

15.6.2009

OM 17/013/2009

Jakelu: Kuluttajariitalautakunta

**OIKEUSMINISTERIÖN KANNANOTTO KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TOIMINTAKERTOMUKSESTA VUODELTA 2008**

Valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n (254/2004) 3 momentin nojalla oikeusministeriö on tänään päättänyt antaa seuraavan kannanoton toimenpiteistä, joihin kuluttajariitalautakunnan toimintakertomus vuodelta 2008 ja sen taloutta ja toimintaa koskeva 13.5.2009 annettu valtioneuvoston tarkastusviraston tilintarkastuskertomus antavat aihetta. Tietoja kuluttajariitalautakunnan taloudesta ja toiminnasta on esitetty myös tilivirasto 150:n tilinpäätöksessä vuodelta 2008.

**1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta**

Kuluttajariitalautakunta toteuttaa oikeusturvaa antamalla kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien välisiin sekä asuntoa koskeviin yksityisten välisiin erimielisyyksiin. Lautakunta voi käsitellä myös ryhmävalituksia. Lautakunta pyrkii ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään. Vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja periaatteellisesti tärkeillä täysistuntoratkaisuillaan lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta.

Kuluttajariitalautakunnan toiminta on ollut pääosin tulosneuvotteluissa asetettujen tavoitteiden mukaista. Toiminnalliset tunnusluvut ovat olleet asetettujen tavoitteiden mukaisia. Asioita päätettiin 9 prosenttia edellistä vuotta enemmän. Tavoitteiden saavuttamiseen ovat vaikuttaneet mm. yksinkertainen käsittely (esittelijäratkaisut ja puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja ratkaisee esittelystä) ja sivutoimisten esittelijöiden käyttäminen.

Vuonna 2008 kuluttajariitalautakunnan keskimääräinen käsittelyaika oli 8,6 kk, mikä on asetettua tavoitetta enemmän (1,1 kk). Kuluttajariitalautakunnan antamien ratkaisusuositusten noudattamisaste oli noin 80 prosenttia, joka on edellistä vuotta enemmän. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

Kuluttajariitalautakunnan eräs tulostavoite oli työtyytyväisyyskyselyn suorittaminen. Kuluttajariitalautakunta osallistui keväällä 2008 toteutettuun työtyytyväisyyskyselyyn.

Vuonna 2008 järjestettiin kuluttajariitalautakunnan kehittämispäivät. Teemana oli muutokseen suhtautuminen, hyvien työkäytäntöjen omaksuminen ja työyhteisön hyvinvointi. Tavoitteena oli kuluttajariitalautakunnan toiminnan sekä työprosessien ja työskentelymenetelmien kehittäminen.

J:\OHO\Oikeusapuyksikkö\TH\Toim.kert2008\TPkannanotot\joryTPkannanoto2008Kuluttajariitalautakunta.doc

Käyntiosoite  
Kasarmikatu 42  
HELSINKI

Postiosoite  
PL 25  
00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin  
(09) 160 03

Telekopio  
(09) 1606 7731

Sähköpostiosoite  
kirjaamo.om@om.fi

## 2. Tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulostavastuun kannalta sekä oikeusministeriön kanta kehittämistarpeista

Toiminnan tuloksellisuuden raportointi on ollut valtion talousarvioasetuksen mukaista.

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta ovat vaatimusten mukaisia. Osana riskienhallintaa kuluttajariitalautakunta on laatinut tietoturvasuunnitelman.

Kuluttajariitalautakunnan käytössä olevaa diaariohjelmaa on kehitetty järjestelmän toimivuuden osalta ja tilastotuotannon osalta. Lisäksi kuluttajariitalautakunnalle on avattu käyttöoikeudet oikeushallinnon talous- ja henkilöstöhallinnon raportointikantaan.

## 3. Toimenpiteet, joihin kuluttajariitalautakunnassa on tarpeen ryhtyä toimintakertomuksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Kuluttajariitalautakunnan tulee pyrkiä edelleen ratkaisuisissaan sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Lisäksi lautakunnassa kehitetään johtamismenettelyä mm. johtoryhmätyöskentelyn osalta.

Kuluttajariitalautakunnan arvion mukaan siirtyminen Oikeushallinnon palvelukeskuksen asiakkaaksi ei ole vähentänyt talous- ja henkilöstöhallinnon työmäärää. Kuluttajariitalautakunta selvittää, miltä osin tehtävien siirto palvelukeskukseen ei ole vähentänyt työmäärää.

## 4. Oikeusministeriön toimenpiteet toimintakertomuksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Kuluttajariitalautakunta on eräs oikeusministeriön sisäisen tarkastuksen yksikön arviointi- ja selvityskohde vuonna 2009. Tavoitteena on kartoittaa vuoden 2007 lainsäädäntöuudistuksen vaikutuksia kuluttajariitalautakunnan toimintaan.

Kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan yhteistyötä vahvistetaan. Tavoitteena on kehittää sähköistä asiointia siten, että asiakkaat kääntyisivät ensisijaisesti kuluttajaneuvonnan puoleen ja sen jälkeen tarvittaessa saattaisivat asian Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

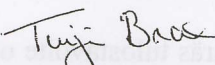
Kuluttajariitalautakunnan käytössä oleva diaariohjelma tulisi siirtää oikeusministeriön tietokantaan. Tietokannan siirto vaikuttaa mm. tietoverkon nopeuteen ja ylläpitokustannuksiin.

Oikeusministeri

Osastopäällikkö,  
ylijohtaja

TIEDOKSI:

- eduskunnan tarkastusvaliokunta
- valtiovarainministeriö
- valtiontalouden tarkastusvirasto
- valtiokonttori

  
Tuja Brax

Kari Kiesiläinen