

**KULUTTAJAVIRASTON
TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMA
VUOSILLE 2012-2015**

1. JOHDANTO

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii kuluttaja-asiamiehenä. Toimintalinjoja ovat kuluttajaoikeus, valmismatkaliikkeet, valistus ja viestintä sekä alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus (aluehallintovirastot, maistraattien kuluttajaneuvonta sekä talous- ja velkaneuvonta). Virastossa toimii myös Euroopan Kuluttajakeskus ja palveludirektiivin mukainen hallinnollinen yhteyspiste.

Kuluttajaviraston tehtäväkenttä on laaja; se käsittää periaatteessa kaikki kulutushyödykkeet tavaroista palveluihin ja toisaalta liiketoimintaprosessin kaikki vaiheet (valmistus, maahantuonti, markkinointi, myynti, sopimusehdot, huolto, korjaus, virhetilanteiden hyvitykset, laskutus, maksaminen, perintä, velkaantuminen, ympäristökysymykset).

Kuluttajavirastossa on aloitettu toukokuussa 2010 strategian päivitys yhdessä ministeriön kanssa. Valmisteluvaiheessa Kuluttajaviraston tehtävä on määritetty näin: Kuluttajaviraston tehtävänä on edistää kuluttajamarkkinoiden toimivuutta. Tavoitteena on, että yritykset toimivat vastuullisesti ja että kuluttajat voivat luottaa markkinoiden toimivuuteen ja häiriötilanteiden nopeaan selvittämiseen. Kuluttajavirasto vaikuttaa asian tuntijana ennakoivasti painottaen kuluttajan näkökulmaa.

2. TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

Merkittävimmät kuluttajan asemaan vaikuttavat muutostekijät liittyvät markkinoiden kansainvälistymiseen, tietoyhteiskuntakehitykseen, taloudellisiin riskeihin, julkisten palveluiden laatuun ja rakennemuutokseen sekä ilmastonmuutos-, ympäristö- ja eettisiin kysymyksiin. Finanssikriisin ja talouslaman vaikutukset tuntuivat vielä nousukauden alettuakin, ja osa talouslaman aikana syntyneistä kuluttajien velkaongelmista realisoituneet vasta suunnittelukauden aikana.

Merkittävin Kuluttajaviraston toimintamahdollisuuksiin vaikuttava tekijä on budjetin alajäämäisyyden vakava uhka. Vuoden 2010 tuoteturvallisuusvalvonnan siirto Tukesiin ja talous- ja henkilöstöhallintopalvelujen siirto palvelukeskukseen muuttivat yhdessä tuottavuusohjelman kanssa viraston rahoitusrakennetta siten, että perustoiminta on vaarantunut. Vuonna 2011 virasto joutuu turvautumaan henkilöstön lomarahojen vaihtamiseen vapaaksi tai pahimmassa tapauksessa lomautuksiin, jo aloitettujen säästötoimien lisäksi. Kyse ei ole väliaikaisesta ongelmasta, joka hoituisi kertaluonteisilla säästö- tai tehostamistoimilla, vaan tilanteesta, joka vaatii pysyvemmän ratkaisun.

Kuluttajavirasto pystyy saavuttamaan tuottavuusohjelman htv –vähennystavoitteet. Aiemmin toiminnan niukin resurssi oli henkilöresurssit. Nyt tilanne on muuttunut siten, että niukin resurssi on toimintamenomäärärahat. Nykyisellä toimintamenorahoituksella (annetut kehykset) virasto ei pysty kehittämään toimintaansa tai olemassa olevia tietojärjestelmiä ja ylläpitokin on vaarantunut. Esimerkiksi verkkopalveluiden nykyistä palvelukykyä ei pystytä säilyttämään, niiden sisällön ja tekniikan vanhentumisen vuoksi. Tulevaisuudessa virasto ei pysty palvelemaan erityisryhmiä, kuten tuottamaan valistusaineistoa maahanmuuttajille tai näkö- ja kuulovammaisille. Tästä huolimatta, tulevaisuudessa kuluttajahallinnon asiakasvirtaa ohjataan enenevissä määrin hakemaan tietoa viraston verkkopalveluista, jotta paineet henkilökohtaiseen asiointiin kuluttajahallinnossa vähentyisivät. Uudet kehittämishankkeet, ml. valtionhallinnon yhteiset (Kieku), voidaan toteuttaa vain, mikäli niihin saadaan täysimääräinen lisärahoitus.

Kokonaistilannetta vaikeuttaa se, että kuluttajahallinnon palvelujen kysyntä on viime vuosina kasvanut. Tämä on yleinen trendi myös muissa EU- ja OECD-maissa, minkä vuoksi komissio odottaa vahvaa panostusta yhteisiin valvonta- ja muihin hankkeisiin niin CPCS -yhteistyössä kuin Euroopan kuluttajakeskusten kesken. Viraston tehtäville on leimallista kansainvälinen yhteistyö, ja odotuksia toiminnan painotuksille tulee myös EU:n ulkopuolelta esimerkiksi testausyhteistyössä (ICRT) ja markkinoinnin valvonnassa (ICPEN).

Resursseja ennaltaehkäisevään työhön jää väistämättä aiempaa vähemmän, vaikka tähän suuntaan Kuluttajaviraston toimintaa pitäisi pystyä painottamaan niin lainsäädännön hengen kuin kuluttajapoliittisten tavoitteiden mukaan. Tätä edellytettiin myös viraston oikeudellista toimintaa koskeneessa evaluoinnissa. Keskeinen kysymys on, miten voidaan yhdistää kasvavat yhteydenotot, lisääntyvät tehtävät ja kohtuullinen palvelutaso sekä toisaalta valtionhallinnon tuottavuusohjelman henkilöstövähennykset ja kaventuneet toimintamahdollisuudet. Yksi tärkeä, toiminnan tehokkuutta ja vaikuttavuutta parantava hanke olisi valvontakeinojen kehittäminen, mitä sekä valtioneuvoston tarkastusvirasto että Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos ovat ehdottaneet. Viraston oikeudellista toimintaa koskevassa evaluoinnissa todetaan, että Kuluttajaviraston käytössä olevaa instrumentti- ja seuraamusvalikoimaa olisi monipuolistettava vastaamaan muun yritys-toimintaa koskevan ajanmukaisen sääntelyn vaatimuksia (esimerkiksi finanssi- ja kilpailuvalvonta), yhtenä konkreettisenä esimerkkinä seuraamusmaksun käyttöönotto.

3. TOIMINTALINJAUKSET

3.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajavirasto on keskeinen kuluttajapolitiikan toteuttaja Suomessa. Kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajien asemassa. Kuluttajaviraston toimintatavat perustuvat yhteistyöhön viranomaisten, elinkeinoelämän sekä kuluttaja- ja kansalaisjärjestöjen kanssa niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin.

Kuluttajavirasto toteuttaa valtioneuvoston kuluttajapoliittista ohjelmaa; nykyinen ohjelma on voimassa vuoden 2011 loppuun ja uutta ohjelmaa valmistellaan ensi vuonna uuden hallitusohjelman mukaan. Tämän vuoksi yhteiskunnallisen vaikuttamisen tavoitteet kaudelle 2012-15 täsmentyvät vasta vuoden 2011 aikana, kun uusi kuluttajapoliittinen ohjelma on valmistunut.

3.2. Toiminnallinen tuloksellisuus; tulostavoitteet ja mittarit

- Kuluttajaoikeuden hankkeet kohdentuvat kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin ja parantavat kuluttajan oikeudellista asemaa. Valvontailmoitukset käsitellään tehokkaasti.
Mittarit:
 - suunniteltu ala-aihekohtainen vaikuttaminen, projektien onnistuminen, hanke- ja tuotoskohtainen itsearviointi ka. (1-5)
 - kuluttaja-asiamiehen kieltojen ja markkinaoikeushakemusten määrä
 - päätettyjen ja saapuneiden valvontailmoitusten välinen suhde (%)
- Valmismatkan ostajan saatava on turvattu valmismatkaliikkeen konkurssitapauksessa.
Mittarit:
 - maksettujen korvausten kattavuus (%)
 - vakuuspäätösten laatuindeksi
 - valmismatkaliikerekisterin maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (%)
- Kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla on käytettävissään sisällöltään ajankohtaiset, helppokäyttöiset ja itsepalveluna sujuvasti toimivat Kuluttajaviraston verkkopalvelut. Kuluttaja-lehden levikki ja kustannusvastaavuus säilyvät hyvinä.
Mittarit:
 - verkkopalvelujen asiakastyytyväisyys (1-5)
 - verkkopalvelujen käyntimäärä/kk
 - Kuluttaja-lehden tilaajamäärä
 - Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus hintatuen jälkeen, %
- Kuluttajaviraston ohjauksella tuetaan alue- ja paikallishallinnon (aluehallintovirastojen kuluttajatehtävät, maistraattien kuluttajaneuvonta sekä talous- ja velkaneuvonta kunnissa) tehtävien tehokasta toteutumista.

Mittarit:

- KUVin järjestämän koulutuksen asiakastyytyväisyys (1-5)
- Euroopan kuluttajakeskus: Kuluttajan aseman turvaaminen ETA-alueen rajat ylittävässä kaupassa opastamalla kuluttajia ja tarjoamalla tukea yksittäisissä riita-asioissa.

Mittarit:

- komission suoritusarviointi (asteikko: heikko, tyydyttävä, hyvä, erinomainen)
- Palveludirektiivin hallinnollisen yhteyspisteen tehtävät: Valvontaviranomaisten rajat ylittävä yhteistyö, varoitusjärjestelmän toiminta, keskitetyn asiointipisteen tiedontuottajaverkosto ja vastaanottajien neuvonta ovat tehokkaasti koordinoituja.

Mittarit:

- KUVin järjestämän koulutuksen ja opastuksen asiakastyytyväisyys (1-5)
- Viraston palvelukyky pyritään pitämään vakaana toimintatapojen kehittämisen avulla.

Mittarit:

- CAF
- sidosryhmäkysely
- erilliset hankemittarit

3.3 Kehittämishankkeet

Kuluttajavirasto on aloittamassa koko kuluttajahallintoa palvelevan tietojärjestelmän kehittämisprojektia, johon virasto hakee tuottavuusmäärärahaa vuosille 2011-2013. Kuluttajavirasto ja kuluttajaneuvonta vastaanottavat eri kanavia pitkin vuosittain noin 170 000 yhteydenottoa kuluttajilta. Tavoitteena on kehittää näiden tehokas käsittelyjärjestelmä ja yhteinen tietopankki, joka tukisi Kuluttajaviraston valvonta-, vaikuttamis- ja valistustehtävää, kuluttajaneuvonnalle kuuluvaa valitusten sovittelua ja neuvontaa sekä kuluttajapoliittista tutkimusta ja suunnittelua.

Sekä valtiontalouden tarkastusvirasto että Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos ovat arvioinneissaan kiinnittäneet huomiota tietojärjestelmien kehittämisen välttämättömyyteen. Kuluttajaviraston oikeudellisen toiminnan evaluoinnissa Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos totesi, että viraston tieto- ja seurantajärjestelmää tulisi korjata tuntuvasti niin, että saataisiin käyttöön ajantasaista, järjestelmällistä tietoa siitä, mihin asioihin virasto on puuttunut, millaisilla instrumenteilla ja mitä tuloksia on saatu aikaan. Myös valtiontalouden tarkastusvirasto totesi kuluttajahallinnon toimivuutta koskeneessa raportissaan, että viraston kertyvää tietoa ei pystytä hyödyntämään systemaattisesti ja että viraston pitäisi kehittää raportointiaan.

4. MÄÄRÄRAHAT

MOMENTTIKOHTAISET MENOJEN SUUNNITELMAT 2012 -2015

KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTAMENOT

32.40.01 Kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (siirtomääräraha 2 v)	2009 toteuma	2012	2013	2014	2015
Bruttomenot	7 240 387	5 729 000	5 629 000	5 584 000	5 584 000
Käyttöomaisuus	44 879				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	76 856	65 000	65 000	65 000	65 000
Henkilöstömenot	4 982 753	4 200 000	4 200 000	4 200 000	4 200 000
Vuokramenot	562 827	445 000	445 000	445 000	445 000
Palveluiden ostot	1 331 720	1 050 000	1 050 000	1 050 000	1 050 000
Muut menot	241 351	160 000	160 000	160 000	160 000
Säästötarve		-191 000	-291 000	-336 000	-336 000
Bruttotulot	1 030 711	985 000	985 000	985 000	985 000
Maksullisen toiminnan tulot	862 186	845 000	845 000	845 000	845 000
Muut tulot (ml. EU-rahoitus)	168 525	140 000	140 000	140 000	140 000
Nettomenot	6 209 675	4 744 000	4 644 000	4 599 000	4 599 000
Kehykset 2012-2014 (VN 30.3.2010)	6 042 000	4 744 000	4 644 000	4 599 000	
Henkilötyövuosien enimmäismäärä	89,6	72,5	72,5	72,5	72,5
- josta maksullisen toiminnan osuus	8,9				
- josta yhteisrahoitteisen toiminnan osuus	3,5				
Hintatukitarve (liiketaloudellinen maksullinen toim.)	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000

Tavaroiden ja palveluiden ostot sekä vuokrat on arvostettu vuoden 2011 hintatasossa ja henkilöstömenot on laskettu voimassaolevan VES:n mukaisesti. Lisäksi laskelmassa on otettu huomioon syksyllä 2010 virastossa aloitettu VN:n periaatepäätöksen (periaatepäätös valtion toimintameno säästöjen aikaansaamiseksi) mukainen toimenpideohjelma, johon on sisällytetty myös Kuluttajaviraston omaehtoisia säästötoimenpiteitä. VN:n (30.3.2010) antamien suunnittelukehysten 2012-2014 jälkeen myönnettyä VES -rahoitusta (2010 III LTA, 34 000 euroa) ei ole huomioitu toimintamenojen suunnitelmassa.

32.40.95 Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset (arviomääräraha)	2012	2013	2014	2015
Suunniteltu käyttö	-	-	-	-
Kehykset 2012-2014 (VN 30.3.2010)	20 000	20 000	20 000	-

Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset määrärahaa saa käyttää ryhmäkannelain (444/2007) mukaisesta ryhmäkanteesta aiheutuneiden oikeudenkäyntikulujen maksamiseen. Ryhmäkanneprosessin hoitaminen voi vaatia huomattaviakin resursseja, joita ei ole mahdollista ennakoida. Ryhmäkanteesta aiheutuu oikeudenkäyntikuluja valtiolle, jos kuluttaja-asiamies häviää ajamansa kanteen.

Kuluja virastolle voi aiheutua useamminkin tilanteissa: Vaikka kuluttaja-asiamies voittaisi kanteen, on mahdollista, että molemmat osapuolet tuomitaan korvaamaan omat kulunsa. On myös mahdollista, että yritys haluaa sopia asian esimerkiksi haastehakemuksen käsittelyn jälkeen tai myöhemmässä vaiheessa oikeudenkäynnin aikana, mutta ennen sen etenemistä tuomioistuimen päätettäväksi. Tällöin siihen mennessä kuluttaja-asiamiehelle kertyneet oikeudenkäyntikulut jäävät valtion maksettavaksi. Kuluja syntyy mm. näytön kokoamisesta, asiantuntijapalkkioista, ryhmän hallinnoinnista ja asianajopalkkioista.

Toimintamenojen ja ryhmäkanteen oikeudenkäyntikulut määrärahojen lisäksi Kuluttajavirasto hallinnoi momenttien 32.40.31 ja 32.40.50 määrärahoja:

32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (siirtomääräraha 2 v)	2012	2013	2014	2015
Suunniteltu käyttö	4 511 000	4 511 000	4 511 000	4 511 000
Kehykset 2012-2014 (VN 30.3.2010)	4 511 000	4 511 000	4 511 000	-

Momentin 32.40.31 määrarahasta pääosa on suunniteltu käytettäväksi talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain mukaisen korvauksen maksamiseen talous- ja velkaneuvontapalvelujen tuottajille, jossa Kuluttajavirasto toimii määrärahojen maksatusten suorittajana ja määrärahojen käytön valvojana. Loppuosa (n.60 000 €) määrärahoista käytetään talous- ja velkaneuvonnasta aiheutuviin muihin menoihin. Vuonna 2009 talous- ja velkaneuvonnan kokonaiskustannukset olivat 7,55 miljoonaa euroa, joista henkilöstökulujen osuus oli 82%.

32.40.50 Valtionavustus kuluttajajärjestöille (kiinteä määräraha)	2012	2013	2014	2015
Suunniteltu käyttö	673 000	673 000	673 000	673 000
Kehykset 2012-2014 (VN 30.3.2010)	673 000	673 000	673 000	-

Momentin 32.40.50 määrärahaa on suunniteltu käytettäväksi kuluttajajärjestöjen ja Työtehoseura ry:n asuminen ja palveluympäristöihin tukemiseen Kuluttajaviraston määrittelemistä toiminnoista aiheutuviin menoihin.

KULUTTAJAVIRASTON MITTARISTO

	2009 toteuma	2010 tavoite	2011 TAE	2012- 2015
Tuottavuus, kannattavuus ja kustannusvastaavuus				
- Tuottavuusohjelman toteutus, -htv/vuosi	-3	-4	-4	-
- Kuluttajaviraston kokonaistuottavuuden muutos (%)	6,5	-	2	2
- Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus hintatuen jälkeen (%)	89	94	94	94
- Valmismatkaliikerekisterin maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (%)	70	100	100	100
Palvelukyky ja laatu				
<u>Yleiset mittarit</u>				
- CAF			kyllä	kyllä
- Palvelumielikuva, sidosryhmäkysely			-	>3,5
- Yhteistyön laatu, sidosryhmäkysely			-	>3,5
- Odotusten täyttäminen, sidosryhmäkysely			-	>3,5
<u>Asiakastyytyväisyys mittarit</u>				
- Verkkopalvelujen asiakastyytyväisyys (1-5)	4,1	>4	>4	>3,5
- Alue- ja paikallishallinnolle järjestetyn koulutuksen asiakastyytyväisyys (1-5)	4,1	>3,5	>3,5	>3,5
- PD hallinnollinen yhteyspiste: KUVin järjestämän koulutuksen ja opastuksen asiakastyytyväisyys (1-5)	-	-	-	>3,5
<u>Käsittelyaika</u>				
- Kuluttajaoikeus: päätettyjen ja saapuneiden valvontailmoitusten välinen suhde (%)	102	-	>80	>80
- Valmismatkaliikevalvonnan rekisteröintihakemusten käsittelyaika (pv)	-	-	-	14
<u>Muut</u>				
- Kuluttajaoikeus: hanke- ja tuotoskohtainen itsearviointi ka. (1-5)	4	>3	>3,5	>3,5
- Valmismatkaliikevalvonta: maksettujen korvausten kattavuus (%)	100	100	100	100
- Valmismatkaliikevalvonta: vakuuspäätösten laatuindeksi	-	0,95-1,05	0,95-1,05	0,95-1,05
Suoritteet ja julkishyödykkeet				
- Kuluttaja-asiamiehen kieltojen ja markkinaoikeushakemusten määrä	2	5	5	5
- Verkkopalvelujen käyntimäärä/kk	122 408	115 000	120 000	170 000
- Kuluttaja-lehden tilaajamäärä	22 492	>22 500	-	>22 500
Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen				
<i>Henkilötyövuosien kehitys</i>	89,6	76,5	72,5	72,5
- josta maksullisen toiminnan osuus ja	8,9			
- yhteisrahoitteisen toiminnan osuus (Euroopan Kuluttajakeskus)	3,5			
<i>Henkilöstön fyysinen hyvinvointi paranee</i>				
-sairauspoissaolopäivät/htv	11,4	<12,0	<11,0	<11
-lyhytaikaiset (1-3 pv) sairauspoissaolotapaukset	202	<172	<163	<163
-työtyytyväisyysindeksi (1-5, naiset/miehet)	3,7/3,4	3,8/3,8	3,7/3,7	>valtio ka.
<i>Organisaation osaaminen kasvaa</i>				
-koulutuspäivät/htv	3,7	5,5	5	5
-pätevyysinvestoinnit, euroa/htv	1 530	1 900	1 900	1 900
<i>Organisaation työnantajakuva on houkutteleva</i>				
-lähtövaihtuvuus, %	3,2	<4,5	<4,5	<4,5
-työhakemukset/avoin työpaikka	60	>30	>30	>30

KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA MAKSUPERUSTELAIN MUKAISISTA
JULKISOIKEUDELLISISTA SUORITTEISTA 2012-2015

Julkisoikeudelliset suoritteet, valmismatkaliikkeiden valvonta- ja rekisteröintimaksut

Julkisoikeudelliset suoritteet	2012	2013	2014	2015
TUOTOT				
Maksulliset toiminnan tuotot				
-maksullisen toiminnan myyntituotot	310 000	310 000	310 000	310 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot				
Tuotot yhteensä	310 000	310 000	310 000	310 000
KUSTANNUKSET				
Maksullisen toiminnan erilliskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	1 000	1 000	1 000
-henkilökustannukset	189 000	189 000	189 000	189 000
-vuokrat	2 500	2 500	2 500	2 500
-palvelujen ostot	9 000	9 000	9 000	9 000
-muut erilliskustannukset				
Erilliskustannukset yhteensä	201 500	201 500	201 500	201 500
KÄYTTÖJÄÄMÄ				
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	105 000	105 000	105 000	105 000
-poistot	3 200	3 200	3 200	3 200
-korot	300	300	300	300
-muut yhteiskustannukset	0	0	0	0
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	108 500	108 500	108 500	108 500
Kokonaiskustannukset yhteensä	310 000	310 000	310 000	310 000
Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)	0	0	0	0
Kustannusvastaavuus-%	100 %	100 %	100 %	100 %

Maksullisen toiminnan tuottoihin vaikuttaa olennaisesti mahdolliset valmismatkalain tai maksuasetuksen muutokset.

KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA MAKSUPERUSTELAIN MUKAISISTA MUISTA SUORITTEISTA 2012-2015
Liiketaloudellinen maksullinen toiminta, Kuluttaja-lehti

Kuluttaja-lehti	2012	2013	2014	2015
TUOTOT				
Maksulliset toiminnan tuotot				
-maksullisen toiminnan myyntituotot	535 000	535 000	535 000	535 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot				
Tuotot yhteensä	535 000	535 000	535 000	535 000
KUSTANNUKSET				
Maksullisen toiminnan erilliskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	1 000	1 000	1 000
-henkilökustannukset	215 000	215 000	215 000	215 000
-vuokrat	2 000	2 000	2 000	2 000
-palvelujen ostot	400 000	400 000	400 000	400 000
-muut erilliskustannukset	17 000	17 000	17 000	17 000
Erilliskustannukset yhteensä	635 000	635 000	635 000	635 000
KÄYTTÖJÄÄMÄ	-100 000	-100 000	-100 000	-100 000
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	41 500	41 500	41 500	41 500
-poistot	2 000	2 000	2 000	2 000
-korot	300	300	300	300
-muut yhteiskustannukset	0	0	0	0
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	43 800	43 800	43 800	43 800
Kokonaiskustannukset yhteensä	678 800	678 800	678 800	678 800
Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)	-143 800	-143 800	-143 800	-143 800
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	100 000	100 000	100 000	100 000
Ylijäämä (+) tai alijäämä (-) hintatuen jälkeen	-43 800	-43 800	-43 800	-43 800
Kustannusvastaavuus -% ennen hintatukea	79 %	79 %	79 %	79 %
Kustannusvastaavuus -% käytettävissä olleen hintatuen jälkeen	94 %	94 %	94 %	94 %

Kuluttajalehden kustannukset pyritään pitämään kilpailukykyisenä mm. palveluiden ostojen säännöllisellä kilpailuttamisella:

- Painatuspalvelut kilpailutetaan v.2011
- Asiakasrekisteri ja laskutus –palvelut kilpailutetaan v.2011
- Taittopalvelut kilpailutetaan v.2013

YHTEISRAHOITTEISEN TOIMINNAN KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA 2012-2015
 Yhteisrahoitteinen toiminta, Euroopan Kuluttajakeskus

Euroopan Kuluttajakeskus	2012	2013	2014	2015
TUOTOT				
Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot				
-muilta valtion virastoilta saatu rahoitus				
-EU:lta saatu rahoitus	125 000	125 000	125 000	125 000
-muu valtionhallinnon ulkopuolinen rahoitus				
-yhteisrahoitteisen toiminnan muut tuotot				
Tuotot yhteensä	125 000	125 000	125 000	125 000
KUSTANNUKSET				
Yhteisrahoitteisen toiminnan erilliskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	1 000	1 000	1 000
-henkilökustannukset	185 000	185 000	185 000	185 000
-vuokrat	15 000	15 000	15 000	15 000
-palvelujen ostot	18 000	18 000	18 000	18 000
-muut erilliskustannukset	15 000	15 000	15 000	15 000
Erilliskustannukset yhteensä	234 000	234 000	234 000	234 000
KÄYTTÖJÄÄMÄ				
Yhteisrahoitteisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	50 000	50 000	50 000	50 000
-poistot	3 000	3 000	3 000	3 000
-muut yhteiskustannukset	1 000	1 000	1 000	1 000
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	54 000	54 000	54 000	54 000
Kokonaiskustannukset yhteensä	288 000	288 000	288 000	288 000
KUSTANNUSVASTAAVUUS				
tuotot - kustannukset	-163 000	-163 000	-163 000	-163 000
Kustannusvastaavuus -%	43 %	43 %	43 %	43 %