

Ville Tavio ps

Kirjallinen kysymys kuluttajansuojajärjestelmän parantamisesta

Eduskunnan puhemiehelle

Toimiva kuluttajansuojajärjestelmä on tärkeä osa oikeusvaltiota. Tällä hetkellä kuluttajat ovat kuitenkin usein heikoilla omassa asiassaan, mikäli palvelun tai tuotteen tarjonnut yritys ei suostu korvaukseen.

Tavallinen kansalainen ei useinkaan voi riitauttaa asiaansa tuomioistuimessa oikeusmenettelyn kalleuden vuoksi. Kilpailu- ja kuluttajavirastoon (KKV) kohdistuukin paljon kansalaisten odotuksia omissa, varmaan suurimmaksi osaksi oikeudellisissa ongelmissa.

KKV:n kuluttajavastuualueen ylikkohtaja toimii kuluttaja-asiamiehenä. Kuluttaja-asiamiehen tehtävä on valvoa kuluttajansuojalain sekä muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Kuluttaja-asiamies ei pääsääntöisesti ota käsiteltäväkseen yksittäisiä riita-asioita, vaan lain mukaan kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajan asemassa.

Otan tässä esimerkin kuluttaja-asiamiehen toiminnasta. Saamani kansalaispalautteen perusteella kuluttaja-asiamiehen toimisto vastaa tällä hetkellä sähköpostitse saapuneisiin tutkintapyyntöihin automaattivastauksella, jonka alku kuuluu seuraavasti:

"Kuluttaja-asiamiehelle tulee vuosittain tuhansia kirjallisia yhteydenottoja. Teidän ilmoituksenne on yksi niistä."

Tällainen asennoituminen yhteyttä ottaneita kansalaisia kohtaan on hallintolain 2 luvun 3 §:n palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden kannalta ongelmallinen.

On myös kansalaisten yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan kannalta ongelmallista, jos kuluttajansuojaa valvovan viranomaiset resurssit eivät riitä hoitamaan valvontatehtäväänsä.

Työ ja elinkeinoministeriöstä saadun vastauksen mukaan:

"Kuluttaja-asiamies saa vuosittain noin 4 500 valvontailmoitusta kuluttajilta. Tämän lisäksi kuluttajaneuvontaan tulee vuosittain n. 60 000 yhteydenottoa kuluttajilta. ... Vuosittain valvonnassa on mahdollista ottaa reilu 100 uutta asiaa vireille."

Kirjallinen kysymys KK 1016/2020 vp

Kuluttajaneuvonnassa yhteyttä ottaneita asiakkaita neuvotaan ja ohjataan oikean viranomaisen tai muun tahon puoleen kääntymisessä. Vaikka varsinaista ratkaisua ei tällöin virastossa synny, myös asiakkaiden ohjaaminen vaatii henkilöstöresursseja.

Valtion viime vuonna valmistuneessa talousarvioesityksessä KKV:n toimintamenoihin myönnettiin nettomäärärahaa alle 18,4 miljoonaa euroa. Määräraha on vähäinen ottaen huomioon KKV:n tehtäväkentän laajuus ja yhteydenottojen määrä. Budjetin pienuutta kuvaavaa on, että kuluttajasi-
asiamiehen ratkaisuja tuli vuoden 2019 aikana vain 15 kappaletta.

Lisäksi kuluttajariitalautakunta antoi vuonna 2020 vain 19 lausuntoa, joten näyttää perustellulta käydä koko kuluttajansuojajärjestelmän parannustarpeita läpi.

Budjetoinnin lisäksi on syytä tarkastella, voidaanko kuluttajansuojajärjestelmään tehdä rakenteellisia muutoksia, joilla tehokkuutta lisätään. Voisiko esimerkiksi sellainen järjestelmä olla mahdollinen, että ratkaisusuositusten sijaan pienet kuluttajariidat annettaisiin kuluttajariitalautakunnan ratkaistaviksi ja päätöksestä olisi valitusoikeus suoraan hovioikeuteen? Näin vähennettäisiin pieniä kuluttaja-asioita koskevien oikeusprosessien kuormitusta oikeusjärjestelmälle.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Mitä hallitus aikoo tehdä huolehtiakseen siitä, että Kilpailu- ja kuluttajavirastossa kyetään jatkossa tekemään nykyistä enemmän ratkaisuja?

Helsingissä 19.1.2021

Ville Tavio ps