



**KUNNALLINEN  
KULUTTAJANEUVONTA  
Raportti vuodelta 2008**

Pirkko Grönlund

Kuluttajaviraston julkaisusarja 3/2009

**KUNNALLINEN  
KULUTTAJANEUVONTA  
Raportti vuodelta 2008**

Pirkko Grönlund

Kuluttajaviraston julkaisusarja 3/2009

ISBN 978-951- 681-153-9 (nid.)

ISBN 978-951- 681-154-6 (PDF)

ISSN 0788-544X (Painettu)

ISSN 1796-0118 (Verkojulkaisu)

## KUVAILULEHTI

Julkaisija  
**Kuluttajavirasto**

Julkaisun päivämäärä/  
**7/2009**

Tekijät		Julkaisun laji	
Pirkko Grönlund		Yhteenveto	
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen)			
Kunnallinen kuluttajaneuvonta. Raportti vuodelta 2008			
Tiivistelmä			
<p>Kunnat ovat velvolliset järjestämään kuntalaisille kuluttajaneuvontapalvelut. Kunnilla on tämän tehtävän toteuttamiseen vapaat ja väljät mahdollisuudet järjestää neuvontapalvelut haluamallaan tavalla.</p> <p>Toimintaa säädellään vuonna 1992 annetulla lailla kunnallisesta kuluttajaneuvonnasta. Neuvonta siirtyy valtion vastuulle 1.1.2009.</p> <p>Kunnallisen kuluttajaneuvonnan on annettava vuosittain selvitys Kuluttajavirastolle neuvonnan järjestämisestä kunnassa (1992/72, § 6).</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
Kunta Kuluttajaneuvoja			
Muut tiedot			
Raportti on julkaistu myös PDF -tiedostona Kuluttajaviraston kotisivuilla osoitteessa <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">http://www.kuluttajavirasto.fi</a>			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Kuluttajaviraston julkaisusarja 3/2009		0788-544X (Painettu)	978-951-681-153-9 (nid.)
		1796-0118 (Verkkajulkaisu)	978-951-681-154-6 (PDF)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
7	suomi		julkinen

## PRESENTATIONSBLAD

Utgivare  
**Konsumentverket**

Utgivningsdatum  
**7/2009**

Författare	Typ av publikation		
<b>Pirkko Grönlund</b>	<b>Rapport</b>		
Publikation (även den finska titeln)			
<b>Den kommunala konsumentrådgivningen. Rapport 2008 (Kunnallinen kuluttajaneuvonta. Raportti vuodelta 2008)</b>			
Referat			
<p>Kommunerna är skyldiga att anordna konsumentrådgivningstjänster för sina invånare. Kommunerna har dock fria händer när det gäller hur denna rådgivning arrangeras.</p> <p>Reglerna för verksamheten finns i lagen om kommunal konsumentrådgivning från år 1992. Staten ska ta ansvaret om rådgivningen 1.1.2009.</p> <p>Den kommunala konsumentrådgivningen skall årligen till Konsumentverket sända in en redogörelse över hur rådgivningen anordnats (1992/72, 6 §).</p>			
Nyckelord			
<b>Kommun Konsumentrådgivare</b>			
Övriga uppgifter			
Rapporten finns också i PDF -form på Konsumentverkets webbplats, <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">http://www.kuluttajavirasto.fi</a>			
Seriens namn och nummer		ISSN	ISBN
<b>Konsumentverkets publikationsserie 3/2009</b>		<b>0788-544X (Trycket)</b>	<b>978-951-681-153-9(häftad)</b>
		<b>1796-0118 (Online)</b>	<b>978-951-681-154-6(PDF)</b>
Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad
<b>7</b>	<b>finska</b>		<b>offentlig</b>

**DESCRIPTION**

Publisher

**Finnish Consumer Agency**

Date of publication

**7/2009**

Authors		Type of publication	
<b>Pirkko Grönlund</b>		<b>Report</b>	
Name of the publication			
<b>Municipal consumer advice. Report 2008</b>			
Abstract			
<p>Finland's municipalities are responsible for arranging consumer advice services for their inhabitants and have a fairly free hand in this respect. Activities are regulated by the 1992 Act on Municipal Consumer Advice. According to section 6, the municipalities must provide annual report on the arrangement of consumer advice to the Consumer Agency.</p>			
Keywords			
<b>Municipality</b> <b>Consumer adviser</b>			
Miscellaneous			
<p>The report is also published as a PDF document on the Consumer Agency's website at <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">http://www.kuluttajavirasto.fi</a></p>			
Serial name and number		ISSN	ISBN
<b>Finnish Consumer Agency, Publications Series 3/2009</b>		<b>0788-544X (Print)</b>	<b>978-951-681-153-9 (paperback)</b>
		<b>1796-0118 (Online)</b>	<b>978-951-681-154-6 (PDF)</b>
Pages, total	Language	Price	Confidence status
<b>7</b>	<b>Finnish</b>		<b>public</b>

## Sisällysluettelo

Kunnallinen kuluttajaneuvonta 2008 .....	2
Kuluttajaneuvonnan laajuus.....	3
Kuluttajaneuvonnan valvonta kunnissa .....	3
Yhteydenotot kuluttajaneuvojiin.....	4
Kuluttajainformaatio .....	5
Markkinoinnin ja sopimusehtojen seuranta ja kuluttajaviranomaisten avustamistehtävät.....	5
Kuluttajaviraston tuki kuluttajaneuvonnalle .....	5
Liite: Laki kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa.....	7

## KUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA 2008

Laki kunnallisesta kuluttajaneuvonnasta (1992/72) säätelee neuvonnan järjestämistä kunnissa. Lain mukaan kunnallisesta kuluttajaneuvonnasta on annettava selvitys Kuluttajavirastolle. Tämä raportti sisältää kunnilta saatujen tietojen pohjalta tehdyn yhteenvedon vuodelta 2008. Tiedot puuttuvat 29 neuvonta-alueelta.

Voimassa olevan lain mukaan kuluttajaneuvonta on kuntien lakisääteinen tehtävä, jonka valvonnasta ja ohjauksesta vastaa kunta. Kunta saa tämän tehtävän järjestämiseen valtionapua.

Kuluttajaviraston tehtäväksi on ensisijaisesti asetettu kuluttajaneuvonnan tukeminen järjestämällä koulutusta, tiedottamalla ja tuottamalla aineistoa neuvonnan käyttöön. Raportin lopussa on kooste Kuluttajaviraston järjestämästä koulutuksesta ja tiedotuksesta. Kuluttajavirasto seuraa ja ohjaa kuluttajaneuvonnan toteutumista kunnissa.

Lakisääteinen kunnallinen kuluttajaneuvonta on suomalaisen kuluttajansuojajärjestelmän keskeinen vahvuus. Kuluttajaneuvojat käsittelivät vuonna 2008 noin 77 500 valitusta. Yhteydenottojen kokonaismäärä on edellisestä vuodesta vähentynyt.

Kuluttajaneuvonnan työkenttä on laaja ja vaatii useiden eri säädösten hyvää tuntemusta sekä asioiden jatkuvaa seurantaa. Kunnissa neuvonta on useimmiten järjestetty yhdistämällä kuluttajaneuvojan virka tai toimi johonkin muuhun kunnalliseen tehtävään. Päätoimisia neuvojia on noin puolet.

Eduskunnan 5.12.2008 vahvistamalla lailla kuluttajaneuvonta siirtyy 1.1.2009 valtion järjestämäksi ja rahoittamaksi toiminnaksi. Kuluttajavirasto johtaa, ohjaa ja valvoo toimintoa ja sen kehittämistä. Neuvontapalvelun järjestämisestä vastaavat maistraatit siten kuin valtiovarainministeriö asiasta päättää.

## KULUTTAJANEUVONNAN LAAJUUS

Kaikki kunnat järjestivät neuvontapalvelun kuntalaisille, joten periaatteessa koko maa oli neuvonnan piirissä. On kuitenkin tilanteita (mm. eläkkeelle siirtyminen, työntekijän vaihdokset tai lomat), jolloin neuvojaa ei tilapäisesti ole.

### Kuluttajaneuvonnan laajuus vuonna 2008

	2007	2008
Suomen kunnat	416	415
Kuluttajaneuvojia	130	130
- päätoimisia	70	70
- oman toimen ohella	60	60
Neuvonta-alueita	102	101

Kunta voi järjestää kuluttajaneuvonnan perustamalla kuntaan yhden tai useamman kuluttajaneuvojan viran tai työsopimussuhteisen tehtävän, sopimalla yhteistoiminnasta muun kunnan tai muiden kuntien kanssa taikka ostamalla neuvontapalvelut muulta kunnalta. Virka tai tehtävä voi olla myös osa-aikainen tai yhdistetty kunnan muuhun virkaan/tehtävään, jollei tästä aiheudu vaaraa kuluttajaneuvonnan puolueettomalle ja tasapuoliselle hoitamiselle. (Laki kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnasta 1992/72, 3 §).

Kuluttajaneuvonnan määrässä ei tarkasteluvuonna tapahtunut muutoksia edelliseen vuoteen verrattuna. Kuntien liittyessä yhteen yksi neuvonta-alue ja neuvoja poistui. Tällä ei kuitenkaan ollut vaikutusta neuvojen määrään, koska yhdellä neuvonta-alueella aloitti neuvoja, jollaista ei edellisenä vuotena ollut.

Kirjo, mihin tehtäviin kuluttajaneuvonta on yhdistetty, on laaja. Nimikkeinä löytyy mm. erilaisia sihteeri- ja asiamiesnimikkeitä, terveys/ympäristötarkastajia/-suunnittelijoita, talous- ja velkaneuvojia, johtajia/päälliköitä, toimistosihteereitä/kanslisteja. Joillakin paikkakunnilla tehtävä hoidettiin kiinteässä yhteistyössä yhteispalvelupisteen kanssa.

Päätoimisen kuluttajaneuvonnan piiriin kuului väestöstä noin 83 %.

Kuluttajaneuvonta on kuntalaisille maksutonta palvelua. Kunta saa palvelun järjestämiseen valtionapua. Kunnallinen kuluttajaneuvonta on keskeinen toimija kuntalaisten oikeusturvan ja tasa-arvon toteuttajana.

## KULUTTAJANEUVONNAN VALVONTA KUNNISSA

### Kuluttajaneuvonnan valvontaelimet kunnissa

	2007	2008
Kunnan- tai kaupunginhallitus	53	42
Muu	27	27
Ei tietoa	22	32
Yhteensä	102	101

Kunnallisen kuluttajaneuvonnan ohjaus ja valvonta kuuluvat kunnalle. Laissa ei ole otettu kantaa siihen, mikä valvontaelin on vastuussa kuluttajaneuvonnasta. Ohjaus- ja valvonta olivat kunnan- tai kaupungin-hallituksen vastuulla noin puolessa neuvontapisteistä. Tosin tieto puuttui monesta neuvonta-alueesta. Valvontaelimenä olevien lautakuntien kirjo oli laaja. Yleisimmin valvontaa hoidettiin ympäristö- ja ympäristönsuojelulautakunnissa sekä sosiaali- ja terveyslautakunnissa.

## YHTEYDENOTOT KULUTTAJANEUVOJIIN

### Kuluttajaneuvonnan kehitys 1995-2008

	1995	1997	2000	2002	2004	2006	2008
<b>Päätoimisia</b>	63	66	57	48	51	56	70
<b>Sivutoimisia</b>	128	131	113	114	101	85	60
<b>Yhteydenotot</b>	95 233	99 420	99 567	112 953	141 915	145 183	143 238

(Yhteydenottojen määrässä on pientä epätarkkuutta, koska kaikki kunnat eivät vuosittain raportoi tiedoistaan)

Vuonna 2008 kuluttajaneuvontaan otettiin yhteyttä kaikkiaan noin 145 000 (vuonna 2007 n. 155 000) kertaa. Yhteydenottojen määrä on vähentynyt. Se johtuu mitä ilmeisimmin siitä, että 29 neuvonta-alueen tiedot puuttuvat. Valituksia oli 77 503 (85 000 vuonna 2007). Mikäli saman asian vuoksi ollaan kuluttajaneuvojaan yhteydessä useamman kerran, ne kirjataan tapauksiksi. Tapauksia raportoitiin 98 969 (106 972 vuonna 2007). Neuvonta-alueen ulkopuolisia yhteydenottoja kirjattiin 5 041 (5615), mikä on noin 3,5 % kaikista yhteydenotoista.

Viiden eniten yhteydenottoja aiheuttaneiden asioiden listan kärkeen nousivat autot, viestintäpalvelut ja asunnot, tässä järjestyksessä.

Kunnittain ja neuvonta-alueittain yhteydenottojen määrässä oli suurta vaihtelua. Joissakin neuvontapisteissä yhteydenottoja oli vain muutama vuodessa, kun taas suurilla paikkakunnilla ja neuvonta-alueilla hoidettiin tuhansia yhteydenottoja. Joillakin alueilla neuvontaan jouduttiin myös jonottamaan.

Kuluttajaneuvontaan tulleista valituksista noin 1 877 ohjattiin kuluttajariitalautakuntaan ja 355 kuluttaja-asiamiehelle. Kuluttajaneuvontaan kuulumattomia yhteydenottoja ilmoitettiin 6 376 eli yhteensä 4,5 % yhteydenotoista.

Suurimmilla yhteistoiminta-alueilla hoidettiin 17-19 kunnan kuluttajaneuvontapalvelut. Pienimmät neuvonta-alueet olivat yhden kunnan suuruisia, joissa asukkaita on alle 1000. Suurimmat alueet olivat yli 300 000 asukkaan alueita. Yhden kunnan kohdalla neuvontaa antoi kuluttajajärjestö. Ristiriitojen sovittelua ei kuitenkaan kunta voi ulkoistaa (laki kuluttajaneuvonnan järjestämisestä 1992/72, 3 §).

Tapausten hoitamiseksi kuluttajaneuvojat olivat yhteydessä kuluttajariitalautakuntaan 1 304 kertaa. Kuluttajavirastoon ja kuluttaja-asiamieheen otettiin yhteyttä 729 kertaa.

Kuluttajaneuvonnan kustannus/asukas on 0,70 euroa raporteissa annettujen kustannustietojen perusteella. Kustannusten vaihteluväli oli suuri.

## KULUTTAJAINFORMAATIO

Kuluttajaneuvonnasta annetun lain 2 §:n mukaan kuluttajaneuvonnassa annetaan yleistä valistusta ja henkilökohtaista neuvontaa kulutus päätösten kannalta merkittävistä asioista sekä kuluttajan asemasta. Yleinen kuluttajavalistus on kuluttajaneuvonnan oma-aloitteista toimintaa kuluttajien tietojen ja taitojen parantamiseksi. Kuluttajainformaation avulla tulisi kuntalaisia tavoitella mahdollisimman laajasti ja välittää heille sellaisia tietoja ja taitoja, jotka parantavat heidän toimintaedellytyksiään kuluttajina. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi neuvojilta edellytetään aktiivista ja monipuolista yhteistyötä erilaisiin julkisiin ja yksityisiin tahoihin.

Kuntien kuluttajaneuvontaan ohjaamat resurssit eivät riitä ennaltaehkäisevään informaatio- ja valistustyöhön. Suurimmalla osalla neuvojista aika menee pääsääntöisesti valitusten käsittelyyn ja informaatio-tilaisuuksien määrä on jatkuvasti vähentynyt.

Yhteyksiä tiedotusvälineisiin raportoitiin 239 (242 vuonna 2007) ja erilaisia artikkeleita 219 (273 vuonna 2007). Neuvontatilaisuuksia järjestettiin 299 (379 vuonna 2007).

Suurin osa hyödyntää tiedotuksessaan kunnan internet -sivustoja tai neuvonnan omaa internet -sivustoa.

## MARKKINOINNIN JA SOPIMUSEHTOJEN SEURANTA SEKÄ KULUTTAJAVIRANOMAISTEN AVUSTAMISTEHTÄVÄT

Kuluttajaneuvojat saavat markkinointia ja sopimusehtoja koskevia havaintoja kuluttajilta ja elinkeinonharjoittajilta tai he voivat itse aktiivisesti seurata alueensa tapahtumia myös tästä näkökulmasta. Tarvittaessa neuvojat ovat yhteydessä elinkeinonharjoittajaan epäkohtien korjaamiseksi tai toimittavat tiedot kuluttaja-asiamiehelle Kuluttajavirastoon mahdollisia lisäselvityksiä ja jatkotoimia varten.

Markkinointia ja sopimusehtoja koskevat ilmoitukset ja yhteydenotot

<b>Ilmoituksia</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Kaikki	1631	1464
Oma havainto	232	156
Hoidettu paikallistasolla (kpl)	1213	1248
Hoidettu paikallistasolla (%)	74	85

## KULUTTAJAVIRASTON TUKI KULUTTAJANEUVONNALLE

Kuluttajaneuvontaa säätelevän lain perustelujen mukaan kuluttajaneuvonnan ohjaus ja valvonta kuuluu kunnalle. Kuluttajaviraston tehtävänä lain perustelujen mukaan on erityisesti koulutuksen ja tiedonvälityksen järjestäminen.

Kuluttajavirasto järjesti vuonna 2008 kuluttajaneuvojille kahdet valtakunnalliset koulutuspäivät.

Kevään koulutuspäivät järjestettiin 22-23.5. Kirkkonummella. Osallistujia oli 94. Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajariitalautakunnan ajankohtaisasioiden lisäksi käsiteltiin luottoihin, perintään, maksamiseen ja laskutukseen liittyviä asioita. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön näkökulmasta käsiteltiin huoneenvuokra-asioita. Kuultiin myös Euroopan Kuluttajakeskuksen ja Viestintäviraston ajankohtaiset kuulumiset. Koulutuspäivien aluksi käsiteltiin kuluttajaneuvonnan valtiollistamisen tilannetta. Hankalan asiakkaan kohtaamisen problematiikkaan syvennyttiin Stella Polariksen näyttelijöiden ohjaamina.

Syksyn koulutuspäivät pidettiin 15-17.10. Helsingissä. Osallistujia oli 104. Valtiollistamiselle oli varattu aikaa torstai-iltapäivä ja perjantai puoleen päivään asti. Torstai-iltapäivän aikana kuultiin valmistelutyön vaiheesta ja katsaukset valmisteluryhmien työstä sekä alustuksien pohjalta tutustuttiin maistraattien toimintaan ja palkkaus- ja tietojärjestelmiin. Perjantaina käytiin läpi virkamieslainsäädäntöä sekä vastattiin kuluttajaneuvojien valtiollistamista koskeviin kysymyksiin. Kuluttajaoikeudellisten asioiden lisäksi perehdyttiin laajemmin mobiilipalveluihin ja kuultiin ekstranetin kehittämisestä. Mukana oli myös valtiovarainministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön sekä maistraattien edustajia.

Palautteet koulutuspäivien osalta olivat seuraavat:

<b>Päivät</b>	<b>Järjestelyt</b>	<b>Esityksellisyys</b>	<b>Hyödyllisyys</b>	<b>Keskiarvo</b>
22-23.5.	4,5	4,1	4,0	4,2
15-17.10.	4,6	3,8	3,7	4,0

Tiedonvälityskanavana käytössä oli kuluttajaneuvonnan ekstranet ja Kuluttajaviraston www-sivut. Tiedonvälityksessä yleistyy koko ajan sähköinen kanava, joten paperimuotoisia ryhmäkirjeitä lähetettiin enää vain 3 kappaletta.

## **Kuluttajaneuvonnan valtiollistaminen**

Valtioneuvosto päätti 16.5.2008 kuluttajaneuvonnan siirtämisestä kunnilta valtion järjestämäksi ja rahoittamaksi toiminnaksi koskevan lakiesityksen sisällöstä. Laki vahvistettiin tasavallan presidentin esittelyssä 5.12.2008 ja se tuli voimaan 1.1.2009. Kuluttajaneuvonta siirtyi tämän lain myötä kunnilta valtiovarainministeriön asetuksella määrättyjen vastuumaistraattien hoidettavaksi valtakunnalliseksi palveluksi, jota Kuluttajavirasto johtaa, ohjaa ja valvoo.

Työ- ja elinkeinoministeriö asetti toukokuun lopussa ohjausryhmän valmistelemaan siirtoa. Sen johdolla käynnistettiin siirron valmistelu, johon kuului mm. kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen puhelinpalvelu, kuluttajaneuvonta.fi -sivusto ja asianhallintajärjestelmä. Kuluttajaneuvojien ammattinimikkeeksi ohjausryhmän esityksestä Kuluttajavirasto vahvisti nimikkeen kuluttajaoikeusneuvoja.

Arvioitiin ePohjoissuomi -hankkeessa olevan kuluttajaneuvonnan sähköisen toiminnon mahdollisuutta linkittyä maistraatteihin sijoittuvaan neuvonnan asianhallintajärjestelmään.

Valtiollistamisesta on tehty erillinen raportti.

31.1.1992/72

1 §

Kunnan on järjestettävä kuluttajaneuvontaa.

2 §

Kuluttajaneuvonnassa:

- 1) annetaan yleistä valistusta ja henkilökohtaista neuvontaa kulutus päätösten kannalta merkittävistä asioista sekä kuluttajan asemasta;
- 2) avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjataan kuluttajaa tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaelimeen;
- 3) osallistutaan kulutushyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan; sekä
- 4) avustetaan pyynnöstä muita kuluttajaviranomaisia.

3 §

Kunta voi järjestää kuluttajaneuvonnan perustamalla kuntaan yhden tai useamman kuluttajaneuvojan viran tai työsopimussuhteisen tehtävän, sopimalla yhteistoiminnasta muun kunnan tai muiden kuntien kanssa taikka ostamalla neuvontapalvelu muulta kunnalta. Virka tai tehtävä voi olla myös osa-aikainen taikka yhdistetty kunnan muuhun virkaan tai tehtävään, jollei tästä aiheudu vaaraa kuluttajaneuvonnan puolueettomalle ja tasapuoliselle hoitamiselle.

Jos kuluttajaneuvonnan järjestäminen 1 momentissa tarkoitetulla tavalla ei ole tarkoituksenmukaista, kunta voi hankkia kuluttajaneuvontapalvelut yksityiseltä palvelun tuottajalta. Kuluttajaneuvontaan kuuluvat 2 §:n 2 kohdassa tarkoitetut tehtävät on kuitenkin myös tässä tapauksessa järjestettävä siten kuin 1 momentissa säädetään.

4 §

Kuluttajaneuvonta on maksutonta. Erityiskustannuksia aiheutuvista palveluista kunta voi periä maksun.

5 §

Kuluttajaneuvontaa annetaan ensisijaisesti kunnassa asuville henkilöille.

6 §

Kunta on velvollinen antamaan kauppa- ja teollisuusministeriölle ja kuluttajavirastolle tietoja kuluttajaneuvonnan järjestämisestä. Kuluttajavirasto huolehtii kuluttajaneuvonnan ohjauksesta siten kuin kuluttajavirastosta annetussa laissa (110/90) säädetään.

Kunnassa kuluttajaneuvontaa valvoo ja ohjaa kunnanhallitus tai kunnanvaltuuston määräämä muu viranomainen.

7 §

Kunnalle myönnetään kuluttajaneuvonnan järjestämiseen valtionosuutta siten kuin kuntien valtionosuuslaissa (688/92) säädetään.

8 §

Tarkempia säännöksiä tämän lain täytäntöönpanosta annetaan tarvittaessa asetuksella.

9 §

Tämä laki tulee voimaan 15 päivänä helmikuuta 1992. Tällä lailla kumotaan kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa 20 tammikuuta 1978 annettu laki(39/78) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen.

## **Kuluttajaviraston julkaisusarja 2009**

- 1/2009 Kuluttajavelallisen aseman parantamiseen  
tähdänneet toimenpiteet 1990-luvulta lähtien
- 2/2009 Measures aimed at improving the position of  
the consumer debtor since the 1990's in  
Finland (verkkajulkaisu)
- 3/2009 Kunnallinen kuluttajaneuvonta  
Raportti vuodelta 2008