

10.6.2022

EOAK/1949/2022

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

TARKASTUS: KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA 16.5.2022

Tarkastuskohde

Kuluttajariitalautakunta

Tarkastusajankohta

16.5.2022, kello 9.00–12.30

Osallistujat EOAK:sta

Pasi Pölönen, apulaisoikeusasiamies

Terhi Arjola-Sarja, esittelijäneuvos

Katja Harakka, oikeusasiamiehensihteeri

Sanna-Kaisa Frantti, notaari

Osallistujat kohteesta

Puheenjohtaja

Varapuheenjohtaja

Ylitarkastaja

Tietopalvelusihteeri

1 Esillä olleet teemat

Tarkastuskäynnin aihepiireinä olivat lautakunnan käsittelyajat, työtilanne sekä asian käsittelyn prosessikuvaus. Lisäksi käsiteltiin lautakunnan määrärahatilannetta ja sen todennäköistä vaikutusta käsittelyaikoihin.

Lautakunta esitteli käytössä olevaa sähköistä asianhallintajärjestelmää (katselmus).

2 Keskustelu

Yleistä

Keskusteltiin lautakunnan tavoitettavuudesta. Kiinnitettiin huomiota siihen, että lautakunnan internetsivuilla aukioloajat-kohdan mukaan asiakkaiden henkilökohtainen asiointimahdollisuus lautakunnassa on ollut suljettuna 17.3.2020 lähtien koronatilanteen vuoksi. Yhteiskunta on kuitenkin avautunut ja koronarajoitukset ovat poistuneet keväällä 2022. Lautakunnan edustajat toivat esiin, että summeria soittava asiakas päästetään lautakunnan tiloihin asioimaan ja lisäksi toimitilan alakerrassa on postilaatikko, jonne voi jättää ratkaisupyynnöksiä. Kiinnitettiin huomiota myös lautakunnan puhelinpalvelun aukioloaikaan (kello 12.30–15.00), joka ei ole valtion virastojen aukiolosta annetun asetuksen (332/1994) mukainen. Lautakunnan puheenjohtaja ilmoitti, että tieto lautakunnan asiointipisteen kiinniolosta voidaan poistaa rajoitusten poistuttua. - - -

Lautakunta on edellisen tarkastuskäynnin (2015) jälkeen siirtynyt 16.1.2016 sähköiseen asiakirjahallintaan. Järjestelmän on toimittanut Triplan. Sähköinen asiointi asiakkaille otettiin käyttöön tammikuussa 2017. Lautakunnan sähköinen järjestelmä pohjautuu kuntapuolella käytössä olleeseen järjestelmään. Tästä johtuen järjestelmä ei täysin sovellu lautakunnan tarpeisiin ja siinä on ollut ongelmia. Esimerkiksi on havaittu, ettei joitain asioita (vanhat passiiviset asiat) ole löytynyt hakusanoilla järjestelmästä. Tämän estämiseksi on ryhdytty toimenpiteisiin, ettei asioita jää ratkaisematta.

Tilastointia 90 päivässä käsiteltäville asioille ei ole, mutta lautakunnan mukaan 90 päivää ylittäviä asioita on varsin vähäinen määrä. Apulaisoikeusasiamies viittasi tätä koskevaan direktiiviin (kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeva direktiivi, ns. ADR-direktiivi) ja totesi, että tilastointi tältä osin tulisi järjestää. Lautakunnan puheenjohtaja arvioi tämän olevan toteutettavissa.

Viime aikoina järjestelmässä on ollut paljon häiriöitä, ja tästä on tullut paljon palautetta. Internetsivuille onkin laitettu tietoa järjestelmäongelmista sekä näitä tilanteita koskeva toimintaohje. Järjestelmän toimimattomuus aiheutuu Valtorista. Tällä hetkellä järjestelmä toimii asianmukaisesti.

Lautakunnan asioista jopa 70–80 prosenttia saapuu sähköisen asiointin kautta, 15–20 prosenttia sähköpostitse ja loput postitse (skannattava järjestelmään). Saapuneista ratkaisupyynnöistä noin 35–38 prosenttia etenee jaostokäsittelyyn. Noin 1/3 asioista sovitaan.

Sovintojen määrää selittää se, että reklamaatio tehdään useassa tapauksessa lautakunnan kautta ja valmistelun yhteydessä edetään sovintoon. Lisäksi työntekijät edistävät sovintoa viittaamalla aikaisempaan ratkaisukäytäntöön. Erityisesti lentoasioissa lautakunnan aktiivisuuden ansiosta saadaan sovintoja.

Puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja ratkaisevat yksinkertaistetussa menettelyssä merkittävän määrän asioita. Muita ratkaisijoita ei ole. Vanhimmat vireillä olevat asiat koskevat rakentamisaikaisen vakuuden vapauttamista. Nämä asiat odottavat sitä, että havaitut virheet korjataan. Näitä asioita ei saa järjestelmässä keskeytystilaan.

Keskusteltiin myös tiedoksiannosta. Ratkaisupyynnön johdosta vastausta pyydetään kirjeellä tai saantikirjeellä. Jos elinkeinonharjoittajaa ei näillä keinoin tavoiteta, asia jätetään käsittelemättä. Aiemmin tiedoksiannoissa käytettiin haastemiehiä. Määrärahaileikkausten vuoksi tästä on luovuttu, koska haastemiehen palkkio tiedoksiantoa kohti on 90 euroa. Palkkio maksetaan lautakunnan omista määrärahoista.

Lautakunnan ja kuluttaja-asiamiehen välillä on epämuodollista yhteydenpitoa. Ryhmävalitusasioita voidaan ottaa käsittelyyn jonon ohi. Kuluttaja-asiamies käyttää lautakunnan ratkaisua neuvottelupohjana.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle on tehty 1.4.2016 lukien 114 kuluttajariitalautakuntaa koskevaa kantelua. Niistä viisi on johtanut toimenpiteisiin. Kymmenet kantelut ovat koskeneet lautakunnan käsittelyaikoja. Käsittelyaikakanteluja ei ole viime vuosina juurikaan lähetetty lautakuntaan välitoimille. Apulaisoikeusasiamies tulee tämän tarkastuksen jälkeen muuttamaan välitoimilinjausta siten, että useammassa käsittelyaikakantelussa tullaan pyytämään lautakunnalta selvitystä ja/tai lausuntoa.

Asianhallintajärjestelmä

Katselmoitiin asianhallintajärjestelmää (Tweb) ja ratkaisupyyntölomaketta. Järjestelmän käyttäminen ei edellytä asiakkaalta tunnistautumista, ellei asiaan liity salassa pidettäviä tietoja. Tällöin asiakas tunnistautuu esim. pankkitunnuksilla. Salassa pidettävää aineistoa voidaan myös lähettää ja vastaanottaa turvaviestin avulla. Järjestelmässä ei ole yhteyttä väestötietojärjestelmään. Järjestelmää on kehitetty käyttäjäystävällisemmäksi, mutta tähän tarkoitettut lisärahat ovat loppumassa. Jaostotyöskentelyä varten luodun kokousportaalin toiminnassa on ongelmia aineiston saatavuuteen liittyen. Aineisto ei aina avaudu jäsenille. Asianhallintajärjestelmä muodostaa ratkaisutietokannan, johon voi tehdä hakuja.

Kirjaamo huolehtii vireille tulleen asian jakamisesta valmistelijalle ja esittelijälle. Valmistelijat toimivat ohjeistuksen ansiosta varsin itsenäisesti. He hoitavat asian kirjeenvaihdon eli lähettävät vastauspyynnön vastapuolille ja vahvistuksen vireille tulosta kuluttajalle. Asiakkaalle toimitettava vahvistuskirje ei sisällä tietoa 90 päivän käsittelyajasta, koska tässä vaiheessa ei ole tietoa siitä, kauanko asian selvittäminen ja kirjeenvaihto kestää. Mikäli ilmenee tarve saada lisäselvitystä, tätä pyydetään vain kerran. Määräaika on lyhennetty ja se on nyt pari viikkoa. Pyydetessä sitä voidaan pidentää viikolla. Vastauksen tultua se toimitetaan tiedoksi kuluttajalle, jolla on lakisääteinen mahdollisuus lausua vastauksesta. Usein tätä mahdollisuutta käytetään ja lausumissa saattaa tulla esiin uusia asioita, jolloin edellä kuvattu kierros aloitetaan alusta. Tämä laajentaa asiaa ja aiheuttaa viivettä asian käsittelylle.

Kun asia on ratkaisukypsä, esittelijä poimii sen jonosta omille toimenpiteilleen ja valmistelee ratkaisuluonnoksen jaostolle esiteltäväksi. Esittelijä voi tiedustella teknisiä asioita lautakunnan insinööriltä, mutta jaoston asiantuntijajäsenet eivät välttämättä ota kantaa tällaisiin tiedusteluihin, koska erillistä korvausta ei makseta. Aineisto toimitetaan kokousportaaliin ja esittelijä lähettää tästä jaoston jäsenille viestin. Jäsenet tarkistavat, että aineisto on kunnossa ja että asia on valmiina ratkaistavaksi.

Jäsenistöstä keskusteltaessa nousivat esiin esteellisyysasiat, jotka ovat olleet pohdinnassa käytännön kokemusten vuoksi. Eräs jäsen ei kokenut olevansa esteellinen, vaikka muu kokoonpano piti esteellisyyttä selvänä. Tästä jouduttiin tekemään käsittelyratkaisu. Asiantuntijajäsenien päätyö voi aiheuttaa esteellisyysongelmia. Vaikka itse ratkaistavana oleva asia ei aiheuttaisi esteellisyyttä, voi vireillä olla vastaavia, asiantuntijajäsenen työnantajaa koskevia ratkaisupyynnöitä. Myös keskusliittojen jäseniin saatetaan pyrkiä vaikuttamaan ratkaisutoiminnassa. Parhailtaan ollaan nimittämässä uusia jäseniä jaostoihin.

Kirjaamon tehtäviin kuuluu huolehtia myös asiakirjapyynnöistä, jotka merkitään asialle. Mikäli tietopyyntö vaikuttaa vaikealta, kirjaamo ottaa yhteyttä valmistelijaan tai esittelijään. Tietopyyntöjä tulee varsin vähän. Lautakunnalla on julkisuus- ja salassapito-ohjesääntö, joka on pöytäkirjan liitteenä. Apulaisoikeusasiamies katsoi, että ohjesäännössä on pääosin selostettu tietopyynnön käsittelyyn liittyvät seikat riittävästi. Siitä kuitenkin puuttuu tietoa siitä, kenen tehtäviin lautakunnassa kuuluu antaa muutoksenhakukelpoinen viranomaisen päätös tietopyyntöön.

Asian käsittelemättä jättäminen ja nopeutettu käsittely

Keskusteltiin keinoista keventää työtaakkaa ja nopeuttaa käsittelyä lautakunnassa. Lautakunnan edustajat toivat esiin, ettei kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 14 §:ssä säädetty mahdollisuus jättää asia ratkaisematta, jos kuluttaja ei ensin ole ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan, ole ollut merkittävä keino työmäärän vähentämisessä. Vain hyvin pieni määrä asioista pystytään jättämään ratkaisematta tällä perusteella. Puheenjohtajan mielestä olisi parempi, jos kuluttajaneuvonta voisi ratkaista joitain asioita vakiintuneen ratkaisukäytännön mukaisesti, jolloin asiaa ei tarvitsisi tuoda vireille lautakuntaan. Tämä olisi helposti järjestettävissä, koska kuluttajaneuvojilla on pääsy lautakunnan asianhallintajärjestelmään ja sitä kautta ratkaisukäytäntöön. Lautakunta pyrkii edistämään uudistusta, jossa lautakunta toimisi valitusasteena kuluttajaneuvonnan antamille ratkaisuille.

Puheenjohtaja myös totesi, että vaikka asia voidaan lain nojalla jättää ratkaisematta sen monimutkaisuuden tai vaikean selvitettävyyden vuoksi, lakia ei tältä osin juurikaan sovelleta. Lainkohtaa on sovellettu vain noin 10 asiassa. Lautakunnalla on painetta laajentaa tämän lainkohdan soveltamista erityisesti asuntokauppa-asioissa. Lautakunnalla on soveltamista koskevaa ohjeistusta ja täysistunnon linjaus. On toimittu niin, että asiakkaalle on annettu mahdollisuus tiivistää asiansa. Mikäli näin ei toimita, asia jätetään tutkimatta.

Niin sanottua nopeutettua käsittelyä käytetään, mikäli ratkaisupyyntö on yksilöimätön (esimerkiksi elinkeinonharjoittajan tiedot puuttuvat tai se on muuten puutteellinen). Tällöin asiakkaalle lähetetään täydennyskehoitus, ja mikäli täydennystä ei saavu asetettuun määräaikaan mennessä, valmistelija voi päättää asian itsenäisesti. Mikäli asiakas palaa asiaan ratkaisun jälkeen, yhteydenotto kirjataan olemassa olevaan asiaan toimenpiteitä varten. Tämä ei siten lisää asioiden määrää eikä tilastoitavaa käsittelyaikaa, mutta aiheuttaa lisätyötä, joka ei tilastoidu mihinkään. Valmistelijat seulovat nopeasti myös asiat, joissa lautakunnalla ei ole toimivaltaa, valmistelevat ne esittelijälle tai mikäli niissä tehdään päätös, lautakunnan puheenjohtajalle. Tällaisia asioita ovat muun muassa valitukset Kansaneläkelaitoksesta ja verottajasta. Näille annetaan oma tunniste. Mikäli asiassa tarvitaan oikeudellista harkintaa, se menee aina esittelijälle. Valmistelijoiden ja nopeutettujen asioiden käsittelyaikaa seurataan. Esittelijät seuraavat omia esittelyjonojaan manuaalisesti.

Vaikka ratkaisupyyntö sisältäisi epäasiallista kielenkäyttöä, asian käsittelyä ei päätetä. Mietinnässä on se, että tulevaisuudessa asian käsittely voitaisiin tällä perusteella päättää nopeasti.

Erittäin monimutkaisia asioita koskeva ohje

Keskusteltiin puheenjohtajan 9.12.2016 antamasta ohjeesta. Siinä käsitellään sitä, millaisia asioita on pidettävä erittäin monimutkaisina asioina (kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 17 a §). Ohjeessa on käytetty lain esitöiden muotoiluja. Esityöt ovat väljempää kuin itse laki. Ohjeessa mainitaan, että yksinkertaiset asiat on ratkaistava pääsääntöisesti 90 päivässä. Pääsääntöisyys johtuu siitä, että valmistelussa voidaan havaita, että asia on monimutkainen, jolloin 90 päivän ratkaisuaika ei koske sitä.

Ohjeen mukaan monimutkaisena voidaan pitää ratkaisupyynnön, joka on puutteellinen tai epäselvä. Puheenjohtajan mukaan tällä tarkoitetaan asiaa, joka jää annetun selvityksen jälkeenkin sekavaksi ja vaativaksi, yleensä erityisesti näytön osalta. Puheenjohtaja totesi, että ohjetta olisi hyvä täsmentää tältä osin.

Monimutkaiset asiat siirretään jaostokäsittelyyn. Kaikki jaostokäsittelyyn tulevat asiat katsotaan lautakunnassa lain tarkoittamiksi erittäin monimutkaisiksi asioiksi, joita ei siten koske 90:n päivän ratkaisuaika. Joskus asia tuodaan jaostolle, koska siinä on laajoja selvityksiä, vaikka asia niistä huolimatta saattaa olla helposti ratkaistavissa. Usein asian laatu selviää vasta jaostossa. Esimerkiksi jaostoon on voitu tuoda asia, jossa vaikuttaa olevan kysymys teknisestä yksityiskohdasta, mutta asiantuntija toteaa tämän yksityiskohdan olevan ratkaisun kannalta merkityksetön. Lautakunta totesi, että moni lentoliikennettä koskeva asia odotti korkeimman oikeuden ratkaisua kohtuullisesta reklamaatioajasta (KKO 2021:69); tällaisten yksinkertaisina pidettyjen lentoliikennettä koskevien asioiden voidaan siten arvioida olleen vaativia. Eläinkauppoja koskevat asiat ovat monimutkaisia, koska niihin liittyy muun muassa sen arviointia, onko kyse synnyntäisestä viasta vai ei.

Lautakunnan linjaukset kriteereistä, joiden valossa asiaa voidaan pitää laissa tarkoitettuihin tavoin ”erittäin monimutkaisena”, vaikuttavat suoraan siihen, mitä (ratkaisukypsiä) asioita koskee 90:n päivän määräaika. Lautakunnan määrittämänä varsin suurta osuutta asioista pidetään erittäin monimutkaisina. Apulaisoikeusasiamiehellä ei ollut mahdollisuuksia ottaa lähemmin kantaa linjausten asianmukaisuuteen. Laissa säädetyn määräajan noudattamisen valvomiseksi hän pitää joka tapauksessa tärkeänä sitä, että lautakunta pystyisi saamaan riittävät tilasto- ja raportointitiedot siitä, kuinka suuri osuus asioista, jotka lain ja lautakunnan linjausten mukaan tulee ratkaista enintään 90 päivässä, tulevat ratkaistuksi tässä ajassa, ja myös riittävät tilastotiedot tällaisten asioiden käsittelyajoista.

Työtilanne ja resurssit

Lautakunnan ruuhkautuminen alkoi vuonna 1995, jolloin asuntokauppa-asiat tulivat silloisen kuluttajavalituslautakunnan toimivaltaan, eikä tällöin annettu lisää resursseja. Tällä hetkellä esittelijöitä on 15 ja tarkastajia 9. Kirjaamossa on kaksi vakituista henkilöä sekä siviilipalvelushenkilöitä ja harjoittelijoita. Kirjaamoon on resursoitu 2,5 henkilötyövuotta, ja se on siten varsin heikosti resursoitu saapuvien asioiden määrään verrattuna (noin 6 000 asiaa vuodessa). Tarkastusta edeltävällä viikolla kirjaamossa oli ollut 300 vastaamatonta viestiä, jotka oli juuri saatu purettua. Viesteihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Kirjaamo on varsin riippuvainen siviilipalvelushenkilöiden työpanoksesta. Valmistelijoiden juttumäärä on keskimäärin 800–1 000 juttua vuosittain. Valmistelijoiden tulee tehdä päivittäin vähintään 20 toimenpidettä.

Lautakunnan edustajat toivat esiin vaikean määrärahatilanteen. Oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan kautta 2022–2025 koskevan tulossopimuksen mukaan henkilötyövuosia vähennetään vuoden 2020 tasosta (38 htv) vuonna 2021 arvion mukaan 34,6 henkilötyövuoteen, vuonna 2022 arvion mukaan 30,8 henkilötyövuoteen ja vuosina 2023–2025 30 henkilötyövuoteen. Myös määrärahat laskevat vuoden 2020 toteutuneesta 2 747 000 eurosta 2 631 000 euroon vuonna 2021, 2 221 000 euroon vuonna 2022 ja vuosina 2023–2025 määräraha tulee olemaan 2 121 000 euroa.

Tulossopimus on vaikuttanut tänä vuonna siten, että määräraha on pienentynyt 20 prosentilla ja henkilötyövuosien määrä on vähentynyt neljällä. Tulossopimukseen kirjattu vähennys on perustunut oletukseen, että koronapandemia edelleen vaikuttaisi ratkaisupyyntöjen määrään vähentävästi. Kuitenkin ratkaisupyyntöjen määrä palautui jo loppuvuonna 2021 koronapandemiaa edeltävälle tasolle. Tällä hetkellä jonossa valmiina ratkaistavissa on 3 400 asiaa, ja vireillä on noin 6 000 asiaa. Vireilläolevien asioiden määrä on kasvussa, niiden määrä on alkuvuonna lisääntynyt 200 asialla, vaikka lautakunnassa on nimenomaan panostettu ripeisiin ratkaisuihin.

Määrärahoja ei kuitenkaan lupauksesta huolimatta ole nostettu aiemmalle tasolle. Tämän vuoksi kolmen esittelijän ja yhden valmistelijan työsuhde on jouduttu päättämään. Sivutoimisia esittelijöitä ei tällä hetkellä ole määrärahalleikkauksen vuoksi. Lautakunta on myös käyttänyt siviilipalvelusmiehiä valmistelijoina, jotta esittelijät voitaisiin pitää. Myös vuonna 2021 oli jouduttu vähentämään kaksi esittelijää.

Lautakunnan arvion mukaan pysyvästi tarvittava resurssimäärä olisi 38 henkilötyövuotta. Tällä määrällä saataisiin jatkettua korona-aikana aloitettua ja hyvin sujunutta jutturuuhkan purkua sekä saataisiin 3–4 vuoden kuluessa käsittelyajat siedettävälle tasolle. Mikäli lisärahaa tälle vuodelle ei saada, käsittelyajat tullevat pidentymään entisestään.

Lautakunnan edustajat eivät olleet vielä linjanneet, miten asioita priorisoidaan kuvatussa tilanteessa. Puheenjohtaja pohti priorisointiohjeiden pyytämistä oikeusministeriöstä, koska määrärahojen leikkauksen aiheuttama tilanne on lainvastainen. Apulaisoikeusasiamies viittasi lautakunnan riippumattomuuteen ja suhtautui torjuvasti siihen, että tällaisen ohjeistuksen antaminen voisi kuulua ministeriön tehtäviin. Puheenjohtaja toi esiin, että lautakunta on mukana oikeudenhoidon selvitystyöryhmässä, mitä kautta määrärahatilanteeseen pyritään vaikuttamaan. Lisäksi tämän vuoden aikana valmistuu oikeustieteellinen lopputyö siitä, millaiset kulut asianosaisille ja yhteiskunnalle aiheutuu asian käsittelystä tuomioistuimessa ja toisaalta lautakunnassa. Puheenjohtaja myös totesi, että monessa rahamäärältään pienessä riita-asiassa lautakunta on käytännössä ainoa oikeusturvatie kuluttajalle.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että resurssileikkauksen johdosta lautakunnan tilanne vaikuttaa entistäkin huolestuttavammalta. Ilmeistä on, että käsittelyajat tulevat entisestäänkin pidentymään, varsinkin kun koronapandemiatilanteen vuoksi hetkellisesti laskenut ratkaisupyyntöjen määrä on palautunut entiselle tasolle.

Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä, että lautakunnan resurssit saatetaan riittävälle tasolle. Nykyinen tilanne muodostaa vakavan oikeusturvaongelman kuluttajariita-asioiden laissa edellytetyille ripeälle ratkaisulle. Valtion budjettitalouden kannalta tuomioistuimiin verrattuna merkittävästi pienempänä menokohteena kuluttajariitalautakunnan tehokkaan toiminnan merkitys korostuu sitäkin vasten, että oikeudenkäynteihin yleisissä tuomioistuimissa liittyy asianosaisille merkittäviä taloudellisia riskejä.

3 Toimitilat

Kuluttajariitalautakunnan toimitiloihin saavuttaessa ulko-oven avaamiseksi on soitettava summeria. Ulko-ovi on raskas ja kapeahko ja siinä on myös pieni kynnyks. Tämä voi hankaloittaa esimerkiksi pyörätuolia käyttävän henkilön asiointia. Ulko-ovessa oleva lautakunnan kyltti ei täytä viranomaisen kielellisiä velvoitteita. Kyltissä viranomaisen nimi on ruotsiksi pienemmällä kirjasinkoolla kuin suomeksi. Apulaisoikeusasiamies painottaa, että kansalliskielten yhdenvertainen kohtelu on turvattu perustuslaissa ja kielilaissa. Perustuslain kansalliskieliä koskeva säännös edellyttää perusteluidensa mukaan kansalliskielten muodollisesti yhdenvertaista kohtelua. Kielilain perusteluissa korostetaan sitä, että vähemmistökieltä ei saa syrjiä esimerkiksi siten, että sillä laadittu teksti on selvästi pienempää kuin enemmistökielinen teksti.

Lautakunnan tiloissa on inva-wc. Induktiosilmukkaa ei ole käytettävissä. Itse lautakunnan toimitilat ovat esteettömät. Lautakunnan puheenjohtaja täytti oikeusasiamiehen kanslian lomakkeen ”vammaisten henkilöiden oikeudet tarkastuksilla”, mikä liitettiin pöytäkirjan liitteeksi.

4 Toimenpiteet

Tämä pöytäkirja saatetaan kuluttajariitalautakunnalle tiedoksi.

Apulaisoikeusasiamies pyytää lautakuntaa ilmoittamaan 30.9.2022 mennessä toimenpiteistään kielellisten velvoitteiden kuntoon saattamiseksi.

Apulaisoikeusasiamies pyytää lautakuntaa ilmoittamaan 30.9.2022 mennessä toimenpiteistään myös siltä osin, kuinka toimivaltakysymys julkisuuslain 14 §:n 3 momentin 3 kohdan mukainen viranomaisen valituskelpoisen ratkaisun antaminen asiakirjapyyntöön on järjestetty.

Apulaisoikeusasiamies pyytää lautakuntaa ilmoittamaan 31.12.2022 mennessä toimenpiteistään 90 päivässä käsiteltävien asioiden tilastoinnin suhteen.

Apulaisoikeusasiamies pitää huolestuttavana lautakunnan tämänhetkisestä määrärahatilanteesta ja sen vaikutuksesta lautakunnan käsittelyaikoihin saatuja tietoja. Edellä mainitut oikeusasiamiehelle tehdyt kymmenet kantelut kuluttajariitalautakunnan käsittelyajoista vahvistavat käsitystä siitä, että kuluttajariitalautakunnan edellytykset antaa oikeussuojaa kohtuullisessa ajassa ovat heikot. Apulaisoikeusasiamies saattaakin tämän pöytäkirjan tiedoksi oikeusministeriölle ja valtiovarainministeriölle.

5 Muuta

Lautakunta toimitti tarkastuksella pyydetysti julkisuusohjesäännön sekä malliasiakirjoja apulaisoikeusasiamiehelle.

Liitteet:

- 1) Oikeusministeriön selvitys 24.8.2020
- 2) Kuluttajariitalautakunnan työjärjestys
- 3) Käsittelyaikatilastoja
- 4) Puheenjohtajan 9.12.2016 annettu ohjeistus siitä, mitä asioita on pidettävä kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 17 a §:n mukaisina erittäin monimutkaisina riita-asioina
- 5) Oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan tulossopimus kaudella 2022–2025 (annettiin tarkastuksella)

- 6) Kuluttajariitalautakunnan lisätalousarvioehdotus 11.3.2022
vuodelle 2022
- 7) Julkisuusohjesääntö
- 8) Asiakirjamalleja
- 9) Vammaisten henkilöiden oikeudet oikeusasiamiehen kanslian
tarkastuksilla 2022-lomake