

KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNTA TOIMINTAKERTOMUS 2004

1. Toimintakatsaus

1.1. Perustehtävät ja toiminnan kuvaus, toiminta-ajatus

Kuluttajavalituslautakunta antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin, kulutushyödykkeen hankintaan liittyviin erimielisyyksiin, jotka kuluttajat ovat saattaneet lautakunnan käsiteltäväksi. Lisäksi lautakunta käsittelee asuntokauppariitoja. Myös takauksia ja vierasvelkapanttauksia koskevat riidat voidaan saattaa lautakunnan käsiteltäväksi. Lautakunta pyrkii ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään tekemällä sovintoesityksiä. Lautakunta antaa myös lausuntoja tuomioistuimille. Lisäksi lautakunnan henkilökunta antaa kuluttajaneuvojille ja muille sidosryhmille neuvontaa, opastusta ja koulutusta lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa asioissa. Lautakunta vastaa kansalaisten kirjallisiin tiedusteluihin. Lautakunta myös tiedottaa ratkaisukäytännöstään sekä itsenäisesti että yhteistoiminnassa tiedotusvälineiden kanssa.

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

1.2. Organisaatio

Lautakunnalla on puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa ja pääsihteeri puheenjohtajan sijaisena sekä nuorempi pääsihteeri avustajana hallintoa koskevissa tehtävissä. Jaostoja on yleisellä osastolla kymmenen ja asuntokauppaosastolla kolme. Jaostoissa, joissa ratkaisusuosi-

tukset päätetään, on sivutoiminen puheenjohtaja ja neljä sivutoimista jäsentä. Jaostoilla ratkaistavat asiat esittelevät ylitarkastajat ja esittelijät. Tarkastajat ja toimisto- ja osastosihteerit osallistuvat valitusasioiden selvittämiseen.

Kummallakin osastolla on oma täysistuntonsa, joille valitusasiat esittelee pääsihteeri tai nuorempi pääsihteeri. Täysistunnoissa on puheenjohtaja, sivutoiminen varapuheenjohtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä.

Henkilökunta on jaettu neljään ryhmään: hallinto-, tavara-, yleisten sopi-musehtojen ja asuntoryhmään. Ryhmien johtajat ja puheenjohtaja muodostavat ryhmän, joka toimii puheenjohtajan apuna pääasiassa tulostavoitteiden saavuttamiseen tähtäävissä suunnitelmissa ja niiden toteuttamisessa.

Kuluttajavalituslautakunta siirretään kaupp- ja teollisuusministeriön hallinnonalalta oikeusministeriön hallinnonalalle 1.9.2005.

Kaupp- ja teollisuusministeriön asettama kuluttajariitayöryhmä ehdotti loppumietinnössään (kaupp- ja teollisuusministeriön työryhmä- ja toimikuntaraportteja 12/2002) kuluttajavalituslautakunnasta annetun lain korvaamista uudella lailla, joka mahdollistaisi lautakunnan kehittämisen ja joustavamman toiminnan. Samalla työryhmä ehdotti lautakunnan nimen muuttamista kuluttajariitalautakunnaksi. Työryhmä ehdotti myös, että asumisturva-asioita ja arvopaperisijoittamista koskevat riidat pitää saattaa kuluttajariitalautakunnan toimivallan piiriin. Lakiesityksiä ei ole annettu eduskunnalle vuoden 2004 aikana.

1.3. Toimintaympäristö ja ohjaustapa, toiminnan rahoitus, resurssien määrä

Lautakuntaan saapuu 3 000 – 3 800 valitusta vuosittain. Valitusten määrä on lisääntynyt vuodesta 2002 alkaen.

Lautakunta siirtyi 1993 tulosohjaukseen ja –budjetointiin. Maksullista toimintaa tai budjetin ulkopuolista rahoitusta ei ole. Lautakunnalla oli vuonna 2004 kuusi ylitarkastajaa ja viisi esittelijää sekä kahdeksan tarkastajaa, kaksi osastosihteerää ja viisi toimistosihteerää, yhteensä 28 henkilöä. Lautakunta pyrkii lisäksi käyttämään harjoittelijatyövoimaa ja sivutoimisia esittelijöitä.

Palkkausmenot ovat lautakunnan suurin menoerä eikä merkittäviä investointeja ole ollut. Lautakunta toimii ulkopuoliselta vuokratuissa tiloissa. Lautakunta toimii jatkuvasti taloudellisten resurssien ääri rajoilla. Toimintatilat ovat ahtaat.

2. Tuloksellisuuden kuvaus

2.1. Vaikuttavuus, taloudellisuus ja tuottavuus

Kuluttajavalituslautakunnan palvelun laatu ja osittain myös toiminnan vaikuttavuus kärsivät edelleen resurssipulasta, joka on jatkunut useita vuosia. Asiakastyytyväisyyden ja lautakunnan perustehtävien, ratkaisusuositusten antamisen ja sovintoehdotusten sekä niihin olennaisesti liittyvän hyvän asiakaspalvelun päämäärien toteuttamiseksi asiat pitäisi käsitellä asiantuntevasti, taloudellisesti ja nopeasti. Viimeksi mainittua tavoitetta ei ole saavutettu.

Tulostavoitteiden ja saavutettujen tulosten vertailu

Vaikuttavuustavoitteet

Kuluttajavalituslautakunnan antamien ratkaisusuositusten noudattamisasteen pitäisi olla 70-80 prosenttia. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

2004 annettiin 1013 hyvityssuositusta. Näistä on ilmoitettu noudatetun 478 kappaletta ja noudattamatta oli jätetty 146 kappaletta. 389 tapauksessa tietoa ei ollut saatu. Alustava noudattamisaste oli 47 prosenttia kaikista ja 77 prosenttia niistä suosituksista, joista oli saatu tieto. Lopulliset tiedot saadaan vasta, kun päätösten noudattamisesta kerätään seurantatiedot niiltä osapuolilta, jotka ovat ilmoittaneet, ettei päätöstä ole noudatettu sekä niiltä, jotka eivät ole ilmoittaneet tietoa lautakunnalle.

Kuluttajavalituslautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuisistaan. Kuluttajavalitukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisuisista muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta kuluttajaneuvojille.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuisistaan Kuluttajansuoja- ja Kuluttajalehdessä. Kuluttajalehdessä, joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on jokaisessa numerossa osa Ratkaisuja riitoihin, jossa referoidaan lautakunnan niitä ratkaisuja, joilla on tiedostusarvoa. Lehden numeroa kohden referaatteja on 6-7. Jokaisessa Kuluttajansuoja-lehdessä on lautakunnan omat sivut, jossa on yleensä jokin artikkeli ja lautakunnan ratkaisuja. Kuluttajalehti ilmestyy viidesti vuodessa. Ratkaisuja julkaistaan myös lautakunnan Internet-sivuilla. Lehdistötiedotteita on tehty kymmenen.

Lautakunnan henkilökunta on ollut kouluttajana Kuluttajaviraston syksyisin ja keväisin järjestämällä kuluttajaneuvojien koulutus- ja neuvottelupäivillä. Kuluttajaneuvojien puhelin- ja sähköpostikyselyihin vastataan päivittäin.

Tiedusteluiksi kirjattuja kyselyjä saapui yleisöltä 20 kappaletta. Tiedusteluiksi kirjataan asiat, jotka eivät ole tulkittavissa valituksiksi, ja jotka yleensä koskevat muita kuin lautakunnan toimivallan piiriin kuuluvia asioita. Tiedustelut koskevat mitä erilaisimpia asioita, kuten esimerkiksi asunto-osakeyhtiöiden ongelmia, naapurisopua, sopimattomia mainoksia, hintoja, hintamerkintöjä, laskutusta ja viranomaisten toimintaa. Näihin vastataan ja tarvittaessa kysyjät ohjataan toimivaltaiselle viranomai-

selle.

Palvelu- sekä tuottavuus- ja taloudellisuustavoitteet

Lautakunta ei voi suoranaisesti vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Valituksia saapui 2004 3982 kappaletta.

Valitusten määrä lisääntyi vuoteen 2003 verrattuna 2 prosentilla. Asuntokauppaosastolle saapui vuonna 2004 3,9 prosenttia (yhteensä 536 kpl, 2003 558 kpl) vähemmän ja yleiselle osastolle 3,3 prosenttia (3306 kpl, 2003 3199 kpl) enemmän valituksia kuin vuonna 2003.

Lautakuntaan tulevat valitukset voivat tulla tapauksesta riippuen käsittelyksi sovintomenettelyssä, yksinkertaisessa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä.

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

Käsittelyaika asuntokauppaosastolla oli keskimäärin 13,9 kuukautta. Tavoitetta ei vielä kukaan saavutettu.

Yleisellä osastolla käsittelyaika jaostoissa käsitellyillä asioilla oli keskimäärin 7,7 kuukautta. Tavoite saavutettiin.

Tavoitteena on, että yksinkertaisen käsittelyn osuus ratkaisuista on 12 %.

Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin noin 13 prosenttia (516 kpl) päättyneistä valituksista. Tällä tavoin ratkaistujen asioiden määrä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna mutta suhteellinen osuus pysyi samana.

Sovintojen, joihin voidaan laskea myös valituksesta luopuminen, määrä oli 1506 kpl ja osuus päättyneistä valituksista on 38 %.

Tilastointiin satunnaisesti vaikuttavien tekijöiden vaikutusten vähentämiseksi suoritteet lasketaan saapuneiden ja päättyneiden valitusten kahden vuoden keskiarvona. 2003 saapui 3757 valitusta ja päätettiin 3566 valitusta. 2004 saapui 3842 valitusta ja päätettiin 3982 valitusta. Suoritteiden määrä 2003-2004 oli siten 7573 kappaletta. Yhden suoritteen hinta on laskettu jakamalla kokonaiskustannukset suoritteiden määrällä. Vuoteen 2002 kustannuksilla tarkoitettiin käytettyjä toimintamenoja. Kokonaiskustannuksia 2003 alkaen ovat tuotto- ja kululaskelman mukainen tilikauden kulujäämä lisätynä sidotun pääoman korolla sekä Kuluttajaviraston talousarviosta maksetuilla palvelutuotannon kustannuksilla, jota Kuluttajaviraston mukaan olivat 51 522 euroa vuonna 2004.

Vuosi	Suoritteita kpl	Kustannukset euroa/suorite
1996 (1995-1996)	5 117	179,62
1997 (1996-1997)	5 232	197,96
1998 (1997-1998)	5 393	185,68
1999 (1998-1999)	5 372	196,78
2000 (1999-2000)	5 563	197,62
2001 (2000-2001)	5 802	230,42
2002 (2001-2002)	6 338	224,32
2003 (2002-2003)	6 976	228,34
2004 (2003-2004)	7 573	232,98

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Yhden päätetyn valituksen hinta oli 443,09 euroa vuonna 2004.

Vuosi	Lopputuotteita kpl	Kustannukset euroa/lopputuote	Lopputuotteita kpl/htv
2000	2 788	394,40	111
2001	3 136	426,52	116
2002	3 294	431,22	117,5
2003	3 566	446,70	127
2004	3 982	443,09	142

Yksikkökustannuksiin sisältyvät myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Nämä tehtävät ovat tulossuunnitelman mukaan ratkaisutoiminnan tukitoimintoja.

2.2. Kannattavuus

Kannattavuudelle ei tulossopimuksessa ole asetettu tavoitteita. Lopputuotteiden hintoja verrataan kuitenkin tuomioistuinratkaisujen hintoihin.

3. Tilinpäätöslaskelmat

Kuluttajavalituslautakunta on toiminut tilivirastona 1.1.2000 alkaen. Tätä ennen kuluttajavalituslautakunnan tilivirastona toimi Kuluttajavirasto. Kuluttajavirasto hoitaa kuitenkin kuluttajavalituslautakunnan kirjanpidon ja maksuliikenteen. Lautakunnan tilivirastoasema on lisännyt huomattavasti taloushallintoon liittyviä tehtäviä.

Seuraavina ovat tuotto- ja kululaskelma sekä tase ja talousarvion toteutumalaskelma sekä tilinpäätöslaskelmien liitteenä annettavat tiedot.

3.3 Tilinpäätöksen laskelmien tarkastelu

Toiminnan tuotoiksi voidaan laskea 3 338,92 euroa (harjoittelijoiden palkat).

Kulut ilmenevät tuloslaskelmasta. Palkkojen ja niihin liittyvien kulujen lisäksi lautakunnan suuria yksittäisiä kulueria on toimitilojen vuokra, tietoliikenne- ja tietokantamaksut, vanhentuneiden tietokoneiden ja niiden ohjelmien uudistaminen sekä posti- ja puhelinkulut.

Taseen muutokset johtuvat investoinneista tietotekniikkaan ja ohjelmiin.

Virastolle osoitetut määrärahat muuttuivat vuodesta 2003 (1 538 000 euroa) 52 000 euroa (2004 talousarvio 1 590 000 euroa). Tielaitoksen momentilta 31.24.21 oli budjetoitu yhden virkasiirron kulut 25 000 euroa.

Vuodelle 2005 siirtyi 57 000 euroa. Vuodelta 2003 siirtyi 103 000 euroa, josta 100 000 euroa oli varattu uuteen asianhallintajärjestelmään. Se oli valmis joulukuun 2004 lopussa ja täysi käyttöönotto alkoi 2005 alusta.

- 4. Sisäinen valvonta** Taloussäännön mukaan henkilö, joka havaitsee KVL:n taloushoidossa epäasianmukaisia tai riskialttiita menettelytapoja, laiminlyöntejä, väärinkäytöksiä tai rikoksia, ilmoittaa niistä esimiehelleen. Puheenjohtajan toimiin liittyvistä havainnoista ilmoitetaan pääsihteerille. Ilmoitukset voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti. Tehdyissä ilmoituksissa on oltava eritelty tiedot havaituista väärinkäytöksistä.

Ilmoituksia ei ole tehty. Väärinkäytöksiä ei ole ollut eikä muita toimenpiteitä edellyttäviä havaintoja ole tehty.

Taloussäännön mukaan talousyksikön talouspäällikkö tai hänen määräämänsä henkilö suorittaa vähintään neljännesvuosittain, aikaa edeltäpäin ilmoittamatta, epäsäännöllisinä aikoina, kassantarkastuksen, jonka pitää käsittää kaikki kassanhoitajan hallussa olevat varat.

Kassaa ei ole tarkastettu 2004. Kassa on täsmännyt kuukausittain.

Valvonnassa ei ole havaittu ongelmia.

Helsingissä 31 päivänä maaliskuuta 2005

Pauli Ståhlberg
puheenjohtaja

Päivi Korpiola
pääsihteeri

LIITTEET

Toimintatilasto 2004