

## **KULUTTAJAVIRASTON**

### **TOIMINTAKERTOMUS JA TILINPÄÄTÖSLASKELMAT**

**2004**

---

**TOIMINTAKERTOMUS VUODELTA 2004**

<b>1. JOHDANTO</b>	<b>3</b>
1.1 Kuluttajaviraston tehtävä	3
1.2 Kuluttajaviraston strategia	3
<b>2. JOHDON KATSAUS TOIMINTAAN</b>	<b>4</b>
<b>3. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS</b>	<b>5</b>
3.1 Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen	5
3.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	10
3.3 Kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen	22
3.4 Valmismatkaliikkeiden valvonta	27
3.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	29
3.6 Standardisointi	32
3.7 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut	32
3.8 Palvelutavoitteet	34
3.9 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	36
3.10 Yhteiset kehittämishankkeet	40
<b>4. RESURSSIEN KÄYTTÖ JA TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS</b>	<b>41</b>
4.1 Määrärahat	41
4.2 Resurssien käyttö (tulosalueet, hallintopalvelut)	42
4.3 Toiminnan tuottojen ja kulujen kuvaus	45
4.4 Kannattavuus	47
<b>5. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ANNETTAVAT TIEDOT SEKÄ TILINPÄÄTÖKSEN LASKELMIEN ANALYYSI</b>	<b>50</b>
5.1 Tilinpäätöslaskelmat	50
5.2 Tilinpäätöslaskelmien liitteenä annettavat tiedot	53
5.3 Tilinpäätöslaskelmien tarkastelu	61
<b>6. SISÄINEN VALVONTA</b>	<b>61</b>
<b>7. ALLEKIRJOITUKSET LIITTEET</b>	<b>63</b>

## 1. JOHDANTO

### 1.1 Kuluttajaviraston tehtävä

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa.

Kuluttajaviraston toimintalinjoja ovat tuotteiden ja palvelujen turvallisuuden edistäminen (tuoteturvallisuusvalvonta), kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen ja kuluttaja-asiamiehen tehtävät, kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen (vertailut, selvitykset, testit, valistus, verkko-opastus, koulujen kuluttajakasvatuksen tuki), valmismatkaliikkeiden valvonta, alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus (kunnallinen kuluttajaneuvonta, talous- ja velkaneuvonta, lääninhallitusten ja terveystarkastajien markkinavalvonta, lääninhallitusten kuluttaja- ja kilpailuosastot) sekä talous-, hallinto- ja muut tukipalvelut.

Tehtävässään Kuluttajavirasto toteuttaa **kuluttajapoliittisen ohjelman strategisia linjauksia**, joita ovat

- Kuluttaja-asioiden painoarvon ja näkyvyyden lisääminen.
- Kuluttajansuojan ja turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen
- Kuluttajien omien valmiuksien sekä vastuullisten ja kestävien kulutustapojen edistäminen
- Yhteistyön ja vuorovaikutuksen vahvistaminen kuluttaja-asioissa.

### 1.2 Kuluttajaviraston strategia

Vuonna 2004 valmistui viraston uusi strategia. Tehtävien lisäksi siinä määriteltiin visio vuodelle 2008, kriittiset menestystekijät vision saavuttamiseksi sekä toimintaa ohjaavat arvot.

Vision mukaan Kuluttajavirasto on aktiivinen, rohkea vaikuttaja, arvostettu asiantuntija ja haluttu yhteistyökumppani kuluttajan kannalta keskeisissä asioissa sekä innostava, osaava ja aikaansaava työyhteisö, jossa toimitaan joustavasti ja tehokkaasti.

Vision saavuttamiseksi viraston on

- uudistettava toimintatapoja viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi
- kehitettävä henkilöstön osaamista viraston perustehtävässä
- oltava uskottava valvontaviranomainen
- varmistettava, että yhteistyökumppanit kokevat viraston toiminnan välttämättömäksi oman toimintansa kannalta
- kehitettävä viestinnän vaikuttavuutta.

Kuluttajaviraston arvoja ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus.

## 2. JOHDON KATSAUS TOIMINTAAN

Kuluttajaviraston yhteiskunnallisina vaikuttavuustavoitteina vuonna 2004 oli kansainvälisesti korkean kuluttajansuojantason ylläpitäminen varmistamalla tavaroiden ja palvelujen turvallisuus sekä kuluttajan oikeudellinen asema siten, että kuluttaja voi luottaa asiallisiin markkinointitapoihin, kohtuullisiin sopimusehtoihin ja muihin toimintatapoihin ja edistää kuluttajien omia toimintamahdollisuuksia

Erityisinä yhteiskunnallisina vaikuttavuustavoitteina vuonna 2004 oli: kuluttajien luottamuksen lisääminen tietoyhteiskunnan palveluihin, kuluttajan aseman parantaminen rahoituspalvelujen käyttäjänä ja velallisenä, lasten aseman parantaminen markkinoilla sekä elinkeinoelämän lainsäädännön tuntemuksen edistäminen.

Valvonnalla, viestinnällä ja ongelmia ennaltaehkäisevällä toiminnalla varmistettiin kuluttajan turvallisuus ja perusoikeudet markkinoilla ja aktiivisella yhteistyöllä ja vaikuttamisella sekä kotimaassa että kansainvälisesti tuotiin esiin kuluttajanäkökulmaa erilaisiin päätöksentekotilanteisiin ja edistettiin kuluttajien omia toimintamahdollisuuksia. Yhteiskunnallista vaikuttavuutta on lisätty toimimalla yhdessä eri hallinnonalojen, sidosryhmien sekä alue- ja paikallishallinnon kanssa.

Hallitusohjelmasta ja kuluttajapoliittisesta ohjelmasta johdetut yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet ovat luonteeltaan jatkuvia ja niiden lopullinen tulos näkyy vasta myöhemmin. Tavoitteiden toteutumiseen vaikuttaa myös yleisen asenneilmapiirin kehittyminen - kuluttajapoliittisen ohjelman tavoitteena on kuluttajapolitiikan painoarvon lisääntyminen yhteiskunnassa.

Kuluttaja-asiat ovat yhä enenevässä määrin kansainvälisiä. Kansainvälisen toiminnan kasvu on tuonut virastolle uusia tehtäviä, jotka on hoidettu ilman lisäresursseja. Viraston tuottavuus on noussut, sillä tuotokset ovat lisääntyneet, vaikka määrärahat eivät ole kasvaneet. Toiminnallinen tuottavuus näkyy erityisesti hallinnon toimintojen tehokkuuden lisääntymisenä. Hallinnon resursseja on siirretty substanssitoimintaan. Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus oli hyvä Kuluttaja-lehden osalta. Julkisoikeudellisen toiminnan hintojen tarkistus tehdään vuonna 2005. Palvelutavoitteet on saavutettu hyvin.

Kuluttajaviraston uusi strategia, jossa on määritelty viraston tehtävä, visio vuoteen 2008 ja arvot, valmistui vuonna 2004. Strategian soveltaminen on aloitettu suunnittelemalla kehittämishankkeet, jotka edistävät sekä viraston sisäisen että ulkoisen toiminnan tehokkuutta. Osa hankkeista on aloitettu, loput on aikataulutettu vuosille 2005-2007. Vuonna 2004 valmistuivat viraston päätoimintaprosessien määrittely ja viestinnän prosessien kehittäminen. Strategian toteuttamista jatketaan suunnitelmallisesti.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on määritelty yhdeksi kuluttajaviraston kriittiseksi menestystekijäksi. Kehityskeskustelut ovat vakiintumassa ja ne linkittyvät uuteen palkkausjärjestelmään, jota valmisteltiin vuonna 2004 siten, että neuvottelut osapuolten kesken voidaan aloittaa keväällä 2005. Työtyytyväisyyskyselyjä on tehty uuden mallin mukaan vuodesta 2003 lähtien, ja tulosten perusteella on laadittu vuosittain työhyvinvoinnin kehittämishankkeita. Vuonna 2004 virastoon perustettiin työhyvinvoinnin kehittämisen työryhmä, joka laati virastolle toimintasuunnitelman vuosiksi 2005-2007. Osaamiskartoituksen tekemiseen ryhdytään vuonna 2005.

Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset heijastuvat erityisesti valvontatoiminnan riittävyyteen ja uskottavuuteen, ja asettaa odotuksia niin tuoteturvallisuuden, kuluttajaoikeudellisen kuin valmismatkaliikkeidenkin valvonnan kehittämiseksi. Tuoteturvallisuusvalvonnassa on tärkeää alue- ja paikallishallinnon rakenteiden kehittäminen. Kuluttajaoikeudellisten valvontakeinojen valikoimaa olisi lisättävä ja valmismatkaliikkeiden valvontaa koskevaa lainsäädäntöä olisi uudistettava. Kuluttajaviraston

toimenpiteiden kysynnän kasvuun vaikuttaa oleellisesti myös paikallisten neuvontapalvelujen väheneminen.

Kuluttajaviraston toiminnan tehokkuuden ja tuloksellisuuden toteutumiseen jatkossa vaikuttaa olennaisesti se, miten tiedonhallinta- ja verkkopalveluja kehittämällä voidaan lisätä asiakastyytyväisyyttä ja vastata EU yhteistyön asettamiin vaatimuksiin sekä tehostaa yhteistyötä alue- ja paikallishallinnon kanssa sekä parantaa yleishallinnon toimintoja. Investoinnit tehokkaisiin tiedonhallintajärjestelmiin edellyttäisivät lisäresursseja.

### 3. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS

#### 3.1 Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen

Tuoteturvallisuuslainsäädäntö uudistui 15.2.2004. Uudistuksella toimeenpantiin uusi eurooppalainen tuoteturvallisuusdirektiivi ja täsmennettiin lainsäädäntöä valvonnassa saatujen kokemusten perusteella. Entinen tuoteturvallisuuslaki korvattiin kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetulla lailla (75/2004). Lain soveltamisala laajeni koskemaan mm. kuntia ja seurakuntia, silloin kun ne tarjoavat kuluttajapalveluksia.

Uusi laki korostaa myös elinkeinonharjoittajan velvollisuutta ilmoittaa valvontaviranomaisille turvallisuudeltaan puutteellisista tuotteista ja palveluksista. Kuluttajavirasto laati ilmoittamista varten uuden verkkolomakkeen.

Tietojenantoasetus (613/2004) uudistettiin ja se tuli voimaan 1.1.2005. Asetus koskee nyt myös kuluttajapalveluksia. Siinä on mainittu ne turvallisuuteen liittyvät vähimmäistiedot, jotka kuluttajapalveluksesta tulee ilmoittaa kuluttajalle ennen palvelusta, sen aikana ja tarvittaessa palveluksen päätyttyä.

Valtiontalouden tarkastusviraston raportissa (69/2004) todetaan, että tuoteturvallisuusvalvontaan panostetaan kuntatasolla erittäin vähän. Tuoteturvallisuusvalvonta on osa ympäristöterveydenhuoltoa ja joutuu jatkuvasti kilpailemaan valvontaresursseista mm. elintarvikevalvonnan kanssa. Valtioneuvoston syksyllä 2003 tekemän periaatepäätöksen mukaan paikallistason valvonta keskitetään jatkossa seudullisiin valvontayksiköihin. Jotta kuluttajien turvallisuus ja toiminnanharjoittajien tasapuolinen kohtelu voitaisiin varmistaa, olisi tärkeää, että jokaiseen uuteen valvontayksikköön saataisiin henkilöstöä, joka voisi päätoimisesti keskittyä tuoteturvallisuusvalvontaan. Nyt näin ei ole. Yksi varteenotettava kehittämisvaihtoehto on siirtyminen kokonaan kenttätarkastajien käyttöön, mitä Kuluttajavirasto vuonna 2004 tuloksellisesti kokeili.

Kuluttajavirasto osallistui ympäristöterveydenhuollon tietojenkeruuhankkeen esiselvityksen laatimiseen. Kuluttajavirasto järjesti alue- ja paikallishallinnolle koulutusta ja työnohjauspäiviä (ks. liite 4) ja kehitti ekstranet-palvelua. Toiminnan tueksi laadittiin kaksi sisäistä työohjetta, Tuoteturvallisuusasioista tiedottaminen ja Tuoteturvallisuuden koulutustilaisuudet. Kuluttajavirasto osallistui valtakunnallisen tapaturmapäivän järjestämiseen.

### 3.1.1 Erityiset yhteiskunnalliset tulostavoitteet ja tulokset

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 kaksi erityistä yhteiskunnallista tulostavoitetta:

Markkinavalvonnassa kiinnitetään erityisesti huomiota palvelujen turvallisuuteen. Uutena tekijänä otetaan huomioon tavaroiden ja palveluiden turvallisuutta koskevan lainsäädännön soveltamisalan laajennus koskemaan myös muita kuin voittoa tuottavien yhteisöjen tarjoamia palveluja.

#### Valvonta

Lääninhallitusten valvontaprojektit perustuvat tulossopimukseen lääninhallitusten kanssa. Projektit koskevat pääosin kuluttajapalveluiden turvallisuutta, ja Kuluttajavirasto lääninhallituksille ja kunnille tarjoama ohjaus keskittyykin erityisesti niiden valvontaan. Kuluttajavirasto avusti kuntia vaikeissa ja tulkinnanvaraisissa tapauksissa antamalla asiantuntija-apua ja osallistamalla joihinkin tarkastuksiin.

Vuosittainen **valtakunnallisen valvontaprojektin** aiheena oli kylpylöiden ja uimahallien turvallisuus, erityisesti uinninvalvonnan toteutukseen liittyvät asiat. Kuluttajavirasto vastasi projektin suunnittelusta, työkalujen laadinnasta, tarkastajien koulutuksesta, tiedottamisesta ja tulosten kokoamisesta. Kuntien ja kuntayhtymien terveysturvontaviranomaiset tarkastivat 34 kylpylää, 123 uimahallia ja 56 muuta kohdetta, joihin kuului muun muassa hotellien uima-altaita, kuntoutuskeskuksia, palvelutaloja ja urheiluopistoja. Tarkastetut kohteet edustavat noin 2/3 kaikista Suomen kylpylöistä ja uimahalleista. Tarkastajat antoivat 86% tarkastetuista kohteista kirjallisia huomautuksia sekä ohjeita ja neuvoja turvallisuuden parantamiseksi. Palautetta annettiin myös rakenteellisista puutteista, turvallisuuskoulutuksen riittämättömyydestä ja turvallisuusasiakirjan päivittämisestä.

Kuluttajavirasto toteutti vuodelta 2003 lykkääntyneen **kenttätarkastajaprojektin**. Köysilaskeutumiseen ja seikkailuratoihin liittyviä palveluita tarkastettiin projektiluonteisesti 13.4. – 31.7. Projektin tuloksista ja kokemuksista on laadittu erillinen raportti. Projekti osoitti, että suuririskisten ja monimutkaisten kuluttajapalveluiden valvonnan tehokkaaksi toteuttamiseksi olisi tarvetta riittävän asiantuntemuksen omaaville, Kuluttajaviraston suorassa ohjauksessa toimiville kenttätarkastajille.

Kuluttajavirasto selvitti Rukan ja Kuusamon seudun koskenlaskuyrittäjien tarjoaman **koskenlaskuveneilyn asiakasturvallisuutta**. Tarkastelun kohteena olivat kymmenen koskenlaskuyrityksen osalta kuljettajien ja asiakkaiden määrä venettä kohden, turvallisuusasiakirjan laatiminen sekä asiakkaiden varustaminen ja ohjeistus koskenlaskuun. Yrityksistä seitsemän täytti turvallisuusvaatimukset tarkastetuilta osiltaan, kahden yrityksen osalta jälkivalvonta siirrettiin kuntaan ja yksi yritys lopetti toimintansa.

Kuluttajavirasto kartoitti **nousuvarjoilutoiminnan turvallisuutta** selvittämällä mm. lennättäjien koulutustasoa, lennätyksen olosuhderajoja, asiakkaille annettavia henkilösuojaimia ja turvallisuusasiakirjoja.

Julkisuudessa käsiteltiin paljon **jalankulkijoiden liukuesteitä ja kenkien nastoitusta**. Liukuesteet luokitellaan henkilösuojaimiksi, jotka täytyy tyyppitarkastuttaa ilmoitetussa laitoksessa sekä varustaa CE –merkinnällä. Lisäksi mukana on oltava käyttöohjeet. Kuluttajavirasto lähetti valmistajille ja maahantuojille kirjeen, jossa annetaan tietoa liukuesteiden vaatimuksista.

**Ratsastuksen turvallisuuden valvontaohje** valmistui kesällä ja sitä jaettiin laajasti valvontaviranomaisille ja toiminnanharjoittajille. Syksyllä aloitettiin **rinneturvallisuusohjeen** päivitystyö.

### **Aloitteet**

Kuluttajavirasto lähetti TE-keskuksille aloitteen, että ne ottaisivat tuoteturvallisuusnäkökulman huomioon rahoituspäätöksiä tehtäessä. TE-keskusten erilaisille kuluttajapalveluille antamaa rahoitusta käsiteltiin julkisuudessakin.

Kuluttajavirasto lähetti aloitteen myös Teknologian Kehittämiskeskukselle (TEKES), jotta se ottaisi tuoteturvallisuusnäkökulman huomioon parhaillaan valmistelemassaan vapaa-ajan ja elämysteollisuuden teknologiaohjelmassa.

### Painotetaan lasten ja nuorten turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä

Kuluttajavirasto valitsi sattumanvaraisesti 101 lelua perinteiseen **lelujen turvallisuustestiin**. Testatuista leluista 69 lelua täytti turvallisuusvaatimukset. 20 lelua sai huomautuksen puutteellisista merkinnöistä tai vähäisistä mekaanisista puutteista. Kahdentoista lelun turvallisuudessa oli vakavia puutteita.

**Uimahallien ja kylpylöiden** valvontaprojektissa kiinnitettiin huomiota myös siihen, miten niissä on otettu huomioon lasten turvallisuus. Useimmissa kylpylöissä ja uimahalleissa valvottiin erikseen, että pienillä lapsilla ja erityisryhmillä oli mukanaan huoltaja tai henkilö, joka vastasi hänen oleskelustaan ja valvonnastaan. Valvonta tapahtui esimerkiksi uinninvalvonnan yhteydessä tai tarkistamalla asia vastaanotossa ja kassalla. Lisäksi monissa kylpylöissä ja uimahalleissa oli asetettu ikäraja yksinään uimaan tuleville lapsille.

Ratsastuksen suosio harrastuksena on kasvanut; kun harrastajia vuonna 1994 oli 22 000, oli heitä vuonna 2002 jo 49 000. Eniten harrastajissa on tyttöjä. Ratsastuksessa voi sattua vakavia tapaturmia, minkä vuoksi turvallisuuden varmistaminen on erityisen tärkeää. Kuluttajavirasto laati vuonna 2004 toiminnanharjoittajille **valvontaohjeet**. Lisäksi Kuluttajavirasto testautti kahdeksan erilaista **ratsastuskypärää**. Niistä kolme täytti vaatimukset niin rakenteensa kuin käyttöohjeittenkin osalta. Neljässä kypärässä oli pieniä puutteita tai niistä puuttuivat suomen- ja ruotsinkieliset käyttöohjeet. Yhdessä kypärässä todettiin suuria puutteita ja se vedettiin pois myynnistä.

Pohjoismaiset tuoteturvallisuusviranomaiset testauttivat yhteistyönä tanskalaisessa ja ruotsalaisessa testauslaboratoriossa **lastenvaunujen** turvallisuutta. Testit tehtiin elokuussa 2003 voimaantulleen uuden standardin mukaisesti. Vaunuista löytyi puutteita, mutta ne eivät yhtä vaunumallia lukuun ottamatta olleet sellaisia, joiden vuoksi ostetut vaunut olisi pitänyt viedä korjattavaksi tai vaihtaa toiseen. Vielä myynnissä olleiden vaunujen puutteet suomalaiset lastenvaunujen valmistajat ja maahantuoja sitoutuivat korjaamaan kuntoon. Yritykset ilmoittivat ottavansa standardien kehityksen huomioon uusissa malleissaan.

Kuluttajavirasto teetti **11 tuttiketjulle** Tullilaboratoriossa eurooppalaisen standardin mukaisen testin, joka koskee tuttiketjujen mekaanisia ja kemiallisia ominaisuuksia. Testatuista tuttiketjuista neljä täytti kaikki turvallisuusvaatimukset. Neljä tuttiketjua sai huomautuksen puutteellisista merkinnöistä. Kolmen tuttiketjun turvallisuudessa oli vakavia puutteita ja ne vedettiin pois myynnistä.

Kuluttajavirasto puuttui vuoden aikana **vauvakeinun** turvallisuuspuutteisiin, joka vedettiin vapaaehtoisesti pois myynnistä.

Lasten ja nuorten **tulitikkuleikit** aiheuttivat vuonna 2004 esimerkiksi Tampereella ja Helsingissä ihmishenkiä vaatineita onnettomuuksia. Sen vuoksi Kuluttajavirasto muistutti tiedotteessaan, että tulitikut, tupakansytyttimet ja muut tulentekovälineet on syytä pitää poissa lasten ulottuvilta.

### 3.1.2 Toiminnalliset tavoitteet ja tulokset

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriöt sopivat vuodelle 2004 neljä toiminnallista tulostavoitetta:

#### Ryhdytään valmistelemaan tuoteturvallisuusvalvonnan osuutta ympäristöterveydenhuollon lainsäädännön yhteisesti valvontaohjelmasta

Valtioneuvosto ei ole vielä antanut valvontaohjelmaa koskevaa asetusta, joten valtakunnallista ohjelmaa ei ole vielä päästy valmistelemaan. Tuoteturvallisuusvalvonnan tehokkuuden varmistamiseksi ja kokemusten keräämiseksi kuntien on kuitenkin laadittava oma valvontasuunnitelmansa jo vuodelle 2005. Kuluttajavirasto teki vuonna 2004 kunnille ohjeen valvontasuunnitelman laatimiseksi (Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2004) sekä työohjeita ja uusia mallikirjeitä valvontaa varten. Suunnitelman avulla tuoteturvallisuusvalvontaa kehitetään riskinarviointiin perustuvaksi ja tähdätään valvonnan suunnitelmallisuuden, laadukkuuden, yhdenmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden parantamiseen.

#### Toimitaan aktiivisesti eurooppalaisissa ja kansainvälisissä yhteistyöverkostoissa tehokkaan valvonnan toteuttamiseksi

Kuluttajavirasto on mukana useissa EU:n komiteoissa ja kansainvälisissä verkostoissa, jota on lueteltu liitteessä 6. Vuonna 2004 Kuluttajavirasto toi verkostoissa esille erityisesti palvelujen turvallisuuteen, tulliyhteistyöhön ja toiminnanharjoittajien ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen liittyviä näkökulmia. Uutena yhteistyömuotona käynnistettiin pohjoismaiden yhteisiä markkinavalvontahankkeita.

#### Toteutetaan vaarallisten tuotteiden kansainvälinen tietojenvaihtojärjestelmä Rapex ja sen toteuttamista varten luodaan kansallinen yhteistyöverkosto eri viranomaisten kesken.

Kuluttajavirasto kokosi kansalliseen verkostoon kymmenen keskeistä markkinavalvontaviranomaista ja laati työtä varten työohjeen sekä tarjosi koulutusapua notifikaatioiden laatimista varten. Kuluttajavirasto sai vuoden aikana muilta viranomaisilta kuusi notifikaatiota välitettäväksi järjestelmään.

#### Selvitetään yhteisten markkinavalvontaprojektien toteuttamismahdollisuuksia eri EU- ja pohjoismaiden kesken

Kuluttajavirasto osallistui aktiivisesti komission Network-työryhmän työhön sekä kynttilöiden valvontahankkeeseen. Kuluttajavirasto osallistui pohjoismaiseen tuttien turvallisuutta käsittelevään hankkeeseen sekä lastenvaunujen ja kynttilöiden standardisointia koskeviin kokouksiin.

### 3.1.3 Muut tulokset

#### Tutkimusprojektit ja markkinavalvonta

Valvontaan liittyviä tutkimushankkeita toteutettiin 18. Keskeisimmät tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa sekä projekteittain liitteessä 2. Laajin tutkimusprojekteista oli perinteinen joululelujen turvallisuutta koskeva tutkimus.

	2004	2003	2002
Tutkimusprojektien määrä	18	19	22
- niissä tutkittujen tuotteiden määrä, joista	367	365	396
- vaatimukset täyttäviä	213	169	179
- rakenteeltaan tai koostumukseltaan puutteellisia	50	52	77
- merkinnöiltään puutteellisia	141	150	178
- myynnistä poistettuja	41	36	37

Testausprojektien lisäksi toteutettiin seuraavat hankkeet:

- Klapi-koneiden turvallisuutta käsittelevä projekti yhteistyössä Töölön sairaalan ja STM:n työsuojeluosaston kanssa
- Jiiri- (katkaisu)sahoja tarkasteltiin myymälöissä. Muutamien turvallisuutta tultaneen testaamaan vuonna 2005
- VTT:n rakennus- ja yhdyskuntatekniikan yksikössä teetettiin tutkimus, jossa selvitettiin, kuinka paljon tulipaloja kynttilät vuosittain aiheuttavat ja miten kynttilätuotteiden turvallisuutta voidaan arvioida ja kehittää. Tutkimuksen rahoittivat kauppa- ja teollisuusministeriö ja Kuluttajavirasto. Kuluttajavirasto arvioi tutkimustulokset ja päivittää kevään 2005 aikana ohjeet kynttilätuotteiden turvallisuusvaatimuksista ja merkinnöistä.

#### Ilmoitukset

Tavaroita koskevat ilmoitukset koskivat yleisimmin leluja (41 kpl), kosmetiikkaa (32 kpl), lastenhoitotarvikkeita (22 kpl), kynttilätuotteita (15 kpl) sekä huonekaluja (14 kpl).

	2004	2003	2002
<b>Ilmoitusten määrä</b>	350	313	239
- näistä tavaroita koskevia	304	283	217
- näistä palveluja koskevia	46	33	22

Ilmoitusten perusteella

- testautettiin laboratorioissa 29 tavaran (10%) turvallisuutta
- elinkeinonharjoittajat poistivat myynnistä 13 eri tuotetta, yhteensä ainakin 13 367 tavaraa
- Toiselle viranomaiselle käsiteltäväksi siirrettiin 29 ilmoitusta (8%)

Ilmoituksista oli 24.1.2005 päättämättä 96 kpl (27%), niistä 63 kpl oli kirjattu saapuneeksi ennen 1.11.2004.

## Notifikaatiot

Kuluttajavirasto toimii 16.2.2004 voimaan tuleen ns. notifikaatiolain (76/2004) mukaisena notifikaatioiden kansallisena yhteyspisteenä. Suomi teki 16 kpl artiklan 12. mukaista ja 2 kpl artiklan 11. mukaista notifikaatiota, joista 12 Kuluttajaviraston toimialaan kuuluvia. Muut notifikaatioita tehneet viranomaiset olivat Turvatekniikan keskus (TUKES), Sisäasiainministeriön arpajais- ja asehallintoyksikkö, Tulli, Merenkulkulaitos ja Säteilyturvakeskus.

Notifikaatioiden määrä	2004	2003	2002
- vastaanotettiin muista EU-maista	401	121	153
- notifioitiin itse muihin EU-maihin	18	20	16

## Toiminnanharjoittajien omat ilmoitukset

Toiminnanharjoittajat tekivät kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain 4 §:n mukaisia ilmoituksia vaaralliseksi havaitsemistaan tavaroista ja palveluista 24 kpl. Asiasta on tiedotettu paljon ja tiedottamisvelvollisuus on asetettu myös uudessa tuoteturvallisuudirektiivissä. Kulutustavaroiden turvallisuuteen liittyvät ilmoitukset olivat pääosin monikansallisen yrityksen tekemiä. Kotimaisten toiminnanharjoittajien tekemät ilmoitukset koskivat pääasiassa palveluihin liittyviä vaaratilanteita.

## 3.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen

Kuluttajaoikeudellisiin asioihin avustustoiminta mukaan lukien on käytetty vuonna 2004 kaikkiaan 22,4 htv:a. Noin puolet voimavaroista on käytetty valvontatoimintaan, puolet muuhun kuluttajaoikeudelliseen toimintaan kuten ennaltaehkäisevään toimintaan ja osallistumiseen kuluttajaoikeutta koskeviin hankkeisiin sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Kuluttajaoikeuden kehittymiseen vaikutetaan lainsäädäntöaloitteilla, osallistumalla lainsäädännön valmisteluun ja antamalla lausuntoja. Valvonnan tehokkuuden ja uskottavuuden kannalta tärkeää olisi ajantasaistaa kuluttaja-asiamiehen keinovalikoimaa. Selkeisiin lainrikkomustapauksiin pitäisi voida puuttua markkinaoikeuskäsittelyä nopeammalla tavalla, esimerkiksi markkinahäiriömaksun avulla. Myös OECD:n ohje kuluttajien suojelemiseksi rajoja ylittäviltä petollisilta ja erehdyttäviltä kaupallisilta käytännöiltä olisi hyvä implementoida.

### 3.2.1 Erityiset yhteiskunnalliset tavoitteet ja tulokset

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 neljä erityistä yhteiskunnallista tulostavoitetta:

Lisätään kuluttajien luottamusta tietoyhteiskunnan palveluihin. Lisätään sopimusehtojen ja hinnoittelun läpinäkyvyyttä sekä parannetaan kuluttajan asemaa tietoyhteiskunnan palvelujen käyttäjänä. Toimitaan kansainvälisessä yhteistyössä kuluttajille suunnattujen roskasähköpostiviestien karsimiseksi. Vaikutetaan kohtuulliseen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen vastuunjakoon.

## Yleistä

Viestintäpalveluista on saapunut kuluttajien ilmoituksia enemmän kuin muista asiaryhmistä. Yleisimpinä ongelmina ovat olleet epäasiallinen markkinointi, sopimusehtojen muutokset, hintailmoittelu, laskutusepäselvyydet ja asiakaspalvelun toimimattomuus. Tietoyhteiskunnan palvelut kehittyvät nopeassa tahdissa ja muutokset vaikuttavat suoraan myös kuluttajien asemaan. Lainsäädäntömuutokset (viestintämarkkinalaki ja sähköisen viestinnän tietosuojalaki), digi-tv –kehitys ja laajakaistastrategian luominen ovat edellyttäneet työryhmissä työskentelyä ja lausuntojen antamista kuluttajanäkökulman esiin tuomiseksi. Numeron siirrettävyys on lisännyt entisestään operaattorien kilpailua matkapuhelin liittymäasiakkaista. Kiivaan kilpailun aiheuttamat ylilyönnit ovat vaatineet markkinointitapojen saattamista markkinaoikeuden arvioitavaksi. Valitettavasti nykyisen keinovalikoiman ongelmista johtuen tilanteen rauhoittaminen ei ole kaikin osin onnistunut.

### **Viestintämarkkinalain muutostarpeet**

Liikenne- ja viestintäministeriölle tehtiin keväällä muistio matkapuhelimen ja –liittymän kytkeykaupan kuluttajavaikutuksista. Tästä asiasta ja muista viestintämarkkinalain muutostarpeista annettiin laaja lausunto liikenne- ja viestintäministeriölle elokuussa 2004. Tämän jälkeen liikenne- ja viestintäministeriö asetti kuluttajat tietoyhteiskuntapalveluiden käyttäjinä –työryhmän, jonka tarkoituksena on pohtia tarvittavia muutoksia viestintämarkkinalakiin. Kuluttajavirastolla on työryhmässä edustaja. Työ jatkuu vuonna 2005.

### **Tiivistettyä viranomaisyhteistyötä**

Viranomaisyhteistyötä on tehty aktiivisesti lukuisissa tietoyhteiskunnan palveluita koskevissa työryhmissä, valmisteltu lausuntoja (mm. viestintäpalveluiden kokonaishinnoittelu ja läpinäkyvyys) sekä osallistuttu kuulemistilaisuuksiin.

Kuluttajavirasto ja Viestintävirasto ovat sopineet lisäävänsä yhteistyötä viestintäpalveluja koskevissa kysymyksissä. Molemmat virastot ovat tunnistaneeet viestintäpalvelujen tarjonnassa samoja ongelmia, jotka hankaloittavat kuluttajien mahdollisuuksia tehdä esimerkiksi palvelujen hintavertailua. Erityistä huomiota on tarkoitus kiinnittää palveluiden hinnoittelun läpinäkyvyyteen, operaattorin ja kuluttajan kohtuulliseen vastuunjakoon sekä tietoturvanäkökohtiin. Perustettiin virastojen yhteinen koordinaatioryhmä, joka seuraa ja arvioi kuluttajien oikeuksien kehittymistä. Lisäksi normaalia yhteydenpitoa virkamiesten välillä on tiivistetty entisestään.

Viestintävirasto on perustanut yritysnumeroiden selkeyttä pohtivan työryhmän, johon Kuluttajavirasto osallistuu. Ryhmän tehtävänä on tehdä ehdotuksia yrityspalvelunumeroiden hinnoittelun, hintainformaation ja numeroinnin selkeyttämiseksi. Viestintäviraston raportti 1/2005 valmistui 21.1.2005.

### **Kohtuullinen vastuunjako**

Kohtuulliseen vastuunjakoon liittyen kuluttaja-asiamies teki ennakkoratkaisut matkapuhelinliittymän tilaamisesta tekstiviestillä sekä siitä, miten sopimus syntyy ja millaisia menettelytapoja noudatetaan sähköisessä kaupankäynnissä. Operaattoreille lähetettiin ohjekirje gsm- ja internet-liittymien myymisestä etäsopimuksina ja siitä, mitä pelisääntöjä liittymien markkinoinnissa ja sopimusmenettelyssä on noudatettava.

### **Laajakaistaliittymät**

Laajakaistaliittymien markkinoinnissa ja sopimusehdoissa on ollut puutteita. Laajakaista-liittymät tulevat yleistymään lähivuosina todennäköisesti erittäin nopeasti, joten ala olisi tärkeätä saada ottamaan kuluttajanäkökulma huomioon mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tästä syystä alan toimijoille laadittiin kannanotto siitä, mitä tulee ottaa huomioon laajakaistamarkkinoinnissa ja sopimusehdoissa. Erityisesti korostettiin tietoturvanäkökohtia ja sopimusehtojen muuttamismenettelyn kohtuullisuutta.

### **Verkkokauppapaikat**

Kuluttaja-asiamies kiinnitti huomiota noin 30 verkkokaupan markkinointiin ja sopimusehtoihin kuluttajilta saapuneiden ilmoitusten johdosta. Tyypillisimmät ongelmat ovat koskeneet peruutusosoikeutta. Verkkokaupoille lähetettiin kirje, jossa esitettiin muutamia yleisimpiä ongelmia tarkastetuilla internet-sivuilla. Yrityksiä kehoitettiin muuttamaan omat sivut kirjeessä esitettyjen periaatteiden mukaisiksi.

Pohjoismainen strategia sähköisen kaupan edistämiseksi valmistui kesäkuussa 2004. Hankkeessa tuotiin esille mm. lasten asemaan sopimuskumppanina ja mobiilipalveluihin liittyviä kuluttajanäkökulmia. Pohjoismaiset kuluttaja- ja elinkeinoministerit antoivat syyskuussa 2004 julkilausuman, jossa strategiatyölle esitettiin jatkoa. Strategian seuranta käynnistyy 2005.

### **Roskapostin vastainen taistelu**

Roskapostista on tullut internetin hankalimpia ongelmia, ja se on leviämässä myös matkapuhelimiin. Keinoja roskapostin vähentämiseksi ja ehkäisemiseksi pohditaan useilla kansainvälisillä foorumeilla. Kuluttaja-asiamies on mukana mm. OECD:n kuluttajapoliittisen toimikunnan, ICPENin ja EU:n komission työryhmissä ja hankkeissa. Vuonna 2004 näitä olivat:

- OECD:n SPAM Task Force –työryhmä, jonka tavoitteena on tehostaa kansainvälistä yhteistyötä ja kehittää käytännönläheistä ”työkälypakkaa” roskapostin vastustamiseen. Kuluttajavirasto toimi Suomessa viranomaisten kansallisena koordinaattorina.
- ICPENin SPAM-työryhmä, joka perustettiin Suomen puheenjohtajuuskaudella ja jota Suomen kuluttaja-asiamies johtaa.
- Britannian ja USA:n kuluttajaviranomaisten järjestämä SPAM-workshop, jossa tietosuoja-, kuluttaja- ja viestintäsääntelyviranomaiset keskustelivat, miten rajat ylittävä yhteistyö voisi toimia roskapostiasioissa. Kuluttaja-asiamies lupautui mukaan kansainvälistä yhteistyötä koskevaan toiminta-ohjelmaan, ns. London Action Planiin.
- EU:n komission kartoitus kansallisista valvovista viranomaisista ja viranomaisten yhteistyöstä
- USA:n Federal Trade Commissionin maailmanlaajuinen projekti Secure Your Server, jonka tavoitteena on opastaa eri tahoja tahattomasti joutumasta roskapostin lähettäjäksi.

### **Kansallinen yhteistyö roskapostin valvonnassa**

Valtioneuvoston kansallisessa tietoturvallisuusstrategiassa mainitaan yhdeksi tavoitteeksi kansallisen ja kansainvälisen tietoturvallisuusyhteistyön edistäminen. Tietoturvallisuusasioiden neuvottelukunta asetti työryhmän pohtimaan alan kansainvälistä yhteistyötä. Työryhmän tavoitteena on varmistaa, että kansainvälinen yhteistyö tietoturvallisuusasioissa sujuu kitkattomasti ja joustavasti. Roskapostin valvonta on uudessa sähköisen viestinnän tietosuojalaissa säädetty Tietosuojavaltuutetun ja Viestintäviraston tehtäväksi, mutta monissa kansainvälisissä kuluttajaviranomaisten yhteyksissä kuluttaja-asiamies on mukana pohtimassa samaa ongelmaa. Roskapostiasioden oikeanlainen koordinointi kansallisella tasolla on OECD:n SPAM Task Force –työryhmän erityinen kehittämiskohde.

### **Viranomaisten yhteistyö sähköisen viestinnän tietosuojalain soveltamisessa**

Kuluttaja-asiamies vastusti lain valmisteluvaiheessa sitä, että yritys saisi käyttää suoramarkkinointiin myös ennen lain voimaantuloa keräämiään yhteystietoja. Lain perustelujen mukaan tämä on kuitenkin mahdollista, vaikka asiakkaalle ei olekaan tällöin kerrottu, että hänen tietojansa voidaan käyttää suoramarkkinointiin eikä hänelle ole tarjottu mahdollisuutta kieltää sitä.

Lain voimaantulua eräs yritys markkinoi urheilukanavapalveluaan tekstiviestein. Markkinointiviestiä seurasi toinen viesti: ”asiakkaana saat jatkossa tietoa palveluista kännykkääsi maksutta. Jos et halua tietoa tai olet alle 15 v, lähetä KIELTO nroon (0e)”. Tapaus edellytti yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen ja

tietosuojavaltuutetun välillä. Tietosuojavaltuutettu antoi asiasta linjaratkaisun, jossa se katsoi markkinoinnin SVTL:n vastaiseksi.

Liikenne- ja viestintäministeriö on tehnyt lakiin liittyen tiedotussuunnitelman ja yhdessä Viestintäviraston ja Kuluttajaviraston kanssa lakia esittelevän esitteen. Kuluttajavirasto on jäsenenä lain seurantaryhmässä.

### **Modeemikaappaukset**

ICPEN- Euroopassa Suomen puheenjohtolla valmisteltu modeemikaappausraportti ja eri maiden vastaukset lähetettiin FICOM:lle modeemikaappauksia estävien toimenpiteiden suunnittelua varten. Vuoden lopulla perustettiin alan ja viranomaisten yhteinen työryhmä miettimään toimenpiteitä.

Kuluttaja-asiamies puuttui modeemikaappaustapaukseen, jossa tanskalaisyrittäjä houkutteli kuluttajia tekemään Internetissä älykkyys- tai rakkaustesti kertomatta, että palvelu on maksullinen. Suomalainen välittäjäoperaattori ilmoitti neuvottelujen jälkeen sulkeneensa pääsyn palvelunumeroon ja lupasi hyvittää asiakkailleen perusteettomat laskut. Kuluttajavirasto laati omille verkkosivuilleen ohjeet siitä, miten kuluttaja voi reklamoida perusteettomista puhelinlaskuista.

### **Mobiilikaupan ongelmat**

Kuluttajavirastossa tehtiin Suomen raportti mobiilikaupankäynnin kuluttajanäkökohdista OECD:n kuluttajapoliittiselle komitealle. Siinä todetaan, ettei mobiilipalveluissa tällä hetkellä toteudu OECD:n sähköisen kaupankäynnin suosituksen mukainen yhtä tehokas kuluttajansuoja kuin muissa kaupankäynnin muodoissa. Ongelmat liittyvät mm. mobiilipalveluiden markkinointiin alaikäisille, maksamisen turvallisuuteen (maksajaa ei tunnisteta, eikä mobiilipalveluille voi yleisesti asettaa rajoituksia), tiedonantovelvollisuuden täyttämiseen (matkapuhelimen näytön koko rajoittaa tiedonantoa), matkapuhelimeen lähetettyyn markkinointiin, paikannuspalveluihin ja prepaid- liittymiin. Toistaiseksi alan itsesääntelyllä ei ole myöskään kyetty turvaamaan riittävää kuluttajansuojaa. Kuluttajapoliittisen komitean työohjelmassa vuosille 2005-2006 on mainittu, että komiteassa tulee ottaa esille kuluttajansuojaongelmia, jotka aiheutuvat uuden teknologian käyttöönotosta, jotta komitea pystyy antamaan oman panoksensa näihin ongelmiin. Tämän vuoksi Suomi ehdotti jatkotoimenpiteitä, esim. alan toimijoiden kuulemista komiteassa ja sähköisen kaupankäynnin ohjeiden päivitystä. Keskustelu jatkuu komiteassa keväällä 2005.

### **Lapsille suunnatut tv-pelit ja chatit**

Useat lasten ja nuorten tv-pelit ja chatit rikkovat alaikäisille suunnatun markkinoinnin ja ostamisen pelisääntöjä. Pelit ja chatit toimivat tv:ssä kun lapset ovat yksin kotona. Niissä käytetään hyväksi sitä, etteivät lapset pysty aikuisten tavoin hahmottamaan pelin sisältöä ja pelaamisen kustannuksia. Mobiiliympäristön mainonnassa ja kaupankäynnissä pätevät kuitenkin samat säännöt kuin muuallakin. Alaikäisillä ei ole aikuisen kokemusta, tietoja ja taitoja kaupankäynnissä ja mainonnan kohteena. Siksi esimerkiksi holhouslaki määrittää, että alaikäinen voi tehdä vain tavanomaisia tai merkitykseltään vähäisiä ostoksia. Iso lasku mobiilipelaamisesta ei Kuluttajaviraston mukaan täytä tätä tunnusmerkistöä. Suurin lasku josta Kuluttajavirastoon on ilmoitettu, on 1200 euroa.

Linjaratkaisu asiassa on tehty ja lähetetty toimijoille. Ratkaisu perustuu kuluttajansuojalain vakiintuneeseen ratkaisukäytäntöön. Analogiaa on haettu myös tv- ja radiolainsäädännöstä. Kirjeessä käsitelty myös ennakkotietojen antamista. Asia sai runsaasti julkisuutta sekä tv:ssä että lehdissä. Asiaa käsiteltiin joulukuussa Ficomin järjestämässä palaverissa, jossa oli mukana operaattoreiden ohella tv-kanavien edustajia.

### **Median vastuu**

Ratkaisujen tekemistä on jatkettu Televisio- ja radiotoiminnasta annetun lain nojalla silloin, kun kyse on TV-mainoksista, jotka ovat selkeästi lainvastaisia ja joissa siten median vastuu on nostettava esiin. Kaikki tv-mainoksiin liittyvät ratkaisut lähtevät tiedoksi MTV3- kanavalle ja Neloselle.

Parannetaan kuluttajan asemaa rahoituspalvelujen käyttäjänä ja velallisenä sekä vähennetään kuluttajien ylivelkaantumisriskejä

### **Parannuksia kuluttajan asemaan**

Kuluttajan asema on ollut esillä useissa rahoituspalveluita ja velallisen asemaa koskevissa yhteyksissä:

- Kuluttajansuojalakiin muutoksia tuova rahoituspalveluiden etämyyntisäännöstö sekä perintälain merkittävä muutos saatiin eduskunnassa käsitellyksi loppuun aivan vuoden lopulla.
- Perintälakiin saatiin velalliselta perittävien perintäkulujen määrälle ylärajat ja aikarajat, joita velkojan on noudatettava voidakseen periä kulut velalliselta. Myös velallisen oikeus saada velkojalta maksuvelvollisuutensa arvioimiseksi tarvittavat tiedot kirjattiin perintälakiin.
- Eduskunnassa käsiteltiin myös peruspankkipalveluiden hinnoittelun kohtuullisuuden turvaamista ja vakuutuslainsäädäntöä. Viraston kannattamalla lainmuutoksella rahoitustarkastuksen tehtäviin lisättiin pankkipalveluiden saatavuuden ja hinnoittelun seuranta ja arviointi.
- Koko EU:n sisämarkkinoiden kattavaan yhtenäiseen maksualueeseen ja siihen liittyen yhtenäisiin maksamiskäytäntöihin tähtäävä hanke eteni direktiivin laadintavaiheeseen. Ehdotusta on kommentoitu jo useaan otteeseen ja myös kuluneena vuonna on asiaan pyritty vaikuttamaan kuluttajien näkökulmasta sekä omin lausunnonin suoraan komissiolle että myös muita kanavia käyttäen.
- Kulutusluottodirektiivin kokonaisuudistus, joka sai aiemmissä käsittelyvaiheissa runsaasti kritiikkiä, eteni hieman, mutta monet suuret kysymykset kuten harmonisointitaso ovat edelleen auki.
- Oikeusministeriön johtamaan velkahallintaohjelmaan toimitettiin vuoden aikana kirjoitus- ja muuta asiantuntija-apua.
- Luottotietotyöryhmä on jatkanut työtään koko vuoden.

### **Maksutapojen muutokset**

Maksamistapojen muutokset, erityisesti elinkeinoelämän halu siirtyä kuluttajakaupassakin yhä enemmän käteisrahasta korttimaksamisvaihtoehtoihin sekä maksamiseen käytettävien korttien muuttuminen maksullisiksi nousivat vuoden aikana eri tavoin esiin:

- Vuonna 2003 voimaan tulleella peruspankkipalveluja koskevalla luottolaitoslain säännöksellä turvataan kaikille mahdollisuus saada käyttöönsä tilipohjaiset maksamistavat kohtuuehdoin, mutta käteisrahan käyttömahdollisuutta siinä tai muussakaan säännöksessä ei suoraan turvata.
- Vuoden 2004 alusta voimaan tulleella veronkantolain muutoksella myös verojen ja julkisten maksujen ensisijaiseksi maksutavaksi määritettiin pankin kautta tapahtuva maksaminen maksajan omin kustannuksin, mutta samalla kuitenkin järjestettiin tullihallinnon toimipaikoista verkosto, joka ottaa vastaan näitä maksuja myös käteisellä ilman palvelumaksuja.
- Vaikka lainsäädännöstä ei löydykään suoranaista velvoitetta ottaa maksuja vastaan myös käteisellä, kuluttaja-asiamies on omissa linjauksissaan painottanut sitä, ettei kuluttajien asema kulutushyödykkeiden hankkijoina saisi olla kohtuuttoman erilainen heidän käyttämiensä maksutapojen perusteella. Esimerkiksi taksipalveluiden tarjoaminen ilta- ja yöaikaan vain korttimaksulla on kuluttajien kannalta selvästi ongelmallista.
- Maksuvälineet ja -tavat ja niitä koskevat muutokset kuluttajanäkökulmasta olivat viraston edustajan esityksen aiheena myös Suomen Pankin viranomaistahoille järjestämässä maksujärjestelmäseminaarissa.

**Vuonna 2004 käsitellyjä yksittäistapauksia, joiden kautta voidaan muodostaa periaatelinjauksia.**

Stockmann Dial -tapauksella haettiin markkinaoikeudelta ennakkoratkaisuja luottomarkkinoinnin keskeisiin ongelma-kohtiin, mm. **lisäetujen sallittavuuteen luoton markkinoinnissa** sekä siihen, onko sallittua tarjota kuluttajille **luottoa ainoana maksutapana**. Linjaratkaisua ei markkinaoikeus kuitenkaan antanut ja kuluttaja-asiamies haki päätökseen valituslupaa korkeimmalta oikeudelta. Valituslupa saatiin, mutta lopullista ratkaisua ei saatu vielä vuonna 2004.

Kodinelektroniikkaliikkeen luottosopimusjärjestelmä todettiin markkinaoikeudessa kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaisesti kohtuuttomaksi sekä järjestelmän **yleisen vaikeaselkoisuuden** että yksittäisten ehtokohtien osalta. Yhtiö tyytyi ratkaisuun ja muuttaa ehtojaan.

**Luotonantajan vastuuseen** kuluttajalle yleisluottokortilla myydystä hyödykkeestä saatiin kuluttaja-asiamiehen avustustoimin käräjäoikeudesta myönteinen ratkaisu.

Perintäasioissa jouduttiin puuttumaan siihen, että eräissä perintätilanteissa kuluttajavelallisilta perittiin **arvonlisäveroa** vastoin markkinatuomioistuimen vahvistamia periaatteita. Myös **alaikäisiin kohdistuvaan perintään** jouduttiin puuttumaan useamman kerran. Koska alaikäinen ei voi velkaantua, alaikäiseen kohdistuvat perintätoimet ovat hyvän perintätavan vastaisia. Perintäasioiden kohdalla leimallista oli perintälain muutoksen käsittelyn pitkittyminen eduskunnassa jouluviikolle saakka, minkä vuoksi mm. hyvän perintätavan ohjeiden uudistusta ei voitu toteuttaa suunnitellusti vielä vuoden 2004 aikana.

Kuluttaja-asiamieheltä tiedusteltiin, **voiko suomalaisten ulkomailta hankkimia pysäköintivirhemaksuja periä Suomessa**. Selvityksessään kuluttaja-asiamies totesi, että kehitys on mennyt voimakkaasti kohti velkojen universaalia tunnustamista. Euroopan unionin alueella asia on kirjattu EU:n maksukyvyttömyyssopimuksen, johon sisältyy mm. periaate ulkomaisten velkojen syrjinnän kiellosta. Velkavastuun universalisuuden johdosta parkkimaksun velkojalla on oikeus periä saatavaansa Suomessa ja käyttää niitä mahdollisuuksia, jotka Suomen oikeusjärjestys tällaisen saatavan perimiseen tarjoaa. Perinnässä tulee myös noudattaa perintälakia ja muitakin hyvälle perintätavalle Suomessa asetettuja vaatimuksia.

Pankit kannustavat asiakkaitaan hoitamaan pankkiasioitaan yhä enemmän sähköisesti ja ovat tällöin pyrkineet antamaan sähköisistä palveluistaan luotettavan ja helppokäyttöisen kuvan. Asiakkaille on korostettu, että yksi keskeinen turvallisuustekijä on se, että asiakas pitää sähköisen asioinnin salaiset tunnukset ehdottomasti vain omana tietonaan. Eräs suuri pankki toteutti markkinointikampanjan, jossa pankin edustajaksi esittäytynyt henkilö soitti pankin asiakkaalle tarjotakseen tälle luottokorttia ja tässä yhteydessä pyysi asiakasta naputtelemaan puhelimeen tulevalle automaatille asiakasnumeron ja käyttäjätunnuksensa sekä luettelemaan soittajalle asiakkaan turvakortin tunnuslukuja. Tapauksen todellisia väärinkäyttömahdollisuuksia selvitteli Rahoitustarkastus. Kuluttaja-asiamies puolestaan totesi, että markkinoinnissa pitää ottaa huomioon myös markkinoitavan tuotteen erityisominaisuudet. Vaikka todellista väärinkäyttöriskiä ei olisikaan olemassa, myös sillä on merkitystä, **millainen mielikuva asiakkaille syntyy markkinoinnista kokonaisuutena**. Asiakkaiden luottamus on sekä pankkiasioiden että sähköisen asioinnin onnistumisen välttämätön edellytys. Tämän luottamuksen säilyttämiseksi pankkien pitää ohjeistaa asiakkaitaan selkeästi ja toimia itsekin johdonmukaisesti myös markkinointitilanteissa.

Lehtikupongilla ns. pikaluottoja tarjoavalla yrityksellä on mainoksissaan esimerkit eri lainasummille ja laina-ajolle sekä niitä vastaavat kuukausierät ja luotosta kokonaisuudessaan takaisin maksettavat summat. Todellisuudessa laina-aika ilmoitetuilla takaisinmaksusummilla jäi kuitenkin lyhyemmäksi kuin taulukon vuosimäärä edellytti. Kuluttaja-asiamies totesi, että erityisesti luottojen markkinoinnissa annettavat **tiedot pitää esittää täsmällisesti oikein** ja niin, että kuluttaja saa niistä helposti totuudenmukaisen ja yksiselitteisen kuvan. Eri luottomuotojen vertailu ei ole mahdollista, jos esim. laina-ajasta annetaan vain noin-tieto. Yritys sitoutui muuttamaan luottojärjestelmänsä niin, että lainan markkinoinnissa on mahdollista antaa täsmälliset tiedot.

Suuri pankkiryhmä muutti vuoden 2005 alusta palvelumaksuveloituksensa kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaisesti niin, että **kuluttaja saa ennakolta tiedon tulevista veloituksista**. Kuluttaja-asiamies oli kiinnittänyt pankkiryhmän huomiota asiaan jo vuonna 2000. useille pankeille ja pankkiryhmittymille annettiin niiden pyytämiä ennakonäkemyksiä suunnitteilla olevista ehtomuutoksista ja uudenlaisista palvelumuodoista.

Kuluttajat rahoittavat ostoksensa entistä useammin luotolla ja yritykset markkinoivat kulutusluottoja yhä enemmän. Kuluttaja-asiamies ja lääninhallitukset ovat jälleen vuoden aikana joutuneet huomauttamaan erityisesti **autoliikkeitä kulutusluottojen markkinoinnin pelisäännöistä**. Liikkeet ovat mainostaneet kertaluottoa autokauppojen rahoittamiseksi, mutta ovat jättäneet todellisen vuosikoron ja luottohinnan kertomatta. Kuluttaja-asiamies joutui viemään erään suuren autoliikeryppään markkinaoikeuteen, antamaan yhdelle yritykselle markkinointikiellon sekä vaatimaan kahdelta yritykseltä sitoumuksen siitä, että ne eivät enää jatkossa markkinoi luottoja lainvastaisesti. Autoalan markkinoinnissa esiintyy myös luoton käyttöä pääasiallisena markkinointikeinona. Siitä kuluttaja-asiamies joutui oikaisemaan myös suurta huonekalumyyjää, jonka TV-mainoksessa kaupankäyntiin houkuteltiin pelkästään tarjouksella 12 kuukauden maksuajasta ilman korkoa ja kuluja

Parannetaan lasten ja nuorten asemaa markkinoilla ja varmistetaan valvonnalla ja kuluttaja-asiamiehen ohjeilla lapsiin kohdistuvan markkinoinnin pelisääntöjen selkeys

### **Uusi ohje Alaikäinen, markkinointi ja ostokset**

Lapset ja nuoret ovat entistä useammin markkinoinnin kohderyhmänä itse ja kohtaavat muille suunnattua markkinointia mm. ulko- ja julkisissa tiloissa sekä Internetissä. Samaan aikaan nykytekniikka on mahdollistanut muidenkin kuin tavanomaisten oikeustoimien tekemisen ilman vanhempien suostumusta. Alaikäiselle suunnattua markkinointia ja vajaanvaltaisten sopimusoikeudellista asemaa koskevat periaatteet sisältyvät uudistettuun kuluttaja-asiamiehen mainostajille tarkoitettuun ohjeeseen Alaikäinen, markkinointi ja ostokset. Ohje herätti vilkasta keskustelua elinkeinoelämän piirissä ja mediassa.

### **Uusi ohje koulujen avuksi**

Alaikäisten asema markkinoilla on ollut keskeisesti esillä myös viranomaisten välisessä yhteistyössä. Kuluttajavirasto ja Opetushallitus laativat ohjeen sponsoroinnista ja markkinointipelisäännöistä koulujen ja yritysten välisessä yhteistyössä. Ohje on suunnattu alaikäisten kanssa työskentelevien oppilaitosten johdolle ja opettajille. Opetussuunnitelmien perusteissa kannustetaan oppilaitoksia yrittäjyyskasvatukseen ja aktiiviseen yhteistyöhön yritysten kanssa. Erilaisista kaupallisista aineistoista ja palveluista voi myös olla hyötyä opetuksessa. Yhteistyön hyvistä puolista huolimatta oppilaitosten tulisi säilyttää kriittinen asenne yritysten markkinointiin ja tavoitteisiin. Oppilaitokset eivät voi toimia yritysten markkinointikanavana, vaan niiden tehtävänä on lasten ja nuorten kasvattaminen sekä puolueettoman tiedon jakaminen.

### **Elintarvikkeiden markkinointi lapsille**

Kuluttajavirasto, Kansanterveyslaitos ja Elintarvikevirasto perustivat työryhmän laatimaan ohjeita elintarvikkeiden markkinoinnista lapsille. Kyseessä on jatkotyö kuluttaja-asiamiehen kesällä julkaisemille ohjeille Alaikäiset, markkinointi ja ostokset.

### **Sweepday mobiilipalveluja myyvillä internetsivuilla**

Kuluttajavirasto osallistui ICPENin kansainväliseen tehoiskuun, jossa käytiin läpi 55 lapsiin ja nuoriin kohdistuvaa mobiilipalveluja, logoja, soittoaaniä yms. koskevaa Internet-sivustoa. Keskeiset ongelmat olivat aikuisille tarkoitetun aineiston esiintyminen sivuilla sekä yhteys- ja hintatietojen puuttuminen.

### **Maksulliset virtuaalipelit**

Merkittävä linjaratkaisu tehtiin keväällä lapsille ja nuorille tarkoitetun virtuaalipelin toimintatavoista. Yrityksen kanssa käytyjen neuvottelujen tuloksena palvelun käyttäjistä rajattiin pois pienet lapset, käyttäjiltä pyydetään rekisteröinnin yhteydessä vanhempien suostumus ja maksullisten palveluiden ostolle asetettiin 7 euron viikkokohtainen raja.

### **Hyvän tavan vastaista markkinointia**

Usemman kerran on puututtu hyvän tavan vastaisiin lapsiin kohdistuviin markkinointikampanjoihin. Eräässä mainoksessa mainostettiin lastenvaatteita ”kateusnumeroksi” otsikoidulla kuvastolla. Mainoksessa vedottiin lasten hyväksytyksi tulemiseen muodikkaasti pukeutumalla ja annettiin ymmärtää, että tietynlaisten vaatteiden käyttäminen tekee lapsesta muita onnellisemman. Eräässä toisessa tapauksessa oli kyse siitä, että julkisissa liikennevälineissä oli mainoksia, joissa oli piirrettyjä naisen sukuelimen kuvia ja joita mm. lapset joutuivat päivittäin kohtaamaan. Lisäksi tapauksessa oli kyse naisia syrjivästä mainoksesta. Erästä kansainvälistä yritystä huomautettiin sitä, että mainoksissa ei saa esittää tilanteita, joita jäljitellessä lapsi saattaa vahingoittaa itseään tai muita.

### **Mainoksen lähetysaika**

Kuluttaja-asiamies totesi hyvän tavan vastaiseksi talotehtaan mainoksen. Mainoksessa mies kiusaa monin tavoin naapuriaan, jotta saisi tämän muuttamaan. Mainosta näytettiin useasti aikoina, jolloin lapset katsovat televisiota. Mainos siis tavoitti lapsen, vaikkei mainosta ollut erityisesti lapsille suunnattu. Lapset eivät välttämättä ymmärrä huumoriinkaan puettua kiusantekoa kuvitteelliseksi, vaan saattaa jopa ottaa mallia mainoksen tapahtumista.

### **Sopimaton tuote**

Kuluttaja-asiamiehen huomiota kiinnitettiin jälleen tupakkatuotteita muistuttavien leikkilupakoiden ja makeisten markkinoitiin ja myyntiin. Kuluttaja-asiamiehen mukaan oikeita savukkeita muistuttavat leikkilupakat ja makeiset antavat lapsille kuvan ”lasten tupakasta”. Vaikka kyseessä on ”pilailutarkoitukseen” markkinoidusta tuotteesta, se antaa lapsille positiivisen mielikuvan tupakasta ja tupakoinnista. Lasten ja alaikäisten nuortenkin tupakoimiseen suhtaudutaan yhteiskunnassamme kielteisesti. Alle 18-vuotiaille tupakkatuotteita ei saa myydä ja tupakan, sekä tupakkajäljitelmiä mainonta on kiellettyä. Tupakkatuotteita muistuttavien leikkilupakoiden markkinointi todettiin hyvän tavan vastaiseksi.

### **Pornokauppojen näyteikkunat**

Kuluttaja-asiamies sai yhteydenottoja lasten vanhemmilta pornokauppojen näyteikkunoiden tuotevalikoimasta. Kuluttaja-asiamies painotti kannanotossaan, että näyteikkuna on julkista tilaa. Mainontaa pitää siksi arvioida lastenkin näkökulmasta. Lähtökohtana oli kuluttaja-asiamiehen kanta siitä, ettei alaikäisten pitäisi joutua kohtaamaan julkisessa tilassa markkinointia, joiden tehosteet ja viestit eivät lasten ja nuorten maailmaan kuulu. Siksi ulkomainontaa arvioidaan samoin kriteerein kuin suoraan

alaikäisille kohdistettua mainontaa. Pornokauppojen näyteikkunoissa oli esillä lapsen katsomis- korkeudella esimerkiksi seksitarvikkeita, pornovideoita ja -lehtiä. Toisaalta jotkut liikkeet ovat asiallisesti teipanneet näyteikkunat umpeen, joten lapset eivät joutuneet näkemään liikkeen tuotevalikoimaa ikkunoissa.

### **Suoramarkkinointi alaikäiselle**

Kuluttaja-asiamies keskusteli Autokoululiiton kanssa suoramarkkinoinnin periaatteista ja alaikäisen asemasta sopimuskumppanina. Kuluttaja-asiamies tähdensi alaikäisille suunnatun markkinoinnin sopimattomuutta sekä sitä, että alaikäinen tarvitsee sopimuksen tekemiseen huoltajansa suostumuksen.

### Parannetaan elinkeinoelämän tietämystä toteuttamalla viestintähankkeita uusista ja muuttuvista säännöksistä ja ohjeista

Elinkeinoelämän tietämystä kuluttajansuojasta on lisätty julkaisemalla informaatiota ja tiedottamalla kuluttaja-asiamiehen kannanotoista ja markkinaoikeuden päätöksistä muun muassa kohderyhmätiedottamisella, Kuluttajaviraston internet-sivuilla, Kuluttajansuoja -lehdessä sekä koulutus- ja keskustelutilaisuuksissa.

Vuoden aikana laadittiin kolme uutta kuluttaja-asiamiehen ohjetta:

- Markkinoinnin virhetilanteet
- Alaikäiset, markkinointi ja ostokset 17.6.2004 lehdistötilaisuus
- Sopimusehtojen muutokset

Lisäksi yhteistyössä Opetushallituksen kanssa valmisteltiin periaatteet markkinoinnista ja sponsoroinnista kouluissa.

Lisäksi Kuluttajavirasto julkaisi vuonna 2004 17 tiedotetta ja 31 uutista kuluttajaoikeudellisista aiheista. Kuluttajansuoja -lehti ilmestyi viisi kertaa.

### **3.2.2 Toiminnalliset tavoitteet ja tulokset**

Kuluttajaviraston ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 kaksi toiminnallista tulostavoitetta:

Toimitaan aktiivisesti sekä eurooppalaisissa että kansainvälisissä yhteistyöverkostoissa. Kuluttaja-asiamies toimii ICPEN ja ICPEN-Euroopan puheenjohtajana alkuvuonna ja seuraavan puheenjohtajan avustajana loppuvuoden ajan.

Kuluttajavirasto toimi alkuvuoden ICPEN:n ja ICPEN-Euroopan puheenjohtajana ja osallistui loppuvuodesta ICPEN:n puheenjohtajatroikassa toiminnan suunnitteluun.

### **ICPEN-Euroopan puheenjohtajuuteen liittyen Kuluttajavirastossa on**

- valmisteltu aloite lähetettäväksi komissiolle timesharedirektiivin muutostarpeista
- lähetetty puheenjohtajan kirje jäsenille viranomaisyhteistyöasetusehdotuksen hyväksymiseksi
- toimittu työryhmän vetäjänä sopimatonta markkinointia koskevassa direktiiviasiaassa
- laadittu modeemikaappauskooste käytettäväksi kussakin jäsenmaassa kansallisella tasolla
- raportoitu Suomen toukokuussa järjestämistä valvontapäivistä.

**ICPEN:in puheenjohtajuuteen liittyen Kuluttajavirasto on**

- käynnistänyt keskustelun verkostossa lapsista ja mobiilipalveluista Suomen ja muiden Pohjoismaiden kokemusten pohjalta
- osallistunut työryhmän vetäjänä OECD:n ns. huijarisuosituksen täytäntöönpanoon
- kehittänyt verkostolle uudet intranet-sivut.

**Tärkeimmät vireillä olevat ICPEN-projektit:**

- London Action Plan on International Spam Enforcement, jonka tavoitteena on edistää roskapostin torjunnasta vastaavien kansallisten valvontaviranomaisten kansainvälistä yhteistyötä.
- Econsumer.gov –verkkopalvelun kehittäminen. Kuluttajavirasto lähetti joulukuussa kutsun Kuluttajavalituslautakunnalle, Vakuutuslautakunnalle, Arvopaperilautakunnalle ja Konsumentklagonämndet på Åland:lle tulla listatuksi tuomioistuimen ulkopuolista riidanratkaisua tarjoavana tahona kansainväliseen luetteloon eConsumer.gov:n verkkopalveluun.

**Säännöllistä yhteistyötä pohjoismaisten kuluttaja-asiamiesten kanssa**

Yhteistyönä on valmisteltu ohjeita eettisestä markkinoinnista, telepalvelujen hintailmoittelusta ja hintatakuusta. Suomen tehtävänä on ollut valmistella linjausta palveludirektiiviehdotuksesta.

**Muu pohjoismainen yhteistyö**

Vuoden aikana valmistuivat raportit Togpassasjerers rettigheter, Formidleres ansvar sekä Mikrobetalning og forbrugerbeskyttelse.

**OECD:n kuluttajapoliittinen komitea**

Kuluttajaviraston edustaja on ollut jäsenenä komitean puheenjohtajistossa sekä vaihtoehtoisia riidanratkaisutapoja käsittelevässä työryhmässä. (ADR) komitean istunnossa, samaa asiaa koskevan työryhmän jäsenyys. Kuluttajavirastossa tehtiin Suomen raportti mobiilikaupankäynnin kuluttajanäkökohdista.

**European Law Group**

Kuluttajavirasto on osallistunut ryhmän toimintaan, valmisteilla on noin 15 raporttia.

**Muu kansainvälinen vaikuttaminen**

Eurooppalaisen lainsäädännön valmisteluun korkeatasoisen kuluttajansuojan säilyttämiseksi on vaikutettu mm. antamalla lausunnot

- liikenne- ja viestintäministeriölle audiovisuaalialan sääntelyn tulevaisuudesta Euroopassa
- EU Komissiolle tiedonannosta maksualan uudesta oikeudellisesta kehyksestä sisämarkkinoilla

Valmistellaan Helsingin kaupungin kuluttajaneuvonnan yhteydessä toimivan Suomen EU-kuluttajaneuvontatoimiston ja Kuluttajavirastossa toimivan Clearing House –toiminnon yhdistämistä Kuluttajavirastoon vuoden 2005 alusta lukien

Kauppa- ja teollisuusministeriö ja EU:n komissio allekirjoittivat syksyllä sopimuksen, jonka perusteella rajat ylittävän kuluttajakaupan asiantuntemus keskitettiin Kuluttajavirastoon. Euroopan kuluttajakeskuksen Suomen toimisto aloitti toimintansa Kuluttajavirastossa vuoden 2005 alusta. Eri maiden yksiköt muodostavat verkoston, joka edistää ja kehittää kuluttajansuojan toteutumista EU-maiden rajat ylittävässä kaupassa.

Tällä uudistuksella komissio yhdistää kaksi aiempaa verkostoa, ns. Euroguichet-toimistot ja Clearing House –verkoston. Euroguichet-toimistot ovat keskittyneet kuluttajaneuvontaan sekä kuluttajariitojen selvittelyyn. Clearing House –verkosto on puolestaan varmistanut, että kuluttaja voi viedä riita-asiansa omalla äidinkielellään asioiden tuomioistuimen ulkopuolisen riidan ratkaisuelimen käsiteltäväksi siinä jäsenvaltiossa, josta on ostoksen tehnyt. Nykyisillä toimielimillä on ollut osittain päällekkäisiä tehtäviä. Yhdistämisen avulla kuluttajien palvelua voidaan selkeyttää.

Kuluttajavirasto hoiti vuonna 2004 Clearing House –tehtävät, siitä on laadittu erillinen raportti Euroopan komissiolle.

### 3.2.3 Palvelutavoitteet ja muu perusvalvontaan liittyvä toiminta

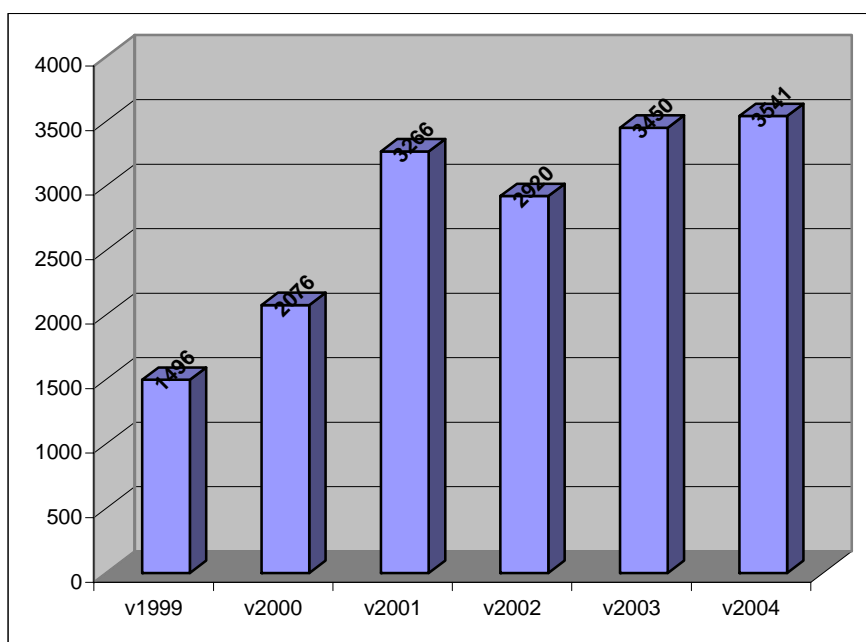
Kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön noudattamisen edistäminen painottuu alakohtaisin ohjeratkaisuihin ja tuomioistuinratkaisujen hakemiseen joko markkinaoikeudesta tai yleisistä tuomioistuimista. Sen ohella kuluttaja-asiamiehen toiminnassa käsitellään yksittäisiä asioita joko oman aloitteen tai ulkopuolisen yhteydenoton pohjalta. Elinkeinonharjoittajilla on lisäksi mahdollisuus tehdä ennakkotiedusteluja, jotta saadaan tehokkaammin vaikutettua markkinoinnin ja sopimusehtojen lainmukaisuuteen. Havaintoja perusvalvonnasta ja alakohtaisia kannanottoja on kuvattu liitteessä 5.

#### Ilmoitukset ja ennakkotiedustelut

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 kaksi palvelutavoitetta:

- Kuluttaja-asiamiehen käsiteltäväksi saapuneet ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti. Kaikki ratkaistaan kohtuullisessa ajassa, joka enimmillään on 21 kk. Käsittelyssä noudatetaan priorisointia.
- Mainonnan ennakkotiedusteluissa noudatetaan palvelusitoumusta.

Ilmoitusten ja ennakkotiedustelujen määrä on jatkanut kasvua, mutta resurssit niiden käsittelemiseksi ovat pienentyneet, koska Kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies ovat jatkuvasti saaneet uusia tehtäviä mm. uuden lainsäädännön myötä ja kansainvälisen viranomaisyhteistyön lisääntymisen vuoksi.



Saapuneista ilmoituksista 1893 kpl (53,45 %) oli selkeitä yksittäistapauksia, joilla ei ollut kuluttajan aseman kannalta laajempaa merkitystä, joten ne käsiteltiin ns. nopeutetussa menettelyssä. Ilmoituksista 38 % käsiteltiin alle kuukaudessa.

### Ennalta ehkäisevä toiminta

toimenpide	uudet	päätyneet
markkinointiohjeet	3	4
toimialakohtaiset sopimusehtoneuvottelut	8	5
hakemukset markkinaoikeuteen	10	5
kuluttajan avustaminen oikeudessa	61	53
KO-ryhmän valmistelemat lausunnot	105	105
ennakkotiedustelut	107	107

Vuoden aikana laadittiin **kolme uutta kuluttaja-asiamiehen ohjetta**:

- Markkinoinnin virhetilanteet
- Alaikäiset, markkinointi ja ostokset 17.6.2004 lehdistötilaisuus
- Sopimusehtojen muutokset

Lisäksi yhteistyössä Opetushallituksen kanssa valmisteltiin periaatteet markkinoinnista ja sponsoroinnista kouluissa.

**Markkinaoikeuteen** vietiin kahdeksan hakemusta:

- digi-tv:n harhaanjohtava markkinointi (Finlux)
- matkapuhelinten vertaileva mainontaa, kaksi tapausta SopMenL pohjalla (Elisa)
- kohtuuton ehtojen muuttamisehto (DNA)
- luottomarkkinointi (Autosompa)
- yksilöityjen matkapuheluiden hintojen ilmoittaminen, vertaileva mainonta ja tarjouksien rajoitukset (Saunalahti Group Oyj)
- osoitteettoman suoramainosaineiston jakaminen ja hintailmoittelu (Helsingin Sanomat)
- markkinointiarpajaiset (Coca-Cola Finland Oy)

**Markkinaoikeuden ja Korkeimman oikeuden päätöksiä** saatiin seitsemän:

- Tarjouksen rajoitukset (Saunalahti Group Oyj); markkinaoikeus ei pitänyt voimassa kuluttaja-asiamiehen väliaikaista kieltoa
- Markkinointiarpajaiset (Coca-Cola); markkinaoikeus hylkäsi vaatimuksen väliaikeisesta kiellosta
- Luotto ainoana maksutapana, lisätujen sallittavuus luottojen markkinoinnissa, lisätujen hallitsevuus (Stockmann Oyj ja Radiolinja Suomi Oy). Markkinaoikeus kielsi lisätujen markkinoinnin hakemuksen mukaisesti, muilta osin hakemus hylättiin. Haettu ja saatu muutoksenhakulupa.
- Kohtuuttomat sopimusehdot (ONOFF Ljud & Bild Oy, Resurs Bank AB). Markkinaoikeus antoi kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaiset kiellot.(lainvoimainen)
- Puheaikaedun markkinointi (DNA) Markkinaoikeus hyväksyi osan Kain vaatimuksista
- Ale-ilmaisun käyttö (Ale Wihonen), vaatimukset hyväksyttiin valtaosin
- Takuuehdot (Nokia), jossa KA hävisi asian KKO:ssa

## **Kuluttajan avustaminen yksittäisessä asiassa**

Kuluttaja-asiamies keskittyi avustustoiminnassaan asioihin, joissa tarvitaan ennakkopäätös. Keskeinen ongelma on ollut, miten taata päätöksen merkitys muissa samankaltaisissa asioissa.

Ryhmäkante-työryhmä, jossa virasto on edustettuna, jatkaa työtään vielä yli vuodenvaihteen. Ryhmäkante olisi käyttökelpoinen välinen kuluttajan oikeussuojan varmistamiseen.

Vuonna 2004 vireillä oli 11 tapausta, jotka on lueteltu liitteessä 3. Erityisesti mainittakoon seuraavat:

Kuluttaja-asiamies avusti kuluttajaa oikeudenkäynnissä, jossa arvioidaan, vastaako luotonantaja yleisluottokortilla myydyistä tuotteista. Helsingin käräjäoikeus hyväksyi kanteen. Asian käsittely jatkuu Helsingin hovioikeudessa.

Kuluttaja-asiamies avusti kuluttajaa oikeudenkäynnissä, jossa arvioidaan, onko hirven väistämistä aiheutunut vahinko korvattava hirvivahingon rajoittamistoimenpiteenä. Helsingin käräjäoikeus hyväksyi kuluttajan vaatimuksen. Asian käsittely jatkuu Helsingin hovioikeudessa.

Energiamarkkinavirasto on antanut useita päätöksiä, joissa on todettu sähköjakeluyhtiöiden ylittäneen sähkömarkkinalain salliman kohtuullisen tason. Kuluttaja-asiamies avusti kuluttajaa oikeudenkäynnissä, jossa arvioidaan, onko sähköjakeluyhtiön palautettava Energiamarkkinaviraston päätöksessään toteama ylituotto asiakkaille. Espoon käräjäoikeus hylkäsi kanteen. Asian käsittely jatkuu Helsingin hovioikeudessa.

**Markkinointia koskevia ennakkotiedusteluja** elinkeinonharjoittajilta saapui 107. Suurimpina asiaryhminä olivat lapsiin kohdistuva markkinointi, markkinointiarpajaiset, lisäetujen tarjoaminen sekä hinnan ilmoittaminen markkinoinnissa. Satunnaisseurannan perusteella näyttää siltä, että ennakkoon esitetyt kannanotot kaavailluista markkinointitoimista on otettu varsin hyvin kampanjasuunnittelussa huomioon.

Viraston palvelusitoumuksen mukaan ennakkotiedusteluihin vastataan 14 päivässä. Käsittelyaika ylitettiin 14 %:ssa tapauksia, johtuen joko ennakkotiedustelun monimutkaisuudesta tai asioiden ruuhkautumisesta.

## **3.3 Kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen**

### **3.3.1 Erityiset yhteiskunnalliset tavoitteet ja tulokset**

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 kahdeksan yhteiskunnallista tulostavoitetta:

Painotetaan kuluttajainformaatioissa sekä tehtävissä selvityksissä ja vertailuissa tietoyhteiskuntakehitykseen ja rahoituspalveluihin ja kuluttajan talouteen liittyviä aiheita.

Kuluttajavirasto teki vuoden aikana **kaksi selvitystä laajakaistaliittymien hankinta- ja käyttökustannuksista**, joista jälkimmäiseen osallistuivat myös lääninhallitukset. Alkuvuodesta koottiin

51 palveluntarjoajalta tiedot 224 liittymästä ja loppuvuodesta 52 palveluntarjoajalta 128 liittymästä. Liittymien hinnat olivat vajaan vuoden aikana laskeneet huomattavasti. Nopeimpien, vähintään kahden megan ADSL-liittymien kuukausimaksut olivat pudonneet keskimäärin 40 %. Hitaimmissakin ADSL-liittymissä hintataso on pudonnut noin 20-30 %. Kaapeliliittymien hinnoissa pudotus on ollut suurinta alle puolen megan liittymissä. Niiden hinta on laskenut noin 29 %. Toisaalta langattomien WLAN-liittymien hinnat ovat osittain jopa nousseet viimeisten kymmenen kuukauden aikana.

Kuluttajavirasto ja lääninhallitukset selvittivät **digisovittimien hintoja ja tarjontaa** eri puolilla Suomea. Tietoja kerättiin maaliskuuhun vaihteessa 16 paikkakunnalla 90 liikkeestä, joista löytyi noin 80 erilaista sovittinmallia 29 eri valmistajalta. Etelä-Suomen lääninhallitus ei osallistunut selvitykseen. Hinnat vaihtelivat 69 eurosta 749 euroon. Selvityksessä ilmeni, että osa myyjistä ei juuri tunne myymiensä digisovittimien yksityiskohtaisia ominaisuuksia. Ongelmia ilmeni myös eri mallien erottamisessa. Kuluttajien esille tuomat huolenaiheet ja ongelmat liittyvät erityisesti ohjelmistopäivitysten toimivuuteen, tekstityksen, äänen ja kuvan synkronointiin sekä sovittimien suorituskykyyn, kuten kanavien vaihdon nopeuteen. Kuluttajia kiinnostaa enemmän ohjelmavirran hallinta kuin vuorovaikutteiset lisäpalvelut.

Koska kuluttajan on vaikea tietää, mitä hänen pitäisi ennen ostopäätöstä selvittää ja mitä hänen pitäisi osata kysyä, myyjien tietotaito ja oma-aloitteinen neuvonta ovat erityisen tärkeitä. Kuluttajavirasto laati kuluttajien avuksi **Digisovittimen ostajan muistilistan** ja kokosi digisovittimista oman osion www-sivujensa Ostajan oppaat -palveluun.

Kuluttajaviraston www-sivuilla avattiin **Verkkokauppa-apuri**, jonka avulla kuluttaja voi arvioida verkkokauppojen luotettavuutta. Apurin esittämien kysymyksien avulla kuluttaja saa helposti selville antaako yritys riittävästi tietoa itsestään, tuotteistaan ja kaupan ehdoista ennen kaupan tekemistä ja voi näin välttyä ongelmilta. Yhteistyötä **pohjoismaisen open source -portaalin** kehittämiseksi jatkettiin vuonna 2004. Lähinnä käsiteltiin sivuston parannusehdotuksia. Mahdollisuudet parantaa sivuston toiminnallisuutta ja päivittää sen tietoja olivat resurssisyydestä rajalliset. Sivusto on herättänyt avoimen lähdekoodin harrastajapiireissä myönteistä huomiota. Sivuston kehittäminen jatkuu vuonna 2005, jolloin hankkeeseen sisällytetään enemmän yhteisöllisiä piirteitä.

Ajankohtaiset olivat esillä myös **Ylen Digitekstitelevisio** **Hyötytieto-osassa**, johon Kuluttajavirasto tuottaa viikoittain vaihtuvaa tietoaineistoa

Lisäksi **Kuluttaja-lehdessä** julkaistiin useita näihin aiheisiin liittyviä artikkeleita.

Toteutetaan yhdessä aluehallinnon kanssa selvityksiä ja vertailuja, jotka tukevat virastolle sovittujen yhteiskunnallisten tavoitteiden toteutumista.

Kuluttajavirasto ja lääninhallitukset toteuttivat **ylimääräisen eurohintaseurannan** Kuluttajatutkimuskeskuksen tarpeita varten.

Kuluttajavirasto ja lääninhallitukset vertailivat eräiden **terveysvaikutteisina markkinoitujen elintarvikkeiden hintoja**. Vertailuun valittiin 34 kappaletta keskeisiä peruselintarvikkeita, kuten maitotuotteita, mehuja ja juomia, muutamia viljatuotteita sekä rasvavelitettä. Näille tuotteille valittiin samalta valmistajalta myös vastaavat, pakkauskooltaan samanlaiset tavanomaiset tuotteet. Hinnat kerättiin helmikuun 2004 lopulla pääosin tavarataloista ja eri kaupparyhmien suuremmista marketeista, yhteensä 99 liikkeestä 23 paikkakunnalla. Terveysvaikutteisina markkinoidut elintarvikkeet ovat huomattavasti kalliimpia kuin tavanomaiset elintarvikkeet. Tuotteesta riippuen hinta voi olla jopa

viisinkertainen. Terveysvaikutteisina markkinoidaan monentyyppisiä tuotteita ja kuluttajan kannattaa pohtia kriittisesti tuotteen mahdollista hyötyä suhteessa kalliimpaan hintaan.

Kuluttajaviraston ja lääninhallitusten vertailussa kerättiin 71 **gluteenittoman elintarvikkeen hinnat** 105 päivittäistavarakaupasta 25 paikkakunnalla maaliskuuhun vaihteessa

Gluteenittomasta ruuasta saa maksaa huomattavasti enemmän kuin tavanomaisesta ruuasta. Esimerkiksi gluteenittomat jauhoseokset ja pastat ovat lähes kuusi kertaa kalliimpia kuin vastaavat tavanomaiset tuotteet. Gluteenittomien tuotteiden keskihinnosta suurin osa on joko laskenut tai pysynyt suunnilleen ennallaan vuoden 2002 lopusta vuoden 2004 maaliskuuhun vaihteeseen. Tuotteiden keskihinnosta noin 40 % on selkeästi noussut vuodesta 2002.

Kuluttajavirasto ja lääninhallitukset vertailivat **autokorjaamoiden hintoja** eri puolilla maata. Vertailussa oli mukana 43 maahantuojan merkkikorjaamoja ja 41 muuta korjaamoja. Merkkikorjaamoissa työn keskimääräinen tuntihinta oli 63,70 euroa, muissa korjaamoissa vain 44,60. Sen sijaan maahantuojan toimittamien varaosien keskihinnossa ei ollut paljon eroa eri korjaamotyyppien välillä. Merkkikorjaamoissa ne olivat useimmiten jopa hieman edullisempia kuin muissa korjaamoissa. Hintojen vertaamista vaikeuttaa se, että autokorjaamoilla on erilaisia hinnoittelutapoja. Vain 31 korjaamolla 84:stä oli hinnasto esillä.

Tuotetaan ja julkaistaan tietoa lasten asemasta markkinoinnin kohteena ja sopimuskumppanina.

Aiheesta on tuotettu aineistoa kouluja varten, mm. Kuluttajaviraston www-sivujen Opettajalle-osioon. Lukion toisen vuoden oppilaille tuotettiin yhteistyössä EU:n komission kanssa kalenteri Sinä ostat, sinä päätät, johon koottiin monipuolisesti tietoa mm. mainonnasta ja kuluttajakaupan perusasioista. Lisäksi aiheesta julkaistiin Kuluttaja-lehdessä useita artikkeleita.

Kuluttajavirasto järjesti mediakasvattajille koulutus- ja verkostoitumistilaisuuden, jossa käsiteltiin erityisesti mainontaa.

Edistetään kuluttajien omia toimintavalmiuksia tuottamalla ja julkaisemalla oman talouden hallintaan tarvittavaa tietoa.

Kuluttajavirasto ja Selkokeskus julkaisivat **selko-oppaan Talous hallintaan - taloustietoa ikääntyville**. Siinä on tietoa mm. erilaisista maksutavoista, tavaroiden ostamisesta, omaisuuden hoidosta ja turvallisuudesta. Raha-asioiden hoito ja oman talouden suunnittelu voivat olla uusia ja vaikeita asioita vanhemmillekin ihmisille esimerkiksi tilanteessa, jossa puoliso, joka on hoitanut perheen raha-asiat,

yllättäen sairastuu, eikä enää niitä voi hoitaa. Ylipäätään raha-asioiden hoito on muuttunut konkreettisen rahan käsittelystä tietojärjestelmiin, joiden toiminnan ymmärtäminen voi tuntua ylivoimaiselta.

Lisäksi aiheesta julkaistiin Kuluttaja-lehdessä useita artikkeleita.

Suunnitellaan ennaltaehkäisevää talousneuvontaa, tuotetaan materiaalia ja annetaan talous- ja velkaneuvojille koulutusta siten, että talousneuvonta voidaan aloittaa kaikissa lääneissä vuoden 2005 aikana.

Virastossa toteutettiin vuoden 2004 aikana talousneuvontaprojekti, jonka tavoitteena oli kehittää talous- ja velkaneuvojien antamaa talousneuvontaa. Projektiryhmä kokoontui viisi kertaa. Lisäksi järjestettiin neuvontayksiköiden kuulemistilaisuus sekä lähetettiin aineistopyyntö yhteistyötahoille. Talous- ja velkaneuvojien antaman talousneuvonnan kuvaus esiteltiin neuvottelupäivillä marraskuussa. Neuvottelupäivien teimana oli talousneuvonta ja sen yhteydessä sovittiin korjaavan talousneuvonnan

osuuden lisäämisestä velkojen järjestelyprosessin yhteydessä. Ennaltaehkäisevän talousneuvonnan antamista varten neuvontayksiköille annettiin ohjeeksi perustaa paikallisia talousneuvontaverkostoja eri toimijoiden kanssa.

Osana talousneuvontaprojektia tehtiin kirjallisia ohjeita erilaisiin elämän muutostilanteisiin, joissa kuluttajan rahataloudessa piilee riskejä. Vuoden 2004 aikana valmistui kaksi ohjelehtistä. Lisäksi Kuluttajaviraston www-sivuille tehtiin kuluttajia varten yksinkertainen apuväline Reissari tulojen ja menojen seuranta varten. Kuluttajatutkimuskeskuksessa tehtiin rahataloudenhallintaan liittyvä tutkimusprojekti, jonka johtoryhmässä oli viraston edustus.

#### Osallistutaan velkahallintaohjelman laadintaan ja tuetaan velkasovinto-ohjelman toteuttamista

Virasto osallistui velkahallintaohjelman laadintaan. Velkahallintatyöryhmä piti yhteensä 16 kokousta vuoden 2004 aikana. Loppuraportti jätettiin oikeusministeri Koskiselle kesäkuussa. Velkahallintaohjelma sisältää useita kehittämishankkeita, joissa virasto voisi olla mukana. Velkasovinto-ohjelmaan liittyvistä asioista tiedotettiin neuvojille ja tilannetta kentällä seurattiin aktiivisesti.

#### Tehostetaan koulujen kuluttajakasvatusta tuottamalla uudenlaista oppimateriaalia.

Kuluttajavirasto uudisti ja täydensi www-sivujensa Opettajalle -osion, jonne on koottu tehtäviä ja taustatietoja kuluttajakasvatuksen kuudesta aihealueesta uusia opetussuunnitelmia tukevalla tavalla.

Kuluttajavirasto tarjoaa lukuvuonna 2004-2005 kouluille mediakasvatukseen sopivia tehtäviä osana Nuorten Akatemian Note- ja Proto-hankkeita sekä mahdollisuuden tilata ns. koulukiertäjän pitämään mainontaan liittyvän oppitunnin.

Kuluttajavirasto tuotti yhdessä EU:n komission kanssa lukion toisen vuosikurssin oppilaille Sinä ostat, sinä päätät –kalenterin, johon on koottu tietoa mm. mainonnasta, kuluttajakaupan perusasioista ja raha-asioiden hoidosta. Kalenteria toivotaan käytettävän myös opetuksessa, mitä varten opettajille laadittiin oma opas.

Kuluttajavirasto julkaisi **Galaktori-nimisen verkossa toimivan tietokonepelin**. Sitä voi pelata suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi osoitteessa [www.galaktori.fi](http://www.galaktori.fi). Pelin maailma liittyy nuorten elämään ja scifi-henkiseen tarinaan, jossa pelaajan päätehtävänä on kerätä riittävästi energiaa Seitsemän viisauden kirjan avaamiseksi. Energiaa pelaaja saa oikeista valinnoista, joista useimmat liittyvät kulutus päätöksiin.

Samalla siinä harjoitellaan niitä tilanteita, joita jokainen päivittäin kohtaa. Galaktori sai digimedia-alan Grand One –kilpailussa kunniamaininnan kategoriassa Paras kuluttajakampanja. Tuomariston arvio oli

seuraava: ”Tylsästä aiheesta ja runsaasta tietomäärästä on onnistuttu rakentamaan houkutteleva kokonaisuus. Hienosti käsikirjoitettu ja esimerkillisen pikkutarkasti toteutettu teema noudattaa kohderyhmälle sopivaa formaattia. Toteutuksen ansiosta mielenkiintoa aiheeseen riitti pidemmäksikin aikaa.”

#### Vaikutetaan kuluttajanäkökulman esiintuomiseen ympäristökysymyksissä, erityisesti laadittaessa kansallista ohjelmaa kestävien tuotanto- ja kulutustapojen edistämiseksi.

Kuluttajavirasto on jäsenenä Kestävien tuotanto- ja kulutustapojen edistämisen kansallista ohjelmaa valmistelevalle **Kultu-toimikunnassa**, jonka ovat asettaneet kauppa- ja teollisuusministeriö sekä ympäristöministeriö ja jonka määräaika päättyy toukokuussa 2005.

**Joutsenmerkittyjen tuotteiden** määrä ja myynti ovat kasvaneet huomattavasti viime vuosien aikana. Joutsenmerkki ei automaattisesti nosta tuotteen hintaa, vaan osa joutsenmerkityistä tuotteista on halvempia kuin merkittömät tuotteet. Esimerkiksi konetiskitableteista sekä halvimmalla että kalleimmalla tuotteella on Joutsenmerkki. Asia selvisi Kuluttajaviraston ja Etelä-Suomen, Itä-Suomen, Oulun ja Lapin lääninhallitusten sekä Ahvenanmaan toteuttamassa hintavertailussa, jossa verrattiin joutsenmerkittyjä pesu- ja puhdistusaineiden sekä paristojen saatavuutta ja hintoja muihin saman tuoteryhmän tuotteisiin. Hinnat kerättiin marraskuun 2004 alkupuolella tavarataloista, eri kaupparyhmien marketeista ja ns. halpamyymälöistä, yhteensä 84 liikkeestä 15 paikkakunnalla.

### 3.3.2 Toiminnalliset tavoitteet ja tulokset

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 kaksi toiminnallista tulostavoitetta:

Laaditaan viraston verkkopalvelustrategia vuonna 2004, jossa mm. kehitetään sähköistä asiointia, verkkopalveluja ja tietohallintoa palvelemaan paremmin kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien, alue- ja paikallishallinnon sekä talon sisäisiä tarpeita.

Kuluttajaviraston perusstrategia valmistui 27.2. Siinä määriteltiin jatkohankkeet, ja priorisoinnissa verkkopalvelustrategian laatiminen ajoitettiin vuodelle 2005.

Laaditaan Suomi.fi-palveluun liittyvän Kuluttajaportaalin määrittely yhdessä Kuluttajatutkimuskeskuksen kanssa

Hanke kilpailutettiin ja työ aloitettiin kesäkuussa 2004. Määrittelyvaihe valmistui syksyllä.

### 3.3.3 Muut tulokset

#### **Kuluttaja-lehti**

Kuluttaja-lehti on ilmestynyt suunnitelmien mukaan, 8 numeroa vuodessa. Kuluttaja-lehden tilaajatavoite vuonna 2004 oli 22 600 tilaajaa. Tilauksia oli vuoden lopussa yli 23 000. Lehden ei ole mahdollista päästä maksuperustelain 7 §:n mukaiselle kannattavuustasolle. Lehden kustannusvastaavuustavoitteena on varmistaa, että lehden hintojen alentamiseen talousarviossa myönnetty hintatuki 100 000 riittää.

#### **Hyödyketestaus**

Hyödyketestaustoiminta liittyy viraston tavoitteeseen parantaa kuluttajien omia toimintamahdollisuuksia markkinoilla. Toiminnan tavoitteena on vaikuttaa tuotteiden laatuun ja tuottaa luotettavaa, monipuolista ja helposti hyödynnettävää vertailutietoa kuluttajan arkipäivään kuuluvista tuotteista ja palveluista käytettäväksi vaikuttaessa tuotteiden ominaisuuksien kehittämiseen sekä kuluttaja-informaation tarpeisiin.

Testejä ja tuotteiden ominaisuuksia koskevia vertailuja tuotettiin vuoden 2004 aikana kaikkiaan 40 ja niissä testattiin kaikkiaan 572 eri tuotemallia. Testeistä 23 tuotettiin kansainvälisenä ICRT –yhteistyönä. ICRT yhteistesteistä kahdeksan tehtiin pohjoismaisena ICRT/NTG –yhteistyönä, seitsemässä muussa testissä hyödynnettiin pohjoismaista yhteistyöverkostoa ICRT -testiin osallistuttaessa.

Testejä ja vertailuja tuotettiin mm. erilaisista kotitalouskoneista ja kotitaloudessa käytettävistä laitteista (kymmenen testiä), elintarvikkeista ja eläinten ruuista (kymmenen testiä tai vertailua), leluista ja lastentarvikkeista (kolme testiä), matkapuhelimista (kaksi testiä), sähkötyökaluista ja puutarhanhoitovälineistä (kuusi testiä), urheilu- ja vapaa-ajan tuotteista (kolme testiä), kosmetiikasta ja kodin kemikaaleista (kaksi testiä ja yksi vertailu).

Henkilöstömäärässä tai toiminnan muissa resursseissa ei ole tapahtunut muutoksia.

### 3.4 Valmismatkaliikkeiden valvonta

Valvonnan tavoitteena on kuluttajan taloudellisten etujen turvaaminen varmistamalla, että valmismatkayrittäjät ovat rekisteröityneet Kuluttajaviraston ylläpitämään valmismatkaliike-rekisteriin, ja että kuluttajien taloudellisten menetysten suojaksi on matkanjärjestäjän konkurssi- ja maksukyvyttömyystilanteessa asetettu riittävän suuri vakuus. Lisäksi tavoitteena on varmistaa tasapuoliset toimintaolosuhteet markkinoilla toimiville valmismatkaliikeyrityksille.

#### 3.4.1 Toiminnalliset tulokset

Matkailualan suuret kausivaihtelut vaikeuttavat vakuuden reaaliaikaisuuden varmistamista. Tehostamalla tilinpäätösanalyysin käyttöä yritysten toimintaedellytysten mittarina Valmismatkayksikkö on pystynyt vastaamaan entistä paremmin tuotannonvaihteluista aiheutuviin vakuudenmuutoksiin.

Valmismatkayksikön toimintatapojen kehittämisessä on kiinnitetty lisäksi huomiota mm.

- Kuluttajien taloudellisten riskien arviointiin ja minimoimiseen
- Lääninhallitusten kouluttamiseen alan tasapuolisten toimintaedellytysten turvaamiseksi
- Kriisinhallinta- ja konkurssiohjeiden kehittämiseen
- Tehokkaampaan yhteistyöhön eri sidosryhmien kanssa

Varaus- ja maksukäyttäytymisen muutokset, kansainvälistyminen sekä internetissä toimivien palveluntarjoajien määrän kasvu ovat muuttaneet osaltaan valvonnan luonnetta. Yksi esimerkki ostokäyttäytymisen muuttumisesta, ja samalla valmismatkakäsitteen tulkinnan vaikeudesta, on *dynaaminen paketointi*, jossa asiakas kokoaa matkan itse valtavasta palvelutarjonnasta.

Vuoden aikana käynnistyi projekti, jolla selvitetään ulkomaisten vakuuksien käyttäytymistä konkurssitilanteessa. Muita ajankohtaisia projekteja ovat mm. maksullisuuden uudistaminen sekä järjestelmäkehityksessä aloitetut uudistukset.

Valmismatkayksikkö osallistui myös syksyllä 2004 EU:n yhteistyöseminaariin, Workshop on Implementing Directive 90/314/EEC, joka järjestettiin Virossa.

Kansainväliset yritysjärjestelyt ja niiden mukanaan tuomat ulkomaiset vakuudet ja vakuudenantajat ovat lisänneet valmismatkaliikevalvonnan haastavuutta. Ulkomaisten vakuudenantajien luotonantokelpoisuuden varmistaminen, vakuuksien oikeellisuuden tarkastaminen sekä vakuuksien realisointi konkurssitilanteissa vaativat uutta osaamista ja voimavaroja.

Valvonnassa esiin tulleet ajankohtaiset asiat

- Laskentaperusteiden muuttaminen nykypäivän tilannetta vastaavaksi
- Kriisinhallinta- ja konkurssiohjeiden luominen
- Uuden vakuusmallin kehittäminen tehokkaan valvonnan varmistamiseksi
- Rekisteröitymättömien matkanjärjestäjien valvonnan vaikeutuminen (verkkokauppa)

### 3.4.2 Palvelutavoitteet ja muu tulokset

Suomessa valmismatkoja voi järjestää tai välittää ainoastaan Kuluttajaviraston rekisteriin merkitty matkanjärjestäjä (Mj), ulkomaisen matkanjärjestäjän välittäjä (U) tai matkanvälittäjä (Mv).

Valmismatkayksikön tehtävänä on myös valvoa, ettei alalla toimi sellaisia yrityksiä, joiden toiminta edellyttäisi Kuluttajaviraston rekisteriin ilmoittautumista. Vuonna 2004 Kuluttajavirastoon tuli 336 rekisteröitymättömää matkanjärjestäjää koskevaa ilmoitusta. Lisäksi valvotaan, että vakuudettomien yritysten toiminta ei edellytä vakuuden asettamista. Valvonnassa noudatetaan vuonna 2000 käytönotettua palvelusitoumusta, mikä oli ministeriön virastolle asettama palvelutavoite.

VALMISMATKALIIKEVALVONNAN TUNNUSLUVUT	2004
<b>Asetetut vakuudet yhteensä</b>	<b>187 883 240 e</b>
- ulkomaisten vakuuksien osuus	33 %
- Kuluttajavirastossa olevat vakuudet	484 kpl
- Kausivakuudelliset	80 kpl
<b>Puhelut ja sähköpostiyhteydet</b>	<b>12 080 kpl</b>
- Vakuuskirjeenvaihto*	1 050 kpl
- Konkurssiselvitykset ja yritysjärjestelyt	5 kpl
- Tutkintapyynnöt ja toimintakiellot	3 kpl
<b>Ilmoitukset rekisteröitymättömistä matkanjärjestäjistä</b>	<b>336 kpl</b>
- Vuonna 2004 rekisteröidyt	71 kpl
- Vuonna 2004 rekisteristä poistetut	50 kpl
<b>Rekisteröidyt valmismatkaliikkeet</b>	<b>761 kpl</b>
- Matkanjärjestäjät	633 kpl

\* Luku sisältää päätökset, arviot, palautukset ja saapuneet vakuudet.



Tilaisuudet jakautuivat alue- ja paikallishallinnon ryhmille seuraavasti:

Ryhmä	Koulutustilaisuudet	Osallistujat
Kuluttajaneuvojat	3	202
Talous- ja velkaneuvojat	4	388
Terveystarkastajat	6	214
Lääninhallitusten tuoteturvallisuusvalvonnan ja kuluttaja-asioiden henkilöstö	4	93
<b>Yhteensä</b>	<b>17</b>	<b>897</b>

Koulutustilaisuudet toteutuivat koulutussuunnitelman mukaisesti. Alue- ja paikallishallinnon henkilöstöä kouluttamalla tuetaan heitä auttamaan ja neuvomaan kuluttajia kulutus päätöksiensä tekemisessä sekä edistämään siten markkinoiden toimivuutta.

Kuluttajaneuvojien keskuudessa tehtiin koulutustarvekysely, jossa selvitettiin mm. tyytyväisyyttä Kuluttajaviraston järjestämään koulutukseen. Vastaajista (37 kpl) 63 % oli sitä mieltä, että Kuluttajavirasto on onnistunut koulutuksen järjestämisessä erittäin hyvin ja 34 % oli sitä mieltä, että kohtalaisesti. Palautetta kerättiin myös jokaisessa koulutustilaisuudessa. Kurssikohtaisista palautteista tehtiin yhteenveto Kuluttajaviraston intranettiin ja asianomaisten ryhmien ekstranetteihin. Koulutustilaisuuksien opettajat ja alustajat ovat voineet halutessaan tutustua kaikkeen annettuun palautteeseen. Palautekoosteita käytetään koulutuksen sisällön suunnittelussa.

Talous- ja velkaneuvojien koulutusta varten tuotettiin koulutusaineistoa peruskurssille, jatkokurssille sekä neuvottelupäiville. Aineisto on kaikkien neuvojien hyödynnettävissä ekstranetin kautta. Talous- ja velkaneuvonnan ohjausta ja kehittämistä tuettiin koulutusmateriaalin lisäksi tuottamalla ajankohtaisinformaatiota. Talous- ja velkaneuvontatiedotteita lähetettiin kymmenen vuoden 2004 aikana.

### **Lääninhallitusten tulosohtaus**

Lääninhallitusten tulosohtauksella varmistetaan ja tuetaan kuluttajapoliittisen ohjelman tavoitteiden toteutumista läänien asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Tulossopimusten mukaisesti lääninhallitukset raportoivat kevään 2004 toiminnastaan suullisesti kevään koulutuspäivien yhteydessä. Raportit vuoden 2003 toiminnasta kirjallisesti virasto sai tammikuun 2004 loppuun mennessä. Raporteista on koottu valtakunnallinen yhteenveto.

Vuoden 2004 tavoitteiden toteutumisesta lääninhallitukset antavat kirjalliset raporttinsa vuoden 2005 tammikuun loppuun mennessä, minkä jälkeen niistä tehdään valtakunnallinen yhteenveto.

Lääninhallitusten tulosohtauksen kehittäminen on oleellinen osa viraston strategian etenemistä, ja päätökset siltä osin ovat vielä edessä. Yhdessä lääninhallitusten kanssa on työstyetty tuloksellisuuden arvioinnin menetelmiä ja mittareita. Työ jatkuu osana vuoden 2005 tulossopimusten tavoitteiden toteuttamista.

Lääninhallitukset osallistuivat tulossopimuksen mukaisesti valtakunnallisten hintavertailujen tekemiseen kuluttajien kannalta tärkeistä tuotteista tai palveluista. Kuluttajaviraston hintavertailutiimin resurssivajauksen vuoksi yksi sovittu vertailu jäi tekemättä.

Hintojen ilmoittamista markkinoinnissa valvottiin lääneissä oma-aloitteisesti ja käynnistämällä viraston kanssa kylkiäisten arvon ilmoittamista selvittävä kampanja. Se toteutettiin syksyllä.

Kunnallinen kuluttajaneuvonta ja talous- ja velkaneuvonta olivat vuoden 2004 peruspalveluiden arviointikohteita. Arviointia suunniteltiin yhdessä lääninhallitusten kanssa. Arviointia varten kuntia ohjeistettiin tarvittavien tietojen tuottamiseen. Arvioinnin tuloksia käytetään hyväksi palveluiden kehittämisessä.

### **Kunnallinen kuluttajaneuvonta**

Kuluttajaneuvonnan kehittämiseksi vuonna 2001 aloitettu kehittämishanke saatiin päätökseen. Sen tuloksena syntynyt, erityisesti palvelun laatua edistävä toimintakäsikirja, välitettiin kuntiin kuluttajaneuvonnan ekstranetin kautta. Käsikirjan käytöstä kerättävää palautetta varten avattiin sähköinen palautejärjestelmä.

Alue- ja paikallishallinnon tiedotusta ja yhteydenpitoa varten on käytössä kuluttajaneuvojien, talous- ja velkaneuvojien ja tuoteturvallisuusvalvontaviranomaisten sähköiset ekstranet-palvelut. Ne mahdollistavat ajantasaisen ja tehokkaan tiedonvälityksen Kuluttajaviraston ja alue- ja paikallishallinnon välillä. Vaikka ekstranetit mahdollistavat pääsääntöisesti paperittoman tiedonvälityksen ja yhteydenpidon alue- ja paikallishallintoon, toistaiseksi kuluttajaneuvojille tiedotettiin ajankohtaisista asioista myös ryhmäkirjeellä. Niitä lähetettiin 11 kappaletta.

Kuluttajaneuvonnan järjestämistä seurattiin yhteystietorekisterin avulla. Ilmenneistä epäkohdista oltiin yhteydessä kuntiin joko kirjeitse tai puhelimitse.

Kuluttajaneuvonnan toiminnasta kunnissa/neuvonta-alueilla vuonna 2003 koottiin kuntien toimittamista raportointitiedoista valtakunnallinen yhteenveto. Siitä tiedotettiin lehdistötiedotteella.

Kyselylomake neuvonnan järjestämisestä uudistettiin sekä valmisteltiin siirtymistä vuonna 2005 alkavaan sähköiseen raportointitietojen palautejärjestelmään.

### **3.5.2 Toiminnalliset tavoitteet ja tulokset**

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 kaksi toiminnallista tulostavoitetta:

#### Kehitetään talous- ja velkaneuvonnan tehokkuuslukuja yhteistyössä lääninhallitusten kanssa

Kuluttajavirasto ja lääninhallitukset päättivät seurata talous- ja velkaneuvonnan saatavuutta ja toimintaa vuosittain laskettavien tunnuslukujen avulla. Virasto esitti lääninhallituksille tunnuslukuja, jotka kuvaavat talous- ja velkaneuvonnan saatavuutta, toimintaa ja kustannuksia. Asia käsiteltiin lääninhallitusten edustajien kanssa elokuussa pidetyssä kokouksessa. Vuosittain seurattaviksi valittiin seuraavat tunnusluvut:

Toimintaa kuvaava: kokonaisuoritemäärä / henkilötyövuosi, asiakaskäynnit / henkilötyövuosi, keskeneräiset työt / henkilötyövuosi, annettu talousneuvonta / henkilötyövuosi

Saatavuutta kuvaava: väestömäärä / henkilötyövuosi, jonossa olevat asiakkaat / henkilötyövuosi, jonotusaika päivinä ensimmäiselle asiakaskäynnille

Kustannuksia kuvaava: kokonaiskustannus / henkilötyövuosi, yhden suoritteen hinta, yleiskuluprosentti.

Talous- ja velkaneuvonnan seurattavista suoritteista sekä varojen käytöstä on tehty raportit asiantuntijoita varten ja yhteenvetona lyhyempi versio Kuluttajaviraston julkaisusarjaan.

### Kehitetään talous- ja velkaneuvonnan käyttöön sähköinen seurantajärjestelmä

Talous- ja velkaneuvonnan seurantatietojen keräämisessä otettiin käyttöön sähköiset lomakkeet vuonna 2003. Samaa sähköistä keruujärjestelmää käytettiin vuoden 2004 tietojen keräämisessä. Järjestelmässä hyödynnetään jo käytössä olevia Kuluttajaviraston ekstranet-sivuja siten, että ko. sivuilla on tietojen syöttömahdollisuus, jonne neuvojat vievät tietyn aikavälin tiedot talous- ja velkaneuvonnan suoritteista. Nämä tiedot siirtyvät viraston palvelimelle ja muodostavat tietokannan, josta voidaan tehdä hakuja ja raportteja. Tarvittaessa tietokannasta voidaan siirtää taulukoita myös taulukkolaskentaohjelmaan lähempää tarkastelua varten.

Seurantatietojen tilastoinnissa mukana olleen velkasovinto-ohjelman vuoksi järjestelmän muuttamista ei pidetty tarkoituksenmukaisena ennen ohjelman päättymistä vuoden 2004 lopussa. Reaaliaikaiseen tietokantaan siirtyminen on siten mahdollista vuonna 2005, jolloin samalla raportoinnin keruujärjestelmää muutetaan.

### **3.6 Standardisointi**

Kuluttajavirasto hoiti SFS:n ja Kuluttajaviraston välisen sopimuksen mukaan Standardisoimisasioiden kuluttajaneuvottelukunnan STAKU:n puheenjohtajan ja sihteerin tehtävät on hoidettu Kuluttajaviraston toimesta. Neuvottelukunta koordinoi kuluttajien osallistumista standardisointiin ja rahoitti kuluttajaedustajille standardisointityöhön osallistumisesta aiheutuneita kustannuksia. Kuluttajaedustajat osallistuvat tällä hetkellä pääasiassa eurooppalaisiin standardisointihankkeisiin.

STAKU:n toiminnan tavoitteena on ollut lisätä ja aktivoida kuluttajaedustusta standardisoinnissa. Neuvottelukunnan määrärahakehitys on kuitenkin ollut tämän tavoitteen kanssa ristiriidassa.

Kuluttajavirasto on mukana kansainvälisten standardisointijärjestöjen (ANEC ja ISO/COPOLCO) työssä sekä osallistuu Pohjoismaiden virkamieskomitean alaiseen yhteistyöhön.

### **3.7 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut**

#### **Taloushallinto**

- Viraston tilivirastotehtävät taloushallinnon osalta on hoidettu annettujen aikataulujen puitteissa. Tilinpäätös valmistui määräaikaan mennessä.
- Talous- ja velkaneuvontakorvausten maksu kunnille ja muille palvelun tuottajille on toteutunut KTM:n asetuksen 21.1.2004 mukaisesti (kaikki virastoon saapuneet päätökset on saatu maksatukseen nopeasti).
- Taloussuunnittelun osalta viraston johtoryhmälle ja yksikönpäälliköille on annettu koulutusta valtion tuloksellisuuden uusista peruskriteereistä (ns. tulosprisma).

#### **Tietohallinto**

Tietohallinnossa aloitettiin vuoden aikana laajoja projekteja keskeisten järjestelmien uusimiseksi. Kuluttajavirasto ottaa nopeassa aikataulussa käyttöön uuden tiedonhallintajärjestelmän, henkilöstöhallintajärjestelmän sekä taloushallintoon liittyviä sähköisiä järjestelmiä (paperiton kirjanpito ja matkanhallinta). Projektien toteutusvaihe ajoittuu pääosin vuodelle 2005.

Tietoturvallisuuden parantamiseksi virastossa otettiin käyttöön uusia versioita virustorjuntaohjelmistoista sekä hankittiin uusi palomuurilaite. Lisäksi aloitettiin toimet roskapostin määrän vähentämiseksi. Osittain myös näiden kehittämistoimien ansiosta viraston mikroverkko ja ulkoiset sähköposti- ja internet-yhteydet toimivat moitteettomasti ilman työskentelyä haitanneita katkoja koko vuoden.

Viraston sisäiseen käyttöön tarkoitettuja rekisteriohjelmiä (esim. Matkatoimistorekisteri, Koulutusrekisteri, Varastonvalvonta, Puhelinneuvonnan seuranta) on kehitetty, jotta syötetty aineisto olisi helposti ja monipuolisesti tarkasteltavissa ja että siitä olisi maksimaalinen hyöty toiminnan suunnittelulle ja seurannalle. Ekstranet-palvelujen toimivuutta on tehostettu vaihtamalla palvelinkone uuteen ja tehokkaampaan.

## Tilastot

### Tietohallinnon asiakastyytyväisyyskysely, lokakuu-marraskuu 2004

Tietohallinto järjesti syksyllä 2004 asiakastyytyväisyyskyselyn virastossa kolme vuotta tai vähemmän aikaa olleille virkamiehille. Arviot olivat seuraavat:

#### Arvionne palvelun laadusta



### 3.8 Palvelutavoitteet

Kuluttajavirasto saa erilaisia yhteydenottoja sekä kuluttajilta että elinkeinonharjoittajilta monen eri kanavan kautta

#### Yhteydenottojen määrän kehitys

	2002	2003	2004
Ilmoitukset kuluttaja-asiamiehelle	3397	3470	3434
Ennakkotiedustelut markkinoinnista	87	91	107
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	239	313	350
Notifikaatiot	153	121	401
Yhteydenotot valmismatkaliikevalvontaan	-	-	1280
Kirjalliset yleistiedustelut	2180	1034	1853
Puhelinneuvonta, yleistiedustelut	8666	8664	
Aineistotilauksiin ohjautuneet yhteydenotot	5317	5562	5975
Aineistotilaukset	2695	2748	2214
www-sivujen sivulataukset	4140637	3614660	4409327
www-sivujen vierailukerrat	655677	509694	679883
Asiakaskäynnit	839	977	1386

Kuluttajavirasto ja kauppa- ja teollisuusministeriö sopivat vuodelle 2004 neljä palvelutavoitetta:

- Kuluttaja-asiamiehen käsiteltäväksi saapuneet asiat käsitellään mahdollisimman nopeasti, priorisointia noudattaen, enimmillään 21 kuukaudessa.
- Mainonnan ennakkotiedusteluissa noudatetaan palvelusitoumusta
- Valmismatkaliikkeiden valvonnassa noudatetaan palvelusitoumusta
- Kuluttajien yleistiedusteluihin vastataan keskimäärin 1-2 kuukaudessa

Kahteen ensimmäiseen liittyviä tuloksia ja tunnuslukuja on kuvattu tarkemmin luvussa 3.2 ja kolmatta luvussa 3.4.

#### Yleistiedustelut

Kuluttajavirastoon kirjallisesti saapuvien yleistiedustelujen lukumäärä miltei kaksinkertaistui vuonna 2004 verrattuna vuoden 2003 lukumäärään. Kyselyiden lukumäärä ylsi lähes samoihin lukumääriin kuin yhteisvaluutta euron käyttöönoton yhteydessä vuosina 2001-2002.

Kuluttajaviraston www-sivuilla kerrotaan, että yleistiedustelujen käsittelyaika on 1-2 kuukautta. Yleistiedusteluja saapui ajalla 1.11.2003 –31.10.2004 yhteensä 1605 kpl, joista 40%:iin (643 kpl) vastattiin viikon aikana, 86%:iin (1390 kpl) kuukauden aikana ja 98%:iin (1573) kahden kuukauden aikana. Yli kaksi kuukautta käsittelyssä olleet tiedustelut ovat edellyttäneet tavanomaista laajempaa selvitystyötä viraston sisällä ennen vastauksen antamista.

### Vuosina 1999 - 2004 saapuneet yleistiedustelut

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Yhteensä</b>	638	929	1801	2180	1034	1853

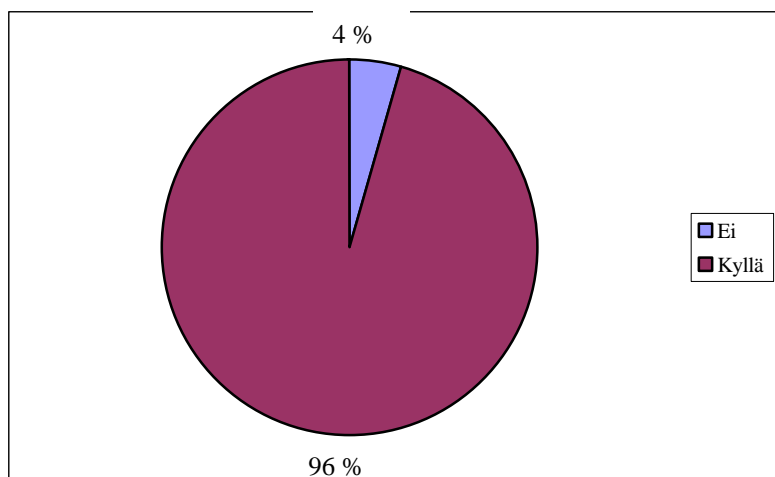
### Asiakaspalvelu

Kuluttajaviraston asiakaspalvelun laatua mitattiin lokakuussa tehdyllä asiakaskyselyllä. Kysely lähetettiin sekä kunnallisille kuluttajaneuvojille että aineistotilausasiakkaille. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös virastossa. Palvelukyselyn lisäksi tilastoitiin asiakaskäynnit, puhelut ja aineistotilausten määrä.

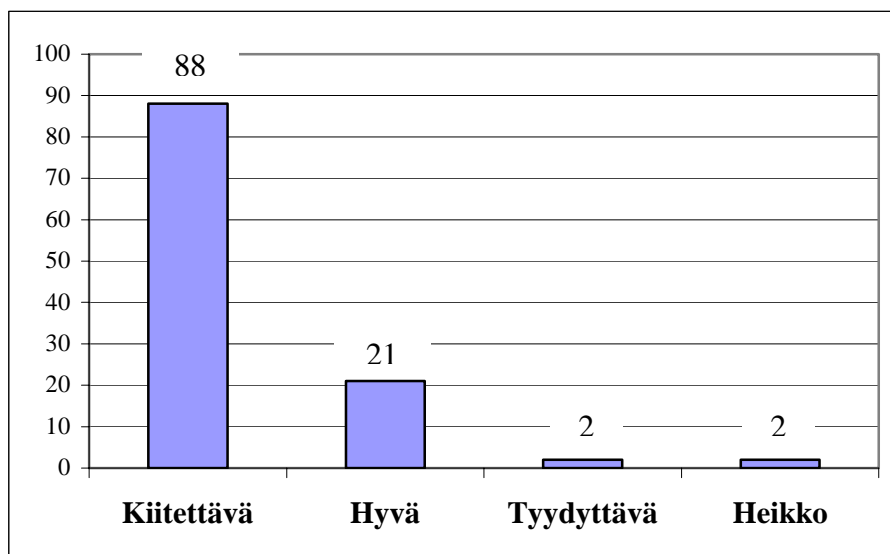
Kuntien kuluttajaneuvojille ja aineistotilausten mukana lähetettiin yhteensä 374 asiakaskyselyä. Vastauksia palautui yhteensä 113 kappaletta. Vastanneista 96 % oli saanut tarvitsemansa avun/materiaalin. Tyytyväisten vastaajien määrä kertoo palvelun hyvästä toimivuudesta ja laadusta.

Tilausten vastaanottoon ohjautuneet yhteydenotot nousivat edelliseen vuoteen verrattuna 8,8 %. Aineistotilausten määrä puolestaan laski 19,4 % viime vuodesta. Henkilökohtaisen, reaaliajassa tapahtuvan asiakaspalvelun kysyntä ylitti reilusti edellisvuoden. Asiakaskäyntien määrä nousi viime vuodesta 41,8 %. Tämä tarkoittaa käyntimäärissä yhteensä 1386 kävijää, joista 630 tarvitsi henkilökohtaista neuvontaa. Kysynnän kasvu viittaa palvelun saatavuudessa muualla tapahtuneisiin muutoksiin sekä samalla kuluttaja-asioiden luonnetta. Henkilökohtaisiin ongelmiin kaivataan useasti nopeaa, henkilökohtaista apua.

### Asiakaspalvelun laatukysely, lokakuu 2004



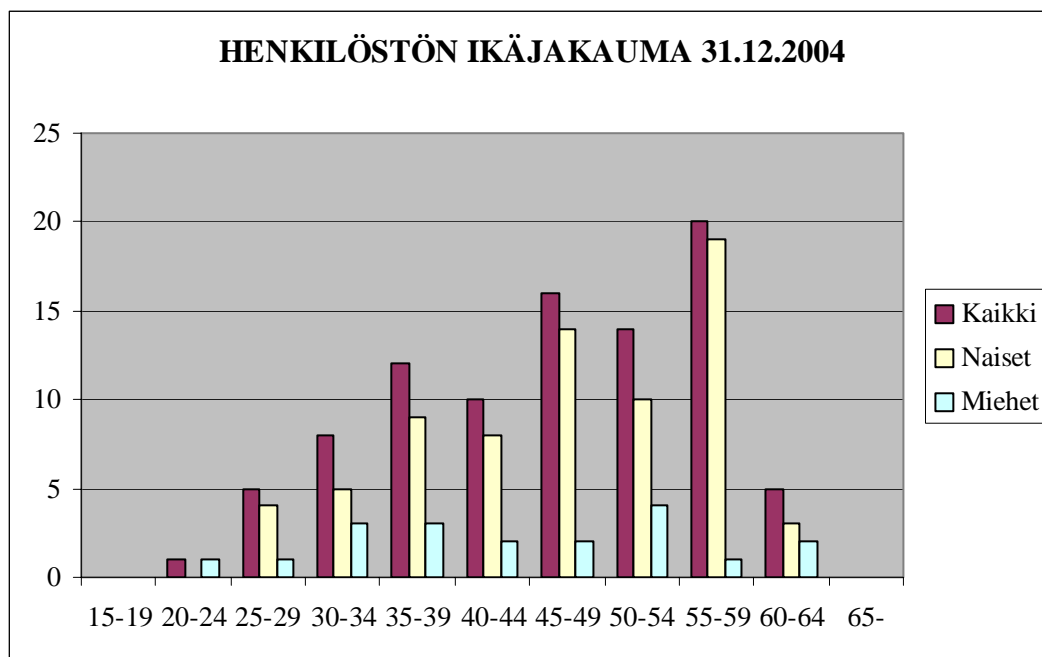
Vastanneista 96 % sai tarvitsemansa avun tai materiaalin.

**Arvionne palvelun laadusta**

Vastanneista 78 % arvioi palvelun laadun kiitettäväksi, 19 % hyväksi, 1,5 % tyydyttäväksi ja 1,5 % heikoksi.

**3.9 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen****Henkilöstön määrä ja rakenne**

Virastossa työskenteli vuoden 2004 lopussa 91 henkilöä (vuonna 2003 93 henkilöä, vuonna 2002 91 henkilöä). Toteutuneet henkilötyövuodet olivat 92,29 (vuonna 2003 90,78, vuonna 2002 88,84). Henkilöstön lukumäärän muutosprosentti 2,2 % (vuonna 2003 2,2 %, vuonna 2002 3,2 %). Vakinaisessa palvelussuhteessa oli 82 henkilöä (vuonna 2003 81 henkilöä, vuonna 2002 79 henkilöä) ja määräaikaisessa palvelussuhteessa 9 henkilöä. Henkilöstöstä 96,7 % oli virkasuhteisia. Kuluttajaviraston henkilöstön keski-ikä on hieman noussut, se oli kertomusvuoden lopussa 45,97 vuotta (vrt. 45,7 vuotta vuonna 2003, 45,6 vuotta vuonna 2002). 25 henkilöä on 55-vuotiaita tai sitä vanhempia (vrt. 25 henkilöä vuonna 2003, 20 henkilöä vuonna 2002). Suurimmat ikäryhmät ovat 45 – 49 -vuotiaat ja 55 – 59 -vuotiaat. Naisten osuus henkilöstöstä 31.12.2004 oli 79,1 % (vuonna 2003 78,5 %, vuonna 2002 76,9 %). Osa-aikaeläkkeellä oli kuusi henkilöä. Osa-aikaisen prosenttiosuus koko henkilökunnasta oli 6,6 prosenttia.



### Hyvinvointi ja jaksaminen

Vuonna 2004 sairauspoissaoloja oli 13,5 päivää henkilötyövuotta kohden (vuonna 2003 15,5 päivää, vuonna 2002 11,9 päivää). Edelliseen vuoteen verrattuna poissaolojen määrä laski (sairauspäiviä vuonna 2004 1307 päivää ja vuonna 2003 1405 päivää, vuonna 2002 1061 päivää). Lyhyiden sairauspäivien (1 – 3 päivää) määrä nousi jonkin verran vuoden 2003 377 päivästä 400 päivään (vuonna 2002 347 päivää). Sairaustapausten lukumäärä oli yhteensä 303 (vuonna 2003 284, vuonna 2002 286). Työtapaturmia oli yksi, josta ei aiheutunut sairauspäiviä.

Työterveyshuoltoon käytettiin 25 636,80 euroa (vuonna 2003 22 718,54 euroa, vuonna 2002 23 725,29 euroa). Työterveyshuoltomenot henkilötyövuotta kohden olivat 277,79 euroa. Kuluttajavirastolla on sopimus työterveyshuollon järjestämisestä Suomen Terveystalo Oy:n kanssa. Toimintavuoden aikana uusittiin ergonomiatarkastusten perusteella työpisteitä. Ergonomiaa parantamalla ehkäistään työstä johtuvia tuki- ja liikuntaelinoireita. Terveystarkastuksia tehtiin uusille työntekijöille sekä ikäryhmätarkastuksia määrääjain kaikille. Kansaneläkelaitoksen myöntämä Aslak® -kuntoutuskurssi vuosille 2004 – 2005 käynnistyi. Siihen osallistui 6 henkilöä. Kuntoutus on työnantajan kustantamaa toimintaa. Hierontaa järjestettiin 84 päivänä, hierontakertoja yhteensä 700 kappaletta (keskimäärin 8 hlöä/pvä). Työnantaja osallistui hieronnasta aiheutuviin kustannuksiin. Jumppakertoja järjestettiin 16 kertaa, yhteensä osallistumisia 133 (keskimäärin 8 hlöä/krt.) Utenua työnantajan tukimuotona otettiin käyttöön liikuntaselvit. Virasto tuki työhyvinvointia eri tavoin 14 124,62 eurolla.

Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyi yksi henkilö.

### Liikuntaselien käyttö vuonna 2004

Pvm	Määrä	Hinta	Jako aika	käyttäjä- määrä	seteleitä otettu
	vihkoja/kappaletta				
21.6.2004	90 vihkoa/900kpl	3612,00	24.6.-15.10.2004	71 hlöä	705 kpl
12.10.2004	80 vihkoa/800kpl	3212,00	16.10.-31.12.2004	50 hlöä	500kpl

## Työtyytyväisyysindeksi

Henkilöstön työtyytyväisyys vuosina 2002 - 2004

	2002	2003	2004
Työn sisältö	3,46	3,55	3,52
Johtaminen	3,04	3,11	3,20
Työyhteisön toimivuus	3,33	3,42	3,56
Kehittymisen tuki	3,21	3,12	3,14
Muut organisaatioon liittyvät asiat	2,94	3,08	3,19

Indeksiarvot: 1= huono, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä

Kriittisenä rajana voidaan pitää indeksiä 3 (tyydyttävä), jonka alle indeksi ei saisi mennä.

## Työhyvinvoinnin toimintasuunnitelma

Virastoon perustettiin työhyvinvoinnin kehittämisen työryhmä, joka koostuu eri ryhmien edustajista, molempien sukupuolten edustajista ja työnantajan edustajista. Työryhmä teki Kuluttajaviraston työhyvinvoinnin toimintasuunnitelman vuosille 2005 – 2007.

## Työsuojelutarkastus

Uudenmaan työsuojelupiiri teki työsuojelutarkastuksen virastossa 30.9.2004. Tarkastuksessa kiinnitettiin huomiota joidenkin henkilöiden liukumasaldojen huomattavaan ja jatkuvaan ylitykseen.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty 1997 ja on tarkoituksenmukaista uusia. Ergonomia – selvitykset ja -opastus henkilökunnalle on hoidettu asiallisesti. Työturvallisuuteen liittyvä riskiarviointi on tarpeen ja tehdään vuonna 2005.

## Sisäilmasto- ja kosteustekninen kuntotutkimus

Kuluttajaviraston 8. kerroksen tiloissa tehtiin toimistotilojen sisäilman laatua koskeva tutkimus. Tiloissa oli katolta tulevia vesivuotoja. Tiloissa työskentelevät henkilöt muuttivat toisiin tiloihin korjausten ajaksi.

## Vaihtuvuus

Kuluttajavirastoon palkattiin neljä vakituista uutta henkilöä. Vanhuuseläkkeelle siirtyi yksi henkilö ja työkyvyttömyyseläkkeelle yksi henkilö. Muu poistuma oli neljä henkilöä.

**Henkilöstön kehittäminen**

Virastossa järjestettiin koulutusta henkilöstöstrategiassa sovituisissa kielissä – ruotsi ja englanti – sekä tanskan kielen ymmärtämisen kurssi. Lisäksi henkilökunta osallistui laajasti ammattitaitoaan ylläpitävään ja kehittävään koulutukseen. Vierailevia luennoitsijoita kuultiin usealta eri alueelta. Henkilöstön koulutusmenot olivat yhteensä 1711 euroa/ htv ja 5,8 työpäivää / htv. Koulutustasoindeksi vuoden 2004 lopussa oli 5,4.

**Perehdytysopas**

Virastossa julkaistiin perehdytysopas verkossa. Perehdytysopas kirkastaa viraston työnantajakuvaa ja on tärkeä mm. viraston kilpaillessa uudesta työvoimasta.

### 3.10 Yhteiset kehittämishankkeet

Kuluttajaviraston strategia 2004-2008 valmistui helmikuun lopussa. Strategiassa määritellään viraston tehtävä, arvot, visio ja kriittiset menestystekijät sekä keinot strategian toteuttamiseksi. Kehittämishankkeisiin käytettiin 3,63 henkilötyövuotta (210 535,55 €).

#### 1. Kriittinen menestystekijä: meidän on uudistettava toimintatapojamme viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi

Hankkeen nimi	Aikataulu	Tilatieto
Strategia: viraston tehtävien määrittely ja priorisointi	2004	<b>1. vaihe valmis</b> (kevät ja kesä 2004): prosessikuvaukset tehty viraston tehtävistä ja tunnistettu ja priorisoitu kehittämistä vaativat kohteet <b>2. vaihe valmis</b> (syksy 2004): viestinnän toimintatapojen, prosessien ja organisoinnin uudistaminen; kokonaissuunnittelun kehittäminen (ei aloitettu)
Johtamisen kehittäminen	2005	<b>1. vaihe käynnissä:</b> johtoryhmätyöskentelyn kehittäminen

Hankkeen nimi	Aikataulu	Tilatieto
Tiedonhallinnan ja sitä tukevan tietojärjestelmän uudistaminen	2005	Hanke on valmiina kilpailutukseen.

#### 2. Kriittinen menestystekijä: meidän on kehitettävä henkilöstön osaamista viraston perustehtävässä.

Hankkeen nimi	Aikataulu	Tilatieto
Kehityskeskustelujen vakiinnuttaminen	2004	Kehityskeskustelulomakkeen testaus. Kysely henkilöstölle toteutettiin kesäkuussa 2004.

#### Muut kehittämishankkeet

Hankkeen nimi	Aikataulu	Tilatieto
Palkkausjärjestelmän uudistaminen	2005	Tehtävien vaativuuden ja henkilökohtaisen osuuden arvioinnit on tehty. UPJ:tä koskeva sopimus 30.6.2005 mennessä.
Henkilöstötietojärjestelmän hankinta ja käyttöönotto	2005	Hankesopimus allekirjoitetaan huhtikuun loppuun mennessä.
Sähköinen matkanhallinta	2005	Hanke käynnistyi keväällä 2004.
Paperiton kirjanpito	2005	Paperiton kirjanpito käynnistyy maaliskuussa 2005.
Tehostetaan työhyvinvointia ylläpitävää toimintaa laatimalla laaja-alainen työhyvinvoinnin toimintasuunnitelma	2004	Laaja-alainen työhyvinvoinnin toimintasuunnitelma valmistui.

## 4. RESURSSIEN KÄYTTÖ JA TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

## 4.1 Määrärahat

## MÄÄRÄRAHAT 1.1.-31.12.2004

## Toimintamenot, momentti 32.40.21 (nettomääräraha)

Menojen ja tulojen erittely	TAE 2004, Siirtomääräraha (smr) 2003, euroa (yht.)	Talousarvion toteutuminen 1.1-31.12.2004, euroa	Tot. %
<b>Bruttomenot</b>	<b>7 129 546</b>	<b>6 386 051</b>	<b>89,6 %</b>
Maksullisen toiminnan erillismenot	731 000	674 197	92,2 %
Muut toimintamenot (sis. smr 2003)	6 398 546	5 711 854	89,3 %
<b>Bruttotulot</b>	<b>640 000</b>	<b>708 015</b>	<b>110,6 %</b>
Maksullisen toiminnan tulot	630 000	665 483	105,6 %
julkisoikeudelliset suoritteet	110 000	105 219	95,7 %
muut suoritteet	520 000	560 264	107,7 %
Muut tulot	10 000	42 532	425,3 %
<b>Nettomenot</b>	<b>6 489 546</b>	<b>5 678 036</b>	<b>87,5 %</b>
<b>Vuodelle 2005 siirtyvä 2004 määräraha</b>		<b>811 511</b>	<b>12,5 %</b>
<i>vrt. vuodelle 2004 siirtynyt 2003 määräraha</i>		729 546	11,90 %

## Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä, momentti 32.40.31

	TAE 2004, euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1-31.12.2004, euroa	Tot. %
Määräraha	5 860 000	5 860 000	100 %

## Valtionavustus kuluttajajärjestöille, momentti 32.40.50

	TAE 2004, euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1-31.12.2004, euroa	Tot. %
Suomen Kuluttajaliitto ry	479 000	479 000	100 %
Kuluttajat -Konsumenterna ry	25 000	25 000	100 %
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000	169 000	100 %

## 4.2 Resurssien käyttö (tulosalueet, hallintopalvelut)

### Resurssien käyttö tulosalueittain 01.01.-31.12.2004

(viraston oman henkilökunnan työaikaseurantaan perustuva jaottelu)

Tulosalue	euroa	hallin- non osuus euroa	yht. euroa	htp:t	hallin- non osuus htp:t	htvt yht. (ilman hall.)	tot %	tavoite % tulos- sop. 2004	ero (+/-) %
1) Henkilöresurssien käyttö/tulosalueet									
1: Lasten asema kulutushyödykemarkkinoilla	254 716	54 594	309 310	1 427	347	5,62	6,1	4,3	
2: Kuluttajan asema rahoituspalvelujen käyttäjänä	186 301	39 930	226 231	948	254	3,73	4,0	5,7	-1,7
3: Kuluttajan asema tietoyhteiskunnan palveluiden käyttäjänä	240 303	51 504	291 807	1 377	327	5,42	5,9	2,9	3,0
4: Muu tuoteturvallistyö	329 595	70 642	400 237	1 800	449	7,09	7,7	7,6	0,1
5: Muu kuluttajaoikeudellinen työ	488 507	104 702	593 209	2 921	665	11,50	12,5	14,8	-2,3
6: Muu informaatio/vaikuttaminen & muu testaus ja selvitykset	667 927	143 158	811 085	3 866	909	15,22	16,5	17,8	-1,3
7a: Alue- ja paikallishallinto: Kunnallinen kulutt.neuvonta	83 639	17 926	101 565	518	114	2,04	2,2	uusi	2,2
7b: Alue- ja paikallishallinto: Talous- ja velkaneuvonta	198 786	42 606	241 392	1 126	271	4,43	4,8	uusi	4,8
7c: Alue- ja paikallishallinto: Tuoteturvallisuus	60 678	13 005	73 683	347	83	1,37	1,5	uusi	1,5
7d: Alue- ja paikallishallinto: muu, ml.kuluttajaoikeusryhmän ja informaatioryhmän läänihallitusten ohjaus	61 927	13 273	75 200	356	84	1,40	1,5	uusi	1,5
8: Hallinto, tukitoiminnot, sisäiset palvelut - vyörytetty tulosalueille *)									
9a: Muu toiminta	212 404	45 525	257 929	1 754	289	6,91	7,5	5,5	2,0
9b: Muu toiminta: kehittämishankkeet **)	210 536	45 124	255 660	923	287	3,63	3,9	uusi	3,9
<b>1) Yhteensä (euroa, htv:t)</b>	<b>2 995 319</b>	<b>641 990</b>	<b>3 637 309</b>	<b>17 363</b>	<b>4 078</b>	<b>68,36</b>	<b>74,1</b>	<b>58,6</b>	<b>13,7</b>
<b>kaikki htp:t yhteensä (tulosalueet + hallinto, tukitoim. ja sisäiset palvelut</b>					<b>21 441</b>			<b>***)</b>	
<b>hallinnon, tukitoim. ja sisäisten palvelujen htv:t</b>						<b>16,06</b>	17,4	<b>32,9</b>	-16,8
<b>1) htv:t yhteensä (tulosalueet + hallinto, tukitoim. ja sisäiset palvelut)</b>						<b>84,41</b>	<b>91,5</b>		-3,2

\*) Tulosalueesta 8 (hallinto) on eriytetty v. 2004 omaksi tulosalueeksi alue- ja paikallishallinto (7a-7d)

Hallinto, tukitoiminnot ja sis.palv. osuus (641990 euroa / 4078 htp; 16,06htv)  
vyörytetty tulosalueille 1-7, 9

\*\*\*) Viraston kehittämishankkeet on seurannassa eriytetty muusta toiminnasta omaksi alueeksi  
01.04.2004 lukien. 1. vuosineljännes on arvioitu (200 htp ja 52.000 €)

\*\*\*) tulossopimuksessa tavoiteluvut asetettu ilman hallinnon vyörytystä

2) Henkilöresurssien käyttö/muu toiminta	euroa	htp:t	htvt	tot. %	tavoite (%) tulos-sop. 2004	ero (+/-) %
Liiketaloudellinen maksullinen toiminta / Kuluttaja-lehti	107 997	583	2,30	2,5	3,1	-0,6
Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta / Valmismatkayks.	95 132	569	2,24	2,4	1,4	1,0
Kuluttaja-lehden tukipalvelut	28 484	234	0,92	1,0	0,2	0,8
Valmismatkayksikön tukipalvelut	9 248	64	0,25	0,3	0,4	-0,1
Palvelut muille virastoille / KTK	65 571	368	1,45	1,6	1,7	-0,1
Palvelut muille virastoille / KVL	30 414	183	0,72	0,8	1,7	-0,9
<b>2) Yhteensä</b>	<b>336 847</b>	<b>2 001</b>	<b>7,88</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>0,0</b>
<b>Henkilöresurssien käyttö yht. (1+2)</b>	<b>3 974 156</b>	<b>23 442</b>	<b>92,29</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

### 3) Tulosalueittaiset muut kulutusmenot 1.1-31.12.2004

Tulosalue	euroa, (sis.hallinnon osuuden sekä pääoma- kust.osuudet **)	tot. %	kulutus- menot 2003 **)	virt. tot 31.12.03 %	%-tot. ero (+/-)
1: lasten aseman parantaminen markkinoilla kaupallisen vaikuttamisen kohteena ja kulutushyödykkeiden käyttäjänä	205 759	9,16 %	81 562	4,94	4,2 %
2: kuluttajan aseman parantaminen *) rahoituspalvelujen käyttäjänä ja velallisena (sis. talous- ja velkaneuvonnan)	332 413	14,8 %	108 553	6,57	8,2 %
3: kuluttajan aseman parantaminen tietoyhteiskunnan palvelujen käyttäjänä (v. 2003 tulosalue oli viestintäpalvelut)	9 407	0,4 %	56 322	3,41	tulosalue- muutos, -3,01%
4: muu tuoteturvallisuus	299 776	13,3 %	287 152	17,39	-4,1 %
5: muu kuluttajaoikeudellinen työ	476 984	21,2 %	401 656	24,32	-3,1 %
6: muu informaatio/vaikuttaminen	471 403	21,0 %	372 705	22,57	-1,6 %
7: muu testaus ja selvitykset	360 930	16,1 %	247 483	14,99	1,1 %
8: hallinto, tukitoiminnot ja sisäiset palvelut	0	0,00			
9: muu toiminta	89 144	4,0 %	95 837	5,80	-1,8 %
<b>Yhteensä</b>	<b>2 245 816</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 651 270</b>	<b>100,00</b>	

\*) Tulosalue2: vuonna 2004 talous- ja velkaneuvonnan KUV:n kulutusmenot momentilta 32.40.31 ensimmäistä kertaa mukana tässä seurannassa (eivät olleet v. 2003)

\*\*\*) Vuoden 2003 vertailuluvut eivät sisällä pääomakustannusosuutta

Hallinnon osuus yht. 1 176 590 euroa  
(55,86% osuus KUV:n oman toiminnan muista kulutusmenoista vyörytetty tulosalueille)

Pääomakustannuksia vyörytetty tulosalueille yhteensä 138 956 euroa  
(poistot 131 168 euroa, korot 7788 euroa)

*Huom! Maksulliselle toiminnalle (kustannusvastaavuuslaskelmat) ja hallintopalvelutuotannolle vyörytetty yhteensä 7,5% hallinto- ja pääomakustannusosuutta*

Toimintakertomusvuonna kohdentui viraston oman henkilökunnan kokonaishenkilötyövuosista (92,29 htv) perustoimintaan yhteensä 84,41 htv (68,36 tulosalueille ja 16,06 htv hallintoon, perustoimintaa tukeviin tukitoimintoihin sekä muihin sisäisiin palveluihin). Perustoimintaan kohdistuneet henkilötyövuodet lisääntyivät edellisvuodesta 1,18 htv:llä.

Viraston maksulliseen toimintaan kohdistui 4,54 htv (julkisoikeudellinen toiminta 2,24 htv ja liiketaloudellinen maksullinen toiminta 2,30 htv), maksullisen toiminnan hallinnon tukipalveluihin 1,17 htv. Palvelutuotantona Kuluttajatutkimuskeskukselle 1,45 htv ja Kuluttajavalituslautakunnalle 0,72 htv. Palvelutuotannon määrä väheni yhteensä 0,67 htv:lla.

Muut kulutusmenot ovat varsinaisten substanssitoimintojen menojen osalta lisääntyneet n.19% (n.280 000 euroa) edellisvuoteen verrattuna. Muu lisäys johtuu taulukkoon kertomusvuonna lisätyistä talous- ja velkaneuvonnan momentista 32.40.31 (KUV osuus) sekä pääomakustannuksista. Hallinnon, tukitoimintojen sekä muiden sisäisten palvelujen osuus on vyörytetty tulosalueille. Koska tulosalueissa on kertomusvuonna tapahtunut muutoksia edellisvuoteen verrattuna, eivät kaikki tulosalueita koskevat muutosluvut ole suoraan vertailukelpoisia.

### Hallintopalvelut muille viranomaisille

	Kuluttajatutkimuskeskus				Kuluttajavalituslautakunta				Palvelutuotanto yhteensä			
	KTK 2002 euroa (alv 0%)	KTK 2003 euroa (alv 0%)	KTK 2004 euroa (alv 0%)	muutos edell. vuoteen (%)	KVL 2002 euroa (alv 0%)	KVL 2003 euroa (alv 0%)	KVL 2004 euroa (alv 0%)	muutos edell. vuoteen (%)	YHT. KTK + KVL 2002	YHT. KTK + KVL 2003	YHT. KTK + KVL 2004	muutos edell. vuoteen (%)
Henkilöstö- kustannukset	70 444	72 976	65 571	-10,1	55 761	42 415	30 415	-28,3	126 205	115 391	95 986	-16,8
Palkkapalvelut	8 232	8 295	8 524	2,8	8 561	8 380	9 259	10,5	16 793	16 675	17 783	6,6
Taloushall. järjestelmät	5 762	2 743	2 923	6,6	2 185	1 257	1 651	31,3	7 947	4 000	4 574	14,4
Yhteiskus- tannukset	26 733	18 721	18 231	-0,3	21 006	12 614	9 024	-28,5	47 739	31 335	27 255	-13,0
Pääomakust.			2 361				1 173				3 535	
<b>Yhteensä</b>	<b>111 171</b>	<b>102 735</b>	<b>97 610</b>	<b>-5,0</b>	<b>87 513</b>	<b>64 666</b>	<b>51 522</b>	<b>-20,3</b>	<b>198 684</b>	<b>167 401</b>	<b>149 133</b>	<b>-10,9</b>

### 4.3 Toiminnan tuottojen ja kulujen kuvaus

#### Toiminnan tuottojen kehitys vuosina 2001-2004

Toiminnan tuotot €	v. 2001	v.2002	v. 2003	v.2004	Muutos edell. vuoteen	Muutos edell. %
Maksullisen toiminnan tuotot	595 321	618 346	582 815	665 483	82 668	14,2 %
julkisoikeudelliset suoritteet	89 586	106 628	106 931	105 219	-1 712	-1,60 %
muut suoritteet (Kuluttaja-lehti)	505 735	511 718	475 884	560 264	84 380	17,73 %
maksull.toiminnan saam.poistot	sis. ylläoleviin	sis. ylläoleviin	sis. ylläoleviin	sis. ylläoleviin		
Vuokrat ja käyttökorvaukset	0	0	0	0		
Muut toiminnan tuotot	396 921	43 621	100 923	42 532	-58 391	-57,86 %
<b>Yhteensä</b>	<b>992 242</b>	<b>661 967</b>	<b>683 739</b>	<b>708 015</b>	<b>24 276</b>	<b>3,55 %</b>

Toiminnan tuotot olivat kertomusvuonna yhteensä n.3,5% suuremmat (24 276 euroa) kuin edellisenä vuonna. Muun toiminnan tuotot (42 523 euroa) palautuivat vuoden 2002 tasolle, koostuen kertomusvuonna EU:n Clearing House- toiminnon tuotoista, Generation Europe- organisaation rahoittaman EU-kalenterihankkeen sekä valtionhallinnon harjoittelijoiden palkkauskuluja varten saaduista tuotoista. Maksullisen toiminnan osalta julkisoikeudellisen toiminnan tuotoissa (105 219 euroa) ei ole merkittävää muutosta aikaisempiin vuosiin verrattuna. Kuluttaja-lehden tuotot (560 264 euroa) kasvoivat selvästi aikaisempiin vuosiin verrattuna. Osa tuottolisäyksestä johtuu ns. tilaajavelan vähenemisestä. Suurin osa lehden tuottojen lisäyksestä johtui kuitenkin tilaajakannan kasvusta.

**Toiminnan kulujen kehitys vuosina 2001-2004**

<b>Toiminnan kulut €</b>	<b>v. 2001</b>	<b>v. 2002</b>	<b>v.2003</b>	<b>v.2004</b>	<b>Muutos edell. vuoteen</b>	<b>Muutos edell. %</b>
Aineet ja tarvikkeet	150 485	135 662	126 163	170 202	44 039	34,9 %
Henkilöstökulut	3 612 907	3 790 302	3 929 954	4 120 627	190 673	4,9 %
Vuokrat	458 816	471 123	489 065	511 556	22 491	4,6 %
Palvelujen ostot	2 209 546	1 453 380	1 348 048	1 445 727	97 679	7,2 %
Muut kulut	247 597	329 137	374 874	329 769	-45 105	-12,0 %
Valmistus omaan käyttöön sekä poistot yht.	94 052	101 335	163 152	141 729	-21 423	-13,1 %
valmistus omaan käyttöön	-66 953	-54 246	0	0		
poistot	161 005	155 581	163 152	141 729		
Sisäiset kulut (yht.toim.kulukorv.valt.)	14 642	6987	0	0	0	0 %
<b>Yhteensä</b>	<b>6 788 045</b>	<b>6 287 926</b>	<b>6 431 258</b>	<b>6 719 610</b>	<b>288 352</b>	<b>4,5 %</b>

Toiminnan kulut olivat kertomusvuonna yhteensä 6,7 milj. euroa. Lisäystä edelliseen vuoteen oli 4,5%. Aikaisempien vuosien tapaan suurin euromääräinen lisäys on henkilöstökuluissa (n.4-5% lisäys vuositasolla). Aineet ja tarvikkeet –kohdan lisäys johtuu pääosin atk- ja toimistolaitekannan uusimisesta aiheutuneista kuluista. Palvelujen ostot ovat lisääntyneet 7,2% edellisestä vuodesta. Lisäys muodostuu suurelta osin viraston kehittämishankekuluista sekä informaatiotuotannon hankekohtaisista suunnittelukuluista (painopisteen siirtyminen verkkopalveluhankkeisiin). Muut kulut ovat vähentyneet 12% johtuen matkakulujen pienenemisestä.

## 4.4 Kannattavuus

### Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta

#### KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA MAKSUPERUSTELAIN MUKAISISTA JULKISOIKEUDELLISISTA SUORITTEISTA

	2002 (tot)	2003 (tot)	2004 (tot)	2004 (tavoite)
<b>TUOTOT</b>				
Maksulliset toiminnan tuotot				
-maksullisen toiminnan myyntituotot	106 628	106 931	105 219	110 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot	0	0	0	0
<b>Tuotot yhteensä</b>	<b>106 628</b>	<b>106 931</b>	<b>105 219</b>	<b>110 000</b>
<b>KUSTANNUKSET</b>				
Maksullisen toiminnan yleiskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	42	49	0	1 000
-henkilökustannukset	67 901	76 576	95 132	75 800
-vuokrat	0	0	0	0
-palvelujen ostot	4 175	3 050	2 063	1 000
-muut erilliskustannukset	11	0	25	1 000
<b>Erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>72 129</b>	<b>79 675</b>	<b>97 221</b>	<b>78 800</b>
<b>KÄYTTÖJÄÄMÄ</b>	<b>34 499</b>	<b>27 256</b>	<b>7 998</b>	<b>31 200</b>
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	22 700	20 598	28 475	21 000
-poistot	2 860	3 263	3 543	2 700
-korot	441	334	211	400
-muut yhteiskustannukset	499	455	490	400
<b>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>26 500</b>	<b>24 650</b>	<b>32 719</b>	<b>24 500</b>
<b>Kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>98 629</b>	<b>104 325</b>	<b>129 939</b>	<b>103 300</b>
<b>Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)</b>	<b>7 999</b>	<b>2 606</b>	<b>-24 720</b>	<b>6 700</b>
<b>Kustannusvastaavuus-%</b>	<b>108 %</b>	<b>102 %</b>	<b>81,0 %</b>	<b>106 %</b>

#### *Julkisoikeudellisen maksullisen toiminnan tuotot*

Valmismatkaliikkeenharjoittajilta perittävä rekisteröintimaksu ja vakuuden vuotuinen valvontamaksu muodostavat pääosan viraston julkisoikeudellisten suoritteiden tuotoista. Kertomusvuonna kertyi tuottoja rekisteröintimaksuista 19%, vakuuden valvontamaksuista 79,5% ja kosmetiikkarekisterimaksuista 1,5%. Tuottojen jakautumisessa suoritelajeittain ei ole tapahtunut merkittävää muutosta aikaisempiin vuosiin verrattuna. Suoritteiden maksut perustuvat Kauppa- ja teollisuusministeriön asetukseen Kuluttajaviraston maksullisista suoritteista (197/2001). Maksuasetusta tullaan tarkistamaan vuonna 2005, jotta

kustannusvastaavuus saadaan vastaamaan omakustannushinnoittelun edellyttämälle tasolle. Tuottotavoitteen toteutumisaste oli 95,6%.

#### *Julkisoikeudellisen maksullisen toiminnan kustannukset*

Julkisoikeudellisen maksullisen toiminnan erilliskustannukset muodostuvat pääosin henkilöstökustannuksista n. 98%. Kertomusvuonna henkilöstökustannukset lisääntyivät henkilöstövaihdoista johtuen. Maksullisen toiminnan työaika raportointi tapahtuu kuukausitasolla.

### **Liiketaloudellinen maksullinen toiminta**

#### **KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA MAKSUPERUSTELAIN MUKAISISTA**

##### **MUISTA SUORITTEISTA )**

	2002 (tot)	2003 (tot)	<b>2004</b> (tot)	2004 (tavoite)
<b>TUOTOT</b>				
Maksulliset toiminnan tuotot				
-maksullisen toiminnan myyntituotot	511 718	475 884	560 264	520 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot	0	0	0	0
<b>Tuotot yhteensä</b>	<b>511 718</b>	<b>475 884</b>	<b>560 264</b>	<b>520 000</b>
<b>KUSTANNUKSET</b>				
Maksullisen toiminnan yleiskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	223	899	635	1 000
-henkilökustannukset	164 767	139 318	138 650	201 500
-vuokrat	300	0	0	0
-palvelujen ostot	402 290	462 497	437 049	447 500
-muut erilliskustannukset	258	803	643	2 000
<b>Erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>567 838</b>	<b>603 517</b>	<b>576 977</b>	<b>652 000</b>
<b>KÄYTTÖJÄÄMÄ</b>	<b>-56 120</b>	<b>-127 633</b>	<b>-16 713</b>	<b>-132 000</b>
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista.				
-tukitoimintojen kustannukset	45 700	35 569	30 114	42 500
-poistot	5 758	5 661	3 685	5 000
-korot	889	579	219	1000
-muut yhteiskustannukset	1 005	786	509	900
<b>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>53 352</b>	<b>42 595</b>	<b>34 527</b>	<b>49 400</b>
<b>Kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>621 190</b>	<b>646 112</b>	<b>611 503</b>	<b>701 400</b>
<b>Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)</b>	<b>-109 472</b>	<b>-170 228</b>	<b>-51 240</b>	<b>-181 400</b>
<b>Kustannusvastaavuus-%</b>	<b>82 %</b>	<b>74 %</b>	<b>92 %</b>	<b>74 %</b>
Maksuperustelain 7.1 §:ssä tarkoitettu muiden suoritteiden hintatuki				
-myönnetty	100 000	100 000	100 000	
-käytetty	56 120	127 622	16 713	
Kustannusvastaavuus-% käytetyn	91 %	93 %	94 %	

---

hintatuen jälkeen

*Liiketaloudellisen maksullisen toiminnan tuotot*

Liiketaloudellisen maksullisen toiminnan tuotot koostuivat Kuluttaja-lehden tuotoista. Lehden levikki oli kertomusvuonna keskimäärin 23 451 tilaajaa, lisäystä edellisvuoteen 1 296 tilaajaa. Tulosneuvotteluissa asetettu levikkitavoite 22 600 tilaajaa ylitettiin 851 tilaajalla. Toimintakertomusvuonna lehden tulot lisääntyivät 84 380 euroa, josta tilaajavelan vähenemisen osuus on 12 681 euroa. Muu osa tuottojen lisäyksestä johtuu levikin kasvusta. Peruutusten määrässä ei tapahtunut olennaista muutosta edellisvuoteen verrattuna.

*Liiketaloudellisen maksullisen toiminnan kustannukset*

Liiketaloudellisen maksullisen toiminnan erilliskustannukset muodostuivat 24% henkilöstökustannuksista, 75,8% palvelujen ostoista ja loput 0,3% aineista, tarvikkeista ja muista kustannuksista. Kustannusten jakautumisessa ei olennaisia muutoksia edellisvuoteen. Yhteensä erilliskustannukset vähenivät 26 540 euroa. Tämä kustannustehokkuus näkyy omalta osaltaan kustannusvastaavuutta parantavana tekijänä. Maksullisen toiminnan työaikaraportointi tapahtuu kuukausitasolla.

Kertomusvuonna käytettiin hintatukea yhteensä 16 713 euroa Kuluttaja-lehden hinnan alentamiseen ja vuodelle 2005 siirtyi 83 287 euroa. Hintatuen talousarviokäsittelyä koskevat menettelytavat (erityisesti siirtomäärärahan osalta) odottavat kertomusvuoden päättyessä tarkempia menettelyohjeita. Lehden tilaajavelan vuosittaiset muutokset sekä lehden ilmoitustulojen puuttuminen vaikuttavat siihen, että lehdellä tulee olla jatkossakin mahdollisuus hintatuen käyttöön.

## 5. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ANNETTAVAT TIEDOT SEKÄ TILINPÄÄTÖKSEN LASKELMIEN ANALYYSI

### 5.1 Tilinpäätöslaskelmat

#### KULUTTAJAVIRASTON TUOTTO- JA KULULASKELMA

	AJALTA 1.1.2004 - 31.12.2004		AJALTA 1.1.2003 - 31.12.2003	
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
Maksullisen toiminnan tuotot	665 483,25		582 815,08	
Muut toiminnan tuotot	<u>42 531,98</u>	<b>708 015,23</b>	<u>100 923,97</u>	<b>683 739,05</b>
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	170 201,92		126 163,18	
Henkilöstökulut	4 120 627,30		3 929 954,35	
Vuokrat	511 556,17		489 064,70	
Palvelujen ostot	1 445 727,14		1 348 048,09	
Muut kulut	329 769,26		374 874,07	
Poistot	<u>141 728,60</u>	<b>-6 719 610,39</b>	<u>163 152,40</u>	<b>-6 431 256,79</b>
<b>JÄÄMÄ I</b>		<b>-6 011 595,16</b>		<b>-5 747 517,74</b>
<b>RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT</b>				
Rahoituskulut	<u>-92,45</u>	<b>-92,45</b>	<u>-5,16</u>	<b>-5,16</b>
<b>JÄÄMÄ II</b>		<b>-6 011 687,61</b>		<b>-5 747 522,90</b>
<b>SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT</b>				
<b>Kulut:</b>				
Käyttötalouden kulut kunnille	5 685 000,00		5 685 000,00	
Käyttötalouden kulut voittoa tavoittelemattomille yhteisöille	673 000,00		673 000,00	
Muut käyttötalouden kulujen palautukset	<u>-4 396,51</u>	<b>-6 353 603,49</b>	<u>-24 098,66</u>	<b>-6 333 901,34</b>
<b>JÄÄMÄ III</b>		<b>-12 365 291,10</b>		<b>-12 081 424,24</b>
<b>TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA</b>				
Perityt arvonlisäverot	834,94		1 409,92	
Suoritettut arvonlisäverot	<u>-410 098,41</u>	<b>-409 263,47</b>	<u>-375 545,84</u>	<b>-374 135,92</b>
<b>TILIKAUDEN KULUJÄÄMÄ</b>		<b>-12 774 554,57</b>		<b>-12 455 560,16</b>
		=====		=====

KULUTTAJAVIRASTON TASE	31.12.2004		31.12.2003	
<b>VASTAAVAA</b>				
<b>KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET</b>				
<b>AINEETTOMAT HYÖDYKKEET</b>				
Aineettomat oikeudet	22 444,00		40 018,00	
Muut pitkävaikutteiset menot	<u>66 426,00</u>	<b>88 870,00</b>	<u>106 413,00</u>	<b>146 431,00</b>
<b>AINEELLISET HYÖDYKKEET</b>				
Koneet ja laitteet	109 092,00		161 291,00	
Kalusteet	<u>10 130,00</u>	<b>119 222,00</b>	<u>15 517,00</u>	<b>176 808,00</b>
<b>KÄYTTÖMAISUUSARVOPAPERIT JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET</b>				
	15 000,00	<b>15 000,00</b>	15 000,00	<b>15 000,00</b>
<b>KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET YHTEENSÄ</b>				
		<b>223 092,00</b>		<b>338 239,00</b>
<b>VAIHTO- JA RAHOITUSMAISUUS</b>				
<b>LYHYTAIKAISET SAAMISET</b>				
Myyntisaamiset	57 766,85		25 168,57	
Siirtosaamiset	12 920,21		66 567,41	
Muut lyhytaikaiset saamiset	10 615,75		7 490,60	
Ennakkomaksut	<u>450,91</u>	<b>81 753,72</b>	<u>0,00</u>	<b>99 226,58</b>
<b>RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT</b>				
Kassatilit	<u>1 623,90</u>	<b>1 623,90</b>	1 060,05	<b>1 060,05</b>
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>				
		<b>306 469,62</b>		<b>438 525,63</b>
<b>VASTATTAVAA</b>				
<b>OMA PÄÄOMA</b>				
<b>VALTION PÄÄOMA</b>				
Valtion pääoma 1.1.1998	-306 010,59		-306 010,59	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-279 294,13		-89 274,04	
Pääoman siirrot	12 612 439,95		12 265 540,07	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-12 774 554,57</u>	<b>-747 419,34</b>	<u>-12 455 560,16</u>	<b>-585 304,72</b>
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>				
<b>LYHYTAIKAINEN</b>				
Saadut ennakot	125 773,00		138 454,00	
Ostovelat	139 833,93		120 306,98	
Tilivirastojen väliset tilitykset	101 499,09		86 946,73	
Edelleen tilitettävät erät	73 662,27		75 364,53	
Siirtovelat	<u>613 120,67</u>	<b>1 053 888,96</b>	<u>602 758,11</u>	<b>1 023 830,35</b>
<b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>				
		<b>1 053 888,96</b>		<b>1 023 830,35</b>
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>				
		<b>306 469,62</b>		<b>438 525,63</b>

**KULUTTAJAVIRASTON TALOUSARVION  
TOTEUTUMALASKELMA**
**Varainhoitovuosi 2004**

	<b>Edellinen tilinpäätös 31.12.2003</b>	<b>Talousarvio 31.12.2004</b>	<b>Tilinpäätös 31.12.2003</b>	<b>Vertailu talousarvio/ tilinpäätös</b>
<b>TULOARVIOTILIT</b>				
<b>11.04.01 Arvonlisävero</b>	1 409,92	834,94	834,94	<b>0,00</b>
<b>12.32.99.05 KTM muut tulot</b>	24 098,66	4 396,51	4 396,51	<b>0,00</b>
<b>TULOARVIOTILIT YHTEENSÄ</b>	<b>25 508,58</b>	<b>5 231,45</b>	<b>5 231,45</b>	<b>0,00</b>
	=====	=====	=====	=====
<b>MENOARVIOTILIT</b>				
<b>28.80.24. VEL -perusteinen ja varhaiskuntoutus- toiminta (S2V)</b>	<b>0,00</b>	<b>10 000,00</b>	<b>10 000,00</b>	<b>0,00</b>
<b>32.10.19 Arvonlisäveromenot (KTM) (A)</b>	<b>363 679,02</b>	<b>399 307,75</b>	<b>399 307,75</b>	<b>0,00</b>
<b>32.40.21 Kuluttajaviraston toimintamenot (S2V)</b>	<b>5 731 000,00</b>	<b>5 760 000,00</b>	<b>5 760 000,00</b>	<b>0,00</b>
32.40.21.1 Kuluttajaviraston toimintamenot	5 631 000,00	5 660 000,00	5 660 000,00	
32.40.21.2 Kuluttajalehden hinnan alentaminen	100 000,00	100 000,00	100 000,00	
<b>32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (S2V)</b>	<b>5 860 000,00</b>	<b>5 860 000,00</b>	<b>5 860 000,00</b>	<b>0,00</b>
<b>32.40.50. Valtionavustukset kuluttajajärjestöille</b>	<b>673 000,00</b>	<b>673 000,00</b>	<b>673 000,00</b>	<b>0,00</b>
32.40.501. Suomen Kuluttajaliitto ry	479 000,00	479 000,00	479 000,00	
32.40.502. Kuluttajat- Konsumenterna ry	25 000,00	25 000,00	25 000,00	
32.40.503. Työtehoseura r.y.:n kotitalousosasto	169 000,00	169 000,00	169 000,00	
<b>34.06.02.1. Palkkaperusteinen työllistämistuki valtion- hallinnolle (A) Palkkaukset</b>	<b>19 131,92</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>34.06.29.21. Työllistäminen valtionhallintoon/ Palkkaukset (A)</b>	<b>0,00</b>	<b>24 254,55</b>	<b>24 254,55</b>	<b>0,00</b>
<b>MENOARVIOTILIT YHTEENSÄ</b>	<b>12 646 810,94</b>	<b>12 726 562,30</b>	<b>12 726 562,30</b>	<b>0,00</b>
	=====	=====	=====	=====
<b>TILIKAUDEN ALIJÄÄMÄ</b>	<b>-12 621 302,36</b>	<b>12 721 330,85</b>	<b>-12 721 330,85</b>	<b>0,00</b>
	=====	=====	=====	=====

## 5.2 Tilinpäätöslaskelmien liitteenä annettavat tiedot

### TILINPÄÄTÖKSEN LIITETIEDOT 31.12.2004

#### Liite 1: SELVITYS SUUNNITELMAN MUKAISTEN POISTOJEN PERUSTEISTA JA NIIDEN MUUTOKSISTA

Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu tilivirastossa yhdenmukaisin perustein käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöiän mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintahinnasta.

Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet eivät ole muuttuneet varainhoitovuoden aikana.

#### Suunnitelman mukaiset poistoajat ovat:

#### Käyttöomaisuus:

Omaisuusryhmä	Poistomenetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto%	Jäännösarvo %
<b>Aineettomat hyödykkeet</b>				
Aineettomat oikeudet	Tasapoisto	5 vuotta	20 %	0 %
Muut pitkävaikutteiset menot	Tasapoisto	5 vuotta	20 %	0 %
<b>Aineelliset hyödykkeet</b>				
Koneet ja laitteet	Tasapoisto	5 vuotta	20 %	0 %
Kalusteet	Tasapoisto	7 vuotta	14,29 %	0 %
<b>Käyttöomaisuusarvopaperit</b>				
Käyttöomaisuusarvopaperit	Tasapoisto	Ei poistoaikaa		

#### Liite 2: HENKILÖSTÖKULUT JA LUONTOISEDUT SEKÄ LOMAPALKKAVELAT

Henkilöstökulut ja luontoisedut	1.1.2004 - 31.12.2004 euroa
- Palkat ja palkkiot	3 265 671,81
- Luontoisedut	0,00
- Eläkekulut	623 409,17
- Muut henkilösivukulut	231 546,32
<b>Yhteensä</b>	<b>4 120 627,30</b>

Palkat ja palkkiot sisältää palkkioita ja työkorvauksia 79 971,90 euroa.

Tulospalkkioita on maksettu 26 027,25 euroa

---

<b>LOMAPALKKAVELAT</b>	<b>1.1.2004</b>	<b>31.12.2004</b>	<b>Muutos euroa</b>
-Lomapalkkavelka	448 885,30	472 982,22	<b>24 096,92</b>
-Henkilösivukuluvelka	117 428,40	123 372,68	<b>5 944,28</b>
<b>Lomapalkkavelat yhteensä</b>	<b>566 313,70</b>	<b>596 354,90</b>	<b>30 041,20</b>

**Liite 3: KÄYTTÖOMAISUUDEN HANKINTAMENOJEN JA MUIDEN  
PITKÄVAIKUTTEISTEN MENOJEN MUUTOKSET**

KÄYTTÖOMAISUUS	AINEETTOMAT HYÖDYKKEET		
	Aineettomat oikeudet	Muut pitkävaikutteiset menot	Yhteensä
Hankintameno 1.1.2004	139 373	205 819	345 192
Lisäykset	-	-	-
Vähennykset	-	-	-
<b>Hankintameno 31.12.2004</b>	<b>139 373</b>	<b>205 819</b>	<b>345 192</b>
Kertyneet poistot 1.1.2004	99 355	99 406	198 761
Vähennysten kertyneet poistot	-	-	-
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	17 574	39 987	57 561
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	-	-	-
Tilikauden arvonalennukset	-	-	-
<b>Kertyneet poistot 31.12.2004</b>	<b>116 929</b>	<b>139 393</b>	<b>256 322</b>
Arvonkorotukset	-	-	-
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2004</b>	<b>22 444</b>	<b>66 426</b>	<b>88 870</b>

	AINEELLISET HYÖDYKKEET		
	Koneet ja laitteet	Kalusteet	Yhteensä
Poistamaton hankintameno 1.1.2004	678 905	83 878	762 783
Lisäykset	26 583	-	26 583
Vähennykset	-2 741	-	-2 741
<b>Hankintameno 31.12.2004</b>	<b>702 747</b>	<b>83 878</b>	<b>786 625</b>
Kertyneet poistot 1.1.2004	517 614	68 361	585 975
Vähennysten kertyneet poistot	-2 741	-	-2 741
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	78 782	5 387	84 169
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	-	-	-
Tilikauden arvonalennukset	-	-	-
<b>Kertyneet poistot 31.12.2004</b>	<b>593 655</b>	<b>73 748</b>	<b>667 403</b>
Arvonkorotukset	-	-	-
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2004</b>	<b>109 092</b>	<b>10 130</b>	<b>119 222</b>
	<b>KÄYTTÖOMAISUUSARVOPAPERIT</b>		
	<b>Käyttöomaisuusarvopaperit</b>		
Poistamaton hankintameno 1.1.2004	15 000		15 000
Lisäykset	-		-
<b>Hankintameno 31.12.2004</b>	<b>15 000</b>		<b>15 000</b>

**Liite 4: ARVONKOROTUKSET**

Tilivirastossa ei ole tehty arvonkorotuksia.

**Liite 5: MYÖNNETYT VARAINHOITOVUODEN PÄÄTTYESSÄ VOIMASSA OLLEET LAINAT ERITELTYINÄ**

Tilivirasto ei ole myöntänyt lainoja.

**Liite 6: MYÖNNETYT VARAINHOITOVUODEN PÄÄTTYESSÄ VOIMASSA OLLEET VALTIONTAKAUKSET, VALTION TAKUUT JA MUUT VASTUUSITOUKSET ERITELTYINÄ**

Tilivirasto ei ole myöntänyt valtiontakauksia eikä valtion takuita eikä tilivirastolla ole muita vastuusitoumuksia.

**Liite 7: PERUSTE, JONKA MUKAISTA KURSSIA ON KÄYTETTY MUUNNETTAESSA ULKOMAANRAHAN MÄÄRÄISET VELAT, SAAMISET JA MUUT SITOUKSET SUOMEN RAHAKSI**

Tilivirastolla ei ole ulkomaanrahan määräisiä velkoja, saamia eikä muita sitoumuksia.

**Liite 8: HALLINNASSA OLEVAT ERI YHTIÖIDEN ERILAJISET OSAKKEET JA OSUudet SEKÄ OSAKKEISIIN RINNASTETTAVAT ARVOPAPERIT**

Arvopaperin nimi ja sarja	Kpl	Kirjanpitoarvo yhteensä euroa	5090 Osingot yhteensä euroa
1303 Muut osuudet			
ICRT B osake	1	15 000,00	0,00

**Liite 9: HALLINNASSA OLEVA KANSALLISOMAISUUS, JOTA EI OLE MERKITYT TASEESEEN**

Tilivirastolla ei ole kansallisomaisuutta, jota ei ole merkitty taseeseen.

**Liite 10: SELVITYS KIRJANPIDON TÄYDENTÄMISESTÄ TILINPÄÄTÖKSESSÄ TALOUSARVIOASETUKSEN 42 f §:N 2 MOMENTISSA TARKOITETULLA TAVALLA**

Talousarvio- kirjanpidon tili	Varainhoitovuoden aikana noudatettu kirjauseruste	Tulo-/ menolaji	Talousarvion mukainen kirjauseruste
Tuloarviotilit			
12.32.99.05 KTM muut tulot	maksuseruste	valtionapujen palautukset	maksatuspäätösperuste

**Liite 11: ERITTELY SEURAAVAAN VARAINHOITOVUOTEEN SIIRRETYISTÄ MÄÄRÄRAHOISTA, EUROA**

<b>SIIRRETYT MÄÄRÄRAHAT</b>		<b>Alkusaldo 1.1.2004</b>	<b>Kertymä vuoden aikana</b>	<b>Saldo 31.12.2004</b>
4.03.32.40.21.1	KuV toimintamenot v. 2003 (S2V)	713 288,45	713 288,45	0,00
4.03.32.40.21.2	Kuluttaja lehden hintatuki v. 2003 (S2V)	16 257,87	16 257,87	0,00
<b>4.03.32.40.21</b>	<b>KuV toimintamenot v. 2003 (S2V)</b>	<b>729 546,32</b>	<b>729 546,32</b>	<b>0,00</b>
<b>4.04.28.80.24.</b>	<b>VEL-perusteinen kuntoutus ja hyvinvoinnin tuki v.2004 (S2V)</b>	<b>0,00</b>	<b>-10 000,00</b>	<b>10 000,00</b>
4.04.32.40.21.1	KuV toimintamenot v. 2004 (S2V)	0,00	-711 965,63	711 965,63
4.04.32.40.21.2	Kuluttaja lehden hintatuki v. 2004 (S2V)	0,00	-99 545,17	99 545,17
<b>4.04.32.40.21</b>	<b>KuV toimintamenot v. 2004 (S2V)</b>	<b>0,00</b>	<b>-811 510,80</b>	<b>811 510,80</b>
<b>Siirretyt määrärahat yhteensä</b>		<b>729 546,32</b>	<b>-91 964,48</b>	<b>821 510,80</b>

**Liite 12: TALOUSARVIOISSA MYÖNNETYT VALTUUDET SEKÄ NIIDEN KÄYTTÖ JA KÄYTÖSTÄ AIHEUTUVAT MENOT**

Tilivirastolla ei ole talousarvioissa myönnettyjä valtuuksia

**Liite 13: TILINPÄÄTÖKSEN TÄSMÄYTYSLASKELMA 31.12.2004**

	<b>Euroa</b>
<b>1. Kulujäämä</b>	<b>-12 774 554,57</b>
<b>2. Kirjaukset, jotka ovat mukana tuotto-/kulujäämässä, mutta eivät talousarvion yli- tai alijäämässä.</b>	
	<b>Debet +/Kredit -</b>
<b>2.1</b> Liikekirjanpidon tuotot ja kulut, joita ei kirjata talousarviokirjanpitoon	171 769,80
<b>2.2</b> Liikekirjanpidon tuotot ja kulut, jotka on kirjattu talousarviokirjanpidon-tililuokassa joko talousarvio- tai siirretyn määrärahan tilille kirjaamista odottavien erien tileille	0,00
<b>2.3</b> Liikekirjanpidon tuotot, kulut ja tekniset kirjaukset, jotka on kirjattu talousarviokirjanpidon tililuokassa siirrettyjen määrärahojen tileille	-91 964,48
<b>2.4</b> Liikekirjanpidon tuotot, kulut ja tekniset kirjaukset, jotka on kirjattu talousarviokirjanpidon tililuokassa rästien erittelytileille	0,00
<b>2.5</b> Liikekirjanpidon tuotot ja kulut, jotka on kirjattu talousarviokirjanpidon tililuokassa ulkopuolisen rahoituksen tilille	0,00
<b>3. Kirjaukset, jotka eivät ole mukana tuotto-/kulujäämässä, mutta ovat mukana talousarvion yli- tai alijäämässä.</b>	
	<b>Debet-/Kredit +</b>
<b>3.1</b> Liikekirjanpidon tasetilikirjaukset, jotka on kirjattu talousarviotulona tai -menona	-26 581,60
<b>4. Yhteensä</b>	<b>-12 721 330,85</b>
<b>5. Talousarvion alijäämä</b>	<b>-12 721 330,85</b>
<b>6. Ero</b>	<b>0,00</b>

**Liite 14: OMAN PÄÄOMAN MUUTOKSET**

<b>OMA PÄÄOMA (euroa)</b>	<b>Varainhoitovuosi</b>	<b>Edellinen vuosi</b>
	<b>2004</b>	<b>2003</b>
<b>Valtion pääoma 1.1.1998</b>	<b>-306 010,59</b>	<b>-306 010,59</b>
<b>Edellisten tilikausien pääoman muutos 1.1.</b>	<b>-89 274,04</b>	<b>-135 889,08</b>
Tilinavaussiirto (Tilikauden kulujäämä)	-12 455 560,16	-10 856 488,04
Tilinavaussiirto (Pääoman siirrot)	12 265 540,07	10 903 103,08
<b>Edellisten tilikausien pääoman muutos 31.12.</b>	<b>-279 294,13</b>	<b>-89 274,04</b>
<b>Pääoman siirrot 1.1.</b>	<b>12 265 540,07</b>	<b>10 903 103,08</b>
Tilinavaussiirto	-12 265 540,07	-10 903 103,08
Siirrot valtion yleisiltä maksuliikemenotileiltä	13 457 088,04	13 196 408,69
Siirrot valtion yleisille maksuliiketulotileille	-844 648,09	-930 868,62
Siirrot läheteiden tililtä	0,00	0,00
<b>Pääoman siirrot 31.12.</b>	<b>12 612 439,95</b>	<b>12 265 540,07</b>
<b>Tilikauden kulujäämä 1.1.</b>	<b>-12 455 560,16</b>	<b>-10 856 488,04</b>
Tilinavaussiirto	12 455 560,16	10 856 488,04
Tilikauden kulujäämän siirto taseeseen	-12 774 554,57	-12 455 560,16
<b>Tilikauden kulujäämä 31.12.</b>	<b>-12 774 554,57</b>	<b>-12 455 560,16</b>
<b>Valtion pääoma yhteensä 31.12.</b>	<b>-747 419,34</b>	<b>-585 304,72</b>

Tilivirastolla ei ole aloittavan taseen hyväksymisen jälkeen tuloina tai menoina kirjattuja omaisuus- ja velkaeriä.

**Liite 15: TUOTTO- JA KULULASKELMAAN KIRJATTAVA TALOUSARVION  
ULKOPUOLINEN RAHOITUS**

Tilivirastolla ei ole tuotto- ja kululaskelmaan kirjattavaa talousarvion ulkopuolista rahoitusta.

**Liite 16: TASEESEEN SISÄLTYVÄT RAHASTOIDUT VARAT**

Tilivirastolla ei ole taseeseen sisältyviä rahastoituja varoja.

**Liite 17: TASEESEEN SISÄLTYMÄTTÖMÄT TILIVIRASTON HALLINNOIMAT  
RAHASTOIDUT VARAT, SÄÄTIÖT JA YHDISTYKSET**

Tilivirastolla ei ole taseeseen sisällyttömiä tiliviraston hallinnoimia rahastoituja varoja, säätiötä ja yhdistyksiä

**Liite 18: ARVIOMÄÄRÄRAHOJEN YLITYKSET JA NIIDEN PERUSTELUT**

Tilivirastolla ei ole arviomäärärahojen ylityksiä vuonna 2004.

**Liite 19: MENOMOMENTIN KÄYTTÖ PÄÄRYHMITYKSESTÄ POIKKEAVAAN  
KÄYTTÖTARKOITUKSEEN**

Momentti	LKP-ryhmä	Euroa	Muu määre
<b>32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä</b>	40 Aineet ja tarvikkeet	355,00	
	41 Henkilöstömenot	48 269,82	1 htv
Talousarviossa päätetty momentin käyttötarkoituksen laajennus:  Määrärahaa saa käyttää myös projekti- henkilöstön palkkaukseen Kuluttajavi- rastoon sekä velkaneuvojien koulutuk- seen.	43 Palvelujen ostot	34 139,64	
	45 Muut kulut	81 444,88	
	93 Arvonlisäverot	10 790,66	
	<b>Yhteensä</b>	<b>175 000,00</b>	

### 5.3 Tilinpäätöslaskelmien tarkastelu

#### Tuotto- ja kululaskelma

Tuotto- ja kululaskelmassa esitettyjen tuottojen ja kulujen kehitystä vuosina 2001-2004 on tarkasteltu aiemmin kohdassa 4.3

#### Tase

##### *Vastaavaa*

Käyttöomaisuuden aineettomat hyödykkeet koostuvat ostetuista atk-ohjelmista ja itsevalmistetuista ja teetetyistä atk-ohjelmista. Aineelliset hyödykkeet koostuvat koneista, laitteista ja kalusteista. Tasearvo on edellisen kertomusvuoden tavoin vähentynyt johtuen poistoista. Käyttöomaisuusarvopaperit sisältää ICRT B osakkeen (15 000 euroa). Lyhytaikaiset saamiset koostuvat pääosin Kuluttaja-lehden myyntisaamisista n. 58 000 euroa, Kela-korvauksista n. 8 200 euroa sekä matkakorvaussaamisista n.6 300 euroa.

##### *Vastattavaa*

Lyhytaikaiseen vieraaseen pääomaan sisältyy Kuluttaja-lehden saatuja ennakoita n. 125 800 euroa (kertomusvuonna laskutettuja ja maksettuja Kuluttaja-lehden tilauksia vuodelle 2005), palkkamaksujen tilityksiä n. 101 500 euroa sekä lomapalkkavelkaa n. 596 400 euroa.

#### Talousarvion toteutumalaskelma

Viraston toimintamenojen toteutumista on tarkasteltu aiemmin kohdassa 4.1 (määrärahat). Kuluttaja-lehden hintatukea on tarkasteltu kohdassa 4.4 (kannattavuus). Viraston hallinnoimat muut määrärahat (momentti 32.40.31 Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä sekä momentti 32.40.50 Valtionavustus kuluttajajärjestöille) on käytetty kertomusvuonna kokonaan.

## 6. SISÄINEN VALVONTA

Sisäisestä valvonnasta on yleiset määräykset Kuluttajaviraston taloussäännössä.

Sisäisen valvonnan tarkoituksena on varmistaa Kuluttajaviraston toiminnan laillisuus, tuloksellisuus ja muu tavoitteiden saavuttaminen, toimintaan liittyvien riskien oikea-aikainen tunnistaminen ja vähentäminen, voimavarojen sovittaminen vastaamaan toiminnasta johtuvia odottamattomia riskejä ja mahdollisuuksia sekä päätöksenteon tarkoituksenmukaisuus ja tehokkuus.

---

Sisäisen valvonnan järjestämisestä ja kehittämisestä vastaa ylijohtaja koko viraston tasolla. Ryhmätasolla siitä vastaa ryhmän johtaja. Ryhmien johtajien tehtävänä on valvoa, että viraston voimavarat ovat tehokkaassa käytössä ja toiminnan tuloksellisuuden seuranta on järjestetty asianmukaisesti. He vastaavat siitä, että menetyksiltä ja väärinkäytöksiltä välttyään. Heidän tulee huolehtia siitä, että omaisuuden ja varojen käytöstä annettuja säännöksiä ja määräyksiä sekä viraston sisäisiä menettelytapaohjeita noudatetaan. Valvontaa toteutetaan sisäisen valvonnan avulla ja se luodaan mm. tehtävien tarkoituksenmukaisella vastuuttamisella. Ryhmien johtajat voivat työjärjestyksen nojalla delegoida

sisäisen valvonnan käytännön vastuuta myös suoraan yksiköiden esimiehille. Ryhmien johtajat kuitenkin vastaavat sisäistä valvontaa koskevasta raportoinnista suoraan ylijohtajalle.

Toiminnan ja talouden eri prosesseissa dokumentoidaan kaikki olennaiset vaiheet. Valtuuksissa ja tehtävien eriyttämisessä eri henkilöille noudatetaan hyvää hallinnointitapaa sekä vältetään vaarallisia työyhdistelmiä taloushallinnossa. Muiden kuin taloudenhoitoa koskevien väärinkäytösten tullessa ilmi havainnon tekijän on ilmoitettava asiasta suoraan ja viipymättä ryhmän johtajalle, joka informoi ylijohtajaa.

Talousyksikön esimies vastaa kirjanpidon yleisvalvonnasta. Taloushallinnon eri tehtäviin osallistuvan henkilöstön riittävä osaaminen varmistetaan noudattaen viraston henkilöstöstrategiassa esitettyjä periaatteita. Riskeihin on varauduttu erilaisilla täsmäytyksillä sekä siten, että sisäisen tarkastuksen tehtäviä on sisällytetty talousyksikön tehtäviin.

Palvelut-ryhmässä valmisteltiin uusi taloussääntö, joka tuli voimaan 1.1.2005.

## 7. ALLEKIRJOITUKSET

Tilinpäätösasiakirja on hyväksytty Helsingissä 9. päivänä maaliskuuta 2005.

Johtokunta

Kristian Tammivuori

Markku Wilenius

Tarja Kantola

Rauno Vanhanen

Liisa Niilola

Jorma Pesonen

Ylijohtaja

Marita Wilska

## LIITTEET

HENKILÖSTÖTIEDOT VUODELTA 2004  
TILIVIRASTO

Henkilötyövuodet vuonna 2004	92,29
Henkilöstömäärä 31.12.2004	91
Henkilöstömäärä 31.12.2003	93

Htv:t viraston omalta toimintamenomomentilta	
Hlöstömäärä 31.12.2004 viraston omalta toimintamenomomentilta	

-täytetään koskien koko virastoa

Sukupuoli	Lkm	%
Miehiä	19	20,88
Naisia	72	79,12
<b>Yhteensä</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Tehtävät	Lkm	%
Johtotehtävissä	6	6,59
Esittelijät ja asiantuntijat	62	68,13
Toimistohenkilöt	23	25,27
<b>Yhteensä</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Ikärakenne	Lkm	%	Keski-ikä
15-19	0	0,00	45,97
20-24	1	1,10	
25-29	5	5,49	
30-34	8	8,79	
35-39	12	13,19	
40-44	10	10,99	
45-49	16	17,58	
50-54	14	15,38	
55-59	20	21,98	
60-64	5	5,49	
65-	0	0,00	
<b>Yhteensä</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	

Koulutusrakenne	Lkm	%	Tutkinnon suorittaneita
Yleissivistävä	13	14,29	78
Keskiaste	16	17,58	
Alin korkea-aste	8	8,79	
Alempi korkeakoulututkinto	6	6,59	
Ylempi korkeakoulututkinto	44	48,35	
Tutkijakoulutusaste	4	4,40	
<b>Yhteensä</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	

Vakinaisuus	Lkm	%
Vakinainen henkilökunta	82	90,11
Määräaikainen henkilökunta	9	9,89
<b>Yhteensä</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sairauspoissaolot	Tapaht. yht	Päivää yht	Pv/htv	Pv/hlöstömäärä
	325	1329	14,4	14,6

Lyhyet 1 - 3 päivän päivän sairauspoissaolot	Tapaht. yht	Tapaht/htv
	274	2,73

Henkilöstön lähtövaihtuvuus	Lkm	% hlöstömäärästä
Vakituisista kesken lähteneet	3	3,2
Määräaikaisista kesken lähteneet	0	0,0
Poistuma yhteensä	6	6,5
Josta eläkkeelle	2	2,2

Henkilöstökoulutusta saaneet	Pv yht	Pv/htv
	535	5,8

## MARKKINAVALVONTAPROJEKTIT 2004

## Liite 2

Hankkeen nimi ja aihe	Näytteitä kpl	Täyttää vaatimukset	Puutteita rakenteessa / koostumuksessa	Puutteita merkinnöissä / käyttöohjeessa	Vap.eht- markkinoilta poisto / myyntikielto
Soittorasiat ja muut narulla vedettävät koneistolelut	18	8	9	12	4
Tuttiketjut	11	4	3	4	3
Kylpylulut ja vauvakirjat	22	18	3	2	2
Permanenttiaineet ja kulmien sekä ripsien kesto- värit	11	4	-	7	-
Kynttilämansetit	10	3	-	7	-
Atsovärit T-paidoissa	10	7	1	3	-
Vauvojen lelut, mm. vaunulelut	18	14	2	3	1
Sisällä ja ulkona käytettävät liukumäet ja keinut	9	1			
Huonekalut: korkeat lipastot (4 kpl) ja vitriinit (2 kpl)	6	2	3	1	-
Sammutuspeitteet. Yhteistyössä TUKESin kanssa	8	5	2	1	1
Formaldehydi pakkakankaissa, ns. metritavarana myytävät	25	25	-	-	-
Syttyvyys, päässä pidettävät lelut: peruukit, hatut, naamarit, viikset ja parrat	17	11	2	5	2
Kotimaisen kosmetiikan valmistuksen valvonta. Lisäksi tuotetiedot ja vastuuhenkilön selvittäminen	15	2	1	13	2
Valkokultaisten kaulaketjujen nikkeli	27	7	-	20	-
Huonekaluliikkeissä myytävät kynttilät	21				
Atsovärit lasten rukkasissa ja voimistelutossuissa	20	16	-	4	-
Joululelut	101	69	14	28	13
EU -yhteistyönä tehty kynttiläturvallisuus	18	14	1	3	3
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>367</b>	<b>210</b>	<b>41</b>	<b>113</b>	<b>31</b>

**YKSITTÄISEN KULUTTAJAN AVUSTAMINEN TUOMIOISTUIMESSA  
- VUONNA 2004 VIREILLÄ OLLEET TAPAUKSET**

Osapuolet + asia	Avustuspäätös ja sen sisältö	Vireille ko:ssa ja tulos	HO:een pv ja tilanne siellä
Kaivonporauksen hinta-arvion ylittäminen.	12.2.2001 Kuluriski kuluttajalla	12.3.2001 Hgin ko hylkäsi kanteen.	22.11.2001 Hgin hovioikeus Kantaja peruutti valituksen. Ho:n päätös 3.6.2004
RS-pankin vastuu tilanteessa, jossa rakennuttaja käyttää RS-tilillä olevia varoja rakennushankkeen ulkopuolisiin tarkoituksiin	27.3.2000 Kuluriski Kuvilla vakuutuksen jälkeen	27.3.2001 Espoon ko hyväksyi kanteen.	13.12.2002 Hgin hovioikeus.  Vastaus 18.6.2003
Lapsivakuutuksen voimaan tulon alkamisajankohta – rajoitusten lainmukaisuus.	19.4.2002 Kuluriski Kuvilla vakuutuksen jälkeen	12.6.2002 Espoon ko hylkäsi kanteen muttei määrännyt kuluja korvattavaksi	26.9.2003 Hgin hovioikeus
Anastetun pankkikortin väärinkäyttö. Vahinkojen korvaaminen.	7.5.2002 Kuluriski Kuvilla vakuutuksen jälkeen	1.7.2002 Helsingin ko hylkäsi kanteen.	13.6.2003 Hgin hovioikeus.
Välityspalkkion perintä – toimeksiannon todellisuus.	15.10.2002 Kuluriski kuluttajalla	22.10.2002 Espoon ko hylkäsi Eh:n kanteen.	13.8.2003 Hgin hovioikeus.
Perusteetta perityn välityspalkkion palauttaminen.	22.11.2002 Kuluriski Kuvilla	28.1.2003 Hgin kärjäoikeus. Ko hyväksyi kanteen	21.5.2004 Hgin hovioikeus Vastaus 8.7.2004
Vakuutusyhtiön vastuu korjausrakennuttajana.	13.1.2003 Kuluriski Kuvilla	13.1.2003 Haapajärven kärjäoikeus. Ko hylkäsi kanteen.	21.12.2004 Vaasan hovioikeus
Liikaa perityn sähkön siirtomaksun palauttaminen.	4.3.2003 Kuluriski Kuvilla vakuutuksen jälkeen	14.4.2003 Espoon kärjäoikeus. Ko hylkäsi kanteen muttei määrännyt kuluja korvattavaksi.	5.7.2004 Hgin hovioikeus
Luotonantajan vastuu luottokortilla ostetuista hyödykkeistä (KSL 7:13 tulkinta).	19.6.2003 Kuluriski Kuvilla vakuutuksen jälkeen	25.9.2003 Hgin kärjäoikeus Ko hyväksyi kanteen	9.7.2004 Hgin hovioikeus Vastaus 25.11.2004
Hirven väistämisestä autolle syntyneen vahingon korvaaminen hirviturva-vakuutuksesta.	19.12.2003 Kuluriski Kuvilla vakuutuksen jälkeen	27.1.2004 Hgin kärjäoikeus. Ko hyväksyi kanteen 29.6.2004	29.7.2004 Hgin hovioikeus  Vastaus 25.11.2004
Vastuujako anastetun MasterCard-luottokortin käytöstä.	27.9.2004 Kuluriski Kuvilla vakuutuksen jälkeen	27.12.2004 Hgin kärjäoikeus	

## ALUE- JA PAIKALLISHALLINNOLE VUONNA 2004 JÄRJESTETTY KOULUTUS

## KEVÄT 2004

KOULUTUSAIHE	KOHDERYHMÄ	AIKA	PAIKKA	OSALLIS- TUJIA
Riskienhallinnan teemapäivä / Tuoteturvallisuusvalvonta- viranomaisten valtakunnalliset koulutuspäivät (EV/KUV)	läänien ja kuntien tuoteturvallisuusvalvonta- viranomaiset	26.1.	Rantasipi Aulanko, Hämeenlinna	54
Kuntosalien turvallisuuden valvonta	läänien ja kuntien tuote- turvallisuusvalvonnasta vastaavat viranhaltijat	16.3.	Lahti	39
Talous- ja velkaneuvojen valtakunnalliset koulutuspäivät	talous- ja velkaneuvonta- yksiköiden henkilöstö	19-20.4.	Ramada Hotel Presidentti, Helsinki	187
Tuoteturvallisuusvalvonnan peruskurssi	läänien ja kuntien tuote- turvallisuusvalvonnasta vasta vähän aikaa vastanneet viranhaltijat	21-23.4.	KUV	25
Talous- ja velkaneuvonnan jatkokurssi	talous- ja velkaneuvonta yksiköiden jatkokurssia käymätön henkilöstö	3-6.5.	Helsinki	29
KUV:n ja lääninhallitusten neuvottelupäivä	läänien tuoteturvallisuus- valvonnasta vastaavat viran- haltijat	11.5.	Helsinki	8
Läänien kuluttaja-asioiden koulutuspäivät	läänien kuluttaja-asioista vastaavat viranhaltijat	12-13.5.	VR:n koulutuskeskus Rautatietori, Helsinki	37
Kunnallisten kuluttaja- neuvojen valtakunnalliset koulutuspäivät	Kunnallisten kuluttaja- neuvontapisteiden henkilöstö	25-26.5.	Ateneumin Taidemuseon Auditorio, Helsinki	99

## SYKSY 2004

KOULUTUSAIHE	KOHDERYHMÄ	AIKA	PAIKKA	OSALLIS- TUJIA
Uusien kuluttajaneuvojien koulutuspäivät	uudet tai vasta vähän aikaa virassa olleet kuluttajaneuvojat	14-15.9.	KUV	15
Talous- ja velkaneuvojien peruskurssi	talous- ja velkaneuvontayksiköiden vielä kurssia käymätön henkilöstö	20-23.9.	KUV	24
Uimahallien turvallisuuden tarkastaminen	läänien ja kuntien tuoteturvallisuusvalvonnasta vastaavat viranhaltijat	21.9.	Helsinki	29
- ” -	- ” -	23.9.	Oulu	32
Läänien kuluttaja-asioiden koulutuspäivät	läänien ja kuntien kuluttaja-asiain henkilöstö	13-14.10.	Ravintola Pääpostin auditorio, Elielinaukio, Helsinki	37
Ratsastusturvallisuuden koulutuspäivä	läänien ja kuntien tuoteturvallisuusvalvonnasta vastaavat viranhaltijat	lokakuu	avoin	35
Läänien tuoteturvallisuus-asioiden neuvottelupäivä	läänien tuoteturvallisuusvalvonnasta vastaavat viranhaltijat	loka- marrasku u	Helsinki, KUV	11
Kunnallisten kuluttajaneuvojien valtakunnalliset koulutuspäivät	kunnallisten kuluttajaneuvontapisteiden henkilöstö	3-4.11.	Helsinki	90
Talous- ja velkaneuvojien valtakunnalliset koulutuspäivät	talous- ja velkaneuvontayksiköiden henkilöstö	17-19.11.	Viking Mariella Helsinki-Tukholma-Helsinki	148

## Ympäristöterveydenhuollon yhteiset alueelliset koulutuspäivät (tuoteturvallisuusvalvonta)

Oulun ja Lapin läänit/Kuusamo	15-16.9.	Yhteensä 380
Itä-Suomen lääni/Kuopio	13-14.10.	
Etelä- ja Länsi-Suomen läänit (suomeksi ja ruotsiksi)/Tre	17-18.11.	

## Velka- ja talousneuvonnan läänikohtaiset koulutuspäivät

Etelä-Suomen lääninhallitus		
Länsi-Suomen lääninhallitus		
Itä-Suomen lääninhallitus		
Oulun ja Lapin lääninhallitus		

## HAVAINTOJA KULUTTAJAOIKEUDELLISESTA PERUSVALVONNASTA JA ALAKOHTAISIA KANNANOTTOJA

**Laskua muistuttavien tarjouskirjeiden käyttö ”markkinoinnissa”** on vuoden 2004 aikana lisääntynyt verrattuna aikaisempiin vuosiin. Varsinkin jälkimmäisen vuosipuoliskon aikana kampanjat ovat seuranneet toisiaan lähes keskeytymättä. Sekä kuluttaja-asiamies että elinkeinoelämän järjestöt ovat varottaneet ilmiöstä, mutta juuri muuta ei ole ollut mahdollista tehdä. Kuluttajansuojalain tai lain sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa nojalla ajettujen markkinaoikeusjutujen ovat usein hyödyttömiä tällaista markkinointia vastaan. Kiellon tavoitteena on varmistaa, että yritys jatkossa toimisi lainmukaisesti. Se ei siten ole toimiva pelote – eikä sen ole tarkoitus ollakaan - epärehellisen elinkeinonharjoittajan kannalta, jonka ei ole aikomustakaan jatkossa toimia samalla nimellä. Toisaalta kieltoetuomioilla ei voida yritystä edellyttää palauttamaan kuluttajille tai elinkeinonharjoittajille niitä rahoja, jotka nämä erheellisen markkinoinnin johdosta ovat jo yritykselle maksaneet.

Lääninhallitusten tarkastajien ja kuluttaja-asiamiehen yhteisessä valvontakampanjassa selvisi, että **kylkiäisiä ja yhdistettyjä tarjouksia** markkinoidaan usein puutteellisin tiedoin. Valvontakampanja osoitti, että hintojen ilmoittamisessa on puutteita. Mainoksissa saatettiin esimerkiksi antaa kuluttajalle mielikuva kaupan päälle tarjottavasta arvokkaasta edusta, mutta ei kuitenkaan kerrottu, kuinka arvokas etu todellisuudessa oli. Pakettihinnalla tarjotuista tuotteista ei usein kerrottu, mitä paketin osat maksoivat erikseen. Toisaalta mainoksissa ei myöskään aina kerrottu tarjotun tuotepaketin kokonaishintaa.

Kuluttaja-asiamies uudisti noin kaksi vuotta sitten ohjeensa markkinointiarpajaisien järjestämisestä. Ohjeet päivitettiin vastaamaan uusinta ratkaisukäytäntöä, ja ohjetta laadittaessa oltiin yhteydessä elinkeinoelämän järjestöihin. Uusista ohjeista on myös tiedotettu suhteellisen laajasti elinkeinoelämälle eri yhteyksissä. **Markkinointiarpajaiset ja -kilpailut lisääntyivät** erityisesti päivittäistavaroiden ja varsinkin oluiden ja virvoitusjuomien myynninedistäjinä. Lisääntymisen myötä mainostajat huolestuttavasti ryhtyivät venyttämään peruselisääntöjä huolimatta kuluttaja-asiamiehen noin vuosi sitten uudistamasta markkinointiarpajaisohjeesta. Koska yritykset jatkoivat lainvastaista markkinointia, kuluttaja-asiamies määräsi yhdelle yritykselle kiellon ja vei toisen markkinaoikeuteen.

Eräs yritys markkinoi loka-marraskuussa elintarvikkeita näyttävästi sanomalehdissä niin, että tuotteille oli alennetun hinnan lisäksi ilmoitettu normaalihinta ja tuotteen prosenttimääräinen alennus. Ilmoitusten yläreunassa oli isoin kirjaimin teksti ”Aina vaan halvempi!” ja ala-reunassa ”Alensimme pysyvästi nämä ja monet muut tuotteet eduksesi”. Ilmoitusten yhteydessä on kerrottu myös uusien myymälöiden avajaisista. Kuluttaja-asiamies piti elintarvikemarkkinointia harhaanjohtavana ja vaati yritystä muuttamaan sitä. Myös alan muut yritykset katsovat, että markkinointi rikkoo vakiintuneita pelisääntöjä. Kuluttaja-asiamiehen ja Kaupan keskusliiton yhteisen markkinointiohjeen mukaan **elintarvikkeille muodostuu harvoin pysyvää hintaa**, koska ne vaihtelevat muun muassa voimakkaan tarjousmarkkinoinnin seurauksena. Kuluttaja-asiamies neuvotteli elintarvikemarkkinoinnin periaatteista. Neuvottelujen jälkeen yritys sitoutui siihen, että se ei enää käytä vertailuhintoja hedelmien ja vihannesten yhteydessä eikä mainostaessaan uusien myymälöiden avajaisia.

Kuluttajavirasto totesi **lausunnossaan taksiliikenteen sääntelyn purkamisesta**, että kilpailu ei kuitenkaan välttämättä hyödytä kuluttajia taksialaan liittyvien riskien vuoksi. Esimerkiksi haja-asutusalueilla, jossa kysyntä on vähäistä, riittävää kilpailua ei aina pääse syntymään. Kilpailun toteutumista jarruttavat myös puutteet hintojen ilmoittamisessa. Jos kuluttaja ei saa etukäteen tietoa palvelun taksasta, hän ei voi tehdä hintavertailuja, valita edullisinta vaihtoehtoa eikä siten myöskään

hyötyä kilpailusta alentuneina hintoina. Kuluttajavirasto esittääkin, että taksiliikenteen sääntelyyn kaavailtuja muutoksia ja niiden seurauksia selvitetään tarkemmin.

Kuluttaja-asiamies huomautti YTV:tä siitä, ettei mm. pääkaupunkiseudulla vaikuttanutta **bussilakkoa koskeva hyvitysmenettely** ollut kaikilta osin lainmukainen. YTV:n bussilakon aikana osa kausilipun käyttäjistä ei kyennyt käyttämään lippuaan lainkaan ja osa kykeni käyttämään lippuun sisältyviä matkapalveluja vain osittain. Heidän osaltaan palvelussa oli hinnanalennukseen oikeuttava virhe. Kuluttaja-asiamiehen mukaan virheen oikaisu oli tehtävä siten, ettei siitä aiheudu kuluttajalle kustannuksia tai olennaista haittaa.

Kuluttaja-asiamies keskusteli **Suomen Matkatoimistoalan** liiton kanssa useista eri kysymyksistä vuoden aikana. mm. polttonesteiden yleismaailmallinen hinnan nousu aiheutti matkanjärjestäjille jälkikäteistä korotuspaineita matkojen hintoihin. Keskustelua käytiin myös tarpeesta uudistaa yleiset valmismatkaehdot. Vaikka ehtojen yleiseen ajantasaistamiseen ei katsotti olevan tarvetta, todettiin yhdessä toteutettavaksi hankkeeksi tarkastaa alalla käytettävien erityismatkaehtojen lainmukaisuus vuonna 2005.

Kuluttaja-asiamies huomautti **seitsemää lentoyhtiötä hintailmoittelun pelisäännöistä**. Kuluttajien ilmoitusten mukaan puutteita oli erityisesti alkaen-hintojen käytössä ja kokonaishintojen ilmoittamisessa.

Juuri ennen vuodenvaihdetta **Aasiassa** tapahtui tuhoisa luonnonmullistus. Useat suomalaiset matkustajat kuolivat, katosivat, loukkaantuivat tai menettivät omaisuuttaan. Myös Kuluttajavirastoon tuli kyselyjä sekä Aasian tulvien koettelemille tuhoalueille tai niiden lähistölle suuntautuvan matkan peruuttamisesta, että muita matkustajien taloudelliseen asemaan vaikuttavia kyselyjä. Sen lisäksi, että Virastosta vastattiin kuluttajien yksilöllisiin suoriin yhteydenottoihin, viraston internet-sivuille laadittiin laajasti tekstiä vastaamaan niihin taloudellista hyvitystä tai korvausta koskeviin kysymyksiin, joita onnettomuus saattaa matkustajissa synnyttää.

Suomen kiinteistövälittäjäliitto teki oikeusministeriölle aloitteen, jossa ehdotettiin muutettavaksi **asuntotietoasetusta**. Aloitteen mukaan mm. asuntojen pinta-alatietojen ilmoittaminen on ollut kirjavaa eikä nykyisessä asetuksessa ollut määritelty asuintilojen käsitettä. Kuluttajavirasto oli Kiinteistövälittäjäliiton kanssa samaa mieltä useita kohdin, kuten mm. siitä, että asuntojen pinta-alatietojen ilmoittamisessa on ollut käytännössä epäselvyyttä. Tärkeää olisi saada mahdollisimmat selkeät ja yksiselitteiset tiedot.

Kuluttaja-asiamies lausui **ilmaista arviointipalvelua** käsittelevään kannanottopyyntöön, ettei kyseessä ole katsottava olevan sellaisen välityspalvelun markkinoinnin, joka edellyttäisi palvelun hinnan ilmoittamista. Näkemystään kuluttaja-asiamies perusteli sillä, että ilmaisia hinta-arvioita ihmiset haluavat monissa muissakin tarkoituksissa kuin aikoessaan myydä asunnon. Lisäksi kuluttaja-asiamies lausui **välityspalveluun hintailmoitteluun** liittyen, että on tärkeää selkeästi ilmoittaa mistä hinnasta välityspalkkio maksetaan. Hintailmoittelu ei saa olla tulkinnanvaraista. Kannanoton taustalla oli välitysvälikkeiden erilaiset tavat periä palvelun hinta joko huoneiston velattomasta hinnasta tai myyntihinnasta mainitsematta kuitenkaan mistä hinta lasketaan.

Energiamarkkinaviraston, Kilpailuviraston kauppa- ja teollisuusministeriön ja Kuluttajaviraston yhteistyöhanke, jonka avulla tehostetaan **sähkömarkkinoiden toimivuuden seurantaa**. Yhdysverkko aikoo mm. arvioida nykyisin saatavilla olevaa hintainformaatiota sekä käynnistää kehitystyön kuluttajille tarjottavan vähittäishintainformaation lisäämiseksi.

Energiamarkkinavirastolle antamassaan lausunnossa verkonhaltijan menetelmistä liittämistä perittävien maksujen määrittämiseksi Kuluttajavirasto kannatti energiamarkkinaviraston hanketta, jossa virasto tulee vireillä olevaan sähkömarkkinalain muutokseen liittyen vahvistamaan **pienjänniteliittymien hinnoittelulle yhtenäiset periaatteet**. Raporttiluonnoksen mukaan pienjänniteliittymien liittymismaksujen määräytymisperusteet poikkeavat nykyisellään melkoisesti eri verkonhaltijoilla ja käytännöt vaihtelevat tapauskohtaisesta hinnoitteluperiaatteesta vyöhyke- ja aluehinnoitteluperiaatteisiin. Kun liittymähinnoittelussa on muun verkkopalvelun tapaan kyse sähköyhtiön monopolitoiminnasta, on tärkeää, että sähkömarkkinalain vaatimukset hinnoittelun kohtuullisuudesta, tasapuolisuudesta, syrjimättömyydestä, selkeydestä ja yksinkertaisuudesta sekä julkisuudesta otetaan liittymähinnoittelussa huomioon.

Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi **sähkömarkkinalain ja markkinaoikeuslain muuttamisesta** sisälsi kaksi kuluttajien kannalta tärkeää uudistusta. Toinen koski verkkohinnoittelun valvonnan muuttamista siten, että ylihintaa perineet verkkoyhtiöt veloitetaan palauttamaan ylituotto asiakkailleen tulevassa hinnoittelussaan. Toinen kuluttajien kannalta tärkeä uudistus koski sähkön oston kilpailuttamisen helpottamista siten, että luodaan Internet-sivusto, josta kuluttaja voi saada tiedon sähköyhtiöiden kulloinkin käyttämistä tarjoushinnoista.

Kuluttaja-asiamies kommentoi Sähköenergialiitto ry Senerin laatimaa **luonnosta sähkön verkkopalvelu- ja liittymisehdoiksi**. Ehtoihin tehtiin lähinnä vireillä olevan sähkömarkkinalain ja -asetuksen muutoksen edellyttämät tarkistukset.

Liikenne- ja viestintäministeriölle antamassaan **postipalvelujen laatustandardin kehittämistä** pohtineen työryhmän lausunnosta Kuluttajavirasto piti tärkeänä toisaalta sitä, että postin yleispalveluun kuuluvien 1. luokan kirjeiden kulkunopeus on kuluttajien kannalta hyvällä tasolla ja toisaalta tärkeänä voidaan pitää myös sitä, että haja-asutusalueilla asuvat postinsaajat olisivat sanomalehtien jakeluaikojen osalta nykyistä tasa-arvoisemmassa asemassa taajamien asukkaiden kanssa. Kuluttajavirasto piti tärkeänä seurata, että ehdotetun kulkunopeuden heikennyksen (työryhmä ehdotti, että 1. luokan kirjeiden kulkunopeuden laatustandardia laskettaisiin nykyisestä 95 prosentista 85 prosenttiin) vaikutukset myös käytännössä rajoittuvat vain niille alueille, joilla postinsaajat vastaavasti hyötyvät jakelun aikaistumisen seurauksena.

Analogiset televisiolähetyksen loppuvat 2007. Viraston nettisivuille on valmisteltu toimintaohjeita mm. kuluttajille virhesignaalin aiheuttaman digiboxien ylimääräisen päivityshuollon kustannusvastausta. Kuluttaja-asiamies valmisteli **digilaitteiden myyjille muistilistan** siitä, mitä asioita asiakkaalle pitää selvittää ennen kaupantekoa. Markkinoijien työn tueksi puolestaan laadittiin lista niistä vähimmäistiedoista, jotka laitteiden markkinoinnissa olisi aina kerrottava.

Kuluttaja-asiamies jatkaa asiaan liittyen säännöllisiä tapaamisia ja keskustelutilaisuuksia alaa edustavien kaupan liittojen kanssa. Markkinoinnin valvonnassa kuluttaja-asiamies puuttui Finluxin Digi-tv:n harhaanjohtavaan markkinointiin. Mainoksesta saattoi kuluttaja-asiamiehen näkemyksen mukaan saada mielikuvan, että vanha analoginen televisio olisi hyödytön analogisten lähetysten loppuessa, vaikka todellisuudessa televisiota saattoikin katsella digisovittimen välityksellä. Kuluttaja-asiamies saattoi asian käsittelyn markkinaoikeuden ratkaistavaksi.

## KULUTTAJAVIRASTON JÄSENYYYDET KANSAINVÄLISISSÄ ORGANISAATIOISSA

Liite 6

**Kuluttajaoikeudelliset verkostot ja hankkeet**

- OECD:n kuluttajapoliittinen komitea CCP ja sen varapuheenjohtajisto
- OECD:n kuluttajapoliittisen komitean CCP:n ja OECD:n informaatio-, tietotekniikka- ja kommunikaatiopolitiikan ICCP:n Spam-työryhmä
- International Consumer Protection Enforcement Network ICPEN, puheenjohtajuus
- ICPEN Euroopan verkosto
- European Consumer Law Group ECLG
- EU-yhteistyö
  - Yhteistyöasetuksen implementointia valmisteleva työryhmä
  - Kaupallisia käytäntöjä koskevan direktiiviehdotuksen valmistelutyöryhmä
- pohjoismainen kuluttaja-asiamiesten verkosto ja yhteiset projektit:
- Pohjoismaiden Ministerineuvoston Kuluttajavirkamieskomitean oikeudellisten asioiden johtoryhmä ja sen alaiset projektit:
  - Togpassasjerers rettigheter
  - Liberalisering af energimarkeder
  - Formidleres ansvar
  - Tillgång till bastjänster inom bankområdet
  - Distansavtal för finansiella tjänster
  - Seminaari Kommersielt press gjennom markedsføring rettet mot barn og unge

**Tuoteturvallisuusvalvonnan verkostot ja hankkeet**

- EU-yhteistyö:
  - Kiireellisiä tuoteturvallisuusasioita käsittelevä komitea
  - Kuluttajien turvallisuutta käsittelevä työryhmä
  - Hallinnollisen yhteistyön verkosto
  - Kosmetiikan tekninen komitea
  - Kosmetiikkatyöryhmä
  - Konekomitea
  - Koneiden turvallisuutta koskeva hallinnollinen yhteistyöryhmä
  - Henkilönsuojaimia käsittelevä konekomitean alainen työryhmä
  - Henkilönsuojainten turvallisuutta käsittelevä hallinnollinen yhteistyöryhmä
  - Lelujen turvallisuutta käsittelevä asiantuntijaryhmä
  - Lelujen turvallisuutta käsittelevä hallinnollisen yhteistyön ryhmä
- PROSAFE (Product Safety Forum of Europe)
- ICPHSO (International Consumer Product Health & Safety Organisation)
- Euroopan neuvoston kosmetiikkakomitea
- ECOSA (European Consumer Safety Association)
- Pohjoismaiden Ministerineuvoston Kuluttajavirkamieskomitean tuotekysymysten johtoryhmä ja sen alaiset projektit

### **Standardisointiin liittyvät verkostot ja hankkeet**

- ISO/COPOLCO (International Organization for Standardization/Consumer Policy Committee)
- ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation)
- Kuluttajaviraston edustajat olivat lisäksi mukana mm. lelujen, lastenhoitotarvikkeiden ja henkilönsuojainten standardisoinnissa (useita teknisiä komiteoita ja työryhmiä)

### **Muut verkostot ja hankkeet**

- Eurooppalainen kuluttajakasvatuksen verkosto ENCE
- ICRT (International Consumer Research & Testing Ltd), useita testausprojekteja ja työryhmiä niitä varten
- ICRT Nordic steering group
- Pohjoismainen kuluttaja-asioiden neuvottelukunta
- Pohjoismaiden Ministerineuvoston Kuluttajavirkamieskomitean informaatio ja talousasioiden johtoryhmä ja sen alaiset projektit
- Pohjoismaiden Ministerineuvoston elinkeinopolitiikan komitean ja kuluttaja-asiain komitean yhteinen sähköisen kaupankäynnin ja muiden tieto- ja viestintäteknologia-asioiden määräävä virkamiestyöryhmä ja sen alaiset projektit:
  - pohjoismainen sähköisen kaupankäynnin strategia
- NMRIPP-gruppen (Pohjoismaisen tuotelähtöisen ympäristöpolitiikan sektorien välinen yhteistyöryhmä) ja sen alainen Temagruppen 5 (Miljöinformation –konsumenter)
- Ympäristömerkintälautakuntien pohjoismainen verkosto