

## LYHYEMMÄT KÄSITTELYAJAT KULUTTAJARIITALAUTAKUNTAAN

### Mistä on kyse?

Kuluttajariitalautakunta on lailla säädelty vaihtoehtoinen riidanratkaisulautakunta, jonka tarkoituksena on tarjota kuluttajille edullinen, helppo ja nopea keino saada kuluttajariitansa ratkaistuksi. Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia, joita noudatetaan varsin hyvin. Kuluttajariitalautakunnan toiminta on olennaisen tärkeä kuluttajien tehokkaalle oikeussuojalle ja se korvaa menettelynä kalliita oikeudenkäyntejä. Kuluttajaliiton teettämän kuluttajakyselyn<sup>1</sup> mukaan 47 % kuluttajista piti yhtä kuukautta kohtuullisena aikana saada ratkaisusuositus. 32 % vastaajista katsoi 2–3 kuukauden olevan kohtuullinen aika.

### Miksi asia on tärkeä?

Kuluttajariitalautakunnan resurssit eivät ole riittävät, jotta sille tulevat asiat saataisiin käsitellyksi nopeasti. Muut kuin erittäin monimutkaiset asiat tulisi lain mukaan käsitellä 90 päivässä siitä, kun tarvittavat asiakirjat ovat saapuneet kuluttajariitalautakuntaan. Valtion talousarvioesityksen mukaan keskimääräinen kokonaiskäsitelyaika vuonna 2021 oli 13,9 kuukautta ja vuoden 2022 arvio 13 kuukautta. Yksittäistapauksissa käsittelyajat ovat olleet jopa kahta vuotta. Eduskunnan oikeusasiamieskin on kiinnittänyt huomiota, että resurssit eivät ole riittävät työmäärään nähden ja edellyttänyt selvitystä, kuinka moni asia tulee käsitellyksi 90 päivässä. Käsitelyaikojen ollessa näin pitkiä, ei voida sanoa, että Suomessa olisi tehokasta vaihtoehtoista riidanratkaisua, jota myös EU jäsenvaltioiltaan edellyttää. Pienissä ja pienehköissä kuluttajariidoissa ei kuluttajalla ole realistista mahdollisuutta viedä asiaansa tuomioistuimen arvioitavaksi. Tämän estää Suomen kalliit oikeudenkäyntikulut ja ”häviöjä maksaa” -periaate. Kuluttajien oikeussuojassa on näin ollen vakavia puutteita.

### Kuluttajaliiton ratkaisuehdotukset

Kuluttajariitalautakunnalle on turvattava riittävät resurssit varmistamalla riittävä rahoitus lautakunnan toimintaan. Kuluttajariitalautakunta tarvitsee lisää henkilökuntaa. Lisäksi on syytä selvittää kuluttajariitalautakunnan prosesseja ja tutkia, onko niissä tehostamisen varaa ja palveleeko nykyinen rakenne parhaalla mahdollisella tavalla sitä, että asiat saataisiin pääsääntöisesti ratkaistuksi 90 päivässä. Samassa yhteydessä tulisi tarkastella mahdollisuutta saattaa asiansa lautakunnan käsitteilyyn myös englannin kielellä ainakin joissain asiatyypeissä.

<sup>1</sup>Kuluttajaliitto | Aula Research, 9/2022, n = 1090