

3051/21/2017

**KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA  
TOIMINTAKERTOMUS 2016**



## 1. Johdon katsaus

Kuluttajariitalautakunnan arvot ovat oikeudenmukaisuus, puolueettomuus ja oikeuden helppo saatavuus.

Kuluttajariitalautakunta ehkäisee ennalta, sovittelee ja ratkaisee lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti.

Toiminnallaan lautakunta turvaa kuluttajan oikeudellista ja taloudellista turvallisuutta.

Kuluttajariitalautakunnan keskeisimpänä tehtävänä on antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin sekä asuntoja koskeviin yksityisten välisiin erimielisyyksiin ja eräisiin muihin riitoihin.

Lautakunta pyrkii ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään. Eri lautakunnan käytössä olevista menettelytavoista pyritään ensisijaisesti käyttämään nopeinta ja yksinkertaisinta menettelyä tavoitteena mahdollisimman joutuisa asian käsittely.

Vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja periaatteellisesti tärkeillä täysistuntoratkaisuillaan lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta. Lautakunta tiedottaa tärkeimmistä ratkaisuisistaan sekä elinkeinonharjoittajille että kuluttajille mahdollisten riitojen ennaltaehkäisemiseksi.

Vuonna 2016 saapuneita ratkaisupyyntöjä (hakemuksia) oli 6585 kappaletta, mikä on 14,5 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna (5749). Vuoden lopussa asioita oli vireillä 5843 kappaletta, mikä oli 13,5 prosenttia enemmän kuin vuonna 2015 (5150).

Eniten riitoja edellisten vuosien tapaan oli henkilökuljetuksista ja niistä lähinnä lennon viivästyttämisestä, peruuttamisesta ja lennolle pääsyn epäamisestä. Näiden ratkaisupyyntöjen suuri määrä selittyy EU-tuomioistuimen edelleen antamalla uusilla tulkintoilla EY:n lentomatrustajien oikeuksia koskevasta EY-asetuksesta 261/2004. EU-tuomioistuimen tulkinnan mukaan myös yli kolme tuntia kestävästä viivästyksestä on maksettava matkustajille asetuksen mukainen vakiokorvaus. Lisäksi tekninen vika, johon lentoyhtiöt yleensä vetoavat, on vain hyvin harvoissa tapauksissa sellainen poikkeuksellinen olosuhde, jonka perusteella lentoyhtiön ei tarvitse maksaa vakiokorvausta. Lentoyhtiöiden käsitykset esimerkiksi teknisen vian merkityksestä ovat osin eriävät näiden ratkaisujen kanssa, ja kansallista tulkintalinjaa etsitään ja yritetään vakiinnuttaa alan toimijoiden keskuuteen, jotta riitojen määrä saataisiin vähenevän.

Toiseksi suurin asiaryhmä oli edelleen autokaupat ja kolmantena tulivat rakentaminen ja remontit. Asuntokaupat ja kiinteistövälitys oli neljänneksi suurin hyödykeryhmä. Autojen varaosat ja varusteet olivat viidenneksi suurin ryhmä, huoneenvuokra ja asumisoikeus kuudentena. Muita suuria hyödykeryhmiä olivat kodinkoneet ja kodin elektroniikka, ajoneuvojen huolto ja korjaus sekä vakuutukset. Kymmenentenä tuli ryhmä muut ajoneuvopalvelut eli lähinnä yksityinen pysäköinninvalvonta. Aiheet olivat siis pitkälti samat kuin edellisinä vuosina.

Ryhmävalituksia ei tullut käsiteltäväksi vuonna 2016.

Vuoden 2016 tulostavoiteasiakirjassa arvioitiin saapuvien ratkaisupyyntöjen määrän olevan noin 6500 kappaletta. Toteutunut luku oli lähestulkoon arvion mukainen eli 6585 kappaletta.

Vuonna 2016 päätettyjen asioiden määrä alitti tulostavoiteasiakirjan tavoitteen 6,6 prosentilla (425 asiaa). Tavoite oli 6450 päätettyä asiaa ja tulos oli 6025 asiaa.

Sähköinen asiointijärjestelmä valmistui käyttöön otettavaksi vuoden lopussa. Käyttöönottoa lykättiin viimeisten testausten vuoksi vuodelle 2017.

Vuoden aikana työskentelyä häiritsi tietotekniikan haavoittuvuus. Toistuvat verkko- ja yhteysongelmat hidastivat ja vaikeuttivat työntekoa. Toinen huomattava vaikeuttaja oli Kieku - talous- ja henkilöstöhallinnon prosessien ratkaisu, joka otettiin hallinnonalalla käyttöön 1.10.2016. Siinä ilmenneet ongelmat ja sen toiminnan jäykkyys veivät huomattavasti aikaa lautakunnan perustoiminnoilta.

## 2. Toiminnan vaikuttavuus

Kuluttajariitalautakunnan antamien, hakijalle myönteisten ratkaisusuositusten noudattamisasteen pitäisi asetettujen tavoitteiden mukaan olla 70-80 prosenttia. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

Hyvityssuosituksia annettiin 1957 kpl. Noudattamisprosentti oli vuonna 2016 noin 72. Noin 17 prosentissa tapauksista ei ollut ilmoitettu noudattamistietoa. 2015 luvut olivat 73 % ja 26 %.

Kuluttajariitalautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisustaan kirjallisesti ja osallistumalla koulutustilaisuuksiin. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisusta muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta ja koulutusta kuluttajaoikeusneuvojille. Julkiselle sanalle annetaan haastatteluja ja tietoja lautakunnan toiminnasta. Tiedotustoiminnan tavoitteena on riitojen ennaltaehkäisy.

Toimintavuonna jatkettiin jo aiempina vuosina aloitettua tiiviimpää yhteistyötä kuluttajaoikeusneuvojien kanssa. Vuonna 2013 perustettu yhteistyöryhmä kokoontui kolme kertaa käsittelemään yhteisiä asioita, muun muassa käytetyn auton virhekesitettä, joka vuodesta toiseen askarruttaa neuvonnassa, neuvojien koulutustoiveita, toimivaltakysymyksiä ja muita ajankohtaisia aiheita. Lisäksi hiottiin ja täsmennettiin 2015 luotuja toimintaohjeita lautakuntaan saapuvien ratkaisupyyntöjen siirrolle kuluttajaneuvontaan. Ryhmään kuuluvat maistraattien johtavat kuluttajaoikeusneuvojat ja lautakunnan edustajina puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja sekä tarvittaessa muita lautakunnan virkamiehiä.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisustaan Kuluttaja-lehdessä ja internetsivuillaan sekä lehdistötiedottein. Kuluttaja-lehdessä, jota julkaisee Kuluttajatietoisuuden edistämisyhdistys, ja joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on Ratkaisuja riitoihin -palsta. Jokaisessa numerossa on selostettu lyhyesti kahdeksan lautakunnan käsittelemää tapausta. Lautakunnan internetsivuilla on 31.12.2016 mennessä julkaistu ratkaisuja runsaat 1005 kappaletta.

Lautakunnan henkilökunnan edustajia on ollut kouluttajana Kilpailu- ja kuluttajaviraston järjestämällä kuluttajaoikeusneuvojien valtakunnallisilla koulutus- ja neuvottelupäivillä. Kuluttajaoikeusneuvojien puhelin- ja sähköpostikyselyihin vastattiin päivittäin. Lautakunta on myös osallistunut kouluttajana kuluttajaoikeusneuvojien alueellisiin koulutustilaisuuksiin.

Euroopan parlamentti ja neuvosto on antanut direktiivin kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta 2013/11/EU. Sen velvoittamana kuluttajariitalautakunnasta annettua lakia muutettiin muun muassa siten, että asiat on pääsääntöisesti ratkaistava 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnalla on ollut käytettävissään kaikki asian ratkaisemiseksi tarvittava aineisto. Poikkeuksena tästä velvollisuudesta ovat asiat, jotka ovat poikkeuksellisen monimutkaisia ratkaista. Laki tuli voimaan 9.1.2016.

Lain voimaantumisen jälkeen vireille tulleista asioista 59 prosenttia oli ratkaistu 31.12.2016 mennessä vähintään 90 päivässä. Keskimääräinen käsittelyaika oli 93 päivää lain voimaantumisen jälkeen vireille tulleiden asioiden osalta.

### 3. Toiminnallinen tehokkuus

#### 3.1. Toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus

Lopputuotteet ovat päätetyt hakemukset. Jos muuta toimintaa ei oteta lukuun, yhden päätetyn hakemuksen hinta vuonna 2016 oli 407 euroa. Lautakuntaan tulevat ratkaisupyynnöt voivat tulla tapauksesta riippuen käsitellyksi sovintomenettelyssä, esittelijän ratkaisuna, yksinkertaisessa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä.

Yksinkertaistetuissa menettelyissä (yksinkertainen käsittely ja esittelijäratkaisut) ratkaistiin 26,6 prosenttia (1567 + 36 kpl) päättyneistä ratkaisupyynnöistä. Se on suhteellisesti sama määrä kuin 2015. Sovintojen, joihin lasketaan myös hakemuksesta luopuminen, määrä oli 1934 kpl ja osuus päättyneistä valituksista oli noin 32, mikä oli likimain sama osuus ratkaistuista kuin edellisenä vuonna.

Toiminta on kustannustehokasta. Alla olevasta taulukosta ilmenevät kustannukset on laskettu jakamalla toteutuneet menot päättyneiden valitusten lukumäärällä.

| Vuosi | Lopputuotteita<br>kpl | Kustannukset Lopputuotteita |         |
|-------|-----------------------|-----------------------------|---------|
|       |                       | euroa/lopputuote            | kpl/htv |
| 2012  | 4 707                 | 422                         | 153     |
| 2013  | 5 009                 | 420                         | 159     |
| 2014  | 4 840                 | 454                         | 151     |
| 2015  | 5 608                 | 394                         | 175     |
| 2016  | 6 025                 | 407                         | 183     |

Yksikkökustannuksiin sisältyvät siis myös muista tehtävistä kuin hakemusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Näitä tehtäviä ovat muun muassa hallinto, tiedotus, lausunnot, neuvonta ja koulutus.

Tuottavuustavoite vuodelle 2016 oli 202 käsiteltyä asiaa/htv ja taloudellisuustavoite 352 euroa/käsitelty asia.

### 4. Tuotokset ja laadunhallinta

#### 4.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Vuonna 2016 saapuvien ratkaisupyyntöjen määräksi ennustettiin 6500. Niitä saapui 85 tätä enemmän. Asioita päätettiin 6025 kappaletta, tavoite oli 6450. Saapuneiden valitusten määrä lisääntyi noin 14,5 prosenttia 2015 verrattuna. Päättyneitä asioita oli noin 5 prosenttia edellisestä vuodesta eli 6025 kappaletta.

Ylimmille lainvalvojille annettiin vastaus kahteen selvityspyyntöön ja oikeusministeriölle yhteen hallintokanteluun. Ne eivät antaneet aiheutta toimenpiteisiin.

Esittelijän tehtävissä toimivia oli 16,34 htv (mukaan on laskettu ryhmänjohtajat, jotka myös esittelevät ja 1 htv sivutoimisia esittelijöitä). Päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohti oli 369 (337 vuonna 2015). Sivutoimisten esittelijöiden esittelemiä asioita oli yhteensä 472 (425 vuonna 2015). Jos nämä vähennetään ratkaistuista, oli päätettyjen asioiden määrä päätoimista esittelijää kohden 361 (331 vuonna 2015). Täysistunto-, jaosto- ja yksinkertaistetuissa menettelyissä (yksinkertainen käsittely ja esittelijäratkaisut) tehtyjä päätöksiä oli esittelijää kohden 216 (200 vuonna 2015). Jos sivutoimisten esittelemät asiat vähennetään, näiden asioiden määrä esittelijää kohden oli 199, (186 vuonna 2015).

Sivutoimiset esittelijät eivät osallistu sovintomenettelyyn eivätkä asioiden valmisteluun. He eivät myöskään tee ratkaisuja yksinkertaisessa menettelyssä tai esittelijäratkaisuja.

#### **4.2. Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu**

Käsittelyaikatavoite kaikkien käsiteltyjen hakemusten osalta oli keskimäärin 9,2 kuukautta. Käsittelyajat olivat keskimäärin 9,98 kuukautta. Mediaani oli 7,7 kuukautta eli monet asiat päättyivät keskimääräistä aikaa selvästi nopeammin.

Tulossopimuksen mukaan esittelijäratkaisujen mahdollisuutta piti laajentaa ja niiden käyttöä lisätä. Esittelijäratkaisuja tehtiin 36 kappaletta. Vuonna 2015 niitä oli 99 kappaletta. Näiden ratkaisujen vähenemisessä näkyy konkurssien ja yrityssaneerausten väheneminen. Asiat, joissa vastapuoli on asetettu konkurssiin tai yrityssaneeraukseen, päätetään pääsääntöisesti esittelijäratkaisulla.

Tavoitteena oli myös yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistavien asioiden määrän lisääminen. Näitä ratkaistiin 2016 1567 kappaletta. Lisäystä vuoteen 2015 verrattuna oli noin 11 prosenttia.

Tulossopimuksen mukaan selvät asiat (esittelyn mukaan tai pienin muutoksin päätetyt) ja niitä koskevat päätökset viimeistellään kokouksessa allekirjoitus- ja postitusvalmiiksi. Näiden asioiden osalta on siirrytty puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan etukäteiseen päätösten tarkastukseen. Tämä on toiminut hyvin ja nopeuttanut päätösten antamista.

Lautakunnan puheenjohtaja on tarkastanut jaostopäätökset I-VII ja IX-X jaostoilla (yleiset kulluttaja-asiat) ja varapuheenjohtaja VIII sekä XI-XIII jaostoilla (asumisasiat). Täysistuntoon on otettu ne jaostoratkaisut, joilla on ollut periaatteellista merkitystä tai jotka lautakunnan ratkaisukäytännön yhtenäisyyden vuoksi on ollut syytä käsitellä täysistunnossa. Täysistunnoissa ratkaistiin 50 asiaa.

Päätösten tarkastamisen lisäksi varapuheenjohtaja valitsee täysistuntoon otettavat hakemukset asumisasiossa, toimii täysistunnon puheenjohtajana asumisasiossa sekä puheenjohtajan sijaisena ja apuna lautakunnan henkilöstön nimittämisessä. Varapuheenjohtaja vastaa lautakunnan tiedotuksesta yhdessä puheenjohtajan kanssa.

Jaostoja on yhteensä neljätoista, joista autokauppa-asioita käsittelee kaksi jaostoa hakemusten suuren määrän vuoksi. Kussakin jaostossa on sivutoiminen puheenjohtaja ja neljä sivutoimista jäsentä. Yhteensä jäseniä ja varajäseniä on yli 130. Jaostoilla ratkaistavat asiat esittelevät ylitarkastajat ja esittelijät. Tarkastajat ja toimisto- ja osastosihteerit osallistuvat sasioiden valmisteluun ja selvittämiseen.

Täysistuntokokoonpanoja on kolme ja niille asiat ovat esitelleet yksiköiden johtajat. Niissä on puheenjohtaja, sivutoiminen varapuheenjohtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä kussakin.

Henkilökunta on jaettu neljään yksikköön: asunto-, auto-, palvelu- ja tavarayksikköön. Lisäksi on kirjaamo.

## 5. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Henkilötyövuosia oli 32,98, mikä sisältää harjoittelijat (1,02 htv). Henkilötyövuosimäärän tavoite oli 32 htv.

Lautakunnalla on 2016 ollut puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa. Määräaikaissa virkasuhteissa oli vuoden aikana kymmenen henkilöä ja virkavapaalla kuusi.

Lautakunnassa työskenteli toimintavuoden aikana 35 henkilöä, joista 14 miestä ja 21 naista. Keski-ikä 30.9.2016 oli 47,3 vuotta. Yli 62-vuotiaita oli kolme.

Sairauspoissaolopäiviä oli yhteensä 125 päivää, 5 päivää henkilötyövuotta kohden. Luvussa ovat mukana harjoittelijat. Sairauspoissaolojen määrä väheni edelliseen vuoteen verrattuna.

Koulutuspäiviä oli 20 eli 0,9 päivää henkilöä kohden.

Henkilöstöllä on mahdollisuus saada rajoitettu määrä liikunta- ja kulttuuriseteleitä. Syksyllä tehtiin perinteinen liikunnallinen Vartiosaaren retki.

## 6. Tilinpäätösanalyysi (talousarvion toteutuminen)

Kuluttajariitalautakunnalla oli käytettävissään määrärahaa 2 349 718 euroa ja siirtyvää rahaa 77 483 euroa. Käyttö oli yhteensä 2 450 942 euroa. Muita lukuja ei voi analysoida, koska luotettavia raportteja Kiekusta ei ole saatavana.


## 7. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Sisäisen valvonnan arvioidaan toimivan kuluttajariitalautakunnan toiminnan laatuun ja laajuuteen sekä riskeihin nähden kohtuullisesti. Kuluttajariitalautakunta on pieni yksikkö, joten talouden ja omaisuuden seurannassa ei ole ollut ongelmia. Maksukorttien käsittelystä on ohje ja vastuuhenkilöt on nimetty. Käteiskassaa ei ole. Laskujen käsittelyn oikeellisuus on varmistettu määräämällä asiantarkastajat sekä hyväksyjät ja heidän sijaisensa asianmukaisessa järjestyksessä. Lainsäädäntöä, taloussääntöä ja palvelukeskuksen ohjeita noudatetaan. Väärinkäytöksiä ei ole havaittu.

Myös varsinaisen toiminnan (ratkaisupyyntöjen käsittely) riskit ovat hallinnassa. Vastuut on määritelty ja poikkeamat havaitaan sekä sisäisen että ulkoisen kontrollin ansiosta. Menetteilyjä ja järjestelyjä voidaan kehittää edelleen. Sinällään käsitys toiminnan riskeistä on ajan tasalla. Raportointia johdolle tehostetaan.

Työjärjestyksessä ja sen nojalla annetuissa ohjeissa on lakia ja asetusta täydentäen yksityiskohtaisesti määritelty vastuut ja menettelytavat ja niitä noudatetaan. Työjärjestys pitää uusia lainmuutosten vuoksi. Tärkeimmät kehittämiskohteet ovat henkilöstön ammattitaidon ylläpito ja palkkaus. Tällä varmistetaan toiminnan laatu. Erityisen tärkeää olisi saada henkilöstö sitoutetuksi lautakunnan arvoihin ja toimintaan niin, että vaihtuvuus varsinkin kilpailukyvyttömillä palkoilla työskentelevien esittelijöiden kohdalla olisi pienempi.

Helsingissä 22. päivänä kesäkuuta 2017



Pauli Ståhlberg  
Puheenjohtaja

**LIITTEET** Toimintatilastot 2016

## Saapuneet ja ratkaistut valitukset jaostoittain 01.01.2016 - 31.12.2016

| VALITUKSET      |                    |              |               | RATKAISUT    |           |              |           |            |              |           |            |            |            |              |                   |
|-----------------|--------------------|--------------|---------------|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|-------------------|
| Jaosto          | Siirtyneet<br>2016 | Uusia        | Yhteensä      | SJ           | ST        | SY           | ER        | IL         | SO           | AO        | ET         | MU         | SI         | Yhteensä     | Siirretty<br>2017 |
| < ei arvoa      | 0                  | 1            | 1             | 0            | 0         | 0            | 0         | 0          | 0            | 0         | 0          | 0          | 0          | 0            | 1                 |
| KRIL1           | 77                 | 114          | 191           | 41           | 0         | 17           | 0         | 15         | 29           | 0         | 3          | 3          | 1          | 109          | 82                |
| KRIL2           | 16                 | 26           | 42            | 14           | 0         | 0            | 0         | 2          | 4            | 0         | 0          | 1          | 0          | 21           | 21                |
| KRIL3           | 469                | 399          | 868           | 165          | 1         | 5            | 14        | 34         | 129          | 2         | 11         | 6          | 3          | 370          | 498               |
| KRIL4           | 570                | 1 487        | 2 057         | 422          | 4         | 479          | 2         | 38         | 93           | 2         | 9          | 15         | 12         | 1 076        | 981               |
| KRIL5           | 427                | 420          | 847           | 164          | 1         | 115          | 6         | 16         | 32           | 1         | 22         | 9          | 16         | 382          | 465               |
| KRIL6           | 655                | 1 531        | 2 186         | 122          | 9         | 279          | 0         | 140        | 654          | 10        | 81         | 61         | 5          | 1 361        | 834               |
| KRIL7           | 326                | 404          | 730           | 154          | 4         | 92           | 0         | 21         | 151          | 2         | 8          | 7          | 21         | 460          | 270               |
| KRIL8           | 653                | 528          | 1 181         | 148          | 4         | 163          | 5         | 12         | 73           | 12        | 11         | 10         | 18         | 456          | 727               |
| KRIL9           | 338                | 306          | 644           | 143          | 4         | 39           | 1         | 70         | 46           | 0         | 40         | 13         | 2          | 358          | 286               |
| KRIL10          | 482                | 535          | 1 017         | 172          | 14        | 70           | 2         | 111        | 104          | 10        | 30         | 11         | 29         | 553          | 465               |
| KRIL11          | 583                | 312          | 895           | 131          | 3         | 100          | 4         | 18         | 45           | 3         | 4          | 17         | 4          | 329          | 566               |
| KRIL12          | 250                | 172          | 422           | 98           | 3         | 58           | 1         | 16         | 11           | 2         | 2          | 2          | 0          | 193          | 229               |
| KRIL13          | 425                | 350          | 775           | 106          | 3         | 150          | 1         | 24         | 46           | 8         | 6          | 6          | 7          | 357          | 418               |
| <b>Yhteensä</b> | <b>5 271</b>       | <b>6 585</b> | <b>11 856</b> | <b>1 880</b> | <b>50</b> | <b>1 567</b> | <b>36</b> | <b>517</b> | <b>1 417</b> | <b>52</b> | <b>227</b> | <b>161</b> | <b>118</b> | <b>6 025</b> | <b>5 843</b>      |

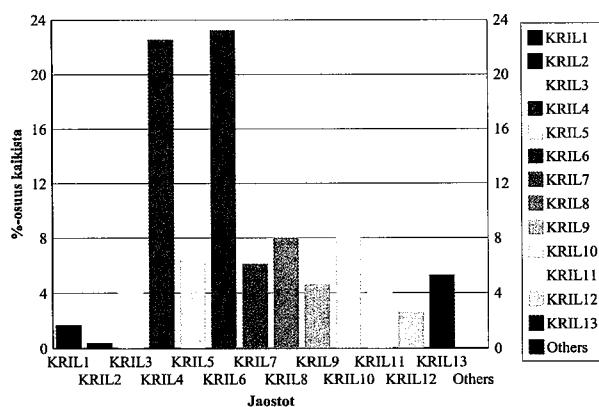
KRIL1 = tekstiilit ja pesulat  
 KRIL2 = nahka-ala, turkkikset, suutarit  
 KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet  
 KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa  
 KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus

KRIL6 = matka-ala  
 KRIL7 = muut tavarat  
 KRIL8 = rakentaminen ja remontointi  
 KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto  
 KRIL10 = muut palvelut

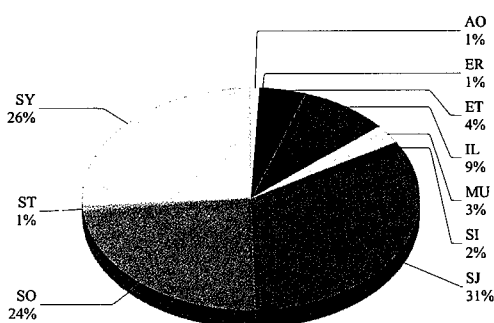
KRIL11 = asuntokauppa ja kiinteistönvälitys  
 KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat  
 KRIL13 = asunnon vuokraus, asumisoikeus

SJ = Päätetty jaostossa  
 ST = Päätetty täysistunnossa  
 SY = Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä  
 ER = Esittelijän ratkaisu  
 IL = Ilmoittaja luopunut valituksestaan  
 SO = Sovinto  
 AO = Asia oikeuteen  
 ET = Ei toimivaltaa  
 MU = Muu  
 SI = Siirretty kuluttajaneuvontaan

### Jaostoille tulleet valitukset % kaikista



### Ratkaisut





## Saapuneet ja ratkaistut valitukset yksiköittäin 01.01.2016 - 31.12.2016

| VALITUKSET      |                    |              |               | RATKAISUT    |           |              |           |            |              |           |            |            |            |              |                 |
|-----------------|--------------------|--------------|---------------|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|-----------------|
| Yksiköt         | Siirtyneet<br>2016 | Uusia        | Yhteensä      | SJ           | ST        | SY           | ER        | IL         | SO           | AO        | ET         | MU         | SI         | Yhteensä     | Siirtyy<br>2017 |
|                 | 0                  | 1            | 1             | 0            | 0         | 0            | 0         | 0          | 0            | 0         | 0          | 0          | 0          | 0            | 1               |
| Asunto          | 1 911              | 1 362        | 3 273         | 483          | 13        | 471          | 11        | 70         | 175          | 25        | 23         | 35         | 29         | 1 335        | 1 940           |
| Auto            | 997                | 1 907        | 2 904         | 586          | 5         | 594          | 8         | 54         | 125          | 3         | 31         | 24         | 28         | 1 458        | 1 446           |
| Palvelu         | 1 475              | 2 372        | 3 847         | 437          | 27        | 388          | 3         | 321        | 804          | 20        | 151        | 85         | 36         | 2 272        | 1 585           |
| Tavara          | 888                | 943          | 1 831         | 374          | 5         | 114          | 14        | 72         | 313          | 4         | 22         | 17         | 25         | 960          | 871             |
| <b>Yhteensä</b> | <b>5 271</b>       | <b>6 585</b> | <b>11 856</b> | <b>1 880</b> | <b>50</b> | <b>1 567</b> | <b>36</b> | <b>517</b> | <b>1 417</b> | <b>52</b> | <b>227</b> | <b>161</b> | <b>118</b> | <b>6 025</b> | <b>5 843</b>    |

### Asuntoyksikkö

- KRIL8 = rakentaminen ja remontointi
- KRIL11 = asuntokauppa ja kiinteistönvälitys
- KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat
- KRIL13 = asunnon vuokraus, asumisoikeus

### Autoyksikkö

- KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
- KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus

### Palveluyksikkö

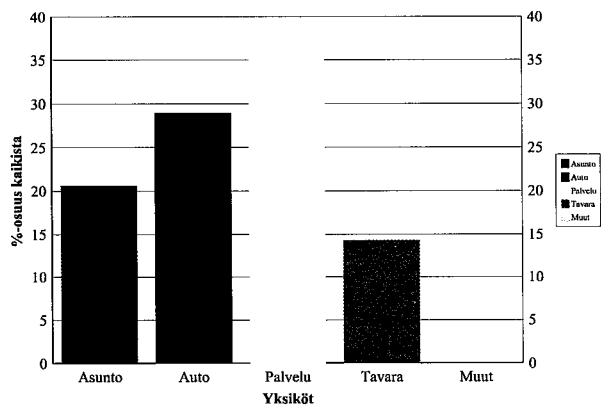
- KRIL6 = matka-ala
- KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
- KRIL10 = muut palvelut

### Tavarayksikkö

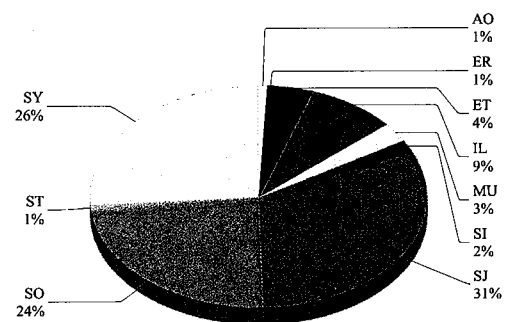
- KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
- KRIL2 = nahka-ala, turkkiset, suutarit
- KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
- KRIL7 = muut tavarat

- SJ = Päätetty jaostossa
- ST = Päätetty täysistunnossa
- SY = Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä
- ER = Esittelijän ratkaisu
- IL = Ilmoittaja luopunut valituksestaan
- SO = Sovinto
- AO = Asia oikeuteen
- ET = Ei toimivaltaa
- SI = Siirretty kuluttajaneuvontaan
- MU = Muu

### Yksiköille tulleet valitukset % kaikista



### Ratkaisut



## Kymmenen kärjessä 2016

(Suluissa 2015 luvut)

Saapuneet 6472 (5755) + 717

Ratkaistut 6020 (5600) + 420

|   |      |       |       |
|---|------|-------|-------|
| 1. Lento-, juna- ym. kuljetukset                  | 1326 | (899) | + 427 |
| 2. Henkilöautojen kauppa                          | 762  | (717) | + 45  |
| 3. Rakentaminen ja remontit                       | 497  | (534) | - 37  |
| 4. Asuntokaupat ja kiinteistönvälitys             | 353  | (576) | - 223 |
| 5. Autojen varaosat ja varusteet                  | 340  | (90)  | + 250 |
| 6. Huoneenvuokra ja asumisoikeus                  | 335  | (359) | - 24  |
| 7. Kodinkoneet ja kodin elektroniikka             | 322  | (364) | - 42  |
| 8. Ajoneuvojen huolto ja korjaus                  | 272  | (280) | + 8   |
| 9. Vakuutukset                                    | 234  | (285) | - 51  |
| 10. Muut ajoneuvopalvelut kuin huolto ja korjaus* | 135  | (161) | - 26  |

Jono kasvoi 456 asialla. Edellisenä vuonna jonon kasvu oli 141 kpl.

\*Esim. yksityinen pysäköinninvalvonta, vuokraus, pesu.

## Saapuneet ja ratkaistut valitukset hyödykkeittäin

01.01.2016 - 31.12.2016

| VALITUKSET  |                    |       |          | RATKAISUT |    |     |    |     |     |    |    |    |    |          |                 |
|---|--------------------|-------|----------|-----------|----|-----|----|-----|-----|----|----|----|----|----------|-----------------|
| <b>Asunnot</b>  |                    |       |          |           |    |     |    |     |     |    |    |    |    |          |                 |
|   | Siirtyneet<br>2016 | Uusia | Yhteensä | SJ        | ST | SY  | ER | IL  | SO  | AO | ET | MU | SI | Yhteensä | Siirtyy<br>2017 |
| Asumisoikeusasunnot                                       | 39                 | 16    | 55       | 7         | 1  | 5   | 0  | 2   | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 16       | 39              |
| Käytetyt asuinkiinteistöt                                 | 1                  | 121   | 122      | 3         | 0  | 11  | 0  | 7   | 3   | 1  | 1  | 1  | 0  | 27       | 95              |
| Käytetyt asunto-osakkeet                                  | 2 627              | 142   | 2 769    | 151       | 4  | 81  | 2  | 19  | 14  | 1  | 3  | 2  | 0  | 277      | 2 492           |
| Uudet asuinkiinteistöt                                    | 2                  | 11    | 13       | 2         | 0  | 0   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 2        | 11              |
| Uudet asunto-osakkeet                                     | 970                | 136   | 1 106    | 51        | 1  | 40  | 1  | 4   | 33  | 1  | 1  | 7  | 1  | 140      | 966             |
| Vuokra-asunnot (eh)                                       | 214                | 141   | 355      | 49        | 1  | 55  | 1  | 14  | 25  | 2  | 3  | 2  | 6  | 158      | 197             |
| Vuokra-asunnot (yh)                                       | 225                | 172   | 397      | 50        | 1  | 82  | 0  | 7   | 19  | 6  | 2  | 4  | 1  | 172      | 225             |
| <b>Energia ja vesi</b>                                    |                    |       |          |           |    |     |    |     |     |    |    |    |    |          |                 |
| Kaasu   | 0                  | 1     | 1        | 0         | 0  | 0   | 0  | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 1        | 0               |
| Muut energialähteet                                       | 1                  | 2     | 3        | 1         | 0  | 0   | 0  | 0   | 0   | 1  | 0  | 0  | 0  | 2        | 1               |
| Sähkö   | 33                 | 130   | 163      | 22        | 4  | 2   | 0  | 57  | 12  | 0  | 2  | 0  | 4  | 103      | 60              |
| Vesi  | 19                 | 28    | 47       | 11        | 0  | 0   | 0  | 4   | 1   | 0  | 4  | 1  | 0  | 21       | 26              |
| <b>Koulutus</b>   |                    |       |          |           |    |     |    |     |     |    |    |    |    |          |                 |
| Kielikurssit, ajo-opetus ja muut yksityiset kurssit       | 19                 | 17    | 36       | 6         | 1  | 3   | 0  | 0   | 2   | 1  | 2  | 0  | 2  | 17       | 19              |
| <b>Kuljetuspalvelut</b>                                   |                    |       |          |           |    |     |    |     |     |    |    |    |    |          |                 |
| Lentoyhtiöt   | 532                | 1 325 | 1 857    | 55        | 6  | 213 | 0  | 110 | 607 | 9  | 77 | 59 | 3  | 1 139    | 726             |
| Meri- tai jokikuljetus tai muu vesitse tapahtuva kuljetus | 6                  | 6     | 12       | 4         | 0  | 0   | 0  | 0   | 2   | 0  | 2  | 1  | 0  | 9        | 4               |
| Raitiovaunu, linja-auto, metro ja maanalainen             | 1                  | 11    | 12       | 1         | 0  | 1   | 0  | 0   | 6   | 0  | 0  | 0  | 1  | 9        | 3               |
| Rautatiet   | 9                  | 8     | 17       | 6         | 1  | 1   | 0  | 0   | 4   | 0  | 0  | 0  | 0  | 12       | 5               |
| Taksi   | 3                  | 3     | 6        | 0         | 0  | 2   | 0  | 2   | 2   | 0  | 0  | 0  | 0  | 6        | 0               |
| Vuokrauspalvelut  | 29                 | 4     | 33       | 7         | 0  | 7   | 0  | 1   | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 16       | 17              |
| <b>Kulutustavarat</b>                                     |                    |       |          |           |    |     |    |     |     |    |    |    |    |          |                 |

01.01.2016 - 31.12.2016

|  |     |     |       |     |   |     |   |    |    |   |   |   |   |     |     |   |
|--|-----|-----|-------|-----|---|-----|---|----|----|---|---|---|---|-----|-----|---|
| Alkoholijuomat   | 0   | 1   | 1     | 0   | 0 | 0   | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   | 1 |
| Asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvät materiaalit                    | 167 | 70  | 237   | 27  | 2 | 36  | 0 | 1  | 18 | 0 | 3 | 1 | 5 | 93  | 144 |   |
| Elektroniikka (muu kuin tietotekniikka/viihde-elektroniikka)             | 245 | 161 | 406   | 93  | 1 | 0   | 8 | 20 | 56 | 1 | 2 | 2 | 0 | 183 | 223 |   |
| elintarvikkeet — Leipä ja viljatuotteet                                  | 0   | 4   | 4     | 0   | 0 | 0   | 0 | 1  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 2   | 2   |   |
| Elintarvikkeet — Liha  | 0   | 4   | 4     | 0   | 0 | 0   | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1   | 3   |   |
| Elintarvikkeet — Muut elintarvikkeet                                     | 0   | 16  | 16    | 0   | 0 | 0   | 0 | 0  | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10  | 6   |   |
| Elintarvikkeet — Terveyselintarvikkeet ja ravinteet                      | 117 | 32  | 149   | 24  | 0 | 65  | 0 | 7  | 23 | 0 | 0 | 3 | 3 | 125 | 24  |   |
| Henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut sähkökäyttöiset laitteet  | 1   | 0   | 1     | 1   | 0 | 0   | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1   | 0   |   |
| Kalusteet  | 152 | 95  | 247   | 51  | 0 | 11  | 2 | 1  | 29 | 0 | 0 | 4 | 1 | 99  | 148 |   |
| Kirjat, aikakauslehdet, sanomalehdet, paperitavarat                      | 2   | 23  | 25    | 1   | 0 | 0   | 0 | 2  | 10 | 0 | 0 | 0 | 4 | 17  | 8   |   |
| Kodin pienkoneet (myös kahvinkeitin ja ruoankäsittelylaitteet)           | 0   | 14  | 14    | 1   | 0 | 0   | 0 | 0  | 2  | 0 | 0 | 0 | 1 | 4   | 10  |   |
| Korut, hopeaesineet, kellot, rannekellot ja asusteet                     | 2   | 37  | 39    | 1   | 0 | 0   | 0 | 0  | 10 | 0 | 1 | 1 | 0 | 13  | 26  |   |
| Kosmetiikka ja toalettarvikkeet  | 4   | 12  | 16    | 0   | 0 | 1   | 0 | 1  | 6  | 1 | 0 | 1 | 0 | 10  | 6   |   |
| Käytetyt henkilöautot  | 414 | 706 | 1 120 | 271 | 1 | 314 | 1 | 27 | 68 | 2 | 6 | 9 | 5 | 704 | 416 |   |
| Lemmikkieläimet ja niihin liittyvät tuotteet                             | 55  | 34  | 89    | 42  | 2 | 2   | 0 | 5  | 10 | 1 | 2 | 0 | 0 | 64  | 25  |   |
| Muut yksityisajoneuvot   | 26  | 49  | 75    | 19  | 1 | 12  | 0 | 3  | 7  | 0 | 1 | 0 | 2 | 45  | 30  |   |
| Puhdistus- ja siivoustuotteet, siivoustarvikkeet ja kodin kulutustavarat | 46  | 58  | 104   | 26  | 0 | 5   | 0 | 2  | 21 | 0 | 1 | 1 | 5 | 61  | 43  |   |
| Suuret kodinkoneet (myös pölynimurit ja mikroaaltouunit)                 | 46  | 67  | 113   | 10  | 0 | 4   | 0 | 8  | 15 | 0 | 3 | 0 | 1 | 41  | 72  |   |
| Tietojenkäsittelylaitteet  | 71  | 82  | 153   | 12  | 0 | 0   | 4 | 5  | 34 | 0 | 6 | 1 | 0 | 62  | 91  |   |
| Tupakka  | 1   | 0   | 1     | 0   | 0 | 1   | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1   | 0   |   |
| Uudet henkilöautot   | 63  | 77  | 140   | 53  | 1 | 20  | 0 | 2  | 6  | 0 | 1 | 0 | 2 | 85  | 55  |   |
| Vaatteet (myös mittatilaustuotteet) ja jalkineet                         |     |     |       |     |   |     |   |    |    |   |   |   |   |     |     |   |

## Saapuneet ja ratkaistut valitukset hyödykkeittäin

01.01.2016 - 31.12.2016

|   |    |     |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |    |     |
|---|----|-----|-----|----|---|----|---|----|----|---|---|---|---|----|-----|
|   | 66 | 91  | 157 | 32 | 0 | 15 | 0 | 14 | 25 | 0 | 0 | 2 | 1 | 89 | 68  |
| Vapaa-aikaan liittyvät tavarat<br>(urheiluvälineet, soittimet jne.)                 | 75 | 68  | 143 | 36 | 0 | 14 | 0 | 2  | 29 | 1 | 2 | 1 | 4 | 89 | 54  |
| Vauvan- ja lastenhoitotarvikkeet  | 0  | 7   | 7   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 4  | 0 | 0 | 0 | 0 | 4  | 3   |
| Yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten<br>kulkuvälineiden polttoaineet ja voitel | 0  | 2   | 2   | 0  | 0 | 2  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 2  | 0   |
| Yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten<br>kulkuvälineiden varaosat ja lisävarust | 59 | 344 | 403 | 29 | 1 | 29 | 1 | 6  | 13 | 0 | 1 | 5 | 5 | 90 | 313 |

**Muut tavarat ja palvelut**

|                          |     |    |     |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |
|--------------------------|-----|----|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| Muut tavarat ja palvelut | 158 | 19 | 177 | 28 | 2 | 8 | 0 | 3 | 8 | 0 | 7 | 1 | 3 | 60 | 117 |
|--------------------------|-----|----|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|

**Postipalvelut ja sähköisen viestinnän palvelut**

|                           |    |    |     |    |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|---------------------------|----|----|-----|----|---|----|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| Internetpalvelut          | 59 | 48 | 107 | 16 | 1 | 17 | 0 | 6 | 20 | 0 | 3 | 0 | 8 | 71 | 36 |
| Lankapuhelinpalvelut      | 47 | 4  | 51  | 12 | 1 | 7  | 0 | 4 | 4  | 0 | 1 | 1 | 1 | 31 | 20 |
| Matkapuhelinpalvelut      | 20 | 61 | 81  | 3  | 0 | 5  | 0 | 8 | 14 | 0 | 1 | 1 | 7 | 39 | 42 |
| Muut viestintäpalvelut    | 0  | 5  | 5   | 0  | 0 | 0  | 0 | 1 | 1  | 0 | 2 | 0 | 0 | 4  | 1  |
| Posti- ja kuriiripalvelut | 1  | 33 | 34  | 0  | 0 | 0  | 0 | 3 | 10 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 19 |
| Televisiopalvelut         | 5  | 17 | 22  | 4  | 0 | 1  | 0 | 0 | 7  | 0 | 1 | 0 | 1 | 14 | 8  |

**Rahoituspalvelut**

|  |    |    |     |    |   |   |   |    |    |   |   |   |   |    |    |
|--|----|----|-----|----|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|
| Henkivakuutukset   | 0  | 3  | 3   | 0  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0 | 1 | 0 | 0 | 2  | 1  |
| Muut vakuutukset   | 0  | 7  | 7   | 0  | 0 | 0 | 0 | 1  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 2  | 5  |
| Oikeusturvavakuutukset   | 1  | 9  | 10  | 2  | 0 | 0 | 0 | 3  | 1  | 0 | 1 | 0 | 0 | 7  | 3  |
| Rahoituspalvelut — Kiinne-/asuntolainat  | 0  | 1  | 1   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0  |
| Rahoituspalvelut — Luotto (lukuun<br>ottamatta kiinne-/asuntolainoja) Tähän<br>eivät k | 89 | 58 | 147 | 28 | 7 | 7 | 0 | 10 | 18 | 4 | 0 | 0 | 2 | 76 | 71 |
| Rahoituspalvelut — Maksutili ja<br>maksupalvelut                                       | 4  | 9  | 13  | 1  | 0 | 0 | 0 | 2  | 1  | 0 | 0 | 1 | 1 | 6  | 7  |
| Rahoituspalvelut — Muut<br>rahoituspalvelut  | 0  | 3  | 3   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 2  |
| Rahoituspalvelut — Säästöt   | 1  | 2  | 3   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 2  |
| Sijoitukset, eläkkeet ja vakuutukset   | 0  | 3  | 3   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 3 | 0 | 0 | 3  | 1  |

## Saapuneet ja ratkaistut valitukset hyödykkeittäin

01.01.2016 - 31.12.2016

|  |    |     |    |   |    |   |    |    |   |    |   |   |     |    |
|--|----|-----|----|---|----|---|----|----|---|----|---|---|-----|----|
| <b>Vahinkovakuutukset – Matkavakuutukset</b>                                     |    |     |    |   |    |   |    |    |   |    |   |   |     |    |
| 2  | 18 | 20  | 2  | 0 | 0  | 0 | 1  | 3  | 0 | 0  | 2 | 0 | 8   | 12 |
| <b>Vahinkovakuutukset — Koti- ja kiinteistövakuutukset</b>                       |    |     |    |   |    |   |    |    |   |    |   |   |     |    |
| 144  | 61 | 205 | 60 | 1 | 20 | 0 | 22 | 16 | 0 | 12 | 3 | 0 | 134 | 71 |
| <b>Vahinkovakuutukset — Liikenteeseen liittyvät vakuutukset</b>                  |    |     |    |   |    |   |    |    |   |    |   |   |     |    |
| 3  | 35 | 38  | 1  | 0 | 0  | 1 | 5  | 2  | 0 | 6  | 2 | 2 | 19  | 19 |
| <b>Vahinkovakuutukset — Sairaus- ja tapaturmavakuutukset sekä muut vastaavat</b> |    |     |    |   |    |   |    |    |   |    |   |   |     |    |
| 97   | 83 | 180 | 41 | 2 | 7  | 0 | 25 | 10 | 0 | 12 | 3 | 0 | 100 | 80 |
| <b>Vastuuvakuutukset</b>   |    |     |    |   |    |   |    |    |   |    |   |   |     |    |
| 13   | 17 | 30  | 8  | 1 | 0  | 0 | 2  | 1  | 0 | 4  | 1 | 0 | 17  | 13 |

**Terveys**

|   |    |     |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|---|----|-----|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| <b>Käsikauppalääkkeet</b>   |    |     |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
| 0   | 3  | 3   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 2  |
| <b>Potilaiden käyttämät lääkinnälliset laitteet ja muut apuvälineet</b> |    |     |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
| 24  | 11 | 35  | 16 | 0 | 3 | 0 | 1 | 6  | 0 | 1 | 0 | 0 | 27 | 8  |
| <b>Reseptilääkkeet</b>  |    |     |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
| 0   | 3  | 3   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 0 | 1 | 2  | 1  |
| <b>Terveyspalvelut</b>  |    |     |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
| 70  | 51 | 121 | 27 | 0 | 9 | 0 | 9 | 11 | 0 | 2 | 1 | 0 | 59 | 62 |
| <b>Vanhainkodit ja kotihoito</b>  |    |     |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
| 0   | 0  | 0   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  |

**Vapaa-ajan palvelut**

|   |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
|---|----|-----|----|---|----|---|----|----|---|---|---|---|-----|----|
| <b>Hotellit ja muut majoitusliikkeet</b>            |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 31  | 19 | 50  | 9  | 1 | 5  | 1 | 5  | 5  | 1 | 1 | 7 | 1 | 36  | 14 |
| <b>Kulttuuri- ja viihdepalvelut</b>                 |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 69  | 22 | 91  | 12 | 0 | 9  | 0 | 4  | 7  | 0 | 1 | 2 | 0 | 35  | 56 |
| <b>Lomaosakkeet ja vastaavat</b>                    |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 0   | 10 | 10  | 0  | 0 | 1  | 0 | 0  | 3  | 0 | 0 | 1 | 0 | 5   | 5  |
| <b>Matkatoimiston palvelut</b>                      |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 1   | 30 | 31  | 0  | 0 | 0  | 0 | 7  | 4  | 0 | 1 | 0 | 0 | 12  | 19 |
| <b>Muut vapaa-ajan palvelut</b>                     |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 6   | 24 | 30  | 2  | 0 | 4  | 0 | 0  | 3  | 0 | 0 | 0 | 0 | 9   | 21 |
| <b>Ravintolat ja baarit</b>                         |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 14  | 4  | 18  | 5  | 0 | 3  | 0 | 1  | 3  | 0 | 0 | 0 | 0 | 12  | 6  |
| <b>Uhkapelit ja arpajaiset</b>                      |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 0   | 2  | 2   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 1 | 1   | 1  |
| <b>Urheiluun ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut</b> |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 14  | 46 | 60  | 7  | 0 | 2  | 2 | 4  | 3  | 2 | 0 | 2 | 1 | 23  | 37 |
| <b>Valmismatkat</b>                                 |    |     |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |     |    |
| 104   | 99 | 203 | 36 | 0 | 40 | 0 | 15 | 24 | 0 | 1 | 1 | 0 | 117 | 86 |

**Yleiset kulutuspalvelut**

|  |     |     |     |   |    |   |   |    |   |   |   |   |     |     |
|--|-----|-----|-----|---|----|---|---|----|---|---|---|---|-----|-----|
| <b>Ajoneuvojen ja muiden kulkuvälineiden huolto ja korjaus</b> |     |     |     |   |    |   |   |    |   |   |   |   |     |     |
| 307  | 248 | 555 | 125 | 0 | 65 | 5 | 7 | 15 | 1 | 1 | 7 | 7 | 233 | 322 |

## Saapuneet ja ratkaistut valitukset hyödykkeittäin

01.01.2016 - 31.12.2016

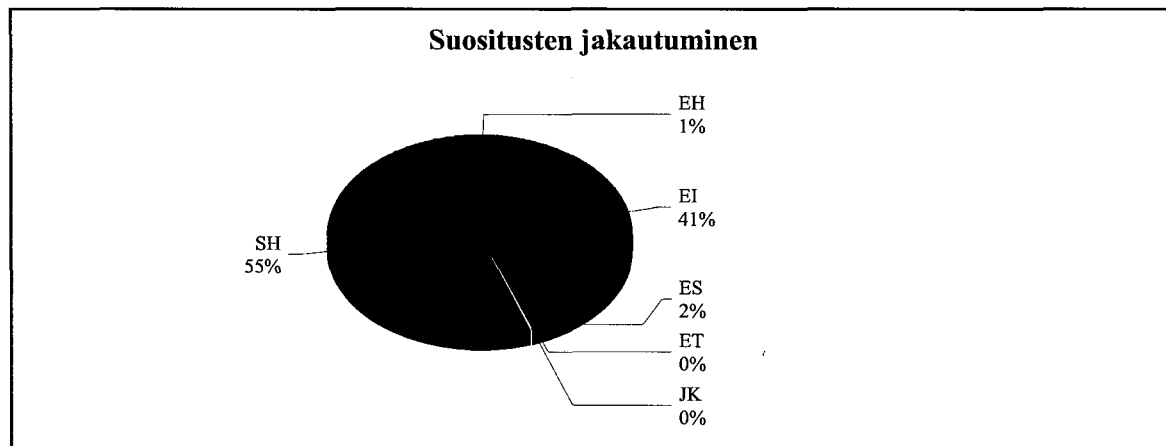
|   |              |              |               |              |           |              |           |            |              |           |            |            |            |              |               |
|---|--------------|--------------|---------------|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|---------------|
| Asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvät palvelut  | 598          | 381          | 979           | 88           | 2         | 106          | 4         | 12         | 49           | 11        | 8          | 8          | 11         | 299          | 682           |
| Hautauspalvelut                                     | 0            | 1            | 1             | 0            | 0         | 0            | 0         | 0          | 0            | 0         | 0          | 0          | 1          | 1            | 0             |
| Kauneudenhoitopalvelut                              | 23           | 18           | 41            | 12           | 0         | 6            | 0         | 2          | 3            | 0         | 0          | 1          | 0          | 24           | 17            |
| Kiinteistönvälityspalvelut                          | 1 208        | 65           | 1 273         | 35           | 2         | 25           | 1         | 6          | 4            | 1         | 1          | 1          | 3          | 79           | 1 194         |
| Kodin siivouspalvelut                               | 2            | 10           | 12            | 2            | 0         | 0            | 0         | 0          | 2            | 0         | 0          | 0          | 0          | 4            | 8             |
| Lastenhoito   | 0            | 4            | 4             | 0            | 0         | 0            | 0         | 0          | 0            | 0         | 0          | 0          | 0          | 0            | 4             |
| Lemmikkieläinpalvelut                               | 1            | 25           | 26            | 1            | 0         | 0            | 0         | 0          | 3            | 0         | 1          | 0          | 1          | 6            | 20            |
| Muut ajoneuvopalvelut                               | 77           | 138          | 215           | 18           | 1         | 46           | 1         | 6          | 10           | 0         | 21         | 2          | 6          | 111          | 104           |
| Muutto- ja varastointipalvelut                      | 25           | 21           | 46            | 11           | 0         | 6            | 0         | 4          | 1            | 0         | 1          | 0          | 0          | 23           | 23            |
| Oikeudelliset palvelut ja kirjanpito                | 6            | 23           | 29            | 3            | 0         | 0            | 0         | 2          | 3            | 2         | 4          | 2          | 0          | 16           | 13            |
| Uusien asuntojen rakentaminen                       | 302          | 54           | 356           | 21           | 0         | 10           | 1         | 0          | 5            | 2         | 0          | 1          | 2          | 42           | 314           |
| Vaatteiden ja jalkineiden pesu, korjaus ja vuokraus | 17           | 23           | 40            | 15           | 0         | 1            | 0         | 3          | 1            | 0         | 2          | 1          | 0          | 23           | 17            |
| <b>Yhteensä</b>                                     | <b>9 885</b> | <b>6 159</b> | <b>16 044</b> | <b>1 806</b> | <b>50</b> | <b>1 447</b> | <b>36</b> | <b>520</b> | <b>1 416</b> | <b>52</b> | <b>227</b> | <b>161</b> | <b>118</b> | <b>5 833</b> | <b>10 223</b> |

SJ = Päätetty jaostossa  
 ST = Päätetty täysistunnossa  
 SY = Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä  
 ER = Esittelijän ratkaisu  
 IL = Ilmoittaja luopunut valituksestaan  
 SO = Sovinto  
 AO = Asia oikeuteen  
 ET = Ei toimivaltaa  
 MU = Muu  
 SI = Siirretty kuluttajaneuvontaan

**Suosituksen jakautuminen lopputuloksen mukaan**  
**01.01.2016 - 31.12.2016**

| SUOSITUSTEN JAKAUTUMINEN NIIDEN SISÄLLÖN JA JAOSTOJEN TEHTÄVIEN MUKAAN |              |              |              |           |           |           |
|--|--------------|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Jaosto   | Yhteensä     | SH           | EI           | EH        | ES        | ET        |
| KRIL1  | 58           | 22           | 36           | 0         | 0         | 0         |
| KRIL2  | 14           | 5            | 9            | 0         | 0         | 0         |
| KRIL3  | 143          | 40           | 99           | 1         | 2         | 1         |
| KRIL4  | 918          | 610          | 280          | 0         | 27        | 1         |
| KRIL5  | 260          | 137          | 116          | 0         | 7         | 0         |
| KRIL6  | 396          | 273          | 118          | 2         | 3         | 0         |
| KRIL7  | 222          | 139          | 71           | 0         | 6         | 6         |
| KRIL8  | 332          | 187          | 121          | 12        | 7         | 1         |
| KRIL9  | 200          | 54           | 141          | 0         | 3         | 2         |
| KRIL10   | 251          | 87           | 157          | 1         | 5         | 1         |
| KRIL11   | 240          | 141          | 88           | 7         | 3         | 1         |
| KRIL12   | 175          | 60           | 114          | 0         | 0         | 0         |
| KRIL13   | 268          | 168          | 90           | 0         | 7         | 1         |
| <b>Yhteensä</b>  | <b>3 477</b> | <b>1 923</b> | <b>1 440</b> | <b>23</b> | <b>70</b> | <b>14</b> |

SH = Suositettu hyvitystä  
 EI = Ei suositettu hyvitystä  
 EH = Suositettu elinkeinonharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä  
 ES = Ei annettu suositusta (ns. nahkapäätös)  
 ET = Ei toimivaltaa  
 JK = Jätetty käsittelemättä

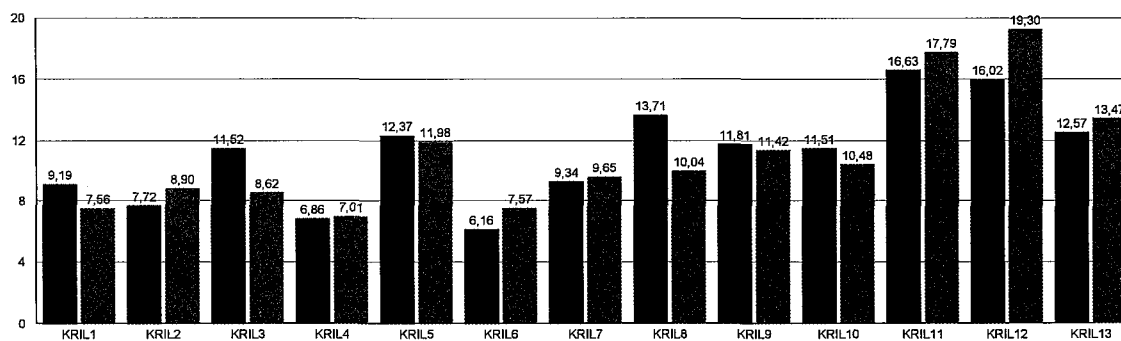




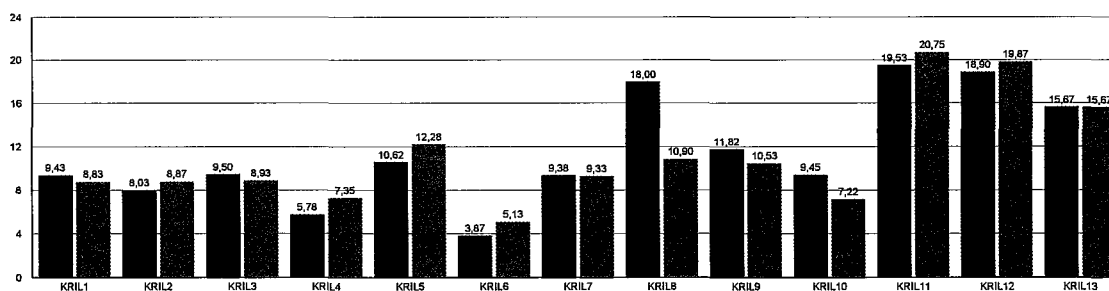
## Keskimääräiset käsittelyajat vuosina 2016 ja 2015

| Jaosto          | v. 2016            |             | v. 2015            |             |
|-----------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
|                 | Käsittelyaika (kk) | Mediaani    | Käsittelyaika (kk) | Mediaani    |
| KRIL1           | 9,19               | 9,43        | 7,56               | 8,83        |
| KRIL2           | 7,72               | 8,03        | 8,90               | 8,87        |
| KRIL3           | 11,52              | 9,50        | 8,62               | 8,93        |
| KRIL4           | 6,86               | 5,78        | 7,01               | 7,35        |
| KRIL5           | 12,37              | 10,62       | 11,98              | 12,28       |
| KRIL6           | 6,16               | 3,87        | 7,57               | 5,13        |
| KRIL7           | 9,34               | 9,38        | 9,65               | 9,33        |
| KRIL8           | 13,71              | 18,00       | 10,04              | 10,90       |
| KRIL9           | 11,81              | 11,82       | 11,42              | 10,53       |
| KRIL10          | 11,51              | 9,45        | 10,48              | 7,22        |
| KRIL11          | 16,63              | 19,53       | 17,79              | 20,75       |
| KRIL12          | 16,02              | 18,90       | 19,30              | 19,87       |
| KRIL13          | 12,57              | 15,67       | 13,47              | 15,67       |
| <b>Yhteensä</b> | <b>9,98</b>        | <b>7,70</b> | <b>10,38</b>       | <b>8,93</b> |

## Käsittelyaika 2016 ja 2015



## Mediaani 2016 ja 2015



**Määräaika raportti yksiköittäin****09.01.2016 - 31.12.2016**

| Jaosto          | 90 pv tai alle | yli 90 pv | käsittelyaika (ka pv) |
|-----------------|----------------|-----------|-----------------------|
| <b>Asunto</b>   | 107 (67%)      | 53 (33%)  | 90,12                 |
| <b>Auto</b>     | 211 (62%)      | 129 (38%) | 85,58                 |
| <b>Palvelu</b>  | 27 (49%)       | 28 (51%)  | 121,93                |
| <b>Tavara</b>   | 64 (48%)       | 69 (52%)  | 106,29                |
| <b>Yhteensä</b> | 409 (59%)      | 279 (41%) | 93,55                 |

**Asuntoyksikkö**

- KRIL8 = rakentaminen ja remontointi
- KRIL11 = asuntokauppa ja kiinteistönvälitys
- KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokauppariidat
- KRIL13 = asunnon vuokraus, asumisoikeus

**Autoyksikkö**

- KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
- KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus

**Palveluyksikkö**

- KRIL6 = matka-ala
- KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
- KRIL10 = muut palvelut

**Tavarayksikkö**

- KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
- KRIL2 = nahka-ala, turkikset, suutarit
- KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
- KRIL7 = muut tavarat

21.6.2017

**Suosituksen noudattaminen jaostottain**  
**01.01.2016 - 31.12.2016**

| Jaosto          | Annettu suosituksia |  | Suositettu hyvitystä |             | Noudatettu  |             | Ei noudatettu |             | Ei tietoa  |             | Tiedettyjen noudattamisten % | Alioikeus |          | Konkurssi |            |
|-----------------|---------------------|--|----------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|------------|-------------|------------------------------|-----------|----------|-----------|------------|
|                 | kpl                 |  | kpl                  | %           | kpl         | %           | kpl           | %           | kpl        | %           | %                            | kpl       | %        | kpl       | %          |
| KRIL1           | 58                  |  | 23                   | 39.7        | 11          | 47.8        | 10            | 43.5        | 2          | 8.7         | 52.4                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL2           | 14                  |  | 5                    | 35.7        | 3           | 60.0        | -             | -           | 2          | 40.0        | 100.0                        | -         | -        | -         | -          |
| KRIL3           | 171                 |  | 66                   | 38.6        | 43          | 65.2        | 12            | 18.2        | 9          | 13.6        | 78.2                         | -         | -        | 2         | 3.0        |
| KRIL4           | 905                 |  | 600                  | 66.3        | 413         | 68.8        | 127           | 21.2        | 51         | 8.5         | 76.5                         | -         | -        | 1         | 0.2        |
| KRIL5           | 280                 |  | 149                  | 53.2        | 67          | 45.0        | 46            | 30.9        | 33         | 22.1        | 59.3                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL6           | 410                 |  | 284                  | 69.3        | 162         | 57.0        | 68            | 23.9        | 48         | 16.9        | 70.4                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL7           | 250                 |  | 168                  | 67.2        | 96          | 57.1        | 34            | 20.2        | 36         | 21.4        | 73.8                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL8           | 315                 |  | 177                  | 56.2        | 90          | 50.8        | 46            | 26.0        | 41         | 23.2        | 66.2                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL9           | 186                 |  | 54                   | 29.0        | 40          | 74.1        | 7             | 13.0        | 7          | 13.0        | 85.1                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL10          | 256                 |  | 80                   | 31.3        | 47          | 58.8        | 19            | 23.8        | 14         | 17.5        | 71.2                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL11          | 234                 |  | 136                  | 58.1        | 68          | 50.0        | 27            | 19.9        | 39         | 28.7        | 71.6                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL12          | 159                 |  | 57                   | 35.8        | 26          | 45.6        | 14            | 24.6        | 16         | 28.1        | 65.0                         | -         | -        | -         | -          |
| KRIL13          | 259                 |  | 158                  | 61.0        | 82          | 51.9        | 40            | 25.3        | 35         | 22.2        | 67.2                         | -         | -        | -         | -          |
| <b>Yhteensä</b> | <b>3497</b>         |  | <b>1957</b>          | <b>56.0</b> | <b>1148</b> | <b>58.7</b> | <b>450</b>    | <b>23.0</b> | <b>333</b> | <b>17.0</b> | <b>71.8</b>                  | <b>0</b>  | <b>-</b> | <b>3</b>  | <b>0.2</b> |