



Työ- ja elinkeinoministeriö
kirjaamo@tem.fi
sari.alho@tem.fi

Lausunto TEM 1114/03.01.02/2018

Työ- ja elinkeinoministeriö on pyytänyt lausuntoa luonnoksesta laeiksi Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain, valmiuslain ja kuluttajariitalautakunnasta annetun lain muuttamisesta, rekisterihallintoasetuksen sekä Kilpailu- ja kuluttajaviraston maksullisista suoritteista annetun Työ- ja elinkeinoministeriön asetuksen muuttamisesta. Säädöksillä toteutetaan kuluttajaneuvonnan siirto maistraateilta Kilpailu- ja kuluttajavirastolle.

Kuluttaja-asioita on tähän asti hoidettu kolmen eri ministeriön hallinnon alalla. Kun kuluttajaneuvonta siirtyy Kilpailu- ja kuluttajaviraston hoidettavaksi, kuluttajaviranomaisten välisen yhteistyön mahdollisuudet paranevat ja helpottavat toiminnan kehittämistä. Yhdessä organisaatiossa pystytään nykyistä paremmin rakentamaan kokonaisuuksia, joiden avulla voidaan vastata markkinoiden tarpeisiin entistä nopeammin ja tehokkaammin. Vaikka Kilpailu- ja kuluttajavirasto on ohjannut kuluttajaneuvontaa jo vuodesta 2009 lähtien, kuluttajaneuvontaan käytettävissä olevat resurssit ovat koko tämän ajan olleet maistraattien päätettävissä.

Siirtoa valmisteltaessa tulisi kuitenkin ottaa huomioon, että Kilpailu- ja kuluttajaviraston Kuluttaja-asiamies -instituutio on leimallisesti kuluttajan etuja puolustava taho. Kuluttajaneuvonta sen sijaan on toimija, jonka tarkoitus on turvata kuluttajan asemaa, mutta kuitenkin puolueettomasti antaa neuvoja ja sovitteluapua yksittäisissä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisissä ristiriitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan liittäminen Kilpailu- ja kuluttajaviraston osaksi tulisi organisoida siten, että neuvonnan rooli pysyy selkeänä.

Erityisesti haluan kiinnittää lainsäätäjän huomiota siihen, että ehdotetun lain 16 a §:n 2-kohdassa käytetty termi ”avustetaan kuluttajaa” aiheuttaa asiakkaissa vääriä odotuksia kuluttajaneuvonnan toiminnasta, koska avustaminen ymmärretään yleisesti asianajopalveluksi, joka ottaa asian hoitaakseen ja ajaa kuluttajan vaatimukset elinkeinonharjoittajaa vastaan. Todellisuudessa jo resurssisyyistä neuvot ohjaavat asiakkaat hoitamaan asiaansa mahdollisimman pitkälle itse, toki neuvojen opastamana, ja sovittelutilanteessa esittävät ratkaisuehdotuksensa lain ja aikaisemman ratkaisukäytännön pohjalta.

Kuluttajaneuvonnan tehtävien määrittely 16 a §:n 1 kohdassa on niin väljä, että sen voidaan ymmärtää tarkoittavan mitä tahansa asiaa, jonka ei tarvitse mitenkään liittyä kuluttaja- elinkeinonharjoittaja -suhteeseen, vaikka termiä kuluttaja käytetäänkin. Sekä neuvojen oikeusturvan että asiakkaiden tasavertaisen kohtelun näkökulmasta tehtävän tarkempi määrittely lain tasolla olisi tarpeen.

16 a §:n kohdan 4 mukaan kuluttajaneuvonnassa avustetaan pyynnöstä muita kuluttajaviranomaisia. Tässä samassa yhteydessä esitetään tarpeettomana poistettavaksi Kuluttajariitalautakuntaa koskevasta laista säädös lautakunnan velvollisuudesta neuvoa kuluttajaneuvoja. Eikö säädös neuvojen velvollisuudesta pyynnöstä auttaa muita kuluttajaviranomaisia ole samalla tavalla tarpeeton? Vai onko myös lautakuntaa koskeva neuvontavelvollisuus vastaavasti tarpeen säilyttää laissa?



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. Kuluttajaoikeusneuvojat eivät hanki lausuntoja, vaan ohjaavat asiakkaat itse hankkimaan ne. On aina mahdollista, että lausunto ei tue kuluttajan vaatimuksia ja tällaisissa tapauksissa lausunnon maksajasta saattaisi tulla erimielisyyttä.

Kuluttajaneuvonnasta annetun lain kumoamisen yhteydessä säännökset kuluttajaoikeusneuvojen pätevyysvaatimuksista poistuvat. Tilanne on yhdenmukainen valtionhallinnon alalla yleisesti. Kuluttajaoikeusneuvojan tehtävä on vaativa asiantuntijatehtävä, jossa tarvitaan kykyä itsenäiseen työskentelyyn erilaisten ihmisten kanssa sekä hyvin laaja-alaista osaamista ja jatkuvaa uusien asioiden omaksumista, mikä tulisi ilman laissa määriteltyjä pätevyysvaatimuksiakin ottaa huomioon neuvoja rekrytoitaessa.

Terhi Toivanen
kuluttajaoikeusneuvoja,
kuluttajaneuvonnan tiimiesimies
Lounais-Suomen maistraatti