

29.5.2001

2351/4/00

Ratkaisija: Oikeusasiamies Lauri Lehtimaja

Esittelijä: Esittelijä Nina Meincke

VASTAUS KANTELUUN KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNTA KOSKEVASSA ASIASSA

1 KANTELU

Arvostelette 17.10.2000 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassanne kantelukirjoituksessa kuluttajavalituslautakunnanmenettelyä. Katsotte, että valitusasianne käsittelyssä on viivytelty ja että asiaanne ei ole käsitelty riittävällä ammattitaidolla.

2 SELVITYS

Kuluttajavalituslautakunta antoi kirjoituksenne johdosta lausunnon 16.1.2001. Lausunnon liitteenä oli apulaisoikeuskansleri Jukka Pasasen 24.11.2000 antama päätös, jossa otetaan kantaa kuluttajavalituslautakunnan pitkiin käsittelyaikoihin.

Lausunto ja apulaisoikeuskanslerin päätös oheistetaan tiedoksenne.

3 RATKAISU

3.1 Tapahtumat

Saadun selvityksen mukaan kirjoituksenne on saapunut kuluttajavalituslautakuntaan 9.7.1999. Asianne käsiteltiin X jaoston kokouksessa 23.8.2000, ja päätös toimitettiin Teille 25.9.2000. Asian käsittely kokonaisuudessaan kesti siis hieman yli 14 kuukautta.

Saadun selvityksen mukaan asioiden käsittelyajat kuluttajavalituslautakunnassa ovat noin neljästä kuukaudesta puoleentoista vuoteen. Tavoitteena on kuitenkin ollut keskimäärin alle yhdeksän kuukauden käsittelyaika. Saamastani selvityksestä käy ilmi, että kuluttajavalituslautakuntaan saapuneiden valitusten määrä on lisääntynyt vuosina 1999-2000 ja että valitukset ovat samalla vaikeutuneet. Kuluttajavalituslautakunnassa on selvityksen mukaan myös työvoimavajetta. Lautakunta on pyytänyt kauppa- ja teollisuusministeriöltä lisäresursseja ja asia on saatettu myös eduskunnan tietoon.

Valtiovarainvaliokunta onkin hallituksen esityksestä valtion talousarvioksi vuodelle 2001 antamassaan mietinnössään (43/2000) kiinnittänyt huomiota kuluttajavalituslautakunnan toimintamenoihin varatun määrärahan riittävyteen. Erään toisen käsiteltävänäni olevan kantelun (1454/4/00) yhteydessä kävi myös ilmi, että kuluttajavalituslautakunta oli pyytänyt 16.12.1999 kauppa- ja teollisuusministeriöltä määrärahaa ylimääräisen esittelijän palkkaamiseksi kahdeksi vuodeksi, mutta ministeriö ei ollut myöntänyt pyydettyä määrärahaa.

3.2.

Oikeudellinen arviointi

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Säännös vastaa ennen 1.3.2000 voimassa ollutta hallitusmuodon 16 §:ää.

Apulaisoikeuskansleri Pasanen on päätöksessään 24.11.2000 (dnro:t 1111/1/99 ja 2/1/00) todennut, että kuluttajavalituslautakunnassa käsiteltävinä olevien " *valitusten pitkätkö keskimääräinen käsittelyaika, joka vielä ilmeisesti on pidentymässä, merkitsee sitä, että lukuisat valitukset saavat osakseen niin pitkän käsittelyajan, että tilannetta ei voida pitää Suomen perustuslain 21 §:n joutuisuussäännöksen mukaisena.*" Apulaisoikeuskansleri on saattanut päätöksensä kuluttajavalituslautakunnan ja kauppa- ja teollisuusministeriön tietoon.

Pidän 14 kuukauden käsittelyaikaa Teidän tapauksessanne liian pitkänä. Katson, että asiassa ei ole kuitenkaan ilmennyt aiheutta epäillä kuluttajavalituslautakunnan tahallaan viivyttäneen asianne käsittelyä. Kun apulaisoikeuskansleri on jo puuttunut lautakunnan pitkiin käsittelyaikoihin, tyydyn tässä yhteydessä omasta puolestani ainoastaan kiinnittämään kuluttajavalituslautakunnan huomiota asioiden joutuisan käsittelyn tärkeyteen.

Mitä tulee väitteisiinne asian käsittelyn ammattitaidottomuudesta, totean, että saamastani selvityksestä ei käy ilmi sellaisia seikkoja, joiden nojalla minulla olisi aiheutta epäillä kuluttajavalituslautakunnan menetelleen asiassanne tältä osin lainvastaisesti. Toimivaltaani laillisuusvalvojana ei kuulu arvioida kuluttajavalituslautakunnan "ammattitaidon" tasoa sinänsä.

3.3.Yhteenveto ja toimenpiteet

Pidän siis 14 kuukauden käsittelyaikaa kuluttajavalituslautakunnassa Teidän tapauksessanne liian pitkänä. Kun apulaisoikeuskansleri on edellä kerrotulla tavalla jo puuttunut lautakunnan pitkiin käsittelyaikoihin, tyydyn omasta puolestani ainoastaan kiinnittämään kuluttajavalituslautakunnan huomiota asioiden joutuisan käsittelyn tärkeyteen. Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni kuluttajavalituslautakunnalle tiedoksi.

Kirjoituksenne liitteet palautetaan ohessa.