

21.6.2018

Työ- ja elinkeinoministeriö

kirjaamo@tem.fi
cc 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

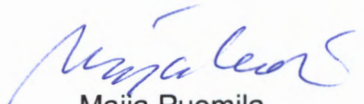
Kilpailu- ja kuluttajavirasto on voinut kommentoida luonnosta jo sen laadintavaiheessa ja pitää muutosehdotuksia tarkoituksenmukaisina.

Pyydämme arvioimaan vielä, onko asiointiprosessien sujuvuuden varmistamiseksi tarpeen laintasolla mainita Kilpailu- ja kuluttajaviraston sekä kuluttajariitalautakunnan mahdollisuudesta tarkastella ja siirtää tietoja toistensa tietojärjestelmien kesken.

Julkishallinnon yleisten asiakaspalvelutavoitteiden mukaisesti kuluttajaneuvontapalveluja on kehitetty asiakasnäkökulma huomioon ottaen kohti palvelumallia, jossa tavoitteena on saumaton palvelukokemus, asiakasvirtojen tehokas ohjaaminen oikeaan paikkaan ja tietojen yhteiskäyttöisyyden lisääminen.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston KUTI-tietojärjestelmään tallennetaan kuluttajaneuvontaan tulevat yhteydenotot. Tapaukset, jotka eivät ratkea kuluttajaneuvonnassa, ohjataan kuluttajariitalautakuntaan. Toisaalta, kuluttajariitalautakunta voi ohjata asiakkaat kuluttajaneuvontaan, jos nämä eivät ole vielä olleet sinne yhteydessä. Tarvetta siirtää asiakkaan tapauksen tietoja KKV:n ja Kuluttajariitalautakunnan järjestelmien kesken on siis molempiin suuntiin.


Antti Neimala
pääjohtajan sijainen,
ylijohtaja


Maija Puomila
johtaja