

Asia: VN/25911/2023

Lausuntopyyntö kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä

Lausunnonantajan lausunto

Lausuntonne koskien selvityshenkilön ehdotusta kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon:

Kuluttajaliitto ry (jälj. Kuluttajaliitto) ei pidä tarpeellisena selvittää kuluttajaneuvonnan sijoittamista samaan organisaatioon kuluttajariitalautakunnan kanssa. Nähdäksemme kuluttajaneuvonnan nykyinen sijainti kilpailu- ja kuluttajaviraston yhteydessä on toimivin sekä tarkoituksenmukaisin organisatorinen muoto. Tältä osin Kuluttajaliitto yhtyy täysin kilpailu- ja kuluttajaviraston omassa lausunnossaan esittämiin näkökohtiin. Kuluttajaneuvonnan tehtävät osana kilpailu- ja kuluttajavirastoa ovat laajemmat kuin ainoastaan kuluttajariitalautakunnan esiasteena toimiminen ja neuvonnan sekä valvovan viranomaisen yhdessä toimiminen tuovat synergiaetuja ja mahdollistavat neuvonnalle koko viraston osaamisen sekä resurssien hyödyntämisen oman työnsä tueksi. Sen sijaan Kuluttajaliitto katsoo, että kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan yhteistyötä ja tietojen sekä osaamisen vaihtoa voidaan ja tulisi kehittää muilla tavoin.

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevista ehdotuksista:

Kuluttajariitalautakunnan tehtävänä on toimia helppona, nopeana ja edullisena keinona ratkaista kuluttajariitoja. Toiminnan tehokkuuden turvaaminen on tärkeää etenkin siksi, että kuluttajariidat ovat useimmiten luonteeltaan sellaisia, ettei niitä useinkaan viedä tuomioistuimen ratkaistavaksi. Siinä missä tuomioistuinprosessit voivat olla pitkiä ja kalliita, kuluttajariitalautakunta tarjoaa matalamman kynnyksen vaihtoehdon omien oikeuksien puolustamiselle. Kuluttajaliitto haluaakin korostaa kuluttajariitalautakunnan suurta merkitystä kuluttajan oikeusturvan toteutumiselle.

Nykyisellään on selvää, että kuluttajariitalautakunnan resurssit eivät ole riittävät eikä toiminta ole kaikin puolin tehokasta. Erityisesti tämä nähdään käsittelyaikojen pituuksissa. Keskimääräinen noin 13 kk:n käsittelyaika on aivan liian pitkä. Kuluttajaliitto haluaa lisäksi tuoda esiin, että myös tulevaisuudessa entisestään kasvava verkkokauppa sekä digitaalinen markkina tulevat luultavasti vain lisäämään kuluttajariitalautakunnan työtaakkaa. Tämän johdosta Kuluttajaliitto suhtautuu myönteisesti valtaosaan menettelytapojen tehostamista koskevista ehdotuksista ja näkee ne ensisijaisina keinoina vastata lautakunnan nykyisiin haasteisiin. Menettelytapojen tehostamisen lisäksi olennaista on turvata riittävät resurssit toiminnalle. Kuluttajaliitto suhtautuu kuitenkin

varauksella ehdotukseen, jonka mukaan kuluttajan olisi käynnistettävä riidanratkaisumenettelyt viimeistään tietyn määräajan kuluessa siitä, kun hän on ollut yhteydessä elinkeinonharjoittajaan. Määräajan määrittelyssä olisi joka tapauksessa otettava huomioon kuluttajan oikeuksien toteutuminen, eikä määräaika näin ollen voisi olla kovinkaan lyhyt. Esimerkiksi vuoden määräaika saattaisi muodostua liian lyhyeksi silloin, jos kuluttaja pyrkii selvittämään asiaansa ensin elinkeinonharjoittajan kanssa suoraan ja sen jälkeen kuluttajaneuvonnan avulla. Määräaika saattaisi aiheuttaa turhaa aikapainetta neuvonnan ja sovittelun näkökulmasta.

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista koskevista ehdotuksista:

Vakuusasioiden osalta kannatamme asian selvittämistä ja ratkaisemista osana asuntokauppalain uudistamista.

FINE:n kanssa päällekkäinen toimivalta

Kuluttajaliitto pitää kuluttajariitalautakunnan yleistoimivaltaa tärkeänä periaatteena, jota ei tulisi poistaa. FINE:n toimivalta on selvityksessäkin todetuilla tavoin kuitenkin rajoitettua ja kuluttajien tasapuolisen oikeussuojan näkökulmasta on syytä säilyttää kaikilla vaihtoehtona myös kuluttajariitalautakunnan puoleen kääntyminen. Sinänsä Kuluttajaliitto pitää FINE:ä erittäin hyvin toimivana ja tehokkaana ADR-eliminä käsittelemään toimivaltaansa kuuluvia asioita ja katsommekin, että on pääsääntöisesti kaikkien osapuolien etu, että valtaosa FINE:n toimivaltaan kuuluvista asioista käsitellään siellä kuluttajariitalautakunnan sijaan. Tätä voidaan edistää tehostamalla kuluttajaneuvontaa ja kuluttajien ohjausta.

Asumiseen liittyvät asiat

Kuluttajaliitto ei kannata ehdotettuja supistuksia kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan. Esillä ovat olleet asunto- ja kiinteistökauppaan ja vuokrasuhteisiin liittyvät asiat, jotka eivät kuulu vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin soveltamisalaan, mutta jotka kuitenkin on kansallisesti sisällytetty kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan. Asumista koskevat asiat ovat usein osapuolille erittäin merkityksellisiä, sillä niihin liittyy suuren taloudellisen intressin lisäksi usein myös tunnearvoa ja tietynlaista välttämättömyyttä. Edellytyksiä asian viemiseksi tuomioistuimeen ei yksityishenkilöllä kuitenkaan välttämättä ole. Näin ollen kuluttajariitalautakunta on usein ainoa vaihtoehto oikeusturvan saamiseksi tällaisissa kysymyksissä. Tästä syystä Kuluttajaliitto ei kannata esitettyjen asumisasioiden poistamista kuluttajariitalautakunnan toimialasta. Ehdotetut supistukset olisivat merkittävä heikennys kuluttajien oikeussuojaan Suomessa. Kuluttajaliiton neuvonnassa merkittävien asiaryhmä ovat moninaiset asumiseen liittyvät ongelmatilanteet ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännöllä sekä mahdollisuudella saattaa asiansa lautakunnan käsiteltäväksi on huomattavaa merkitystä monille. Tässä yhteydessä todettakoon, että kuluttajariitalautakunnan ja asumisneuvontaa antavien tahojen yhteistyötä voitaisiin myös kehittää ja syventää, minkä lisäksi lautakunnan ratkaisukäytäntöä tulisi julkaista nykyistä laajemmin neuvonnan ja asiakkaiden omatoimisen tutustumisen ja ohjauksen tueksi.

Pienriitamenettelyn soveltamisalasta ja lainsäädännön sisällöstä ei voida vielä sanoa tarkasti, mutta sen uskaltaa jo sanoa, ettei se tulisi missään nimessä täysin paikkaamaan ehdotetuista toimivallan supistuksista aiheutuvaa oikeussuojan aukkoa. Todennäköisesti merkittävä osa asumisen riitatilanteista tulee rajautumaan pienriitamenettelyn soveltamisalan ulkopuolelle esimerkiksi

asetettavien intressirajojen takia eikä menettelyn nopeudesta tai tehokkuudesta ole vielä mitään takeita.

Mitä tulee Suomen vaihtoehtoisten riidanratkaisukeinojen valikoimaan, pitää Kuluttajaliitto tärkeänä sitä, että riidanratkaisuelimiä ei ole liian montaa jatkossakaan. Tällainen järjestelmä näyttäytyy huomattavasti helpompana ja ymmärrettävämpänä kuluttajalle, kuin sellainen, jossa olisi useita eriytettyjä riidanratkaisuelimiä erilaisine sääntöineen. Kuluttajaliitto suhtautuu epäillen mahdollisuuteen perustaa jokin toimialakohtainen elinkeinonharjoittajien rahoittama riidanratkaisuelin. Joka tapauksessa Kuluttajaliitto pitää tärkeänä kuluttajariitalautakunnan yleistoimivallan säilyttämistä turvaverkkona kuluttajille.

Lausuntonne ratkaisujen noudattamista koskevista ehdotuksista:

Vapaaehtoisuuden ja ratkaisusuositusluonteisuuden tehokkuuden ja merkityksellisyyden näkökulmasta suositusten korkea noudattamisaste on aivan ensiarvoisen tärkeää. Viimeaikaisena huolestuttavana esimerkkinä Kuluttajaliitto nosti jo selvitystyön aikana sähkösopimuksia koskevat suositukset, joihin yrityscenttä melko yksioikoisesti ilmoitti, etteivät pidä suosituksia hyvinä ja aio niitä noudattaa, vaikka sähkösopimusten kohtuullisuuskysymys kosketti varsin laajaa kuluttajajoukkoa ja asiassa esitettiin myös poliittisesti painavia puheenvuoroja kuluttajien auttamiseksi. Käytännössä siis laajat kuluttajajoukot jäivät näissä erittäin merkittävissä sähkösopimuskysymyksissä kokonaan ilman apua. Mikäli tämäntyyppinen kehitys laajenee ja/tai yleistyy, on nähdäksemme tarkasteltava kuluttajariitalautakunnan ratkaisuiden suositusluonteisuutta uudestaan. On erityisiä sektoreita, kuten lentomatkustus ja sähkösopimukset, joissa ilmenevät ongelmat koskevat helposti hyvin laajoja kuluttajaryhmiä ja joissa tarve nopealle ja maksuttomalle tavalle saada asiat ratkaistua yrityksiä sitovasti on erityisen suuri.

Kuluttajaliitto pitää tarpeellisena yhteiskunnallista keskustelua vaihtoehtoisen riidanratkaisun tärkeydestä ja hyödyistä. Liitto yhtyy selvitysmiehen ehdotuksiin ratkaisujen ja toiminnan paremmasta viestinnästä ja tiedottamisesta, joka vaatii myös resurssien kohdentamista.

Samalla katsomme, että yhteistyötä ja toimintatapoja Kuluttajamedia ry:n kanssa mustan listan julkaisemiseen liittyen tulisi kehittää. Yrityksen tietojen Kuluttaja-lehden mustalla listalla julkaisu ja siitä (sekä mahdollisesta muusta julkisuudesta) aiheutuva mainehaitta on tällä hetkellä käytännössä ainoa sanktio ratkaisusuositusten noudattamatta jättämisestä. Kuluttaja-lehti toimittaa mustan listan kuluttajariitalautakunnalta saatujen tietojen perusteella. Tämä toimintamalli, jossa Kuluttaja-lehti julkaisee mustaa listaa on kuluttajariitalautakunnalle kustannustehokas tapa tiedottaa noudattamatta jätetyistä päätöksistä. Lehden verkkopalvelulla on vakiintunut, kasvava käyttäjäkunta ja musta lista on maksutta kaikkien luettavissa. Tiedot noudattamatta jättämisestä tulisi saada listalle mahdollisimman pian ja siksi olisikin syytä harkita yrityksille velvollisuutta ilmoittaa määrättyssä ajassa ratkaisusuosituksen antamisen jälkeen, aikooko se noudattaa suositusta vaiko ei. Mikäli ilmoitusvelvollisuus laiminlyötäisiin, tulkittaisiin asia siten että suositusta ei noudateta ja kuluttajariitalautakunta toimittaisi tiedon asiasta Kuluttaja-lehdelle.

Muu lausuntonne koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä:

Kuluttajaliitto pitää kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä ja ennen kaikkea vallitsevan jutturuuhkan purkamista välttämättömänä, jotta kuluttajien mahdollisuudet tosiasiallisesti saada tehokasta oikeussuojaa vaihtoehdoisen riidanratkaisun kautta toteutuisivat nykyistä paremmin. Toiminnan tehokkuuden parantamiseksi näemme ensisijaisina keinoina toimintatapojen kehittämisen sekä käytettävissä olevien uusienkin välineiden hyödyntämisen ratkaisutoiminnassa. Toimivallan supistaminen ehdotetuilla tavoilla voisi johtaa kuluttajien oikeussuojan heikentymiseen, mikä olisi päinvastaista asetettujen tavoitteiden kannalta.

Vyyryläinen Tiina
Kuluttajaliitto ry, Konsumentförbundet rf