

# **Kauppa- ja teollisuusministeriön ja kuluttajavalituslautakunnan välinen tulossopimus vuodelle 2003**

## **Yleistä**

Kuluttajavalituslautakunta toimii kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalla ja antaa ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin yksittäisiin kulutushyödykesopimuksia koskeviin tai muihin kulutushyödykkeen hankintaa liittyviin sekä takaus- ja panttaussitoumuksia koskeviin erimielisyyksiin ja asuntokauppariitoihin. Lautakunta myös sovittelee näitä riitoja. Lisäksi lautakunta antaa neuvontaa ja koulutusta kuluttajaneuvoille ja lausuntoja tuomioistuimille.

## **Toiminta-ajatus**

Kuluttajavalituslautakunnan tavoitteena on antaa ratkaisusuosituksia sen toimivaltaan kuuluvissa riidoissa nopeasti, taloudellisesti ja asiantuntevasti.

## **Tulostavoitteet**

Kuluttajavalituslautakunnan alustavat tulostavoitteet on asetettu vuoden 2003 talousarvioesityksessä, jonka pohjalta ministeriö ja lautakunta sopivat seuraavista tulostavoitteista:

### **Vaikuttavuustavoitteet**

Kuluttajavalituslautakunnan antamien ratkaisusuositusten noudattamisaste on 70 – 80 %. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

Kuluttajavalituslautakunta pyrkii vaikuttamamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuihistaan. Kuluttajavalitukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisusta muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta kuluttajaneuvojille.

### **Palvelu- sekä tuottavuus- ja taloudellisuustavoitteet**

Lautakunta ei voi suoranaisesti vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Lautakunnan suoritteita ovat vireille tulleet ja päätetyt valitusasiat. Vuosina 2000-2001 suoritteita oli

5 802 kappaletta. Uusia valituksia oli vuonna 2001 2 905 kappaletta ja vuonna 2002 3 380 kappaletta.

Käsittelyaikojen osalta lautakunnan tavoitteet ovat

- ratkaisuaikataavoite jaostokäsittelyssä on asuntokauppaosastolla 12 kuukautta ja yleisellä osastolla 10 kuukautta ja
- täysistuntokäsittely täysistuntoon siirtämisen jälkeen keskimäärin kaksi ja puoli kuukautta,
- yksinkertaisen käsittelyn osuus ratkaisuista on 12 %, jotka pyritään käsittelemään asuntokauppaosastolla 10 kuukaudessa ja yleisellä osastolla 8 kuukaudessa
- sovintojen osuus päättyneistä valituksista on 30 %, jotka pyritään käsittelemään 2 kuukaudessa.

Pitkällä aikavälillä lautakunnan tavoitteena on lyhentää kaikkien valitusten keskimääräistä käsittelyaikaa 6 kuukauteen.

Ratkaisuissa pyritään ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön. Lautakunta pyrkii myös tehostamaan sovintomenettelyä. Tämän lisäksi seurataan, miten 2002 käyttöön otettu ns. esittelijän ratkaisuarvio ja työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmistelussa vaikuttavat käsittelyaikoihin.

Kuluttajavalituslautakunnan suoritteiden yksikkökustannuksia seurataan nykyiseen tapaan. Suoritteiden hintoja verrataan mm. tuomioistuinratkaisujen hintoihin.

## Resurssit

### **Määrärahat**

Vuodelle 2003 sovittavien tavoitteiden saavuttamista varten valtion talousarviossa 2003 kuluttajavalituslautakuntaa koskevalle menomomentille on myönnetty 1 515 000 euroa.

Määrärahasta 100 000 euroa osoitetaan uuden asianhallintajärjestelmän hankintaan.

### **Henkilöstö**

Kuluttajavalituslautakunnan henkilöstökehys on 28 htv. Uusi palkkausjärjestelmä on valmisteltu ja se on neuvotteluosapuolten hyväksyttävänä.

## Raportointi

Viraston tulee raportoida tulostavoitteiden toteutumisesta kaupp- ja teollisuusministeriölle ajalta 1.1.-30.6.2003 elokuun 2003 loppuun mennessä. Koko vuoden 2003 tulostavoitteiden toteutumisesta tulee raportoida 31.3.2004 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Kaupp- ja teollisuusministeriössä 17 päivänä tammikuuta 2003

Kristian Tammivuori  
Hallitusneuvos, ylijohdajan sijainen  
Kaupp- ja teollisuusministeriö

Pauli Ståhlberg  
Puheenjohtaja  
Kuluttajavalituslautakunta