

Dnro 03/02/2433  
29.8.2003

**Kuluttajavalituslautakunnan tulostavoiteraportti kauppa- ja teollisuusministeriölle 1.1.-30.6.2003**

**1. Vaikuttavuustavoitteet**

Suosittelujen noudattamisaste raportointiajalta on tässä vaiheessa 58,35 % kaikista hyväksytyistä. Luku ei lopullinen, koska tietoa kaikilta osapuolilta ei ole vielä saatu. Tieto puuttuu 107 asiasta (23,6 %). Suositusten noudattamisaste oli 79,49 % niistä, joista on saatu tieto.

Tiedotteita on tehty yhteistyössä tiedotusvälineiden kanssa noin kuusi. Lautakunnan henkilökunta on osallistunut kuluttajaneuvojien kouluttamiseen kevään koulutus- ja neuvottelupäivillä M/S Mariellalla ja eräisiin muihin sidosryhmätilaisuuksiin.

Sekä Kuluttajansuoja- että Kuluttaja-lehdessä on julkaistu tiivistelmiä lautakunnan ratkaisuksista, Kuluttajansuoja-lehdessä 29 kpl sekä neljä kuluttajaoikeudellista artikkelia.

Tuomioistuimille on annettu lausuntoja neljä.

**2. Palvelu- sekä tuottavuus- ja taloudellisuustavoitteet**

Uusia valituksia saapui 1.1.-30.6.2003 1803 kpl, 158 kpl enemmän kuin 2002 vastaavana aikana, ja valituksia päätettiin 1603 kpl, 31 enemmän kuin vuonna 2002). Jaosto- ja täysistunto- sekä yksinkertaisessa käsittelyssä tehtyjä ratkaisuja oli 1058 kpl (vuonna 2002 958 kpl).

Suoritteita oli raportointijaksolla 2511 kpl, vuonna 2002 luku oli 1565 kpl. Suoritteiden määrä lasketaan lautakuntaan saapuneiden ja lautakunnassa päätettyjen asioiden kahden vuoden keskiarvona.

Asuntokauppaosastolle saapui valituksia 267 kpl (vuonna 2002 274 kpl) ja niitä päätettiin 198 (vuonna 2002 252 kpl). Asuntokauppaosastolla on keväällä 2003 ollut yhden esittelijän vajuus.

Yksinkertaisen käsittelyn osuus ratkaisuksista oli 10,6 % (170 kpl, kasvua määrällisesti vuoteen 2002 66 kpl ja neljä prosenttiyksikköä.) Tavoitteena oli 12 %. Sovinnoiksi laskettavia asioita oli 566 kpl, 35,3 prosenttia ratkaisuksista. Tavoitteena oli 30 %. Sovintoon voidaan rinnastaa asiat, joissa valittaja luopuu valituksestaan. Näitä oli 220 kpl, 13,9 %. Muiden sovintojen osuus kaikista päätetyistä valituksista oli 21,5 % eli 346 kpl (vuonna 2002 309 kpl ja 19,67 %).

Jaostoissa ja yksinkertaisessa käsittelyssä päätettyjen sekä sovintoon päättyneiden asioiden keskimääräiset käsittelyajat olivat seuraavat:

	<b>Jaosto- käsittely</b>	<b>Yksinkertainen käsittely</b>	<b>Sovinto</b>	
<b>Tavoite</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>kk</b>
<b>Yleinen osasto</b>	<b>9,85</b>	<b>7,5</b>	<b>4,25</b>	
Jaosto 1	6	-	2	
Jaosto 2	6	5	1,5	
Jaosto 3	10,5	12	6	
Jaosto 4	8,5	6	5	
Jaosto 5	10,5	7	5	
Jaosto 6	9	8	4	
Jaosto 7	9	7	5	
Jaosto 8	14	9	6	
Jaosto 9	7	6	4	
Jaosto 10	8	7	2	
<b>Tavoite</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>kk</b>
<b>Asuntokauppaosasto</b>	<b>15,83</b>	<b>7,3</b>	<b>6</b>	
Jaosto 1	17,5	9	6	
Jaosto 2	14	8	6	
Jaosto 3	16	5	6	

Täysistuntokäsittely kesti täysistuntoon siirtämisen jälkeen keskimäärin 4 kuukautta. Tavoite oli kaksi ja puoli kuukautta.

Niin sanottuja esittelijän ratkaisuarvioita ei ole tehty.

### 3. Resurssit

Kuluttajavalituslautakunnalla on ollut käytössään 28 henkilötyövuotta, jos sairaslomina oteta huomioon.

Uusi palkkausjärjestelmä on edelleen neuvotteluosapuolten käsiteltävänä.

Toimintamenot olivat 30.6.2003 mennessä 705 085 euroa, jotka jakaantuivat seuraavasti:

- palkkaukset	518 306 euroa
- muut kulutusmenot	186 779 euroa

Toimintamäärärahaa on käytettävissä 1 539 543 euroa.

Pauli Ståhlberg  
puheenjohtaja

Päivi Korpiola  
pääsihteeri