

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 1016/2020 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen kuluttajansuojajärjestelmän parantamisesta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimitannut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Ville Tavion /ps näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KKV 1016/2020 vp:

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

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Kilpailu- ja kuluttajaviraston toiminnan ohjaaminen ja valvonta sekä tulosohtaus kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriölle.

Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain mukaan Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen on toimittava erityisesti aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajan asemassa. Kuluttaja-asiamies valitsee valvonnan kohteet priorisointiperiaatteiden avulla. Kuluttaja-asiamies priorisoi käsiteltäväksi otettavia asioita aiheen, puuttumiskynnyksen, keinovalikoiman ja käytettävissä olevien resurssien perusteella. Priorisoinnissa painottuu erityisesti se, minkälaisista kuluttajahaittaa havaitulla lainrikkomisella arvioidaan olevan. Kuluttaja-asiamiehen priorisointiperiaatteista kerrotaan tarkemmin myös julkisesti Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuilla.

Tiedossa on, että kuluttaja-asiamies saa kuluttajilta vuosittain useita tuhansia (noin 4 500) valvontailmoituksia. Lisäksi Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan tulee vuosittain suuri määrä (noin 99 000) yhteydenottoja. Vuosittain valvonnassa on mahdollista ottaa reilu 100 uutta asiaa vireille ja neuvonnassa käsitellä noin 60 000 uutta tapausta. Huomattavaa kuitenkin on, että kaikki ilmoitukset ja yhteydenotot käydään läpi ja tallennetaan Kilpailu- ja kuluttajaviraston tietojärjestelmään. Kuluttaja-asiamies käyttää saamia tietoja valitessaan kulloisiakin valvonnan kohteita. Esiin tulleita asioita käsitellään usein laajempina kokonaisuuksina, jolloin puututaan yleensä samalla kertaa useampaan ongelmaan.

Vaikka kuluttaja-asiamiehen päätösmäärät valvonta-asioissa ovat suhteellisen pieniä niin usein ratkaisuja annetaan sellaisista asioista, jotka koskevat monia kuluttajia. Tämän vuoksi pelkästään kuluttaja-asiamiehen tekemien ratkaisujen määrästä ei voida päätellä sitä, miten laajan kuluttajajoukon kokemuksiin epäkohtiin yksittäisellä ratkaisulla puututaan.

Kuluttajariitalautakunta on oikeusministeriön hallinnonalalla toimiva vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, jonka pääasiallisena tehtävänä on toteuttaa oikeusturvaa antamalla kirjallisia ratkaisuu-

suosituksia kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien välisiin oikeudellisiin erimielisyyksiin. Kuluttajariitalautakunta ei ole tuomioistuimien eikä se voi tuomioistuinten tavoin antaa osapuolia sitovia ratkaisuja. Tämän vuoksi asioiden ohjaaminen kuluttajariitalautakunnasta suoraan toisen asteen tuomioistuimeen ei ole mahdollista. Tuomioistuinten kuormitusta kysymyksessä esitetty malli ei vähentäisi.

Työ- ja elinkeinoministeriö seuraa vuosittain tulostavoiteneuvotteluissa Kilpailu- ja kuluttajaviraston henkilöstöresurssien riittävyyttä, kohdentumista ja asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Kilpailu- ja kuluttajaviraston henkilöstöresursseja on vahvistettu viime aikoina. Kilpailu- ja kuluttajavirastolle vuosittain tulevien kuluttajien yhteydenottojen määrä on niin suuri, ettei kuluttaja-asiamies pystyisi toimimaan ilman asioiden priorisointia. Kaikki yhteydenotot kuitenkin edistävät kuluttajansuojan valvontaa sekä auttavat välttämättömässä toimenpiteiden priorisoinnissa. Yhteydenotoista saatuja tietoja käytetään myös, kun kuluttaja-asiamies harkitsee lainsäädännön muuttamista koskevien aloitteiden tekemistä.

Työ- ja elinkeinoministeriö on toimittanut kirjallisen kysymyksen tiedoksi myös Kilpailu- ja kuluttajavirastolle ja kuluttaja-asiamiehelle.

Helsingissä 3.2.2021

Työministeri Tuula Haatainen