

Oikeushallinto-osasto  
Oikeusapuyksikkö

## KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA

Aika **22.11.2007 klo 10.00**  
Paikka Oikeusministeriö, Kasarmikatu 42, 4b krs/neuvotteluhuone laguuni

Osallistujat	Merja Muilu	Oikeusministeriö
	Kirta Heine	Oikeusministeriö
	Tuire Honko	Oikeusministeriö
	Pauli Ståhlberg	Kuluttajariitalautakunta
	Tarja Raiskinen	Kuluttajariitalautakunta
	Päivi Korpiola	Kuluttajariitalautakunta

### 1 KATSAUS VUODEN 2006 TULOKSELLISUUTEEN

Valituksia saapui yhteensä 4 059 kappaletta. Yleiselle osastolle saapui 3 444 valitusta ja asuntokauppaosastolle 615 valitusta.

Valituksia saapui yleiselle osastolle arvioitua enemmän (3 %). Valituksia saapui asuntokauppaosastolle arvioitua enemmän (41 %). Saapuneiden valitusten kokonaismäärä oli arvioitua enemmän (7,5 %).

Valituksia saapui yleiselle osastolle edellistä vuotta enemmän (6 %) ja asuntokauppaosastolle edellistä vuotta enemmän (18 %). Saapuneiden valitusten kokonaismäärä oli edellistä vuotta enemmän (7,5 %).

Valituksia ratkaistiin 3 979 kappaletta. Valituksia ratkaistiin yleisellä osastolla 3 334 kappaletta ja asuntokauppaosastolla 645 kappaletta. Valituksia ratkaistiin jaostokäsittelyssä (41 %). Täysistunnossa ratkaistiin 2 % valituksista, yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistiin 19 % valituksista. Sovintoon päädyttiin 20 % valituksista ja ilmoittaja luopui valituksestaan 12 % tapauksista. Asia siirtyi oikeuteen tai kuluttajavalituslautakunnalla ei ollut toimivaltaa 5 % tapauksista. Muita tapauksia oli 1 %.

Ratkaistujen valitusten määrä oli arvioitua enemmän (7 %). Valituksia ratkaistiin yleisellä osastolla arvioitua enemmän (7,5 %). Valituksia ratkaistiin asuntokauppaosastolla arvioitua enemmän (11 %).

Valituksia ratkaistiin edellistä vuotta enemmän (17 %). Valituksia ratkaistiin yleisellä osastolla edellisen vuoden verran. Valituksia ratkaistiin asuntokauppaosastolla edellistä vuotta enemmän.

Kuluttajariitalautakunnan tuottavuusluku oli 133 ja taloudellisuusluku oli 392. Tuottavuusluku oli 8 % arvioitua enemmän. Taloudellisuusluku oli 10 % arvioitua vähemmän.

Kuluttajariitalautakunnan tuottavuusluku oli 13 % edellistä vuotta enemmän. Taloudellisuusluku oli 15 % edellistä vuotta vähemmän.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusten noudattamisaste oli 76 %, joka on asetetun tavoitteen mukainen. Ratkaisusuositusten noudattamisaste oli edellisen vuoden tasolla.

Kuluttajariitalautakunta antoi suosituksen 2 482 valituksessa. Hyvitystä suositettiin noin 50 % tapauksissa, 43 % tapauksissa ei suositettu hyvitystä, 1 % tapauksissa suositettiin elinkeinoharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä, 6 % tapauksista suositusta ei annettu (ns. nahkapäätös).

Vaikuttavuutta kuvaa myös sovintojen määrä, joita oli 777 kappaletta (20 %). Sovintoon päätyneiksi kirjataan vain sellaiset asiat, joissa osapuolet ovat noudattaneet sopimusta.

Kaikkien valitusten keskimääräinen käsittelyaika oli 8,9 kk. Asuntokauppa-asioissa käsittelyaika oli 10,8 kk ja muissa asioissa 8,4 kk. Yleisen osaston yksinkertaisessa menettelyn ratkaistujen valitusten käsittelyaika oli 8,4 kk ja jaostokäsittelyissä ratkaistuilla 12,3 kk. Asuntokauppaosastolla yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistujen valitusten käsittelyaika oli 10,6 kk ja jaostokäsittelyissä ratkaistuilla 13,0 kk. Lautakunnan puheenjohtaja on tarkastanut kaikki jaostopäätökset ja ottanut täysistuntoon ne, joilla on ollut periaatteellista merkitystä tai jotka lautakunnan ratkaisukäytännön yhtenäisyyden vuoksi on ollut syytä käsitellä täysistunnossa.

Käsittelyajat päättymistavan mukaan olivat:

Päätetty täysistunnossa	17,2 kk
Päätetty jaostossa	13 kk
Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä	8,5 kk
Ilmoittaja luopunut	4,4 kk
Sovinto	3,4 kk
Asia oikeuteen	4 kk
Ei toimivaltaa	1,5 kk
Muu	4 kk

Oikeusministeriö on antanut tilinpäätöskannanoton kuluttajariitalautakunnan toimintakertomuksesta vuodelta 2006 (OM 13/013/2007). Kehittämistoimenpiteet on huomioitu vuoden 2008 tavoitteiden asettamisessa.

## **2 OIKEUSMINISTERIÖN JA KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN JOHDON KATSAUS 2007-2008**

1.3.2007 tuli voimaan aiemman lain korvaava laki kuluttajariitalautakunnasta (LKRiL 8/2007). Lautakunnan nimi muuttui samalla kuluttajariitalautakunnaksi.

Lautakunnan toimivalta laajeni uuden lain myötä niin, että lautakunta voi käsitellä ja ratkaista asuinhuoneiston vuokrauksesta ja asumisoikeuden luovutuksesta syntyviä erimielisyyksiä. Näissä asioissa lautakunta voi käsitellä paitsi kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan myös kahden yksityishenkilön välisiä riitoja. Lisäksi lautakunta voi käsitellä asioita ryhmävalituksena, jos useilla kuluttajilla on samaa elinkeinoharjoittajaa kohtaan sellaisia vaatimuksia, jotka voidaan ratkaista yhdellä päätöksellä. Lautakunnan nimen muuttamisen lisäksi uusi laki sisältää edelliseen lakiin verrattuna useita muutoksia lautakunnan asettamista, kokoonpanoa, jäsenten kelpoisuutta

ja lautakunnan menettelytapoja koskevaan sääntelyyn. Muutosten tarkoituksena on eri tavoin tehostaa lautakunnan toimintaa ja nopeuttaa asioiden käsittelyä.

Uuden lain mukaisesti lautakuntaan perustettiin vakituinen varapuheenjohtajan virka. Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja johtaa lainkäyttöä yleisissä kuluttaja-asioissa ja lautakunnan varapuheenjohtaja asumisasiossa.

Lautakunnan jaosto – ja täysistunto rakennetta tarkistettiin. Toimivallan laajentumisen vuoksi lautakuntaan perustettiin uusi huoneenvuokrajaosto (jaosto XIII), joka käsittelee asumisoikeuden luovutukseen ja asuinhuoneiston vuokraukseen liittyvät asiat. Koska jaosto IV, joka käsittelee asiat, jotka koskevat moottoreiden, moottoriajoneuvojen ja muiden kulkuvälineiden kauppaa, on ruuhkautunut suuresta työmäärästä johtuen, määrättiin jaostolle IV kaksi ratkaisukoonpanoa, IV a ja IV b. Lisäksi asuntokauppaosaston I jaosto yhdistettiin yleisen osaston VIII jaostoon. Täysistunto kokoontuu kolmessa ratkaisukokouksessa.

Lautakunnan sisäistä ryhmäjakoa tarkistettiin niin, että tavararyhmästä erotettiin jaostojen IV ja V valituksia käsittelevät työntekijät autoryhmäksi, minkä jälkeen lautakunnassa on neljä ryhmää.

Lautakuntaan nimitettiin uudet jäsenet seuraavaksi viisivuotiskaudeksi.

Kuluttajariitalautakunta järjesti yhteistyössä oikeusministeriön kanssa 18.10.2007 infotilaisuuden jaostojen uusille ja vanhoille jäsenille. Tilaisuudessa käsiteltiin lautakunnan toimintaa ja työtapoja käytännössä sekä kerrottiin lautakunnan asemasta osana kuluttajahallintoa ja kuluttajien oikeussuojajärjestelmää.

Lautakunta järjesti henkilöstölleen 19.-20.4.2007 arvoseminaarin, jonka tavoitteena oli käynnistää keskustelu kuluttajariitalautakunnan arvoista ja niiden toteutuksesta käytännön tasolla.

Vuonna 2007 tavoitteena oli pyrkiä ratkaisutoiminnassa sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön. Tämän lisäksi lautakunta seurasi miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmistelussa vaikuttaa käsittelyaikoihin

Kuluttajariitalautakunta muutti uusiin toimitiloihin osoitteeseen Hämeentie 3 kesäkuussa 2007.

Kuluttajariitalautakunnassa on paljon sivutoimisia esittelijöitä.

Tietoliikennejärjestelmien käytössä on ollut ongelmia mm. sähköposti.

### *Tuottavuusohjelma*

Hallituksen kehyspäätöksessä edellytetään julkisten palvelujen ja hallinnon tuottavuuden kehittämistyön tehostamista. Valtion tuottavuustavoitteiden tärkein taustavaikutin on väestön eläköityminen ja se, että nuoremmat ikäluokat ovat aikaisempia pienempiä. Mikäli valtion henkilöstömäärä säilyisi nykyisen suuruisena, nykyisellä ikärakenteella 2/3 ikäluokasta tulisi 15 vuoden kuluttua valtion palvelukseen. Terve yhteiskuntarakenne edellyttää, että työvoima jakautuu oikeassa suhteessa yksityisen ja julkisen sektorin kesken. Näin ollen valtion toimintoja on kehitettävä tuottavammiksi siten, että tehtävistä suoriudutaan vähemmällä henkilöstöllä. Vuoden 2004 lopulla valmistuneen oikeusminis-

teriön tuottavuusohjelman mukaan ministeriön hallinnonalan henkilöstöä vähennetään yhteensä 720 henkilöllä kuluvaan kehyskauden aikana. Tämä tarkoittaa kuluttajariitalautakunnan ja oikeusaputoimistojen osalta 35 henkilötyövuoden vähentämistä vuoteen 2011 mennessä. Vähennykset painottuvat kehyskauden loppuvuosille. Henkilöstön vähentäminen on tarkoitus toteuttaa henkilöstön eläkkeelle siirtymisen yhteydessä.

Kuluttajariitalautakunnan kommentti:

Kuluttajariitalautakunta ei pidä perusteltuna, että sen osalta henkilötyövuosia vähennetään niin kauan kun valitusten määrä kasvaa eikä tehostamistoimillakaan saada ruuhkaa purettua.

### 3 ARVIO KULUVAN VUODEN TULOKSELLISUUDESTA

#### Toteutuma puolivuotisraportoinnin perusteella

Vuoden 2007 puoleen väliin mennessä kuluttajariitalautakuntaan on saapunut valituksia 2 125 kappaletta, mikä on alle puolet arvioidusta vuosittaisesta määrästä. Ratkaistujen valitusten osalta alkuvuoden määrä on 2 007 kappaletta, mikä on alle puolet kuluttajariitalautakunnan vuosittaisesta arviosta. Ratkaistuista valituksista eniten on päätetty jaostokäsittelyssä (40 %). Täysistunnossa on päätetty 3 % valituksista ja yksinkertaisessa menettelyssä 13 % valituksista. Sovintoon on päädytty 22 % tapauksista ja ilmoittaja on luopunut valituksestaan 16 % tapauksista. Kuluttajariitalautakunnalla ei ollut toimivaltaa tai asia siirtyi oikeuteen 5 % tapauksista.

Kuluttajariitalautakunta pyrkii ratkaisussaan sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaistettujen menettelyjen (mm. esittelijäratkaisut ja puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja ratkaisee esittelystä) tehokkaaseen käyttöön oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Tämän lisäksi kuluttajariitalautakunta seuraa miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmisteluun vaikuttaa käsittelyaikoihin.

Sovintomenettelyssä on ratkaistu asioita 14 % enemmän edellisen vuoden vastaavaan aikaan verrattuna. Yksinkertaisen käsittelyn osuus kaikista ratkaistuista asioista on ollut 20 % vähemmän edellisen vuoden vastaavaan aikaan verrattuna.

Kuluttajariitalautakunnan käsittelyajan arviot ovat kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta yleisissä kuluttaja-asioissa 7,6 kk ja asuntoasioissa keskimäärin 7,6 kk. Käsittelyaikatavoitteet toteutuvat.

Kuluttajariitalautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamisastetta, joka on tässä vaiheessa noin 77 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös ja joissa noudattamisesta on saatu tieto. Kuluvaan vuodeen puoleen väliin mennessä suosituksia on annettu noin 1 071 kappaletta. Hyvitystä on suositettu 51 % valituksista, 42 % asioista hyvitystä ei ole suositettu, 2 % tapauksissa on suositettu elinkeinoharjoittajan (vasta puolen) tarjoamaa hyvitystä, 4 % tapauksissa ei suositusta ole annettu (ns. nahkapäätös).

Kuluttajariitalautakunta on laatinut henkilöstösuunnitelman. Henkilöstösuunnitelma on käsitelty tulosneuvotteluissa.

Kuluttajariitalautakunta on seurannut vuoden 2007 aikana kouluttamiseen käytettyjen päivien lukumäärää.

Kuluttajariitalautakunnassa on käyty vuoden aikana tulos – ja kehityskeskustelut virkamiesten kanssa. Kehityskeskusteluissa tarkastellaan kunkin osaamista ja sen kehittämistä sekä työtapojen kehittämistä.

Kuluttajariitalautakunta päivittää vuoden 2007 aikana oikeusministeriön hallinnonalan mukaisen viestintäsuunnitelman (OM 3/017/2003) ja sisällyttää siihen tehostetun viestinnän ohjeena ”Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa” (<http://www.vnk.fi/julkaisut/fi.jsp>). Viestintäsuunnitelman malli löytyy Intranet Ilonasta (<http://www.om.fi/17807.htm>).

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:  
Vuosi 2007 on toiminnallisesti hyvä vuosi.

## 4 TULOSTAVOITTEET VUODELLE 2008

### 4.1 Tuotokset ja laadunhallinta

Vuonna 2008 arvioidaan saapuvan 4 500 valitusta, joista 300-400 huoneenvuokra- tai asumisoikeusasioita. Käsiteltyjen valitusten arvio on 4 200 kappaletta.

Toiminnan tuottavuuden arvioidaan nousevan 4 % vuoden 2007 tasosta (131). Toiminnan taloudellisuusluvun arvio on 440, mikä on 3 % enemmän kuin vuonna 2007

Kuluttajariitalautakunta pyrkii ratkaisuisaan sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaistettujen menettelyjen tehokkaaseen käyttöön. Tämän lisäksi kuluttajariitalautakunta seuraa miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmisteluun vaikuttaa käsittelyaikoihin.

Vuonna 2008 sovintojen määrän arvioidaan olevan 850 kappaletta. Yksinkertaistetuissa menettelyissä arvioidaan käsiteltävän 750 asiaa.

Vuonna 2008 kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikatavoitteet ovat kaikkien valitusten osalta yleisissä kuluttaja-asioissa 7,5 kk ja asuntoasioissa keskimäärin 7,5 kk.

Kuluttajariitalautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamisastetta, joka on 75 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös.

Kuluttajariitalautakunnan riskienhallinnan tunnistamista, arviointia ja seuranta kehittää laatimalla tietoturvasuunnitelma ja siihen liittyvä toipumissuunnitelma. Tietoturvasuunnitelman malli löytyy intranet Ilonasta.

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:  
Ei kommenttia.

### 4.2 Henkilöstö

Kuluttajariitalautakunnan vakituinen henkilöstömäärä on 31 htv:ta Lautakunnassa on puheenjohtaja, varapuheenjohtaja, pääsihteeri, nuorempi pääsihteeri, 4 ylitarkastajaa, 2 vanhempaa esittelijää, 5 esittelijää, 8 tarkastajaa, 2 osastosihteeriä ja 6 toimistosihiteeriä.

Lisäksi kuluttajariitalautakunnassa on 1 määräaikaista virkamiestä, noin 2 htv sivutoimista esittelijää ja 1 htv harjoittelijaa.

Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja laatii kaikkien 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden kanssa koko henkilöstöä koskevat eläköitymissuunnitelmat. Eläköitymissuunnitelma laaditaan tavoite- ja kehityskeskustelujen yhteydessä. Eläköitymissuunnitelmat toimitetaan oikeusministeriön oikeusapuyksikölle. Eläköitymissuunnitelmien laadinta toteutetaan koko oikeusministeriön hallinnonalalla.

Oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategia vuosille 2008-2011 on valmistunut syksyllä 2007. Lautakunnan tulee soveltaa henkilöstöstrategian periaatteita toiminnassaan.

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstön koulutus- ja kehittämispäivät järjestetään oikeusministeriön toimesta keväällä 2008. Kuluttajariitalautakuntaa tuetaan uusien työmenetelmien käyttöönotossa sekä seurataan uusien työmenetelmien vaikutusta lautakunnan tuloksellisuuteen. Johtamis- ja hallintotapojen kehittämistä lautakunnassa jatketaan sekä kehitetään lautakunnan yhteistyötä kuluttajaneuvojien ja muiden sidosryhmien kanssa.

Kuluttajariitalautakunnassa käydään vuoden aikana henkilöstön kanssa tulos- ja kehityskeskustelut.

Kuluttajariitalautakunnassa toteutetaan keväällä 2008 henkilöstön työtyytyväisyyskysely.

Kuluttajariitalautakunnan palveluksesta pois lähtevä työntekijä täyttää Webropol selaimella tehtävän lähtökyselyn. Lähtökysely lähetetään sähköisesti oikeusministeriöön.

Vapaat virat saa täyttää oikeusministeriön luvalla.

Kuluttajariitalautakunnan kommentit: Kuluttajariitalautakunta toivoo, että oikeusministeriön hallinnonalan virastojen kesken toteutettaisiin palkkavertailu.

### 4.3 Toiminnallinen tehokkuus

Tuottavuus	131	käsitellyt asiat/htv
Taloudellisuus	440	toimintamenot/käsitellyt asiat

Kuluttajariitalautakunnan kommentit: Lautakunnan käsiteltäväksi tulevat asiat ovat vaikeutuneet edelleen sekä laadultaan että laajuudeltaan.

## 5 TALOUDELLISET RESURSSIT

Toimintamenomäärärahaa myönnetään	1 849 186 euroa
Arvio vuoden 2008 siirtomäärärahasta	13 000 euroa

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:  
Vuoden 2008 menotaso nostaa toimitilavuokrien kasvu.

## 6 TULOSRAPORTOINTI

Kuluttajariitalautakunta seuraa toimintansa kehittymistä ja määrärahojen riittävyyttä. Määrärahojen riittävydestä ja tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan myöhemmin oikeusministeriöstä annettavien ohjeiden mukaisesti.

Allekirjoitukset

Merja Muilu  
Hallitusneuvos

Pauli Ståhlberg  
Puheenjohtaja

LIITTEET tulosneuvotteluaineisto :  
toiminnan kehitys  
toimintamäärärahan käyttösuunnitelma