

# Kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeet – Selvityshenkilön raportti

Lausuntotiivistelmä



Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2024:29

# Kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeet – Selvityshenkilön raportti

Lausuntotiivistelmä

Assi Suominen

Oikeusministeriö Helsinki 2024

**Julkaisujen jakelu**

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston  
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-  
arkivet Valto

[julkaisut.valtioneuvosto.fi](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi)

Oikeusministeriö

CC BY-SA 4.0

ISBN pdf: 978-952-400-081-9

ISSN pdf: 2490-1172

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2024

## Kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeet – Selvityshenkilön raportti Lausuntotiivistelmä

<b>Oikeusministeriön julkaisu, Mietintöjä ja lausuntoja 2024:29</b>		<b>Teema</b>	Mietintöjä ja lausuntoja
<b>Julkaisija</b>	Oikeusministeriö		
<b>Tekijä/t Kieli</b>	Assi Suominen suomi	<b>Sivumäärä</b>	53

### Tiivistelmä

Oikeusministeriö asetti lokakuussa 2023 selvityshenkilön, jonka tehtävänä oli laatia selvitys kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeista. Selvityshenkilöksi määrättiin varatuomari Irene Luukkonen, jonka selvitys valmistui huhtikuussa 2024. Oikeusministeriö pyysi selvityksestä lausuntoa 63 taholta. Lausuntoja saapui 30.

Lausunnonantajat pitivät tärkeänä, että kuluttajariitalautakunnan toimintaa tehostetaan käsittelyaikojen nopeuttamiseksi ja jutturuuhkan purkamiseksi. Kannatusta saivat monet menettelytapoja koskevat ehdotukset, erityisesti valmistelun uudelleen organisointi sekä sivutoimisten esittelijöiden lisääminen ja heidän palkkioidensa korottaminen.

Ehdotus kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan toimintojen yhdistämiseksi samaan organisaatioon sekä ehdotus kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamiseksi jakoivat mielipiteitä. Laaja yksimielisyys vallitsi kuitenkin siitä, että mahdollisen yhdistämisen seurauksena kuluttajariitalautakunnan tulee säilyä täysin riippumattomana ja puolueettomana riidanratkaisuelimenä.

Lausunnonantajat olivat yhtä mieltä siitä, että kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen tulee säilyä suositusluonteisina. Ratkaisusuositusten noudattamista pidettiin erittäin tärkeänä. Moni lausunnonantaja katsoi, että noudattamista voitaisiin parantaa panostamalla ratkaisukäytännöstä tiedottamiseen sekä ratkaisusuositusten saatavuuteen lautakunnan verkkosivuilta.

**Asiasanat** kuluttajariitalautakunta, kuluttajaneuvonta, riita-asiat, kuluttajapalvelut, kehittämishankkeet, kuluttajaoikeus

<b>ISBN PDF</b>	978-952-400-081-9	<b>ISSN PDF</b>	2490-1172
<b>Asianumero</b>	VN/25911/2023	<b>Hankenumero</b>	OM128:00/2023

**Julkaisun osoite** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-081-9>

## Utvecklingsbehoven i konsumenttvistenämndens verksamhet – Utredarens rapport

### Remissammandrag

<b>Justitieministeriets publikationer, Betänkanden och utlåtanden 2024:29</b>	<b>Tema</b>	Betänkanden och utlåtanden
<b>Utgivare</b>	Justitieministeriet	

<b>Författare</b>	Assi Suominen		
<b>Språk</b>	finska	<b>Sidantal</b>	53

#### Referat

Justitieministeriet tillsatte i oktober 2023 en utredare med uppgift att ta fram en utredning om behoven att utveckla konsumenttvistenämndens verksamhet. Till utredare utsågs vicehäradshövding Irene Luukkonen, vars utredning blev klar i april 2024. Justitieministeriet bad 63 instanser yttra sig om utredningen. Det kom in 30 utlåtanden.

Remissinstanserna ansåg det vara viktigt att konsumenttvistenämndens verksamhet effektiviseras för att förkorta handläggningstiderna och avhjälpa anhopningen av ärenden. Många förslag som gäller förfaringsätten fick understöd, i synnerhet förslagen att omorganisera beredningen, öka antalet föredragande i bisyssla och höja deras arvoden.

Däremot gick åsikterna isär när det gäller förslaget att slå samman konsumenttvistenämndens och konsumentrådgivningens funktioner i en enda organisation och förslaget att inskränka konsumenttvistenämndens verksamhetsområde. Remissinstanserna var dock i stort sett eniga om att konsumenttvistenämnden även efter en eventuell sammanslagning bör förbli ett helt oberoende och opartiskt tvistlösningsorgan.

Remissinstanserna var eniga om att konsumenttvistenämndens avgöranden också i fortsättningen ska ha karaktären av rekommendationer. Det ansågs vara ytterst viktigt att rekommendationerna till avgörande följs. Många remissinstanser ansåg att rekommendationerna skulle följas bättre om man satsade på information om avgörandepraxis och på rekommendationernas tillgänglighet på nämndens webbplats.

<b>Nyckelord</b>	konsumenttvistenämnden, konsumentrådgivning, konsumenttjänster, utvecklingsprojekt, konsumenträtt, tvistemål
------------------	--

<b>ISBN PDF</b>	978-952-400-081-9	<b>ISSN PDF</b>	2490-1172
<b>Ärendenummer</b>	VN/25911/2023	<b>Projektnummer</b>	OM128:00/2023

<b>URN-adress</b>	<a href="https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-081-9">https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-081-9</a>
-------------------	---

## Development Needs in the Activities of the Consumer Disputes Board - Rapporteur's Report Summary of Opinions

---

<b>Publications of the Ministry of Justice, Memorandums and statements 2024:29</b>	<b>Subject</b>	Memorandums and statements
<b>Publisher</b>	Ministry of Justice, Finland	
<b>Author(s)</b>	Assi Suominen	
<b>Language</b>	Finnish	<b>Pages</b> 53

---

### Abstract

In October 2023, the Ministry of Justice appointed a rapporteur to draw up a report on the needs to develop the activities of the Consumer Disputes Board. Irene Luukkonen, Master of Laws (Trained on the Bench), was appointed as the rapporteur. Luukkonen completed the report in April 2024. Subsequently, the Ministry of Justice requested opinions on the rapporteur's report from 63 stakeholders, and a total of 30 opinions were submitted.

The consulted stakeholders considered it important that the activities of the Consumer Disputes Board be made more efficient in order to speed up the processing times and to tackle the backlog of cases. Many proposals concerning the practical procedures were supported, especially the reorganisation of the preparation, the recruitment of additional part-time referendaries and an increase in their fees.

Opinions were divided on the proposal to bring the activities of the Consumer Disputes Board and the Consumer Advisory Services under the same organisation and on the proposal to limit the area of responsibility of the Consumer Disputes Board. However, there was a broad consensus that, even if the activities were brought under the same organisation, the Consumer Disputes Board should remain a fully independent and impartial dispute resolution body.

The consulted stakeholders agreed that the resolutions of the Consumer Disputes Board should continue to be recommendations by nature. Compliance with the recommendations for a resolution was considered very important. Many of those who submitted an opinion considered that compliance could be improved by investing in the provisions of information about the Consumer Disputes Board's decision-making practices and improving the availability of the Board's recommendations for a resolution on the Board's website.

**Keywords** Consumer Disputes Board, consumer advisory services, consumer services, development projects, consumer law, civil matters

---

<b>ISBN PDF</b>	978-952-400-081-9	<b>ISSN PDF</b>	2490-1172
<b>Reference number</b>	VN/25911/2023	<b>Project number</b>	OM128:00/2023

---

**URN address** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-081-9>

---

# Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	7
1.1	Selvitys .....	7
1.2	Pyydetyt ja saadut lausunnot .....	8
1.3	Yhteenvedo lausunnoista .....	10
<b>2</b>	<b>Lausuntopalaute</b> .....	11
2.1	Kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittaminen samaan organisaatioon .....	11
2.1.1	Ehdotukseen myönteisesti suhtautuneet tahot .....	11
2.1.2	Ehdotukseen kielteisesti tai pidättyvästi suhtautuneet tahot .....	15
2.1.3	Ehdotukseen neutraalisti suhtautuneet tahot .....	22
2.2	Kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevat ehdotukset .....	23
2.3	Kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistaminen .....	33
2.4	Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusten noudattaminen .....	45
2.5	Muut lausunnot koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä .....	52

# 1 Johdanto

## 1.1 Selvitys

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman mukaan oikeuspalvelujen saatavuutta parannetaan arvioimalla kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeet.

Oikeusministeriö asetti lokakuussa 2023 selvityshenkilön, jonka tehtävänä oli laatia selvitys kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeista. Selvityshenkilöksi määrättiin varatuomari Irene Luukkonen, jonka selvitys valmistui huhtikuussa 2024.

Selvityksessä arvioidaan kuluttajariitalautakunnan asemaa osana erilaisten riidanratkaisumenettelyjen kokonaisuutta sekä sitä, miten kuluttajariitalautakunnan toimintaa tulisi kehittää erityisesti käsittelyaikaisten lyhentämiseksi. Pyrkimyksenä on kuluttajien oikeusturvan parantaminen, jossa ratkaisun saaminen kohtuullisessa ajassa on keskeisessä asemassa.

Selvitys sisältää useita ehdotuksia lautakunnan menettelytapojen kehittämiseksi muun muassa tehostamalla valmistelua ja asettamalla määräaika ratkaisupyynnön tekemiselle. Lautakunnan sisäisiä menettelytapoja koskevien ehdotusten lisäksi esitetään kartoitettavaksi mahdollisuutta sijoittaa kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta samaan organisaatioon.

Myös lautakunnan toimivallan supistamista ehdotetaan harkittavaksi. Esimerkiksi yksityishenkilöiden väliset asuntoasioita koskevat riita-asiat voisi selvityksen mukaan olla tarkoituksenmukaista rajata pois lautakunnan toimivallasta samoin kuin riita-asiat, joissa toimivalta on päällekkäinen FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankki-lautakunnan kanssa.

Lisäksi ehdotetaan, että lautakunnan ratkaisujen noudattamista tehostettaisiin lisäämällä aiheesta käytävää yhteiskunnallista keskustelua.



## 1.2 Pyydetty ja saadut lausunnot

Oikeusministeriö pyysi selvityksestä lausuntoa 63 taholta. Pyydettyjä lausuntoja saapui 27. Lisäksi lausunnon antoivat Energiateollisuus ry, Kohtuuhintaisten vuokra- ja asumisoikeustalojen omistajat - KOVA ry ja Suomen Tuomariliitto ry.

Helsingin hallinto-oikeus ja vakuutus-oikeus ilmoittivat, että niillä ei ole asiassa lausuttavaa.

Lausuntoa pyydettiin seuraavilta tahoilta. Tähdellä (\*) merkityt antoivat lausunnon:

Aalto-yliopisto / Teknologiapäällikkö Panu Sainio

Asukasliitto ry

Autoalan Keskusliitto AKL ry

Autoliitto ry

Autotuojat ja -teollisuus ry

Elektroniikan Tukkukauppiat ETK ry

Elinkeinoelämän keskusliitto EK\*

Erikoiskaupan liitto Etu ry

Fashion Finland ry

Finanssiala ry\*

Finanssivalvonta\*

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta\*

Helsingin hallinto-oikeus

Helsingin hovioikeus\*

Helsingin kaupunki\*

Helsingin käräjäoikeus\*

Helsingin vuokralaiset HKVY ry

Hämeenlinnan hallinto-oikeus

Infra ry

Itä-Suomen hallinto-oikeus

Itä-Uudenmaan käräjäoikeus

Kanta-Hämeen käräjäoikeus\*

Kattoliitto ry

Keskuskauppakamari\*

Kiinteistönomistajat ja rakennuttajat Rakli ry\*

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry\*

Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV\*

Korkein oikeus

Kuluttaja-asiamies

Kuluttajaliitto\*

Kuluttajamedia ry\*  
Kuluttajariitalautakunta\*  
Lattian- ja seinäpäällysteliitto ry  
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom\*  
Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto MTK ry  
Marttaliitto ry  
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry\*  
Näkeminen ja silmäterveys NÄE ry  
Pohjois-Savon käräjäoikeus  
Professori Martti Häkkänen, Turun yliopisto  
Professori Mia Hoffrén, Itä-Suomen yliopisto  
Päijät-Hämeen käräjäoikeus  
Rakennusteollisuus RT ry  
RASI ry  
Suomen Asianajajaliitto\*  
Suomen Eläinlääkäriliitto ry  
Suomen Hammaslääkäriliitto ry  
Suomen Huonekalukaupan Liitto ry  
Suomen Isännöintiliitto ry  
Suomen Kelloseppäliitto ry  
Suomen Kiinteistöliitto ry\*  
Suomen Lääkäriliitto ry  
Suomen matkailualan liitto ry SMAL\*  
Suomen Omakotiliitto ry\*  
Suomen Vesilaitosyhdistys ry  
Suomen Vuokranantajat ry\*  
Suomen Yrittäjät ry\*  
Talonrakennusteollisuus ry  
Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry\*  
Työ- ja elinkeinoministeriö\*  
Vakuutusosasto  
Varsinais-Suomen käräjäoikeus\*  
Vuokralaiset VKL ry\*

### 1.3 Yhteenveto lausunnoista

Lausunnonantajat pitävät yleisesti tärkeänä käsittelyaikojen lyhentämistä ja käsitteilyn tehostamista kuluttajariitalautakunnassa.

Ehdotusta sen kartoittamiseksi, voitaisiinko kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan toiminnot yhdistää samaan organisaatioon sekä kannatetaan että vastustetaan. Laaja yksimielisyys vallitsee kuitenkin siitä, että mahdollisen yhdistämisen seurauksenakin kuluttajariitalautakunnan tulee säilyä täysin riippumattomana ja puolueettomana riidanratkaisuelimenä.

Menettelytapoja koskevat ehdotukset saavat laajaa kannatusta. Erityisesti valmistelun uudelleen organisointia, sivutoimisten esittelijöiden lisäämistä sekä heidän palkkioidensa korottamista pidetään tärkeinä keinoina. Erimielisyyttä sen sijaan valitsee siitä, tulisiko ratkaisupyynnön tekemiselle säätää määräaika.

Lausunnonantajat suhtautuvat lähtökohtaisesti myönteisesti ajatukseen lautakunnan toimialueen supistamisesta, jos sillä saadaan käsittelyaikoja lyhennettyä. Eniten kannatusta saa toimialueen supistaminen siltä osin kuin se on päällekkäinen FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa. Vakuuden vapauttamisen osalta moni lausunnonantaja katsoo, että asiaa voidaan harkita perusteellisesti vasta sitten, kun asuntokauppalain uudistamistyö etenee. Eniten vastustusta ja kritiikkiä herättää yksityishenkilöiden välisten riitojen rajaaminen kokonaan toimivallan ulkopuolelle. Pelkona on oikeusturvan vaarantuminen ja tuomioistuinten kuormittuminen. Lausunnonantajat toteavat, että supistamista tältä osin harkittaessa tulee ottaa huomioon suunniteltu pienriitamenettely. Uusien ADR-elinten perustamisen osalta usea lausunnonantaja toteaa, että selkeyden vuoksi niitä ei tulisi olla liian montaa jatkossakaan vaan kuluttajariitalautakunnalla tulisi säilyä yleistoimivalta.

Lausunnonantajat ovat yhtä mieltä siitä, että lautakunnan ratkaisujen tulee pysyä suositusluonteisina. Ratkaisusuositusten noudattamista pidetään erittäin tärkeänä. Noudattamista voitaisiin parantaa käymällä yhteiskunnallista keskustelua, parantamalla ratkaisusuositusten saatavuutta lautakunnan verkkosivuilta sekä tehokkaamalla tiedottamisella ratkaisukäytännöstä.

## 2 Lausuntopalaute

### 2.1 Kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittaminen samaan organisaatioon

Selvityksessä ehdotetaan jatkossa kartoitettavaksi kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan toimintojen yhdistämistä samaan organisaatioon. Tämä mahdollistaisi tehokkaan yhteistyön neuvonnan ja riidanratkaisun osalta.

**Finanssiala ry (jäljempänä "Finanssiala"), Kiinteistöväliytysalan Keskusliitto ry (jäljempänä "KVKL"), Kohtuuhintaisten vuokra- ja asumisoikeustalojen omistajat - KOVA ry (jäljempänä "KOVA"), Liikenne- ja viestintävirasto Traficom (jäljempänä "Traficom") ja Suomen Tuomariliitto ry (jäljempänä "Tuomariliitto")** eivät lausuneet ehdotuksesta.

#### 2.1.1 Ehdotukseen myönteisesti suhtautuneet tahot

**Kuluttajariitalautakunta** toteaa, että kuluttajaneuvonnalla on merkittävä rooli kuluttajariitalautakunnan työmäärän sääntelijänä. Parhaimmillaan kuluttajan asia selviää neuvoilla tai sovittelulla kuluttajaneuvonnassa, jolloin kuluttajan ei tarvitse tuoda asiaansa riidanratkaisuun. Nykytilanteessa kuluttajaneuvojat neuvovat asiakkaita, kuluttajariitalautakunta neuvoo ja ohjeistaa kuluttajaneuvojia ja molemmat sovittelevat jopa saman asiakkaan asiassa eri vaiheissa. Tehokkuuteen pyrittäessä tämä ei ole ideaali tilanne. Kuluttajariitalautakunnan tulossopimuksissa korostetaan aikaisempaa enemmän sovintojen merkittävyyttä. Yhteiskunnankin kannalta taloudellisin ratkaisu on, että neuvonta ja sovittelu tehdään samassa paikassa yhden keran parhaan mahdollisen ratkaisutiedon perusteella, minkä jälkeen asia tarvittaessa siirtyy riidanratkaisuun.

Kuluttajariitalautakunta nyt kuten aiemminkin kannattaa selvityksen ehdotusta, jonka mukaan neuvonnan ja riidanratkaisun uudelleen organisointi selvitetään tavoitteena samassa organisaatiossa toimiminen. Tässä järjestelyssä toteutuisi kuluttajan näkökannalta todellinen yhden luukun periaate. On selvää, että asiakkaan asian kokonaisuus lyhenisi käytännössä useimmissa tapauksissa. Edes vuoden määräajan asettaminen kuluttajariitalautakunnalle laskettuna kuluttajan viimeisestä yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei olisi ongelmallinen, koska asia ei joutuisi eri viranomaisissa. Kokonaisuudesta tulisi nykyistä selkeämpi.

Selvyyden vuoksi kuluttajariitalautakunta toteaa, että lautakunnan riidantarkaisun puolueettomuus ja riippumattomuus toteutuu uudessakin järjestelmässä yksinkertaisesti ja selkeästi niin, että asian siirtyessä riidantarkaisuun, sen ottaa esittävään riidantarkaisussa toimiva esittelijä. Asia etenisi nykytyyliin joko esittelijän ratkaisuna tai puheenjohtajan ratkaisuna esittelijän esittelystä tai siirtyisi esittelijän esittelystä jaoston ja viimesijaisesti täysistunnon ratkaistavaksi.

Jos yhdistämiseen liittyy lautakunnan puolueettomuuden kannalta ongelmia, kuten eräissä yhteyksissä on väitetty, on ne selvitettävä tarkemmin eikä hylätä ehdotusta ilman tarkkaa analyysiä niistä ja siitä, miten ne voidaan ratkaista. Lautakunta toteaa, että se myös itse sovittelee riita-asioita ja jatkaa niiden käsittelyä, jos sovintoon ei päästä. Lautakunta on myös toimintansa alkuaikoina antanut suoraa kuluttajaneuvontaa kuluttajille ilman, että tätä on koettu puolueettomuuden kannalta ongelmallisena.

**Elinkeinoelämän keskusliitto EK (jäljempänä "EK")** toteaa, että kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan sijoittaminen samaan organisaatioon saattaisi tehostaa toimintaa. Tästä esimerkkinä on FINE:n malli, jossa neuvonta- ja riita-asioiden kuuluminen samaan organisaatioon on mahdollistanut tehokkaat ja joustavat prosessit. FINE:n selvityksen mukaan asiakkaan näkökulmasta toteutuu yhden luukun periaate, koska kuluttaja-asiakkaan asian luonne on mahdollista arvioida kattavasti heti käsittelyn alkuvaiheessa.

EK toteaa, että kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan välinen yhteistyö on avainasemassa kuluttajariitalautakunnan tehokkuuden kannalta. On hyvä, jos entistä suurempi osa asioista voitaisiin hoitaa jo kuluttajaneuvonnassa neuvonnalla tai sovittelulla. Mitä paremmin yhteistyö toimii ja kuluttaja-neuvojat esimerkiksi tuntevat kuluttajariitalautakunnan käytännön, sitä enemmän riitoja voidaan todennäköisesti hoitaa neuvonnassa ja sovitella.

EK katsoo kuitenkin, että kuluttaja-asiamiehen tulee säilyä itsenäisenä valvontaviranomaisena suhteessa kuluttajariitalautakuntaan tai mahdollisiin muihin ADR-eliimiin. Lisäksi EK toteaa, että kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan sijoittamista samaan organisaatioon harkittaessa on huomioitava, että lautakunnan tulisi toimia korostuneen puolueettomasti. Kuluttajaviranomaiset eivät saa liukua kuluttajien edunvalvojiksi.

**Finanssivalvonta** yhtyy raportissa esiin tuotuun näkemykseen, jonka mukaan FINE:ssä samaan organisaatioon keskitetty asiakkaiden neuvonta ja riidanratkaisu on ollut toimiva malli ja se tuo mukanaan synergiaetuja. Tästä näkökulmasta ehdotus kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon voisi olla perusteltua.

Finanssivalvonta toteaa, että sen vastaanottamien asiakkaiden yhteydenottojen perusteella finanssipalveluita käyttävillä asiakkailla on runsas ja alati kasvava tarve saada neuvontaa omiin palveluihinsa liittyvissä ongelmatilanteissa. Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että kuluttajilla on tarjolla oikea-aikaista ja laadukasta neuvontaa ongelmatilanteiden selvittämiseksi. Neuvonta ja sovintoratkaisujen edistäminen ovat omiaan tehokkaasti vähentämään ongelmatilanteiden etenemistä riita-asioiksi.

**FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (jäljempänä ”FINE”)** katsoo, että kuluttajaneuvonnan siirtäminen kuluttajariitalautakunnan kanssa samaan organisaatioon voisi muodostaa parhaat edellytykset tehokkaalle toiminnalle, ja ehdotus tämän vaihtoehdon kartoittamisesta on perusteltu.

FINE toteaa, että kun neuvonta ja riidanratkaisu tapahtuvat samassa organisaatiossa, vireille tulevien asioiden luonne – eli voidaanko asia hoitaa neuvonnalla ja sovittelulla vai edellyttääkö se riita-asiana käsittelemistä – on mahdollista arvioida kattavasti ja luotettavasti heti yhteydenoton saavuttua. Myös myöhemmissä käsittelyvaiheissa asioita voidaan siirtää joustavasti prosessista toiseen. Käytännössä kyse on neuvonta-asian siirtämisestä riita-asiaksi.

Kun neuvonta ja riidanratkaisu tapahtuvat samassa organisaatiossa, koko organisaation yhteisenä intressinä on ohjata asia oikeaan käsittelyväylään. Tämä vähentää työkuormaa ja tuo tehokkuutta. Tällöin myös aikaa vievät neuvottelut ja asian selvittäminen muodostuvat yhteisen tavoitteen eli asioiden tehokkaan hoitamisen näkökulmasta kannattaviksi. Samalla voidaan varmistaa, että pyrkimys asian hoitamiseen, mikäli mahdollista, neuvonnan keinoin, on koko organisaation intressissä.

Yhteisessä organisaatiossa laajin oikeudellinen asiantuntemus on heti muiden käytettävissä. Yhteydenottoihin liittyvän aiemman oikeus- ja ratkaisukäytännön selvittäminen on helppoa ja nopeaa. Tämä toimintamalli luo myös hyvät mahdollisuudet työntekijöiden itseoppimiselle ja omaehtoiselle osaamisen syventämiselle. Esimerkiksi osaamisen laajentaminen tehtäväkierron kautta on helposti ja joustavasti järjestettävissä. Lisäksi yhteinen organisaatio mahdollistaa resurssien joustavan kohdistamisen neuvontaan tai riidanratkaisuun kulloisenkin tarpeen mukaan.

Lisäksi FINE katsoo, että joka tapauksessa sen kokemuksen perusteella vaikuttaa kannatettavalta edistää kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan yhteistyön tiivistämistä nykyistä vahvemmaksi.

**Helsingin kaupunki** katsoo, että mikäli kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittaminen samaan organisaatioon voidaan toteuttaa siten, ettei kuluttajariitalautakunnan puolueettomuus ja riippumattomuus tule vaarantumaan, järjestelyllä saavutetaan synergiaetuja eikä sillä muodosteta vaikeasti hallittavissa olevia organisaatorakenteita, ehdotus on kannatettava.

**Helsingin käräjäoikeus** katsoo, että ehdotus on kannatettava. Raportin mukaan kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisella samaan organisaatioon saataisiin merkittävästi suurempia synergiaetuja kuin nykyisellä mallilla. Eri-tyisen tärkeää on, että kuluttajaneuvonnan antama ohjeistus on oikeaa ja vastaa oikeuskäytäntöä sekä kuluttajariitalautakunnan käytäntöä. Kuluttajaneuvonnan sijoittuminen kuluttajariitalautakunnan kanssa samaan organisaatioon olisi omiaan edistämään neuvonnan laatua.

**Suomen Kiinteistöliitto ry (jäljempänä ”Kiinteistöliitto”)** kannattaa ehdotettua muutosta. Kiinteistöliitto toteaa, että oikea-aikainen ja laadukas neuvonta voi parhaassa tapauksessa ennaltaehkäistä riitoja ja edesauttaa sovinnon syntymistä. Kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan toimintojen yhdistäminen samaan organisaatioon mahdollistaisi tehokkaan yhteistyön neuvonnan ja riidanratkaisun osalta. Tällöin tulisi kuitenkin kiinnittää erityisesti huomiota kuluttajariitalautakunnan riippumattomuuteen, jotta elinkeinonharjoittajien luottamus sen puolueettomuuteen säilyy. Lisäksi on tärkeää varmistaa kuluttajariitalautakunnan resurssien riittävyys yhteistyön mahdollistamiseksi. Mikäli kuluttajaneuvonnan toimialuetta myöhemmin laajennetaan vastaamaan kuluttajariitalautakunnan toimialuetta (esimerkiksi yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat ja asunnon vuokraamiseen liittyvät riitaisuudet), Kiinteistöliitto pitää tärkeänä myös kuluttajaneuvonnan käytössä olevien resurssien riittävyyden varmistamista.

**Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry (jäljempänä ”MaRa”)** suhtautuu ehdotukseen myönteisesti ja kannattaa kartoituksen tekemistä. MaRa pitää tärkeänä, että kuluttajaneuvonnan antama ohjeistus on oikeaa ja vastaa sekä oikeuskäytäntöä että kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöä. MaRa katsoo, että lautakunnassa käsiteltävien ratkaisupyyntöjen vähentämiseksi olisi hyvä, jos entistä suurempi osa elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä riita-asioista voitaisiin hoitaa jo kuluttajaneuvonnassa joko neuvonnalla tai sovittelulla. MaRa kuitenkin korostaa, että mahdollisen yhdistämisen seurauksenakin kuluttajariitalautakunnan tulee säilyä täysin riippumattomana ja puolueettomana riidanratkaisuelimenä.

**Suomen Omakotiliitto ry (jäljempänä ”Omakotiliitto”)** kannattaa ehdotusta yhdistää kuluttajariitalautakunta ja kuluttajaneuvonta samaan organisaatioon.

**Suomen Yrittäjät ry (jäljempänä ”Suomen Yrittäjät”)** suhtautuu myönteisesti ehdotukseen. Kuluttajaneuvonnan rooli on tärkeä jo riitojen alkuvaiheessa ja neuvonnan laadun sekä yhtenäisen linjan parantuminen auttaisi paitsi ehkäisemään riitojen syntymistä myös helpottaisi osapuolten välisen sovinnon saavuttamista. Neuvonnan ja riidanratkaisun sijoittaminen samaan organisaatioon toisi kiistattomia synergiaetuja. Parempi tiedonkulku esimerkiksi kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön osalta edistäisi asioiden ratkeamista sovinnoilaisesti. Riitoja pitäisi pystyä ehkäisemään ennalta niin paljon kuin mahdollista ja riita-asioiden vähäisemmällä määrällä olisi suora vaikutus niiden käsittelyaikoihin kuluttajariitalautakunnassa.

Suomen Yrittäjät korostaa kuitenkin sen huolellista selvittämistä, että kuluttajariitalautakunta säilyy riippumattomana ja puolueettomana riidanratkaisuelimenä. Lisäksi on varmistettava kuluttajaneuvonnan laadusta sekä riittävästä kouluttamisesta. Kuluttajien neuvonnan lisäksi on panostettava huomattavasti myös yritysten neuvontaan.

**Vuokralaiset VKL ry (jäljempänä ”VKL”)** pitää ehdotusta hyvänä. Tämä voisi helpottaa kuluttajien ja vuokralaisten kannalta tarkoituksenmukaista neuvontaa ja avun saamista riita-asiaan, sillä organisaatioissa käsiteltävät aiheet liittyvät vahvasti toisiinsa. Olisi kuluttajien kannalta tarkoituksenmukaista, että kuluttajaneuvonnassa annetut neuvot noudattavat kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöä ja oikeuskäytäntöä.

## 2.1.2 Ehdotukseen kielteisesti tai pidättyvästi suhtautuneet tahot

**Kilpailu- ja kuluttajavirasto (jäljempänä ”KKV”)** pitää kuluttajaneuvonnan sijaintia osana KKV:a tarkoituksenmukaisena koko kuluttajahallinnon näkökulmasta ja parhaana vaihtoehtona myös kuluttajariitalautakunnan toiminnan tukemisen näkökulmasta. KKV ei pidä ehdotettua selvitystä kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan sijoittamisesta samaan organisaatioon tarpeellisena. Tavoitellut vaikutukset voidaan saavuttaa tehokkaammin nykyistä yhteistyötä kehittämällä.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät ovat laajemmat kuin kuluttajariitalautakunnan ”esiasteena” toimiminen ja kuluttajaneuvontapalvelujen kokonaisuus on suurempi kuin henkilökohtaista neuvontaa tarjoavat asiantuntijat (mm. itsepalvelukanaavat, verkkopalvelut, Euroopan kuluttajakeskus, ns. nopean toiminnan ryhmittymät



kuluttajavastuualueen sisällä). Selvityshenkilö ei ole ottanut huomioon, ettei kuluttajaneuvonnasta ole mahdollista erottaa vain kuluttajariitalautakunnan toimintaan kytkeytyvää osaa ja että palvelukokonaisuuden pilkkominen merkitsisi heikennystä sekä kuluttajaneuvonnan että kuluttajariitalautakunnan palvelukyvyille.

KKV toteaa, että kuluttajaneuvonta siirtyi osaksi ohjaavaa keskusvirastoaan KKV:ta vuoden 2019 alusta. Taustalla on tuottavuus- ja virsuhankkeiden päätökset koota kilpailu- ja kuluttaja-asiat yhteen ja keskittää ne työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalle KKV:oon. KKV:n kuluttajavastuualueen pilkkominen olisi vastoin tätä linjausta. Yhdistyminen on tuonut huomattavia tehokkuus- ja synergiahyötyjä kuluttajaneuvonnalle ja kaikelle sille kuluttajariitoja ennaltaehkäisevälle työlle, jota KKV:ssa monin tavoin tehdään: mm. kuluttajien itsepalvelun kehittäminen, ICT-järjestelmien kehittäminen, neuvottelut elinkeinonharjoittajien kanssa, kansainvälinen yhteistyö, monipuolinen ja monikanavainen viestintä kuluttajille, yrityksille ja sidosryhmille, oppimisen palvelut, tutkimustoiminta. Tämä hyödyttää myös kuluttajariitalautakuntaa vähentämällä tarvetta viedä asiaa sinne.

KKV:n mukaan kuluttajaneuvonnan irrottaminen KKV-kokonaisuudesta merkitsisi enemmän haittaa kuin hyötyä, ja aiheuttaisi huomattavia muutuskustannuksia sekä KKV:lle että kuluttajariitalautakunnalle, mm. näistä syistä: KKV on uusinut kuluttaja-asioiden tietojärjestelmäkokonaisuuden 2023 ja se on yhteinen / limitöity kuluttajaneuvonnalle ja kuluttaja-asiamiehelle tulevien yhteydenottojen kanssa. Monissa tapauksissa asia kuuluu sekä kuluttajaneuvonnalle että kuluttaja-asiamiehelle. Asiakkaiden näkökulmasta on tarkoituksenmukaista, että nykyinen yhden luukun periaate, yhteinen asiointilomake ja yhteinen tietopankki säilyvät sekä kuluttajaneuvonnan että kuluttaja-asiamiehen yhteydenotoille.

KKV toteaa, että kuluttajariitalautakunnan on tärkeä tiedottaa ratkaisusuositusta ja lisätä niiden löydettävyyttä, mutta sen rooliin ei sovi valistava kuluttaja-informaatio ja tiedon tuottaminen elinkeinonharjoittajille samalla tavoin kuin tällä hetkellä lakisääteisesti KKV:lle, ja nämä ovat keskeisiä toimintatapoja sekä kuluttajaneuvonnassa että kuluttaja-asiamiehen toiminnassa. Entistä useammin kuluttajan yhteydenotto on oikeudellisesti selvä, mutta kuluttaja ei ole päässyt oikeuksiinsa jonkin muun syyn takia. Vastapuolena oleva yritys voi esimerkiksi säännönmukaisesti suhtautua piittaamattomasti kuluttajansuojalain mukaisiin velvollisuuksiinsa tai olla taloudellisissa vaikeuksissa. Tällaisissa tilanteissa on ensiarvoisen tärkeää, että kuluttajaneuvonta yhdessä KKV:n muiden toimintojen kanssa nopeasti sopii ja yhteensovittaa keinot, joilla kuluttajat pääsevät oikeuksiinsa ja kuluttajahaitat voidaan minimoida. Kuluttajaneuvonta joutuu reagoimaan nopeasti markkinahäiriöihin esimerkiksi julkaisemalla varoitustiedotteita ja kuluttajaohjeistuksia yrityksistä,

joista on tullut neuvontaan paljon yhteydenottoja. Kuluttajariitalautakunnan rooliin puolueettomana riidanratkaisuelimenä vastaavanlainen toiminta ja ongelmien ennaltaehkäisy ei sovi.

Kuluttajariitalautakunnan toiminnan luonteeseen ja rooliin ei myöskään kuulu sen kaltainen sidosryhmäyhteistyö, jota kuluttajaneuvonta ja kuluttaja-asiamies voivat yhdessä tehdä. Kuluttajaneuvonnan merkitys kuluttaja-asiamiehen valvontatyölle on myös laajempi ja monisyisempi kuin selvityshenkilön käsitys asiasta: valvonta saa kuluttajaneuvonnasta suoraan merkittävää tietoa kuluttajaongelmista ja niiden laajuudesta ja valvonta voi puolestaan tarjota neuvontatyölle tukea linjauksillaan ja ratkaisukäytännöllään.

KKV toteaa, että ehdotuksen taustalla on toive, että kuluttajaneuvonnassa pystyttäisiin sovittelemaan nykyistä enemmän tapauksia, jotka eivät siten etenisi kuluttajariitalautakuntaan asti. Tämä on KKV:nkin tavoite. Selvityksessä on tarkasteltu ruuhkaa ja käsittelyaikoja vain kokonaismäärien näkökulmasta. Tilannetta pitäisi kuitenkin tarkastella jaostoittain, ja selvittää mm., miksi asioissa, joissa kuluttajariitalautakunta-vaiheessa on saatu aikaan sovinto, osapuolet eivät ole olleet halukkaita sovintoon jo aiemmin. Tässä on toimiala- ja hyödykeryhmäkohtaisia eroja, joiden ratkaiseminen vaikuttavalla tavalla edellyttää tietoperusteista analysointia. Kuluttajariitalautakunta ja KKV tarkastelevat tästä lähtökohdasta parhailaan autovalitusten tilannetta sekä kuluttajariitalautakunnan että KKV:n (kuluttajaneuvonnan ja kuluttaja-asiamiehen) tietoja yhdistämällä.

KKV toteaa, että kuluttajaneuvonnan yhteys kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin ja ratkaisukäytäntöön on jo nyt hyvin tiivis. Kuluttajaneuvonnan yhdenmukaisuutta ja henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään KKV:ssa suunnitelmallisesti, esimerkiksi kouluttamalla henkilöstöä oikeudellisista kysymyksistä ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännöstä. Neuvonnan henkilöstöllä on pääsy kuluttajariitalautakunnan ratkaisutietokantaan ja asian käsittelijä voi yksittäisessä tapauksessa konsultoida lautakuntaa. Kuluttajaneuvonta saa oikeudellista tukea myös KKV:n muilta yksiköiltä, etenkin kuluttaja-asiamiehen valvonnasta. Kuluttajaneuvonnan henkilöstö tuntee jo nyt erittäin hyvin lautakunnan ratkaisukäytännön ja huomioi sen omassa toiminnassaan.

Kuluttajaneuvonnan, kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajariitalautakunnan yhteistyötä on huomattavasti helpompaa ja vaikuttavampaa kehittää muilla tavoin kuin virastorakenteiden muutoksilla, jotka sisältävät myös merkittäviä oheisvaikutuksia, kuten henkilöstölle aiheutuvat työyhteisömuutokset, palkkausjärjestelmien sovittelet ja

muut hallinnolliset kustannukset mm. toimitiloista, tietojärjestelmien uudistukset sekä katkokset ja hidasteet asiakaspalveluun. Näitä vaikutuksia selvityshenkilö ei ole ottanut huomioon.

**Kuluttajaliitto ry (jäljempänä ”Kuluttajaliitto”)** ei pidä ehdotusta tarpeellisena. Kuluttajaliiton mukaan kuluttajaneuvonnan nykyinen sijainti Kilpailu- ja kuluttajaviraston yhteydessä on toimivin sekä tarkoituksenmukaisin organisatorinen muoto. Tältä osin Kuluttajaliitto yhtyy täysin Kilpailu- ja kuluttajaviraston lausunnossa esitettyihin näkökohtiin. Kuluttajaneuvonnan tehtävät osana Kilpailu- ja kuluttajavirastoa ovat laajemmat kuin ainoastaan kuluttajariitalautakunnan esiasteena toimiminen. Neuvonnan sekä valvovan viranomaisen yhdessä toimiminen tuovat synergiaetuja ja mahdollistavat neuvonnalle koko viraston osaamisen sekä resursien hyödyntämisen oman työnsä tueksi. Sen sijaan Kuluttajaliitto katsoo, että kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan yhteistyötä ja tietojen sekä osaamisen vaihtoa voidaan ja tulisi kehittää muilla tavoin.

**Energiateollisuus ry (jäljempänä ”ET”)** toteaa, että kuluttajariitalautakunnan tulisi toimia korostuneen puolueettomasti, jota organisaatioiden yhdistäminen ei sen nähdäkseen edistä.

**Helsingin hovioikeus** toteaa, että organisaatioiden yhdistäminen sisältää sekä tehokkuutta lisääviä että sitä vähentäviä seikkoja.

Tällä hetkellä asia siirtyy kuluttajaneuvonnasta kuluttajariitalautakuntaan niin, että neuvoja ohjaa kuluttajan tekemään itse valituksen lautakuntaan. Valituksen tehdesään kuluttaja täyttää sähköisen tai paperisen lomakkeen, johon merkitään tiiviissä muodossa riidan ratkaisemisen kannalta olennaiset seikat. Lisäksi lomake ohjaa kuluttajaa liittämään valitukseensa ratkaisemisen kannalta olennaiset liitteet.

Hovioikeus katsoo, että ajansäästöä organisaatioiden yhdistämisellä on mahdollisesti saavutettavissa sillä, että asian edetessä neuvonnasta riita-asiaksi toimisivat neuvot riita-asioiden valmistelijoina, koska tällöin asia olisi valmistelijalle jo tuttu sen siirtyessä riitaprosessiin. Mahdollisesti ajansäästöä olisi saavutettavissa myös esimerkiksi sillä, että vastapuolen ei tarvitsisi riitaprosessiin enää uudestaan antaa vastausta, vaan voitaisiin hyödyntää neuvontaan jo annettua vastausta. Kummankin osalta potentiaalinen ajansäästö olisi hovioikeuden arvion mukaan vähäinen.

Neuvojan toimiminen asian valmistelijana voisi johtaa siihen, että kuluttajaneuvonnan asiakirjat päättyisivät ilman rajaamista riita-asian asiakirjoiksi. Riita-asian tehokkaan ratkaisemisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että ratkaisijan käytävissä oleva materiaali on ainoastaan niin laaja kuin ratkaistavan asian luonteen

kannalta on tarpeellista. Maallikkovetoisessa prosessissa yksi suurimmista haasteista tehokkaan ratkaisutoiminnan kannalta on se, että materiaalin määrä kasvaa tarpeettoman suureksi. Kuluttajaneuvonnan asiakirjat ovat vain pieneltä osin riidan ratkaisemisen kannalta olennaisia, eikä niiden päätyminen osaksi riitaprosessia ole toivottavaa. Kuluttajaneuvonnan materiaali olisi siis joka tapauksessa rajattava osin tai kokonaan riitaprosessin ulkopuolelle. Rajaaminen aiheuttaisi valmistelijalle ylimääräistä työtä, ja resurssien ollessa niukat on todennäköistä, että rajaaminen jäisi kokonaan tekemättä. Tämä näkyisi merkittävänä lisäyksenä työmäärään ratkaisuvaiheessa. Lisäksi saman organisaation hoitaessa sekä neuvonnan että riidanratkaisun olisi asianosaisten vaikea hahmottaa, mikä materiaali riitaprosessissa otetaan huomioon ja mikä ei. Tämä voisi johtaa oikeudenmenetyksien lisäksi siihen, että kuluttajat toimittaisivat samoja tietoja riitaprosessiin monta kertaa.

Oman ongelmansa tehokkaan ratkaisutoiminnan kannalta muodostaa ratkaisijan asiantuntijarooli suhteessa neuvojiin. Kuluttajariitalautakunnan henkilöstöstä noin puolet on lakimiehiä. Kuluttajaneuvonnassa lakimiehiä on huomattavasti vähemmän. Kuluttajariitalautakunnan lakimiesten virkatehtäviin kuuluu muun muassa kuluttajaneuvojien neuvonta. Neuvoa pyydetään puhelimitse tai sähköpostilla. Organisaatioiden yhdistäminen johtaisi oletettavasti henkilöiden siirtymiseen työskentelemään samoihin tiloihin. Tämä laskisi kynnystä neuvon pyytämiseen, mikä hyvin todennäköisesti johtaisi siihen, että riidanratkaisijoilla olisi nykyistä vähemmän aikaa riidanratkaisutyöhön. Kuluttajaneuvonnan resurssien riittämättömyys edelleen korostaa neuvojan tarvetta saada nopea ratkaisu esiin tulevaan ongelmaan kysymällä neuvoa lakimieheltä. Lisäksi ennakkoasenteen aiheuttamat esteellisyydet lisääntyisivät. Sinänsä organisaatioiden yhdistäminen todennäköisesti helpottaisi tiedonkulkua, parantaisi neuvojien ammattitaitoa ja sitä kautta vähentäisi jossain määrin kuluttajariitalautakunnan asiamäärää. On kuitenkin huomioitava, että mikäli kuluttajaneuvonnan toiminnan tehostaminen toteutetaan saattamalla ratkaisutoimintaa tekevät lakimiehet neuvojien saataville aiempaa helpommin, tarvitaan ratkaisutoiminnalle mahdollisesti jopa pysyviä lisäresursointia, kun työajasta yhä suurempi osa menee neuvojien neuvomiseen.

Hovioikeus toteaa, että niin sanotun yhden luukun periaatteen käyttäminen on edellä selostetulla tavalla omiaan lisäämään tarpeettoman materiaalin ja työn määrää ja sitä kautta johtamaan tehokkuuden olennaiseen vähentymiseen. Itse siirtämisestä ei ole viranomaisille synergiaetua saavutettavissa, koska kuluttaja tekee sen tällä hetkellä itse. On epätodennäköistä, että organisaatiouudistus vähentäisi neuvojan tarvetta neuvoa kuluttajaa riitaprosessin aloittamiseen liittyen. Kaikki tehokkuutta vähentävät ja lisäävät seikat huomioon ottaen ratkaisutoiminnan puolella resurssitarve tulisi hovioikeuden näkemyksen mukaan lähes varmuudella yhdistämisen seurauksena kasvamaan. Lisäksi on hyvin kyseenalaista, tulisiko yhdistetty

organisaatio kokonaisuutenakaan toimimaan tehokkaammin kuin tämänhetkiset kaksi erillistä organisaatiota. Edelleen hovioikeus toteaa, että ehdotetun suuren organisaatiomuutoksen toteuttaminen on itsessään työlästä ja kallista, mikä entistään vähentää sen houkuttelevuutta tehostamisen keinona.

Johtopäätöksensä hovioikeus toteaa suhtautuvansa kielteisesti yhdistämiseen nyt ehdotetulla tavalla. Edellä todettuihin ongelmakohtiin olisi saatava ensin ratkaisu.

**Keskuskauppakamari** toteaa, että kuluttajaneuvonnalla on oma tärkeä roolinsa kuluttajariitalautakunnan työtaakan keventäjänä. Parhaimmillaan neuvonnan kautta saavutetaan riita-asiassa sopu, jolloin asiaa ei tarvitse saattaa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan yhteistyö sekä riittävä tiedonvaihto ja tuki kuluttajaneuvojille on näin ollen tärkeää. Keskuskauppakamari ei kuitenkaan näe välttämättömänä sitä, että tiivis yhteistyö edellyttäisi sijaitsemista samassa organisaatiossa. Sen sijaan Keskuskauppakamari pitää erittäin tärkeänä sitä, että kuluttajariitalautakunta säilyttää puolueettoman ja riippumattoman roolinsa.

Keskuskauppakamari kannattaa yhteistyön tiivistämistä lähtökohtaisesti muilla keinoin kuin sijoittamalla kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta samaan organisaatioon. Yhteistyötä voisi tiivistää pikemminkin tehokkaalla tietojenvaihdolla (esim. it-järjestelmien avulla tai muutoin), yhteisillä koulutustilaisuuksilla, lisäämällä työkiertoa sekä mahdollisesti myös kuluttajariitalautakunnan kuluttajaneuvojille antamalla oikea-aikaisella tuella vaikeissa asioissa. Yhteistyön tiivistämisen ja etenkin viimeksi mainitun keinon suhteen on otettava kuitenkin huomioon se, että tämä ei saa kuluttaa liikaa kuluttajariitalautakunnan resursseja. Yhteistyön tiivistämiseen tulisikin luoda tehokkaat toimintamallit. Voisi olla myös aiheellista pohtia sitä, tulisiko kuluttajaneuvonnan neuvontaresurssia lisätä. Selvityksen mukaan lähemmäksi kaikkiin yhteydenottoihin ei kyetä vastaamaan ja tämä trendi vaikuttaisi olevan kasvussa.

**Kuluttajamedia ry (jäljempänä "Kuluttajamedia")** toteaa, että yhteistyötä ja tietojen vaihtoa tulisi kehittää ensisijaisesti muilla keinoin.

**Suomen matkailualan liitto ry SMAL (jäljempänä "SMAL")** katsoo, että kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan toiminnan koordinointi siten, että kuluttajaneuvonta saa kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositukset paremmin tietoonsa ja neuvonnan perustakseen, on kannatettavaa. Tehokkaampi tiedon välitys/koulutus kuluttajariitalautakunnan ratkaisuksista ei edellytä kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan sijoittamista saman katon alle.

**Työ- ja elinkeinoministeriö (jäljempänä ”TEM”)** pitää nykyisenkaltaista valvonta-, neuvonta- ja valistustehtävien keskittämistä KKV:oon tarkoituksenmukaisena ja toimivana eikä katso yhdistämistä koskevan kartoituksen olevan tarpeen.

TEM toteaa, että kuluttajaneuvontatehtävät siirrettiin vuoden 2019 alussa maistraateilta KKV:lle. Siirto perustui keskeisesti siihen, että kuluttajaneuvonnan katsottiin sopivan toiminnallisesti ja rakenteellisesti paremmin KKV:oon, joka jo tuohon asti oli vastannut kuluttajaneuvonnan johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta. Siirtoa pidettiin tärkeänä myös asiakasnäkökulmasta; siirrolla toteutettiin kuluttajien neuvontapalvelujen kokoaminen yhteen kohti keskitettyä yhden luukun palvelumallia. Kuluttajahallinnon keskittäminen KKV:oon on osa myös valtion aluehallinnon uudistamisen lainsäädäntöhanketta (VM114:00/2023), jossa valmistellaan aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien keskittämistä TEM:n hallinnonalalle KKV:oon vuoden 2026 alussa.

TEM toteaa, että KKV huolehtii kuluttajaneuvonnan järjestämisestä. KKV:ssa on kuluttaja-asiamies, joka on valvontatehtävissään riippumaton ja puolueeton. KKV:n tehtävänä on kuluttajaneuvonnan järjestämisen lisäksi edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta. KKV:n ja kuluttaja-asiamiehen on toimittava erityisesti aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajan asemassa. Kuluttajaneuvontaan kertyvällä tiedolla on merkityksellinen rooli KKV:n ja kuluttaja-asiamiehen toiminnan kohdentamisessa. Kuluttajille nykyisellään tarjottavan tehokkaan, monikanavaisen neuvonta- ja valistuspalvelukokonaisuuden on katsottava omalta osaltaan vähentävän kuluttajariitalautakunnassa vireille tulevia riita-asioita.

Lisäksi TEM toteaa, että kuluttajariitalautakunta on oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluva puolueeton ja riippumaton riidanratkaisuelin, joka antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin. TEM pitää tärkeänä, että kuluttajilla on käytössään nopea ja edullinen keino saada ratkaisusuositus asiassaan. Se katsoo käsillä olevan selvityksen perusteella kuluttajariitalautakunnan menettelytapojen kehittämisen olevan tässä ensisijaisessa asemassa organisaatiomuutosten sijaan.

### 2.1.3 Ehdotukseen neutraalisti suhtautuneet tahot

**Suomen Asianajajaliitto (jäljempänä ”Asianajajaliitto”)** ei ota tarkempaa kantaa ehdotukseen, mutta se toteaa, että kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen käsittely-aikaa tulisi saada olennaisesti lyhennettyä.

**Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:llä (jäljempänä ”FiCom”)** ei ole ehdotuksesta vahvaa näkemystä. Se toteaa, että jos organisaatiomuutoksella on mahdollista edistää sovitteluratkaisuja, asia on lähtökohtaisesti kannatettava. Ennen lautakuntamenettelyyn päätymistä tulisi luoda portaittainen menettelymalli. Kuluttajan tulisi aina olla ensiksi yhteydessä kuluttajaneuvontaan ennen lautakuntakäsittelyä. Jos asia ei ratkea neuvonnassa, neuvonnan jälkeen tulisi olla pakollinen sovittelu kuten Tanskan ja Norjan menettelymalleissa, joissa kuluttajariitalautakunnan kollegalautakuntien sisäänkäynnin vaatimuksena on, että asiaa on edeltävästi soviteltu.

Lisäksi FiCom korostaa kuluttajariitalautakunnan riippumattomuuden ja puolueettomuuden turvaamista mahdollisessa organisaatiouudistuksessa. Erityisesti elinkeinonharjoittajien kannalta on keskeistä, että lautakunta nähdään ja koetaan aidosti puolueettomaksi riidanratkaisuelimeksi.

**Kanta-Hämeen käräjäoikeus** toteaa, että mikäli asiaa lähdetään selvittämään, voisi kuitenkin olla syytä kiinnittää huomiota siihen, ettei kuluttajaneuvonnan organisointi kuluttajariitalautakunnan yhteyteen vaaranna kuluttajariitalautakunnan asemaa riippumattomana ja puolueettomana kuluttajariita-asioita käsittelevänä oikeussuojaelimenä.

**Kiinteistönomistajat ja rakennuttajat Rakli ry (jäljempänä ”Rakli”)** pitää olennaisena kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan mahdollisessa sijoittamisessa samaan organisaatioon sitä, että kuluttajariitalautakunnan toiminnan riippumattomuus ja puolueettomuus voidaan turvata.

**Suomen Vuokranantajat ry (jäljempänä ”Suomen Vuokranantajat”)** katsoo, että mikäli organisaatiouudistusta lähdetään toteuttamaan, kuluttajariitalautakunnan riippumattomuuden turvaaminen on tärkeää. Mikäli riidanratkaisuelin olisi samassa organisaatiossa kuluttajaneuvonnan kanssa, tulee varmistua siitä, että myös elinkeinonharjoittajat voivat edelleen luottaa lautakunnan puolueettomuuteen. Jonkinasteisena riskinä voidaan pitää sitä, että kuluttajien näkökulma korostuisi liiallisesti myös riidanratkaisutoiminnassa.

**Varsinais-Suomen käräjäoikeus** toteaa, että mahdollisen organisaatiouudistuksen vaikutuksia kuluttajariitalautakunnan riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta välittyvään kuvaan tulee selvittää tarkasti ennen kuin ehdotusta ryhdytään toteuttamaan. Oikeudenhoidon kannalta kokonaisuutena on tärkeää, että kuluttajariitalautakunta mielletään aidosti riippumattomaksi riidanratkaisuelimeksi, jonka ratkaisujen oikeellisuuteen luotetaan ja jonka ratkaisuja noudatetaan laajasti myös elinkeinoelämän piirissä.

## 2.2 Kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevat ehdotukset

Selvitys sisältää useita ehdotuksia lautakunnan menettelytapojen kehittämiseksi. Selvityshenkilö esittää muun muassa, että

- 1) valmistelu organisoitaisiin uudelleen (mm. mahdollisen valmisteluyksikön perustaminen, hakemuslomakkeiden läpikäynti ja mahdollinen uudistaminen, luotettavan tekniikan hyödyntäminen, tilapäisen ruuhkajonon purkajan nimittäminen, it-järjestelmän kehittäminen aikarajojen seurantaan)
- 2) ratkaisupyynnön tekemiselle säädettäisiin määräaika (yksi vuosi siitä, kun kuluttaja viimeksi oli ollut yhteydessä elinkeinonharjoittajaan)
- 3) kahdella jaostolla pilotoitaisiin jaoston puheenjohtajan käyttö ratkaisukokoonpanona
- 4) esittelijöiden pysyvyyttä ja laaja-alaista osaamista vahvistettaisiin
- 5) sivutoimisten esittelijöiden määrää lisättäisiin systemaattisesti ja palkkiota korotettaisiin
- 6) liitepäästöä käytettäisiin yksinkertaisissa ja selvissä asioissa sekä
- 7) harkittaisiin tiedottajan palkkaamista ja verkkosivujen kehittämistä.

**Finanssiala, Finassivalvonta, Kuluttajamedia ja Traficom** eivät lausuneet ehdotuksista.



**Kuluttajariitalautakunta** toteaa, että selvityksen menettelytapoja koskevat ehdotukset ovat hyviä. Lautakunta pyrkii toteuttamaan niitä resurssiensa puitteissa. Kuluttajariitalautakunta kiinnittää huomiota, että osa ehdotuksista (esimerkiksi palkkoihin ja palkkioihin liittyvät) ovat oikeusministeriön päätettäviä asioita.

Eriyisen nopeata ratkaisua lautakunta toivoo sivutoimisten esittelijöiden palkkioiden tason osalta. Lautakunta viittaa esimerkiksi Helsingin käräjäoikeuden lausuntoon, jossa sivutoimisten esittelijöiden painoarvoa ruuhkatilanteessa on aivan oikein korostettu.

**KKV** pitää kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevia ehdotuksia ensisijaisina ja tehokkaimpina keinoina lyhentää kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikoja. Mahdollisuuksia tehostaa asiakkaiden toimittamien tietojen käytettävyyttä ja muita rajapintoja KKV:n ja kuluttajariitalautakunnan IT-järjestelmien välillä voisi myös tarkastella, vaikkei selvityshenkilö sitä ehdotakaan.

KKV kiinnittää huomiota, että määräajan säätäminen ratkaisupyynnön tekemiseen vaikuttaa myös kuluttajaneuvontaan ja Euroopan kuluttajakeskukseen. Jos määräaika alkaa kulua esimerkiksi reklamaation tekemisestä elinkeinonharjoittajalle ja kuluttaja viivyttelee yhteyden ottamisessa neuvontaan taikka osapuolten välinen kirjeenvaihto muutoin pitkittyä, tämä saattaa luoda aikapainetta neuvontapalveluissa. EKK:lla myös joidenkin yksittäisten asioiden, erityisesti lentoriitojen, sovittelu saattaa kestää yli vuoden.

**Kuluttajaliitto** toteaa, että on selvää, että kuluttajariitalautakunnan resurssit eivät ole riittävät eikä toiminta ole kaikin puolin tehokasta. Erityisesti tämä nähdään käsittelyaikojen pituuksissa. Keskimääräinen noin 13 kk:n käsittelyaika on aivan liian pitkä. Kuluttajaliitto haluaa lisäksi tuoda esiin, että myös tulevaisuudessa entisestään kasvava verkkokauppa sekä digitaalinen markkina tulevat luultavasti vain lisäämään kuluttajariitalautakunnan työtaakkaa. Tämän johdosta Kuluttajaliitto suhtautuu myönteisesti valtaosaan menettelytapojen tehostamista koskevista ehdotuksista ja näkee ne ensisijaisina keinoina vastata lautakunnan nykyisiin haasteisiin. Menettelytapojen tehostamisen lisäksi olennaista on turvata riittävät resurssit toiminnalle.

Kuluttajaliitto suhtautuu kuitenkin varauksella ehdotukseen, jonka mukaan kuluttajan olisi käynnistettävä riidanratkaisumenettelyt viimeistään tietyn määräajan kuluessa siitä, kun hän on ollut yhteydessä elinkeinonharjoittajaan. Määräajan määrittelyssä olisi joka tapauksessa otettava huomioon kuluttajan oikeuksien toteutuminen, eikä määräaika näin ollen voisi olla kovinkaan lyhyt. Esimerkiksi vuoden määräaika saattaisi muodostua liian lyhyeksi silloin, jos kuluttaja pyrkii selvittämään

asiaansa ensin elinkeinonharjoittajan kanssa suoraan ja sen jälkeen kuluttajaneuvonnan avulla. Määräaika saattaisi aiheuttaa turhaa aikapainetta neuvonnan ja sovittelun näkökulmasta.

**Asianajajaliitto** katsoo, että lautakunnan nauttima arvostusta voisi lisätä asioiden nykyistä paremmalla aikataulutuksella. Vireille tulleista asioista tulee luonnollisesti pyytää lausunto, mutta lausuman antamiselle annettujen lyhyiden määräaikojen tulisi olla perusteltuja. Jos lausuma pitää antaa esimerkiksi kolmessa viikossa niin kiire tuntuu epätarkoituksenmukaiselta, kun asiassa ei välttämättä tapahdu mitään seuraavan vuoden aikana.

**EK** toteaa, että kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä ja tehostamista, erityisesti pitkien käsittelyaikojen näkökulmasta, voidaan pitää hyvänä ja kannatettava tavoitteena. Esitetyistä toimenpiteistä ehdotuksia liittyen menettelytapojen kehittämiseen sekä valmisteluyksikön perustamista voidaan pitää kannatettavana.

**ET** toteaa, että menettelytapojen uudistamisen osalta on tärkeää, että ratkaisuaikojen lyhentämisen ei tulisi vaikuttaa ratkaisujen laatuun. Ratkaisujen laadun heikkeneminen nähdään riskinä etenkin, jos suosituksia annetaan pienemmässä kokoonpanossa, kuten selvityksessä esitetään. ET:n näkemyksen mukaan näin tulisi ratkaista vain yksinkertaisia ja vaikutukseltaan vähämerkityksellisiä tapauksia, jotka toistavat (tuomioistuinten) oikeuskäytäntöä tai ovat lain sisällön perusteella yksiselitteisesti selviä. ET:n mukaan jonoja tulisi ensisijaisesti pyrkiä purkamaan resursseja lisäämällä ja asian sujuvamman käsittelyn edistämiseen vaikuttavia toimia (kuten paremmat IT-järjestelmät, hakemuslomakkeet ym.) käyttöönottamalla.

**FiCom** katsoo, että menettelytapoja, kuten valmistelua ja valituksen tekemisen määräaika, koskevien ehdotusten tehostaminen on kannatettavaa. Yritysten ei kuitenkaan pidä olla menettelytapojen parantamiseen mahdollisesti tarvittavien resurssien tai muiden toimintojen maksaja.

**FINE** toteaa, että sen toimialaan kuuluvissa pankki-, sijoituspalvelu-, sijoitusrahastopalvelu- tai joukkorahoitusasioissa sekä vakuutusasioissa kanneaika on kolme vuotta. Ehdotettu kuluttajariitalautakuntaa koskeva vuoden määräaika lisäisi todennäköisesti kuluttajariitalautakunnassa käsittelemättä jäävien valitusten määrää merkittävästi. Tämä palvelisi asiamäärien vähentämisen tavoitetta. Toisaalta tämä aiheuttaisi sen, että määräajan loppuun kulumisen johdosta yli vuoden ikäisiä vakuutus- ja pankkiasioita ohjautuisi FINE:en, jonka osalta käsittelyn määräaika olisi vielä jäljellä.

**Helsingin hovioikeus** pitää mahdollisena, että erillisen valmisteluksikön perustaminen jossain määrin tehostaisi lautakunnan toimintaa. Kun valmisteluksikkoon kohdennetaan myös juristityövoimaa, voidaan olettaa, että sovintojen ja luopumisten määrä lisääntyy sekä valmistelun laatu paranee. Epävarmaa on kuitenkin, saadaanko sovintojen ja luopumisten määrän lisääntymisellä kompensoitua kyseisen juristiresurssin poistuminen ratkaisutoiminnasta. Toteutuksen osalta on tärkeää, että juristityövoima, joka valmisteluksikkoon kohdennetaan, on kokenutta. Mikäli valmisteluksikön juristeilla ei ole riittävästä kokemuksesta ratkaisutoiminnasta, on oletettavaa, että resurssi tulisi paremmin hyödynnetyksi ratkaisutyössä. Lisäksi valmisteluksikön perustaminen helpottaa käytäntöjen yhtenäistämistä ja uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä edistää työtaakan tasaisempaa jakautumista työntekijöiden kesken.

Hovioikeus pitää esittelijöiden toimenkuvan muuttamista yleiseksi kokeilemisen arvoisena ehdotuksena, koska se voisi johtaa esittelijöiden pysyvyyden ja sitä kautta tehokkuuden lisääntymiseen. Sen sijaan, että kaikkien esittelijöiden toimenkuvat muutettaisiin yleiseksi, hovioikeus pitää tehokkuuden kannalta järkevämpänä sitä, että asumisasiat pidettäisiin edelleen omassa yksikössään. Esittelijöiden palkkauksen parantaminen myös todennäköisesti lisäisi esittelijöiden pysyvyyttä. Ylityömahdollisuuden ja provisioelementin lisääminen palkkaan nostaisi palkkatasoa sekä edistäisi ruuhkan purkautumista ja esittelijöiden pysyvyyttä. Hovioikeus katsoo, että uusien esittelijöiden kouluttamisesta tulee huolehtia, mutta pitää oikeuslaitoksessa käytössä olevan suurelta osin prosessuaalisiin seikkoihin keskittyvän esittelijöiden koulutusohjelman kaltaista koulutusohjelmaa tarpeettoman raskaana kuluttajariitalautakunnan toimintaan nähden.

Hovioikeus puoltaa sitä, että sivutoimisten esittelijöiden määrää tulisi systemaattisesti lisätä pyrkien palkkaamaan ensisijaisesti lautakunnan esittelijäntyöstä kokemuksesta omaavia juristeja. Hovioikeus puoltaa myös sitä, että sivutoimisille esittelijöille maksettavaa palkkiota tulisi korottaa.

Ruuhkajonon perkaajaa koskevan ehdotuksen osalta hovioikeus toteaa, että esittelyjonojen puhdistaminen sellaisista asioista, joissa ei ole oikeusturvakysymyksiä on lähtökohtaisesti kannatettava toimenpide. Tämä olisi kuitenkin toteutettava niin, ettei se vie resursseja varsinaiselta oikeusturvaa vaativalta ratkaisutoiminnalta.

Hovioikeus kannattaa valitusmääräajan ja vähimmäisintressirajojen käyttöönoton lisäselvittämistä. Selvityksen mukaan vuonna 2022 Ruotsin ARN:n käsittelemistä asioista 31 %:ssa asia jätettiin tutkimatta. Tutkimatta jätetyissä oli paljon asioita, joissa vähimmäisintressiraja ei ylittynyt sekä asioita, joissa täydentäviä tietoja valitukseen ei saatu tai valitus oli tehty myöhässä. Tämän perusteella hovioikeus katsoo

valitusmääräajan ja vähimmäisintressirajan käyttöönotossa olevan suuri potentiaali vähentää lautakunnan työmäärää. Valitusmääräajan ja vähimmäisintressirajojen käyttöönotto on erityisen kannatettavaa siksi, että ne karsivat pois tehokkaasti sellaiset valitukset, joissa oikeusturvan tarve on hyvin vähäinen ja kohdentaa oikeusturvan niihin tapauksiin, joissa sille on todellinen tarve.

Hovioikeus katsoo, että valitusmaksun käyttöönotto tulisi hyvin todennäköisesti vähentämään valitusten määrää ja karsimaan pois valitukset, joissa valittaja itsekin kokee oikeusturvan tarpeensa niin vähäiseksi, että kokee nimellisenkin maksun liian suureksi. Ongelmaksi voi muodostua se, miten asiassa menetellään vähävaraisten kanssa.

**Helsingin kaupunki** katsoo, että kuluttajariitalautakunnan menettelytapoihin liittyvät uudistusehdotukset ovat kannatettavia. Erityisesti kannatettavia uudistuksia ovat sivutoimisten esittelijöiden lisääminen ja palkkioiden ajantasaistaminen.

Kuten selvityksessä on todettu, valmistelun organisoiminen siten, että siinä on käytettävissä riittävä oikeudellinen asiantuntemus, on toiminnan tehokkuuden kannalta keskeistä. Kun valmisteluun osallistuu täysiaikainen juristitaustainen esittelijä tai useampia esittelijöitä, jotka tukevat valmistelua oman toimensa ohella, riita-asiat saadaan ohjautumaan nopeasti ja luotettavasti omille ratkaisupoluilleen. Esimerkiksi käsittelemättä jätettävät tai yksinkertaistetuissa ratkaisukokoonpanoissa ratkaistavat tapaukset voidaan löytää ja ratkaista nopeasti, joko heti lausuntopyynnön, tai viimeistään vastapuolen vastauksen perusteella. Myös mahdolliset asiakirjojen puutteellisuudet ja täydentämistarpeet voidaan tällä tavoin toimittaessa selvittää nopeasti, mikä palvelee kokonaisprosessin tehokkuutta.

**Helsingin kärjäoikeus** katsoo, että raportissa mainitut uudistusehdotukset ovat kannatettavia. Ottaen huomioon, että pullonkaula vaikuttaa olevan esittelijöiden jonossa seisovissa asioissa, merkittävämpänä keinona lyhentää käsittelyaikoja on pidettävä sivutoimisten esittelijöiden lisäämistä. Päteviä sivutoimisia esittelijöitä on löydettävissä esimerkiksi hovioikeuden esittelijöistä ja nuoremmista kärjätuomareista.

**Kanta-Hämeen kärjäoikeus** katsoo, että ehdotukset jaostojen puheenjohtajien hyödyntämisestä yksinkertaisessa menettelyssä ja sivutoimisten esittelijöiden määrän systemaattisesta kasvattamisesta ovat kannatettavia. Lisäksi lautakunnan jäsenen ja sivutoimisten esittelijöiden palkkioiden korottaminen on perusteltua.

**Keskuskauppakamari** kannattaa valtaosaa selvityksessä ehdotetuista, tehostamiseen tähtäävistä menettelytavoista. Yleisellä tasolla Keskuskauppakamari toteaa, että menettelytapojen tehostamisen jälkeenkin on tärkeää saada kuluttajariitalautakunnasta riittävällä tavalla perusteltuja ja laadukkaita ratkaisusuosituksia, jolloin myös niiden noudattaminen on tehokkaampaa.

Keskuskauppakamarin näkemyksen mukaan laadukkaalla ja osaavalla valmistelulla voitaisiin jo yksistään nopeuttaa riita-asioiden käsittelyä. Tämän avulla toimivallan ulkopuolella olevat asiat saataisiin rajattua nopeammin käsittelystä pois, helpot ja yksinkertaiset asiat etenisivät esittelyjonoon nopeammin ja käsiteltävien asioiden aineisto saataisiin selkeämpään muotoon esittelyvaihetta varten. Asioiden valmistelussa on välttämätöntä käyttää myös kokenutta juristityövoimaa, koska iso osalla mainituista, käsittelyä nopeuttavista asioista on sellaisia, että ne vaativat myös oikeudellista osaamista.

Keskuskauppakamari toteaa, että isossa osassa ainakin tiettyjä rutiininomaisia valmistelutoimenpiteitä voivat tehdä muutkin kuin juristit, mutta juridiikka kytkeytyy laadukkaaseen ja käsittelyä nopeuttavaan valmisteluun lähes jokaisessa tapauksessa ja tästä syystä riittävän (sekä määrältään että kokemukseltaan) juristiresurssin takaaminen myös valmisteluun on tärkeää. Lisäksi valmisteluprosessia voisivat tehostaa yhteiset hyvät käytänteet ja koulutustilaisuudet, joissa käytäisiin läpi myös harvinaisempia käsittelyn erityispiirteitä. Juristityövoiman käyttö valmistelussa ei kuitenkaan saisi heikentää juristiresurssia muualla kuluttajariitalautakunnassa, jotta valmistelusta saatu teho ja käsittelyaikojen nopeutus ei valuisi hukkaan myöhemässä käsittelyvaiheessa.

Keskuskauppakamari suhtautuu varovaisen myönteisesti myös tietyn määräajan asettamiselle valittamisen edellytykseksi. Selvityksessä esillä ollut vuoden pituinen määräaika siitä, kun viimeisin reklamaatio elinkeinonharjoittajalle on tehty, kuulostaa varsin kohtuulliselta niin kuluttajan kuin elinkeinonharjoittajankin näkökulmasta.

Keskuskauppakamari suhtautuu myönteisesti myös selvityksessä esille nostettuihin, ratkaisukokoonpanoja koskeviin tehostamishdotuksiin. Tämä ei saa kuitenkaan heikentää ratkaisujen laatua eli on syytä määrittää melko tarkkaan se, millaisia asioita voidaan ratkaista esimerkiksi jaoston puheenjohtajan ratkaisumenettelyssä. Näitä määrittelyjä voidaan hyvin testata pilotoimalla asiaa ensin parissa jaostossa, kuten selvityksessä esitetäänkin. Keskuskauppakamari kannattaa myös sivutoimisten esittelijöiden palkkaamista riittävän kilpailukykyisellä korvauksella sekä resurssia ruuhkajonojen purkamiseen. Lisäksi on tärkeää huolehtia henkilökunnan pysyvyydestä ja viihtyvyydestä kuluttajariitalautakunnan

palveluksessa, jotta korkeatasoinen osaaminen säilyy ja sitä kautta myös käsittelyaikoja saataisiin lyhyemmäksi. Lisäksi olisi hyvä asettaa jonkinlaisia tavoitemittareita käsiteltävien asioiden määrälle, joka voisi osaltaan edesauttaa ratkaisutoiminnan nopeuttamisessa.

Keskuskauppakamari toteaa vielä, että mahdollisen nimellisen käsittelymaksun asettamista on harkittava tarkkaan etenkin siinä tapauksessa, jos käsittelymaksu tiettyissä tapauksissa palautetaan. Järjestelmäkulut ja maksujen hallinnointiin liittyvät tehtävät saattavat tehdä tällaisesta nimellisestä maksusta kokonaisarvioinnin perusteella melko kannattamattoman. ADR-sääntely ei toisaalta mahdollista muuta kuin nimellisen käsittelymaksun.

**Kiinteistöliitto** kannattaa valmistelun organisointia koskevia ehdotuksia. Erityisesti käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja esittelijöiden jonojen purkamiseksi Kiinteistöliitto katsoo tarpeelliseksi päätoimisten esittelijöiden palkkaamisen lisäksi myös sivutoimisten esittelijöiden lisäämisen. Myös ehdotettu ruuhkajonon perkaajan palkkaaminen tilapäiseen tehtävään on kannatettava.

Kiinteistöliitto kannattaa ehdotusta määräajan käyttöönotolle valituksen tekemiselle, ratkaisukokoonpanoa koskevia ehdotuksia, ehdotettua pilotointia jaoston puheenjohtajan käytöstä ratkaisukokoonpanona, esittelijöiden pysyvyyttä ja laaja-alaisuutta koskevia ehdotuksia, sivutoimisia esittelijöitä koskevia ehdotuksia, ehdotettuja toimia koskien päätösten laatua sekä tiedottajaa ja verkkosivujen kehittämistä koskevia ehdotuksia.

**KOVA** pitää tärkeänä kuluttajariitalautakunnan riittävää resursointia, jotta lautakunta pystyy purkamaan käsittelyruuhkaa ja toimimaan tehokkaasti. KOVA pitää tärkeänä, että lautakunnan tiedottamiseen panostetaan merkittävästi nykyistä enemmän. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen tulee olla nykyistä helpommin löydettävissä lautakunnan sivuilta ja niitä tulee voida hakea esimerkiksi aihealueittain. KOVA huomauttaa, että kuluttajariitalautakunnan suositusten painoarvoa vähentää niiden heikko saatavuus. Esimerkiksi huoneenvuokra-asioita koskien niin vuokranantajien kuin vuokralaisten olisi helpompi noudattaa lautakunnan suosituksia, jos niistä olisi löydettävissä tietoa.

KOVA katsoo myös, että olisi tarpeen lisätä vuorovaikutusta kuluttajariitalautakunnan ja vuokranantaja- ja asukasjärjestöjen välillä tiedonsaannin parantamiseksi.

**KVKL** pitää ehdotusta lautakunnan valmistelun uudelleenorganisoinnista erittäin kannatettavana. KVKL pitää ylipäätään keskeisenä kokonaisuuden toimivuutta sisältäen laadukkaan, mutta tehokkaan asioiden selvittämisen, neuvonnan sekä

valmistelun (ml. kuluttajaneuvonta) riittävän resurssoinnin ja ko. aihealueen vahvan asiantuntemuksen kautta. Kuluttajaneuvonnan ei tule olla vain pakollinen välivaihe ennen asian vireille laittamista kuluttajariitalautakuntaan, vaan neuvonnan yhteydessä riidan osapuolta/osapuolia on syytä evästä mahdollisimman kattavasti. Kuluttajaneuvonnassa voisi jopa aiempaa rohkeammin mahdollisuuksien mukaan tuoda ilmi kannan sille, onko ko. riita-asia ylipäänsä tarkoituksenmukaista laittaa vireille kuluttajariitalautakunnassa. Lisäksi jo hyvin alkuvaiheessa valmistelua on syytä karsia sellaiset tapaukset, joissa reklamaatiota/vaatumusta vastapuolelle ei ole mitään ilmeisimmin tehty kohtuullisessa ajassa. KVKL kannattaa myös määräajan asettamista valituksen tekemiselle. Keskeistä on myös vaatimusten kohdentuminen alusta asti oikeaan vastapuoleen (kohdistetaanko vaatimus myyjään vai välitysliikkeeseen vai molempiin tahoihin).

Lisäksi KVKL katsoo, että erityisesti sivutoimisten esittelijöiden perehdyttämiseen ja tiedonsaantiin on syytä panostaa. Ehdotus palkkioiden korottamisesta on myös kannatettava.

**MaRa** kannattaa valituksen tekemiselle asetetun määräajan käyttöönoton tarkempaa selvittämistä sekä sivutoimisten esittelijöiden määrän lisäämistä. Jutturuuhkasta johtuen myös lautakunnan päätoimisten esittelijöiden määrää tulisi MaRan näkemyksen mukaan lisätä.

**Omakotiliitto** kannattaa selvityksen ehdotuksia menettelytapojen kehittämiseen. Huomiona Omakotiliitto tuo esiin, että valituksen määräajan käyttöönotto ja määräajasta viestiminen tulee olla kuluttajalle selkeää ja näkyvää. Kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämisessä tulee varmistaa, että menettelytapojen kehittäminen ei vaaranna päätösten laatua, ja että digitalisaatio ei syrjäytä heikommassa asemassa olevia kuluttajia. Maksuttomuuden säilyttäminen on ensiarvoisen tärkeää.

**Rakli** pitää selvityksessä esitettyjä kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevia ehdotuksia pääosin oikeasuuntaisina. Toiminnan tehostamisessa on keskeistä asiantuntevat ja riittävät resurssit.

**SMAL** kannattaa selvitystyön perusteltuja ehdotuksia kuluttajariitalautakunnan ruuhkautumisen purkamiseksi ja pitkien käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Selvitys esittää kuluttajariitalautakunnan menettelytapojen parantamiseksi useita varteenotettavia keinoja, joita olisi hyvä harkita: ruuhkajonon perkaajan nimeäminen tilapäiseen tehtävään, valmistelun uudelleen organisointi, määräajan käyttöönotto valituksen tekemiselle ADR-direktiivin sallimissa rajoissa, jaoston puheenjohtajan käyttö ratkaisukokoonpanona -pilotointi, esittelijöiden pysyvyyden tukeminen,

sivutoimisten esittelijöiden määrän lisääminen, ratkaisujen laajempi tiedottaminen nettisivuilla yli täysistuntoratkaisujen – myös jaosto- ja yksinkertaisen menettelyn ratkaisuista tiedottaminen.

**Suomen Vuokranantajat** kannattaa selvityshenkilön ehdotuksia, mutta pitää niitä riittämättöminä. Se katsoo, kuluttajariitalautakunnan menettelyä tulee selkeyttää ja tehostaa esitettyjen toimenpiteiden lisäksi myös laajemmin. Yhtenä konkreettisenä ehdotuksena se esittää, että osapuolille tulisi asettaa herkästi preklusiouhkaiset määräajat kaiken materiaalin ja väitteiden toimittamiseksi. Lähtökohtana tulisi olla, että osapuolten tulisi viimeistään toisessa kirjelmässään lautakunnalle (lausuma vastauksen johdosta ja tähän lausumaan mahdollisesti annettava lausuma) esittää kaikki materiaali.

**Suomen Yrittäjät** suhtautuu pääosin myönteisesti kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskeviin ehdotuksiin. Riita-asioiden nopea, tehokas ja sujuva selvittäminen on pk-yritysten toiminnan kannalta tärkeää. Käsittelyaikojen lyhentäminen on molempien osapuolten etu. On kyettävä löytämään ratkaisuja, jotta kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikoja saadaan lyhennettyä ja riittävät resurssit turvattua.

Suomen Yrittäjät katsoo, että ehdotus määräajasta valituksen tekemiselle on kannatettava. On tärkeää, että erimielisyydet saadaan ratkaistua nopeasti, eikä elinkeinonharjoittajan toiminta kärsi suhteettoman paljon mahdollisen kohtuuttoman myöhään tulleen valituksen takia. Myös nimellisen valitusmaksun käyttöönottoa tulisi harkita.

Jaostojen puheenjohtajien hyödyntäminen yksinkertaisessa menettelyssä ja sivutoimisten puheenjohtajien käyttö on Suomen Yrittäjistä kannatettava ehdotus, samoin kuin esittelijöiden määrän lisääminen, kuitenkin taloudelliset näkökohdat huomioiden. Esittelijöiden pysyvyys on tärkeää toiminnan sujuvuuden kannalta. Kokeneet sivutoimiset esittelijät olisivat voimavara toiminnan sujuvuuden turvaamiseksi. Myös sivutoimisten esittelijöiden määrän kasvattaminen on kannatettava ehdotus. Sivutoimiset esittelijät on kuitenkin perehdytettävä ja koulutettava asianmukaisesti.

Lisäksi Suomen Yrittäjät toteaa, että korkeatasoiset perustelut ovat jatkossakin edellytys toimivalle riidanratkaisulle, asianosaisten oikeusturvalle ja sille, että kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia noudatetaan. Elinkeinoharjoittajan on saatava kattavat perustelut myös sen vuoksi, että elinkeinonharjoittaja tietää ja ymmärtää,



miten vastaavissa tilanteissa tulisi jatkossa toimia. Aikaisempien vastaavien ratkaisujen liitteeksi ottaminen vakiintuneine oikeuskäytäntöineen olisi omiaan nopeuttamaan asian ratkeamista.

Myös ratkaisujen määrän lisääminen kuluttajariitalautakunnan verkkosivuille on toivottavaa, samoin kuin tietopankin ratkaisujen mahdollinen linkitys sähköistä hakemusta täyttävälle. Tietoisuus ja ymmärrys kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännöstä auttaa vähentämään riita-asioiden määrää.

**TEM** suhtautuu varauksellisesti ratkaisupyynnön tekemiselle asetettavaa määräaika koskevaan ehdotukseen ja määräajan asettamiseen ylipäätään. TEM katsoo, että määräajan asettamisen vaikutuksia tulisi arvioida tarkemmin ottaen huomioon erilaiset asia- ja hyödykeryhmät. TEM kiinnittää huomiota toimeksiannon taustalla olevaan hallitusohjelmakirjaukseen oikeuspalvelujen saatavuuden parantamisesta ja katsoo, että määräajan asettaminen voi olla omiaan heikentämään kuluttajansuojaa tältä osin. Jos määräaika asetettaisiin, ehdotettua säännöstä tulisi arvioida uudelleen sen osalta, miten määräaika laskettaisiin ja olisiko se katkaistavissa. Ehdotetussa muodossaan säännös ei TEM:n näkemyksen mukaan tosiasiasa rajoittaisi kuluttajan mahdollisuuksia saada asiansa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

**Tuomariliitto** toteaa, että esittelijöiden palkkausta ja sivutoimisten jäsenten ja esittelijöiden palkkioita tulee korottaa niiden jälkeenyjääneisyyden takia.

**Varsinais-Suomen kärjäoikeus** katsoo, että menettelytapoja koskevat uudistus-ehdotukset ovat perusteltuja ja kannatettavia. Eryityisesti lautakunnan sivutoimisten esittelijöiden määrän tuntuvalle lisäämisellä voidaan arvioida olevan merkittävä myönteinen vaikutus käsittelyaikoihin ja vireillä olevien asioiden määrään lautakunnassa. Sivutoimisen esittelijän palkkion saattaminen vastaamaan työn vaativuutta helpottaa tavoitellun osaamistason omaavien henkilöiden rekrytointia ja vähentää osaltaan myös nykyistä suurta vaihtuvuutta.

**VKL** toteaa, että kuluttajariitalautakunnan päätökset tulisi olla helposti saatavilla, esim. huoneenvuokra-asioissa vuokralaisten kannalta olisi helpompaa, jos päätöksiä voisi hakea aihealueittain. Tällä hetkellä päätökset ovat kuluttajariitalautakunnan nettisivuilla vuosiluvun mukaan, mikä ei palvele parhaalla tavalla kuluttajaa/vuokralaista, kun hän etsii tietoa omaan tapaukseensa liittyen. Lisäksi VKL katsoo, että menettelytapojen osalta on tarvetta asettaa määräaikoja materiaalin toimittamiseksi.

## 2.3 Kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistaminen

Selvityksessä tehdään neljä ehdotusta kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamiseksi:

- 1) Asuntokauppalain (843/1994) ja ryhmärakennuttamislain (190/2015) säännösten mukaisiin vakuuden käyttöönottoa tai vakuuden vapauttamista koskeviin asioihin kuluttajariitalautakunnassa liittyvä odotteluvaihe järjestettäisiin kokonaan uudelleen. Kuluttajariitalautakunta vapautettaisiin odotteluvaiheen tehtävistä.
- 2) Päällekkäisyys FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa poistettaisiin.
- 3) Yksityishenkilöiden väliset riita-asiat poistettaisiin.
- 4) Uusien ADR-elinten perustamista harkittaisiin nk. public-private -periaatteella.

**ET, KOVA, Kuluttajamedia, SMAL ja TEM** eivät lausuneet ehdotuksista.

**Kuluttajariitalautakunta** kannattaa vakuuksien vapauttamista koskevaa ehdotusta, jonka mukaan asiaa selvitettäisiin asuntokauppalain uudistamisen yhteydessä tavoitteena muiden kuin riitaisten asioiden siirtäminen pois lautakunnasta.

Suhteesta muihin ADR-eliimiin kuluttajariitalautakunta toteaa, että tarkoituksenmukainen ja järkevä toimialueen raja on kannatettavaa.

Muilta osin lautakunta toteaa, että erityisesti jos neuvonnan ja riidanratkaisun yhdistäminen ei vastoin lautakunnan vakaata odotusta ole mahdollista, tulee lautakunnan toimialueen supistamista harkita. Lautakunta ei kuitenkaan pidä järkevänä supistaa toimivaltaa niiden kuluttajariitojen osalta, joita myös vakuutuslautakunta käsittelee. Kyse ei ole suuresta asiaryhmästä lautakunnassa määrältään, mutta merkittävästä asiaryhmästä kuluttajansuojaoikeuden kentässä. Pienriitamenettelyn eteneminen oikeusministeriön valmistelemana voidaan linkittää mahdolliseen kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamiseen.

Koska ehdotuksen tarkoituksena on tehostaa lautakunnan toimintaa, ei mahdollisen lautakunnan toimivallan supistamisen tulisi johtaa lautakunnan käytössä olevien resurssien vähenemiseen. Muutoin toimivallan supistamisella ei tosiasiaa ole lautakunnan toimintaa tehostavaa vaikutusta.

**KKV** toteaa, että vakuusasioiden järjestämistä kannattaa tarkastella asuntokauppain uudistamisen yhteydessä.

FINE:n uskottavuuden kannalta KKV pitää tärkeänä, että kuluttajilla on kuluttajariitalautakuntavaihtoehto. Yleistoimivalta on tärkeä pohjoismainen piirre, joka liittyy myös kuluttajaneuvonnan ja kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Kuluttajariitalautakunta käsittelee joka tapauksessa finanssiasioita, jotka eivät kuulu FINE:n toiminnan piiriin, joten alan osaamista ja jaostotoimintaa tarvitaan joka tapauksessa. Säästö-potentiaali on pieni, kun valtaosa tapauksista ohjautuu joka tapauksessa FINE:en – esimerkiksi vuonna 2023 KKV ohjasi FINE:en noin 1000 kuluttajien yhteydenottoa. KKV voi tehostaa asiakkaiden ohjausta nykyisestä, jolloin tavoitteisiin päästään muutoinkin – vaihtoehto on kuitenkin tärkeä. Asiaa on myös arvioitu jo aiemmin ADR-direktiivin implementoinnin yhteydessä, eikä sitä pidetty silloinkaan tarkoituksenmukaisena: Nykytilaa perusteltiin tarpeella säilyttää kuluttajariitalautakunnan laaja yleistoimivalta kuluttaja-asioissa sekä kuluttajien valinnanvapaudella ja FINE:n vakuutuslautakuntaa laajemmalla kansainvälisellä toimivallalla.

KKV pitää tärkeänä, että asunto- ja kiinteistökauppaan ja vuokrasuhteisiin liittyvät asiat säilyvät kuluttajariitalautakunnan tehtävinä. Asunnon hankintaan tai myyntiin liittyvät asiat ovat erittäin merkittäviä kuluttajien taloudelle, ja niihin kytkeytyy useita muita kuluttajansuojalain soveltamisalaan kuuluvia asioita (asuntoluotot, kiinteistönvälitys), ja ne ovat luonteeltaan välttämättömyyspalveluja. Mahdollisuus saada asiantunteva arvio ilman tuomioistuinkäsittelyn kulumista on keskeinen tekijä kuluttajan oikeusturvan toteutumisen kannalta.

Yksityisten välisten riitojen rajaaminen pois olisi erityisen ongelmallista juuri asunto- ja kiinteistökauppa-asioissa, joilla on suuri taloudellinen merkitys molemmille osapuolille ja joissa riitatilanteisiin liittyy elinikäisten säästöjen merkityksen vuoksi usein suurta ahdistusta ja terveysvaikutuksia. Kumpikaan osapuoli ei pysty helposti kantamaan kulumista oikeusturvavakuutuksen avulla.

Huomionarvoista on, että lautakunta voi jo nyt ohjata tuomioistuimeen tapaukset, jotka eivät luonteensa vuoksi sovi lautakuntakäsittelyyn, kun se voi jättää käsittelemättä erityisen monimutkaiset ja vaikeasti selvitettävät tapaukset sekä sellaiset, joiden ratkaiseminen edellyttää suullisten todistuskeinojen käyttämistä. Lautakuntakäsittelyyn sopivat asiat kannattaa käsitellä lautakunnassa.

KKV toteaa, että uuteen pienriitamenettelyyn ei ole mahdollista ottaa kantaa tietämättä siitä tarkemmin. Se voisi olla hyvä täydennys, jonne voisi ohjata kuluttajaneuvonnasta ja kuluttajariitalautakunnasta niitä tapauksia, joiden käsittely sopisi sinne kuluttajan näkökulmasta paremmin. Tällaisia voisivat olla asiat, joissa suullisella

todistelulla on keskeinen merkitys, tai asiat, joissa on nähtävissä, että yritys suhtautuu piittaamattomasti kuluttajariitalautakunnan suosituksiin. Näitä asioita voisi löytyä kaikilta lautakunnan toimialueilta.

KKV ei pidä uuden ADR-elimien perustamista realistisena tai tarkoituksenmukaisena vaihtoehtona. Jos tällainen syntyy, KKV pitää tärkeänä, että kuluttajariitalautakunnalla säilyy joka tapauksessa yleistoomivalta, samoin perustein kuin nyt FINE:n kohdalla.

**Kuluttajaliitto** kannattaa vakuusasioiden osalta asian selvittämistä ja ratkaisemista osana asuntokauppalaan uudistamista.

FINE:n osalta Kuluttajaliitto toteaa, että FINE:n toimivalta on selvityksessäänkin todetuilla tavoin rajoittunutta ja kuluttajien tasapuolisen oikeussuojan näkökulmasta on syytä säilyttää kaikilla vaihtoehtona myös kuluttajariitalautakunnan puoleen kääntyminen. Sinänsä Kuluttajaliitto pitää FINE:ä erittäin hyvin toimivana ja tehokkaana ADR-eliminä käsittelemään toimivaltaansa kuuluvia asioita ja katsoo, että on pääsääntöisesti kaikkien osapuolien etu, että valtaosa FINE:n toimivaltaan kuuluvista asioista käsitellään siellä kuluttajariitalautakunnan sijaan. Tätä voidaan edistää tehostamalla kuluttajaneuvontaa ja kuluttajien ohjausta.

Asumiseen liittyvien asioiden osalta Kuluttajaliitto ei kannata ehdotettuja supistuksia. Esillä ovat olleet asunto- ja kiinteistökauppaan ja vuokrasuhteisiin liittyvät asiat, jotka eivät kuulu vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin soveltamisalaan, mutta jotka kuitenkin on kansallisesti sisällytetty kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan. Asumista koskevat asiat ovat usein osapuolille erittäin merkityksellisiä, sillä niihin liittyy suuren taloudellisen intressin lisäksi usein myös tunnearvoa ja tietynlaista välttämättömyyttä. Edellytyksiä asian viemiseksi tuomioistuimeen ei yksityishenkilöllä kuitenkaan välttämättä ole. Näin ollen kuluttajariitalautakunta on usein ainoa vaihtoehto oikeusturvan saamiseksi tällaisissa kysymyksissä. Tästä syystä Kuluttajaliitto ei kannata esitettyjen asumisasioiden poistamista kuluttajariitalautakunnan toimialasta. Ehdotetut supistukset olisivat merkittävä heikennys kuluttajien oikeussuojaan Suomessa. Kuluttajaliiton neuvonnassa merkittävät asiar ryhmä ovat moninaiset asumiseen liittyvät ongelmatilanteet ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännöllä sekä mahdollisuudella saattaa asiansa lautakunnan käsiteltäväksi on huomattavaa merkitystä monille. Tässä yhteydessä todettakoon, että kuluttajariitalautakunnan ja asumisneuvontaa antavien tahojen yhteistyötä voitaisiin myös kehittää ja syventää, minkä lisäksi lautakunnan ratkaisukäytäntöä tulisi julkaista nykyistä laajemmin neuvonnan ja asiakkaiden omatoimisen tutustumisen ja ohjauksen tueksi.

Kuluttajaliitto toteaa, että pienriitamenettelyn soveltamisalasta ja lainsäädännön sisällöstä ei voida vielä sanoa tarkasti, mutta sen uskaltaa jo sanoa, ettei se tulisi missään nimessä täysin paikkaamaan ehdotetuista toimivallan supistuksista aiheutuvaa oikeussuojan aukkoa. Todennäköisesti merkittävä osa asumisen riitatilanteista tulee rajautumaan pienriitamenettelyn soveltamisalan ulkopuolelle esimerkiksi asetettävien intressirajojen takia eikä menettelyn nopeudesta tai tehokkuudesta ole vielä mitään takeita.

Mitä tulee Suomen vaihtoehtoisten riidanratkaisukeinojen valikoimaan, pitää Kuluttajaliitto tärkeänä sitä, että riidanratkaisuelimiä ei ole liian montaa jatkossa. Tällainen järjestelmä näyttäytyy huomattavasti helpompana ja ymmärrettävämpänä kuluttajalle, kuin sellainen, jossa olisi useita eriytettyjä riidanratkaisuelimiä erilaisine sääntöineen. Kuluttajaliitto suhtautuu epäillen mahdollisuuteen perustaa jokin toimialakohtainen elinkeinonharjoittajien rahoittama riidanratkaisuelin. Joka tapauksessa Kuluttajaliitto pitää tärkeänä kuluttajariitalautakunnan yleistoimivallan säilyttämistä turvaverkkona kuluttajille.

**Asianajajaliitto** katsoo, että mikäli lautakunnan toimintaa rajataan, toimialueen ulkopuolelle jäävien asioiden osalta on tehtävä oma valmistelu niiden asioiden jatkotoimista. Uuden lautakunnan perustaminen yksittäiselle osa-alueelle voisi merkittävästi edistää kuluttajariitalautakunnan ruuhkien purkamista. Ratkaisuvaihtoehto voi kuitenkin tarkoituksenmukaisuudestaan huolimatta olla hankalaa toteuttaa nykyisessä yhteiskunnallisessa taloustilanteessa. Yksityisrahoituksella toimivan lautakunnan puolueettomuuden varmistaminen olisi myös haasteellista.

**EK** katsoo, että kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistaminen tietyissä riita-asioissa voisi olla hyödyllistä. Esimerkiksi yksityishenkilöiden väliset asuntoasioita koskevat riidat ja vakuutus- ja pankkiasiat, joissa toimivalta on päällekkäinen FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa, voitaisiin rajata pois lautakunnan toimivallasta. Tämä voisi keskittää lautakunnan resurssit niihin asioihin, joissa se voi tarjota suurimman lisäarvon kuluttajien oikeusturvan kannalta.

EK katsoo, että Tanskan ja FINE-mallin kaltaisten uusien ADR-riidanratkaisujärjestelyjen perustaminen voisi tuoda etuja myös elinkeinoelämälle. Public-private-periaatteella rakennetun ADR-elimien toimintaan osallistumisen tulee kuitenkin säilyä yrityksille vapaaehtoisena. Kuluttajan ei myöskään tulisi voida saattaa samaa riitaa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi, vaikka ADR-elimien suositus ei olisi kuluttajan toiveiden mukainen, koska tämä pitkittäisi tarpeettomasti prosesseja ja vähentäisi kustannussäästöjen mahdollisuutta, mikä vaikuttaisi negatiivisesti yritysten kiinnostukseen osallistua ADR-elinten rahoittamiseen ja toimintaan.

EK toteaa, että hyvin toimivat ADR-elimet tarjoavat kustannussäästöjä ja nopeuttavat riitojen ratkaisemista, mikä vähentää oikeudenkäyntikuluja ja resurssien sitomista pitkiin prosesseihin. Tämän taas voidaan nähdä parantavan asiakastytyväisyyttä tarjoamalla helpon ja saavutettavan tavan ratkaista kiistoja ja voisi myös vahvistaa yritysten mainetta vastuullisina toimijoina. Lisäksi tällaiset mallit voisivat tarjota joustavia ja asiantuntevia ratkaisuja, jotka vastaavat osapuolten tarpeita. Yhteistyö viranomaisten kanssa voisi myös parantaa kyseisen toimialan itsesääntelyä ja voi vähentää tiukemman lainsäädännön tarvetta. Näiden hyötyjen vuoksi tällaisten mallien käyttöönotto voisi olla kannatettava vaihtoehto elinkeinoelämälle. Olisi kuitenkin tärkeää ensin tunnustella eri toimialojen kiinnostusta ja valmiutta osallistua tällaiseen järjestelyyn sekä kartoittaa potentiaaliset yhteistyökumppanit ja valvontamekanismit.

**FiCom** katsoo, että ehdotukset lautakunnan toimialueen supistamiseksi vaikuttavat perustelluilta. Mahdollisten päällekkäisyyksien karsiminen toiminnan tehostamiseksi on kannatettavaa. FiCom suhtautuu kuitenkin kielteisesti ehdotukseen uuden ADR-elimien perustamisesta, jos sen rahoitus tulisi elinkeinoelämältä.

**Finanssiala** katsoo, että selvityshenkilön ehdottama pykälämuotoilu on mahdollisesti liian suppea. Se katsoo säännöksen kirjoitusasulla (3 §:n 2 momentin tarkoittama ”erityinen syy”) tarkoitetun sitä, että FINE:llä on yksinomainen toimivalta käsitellä kuluttajien erimielisyydet sellaisten elinkeinonharjoittajien kanssa, jotka ovat Finanssiala ry:n jäseniä tai joilla on erillinen sopimus FINE:n kanssa. Kuluttajariitalautakunta olisi siten edelleen toimivaltainen käsittelemään erimielisyydet kuluttajien ja muiden kuin FINE:en sopimussuhteessa olevien finanssialan toimijoiden kanssa.

Tämä tulkinta torjui FINE-riidanratkaisuelimen ”vapaamatkustajaongelmaa”; finanssialalla toimii sellaisia asianmukaisesti luvallisia tai rekisteröityneitä toimijoita, jotka eivät kuitenkaan nykyisellään osallistu FINE:n rahoitukseen. Tämä on syytä tuoda esille pykälässä ja sen perusteluissa siten, että lain 3 §:n 2 momentin ilmaisu ”vakuutus- tai pankkisopimuksia” muutettaisiin sellaiseksi, että tämä poikkeus kattaisi laaja-alaisesti myös muut finanssialan sopimustyyppit ja palvelut.

**Finanssivalvonta** pitää kannatettavana, että kuluttajariitalautakunnan päällekkäinen toimivalta poistettaisiin niiden asioiden osalta, jotka FINE lautakuntineen on toimivaltainen käsittelemään. Asiassa on kuitenkin otettava huomioon, että ehdotettu muutos päällekkäisen toimivallan poistosta jättäisi edelleen laajan ja heterogeenisen joukon erilaisia finanssiasioita koskevia riitoja yksinomaan

kuluttajariitalautakunnan ratkaistaviksi FINE:n ollessa sopimus pohjainen organisaatio. Toteutuessaan muutos tarkoittaisi sitä, että asiakkaan käytettävissä oleva ADR-elin määräytyisi käytännössä palveluntarjoajan perusteella.

Yleisesti ottaen Finanssivalvonta pitää tärkeänä sen varmistamista, että kaikille erilaisia finanssipalveluita koskeville riita-asioille on olemassa selkeästi määräytyvä riidanratkaisuelin, eikä katvealueita eri ADR-elinten välille synny. Samoin Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että suomalaisilla asiakkailla olisi mahdollisimman laajasti mahdollisuus saattaa finanssiasioita koskevat riidat Suomessa toimivan riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi myös niissä tilanteissa, joissa palveluntarjoaja ei ole sijoittautunut Suomeen. Kaikissa finanssipalveluja koskevissa riitatilanteissa kuluttajalla ei ole nykyisin mahdollisuutta pyytää Suomessa toimivan ADR-elman ratkaisua. Jos käytettävissä on ainoastaan palveluntarjoajan kotivaltiossa toimiva ulkomainen riidanratkaisuelin, tilanne on omiaan heikentämään suomalaisten asiakkaiden tosiasiallista mahdollisuutta saattaa asiansa vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi.

**FINE** kannattaa ehdotusta finanssiasioden keskittämisestä FINE:en. Toimivallan rajaaminen olisi lainsäädäntöteknisesti selkeä ja toteuttamiskelpoinen ratkaisu. Ehdotus olisi muihin selvityksessä mainittuihin ehdotuksiin verrattuna helposti toteutettavissa, eikä siihen liittyisi tosiasiallisesti lainkaan kuluttajien käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen rajoittamista.

FINE katsoo, että sillä on valmius ottaa lisääntyvät asiat käsittelyynsä, ja hoitaa nämä tehokkaasti ja luotettavasti. Ehdotetun muutoksen myötä lisääntyvän asiämäärän hoitamisesta aiheutuva lisäresursoinnin tarve tai kulujen lisääntyminen FINE:ssä olisi todennäköisesti maltillista. Prosessikehitys ja toiminnan mukauttaminen on FINE:n vapaaehtoisessa menettelyssä joustavampaa kuin viranomaisessa.

FINE:n näkemyksen mukaan vuosittain siirtyvää finanssiasioden määrää ei voida pitää kuluttajariitalautakunnan näkökulmasta vähäisenä. Tällä hetkellä vakuutus- ja pankkiasiat työllistävät kokonaan yhden jaoston, jonka osalta valmistelua ja esittelyä hoitavien virkamiesten työpanos vapautuisi pääosin muissa asiaryhmissä käytettäväksi.

Henkilövakuutusasioissa lääketieteellisten asiantuntijalausuntojen hankkiminen on usein riidan luotettavan ratkaisemisen kannalta välttämätöntä. FINE:llä on valmis lääketieteellisten asiantuntijoiden verkosto ja tarvittaessa prosessi asiantuntijapoolin laajentamiseksi. Vakuutus- ja pankkiriita-asiat ovat usein monimutkaisia ja käsittelevät laaja-alaista sopimusehtojen tulkintaa, osapuolten tiedonantovelvoitteiden arviointia sekä näytön arviointia. Näin ollen vakuutus- ja pankkiasioden

siirtämisellä olisi kuluttajariitalautakunnan resurssien kannalta suurempi merkitys kuin pelkkä tapausten lukumäärä antaisi ymmärtää. Vakuutus- ja pankkiasioiden riidanratkaisun kustannukset eivät enää kanavoituisi verovaroin katettaviksi siltä osin kuin asiat siirtyisivät kuluttajariitalautakunnalta FINE:n ratkaistavaksi.

FINE toteaa, että ehdotettu muutos ei aiheuttaisi riskiä finanssiasioiden ratkaisutoiminnan tai sen edellyttämän asiantuntemuksen liiallisesta keskittymisestä yhteen riidanratkaisuelimeen. Ehdotetun sääntelyratkaisun mukaan vähäinen määrä vakuutus- ja pankkiriitoja jäisi edelleen kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näin olisi tilanteissa, joissa palveluntarjoaja ei ole Finanssiala ry:n jäsen, tai sillä ei ole erillissopimusta FINE:n kanssa. Näin ollen mitään riidanratkaisuelinten toimivaltaan liittyvää katvealuetta ei pääsisi syntymään.

Ehdotuksen mukaan FINE:n toimivaltaan kuuluvia finanssiasioita voitaisiin lisäksi käsitellä kuluttajariitalautakunnassa erityisestä syystä. Erityinen syy olisi kyseessä muun muassa silloin, kun valitus koskee vakuutusyhtiön lisäksi toista elinkeinonharjoittajaa. FINE pitää mahdollisuutta näiden ”kahden elinkeinonharjoittajan” tapausten käsittelemiseen jatkossakin kuluttajariitalautakunnassa tarkoituksenmukaisena. Resurssien vahvistamisen ja toimialueen supistamisen myötä kuluttajariitalautakunnassa ei tällaisia tilanteita tulisi myöskään jättää käsittelemättä kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 14§:n nojalla asioiden poikkeuksellisen monimutkaisuuden ja vaikean selvitetävyyden perusteella.

FINE toteaa, että sen neuvonta- ja riidanratkaisutoiminta on vakiintunutta ja sillä on yli 50 vuoden historia. Ratkaisuosoitusten noudattamisaste on korkea (97 % vuonna 2023 ratkaistuissa riita-asioissa). FINE:n riidanratkaisu on riippumatonta ja laadukasta. Riita-asioiden mediaanikäsitelyaika on viime vuosina ollut 6–7 kuukautta. FINE:n ADR-direktiivin edellyttämää 90 päivän käsittelymääräaika (kirjelmöinnin valmistumisesta laskettuna) on noudatettu.

**Helsingin hovioikeus** katsoo, että koska kuluttajalla on mahdollisuus viedä asiansa joka tapauksessa tuomioistuimen ratkaistavaksi, FINE:n kanssa päällekkäisten asioiden poistaminen kuluttajariitalautakunnan toimivallasta on kuluttajan oikeusturvan heikennyksenä hyväksyttävä, mikäli se muissa asioissa johtaa käsittelyaikojen lyhenemiseen ja sitä kautta oikeusturvan paranemiseen.

Vakuusasioita koskien hovioikeus on samaa mieltä selvityksen kanssa siitä, että ne tulisi poistaa lautakunnan toimivallasta. Kuten selvityshenkilön raportista käy ilmi, kysymys ei useimmiten vireilletulon hetkellä ole lainkaan riidasta, minkä vuoksi kyseiset asiat soveltuvat ylipäänsä hyvin huonosti riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi. Lisäksi kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan ne soveltuvat erityisen



huonosti siksi, että riitaisiksi jäävät asiat muodostuvat hyvin usein niin monimutkaisiksi ja vaikeasti selvitettäviksi, että asia jätetään tai ainakin tulisi jättää kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 14 §:n 2 momentin 5 kohdan perusteella käsittelemättä.

Hovioikeus toteaa, että yksityishenkilöiden välisten riita-asioiden rajaaminen lautakunnan toimialueen ulkopuolelle tulisi johtamaan kyseisten riitojen siirtymiseen tuomioistuimiin. Tuomioistuinmenettely – mahdollisesti voimaan tullessaan myös pienriitamenettely – on lautakuntamenettelyä raskaampi, ja riitely tuomioistuimessa tulee kalliimmaksi niin asianosaisille kuin valtiollekin. On siten kyseenalaista, tulisiko kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistaminen tältä osin johtamaan säästöihin oikeudenhoidon kokonaisbudjetissa.

**Helsingin kaupunki** katsoo, että yksityishenkilöiden välisten riita-asioiden rajaamiseen liittyvä ehdotus on lähtökohtaisesti kannatettava ajatus, mutta siihen liittyy myös riski tuomioistuinten kuormittumisen lisääntymisestä.

**Helsingin kärjäoikeus** toteaa, että kahden ensimmäisen ehdotuksen voi arvioida lisäävän kärjäoikeuksiin päätyviä riita-asioita. Jos lautakunnassa ei käsitellä enää yksityisten välisiä asuntokauppariitoja tai uuden asunnon kaupan vakuuden vapauttamista koskevia asioita, tulevaisuudessa ainoa mahdollisuus riitauttaa tällainen asia olisi nostaa kanne kärjäoikeudessa.

Kaikki yksityisten väliset asuntokauppariidat eivät päätyisi kuluriskin vuoksi kärjäoikeuteen, vaan osa asuntokaupan tekijöistä jäisi käytännössä ilman oikeusturvaa. Ennen supistusten tekemistä tulisikin arvioida, kuinka paljon lisäresurssitarpeita muutos aiheuttaisi tuomioistuimille, eli mikä olisi toimenpiteiden kokonaisvaikutus valtion talouteen. Kun supistaminen tarkoittaisi joka tapauksessa oikeusturvan heikentämistä, tulisi taloudellisen kokonaisvaikutuksen olla vahvasti positiivinen ja kärjäoikeuksille varata tarvittavat lisäresurssit, jotta supistamista voitaisiin kannattaa.

Uusien asuntokauppojen vakuuden vapauttamisen osalta kärjäoikeus kysyy, olisiko lainsäädäntömuutosten tekemisen sijaan mahdollista korjata odotustilassa olevien asioiden aiheuttama ongelma käsittelyaikojen ilmoittamistapaa koskevalla teknisellä muutoksella. Vaihtoehtona ei liene ole se, että maksuttoman kuluttajariitalautakunnan sijaan asioista nostettaisiin kanne ja asiat olisivat jonotustilassa kärjäoikeudessa, jolloin kustannuksia syntyisi paitsi tuomioistuinlaitokselle myös asianosaisille.

Finanssiasioiden FINE:lle siirtämisen osalta käräjäoikeus toteaa, että sille ei ole ainakaan valtionaloudesta johtuvaa estettä. Kun FINE:ssä ratkaisijat ovat lyhyempiä kuin kuluttajariitalautakunnassa, voidaan siirtämisen arvioida hyödyttävän myös kuluttajia. Siirtämisellä ei arvioida olevan ainakaan suurta merkitystä käräjäoikeuden käsittelymäärien osalta. Tältä osin ehdotus kuluttajariitalautakunnan toiminnan supistamisesta on kannatettavaa. Lisäksi ehdotus uusien elinkeinoelämältä rahoituksensa saavien ADR-elimien perustamisen kartoittamisesta on myös lähtökohtaisesti kannatettava.

**Kanta-Hämeen käräjäoikeus** toteaa, että euromääräisten vähimmäis- ja enimmäisintressirajojen käyttöön ottamisessa varovaisuus on varmastikin paikallaan. Esimerkiksi yksityistä pysäköinninvalvontaa koskevissa kuluttajariidoissa euromääräinen intressi on tyypillisesti vain muutaman kymmenen euron luokkaa eli valvontamaksun verran, mutta on tärkeää, että myös tämän kaltaisille asioille on olemassa vaihtoehtoinen forum yleisten tuomioistuinten ohella.

**Keskuskauppakamari** kannattaa päällekkäisyyden poistamista FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa.

Vakuuden vapauttamiseen liittyviin asioihin Keskuskauppakamari ei vielä tässä vaiheessa ota kantaa, koska asiaan liittyvä asuntokauppalain uudistamistyö on kesken. Asiaa tulee harkita perusteellisesti siltä pohjalta, mitä vakuuksien osalta kyseisessä uudistuksessa esitetään.

Keskuskauppakamari suhtautuu erittäin varauksellisesti siihen, että yksityisten henkilöiden väliset, asuntokauppoihin ja vuokrasopimuksiin liittyvät riidat rajattaisiin kokonaan toimivallan ulkopuolelle ainakaan ilman, että näille olisi muuta vaihtoehtoja riidanratkaisua kuin tie käräjäoikeuden kautta. Keskuskauppakamari toteaa, että nämä asiat valitettavasti lienevät usein työläisiä ja sellaisia, että niissä on erittäin paljon aineistoa. Monesti ne saattavat olla myös sellaisia, joita lautakunta ei käsittele niiden monimutkaisuuden tai vaikean selvitettävyyden takia. Valmistelutyötä on kuitenkin voinut ennen tähän vaiheeseen päätymistä olla runsaastikin. Tämä asiaryhmä on kuitenkin sellainen, jota ADR-sääntely ei koske, joten näissä asioissa voitaisiin mahdollisesti miettiä joitain sellaisia tehostamisen keinoja, joita ADR-sääntelyn piirissä oleviin asioihin ei voida soveltaa. Näissä voitaisiin esimerkiksi ottaa käyttöön nimellistä suurempi käsittelymaksu, velvoittaa käyttämään asiassa avustajana asianajajaa tai luvan saanutta oikeudenkäyntiavustajaa tai velvoittaa käyttämään asioiden teknisessä selvittämisessä puolueetonta, teknistä asiantuntijaa, kuten esimerkiksi Keskuskauppakamarin hyväksymää tavarantarkastajaa.

Viimeksi mainitussa olisi oleellista se, että ulkopuolinen järjestelmä takaisi tarkastajan puolueettomuuden sekä tarkastuksen suoritusohjeeseen sitoutumisen avulla, että tehokkaalla jälkikäteisellä valvonnalla.

**Kiinteistöliitto** ei kannata ehdotusta koskien vakuusasioiden käsittelyn siirtoa pois kuluttajariitalautakunnan toimialueesta, jos vakuuden vapauttamisen vastustaminen olisi jatkossa mahdollista ainoastaan hakemuksen toimittamisella käräjäoikeuteen. Tämä tulisi lisäämään merkittävästi vakuuden vapautumisen vastustamiseen liittyviä kustannuksia asunto-osakeyhtiöille. On huomioitava, että asunto-osakeyhtiöille otettava kiinteistön täysarvovakuutus ei korvaa ylipäänsä perustajaosakasta vastaan ajettavan virhevastuuoikeudenkäynnin kuluja. Näin siksi, että perustajaosakas ottaa vakuutuksen vasta rakentamisen jo alettua ja jopa vasta valmistuttua. Tällä vakuutusturvan puutteella on merkittävä vaikutus asunto-osakeyhtiöiden oikeusturvaan uudiskohteiden virhevastuutapauksissa. Vakuuden vapauttamisen vastustamista koskevan kokonaisuuden tarkastelua tulisi tehdä tarkoin asuntokauppalain uudistamisen yhteydessä.

Kiinteistöliitto kannattaa ehdotusta kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamisesta siltä osin kuin se on päällekkäinen FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankkilahtakunnan kanssa. Sen sijaan Kiinteistöliitto ei kannata yksityishenkilöiden välisten riitojen poistamista lautakunnan toimialasta. Kiinteistöliitto pitää tärkeänä, että asumiseen liittyvät asiat pysyvät kuluttajariitalautakunnan toimialassa, tarjoten näin vaihtoehdon asian viemiselle tuomioistuimen käsiteltäväksi. Toteutessaan pienriitamenettely, jonka toimialaan kuuluisi myös yksityishenkilöiden välisistä asunnon vuokrasopimuksista johtuvat pienet riidat ja häätöasiat, voisi mahdollistaa yksityishenkilöiden vuokra-asioiden poiston kuluttajariitalautakunnan toimialasta. Edellytyksenä olisi, että pienriitamenettelylle asetetut tavoitteet ja odotukset (erityisesti nopeus) täyttyvät.

Kiinteistöliitto pitää tärkeänä, että yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat pysyvät jatkossakin kuluttajariitalautakunnan toimialassa. Tuomioistuinkäsittelyyn liittyvän kulluriskin vuoksi kaikki yksityisten väliset asuntokauppariidat tuskin päätyisivät käräjäoikeuteen, jolloin yksityishenkilöiden välisten asuntokauppariitojen poistaminen kuluttajariitalautakunnan toimialasta heikentäisi asuntokaupan osapuolten oikeusturvaa.

Kiinteistöliitto pitää lähtökohtaisesti kannatettavana raportin ehdotusta uuden/uusien elinkeinoelämältä rahoituksensa saavan/saavien ADR-elimin/elimien perustamisen kartoittamista etenkin, jos uuden ADR-elimin perustaminen mahdollistaa yksityishenkilöiden välisten riita-alueiden säilyttämisen kuluttajariitalautakunnan toimialueessa.

**KVKL** kannattaa lähtökohtaisesti yksityishenkilöiden välisten asuntokauppaa ja vuokra-asuntoja koskevien riitojen rajaamista kuluttajariitalautakunnan toimivallan ulkopuolelle sekä jatkoselvityksen käynnistämistä asiasta. KVKL kannattaa myös lautakunnan toimialueen supistamista siltä osin kuin se on päällekkäistä muiden ADR-elinten kanssa. KVKL ei missään nimessä kannata sellaisen uuden ADR-elimen perustamista, jonka toiminnan kustannukset kattaisi elinkeinoelämä.

**MaRa** pitää kannatettavana ehdotusta siitä, että kuluttajariitalautakunnan toimialuetta harkitaan supistettavan siltä osin kuin sen toimivalta on päällekkäistä FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa. Lisäksi MaRa pitää perusteltuna ehdotusta selvittää tarkemmin lautakunnan toimialueen supistamista poistamalla siitä yksityishenkilöiden väliset riita-asiat. Tältä osin tulee vielä ottaa huomioon vireillä oleva lainsäädäntöhanke pienriitamenettelyn käyttöönotosta.

**Omakotiliitto** kannattaa päällekkäisten menettelyjen osalta toimialueen supistamista. Jos toimialueesta poistetaan yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat, tulee tätä päätöstä ennen olla korvaava maksuton tapa sovittaa yksityishenkilöiden asuntokauppariitoja.

**Rakli** pitää tarpeellisena, että kuluttajariitalautakunnan toimialueen laajuutta tarkastellaan. Yksityishenkilöiden välisten riita-asioiden mahdollinen poistaminen lautakunnan toimialueesta edellyttäisi kuitenkin toimivan pienriitamenettelyn käyttöönottoa, jota parasta aikaa valmistellaan oikeusministeriön asettamassa työryhmässä. Mahdollista uuden ADR-elimen perustamista ajatuksena siirtää tälle jokin suurempi asiakokonaisuus kuluttajariitalautakunnasta on syytä tarkastella muun muassa riidanratkaisujärjestelmän selkeyden ja tehokkuuden näkökulmasta.

**Suomen Vuokranantajat** pitää yksityishenkilöiden välisten riita-asioiden rajaamista lautakunnan toimivallan ulkopuolelle perusteltuna siinä vaiheessa, kun pienriitamenettely on otettu onnistuneesti käyttöön ja voidaan varmistua siitä, että menettely täyttää sille asetetut tavoitteet. Pienriitamenettelyn raja tulee asettaa sen verran korkealle, että esimerkiksi vuokrasuhteita koskevat erimielisyydet voitaisiin valtaosin käsitellä menettelyssä. Lopullinen kanta ehdotukseen voidaan esittää vasta pienriitamenettelyn käyttöönoton jälkeen.

Suomen Vuokranantajat kannattaa asuntokauppalain muuttamista siten, ettei vakuuden pidättäminen edellyttäisi asian saattamista vireille kuluttajariitalautakuntaan. Ennen asuntokauppalain muutosta se ei pidä muutosta kuluttajariitalautakunnan toimialaan tarkoituksenmukaisena.

Suomen Vuokranantajat kannattaa kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista siltä osin kuin se on päällekkäistä muiden ADR-elinten kanssa. Se ei kannata jonkin suuren asiaryhmän siirtämistä pois ja uuden riidanratkaisuelimen perustamista. Useiden eri riidanratkaisuelinten olemassaolo aiheuttaa erityisesti yksityishenkilöille helposti epäselvyyttä niiden välisistä eroista. Suomen riidanratkaisujärjestelmä tulee pitää mahdollisimman yksinkertaisena.

**Suomen Yrittäjät** pitää kannatettavana ehdotusta siitä, että kuluttajariitalautakunnan toimialuetta harkitaan supistettavaksi siltä osin kuin se on päällekkäistä FINE:n ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa. Katvealueet kahden lautakunnan välissä on saatava pois, mikäli toimintaa halutaan tehostaa. Osaltaan tällä pystytään välttämään myös mahdollisesti erilaisia ratkaisuja.

Vakuusasioiden osalta Suomen Yrittäjät korostaa sitä, että vaikutuksia on vielä selvitettävä erittäin huolellisesti. Yksityishenkilöiden välisten riita-asioiden osalta Suomen Yrittäjät toteaa, että pienriitamenettelyn kasvattaminen on toivottavaa ja voisi olla merkittävässä roolissa riita-asioiden nopeassa ja tehokkaassa selvittämisessä. Tällä olisi vaikutusta myös kuluttajariitalautakunnan ruuhkautumisen suhteen. Uuden elinkeinoelämältä rahoituksensa saavan ADR-elimen perustamisen suhteen Suomen Yrittäjät on epäileväinen ja katsoo, että asiaa olisi selvitettävä huolellisesti kaikista näkökulmista, mikäli ehdotusta aiotaan viedä eteenpäin.

**Traficom** toteaa, että toiminnan supistamisen osalta tulisi huolehtia siitä, että kuluttajilla säilyy riittävän laaja mahdollisuus ajaa oikeuksiaan ilman kulluriskiä erityisesti sellaisten palveluiden osalta, jotka ovat kuluttajille välttämättömiä. Lisäksi toiminnan supistamistarpeita arvioitaessa olisi tärkeää arvioida kustannuksia laajemmin koko valtionhallinnon näkökulmasta.

**Tuomariliitto** esittää, että lautakunnan toimialueen supistamista koskevat uudistukset valmistellaan ja toteutetaan yhdessä muiden riita-asian oikeudenkäyntimenettelyyn liittyvien uudistusten kanssa oikeusvaltion takeet ja oikeuslaitoksen kehittäminen -työryhmän työn yhteydessä ja tarvittaessa pienten riita-asioiden menettelyä koskevassa työryhmässä. Pistemäisesti tehtävät uudistukset heikentävät mahdollisuuksia arvioida uudistusten vaikutusta lainsäädännön systematiikkaan, uudistusten taloudellisia vaikutuksia sekä uudistusten perusteella tarvittavia lisäresursseja tuomioistuimissa.

Lisäksi Tuomariliitto toteaa, että tuomioistuinlaitoksen resurssien on vastattava kaikissa olosuhteissa sille kuuluvia velvoitteita ja tehtäviä. Tämä koskee myös tilanteita, joissa uusia asiaryhmiä siirretään tuomioistuinten käsiteltäviksi. Selvää on,

että eräiden tällä hetkellä lautakunnan toimivaltaan kuuluvien asioiden rajaaminen sen toimivallan ulkopuolelle tulisi johtamaan kyseisten riitojen siirtymiseen tuomioistuimin.

**Varsinais-Suomen kärjäoikeus** toteaa, että yksityishenkilöiden välisten asunto-kauppariitojen sekä muiden asumiseen liittyvien riitojen siirtäminen nykyistä enemmän tuomioistuinkäsittelyn puolelle aiheuttaisi valtiolle selvästi enemmän lisäkustannuksia kuin kustannussäästöä. Ehdotuksen taloudellinen vaikutus olisi siten joka tapauksessa negatiivinen. Lisäksi yksityishenkilöille aiheutuisi asuamista koskevien asioiden käsittelystä nykyistä enemmän kustannuksia, minkä seurauksena osa asumista koskevan riidan osapuolista jäisi myös kokonaan vaille oikeusturvaa. Kuluttajariitalautakunnan nykyistä riittävämpi resursointi johtaisi kokonaistaloudellisesti parempaan lopputulokseen.

Kärjäoikeuden mukaan finanssiasioden siirtäminen kuluttajariitalautakunnasta FINE:n ja sen lautakuntien käsiteltäviksi on ehdotuksena lähtökohtaisesti kannatettava. Perusteltua on jatkaa myös sen selvittämistä, olisiko osa kuluttajariitalautakunnan nykyisin käsittelemistä asioista mahdollista käsitellä vastaisuudessa uusien, elinkeinoelämän rahoittamien ADR-elimien toimesta.

**VKL** katsoo, että huoneenvuokrariitojen siirtäminen kuluttajariitalautakunnan toimialueesta on mahdollista. Toimialueen supistamista voidaan harkita vasta, kun pienriitamenettely on saatu tehokkaasti käyttöön.

## 2.4 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusten noudattaminen

Selvityksessä ehdotetaan laajan yhteiskunnallisen keskustelun käynnistämistä kuluttajariitalautakunnan suositusluonteisten ratkaisujen noudattamisesta. Lisäksi selvityshenkilö pitää tärkeänä lautakunnan ratkaisulinjauksista tiedottamista sekä ratkaisujen noudattamisen korostamista.

**SMAL, TEM, Traficom** ja **Tuomariliitto** eivät lausuneet ehdotuksesta.

**Kuluttajariitalautakunta** katsoo, että sen ratkaisujen noudattaminen on ensiarvoisen tärkeätä myös tehokkuusnäkökulmasta. Lautakunta itse on pitänyt noudattamista esillä mediassa viime vuosina paljon suuryritysten osalta. Lautakunnan ratkaisusuosituksia noudatetaan pääsääntöisesti hyvin, mutta noudattamisessa on myös havaittu pistemäisiä ongelmia. Kuluttajariitalautakunta

kannattaa ehdotuksessa esitettyä ja on valmis esimerkiksi järjestämään ehdotetun korkeatasoisen seminaarin yhteiskunnallisen keskustelun ja medianäkyvyyden ylläpitämiseksi.

Selvitykseen viitaten lautakunta toteaa, että merkittävä rooli lautakunnan historiassa ja tulevaisuudessa on kuluttaja-asiamiehen toiminnalla noudattamatta jätettyjen ratkaisujen suhteen. Kuluttaja-asiamiehellä on tälläkin hetkellä useita asioita avustettavanaan oikeudessa. Niiden samaa julkisuus eri vaiheissaan on osa yhteiskunnallista keskustelua. Avustusasioiden noudattamista tehostavaa vaikutusta voitaisiin mahdollisesti parantaa sillä, että lautakunnalle annettaisiin mahdollisuus tehdä kuluttaja-asiamiehelle ehdotuksia avustusjutuiksi.

Toinen uusi keino sekä tehostamisen että noudattamisen parantamiseksi olisi luoda kuluttajariitalautakunnalle mahdollisuus esittää ennakkoratkaisupyyntöjä korkeimmalle oikeudelle ohi alempien oikeusasteiden. Tämä tulisi toki rajata asioihin, jotka koskevat uutta oikeudellista kysymystä ja suurta joukkoa kuluttajia.

**KKV** toteaa, että ratkaisujen noudattamisen edistäminen kannattaa ymmärtää laajemmin kuin ns. mustan listan julkaisemisena. Kuluttajariitalautakunta tarvitsisi oman tiedottajan ja enemmän näkyvyyttä ratkaisuille ja ratkaisukäytännölle. Lisäksi käsittelyaikojen lyhentyminen todennäköisesti parantaisi myös suositusten noudattamista. Pitkät käsittelyajat ovat antaneet yrityksille mahdollisuuden olla hoitamatta asiaa ja hyötyä siitä taloudellisesti, ja toisaalta noudattamatta jättäminen ei selvästikään tuota juurikaan kielteistä mainehaittaa yrityksille. Lyhyet käsittelyajat tekisivät prosessista ja noudattamisesta yrityksille houkuttelevamman ja hyödyllisemmän.

**Kuluttajaliitto** toteaa, että vapaaehtoisuuden ja ratkaisusuositusluonteisuuden tehokkuuden ja merkityksellisyyden näkökulmasta suositusten korkea noudattamisaste on aivan ensiarvoisen tärkeää. Viimeaikaisena huolestuttavana esimerkkinä Kuluttajaliitto nosti jo selvitystyön aikana sähkösopimuksia koskevat suositukset, joihin yrityskenntä melko yksioikoisesti ilmoitti, etteivät pidä suosituksia hyvinä ja aio niitä noudattaa, vaikka sähkösopimusten kohtuullisuuskysymys kosketti varsin laajaa kuluttajajoukkoa ja asiassa esitettiin myös poliittisesti painavia puheenvuoroja kuluttajien auttamiseksi. Mikäli tämän tyyppinen kehitys laajenee ja/tai yleistyy, on Kuluttajaliiton mukaan tarkasteltava kuluttajariitalautakunnan ratkaisuiden suositusluonteisuutta uudestaan. On erityisiä sektoreita, kuten lentomatkus-tus ja sähkösopimukset, joissa ilmenevät ongelmat koskevat helposti hyvin laajoja kuluttajaryhmiä ja joissa tarve nopealle ja maksuttomalle tavalle saada asiat ratkaisu-tyksiä sitovasti on erityisen suuri.

Kuluttajaliitto pitää tarpeellisena yhteiskunnallista keskustelua vaihtoehtoisen riidanratkaisun tärkeydestä ja hyödyistä. Liitto yhtyy selvitysmiehen ehdotuksiin ratkaisujen ja toiminnan paremmasta viestinnästä ja tiedottamisesta, joka vaatii myös resurssien kohdentamista. Lisäksi se katsoo, että yhteistyötä ja toimintatapoja Kuluttajamedia ry:n kanssa mustan listan julkaisemiseen liittyen tulisi kehittää. Tiedot noudattamatta jättämisestä tulisi saada listalle mahdollisimman pian ja siksi olisikin syytä harkita yrityksille velvollisuutta ilmoittaa määrättyssä ajassa ratkaisusuosituksen antamisen jälkeen, aikooko se noudattaa suositusta vaiko ei. Mikäli ilmoitusvelvollisuus laiminlyötäisiin, tulkittaisiin asia siten, että suositusta ei noudateta.

**Asianajajaliitto** toteaa, että päätösten muuttaminen osapuolia sitovaksi edellyttäisi käsittelyn toimintatapojen olennaista muuttamista, esimerkiksi todistelun osalta. Lautakunnan päätöksiä voisi päätösten sitovuuden sijasta muuttaa esimerkiksi sellaisiksi, että niitä voisi tarvittaessa hyödyntää myös asian käsittelyn jatkuessa käräjäoikeudessa.

**EK** toteaa, että yhteiskunnallisen keskustelun lisääminen voisi parantaa ratkaisujen näkyvyyttä ja korostaa niiden merkitystä oikeusturvan kannalta. Suositusten laajan noudattamisen voidaan nähdä lisäävän kuluttajien luottamusta markkinoihin ja se on myös elinkeinonharjoittajien etu. Joissakin yksittäisissä tapauksissa voi kuitenkin olla niin merkittäviä yhteiskunnallisia tai lainsäädännön tulkintaan liittyviä kysymyksiä, että on perusteltua hankkia tuomioistuinratkaisu. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen suositusluonteisuuden säilyminen jatkossakin on erittäin tärkeää.

**ET** toteaa, että energia-alan toimijat noudattavat pääsääntöisesti lautakunnan ratkaisuja hyvin. Se haluaa tuoda esiin, että selvityksessä esille nostettu energia-alan ratkaisujen noudattamattomuus liittyy yksittäiseen oikeuskysymykseen, jossa lautakunta on tulkinnallaan luonut aivan uutta ja poikkeuksellista tapaa tulkita tiettyjä säännöksiä. ET:n näkemyksen mukaan päätösten noudattamisen haasteet liittyvät siis siihen, että lautakunnan päätöksetkin saattavat olla virheellisiä ja perustua väärään laintulkintaan. Suositusten noudattaminen voidaan nähdä osana yhteiskuntavastuuta vain, mikäli ratkaisusuositukseen ei liity oikeudellista epäselvyyttä.

ET katsoo, että ratkaisujen noudattamisen parantamiseksi olennaista on parantaa päätösten laatua. Jos lautakunnassa ei ole riittävää osaamista jonkin erityislain soveltamiseen, tätä tulisi voida hankkia esimerkiksi pyytämällä lausuntoja. Lautakunnalla tulisi olla mahdollisuus pidättäytyä antamasta päätöksiä, jotka tarkoittaisivat aivan täysin uusia tulkintakannanottoja, joille ei löydy normitukea tai joihin tuomioistuimet eivät ole jo ottaneet kantaa. Kysymys on laajemminkin oikeusjärjestelmämme ydinkysymyksistä: onko tarkoituksenmukaista pyrkiä luomaan uutta



oikeuskäytäntöä ja soveltamistapoja lautakuntamenettelyssä. ET:n mukaan tämä tulisi jättää vain ja ainoastaan tuomioistuimille, joissa osapuolten oikeudet (mm. kuuleminen, valitusoikeus, puolueettomuus, riittävä osaaminen) on varmistettu. Prosessisäännöt kuluttajariitalautakunnassa poikkeavat merkittävästi tuomioistuinten noudatettavista, eikä kuluttajariitalautakunta aina esimerkiksi ota yritysten puolesta huomioon lain säännöksiä, ellei yritys näihin itse vetoa – tuomioistuimessa taas tuomioistuin tuntee lain viran puolesta.

**FiCom:**n mukaan lautakunnan ratkaisujen on vastaisuudessa oltava suosituksia ilman oikeusvaikutuksia ja täytäntöönpanokelpoisuutta. Suositusten laaja noudattaminen on myös elinkeinonharjoittajien etu. Tulee muistaa, että osapuolilla on aina mahdollisuus viedä asia yleiseen tuomioistuimeen. Yrityksellä voi olla esimerkiksi joissakin yksittäisissä tapauksissa niin merkittäviä yhteiskunnallisia tai lainsäädännön tulkintaan liittyviä kysymyksiä, että on perusteltua hankkia tuomioistuinratkaisu.

**Finanssiala** toteaa, että kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen suositusluonteisuuden säilyminen jatkossakin on erittäin tärkeää, myös FINE:n osalta. Näiden riidanratkaisumekanismien hallinnollinen keveys (ml kustannukset kuluttajalle) ja prosessien joutuisuus ovat tasapainossa päätösten oikeudellisen sitomattomuuden kanssa. Jos näiden riidanratkaisuelinten päätökset olisivat täytäntöönpano- ja muutoksenhakukelpoisia, tulisi vastaavasti prosessin olla tuomioistuinmenettelyn kaltainen, mikä puolestaan johtaisi järjestelyn merkityksen ja mielekkyyden menettämiseen.

**Finanssivalvonta** toteaa, että vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten suositusten riittävän korkea noudattamisaste on edellytys riidanratkaisutoiminnan uskottavuudelle ja kaikkien osapuolten etu.

**FINE** toteaa, että ratkaisusuositusten noudattaminen on riidanratkaisun uskottavuuden kannalta tärkeää ja erityisesti ratkaisusuositusten laajamittainen noudattamatta jättäminen on ongelmallista. FINE:n näkemyksen mukaan toimialan järjestäytyminen edistää riidanratkaisuun sitoutumista ja näin ollen ratkaisusuositusten noudattamista. Noudattamista edesauttaa myös se, että ratkaisukokoonpanoissa on mahdollisuuksien mukaan mukana myös toimialan elinkeinonharjoittajapuolen edustajia, mikä ei tällä hetkellä kaikilta osin toteudu.

FINE:n näkemyksen mukaan ADR-riidanratkaisumenettelyssä annettavien ratkaisujen sitovuus ei sovi suomalaiseen järjestelmään. Ratkaisujen sitovuus synnyttäisi tarpeen muuttaa prosesseja ja toimintatapoja oikeuslaitoksen suuntaan, mikä jäykistäisi menettelyä ja vähentäisi nykyistä toiminnan tehokkuutta ja muita etuja.

**Helsingin hovioikeus** pitää tärkeänä lautakunnan ratkaisulinjauksista tiedottamista ja noudattamisen korostamista sekä yhteiskunnallisen ratkaisujen noudattamista koskevan keskustelun edistämistä. Hovioikeuden käsityksen mukaan ei ole kuitenkaan tietoa siitä, että ratkaisujen noudattaminen olisi yleisesti laskenut, eikä sen takia tarvetta erityistoimille tai merkittävälle esimerkiksi tiedottamista koskeville rahallisille panostuksille ole. Tärkeimpänä toimenä ratkaisujen noudattamisen lisäämiseksi hovioikeus pitää riittävien resurssien takaamista ratkaisutoimintaan, jotta käsittelyajat saadaan hyväksyttävälle tasolle ja lautakunta saa annettua laadukkaita ratkaisuja silloin, kun riitä on vielä ajankohtainen.

**Helsingin kaupunki** toteaa, että kaikki toimenpiteet, kuten laajan yhteiskunnallisen keskustelun käynnistäminen, ratkaisujen esille tuonti ja tiedottaminen, joilla edistetään suositusluonteisten ratkaisujen noudattamista ovat kannatettavia.

**Helsingin kärjäoikeus** toteaa olevan tärkeää, että ratkaisujen noudattamisen taso pysyy mahdollisimman korkeana. Tämä vaikuttaa myös kärjäoikeuteen vireille tulevien asioiden määrään. Kärjäoikeus kannattaa, että noudattamisasteesta käydään ehdotettua yhteiskunnallista keskustelua, johon mukaan tulisi saada etenkin elinkeinoelämän edustus.

**Kanta-Hämeen kärjäoikeus** toteaa, että sitä, että jotkut suuret yritykset ja jopa valtionyhtiöt ovat eräissä julkisuudessa esillä olleissa tapauksissa kieltäytyneet noudattamasta kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia, on pidettävä merkittävänä yhteiskunnallisena ongelmana ja vahingollisena kuluttajariitalautakunnan arvovallan kannalta. Se ehdottaa harkittavaksi esimerkiksi seuraavanlaista sääntelyä: Jos itselleen vastaisen ratkaisusuosituksen saanut elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut suositusta ja hän häviää samaa asiaa koskevan oikeudenkäynnin, suosituksesta tiedon saaneen tuomioistuimen on velvoitettava hänet korvaamaan valtiolle euromäärältään kiinteä ”valitusmaksu” tms. riippumatta siitä, paljonko kustannuksia valtiolle juuri kyseisen asian käsittelystä kuluttajariitalautakunnassa on aiheutunut.

**Keskuskauppakamari** toteaa, että laadukkaat ja hyvin perustellut ratkaisusuositukset ovat avainasemassa sen suhteen, että suosituksia myös noudatetaan. Keskuskauppakamari ei kannata sitä, että sitovuutta lisätään muilla keinoilla. Keskuskauppakamari korostaa sitä, että suositusten on oltava riittävän helposti ja hyvillä hakutoiminnoilla saatavissa myös netin kautta. Myös ratkaisusuosituksista tiedottaminen lisää tietoisuutta ratkaisulinjasta ja sitä kautta auttaa myös muita noudattamaan suositusten linjauksia. Joissain tapauksissa on hyvä osallistua aktiivisesti myös julkiseen keskusteluun ratkaisusuosituksista, kuten kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja on tietyissä tilanteissa tehnytkin.

**Kiinteistöliitto** pitää tärkeänä, että lähtökohtaisesti lautakunnan ratkaisuja noudatetaan. Kiinteistöliitto kannattaa raportissa esitettyä laajaa yhteiskunnallista keskustelua suositusluonteisten ratkaisujen noudattamisesta.

**KOVA** korostaa tarvetta parantaa kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen saatavuutta lautakunnan verkkosivuilla. KOVA katsoo, että suositusten noudattamista voidaan parantaa tiedonsaantia ja tiedottamista parantamalla.

**Kuluttajamedia** katsoo, että korkea ratkaisusuositusten noudattamisen taso on ensiarvoisen tärkeää kuluttajariitalautakunnan toiminnan uskottavuuden näkökulmasta ja yleisellä tasolla tähän tulisi ohjata nykyistä enemmän resursseja. Tällä hetkellä ainut sanktio noudattamatta jättämisestä on yrityksen tietojen julkaisu Kuluttaja-lehden ylläpitämällä Mustalla listalla ja sitä seuraava mahdollinen julkisuus. Kuluttaja-lehti toimittaa Mustan listan itsenäisesti kuluttajariitalautakunnalta saatujen tietojen perusteella. Listalla on jo yli 300 yritystä ja se on yksi suosituimmista kuluttaja.fi -verkkopalvelun sisällöistä. Musta lista on tällä hetkellä maksutta kaikkien luettavissa. Yritys voidaan myöhemmin poistaa listalta, mikäli yritys noudattaa suositusta, yritys toimittaa tiedon käräjäoikeuden tuomiosta, joka eroaa kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksesta tai yrityksen toiminta on päättynyt.

Kuluttajamedia katsoo, että yhteistyötä Mustan listan julkaisuun liittyen tulisi edelleen kehittää kuluttajariitalautakunnan ja Kuluttajamedian kesken. Toimintamalli on kuluttajariitalautakunnalle kustannustehokas tapa tiedottaa noudattamatta jätetyistä päätöksistä. Lehden verkkopalvelulla on vakiintunut, kasvava käyttäjäkunta. Yhteistyön kehittäminen voisi pitää sisällään tiedonvälityksen automatisoinnin ja toimintamallin tehostamisen siten, että tieto noudattamatta jättämisestä saataisiin järjestelmällisesti kaikista yrityksistä ja mahdollisimman pian päätöksen tiedoksiannon jälkeen.

Kuluttajamedia kannattaa otettavaksi käyttöön toimintatavan, jossa elinkeinonharjoittajan on nykyistä pakottavammin ilmoitettava lautakunnalle tieto ratkaisusuosituksen noudattamisesta esimerkiksi 30 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksiannosta. Mikäli ilmoitusvelvollisuus laiminlyödään, tulkitaan asia siten, että suositusta ei noudateta ja kuluttajariitalautakunta toimittaa tiedon asiasta Kuluttaja-lehdelle.

**KVKL** ei kannata ratkaisujen suositusluontoisuuden muuttamista. Sen sijaan lautakunnan ratkaisujen saatavuuteen ja tiedottamiseen on syytä panostaa huomattavasti nykyistä enemmän. Ratkaisuja tulisi olla kattavasti saatavilla lautakunnan verkkosivuilta esimerkiksi aihealueittain ja haettavissa hakusanoilla. Ratkaisuisissa tulisi käyttää johdonmukaisesti samoja asiasanoja samojen aihealueiden

yhteydessä. Lisäksi ratkaisujen saamista myös tietopyyntöjen kautta tulee helpottaa. Lautakunnan ratkaisujen saattaminen ko. alan yleiseen tietoon olisi omiaan lisäämään suositusten painoarvoa.

**MaRa** toteaa, että yhteiskunnallisen keskustelun lisääminen voi joissain tapauksissa parantaa lautakunnan ratkaisujen näkyvyyttä ja korostaa niiden merkitystä kuluttajan oikeusturvan kannalta. Keskustelussa lautakunnan antamien ratkaisujen luonteen muuttamisesta sitovampaan suuntaan pitää kuitenkin olla varovainen. Ratkaisujen sitovuus edellyttäisi myös lautakunnassa vastaanotettavan näytön uudelleenarviointia. Nykyisellään lautakuntamenettelyssä ei voida ottaa vastaan suullista todistelua. Ratkaisujen sitovampi luonne edellyttäisi myös vastaanotettavan näytön todistelukeinojen uudelleenarviointia.

**Omakotiliitto** toteaa, että ratkaisuja tulee noudattaa.

**Rakli** pitää tärkeänä, että lautakunnan ratkaisut ovat helposti saatavilla ja verkkosivuja on hyvä kehittää niin, että ratkaisut ovat helposti löydettävissä myös asiaryhmiteltyinä. Rakli ei kannata Norjan mallin mukaista ratkaisujen sitovuutta.

**Suomen Vuokranantajat** kannattaa sellaisia toimenpiteitä, jotka kannustavat elinkeinonharjoittajia noudattamaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja vapaaehtoisesti entistä tehokkaammin. Se ei kannata ratkaisujen suositusluontoisuuden muuttamista esimerkiksi Norjan mallia vastaavasti.

**Suomen Yrittäjät** katsoo, että ratkaisujen noudattamisen tason on pysyttävä jatkossakin korkeana. Tiedottamisen tehostamisen avulla yritykset sekä tietäisivät paremmin oikeat toimintatavat että luottaisivat hyvin perusteltujen ja laadukkaiden ratkaisusuositusten oikeellisuuteen entistä enemmän. Tehostettu tiedottaminen voisi osaltaan vaikuttaa myös siihen, että ratkaisusuositusten noudattaminen liitetäisiin yrityksen yhteiskuntavastuuseen. On huomioitava, että suosituksia noudatetaan jo nyt osittain myös mainehaitan takia.

Suomen Yrittäjät toteaa, että suositusten laaja noudattaminen on niin elinkeinonharjoittajien kuin kuluttajienkin etu. Hyvä kuluttajasuhde kasvattaa kuluttajan luottamusta yritykseen ja on omiaan ehkäisemään riitojen syntymistä. Tiedottamisella voisi olla vaikutusta myös elinkeinonharjoittajien tietoisuuteen ja ymmärrykseen vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä. Lisäksi se voisi kasvattaa luottamusta kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusten lisäksi myös kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan tulee olla objektiivista ja asian yhteydessä tulisi olla yhteydessä molempiin osapuoliin. Myös yritysten on saatava laadukasta neuvontaa. Tätä kautta on mahdollista estää riitojen syntymistä jo aikaisessa vaiheessa.

**Varsinais-Suomen käräjäoikeus** toteaa, että yhteiskunnalliselle kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen noudattamista koskevalle keskustelulle on ilmeinen tarve. Kuluttajariitalautakunnan päätösten vapaaehtoista noudattamista voidaan pitää yhteiskuntavastuukysymyksenä. Asiaa koskeva vaikuttava tiedottaminen on ensiarvoisen tärkeää.

**VKL** kannattaa lämpimästi toimenpiteitä, jotka rohkaisevat yrityksiä noudattamaan kuluttajariitalautakunnan päätöksiä vapaaehtoisesti entistä tehokkaammin.

## 2.5 Muut lausunnot koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä

Yhteenvedonomaaisesti moni lausunnonantaja korostaa pitävänsä tärkeänä, että kuluttajariitalautakunnan toimintaa tehostetaan kokonaisuutena. Asioiden käsittelyaikoja tulee olennaisesti nopeuttaa ja jutturuuhkaa purkaa, mutta se ei saa tapahtua päätösten laadun kustannuksella. Keskeistä on riittävien resurssien turvaaminen ja menettelytapojen kehittäminen. Myös ratkaisuista tiedottamiseen kuluttajariitalautakunnan verkkosivuilla on panostettava.

Lisäksi muina kommentteina esitetään seuraavaa:

**Kuluttajariitalautakunta** ehdottaa, että jatkovalmistelusta päätettäisiin oikeusministeriössä pikaisella aikataululla lausuntokierroksen jälkeen. Erityisesti lautakunta korostaa kuluttajaneuvonnan ja riidanratkaisun samaan organisaation yhdistämisen merkityksellisyyttä ja ehdottaa tätä kysymystä yhdeksi jatkovalmistelun pääteemaksi.

**Asianajajaliitto** katsoo, että asioiden käsittelyä voisi nopeuttaa myös se, että käsiteltäväksi tulevat asiat olisivat riittävästi yksilöityjä ennen lausuman pyytämistä. Yleisluonteiset väitteet tai lausumat eivät kerro, mihin pitäisi vastata ja missä laajuudessa vastaus tulisi antaa. Tämä on omiaan aiheuttamaan asian käsittelyssä turhaa työtä ja kustannuksia kaikille. Riittävä yksilöintivelvoite voisi myös johtaa siihen, että jokin osa lausumapyynnön lautakunnalle lähettämistä suunnittelevista huomaa, että pyynnön tekemiselle ei oikeasti ole aihetta.

**FINE** toteaa, että sen kannanotot pohjautuvat lähinnä finanssialan neuvonta- ja riidanratkaisutoiminnassa saatuihin kokemuksiin ja koskevat kysymystä riidanratkaisun järjestämisestä jatkossa. FINE toteaa olevansa käytettävissä mahdollisessa jatkovalmistelussa esimerkiksi kuluttajaneuvonnan ja riidanratkaisun yhdistämisen tai muunlaisen yhteistyön näkökulmasta.

**Keskuskauppakamari** viittaa ehdotukseen perustaa uusia ADR-elimiiä nk. public-private -periaatteella ja haluaa tuoda esiin, että sillä on hyvää kokemusta itsesääntelytehtävien tehokkaasta ja laadukkaasta hoitamisesta.

**KOVA** huomauttaa, että kuluttajariitalautakunnassa ei tällä hetkellä ole edustettuna yleishyödyllisiä asuntotoimijoita. KOVA:n yleishyödylliset ja omakustannusperiaatteella toimivat jäsenyhteisöt omistavat yli 330 000 vuokra- ja asumisoikeusasuntoa, joissa asuu yli 500 000 henkeä. KOVA:n jäsenten omistama asuntokanta muodostaa noin 11 prosenttia kaikesta Suomen asuntokannasta. KOVA toivoo, että kuluttajariitalautakuntaa seuraavan kerran asetettaessa huomioidaan asuntotoimijoiden monipuolisuus.

**KVKL** huomauttaa, että lautakunnassa ei sen käsityksen mukaan ole tällä hetkellä lainkaan edustajaa kiinteistönvälitysalalta, vaikka välitysliikkeillä on keskeinen rooli niin asunto- ja kiinteistökaupassa kuin huoneistojen vuokraamisessa. KVKL toivoo, että tämä seikka huomioidaan kuluttajariitalautakunnan jäsenien seuraavalla nimityskierroksella.

**Omakotiliitto** toteaa, että selvityksestä puuttuu selkeä ehdotus päätösten rakenteen kehittämiseksi. Nykytilanteessa ratkaisupäätöksestä on tai voi olla vaikea erottaa eri osa-alueita ja varsinaista ratkaisua. Omakotiliitto ehdottaa, että ratkaisupäätöksen rakennetta kehitetään ja se toistuu kaikissa ratkaisuissa samanlaisena. Ratkaisurakenne voi esimerkiksi olla 1. asiaselostus, 2. ostajan perustelu, 3. myyjän perustelu, 4. ratkaisun perustelu ja 5. lautakunnan ratkaisu.

**Traficom** tuo esiin, että Suomessa on tarpeen arvioida kriittisesti myös EU:n matkustajan oikeuksia valvovien viranomaisten välistä nykyistä tehtävänjakoa. Traficom katsoo, että kaikessa viranomaistoiminnassa tulee välttää päällekkäistä työtä. On tarkoituksenmukaista käsitellä samaa asiaa koskevat kysymykset vain yhdessä viranomaisessa. Traficom katsoo edelleen, että yksittäisten valitusten käsittely tulisi keskittää yhteen riidanratkaisuelimeen. Tämä olisi tärkeää oikeuksien laadukkaan valvonnan, asetusten tulkintojen yhdenmukaisuuden sekä henkilöresurssien tehokkaan käytön vuoksi. Traficom viittaa esimerkkinä Ruotsin ARN:iin, jossa viraston käsityksen mukaan käsitellään kaikkien matkustajien, mukaan lukien liikematkustajien, riita-asiat.

Oikeusministeriö  
PL 25  
00023 Valtioneuvosto  
[www.oikeusministerio.fi](http://www.oikeusministerio.fi)

Justitieministeriet  
PB 25  
00023 Statsrådet  
[www.justitieministeriet.fi](http://www.justitieministeriet.fi)

ISSN 2490-1172 (PDF)  
ISBN 978-952-400-081-9 (PDF)