KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

LAUSUNTO 9.2.2024

EDUSKUNNAN LAKIVALIOKUNNALLE

Asia: U 77/2023 vp Valtioneuvoston kirjelmä eduskunnalle ehdotuksista Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU (ADR-direktiivi) muuttamiseksi sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen (EU) N:o 524/2013 (ODR-asetus) kumoamiseksi

Kuluttajaliitto ry (jälj. Kuluttajaliitto) kiittää mahdollisuudesta antaa kirjallinen asiantuntijalausunto ja tulla kuultavaksi otsikkoasiassa.

Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa taataan jokaiselle oikeus tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin yhtenä oikeusvaltion periaatteista. Vaihtoehtoinen riidanratkaisu tarjoaa kuluttajille tuomioistuinkäsittelyjen ja viranomaisille tehtävien valitusten ohella keinon puolustaa oikeuksiaan. Tämä vaihtoehto soveltuu erityisen hyvin sellaisiin tapauksiin, joissa vaateet ovat arvoltaan vähäisiä eikä asiaan siksi välttämättä haluta hakea ratkaisua tuomioistuinteitse.

Kuluttajaliitto pitää hyvänä sitä, että vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevaa lainsäädäntöä pyritään parantamaan. Tehokkaat oikeussuojakeinot, joihin vaihtoehtoinen riidanratkaisukin luetaan, ovat ensiarvoisen tärkeitä kuluttajien luottamuksen ja aseman turvaamiseksi ja siten markkinoiden toiminnalle. Vaihtoehtoisen riidanratkaisun kehittämisen lisäksi lainsäätäjän tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota siihen, miten oikeudet ja velvollisuudet tosiasiassa toteutuvat ja pystyvätkö kuluttajat saamaan asiansa tarvittaessa myös tuomioistuimen käsiteltäväksi joko itsenäisillä kanteilla tai edustajakanteiden kautta. Myös kansallisten valvontaviranomaisten toimintaa tulee kehittää ja niiden yhteistyötä parantaa, minkä vuoksi Kuluttajaliitto pitää tärkeänä sitä, että nyt esitettyjen ADR-menettelyä koskevien uudistusten lisäksi myös ns. CPC-asetusta tultaisiin tarkastelemaan lähitulevaisuudessa.

Suomessa toimivat vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ovat toimineet verrattain hyvin ja yritykset ovat perinteisesti sitoutuneet hyvin niiden ratkaisusuosituksiin. Monissa muissa jäsenvaltioissa näin ei kuitenkaan ole ja vaihtoehtoisiin riidanratkaisuelimiin ja niiden toimintaan kohdistuu merkittäviä kehitystarpeita, joihin direktiiviehdotuksella pyritään löytämään keinoja. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten käyttömahdollisuuksia, oikeudenmukaisuutta, laatua, asiantuntemusta, puolueettomuutta sekä niihin kaikilta markkinatoimijoilta, niin kuluttajilta kuin elinkeinonharjoittajilta kohdistuvaa luottamusta on parannettava. Valitettavasti myös Suomessa on viime vuosina ollut ongelmia erityisesti kuluttajariitalautakunnan pitkien käsittelyaikojen vuoksi ja aivan viime aikoina on myös ilmennyt huolestuttavaa kehitystä esimerkiksi energiakriisin yhteydessä siinä, miten yritykset sitoutuvat noudattamaan annettuja ratkaisusuosituksia. Siinä mielessä Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että myös Suomessa suhtaudutaan vakavasti vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyiden kehittämiseen ja niiden toiminnan turvaamiseen.

Kuluttajaliitto yhtyy valtioneuvoston kantaluonnoksessa esitettyihin näkemyksiin alueellisen soveltamisalan laajentamisen osalta. Soveltamisalan laajennukseen sopimuksen ulkoisiin asioihin Kuluttajaliitto suhtautuu lähtökohtaisesti myönteisesti, vaikkakin yhdymme valtioneuvoston kannassa esitettyyn näkemykseen, että vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille ei tule osoittaa valvonnan kaltaisia tehtäviä.

Kuluttajaliitto ry Konsumentförbundet rf
The Consumers' Union of Finland
Ritarikatu 1 B, 00170 Helsinki | +358 9 454 2210 | info@kuluttajaliitto.fi | kuluttajaliitto.fi

Kuluttajaliitto toivoo, että ehdotuksen jatkokäsittelyssä täsmentyy, mitä tosiasiassa tarkoitetaan vaatimuksella, jonka mukaan kuluttajien on ennen vaihtoehtoiseen riidanratkaisujärjestelmään turvautumista otettava yhteyttä elinkeinonharjoittajaan, sekä toisaalta tarkennetaan, mitä seuraamuksia niihin elinkeinonharjoittajiin sovelletaan, jotka eivät noudata vaatimusta ilmoittaa ehdotuksessa mainitun 20 työpäivän kuluessa, suostuvatko ne vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Kuluttajaliitto katsoo, että vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen mahdollisuudelle kieltäytyä asian käsittelystä sillä perusteella, että kuluttaja ei ole ottanut elinkeinonharjoittajaan yhteyttä ennen kuin kääntyi vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen puoleen, olisi hyvä asettaa tarkat ehdot sen sijaan, että viitataan mahdollisesti suhteettomiin sääntöihin tällaisen yhteydenpidon muodosta. Kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välinen yhteydenpito tapahtuu yleensä chatbottien avulla, soittamalla puhelinpalvelukeskukseen tai sähköpostiviestien välityksellä, eikä siitä aina ole olemassa tallenteita myöhempää käyttöä varten. Vastausvelvollisuudesta säätäminen taas ei vaikuttaisi olevan välttämätöntä Suomen menettelyiden kaltaisissa tapauksissa, joissa riidanratkaisuelin voi ottaa asian ratkaistavakseen ilman elinkeinonharjoittajan tahdonilmaisuakin. Toisaalta uskomme, että vastausvelvollisuus saattaisi nopeuttaa prosessia ja ainakin antaa selkeän tiedon valittajalle siitä, onko elinkeinonharjoittaja aikeissa osallistua menettelyyn.

Ehdotus useampien valitusten yhdistämisestä tähtää kustannustehokkuuteen ja johdonmukaisuuteen, mutta nähdäksemme tällaisia kollektiivisia menettelyistä tulee soveltaa vain jos tietyt edellytykset täyttyvät. Näihin kuuluvat mm. vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen riittävä asiantuntemus ja ennen kaikkea kuluttajien suostumus yhteiseen käsittelyyn. Mahdolliset yhteisvalitukset tulisi koordinoida myös edustajakannedirektiivin mukaisten edustajakanteiden kanssa. Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että kuluttajilla olisi mahdollisuus jättäytyä pois kollektiivisesta menettelystä ja hakea korvausta yksilöllisesti oman asiansa erityispiirteiden pohjalta niin halutessaan.

Lopuksi Kuluttajaliitto korostaa, että on seurattava, missä määrin elinkeinonharjoittajat todella noudattavat vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten päätöksiä. Vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien käytön edistämisessä ei nimittäin ole mitään mieltä, jos tällaisten oikeussuojakeinojen hyöty on kyseenalainen. Menettelyiden vapaaehtoisuus ja annettujen ratkaisujen suositusluonteisuus toimivat vain, mikäli elinkeinonharjoittajat sitoutuvat osallistumaan menettelyihin sekä noudattamaan niiden perusteella annettuja ratkaisusuosituksia.

Kuluttajaliitto ry

Tiina Vyyryläinen
vaikuttamistyön päällikkö, OTK