

4.11.2015

Eduskunnan talousvaliokunnalle

**HE 74/2015 vp Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajariitojen vaihtoehtoista ratkaisemista koskeväksi lainsäädännöksi**

Hallitus esittää säädettäväksi muussa kuin viranomaisessa tapahtuvaa vaihtoehtoista riidanratkaisua kuluttaja-asioissa koskevan uuden lain. Lisäksi ehdotetaan muutoksia muun muassa kuluttajariitalautakunnasta ja liikennevahinkolautakunnasta annettuihin lakeihin sekä kuluttajansuojalakiin. Esityksellä on tarkoituksena täytäntöön direktiivi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä mahdollistaa kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen käytännön soveltaminen. Lakien on tarkoitus tulla voimaan tammikuussa 2016.

Muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta annettua lakia sovellettaisiin komission ylläpitämään luetteloon ilmoitettuihin yksityisiin riidanratkaisuelimiin. Laissa säädettäisiin elimen kokoonpanosta sekä riidanratkaisusta vastaavien henkilöiden kelpoisuudesta, riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta. Lakiehdotuksessa on myös elimissä noudatettavaan menettelyyn liittyviä säännöksiä, joista merkittävin on ratkaisusuosituksen antamista koskeva 90 päivän määräaika.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain menettelyä koskevia säännöksiä tarkistettaisiin vastaamaan direktiivin vaatimuksia muun muassa käsittelyaikojen osalta säätämällä ratkaisusuosituksen antamiselle 90 päivän määräaika. Lisäksi ehdotetaan, että Kuluttajariitalautakunnalla olisi oikeus jättää sille tehty hakemus käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Tavoitteena on tehostaa asioiden käsittelyä Kuluttajariitalautakunnassa: kun hakija ohjataan kuluttajaneuvontaan edistetään asian selvittämistä mahdollisimman joustavassa ja kevyessä menettelyssä.

Kuluttajansuojalakiin esitetään lisättäväksi säännös elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta antaa kuluttajille tietoa vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet kannattaa sinänsä hallituksen esitystä. Ratkaisusuositusten antamiselle säädettävä 90 päivän määräaika nopeuttaa todennäköisesti asian käsittelyä Kuluttajariitalautakunnassa ja muissa riidanratkaisuelimissä, mikä parantaa olennaisesti kuluttajansuojaa. Samoin elinkeinonharjoittajille tuleva velvollisuus kertoa kuluttajille vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä lisää kuluttajien tietoisuutta heidän oikeuksistaan, lisäksi tämä velvollisuus saattaa joissakin tapauksissa lisätä elinkeinonharjoittajien halukkuutta pyrkiä riitatilanteissa sovintoon kuluttajan kanssa.

4.11.2015

Kuluttajaliiton mielestä esityksessä on myös merkittäviä ongelmia ja puutteita. Erityisen ongelmallista on vakuutusasioita koskevien riitojen jättäminen Kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan ja Kuluttajariitalautakunnalle annettava mahdollisuus jättää asia käsittelemättä, jos kuluttaja ei ensin ole ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

*Vakuutusasioita koskevien kuluttajariitojen keskittäminen Vakuutuslautakuntaan*

Lakiesitystä valmisteleavan työryhmän toimeksiantoon sisältyi ADR-direktiivin ja ODR-asetuksen täytäntönnäpön edellyttämien säännösten valmistelun ohella selvittää ja arvioida myös sitä, pitäisikö vakuutusasiat keskittää FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimivaan Vakuutuslautakuntaan. Työryhmän mietinnössä keskittämistä ei ehdotettu. Keskittämisestä koituvia hyötyjä ei pidetty niin merkittävänä, että nykyisen järjestelmän muuttaminen olisi tarpeellista. Työryhmässä asiasta äänestettiin, äänestyksen päätyttyä tasatulokseen 5–5 puheenjohtajan ääni ratkaisi.

Kuluttajaliitto pitää perusteltuna vakuutusasioiden keskittämistä vakuutuslautakuntaan. Vakuutuslautakunta on vakiintunut ja hyvin toimiva riitojenratkaisuelin, jossa käsitellään jo nyt valtaosa kuluttajien vakuutusriidoista. Vakuutusasioiden keskittämisestä Vakuutuslautakuntaan seuraisi Kuluttajariitalautakunnalle noin 1,5 henkilötyövuoden suuruinen resurssisäästö. Pällekkäisten järjestelmien purkaminen säästää resursseja myös Vakuutuslautakunnassa.

Vakuutuslautakunnalla on paremmat mahdollisuudet hankkia esimerkiksi lääketieteellisiä asiantuntijalausuntoja riitakysymysten selvittämiseksi kuin Kuluttajariitalautakunnalla. Vakuutuksia koskevat riidat ovat sellaisia, että niiden ratkaiseminen vaatii vakuutusoikeudellista erityisasiantuntemusta. Vakuutuslalla on oma kattava ja kuluttajien hyväksi pakottava erityislainsäädäntönsä, minkä takia yleistä kuluttajansuojalainsäädäntöä ei juurikaan tarvitse soveltaa. Vakuutuslautakunnalle ja FINelle on ehtinyt kertyä vakuutusasioissa runsaasti kokemusta ja sellaista erityisasiantuntemusta, jota kuluttajienkin vakuutusriitojen luotettava ratkaiseminen vaatii. Vakuutusasioita koskevien riitojen keskittäminen yhteen riidanratkaisuelimeen turvaisi myös ratkaisukäytännön yhtenäisyyden.

Hallituksen esityksessä vakuutusasioiden säilyttämistä Kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan kuuluvina perustellaan erityisesti sillä, että nykytilan pysyvyydestä ei olisi tulevaisuudessa täyttä varmuutta, koska Vakuutuslautakunnasta ja sen toiminnan rahoituksesta ei säädetä lailla. Tämän takia nykyisestä sinänsä toimivasta järjestelystä epävarmempaan tilanteeseen siirtymistä ei pidetä tarkoituksenmukaisena, kun otetaan huomioon keskittämisen verrattain vähäiset hyödyt. Kuluttajaliiton mielestä vakuutusasioiden keskittäminen Vakuutuslautakuntaan ei juurikaan lisää jo tällä olevaa epävarmuutta. Kuluttajariitalautakunnan vakuutus- ja terveydenhoitoasioita koskevia riitoja käsittelevä IX-jaosto ratkaisi vuonna 2013 yhteensä 302 asiaa. Samana vuonna Vakuutuslautakunta ratkaisi 732 vakuutuksia koskevaa asiaa. Kun otetaan huomioon Vakuutuslautakunnan käsittelemien asioiden määrä, se sinänsä erittäin epätodennäköinen tilanne, että Vakuutuslautakunta lopettaisi toimintansa johtaa joka tapauksessa erittäin ongelmalliseen tilanteeseen.

4.11.2015

*Kuluttajan velvollisuus olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan*

Kuluttajaliitto vastustaa sitä, että Kuluttajariitalautakunnalla annettaisiin mahdollisuus jättää sille tehty hakemus käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajariitalautakuntaan tuli vuonna 2014 lähes 6 000 valitusta, joista Kuluttajariitalautakunnan arvion mukaan noin 40 prosenttia on tullut kuluttajaneuvonnan kautta. Tämä tarkoittaa kuluttajaneuvonnalle vuodessa noin 3 500 yhteydenottoa nykyistä enemmän. Kun otetaan huomioon, että kuluttajat ovat päätyneet viemään riidan Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, on todennäköistä, että asiat ovat keskimääräistä vaativampia ja lisäävät kuluttajaneuvonnan työmäärää enemmän kuin mitä pelkästään yhteydenottojen määrän lisääntymisen perusteella voisi arvioida.

Kuluttajaliiton maksulliseen neuvontaan tulee myös yhteydenottoja, joissa kuluttaja on yrittänyt saada yhteyttä kuluttajaneuvontaan eikä ole onnistunut siinä neuvonnan ruuhkaisuudesta johtuen. Valtion uusimman talousarvioesityksen mukaan valtakunnallisessa kuluttajaneuvonnassa vain 71,5 prosenttiin soittoyrityksistä oli vastattu. Eräät maistraatit ovat omissa lausunnoissaan myös todenneet, että yli 10 prosenttia puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista ei ole päässyt palveluun.

Kuluttajaliitto katsoo, että kuluttajien velvoittaminen ottamaan yhteyttä kuluttajaneuvontaan ennen asian saattamista Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi heikentää merkittävästi kuluttajien oikeusturvaa. Kuluttajaneuvonnan nykyisetkään voimavarat eivät ole riittävät ja yhteydenottojen lisääntyminen heikentää tilannetta entisestään.

Kuluttajaliitto pitää ongelmallisena myös sitä, että kuluttajilta vaaditaan yhteydenottoa nimenomaisesti maistraattien yhteydessä toimivaan kuluttajaneuvontaan. Lakiesityksen mukaan se, että kuluttaja on saanut neuvontaa muulta asiantuntevalta taholta ei riittäisi, vaan antaisi Kuluttajariitalautakunnalle mahdollisuuden jättää asia käsittelemättä. Muita tällaisia asiantuntevia tahoja ovat esimerkiksi asianajajat, yleiset oikeusavustajat, Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE ja Kuluttajaliitto. Maksullisen neuvonnan ohella Kuluttajaliitto antaa kaikille kuluttajille myös asumiseen liittyvissä asioissa, mukaan lukien vuokra-asuminen. Asumisasioiden neuvontaan tulee säännöllisesti yhteydenottoja myös kuluttajilta, jotka kuluttajaneuvonta on ohjannut sinne, koska kuluttajaneuvonnan oma asiantuntemus ei ole riittänyt kuluttajan neuvomiseen. Näiden kuluttajien riidat Kuluttajariitalautakunta joutuu lakiesityksen mukaan käsittelemään. Ne kuluttajat, jotka ovat ottaneet yhteyttä suoraan Kuluttajaliiton neuvontaan saattavat toisaalta joutua siihen absurdiin tilanteeseen, että saadakseen riitansa Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi he joutuvat ottamaan yhteyttä kuluttajaneuvontaan, mistä heidät ohjataan takaisin Kuluttajaliiton asumisasioiden neuvontaan.

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry

Tuula Sario  
johtava lakimies  
pääsihteerin sijaisena

Timo Niemi  
lakimies