

# **Kauppa- ja teollisuusministeriön, oikeusministeriön ja kuluttajavalituslautakunnan välinen tulossopimus vuodelle 2005**

## **Toiminta-ajatus ja tehtävät**

Kuluttajavalituslautakunnan tavoitteena on ratkaista sen toimivaltaan kuuluvat riidat nopeasti, taloudellisesti ja asiantuntevasti sekä ehkäistä riitojen syntymistä.

Kuluttajavalituslautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Lautakunta antaa ratkaisusuosituksia 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.

## **Kytkeä ministeriöiden strategiaan**

Kuluttajavalituslautakunnan toiminta palvelee kauppa- ja teollisuusministeriön strategisina päämäärinä kansalaisten aseman turvaamista markkinoilla sekä Kuluttajapoliittisen ohjelman linjausta "Kuluttajansuojan ja turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen".

Kuluttajavalituslautakunta siirtyy 1.9.2005 oikeusministeriön hallinnonalalle.

Oikeusministeriön hallinnonalalla kuluttajavalituslautakunnan toiminta palvelee oikeusministeriön strategista linjausta, jossa päämääränä on oikeusongelmien ratkaiseminen joutuisammin, monipuolisemmin ja edullisemmin. Yhtenä tämän linjauksen osatavoitteena on kehittää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenetelmiä ja lisätä neuvonnan vaikuttavuutta.

## **Yhteiskunnallinen vaikuttavuus**

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

Kuluttajavalituslautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin sekä yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin ja kuluttajiin tiedottamalla ratkaisuihistaan. Kuluttajavalitukseen

vaikutetaan tiedottamalla ratkaisusta 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 2002-2003 suoritteita oli 6 991 kappaletta. Uusia valituksia oli vuonna 2002 3375 kappaletta ja vuonna 2003 3 755 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 9 kuukautta ja asuntokauppaosastolla keskimäärin 12 kuukautta.

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

Ratkaisuissa pyritään sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön. Tämän lisäksi seurataan, miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmistelussa vaikuttaa käsittelyaikoihin.

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

## Resurssit

### **Määrärahat**

Vuodelle 2005 sovittavien tavoitteiden saavuttamista varten valtion talousarviossa 2005 menomomentille 30.40.24 on myönnetty 1 094 000 euroa ja momentille 25.30.21. 500 000 euroa.

### **Henkilöstö**

Kuluttajavalituslautakunnan henkilöstökehys on 29 htv.

Uusi palkkausjärjestelmä on valmisteltu ja se otetaan käyttöön 2005.

## Raportointi

Lautakunta raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta kauppaja- ja teollisuusministeriölle ja oikeusministeriölle ajalta 1.1.-30.6.2005 elokuun 2005 loppuun mennessä. Koko vuoden 2005 tulostavoitteiden toteutumisesta lautakunta raportoi 28.2.2006 mennessä oikeusministeriölle. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Kauppaja- ja teollisuusministeriössä 7. päivänä joulukuuta 2004

Bo Göran Eriksson  
Ylijohtaja  
Kauppaja- ja teollisuusministeriö

Pauli Ståhlberg  
Puheenjohtaja  
Kuluttajavalituslautakunta

Merja Muilu  
Hallitussihteeri  
Oikeusministeriö