

Työ- ja elinkeinoministeriö

kirjaamo@tem.fi

sari.alho@tem.fi

Lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain, valmiuslain ja kuluttajariitalautakunnasta annetun lain muuttamisesta, TEM/1144/03.01.08/2018

Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain 16 a §:n 2-kohdassa säädetään, että kuluttajaneuvonnassa avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjataan kuluttaja tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaa antavaan toimielimeen. Lain termi ”avustaa” on omiaan antamaan kuluttajaneuvonnan toiminnasta kuvan, että kuluttajaoikeusneuvoja toimii kuluttajan asiamiehenä. Neuvonnan tarkoitus ja toimintatapa on ohjata kuluttajaa toiminaan itse aktiivisesti antamalla riittävät neuvot, jotta kuluttaja voi hoitaa itse riita-asiansa kuntoon. Neuvojan rooli on tärkeä sovittelutilanteessa silloin, kun kuluttaja ei ole päässyt asiassa toivottuun lopputulokseen saamiensa ohjeiden ja neuvojen avulla. Kuluttajaoikeusneuvoja ei ole kuluttajan asiamies, vaan toimii puolueettomasti ja tasapuolisesti sovittelutilanteessa, jossa pitää ottaa molempien, sekä kuluttajan että elinkeinonharjoittajan näkökulmat huomioon. Sovittelun eteneminen perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

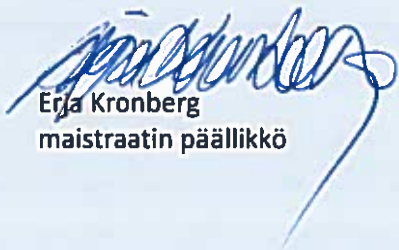
Kuluttajaneuvonnasta annetun lain kumoamisen yhteydessä säännökset kuluttajaoikeusneuvojen pätevyysvaatimuksista poistuvat. Tämän jälkeen tilanne on yhdenmukainen valtionhallinnon alalla. Kuluttajaoikeusneuvojan tehtävä on vaativa asiantuntijatehtävä, jossa tarvitaan kykyä itsenäiseen työskentelyyn erilaisten ihmisten kanssa sekä hyvin laaja-alaista osaamista ja jatkuvaa uusien asioiden omaksumista. Liike-elämän tuntemus ja kaupan eri hyödykealojen tuntemus on välttämätöntä tehtävän hoidon kannalta. Nämä seikat tulee ottaa huomioon neuvoja rekrytoitaessa.

17.7.2018

Lain 16 c §:ssä säädetään kuluttajaneuvonnan maksullisista suoritteista. Hallituksen esityksen perusteluissa todetaan, että maksun periminen saattaisi tulla kyseeseen silloin, kun yksittäisen ristiriitatilanteen selvittämisen kannalta olisi välttämätöntä hankkia asiantuntijalausuntoja tai muita merkittäviä kustannuksia aiheuttavia selvityksiä. Lakimuutoksella ei varmaankaan ole tarkoitus muuttaa kuluttajaneuvonnan toimintatapoja. Kuluttajaoikeusneuvojat eivät hanki lausuntoja, vaan ohjaavat asiakkaat hankkimaan ne itse. Lausunnon antaja laskuttaa antamastaan lausunnosta. Valtion hallinnolla ei ole riittävää budjettia kattamaan erilaisten hyödykeryhmien osalta lausuntokustannuksia. Vaikka kuluttajaneuvonta on maksuton palvelu kuluttajille, vastaavat kuluttajat asiantuntijalausuntojen hankinnasta silloin, kun on tarkoitus osoittaa tuotteessa tai palvelussa oleva virhe. Näyttötaakka virheen olemassa olost on kuluttajalla.

Riita-asian käsittely Kuluttajariitalautakunnassa on maksutonta, mutta kuluttaja vastaa itse lausuntojen hankkimisesta ja niiden kustannuksia.

Lain 16 c §:n 2 momentissa todetaan, että kuluttajaneuvoja voi pyynnöstä antaa koulutusta elinkeinonharjoittajille ja näistä aiheutuvat erityiskustannukset tulisi korvata Kilpailu- ja kuluttajavirastolle. Luentojen maksullisuus voitaisiin kohdistaa kaikkiin kohderyhmiin, jotka pyytävät koulutustilaisuutta. Näitä ovat mm. erilaiset yhdistykset ja oppilaitokset.



Erja Kronberg
maistraatin päällikkö



Anneli Tyrväinen
johtava kuluttajaoikeusneuvoja