



Kuluttajariitalautakunnan tiedottaminen ym.

KANTELU

Kanteli on oikeuskanslerille 5.2.2024 osoittamassaan kantelussa arvostellut sitä, että kuluttajariitalautakunta ei ole seurannut päätöksensä ratkaisusuosituksen noudattamista jättämistä siten, että tieto asiasta olisi voinut välittyä eräässä lehdessä julkaistulle niin sanotulle mustalle listalle. Lautakunta oli päätöksensä lähettämisen yhteydessä ilmoittanut, että se seuraa päätöksensä noudattamista ja pitää noudattamatta jättämisestä luetteloa, joka on julkinen. Seuranta varten lautakunta oli pyytänyt ilmoittamaan, oliko sen päätöstä noudatettu.

Kanteli on arvostellut lisäksi sitä, että hän ei ollut saanut kuluttajariitalautakunnalta vastausta kysymykseensä, oliko lautakunta ollut yhteydessä ratkaisusuosituksen saaneeseen elinkeinonharjoittajaan.

SELVITYS

Kuluttajariitalautakunta on 8.5.2024 antanut apulaisoikeuskanslerin kantelun tutkimiseksi pyytämän selvityksen ja lausunnon, joka lähetetään tiedoksi kantelijalle tämän päätöksen ohessa.

Kuluttajariitalautakunta on vielä 9.10.2025 antanut siltä pyytämäni lisäselvityksen ja oikeusministeriö 24.10.2025 lausunnon mainitusta lisäselvityksestä.

RATKAISU

Oikeusohjeet

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) 2 §:n mukaan kuluttajariitalautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin laissa tarkemmin säädetyissä asioissa.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun oikeusministeriön asetuksen (188/2007) 10 a §:n (4/2016) mukaan lautakunnan on pidettävä yllä ajantasaista verkkosivustoa, jolla on helposti saatavilla selkeää ja ymmärrettävää tietoa lautakunnasta ja siellä noudatettavasta menettelystä. Verkkosivustolla on oltava ainakin kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU 5 artiklan 2 kohdan a alakohdassa, 7 artiklan 1 ja 2 kohdassa sekä 15 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin [2013/11/EU](#) 7 artiklan 2 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet asettavat vuotuiset toimintakertomukset julkisesti saataville verkkosivustolleen sekä pyydettäessä pysyvällä tavalla ja muilla asiaankuuluviksi katsomillaan tavoilla. Toimintakertomuksiin on alakohdan g mukaan sisällyttävä vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä saavutettujen ratkaisujen noudattamisaste, jos se on tiedossa.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n (368/2014) 2 momentin mukaan viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa. Mainitun lainkohdan mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

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.

Lautakunnan verkkosivujen sisältö

Pyysin kuluttajariitalautakunnalta lisäselvityksen ja oikeusministeriöltä lausunnon edellä mainittujen oikeusministeriön asetuksen ja EU-direktiivin noudattamisesta lautakunnassa ja erityisesti toimintakertomuksen puuttumisesta kuluttajariitalautakunnan verkkosivuilta.

Lautakunnan lisäselvityksen mukaan sen verkkosivustojen sisältöä suunniteltaessa ja päivitettyäessä on pyritty huomioimaan direktiivin artiklojen 7 ja 15 mukaiset vaatimukset verkkosivuilla julkaistavista tiedoista. Lautakunnan mukaan toimintakertomus on valitettavasti kuitenkin puuttunut lautakunnan verkkosivuilta. Lautakunta on ilmoittanut, että pyydettyäni asiasta selvitystä se on lisännyt vuoden 2024 toimintakertomuksen verkkosivuilleen, ja että toimintakertomukset tullaan jatkossa julkaisemaan niillä. Syynä laiminlyönnille on todettu lautakunnan pitkäaikainen resurssivajaus, minkä lisäksi verkkosivujen ylläpitoa oli vaikeuttanut niiden päivittämiseen käytettyjen ohjelmistojen ongelmat ja vaikea käytettävyys.

Lisäselvityksen mukaan lautakunnan verkkosivut siirtyvät uudelle alustalle viimeistään keväällä 2026. Muutoksen yhteydessä lautakunta uudistaa verkkosivujaan laajasti. Uudistuksessa tullaan huomioimaan edellä mainitut direktiivin vaatimukset. Uudistettuja verkkosivuja tullaan päivittämään säännöllisesti ja tehtävään nimetään vastuhenkilöt.

Saadun lisäselvityksen perusteella kuluttajariitalautakunta ei ole noudattanut mainitun EU-direktiivin ja ministeriön asetuksen vaatimuksia kuluttajariitalautakunnalta edellytettyjen tietojen julkaisemisesta verkkosivustolla. Se on näin ollen menetellyt mainittujen säännösten vastaisesti.

Ottaen huomioon, että kuluttajariitalautakunta on julkaissut vuoden 2024 toimintakertomuksen verkkosivuillaan ja edellä selostetuin tavoin ilmoittanut jatkossa muutoinkin noudattavansa säännösten vaatimuksia, asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan lautakunnan tietoon edellä esittämäni käsityksen sen säännösten vastaisesta menettelystä.

Ratkaisusuositusten noudattamisen seuranta ja siitä tiedottaminen

Apulaisoikeuskansleri oli pyytänyt kuluttajariitalautakunnalta selvitystä siitä, oliko lautakunnan viestintä kantelijalle ja yleisemminkin esimerkiksi verkkosivuilla ollut tai onko yhä ristiriidassa sen kanssa, miten lautakunta seuraa päätöstensä noudattamista ja julkaisee sitä koskevia tietoja.

Lautakunnan apulaisoikeuskanslerille antaman selvityksen mukaan se seuraa päätöstensä ratkaisusuositusten noudattamista pyytämällä käsittelyn osapuolia ilmoittamaan lautakunnalle,

onko päätöstä noudatettu, ja merkitsemällä asianhallintaansa mahdollisesti saamansa tiedon. Jos hakija on ilmoittanut lautakunnalle, ettei elinkeinonharjoittaja ole noudattanut päätöstä, lautakunta pyrkii olemaan puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä kyseiseen tahoon saadakseen vahvistuksen asialle. Mahdollisesti saamansa vahvistetun tiedon se merkitsee asianhallintaansa.

Käytettävissäni olevien tietojen perusteella lautakunnan verkkosivuilla oli aiemmin ollut tieto, jonka mukaan päätösten seurannan viive oli 2–3 vuotta. Viive oli sittemmin kasvanut ja tieto sivuilta poistettu. Lautakunnan 8.5.2024 ilmoittaman tilanteen mukaan päätösten noudattamistietojen tarkistamista tehdään vain resurssien salliessa lakisääteisten tehtävien ohella, minkä vuoksi siinä on ollut joidenkin vuosien mittaista viivettä.

Pyysin kuluttajariitalautakunnalta lisäselvityksen siitä, mihin lautakunta perusti verkkosivuillaan ainakin vielä syyskuussa 2025 olleen tiedon siitä, että sen päätöksiä noudatetaan hyvin ja vain joka viides lautakunnan päätös jää noudattamatta.

Lautakunnan lisäselvityksen mukaan sen verkkosivuilla ilmoitettu tieto päätösten noudattamisesta on perustunut lautakunnan keräämiin seurantatietoihin pidemmältä aikaväliltä. Vuosina 2015–2023 lautakunnan ratkaisusuositusten noudattamisaste oli vaihdellut 70–80 prosentin välillä niissä asioissa, joista tieto noudattamisesta osapuolilta on saatu. Viime vuosina tilastollinen noudattamisaste oli ollut 70–75 prosenttia. Päätöksiä noudatetaan siten lautakunnan tietojen perusteella edelleen hyvin, mutta verkkosivujen tieto vain viidenneksen noudattamatta jäämisestä ei ole enää viime vuosien tilastojen perusteella ollut täsmällinen. Lisäksi erityisesti sähköisiin asiointikanaviin siirtymisen jälkeen osapuolten aktiivisuus noudattamistietojen ilmoittamisessa lautakunnalle on selvityksen mukaan selvästi heikentynyt. Viimeisen viiden vuoden aikana vain noin 30 prosentissa asioista, joissa lautakunta on suosittanut hakijalle hyvitystä, osapuolet ovat ilmoittaneet lautakunnalle noudattamistietoja, mikä lautakunnan ilmoittaman mukaan valitettavasti heikentää tilastojen luotettavuutta.

Koska verkkosivuilla ilmoitettu tieto vain joka viidennen päätöksen noudattamatta jättämisestä ei enää välttämättä ole lautakunnan käytössä olevien tietojen perusteella ajantasainen, lautakunta ilmoittaa poistaneensa sen. Verkkosivujen uudistuksen yhteydessä lautakunta harkitsee, mitä tietoja päätösten noudattamisesta tullaan jatkossa verkkosivuilla julkaisemaan ja millä tavalla.

Olen edellä todennut EU-direktiivin ja oikeusministeriön asetuksen edellyttävän, että lautakunnan verkkosivuilla on saatavilla toimintakertomus, joka sisältäisi ratkaisujen noudattamisasteen, jos se on tiedossa. Mainittu sääntely edellyttää myös sitä, että lautakunnan on pidettävä yllä ajantasaista verkkosivustoa. Niin ikään yleinen viranomaisen tiedottamista koskeva julkisuus-

lain säännös edellyttää viranomaisen tiedottavan toiminnastaan. Osana hyvää hallintoa viranomaisen tiedottamisessa tulee kiinnittää huomiota tietojen selkeyteen, ajantasaisuuteen ja paikansa pitävyyteen.

Kuluttajariitalautakunnan nyt verkkosivuillaan 30.9.2025 julkaisemassa vuoden 2024 toimintakertomuksessa on tilastotietoa ratkaisusuositusten noudattamisesta jaostoittain. Tilastoon on merkitty kappalemäärittäin ja prosenteittain annetut suositukset, hyvityssuosituksiset, noudatetut suositukset ja ei noudatetut suositukset, tilastotietoa tapauksista, joiden osalta ei ole saatu vahvistettua noudattamista koskevaa tietoa sekä vahvistettujen noudattamista koskevien tietojen prosentti. Toimintakertomuksessa on muun ohessa todettu, että vuonna 2024 lautakunnan suositusta oli noudatettu noin 65 prosentissa niistä suosituksista, joista noudattamistieto on saatu. Annetuista suosituksista noin 72 prosentissa lautakunnalle ei kuitenkaan ollut vielä ilmoitettu noudattamistietoa ja huomattavan korkea ilmoittamattomuusprosentti heikentää noudattamistilaston luotettavuutta. Vaikuttaisi siltä, että sähköiseen asiointiin siirtymisen jälkeen osapuolet ilmoittavat noudattamistietoja selvästi aikaisempaa harvemmin. Vuonna 2023 lautakunnan suosituksia noudatettiin noin 73 prosentissa niistä suosituksista, joista noudattamistieto on tähän mennessä saatu. Lautakunta pyrkii käytössään olevien resurssiensa puitteissa varmistamaan noudattamistietoja ja tietojen seuraamista tehostetaan vuodesta 2025 eteenpäin. Myös järjestelmäuudistuksessa on tarkoitus pyrkiä parantamaan noudattamistietojen seuranta teknisillä ratkaisuilla.

Käytettävissä olevien tietojen perusteella lautakunta ei julkaise verkkosivuillaan tietoja sen päätösten ratkaisusuositusten noudattamatta jättäneistä elinkeinonharjoittajista.

Ratkaisusuositusten noudattamista koskeviin tietoihin ja niistä tiedottamiseen liittyy epävarmuustekijöitä. Näitä ovat muun muassa se, että itse lautakunnan päätösten noudattamisen seurannasta ei ole sääntelyä. Lautakuntakäsittelyn osapuolilla ei ole säännöksiin perustuvaa velvollisuutta ilmoittaa päätösten noudattamista koskevia tietoja lautakunnalle eikä lautakunnalla ole säännöksiin perustuvaa velvollisuutta tai oikeutta vaatia ja saada osapuolilta tätä tietoa. Osapuolten ilmoittamishalukkuus on vähentynyt ja lautakunnalla ei ole ainakaan ollut riittävästi resursseja pyrkiä vahvistamaan noudattamatta jättämistä koskevia ilmoituksia tehokkaalla tavalla. Lisäksi noudattamisaste perustuu ilmoitettuihin ja vahvistettuihin tapauksiin.

Lautakunnan verkkosivuilla oli aiemmin tiedotettu, että päätösten seurannan viive oli 2–3 vuotta. Viive oli sittemmin kasvanut ja tieto sivuilta poistettu. Verkkosivuilla oli myös ilmoitettu, että sen päätöksiä noudatetaan hyvin ja vain joka viides päätös jää noudattamatta. Lautakunta on syyskuussa 2025 poistanut maininnan sivuiltaan.

Kuten edellä olen tuonut esiin, sääntely edellyttää lautakunnalta ajantasaisen verkkosivuston ylläpitämistä ja tiedossa olevien ratkaisujen noudattamisasteen ilmoittamista toimintakertomuksissaan. Hallintolain säännöksen voidaan katsoa edellyttävän myös viranomaisen laatimilta tiedotteilta hyvään hallintoon kuuluvaa selkeää kirjallista ilmaisutapaa (Heikki Kulla – Janne Salminen: Hallintomenettelyn perusteet, 2021, s. 145–146, verkkokirjahylly Alma Talent). Tiedossa olevan noudattamisasteen ja muun verkkosivuilla julkaistavan toimintaansa koskevan tiedon tulee säännösten perusteella olla selkeää, ajantasaista ja paikkansa pitävää, mitä se ei ole saatujen selvitysten perusteella ollut.

Lisäselvityksen perusteella tiedottamiseen tullaan kiinnittämään enemmän huomiota ja lautakunnan toimintakertomus tullaan julkaisemaan vuosittain. Lautakunta harkitsee verkkosivujensa uudistuksen yhteydessä, mitä tietoja päätösten noudattamisesta tullaan jatkossa verkkosivuilla julkaisemaan ja millä tavalla.

Edellä kerrotun perusteella asia ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan lautakunnan tietoon edellä esittämäni käsityksen säännösten edellyttämästä ajantasaisen verkkosivuston ylläpitämisestä, tiedossa olevien ratkaisujen noudattamisasteen ilmoittamisesta toimintakertomuksissaan sekä tiedottamisen selkeydestä, ajantasaisuudesta ja paikkansa pitävyydestä.

Kantelijalle vastaaminen

Kantelija on 23.2.2023 viestissään lautakunnalle tiedustellut lautakunnassa käsiteltyyn ja jo päättyneeseen tapaukseensa liittyen, milloin lautakunta on ollut yhteydessä ratkaisusuosituksen noudattamatta jättäneeseen elinkeinonharjoittajaan ja milloin lautakunta on lähettänyt tarkistettut tiedot niin sanottua mustaa listaa julkaisevalle lehdelle.

Kantelijan saamassa vastausviestissä 24.2.2023 on todettu, että mustan listan tai muun listan kokoamisesta ei ole säädetty.

Kantelija on 21.4.2023 ja 22.6.2023 pyytänyt lautakuntaa vastaamaan 23.2.2023 esittämänsä kysymykseen. Näihin viesteihin ei ole vastattu.

Hallintolain esitöiden ([HE 72/2002 vp](#), s. 63) mukaan käytännössä vastaamisvelvoite koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja.

Lautakunta on lausunnossaan pahoitellut sitä, että kantelijalle lähetetyissä viesteissä ei ole tarkemmin ilmoitettu noudattamistietojen seurannan tilaa hänen asiassaan. Lautakunta on sittemmin pyrkinyt vahvistamaan noudattamistiedon kantelijan asiassa olemalla yhteydessä kyseiseen elinkeinonharjoittajaan, mutta valitettavasti tietoja ei vielä ole saatu vahvistettua.

Mielestäni tässä yksittäistapauksessa lautakunnalla olisi ollut mahdollisuus ilmoittaa noudattamistietojen seurannan tila hänen jo päättäneessä asiassaan, minkä lautakunta on itsekin lausunnossaan todennut.

Kiinnitän kuluttajariitalautakunnan huomiota hallintolain vastaamisvelvollisuuteen, joka edellyttää yksittäistapauksellisen arvioinnin perusteella riittävän yksilöityä vastaamista.

Toimenpiteet

Saatan kuluttajariitalautakunnan tietoon edellä esittämäni käsitykset säännösten edellyttämästä verkkosivujen sisällöstä ja tiedottamisesta.

Kiinnitän kuluttajariitalautakunnan huomiota hallintolain noudattamiseen tiedusteluihin vastauksissa.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Minna Pulkkinen