

Dnro 04/29/643

23.9.2004

Kuluttajavalituslautakunnan tulostavoiteraportti kauppa- ja teollisuusministeriölle 1.1.-30.6.2004

1. Vaikuttavuustavoitteet

Suosittelusten noudattamisaste raportointiajalta on tässä vaiheessa 60 % kaikista hyvitussuositteluksista. Luku ei lopullinen, koska tietoa kaikilta osapuolilta ei ole vielä saatu. Tieto puuttuu 110 asiasta (22,5 %). Suosittelusten noudattamisaste oli 77,3 % niistä, joista on saatu tieto.

Tiedotteita on tehty yhteistyössä tiedotusvälineiden kanssa noin kolme. Lautakunnan henkilökunta on osallistunut kuluttajaneuvojien kouluttamiseen kevään koulutus- ja neuvottelupäivillä ja eräisiin muihin sidosryhmätilaisuuksiin.

Sekä Kuluttajansuoja- että Kuluttaja-lehdessä on julkaistu tiivistelmiä lautakunnan ratkaisuksista, Kuluttajansuoja-lehdessä 32 kpl sekä kolme kuluttajaoikeudellista artikkelia.

Tuomioistuimille on annettu lausuntoja yksi.

Palvelu- sekä tuottavuus- ja taloudellisuustavoitteet

Uusia valituksia saapui 1.1.-30.6.2004 1843 kpl, 40 kpl enemmän kuin 2003 vastaavana aikana, ja valituksia päätettiin 1872 kpl, 269 enemmän kuin vuonna 2003. Jaosto- ja täysistunto- sekä yksinkertaisessa käsittelyssä tehtyjä ratkaisuja oli 999 kpl (vuonna 2003 1058 kpl).

Suoritteita oli raportointijaksolla 1780 kpl, vuonna 2003 luku oli 1511 kpl. Suoritteiden määrä lasketaan lautakuntaan saapuneiden ja lautakunnassa päätettyjen asioiden kahden vuoden keskiarvona.

Asuntokauppaosastolle saapui valituksia 290 kpl (vuonna 2003 267 kpl) ja niitä päätettiin 270 (vuonna 2003 198 kpl). Asuntokauppaosastolla oli keväällä 2003 yhden esittelijän vajuus.

Yksinkertaisen käsittelyn osuus ratkaisuksista oli 10,2 % (192 kpl, kasvua määrällisesti vuoteen 2003 22 kpl. Sovinnoiksi laskettavia asioita oli 721 kpl, 38,5 prosenttia ratkaisuksista. Sovintoon voidaan rinnastaa asiat, joissa valittaja luopuu valituksestaan. Näitä oli 323 kpl, 17,3 %. Muiden sovintojen osuus kaikista päätetyistä valituksista oli 21,3 % eli 398 kpl (vuonna 2003 346 kpl ja 21,5 %).

Jaostoissa ja yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistujen asioiden käsittelyajat olivat jaostosta riippuen keskimäärin 6-12 kuukautta yleisellä osastolla ja asuntokauppa-

osastolla 7-16 kuukautta.

2. Resurssit

Määrärahat

Toimintamenot olivat 30.6.2004 mennessä 811 835 euroa, jotka jakaantuivat seuraavasti:

- palkkaukset	565 106 euroa
- muut kulutusmenot	246 728 euroa

Toimintamäärärahaa on käytettävissä 1 693 432 euroa.

Henkilöstö

Kuluttajavalituslautakunnalla on ollut käytössään 29 henkilötyövuotta.

Uusi palkkausjärjestelmä otetaan käyttöön 2005 alussa.

Henkilöstön määrän ja osaamisrakenteen selvittäminen ja siihen liittyvä tulevan kehityksen arviointi eivät käynnistyneet vielä väliraportointiajalla.

Pauli Ståhlberg
puheenjohtaja

Päivi Korpiola
pääsihteeri