

26.4.2010

Dnro 1997/4/08

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA KÄSITTELI ASIAN HUOLIMATTOMASTI / KONSUMENTT-VISTNÄMDEN BEHANDLADE ÄRENDET OAKTSAMT

1 KANTELU

Kantelija arvosteli eduskunnan oikeusasiamiehelle 6.6.2008 osoittamassaan kirjeessä kuluttajariitalautakunnan menettelyä asiansa käsittelyssä. Kantelija oli ensinnäkin tyytymätön valituksensa käsittelyaikaan. Toiseksi Kantelija katsoi, että kuluttajariitalautakunta ei ollut päätöksessään ottanut lainkaan kantaa auton katalysaattoria koskeneeseen kysymykseen, vaikka lautakunnan kanssa oli Kantelijan mukaan sovittu, että hän voi liittää kyseisen asian samaan valitukseen.

2 SELVITYS [...]

3 RATKAISU

Käytettävissäni olleista asiakirjoista ilmenee Kantelijan 18.12.2006 täydentäneen lautakunnassa 29.9.2006 vireille tullutta valitustaan katalysaattoria koskeneella väitteellään. Edelleen asiakirjoista ilmenee vastapuolen ottaneen väitteeseen kantaa vastineessaan 22.1.2007. Kuluttajariitalautakunnan päätöksen vaatimukset-osiossa puheena oleva väite on niin ikään mainittu. Sen sijaan päätöksen perusteluissa asiaan ei ole erikseen otettu kantaa.

Kuluttajariitalautakunta on selvityksessään myöntänyt jättäneensä virheellisesti ottamatta kantaa mainittuun väitteeseen, eikä virhettä ollut lautakunnassa jälkepäinkään havaittu. Kantelija tai hänen vastapuolensa eivät olleet siihen vedonneet, vaan tieto asiasta on tullut lautakunnalle apulaisoikeusasiamiehen selvityspyynnön myötä. Lautakunta on ilmoittanut ottavansa asian uuteen käsittelyyn kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 21 §:n nojalla. Lautakunnan asian osapuolille 15.9.2008 lähettämien kirjeiden mukaan asian käsittelyssä on tapahtunut menettelyvirheeseen rinnastettava virhe, koska päätöksen perusteluissa ei ollut lausuttu katalysaattorin korjauskustannusten hyvittämisvaatimuksesta.

Totean ensinnäkin, että kuluttajariitalautakunnan menettely ei nyt alun perin ollut täyttänyt perustuslain 21 §:n 1 momentissa edellytettyä asian asianmukaisen käsittelyn vaatimusta, kun yhteen Kantelijan valituksessaan yksilöimistä vaatimuksista ei ollut lautakunnan ratkaisussa otettu kantaa. Koska lautakunta kuitenkin selvityspyynnöni saatuaan on ottanut asian uudelleen käsiteltäväksi, katson, että asia ei tältä osin anna aiheutta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan käsitykseni menettelyn virheellisyydestä lautakunnan tietoon ja kiinnitän sen huomiota huolellisuuteen asioiden käsittelyssä.

Käsittelyajan osalta totean, että käytettävissäni olleen aineiston mukaan asia oli tullut vireille 29.9.2006 ja ratkaisu asiassa oli annettu 7.5.2008. Käsittely oli siten vienyt noin vuoden ja seitsemän kuukautta. Asian kirjeenvaihto- ja selvitysvaihe oli päättynyt 6.2.2007, eli tämä vaihe oli mielestäni toimenpiteiden määrään nähden hoidettu perustuslain 21 §:n 1 momentin ja hallintolain 23 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla ilman aiheutonta viivytystä. Tämän jälkeen asia oli odottanut ratkaisuvuoroaan runsaan vuoden, minkä jälkeen asian käsittely oli edelleenkin jatkunut asian tultua vielä otetuksi uuteen käsittelyyn edellä jo todetun menettelyvirheen johdosta.

Lautakunnan vaikea työtilanne ja pitkät käsittelyajat olivat jo tiedossani Kantelijan kantelun tullessa vireille. Olen laajemmin arvioinut lautakunnan tilannetta 30.4.2008 antamassani päätöksessä dnro 3858/4/06. Pyyntöistäni oikeusministeriö toimitti vielä vuoden 2008 lopussa erillisen selvityksen käsittelyaikojen kehityksestä ja siitä, mihin toimenpiteisiin asiassa oli edelleen mahdollisesti ryhdytty tai tarkoitus ryhtyä käsittelyaikojen saattamiseksi kohtuulliselle tasolle. Oikeusministeriön ilmoituksen mukaan kuluttajariitalautakunnan oli tarkoitus olla vuonna 2009 ministeriön sisäisen tarkastuksen yksikön arviointi- ja selvityskohde. Tässä yhteydessä tarkoitus on ollut kartoittaa vuonna 2007 toteutuneiden lainsäädäntömuutosten vaikutuksia. Ministeriön ilmoituksen johdosta otin asian vielä omasta aloitteestani seurattavaksi (dnro 4156/2/08). Tarkoitukseni on myös toteuttaa tarkastuskäynti kuluttajariitalautakuntaan, jossa yhteydessä on mahdollista perehtyä lähemmin lautakunnan tämänhetkiseen resurssitilanteeseen.

Johtopäätöksenäni totean, että vaikka asian käsittelyaika onkin ollut pitkä, asia ei edellä kerrotut seikat huomioon ottaen anna erikseen tässä yhteydessä aihetta toimenpiteisiini.

4

TOIMENPITEET

Saatan käsitykseni kuluttajariitalautakunnan menettelyn virheellisyydestä lautakunnan tietoon ja kiinnitän sen huomiota huolellisuuteen asioiden käsittelyssä. Tässä tarkoituksessa lähetän lautakunnalle jäljennöksen tästä päätöksestäni.