

**Oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan välinen
tulossopimus vuosille 2026–2029**

Sisällys

1	Strategiset linjaukset.....	3
2	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus.....	4
3	Tulostavoitteet	5
4	Voimavarojen hallinta.....	8
5	Seuranta ja allekirjoitukset.....	10
6	Liitteet.....	10

1 Strategiset linjaukset

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin. Lautakunta toteuttaa oikeusturvaa antamalla kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin sekä asuntoa koskeviin yksityisten välisiin sopimusoikeudellisiin erimielisyyksiin ja neuvomalla sekä kannustamalla osapuolia sovintoon.

Lautakunta on laatinut strategian vuosille 2021-2026. Strategian mukaan lautakunnan tavoitteena on olla tehokas ja laadukas tuomioistuimia täydentävä riidanratkaisuelin. Keskeisiä lautakunnan arvoja ovat oikeudenmukaisuus ja oikeuden helppo saatavuus maksutta. Lautakunta vaikuttaa keskeisesti kuluttajaoikeuteen ratkaisukäytännöllään. Lautakunta päivittää tulossopimuskaudella strategiansa vuonna 2026.

Kuluttajariitalautakunnan toimintaympäristö on jatkuvan muutoksen tilassa. Hallituksen sopeutus- ja säästötoimet vaikuttavat lautakunnan käytössä oleviin resursseihin. Toisaalta lautakuntaan saapuvien asioiden määrä on liki poikkeuksetta kasvanut vuosittain, ja asiamäärien voidaan olettaa kasvavan myös tulevina vuosina. Asiamääriin ja käsittelyaikoihin vaikuttavat ainakin seuraavat lautakunnan toimintaympäristön olosuhteet ja muutokset:

- Kansantaloudessa tapahtuvat muutokset, kuten asuntokaupan hidastuminen, voivat vähentää niihin liittyviä riitoja, mutta vuokra-asumisen lisääntyminen puolestaan lisää vuokrariitoja.
- Äkilliset maailmanlaajuiset kriisit (viime tulossopimuskaudella pandemia, Ukrainan sodasta aiheutunut sähkömarkkinoiden kriisi) ja jopa yksittäistä ison markkinaosuuden omaavaa elinkeinonharjoittajaa koskevat ongelmat voivat yllättäen lisätä joitakin kulutushyödykkeitä koskevia riitoja jyrkästi.
- Jo päätetyt lainsäädäntöuudistukset, kuten rahapelilainsäädännön uudistus, lisäävät lautakuntaan saapuvien asioiden määrää. Lautakunnan ratkaisutoiminnan kannalta keskeisten lakien uudistaminen ainakin alkuvuosina lisää lautakunnan työtä ja mahdollisesti pitkittää käsittelyaikoja ennen kuin uudet linjaukset saadaan tehtyä.
- Digitalisaatio vaikuttaa usealla tavalla niin tarjolla oleviin kulutushyödykkeisiin, niiden hankintaan kuin itse riidan ratkaisumenettelyyn.

- Lautakuntaan tulee vireille isoja asiakokonaisuuksia, joissa joudutaan odottamaan tuomioistuinten ratkaisuja, jotka pidentävät lautakunnan keskimääräistä käsittelyaikaa lautakunnasta riippumattomista syistä.

Lautakunta tehostaa toimintaansa olemassa olevien ruuhkien purkamiseksi ja kasvavien asiamäärien hallitsemiseksi kehittämällä henkilöstörakennettaan ja toimintatapojaan sekä edistämällä lautakunnan toimintaan vaikuttavia säädösuudistuksia. Lisäksi lautakunnan toimintaa tehostetaan uudistamalla lautakunnan asianhallintajärjestelmä. Lautakunta ennaltaehkäisee kuluttaja- ja asuntoriitoja tekemällä yhteistyötä muiden viranomaisten ja toimielimien kanssa. Lautakunta antaa verkkosivuillaan ajantasaista tietoa toiminnastaan, lautakuntamenettelystä sekä ratkaisukäytännöstään.

Lautakunta laatii toimintasuunnitelman, johon kirjataan suunnitellut tehostamistoimenpiteet. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

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

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Valtion talousarviossa kuluttajariitalautakunnan tavoitteeksi on asetettu lautakunnan toiminnan kehittäminen käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja kuluttajien oikeusturvan parantamiseksi. Oikeusministeriö arvioi kuluttajariitalautakunnan toimintaa tehostavia säädösmuutostarpeita lautakunnan omien ehdotusten ja selvityshenkilön vuonna 2024 laatiman selvityksen sekä siitä saadun lausuntopalautteen pohjalta (OM, selvityksiä ja ohjeita 2024:4).

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 kuluttajaneuvontaa. Ratkaisukäytännöllään lautakunta ohjaa elinkeinoharjoittajia toimimaan kuluttajaoikeuden mukaisesti vaikuttaen näin 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 elinkeinonharjoittajien välisissä sekä asuntokaupan osapuolten välisissä suhteissa sekä ehkäisee virheellisiä menettelyjä kuluttajasopimuksissa ja asumista koskevissa sopimuksissa.

3 Tulostavoitteet

Tulostavoite 1. Korkealaatuinen oikeusturva on kaikkien saatavilla. Kuluttajariitalautakunta toimii osana oikeusturvajärjestelmää mahdollistaen oikeusturvan saamisen maksutta ja ilman kuluriskiä elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisissä riidoissa.

Mittarit v. 2026-2029

Siirtyvien asioiden määrä vähenee. Asioita ratkaistaan enemmän kuin niitä tulee sisään ja keskimääräiset käsittelyajat laskevat kaikilla päättymistavoilla ja kaikissa asiaryhmissä. Pisimmät jonot sekä käsittelyajat ovat tällä hetkellä asuntoasioissa, joten lautakunta painottaa erityisesti asuntoasioiden ruuhkien purkamista käsittelyaikojen lyhentämiseksi vuosina 2026-2027.

Käsittelyajat kk					
	2025	2026	2027	2028	2029
Kaikki asiat	14	13	12	10	8
Asuntoasiat	21	19	16	13	10
Autoasiat	10	9	8	7	6
Palveluasiat	12	10	9	8	7
Tavara-asiat	12	10	9	8	7

Valtioneuvoston vuonna 2022 antaman oikeudenhoidon selonteon mukainen tavoite on 6 kuukauden keskimääräinen käsittelyaika. Tavoitteena on, että tämä käsittelyaikatavoite saavutettaisiin viimeistään vuonna 2032.

Asiamäärät					
	2025	2026	2027	2028	2029
Saapuu	7200	7400	7600	7700	7800
Ratkaistaan	7800	8300	8000	8100	8200
Siirtyvien määrä vähenee	600	900	400	400	400

Tulostavoite 2. Kuluttajariitalautakunta lisää ratkaisutoiminnallaan oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa ja ehkäisee virheellisiä menettelyjä kuluttajasopimuksissa ja asuntoasioissa.	
Mittari 1. v. 2026-2029	Päätösten noudattamisaste on vuosittain yli 70 % (tiedetyistä).
Mittari 2 v. 2026–2029	Lautakunta julkaisee verkkosivuillaan säännöllisesti uusia periaatteellisesti merkittäviä tai useita kuluttajia koskevia ratkaisuja sekä antaa medioille tarkempaa tietoa ratkaisuistaan. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 3. v. 2026-2029	Kuluttajariitalautakunta tekee yhteistyötä Kilpailu- ja kuluttajaviraston (neuvonta ja valvonta) kanssa. (toteutunut kyllä/ei) Kuluttajariitalautakunta tekee yhteistyötä Euroopan kuluttajakeskuksen kanssa kansainvälisten riitojen ehkäisemiseksi. (toteutunut kyllä/ei) Kuluttajariitalautakunta jatkaa yhteistyötä FINE:n kanssa ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaisuuden varmistamiseksi. (toteutunut kyllä/ei) Kuluttajariitalautakunta tekee yhteistyötä elinkeinoelämän järjestöjen kanssa lautakunnan ratkaisujen noudattamisen edistämiseksi sekä riitojen ennaltaehkäisemiseksi. (toteutunut kyllä/ei)
Tulostavoite 3. Digitaalisia ratkaisuja hyödynnetään vastuullisesti osana monipuolista palveluntarjontaa	
Mittari 1. v. 2026-2029	Sähköisen asioinnin (asiointipalvelu + sähköposti) suhde paperiasiointiin on noin 95 %:a tai enemmän.

Mittari 2. v. 2026-2029	Kuluttajariitalautakunnan sähköinen asianhallintajärjestelmä uudistetaan kokonaisvaltaisesti. Uudistus tehdään useassa vaiheessa: kirjaamosovellus otetaan käyttöön keväällä 2026 ja tarkastajien ja esittelijöiden osuudet otetaan käyttöön 2027-2028. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 3. v. 2026	Lautakunnan verkkosivut uudistetaan 2025-2026 ja otetaan käyttöön keväällä 2026. Sivujen päivittämiseen ja ylläpitoon nimitään vastuuhenkilöt. (toteutunut kyllä/ei)
Mittari 4. v. 2026	Kehitetään ja otetaan käyttöön tapoja hyödyntää tekoälyohjelmistoja lautakunnan toiminnassa. (toteutunut kyllä/ei)
Tulostavoite 4. Työyhteisö on oikeudenmukainen ja tukee henkilöstön hyvinvointia. Henkilöstö on osaava.	
Mittari 1. v. 2026	Lautakunta on ottanut käyttöön HenkilöstöBaron Tutka-kyselynä syksyllä 2025 osana OEV-virastoa. Kyselyjä toteutetaan OEV-viraston kanssa yhteisessä aikataulussa. Tutka-kysely: kokonaistulos 2,5, arvostus ja työn merkityksellisyys 3, työyhteistyön tuloksellisuus 2,5, esihenkilötyö 2,5, johtamiskulttuuri 2,5, organisaation toimintakulttuuri 3
Mittari 2. v. 2026-2029	Sairauspoissaolot, 5 työpäivää/htv
Mittari 3. v. 2026-2029.	Alle vuoden pituisten määräaikaisuuksien osuus ei kasva. (toteutunut kyllä/ei)
Tulostavoite 5. Kuluttajariitalautakunta on kiinnostava työpaikka työnhakijoille	
Mittari 1. v. 2026	Lähtövaihtuvuus- % v. 2026: korkeintaan 10-14 %.

Mittari 2. v. 2026	Virkavapaalle jää vuosittain korkeintaan 15 % henkilöstöstä.
--------------------	--

Hallinnonalan yhteisiä tavoitteita

Kuluttajariitalautakunnan toimia yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi	
Mittari 1. v. 2026	Yhdenvertaisuussuunnitelma on laadittu ja on ajantasainen. (toteutunut kyllä/ei)
Kuluttajariitalautakunnan varautuminen	
Mittari 2. v. 2026	Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on laadittu ja on ajantasainen. (toteutunut kyllä/ei)

4 Voimavarojen hallinta

Kuluttajariitalautakunnan henkilötyövuodet

	Toteuma 2024	Arvio 2025	Tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	Alustava tavoite 2028	Alustava tavoite 2029
Henkilötyövuodet, yhteensä	38,5	43	44	41	41	41
Johto	2	2	2	2	2	2
Hallinto	3	3	3	3	3	3
Ylitarkastajat	4	3	4	4	4	4
Esittelijät	15	19	18	16	16	16
Tarkastajat	13	13	14	13	13	13
Harjoittelijat	0,5	1	1	1	1	1
Sivutoimiset esittelijät	1	2	2	2	2	2

Kuluttajariitalautakunnan toiminnan rahoitus

TOIMINNAN RAHOITUS	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Oikeusministeriön yhteydessä toimivien viranomais- ten toimintamenot, momentti	TP	Arvio	TA	Kehys	Kehys	Kehys
25.01.03 (1000 euroa)						
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	118	548	450	233	248	263
TA ja LTAt / kehys	3380	3 200	3 215	3 215	3 215	3 215
Käytettävissä oleva rahoitus	3 498	3 748	3 664	3 448	3 463	3 478
Menot	2 952	3 301	3 431	3 200	3 200	3 200
Tulot	2	3	0	0	0	0
Nettomenot	2 950	3 298	3 431	3 200	3 200	3 200
Siirtyy seuraavalle vuodelle	548 (16 %)	450 (14 %)	233 (7 %)	248 (8 %)	263 (8 %)	277 (9 %)

Kuluttajariitalautakunnan menojen ja tulojen erittely

TULOJEN JA MENOJEN	2024	2025	2026	2027	2028	2029
ERITTELY	TP	Arvio	TA	Kehys	Kehys	Kehys
(1000 euroa)						
Henkilöstökulut	2 581	2 961	3 070	2 834	2 834	2 834
Toimitilavuokrakulut	165	190	200	205	205	205
Palvelujen ostokulut	140	115	124	124	124	124
Muut kulut	66	35	37	37	37	37
Investointimenot	0	0	0	0	0	0
Bruttomenot	2 952	3 301	3 431	3 200	3 200	3 200
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	2	3	0	0	0	0
Bruttotulot	2 950	3 298	3 431	3 200	3 200	3 200

5 Seuranta ja allekirjoitukset

Tulossopimuksessa sovitaan varsinaisesti vuotta 2026 koskevista tavoitteista ja alustavasti vuosien 2027-2029 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 5.11.2025

Oikeusministeriö

Kuluttajariitalautakunta



Antti Leinonen

Kansliapäällikkö



Katri Kummoinen

Puheenjohtaja



Liisa Huhtala

Osastopäällikkö



Juho Kaakkunen

Varapuheenjohtaja

6 Liitteet

Liite 1. Kuluttajariitalautakunnan toiminnalliset tunnusluvut

Liite 1. Kuluttajariitalautakunnan toiminnalliset tunnusluvut

	Toteutuma 2023	Toteutuma 2024	Tujo 2025	Ennuste 2025	Muutos %- 2025/2024	Tujo 2026	Muutos %- 2026/2025	Arvio 2027	Arvio 2028	Arvio 2029
Saapuneet ratkaisupyynnöt										
Asunto	1 972	1 890	1 900	1 750	-7 %	1 900	9 %	2 000	2 000	2 000
Auto	2 138	2 264	2 300	2 250	-1 %	2 300	2 %	2 350	2 400	2 450
Palvelu	1 761	1 924	2 100	2 200	14 %	2 200	0 %	2 300	2 300	2 300
Tavara	1 049	1 048	1 000	1 000	-5 %	1 000	0 %	1 050	1 050	1 050
Saapuneet asiat yhteensä	6 931	7 127	7 300	7 200	1 %	7 400	3 %	7 700	7 750	7 800
	Toteutuma 2023	Toteutuma 2024	Tujo 2025	Ennuste 2025	Muutos %- 2025/2024	Tujo 2026	Muutos %- 2026/2025	Arvio 2027	Arvio 2028	Arvio 2029
Käsitellyt ratkaisupyynnöt										
Asunto	1 561	2 044	2 200	2 350	15 %	2 400	2 %	2 300	2 200	2 100
Auto	1 682	2 002	2 400	2 100	5 %	2 350	12 %	2 300	2 450	2 550
Palvelu	2 002	2 237	2 200	2 350	5 %	2 450	4 %	2 350	2 350	2 400
Tavara	833	1 068	1 300	1 000	-6 %	1 100	10 %	1 050	1 100	1 150
Käsitellyt asiat yhteensä	6 078	7 351	8 100	7 800	6 %	8 300	6 %	8 000	8 100	8 200
	Toteutuma 2023	Toteutuma 2024	Tujo 2025	Ennuste 2025	Muutos %- 2025/2024	Tujo 2026	Muutos %- 2026/2025	Arvio 2027	Arvio 2028	Arvio 2029
Päättymistapa										
Jaostoratkaisut ja päätetty täysistunnossa	1 561	1 734	1 600	1 600	-8 %	1 500	-6 %	1 300	1 300	1 400
Yksinkertainen menettely	1 571	2 005	2 000	2 050	2 %	2 300	12 %	2 100	2 000	2 000
Esittelijäratkaisut	590	459	1 000	700	53 %	1 000	43 %	1 000	1 200	1 200
Sovinnot (ml.luopumiset)	1 795	2 082	2 400	2 300	10 %	2 400	4 %	2 500	2 500	2 500
Siirretty kuluttajaneuvontaan	28	80	100	100	25 %	100	0 %	100	100	100
Muut	533	991	1 000	1 050	6 %	1 000	-5 %	1 000	1 000	1 000
Yhteensä	6 078	7 351	8 100	7 800	6 %	8 300	6 %	8 000	8 100	8 200
	Toteutuma 2023	Toteutuma 2024	Tujo 2025	Ennuste 2025	Muutos %- 2025/2024	Tujo 2026	Muutos %- 2026/2025	Arvio 2027	Arvio 2028	Arvio 2029
Suosittelusten noudattamisaste (%)	76 %	65 %	75 %	70 %	8 %	75 %	7 %	75 %	75 %	75 %
Suositteltu hyvitystä	1 712	2 099	2 000	2 300	10 %	2 300	0	2 300	2 300	2 300
Ei suositettu hyvitystä	1 289	1 610	1 500	1 850	15 %	1 850	0	1 850	1 850	1 850

Suosittelun elinkeinoharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä	29	30	30	50	87 %	50	0	50	50	50
Ei annettu suositusta (ns. nahkapäätös)	33	30	50	50	87 %	50	0	50	50	50
Ei toimivaltaa	17	20	20	50	150 %	50	0	50	50	50
Jätetty käsittelemättä (esittelijän ratkaisu)										
Keskimääräinen käsittelyaika										
Käsittelyaika (kk)	13,62	13,60	11,08	14,00	0,4	12,77	-0,8	11,00	9,15	7,69
Tekstiilit ja pesulat	8,49	8,00	7,00	10,00	2,0	9,00	1,0	8,00	7,00	6,00
Nahka-ala, turkikset, suutarit	8,40	7,00	7,00	10,00	3,0	9,00	2,0	8,00	7,00	6,00
Huonekalut ja kodinkoneet	12,90	13,00	10,00	12,00	-1,0	11,00	-2,0	9,00	7,00	6,00
Autojen ym kulkuneuvojen kauppa	7,71	8,00	6,00	10,00	2,0	9,00	1,0	8,00	7,00	6,00
Autojen ym kulkuneuvojen korjaus	9,35	9,00	7,00	7,00	-2,0	7,00	-2,0	6,00	6,00	6,00
Matka-ala	15,78	13,00	13,00	10,00	-3,0	9,00	-4,0	8,00	7,00	6,00
Muut tavarat	10,52	13,00	8,00	13,00	0,0	12,00	-1,0	10,00	8,00	7,00
Asuminen ja rakentaminen	18,19	22,00	15,00	23,00	1,0	20,00	-2,0	17,00	14,00	11,00
Vakuutukset, terveydenhuolto	17,42	13,00	12,00	8,00	-5,0	8,00	-5,0	7,00	6,00	6,00
Muut palvelut	14,44	14,00	12,00	16,00	2,0	14,00	0,0	12,00	10,00	8,00
Kiinteistövälitys ja asuntokauppa	19,48	21,00	15,00	21,00	0,0	19,00	-2,0	16,00	13,00	10,00
Yksityishenkilöiden väliset asuntokaupat	22,62	27,00	20,00	25,00	-2,0	23,00	-4,0	20,00	16,00	13,00
Huoneenvuokra- ja asumispoikeusasiat	16,46	14,00	12,00	17,00	3,0	16,00	2,0	14,00	11,00	9,00
	Toteutuma 2023	Toteutuma 2024	Tujo 2025	Ennuste 2025	Muutos 2025/2024	Tujo 2026	Muutos 2025/2024	Arvio 2027	Arvio 2028	Arvio 2029
Tuottavuus (käsittellyt asiat/htv)	192	191	184	181	-5 %	189	104 %	195	198	200
Taloudellisuus (toimintamenot/käsittellyt asiat)	408	400	416	423	6 %	413	98 %	400	395	390
Virkojen määrä	34	39	39	39	0 %	39	100 %	39	39	39
Henkilötyövuodet (vakituiset + ma)	31,68	38,50	44,00	43,00	12 %	44,00	102 %	41	41,00	41,00
Vakinaiset										
Määräaikaiset			2,00							
Kokoaikaiset										
Osa-aikaiset										
Työllisyysyöntekijät										
Sivutoimiset esittelijät	1,00	1,00	2,00	2,00		2,00		2,00	1,00	1,00
Harjoittelijat	0,59	1,00	1,00	1,00		1,00		1,00	1,00	1,00