



ERITYISTILANTEET KUNNAN TUOTETURVALLISUUS- VALVONNASSA

Kuluttajaviraston julkaisusarja 1/2006

ISSN 0788- 544X
ISSN 1796-0118
ISBN 951- 681- 091- 8 (nid.)
ISBN 951- 681- 092- 6 (PDF)

16.6.2006

Säädösperuste:

- laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004)

Kohderyhmä:

- kuntien tuoteturvallisuusvalvonnasta vastaavat viranomaiset ja viranhaltijat
- lääninhallitukset
- Kuluttajavirasto

ERITYISTILANTEET KUNNAN TUOTETURVALLISUUSVALVONNASSA

Kuluttajavirasto antaa ohjeen tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalaan kuuluvien erityistilanteiden hoitamiseksi kunnissa. Tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalalle kuuluva erityistilanne voi olla esimerkiksi kuluttajapalvelun suorittamiseen liittyvä vakava onnettomuus tai äkillisesti ilmenevä kulutustavaraan liittyvä vaaratekijä. Erityistilanteeseen liittyy yleensä erittäin nopeasti syntyvä tiedotusvälineiden ja kuluttajien osoittama mielenkiinto asiaan.

Tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisala on laaja, kattaen niin kuluttajille tarjottavien palveluiden kuin myös kulutustavaroiden turvallisuuden riippumatta siitä, peritäänkö palvelusta tai tavarasta maksua. Tuoteturvallisuuslainsäädäntö ei edellytä, että viranomainen antaa ennakkoon luvan toiminnanharjoittajalle tai, että toiminnan käynnistämisestä ilmoitetaan valvontaviranomaiselle. Laissa ei myöskään aseteta kuluttajapalveluille yksityiskohtaisia turvallisuusvaatimuksia tai palvelua suorittavalle henkilöstölle pätevyysvaatimuksia.

Kunnan tuoteturvallisuusvalvonnan tulee kyetä toimimaan tarkoituksenmukaisesti yllättävissäkin kuluttajien turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa. Valvontayksikön toimintakyvyn varmistamiseksi erityistilannetoimintaan liittyvät asiat tulee sisällyttää osaksi KuTuL 15 §:ssä säädettyä kunnan tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelmaa tai ympäristöterveydenhuollon erityistilannesuunnitelmaa. Erityistilannesuunnittelu tulee sisällyttää ensimmäisen kerran vuoden 2007 valvontasuunnitelmaan tai täydentää kunnan ympäristöterveydenhuollon erityistilannesuunnitelma 31.12.2006 mennessä. Erityistilannesuunnittelua tulee kehittää ja täydentää jatkossa osaamisen ja kokemuksen karttuessa.

Ylijohtaja



Marita Wilska

Johtaja



Tomi Lounema

SISÄLLYS

1	TAUSTAA	3
2	TUOTETURVALLISUUSLAINSÄÄDÄNNÖN MUKAINEN ERITYISTILANNE	4
3	KUNNAN TUOTETURVALLISUUSVALVONTA ERITYISTILANTEESSA	4
4	ENNAKKOVALMISTELUT VALVONTAYKSIKÖSSÄ	5
	4.1 Tilanteen seuranta ja analysointi	5
	4.2 Henkilöressurssien varmistaminen erityistilanteessa toimimiseksi	6
	4.3 KuTuL valvontakeinojen käyttämisen edellytykset erityistilanteessa	7
5	TOIMENPITEET ERITYISTILANTEESSA	9
	5.1 Viranomaistoiminnan päämäärä erityistilanteessa	9
	5.2 Tehtyjen toimenpiteiden kirjaaminen	10
	5.3 Tiedon saaminen vaarasta tai onnettomuudesta toiminnanharjoittajalta	11
	5.4 Viranomaisten yhteistyön mahdollisuudet ja järjestäminen erityistilanteessa	11
	5.5 Tiedottaminen	12
LIITE		
	Muistilista toimenpiteistä kunnan terveysvalvonnassa kuluttajapalveluiden turvallisuuteen liittyvässä erityistilanteessa	13

ERITYISTILANTEET KUNNAN TUOTETURVALLISUUSVALVONNASSA

1. TAUSTAA

Tuoteturvallisuuslainsäädännön uudistumisen myötä 16.2.2004 (laki kulutus-tavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta, jatkossa KuTuL, 75/2004), lain soveltamisala laajeni merkittävästi kattamaan myös voittoa tuottamattomat kuluttajille suunnatut palvelut. KuTu-laissa asetetaan toiminnanharjoittajalle (elinkeinonharjoittaja tai muu palvelun tarjoaja) ainoastaan yleinen huolellisuusvelvollisuus ja velvollisuus ilmoittaa, jos palvelun tai tavarahan havaitaan aiheuttavan vaaraa. Laissa ei edellytetä, että viranomainen antaisi ennakoon luvan toiminnanharjoittajalle tai, että toiminnan käynnistämisestä ilmoitetaan valvontaviranomaiselle. Laissa ei myöskään aseteta kuluttajapalveluille yksityiskohtaisia turvallisuusvaatimuksia eikä laissa aseteta palvelua suorittavalle henkilöstölle pätevyysvaatimuksia.

Yhteiskunnan kehittyessä ja samalla monimutkaistuessa kuluttajille tarjotaan jatkuvasti uudenlaisia palveluita ja kulutustavaroita. Merkittävälle osalle kuluttajista on taloudellisesti mahdollista hankkia erilaisia kokemuksia ja elämyksiä käyttämällä mitä erilaisempia palveluita. Tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalalle kuuluvia palveluita ovat mm. liikunta-, ohjelma-, hoiva-, huolenpito-, turva- (mm. turvapuhelin) ja kauneudenhoitopalvelut, yleisötilaisuudet (tapahtumat, festivaalit, urheilukilpailut ja konsertit), sellaiset terapiat ja hoidot, jotka eivät kuulu terveydenhuollon valvonnan piiriin sekä koneiden ja laitteiden vuokraus- ja korjaustoiminta. Lisäksi Suomessa vieraillee paljon turisteja, jotka käyttävät erilaisia matkailijoille suunnattuja palveluita. Matkailupalveluilla on merkittävä vaikutus monien kuntien elinkeinoelämälle.

Kauppan vapautuminen tuo Suomenkin markkinoille nopeasti tuotteita eri puolilta maailmaa. EU:n laajentumisen myötä Tullin suorittaman kulutustavaroihin kohdistuvan ns. kolmasmaavalvonnan kattavuus on vähentynyt. Tämä aiheuttaa lisäpainetta markkinavalvonnan toteuttamiselle. Koska käytännössä kuka tahansa voi harjoittaa maahantuonti- tai valmistustoimintaa, on elinkeinonharjoittajien tiedontaso turvallisuusvaatimuksista varsin vaihteleva. Lisäksi maahantuotujen tavaraerien kiertonopeus on yhä suurempi. Turvallisuuspuutteen ilmetessä tavaraerä on usein jo myyty kuluttajille.

2. TUOTETURVALLISUUSLAINSÄÄDÄNNÖN MUKAINEN ERITYISTILANNE

Tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalalle kuuluva erityistilanne voi olla esimerkiksi:

- kuluttajapalvelun suorittamiseen liittyvä onnettomuus (esim. ohjelmapalveluyrityksessä tai yleisötilaisuudessa tapahtuva vakava onnettomuus, jossa voi olla useita kuolonuhreja)
- muu vakava onnettomuus, jota käsitellään tiedotusvälineissä ja jonka yhteydessä tulee esille epäily tuoteturvallisuuteen liittyvien vastuiden laiminlyönnistä. Esim. tulipalo kohteessa, jossa suoritetaan kuluttajapalveluita ja asian käsittelyn yhteydessä tulee esille epäily asiakasturvallisuuteen liittyvistä seikoista, kuten asiakasturvallisuuteen vaikuttavan henkilöstön määrän riittävydestä
- kulutustavaraan liittyvä äkillisesti ilmenevä vaaratekijä (esim. myrkytys johdun tuotteen koostumuksen muutoksesta, raaka-aine-erän virheellisyydestä, tuotantolinjan saastumisesta tai elinkeinonharjoittajan omavalvonnan puutteellisuudesta).

Erityistilanteeseen liittyy yleensä erittäin nopeasti syntyvä tiedotusvälineiden ja kuluttajien osoittama mielenkiinto asiaa kohtaan. Onnettomuutta tai muuta erityistilannetta käsitellään tiedotusvälineissä niiden tietojen varassa, jotka kulloinkin ovat toimittajien saatavilla.

Edellä esitettyjen seikkojen takia on tarpeen antaa ohjeet kuntien valvontaviranomaisille ja viranhaltijoille toiminnasta erityistilanteissa. Ohjetta voidaan käyttää soveltaen myös lääninhallituksissa ja Kuluttajavirastossa.

3. KUNNAN TUOTETURVALLISUUSVALVONTA ERITYISTILANTEESSA

Kunnan tuoteturvallisuusvalvonnan tulee kyetä toimimaan tarkoituksenmukaisella tavalla yllättävissäkin kuluttajien turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa.

Valvontayksikön toimintakyvyn varmistamiseksi erityistilannetoimintaan liittyvät asiat tulee sisällyttää osaksi KuTuL 15 §:ssä säädettyä kunnan tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelmaa tai kunnan ympäristöterveydenhuollon erityistilannesuunnitelmaa. Erityistilannesuunnittelua tulee kehittää ja täydentää jatkossa osaamisen ja kokemuksen karttuessa.

Erityistilannetoiminnassa lähtökohtana on se, että tilanteessa toimitaan etupainotteisesti ja tukeutuen kunnan terveysturvallisuuden olemassa olevaan organisaatioon. Tilanteen laadun selvittyä valmiutta ja resurssointia voidaan vähentää. Sitä vastoin liian hidas reagointi ja liikkeellelähtö voi pahimmillaan lisätä tilanteen aiheuttamia haittoja tai vaaroja sekä aiheuttaa jälkipuheita viranomaistoiminnan valmiudesta ja tehokkuudesta.

Kunnan erityistilannesuunnittelun tulee vastata vähintään seuraaviin asiakokonaisuuksiin:

- valvontayksikkökohtainen näkemys mahdollisista tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalaan kuuluvista erityistilanteista (paikallinen riskientuntemus)
- tilanteen seurannan järjestäminen
- valvontayksikön (henkilö)resurssien varmistaminen ja sijaisuusjärjestelyt
- toimivallan delegointi viranhaltijoille
- hälyttämisyjärjestelyt toiminnan käynnistämiseksi
- henkilöstön osaamistason varmistaminen (liittyen muuhun koulutussuunniteluun)
- viranomaisyhteistyön järjestäminen (mm. lista yhteistyötahoista ja niiden yhteystiedot)
- tiedottaminen.

Toiminta erityistilanteessa tulee käydä läpi koko henkilöstön kanssa vuosittain. Ensimmäisellä kerralla voidaan keskittyä edellä mainittujen perusasioiden selvittämiseen. Seuraavilla kerroilla voidaan käydä läpi toimenpiteitä eri vaiheissa, esimerkiksi kuvitteellisen tai jossakin muualla tapahtuneen todellisen case-tapauksen perusteella. Vain toiminnan harjoittelu ja harjoituksen onnistumisen analysointi luovat todellisia käytännön valmiuksia selvitä yllättävistä tilanteista.

Kunnan terveysturvallisuuden toimintaedellytysten turvaamiseksi erityistilanteissa tulee varautua myös siihen, että Internet-tietoverkko ei ole käytössä (vaikuttaa mm. pääsyyn Kuluttajaviraston Internet-sivuille, tuoteturvallisuusvalvonnan ekstranettiin ja Finlex-säädöstietopankkiin). Tämän takia kunnassa on tarkoituksenmukaista olla paperimuodossa tai tietokoneelle tallennettuna keskeisin lainsäädäntö, Kuluttajaviraston ohjeet ja valvontakäytännöt sekä malliasiakirjat käyttöohjeineen.

4. ENNAKKOVALMISTELUT VALVONTAYKSIKÖSSÄ

4.1 Tilanteen seuranta ja analysointi

Perusedellytys erityistilanteen tehokkaaseen hallintaan on jatkuva valvontaympäristön seuranta, mahdollisen tilanteen tunnistaminen riittävän aikaisessa vaiheessa ja viranomaistoiminnan käynnistäminen varaamalla resurssit sekä tiedottamalla tilanteesta muille viranomaisille.

Valvontaympäristön seuranta on jokapäiväistä toimintaa. Se tarkoittaa tiedotusvälineiden seuranta ja valvontayksikköön eri ympäristöterveydenhuollon valvontojen sekä muiden viranomaisten kautta tulevan tiedon analysointia.

Tieto erityistilanteesta (esim. onnettomuudesta tai kulutustavaraan liittyvästä vakavasta vaaratekijästä) voidaan saada mm:

- toiselta paikallisviranomaiselta (esim. poliisi, pelastuslaitos, terveyskeskus)
- Kuluttajavirastosta tai lääninhallituksesta
- tiedotusvälineiden edustajalta (toimittaja soittaa ja kysyy asiasta)
- tiedotusvälineistä (uutiset)
- muuhun ympäristöterveydenhuoltoon liittyvän valvonnan kautta
- kuluttajilta (yhteydenotto / ilmoitus)
- toiminnanharjoittajalta itseltään (KuTuL 4 §:ssä säädetty ilmoitusvelvollisuus) tai
- kilpailevalta toiminnanharjoittajalta.

Keskeistä toiminnassa on tilanteeseen tarttuminen ja tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalan laajuuden ja moninaisuuden tunnistaminen. Tilanteeseen tarttuminen voi olla esimerkiksi tilanteen seurannan tehostaminen, tiedon hankinta, esim. ottamalla yhteys tilannetta jo hoitavaan toiseen viranomaiseen, oman esimiehen ja organisaation tiedotuksesta vastaavan henkilön informoiminen sekä yhteydenotto Kuluttajavirastoon ja lääninhallitukseen.

4.2 Henkilöresurssien varmistaminen erityistilanteessa toimimiseksi

Erityistilanteiden varalle valvontayksikössä tulee varata riittävät henkilöresurssit. Se, miten toimintaan saadaan nopeasti riittävä määrä henkilöstöä on suunniteltava etukäteen. Toimenpiteitä ovat mm. ratkaisun tekeminen lisähenkilöstön irrottamisesta / kutsumisesta tilanteeseen, henkilöstön hälyttämistä järjestelyt virkapaikalle ja alustavasta tehtäväjaosta sopiminen.

Tuoteturvallisuusvalvonnan (lainsäädäntö ja operatiivinen toiminta) osaaminen on usein valvontayksiköissä keskittynyt vain muutamille, pahimmillaan vain yhdelle henkilölle. Siksi erityistilanteessa on ensiarvoisen tärkeää, että tuoteturvallisuusalan erityisosaamisen omaava henkilöstö voi keskittyä erityisosaamista vaativiin tehtäviin ja valvontayksikön (organisaation) muulla henkilöstöllä vahvennetaan valvontaa siten, että nopeastikin laajenevista haasteista selvittää tarkoituksenmukaisella tavalla. Tavoitteena on, että kuluttajien turvallisuus ei vaarannu, kuluttajille ja muille sidosryhmille kyetään antamaan tilanteesta oikea-aikaisesti oikeaa tietoa sekä ylläpidetään valvonnan uskottavuutta.

Erityistilanteissa korostuu sijaisuuksien järjestäminen niin tuoteturvallisuusvalvontaa tekevien terveystarkastajien osalta kuin myös esimiesten ja päätöksentekokyvyn osalta. Sijaisuusjärjestelyt on saatettava ennakkoon tiedoksi valvontayksikössä sekä tärkeimmille yhteistyötahoille.

Seuraavassa on esimerkkejä valvontayksikön eri henkilöstöryhmien tehtävistä erityistilanteessa:

- valvonnan johto: toiminnan johtaminen, päätöksenteko, resurssointi, tiedottaminen
- valvontahenkilöstö (terveystarkastajat): tuoteturvallisuusosaaminen, riskien arviointi, tilanteen selvittäminen, valvontakeinojen käytön valmistelu, yhteydenpito muihin viranomaisiin (paikallistaso ja Kuluttajavirasto)
- avustava henkilöstö: toimistotyö, puhelimeen vastaaminen, kuluttajien opastaminen, tiedonhaku ja tapahtumapäiväkirjan pitäminen.

Perustan erityistilanteissa toimimiselle tuo tuoteturvallisuusvalvonnan osaaminen ja työkokemus päivittäisistä valvontatehtävistä. Osaamisen varmistaminen ja sijaisuuksien järjestäminen valvontayksikössä on tämän takia tärkeää. Tuoteturvallisuusalan koulutusta voi saada mm. Kuluttajaviraston järjestämällä koulutuspäivillä ja kursseilla sekä ympäristöterveydenhuollon yhteisillä koulutuspäivillä. Myös valvonnan johdolla tulee olla riittävät perustiedot, mm. ymmärrys nykyaikaisesta tuoteturvallisuusvalvonnasta ja valvontaviranomaisten työnjaosta, lainsäädännön tarkoituksesta ja soveltamisalasta, valvontakeinoista sekä –menetelmistä.

4.3 KuTuL valvontakeinojen käyttämisen edellytykset erityistilanteessa

Toimivalta kiellon määräämiseksi KuTuL 23 ja 24 §:n mukaisesti tulee olla delegoituna valvontayksikön viranhaltijalle. Näin valvontakeinoja voidaan käyttää tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Erityistilanteessa ei ole aikaa eikä mahdollisuutta tehdä delegointia. Esitystä KuTuL 23 ja 24 §:n mukaisten valvontakeinojen käyttämisestä ei myöskään ehditä viedä lautakuntaan. Jos kyseisiä valvontakeinoja ei ole delegoitu viranhaltijalle ja ilmenee tarvetta käyttää niitä, jää ainoaksi vaihtoehdoksi, että Kuluttajavirasto ottaa asian hoidaakseen.

Kunta tai lääninhallitus voi määrätä 23 §:ssä säädetyn kiellon (ns. pysyvä kieltö) vain niissä tapauksissa, joissa tavara tai palvelu taikka niistä annetut tiedot eivät ole KuTu-lain nojalla annettujen alemman asteisten säännösten mukaisia. Kuluttajapalveluiden turvallisuudessa tulisi sovellettavaksi ainoastaan asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004).

Kuluttajapalveluiden turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa kunnassa ja lääninhallituksessa voidaan käyttää KuTuL 24 §:ssä säädettyä väliaikaista kieltoa. Tällöin lain 24 §:n 2 momentissa on asetettu velvollisuus saattaa kieltoa koskeva määräys Kuluttajaviraston tiedoksi 14 päivän kuluessa määräyksestä. 24 §:n 3 momentissa säädetään, että kun väliaikainen kieltö on asetettu, kysymys 23 §:ssä tarkoitettujen kiellon antamisesta on ratkaistava ensi tilassa. Kuluttajapalveluiden osalta ratkaisun tekee käytännössä aina Kuluttajavirasto. Väliaikaista kieltopäätöstä valmisteltaessa on kaikkien osapuolten etujen mukaista, että kunta on jo aikaisessa vaiheessa yhteydessä Kuluttajavirastoon.

Jos kuluttajapalvelu tai kulutustavara aiheuttaa erittäin vakavaa vaaraa, saadaan väliaikaisella kieltopäätöksellä vaaran leviämisen rajoitettua sekä aikaa tilanteen perinpohjaiseen selvittämiseen ja riskien arviointiin. Väliaikainen kieltö ei raukea, vaikka elinkeinonharjoittaja tai muu palvelun tarjoaja (toiminnanharjoittaja) poistaisi turvallisuuspuutteen (esim. järjestäisi asianmukaisen uinninvalvonnan kylpylään), vaan Kuluttajaviraston on ratkaistava asia.

KuTu-lain 31 §:n mukaisesti kieltöä tai määräystä on tehostettava uhkasakolla, jollei se erityisistä syistä ole tarpeetonta. Tämä koskee myös kunnan viranhaltijan määräämää väliaikaista kieltöä. Uhkasakon suuruutta harmittaessa on otettava uhkasakkolain (1113/1990) 8 §:n mukaisesti huomioon kiellon laatu ja laajuus, velvoitetun maksukyky ja muut asiaan vaikuttavat seikat. Tarvittaessa uhkasakon tuomitsee maksettavaksi hallinto-oikeus.

Kunnan valvontaviranomaisen (lautakunta) käytettävissä ovat edellä mainittujen KuTuL 23 ja 24 §:n lisäksi lain 22 ja 30 §. Niissä säädetään korjaus-, oikeus- ja tiedottamistoimenpiteistä, toimenpidemääräyksestä, toiminnanharjoittajan kustannuksella teettämisestä ja toiminnan keskeyttämisestä.

Kieltopäätös ja toiminnan keskeyttäminen ovat eri asioita. Viranomaisen (ei viranhaltija) voi tarvittaessa keskeyttää KuTuL 22 §:n 2 momentin nojalla palvelun tarjoamisen. Pelkkä kiellon määrääminen ei kuitenkaan oikeuta viranhaltijaa / viranomaista keskeyttämään palvelun tarjoamista, esim. lukitsemalla leikkikenttävälineen tai kuntosalilaitteen, vaan silloin tulee arvioida tarve toiminnan keskeyttämiselle. Jos toiminnanharjoittaja ei noudata heti väliaikaista kieltöä, esitystä valvontakeinojen käyttämiseksi (toiminnan keskeyttämiseksi) ei yleensä ehditä viedä lautakuntaan / muuhun monijäseniseen toimielimeen. Tällöin ainoaksi vaihtoehdoksi jää, että Kuluttajavirasto ottaa asian hoitaakseen. Toiminnan keskeyttämiseen liittyy todennäköisesti KuTuL 32 §:ssä säädetty virka-avun pyytäminen poliisilta määräyksen tehokkaaksi toimeenpanemiseksi.

KuTu-lain tavoite on vaaran leviämisen estäminen ja kuluttajien turvallisuuden varmistaminen. Akuutin vaaratekijän poistamiseksi saattaa olla mahdollista käyttää muidenkin ympäristöterveydenhuollon erityislakien valvontakeinoja (esim. terveydensuojelulaki) tai muilla viranomaisilla (poliisi / pelastusviranomaiset) käytössä olevia valvontakeinoja, joilla päästään tehokkaammin (nopeammin) samaan tavoitteeseen kuin KuTu-lailla.

Hallinnollisia valvontakeinoja, kuten kieltöä, käytettäessä on tärkeää muistaa jälkivalvonnan merkitys. Jälkivalvonnalla viranomaisen varmistaa, että tarvittavat toimenpiteet on suoritettu ja tavara tai palvelu on turvallinen. Viranomaisen voi vaatia osana jälkivalvontaa, että toiminnanharjoittaja toimittaa viranomaisen tiedoksi ne toimenpiteet, joihin on ryhdytty puutteiden korjaamiseksi.

Valvontakeinojen käyttäminen edellyttää tuoteturvallisuuslainsäädännön lisäksi yleistä hallintomenettelyiden (hallintolaki) osaamista. Kiireellisessäkin tilanteessa tulee muistaa hallintolaissa säädetty toiminnanharjoittajan kuulemismenettely ja kuulemisesta luopumiseen asetetut tiukat reunaehdot. Aina

asianosaista ei ole käytännön syistä mahdollista kuulla. Pelkkä kiire tai tiukat määräajat eivät kuitenkaan oikeuta luopumaan asianosaisen kuulemisesta.

Asian saa ratkaista asianomaista kuulematta vain poikkeuksellisesti. Ko. tilanteet on määritelty hallintolain 34 §:n 2 momentissa. Näistä tuoteturvallisuuksessa sovellettavaksi saattanee tulla käytännössä 34 §:n 2 momentin 4 kohta. Kuulemisesta voidaan luopua, jos siitä aiheutuva asian käsittelyn viivästyminen aiheuttaa huomattavaa haittaa ihmisten terveydelle, yleiselle terveydelle tai ympäristölle ja vaara on niin vakava, että palvelun suorittaminen on heti väliaikaisesti kiellettävä.

Päätökset on valmistettava huolellisesti, jotta ne kestävät kriittisen tarkastelun vielä akuutin tilanteen jälkeenkin. Päätöksen muodosta, sisällöstä ja perustelutuksesta on säädetty hallintolain 7 luvussa. Päätös on perusteltava (hallintolaki 45 §). Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Toiminnanharjoittajan kanssa käydyt puhelinkeskustelut on dokumentoitava heti (puhelinmuistio), jotta myöhemmin voidaan osoittaa kenen kanssa on keskusteltu, mistä on puhuttu ja mitä on sovittu.

Kuluttajapalveluita tarjoavan kohteen osalta kiello voidaan määrätä koskemaan vain jotakin tiettyä laitetta tai toimintoa sen mukaan, missä vaara esiintyy. Esimerkiksi ohjelmapalveluyrityksen toiminnassa kiello voidaan kohdistaa yksittäiseen toimintoon, josta aiheutuu vaaraa kuluttajien turvallisuudelle. Vastaavasti leikkikentällä kiello voidaan kohdistaa vaarallisessa kunnossa olevaan leikkikenttävälineeseen (ei välttämättä koko leikkikenttään), kuntosalilla vaaraa aiheuttavaan kuntosalilaitteeseen jne. Tällöin on kuitenkin varmistettava, että kohteen muun toiminnan jatkuessa kiellon kohteena oleva toiminto tai laite on tosiasiallisesti poissa kuluttajien saatavilta. Pelkkä laitteen merkitseminen ei riitä, vrt. lapset leikkikentällä.

Opastusta valvontakeinojen käyttämiseen ja malliasiakirjoja käyttöohjeineen on tuoteturvallisuusvalvonnan ekstranetissä.

5. TOIMENPITEET ERITYISTILANTEESSA

5.1 Viranomaistoiminnan päämäärä erityistilanteessa

Yllättävässäkin tilanteessa on keskeistä muistaa tuoteturvallisuuslainsäädännön tarkoitus: kuluttajille ja sivullisille aiheutuva vaara on poistettava ja vaaran leviäminen on estettävä.

Kuluttajapalveluiden osalta tämä voi tarkoittaa sen varmistamista, että onnettomuuden aiheuttanut tai vaaraa aiheuttavan palvelun suorittaminen keskeytyy (vapaaehtoisesti tai viranomais määräyksellä). Valvontaviranomainen ei voi pitää itsestäänselvyytenä, että onnettomuuden tapahduttua tai vaaran tultua ilmi toiminnanharjoittaja lopettaa vaaraa aiheuttavan toiminnan. Asiaan on saatava toiminnanharjoittajalta kirjallinen selvitys tai asiaan on puututtava val-

vontakeinoilla. Kaikissa tapauksissa on erikseen harkittava, onko tarpeen valvontaviranomaisen toimesta varmistautua, että vaaraa aiheuttava toiminta on tosiasiallisesti lopetettu.

Kulutustavaroiden turvallisuuteen liittyen voi olla tarpeen estää vaaraa aiheuttavien tavaroiden jakelun (myynnin) jatkuminen, tiedottaa vaarasta ja tarpeellisista toimintaohjeista kuluttajia sekä järjestää tavaroiden palautusmenettely.

Valvonnallisia toimenpiteitä erityistilanteessa voi edellä lueteltujen lisäksi olla mm:

- tarkastuksen tekeminen kuluttajapalvelun suorituspaikalle
- onnettomuuspaikkaan tutustuminen ja olosuhteiden dokumentointi
- näytteen hankkiminen kulutustavarasta
- tuotteen testauttaminen / toimittaminen laboratorioon Kuluttajaviraston antamien ohjeiden mukaisesti
- RAPEX-notifikaation tekeminen vaarallisesta kulutustavarasta EU-komission ylläpitämään tietokantaan (Kuluttajavirasto tekee).

Erityistilanteessa korostuu se, että esimies (tai esimiehet) pidetään tietoisena tilanteesta, vaikka hän ei itse aktiivisesti olisikaan tietoa pyytämässä. Esimiehen tietoisena pitäminen tilanteesta on myös viranhaltijan oman edun mukaista. Organisaation koon ja rakenteen mukaisesti myös tiedotuksesta vastaavat henkilöt tulee pitää tietoisina tilanteesta.

Tämän ohjeen liitteessä 1 on muistilista toimenpiteistä kunnan terveysturvonnassa kuluttajapalveluiden turvallisuuteen liittyvässä erityistilanteessa.

5.2 Tehtyjen toimenpiteiden kirjaaminen

Vaikka tilanne on akuutti tai intensiivinen, on tarkoituksenmukaista että tapahtumien ja tehtyjen ratkaisujen sekä toimenpiteiden kulku kirjataan ylös mahdollisia myöhempää selvittelyä varten. Kattava dokumentointi mahdollistaa myös tapauksen läpikäymisen jälkikäteen esim. opetustarkoituksessa. Kirjaaminen voidaan helposti toteuttaa ylläpitämällä tapahtumamuistiota / päiväkirjaa.

Tapahtumamuistion / -päiväkirjan pitäminen tulee aloittaa riittävän aikaisessa vaiheessa. Intensiivisessä tilanteessa kirjaaminen kannattaa vastuuttaa sellaiselle henkilölle, jolla ei ole muutoin ratkaisevaa roolia tilanteen selvittämisessä. Kirjaaminen voidaan tehdä esimerkiksi taulukkomuotoon: tapahtuman / toimenpiteen järjestysnumero; kellonaika; havainto / päätös / toimenpide; sekä vastuuhenkilö.

5.3 Tiedon saaminen vaarasta tai onnettomuudesta toiminnanharjoittajalta

KuTuL 4 §:ssä asetetaan toiminnanharjoittajalle velvollisuus ilmoittaa vaarasta (mm. tapahtuneesta onnettomuudesta) välittömästi valvontaviranomaiselle. Käytännössä tämä tehdään Kuluttajaviraston Internet-sivuilla olevaa lomaketta käyttämällä. Toiminnanharjoittajat tuntevat tämän velvollisuuden valitettavan huonosti. Näin ollen valvontaviranomaisen onkin heti tiedon onnettomuudesta tai vaarasta saatuaan oltava yhteydessä toiminnanharjoittajaan ja kerrottava laissa asetetusta velvollisuudesta sekä ohjeistettava toiminnanharjoittajaa tekemään ilmoitus tietojen saamiseksi tilanteesta.

Akuutissa tilanteessa on tarkoituksenmukaista saada vajavaisestikin tehty ilmoitus (lomake) mahdollisimman nopeasti, jotta tilanteesta saadaan toiminnanharjoittajan itsensä antamat perustiedot, eikä valvontaviranomainen joudu toimimaan pelkästään esim. tiedotusvälineissä esitettyjen tietojen perusteella. Tiedot on muistettava välittää Kuluttajavirastoon.

Lisätietoja ilmoitusvelvollisuuden täyttämisestä on Kuluttajaviraston Internet-sivuilla.

5.4 Viranomaisten yhteistyön mahdollisuudet ja järjestäminen erityistilanteessa

Erityistilanteessa korostuu viranomaisten välinen yhteistyö ja reaaliaikainen tiedonvälitys.

Paikallistasolla tavanomaisia yhteistyökumppaneita ovat poliisi ja pelastuslaitos. Niiden edustajiin on hyvä luoda suhteet jo ennen erityistilanteen syntymistä, koska yhteistyö akuutissa tilanteessa on sujuvampaa, kun viranhaltijat tietävät ja tuntevat toinen toisensa. Samalla on hyvä kirjata suunnitelmaan yhteistyötahojen yhteystiedot.

Tilanteeseen ja toimenpiteisiin liittyvän tiedon vaihtamisen lisäksi saattaa olla tarpeen esim. poliisin suorittamaan rikostutkintaan liittyen tuoda esille tuoteturvallisuuslainsäädännön tarkoitus, toiminnanharjoittajalle asetetut velvollisuudet, palveluiden turvallisuudesta annetut Kuluttajaviraston ohjeet sekä rangaistussäännös (rikoslain 44 luvun 1 §:ssä säädetty terveysrikos). Muille viranomaisille voi olla hyötyä tuoteturvallisuusvalvonnan erityisosaamisesta ja esim. kohdetuntemuksesta.

Lisäksi on tarpeen pitää Kuluttajavirasto ja lääninhallitus tietoisina tilanteen kehittymisestä. Kuluttajavirastoon on tarkoituksenmukaista antaa ennakkovaroitus tilanteen kehittymisestä jo riittävän aikaisessa vaiheessa, koska viraston tulee voida vastata tiedotusvälineiden kysymyksiin ja informoida ohjaavaa ministeriötä tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valvontayksikön on informoitava oma-aloitteisesti Kuluttajavirastoa ja lääninhallitusta tilanteen kehittymisestä, jotta viraston ja valvontayksikön toimet tilanteen hoitamisessa voidaan sovittaa kitkattomasti yhteen. Kuluttajavirasto

voi tarpeen vaatiessa ja harkintansa mukaan ottaa tilanteen hoitamisen kokonaan haltuunsa.

5.5 Tiedottaminen

Viranomaisen tulee tiedottaa tilanteesta tarpeen mukaan ja oma-aloitteisestikin. Jo erityistilanteen alkuvaiheessa on organisaatiossa syytä päättää, kuka antaa asiasta lausuntoja. Tiedottaminen on syytä keskittää yhdelle henkilölle, joka antaa lausunnot. Näin varmistetaan, että informaatio on yhdenmukaista ja operatiiviseen toimintaan tarvittava valvontahenkilöstö voi keskittyä varsinaisiin töihinsä vaaran leviämisen rajoittamiseksi.

Tiedottamisesta vastaavan henkilön tulee muistaa virka-asemansa tuoma vastuu. Vaikeakaan asiaa tulee käsitellä provosoitumatta. Lisäksi tulee muistaa, että esim. rikostutkintaan liittyvä esitutkinta-aineisto ei ole julkista. Jos poliisi tutkii asiaa, on tarpeen sopia poliisin tutkinnanjohtajan kanssa siitä, miten tiedotus järjestetään ja mistä asioista terveysturvonta antaa tietoa.

Viranomaisen tulee olla puolueeton ja pitäytyä tosiasioissa ilman spekulointia. Tiukassa aikataulupaineessakin on muistettava, että kerran tiedotusvälineissä esitettyä tai kirjallisesti annettua tiedonantoa (ml. sähköpostiviestit) ei saa myöhemmin tekemättömäksi.

Tiedottamiseen liittyen on syytä muistaa tuoteturvallisuuslainsäädännön eroavaisuudet muihin ympäristöterveydenhuollon lakeihin verrattuna, mm. toiminnan aloittamiseen liittyvien ennakkohyväksymisten ja -ilmoitusten puuttuminen sekä yksityiskohtaisten turvallisuusvaatimusten puuttuminen. Tiedottamisessa on hyvä tuoda selkeästi esille laissa yksiselitteisesti toiminnanharjoittajalle asetettu vastuu palveluiden ja tavaroiden turvallisuudesta ja toiminnanharjoittajille asetettu vaatimus tuntee tarjoamiinsa palveluihin tai valmistamiinsa / myymiinsä tavaroihin liittyvät riskit sekä se, että viranomaisvalvonta on pistokkeenomaista.

Edellä mainitusta huolimatta yleensä on kuitenkin mahdollista antaa kuluttajille selkeitä toimintaohjeita ja rauhoittaa näin tilannetta.

Lisätietoja tiedottamiseen liittyvistä asioista on tuoteturvallisuusvalvonnan ekstranetissä.

LIITE

Muistilista toimenpiteistä kunnan terveystarkastuksessa kuluttajapalveluiden turvallisuuteen liittyvässä erityistilanteessa

Saatuasi tiedon onnettomuudesta tai kuluttajien turvallisuutta uhkaavasta vaaratekijästä:

Valvonnan johto

1. **Varaa** / järjestä **riittävät henkilöresurssit** tilanteen hoitamiseen.
2. Vakavassa tilanteessa järjestä **tapahtumakirjanpidon ylläpitäminen**.
3. **Ilmoita tilanteesta** harkinnan mukaan **esimiehelle**.
4. **Valmistaudu tiedottamaan tilanteesta** / sovi tiedotukseen liittyvät asiat (mm. tiedottamisvastuu) organisaation tiedotuksesta vastaavien henkilöiden kanssa.
5. **Tue terveystarkastajaa** / -tarkastajia riskien arvioinnissa, mahdollisen kieltopäätöksen valmistelussa ja tiedottamisessa.

Terveystarkastaja

1. Varmista, että **lisäonnettomuuksien syntyminen on estetty**, pelastustoimet on käynnistetty ja paikalle on hälytetty apua (112).
2. **Ilmoita tilanteesta** mahdollisimman aikaisessa vaiheessa (ennakkovaroitus):
 - esimiehelle
 - Kuluttajavirastoon
 - lääninhallitukseen
 - organisaation tiedotuksesta vastaavalle henkilölle.
3. **Rajoita vaaran leviäminen:**
 - varmista, että toiminnanharjoittaja on lopettanut vaaraa aiheuttaneen palvelun tarjoamisen (pyydä faksilla / sähköpostilla kirjallinen vahvistus)
 - jos toiminnanharjoittaja ei suostu tähän, kerro mahdolliset seuraamukset ja aloita samanaikaisesti muiden toimien kanssa väliaikaisen kiellon valmistelu. Muista hallintolain vaatimukset toiminnanharjoittajan kuulemisesta
 - varmista, että vaaran leviäminen on tosiasiallisesti rajoitettu, ettei esim. onnettomuuden aiheuttanutta palvelua enää tarjota kuluttajille.
4. **Hanki** toiminnanharjoittajalta mahdollisimman **tarkat tiedot tapahtuneesta** (jotta et ole pelkästään tiedotusvälineiden antamien tietojen varassa): KuTuL 4 § mukainen ilmoitus (lomake Kuluttajaviraston Internet-sivuilla). Välitä lomake tiedoksi Kuluttajavirastoon ja lääninhallitukseen.
5. **Ota yhteys muihin** tilanteessa toimiviin **paikallisviranomaisiin**, mm. poliisi ja pelastustoimi:
 - tietojen saaminen tapahtuneesta
 - tieto heidän jatkotoimenpiteistään: aikovatko tiedottaa asiasta, tekevätkö asian suhteen tutkintaa
 - tarjoa tuoteturvallisuusosaamista / -näkökulmaa, tuo esille tuoteturvallisuuslainsäädännön vaatimukset tapahtuneeseen liittyen
 - tee yhteistyötä.
6. **Pidä tietoisina tilanteen kehittymisestä:**
 - esimies
 - Kuluttajavirasto
 - lääninhallitus.
7. **Valmistaudu tiedottamaan** tilanteesta.
8. Jos toiminnanharjoittajalle määrätään (väliaikainen)kielto tai käytetään muita KuTu-laissa säädettyjä valvontakeinoja, **tarkasta, että toiminnanharjoittaja noudattaa päätöstä. Raportoi tilanteesta** päätöksen antajalle (esimies / Kuluttajavirasto).