

VN/17736/2024

**Oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan välinen
tulossopimus vuosille 2025–2028**

Sisällys

1	Strategiset linjaukset.....	3
2	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	4
3	Tulostavoitteet	6
4	Voimavarojen hallinta	11
5	Seuranta ja allekirjoitukset.....	13
6	Liitteet.....	13

1 Strategiset linjaukset

Kuluttajariitalautakunta toteuttaa oikeusturvaa antamalla kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin sekä asuntoa koskeviin yksityisten välisiin sopimusoikeudellisiin erimielisyyksiin ja neuvomalla sekä kannustamalla osapuolia sovintoon. Lautakunnan visiona on olla tehokas ja laadukas tuomioistuimia täydentävä ja osin niiden sijasta toimiva riidanratkaisuelin, joka ohjaa kuluttajaoikeutta ja vaikuttaa siihen ratkaisukäytännöllään.

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin. Sen perustehtävänä on ennaltaehkäistä, sovittaa ja ratkaista lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti. Lautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin. Keskeisiä lautakunnan arvoja ovat oikeudenmukaisuus ja oikeuden helppo saatavuus maksutta.

Kuluttajariitalautakunnan jäsenet ovat kuluttajaoikeuden ja hyödykkeiden asiantuntijoita. Lautakunnan henkilöstö on hyvin koulutautunutta ja asiantuntevaa sekä hallitsee oikeudellisen ratkaisutoiminnan ja seuraa oikeudellisia muutoksia.

Kuluttajariitalautakunta toteuttaa valtion henkilöstöstrategiaa. Valtion henkilöstöstrategian mukaisesti kuluttajariitalautakunta huolehtii tehokkaasta ja laadukkaasta rekrytoinnista, yhteisöllisyydestä ja palkitsevasta urakehityksestä.

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajariitalautakunta toimii osana oikeusturvajärjestelmää täydentäen tuomioistuimia ja toimien käytännössä osin niiden sijasta. Lautakunnassa asian saattaminen vireille ja hoitaminen koko menettelyn ajan on helppoa myös ilman asiamiestä. Asian vireille saattaminen onnistuu sopivaa palvelukanavaa hyödyntäen, mikä varmistaa sen, että korkealaatuinen oikeusturva on kaikkien satavilla. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Kuluttajariitalautakunta toimii myös osana kuluttajansuojajärjestelmää vahvistaen kuluttajien oikeusturvaa ja tukien sekä ohjaten kuluttajaoikeusneuvontaa. Ratkaisukäytännöllään lautakunta ohjaa elinkeinoharjoittajia toimimaan kuluttajaoikeuden mukaisesti vaikuttaen näin laajalti elinkeinoelämään ja sen toimintaan. Ratkaisukäytännöllään lautakunta ohjaa myös kuluttajia heidän käyttäessään oikeuksiaan ja täyttäessään velvollisuuksiaan sekä turvaa heidän asemaansa sopimuskumppanina elinkeinonharjoittajien kanssa.

Kuluttajariitalautakunta lisää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa erityisesti kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien välisissä sekä asuntokaupan osapuolten välisissä suhteissa sekä ehkäisee virheellisiä menettelyjä kuluttajasopimuksissa ja asumista koskevissa sopimuksissa.

Kuluttajariitalautakunta on toiminnassaan sitoutunut edistämään kestävän kehityksen tavoitteita, jotka pohjautuvat YK:n vuonna 2015 sopimaan kestävän kehityksen toimintasuunnitelmaan. Kuluttajariitalautakunta pitää kestävän kehityksen osalta painopisteensä toimia ilmastomuutosta vastaan.

Hallitusohjelman mukaan oikeuspalvelujen saatavuutta parannetaan arvioimalla kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita. Tulossopimuksessa on otettu huomioon selvityshenkilön ehdottamia toimia (OM, Selvityksiä ja ohjeita 2024:4) kuluttajariitalautakunnan valmistelun tehostamiseksi.

Toimintaympäristön kuvaus:

Kuluttajariitalautakunnan toimintaympäristö on jatkuvan muutoksen tilassa. Lautakunnan asiakaskunta on yhä kansainvälisempää rajojen yli tapahtuvan kaupankäynnin lisääntyessä. Kansantaloudessa tapahtuvat muutokset, hyödykkeiden monipuolistuminen, uusien hyödykkeiden tulo markkinoille sekä kuluttajien erilaisten hankintojen voimakas lisääntyminen erityisesti nettikaupassa kasvattavat jatkuvasti potentiaalisten erimielisyyksien määrää. Riidat

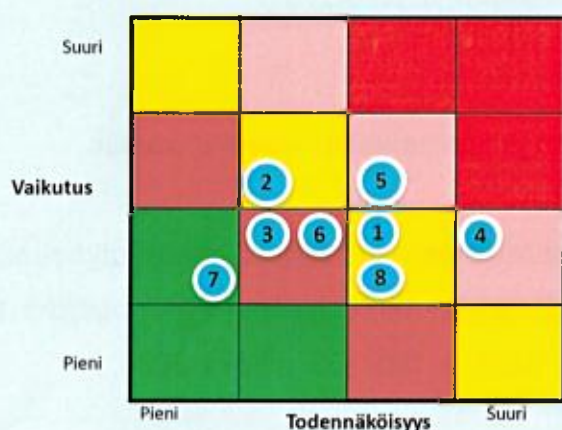
ja niihin liittyvät normit ovat jatkuvasti, erityisesti EU-oikeuden myötä monimutkaistuneet ja niiden määrä on kasvanut. Erityisesti asuntokauppariidoissa riitojen intressit ovat kasvaneet vaatimusten ollessa yleensä yli 10 000 euroa.

Jatkuvasti kehittyvä ICT-teknologia mahdollistaa tulevaisuudessa tehokkaamman ja sujuvamman asiakirja-aineistojen hallinnan sekä entistä enemmän automatisaatiota esimerkiksi tekoälytyökalujen avulla. Mikäli uusia työkaluja voidaan viranomaistoiminnassa hyödyntää, voisivat ne vaikuttaa olennaisesti myös lautakunnan toiminnan tehokkuuteen.

Oikeushallinnon erityisviranomaiset- virasto aloittaa toimintansa 1.1.2025. Viraston hallintopalveluyksikkö hoitaa keskitetysti mm. viranomaisten talous- ja henkilöstöhallinnon tehtäviä ja tarjoaa tukipalveluja.

Kuluttajariitalautakunnan uusi puheenjohtaja aloittaa tehtävässään 1.2.2025.

Riskianalyysi 2025-2029 Kuluttajariitalautakunta



1. Työssä jaksaminen. Jatkuva kiire ja työjonot aiheuttavat sen, että työn laatu kärsii, mikä aiheuttaa ahdistusta työn tekijässä ja tätä kautta voi vaikuttaa myös työn määrälliseen tulokseen.
2. Mikäli pitkiä jonoja ei saada purettua saapuneiden asioiden määrän edelleen kasvaessa, pitkät käsittelyajat aiheuttavat lisätyötä, painetta, turhautumista ja epäonnistumisen tunnetta.
3. Työnantajakuva ja henkilöstöpolitiikka (henkilöstön pysyvyys, palkitseminen, arvostus, asiantuntemus ja osaamisen kehittäminen, johtaminen ja esimiestyö). Astinlautana oleminen tuomioistuinvirkoihin.
4. KRILiin asianhallintajärjestelmän uudistus alkaa vuonna 2025. Henkilöstön kouluttaminen ja totuttautuminen uusiin ominaisuuksiin ja toimintatapoihin vie aikaa ja hidastaa työntekoa järjestelmää ajettaessa sisään.
5. Sidosryhmäyhteistyö ja verkostot. Riippuvuudet. Tietotekniset ongelmat, kuten katkokset, vaikeuttavat perustehtävätyötä vangitsemalla omia resursseja ongelmien selvittämiseen ja niistä selviytymiseen.
6. Toimintaympäristön ja työnmurros, puheenjohtajan vaihtuminen. Etätyön haittojen kasvaminen. Lautakunnan suositusten noudattaminen.
7. Sisäisten ohjeiden noudattamiskulttuurin heikkous. Tilannetta parannetaan seurannalla ja lisätään ihmisten ymmärrystä yhteisten pelisääntöjen merkityksestä.
8. Sirpaloituvan kuluttajansuojalainsäädännön hallinta. Uuden, erityisesti EU-lähtöisen, sääntelyn ja ratkaisukäytännön seuraaminen ja sovittaminen kansalliseen kuluttajasopimusoikeuteen on haastavaa.

3 Tulostavoitteet

Korkealaatuinen oikeusturva on kaikkien saatavilla. Kuluttajariitalautakunta toimii osana oikeusturvajärjestelmää täydentäen tuomioistuinmenettelyä.	
Mittarit v. 2025-2028	Siirtyvien asioiden määrä vähenee. Asioita ratkaistaan enemmän kuin niitä tulee sisään ja keskimääräiset käsittelyajat laskevat kaikilla päättymistavoilla.
	Keskimääräinen käsittelyaika lyhenee nykyisestä v. 2024: 13,5 kk, v. 2025: 11 kk, v. 2026: 8 kk, v. 2027: 6 kk, v. 2028: 6 kk. Asiaryhmäkohtaiset keskimääräiset käsittelyajat lyhenevät nykyisestä: - Asuntoasiat v. 2024: 19,7 kk, v. 2025: 15 kk, v. 2026: 11 kk, v. 2027: 9 kk, v. 2028: 8 kk - Autoasiat v. 2024: 8,4 kk, v. 2025: 7 kk, v. 2026: 5 kk, v. 2027: 5 kk, v. 2028: 5 kk - Palveluasiat v. 2024: 13,3 kk, v. 2025: 12 kk, v. 2026: 10 kk, v. 2027: 8 kk, v. 2028: 7 kk - Tavara-asiat v. 2024: 12,4 kk, v. 2025: 8 kk, v. 2026: 7 kk, v. 2027: 6 kk, v. 2028: 5 kk Toimia ruuhkanpurkuun ja käsittelyajan lyhentämiseksi: - Lisätään esittelijöiden määrää 2 henkilötyövuodella vuosille 2025-2026. Uusi esittelijä (1 htv) päättää 100-150 juttua v. 2025 ja 150-200 juttua v.2026. - Vuonna 2024 aloittaneiden uusien esittelijöiden kasvanutta ammattitaitoa hyödynnetään tehokkaasti ruuhkanpurussa. - Lisätään sivutoimisten esittelijöiden määrää 20 henkilöön ja 2 henkilötyövuoteen vuosina 2025-2026.

	Sivutoiminen esittelijä (1 htv) hoitaa vuosittain 100-150 juttua. - Sovintojen, luopumisten ja muiden sellaisten ratkaisupyyntöjen määrän kasvattaminen, jotka eivät edellytä kirjallista päätöstä, osuus kaikista asioista v. 2024: 50 % ja keskimääräinen käsittelyaika n. 6 kk, v. 2025: 45 % ja 4 kk, v. 2026: 50 % ja 3 kk, v. 2027: 55 % ja 2 kk, v. 2028 60 % ja 2 kk. - Sovintojen, luopumisten ja muiden nopeasti päättyvien asioiden ratkaisemista tehostetaan mahdollistamalla valmistelijoiden ratkaista itsenäisesti enemmän tällaisia asioita. Valmistelijoille annetaan enemmän mahdollisuuksia luopumisehdotusten tekemiseen itsenäisesti. - Saapuneista asioista seulotaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa pois ne asiat, jotka eivät sovellu käsiteltäväksi niiden vaikeaselkoisuuden ja laajuuden vuoksi, näitä päätetään, v. 2025: 20 kpl, v. 2026: 30 kpl, v. 2027: 40 kpl, v. 2028: 40 kpl - Kirjallista päätöstä edellyttävistä asioista ratkaistaan ensisijaisesti ensimmäisenä ne, jotka voidaan päättää yksinkertaisessa menettelyssä tai esittelijäntarkaisuna, näitä on, v. 2025: 65 %, v. 2026: 70 %, v. 2027: 70 %, v. 2028: 70 %. Näistä esittelijäntarkaisut ovat ensisijaisia. - Siirtyvien asioiden määrä vähenee v. 2025: 800 asialla , v. 2026: 950 asialla, v. 2027: 800 asialla, v. 2028: 650 asialla.
Kuluttajariitalautakunta lisää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa ja ehkäisee toiminnallaan virheellisiä menettelyjä kuluttajasopimuksissa ja asuntokaupoissa.	
Mittari 1. v. 2025-2028	Päätösten noudattamisaste on vuosittain yli 70 % (tiedetyistä)

Mittarit v. 2025-2028	Kuluttajariitalautakunta antaa vuosittain vähintään 10 tiedotetta tai uutista yhteistyössä valtakunnallisten medioiden kanssa, jotka linkitetään lautakunnan verkkosivuille. Lisäksi lautakunta toimittaa tietoa muulle medialle ratkaisuisistaan. (toteutunut kyllä/ei). Lautakunta laittaa ratkaisutietokantaan uusia periaatteellisesti merkittäviä tai useita kuluttajia koskevia ratkaisuja. Sivuille lisätään myös yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuja asioita sekä päätöksiä käsittelemättä jättämisestä. (v. 2023: 26 kpl, arvio v. 2024 30 kpl, v. 2025: 35 kpl). Lautakunta saattaa erityisesti tuomioistuinten tietoon ratkaisukäytäntöään Edilex- kantaa hyödyntäen (toteutunut kyllä/ei).
Digitaalisia ratkaisuja hyödynnetään vastuullisesti osana monipuolista palveluntarjontaa	
Mittari 1. v. 2025-2028	Sähköisen asioinnin (asiointipalvelu + sähköposti) suhde paperiasiointiin on noin 95 %:a tai enemmän.
Mittari 2. v. 2025-2028	Kuluttajariitalautakunnan sähköistä käsittelyjärjestelmää uudistetaan kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on sujuvoittaa asioiden käsittelyä lautakunnassa sekä parantaa lautakuntaan saapuvien ratkaisupyynnöiden laatua. Kehittäminen aloitetaan rahoituksen varmistuttua. (toteutunut kyllä/ei) Vuonna 2025 uudistamisessa keskitytään sähköpostien käsittelyn sujuvoittamiseen, osapuolille tapahtuvan viestinnän kehittämiseen sekä sähköisessä asiointipalvelussa palvelun käytettävyyteen erityisesti ratkaisupyynnön tekijöille. (toteutunut kyllä/ei)
Laaja-alaista verkostoyhteistyötä sekä sidosryhmäyhteistyötä vahvistetaan valmistelussa ja päätöksenteossa	

Mittarit v. 2025-2028	Yhteistyö Kilpailu- ja kuluttajaviraston, kuluttajaoikeusneuvojen ja elinkeinoelämän kanssa. Järjestetään kuluttajaoikeusneuvojen ja elinkeinoelämän järjestöjen kanssa yhteisiä tilaisuuksia kuluttajariitojen ennaltaehkäisemiseksi v. 2025: 6 tilaisuutta, v. 2026: 7 tilaisuutta, v. 2027: 8 tilaisuutta, v. 2028: 8 tilaisuutta. Kuluttajariitalautakunta ylläpitää yhteistoimintaansa kuluttajaoikeusneuvojen kanssa: - Lautakunta ja kuluttajaneuvonta toimivat yhdessä edistääkseen asioiden sovittelua jo neuvontavaiheessa muun muassa lautakunnan perustelluilla kannanotoilla neuvonnassa soviteltavien asioiden ratkaisuun. - Lautakunta esittelee kuluttajaneuvonnalle säännöllisesti uutta ratkaisukäytäntöään. - Lautakunta laatii neuvoille ohjeistusta lautakunnan järjestelmän hakutyökaluista sekä järjestää aiheesta myös perehdytystä. Yhteistyötä FINE:n kanssa jatketaan ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaisuuden varmistamiseksi. (toteutunut kyllä/ei)
Työyhteisö on oikeudenmukainen ja tukee henkilöstön hyvinvointia. Henkilöstö on osaava.	
Mittari 1. v. 2025-2026	Ruuhkanpurkuun palkataan 3 lisähenkilötyövuotta 1.1.2025 lukien. Näistä 2 lisähenkilötyövuotta on ylimääräisiä määräaikaista esittelijöitä ja 1 lisähenkilötyövuosi sivutoimisia esittelijöitä. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 2. v. 2025	Henkilöstörakenne ja tehtäväkuvia kehitetään edelleen toiminnan kannalta tarkoituksenmukaiseksi ja uudet tehtäväkuvat ovat käytössä. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 3. v. 2025	Lautakunta ottaa käyttöön Tutka-kyselyn vuonna 2025 osana OEV-virastoa. VMBaro on poistunut käytöstä vuonna 2024. (toteutunut kyllä/ei)

Mittari 4. v. 2025	Palautteen pyytäminen perehdyttämisestä uusilta työntekijöiltä. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 5. v. 2025	Työterveyskyselystä saadun palautteen perusteella kehitetään toimintaan. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 6. v. 2025-2028	Sairauspoissaolot, 5 työpäivää/htv
Kuluttajariitalautakunta on kiinnostava työpaikka työnhakijoille	
Mittari 1. v. 2025	Lautakunta kehittää verkkosivujaan siten, että työnantajakuva tukevaa tietoa on enemmän verkossa esim. tietoa työehdoista ja työn sisällöstä.
Mittari 2. v. 2025	Lähtövaihtuvuus- % v. 2025: 15 %. Lähtökyselylomake otetaan käyttöön loppuvuonna 2024. Työntekijä täyttää lähtökyselyn.
Toiminnan ja talouden suunnittelun strategisuus vahvistuu sekä riskienhallintaa kehitetään	
Mittari 1. v. 2025-2028	Sisäisen valvonnan ohjeita noudatetaan yhdenmukaisesti. Vastuuyksiköiden kokouksissa otetaan esiin poikkeavuudet. Ohjeistuksia kootaan ja päivitetään tarpeen mukaan edelleen yhteisiin ohjekansioihin. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 2. v. 2025-2028	Noudatetaan kirjanpitoyksikön tilinpäätösaikataulua ja ohjeita palkkioiden maksatuksessa. (toteutunut kyllä/ei).
Mittari 3. v. 2025	Kieku-järjestelmään kirjataan työpanoksen kohdentaminen. Työpanoksen kohdennusprosentti ennuste v. 2024: 90 %, v. 2025: 95 %.

Hallinnonalan yhteisiä tavoitteita

Kuluttajariitalautakunnan toimia hiilijalanjäljen pienentämiseksi	
v. 2025	Toimitilatehokkuus (toimitilaneliöt/htv): 9 (ml. yhteiset tilat 15)
v. 2025	Toimitilakustannukset/htv: 5 125 euroa
v. 2025-2028	Osallistutaan kestävän kehityksen vastuullisuusraportointiin. (toteutunut kyllä/ei)
v. 2025-2028	Lautakunnalla on oma ilmasto-ohje, jota noudatetaan päivittäisessä toiminnassa. (toteutunut kyllä/ei)
Kuluttajariitalautakunnan toimia yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi	
v. 2025	Yhdenvertaisuussuunnitelma on laadittu ja on ajantasainen (toteutunut kyllä/ei).

Kuluttajariitalautakunnan varautuminen	
v. 2025	Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on laadittu ja on ajantasainen (toteutunut kyllä/ei)

4 Voimavarojen hallinta

Kuluttajariitalautakunnan henkilötyövuodet

	Toteuma 2023	Arvio 2024	Tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	Alustava tavoite 2028
Henkilötyövuodet, yhteensä	31,8	40	44	44	41	41
Johto	2	2	2	2	2	2
Hallinto	3	3	3	3	3	3
Ylitarkastajat	4	3	3	3	3	3
Esittelijät	12	16	19	19	17	17
Tarkastajat	9	13	14	14	14	14
Harjoittelijat	0,8	2	1	1	1	1
Sivutoimiset esittelijät	1	1	2	2	1	1

Kuluttajariitalautakunnan toiminnan rahoitus

TOIMINNAN RAHOITUS	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Oikeusministeriön yhteydessä toimivien viranomaisten toimintamenot, momentti 25.01.03 (1000 euroa)	TP	Arvio	TA	Kehys	Kehys	Kehys
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	0	118	512	339	153	167
TA ja LTAt / kehys	2 596	3380	3 200	3 200	3 200	3 200
Käytettävissä oleva rahoitus	2 596	3498	3 712	3 539	3 353	3 367
Menot	2 485	3011	3 373	3 385	3 186	3 186
Tulot	7	0	0	0	0	0
Nettomenot	2 478	2986	3373	3 385	3 186	3 186
Siirtyy seuraavalle vuodelle	118 (5 %)	512 (15 %)	339 (11 %)	153 (5 %)	167 (5 %)	181 (6 %)

Kuluttajariitalautakunnan menojen ja tulojen erittely

TULOJEN JA MENOJEN	2023	2024	2025	2026	2027	2028
ERITTELY (1000 euroa)	TP	Arvio	TA	Kehys	Kehys	Kehys
Henkilöstökulut	2 153	2 643	3 032	3 032	2 828	2 828
Toimitilavuokrakulut	213	185	205	215	220	220
Palvelujen ostokulut	91	120	103	104	104	104
Muut kulut	28	38	33	34	34	34
Investointimenot	0	0	0	0	0	0
Bruttomenot	2 485	2 986	3 373	3 385	3 186	3 186
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	7	0	0	0	0	0
Bruttotulot	2 478	2 986	3 373	3 385	3 186	3 186

5 Seuranta ja allekirjoitukset

Tulossopimuksessa sovitaan varsinaisesti vuotta 2025 koskevista tavoitteista ja alustavasti vuosien 2026-2028 tavoitteista. Kuluttajariitalautakunta seuraa ja edistää tulossopimuksen toteutumista. Ministeriön ja kuluttajariitalautakunnan välillä järjestetään edellisvuosien tapaan säännöllisiä seurantakokouksia.

Oikeuslaitostyöryhmän ehdottamia toimenpiteitä otetaan huomioon kuluttajariitalautakunnan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä tulossopimuskauden aikana.

Oikeusministeriö huolehtii vastuualueellaan hallitusohjelman toimeenpanosta ja kuluttajariitalautakunta osallistuu ohjelman toteuttamiseen.

Oikeusministeriö tukee kuluttajariitalautakuntaa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyössä.

Tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan oikeusministeriölle kuluttajariitalautakunnan puolivuotiskatsauksessa ja tilinpäätöksessä. Kuluttajariitalautakunta vastaa sisäisestä valvonnastaan ja riskienhallinnastaan.

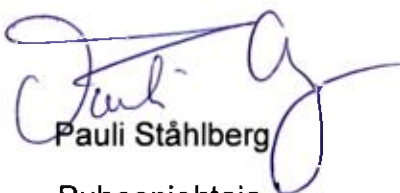
Oikeusministeriössä 1.11.2024

Oikeusministeriö

Kuluttajariitalautakunta



Antti Leinonen
Kansliapäällikön sijainen



Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja



Merja Muilu
Osastopäällikön sijainen



Juho Kankkunen
Varapuheenjohtaja

6 Liitteet

Liite 1. Kuluttajariitalautakunnan toiminnalliset tunnusluvut

Liite 1. Kuluttajariitalautakunnan toiminnalliset tunnusluvut

	Toteutuma 2022	Toteutuma 2023	Tujo 2024	Ennuste 2024	Muutos %- 2024/2023	Tujo 2025	Muutos %- 2025/2024	Arvio 2026	Arvio 2027	Arvio 2028
Saapuneet ratkaisupyynnöt										
Asunto	1 826	1 972	2 000	1 900	-4 %	1 900	0 %	1 950	1 950	2 000
Auto	1 757	2 138	2 000	2 200	3 %	2 300	5 %	2 350	2 400	2 450
Palvelu	1 849	1 761	1 800	2 000	14 %	2 100	5 %	2 150	2 200	2 250
Tavara	887	1 049	1 000	1 000	-5 %	1 000	0 %	1 000	1 050	1 050
Saapuneet asiat yhteensä	6 406	6 931	6 800	7 100	2 %	7 300	3 %	7 450	7 600	7 750
Käsitellyt ratkaisupyynnöt										
Asunto	1 419	1 561	2 000	2 000	28 %	2 200	10 %	2 300	2 300	2 300
Auto	2 007	1 682	2 150	2 100	25 %	2 400	14 %	2 500	2 500	2 500
Palvelu	1 564	2 002	2 150	2 000	0 %	2 200	10 %	2 300	2 300	2300
Tavara	685	833	900	1 000	20 %	1 300	30 %	1 300	1 300	1 300
Käsitellyt asiat yhteensä	5 726	6 078	7 200	7 100	17 %	8 100	14 %	8 400	8 400	8 400
Päättymistapa										
Jaostoratkaisut ja päätetty täysistunnossa	1 471	1 561	1 350	1 600	2 %	1 600	0 %	1 300	1 100	1 000
Yksinkertainen menettely	1 725	1 571	1 650	2 100	34 %	2 000	-5 %	2 000	1 500	1 300
Esittelijäratkaisut	334	590	800	550	-7 %	1 000	82 %	1 100	1 300	1 300
Sovinnot (ml.luopumiset)	1 496	1 795	2 600	1 850	3 %	2 400	30 %	2 900	3 300	3 500
Siirretty kuluttajaneuvontaan	54	28	40	100	257 %	100	0 %	100	100	100
Muut	646	533	760	900	69 %	1 000	11 %	1 000	1 100	1 200
Yhteensä	5 726	6 078	7 200	7 100	17 %	8 100	14 %	8 400	8 400	8 400

[illegible]