



20.5.2003

ARVIO KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN TOIMINNASTA VUONNA 2002

1. Yleistä

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.

Lautakunnan toiminta on linjassa hallinnonalan tavoitteiden kanssa ja sen toiminta on ollut vuonna 2002 ollut tehdyn tulossopimuksen mukaista.

2. Keskeisimmät haasteet

Lautakunnan toiminnan vaikeutena on koko sen toiminta-ajan ollut asioiden ruuhkautuminen ja käsittelyaikojen kohtuuton pitkittyminen. Vuonna 2001 valmistuneen arvioinnin mukaan lautakunta on asioiden ruuhkautumisesta huolimatta kohtuullisen hyvin säilyttänyt toimintakykynsä johtuen erityisesti osaavasta henkilöstöstä. Arvioinnin pohjalta tapahtuneessa kehittämistyössä kiinnitettiin toimintavuonna erityisesti huomiota työtapojen kehittämiseen ja sovintomenettelyn tehostamiseen. Kehittäminen on edennyt tulossopimuksen mukaisesti ja kehittämisestä on keskusteltu ministeriön kanssa.

Kuluttajariitatyöryhmän loppumietinnössä (KTM:n julkaisu 12/2002) kuluttajavalituslautakunnan toimivaltaan ehdotetaan huoneenvuokrasuhteesta johtuvia riita-asioita, asunto-osakeyhtiön ja osakkaan välisiä erimielisyyksiä ja arvopaperisijoittamista koskevia riitoja mietinnössä mainituin poikkeuksin. Samalla ehdotetaan lautakunnan toimintaa koskevia säädöksiä uudistettavaksi.



20.5.2003

Uusien tehtävien antaminen edellyttää lisäresurssien saamista lautakunnalle. Lautakunta toimii nykyiselläänkin siellä tehdystä menettelytapojen kehittämisestä ja toiminnan tehostamisesta huolimatta sekä henkilöstöresurssien että määrärahojen osalta ääri rajoilla.

3. Tavoitteiden saavuttaminen

Lautakunnan käsittelyaikatavoitteiksi sovitut asuntokauppaosaston 13 kuukautta ja yleisen osaston 11 kuukautta saavutettiin. Käsittelyajat vaihtelivat jaostoittain 8 kuukaudesta 14 kuukauteen. Lautakunta ei kuitenkaan pystynyt lähentymään pitkän aikavälin tavoitetta, joka on 6 kuukauden käsittelyaika. Osaltaan tähän vaikutti valitusten määrän kasvu, joka oli asuntokauppaosastolla noin 0,6 % ja yleisellä osastolla noin 16 %.

Lautakunnan toiminnan tehostuminen näkyi sovintoon ja luopumiseen päättymään saatujen asioiden määrässä, jossa sovitut tavoitteet ylitettiin.

Raportissa on esitetty neljältä vuodelta lautakunnan lopputuotteiden (=päätetty valitukset) määrät ja kustannukset/ lopputuote. Päätetyn valituksen hinta oli 437,19 euroa. Kustannuksina on esitetty menot ja tältä osin tullaan laskentakäytäntö muuttamaan tilintarkastuskertomuksessa mainitun mukaiseksi. Myös taloussääntö tullaan saattamaan määräyksiä vastaavaksi.

Edellä todetun arvioinninkin mukaan lautakunnan ratkaisujen taso on päätösten noudattamisasteella mitattuna pystytty varsin hyvin pitämään. Lautakunnan ratkaisuosituksia noudatettiin 76 %:ssa niistä tapauksista, josta on saatu tieto. Jaosto- ja täysistuntoratkaisuissa 58 %:ssa toista osapuolta suositeltiin maksamaan hyvitystä.

4. Organisaation kehittäminen



20.5.2003

Organisaation kehittämistä on käsitelty edellä kohdassa 2.

Lautakunnassa oli vuonna 2002 yhteensä 28 henkilö ja palkkausmenot ovat lautakunnan suurin menoerä. Lautakunta on luonnut uuden palkkausjärjestelmän ja neuvottelut sen käyttöönotosta ovat meneillään.

Vuodelle 2003 ei siirtynyt määrärahoja ja juttujen ruuhkautuminen näyttää olevan jatkuva. Lautakunnassa on jouduttu supistamaan minimiinsä muita kuin täysin pakollisia menoja esimerkiksi koulutus- ja matkamenoja.

Bo Göran Eriksson
Ylijohtaja

Ulla Karhu
Ylitarkastaja