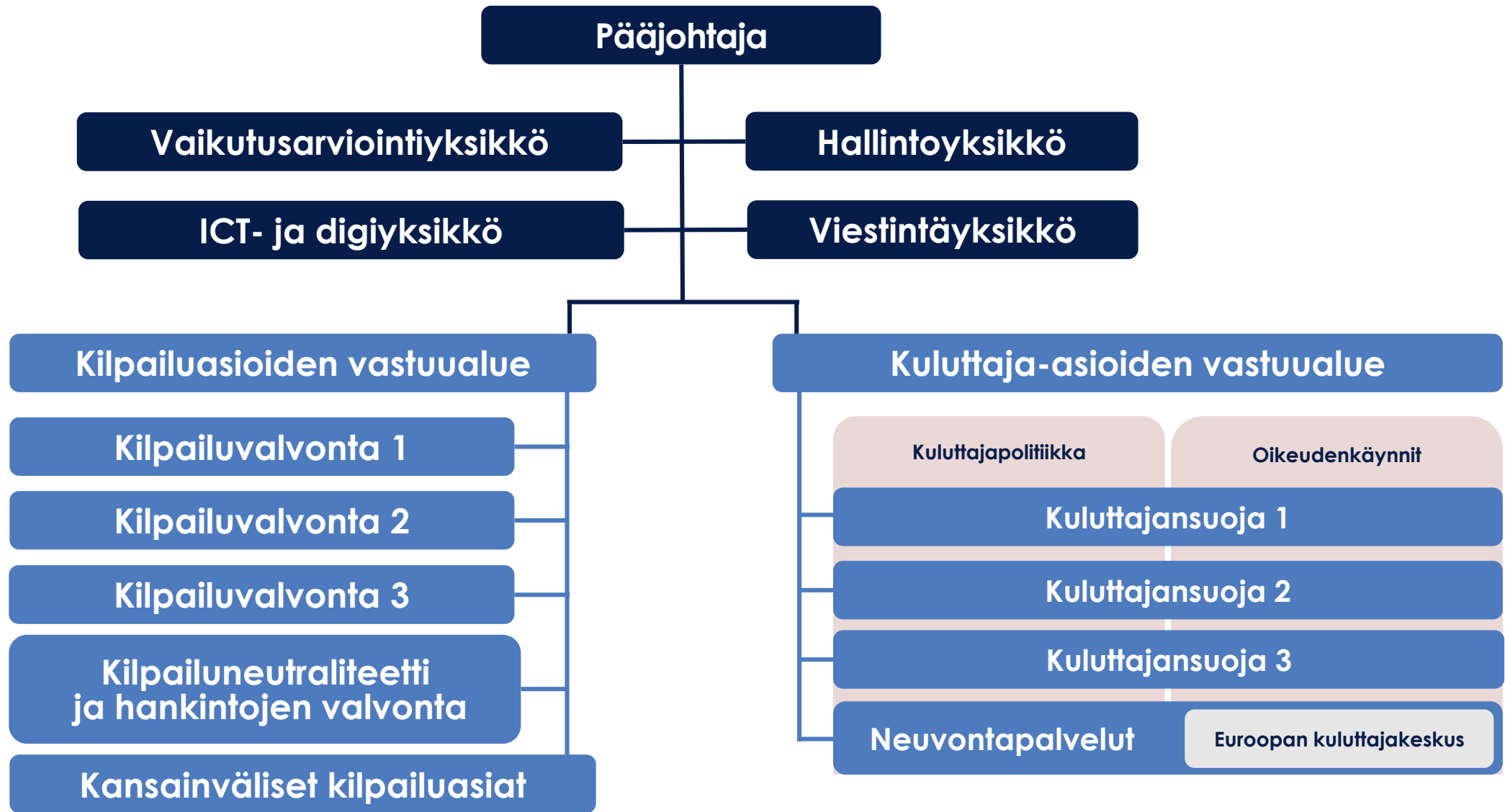


Kuluttaja-asiamiehen näkökulmia

Datasäädöstyöryhmän kokous
15.11.2023



*KKV:n
kuluttajavastuualueesta*



Miten kuluttaja-asiamies toimii?

- Kuluttaja-asiamies (KA) ja kuluttajaneuvonta saavat vuosittain kymmeniätuhansia ilmoituksia ja yhteydenottoja. Ne kaikki käydään läpi ja tallennetaan KKV:n tietojärjestelmään.
- KA käyttää saamiaan tietoja valitessaan valvonnan kohteita.
- KA voi puuttua myös oma-aloitteisesti havaitsemiinsa ongelmiin.
- KA valitsee valvonnan kohteeksi asioita priorisointiperiaatteidensa perusteella.

Kuluttaja-asiamiehen valvonnan priorisointiperiaatteet

- Laki asettaa kehikon, jonka sisällä kuluttaja-asiamies priorisoi käsiteltäväksi otettavia asioita priorisointiperiaatteiden avulla.
- Priorisointia tehdään pitkälle jo työsuunnitelmavaiheessa.
- ✓ Poikkeus: ns. pakollisina hoidettavat asiat (esim. suorituskyvyttömyysvakuusvalvonta ja tietyt CPC-yhteistoimet)

Kuluttajahaitta

- Suuri joukko kuluttajia
- Suuri taloudellinen merkitys
- Haavoittuvat kuluttajaryhmät
- Välttämättömyyspalvelunäkökulma
- Muu kuluttajahaitta

Ennakkopäätösarvo

- Tarve luoda ratkaisukäytäntöä ohjaamaan uuden lainsäädännön tulkintaa
- Uuden oikeudellisen kysymyksen linjaaminen

Kurinpito

- Yritys ei noudata olemassa olevaa kieltoa tai sitoumusta.
- Yritys toimii kuluttajansuojalainsäädännön vastaisesti, vaikka sen toimintaan on puututtu jo aikaisemmin.
- Yritys rikkoo lakia räikeästi ja osoittaa piittaamattomuutta kuluttajansuojan periaatteista.

Sopimusehtojen valvonta KA:n toiminnassa

- (Vakio)sopimusehdot: kohtuullisuus, osallistuminen laadintaan
- Erilaisten kuluttajansuojadirektiivien ennakko- yms. tietovaatimusten valvonta
- Ei yksittäiset riitatilanteet vaan kuluttajakollektiivin suoja

Kuluttajaneuvonta (& EKK)

- Opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa
- Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun
- Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Kuluttajariitalautakunta

- Itsenäinen, ei osa KKV:a
- Puolueeton ja riippumaton riitojen ratkaisija.
- Antaa ratkaisusuosituksia kuluttajien ja yritysten välisiin oikeudellisiin riitoihin.
- Eh ei noudata ratkaisusuositusta → KO

Kuluttajavalituksista

KKV:lle tulevat kuluttajayhteydenotot

- Kuluttaja-asiamiehelle n. 5000 / vuosi: ei asianosaisasemaa, ei yksittäiskäsittelyä
- Kuluttajaneuvontaan n. 45 000 / vuosi (ne, jotka pääsevät läpi): neuvontaa yksittäistapauksissa, ei ratkaisunantovaltaa
- Muille viranomaisille ohjattavat: lukuisia sektorikohtaisia erityisviranomaisia

Tuotekohtainen valvonta

Kuluttajansuojan valvonnan yleis- ja erityistoimivalloista

KA:n yleistoimivalta

Kaikki kulutushyödykkeet B2C

UCPD-valvojan toimivalta

Toissijainen:

Johtolause 9: kansallisesti mm. tuotteiden terveys- ja turvallisuusnäkökohdat

Johtolause 10: tätä direktiiviä sovelletaan ainoastaan mikäli ei ole erityisiä yhteisön säännöksiä

Kuluttajansuojan erityisviranomaiset

Tietyt tuotteet B2C

Ruoka
(Ruokavirasto)

Lääkkeet
(Fimea)

Alkoholi ja
tupakka
(Valvira)

Kosmetiikka
(Tukes)

Sähkö
(Energiavirasto)

Tele/viestintäpalvelut
(Traficom)

Tuoteturvallisuuden
yleistoimivalta
(Tukes)

Terveyspalvelut
(Valvira)

Finanssipalvelut
(Fiva)

Markkinavalvonta
-asetus

Kiitos

Kristiina Vainio
puh. 029 505 3698
kristiina.vainio@kkv.fi

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

KKV Kilpailu- ja
kuluttajavirasto