



Kuluttaja-asiamiehen valvontailmoitusten käsittelemistä koskevan viestinnän epäselvyys

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 22.3.2023 osoittamassaan kantelussa kuluttaja-asiamiehen menettelyä. Kantelijan mukaan hän ei ole saanut vastausta yhteydenottoonsa, joka on koskenut maksuvaatimusta Posti Group Oyj:nä esiintyneeltä taholta. Kantelijan yhteydenottoon saamassa automaattivastauksessa oli todettu, että siihen vastataan viimeistään viiden työpäivän sisällä.

SELVITYS

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) on 7.6.2023 antanut asiasta siltä pyydetyn selvityksen.

Sen mukaan kantelija on tehnyt KKV:n verkkosivujen kautta vihjeilmoituksen kuluttaja-asiamiehelle 24.11.2022 kuluttaja-asiamiehen vihjelomakkeella. Verkkosivuilla asiakkaalle kerrotaan muun ohella, että kyseisellä lomakkeella voi lähettää kuluttaja-asiamiehelle vihjeen valvottavasta asiasta, ja että kuluttaja-asiamies ei käsittele yksittäisiä riita-asioita, eikä ilmoituksiin vastata henkilökohtaisesti, vaan vihjeet otetaan huomioon, kun kuluttaja-asiamies harkitsee valvontatoimenpiteiden kohdistamista yksittäiseen yritykseen tai toimialaan. Lisäksi lomakkeella kerrotaan asiakkaalle, että mikäli hän haluaa henkilökohtaista opastusta ongelmatilanteen selvittämisessä, hänen tulee ottaa yhteys kuluttajaneuvontaan. Vihjelomakkeen vieressä on painike, josta pääsee kuluttajaneuvonnan asiointilomakkeelle. Jos asiakas lähettää kuluttaja-asiamiehen vihjelomakkeella yhteydenoton, joka kuuluu kuluttajaneuvontaan käsiteltäväksi, se siirretään ilmoitusten luokitteluvaiheessa kuluttajaneuvontaan. Tästä siirrosta lähtee asiakkaalle

automaattisesti tieto sähköpostiin, jolloin asiakas saa tiedon siitä, että hänen asiansa on vastaanotettu kuluttajaneuvontaan, josta asiantuntija ottaa asiakkaaseen yhteyttä.

Selvityksessä on todettu, että kantelija on 24.11.2022 saanut vihjeen vastaanottoilmoituksena sähköpostiinsa KKV:n tietojärjestelmästä automaattisen kuittausviestin, jossa kerrotaan ilmoituksen vastaanottamisesta kuluttaja-asiamiehelle Kilpailu- ja kuluttajavirastoon ja että jos asia koskee yksittäistä kuluttajaoikeudellista kysymystä tai riitatilannetta, asia käsitellään kuluttajaneuvonnassa, josta asiantuntija on asiakkaaseen yhteydessä. KKV:n viranhaltija on käsitellyt kantelijan lähettämän vihjeen vihjeiden luokittelussa ja siirtänyt sen ilmoituksen sisällön perusteella KKV:n sisällä käsittelyyn kuluttajaneuvontaan 25.11.2022. Tästä siirrosta asiakkaalle on lähtenyt KKV:n tietojärjestelmästä automaattinen tiedonanto 25.11.2022. Viestissä kerrotaan, että asiakkaan yhteydenotto on vastaanotettu kuluttajaneuvontaan ja että kuluttajaneuvonnasta asiantuntija ottaa asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla viiden työpäivän sisällä.

Kuluttajaneuvonnasta asiantuntija on vastannut asiakkaalle 28.11.2022 sähköpostilla, jossa asiantuntija on kertonut asiakkaalle, että mikäli tapauksessa on kyse etämyynnin peruutusoi-keudesta ja myyjäliike on myöntänyt palautuksille maksuttoman palautuksen, mutta Posti vaatii asiakkaalta palautuksesta maksua, on asiakkaalla perusteltu oikeus vaatia myyjäliikkeeltä palautuksesta aiheutuneet kustannukset korvattavaksi. Asiantuntija on kertonut, että kantelija voi välittää kuluttajaneuvonnan kannan asiassa elinkeinonharjoittajalle. Asiantuntija on lisäksi viestissään kertonut, että hän välittää tästä aiheesta tiedon myös kuluttaja-asiamiehen valvontaan.

Kantelija on vastannut asiantuntijalle 29.11.2022 sähköpostilla, jossa hän kommentoi Postin maksuvaatimusta ja esittää yleisesti vaatimuksenaan, että Postille on annettava huomautus ja että Postin tulee antaa selvitys, mihin vaadittu maksu kohdistuu. Kantelija ei ole viestissään kysynyt omaan asiaansa liittyen lisäohjeita tai ilmaissut tarvitsevansa apua omassa asiassaan, vaan viesti on sisältänyt kommentteja Postin toiminnasta ja yleisesti vaatimuksen sille annettavasta huomautuksesta ja siltä vaadittavasta selvityksestä.

Kantelija on 13.12.2022 lähettänyt vielä uudelleen samansisältöisen sähköpostin asiantuntijalle. Asiantuntija on tulkinut asiakkaan viestin osoitetuksi kuluttaja-asiamiehen valvontaan ja on vastannut asiakkaan viestiin 13.12.2022 sähköpostilla, jossa on kertonut välittävänsä tapauksesta tiedon kuluttaja-asiamiehen valvontaan. Asiantuntija on merkinnyt tämän tapauksen kirjauksiin tiedoksiannon kuluttaja-asiamiehelle, jolloin tämä havainto tulee suoraan tietojärjestelmän kautta kuluttaja-asiamiehen valvonnan tietoon. Asiantuntija ei tässä yhteydessä ole tarkemmin kertonut asiakkaalle, miten kuluttaja-asiamiehelle toimitettuja valvontavihjeitä käsitellään, ja näin ollen asiakas on voinut jäädä siihen käsitykseen, että hän saa asiaansa kuluttaja-asiamieheltä vastauksen.

Selvityksessään KKV on käynyt läpi toimenpiteitään viestinnän selkeyttämisessä sekä selostanut kuluttajaneuvonnan tehtäviä ja toimivaltaa sekä kuluttaja-asiamiehelle tulevien valvontaimpulssien käsittelyä. Viimeksi mainitusta KKV on todennut muun ohella, että Kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan kuuluvissa asioissa asiakkaiden lähettämiin vihjeisiin vastataan vakioiduilla kirjeillä, joissa kerrotaan kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnan priorisointiperiaatteista. Lisäksi on viitattu eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisun dnro 3616/14/15 (EOAK/5702/2016), jonka mukaan Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ja kuluttaja-asiamiehellä jää harkintavaltaa sen suhteen, miten järjestää hyvään hallintoon kuuluva velvollisuus vastata asiakkaiden lähettämiin vihjeisiin.

Yhteenvetona KKV on todennut, että kantelijan yhteydenottoon vastaamisessa kuluttajaneuvonnassa olisi tullut kiinnittää huomiota asiakkaan parempaan informoimiseen siitä, kuinka kuluttaja-asiamiehelle toimitettuja valvontavihjeitä käsitellään. Kuluttajaneuvonnassa on tarkennettu toimintaohjeita asiantuntijoille tämän aihepiirin viestintään liittyen sen varmistamiseksi, että jatkossa tämän asian selkeään viestimiseen asiakkaille näissä tilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota. KKV on ilmoittanut käyvänsä läpi kuluttaja-asiamiehen ilmoituslomakkeeseen ja kuluttajaneuvonnan asiointilomakkeeseen liittyvät ilmoitusten vastaanottamisen kuittausviestit ja selkeyttävänsä viestien sisältöä siten, että ne mahdollisimman selkeästi kertoisivat asiakkaalle, kuinka asiakkaan lähettämiä ilmoituksia käsitellään KKV:ssä.

KKV:n selvitys lähetetään kantelijalle tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Oikeusohjeita

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisten toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

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

Hallintolain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Lainkohdan esitöiden ([HE 72/2002 vp](#), s.59) mukaan pykäläehdotuksen 1 momentissa mainittuihin asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielenkäytön vaatimuksiin kuuluisi

sellainen ilmaisutapa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Säännös edellyttäisi esitystavalta siten sekä kielellistä selkeyttä että sisällöllistä ymmärrettävyyttä.

Arviointi

KKV:n selvityksessä viitatussa eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen 23.8.2016 antamassa ratkaisussa dnro 3616/4/2015 on ollut kyse siitä, että kantelijan mielestä valvontailmoituksen tekijän tulisi voida seurata ilmoituksen käsittelyä ja asian lopputulosta. Yhdyn siihen apulaisoikeusasiamiehen mainitussa ratkaisussa esittämään käsitykseen, että Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies voivat harkita, miten järjestää hyvään hallintoon kuuluva velvollisuus vastata asiakkaiden lähettämiin vihjeisiin ja kuinka heidän tulisi viestiä niille henkilöille, jotka tekevät valvontailmoituksen kuluttaja-asiamiehelle sen verkkosivuilla olevalla vihjelomakkeella. Tässä päätöksessä arvioidaan, onko kantelijan tiedottaminen ollut riittävää tilanteessa, jossa kuluttajaneuvonnan asiantuntija on ilmoittanut kantelijalle hänen asiansa siirtämisestä käsiteltäväksi valvontailmoituksena.

Hyvän hallinnon perusteita sovelletaan muiden viranomaisten ohella myös KKV:n toimintaan. Viranomaisen antamaa neuvontaa koskeva hallintolain 8 § velvoittaa viranomaista vastaamaan sille osoitettuihin yhteydenottoihin. Palveluperiaate sekä hyvän ja asiallisen kielenkäytön vaatimus yhdessä edellyttävät viranomaisviestinnältä selkeyttä ja ristiriidattomuutta. Hallintolain 6 §:n ilmaisema luottamuksensuojan periaate puolestaan tarkoittaa muun ohella, että viranomaisten toimien tulee olla ennakoitavia ja vastata sitä, mitä viranomainen on omasta toiminnastaan viestinyt.

Automaattivastauksessa, joka kantelijalle on lähetetty siirrettäessä hänen asiansa kuluttajaneuvonnan käsiteltäväksi, ja jonka mukaan asiakkaalle tullaan vastaamaan viidessä päivässä, on kyse eräänlaisesta palvelulupauksesta, jonka voidaan katsoa synnyttävän oikeutetun odotuksen siitä, että viranomainen myös toimii sen mukaisesti.

Selvityksen perusteella kantelijan yhteydenottoihin on vastattu kahdesti, molempina kertoina enintään viidessä päivässä. Kantelijalle annetuissa vastauksissa on otettu kantaa kantelijan tilanteeseen ja ehdotettu hänelle mahdollisia toimenpiteitä. Menettely on toteuttanut hallintolain 8 §:n mukaista viranomaisen neuvontavelvollisuutta.

Vaikka verkkosivuilla, joiden kautta kantelija on yhteydenottonsa tehnyt, onkin kerrottu, ettei kuluttaja-asiamiehelle lähetettyihin vihjeisiin vastata henkilökohtaisesti, ei kantelijan kanssa viestinvaihtoa käynyt kuluttajaneuvonnan asiantuntija ole selvityksen perusteella tätä kantelijalle ilmoittanut siirtäessään hänen viestinsä kuluttaja-asiamiehelle käsiteltäväksi valvontavihjeenä.

Kantelijalle on saamiensa viestien perusteella voinut jäädä sellainen käsitys, että kuluttaja-asiamies tulee vielä vastaamaan hänelle. Viranomaisen siirtäessä käsiteltävänään olevan yhteydenoton sellaiseen menettelyyn, jossa yhteyttä ottaneelle henkilölle ei tulla enää vastaamaan, olisi hyvän hallinnon mukainen menettelytapa ollut tästä selkeästi ilmoittaa.

Selvityksen mukaan KKV on ryhtynyt toimenpiteisiin tähän liittyvän viestintänsä kehittämiseksi. Asia anna puoleltani aihetta enempiin, kuin että lähetän tämän päätökseni sille tiedoksi.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Leo Lahtinen