

**ASIA****Kuluttajariitalautakunnan menettely****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 26.10.2018 saapuneessa kantelussa arvostellut kuluttajariitalautakunnan menettelyä ratkaisupyynnön käsittelyssä. Kantelija on kertomansa mukaan vastannut päämiehensä puolesta ratkaisupyyntöön kirjallisesti määräajassa 28.9.2018. Tästä huolimatta hän on saanut 16.10.2018 päivätyyn muistutuksen vastauspyynnöstä. Kuluttajariitalautakunta ei ole kantelijan 22.10.2018 toimittamasta pyynnöstä huolimatta vahvistanut, että kantelijan toimittama vastaus on huomioitu asian käsittelyssä, eikä ole peruuttanut aiheetonta vastauskehotusta. Kantelijan sihteeri on 25.10.2018 soittanut lautakunnan kirjaamoon, josta on ilmoitettu, että ”vastaus on löytynyt”. Sihteeri on puhelimesta erikseen pyytänyt lautakuntaa vahvistamaan asian vielä kirjallisesti sekä uudistanut pyynnön sähköpostitse.

SELVITYS

Oikeuskanslerinviraston esittelijän selvitettyä asiaa alustavasti puhelimitse on käynyt ilmi, että kantelijan toimittama vastaus on kirjattu järjestelmään 22.10.2018 eli sen jälkeen, kun asian käsittelijä on lähettänyt muistutuksen vastauspyynnöstä. Samana päivänä kantelija on lautakunnan kirjaamoon lähetetyllä sähköpostilla pyytänyt tarkistamaan vastauksen perilletulon ja peruuttamaan kirjallisesti aiheettoman muistutuksen vastauspyynnöstä. Kantelija on 25.10.2018 uudistanut pyyntönsä. Nämäkään viestit eivät ole tavoittaneet asian käsittelijää, jonka mukaan kyse ei ole ollut tilapäisestä 3-4 viikon kirjausviiveestä, vaan tila on jatkunut jo pidempään.

Toisen kanteluasian alustavan selvittämisen yhteydessä on käynyt ilmi, että kuluttajariitalautakunnan virastoposti on ollut pahoin ruuhkautunut ja että käsittelemättömiä viestejä on ollut yli 500.

Kuluttajariitalautakunta on 29.1.2019 antanut siltä pyydetyn selvityksen. Apulaisoikeuskansleri on selvityspyynnössään erityisesti pyytänyt kiinnittämään huomiota lautakunnan kirjaamon työtilanteeseen sekä siihen, mihin toimenpiteisiin lautakunta ryhtyy tilanteen parantamiseksi.

Kopio kuluttajariitalautakunnan selvityksestä lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen liitteenä.

RATKAISU

Säännökset

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 7 §:n (368/2014) mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Saatu selvitys

Kuluttajariitalautakunnan selvityksen mukaan kantelijalle on 12.11.2018 päivätyllä kirjeellä lähetetty hänen vaatimansa kirjallinen vahvistus siitä, että vastaus on saapunut lautakuntaan. Mitään oikeudellista merkitystä tällaisella vahvistuksella ei kuitenkaan ole. Lautakunnasta ei erikseen vahvisteta kenellekään asianosaiselle, että hänen toimittamansa selvitykset otetaan huomioon asian käsittelyssä, koska on itsestään selvää, että näin tehdään. Lisäksi kantelijan sihteerille on puhelimesta kerrottu vastauksen saapuneen lautakuntaan ja ilmeisesti myös se, että muistutuksen vastauspyynnöstä voi jättää huomiotta.

Edelleen selvityksen mukaan kuluttajariitalautakunnan kirjaamon ruuhkautumiseen on monia syitä, esimerkiksi kirjaamon henkilökunnan vaihtuminen, uuden asianhallintajärjestelmän ja sähköisen asioinnin käyttöönotto, valitusmäärien lisääntyminen sekä asioiden ruuhkautuminen eli pitkät käsittelyajat, mikä osaltaan aiheuttaa kirjaamolle erilaisia tiedusteluja. Kuluttajariitalautakunta on tietoinen siitä, että kirjaamon tilanne on saatava korjatuksi niin, ettei ruuhkia siellä olisi, koska se hankaloittaa koko lautakunnan henkilöstön työskentelyä, kuten kantelijan tapaus on osoittanut.

Kuluttajariitalautakunta on ryhtynyt toimenpiteisiin kirjaamon työtilanteen parantamiseksi. Vuonna 2018 kirjaamotyöhön on osallistunut lautakunnassa ollut siviilipalvelusmies, ja vuoden 2019 alusta kaksi harjoittelijaa. Tämän lisäksi kirjaamon päivittäistä puhelinaikaa on rajoitettu, ja kirjaamon henkilökunnan tietokoneille on suunnitteilla lisäosa, jonka on tarkoitus nopeuttaa kirjaamon työtehtävien suorittamista.

Selvityksen antamisen aikaan vanhimmat käsittelemättömät sähköpostit ovat olleet edelliseltä päivältä. Uusien valitusten työjonossa sähköisessä asioinnissa on ollut 68 asiaa, vanhimmat päiväyksellä 24.1.2019. Tilanne on siten huomattavasti parantunut syksyyn 2018 verrattuna.

Arviointi ja johtopäätökset

Perustuslain 21 §:ssä turvatusta hyvän hallinnon periaatteesta on johdettavissa myös hallinnossa asioivan oikeus vastauksen saamiseen viranomaisille osoitettuihin kysymyksiin ja tiedusteluihin sekä yleisemmin viranomaisen palveluperiaate.

Hallintolain esitöiden mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. (HE 72/2002, s. 57-58)

Neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Käytännössä vastaamisvelvoite koskisi asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Pykälään ei ole ehdotettu otettavaksi säännöksiä siitä, millä tavoin viranomaisen tulisi vastaamisvelvoitteensa täyttää. Yleisesti voidaan lähteä siitä, että kirjalliseen tiedusteluun annetaan vastaus pääsääntöisesti kirjallisena. Yksinkertaisempiin tiedusteluihin vastaus voitaisiin antaa myös suullisesti, esimerkiksi puhelimitse. Suullista vastaamista voidaan pitää mahdollisena muun ohella silloin, kun kyseessä on viranomaisessa vireillä olevan asian käsittelyvaihetta koskeva tai vastaava tiedustelu. (HE 72/2002 vp, s. 58)

Lakiin ei ole otettu säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen olisi täytettävä vastaamisvelvoitteensa. Vastaus voidaan useimmissa tapauksissa antaa heti. Pelkästään viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei olisi hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. (HE 72/2002 vp, s. 58) Näin ollen viranomaisille osoitettuihin asiallisiin kirjoituksiin on vastattava kohtuullisessa ajassa. Olennaista on se, ettei kirjoituksen lähettäjä jää epätietoiseksi siitä, mitä kirjoitukselle on viranomaisessa tapahtunut.

Vahvistus kantelijan vastauksen saapumisesta kuluttajariitalautakuntaan on lähetetty vasta sen jälkeen, kun oikeuskanslerinviraston esittelijä on puhelimitse selvittänyt asiaa asian käsittelijän kanssa. Saatuaan muistutuksen vastauspyynnöstä kantelijan voi katsoa perustellusti olleen epä-tietoinen vastauksen perillemenosta ja näin ollen myös vastauksen huomioimisesta asian käsittelyssä. Kantelijan asian käsittelyyn liittyvä kysymys on ollut asiallinen ja yksilöity. Siihen olisi voitu antaa kirjallinen vastaus heti, kun kantelija on sitä kirjallisesti pyytänyt ja viimeistään silloin, kun kantelija on kirjallisesti uudistanut pyyntönsä. Kirjaamon sähköpostin ruuhkautuminen ei ole hyväksyttävä syy sille, ettei vastausta ole lainkaan annettu kirjallisena.

Käsitykseni mukaan kuluttajariitalautakunnan menettelyn ei voi katsoa täyttäneen hyvän hallinnon vaatimuksia kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamisessa kantelijan pyydettyä kahteen kertaan vastausta kirjallisesti sitä kuitenkaan saamatta. Toisaalta kantelijan sihteeri on soittanut lautakunnan kirjaamoon ja saanut tuolloin suullisen vastauksen puhelimitse.

Hallintolain esitöiden mukaan palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti (HE 72/2002 vp, s. 57).

Käsitykseni mukaan saadun selvityksen perusteella kuluttajariitalautakunnan kirjaamon toiminnan järjestämistä ei kyseisenä ajankohtana voi pitää hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla järjestettynä siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Kuluttajariitalautakunta on ryhtynyt toimiin kirjaamon, ja sitä kautta koko lautakunnan, työtilanteen parantamiseksi muun ohella lisäresursoinnein sekä kehittämällä tietojärjestelmiä. Selvityksen antamisen ajankohtana tilanne onkin jo parantunut huomattavasti kantelun ajankohdasta.

Edellä kerrottu huomioon ottaen katson riittäväksi toimenpiteeksi saattaa esittämäni käsitykset hyvän hallinnon vaatimuksista kuluttajariitalautakunnan tietoon.

Toimenpide

Saatan edellä esittämäni käsitykseni hyvän hallinnon vaatimuksista kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamisessa sekä viranomaistoiminnan järjestämisessä kuluttajariitalautakunnan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni kuluttajariitalautakunnalle.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Pia Tulkki-Ansinn