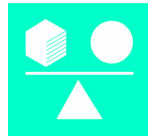


**KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNTA
TOIMINTAKERTOMUS 2005**



Kuluttajavalituslautakunta

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 sekä kuluttajasaatavien viivästyskoron sovittelua koskevat riidat voidaan saattaa lautakunnan käsiteltäväksi. Lautakunta pyrkii ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään. 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. Johdon katsaus

Saapuneiden valitusten määrä pysyi suunnilleen vuoden 2004 tasolla eli noin 3 800:ssa. Ratkaistuja valituksia oli vähemmän, mistä syystä vireillä olevien asioiden määrä nousi noin 16 prosentilla (369 kpl) edelliseen vuodenvaihteeseen verrattuna.

Eniten valitettiin autokaupasta sekä asunnoista ja remonteista, kuten edellisinä vuosina. Kodin elektroniikkaa ja kodinkoneita, autojen korjausta ja henkilökuljetuksia koskevat valitukset lisääntyivät merkittävästi. Kasvua oli myös vakuutusvalituksissa. Puhelinpalveluissa puolestaan oli suuri vähennys, kun eräät ulkomaiset operaattorit poistuivat Suomen markkinoilta. Myös tietoliikennettä koskevat valitukset vähenivät. Sekä tietoliikenne- että puhelinpalveluvalitukset olivat kuitenkin edelleen kymmenen suurimman hyödykeryhmän joukossa.

Vuonna 2006 valitusten määrän ja suurimpien hyödykeryhmien ennustetaan pysyvän suunnilleen ennallaan.

Kuluttajavalituslautakunta siirrettiin kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalta oikeusministeriön hallinnonalalle 1.9.2005.

Kuluttajavalituslautakuntaa koskevaa lakia ollaan uudistamassa. Valmistelua varten on 2005 asetettu työryhmä, jossa on oikeusministeriön ja lautakunnan edustajat. Lautakunnan nimi muuttuisi kuluttajariitalautakunnaksi. Jäsenten nimitysmenettely ja asioiden käsittely muuttuisi lainmuutoksen myötä. Jos taloudellisia resursseja saadaan riittävästi, lautakunnan toimivalta laajenisi käsittämään huoneenvuokra-asiat sekä eräät arvopaperiasiat.

2. Tuloksellisuuden kuvaus

Kuluttajavalituslautakunnalla oli käytettävissään 1 651 247 euron määräraha, josta 1 594 000 euroa oli myönnetty vuodelle 2005 ja 57 247 euroa edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa. Käyttö oli yhteensä 1 563 700 euroa, josta palkkojen ja palkkioiden osuus oli 84,49 prosenttia (1 321 291 euroa).

Tulosohjaus

Lautakunta on siirtynyt tulosoajaukseen ja –budjetointiin 1993. Vuoden 2001 loppuun lautakunnan tilivirasto oli Kuluttajavirasto. 1.1.2002 – 31.8.2005 lautakunta oli tilivirastoasemassa. 1.9.2005 alkaen tilivirastona toimii oikeusministeriö. Vuoden 2005 tulosneuvottelut käytiin sekä kauppa- ja teollisuusministeriön että oikeusministeriön kanssa. Neuvotteluissa sovittiin 2005 tulostavoitteista ja toimintamäärärahasta, jolla tavoitteet arvioitiin saavutettavan.

Kuluttajavalituslautakunta käy tulosneuvottelut vastaisuudessa oikeusministeriön kanssa. 2006 neuvottelut käytiin 2005 lopussa. Tulosneuvotteluissa sovitaan seuraavan vuoden tulostavoitteet sekä neuvotellaan ja myönnetään lautakunnan määrärahat. Kuluttajavalituslautakunta selvittää oikeusministeriölle työtilanteen, toiminnan ja resurssitarpeet. Tulosneuvotteluista laaditaan tulostavoiteasiakirja, jonka oikeusministeriön edustaja ja lautakunnan puheenjohtaja allekirjoittavat.

2.1. Toiminnallinen tuloksellisuus

2.1.1 Toiminnallinen tehokkuus

Lautakunta ei voi vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Valituksia saapui 2005 3786 kappaletta. Tiedusteluiksi kirjattuja kyselyjä saapui yleisöltä 19 kappaletta.

Taloudellisuus ja tuottavuus

Valitusten määrä vähentyi vuoteen 2004 verrattuna noin 1,5 prosentilla. Asuntokauppaosastolle saapui vuonna 2005 2,4 prosenttia (saapuneita yhteensä 523 kpl, 2004 536 kpl) vähemmän ja yleiselle osastolle 1,3 prosenttia (saapuneita 3263 kpl, 2004 3306 kpl) vähemmän valituksia kuin vuonna 2004.

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

Yleisellä osastolla käsittelyaika kaikilla päätetyillä asioilla oli keskimäärin 7,1 kuukautta. Käsittelyaika asuntokauppaosastolla oli keskimäärin 13,4 kuukautta.

Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin noin 11 prosenttia (385 kpl) päättyneistä valituksista. Tällä tavoin ratkaistujen asioiden osuus kaikista päättyneistä pieneni edelliseen vuoteen verrattuna kahdella prosenttiyksiköllä.

Sovintojen, joihin lasketaan myös valituksesta luopuminen, määrä oli 1323 kpl ja osuus päättyneistä valituksista on 38 %, kuten edellisenä vuonna.

Lautakunta on laskenut suoritteita saapuneiden ja päättyneiden valitusten kahden vuoden keskiarvona. 2004 saapui 3842 ja päätettiin 3982 valitusta ja 2005 saapui 3786 ja päätettiin 3404 valitusta. Suoritteiden määrä 2004-2005 oli siten 7506 kappaletta. Yhden suoritteiden hinta on laskettu jakamalla kokonaiskustannukset suoritteiden määrällä. Vuoteen 2002 kustannuksilla tarkoitettiin käytettyjä toimintamenoja. Kokonaiskustannuksia 2003 ja 2004 ovat olleet tuotto- ja kululaskelman mukainen tilikauden kulujäämä lisätynä sidotun pääoman korolla sekä Kuluttajaviraston talousarviosta maksetuilta palvelutuotannon kustannuksilla. 2005 kustannukset ovat toteutuneet menot.

Vuosi	Suoritteita kpl	Kustannukset euroa/suorite
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
2005 (2004-2005)	7 506	208,33

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Yhden päätetyn valituksen hinta oli 459,37 euroa. Kustannukset on laskettu jakamalla toteutuneet menot päättyneiden valitusten lukumäärällä.

Vuosi	Lopputuotteita kpl	Kustannukset euroa/lopputuote	Lopputuotteita kpl/htv
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
2005	3 404	459,37	117

Yksikkökustannuksiin sisältyvät myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Näitä ovat hallinto, tiedotus, lausunnot, neuvonta ja koulutus.

Lopputuotteiden hintoja verrataan tuomioistuinratkaisujen hintoihin. Lautakunnan taloudellisuusluku (euroa/päätetty valitus) oli siis noin 460 euroa ja tuomioistuinten (euroa/kpl eli toimintamenot/painotettu työmäärä): vakuutusoikeus 586 euroa, käräjäoikeudet 726 euroa ja hovioikeudet 2663 euroa.

2.1.2. Laadunhallinta ja vaikuttavuus

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

Hyvityssuosituksia annettiin 899 kpl ja niistä on noudatettu noin 74 prosenttia (arvio).

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

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuistaan Kuluttajansuoja- ja Kuluttaja-lehdessä. Kuluttaja-lehdessä, jota julkaisee Kuluttajavirasto ja joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on jokaisessa numerossa osa Ratkaisuja riitoihin, jossa referoidaan lautakunnan niitä ratkaisuja, joilla on tiedotusarvoa. Lehden numeroa kohden referaatteja on 6-7. Kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajavalituslautakunnan yhteisessä Kuluttajansuoja-lehdessä on julkaistu referaatteja ratkaisuista sekä artikkeleita ratkaisukäytännöstä. Ratkaisuja julkaistaan lautakunnan Internet-sivuilla.

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

2.1.3. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

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 ratkaisusuositukset 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 sopimusehtojen ja asuntoryhmään.

Puheenjohtaja oli virkavapaalla 1.5.2005 – 31.12.2005. Hänelle ei palkattu sijaista vaan tehtävät hoidettiin siten, että pääsihteeri hoiti oman toimensa ohella muut puheenjohtajan tehtävät paitsi täysistuntojen puheenjohtajuuden ja suhteet muihin viranomaisiin, ja ryhmien vetäjät puolestaan pääsihteerille kuuluvan esittelytehtävän täysistunnoissa.

Tavoitteena vuodelle 2005 oli edistää henkilöstön osaamista ja työtyytyväisyyttä.

Uusi palkkausjärjestelmä otettiin käyttöön 1.4.2005.

Työtyytyväisyysindeksiä ei laskettu eikä muitakaan erityisiä työhyvinvointiin liittyviä toimia ollut lukuun ottamatta henkilökunnan virkistystilaisuuksia ja liikuntamahdollisuuksien tukemista. Vuoden lopulla alettiin suunnitella työterveyshuollon 2006 toimintasuunnitelman valmistelun yhteydessä toimia työhyvinvoinnin ja jaksamisen edistämiseksi, koska työn kuormittavuudesta johtuva henkilöstön väsyminen oli selvästi lisääntymässä. Loppuvuodesta henkilöstölle tehtiin kysely siitä, mitkä seikat sen arvion mukaan olivat vaikuttaneet siihen, että päätettyjen valitusten määrä oli vähentynyt edelliseen vuoteen verrattuna, vaikka asetetut tulostavoitteet sinänsä oli saavutettu.

Ainakin seuraavat asiat tulivat kyselyssä esille. Uusi palkkausjärjestelmä ja viraston siirtäminen toiselle hallinnonalalle aiheuttivat runsaasti ylimääräistä työtä, palkkausjärjestelmän käyttöönotto enemmän vuoden alkupuoliskolla ja hallinnonalan siirto loppupuoliskolla. Puheenjohtajan poissaolosta johtuneet lisätehtävät muulle henkilökunnalle veivät resursseja muilta työtehtäviltä. Pienessä yksikössä ulkonaisesti vähäisetkin muutokset vaikuttavat välittömästi tuloksiin. Negatiiviset muutokset tuloksissa vaikuttavat puolestaan henkilöstön jaksamiseen. Henkilöstön keski-ikä oli vuoden loppussa 46,8 vuotta, yli 45-vuotiaiden osuus henkilöstöstä oli 63,3 prosenttia.

Koulutukseen käytettiin noin 273 euroa/henkilö. Virkistys- ja muihin henkilöstöpalveluihin käytettiin 209 euroa/henkilö. Tähän sisältyivät muun muassa liikuntamahdollisuuksien järjestäminen ja työpaikkaruokailun tukeminen. Työterveyspalveluihin käytettiin 460 euroa/henkilö.

3. Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Vuonna 2005 saapuvien valitusten määräksi ennustettiin noin 4000, mikä oli melko lähellä toteutunutta (3786). Vuosittain päätettävien asioiden määrällisenä tavoitteena nykytason resursseilla on 3200, mikä ylitettiin (3404). Käsittelyaikatavoite kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta oli keskimäärin 10 kuukautta asuntokauppa-asioissa ja 8 kuukautta muissa asioissa. Käsittelyajat olivat 13,4 kuukautta asuntokauppa-asioissa ja 7,1 kuukautta muissa asioissa. Kaikkien valitusten keskimääräinen käsittelyaika oli 8,1 kuukautta.

Määrälliset tavoitteet saavutettiin. Lautakunnan työtilannetta ei kuitenkaan voi pitää edes tyydyttävänä, koska valituksia päätettiin 382 kpl vähemmän kuin niitä saapui, joten ruuhka kasvoi entisestään. 382 valitusta on noin 1,7 esittelijän vuoden työpanos. Esittelijöitä oli 13, joten päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohti oli 261, tästä kuitenkin sivutoimisten esittelemiä oli 424 asiaa. Jos ne vähennetään, päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohden on 229. Jos saapuvien valitusten määrä pysyy suunnilleen ennallaan, ruuhkat jatkavat kasvuaan.

Lautakunnan menot vähenivät. Vuonna 2004 investoitiin tietotekniikkaan ja siten 2005 investoinnit olivat 56 170 euroa edellisvuotista pienemmät. Investointeihin liittyneet ATK-käyttöpalvelukulut vähenivät. Myös työterveyshuollon menot sekä asiantuntija- ja tutkimusmenot olivat edellisiä vuosia pienemmät. 2004 lopussa siirryttiin leasing-kopiokoneeseen, minkä vuoksi koneiden ja laitteiden vuokrat olivat toimintakertomusvuodelta 6286 euroa edellisvuotista suuremmat. 2001 – 2003 näitä menoja ei ollut.

4. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Kuluttajavalituslautakunta on pieni yksikkö, joten talouden ja omaisuuden seurannassa ei ole ollut ongelmia. Laskujen käsittelyn oikeellisuus on varmistettu määräämällä numero- ja asiatarkastajat sekä hyväksyjät asianmukaisessa järjestyksessä. Väärinkäytöksiä ei ole havaittu. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta täyttää vaatimukset.

Helsingissä 17 päivänä helmikuuta 2006

Päivi Korpiola
Puheenjohtaja

LIITTEET Toimintatilasto 2005
Kuluttajavalituslautakunnan menot 2005

KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN MENOT MOMENTEILLA 32.40.24 JA 25.30.21						
		2001	2002	2003	2004	2005
4100	Virkasuhdepalkat	702 411	771 557	829 546	910 274	953 978
4101	Työsuhdepalkat	32 804	24 654	17 681	23 560	19 229
4102	Sava-palautukset	-6 151	-9 146	-8 747	-15 805	-8 264
4103	Muut palkat ja palkkiot	56 932	91 370	87 840	84 330	86 881
4110	Sotu-maksut	52 233	59 991	63 124	68 971	71 809
4112	Eläkemaksut	146 485	168 371	174 559	190 809	195 674
4113	Sotu-maksujen palautukset	-418	-555	-581	-1 077	-476
4114	Tapaturmamaksut	1 989	1 685	1 944	1 903	2 461
	Palkat yhteensä	986 285	1 107 927	1 165 365	1 262 965	1 321 291
4005	Puhdistusaineet- ja tarvikkeet	19	8	43	47	233
4007	Lämmitys, sähkö ja vesi	2 748	2 551	3 390	2 294	3 227
4202	Muiden rakennusten vuokrat	80 121	81 793	82 655	84 011	82 409
4340	Siivouspalvelut	11 556	11 969	12 536	13 016	12 903
	Toimitilat yhteensä	94 444	96 321	98 625	99 368	98 772
1120	Ostetut atk-ohjelmistot				10 708	
1140	Itse valmistetut ja teetetyt atk-ohjelmat				17 059	
1255	Atk-laitteet ja niiden oheislaitteet		3 665		16 249	
1256	Toimistokoneet ja laitteet		1 000			
1270	Asuinhuoneisto- ja toimistokalusteet	1 057				
4000	Koneet, kalusteet ja kuljetusvälineet	6 702	8 890	8 179	15 703	3 549
	Investoinnit yhteensä	7 759	13 554	8 179	59 719	3 549
4001	Toimistotarvikkeet	8 105	8 237	8 825	9 160	6 781
4002	Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet	4 619	4 967	5 200	3 260	4 622
4003	Elintarvikkeet, juomat ja tupakka	840	1 034	1 054	1 391	922
4004	Vaatteisto					7
4009	Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 277	1 309	381	341	364
4204	Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat				1 433	7 719
4209	Muut vuokrat		21			1 038
4304	Koneiden ja laitteiden korjaus- ja kunnossapito	5 402	4 568	5 623	4 345	471
4309	Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut	325		3 017		
4320	Painatuspalvelut	515	278	3 709	3 363	4 810
4321	Ilmoitus- mainos- ja markkinointipalvelut	7 176	2 599	4 406	4 508	1 992
4322	Tietoliikennepalvelut	47 891	40 674	53 943	50 090	55 028
4323	Atk:n käyttöpalvelut	28 270	43 953	31 973	57 987	11 508
4324	Pankkipalvelut	295	256	397	414	488
4329	Muut toimistopalvelut			136	170	
4330	Koulutuspalvelut	8 328	4 449	5 049	11 006	7 927
4331	Työterveyspalvelut	12 896	16 048	14 964	17 530	13 440
4332	Työterveyshuollon kustannusten palautukset		-4 092	-4 240	-4 495	
4333	Virkistyspalvelut	1 841	2 106	3 092	4 466	1 980
4339	Muut henkilöstöpalvelut					4 101
4341	Pesulapalvelut				50	156
4390	Ravintemispalvelut	1 974	3 019	3 459	5 949	3 028
4392	Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut	36 071	2 089	12 652	27 441	8 002
4399	Muut ulkopuoliset palvelut	399	318	410	418	884
4500	Päivärahat	1 011	888	743	594	618
4501	Kilometrikorvaukset	355	399	163	147	410
4502	Matkustuspalvelut	3 696	3 257	3 420	3 461	2 714
4510	Muut kustannusten korvaukset			1 293	6 619	
4529	Muut käyttöoikeusmaksut	54		34	1 465	
4539	Muut vahinkovakuutusmaksut				50	50
4589	Muut pakolliset maksut	1 835	1 125	1 760	1 262	994
4599	Muut kulut		0	2 833		35
5100	Korot euromääräisistä veloista	9			26	
	Muut menot yhteensä	173 181	137 503	164 297	212 450	140 088
	MENOT YHTEENSÄ	1 261 670	1 355 305	1 436 465	1 634 502	1 563 700