



Vastaanottaja

Työ- ja elinkeinoministeriö
kirjaamo(at)tem.fi
neuvotteleva virkamies Sari Alho

794-2018-6/Ha-1

Kokkola	Karleby	1.8.2018
Asia	Ärende	Lausunto hallituksen esityksen luonnoksesta ja eräistä muista säädosluonnoksista koskien kuluttajaneuvonnan uudelleenorganisointia
Viite	Hänvisning	Työ- ja elinkeinoministeriön lausuntopyyntö 6.6.2018, TEM/1144/03.01.08/2018

Länsi-Suomen maistraatti lausuu asiakohdassa mainitusta esityksestä seuraavaa:

Kuluttajaneuvonta siirtyi kunnilta valtion hoidettavaksi maistraatteihin vuonna 2009. Ratkaisun avulla oli mahdollista rakentaa valtakunnallinen kuluttajaneuvontapalvelu, mikä puolestaan mahdollisti ammattimaisuuden lisäämisen siirryttäessä enemmän kokopäivätoimiseen kuluttajaneuvontaan. Niin ikään resurssien käyttö ja kohdentaminen tehostuivat. Maistraatit ovat suoriutuneet annetusta tehtävästä hyvin ja valtakunnallisessa toiminnassa onnistumista on voitu seurata nykyaikaisin välinein.

Tehtävien siirrolla maistraatteihin haluttiin turvata myös alueellisen palvelun jatkumo, koska kuluttajaneuvontaa antavia maistraatteja oli ympäri Suomen. Luonnollisesti tämä oli myös hyvää henkilöstöpolitiikkaa kunnissa aiemmin toimineiden kuluttajaneuvojen kannalta. Kun nyt kuluttajaneuvontaa ollaan siirtämässä Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtäväksi (KKV), virat siirtyvät KKV:lle säädösten mukaisesti siten, että kuluttajaoikeusneuvojat voivat sijoittua fyysisesti edelleen maan eri alueille työssäkäyntialueidensa puitteissa.

Hallituksen esitysluonnos ei ota kantaa siihen, miten kuluttajaneuvonnan alueellinen palvelu on pitkällä tähtäimellä tarkoitus järjestää, vaan tämä jäänee KKV:n työjärjestys- ja johtamisstrategia-asiaksi. Toisin sanoen miten alueilla nyt olevat virat sijoitellaan sen jälkeen kun ne esimerkiksi eläköitymisten johdosta tulevat avoimiksi. Palvelu on valtakunnallisuuden myötä sähköistetty hyvin pitkälle, mutta palvelun tarjoamisella maan eri puolilla on edelleen merkitystä. Tässä voidaan erottaa ainakin kolmenlaista tulokulmaa: ensiksikin edelleen esiintyy tilanteita, joissa kuluttaja/elinkeinonharjoittaja haluaa tavata kuluttajaoikeusneuvojan henkilökohtaisesti. Tällaisia tilanteita esiintyy esimerkiksi yhden neuvojan Kokkolan yksikössä 1-3 kertaa kuukaudessa. Kysymyksessä saattaa olla esimerkiksi

asiakirjojen läpikäyntiä, joita asiakkaan on vaikea ymmärtää ilman mahdollisuutta rinnastaa asioita yhteisen pöydän ääressä selittämällä ja tarkentamalla. Toiseksi palvelun tarjoaminen pääasiallisesti sähköisenä valtakunnallisena palveluna juuri mahdollistaa toiminnan hajautetusti ympäri maan. Kun neuvonta ja sovittelu -osaaminen on tällä hetkellä alueilla jo olemassa, sitä kannattaa vaalia myös aluepoliittisista syistä: kyseessä on juuri sen kaltainen tehtävä, joka voidaan hoitaa ympäri Suomen ja huolehtia omalta osaltaan maan tasapainoisesta kehityksestä. Kolmantena ja ehkä merkittävimpana asiana kannattaisi miettiä elinkeinonharjoittajien ennakoneuvontaan panostamista nykyistä enemmän. Täällä rannikolla saatujen kokemusten mukaan esimerkiksi Ruotsissa ennakoneuvonnalla on paljon suurempi paino kuin Suomessa. Oikeantyyppinen ennakoneuvontaan panostaminen edesauttaisi neuvonta- ja sovittelutapausten vähentämispyrkimyksiä, ja ristiriitatilanteiden vähentäminen jo ennalta tulisi olla myös kuluttajaneuvonnan osalta yleinen yhteiskunnallinen tavoite. Suurempi panostaminen ennakoneuvontaan voisi olla KKV:n tulevaisuuden strategiassa ja tämä merkitsi siis myös sitä, että kuluttajaoikeusneuvojat sijoittuvat jatkossakin ympäri maata myös koulutustilaisuuksia ajatellen.

Hallituksen esitysluonnoksessa lähdetään siitä, että rekisterihallintoasetuksen (248/1996) 10 a § 1 mom 1 -kohta kumotaan. Säädöskohtaan on kirjattu erityiset kielitaitovaatimukset kolmen kaksikieliselä alueella toimivan maistraatin osalta koskien ruotsin kielen taitovaatimuksia. Kun toiminta valtakunnallistuu myös virastoratkaisun osalta, erityisten kielitaitovaatimusten määrittely esimerkiksi alueellisten yksikköjen kautta on ongelmallista varsinkin kun alueellinen rakenne ja toiminnan sijoittuminen on kokonaisuutena valinkauhassa. Toisaalta alueellisuuden kautta määrittelyyn ei liene erityistä tarvettaakaan, koska palvelu on pääasiassa valtakunnallista. Sen sijaan Länsi-Suomen maistraatti pitää oman kokemuksen kautta syntyneenä käsityksenä tärkeänä, että erityiset kielitaitovaatimukset ruotsin kielen osalta säilytetään myös valtakunnallisen viraston toiminnassa. Kuluttajaneuvonta ja sovittelu ovat erityisosaamista vaativia asioita, joissa joidenkin virkamiesten on tärkeää hallita ruotsin kieli erinomaisesti. Käytännön työssä on jopa huomattu, että kuluttajaneuvontaan ja sovitteluun liittyvien käsitteiden avaaminen voi olla vaikeaa, vaikka sekä kuluttajaoikeusneuvoja että asiakas ovat äidinkieleltään ruotsinkielisiä. Ruotsin kieltä koskeva erityisvaatimus joihinkin virkoihin tulisi varmistaa säädöstasolla, parhaiten ehkä työ- ja elinkeinoministeriön antamalla asetuksella.

Siirtyminen valtakunnalliseen virastorakenteeseen tuo joka tapauksessa joustavuutta esimerkiksi siihen mihin yksikköön on rekrytoinnin yhteydessä löydettävissä oikea henkilö virkaan, jossa olisi edellytyksenä erinomainen ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tässä yhteydessä Länsi-Suomen maistraatti haluaa toisaalta painottaa myös työyhteisön merkitystä sijaistustilanteissa ja haluaa tuoda esille tätä koskevat hyvät kokemukset Länsi-Suomen maistraatin Vaasan yksikön osalta, joka on ensisijaisesti vastannut koko Suomen ruotsinkielisestä kuluttajaneuvonnasta. Mutta joka tapauksessa maistraatti pitää vähimmäisedellytyksenä säilyttää kielitaidon perusteella asetetut erityisvaatimukset joissakin kuluttajaoikeusneuvojen viroissa. Näiden virkojen määrä tulisi käydä läpi, mutta nykyinen määrä on ainakin Länsi-Suomen maistraatin kokemuksen pohjalta hyvä, koska sillä voidaan vastata palvelusta myös poikkeavissa tilanteissa. Rekrytoitaessa tällaisiin virkoihin olisi hyvä kiinnittää huomiota myös suomen kielen taitoon, mikä lisäisi joustavuutta ja näiden

henkilöiden käytettävyyttä myös suomenkielisissä tehtävissä. Myös tästä on Länsi-Suomen maistraatilla hyviä kokemuksia.

Kuluttajaoikeusneuvojen tehtävä on monipuolinen ja vaativa, kuten edellä kieliäsiä käsiteltäessä jo tuli esiin. Maistraatti pitää tärkeänä, että kuluttajaoikeusneuvojen kelpoisuusvaatimuksena säilytetään soveltuva korkeakoulututkinto nykyisen kuluttajaneuvonnasta annetun lain (800/2008) 5 §:n mukaisesti. Käsiteltävät asiat ovat koko ajan monimutkaistuneet mm. sopimuskysymysten osalta eikä koulutusvaatimusta ole syytä madaltaa. Hallituksen esitysluonnoksessa esitetyt perustelut koulutusvaatimuksen poistamisesta eivät ole riittävät eivätkä perustu kuluttajaneuvonnan tarpeisiin.

Lopuksi maistraatti pitää tärkeänä, että virkojen siirrossa maistraateista KKV:lle pidetään silmällä siirrettävien virkojen osalta myös toteutuneita henkilötyövuosia. Osa kuluttajaoikeusneuvoista on tehnyt myös muita maistraatin tehtäviä ja todellisen henkilötyövuosimäärän siirtäminen mahdollistaa myös maistraatin tarpeiden huomioon ottamisen kun otetaan lisäksi huomioon, että osa kuluttajaoikeusneuvoista saattaa olla kiinnostunut jäämään maistraatin palvelukseen.

Maistraatin päällikkö



Jari Taipale