

**Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajaneuvonnasta sekä Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n ja Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta**

**ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ**

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi laki kuluttajaneuvonnasta, joka korvaisi nykyisen lain kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa. Ehdotuksen mukaan kuluttajaneuvonta olisi valtion rahoittamaa ja järjestämää toimintaa. Kuluttajaneuvonnan sisältö määritettäisiin uudelleen, kuitenkin nykyisen kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa annetussa laissa säädettyjen tehtävien pohjalta.

Kuluttajaneuvonnan johto, ohjaus ja valvonta kuuluisivat Kuluttajavirastolle. Kuluttajaneuvonta olisi maistraattien tehtävä kuitenkin siten, että tehtävä ei olisi alueellisesti määräytyvä. Valtiovarainministeriö määrisi ne maistraatit, joissa kuluttajaneuvontaa hoidetaan. Ensisijaisesti maistraatti järjestäisi

tehtävien hoidon nimeämällä neuvoja toimipisteisiinsä. Maistraatti voisi myös hankkia kuluttajaneuvonnan palvelut sopivalta palvelujen tuottajalta.

Laissa olisi lisäksi säännöksiä muun muassa kuluttajaneuvontaan oikeutetuista ja kuluttajaneuvojien kelpoisuudesta. Päätoimisina kuluttajaneuvontatehtäviä hoitavat henkilöt voisivat halutessaan laissa säädetyin edellytyksin tulla nimitetyiksi maistraattiin perustettaviin virkoihin.

Esitykseen liittyvät lisäksi lait Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n ja Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta.

Lait ovat tarkoitettut tulemaan voimaan 1 päivänä tammikuuta 2009.

## SISÄLLYS

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ.....	1
SISÄLLYS.....	2
YLEISPERUSTELUT .....	3
1 JOHDANTO .....	3
2 NYKYTILA .....	3
2.1 Lainsäädäntö ja käytäntö.....	3
2.2 Kuluttajaneuvonta muissa pohjoismaissa.....	5
Ruotsi .....	5
Norja.....	5
Tanska .....	6
2.3 Nykytilan arviointi .....	6
3 ESITYKSEN TAVOITTEET JA KESKEISET EHDOTUKSET .....	7
4 ESITYKSEN VAIKUTUKSET .....	8
4.1 Taloudelliset vaikutukset .....	8
4.2 Organisaatio- ja henkilöstövaikutukset .....	9
4.3 Yritysvaikutukset .....	10
4.4 Alueelliset vaikutukset ja vaikutukset kansalaisille .....	10
5 ASIAN VALMISTELU.....	10
YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT.....	12
1 LAKIEHDOTUSTEN PERUSTELUT.....	12
1.1 Laki kuluttajaneuvonnasta .....	12
1.2 Laki Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n muuttamisesta .....	16
1.3 Laki Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta .....	17
2 VOIMAANTULO.....	17
3 SÄÄTÄMISJÄRJESTYS .....	17
LAKIEHDOTUKSET .....	18
kuluttajaneuvonnasta .....	18
Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n muuttamisesta .....	20
Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta .....	21
LIITE .....	22
RINNAKKAISTEKSTIT .....	22
Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n muuttamisesta .....	22
Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta .....	23

## YLEISPERUSTELUT

### 1 Johdanto

Helmikuun 23 päivänä 2007 tuli voimaan laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta (169/2007). Sillä pyritään muun muassa tarkistamaan kuntien ja valtion välistä tehtäväjakoja siten, että kuntien vastuulla olevien palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen on vahva rakenteellinen ja taloudellinen perusta. Lain tavoitteena on varmistaa koko maassa laadukkaat ja asukkaiden saatavilla olevat palvelut. Palvelurakenteen tulee sen mukaan olla kattava ja taloudellinen ja sen on mahdollistettava voimavarojen tehokas käyttö.

Mainitun lain 8 §:ssä on luettelo kunnilta valtiolle siirrettävistä tehtävistä. Sen mukaan valtion järjestettäväksi ja rahoitettaviksi siirretään muun muassa tehtävät, jotka on säädetty kunnalle kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa annetussa laissa (72/1992), jäljempänä *kuluttajaneuvontalaki*. Tehtävien järjestämisen ja rahoituksen tulee siirtyä valtiolle viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2009.

Ehdotuksen tavoitteena on luoda valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi siirtyvälle kuluttajaneuvonnalle sellaiset puitteet, että tätä toimintaa voidaan menestyksellisesti harjoittaa ja että kuluttajaneuvontaa on tasapuolisesti saatavissa koko maassa.

### 2 Nykytila

#### 2.1 Lainsäädäntö ja käytäntö

Aikaisempi kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa annettu laki (39/1978) ja sitä koskeva kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa annettu asetus (608/1978) tulivat voimaan vuonna 1978. Kunnille suoritettiin tulo- ja menoarvion puitteissa valtionavustusta kuluttajaneuvonnan järjestämistä varten. Valtioneuvosto päätti kunakin vuonna, kuinka monta kuntaa tuli valtionavun piiriin. Valtionosuus kuluttajaneuvontaan oli porrastettu todellisten kustannusten mukaan kantokykyluokittain välillä 25—75 %. Kuluttajaneuvonnan järjestämiseen osallistuivat kauppa- ja teollisuusministeriö ja sen alainen elinkeinohallitus.

Vuonna 1978 kuluttajaneuvonnan aloitti 15 kuntaa. Kuluttajaneuvonta käynnistyi asteittain. Vuonna 1989 kuluttajia palveli 63 kuluttajaneuvojaa 188 kunnan alueella. Kunnat järjestivät neuvontaa joko yksin tai yhdessä yhteistoimintasopimuksen tehneiden naapurikuntien kanssa.

Vuoden 1989 alusta valtionosuussäännökset muuttuivat. Tästä alkaen kaikki kunnat ovat saaneet laskennallista valtionosuutta kunnallisen kuluttajaneuvonnan järjestämiseen. Kuitenkaan puolet kunnista ei ollut järjestänyt kuluttajaneuvontaa ennen kuin kuluttajaneuvontalaki tuli voimaan 15 päivänä helmikuuta 1992.

Kuluttajaneuvontalaki koskee myös Ahvenanmaan maakuntaa. Ahvenanmaan itsehallintolain (1144/1991) 30 §:n 11 kohdan mukaan kunnalle kuuluvista kuluttajaneuvonnan tehtävistä maakunnassa huolehtivat maakunnan viranomaiset maakunnan ja kuntien välisen sopimuksen mukaisesti.

Kuluttajaneuvontalaissa veloitetaan kunnat järjestämään maksutonta kuluttajaneuvontaa. Erityiskustannuksia aiheuttavista palveluista kunta voi periä maksun. Neuvontaa annetaan ensisijaisesti kunnassa asuville henkilöille.

Kuluttajaneuvonnassa annetaan yleistä valitusta ja henkilökohtaista neuvontaa kuluuspäätösten kannalta merkittävistä asioista sekä kuluttajan asemasta, avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjataan kuluttajaa tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaelimeen, osallistutaan kulutushyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan sekä avustetaan pyynnöstä muita kuluttajaviranomaisia.

Kunta voi järjestää kuluttajaneuvonnan perustamalla kuntaan yhden tai useamman kuluttajaneuvojan viran tai työsopimussuhteen tehtävän, sopimalla yhteistoiminnasta muun kunnan tai muiden kuntien kanssa taikka ostamalla neuvontapalvelut muulta kunnalta. Virka tai tehtävä voi olla myös osaikainen taikka yhdistetty kunnan muuhun virkaan tai tehtävään, jollei tästä aiheudu

vaaraa kuluttajaneuvonnan puolueettomalle ja tasapuoliselle hoitamiselle.

Kunta voi hankkia kuluttajaneuvontapalvelut myös yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Kuluttajan avustaminen yksittäisessä elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välisessä riitalanteessa on kuitenkin järjestettävä viranomaistyönä.

Kunta on velvollinen antamaan tietoja työ- ja elinkeinoministeriölle ja Kuluttajavirastolle kuluttajaneuvonnan järjestämisestä. Käytännössä kuluttajaneuvonta toimittaa seurantatiedot Kuluttajavirastolle vuosittain.

Vuonna 2006 oli kaikkiaan 109 kuluttajaneuvonnan aluetta. Suurimmilla yhteistointialueilla hoidetaan 17 - 19 kunnan kuluttajaneuvontapalvelut, pienimmät alueet ovat yhden kunnan suuruisia. Pienimmillä alueilla oli alle 1 000 asukasta ja suurimmalla yli 500 000 asukasta.

Kuluttajaneuvonnan saatavuudelle ei ole asetettu määrällistä, väestöpohjaan suhteutettua tavoitetta. Päätoimisten neuvojen alueella asukkaita neuvoo kohti on noin 75 000 (vaihteluväli 29 600–139 000) ja sivutoimisesti hoidetuilla alueilla noin 14 000 (vaihteluväli 1 100–61 000). Päätoimisen kuluttajaneuvonnan piiriin väestöstä kuuluu vuonna 1998 tehdyn selvityksen mukaan 80 prosenttia.

Vuonna 2005 kuluttajaneuvojien henkilötyövuosien määrä oli noin 74. Lisäksi kuluttajaneuvonnassa on avustavaa henkilökuntaa hieman yli 10 henkilötyövuotta.

Kunnan organisaatiossa kuluttajaneuvonnan asema vaihtelee. Neuvonta on yleensä joko suoraan kunnan- tai kaupunginhallituksen alaisuudessa tai sosiaali- ja terveystoimen yhteydessä. Osassa kunnista kuluttajaneuvonta on kiinteässä yhteydessä talous- ja velkaneuvontaan.

Sivutoimisesti hoidettu kuluttajaneuvonta on kunnissa yhdistetty esimerkiksi sihteerin ja asiamiesnimikkeillä taikka terveystarkastaja- ja ympäristötarkastaja/suunnittelijanimikkeillä toimivien henkilöiden virkaan tai työtehtäviin. Joissakin kunnissa talous- ja velkaneuvojan sekä kuluttajaneuvojan tehtävät on yhdistetty. Muutamilla paikkakunnilla tehtävä hoidetaan kiinteässä yhteistyössä yhteispalvelupisteen kanssa.

Pääosa yhteydenotoista kunnalliseen kuluttajaneuvontaan tehdään puhelimitse. Suurimmassa osassa kuntia on tietyt puhelinneuvonta-ajat, jolloin tiedusteluihin vastataan. Neuvonta-aikojen pituus vaihtelee paljon eri kunnissa. Henkilökohtaiseen käyntiin kunnallisen kuluttajaneuvojan luona vaaditaan monissa kunnissa ajanvarausta. Osassa kuntia kuluttajaneuvontaa voi saada myös sähköpostitse.

Vuonna 2006 kuluttajaneuvontaan otettiin kaikkiaan yhteyttä noin 145 200 kertaa. Näistä valituksia oli noin 80 000. Jos saman asian vuoksi ollaan kuluttajaneuvontaan yhteydessä useamman kerran, yhteydenotot luokitellaan kuuluvaksi samaan tapaukseen. Tapauksia raportoitiin vuonna 2006 kaikkiaan 107 304. Suurimmat yhteydenottojen syyt olivat autojen ja asuntojen kaupan ja korjauksen ongelmat sekä viestintäpalvelut ja kodinkoneiden kauppa ja korjaus.

Neuvonta-alueittain yhteydenottojen määrässä on suurta vaihtelua. Suurilla paikkakunnilla ja neuvonta-alueilla hoidetaan vuosittain tuhansia yhteydenottoja. Monilla alueilla neuvontaan joudutaan myös jonottamaan.

Suurin osa kunnalliseen kuluttajaneuvontaan otetuista yhteydenotoista ratkaistaan kuntatasolla. Tapausten hoitamiseksi kuluttajaneuvojat ovat yhteydessä kuluttajariitalautakuntaan ja Kuluttajavirastoon. Kuluttajariitalautakuntaan ja kuluttaja-asiamiehelle siirrettyjä valituksia on vuosittain noin 3 000.

Kuluttajavirasto ohjaa ja tukee kuluttajaneuvojien työtä. Kuluttajavirasto tuottaa erilaista aineistoa kuluttajille, elinkeinoharjoittajille ja edelleenvalmistajille, kuten opettajille. Lisäksi Kuluttajavirasto antaa neuvontaa rajoitetusti pääasiassa puhelimitse. Kuluttajavirastoon tulevista yhteydenotoista noin 60 prosenttia on elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välisiin ristiriitatapauksiin liittyviä.

Kuluttajavirasto järjestää kuluttajaneuvojille koulutusta ja tarjoaa tietoa ajankohtaisista aiheista intranetin kautta. Kuluttajariitalautakunta opastaa kunnallisia kuluttajaneuvojia ja osallistuu kuluttajaneuvojien koulutukseen.

Euroopan kuluttajakeskus toimii Kuluttajavirastossa osana Euroopan laajuista verkostoa (European Consumer Centres), jonka tehtävänä on edistää kuluttajansuojan toteutu-

mista rajat ylittävissä kaupassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä Euroopan sisämarkkinoilla. Kuluttajaneuvojat käsittelevät rajat ylittävän kaupankäynnin ongelmia, mutta tarvittaessa siirtävät niiden käsittelyn näihin kysymyksiin erikoistuneelle kuluttajakeskukselle. Euroopan kuluttajakeskus toimii myös linkkinä Euroopan komission ja kuluttajien välillä. Kuluttajakeskusten kautta komissio saa tietoa kuluttajien kohtaamista ongelmista sisämarkkinoilla.

Kuluttajille antavat tietoja ja opastusta monet viranomaiset ja muut tahot. Erityisesti kuluttajaneuvontaa antavat Kuluttajien vakuustoitimisto, Pankkialan Asiakasneuvontatoimisto ja Suomen Kuluttajaliitto ry.

## 2.2 Kuluttajaneuvonta muissa pohjoismaissa

### Ruotsi

Ruotsissa kuluttaja-asioita hoitava keskushallinnon viranomainen on Kuluttajavirasto (Konsumentverket).

Kuluttajaneuvonnasta ei ole lainsäädäntöä. Voimassa olevassa kuluttajapoliittisessa ohjelmassa painotetaan, että kaikilla Ruotsissa asuvilla pitää olla mahdollisuus paikalliseen, korkeatasoiseen kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonnan järjestämisessä on suuria eroja kuntien välillä. Resurssien määrä ja toiminnan sisältö vaihtelevat suuresti samoin kuin organisaatoratkaisut ja työskentelytavat. Kuluttajaneuvontaa antaa 254 kuntaa 290 kunnasta. Ruotsissa on myös erillisiä neuvontatoimistoja vakuutus-, pankki- ja rahoitusaloilla sekä sähkömarkkinoilla.

Keväällä 2002 hallitus varasi kertapanostuksena 20 miljoonaa Ruotsin kruunua kuluttajaneuvonnan vahvistamiseen. Kuluttajaviraston jakamalla rahoituksella käynnistettiin nelisenkymmentä projektia ympäri maata.

Ruotsissa on syntynyt erilaisia yhteistyöorganisaatioita alueille, joissa kuluttajaneuvontaa hoidetaan yhdessä lähialueen kuntien kanssa. Myös edellä mainittujen projektien tuloksena syntyi alueellista yhteistoimintaa.

Kuluttajaneuvontaa annetaan Ruotsissa puhelimitse, sähköpostitse ja henkilökohtaisesti. Lisäksi kuluttajaneuvojat tekevät ennaltaehkäisevää toimintaa. Valtakunnallista puhe-

linneuvontaa ei ole, mutta Kuluttajavirasto antaa resurssiensa puitteissa valtakunnallista puhelinpalvelua.

Kuluttajavirasto on kehittänyt internetpohjaisen tilastointijärjestelmän ("Konstat"). Kuluttajaneuvojat rekisteröivät tähän järjestelmään kaikki asiat/tapahtumat. Asiat on määritelty samalla tavalla kuin Ruotsin Tilastokeskuksessa (Statistiska Centralbyrån). Järjestelmästä saatavaa raporttia käytetään sekä paikallisesti kunnissa että keskustasolla Kuluttajavirastossa. Tiedot muodostavat perustan ongelmien kartoittamiselle niin paikallisesti kuin koko valtakunnankin tasolla.

Kuluttajavirastolla on määräraha kuluttajaneuvonnan tukemiseen. Se on viime vuosina ollut noin 5 miljoonaa Ruotsin kruunua. Määrärahalla Kuluttajavirasto tukee kunnallisia kuluttajaneuvoja koulutuksella ja internetin kautta tapahtuvalla tiedotuksella sekä projektien kautta.

### Norja

Norjassa ei ole erillistä lainsäädäntöä kuluttajaneuvonnasta. Kaikilla julkisilla organisaatioilla on yleinen velvollisuus antaa neuvontaa omalla vastuualueellaan.

Kuluttajaneuvontaa hoitaa Kuluttajaneuvosto (Forbrukerrådet). Se on toiminnallisesti itsenäinen, mutta 80 prosenttisesti valtion rahoittama järjestö. Valtion perusmääräraha on noin 80 miljoonaa Norjan kruunua. Norjassa ei ole myöskään muiden pohjoismaiden tapaan keskusvirastoa, vaan operatiivisesta toiminnasta huolehtii pitkälti Kuluttajaneuvosto.

Strategiansa mukaisesti Kuluttajaneuvosto neuvoo kuluttajia. Neuvonta tapahtuu pääsääntöisesti internetin, puhelinneuvonnan, kuluttajalehden (Forbrukerrapporten) ja sähköpostin välityksellä. Kuluttajat voivat myös asioida alueellisissa toimistoissa, joita on kymmenen. Alue toimistojen tehtävät ovat suurin piirtein samat kuin Suomen kuluttajaneuvojien tehtävät. Neuvojat käsittelevät myös elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä tavaroita ja palveluja koskevia riitoja.

Internetissä on informaatiota muun muassa lainsäädännöstä, ajankohtaisista kysymyksistä, tuotetietoutta, testejä sekä tietoja muista varteen otettavista tiedonlähteistä. Internetis-

sä on kuukausittain noin 140 000 kävijää ja määrä on voimakkaassa kasvussa. Puhelinneuvonta vastaanottaa vuosittain noin 115 000 puhelua. Kuluttajia neuvotaan autamaan itse itseään. Kuluttajaneuvosto käyttää 30 prosenttia henkilöresursseistaan puhelinneuvontaan.

#### Tanska

Tanskassa on valtiollinen Kuluttajahallitus (Forbrugerstyrelsen) ja paikallisia kuluttajaneuvontapisteitä kirjastojen yhteydessä. Kuluttajia neuvotaan puhelimitse ja kirjastojen infopisteissä, mutta riitoja ei sovitella. Kirjastojen infopisteitä ei kuitenkaan ole joka kunnassa. Kuluttajille annetaan ainoastaan puhelinneuvontaa ja infopisteissä lisäksi henkilökohtaista neuvontaa. Kuluttajaneuvontaa antaa myös riippumaton kuluttajajärjestö (Forbrugerrådet), joka saa rahoitusta valtiolta.

### 2.3 Nykytilan arviointi

Lääninhallitusten valtakunnallisessa peruspalveluiden arvioinnissa vuonna 2004 oli mukana myös kunnallinen kuluttajaneuvonta. Arviointikohteena olivat kuluttajaneuvonnan toimipaikat, toimialueet, palvelupisteet ja henkilöstö. Neuvontapalveluita tarkasteltiin myös kysynnän ja saatavuuden kannalta. Arvioinnin johtopäätöksissä todettiin, että neuvonta-alueiden koot ja neuvojien asukasluvuun suhteutettujen henkilötyövuosien määrät vaihtelivat koko maassa. Monilla neuvonta-alueilla kuluttajaneuvontaa hoidettiin sivutoimisesti käyttäen kuluttajaneuvontaan päätyöhön nähden vain vähän työaikaa. Osalla kunnista kuluttajaneuvontapalvelun markkinoinnissa oli puutteita, koska yhteys- ja palveluaikatiedot eivät olleet helposti löydettävissä. Arvioinnissa todettiin työn myös nipuolistuneen ja vaatimustason kasvaneen.

Kunnallisella kuluttajaneuvonnalla ratkaistaan valtaosa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisistä ristiriitatilanteista. Täten kuluttajaneuvonta vähentää riitojen käsittelyä kuluttajariitalautakunnassa, tuomioistuimissa ja muissa oikeussuojaelimissä. Neuvonta myös ennalta ehkäisee riitaisuuksien syntymistä ja edistää markkinoiden toimivuutta.

Kuluttajaneuvonnan kysyntä on kasvanut. Palvelujen saatavuus ja taso vaihtelevat eri puolilla maata. Kuluttajien oikeusturvassa ja tasapuolisuudessa on siten puutteita. Suurimmissa kaupungeissa ja neuvonta-alueilla kokopäiväinen asiantuntija vastaa palveluista, pienimmissä tehtävää hoidetaan yhdistelmävirassa. Kuluttajaneuvojien palveluita kysytään myös yli kuntarajojen, kun oman kunnan palveluja ei ole juuri sillä hetkellä saatavissa tai kuluttaja ei tiedä oman kuntansa neuvontapalveluista. Kuluttajavirastoon tulleiden kyselyjen määrä on myös lisääntynyt, mikä suurelta osin johtunee kuntien kuluttajaneuvonnan riittämättömyydestä.

Kuluttajaneuvonnassa suurin osa asiakas-kontakteista tapahtuu puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakkaan ei useinkaan tarvitse käydä kuluttajaneuvojan toimistossa. Neuvonnan saatavuutta heikentämättä onkin mahdollista muodostaa suurempia toiminta-alueita ja asiakaslähtöisiä kokonaisuuksia. Tietotekniikka tarjoaa mahdollisuuden kuluttajaneuvonnan toimintatapojen kehittämiseen ja asiakkaan itsenäisen tiedonhaun tukemiseen.

Lääninhallitusten arviointiselvitykseen osallistuneet kuluttajaneuvojat toivoivat yhteistyötä kuntien välille ja myös lääninhallitusten kanssa. Lisäksi toivottiin läänikohtaista puhelinneuvontaa. Arviointiraporttiin kootuissa näkemyksissä esitettiin myös neuvonnan keskittämistä ja neuvonnan toteuttamista kokopäivätoimisten neuvojen kautta.

Neuvonnan yhteydessä käytettävät sähköiset välineet ja järjestelmät vaihtelevat suuresti. Osassa kuntien kuluttajaneuvontaa ei hyödynnetä lainkaan sähköisiä välineitä kuluttajaneuvontaan saapuneita yhteydenottoja kirjattaessa. Järjestelmien kirjavuus vaikeuttaa yhtenäisen aineiston keräämistä kunnallisesta kuluttajaneuvonnasta, mitä voitaisiin käyttää mahdollisissa ongelma-alueiden kartoituksessa ja työn painottamisen suunnittelussa.

Kuluttajaneuvontapalveluiden tehostamiseksi käynnistettiin Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelut –projekti, joka oli osa sisäasiainministeriön Julkiset palvelut verkkoon (JUPA) –hanketta. Projektissa ovat olleet mukana kauppa- ja teollisuusministeriö, Kuluttajavirasto sekä Oulun seutu. Projektissa on kehitetty sähköinen asiointijärjestelmä. Kehittämisessä on hyödynnetty kuluttajaneu-

vojien asiantuntemusta. Järjestelmään kuuluu määrämuotoinen sähköinen lomake, jolla kuluttaja voi tehdä tiedustelun tai valituksen kuluttajaneuvontaan sekä seurata asiansa käsittelyä. Myös kuluttajaneuvoja voi käsitellä tiedustelun tai valituksen sähköisesti. Tavoitteena on paperiton käsittelyprosessi, jossa tietosuoja turvataan. Järjestelmän ensimmäinen käyttöönotto tapahtui toukokuussa 2006. Järjestelmää on tarkoitettu kehittää edelleen ja saattaa se valtakunnalliseen käyttöön. Uusien menetelmien käyttöönottoa ja kehittämistä on hidastanut kuntien erilaiset valmiudet uusien järjestelmien ja toimintamallien omaksumisessa.

Kuluttajaneuvontaa ja -valistusta tulee kehittää kokonaisuutena, jotta kuluttajan omia valmiuksia selviytyä markkinoilla voidaan kehittää. Järjestelmän kautta tulee luoda yhteys Kuluttajavirastoon sekä kuluttajariitalautakuntaan ja Euroopan kuluttajakeskuksen kautta eurooppalaiseen kuluttajasuojaan sekä tarvittaessa tutkimustietoihin. Järjestelmän kehittyminen luo edellytykset valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan tietovarannon rakentamiselle.

Muutoinkin viestintätekniikan kehittyminen tuo uudenlaisia mahdollisuuksia neuvontapalveluiden saatavuuden helpottamiseksi. Esimerkiksi call-center-tyyppisillä ratkaisuilla voitaisiin lisätä neuvojien tavoitettavuutta eri puolilta Suomea. Valtakunnallisessa kuluttajien call-center-palvelussa nämä yhteydenotot voidaan ohjata kuluttajaneuvojille ja Kuluttajavirastoon sen toimivaltaan kuuluvat asiat. Näin asiakkaat saavat heti yhteyden siihen tahoon, jossa heidän asiansa voidaan käsitellä. Myös kuluttajaneuvojien koulutukseen voidaan kehittää tietopohjaisia eLearning -ratkaisuja, joissa oppiminen voi tapahtua monimuoto-opiskeluna.

### **3 Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset**

Esityksen tavoitteena on se, että kuluttajaneuvontapalvelujen tuottamien siirretään valtion tehtäväksi. Tavoitteena on siirron toteuttaminen sillä tavoin, että kuluttajaneuvonta voidaan toteuttaa tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti sekä tarjota neuvontapalveluja tasapuolisesti koko maassa. Kuluttajaneuvon-

taa tehostamalla ja kehittämällä voidaan edistää kuluttajan omia valmiuksia selviytyä markkinoilla.

Ehdotuksen mukaan kuluttajaneuvonnan sisältö vastaa pääosin nykyistä sääntelyä. Sisältöä koskevia säännöksiä kuitenkin uudistetaan niin, että ne toimivat mahdollisimman hyvin uudessa tilanteessa.

Valtiolle siirtymistä valmisteltaessa on selvitetty erilaisia järjestämisvaihtoehtoja. Järjestämistapaa valittaessa on pidetty tärkeänä, että kuluttajaneuvontaa antavat yksiköt ovat riittävän suuria ja neuvontaa antavilla henkilöillä on riittävä asiantuntemus. Tarkemman tarkastelun kohteena ovat olleet oikeusapu-toimistot, lääninhallitukset ja maistraatit. Selvityksen perusteella parhaana vaihtoehtona pidettiin maistraatteja. Maistraatit ovat valtion paikallisia yleishallintoviranomaisia, joiden tehtäviin kuluttajaneuvonnan asiakaspalvelut soveltuvat. Maistraatteja on 24 ja niiden palveluverkko koostuu vuoden 2008 alusta lukien yhteensä 56 toimipisteestä. Tämä mahdollistaa kuluttajaneuvonnan palvelujen keskittämisen maistraatin alueella yhteen yksikköön tai kysynnän mukaan hajauttamisen joustavasti myös muihin yksikköihin. Lisäksi on otettu huomioon meneillään oleva valtion aluehallinnon uudistushanke.

Ehdotuksen mukaan Kuluttajavirasto johtaa, ohjaa ja valvoo kuluttajaneuvontaa. Kuluttajaviraston tehtävänä on nykyisin kouluttamalla, tiedottamalla ja seurantatietoja hyödyntämällä ohjata kunnallista kuluttajaneuvontaa. Kuluttajaneuvonnan tehokas johtaminen, ohjaaminen ja valvonta on entistä tarpeellisempaa, jotta varmistetaan neuvonnan laatu ja yhtenäisyys tasapuolisesti koko maassa. Uusi järjestämistapa luo edellytykset tulokselliseen ja toiminnalliseen ohjaukseen.

Ehdotuksen mukaan kuluttajaneuvonta olisi maistraattien tehtävä. Vaihtoehto mahdollistaa erikoistumisen sekä henkilöittäin että alueittain ja toimivat sijaisjärjestelyt. Erikoistumista voidaan hyödyntää myös valtakunnallisesti. Ehdotus mahdollistaa kuluttajaneuvonnan tasapuolisen saannin koko maassa, erilaisten sähköisten järjestelmien käytämisen sekä keskitetyn puhelinpalvelujärjestelmän kehittämisen.

Valtion kokonaan ylläpitämässä järjestelmässä on myös aikaisempaa paremmat mah-

dollisuudet kuluttajaneuvonnan voimavarojen tarkoituksenmukaiseen kohdentamiseen ja työnjakoon sekä tiettyjen erityistehtävien hoidon keskittämiseen. Tässä Kuluttajaviraston tulosohejaus on merkittävässä asemassa. Kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies huolehtivat yhteistyössä kuluttajariitalautakunnan sekä muiden kuluttaja-asioista vastaavien viranomaisten kanssa ajankohtaisen tiedon tuottamisesta kuluttajaneuvojille ja heille järjestettävistä koulutustilaisuuksista

On pidetty tarkoituksenmukaisena, että maistraateille annetaan verrattain vapaat mahdollisuudet päättää toiminnan käytännön järjestämisestä. Pääsääntöisesti kuluttajaneuvojat olisivat maistraattien virkamiehiä.

Kuluttajaneuvonnan järjestämisen siirtyessä kunnilta valtiolle taattaisiin ehdotuksen mukaan kuluttajaneuvontatehtäviä päätoimisesti hoitaville henkilöille mahdollisuus siirtyä maistraatteihin.

Maistraatti voisi ehdotuksen mukaan hankkia tarvittaessa kuluttajaneuvontapalvelut myös tehtävän hoitamiseen sopivalta palvelun tuottajalta. Esimerkiksi alkuvaiheessa voisi tehtävään siirtyvä kuluttajaneuvoja toimia toimeksiantosopimusmallin turvin sillä paikkakunnalla, jolla hän on aikaisemmin työskennellyt.

Uudessa laissa säädettäisiin myös kuluttajaneuvojien kelpoisuusvaatimuksista. Kuluttajaneuvojalla tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto sekä sellainen taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Nykyisin päätoimisena kuluttajaneuvojana toimiva voisi kuitenkin tulla nimitetyksi kuluttajaneuvojan virkaan virkaa haettavaksi julistamatta eivätkä asetettavat kelpoisuusvaatimukset koskisi häntä.

## 4 Esityksen vaikutukset

### 4.1 Taloudelliset vaikutukset

Neuvonnan rahoittavat nykyisin kunnat. Kuluttajaneuvonnan valtionosuus on osa laskennallista yleistä valtionosuutta.

Kuluttajaviraston selvityksen mukaan kuluttajaneuvonnassa oli neuvoja henkilötyövuosina 74 ja avustajia hieman yli kymmenen. Raporteissa annettujen kustannustietojen perusteella kustannus/asukas on 0,75 euroa.

Vaihteluväli on suuri, 1,80 eurosta alle 10 senttiin asukasta kohden. Kokonaiskustannuksiksi arvioitiin vuonna 2004 noin 3,54 miljoonaa euroa. Koska kuluttajaneuvonta on lain mukaan maksutonta, asiakasmaksutuloja ei ole otettu huomioon kustannuksia vähentävinä tuloina.

Kuluttajaneuvonnasta valtiolle aiheutuvien kustannusten arvioidaan nykyisillä henkilötyövuosilla vuonna 2009 olevan noin 4,8 miljoonaa euroa, mikä on noin 1,0 miljoonaa euroa enemmän kuin vuonna 2006. Kustannusten nousuun on vaikuttanut myös arvioidun siirtyvän henkilöstön osittainen peruspalkan yhtenäistäminen ja sopeuttaminen valtion rakenteisiin. Rahoituksen tasoon vaikuttavat myös yhtenäisen tietojärjestelmän rakentaminen ja ylläpitäminen sekä kiinteistömenot.

Lisäksi kuluttajaneuvonnan johtamisesta, ohjaamisesta, valvonnasta ja sähköisen järjestelmän kehittämistehtävästä huolehtiminen edellyttää kahden henkilötyövuoden työpanoksen lisäämistä. Tästä aiheutuu vuosittain 100 000 euron kustannukset Kuluttajavirastolle.

Valtioneuvoston 13 maaliskuuta 2008 antamassa valtionalouden kehyspäätöksessä vuosille 2009-2012 on otettu huomioon kunta- ja palvelurakennemuutostuksesta annetun puitelain mukaisesti kunnallisen kuluttajaneuvonnan siirtäminen kustannusneutraalisti valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi vuoden 2009 alusta. Siirto vähentää kunnille maksettavia valtionosuuksia ja korvauksia 4,8 miljoonaa euroa, mikä summa on otettu siirtona huomioon kehyspäätöksen määrärahamitoituksessa. Vähennys on tarkoitus toteuttaa antamalla syksyllä 2008 valtion talousarvioon liittyen esitys kuntien valtionosuuslain (1147/1996) muuttamisesta.

Tarkoituksena on, että vuoden 2009 talousarvioesityksessä kohdennetaan edellä mainitusta 4,8 miljoonan euron summasta 4,7 miljoonaa euroa maistraattien toimintamenoihin ja 100 000 euroa Kuluttajaviraston toimintamenoihin.

Edellä mainittujen vuotuisten kulujen lisäksi kustannuksia aiheutuu valtakunnallisten sähköisten järjestelmien kehittämisestä ja käyttöönnotosta sekä valtiolle siirtämiseen liittyvistä muista menoista. Esityksestä aiheutuvat kertaluontoiset kustannukset ovat yhteen-



sä noin 685 000 euroa, minkä kattaminen ratkaistaan lisätalousarvion tai talousarvion yhteydessä.

Kunnilta valtiolle siirtyvien kuluttajaneuvontapalvelujen edelleen tehostamista on tarkoitettu selvittää. Vuosia 2009 – 2012 koskevan kehyspäättöksen mukaan tulevaisuudessa on tarkoitettu hankkia palvelut pääosin ulkopuolisilta palveluntuottajilta.

#### 4.2 Organisaatio- ja henkilöstövaikutukset

Kunnan velvollisuus tuottaa kuluttajaneuvontapalveluita lakkaa. Ehdotuksen mukaan kunnilla olisi edelleen mahdollisuus tuottaa kuluttajaneuvonnan palveluita, jos kunta sopii siitä maistraatin kanssa.

Ehdotuksen mukaan Kuluttajavirasto vastaa kuluttajaneuvonnan johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta. Myös neuvonta-aineiston tuottaminen ja koulutuksen suunnittelu sekä kehittäminen edellyttävät Kuluttajaviraston voimavarojen lisäämistä ohjaukseen ja informaation tuottamiseen. Myös sähköisten järjestelmien kehittämiseen ja ylläpitämiseen tarvitaan lisäpanostusta. Nämä lisätehtävät edellyttäisivät kahden henkilön palkkaamista Kuluttajavirastoon, mistä aiheutuisi 100 000 euron lisäkustannukset virastolle.

Ehdotuksen mukaan maistraatit päättävät kuluttajaneuvonnan järjestämisestä. Maistraattien henkilötyövuosien määrä lisääntyy 82:llä, mistä aiheutuisi 4,7 miljoonan euron lisäkustannukset maistraateille. Kun neuvonnan johto, ohjaus ja valvonta ovat Kuluttajavirastolla, neuvonnan järjestäminen tulee tehdä yhteistyössä Kuluttajaviraston ja maistraattien kehittämissyksikön kanssa.

Kunta- ja palvelurakennemuutoksesta annetun lain 13 §:n 2 momentin mukaan mainitussa laissa tarkoitettujen uudelleenjärjestelyt, jotka johtavat henkilöstön työnantajan vaihtumiseen, katsotaan liikkeenluovutukseksi. Lakiesityksen perustelujen mukaan kunta- ja palvelurakennemuutoksen yhteydessä toteutettaviin työnantajan vaihtumista merkitseviin uudelleenjärjestelyihin sovellettaisiin liikkeenluovutussäännöksiä riippumatta siitä, täyttyvätkö työsopimuslaissa (55/2001) ja kunnallisesta viranhaltijasta annetussa laissa

(304/2003) liikkeenluovutukselle säädetyt kriteerit.

Säännöksiä liikkeenluovutuksesta on tarkoitettu kuitenkin soveltaa vain todella siirtyvään henkilöstöön. Henkilöstön siirtymisen oikeudellisena perusteena ei siten ole kunnalta valtiolle siirrettävän tehtävän siirto (liikkeenluovutus), vaan siirtymisestä säädetään erityislailla. Siirtyvän henkilöstön määrä ratkaistaan siirtyvän tehtävän edellyttämien henkilöstötarpeiden mukaisesti kussakin siirtotapauksessa erikseen siten kuin siirtymisestä on kyseessä olevassa erityislaissa säädetty. Siirtyvän henkilöstön on oltava määrältään ja laadultaan oikein mitoitettu suhteessa valtiolistettaviin toimintoihin ja niiden hoitamiseksi vastaanottavassa organisaatiossa valtiolla tarvittavan henkilöstövoimavaran määrään.

Esityksessä ehdotetaan, että henkilöt, jotka ovat toimineet tämän lain voimaan tulevassa kunnan palveluksessa sellaisessa kuluttajaneuvontapalvelujen tuottamistehtävässä, joka on perustettu ennen laissa säädettyä ajankohdtaa ja jossa kuluttajaneuvontatehtäviin käytetty osuus täydestä työajasta on tuolloin ollut vähintään 70 %, on oikeus siirtyä saman työssäkäyntialueen maistraatin palvelukseen. Tämä toteutetaan perustamalla maistraateihin uusia virkoja tai ostamalla palveluja kunnilta tai muilta palvelun tuottajilta. Tällaisia kuluttajaneuvoja oli elokuussa 2007 arviolta 64 ja avustavia henkilöitä 11.

Kunnista mahdollisesti valtion palvelukseen siirtyvän henkilöstön osalta liikkeenluovutuskäsitteen soveltamiseen liittyy ongelmia muun muassa koska valtion virkamieslakiin (750/1994) ei sisälly liikkeenluovutussäännöksiä. Näin ollen liikkeenluovutussäännöksiä ei voida suoraan soveltaa siirrettäessä tehtäviä ja mahdollisesti henkilöstöä kunnilta valtiolle. Hallituksen esityksessä kunta- ja palvelurakennemuutoksesta koskeva laiksi ei myöskään suoraan todeta mitään mainittujen säännösten soveltamisesta kunnilta valtiolle siirtyvien tehtävien yhteydessä. Tämän vuoksi tehtävien siirtoa koskevassa laissa on säädetty erikseen siirtyvän henkilöstön oikeuksista siten, että oikeudet mahdollisimman pitkälle vastaavat siirtyvän henkilöstön oikeuksia liikkeenluovutustapauksissa.

Siirtyvät henkilöt nimitetään siirtymäsäännöksen mukaisesti virkoihin. Kysymys ei siten ole siitä, että itse tehtävän siirto ("liikkeenluovutus") valtiolle sellaisenaan konstruoi siirtymisen. Kun henkilöt on nimitetty valtion virkaan, palvelussuhteen päättämisen perusteet määräytyvät valtion virkamieslain säännösten perusteella.

Liikkeenluovutuksesta poiketen siirtyvän henkilöstön palvelussuhteen ehdot määräytyisivät siten valtiolla voimassa olevien, keskus- ja virastotason, virkaehtosopimusten perusteella siirtymähetkestä alkaen sopimusten soveltamisalan mukaisesti. Tämä koskisi myös siirtyvän henkilöstön palkkauksen perusteita, jotka olisivat valtion palkkausjärjestelmien mukaisia. Valtion sisäisiin organisaatiomuutoksiin ei liity sopimusseuraantoa. Poikkeuksen voisivat muodostaa vain erityis tilanteet, joissa valtion sisäinen organisaatiomuutos koskisi valtion työehtosopimusaloja, jolloin mahdollinen sopimusseuraanto määräytyisi työehtosopimuslain perusteella. Myöskään kunnissa voimassa olevien virkaja työehtosopimusten ei ole perusteltua siirtä sovellettavaksi valtiolla.

Liikkeen luovutuksessa työnantajan luovutushetkellä voimassa olevista palvelussuhteista johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät uudelle työnantajalle. Henkilöstön eräänntyneet palkkaetuedet ja muut etuedet esimerkiksi oikeus vuosilomaan sitovat uutta työnantajaa työnantajan vaihtumisen jälkeen. Jotta kunta- ja palvelurakennemuutuksesta annetun lain 13 §:n 2 momentissa säädettyjä velvoitteita vastaavat oikeudet ja velvollisuudet mahdollisimman pitkälle tulisivat täytetyksi siirrettäessä tehtäviä kunnilta valtiolle, tässä esityksessä ehdotetaan säädettäväksi siirrettävän henkilöstön palvelussuhteen jatkumisesta ns. vanhoina työntekijöinä. Samoin ehdotetaan säädettäväksi siitä, että siirtyvän henkilöstö säilyttää siirtymähetkellä euromääräisen palkkansa.

Liikkeenluovutussäännökset eivät koske siirtyvän henkilöstön oikeutta eläkkeeseen. Esityksessä ehdotetaan erikseen säädettäväksi kunnallisessa palveluksessa lisäeläkeoikeuteen oikeutettujen eläke-etujen säilymisestä, jotta siirtyvien henkilöiden eläketurvan tasossa ei siirron johdosta tapahdu muutoksia.

#### 4.3 Yritysvaikutukset

Elinkeinoelämä pitää kuluttajaneuvontaa tärkeänä ja hyödyllisenä. Elinkeinoelämän järjestöt ovat painottaneet neuvonnan laatua ja tasapuolista saatavuutta. Kuluttajaneuvonnan sisältöä on ehdotuksessa laajennettu siten, että kuluttajaneuvonnassa annettaisiin myös elinkeinonharjoittajille tietoa ja neuvontaa kuluttajille merkittävistä asioista sekä kuluttajan oikeudellisesta asemasta. Tätä voidaan pitää tärkeänä erityisesti pienille yrityksille.

#### 4.4 Alueelliset vaikutukset ja vaikutukset kansalaisille

Ehdotuksella on alueellisia vaikutuksia. Kuluttajaneuvonnan toimipisteverkosto harvenee. Toisaalta koko väestö tulee ehdotuksen mukaan päätoimisen, asiantuntevan ja laadukkaan neuvonnan piiriin. Koska neuvontaa voidaan kohdentaa ehdotuksen mukaan kysyntää vastaavasti, lisätään alueellista saatavuutta ja kuluttajien tasa-arvoisuutta.

### 5 Asian valmistelu

Tehtävän siirtoa koskevat perusratkaisut nojautuvat kauppa- ja teollisuusministeriön asettaman työryhmän, kuluttajaneuvonnan kehittäminen (KTM julkaisuja 24/2006), ja sisäasianministeriön asettaman, eräiden tehtävien organisointia valtion paikallishallinnossa selvittävän työryhmän (SM julkaisuja 43/2007 ja 60/2007) sekä sisäasianministeriön asettaman, eräiden kuntien tehtävien siirtämistä valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi valtion talousarvioon aiheutuvia toimenpiteitä selvittäneen työryhmän (SM julkaisuja 3/2008) ehdotuksiin. Hallituksen esitys on näiden ratkaisujen pohjalta valmisteltu työ- ja elinkeinoministeriössä.

Työryhmävalmistelun yhteydessä on kuulu kuluttajaviranomaisten edustajia, eräitä maistraatteja, Suomen Kuntaliitto ry:tä, eräitä elinkeinoelämän järjestöjä ja kuluttaja- ja ammattijärjestöjä sekä kunnallista työmarkkinalaitosta ja valtion työmarkkinalaitosta.

Kauppa- ja teollisuusministeriö on pyytänyt väliraportista lausunnot kaikilta maistraateilta sekä 13 muulta viranomaiselta ja yhtei-

söltä. Lausuntoja on saatu yhteensä 29. Valtaosa lausunnonantajista on suhtautunut ehdotukseen myönteisesti. Useat lausunnonantajat ovat korostaneet kuitenkin riittävien voimavarojen turvaamista tehtävien hoitamiseksi. Kriittiset kannanotot liittyvät lähinnä siirtymäsäännöksiin ja henkilöstön aseman turvaamiseen.

Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n 11 kohdan muuttamisen osalta ehdotus on Ahvenanmaan maakuntahallituksen ja Ahvenanmaan lääninhallituksen lausuntojen mukainen.

Esitys on käsitelty kuntalain (365/1995) 8 pykälän mukaisessa valtion ja kuntien välisessä neuvottelumenettelyssä.

## YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT

### 1 Lakiehdotusten perustelut

#### 1.1 Laki kuluttajaneuvonnasta

**1 §. Kuluttajaneuvonnan sisältö.** Pykälässä säädetään kuluttajaneuvonnan sisällöstä. Säännös vastaa monelta osin voimassa olevan kuluttajaneuvontalain 1 §:ää. Sitä on kuitenkin osittain muutettu tarkoituksenmukaisemmaksi kuluttajaneuvonnan toimivuuden kannalta. Pykälää muotoiltaessa on myös otettu huomioon kuluttajaneuvonnasta saatuja käytännön kokemuksia ja kehittämistarpeita.

Pykälän 1 kohdan mukaan kuluttajaneuvonnassa annetaan kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoja ja neuvontaa kuluttajalle merkittävistä asioista sekä kuluttajan oikeudellisesta asemasta. Voimassa olevan lain mukaan kuluttajaneuvonnassa annetaan yleistä valistusta ja henkilökohtaista neuvontaa kulutus päätösten kannalta merkittävistä asioista sekä kuluttajan asemasta. Ehdotetussa sanamuodossa pyritään nykyistä sanontaa selvemmin täsmentämään, että kuluttajaneuvojen varsinaisena tehtävänä ei ole sellaisen yleisen kuluttajavalistuksen ja -kasvatuksen toteuttaminen, joka on säädetty Kuluttajaviraston sekä opetusviranomaisten tehtäväksi. Ehdotetussa säännöksessä käytetään nykyisen säännöksen "yleistä valistusta ja henkilökohtaista neuvontaa" sanojen sijasta sanoja "tietoja ja neuvontaa". Nykyisen säännöksen sanamuotoa "kuluttajan asemasta" on täsmennetty muotoon "kuluttajan oikeudellisesta asemasta". Tietoja ja neuvontaa olisi käytännössä tarkoituksenmukaista antaa mahdollisimman tehokkaita tiedonvälityskäytännön keinoja, kuten julkisia tiedotusvälineitä, käyttäen.

Kuluttajaneuvonnan tavoitteena on kuluttajien aseman turvaaminen. Tämän tavoitteen toteuttamisen kannalta on tärkeitä antaa neuvontaa kuluttajien lisäksi myös elinkeinonharjoittajille. Käytännön kokemukset osoittavat, että ongelmia ja ristiriitoja saattaa syntyä myös siksi, että osa elinkeinonharjoittajista ei tunne kuluttajansuojalainsäädäntöä eikä kuluttajan oikeudellista asemaa koskevaa sääntelyä. Kysymys on siten kuluttajan-

suojan liittyvän informaation jakamisesta esimerkiksi kuluttajien valituksia käsiteltäessä niin, että elinkeinonharjoittajat voisivat omatoimisesti ottaa kuluttajien aseman huomioon toiminnassaan. Käytännössä kuluttajaneuvojat voisivat esimerkiksi mahdollisuuksien mukaan jakaa informaatiota myymälähenkilökunnan koulutustilaisuuksissa. Kuluttajaneuvonta on tältäkin osin osa kuluttajansuojajärjestelmää.

Pykälän 2 kohdan mukaan kuluttajaneuvonnassa avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun. Tässä tilanteessa neuvonnassa annetaan tietoja sellaisen lainsäädännön sisällöstä, joka koskee kyseessä olevaa riitatapausta. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, vaan neuvoilla ja mahdollisesti ratkaisuehdotuksella pyritään siihen, että osapuolet tekisivät sovintoratkaisun. Tarvittaessa kuluttaja ohjataan asianmukaiseen oikeussuojaa antavaan toimielimeen. Säännös on samansisältöinen kuin voimassa olevan kuluttajaneuvontalain säännös.

Kuluttajaneuvonta on jatkossakin nimenomaan kuluttajien oikeudellista asemaa vahvistavaa toimintaa. Kuluttajaneuvoja toimii lähtökohtaisesti kuluttajan avustajana asiaa selvittäessä ja pyrittäessä sovintoon elinkeinonharjoittajan kanssa. Kuluttajaneuvojan tehtävä on myös silloin, kun hän avustaa kuluttajaa asian selvittämisessä, luonteensa puolesta lähempänä julkisen palvelun luonteista toimintaa kuin julkisen hallintotehtävän hoitamista. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä hallintopäätöksiä tai käytetä julkista valtaa. Viranomaistoimintana hoidettavaan kuluttajaneuvontaan tulee kuitenkin sovellettaviksi yleishallintolainsäädäntö, muun muassa hallintolain (434/2003) säännökset. Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallintolain

7 §:ssä on säännöksiä palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta ja 8 §:ssä viranomaisen neuvontavelvollisuudesta.

Hallintolain 8 §:n 2 momentissa säädetään, että jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. Säännösehdoituksessa on kuitenkin tiedotusmielessä haluttu säilyttää asiallisesti voimassa olevassa kuluttajaneuvontalaissa olevaa säännöstä vastaava maininta siitä, että kuluttaja on tarvittaessa ohjattava asianmukaiseen oikeus- suojaelimeen.

Ehdotuksen mukaan kuluttajaneuvojat avustaisivat samalla tavoin kuin nykyisin kuluttajia myös rajat ylittävään kaupan käyntiin liittyvien riitaisuuksien ja ongelmien selvityksessä, kun kysymys on Euroopan unionin jäsenvaltioista tai Euroopan talousalueeseen kuuluvista valtioista. Kuluttajaneuvojat tekevät näissä tapauksissa yhteistyötä ja raportoivat Kuluttajaviraston yhteydessä toimivaan Euroopan kuluttajakeskukseen.

Pykälän 3 kohdan mukaan kuluttajaneuvojat osallistuisivat kuten nykyisinkin kulutus- hyödykkeiden hinnan, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan. Markkinoiden seuranta on ensisijaisesti neuvonnan tietoa- aineksen lisäämistä, jossa havaituista lainvas- taisuuksista ilmoitetaan asianomaiselle vi- ranomaiselle.

Pykälän 4 kohdan mukaan kuluttajaneu- vonnassa avustetaan pyynnöstä muita kulut- tajaviranomaisia. Säännös vastaa voimassa olevan kuluttajaneuvontalain 1 §:n 4 kohtaa. Kysymykseen voi tulla esimerkiksi tietojen hankkiminen käytännön olosuhteista kulutta- jariitalautakunnan käsiteltävänä olevassa riita- asiassa tai kuluttaja-asiamiehen käsittele- mässä markkinointia tai sopimusehtoja kos- kevassa asiassa.

**2 §. Kuluttajaneuvonnan järjestäminen.** Pykälän 1 momentin mukaan kuluttajaneu- vonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat Kuluttajavirastolle.

Ehdotusta laadittaessa on pidetty tarkoituk- senmukaisena, että laissa kuluttajaneuvon- nasta säädettäisiin nimenomaisesti Kuluttaja- virastolle kuuluvista kuluttajaneuvontaa kos- kevista tehtävistä. Kuluttajaneuvonnan yleinen johto, ja ohjaus tarkoittaisi neuvonnan tulosohjausta sen asiasisällön osalta, neuvon-

nan toimivuuden seurantaa kuin myös neu- vonnan kehittämistä ja neuvojen koulutusta voimassa olevista säännöksistä. Kuluttajariit- talautakunnan henkilöstö, joka tuntee kulut- tajariitoja koskevan ratkaisukäytännön, osal- listuisi virkatyönään neuvojen koulutuksen järjestämiseen nykyiseen tapaan. Ohjaamisel- la ja koulutuksella on suuri merkitys siinä, et- tä saadaan yhtenäinen ja tasapuolinen kulut- tajaneuvonta koko maahan.

Pykälän 2 momentin mukaan kuluttajaneu- vonta on maistraattien tehtävä. Ensisijaisesti neuvojat olisivat maistraattien henkilöstöä. Kuluttajaneuvojat työskentelisivät maistraat- tien päätoimipaikoissa tai joustavasti kysyn- nän mukaan muissa yksiköissä. Toiminnan tarkoituksenmukaiseksi järjestämiseksi kulut- tajaneuvonta voitaisiin valtiovarainministeri- ön asetuksella määrätä tiettyjen maistraattien tehtäväksi. Tämä ei kuitenkaan saisi vaaran- ta palveluiden alueellista saatavuutta.

Ahvenanmaan itsehallinnollisen aseman huomioon ottamiseksi ehdotetaan, että kulut- tajaneuvonta voidaan maakunnassa järjestää vain maakuntaa koskevana. Palvelut tulee kuitenkin järjestää samojen säännösten mu- kaan kuin muualla maassa.

Ehdotusta laadittaessa on haluttu säilyttää mahdollisuus riittävään joustavuuteen. Sen vuoksi 3 momentissa ehdotetaan, että maist- raatti voi myös hankkia kuluttajaneuvonta- palvelut sellaiselta palvelun tuottajalta, joka kykenee hoitamaan kuluttajaneuvontapalvelut. Tämä merkitsee muun muassa sitä, että pal- velun tuottajan tulee kyetä palvelemaan tasa- puolisesti kaikkia kuluttajia ja voida toimin- nallaan saavuttaa näiden luottamus. Maist- raatin tulee muun muassa arvioida palvelun tuottajan ja tämän henkilökunnan osaamista kuluttajaneuvonnan asioissa. Myös riitojen sovittelu voisi tapahtua toimeksiantona. Tä- mä mahdollisuus saattaa olla tarpeen erityi- sesti lain voimaantullessa. Maistraatin kan- nalta tällöin saattaa olla tarkoituksenmukai- nen ratkaisu esimerkiksi se, että kuluttaja- neuvoja työskentelee toistaiseksi tai osan ai- kaa sillä paikkakunnalla, jolla hän on aikai- semmin työskennellyt. Palvelun tuottajan kanssa tehtäisiin jäljempänä 3 §:ssä tarkoitettu sopimus.

Palvelun tuottajien sopivuus kuluttajaneu- vonnan hoitamiseen jää pitkälle maistraatin

harkintaan. Tätä harkintaa koskevat luonnollisesti yleiset hallintoa koskevat periaatteet. Palvelun tuottajan ja sen henkilöstön on kuluttajaneuvontatehtävässä noudatettava hallintolakia. Myös muu yleishallintolainsäädäntö soveltuu osittain ostopalveluihin. Maistraatin tulee ostopalveluja hankkiesaan ottaa huomioon tarvittavilta osin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 5 §:n 2 momentti sekä kielilain (423/2003) 25 § ja saamen kielilain (1086/2003) 18 §. Neuvojen tulee myös täyttää 5 §:ssä säädetyt kelpoisuusvaatimukset.

**3 §. Sopimus kuluttajaneuvontapalveluiden tuottamisesta.** Pykälässä säädetään kuluttajaneuvontapalveluiden tuottamista koskevasta sopimuksesta Jos palveluita ostetaan 2 §:n 3 momentissa tarkoitetulta palvelun tuottajalta, maistraatin on tehtävä tämän kanssa sopimus kuluttajaneuvontapalveluiden tuottamisesta. Sopimus voitaisiin tehdä määräajaksi tai toistaiseksi. Jos sopimus on tehty määräajaksi, se päättyy määräajan umpeutuessa, jollei toisin sovita. Jos sopimus tehdään toistaiseksi, sopimuksen irtisanomisaikaa ei voida sopia kahta vuotta lyhyemmäksi. Näin pyritään turvaamaan se, että palveluiden tuottaminen on riittävässä määrin vakaata ja ennakoitavaa.

Sopimuksen muista ehdoista ei ole katsottu tarpeelliseksi ottaa säännöksiä lakiin. Ne jäävät siten osapuolten sovittaviksi. Käytännössä lienee välttämätöntä sopia ainakin tuotettavista palveluista, alueesta, jolla palvelut tuotetaan, ja maksettavan korvauksen määräytymisen perusteista. Lisäksi voi olla tarpeen sopia palvelun laatuun vaikuttavista seikoista, esimerkiksi henkilöstövoimavarojen vähimmäismäärästä.

Pykälän 2 momentin mukaan sopimuksia koskevat oikeusriidat ratkaistaisiin hallinto-oikeudessa hallintoriita-asioina siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

**4 §. Kuluttajaneuvontaan oikeutetut.** Voimassa olevan lain mukaan kuluttajaneuvontaa annetaan ensisijaisesti kunnassa asuville henkilöille.

Nyt ehdotettavassa laissa ei välttämättä tarvitsisi säätää siitä, kenelle kuluttajaneuvontaa annetaan. Kun Suomi on aktiivisesti puolta-

nut kuluttajaviranomaisten yhteistyön sekä tuomioistuimen ulkopuolisen riitojen ratkaisun kehittämistä Euroopassa, ehdotetaan pykälään otettavaksi vastaavanlainen säännös kuin oikeusapulain (257/2002) 2 §:n 1 momentissa. Tämän mukaisesti kuluttajaneuvontaa annetaan ensisijaisesti kuluttajan asemassa olevalle henkilölle, jolla on kotikunta Suomessa taikka koti- tai asuinpaikka toisessa Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa. Siten esimerkiksi Etelä-Suomessa tai Ruotsissa asuva henkilö on oikeutettu saamaan kuluttajaneuvontaa Lapin läänistä.

Kuluttajaneuvontaa antavien maistraattien tulee antaa neuvontaa kaikille siihen oikeutetuille asuinpaikasta riippumatta.

Säännös ei estä sitä, että kuluttajaneuvontaa annetaan mahdollisuuksien mukaan myös kuluttajille, jotka asuvat muualla taikka että 1 §:ssä tarkoitettuja tietoja ja neuvontaa annetaan muussa maassa toimivalle elinkeinonharjoittajalle.

**5 §. Kelpoisuusvaatimukset.** Säännöksen mukaan kuluttajaneuvontaa antavalla henkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto sekä sellainen taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää.

Korkeakoulututkinnolla tarkoitettaisiin korkeakoulututkintojen järjestelmästä annetussa asetuksessa (464/1998) tarkoitettuja tutkintoja. Näitä ovat muun muassa yliopistossa suoritettut alemmat ja ylemmät korkeakoulututkinnot sekä ammattikorkeakouluissa suoritettut ammattikorkeakoulututkinnot ja ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot.

Vaikka nykyisessä kuluttajaneuvontalaissa ei ole säädetty kuluttajaneuvojan kelpoisuusvaatimuksista, moni kunta on asettanut koulutusta koskevia vaatimuksia. Nykyisin noin puolella kuluttajaneuvojista on ylempi korkeakoulututkinto.

Sellainen taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoito edellyttää, liittyvät neuvontatehtävän luonteeseen. Kysymys on asiakastyöhön painottuvasta neuvonnasta, jolloin vaaditaan riittävä neuvottelutaitoa, yhteistyökykyä, palveluhenkisyttä ja luotettavuutta. Vaadittava kokemus tehtävään voi olla hankittu esimerkiksi aikaisemmalla toi-

minnalla erilaisissa asiakasneuvontatehtävissä yksityisellä tai julkisella sektorilla.

Pykälän 2 momentissa on valtuutussäännös, jonka mukaan valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä kuluttajaneuvojan kelpoisuusvaatimuksista. Tarvittaessa voidaan tällä valtioneuvoston asetuksella täsmentää, millaisia korkeakoulututkintoja pidetään kelpoisuusvaatimusten mukaisina.

Ehdotuksen tarkoituksena ei ole estää nykyisin kunnallisina kuluttajaneuvojina toimivien henkilöiden mahdollisuuksia siirtyä kuluttajaneuvojiksi uuden järjestelmän tullessa voimaan, vaan varmistaa kuluttajaneuvojien saavuttaman asiantuntemuksen ja kokemuksen hyödyntäminen jatkossakin. Tätä koskevat säännösehdotukset ovat lain siirtymäsäännöksissä.

**6 §. Kuluttajaneuvonnasta perittävät maksut.** Säännös vastaa sisällöltään voimassa olevan kuluttajaneuvontalain sääntelyä. Lähikohtaisesti tavanomaiset kuluttajaneuvonnan palvelut olisivat maksuttomia.

Pykälän 2 momentin mukaan maistraatti voisi kuitenkin periä maksun erityiskustannuksia aiheuttavasta suoritteesta. Maksun periminen asiakkaalta saattaa tulla kysymyksen silloin, kun yksittäisen ristiriitatilanteen selvittämisen kannalta on välttämätöntä hankkia esimerkiksi asiantuntijalausuntoja tai muita merkittäviä kustannuksia aiheuttavia selvityksiä. Maistraatin tulisi tällöin selvittää tilanne kuluttajalle ja kertoa siitä, että maksu tullaan perimään kuluttajalta. Edelleen, jos kuluttajaneuvoja esimerkiksi pyynnöstä antaa koulutusta elinkeinonharjoittajille, voitaisiin edellyttää, että tämä neuvojan työpanos ja muut koulutuksen antamisesta aiheutuneet erityiskustannukset korvataan maistraatille. Normaali tietojen ja neuvojen antaminen elinkeinonharjoittajille olisi maksutonta.

Jos suoritteista perittäisiin maksuja, ne perittäisiin siten kuin valtion maksuperustelaisissa (150/1992) säädetään. Maksujen osalta sovellettavaksi tulisivat valtion maksuperustelain kaikki säännökset, jotka koskevat muun muassa suoritteiden maksullisuuden ja maksujen suuruuden yleisiä perusteita sekä toimivaltaa samoin maksujen perintää ja maksua koskevaa muutoksenhakua.

**7 §. Voimaantulo.** Pykälän 1 momentissa säädetään uuden lain voimaantulosta. Tarkoituksena on, että uusi laki tulee voimaan 1 päivänä tammikuuta 2009. Samalla kumotaisiin nykyinen kuluttajaneuvontalaki.

Pykälän 3 momentin mukaan voidaan ennen lain voimaan tuloa ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin sen täytäntöön panemiseksi. Tällainen sääntely on tarpeen muun muassa siitä syystä, että siirron toteuttaminen edellyttää toimenpiteitä useammalla hallinnonalalla.

**8 §. Siirtymäsäännökset.** Pykälässä on säännöksiä, jotka koskevat tehtävän siirtämistä nykyiseltä palvelun tuottajalta vastaanottavalle palveluntuottajalle ja kuluttajaneuvontatehtävissä nykyisin toimivan henkilökunnan asemaa.

Pykälän 1 momentin mukaan tehtävät tulee siirtää lain voimaan tullessa. Tehtävien siirtämistä ei luonnollisesta tapahdu, jos kunnan yksikkö jatkaa palvelun tuottajana sen vuoksi, että maistraatti ostaa siltä kuluttajaneuvontapalvelut.

Pykälän 2 momentin mukaan maistraatin virkoja ensi kertaa täytettäessä virat voidaan täyttää haettavaksi julistamatta. Vakinainen viranhaltija, joka tämän lain voimaantullessa toimi päätoimisesti kunnan kuluttajaneuvonnan tehtävissä, nimitetään suostumuksellaan 5 §:ssä säädettyjen kelpoisuusvaatimusten estämättä työssäkäyntialueelle perustettaviin maistraatin virkoihin. Edellytyksenä kuitenkin olisi, että palveluntuottajan virka, johon hänet on nimitetty, oli perustettu ennen laissa säädettyä ajankohtaa. Tarkoituksena on, ettei tämä ajankohta mainittavasti poikkeaisi hallituksen esityksen antamisajankohdasta. Hänet voitaisiin nimittää myös toiselle työssäkäyntialueelle perustettavaan maistraatin virkaan, jos hän antaa siihen suostumuksensa.

Päätoimisella viralla tarkoitettaisiin virkaa, jossa kuluttajaneuvonnan tehtäviin käytetyn työajan osuus on momentissa aiemmin mainittuna ajankohtana ollut vähintään 70 prosenttia täydestä työajasta. Osa-aikaeläkkeellä olevalla työaika katsottaisiin hänen osa-aikaisuuttaan vastaavasta kokonaistyöajasta. Säännös koskisi myös työsopimussuhteista tehtävää ja työntekijää. Määrääjäksi kuluttajaneuvontapalvelujen tuottamistehtävään otetut henkilöt siirtyisivät maistraatin palveluk-

seen vastaavaksi määrääjäksi. Siirtyvän henkilöstön nimittäisi virkaansa Kuluttajavirasto.

Pykälän 3 momentissa säädetään siirtyvän henkilöstön palvelussuhteen ehdoista. Ehdot määräytyvät valtiolla voimassa olevien, keskus- ja virastotason, virkaehtosopimusten perusteella siirtymähetkestä alkaen sopimusten soveltamisalan mukaisesti. Siirtyvälle henkilölle siirtymähetkellä maksettava yksilöllinen euromääräinen kuukausipalkka ei määräytyisi virkaehtosopimusten perusteella, vaan siirtyvä henkilö säilyttäisi siirtymisen yhteydessä hänellä siirtymähetkellä voimassa olevan euromääräisen palkkansa. Palkka voisi siirtymisen jälkeen muuttua siten ja samoilla perusteilla kuin henkilöstön palkkaus palvelussuhteessa yleensäkin.

Siirtyvällä henkilöstöllä on valtion palvelussuhteen ehtoja sovellettaessa niin sanottu vanhan työntekijän asema. Valtion virkaehtosopimuksia sovellettaessa kunnan palvelus rinnastettaisiin valtion palvelukseen. Henkilöstöllä olisi myös oikeus siirtää kunnan palveluksessa ansaitsemansa, vielä pitämättä oleva vuosiloma, jota ei siirtymähetkellä ole muulla tavoin korvattu, valtion palveluksessa pidettäväksi. Siirretty loma annettaisiin työpäivinä.

Kunnallisia virka- ja työehtosopimuksia, joihin tässä laissa rinnastetaan myös 13.1.1993 tehdystä kunnallisesta pääsopimuksessa tarkoitetut paikalliset sopimukset, ei sovellettaisi valtion palveluksessa olevaan henkilöstöön.

Pykälän 4 momentissa säädettäisiin maistraatin virkaan nimitetyn henkilöstön eläketurvan tason säilymisestä. Osalla kuntien tai kuntayhtymien palveluksessa pitkään työskennelleillä henkilöillä on oikeus peruseläketurvaa korkeampaan lisäeläketurvaa ajalta ennen vuotta 1995. Lisäeläketurvan saamisen edellytyksenä on, että palvelus jatkuu kunnallisen eläkejärjestelmän piirissä eläkkeelle jäämiseen saakka. Jottei eläketurvan taso heikkenisi niiden henkilöiden kohdalla, jotka tämän lain perusteella siirtyvät valtion palvelukseen, momentissa säädettäisiin, että siirtyvät henkilöt säilyttävät kunnallisen eläkejärjestelmän mukaisen lisäeläketurvan, jos he jatkavat siirron jälkeen valtion palveluksessa yhdenjaksoisesti vanhuuseläkeikään tai työkyvyttömyyseläkkeen alkamiseen saakka.

Pykälän 5 momentissa oleva siirtymäsäännös koskee 3 §:ssä tarkoitetun sopimuksen tekemistä. Jos tällainen sopimus tehdään vuoden kuluessa tämän lain voimaantulosta ja sopijakumppanina on sellainen palveluntuottaja, joka lain voimaantullessa tuotti kuluttajaneuvontapalveluita, sopimus voidaan tehdä järjestämättä tarjouskilpailua, vaikka hankinta kuuluisi julkisista hankinnoista annetun lain (348 /2007) soveltamisalaan.

Pykälän 6 momentin mukaan kunnan tai kuntayhtymän tulisi luovuttaa maistraatille sellaiset kalusteet, laitteet, atk-ohjelmat ja muu viranomaisen toiminnan kannalta tarpeellinen irtaimisto, jota on käytetty yksinomaan kuluttajaneuvontapalveluiden tuottamiseen, jos maistraatti sitä vaatii.

Lisäksi kunta tai kuntayhtymän on velvollinen luovuttamaan kohtuullista korvausta vastaan käyttöoikeuden kolmen vuoden ajaksi maistraatille sellaisiin toimitiloihin ja tietoliikenneyhteyksiin, joita on käytetty yksinomaan kuluttajaneuvontapalveluiden tuottamiseen.

Vaatus omistus- ja käyttöoikeuden luovuttamisesta voidaan esittää jo ennen ehdotettavan lain voimaantuloa sen jälkeen, kun laki on vahvistettu, ja viimeistään 31 päivänä joulukuuta 2008.

Palveluntuottaja ei tämän säännöksen nojalla luonnollisestikaan olisi velvollinen luovuttamaan omistus- tai käyttöoikeutta silloin, kun sillä ei ole kelpoisuutta käyttöoikeuden luovutukseen esimerkiksi omistajan tai muun oikeudenhaltijan kanssa tekemänsä sopimuksen mukaan. Säännös on tarpeen sen vuoksi, että siirron toteuttaminen käytännössä voi olla ongelmallista, jollei toiminnan kannalta välttämätöntä irtaimistoa olisi mahdollista siirtää valtiolle. Säännös on perusteltu myös siitä syystä, että valtio on maksanut kuluttajaneuvontapalvelujen tuottamisesta yleisenä valtionosuutena korvausta kunnille.

## 1.2 Laki Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n muuttamisesta

**1 §. Tehtävät.** Pykälää ehdotetaan muutettavaksi siten, että 2 momentista poistetaan nykyinen maininta, että Kuluttajavirasto ohjaa kunnallista kuluttajaneuvontaa, ja 4 momenttiin lisätään maininta, että viraston teh-



tävistä kuluttajaneuvonnan järjestämisessä säädetään erikseen.

### 1.3 Laki Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta

Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n 11 kohdan mukaan kunnalle kuuluvista kuluttajaneuvonnan tehtävistä maakunnassa huolehtivat maakunnan viranomaiset maakunnan ja kuntien välisen sopimuksen mukaisesti.

Ehdotuksen mukaan maakunnan viranomaiset huolehtisivat edelleen kuluttajaneuvonnan tehtävistä maakunnan ja valtion välisen sopimuksen mukaisesti. Kun ehdotetun kuluttajaneuvontaa koskevan lain mukaan kuluttajaneuvonta olisi maistraatin tehtävä ja maistraatti voisi myös hankkia neuvontapalvelut tehtävän hoitamiseen sopivalta palvelun tuottajalta, sopimuksen maakunnan kanssa tekisi maistraatti. Rekisterihallintolain (166/1996) 3 §:n 2 momentin mukaan Ahvenanmaan maakunnassa maistraatille kuuluvia tehtäviä hoitaa lääninhallitus, jollei erikseen toisin säädetä.

## 2 Voimaantulo

Lait ehdotetaan tuleviksi voimaan vuoden 2009 alusta.

## 3 Säättämisyjärjestys

Perustuslain 124 §:ssä säädetään julkisen hallintotehtävän antamisesta muulle kuin viranomaiselle. Kuluttajaneuvonta on myös silloin, kun neuvoja avustaa kuluttajaa asian selvittämisessä, luonteensa puolesta lähempänä julkista palvelua kuin julkisen hallintotehtävän hoitamista. Kuluttajaneuvonnassa ei

tehdä hallintopäätöksiä eikä käytetä julkista valtaa. Neuvonnassa annetaan tietoja kuluttajan oikeudellisesta asemasta eli kuluttajaa koskevan lainsäädännön sisällöstä. Neuvonnassa kuluttajan avustaminen asiaa selvittämällä ja sovittelemalla koskee kuluttajan ja yksityisen elinkeinonharjoittajan välistä riitää. Tarvittaessa kuluttaja ohjataan asianmukaiseen oikeussuojaa antavaan toimielimeen. Vaikka kuluttajaneuvonta ei itsessään ole julkinen hallintotehtävä, viranomaisen antamassa neuvonnassa hyvän hallinnon taakeet on turvattava. Vastaavasti ostopalveluna annettavassa neuvonnassa on neuvontaa antavan palvelun tuottajan ja sen henkilökunnan tässä tehtävässä noudatettava hallintolakia.

Ahvenanmaan itsehallintolain 69 §:n 1 momentin mukaan itsehallintolakia voidaan muuttaa vain eduskunnan ja maakuntapäivien yhtäpitävin päätöksin. Eduskunnassa päätös on tehtävä siinä järjestyksessä kuin perustuslain muuttamisesta on säädetty eli perustuslain 73 §:ssä säädetyllä tavalla ja maakuntapäivillä siten, että päätöstä on kannattanut vähintään kaksi kolmasosaa annetuista äänistä.

Koska kunta- ja palvelurakennemuutoksesta annetun lain mukaan kunnilta valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi siirtyvien tehtävien tulee siirtyä valtiolle viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2009, lait ehdotetaan tuleviksi voimaan vuoden 2009 alusta. Tämä puolestaan edellyttäisi 3. lakiehdotuksen käsittelemistä perustuslain 73 §:n 2 momentin mukaisessa nopeutetussa menettelyssä.

Edellä esitetyn perusteella annetaan Eduskunnan hyväksyttäväksi seuraavat lakiehdotukset:

## 1

**Laki****kuluttajaneuvonnasta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

## 1 §

*Kuluttajaneuvonnan sisältö*

Kuluttajaneuvonnassa:

1) annetaan kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoja ja neuvontaa kuluttajalle merkittävistä asioista sekä kuluttajan oikeudellisesta asemasta;

2) avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjataan kuluttaja tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaa antavaan toimielimeen;

3) osallistutaan kulutushyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan; sekä

4) avustetaan pyynnöstä muita kuluttajaviranomaisia.

## 2 §

*Kuluttajaneuvonnan järjestäminen*

Kuluttajaneuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat Kuluttajavirastolle.

Kuluttajaneuvonta on maistraatin tehtävä. Ahvenanmaan maakuntaa lukuun ottamatta kuluttajaneuvonta voidaan valtiovarainministeriön asetuksella määrätä tiettyjen maistraattien tehtäväksi, jos se palveluiden järjestämisen kannalta on tarkoituksenmukaista eikä vaaranna palveluiden alueellista saatavuutta.

Maistraatti voi myös ostaa kuluttajaneuvontapalveluja sellaiselta palvelun tuottajalta, joka kykenee hoitamaan tässä laissa mainitut tehtävät. Kuluttajaneuvontapalveluja tarjoavan palvelun tuottajan ja sen henkilökunnan

on tässä tehtävässään noudatettava hallintolakia (434/2003).

## 3 §

*Sopimus kuluttajaneuvontapalveluiden tuottamisesta*

Ostaessaan kuluttajaneuvontapalveluja maistraatin on tehtävä 2 §:n 3 momentissa tarkoitettun palvelun tuottajan kanssa sopimus kuluttajaneuvontapalvelujen tuottamisesta. Sopimus voidaan tehdä määräajaksi tai toistaiseksi. Sopimuksen irtisanomisaikaa ei voida sopia kahta vuotta lyhemmäksi.

Sopimusta koskeva riita käsitellään hallintoriita-asiana hallinto-oikeudessa siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

## 4 §

*Kuluttajaneuvontaan oikeutetut*

Kuluttajaneuvontaa annetaan ensisijaisesti kuluttajan asemassa olevalle henkilölle, jolla on kotikunta Suomessa taikka koti- tai asuinpaikka toisessa Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvasa valtiossa. Kuluttajaneuvontaa voi saada mistä tahansa neuvontaa antavasta maistraatista.

## 5 §

*Kelpoisuusvaatimukset*

Kuluttajaneuvontaa antavalla henkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto sekä sellainen taito ja kokemus, jota

tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää.

Tarkempia säännöksiä kelpoisuusvaatimuksista voidaan antaa valtioneuvoston asetuksella.

## 6 §

### *Kuluttajaneuvonnasta perittävät maksut*

Kuluttajaneuvonta on maksutonta.

Maistraatti voi kuitenkin periä maksun erityiskustannuksia aiheuttavista suoritteista. Tällaisesta suoritteesta peritään maksu siten, kuin valtion maksuperustelaisissa (150/1992) säädetään.

## 7 §

### *Voimaantulo*

Tämä laki tulee voimaan päivänä tammi-kuuta 20 .

Tällä lailla kumotaan kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa 31 päivänä tammi-kuuta 1992 annettu laki (72/1992) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen.

Tämän lain täytäntöönpanoa varten tarpeellisiin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä jo ennen lain voimaantuloa.

## 8 §

### *Siirtymäsäännökset*

1. Kuluttajaneuvojalla vireillä olevat asiat on tämän lain voimaan tullessa siirrettävä maistraatille tai tämän lain mukaiselle muulle palvelun tuottajalle.

2. Täytettäessä ensi kerran kuluttajaneuvonjien ja avustavan henkilökunnan virkoja maistraateissa virat voidaan täyttää haettavaksi julistamatta. Vakinainen viranhaltija, joka on otettu ennen 1 päivänä huhtikuuta 2008 perustettuun virkaan ja joka tämän lain voimaantullessa toimi päätoimisesti kuluttajaneuvonnan tehtävissä, nimitetään suostumuksellaan 5 §:ssä säädettyjen kelpoisuusvaatimusten estämättä samalla työssäkäyntialueella perustettavaan maistraatin virkaan. Suostumuksellaan hänet voidaan myös nimittää toiselle työssäkäyntialueelle perustetta-

vaan maistraatin virkaan. Päätoimisella viralla tarkoitetaan tässä virkaa, jossa kuluttajaneuvontaan käytetyn työajan osuus on tässä momentissa aiemmin mainittuna ajankohtana ollut vähintään 70 prosenttia täydestä työajasta. Mitä edellä on säädetty virasta ja viranhaltijasta koskee myös työsopimussuhteista tehtävää ja työntekijää. Määräajaksi kuluttajaneuvontaan otetut henkilöt nimitetään maistraatin palvelukseen vastaavaksi määräajaksi. Tässä momentissa tarkoitettusta nimityksestä päättää Kuluttajavirasto.

3. Edellä 2 momentissa tarkoitettulla tavalla valtiolle siirtyvän henkilöstön palvelussuhteen ehdot mukaan lukien palkkauksen perusteet määräytyvät valtiolla voimassa olevien virkaehtosopimusten perustella. Kunnallisten virka- ja työehtosopimusten soveltaminen siirtyvään henkilöstöön lakkaa siirtymähetkellä. Siirtyvä henkilö säilyttää siirtymähetkellä euromääräisen palkkansa.

4. Jos henkilöllä maistraatin virkaan nimityksen hetkellä on oikeus kunnallisen eläkelain muuttamisesta annetun lain (713/2004) voimaantulosäännöksen 19 momentissa tarkoitettuun lisäeläkeosuuteen, tämä oikeus säilyy, jos valtion eläkelain (1295/2006) alainen palvelus jatkuu välittömästi siirtämisestä lukien valtion eläkelain voimaannpanosta annetun lain (1296/2006) 3 §:n 3 momentissa säädetyllä tavalla yhdenjaksoisesti mainitun kunnallisen eläkelain muuttamisesta annetun lain voimaantulosäännöksen 17 momentissa tarkoitettuun henkilökohtaiseen vanhuuseläkeikään saakka tai henkilö tulee palvelussuhteen jatkuessa työkyvyttömäksi.

5. Sen estämättä, mitä julkisista hankinnoista annetussa laissa (348/2007) säädetään, 3 §:ssä tarkoitettu sopimus palvelun tuottamisesta voidaan tehdä tarjouskilpailua järjestämättä, jos sopimus tehdään vuoden kulussa tämän lain voimaantulosta sellaisen palveluntuottajan kanssa, joka tämän lain voimaan tullessa tuotti kuluttajaneuvontapalveluita.

6. Kunta tai kuntayhtymä on maistraatin vaatimuksesta velvollinen korvauksetta luovuttamaan omistamansa kalusteet, laitteet, atk-ohjelmat ja muun viranomaisen toiminnan kannalta tarpeellisen irtaimiston maistraatille, jos niitä on käytetty yksinomaan kuluttajaneuvontapalveluiden tuottamiseen. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen luovut-

tamaan kohtuullista korvausta vastaan käyttöoikeuden kolmen vuoden ajaksi tämän lain voimaantulosta maistraatille sellaisiin toimitiloihin ja tietoliikenneyhteyksiin, joita on käytetty yksinomaan kuluttajaneuvontapalvel-

luiden tuottamiseen. Vaatimus omistus- ja käyttöoikeuden luovuttamisesta voidaan esittää jo ennen tämän lain voimaantuloa sen jälkeen, kun tämä laki on vahvistettu, ja viimeistään 31 päivänä joulukuuta 2008.

## 2

### Laki

#### Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti  
*muutetaan* Kuluttajavirastosta 18 päivänä joulukuuta 1998 annetun lain (1056/1998) 1 §:n 2 ja 4 momentti, sellaisena kuin niistä on 1 §:n 4 momentti laissa 715/2000, seuraavasti:

1 §

*Tehtävät*

tehtävät. Kuluttaja-asiamiehelle kuuluvista lainsäädännön valvontatehtävistä on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Kuluttajavirasto edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta, tekee kuluttajakäytännön kehittämiseen liittyviä selvityksiä ja vertailuja sekä esityksiä ja aloitteita kuluttajansuojan ja kuluttajapolitiikan kehittämiseksi samoin kuin suorittaa muut sille säädettyt ja määrätyt

Kuluttajaviraston tehtävistä talous- ja velkaneuvonnan sekä kuluttajaneuvonnan järjestämisessä säädetään erikseen.

Tämä laki tulee voimaan \_\_\_\_\_ päivänä \_\_\_\_\_ kuuta 20 \_\_\_\_\_.

## 3

**Laki****Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti, joka on tehty perustuslain 73 §:ssä säädetyllä tavalla, sekä Ahvenanmaan maakuntapäivien päätöksen mukaisesti, joka on tehty 16 päivänä elokuuta 1991 annetun Ahvenanmaan itsehallintolain (1144/1991) 69 §:n 1 momentissa säädetyllä tavalla,

*muutetaan* Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n 11 kohta seuraavasti:

## 30 §

*Toimivalta ja menettely hallintoasioissa*

Hallinnosta valtakunnan lainsäädäntövallan piiriin kuuluvissa asioissa huolehtivat valtakunnan viranomaiset noudattaen seuraavaa:

11) kuluttajaneuvontaa koskevan lainsäädännön mukaan maistraatille kuuluvista tehtävistä maakunnassa huolehtivat maakunnan viranomaiset maakunnan ja valtion välisen sopimuksen mukaisesti;

Tämä laki tulee voimaan \_\_\_\_\_ päivänä kuuta 20 .

Helsingissä 16 päivänä toukokuuta 2008

**Tasavallan Presidentti**

**TARJA HALONEN**

Ministeri *Tuija Brax*

## 2

**Laki****Kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti  
*muutetaan* Kuluttajavirastosta 18 päivänä joulukuuta 1998 annetun lain (1056/1998) 1 §:n 2 ja 4 momentti, sellaisena kuin niistä on 1 :n 4 momentti laissa 715/2000 seuraavasti:

*Voimassa oleva laki**Ehdotus*

1 §

1 §

*Tehtävät**Tehtävät*

Kuluttajavirasto edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta, *ohjaa kunnallista kuluttajaneuvontaa*, tekee kuluttajakysymyksiin liittyviä selvityksiä ja vertailuja sekä esityksiä ja aloitteita kuluttajansuojan ja kuluttajapolitiikan kehittämiseksi samoin kuin suorittaa muut sille säädettyt ja määrätyt tehtävät. Kuluttaja-asiamiehelle kuuluvista lainsäädännön valvontatehtävistä on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Kuluttajavirasto edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta, tekee kuluttajakysymyksiin liittyviä selvityksiä ja vertailuja sekä esityksiä ja aloitteita kuluttajansuojan ja kuluttajapolitiikan kehittämiseksi samoin kuin suorittaa muut sille säädettyt ja määrätyt tehtävät. Kuluttaja-asiamiehelle kuuluvista lainsäädännön valvontatehtävistä on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Kuluttajaviraston tehtävistä talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä säädetään erikseen.

Kuluttajaviraston tehtävistä talous- ja velkaneuvonnan *sekä kuluttajaneuvonnan* järjestämisessä säädetään erikseen.

*Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .*

## 3

**Laki****Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti, joka on tehty perustuslain 73 §:ssä säädetyllä tavalla, sekä Ahvenanmaan maakuntapäivien päätöksen mukaisesti, joka on tehty 16 päivänä elokuuta 1991 annetun Ahvenanmaan itsehallintolain (1144/1991) 69 §:n 1 momentissa säädetyllä tavalla,

*muutetaan* Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n 11 kohta seuraavasti:

*Voimassa oleva laki*

*Ehdotus*

30 §

30 §

*Toimivalta ja menettely hallintoasioissa*

*Toimivalta ja menettely hallintoasioissa*

Hallinnosta valtakunnan lainsäädäntövallan piiriin kuuluvissa asioissa huolehtivat valtakunnan viranomaiset noudattaen seuraavaa:

Hallinnosta valtakunnan lainsäädäntövallan piiriin kuuluvissa asioissa huolehtivat valtakunnan viranomaiset noudattaen seuraavaa:

11) Kuluttajaneuvontaa koskevan lainsäädännön mukaan kunnalle kuuluvista tehtävistä maakunnassa huolehtivat maakunnan viranomaiset maakunnan ja kuntien välisen sopimuksen mukaisesti;

11) kuluttajaneuvontaa koskevan lainsäädännön mukaan *maistraatille* kuuluvista tehtävistä maakunnassa huolehtivat maakunnan viranomaiset maakunnan ja *valtion* välisen sopimuksen mukaisesti;

Tämä laki tulee voimaan \_\_\_\_\_ päivänä \_\_\_\_\_ kuuta  
20 .