

TOIMINTASUUNNITELMA

TOIMINTALINJAT Kuluttajavalituslautakunnan toiminnan pääasiallisena tarkoituksena on antaa ratkaisusuosituksia

- kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin, yksittäisiä kulutushyödykesopimuksia koskeviin tai muihin kulutushyödykkeen hankintaan liittyviin erimielisyyksiin
- takaus- ja panttaussitoumuksia koskeviin erimielisyyksiin
- asuntokauppoja koskeviin riita-asioihin ja
- viivästyskoron sovittelua koskeviin riita-asioihin.

Lautakunta pyrkii myös sovittelemaan näitä riitoja. Lisäksi lautakunta antaa opastusta kuluttajaneuvojille ja lausuntoja tuomioistuimille sekä tiedottaa ratkaisukäytännöstään.

Lautakunnan ensisijaisena tehtävänä on antaa oikeusturvaa yksittäisissä tapauksissa. Lautakunnan ratkaisujen voidaan sanoa toteuttavan oikeusturvaa myös yleisellä tasolla. Ratkaisuista tiedottaminen antaa mahdollisen riidan osapuolille toimintamallin ja kuluttajaneuvojille välineitä sovittella riitoja.

TOIMINNAN PAINOPISTEET JA PÄÄMÄÄRÄT

Kuluttajavalituslautakunnan on käsiteltävä kaikki sen toimivaltaan kuuluvat kirjalliset valitukset. Asiat käsitellään jaostoittain valmistumis- ja saapumisjärjestyksessä, ellei erityisiä syitä poikkeukselle ole, kuten yksinkertaisten asioiden nopeampi käsittely ja periaatteellisesti merkittävien asioiden käsittely suoraan täysistunnossa..

Lautakunnan perustamisen tarkoituksena oli antaa mahdollisuus saada kuluttajariitoihin nopea, asiantunteva ja halpa ratkaisu. Tätä ei ole nopeuden osalta saavutettu moniin vuosiin. Käsittelyajat ovat viime vuosina olleet jaostosta riippuen 4-16 kuukautta, vaikka ihannetavoitteena pidetään alle puolen vuoden käsittelyaikaa. Valitukset ovat siis pahoin ruuhkautuneet.

Ensisijaisena tavoitteena on saada käsittelyaika lyhenemään, ja kun ruuhkat on purettu, saada riidat ratkaistuksi keskimäärin alle kuudessa kuukaudessa niiden saapumisesta lautakuntaan. Tämän vuoksi sovintotyyppisiä menettelyjä ja yksinkertaista käsittelyä tehostetaan edelleen. Tavoitteena on, että täyteen eli jaostokäsittelyyn päätyvät vain ne riidat, joihin ei ole löydettävissä muuta ratkaisua. Täysistuntokäsittelyyn puolestaan otetaan vain periaatteellisesti merkittävät asiat. Lisäksi edelleen pyritään hankkimaan ja käyttämään budjetin ulkopuolisia henkilöresursseja.

Päätösten ja toiminnan laatuun kiinnitetään riittävästi huomiota niin, että sekä sovintotyyppisiä ratkaisuja että ratkaisusuosituksia noudatetaan.

Kauppa- ja teollisuusministeriön asettama työryhmä, jonka tehtävänä oli selvittää tarvetta laajentaa kuluttajavalituslautakunnan toimialaa tai tarvetta luoda uusia vastaavantyyppisiä riitojen ratkaisumenettelyjä jätti loppumietintönsä kauppa- ja teollisuusministeriölle 18.6.2002.

Työryhmä ehdottaa lautakunnan toiminnan kehittämistä, nimen muuttamista kuluttajariitalautakunnaksi, ja asumisturva- ja arvopaperisijoittamista koskevien riitojen saattamista lautakunnan toimivaltaan. Mahdollisesti työryhmän ehdotukset toteutetaan vuonna 2005. Työryhmän arvion mukaan uusia valituksia tulisi lisää vuositasolla noin 1 200.

Työryhmän ehdotusten toteuttaminen aiheuttaisi huomattavia muutoksia lautakunnan työmäärään, organisaatioon ja talouteen. Lisähenkilöstön tarve olisi arviolta 14 henkilötyövuotta ja lisämäärärahan tarve arviolta 1 135 000 euroa, joista noin 100 000 euroa olisi kertaluonteista.