

Kauppa- ja teollisuusministeriön ja kuluttajavalituslautakunnan välinen tulossopimus vuodelle 2004

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

Kuluttajapolitiikan tulosalueen ja kuluttajavalituslautakunnan alustavat tulostavoitteet on asetettu vuoden 2004 talousarvioesityksessä, jonka pohjalta ministeriö ja lautakunta sopivat seuraavista tulostavoitteista:

Vaikuttavuustavoitteet

Kuluttajavalituslautakunnan antamien ratkaisusuositusten noudattamisaste on 75 – 80 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

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

Palvelu- sekä tuottavuus- ja taloudellisuustavoitteet

Lautakunta ei voi vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Lautakunnan suoritteita ovat vireille tulleet ja päätetyt valitusasiat. Vuosina 2001-2002 suoritteita oli 6 338 kappaletta. Uusia valituksia oli vuonna 2001 2 905 kappaletta ja vuonna 2002 3 377 kappaletta.

Lautakuntaan saapuvat valitukset voivat tulla tapauksesta riippuen käsitellyksi sovintomenettelyssä, yksinkertaistetussa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä.

Lautakunnan käsittelyaikatavoite on kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta yleisellä osastolla keskimäärin 8 kuukautta ja asuntokauppaosastolla keskimäärin 11 kuukautta.

Pitkällä aikavälillä lautakunnan tavoitteena on, ottaen huomioon sisään tulleiden valitusten vuosittaiset vaihtelumäärät, lyhentää keskimääräistä käsittelyaikaa 6 kuukauteen käsittelemällä noin 3200 valitusta vuodessa.

Ratkaisuissa pyritään ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön. Lautakunta pyrkii myös tehostamaan sovintomenettelyä. Tämän lisäksi seurataan, miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmistelussa vaikuttavaa käsittelyaikoihin.

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

Resurssit

Määrärahat

Vuodelle 2004 sovittavien tavoitteiden saavuttamista varten valtion talousarviossa 2004 kuluttajavalituslautakuntaa koskevalle menomomentille on myönnetty 1 590 000 euroa.

Henkilöstö

Kuluttajavalituslautakunnan henkilöstökehys on 29 htv.

Uusi palkkausjärjestelmä on valmisteltu ja se on neuvotteluosapuolten hyväksyttävänä.

Kuluttajavalituslautakunta laatii vuoden 2004 aikana selvityksen henkilöstön määrästä ja osaamisrakenteesta ja arvioi tulevaa kehitystä.

Raportointi

Lautakunta raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta kauppaa- ja teollisuusministeriölle ajalta 1.1.-30.6.2004 elokuun 2004 loppuun mennessä. Koko vuoden 2004 tulostavoitteiden toteutumisesta lautakunta raportoi 31.3.2005 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Kauppaa- ja teollisuusministeriössä 4 päivänä joulukuuta 2003

Bo Göran Eriksson
Ylijohtaja
Kauppaa- ja teollisuusministeriö

Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja
Kuluttajavalituslautakunta