



## Ratkaisupyynnön käsittelyn viipyminen kuluttajariitalautakunnassa

### KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 21.1.2022 toimittamassaan kantelussa arvostellut kuluttajariitalautakunnan menettelyä. Kantelijan mukaan hänen asiansa käsittely oli kantelun laatimisen aikaan kestänyt kuluttajariitalautakunnassa lähes 26 kuukautta. Kantelija oli viimeksi kuullut asiansa käsittelystä elokuussa 2021, jolloin hänelle oli kerrottu, että kuluttajariitalautakunnan keskimääräinen käsittelyaika olisi 18 kuukautta. Asiaa vireille laitettaessa tämä aika oli ilmoitettu enimmäisajaksi. Kuluttajariitalautakunta ei ollut enää tammikuussa 2022 vastannut kantelijan kyselyihin.

### SELVITYS

Kuluttajariitalautakunta on 21.7.2022 antanut asiasta selvityksensä (2124/72/2022). Asiassa on vielä tämän jälkeen hankittu tietoja sekä 7.3.2023 annettu päätös.

### VASTINE

Kantelija on 11.10.2022 käyttänyt hänelle varattua mahdollisuutta antaa vastine.

## RATKAISU

### Selvitys

Kuluttajariitalautakunta on selvityksessään todennut lautakunnan käsittelyajoista yleisesti, että käsittelyaikoja oli pyritty lyhentämään alun perin lautakunnan sisäisellä työllä ja syksystä 2018 alkaen oikeusministeriön valitseman konsultin johdolla. Lisäksi oikeusministeriö oli osoittanut lautakunnalle lisähenkilöstöä vuosien kuluessa kertyneen ruuhkan purkamiseksi. Toimet eivät kuitenkaan olleet juurikaan auttaneet käsittelyaikojen lyhentämissäpyrkimyksissä, koska sisään saapuneiden asioiden määrä oli kasvanut vuosittain, pois lukien vuosi 2021, jolloin koronasta johtuen esimerkiksi lentomat kustusta koskevat asiat olivat vähentyneet. Tästä asioiden määrän vähenemisestä johtuen lautakunnan määrärahoja oli taas leikattu merkittävästi vuonna 2022 (415.000 euroa ja 8 henkilötyövuotta). Määrärahojen mitoituksessa ei ollut huomioitu sitä, että vihdoinkin olisi päästy purkamaan vuosien varrella kertynyttä ruuhkaa.

Selvityksen mukaan kantelijalle oli ilmoitettu asioiden 18 kuukauden keskimääräinen käsittelyaika eikä kuluttajariitalautakunta ilmoittanut asioiden enimmäiskäsittelyaikoja. Asia oli 17.3.2022 siirretty esittelijälle ja se odotti selvitystä annettaessa ratkaisuvuoroaan.

Selvityksen liitteenä olleesta asiaotteesta käy tarkemmin ilmi, että kantelijan asia D6555/39/2019 oli tullut vireille 29.11.2019. Asiassa oli pyydetty lisäselvitystä 10.1.2020, jonka kantelija oli toimittanut 24.1.2020. Kantelija oli 16.4.2020 tiedustellut asioiden yleistä käsittelyaikaa, johon oli 17.4.2020 vastattu, että asioiden keskimääräinen käsittelyaika oli arviolta 18 kuukautta. Kantelija oli 18.6.2020 tiedustellut asiansa käsittelyn tilannetta. Lisäksi hän oli 25.6.2020, 28.6.2020, 28.7.2020 ja 28.9.2020 lähettänyt tiedustelut koskien sähköpostiansa perille tuloa. Kuluttajariitalautakunta oli 13.10.2020 lähettänyt vastapuolille vastauspyynnöt ja samalla pahoitellut kantelijalle, että tämä oli joutunut odottamaan asiassaan. Kantelijalle oli myös kerrottu, ettei kuluttajariitalautakunta pystynyt suuren työmääränsä vuoksi vastaamaan reaaliajassa tiedusteluihin. Esimerkiksi tiedusteluihin, jotka koskivat sähköpostin perille tuloa, ei vastattu lainkaan ja kantelijan olisi tullut saada tästä automaattinen vastaanottokuittaus.

Vastapuolet olivat 3.11.2020 toimittaneet vastauksensa asiassa, jotka oli 18.11.2020 toimitettu kantelijalle tiedoksi. Kantelija oli oma-aloitteisesti antanut vastineensa niihin 26.11.2020. Mainittu vastine/lisäselvitys ja vastapuolien vastaukset oli toimitettu vastapuolille tiedoksi ja mahdollisia kommentteja varten 14.1.2021. Toinen vastapuolista oli toimittanut kommenttinsa 2.2.2021. Tämä oli lähetetty kantelijalle tiedoksi 20.4.2021. Kantelija oli tämän jälkeen toimittanut lautakunnalle paljon viestejä ja 20.7.2021 huomauttanut, että 18 kuukauden käsittelyaika oli jo kulunut. Kantelijalle oli 4.8.2021 vastattu, että kirjeenvaihto asiassa oli jatkunut huhtikuulle asti, minkä vuoksi asiaa ei ollut voitu aiemmin siirtää odottamaan päätöskäsittelyä ja että asia

oli nyt siirretty käsittelyjonoon. Kantelija oli 21.1.2022 huomauttanut lautakunnalle asiansa käsittelyn kestäneen jo 26 kuukautta. Asia oli 17.3.2022 siirretty esittelijälle. Kantelijalle oli 22.2.2023 ilmoitettu asian selvittelyvaiheen päättymisestä ja että asia oli siirretty esittelyjonoon ja tarkoitus käsitellä jaoston kokouksessa 1.3.2023. Tuolloin asia oli esitelty ja ratkaisu annettu 7.3.2023.

## Arviointi ja johtopäätökset

### Käsittelyaika

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 13 a §:n mukaan lautakunnan on viipymättä ilmoitettava riidan osapuolille siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston. Lain 17 a §:n mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisissa riita-asioissa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Osapuolille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä ratkaisusuosituksen antamisen arvioidusta ajankohdasta.

Perustuslaissa ja hallintolaissa säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös kuluttajariitalautakunnassa käsiteltäviä asioita. Kuluttajariitalautakunnan käsittelyajat ovat jo kauan olleet pitkiä. Ylimmät laillisuusvalvojat ovat kiinnittäneet tähän huomiota ja antaneet useita lautakunnan käsittelyaikoja koskevia ratkaisuja. Apulaisoikeusasiamies on kuluttajariitalautakuntaan 16.5.2022 tekemällään tarkastuskäynnillä kiinnittänyt huomiota myös sen käsittelyaikoihin.

Laillisuusvalvontakäytännössä on yleisesti katsottu, että viranomaisen tulee huolehtia tehtävien asianmukaisesta hoitamisesta myös niissä tilanteissa, kun resurssit ovat niukat taikka asioiden käsittely jostain muusta syystä ruuhkaantuu.

Kantelijan asian asiaotteen mukaan selvittelyvaihe ennen käsittelyjonoon siirtämistä 4.8.2021 oli kestänyt noin 20 kuukautta. Saadun selvityksen ja asiaotteen perusteella asia oli siirretty esittelijälle 17.3.2022. Kantelijalle oli vasta 22.2.2023 ilmoitettu asian selvittelyvaiheen päättymisestä ja asian siirtämisestä esittelyjonoon. Asia oli esitelty 1.3.2023 ja ratkaisu annettu 7.3.2023. Asian kokonaiskäsittelyn kesto on siten ollut yli kolme vuotta ja kolme kuukautta.

Lautakunnan antaman selvityksen perusteella asiassa oli ollut aktiivisia selvitystoimia marraskuusta 2019 huhtikuulle 2021, jonka jälkeen kantelija oli vielä toimittanut lautakunnalle viestejä. Asia oli elokuussa 2021 siirretty käsittelyjonoon. Asia oli tämän jälkeen vasta maaliskuussa 2022 siirretty esittelijälle. Tästä lähes vuoden kuluttua helmikuun lopussa 2023 kantelijalle oli ilmoitettu asian valmistelun päättymisestä ja asian siirtymisestä esittelyyn. Kantelijan asian asiaotteelta ei käy ilmi, että asiassa olisi tehty mitään toimia elokuun 2021 ja maaliskuun 2022 välillä eikä sittemmin maaliskuun 2022 ja maaliskuun 2023 välillä. Pisin viive asian käsittelyssä on ollut sen ollessa käsittelyjonossa elokuusta 2021 maaliskuuhun 2022 ja tämän jälkeen odottaessa esittelijällä vuoden verran esittelyvuoroa. Näin ollen asian käsittelyn viivästyminen on tapahtunut elokuun 2021 ja maaliskuun 2023 välillä.

Kuluttajariitalautakunnan selvityksen mukaan ratkaisun saamisen viipyminen johtuu jo vuosia kestäneestä ruuhkautuneesta työtilanteesta. Lautakunta ei ole esittänyt muita syitä kantelijan asian viivästykselle. Katson kantelijan asian käsittelyn viivästyneen siten aiheettomasti.

## Tiedusteluihin vastaaminen

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Selvityksen liitteenä olleen kantelijan asian asiaotteen perusteella kantelijan asiointia koskeviin tiedusteluihin 18.6.2020 ja 25.6. - 28.9.2020 ei ollut vastattu lainkaan. Sen sijaan kuluttajariitalautakunta oli 13.10.2020 nimenomaisesti ilmoittanut, etteivät he pysty suuren työmäärän vuoksi vastaamaan reaaliajassa tiedusteluihin eikä tiedusteluihin, jotka koskivat sähköpostin perille tuloa, vastattu lainkaan. Katson, ettei kuluttajariitalautakunnan menettely ole tältä osin ollut hyvän hallinnon mukaista.

Kantelijan tiedusteluun tammikuussa 2022 oli näkemykseni mukaan vastattu asianmukaisesti.

## Toimenpiteet

Kiinnitän kuluttajariitalautakunnan huomiota asioiden viivytyksetöntä käsittelyä ja tiedusteluihin vastaamista koskevien säännösten noudattamiseen.

Kuluttajariitalautakunnan haastava työtilanne on ollut jo pitkään oikeusministeriön tiedossa.

Lähetän tämän päätökseni oikeusministeriölle, jota pyydän esittämään arvionsa tarpeellisista toimista kuluttajariitalautakunnan tilanteen kohentamiseksi viimeistään 30.9.2023.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Pia Tulkki-Ansinn