

KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNTA

TOIMINTAKERTOMUS 2002

1. Toimintakatsaus

1.1. Perustehtävät ja toiminnan kuvaus, toiminta-ajatus

Kuluttajavalituslautakunta antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin, yksittäisiä kulutushyödykesopimuksia koskeviin tai muihin kulutushyödykkeen hankintaan liittyviin erimielisyyksiin, jotka kuluttajat ovat saattaneet lautakunnan käsiteltäväksi. Lisäksi lautakunta käsittelee asuntokauppoja sekä takauksia ja vierasvelkapanttauksia koskevia riitoja. 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 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.

Kauppa- ja teollisuusministeriön asettama työryhmä, jonka tehtävänä on selvittää tarvetta laajentaa kuluttajavalituslautakunnan toimialaa ja tarkastella sen toimintaa, sai työnsä loppuun elokuussa 2002.

Työryhmän loppumietintö on julkaistu sarjassa Kauppa- ja teollisuusministeriön työryhmä- ja toimikuntaraportteja (12/2002).

Lisäksi lautakunnan toiminnasta 2002 valmistuneen konsulttiselvityksen ehdotusten pohjalta aloitettua kehittämistyötä jatkettiin. Erityisesti kiinnitettiin huomiota työtapojen kehittämiseen ja sovintomenettelyn tehostamiseen.

1.3. Toimintaympäristö ja ohjaustapa, toiminnan rahoitus, resurssien määrä

Lautakuntaan saapuu 2 500 – 3 000 valitusta vuosittain. Vuonna 2002 valitusten määrä lisääntyi paljon vuoteen 2001 verrattuna. Valitusten asiakirjamäärä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa.

Lautakunta siirtyi 1993 tulosohjaukseen ja –budjetointiin. Maksullista toimintaa tai budjetin ulkopuolista rahoitusta ei ole. Lautakunnalla oli vuonna 2002 kuusi ylitarkastajaa ja viisi esittelijää sekä kahdeksan tarkastajaa, kaksi osastosihteeriä ja viisi toimistosihteeriä, yhteensä 28 henkilöä. Vuoden 2002 alusta lautakunta sai virkasiirtona Tiehallinnolta yhden tarkastajan.

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

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. Asiakastytyväisyyden ja lautakunnan perustehtävien, ratkaisusuositusten antamisen ja sovintoehdotusten sekä niihin olennaisesti liittyvän hyvän asiakaspalvelun päämäärien toteuttamiseksi asiat pitäisi käsitellä asiantuntevasti ja joutuisasti. Viimeksi mainittua tavoitetta ei ole saavutettu. Lautakunnan tavoitteena on ollut ensin saavuttaa jaostoilla 8-9 kuukauden keskimääräinen valitusasioiden käsittelyaika ja vuoteen 2002 mennessä alle kuuden kuukauden käsittelyaika. Vuoden 2002 tulossuunnitelmassa käsittelyaikavoitteenä oli asuntokauppaosastolle 12 kuukautta ja yleisellä osastolla 11 kuukautta. Käsittelyajat vuonna 2002 vaihtelivat jaostoilla 8 kuukaudesta 14 kuukauteen. Yleisen osaston jaostojen käsittelyaika oli keskimäärin 11 kuukautta. Asuntokauppaosaston jaostojen käsittelyaika oli keskimäärin se oli 13 kuukautta. Täysistunnossa käsittelyaika oli keskimäärin 2,5 – 3 kuukautta täysistuntoon siirtämisestä. Paitsi käsittelyaikoihin, jatkuva työpaine vaikuttaa myös mahdollisuuksiin selvittää asiat riittävän perusteellisesti.

Valitusten määrä lisääntyi vuoteen 2001 verrattuna noin 16 prosentilla. Asuntokauppaosastolle saapui vuonna 2002 noin 0,6 prosenttia ja yleiselle osastolle noin 16 prosenttia enemmän valituksia kuin vuonna 2001.

Yksinkertaisessa käsittelyssä annettiin noin 8,6 prosenttia päätöksistä. Sovintoon tai luopumiseen päättyi 32,9 prosenttia päätetyistä asioista.

Kuluttajavalituslautakunnan loppusuoritteet ovat vireille tulleet ja päätetyt valitusasiat. Lautakunta ei voi itse suoraan vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Tämän vuoksi suoritteiden määrää ei voi tarkasti ennakoida ja niiden

kokonaisuusmäärä kuten myös vaikeusaste riippuu ulkoisista tekijöistä. Tilastointiin satunnaisesti vaikuttavien tekijöiden vaikutusten vähentämiseksi suoritukset lasketaan kahden vuoden keskiarvona. Vuosina 2001 – 2002 suoritteita oli 6 338 kappaletta, joista jaosto- tai täysistuntoratkaisuja sekä yksinkertaisessa käsittelyssä tehtyjä ratkaisuja 1 987 kappaletta vuonna 2001 ja 1 938 kappaletta vuonna 2002. Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin vuonna 2001 217 valitusta ja vuonna 2002 281 valitusta. Yhden suorituksen keskimääräinen hinta oli 224,32 euroa vuonna 2002. Hinta on laskettu jakamalla käytettyjen toimintamenojen loppusumma suoritelmäärällä.

Vuosi	Suoritteita kpl	Kustannukset euroa/suorite
1994 (1993-1994)	5 322	134,55
1995 (1994-1995)	5 067	164,15
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

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Yhden päätetyn valituksen hinta oli 437,19 euroa vuonna 2001. Päätettyjä valituksia oli 3 294 kappaletta. Henkilötyövuosia oli 28. Sovintoon päättyneistä asioista oli 632 kappaletta ja luopumiseen 440 kappaletta.

Vuosi	Lopputuotteita kpl	Kustannukset mk/lopputuote	Lopputuotteita kpl/htv
1999	2 525	418,28	101
2000	2 788	394,40	111
2001	3 136	426,52	116
2002	3 294	437,19	117,5

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

Sairauspoissaolot, henkilöstön vaihtuvuus ja valitusten monimutkaistuminen ovat osaltaan vaikuttaneet lopputuotteiden määrään ja hintaan.

Ratkaisusuosituksia noudatettiin 76 %:ssa niistä tapauksista, joista oli saatu tieto. Ei-noudatetuiksi ilmoitettiin 31,5 %. Kaikkiaan hyvitystä suositettiin 963 asiassa eli 58 prosentissa jaostoissa ja täysistunnossa päätetyistä asioista.

2.2. Kannattavuus

Kannattavuudelle ei tulossopimuksessa ole asetettu tavoitteita.

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.

3.2 Tilinpäätöksen laskelmien tarkastelu

Toiminnan tuotoiksi voidaan laskea 6 293,43 euroa (harjoittelijoiden palkat).

Kulut ovat lautakunnassa vuodesta toiseen melko staattiset. Ne ilmenevät tuloslaskelmasta. Palkkojen ja niihin liittyvien kulujen lisäksi lautakunnan suuria yksittäisiä kuluja on toimitilojen vuokra, tietoliikenne- ja tietokantamaksut sekä posti- ja puhelinkulut.

Taseessa ei ole muita muutoksia kuin normaaleista poistoista johtuvat.

Virastolle osoitetut määrärahat muuttuivat vuodesta 2001 (1 178 000 euroa) 135 000 euroa (2002 talousarvio 1 313 000 euroa). Tielaitoksen momentilta 31.24.21.2 oli budjetoitu yhden virkasiirron kulut 50 700 euroa.

Vuodelle 2003 ei siirtynyt rahaa.

4. Sisäinen valvonta

Kuluttajavalituslautakunnan puheenjohtaja valvoo, että talouden hoidossa, maksuliikkeessä ja kirjanpidossa noudatetaan annettuja säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita, ja että toiminta on taloudellista ja tarkoituksenmukaista.

Kassantarkastus suoritetaan taloussäännössä edellytetyllä tavalla.

Kuluttajavalituslautakunta on pieni virasto, minkä vuoksi valvonnassa ei ole ilmennyt ongelmia.

Helsingissä 31. päivänä maaliskuuta 2003

Pauli Ståhlberg
puheenjohtaja

Päivi Korpiola
pääsihteeri

LIITTEET

Toimintatilasto 2002