



Kuluttajariitalautakunnan laiminlyönti ilmoituksen lähettämisessä

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 26.10.2021 osoittamassaan kantelussa ja 3.12.2021 toimittamassaan lisäkirjoituksessa arvostellut sitä, että hän ei olisi saanut kuluttajariitalautakunnassa vireillä olleissa asioissaan (D/4432/32/2020 ja D/4043/36/2021) kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 13 a §:n mukaista ilmoitusta. Tämän vuoksi lautakunnan ratkaisut olisivat tulleet hänelle yllätyksenä.

Lisäksi kantelija on katsonut, että kuluttajariitalautakunnan olisi tullut asiassa D/4432/32/2020 (Matkapuhelimen tietojen palauttaminen huollon yhteydessä, kuluttajariitalautakunnan päätös allekirjoitettu 20.10.2021) hankkia näytöksi jäljennös eräästä asiakirjasta Norjassa sijaitsevalta huoltoyritykseltä, jonne hänen puhelimensa oli lähetetty. Kantelijan mukaan hänellä itsellään ei enää kyseistä asiakirjaa ollut kantelussaan tarkemmin mainitsemastaan syystä.

Koska myöskin asiassa D/4043/36/2021 (Lehtitilaus, sähköisen palvelun sulkeminen, kuluttajariitalautakunnan päätös allekirjoitettu 25.11.2021) ratkaisun antaminen oli tullut yllätyksenä, hän ei ollut voinut esittää näyttöä työkustannuksista, eikä myöskään tilaisuutta näytön esittämiseen ollut varattu ennen asian ratkaisemista.

SELVITYS

Kuluttajariitalautakunta on 12.1.2023 antanut asiassa selvityksen, joka lähetetään kantelijan tiedoksi päätöksen liitteenä.

RATKAISU

Arviointi

Lautakunnan ilmoitus selvittämisvaiheen päättymisestä

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 13 a §:n (1697/2015) mukaan lautakunnan on viipymättä ilmoitettava riidan osapuolille siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston. Säännöstä koskevan hallituksen esityksen (HE 74/2015 vp) mukaan *”Näin osapuolet saivat tiedon siitä, että asian selvitysvaihe on päättynyt ja mahdolliset asiantuntijalausunnot sekä kaikki muu asian ratkaisemiseksi tarvittava selvitys on hankittu. Ilmoituksen myötä osapuolet saavat myös tiedon siitä, että 17 a §:n mukainen 90 päivän määräaika, jonka kuluessa kuluttajariitalautakunnan on annettava ratkaisunsa, on alkanut.”*

Lautakunta on selvityksessään pahoitellut, että ilmoitukset ovat jääneet tekemättä tai ilmoitukset eivät ole menneet perille. Lautakunta on todennut, että säännöksen tarkoituksena on informoida osapuolia siitä, että kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto on koossa. Sen tarkoituksena ei ole havahduttaa osapuolia jatkamaan selvittämisvaihetta.

Totean, että lain mukaisella ilmoituksella on merkitystä selvitysvaiheen päättymisestä informoimisen lisäksi myös lautakunnan lainmukaisen määräajan noudattamisen arvioinnin kannalta. Lautakunta on todennut laiminlyöneensä ilmoitusten lähettämisen ja on näin ollen menetellyt kuluttajariitalautakunnasta annetun lain vastaisesti. Kiinnitän lautakunnan huomiota kysymyksessä olevan säännöksen noudattamiseen.

Lautakunnan selvittämistoimenpiteet

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 13 §:n 1 momentin mukaan lautakunnalla on asian selvittämiseksi oikeus kuulla asiantuntijoita, hankkia lausuntoja ja muita selvityksiä sekä toimittaa tarkastuksia ja katselmuksia.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 24 §:n mukaan siltä osin kuin tässä laissa ei toisin säädetä, menettelyyn lautakunnassa sovelletaan hallintolakia. Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Matkapuhelimen tietojen palauttamista koskevan päätöksen 20.10.2021 asiaselostuksesta käy ilmi, että lautakunta oli aiemmassa samaa matkapuhelinta koskevassa ratkaisussaan 7.4.2020

suositannut, että matkapuhelimen myyjän tulee tarjoamallaan tavalla huolehtia ostajan eli kantelijan ostaman matkapuhelimen korjauksesta, varmuuskopioinnista ja tietojen palautuksesta, jos laitteessa todetaan virhe. Myyjän mukaan tietoja ei ollut mahdollista palauttaa, koska puhelimesta oli näytönlukitus päällä. Ostaja eli kantelija oli kiistänyt tämän. Kuluttajariitalautakunta ei ole päätöksessään 20.10.2021 suositellut hyvitystä. Perustelujen mukaan lautakunta oli pyytänyt molemmilta osapuolilta huoltokäyntiin liittyviä huoltoraportteja, mutta niitä ei ollut toimitettu lautakuntaan. Perustelujen mukaan lautakunnan ei ollut ollut mahdollista arvioida näytönlukituksen vaikutuksia tarkemmin. Itse laitteessa ei ollut mekaanista virhettä. Näyttöä myöskään varsinaisesta ohjelmistovirheestä ei ollut saatu, vaan vika on saattanut myyjän esittämällä tavalla johtua myös puhelimen käyttöön liittyvistä syistä.

Kuluttajariitalautakunnan asianhallinnan asiaotteen mukaan lisäselvityspyynnössä 10.9.2021 ostajalle eli kantelijalle on todettu, että myyjän mukaan huoltoraportit on luovutettu ostajalle ja ostajaa on pyydetty toimittamaan huoltoraportit mahdollisuuksien mukaan lautakunnalle. Lisäselvityspyynnössä on todettu, että mikäli lisäselvitystä ei toimiteta, asiaan ei välttämättä voi antaa ratkaisua tai se ratkaistaan vain saatujen tietojen perusteella. Lisäselvityksen toimittamisen määräpäivä on ollut 4.10.2021. Ostaja eli kantelija ei ole vastannut lautakunnan lisäselvityspyyntöön. Lautakunta on antamassaan selvityksessä todennut, että sillä ei ollut mitään tietoa norjalaisesta huoltoyrityksestä.

Lehtitilausta ja sähköisen palvelun sulkemista koskevassa asiassa kuluttajariitalautakunnan asianhallinnan asiaotteen mukaan kantelijalle on muun muassa lähetetty lisäselvityspyynöt 25.10.2021, 29.10.2021 ja 3.11.2021. Kantelija on lautakunnalle osoittamassaan lisäselvityksessä 3.11.2021 vaatinut ”hyvityksenä 30 euroa vähennettynä joko lehtitilauksen hinnasta tai tilisiirtona kyseisen työhön perustuvan määrän”.

Lautakunta on antamassaan selvityksessä todennut, että kantelijalla on ollut mahdollisuus esittää näyttöä esimerkiksi mainitsemistaan työkustannuksista koko ajan. Tähän ohjeistetaan esimerkiksi lautakunnan internetsivuilla. Lautakunta on todennut, että kantelija ei ole esittänyt mitään näyttöä siitä, että vastapuoli olisi vastoin sopimusehtoja lopettanut hänen mahdollisuutensa sähköpostin käyttöön eli mitään vahingonkorvausvelvollisuuden perustavaa virhettä ei ollut osoitettu tapahtuneen. Lautakunnan ratkaisukäytännössä korvauksen saaminen edellyttää konkreettista rahallista vahinkoa.

Hallintolain selvittämisvelvollisuutta koskevan 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Totean, että selvittämistä koskevat säännökset jättävät lautakunnalle käytännön soveltamistilanteissa harkintavaltaa. Lautakunta on pyrkinyt selvittämään vireillä olleita asioita aktiivisesti. Kantelun ja selvitysaineiston perusteella ei ole ilmennyt, että lautakunta olisi kysymyksessä olevien asioiden selvittämisessä ylittänyt harkintavaltansa tai käyttänyt sitä väärin.

Toimenpide

Kiinnitän kuluttajariitalautakunnan huomiota kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 13 a §:n noudattamiseen.

Kantelu ei ole johtanut muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinshteeri

Minna Pulkkinen