

TOIMINTASUUNNITELMA

TOIMINTALINJAT Kuluttajavalituslautakunnan toiminnan pääasiallisena tarkoituksena on antaa ratkaisusuosituksia

- kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin, yksittäisiä kulutushyödykesopimuksia koskeviin tai muihin kulutushyödykkeen hankintaan liittyviin erimielisyyksiin
- takaus- ja panttaussitoumuksia koskeviin erimielisyyksiin
- asuntokauppoja koskeviin riita-asioihin ja
- viivästyskoron sovittelua koskeviin riita-asioihin.

Lautakunta pyrkii myös sovittelemaan näitä riitoja. Lisäksi lautakunta antaa opastusta kuluttajaneuvojille ja lausuntoja tuomioistuimille sekä tiedottaa ratkaisukäytännöstään.

Lautakunnan ensisijaisena tehtävänä on antaa oikeusturvaa yksittäisissä tapauksissa. Lautakunnan ratkaisujen voidaan sanoa toteuttavan oikeusturvaa myös yleisellä tasolla. Ratkaisuista tiedottaminen antaa mahdollisen riidan osapuolille toimintamallin ja kuluttajaneuvojille välineitä sovittella riitoja.

TOIMINNAN PAINOPISTEET JA PÄÄMÄÄRÄT

Kuluttajavalituslautakunnan on käsiteltävä kaikki sen toimivaltaan kuuluvat kirjalliset valitukset. Asiat käsitellään jaostoittain valmistumis- ja saapumisjärjestyksessä, ellei erityisiä syitä poikkeukselle ole.

Lautakunnan perustamisen tarkoituksena oli antaa mahdollisuus saada kuluttajariitoihin nopea, asiantunteva ja halpa ratkaisu. Tätä ei ole nopeuden osalta saavutettu moniin vuosiin. Käsittelyajat ovat viime vuosina olleet jaostosta riippuen 4-16 kuukautta, vaikka ihannetavoitteena pidetään alle puolen vuoden käsittelyaika. Valitukset ovat siis pahoin ruuhkautuneet.

Ensisijaisena tavoitteena on kehittää toimintaa niin, että käsittelyaika saadaan lyhenemään ja että kun ruuhkat on purettu, riidat ratkaistaan mahdollisimman nopeasti, mieluiten alle kuudessa kuukaudessa niiden saapumisesta lautakuntaan. Tämän vuoksi sovintotyyppejä menettelyjä ja yksinkertaista käsittelyä kehitetään ja tehostetaan edelleen. Tavoitteena on, että täyteen eli jaostokäsittelyyn päätyvät vain ne riidat, joihin ei ole löydettävissä muuta ratkaisua. Täysistuntokäsittelyyn puolestaan otetaan vain periaatteellisesti merkittävät asiat. Asioiden käsittelyprosessia kehitetään siten, että se on yksinkertainen mutta osapuolten oikeusturvan huomioon ottava. Päätösten ja toiminnan laatuun kiinnitetään riittävästi huomiota niin, että sekä sovintotyyppejä ratkaisuja että ratkaisusuosituksia noudatetaan.

Kauppa- ja teollisuusministeriön asettama työryhmä, jonka tehtävänä oli selvittää tarvetta laajentaa kuluttajavalituslautakunnan toimialaa tai tarvetta luoda uusia vastaavatyyppejä riitojen ratkaisumenettelyjä jätti loppumietintönsä kauppa- ja teollisuusministeriölle 18.6.2002.

Työryhmä ehdottaa lautakunnan toiminnan kehittämistä, nimen muuttamista kuluttajariitalautakunnaksi, ja asumisturva- ja arvopaperisijoittamista

koskevien riitojen saattamista lautakunnan toimivaltaan. Mahdollisesti työryhmän ehdotukset toteutetaan vuonna 2005.

Työryhmän ehdotusten toteuttaminen aiheuttaisi huomattavia muutoksia lautakunnan työmäärään, organisaatioon ja talouteen.