



23.6.2004

KAUPPA- JA TEOLLISUUSMINISTERIÖN KANNANOTTO KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN VUODEN 2003 TILINPÄÄTÖKSESTÄ

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

Tilinpäätös sekä toimintaa ja taloutta koskevat selvitykset ja lausunnot

Valtiontalouden tarkastusvirasto on 21.4.2004 antanut kuluttajavalituslautakunnan tilintarkastuskertomuksen vuodelta 2003. Tilinpäätös on todettu laaditun säännösten mukaisesti. Tuloksellisuuden kuvauksessa esitetyt taloudellisuus-, tuottavuus-, kustannus- ja suorit tiedot ovat luotettavia ja riittäviä. Palvelukykyä koskevia tietoja voidaan pitää riittävinä. Sisäisen valvonnan osalta ei tarkastuksessa ole tullut esiin olennaista huomautettavaa. Tilintarkastuskertomus ei sisällä huomautettavaa tilinpäätöslaskelmissä.

Tuloksellisuus

Kuluttajavalituslautakunnan toiminta on ollut tavoitteellista ja tuloksellista. Tuloseskustelut seuraavan vuoden tavoitteista käydään syksyllä. Tulosten toteutumista seurataan kunkin toimintavuoden aikana puolivuotisarportilla ja keskusteluilla. Lautakunta on järjestelmällisesti kehittänyt toimintaansa ja työtapojaan vuosien 2001 - 2003 aikana.

Lautakunnan toiminta on linjassa hallinnonalan tavoitteiden kanssa ja sen toiminta on ollut vuonna 2003 ollut tehdyn tulossopimuksen mukaista. Lautakunnan osalta on huomattava, ettei se itse voi vaikuttaa sille tulevien valitusten määrään.

Tulossopimuksessa sovittujen tavoitteiden saavuttaminen

Vuonna 2003 kuluttajavalituslautakuntaan saapui 3757 valitusta ja päätettiin 3566 valitusta. Lautakuntaa tulleiden valitusten määrä lisääntyi 11 %.

Lautakunnan toiminnan vaikuttavuutta voidaan arvioida ratkaisusuositusten noudattamisasteella. Ratkaisujen taso on päätösten näin mitattuna pysytty varsin hyvin pitämään. Lautakunta antoi 996 hyvityssuositusta. Suositusta noudatettiin 77 %:ssa niistä tapauksista, josta on saatu tieto (827 kpl).

Lautakunnan käsittelyaikatavoitteiksi oli sovittu asuntokauppaosastolla 12 kuukautta ja yleisellä osastolla 10 kuukautta. Yleisellä osastolla tavoite



23.6.2004

saavutettiin. Asuntokauppaosastolla jaostokäsittelyyn menneillä asioilla keskimääräinen käsittelyaika oli 15,8 kk. Käsittelyaikoihin vaikutti mm. lautakunnan kokoonpanon muutos ja uuden lautakunnan nimittämisen viästyminen.

Lautakunnan toiminnan tehostuminen näkyi yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistujen ja sovintoon päättymään saatujen asioiden määrässä, jossa sovitut tavoitteet ylitettiin. Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin 13 % päättymistä valituksista. Sovintoon tai valituksesta luopumiseen päättyi 38,75 %

Yksinkertaisessa käsittelyssä käsittelyajat olivat varsin lähellä asetettuja tavoitteita. Sen sijaan sovinnossa käsittelyaika oli noin 4 kuukautta kun tavoiteaika oli 2 kuukautta. Aikaan vaikuttaa se, että usein sovinnon edellytykset muodostuvat vasta, kun kirjeenvaihtoa on käyty ja osapuolten kannat täsmentyneet.

Raportissa on esitetty neljältä vuodelta lautakunnan lopputuotteiden (=päätetty valitukset) määrät ja kustannukset/ lopputuote. Päätetyn valituksen kustannus oli 446,70 euroa.

Yksikkökustannuksiin on sisällytetty myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot lisättyinä sidotun pääoman korolla sekä Kuluttajaviraston talousarviosta maksetuilla palvelutuotannon kustannuksilla. Tältä laskentakäytännöllä on siten muutettu vuoden 2002 tilintarkastuskertomuksessa mainitun mukaiseksi. Myös taloussääntö on saatettu määräyksiä vastaavaksi

Resurssit

Lautakunnassa oli vuonna 2003 yhteensä 29 henkilöä ja palkkausmenot ovat lautakunnan suurin menoerä.

Lautakunta toimii nykyiselläänkin siellä tehdystä menettelytapojen kehittämisestä ja toiminnan tehostamisesta huolimatta sekä henkilöstöresurssien että määrärahojen osalta ääri rajoilla.

Lautakunnan määrärahat lisääntyivät vuodesta 2002 202.000 € joka sisältää yhden virkasiirron. Vuodelle 2004 siirtyi 103.432,05 € josta 100.000 € on varattu aloitettuun asianhallintajärjestelmän uudistamiseen.

Seuranta

Lautakunnan toiminnan vaikeutena on koko sen toiminta-ajan ollut asioiden ruuhkautuminen ja käsittelyaikojen pitkittyminen. Vuonna 2001 valmistuneen arvioinnin mukaan lautakunta on asioiden ruuhkautumisesta huolimatta kohtuullisen hyvin säilyttänyt toimintakykynsä johtuen erityi-



23.6.2004

sesti osaavasta henkilöstöstä. Työtapojen kehittäminen on edennyt tulospimuksen mukaisesti.

Kuluttajariitatyöryhmän loppumietinnössä (KTM:n julkaisu 12/2002) kuluttajavalituslautakunnan toimivaltaan ehdotettiin huoneenvuokrasuhteesta johtuvia riita-asioita, asunto-osakeyhtiön ja osakkaan välisiä erimielisyyksiä ja arvopaperisijoittamista koskevia riitoja mietinnössä mainituin poikkeuksin. Samalla ehdotetaan lautakunnan toimintaa koskevia säädöksiä uudistettavaksi, joka mahdollistaisi lautakunnan kehittämisen ja joustavamman toiminnan. Uusien tehtävien antaminen edellyttää lisäresurssien saamista lautakunnalle.

Oikeusministeriö on asettanut 5.12.2003 työryhmän, joka valmistelee kuluttajavalituslautakunnan siirtämistä vuonna 2005 kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalta oikeusministeriön hallinnonalalle. Lainsäädäntöä vaativilta osin lautakuntaa koskevat uudistukset on tarkoitus toteuttaa tässä yhteydessä.

a