

Asia: VN/25911/2023

Lausuntopyyntö kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä

Lausunnonantajan lausunto

Lausuntonne koskien selvityshenkilön ehdotusta kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon:

Yhteistyötä ja tietojen vaihtoa tulisi kehittää ensisijaisesti muilla keinoin.

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevista ehdotuksista:

-

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista koskevista ehdotuksista:

-

Lausuntonne ratkaisujen noudattamista koskevista ehdotuksista:

Korkea ratkaisusuositusten noudattamisen taso on ensiarvoisen tärkeää kuluttajariitalautakunnan toiminnan uskottavuuden näkökulmasta ja yleisellä tasolla tähän tulisi ohjata nykyistä enemmän resursseja.

Tällä hetkellä ainut sanktio noudattamatta jättämisestä on yrityksen tietojen julkaisu Kuluttajalehden ylläpitämällä Mustalla listalla ja sitä seuraava mahdollinen julkaisu. Kuluttaja toimittaa Mustan listan itsenäisesti kuluttajariitalautakunnalta saatujen tietojen perusteella. Listalla on jo yli 300 yritystä ja se on yksi suosituimmista kuluttaja.fi -verkkopalvelun sisällöistä. Musta lista on tällä hetkellä maksutta kaikkien luettavissa. Yritys voidaan myöhemmin poistaa listalta, mikäli yritys noudattaa suositusta, yritys toimittaa tiedon käräjäoikeuden tuomiosta joka eroaa kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksesta tai yrityksen toiminta on päättynyt. Ruotsissa Kuluttajan sisarlehti Råd&Rön julkaisee vastaavasti tiedot yrityksistä, jotka eivät noudata Ruotsin ARN:n ratkaisusuositusta.

Yhteistyötä Mustan listan julkaisuun liittyen tulisi edelleen kehittää kuluttajariitalautakunnan ja Kuluttajaa julkaisevan Kuluttajamedia ry:n kesken. Toimintamalli, jossa Kuluttaja julkaisee Mustaa listaa on kuluttajariitalautakunnalle kustannustehokas tapa tiedottaa noudattamatta jätetyistä päätöksistä. Lehden verkkopalvelulla on vakiintunut, kasvava käyttäjäkunta. Yhteistyön kehittäminen voisi pitää näkemyksemme mukaisesti sisällään tiedonvälityksen automatisoinnin ja toimintamallin tehostamisen siten että tieto noudattamatta jättämisestä saataisiin järjestelmällisesti kaikista yrityksistä ja mahdollisimman pian päätöksen tiedoksiannon jälkeen.

Nykyinen päätöksentekoprosessi / toimintakäytäntö antaa yritykselle pitkähkön reagointiajan ratkaisusuosituksen noudattamisesta ilmoittamiselle ja tietoa noudattamisesta ei aina saada kohtuullisessa ajassa. Kannatamme otettavaksi käyttöön toimintatavan, jossa elinkeinonharjoittajan on nykyistä pakottavammin ilmoitettava lautakunnalle tieto ratkaisusuosituksen noudattamisesta esimerkiksi 30 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksiannosta. Mikäli ilmoitusvelvollisuus laiminlyödään, tulkitaan asia siten että suositusta ei noudateta ja kuluttajariitalautakunta toimittaa tiedon asiasta Kuluttaja-lehdelle.

Muu lausuntonne koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä:

Toiminnan kehittämisessä tulisi panostaa erityisesti tietojärjestelmien uusimiseen tai kehittämiseen, mahdollistaen nykyistä sujuvamman käsittelyprosessin ja keskeisille sidosryhmille tarjottavat nykyaikaiset rajapinnat tiedonvälityksen sujuvoittamiseksi.

Kesseli Mika
Kuluttajamedia ry