



Ratkaisupyynnön käsittelyn viipyminen kuluttajariitalautakunnassa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 9.1.2023 toimittamassaan kantelussaan arvostellut kuluttajariitalautakunnan menettelyä. Kantelijan mukaan hänen asiansa käsittely oli kantelun laatimisen aikaan kestänyt lautakunnassa jo 16 kuukautta, vaikka ratkaisu olisi tullut kantelijan mukaan antaa 12 kuukaudessa.

SELVITYS

Asiassa on hankittu kuluttajariitalautakunnan 12.1.2023 päivätty päätös (Dnro 3808/33/2021).

Kuluttajariitalautakunta on 22.9.2023 antanut asiasta selvityksensä (D/4747/72/2023).

Selvitys liitteineen toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Arviointi ja johtopäätökset

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.

Perustuslaissa ja hallintolaissa säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös kuluttajariitalautakunnassa käsiteltäviä asioita. Kuluttajariitalautakunnan käsittelyajat ovat olleet jo kauan pitkiä johtuen muun muassa vuosia kestäneestä ruuhkautuneesta työtilanteesta. Ylimmät laillisuusvalvojat ovat kiinnittäneet tähän huomiota ja antaneet useita lautakunnan käsittelyaikoja koskevia ratkaisuja. Olen viimeksi 27.6.2023 antamassani päätöksessä ([OKV/239/10/2022](#)) kiinnittänyt huomiota kuluttajariitalautakunnan pitkiin käsittelyaikoihin. Olen lähettänyt päätökseni oikeusministeriölle, koska kuluttajariitalautakunnan vaikea tilanne on ollut pitkään sen tiedossa, ja pyytänyt ministeriötä esittämään arvionsa tarpeellisista toimista lautakunnan tilanteen kohentamiseksi viimeistään 30.9.2023.

Oikeusministeriö on 26.9.2023 antamassaan vastauksessa (OKV/1856/80/2023) todennut, että useista kehittämishankkeista huolimatta kuluttajien oikeusturvan kannalta ongelmallista tilannetta, eli kohtuuttoman pitkiä käsittelyaikoja, ei ollut saatu korjattua. Syksyn tulosneuvotteluissa oli kuitenkin tarkoitus sopia merkittävästä pysyvästä henkilöstölisäyksestä kuluttajariitalautakuntaan. Lisäksi ministeriö oli lokakuun 2023 aikana asettamassa selvityshenkilön laatimaan selvityksen kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeista. Tältä odotettiin perusteltuja esityksiä lautakunnan toiminnan kehittämisestä erityisesti käsittelyaikojen lyhentämiseksi.

Kuluttajariitalautakunta on selvityksessään kertonut lautakunnan käsittelyajoista yleisesti sekä niiden lyhentämispyrkimyksistä. Kantelijan asian käsittelystä lautakunta on todennut, että asia oli ruuhkautumisen vuoksi viipynyt odottamassa ratkaisuvuoroaan harmittavan pitkään.

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. Kantelun ja kuluttajariitalautakunnan selvityksen perusteella asia oli tullut vireille kuluttajariitalautakunnassa 7.9.2021. Asia oli esitelty kuluttajariitalautakunnassa 12.1.2023. Asian käsittely oli siten kestänyt 16 kuukautta. Asian käsittelyaika on ollut pitkä ja käsittelyä voi pitää viivästyneenä.

Toimenpiteet

Kiinnitän kuluttajariitalautakunnan huomiota ratkaisupyyntöjen käsittelyn viivytyksettömyyteen.

Kuluttajariitalautakunnan käsittelyajat ovat edellä selostetuin tavoin myös oikeusministeriön seurannassa ja se on ilmoittanut toimenpiteistään niiden lyhentämiseksi.

Kantelu ei anna aihetta enempiiin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Pia Tulkki-Ansinn