

Asia: VN/25911/2023

Lausuntopyyntö kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä

Lausunnonantajan lausunto

Lausuntonne koskien selvityshenkilön ehdotusta kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon:

-

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevista ehdotuksista:

-

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista koskevista ehdotuksista:

-

Lausuntonne ratkaisujen noudattamista koskevista ehdotuksista:

-

Muu lausuntonne koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä:

Oikeusministeriö on pyytänyt Liikenne- ja viestintävirasto Traficomilta lausuntoa Kuluttajariitalautakunnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä. Liikenne- ja viestintävirasto toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että riita-asioiden sujuva ja nopea selvittäminen on tärkeää paitsi kuluttajansuojan myös elinkeinonharjoittajien ja koko markkinoiden toimivuuden kannalta. Kuluttajariitalautakunta on merkittävä oikeussuojatie kuluttajariita-asioiden ratkaisemiseksi myös Liikenne- ja viestintäviraston toiminta-alueeseen kuuluvien asioiden osalta. Lautakunnan ratkaisut ovat osaltaan edistäneet kuluttajansuojan kehittymistä ja vahvistumista myös viraston valvonnassa olevilla markkinoilla, esimerkiksi sähköisten viestintäpalveluiden osalta. Ratkaisuilla on ollut merkitystä myös arvioitaessa lainsäädännön kehittämistarpeita.

Kuluttajariitalautakunnan tehtäväkenttä on jatkuvasti kasvanut, mikä on osaltaan ruuhkauttanut asioiden käsittelyä lautakunnassa. Liikenne- ja viestintävirasto pitää tärkeänä, että Kuluttajariitalautakunnalle taataan riittävät resurssit lisääntyneiden tehtävien hoitamiseen. Riita-asioiden nopea ja sujuva ratkaiseminen on sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien etu.

Tämän ohella Liikenne- ja viestintävirasto pitää tärkeänä, että Kuluttajariitalautakunnan tehtäväkenttää ja toimintatapoja tarkastellaan ja tehtäviä ja mahdollisia päällekkäisyyksiä karsitaan tarvittaessa toiminnan tehostamiseksi. Liikenne- ja viestintäviraston näkemyksen mukaan kehittämistarpeita koskeva selvitys toimii hyvänä pohjana toiminnan kehittämiseksi. Toiminnan supistamisen osalta tulisi kuitenkin huolehtia siitä, että kuluttajilla säilyy riittävän laaja mahdollisuus ajaa oikeuksiaan ilman kulumista erityisesti sellaisten palveluiden osalta, jotka ovat kuluttajille välttämättömiä. Lisäksi toiminnan supistamistarpeita arvioitaessa olisi tärkeää arvioida kustannuksia laajemmin koko valtionhallinnon näkökulmasta.

Kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämisen yhteydessä Liikenne- ja viestintävirasto tuo esille, että Suomessa on tarpeen arvioida kriittisesti EU:n matkustajan oikeuksia valvovien viranomaisten välistä nykyistä tehtävänjakoa. Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että kaikessa viranomaistoiminnassa tulee välttää päällekkäistä työtä. On tarkoituksenmukaista käsitellä samaa asiaa koskevat kysymykset vain yhdessä viranomaisessa. Virasto katsoo edelleen, että yksittäisten valitusten käsittely tulisi keskittää yhteen riidanratkaisuelimeen. Tämä olisi tärkeää oikeuksien laadukkaan valvonnan, asetusten tulkintojen yhdenmukaisuuden sekä henkilöresurssien tehokkaan käytön vuoksi. Liikenne- ja viestintävirasto viittaa esimerkkinä Ruotsin ARN:iin, jossa viraston käsityksen mukaan käsitellään kaikkien matkustajien, mukaan lukien liikematkustajien, riita-asiat.

Virta Päivi-Maria
Liikenne- ja viestintävirasto