

**KULUTTAJAVIRASTON  
TILINPÄÄTÖS  
2009**

**KUV/1971/01/2010**

1. JOHDON KATSAUS	3
2. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS	4
<b>2.1 Toiminnan vaikuttavuus</b>	4
<b>2.2 Toiminnallinen tehokkuus</b>	5
2.2.1 Tuoteturvallisuus	5
2.2.2 Kuluttajaoikeus	7
2.2.3 Valistus ja viestintä	9
2.2.4 Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta	12
2.2.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	14
2.2.6 Euroopan kuluttajakeskus ja viraston muu yhteisrahoitteinen toiminta	15
2.2.7 Siirtotalouden kulut	17
<b>2.3 Laadunhallinta ja palvelukyky</b>	18
2.3.1 Kuluttajaneuvonnan valtiollistaminen	18
2.3.2 Sisäisen toiminnan ohjaus ja kehittäminen	18
2.3.3 Hallintopalvelut muille viranomaisille	19
2.3.4 Yhteydenottojen määrän kehitys ja palvelukyky	19
<b>2.4 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen</b>	21
3. TILINPÄÄTÖSANALYYSI	23
3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi	23
3.2 Talousarvion toteutumisen analyysi	23
3.3 Tuotto- ja kululaskelman analyysi	25
3.4 Taseen analyysi	25
4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA	26
5. ARVIOINTIEN TULOKSET	26
6. YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ	27
7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ESITETYT TIEDOT	27
7.1 Talousarvion toteumalaskelma	27
7.2 Tuotto- ja kululaskelma	29
7.3 Tase	30
7.4 Kuluttajaviraston tilinpäätöksen 2009 liitetiedot	32
8. ALLEKIRJOITUKSET	37

## 1. JOHDON KATSAUS

Kuluttajavirastossa saavutettiin tulostavoitteet pääosin hyvin. Toimintavuonna valmisteltiin tuoteturvallisuusvalvonnan siirtoa Turvatekniikan keskuksen (Tukes). Valtiollistetun kuluttajaneuvonnan toimintatapoja vakiinnutettiin.

Kuluttajaneuvonta siirtyi kunnista maistraattien hoidettavaksi ja Kuluttajaviraston tulostavoitteiden piiriin vuoden 2009 alusta. Itse siirto pystyttiin hoitamaan niin, että asiakkaiden neuvonta jatkui saumattomasti, ja yhteistyö valtiovarainministeriön ja maistraattien kanssa on sujunut erinomaisesti. Lyhyen valmisteluajan vuoksi toimintamallit olivat kuitenkin vielä keskeneräisiä vuoden alussa, minkä vuoksi viime vuoden aikana tehtiin paljon työtä toimintatapojen yhtenäistämiseksi ja uusien työnhajaus- ja vuorovaikutusmallien kehittämiseksi. Uudistuksesta saatu palaute on ollut myönteistä: Asiakkaat ovat löytäneet palvelun hyvin, neuvonnan saatavuus on parantunut ja yhteistyö kuluttajaneuvonnan edelleen kehittämiseksi on lähtenyt hyvin liikkeelle.

Tuoteturvallisuusvalvonnan tarkoituksenmukaisen sijoittamisen pohdinta aloitettiin ministeriössä helmikuussa, siirron valmistelusta Tukesiin päätettiin syyskuussa ja se toteutettiin jo vuoden 2010 alusta. Kuluttajaviraston henkilökunta osallistui tiivistä hankkeen suunnitteluun ja toteutukseen. Nopeasta aikataulusta huolimatta siirto onnistui erittäin hyvin niin toiminnan häiriöttömän jatkuvuuden kuin henkilöstötyytyväisyydenkin näkökulmasta. Hanke oli kuitenkin siksi suuritöinen, että valvonnan aikataulutavoitteista jouduttiin osin tinkimään.

Tulossopimuksessa sovittiin neljästä muusta teema- ja kehittämishankkeesta, jotka liittyvät kuluttajapoliittisen ohjelman toteuttamiseen. Viestintäpalvelut, finanssipalvelut, kestävän kulutuksen kysymykset ja liiketoimintaosaamisen kehittäminen ovat aiheita, joiden parissa työtä on tehty pitkäjänteisesti jo useamman vuoden ajan, ja nyt tuloksia alkaa olla näkyvissä.

Viime vuosien aikana rakennettu tiivis yhteistyö liikenne- ja viestintäministeriön kanssa on johtanut kuluttajan oikeudellista asemaa parantaviin lainsäädäntöhankkeisiin. Samoin viisi vuotta sitten aloitettu vaikuttamistyö pikavippiyritysten rekisteröimiseksi ja luotonannon sääntelyksi on johtanut lainsäädäntötoimiin oikeusministeriössä. Yritysten liiketoimintaosaamisen tueksi on kehitetty verkkotyövälineitä mm. asiakaspalveluprosessien tarkistamiseen. Kestävän kulutuksen kansallisen toimintaohjelman mukaisesti Kuluttajavirastossa on seurattu erityisesti ympäristövaihtamien käyttöä markkinoinnissa; vuonna 2009 valmistui autoalan ympäristömarkkinointiohjeet yhteistyössä alan järjestön kanssa.

Vuoden 2009 aikana valmistui myös Kuluttajaviraston kuluttajaoikeudellisen työn evaluointi, jonka työ- ja elinkeinoministeriö oli tilannut Oikeuspoliittiselta tutkimuslaitokselta. Arvion mukaan Kuluttajavirastossa valvotaan kuluttajansuojan toteutumista tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevat resurssit. Raportissa todetaan, että toiminnan painopiste on viime vuosina siirtynyt yhä enemmän kuluttajansuojan edistämiseen ennakolta jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kehittämisehdotuksista ne, joihin Kuluttajavirasto voi itse vaikuttaa, on jo otettu viraston toiminnassa huomioon. Osa ehdotuksista, kuten mm. keinovalikoiman kehittämistarpeet, vaativat lainsäädäntötoimia ja osa, kuten tietojärjestelmien kehittäminen, edellyttävät lisärahoitusta. Kuluttajavirasto on hakenut hallinnonalan tuottavuusrahaa koko kuluttajahallintoa palvelevan tietojärjestelmän ja -tietopankin kehittämiseksi.

Kuluttajavirastolle on asetettu valtionhallinnon tuottavuusohjelmassa vuosille 2007-2011 yhteensä 15 henkilötyövuoden vähennystavoitteet. Vuoden 2009 henkilötyövuositavoitteeksi oli asetettu 89,5 ja toteuma oli 89,6 htv, eli tähän mennessä vähennystavoitteet on saavutettu.

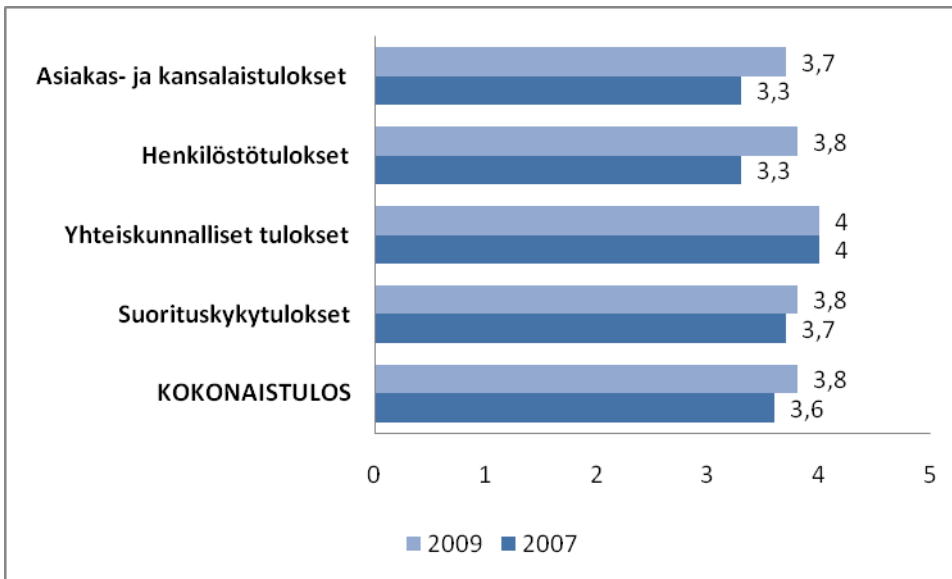
Työtyytyväisyystutkimuksen tulokset ovat edelleen hyvällä tasolla ja selvästi yli valtion keskiarvon. Vastausprosentti joulukuun kyselyssä nousi peräti 83,5 %:iin.

## 2. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS

### 2.1 Toiminnan vaikuttavuus

Kuluttajavirasto arvioi toiminnan kokonaisvaikuttavuutta ja -tuloksellisuutta joka toinen vuosi sidosryhmäkyselyllä ja joka toinen vuosi EFQM-mallista sovelletulla johdon itsearvioinnilla. Vuotta 2009 arvioitiin itsearvointimallilla.

#### EFQM-itsearviointi 2007 ja 2009 (asteikko 1-5)



Arviointialueita oli neljä ja kullakin alueella arviointikysymykset ovat kohdistuneet siihen, mihin virasto voi oman toimintansa osalta vaikuttaa. Arviointikysymyksiä oli yhteensä 16. Arviointi on suuntaa antavaa ja sen perusteella virasto voi asettaa toiminnalleen kehittämistavoitteita.

Kuluttajaviraston kokonaistaso arvioinnissa oli kahdessa vuodessa noussut 3,6:sta 3,8:aan. Eniten edistystä oli tapahtunut asiakas- ja kansalaistuloksissa sekä henkilöstötuloksissa. Arvioinnin pisteytyskaalassa (1-5) taso 3 tarkoittaa selvää edistystä, ja siinä vaaditaan näyttöä paikoitellen järjestelmällisestä käytännön toteutuksesta tai hyvistä tuloksista. Taso 4 tarkoittaa huomattavaa edistystä, ja se edellyttää selkeää näyttöä asiaan paneutumisesta, säännöllisestä kehittämisestä ja niiden perusteella tapahtuneesta paremmasta toiminnasta.

## 2.2 Toiminnallinen tehokkuus

### 2.2.1 Tuoteturvallisuus

#### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

##### Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

##### Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:

Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määrävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.

#### Toiminnallinen tehokkuus

##### *Tulostavoite, tulossopimus 2009:*

Tuoteturvallisuusvalvonta kohdentuu oikein riskinarvioinnin avulla ja vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi

- Prioriteettiluokkaan 1 kuuluvien ilmoitusten käsittelyaika on alle 42 päivää
- Rapex-ilmoitusten toimitusaikavarmuus on 100 %.

##### Tuotokset ja laadunhallinta

Ilmoitukset vaarallisista epäilyistä tavaroista ja palveluista	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
Saapuneiden ilmoitusten määrä, kpl	612	431	-	434
- näistä prioriteettiluokkaan 1 luokiteltujen määrä, kpl	-	6	-	10
Prioriteettiluokan 1 ilmoitusten keskim.käsittelyaika, päivää	61	10	<42	61 <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> kahden tapauksen käsittely oli kesken tunnuslukua laskettaessa

Rapex-yhteyspisteen toiminta	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
Rapex-ilmoitusten määrä, kpl	1 359	1 552	-	1 601
Rapex-ilmoitusten toimitusaikavarmuus, %	100	100	100	74

Testaus- ja valvontaprojektit 2009	Valvontaprojektit 2009
Pienten lasten puulelut	Ohjelmapalveluiden turvallisuus, valtakunnallinen
Puutarhatsuolit	Maastohiihtolatujen turvallisuus, ESHL
Formaldehydi ja ftalaatit vauvojen hoitoalustoissa	Leikkikenttien turvallisuus, ESLH
Lastenvaatteiden narut ja nyörit	Talviuintipaikkojen turvallisuus, LSLH
Novelty-savukkeensytyttimet	Skeittauspaikkojen turvallisuus, LSLH
Joululelut	Konevuokraamojen toimintatavat, ISLH
Kelluntahaalarit (jälkivalvonta)	Yleisötilaisuuksien turvallisuus, OLH
Tulitikut (jälkivalvonta)	Ratsastuspalveluiden turvallisuus, OLH
Elintarvikejäljitelmät (markkinakartointus)	Maastohiihtolatujen turvallisuus, LLH
	Veteen liittyvien ohjelmapalvelujen turvallisuus, LLH

Taloudellisuus									
Kustannukset (1 000 €)	2007			2008			2009		
	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä
palkkakustannukset	-	431	10 %	9,5	476	10 %	10,0	528	11 %
muut erilliskustannukset		107			139			132	
osuus yleiskustannuksista		432			389			390	
<b>kokonaiskustannukset yhteensä</b>		<b>970</b>	<b>14 %</b>		<b>1 000</b>	<b>14 %</b>		<b>1 050</b>	<b>14 %</b>

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Vuoden 2009 aikana Kuluttajavirastoa työllisti poikkeuksellisen paljon kaksi ministeriön työryhmää, joista toinen valmisteli tuoteturvallisuuslainsäädännön uudistamista ja toinen arvioi tuoteturvallisuusvalvonnan siirtämistä Tukesiin. Jälkimmäinen hanke jatkui siirron käytännön valmisteluna, ja se toteutettiin jo vuoden vaihteessa.

Toimintojen siirtäminen onnistui hyvin sekä valvonnan jatkuvuuden kuin henkilöstön näkökulmasta, mutta kaikkia tulostavoitteita ei voitu saavuttaa, sillä ne oli mitoitettu normaalitilanteen resurssien mukaan. Esimerkiksi vakavaa vaaraa aiheuttavien ilmoitusten osalta vain 50 prosentissa tapauksista saavutettiin tavoiteaika alle 42 päivää. Valvontaprosesseja ja toiminnan ohjausta on syytä jatkossa kehittää, kun muutosvaiheen ylimääräisestä työstä on selvitty.

Rapex-yhteyspiste laajeni vuoden aikana toimimaan myös Business Application yhteyspisteenä. Rapex-yhteyspiste toimitti muiden viranomaisten toimivaltaan kuuluvat RAPEX-ilmoitukset tavoitteen mukaisesti 2 työpäivän kuluessa 74 %:ssa tapauksista ja lopuissa 2,5 työpäivän kuluessa, mitä voitaneen olosuhteet huomioon ottaen pitää kohtuullisena tuloksena.

Alue- ja paikallishallinnon työtä ohjaa valtakunnallinen valvontaohjelma, joka tehdään yhteisesti ympäristöterveydenhuollon toimijoiden kanssa. Vuonna 2009 valtakunnallinen valvontakampanjan aikana tarkastettiin lähes 9 % koko maan arvioidusta ohjelmapalvelukohteiden kokonaismäärästä. Seurantatietojen mukaan paikallistason valvonnan määrä laski vuoteen 2007 verrattuna. Laskeva trendi on huolestuttava, sillä kuntien palautteen mukaan ohjaus ja työvälit olisivat pääpiirteittäin toimivia. Myönteistä puolestaan oli, että paikallishallinnon valvonta kohdentui aiempaa paremmin sovitun työnjaon mukaisesti palveluihin.

## 2.2.2 Kuluttajaoikeus

### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

*Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:*

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista

*Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:*

Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määrävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.

### Toiminnallinen tehokkuus

*Tulostavoite, tulossopimus 2009:*

Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja vaikuttaminen keskittyvät kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin.

- Kuluttajaoikeudellisen valvonnan uskottavuus: kieltojen ja markkinaoikeushakemusten määrä vähintään 6
- Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen: hanke- ja tuotoskohtaisessa itsearviointimenetelystä: tulos vähintään 3,5 (skaala 1-5)

### Tuotokset ja laadunhallinta

Mittari	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
Kieltojen ja markkinaoikeushakemusten määrä	9 (6+3)	7 (2+5)	6	2
Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen (hanke- ja tuotoskohtainen itsearviointi 1-5)	-	-	>3,5	4

Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen, projektit 2009	Arvio (skaala 1-5)
Verkkokauppiiaan muistilista, yhteistyöhanke ASML:n kanssa	4
Takuu-apuri, verkkotyöväline kodinkoneliikkeille, yhteistyöhanke Kodintekniikkaliiton kanssa	3,5
Puhelin ja internet –osio verkkoon, tietoa kuluttajille viestintäpalveluista	3,5
Teräväpiirto- ja internet –projekti	4
Internet-liittymän nopeus –projekti	4
Lääninhallitusten hintamerkintöjen valvontaprosessin kehittäminen	5
Asiakaspalvelu	3,5
Keittiökalusteiden hintamerkintävalvontakampanja yhdessä lääninhallitusten kanssa	4,5
<b>Keskiarvo</b>	<b>4</b>
Kuntosalien sopimusehdot, kuntosalien hintailmoittelu, kiinteistönvälityspalveluiden hintailmoittelu –projektit eivät toteutuneet henkilöstöresurssien vähenemisen vuoksi.	

### Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2007			2008			2009		
	htv	euroa	% kustannus-erästä	htv	euroa	% kustannus-erästä	htv	euroa	% kustannus-erästä
palkkakustannukset	-	903	21 %	19,7	1 075	23 %	20,2	1 170	24 %
muut erilliskustannukset		64			98			73	
osuus yleiskustannuksista		863			798			953	
<b>kokonaiskustannukset yhteensä</b>		<b>1 831</b>	<b>27 %</b>		<b>1 972</b>	<b>28 %</b>		<b>2 196</b>	<b>30 %</b>

## **Tulosanalyysi ja johtopäätökset**

Vuonna 2009 toiminnalle oli ominaista uusien toimintatapojen ja keinojen käyttäminen. Ryhmävalitusmenettelyä edeltävissä neuvotteluissa onnistuttiin monta kertaa pääsemään kuluttajien taloudelliset edut turvaamaan lopputulokseen. SAVA-työssä taas otettiin lähtökohdaksi entistä määrätietoisemmin yrityksille suunnattuja työkaluja käyttävän työntekijän tarpeet helposta ja selkeästä informaatiosta. Uusien toimintatapojen kehittämisen vuoksi markkinaoikeushakemusten määrä jäi alle tavoitteen. Painopistealueilla tapahtui myönteistä kehitystä kuluttajan oikeusasemassa, koska uutta kuluttajanäkökulman sisältävää lainsäädäntöä valmisteltiin. Uusien lakien voimaantuloa valmisteltiin jo kertomusvuonna.

Toisaalta edelleenkin markkinoilla näkyi kuluttajaoikeudellisen toiminnan evaluoinnissakin ilmitullut keinovalikoiman puutteellisuus uskottavan valvontatoiminnan näkökulmasta. Kuluttajaneuvonnan valtiollistaminen on aiheuttanut tarvetta pohtia yhteistyössä maistraattien ja neuvojien kanssa, miten valvontaviranomaiselle kuuluvat tai ryhmävalituksena hoidettavaksi sopivat asiat onnistutaan ohjaamaan suoraan Kuluttajavirastoon. Kuluttajaneuvonnan toimintatapojen kehittäminen jatkuu vuonna 2010. Yhteistyö muiden viranomaisten, elinkeinoelämän ja kuluttajajärjestöjen kanssa toimi varsin vakiintuneesti, vaikkakin priorisointia joudutaan tekemään paljon yhteistyöhankkeita valittaessa.

### 2.2.3 Valistus ja viestintä (testaus, selvitykset, kuluttajakasvatus, media- ja verkkopalvelut)

#### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

##### Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

##### Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:

Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajapolitiikalla edistetään kestäviä tuotanto- ja kulutustapoja. Kuluttajille turvataan riittävä tietopohja ja osaaminen toimia kehittyvillä markkinoilla sekä vaikuttaa kuluttajina yhteiskunnassa.

#### Toiminnallinen tehokkuus

##### Tulostavoitteet, tulossopimus 2009:

- Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat pystyvät toimimaan markkinoilla tehokkaasti hyödyntämällä Kuluttajaviraston verkkopalveluja.
  - Verkkopalvelujen käyttömäärä on yhteensä yli 100 000 käyntiä/kk
  - Verkkopalvelujen asiakastytyväisyys on vähintään 3,5 (skaala 1-5)
  - Kuluttajavirasto sijoitus julkishallinnon verkkopalvelujen käyttötutkimuksessa on väh. 15.
- Kuluttaja-lehden kannattavuus säilyy hyvänä (94 % hintatuen jälkeen)

#### Tuotokset ja laadunhallinta

Julkiset verkkopalvelut, käyttömäärä	Käynnit/kk			
	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
kuluttajavirasto.fi		85 027	-	90 898
kuluttaja.fi (lehti ja testipankki)		17 031	-	22 076
kuluttajaoikeus.fi/verkkolehti (Ajankohtaista kul.oikeudesta)		5 434	-	4 915
ecc.fi (Euroopan kuluttajakeskus)		3 789	-	4 519
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>77 300</b>	<b>111 281</b>	<b>&gt;100 000</b>	<b>122 408</b>

Verkkopalveluiden asiakastytyväisyys kyselytutkimus (skaala 1-5)	kuluttajavirasto.fi			kuluttaja.fi		
	2008	2009		2008	2009	
		tavoite	toteuma		tavoite	toteuma
Käytön helppous	4,1	-	3,8	4	-	3,9
Itsepalvelun sujuvuus	4,4	-	4,3	4,1	-	4,1
Sisällön ajankohtaisuus	4,1	-	4,3	3,9	-	4,0
<b>KOKONAISARVIO</b>	<b>4,2</b>	<b>&gt;3,5</b>	<b>4,1</b>	<b>4</b>	<b>&gt;3,5</b>	<b>4</b>

JUHTAn julkaisut julkishallinnon verkkopalveluiden käytöstä	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
Kuluttajaviraston sijoitus	13.	15.	15.	- <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> VM ei toteuttanut selvitystä vuonna 2009.

Kuluttajaviraston verkkopalvelujen suosituin sisältö etusivun ja hakupalvelun lisäksi näyttökertojen mukaisessa järjestyksessä:	
1.kuluttajaneuvonta (etusivu)	6.yritykselle (etusivu)
2.usein kysytyt kysymykset	7.talous- ja velkaneuvonnan yhteystiedot (haku)
3.kuluttajaviraston yhteystiedot	8.asuminen
4.kuluttajan oikeudet	9.testit kuluttaja.fi palvelussa
5.kuluttajaneuvonnan yhteystiedot	10.valitus (reklamaatio) yritykselle, ohjeet ja mallit

## Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2007			2008			2009		
	htv	euroa	% kustannus -erästä	htv	euroa	% kustannus -erästä	htv	euroa	% kustannus -erästä
palkkakustannukset	-	948	22 %	19,1	990	21 %	20,2	1 067	22 %
muut erilliskustannukset		884			744			763	
osuus yleiskustannuksista		844			732			758	
<b>kokonaiskustannukset yhteensä</b>		<b>2 676</b>	<b>38 %</b>		<b>2 467</b>	<b>35 %</b>		<b>2 588</b>	<b>35 %</b>

Kuluttaja-lehden tilaajamäärä	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
tilaajia/numero keskimäärin	22 664	22 836	>22 500	22 020
irtonumeromyynti keskimäärin	366	405	-	402
keskimääräinen levikki	23 030	23 241	-	22 422
tilaajia vuoden lopussa	23 370	22 835	-	22 492
päättäneitä tilauksia	4 041	5 238	-	3 629
myyty uusia tilauksia	4 443	4 703	-	5 434

Keskimäärin yhtä lehteä lukee 2,53 henkilöä, eli lehdellä on noin 56 000 lukijaa (lukijatutkimus 2009)

## Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus-laskelma, Kuluttaja-lehti

	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
<b>TUOTOT</b>				
- maksullisen toiminnan myyntituotot	527 198	530 771	530 000	555 033
- muut tuotot	0	0	0	0
<b>= tuotot yhteensä</b>	<b>527 198</b>	<b>530 771</b>	<b>530 000</b>	<b>555 033</b>
<b>KUSTANNUKSET</b>				
<b>erilliskustannukset</b>				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 712	756	2 000	1 293
- henkilöstökustannukset	178 799	201 481	185 300	235 905
- vuokrat	0	0	0	0
- palvelujen ostot	406 364	362 703	403 000	366 472
- muut erilliskustannukset	43	45	0	476
<b>= erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>586 919</b>	<b>564 985</b>	<b>590 300</b>	<b>604 146</b>
<b>KÄYTTÖJÄÄMÄ</b>	<b>-59 721</b>	<b>-34 214</b>	<b>-60 300</b>	<b>-49 113</b>
<b>maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista</b>				
- tukitoimintojen kustannukset	75 057	90 541	-	125 211
- poistot	4 618	5 352	-	5 934
- korot	481	770	-	269
- muut yhteiskustannukset	0	0	-	0
<b>= osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>80 156</b>	<b>96 663</b>	<b>-</b>	<b>131 414</b>
<b>= kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>667 075</b>	<b>661 648</b>	<b>-</b>	<b>735 559</b>
<b>ylijäämä (+) tai alijäämä (-)</b>	<b>-139 877</b>	<b>-130 877</b>	<b>-</b>	<b>-180 526</b>
käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	59 717	34 214	-	49 113
<b>yli- tai alijäämä (+/-) hintatuen jälkeen</b>	<b>-80 160</b>	<b>-96 663</b>	<b>-</b>	<b>-131 414</b>
käytettävissä MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	100 000	100 000	100 000	100 000
Kustannusvastaavuus -% ennen hintatukea	79 %	80 %	-	75 %
<b>Kustannusvastaavuus -% käytettävissä olleen hintatuen jälkeen</b>	<b>94 %</b>	<b>95 %</b>	<b>94 %</b>	<b>89 %</b>

## Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Verkkopalvelujen käyttömäärä kasvoi keskimäärin 10 % ja asiakastyytyväisyysindeksi pysyi korkealla. Kuluttaja-lehteä on tehty kustannustietoisesti ja ostopalveluita kilpailuttaen, mutta kustannusvastaavuus jäi silti tavoitteesta.

Verkkopalveluja kehitettiin monin tavoin. Ajankohtaista Kuluttajaoikeudesta –verkkolehti uudistettiin ja sen tilausmäärä kasvoi lähes 500:lla yli 4000:een. Testitulosten jakelua tehostettiin avaamalla mahdollisuus yksittäiseen ostamiseen sekä kaikille avoin, maksuton testien arkisto. Kuluttaja.fi-palvelun käyttömäärä kasvoi tämän ansiosta lähes 30 %:lla. Yrityksille suunnattua verkkopalvelua kehitettiin käyttäjätestauksen avulla. Finanssi- ja talouskriisi näkyi verkkopalvelujen käytössä siten, että talous- ja velkaneuvonnan tietojen kysyntä kasvoi huomattavasti.

Kuluttajaneuvonnan valtiollistamisen vuoksi Kuluttajavirasto kokosi kuluttajaneuvontaa tukevat palvelut yhteen. Uuden palvelumallin mukaisesti kuluttajat ohjataan ensin Kuluttajaviraston verkkopalveluun, joka tarjoaa tietoa ja malleja, joiden avulla kuluttaja voi itse ottaa yhteyttä yritykseen. Vasta toisijaisesti kuluttajat ohjataan soittamaan kuluttajaneuvonnan valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Kuluttajaneuvonnan extranetin käyttömäärä on pienentynyt, mutta se johtuu siitä, että valtiollistamisen myötä kuluttajaneuvojien määrä väheni.

Tuoteturvallisuusvalvonnan siirto Tukesiin merkitsi suuria muutoksia myös molempien organisaatioiden verkkopalveluille. Sekä julkisten verkkopalveluiden aineiston siirto että tuoteturvallisuusvalvonnan extranetin siirto onnistuivat kuitenkin suunnitellusti.

Kuluttajaviraston toimiala kiinnostaa mediaa, ja Kuluttajavirasto saa vuosittain noin 1100 yhteydenottoa toimittajilta. Infor Consulting Oy:n Mediabarometrin 2009 mukaan Kuluttajaviraston viestintä on selvästi parantunut vuoteen 2007 verrattuna: yleinen tunnettuus toimittajien keskuudessa on kohtalainen (3,17 – skaala 1-5) ja viraston yhteisokuva on erittäin hyvä (4).

Kuluttajapoliittisen ohjelman tavoitteiden mukaisesti kestävän kulutuksen kriteereitä on painotettu vertailevissa hyödyketesteissä. Noin puolet testeistä on sisältänyt ympäristönäkökulman tuotteen käyttöön.

Kuluttajakasvatuksen uusi strategia valmistui yhteistyössä muiden pohjoismaiden ja Viron kanssa. Tavoitteena on vahvistaa sitä, että kestävä kulutus ja kuluttajan asema viestintäpalvelujen tarjonnassa näkyvät kuluttajatiedon opetuksessa.

Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus jäi 89 %:iin. Tämä johtui testikaupan perustamisesta aiheutuneista henkilöstökustannuksista sekä lehdelle kohdistettujen yleiskustannusten kasvamisesta. Yleiskustannuksia kasvatti osaltaan viraston talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskushankkeen kustannukset. Kuluttaja-lehden kannattavuutta on varmistettu tarkalla kustannustietoisuudella ja kilpailuttamalla taittopalvelu. Lehden hintaa jouduttiin korottamaan vuoden alussa, tästä huolimatta tilaajamäärät säilyivät hyvällä tasolla. Tätä tuki uusi 4:n numeron hinnoittelukäytäntö, joka näyttäisi siirtävän tutustumistilaaajia jatkotilaaajiksi. Jatkotilaaajien määrä kaksinkertaistui edelliseen vuoteen verrattuna. Tilaaajaprofiilissa yritysten tilaukset lisääntyivät. Vaikka tilaajia vuoden lopussa oli vajaa neljäsataa vähemmän kuin edellisenä vuotena, säilyi irtonumeromyynti ennallaan ja tulotavoite saavutettiin. Yksittäisten testien myynti lehden verkkopalvelussa oli arvioitua suurempi. Testit ovat kysytyintä sisältöä niin lehdessä kuin verkkopalvelussa. Lukijatutkimuksessa lehti sai tilaajilta erinomaisen kokonaisarvosanan 8,8.

## 2.2.4 Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta

### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

#### Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

#### Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:

Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määrävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.

### Toiminnallinen tehokkuus

#### Tulostavoitteet, tulosopimus2009:

Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti.

- Valmismatkaliikkeiden vakuuksien tarkastusten määrä
- Valmismatkaliikkeiden vakuuspäätösten laatuindeksi on 0,95-1,05

#### Tuotokset ja laadunhallinta

Valmismatkaliikerekisterin tilanne vuoden lopussa	2007	2008	2009
rekisteröityneitä yrityksiä	730	710	712
näistä välittäjiä	86	72	66
vakuuden asettaneita	419	433	439
uusia rekisteröintejä	51	48	49
rekisteristä poistettuja	116	66	47
vakuuksien yhteismäärä	178 milj. euroa	204 milj. euroa	192 milj. euroa

Mittari	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
Valmismatkaliikkeiden vakuuksien tarkastusten määrä	-	263	-	370
Valmismatkaliikkeiden vakuuspäätösten laatuindeksi	-	1,01	0,95-1,05	- <sup>(1)</sup>

<sup>1)</sup> Tunnusluku saadaan laskettua vasta 5/2010, kun valmismatkaliikkeet ovat toimittaneet tilikauden 2009 tiedot

#### Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2007			2008			2009		
	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä
palkkakustannukset	-	195	4 %	4,8	217	5 %	5,0	247	5 %
muut erilliskustannukset		6			37			38	
osuus yleiskustannuksista		130			145			158	
kokonaiskustannukset yhteensä		330	4 %		399	6 %		444	6 %

Kustannusvastaavuuslaskelma maksullisista julkisoikeudellisista suoritteista

- Valmismatkaliikerekisteröinti- ja valvontamaksut (tuotot 304 783 euroa)
- Kosmetiikkarekisteri (tuotot 2 539 euroa)

	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
<b>TUOTOT</b>				
- maksullisen toiminnan myyntituotot	185 279	186 975	190 000	307 153
- muut tuotot	0	314	0	169
<b>= tuotot yhteensä</b>	<b>185 279</b>	<b>187 289</b>	<b>190 000</b>	<b>307 322</b>
<b>KUSTANNUKSET</b>				
<b>erilliskustannukset</b>				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	0	219	200	488
- henkilöstökustannukset	150 570	187 290	155 000	248 043
- vuokrat	0	898	0	2 275
- palvelujen ostot	5 078	8 010	4 500	24 492
- muut erilliskustannukset	54	48	0	4 000
<b>= erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>155 702</b>	<b>196 464</b>	<b>159 700</b>	<b>279 298</b>
<b>KÄYTTÖJÄÄMÄ</b>	<b>29 577</b>	<b>-9 175</b>	<b>30 300</b>	<b>28 024</b>
<b>osuus yhteiskustannuksista</b>				
- tukitoimintojen kustannukset	79 611	107 985	-	153 185
- poistot	4 898	5 834	-	6 785
- korot	510	746	-	366
- muut yhteiskustannukset	0	0	-	0
<b>= osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>85 019</b>	<b>114 566</b>	<b>-</b>	<b>160 336</b>
<b>= kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>240 721</b>	<b>311 030</b>	<b>-</b>	<b>439 634</b>
ylijäämä (+) tai alijäämä (-)	-55 442	-123 741	-	-132 312
<b>kustannusvastaavuus -%</b>	<b>77 %</b>	<b>60 %</b>	<b>100 %</b>	<b>70 %</b>

**Tulosanalyysi ja johtopäätökset**

Alkuvuodesta käsiteltiin yksi konkurssi, jossa korvauksenhakijoita oli 100, ja korvaukset kyettiin maksamaan 100 %:sti yrityksen antamasta vakuudesta. Lisäksi vuonna 2009 sattui kaksi konkurssia, joista toinen hoitui ilman hakemuksia, sillä matkatoimistolla ei ollut enää toimintaa. Toinen matkatoimisto harjoitti ns. incoming-toimintaa, ts. matkustajavirta oli Suomeen päin. Näin ollen matkustajat eivät hakeneet korvauksia Kuluttajavirastolle asetetusta vakuudesta, vaan Kuluttajavirasto hoiti konkurssin yhteistyössä Sveitsissä toimivan matkatoimiston kanssa, joka vastasi matkustajien mahdollisista saatavista.

Valmismatkaliikevalvonnassa jatkettiin riskinarviointiin perustuvan valvonnan kehittämistä. Erityisesti seurattiin vakuuden antaneiden rahoituslaitosten tilaa finanssikriisin vaikutusten vuoksi. Lisäksi valmismatkaliikevalvonnassa siirryttiin vuoden 2009 aikana käyttämään pitkälle automatisoitua valvontatyökalua (MAREKI). Työkalun käytön vaikutukset alkavat vaikuttaa valvontatyöhön vuoden 2010 aikana. Tällaisia vaikutuksia ovat muun muassa taloudellisesti heikommassa tilassa olevien yritysten tehokkaampi valvonta sekä kevenevät hallinnolliset prosessit.

Vuoden 2009 alusta tuli voimaan uusi asetus Kuluttajaviraston maksullisista suoritteista. Tämän vuoksi tavoitetiedot eivät ole hyvä vertailukohde toteumille. Joka tapauksessa voidaan todeta, että julkisoikeudellisten suoritteiden kustannusvastaavuudessa jäätin asetetuista tavoitteesta. Yhtenä osatekijänä oli erilliskustannusten kasvaminen. Tämä aiheutui henkilöstöresurssien käytön kasvusta maksullisessa toiminnassa. Henkilöresursseja vahvistettiin vastaamaan uusitun valmismatkalinäädännön vaatimuksia. Lisäksi uusittu asetus Kuluttajaviraston maksullisista suoritteista laajensi valmismatkaliikevalvonnan maksullista osuutta. Kun maksullisen toiminnan henkilötyövuodet kasvoivat, niin myös htv:lla kohdennettavat yleiskustannuksetkin kasvoivat.

## 2.2.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus

### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

*Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:*

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

*Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:*

Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määräävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa. Keskeisessä asemassa ovat myös kuluttajien käytössä olevat neuvonta-, sovittelu- ja riitojenratkaisumenettelyt. Kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta annetun lain mukaan kuluttajaneuvonta siirretään kunnilta valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi vuoden 2009 alusta. Tavoitteena on kuluttajalle selkeä ja toimiva malli.

### Toiminnallinen tehokkuus

*Tulostavoitteet, tulossopimus 2009:*

Alue- ja paikallishallinto toteuttaa osaltaan kuluttajapoliittista ohjelmaa ja henkilöstön ammattitaito kehittyi Kuluttajaviraston koulutuksen avulla.

- henkilökoulutuspäivien määrä
- koulutuksen vaikuttavuus, palautekyselyssä annetut arvosanat skaalalla 1-5 (arviointia pyydetään koulutuksen järjestelyistä, esityksellisyydestä ja hyödyllisyydestä, näistä lasketaan keskiarvo)

### Tuotokset ja laadunhallinta

Alue- ja paikallishallinnolle järjestetty koulutus	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
henkilökoulutuspäivien määrä	1172	1366	1100	1383
koulutuksen vaikuttavuus, arvosana skaalalla 1-5	4,1	4,0	> 3,5	4,1

Alue- ja paikallishallinnon extranet-verkkopalvelut, käyttömäärä	Käynnit/kk		
	2007	2008	2009
kuluttajaneuvonta	-	2 173	1 806
tuoteturvallisuusvalvonta	-	801	585
talous- ja velkaneuvonta	-	752	852
lääninhallitukset	-	106	55

### Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2007			2008			2009		
	htv	euroa	% kustannuserästä	htv	euroa	% kustannuserästä	htv	euroa	% kustannuserästä
palkkakustannukset	-	271	6 %	7,8	413	9 %	5,9	323	7 %
muut erilliskustannukset		98			117			107	
osuus yleiskustannuksista		277			320			244	
kokonaiskustannukset yhteensä		646	9 %		850	12 %		674	9 %

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Koulutus on toteutunut pääosin suunnitelmien mukaan (noin 20 tilaisuutta vuodessa). Palautteen mukaan koulutus vastasi osallistujien tiedontarvetta ja lisäsi heidän ammattitaitoaan: osallistujat antoivat koulutuksen vaikuttavuudesta arvosanan 4,1 (skaala 1-5, tavoite >3,5). Koulutuksen sisällöt on valittu viraston eri ryhmien yhteistyönä ja kuluttajapoliittisen ohjelman painopisteiden mukaisesti. Kuluttajaneuvonnan valtiollistamisen myötä koulutettavien määrä on vähentynyt ja neuvojat ovat keskittyneet isompiin yksiköihin. Lääninhallitusten kuluttaja-asiain henkilöstö on siirtynyt aluehallintovirastoihin ja henkilöstön määrä on ainakin tilapäisesti vähentynyt eläkkeelle jäämisten vuoksi. Tuoteturvallisuusvalvonnan koulutustehtävä siirtyi tehtävien siirron mukana TUKESin hoidettavaksi. Kun samaan aikaan henkilö- ja taloudelliset resurssit sekä koulutuksen järjestämisessä että koulutukseen osallistumisessa vähenevät, on alue- ja paikallishallinnon koulutusta jatkossa tarkasteltava uudelta pohjalta mm. koulutustarpeiden, -tapojen ja järjestelyiden osalta.

## 2.2.6 Euroopan kuluttajakeskus ja viraston muu yhteisrahoitteinen toiminta

### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

#### Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

#### EU:n kuluttajapoliittinen strategia 2007-2013:

Kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, hyvinvoinnin parantaminen ja tehokas suojaaminen; Parannetaan täytäntöönpanoa ja oikeussuojaa, kuluttajille suunnattua tiedotusta ja valistusta.

#### Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:

Kuluttajien tulee voida luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. Keskeisessä asemassa ovat kuluttajien käytössä olevat neuvonta-, sovittelu- ja riitojenratkaisumenettelyt.

### Toiminnallinen tehokkuus

#### Tulostavoitteet, sopimus Euroopan komission kanssa vuodeksi 2009:

- Edistetään Euroopan kuluttajakeskusten verkoston tunnettuisuutta Suomessa
- Vastataan kuluttajilta ja kuluttajaoikeusneuvojilta saapuviin eurooppalaista kuluttajansuojaa koskeviin tiedusteluihin
- Selvitellään suomalaiskuluttajien muissa jäsenvaltioissa tekemiin hankintoihin liittyviä riita-asioita
- Osallistutaan tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyjen kehittämiseen Euroopassa
- Osallistutaan verkoston yhteisiin projekteihin ja kokouksiin sekä konsultaatioihin rajat ylittävän kaupan kysymyksissä kansallisella tasolla.

### Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2007			2008			2009		
	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä
palkkakustannukset	-	206	5 %	3,6	191	4 %	3,5	197	4 %
muut erilliskustannukset		47			43			49	
osuus yleiskustannuksista		105			75			65	
<b>kokonaiskustannukset yhteensä</b>		<b>417</b>	<b>6 %</b>		<b>309</b>	<b>4 %</b>		<b>311</b>	<b>4 %</b>

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Euroopan kuluttajakeskus on osa European Consumer Centres –verkostoa, jonka tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävässä kuluttajakaupassa. Keskus toimii Kuluttajavirastossa, ja Euroopan komissio maksaa osan sen kustannuksista. Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet on määritelty sopimuksessa, joka tehdään komission kanssa vuodeksi kerrallaan. Euroopan Kuluttajakeskuksen toiminnasta on laadittu oma tuloraportti komissiolle.

Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kuluttajaoikeusneuvojen kanssa. Vuoden aikana valmisteltiin uusi yhteistyömalli, jonka mukaan myös kuluttajaneuvonnassa rajat ylittävän kaupan riitojen sovittelu hoidetaan ecc-verkoston avulla. Syksyn aikana neljä neuvojaa valittiin erikoistumisohjelmaan ja heille järjestettiin koulutusta ja perehdytystä. Toiminta aloitettiin vuoden 2010 alusta.

Valitusmäärien kasvu on taittunut alkuvuodesta, mikä viittaa siihen, että kuluttajaneuvonnassa on valtiollistamisen myötä hoidettu enemmän myös rajat ylittävän kaupan riita-asioita. Ulkomaisten verkkokauppioiden rikollista toimintaa ilmentävät ilmoitukset ovat lisääntyneet, mikä vahvistaa käsitystä siitä, että poliisin ja kuluttajaviranomaisten yhteistyötä on syytä tehostaa.

### Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma

- Euroopan Kuluttajakeskus (tuottoarvio 117 500 euroa)
- Teaching Consumer Competences – A Strategy for Consumer Education, yhteishanke pohjoismaiden ja Viron kanssa kuluttajatiedon opetuksen strategiasta (tuotot 3 800 euroa)

	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
<b>TUOTOT</b>				
<b>yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot</b>				
- muilta valtion virastoilta saatu rahoitus				
- EU:lta saatu rahoitus	121 730	121 730	152 000	117 500
- muu valtionhallinnon ulkopuolinen rah.				
- yhteisrahoitteisen toiminnan muut tuotot	59 851	3 000	0	3 800
<b>= tuotot yhteensä</b>	<b>181 581<sup>1)</sup></b>	<b>124 730<sup>1)</sup></b>	<b>152 000</b>	<b>121 300</b>
<b>KUSTANNUKSET</b>				
<b>yhteisrahoitteisen toiminnan erilliskust.</b>				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	2 431	2 264	2 500	0
- henkilöstökustannukset	218 748	191 172	200 000	201 716
- vuokrat	16 551	16 884	18 000	17 259
- palvelut	56 759	9 375	2 000	16 803
- muut erilliskustannukset	18 021	14 497	27 500	11 790
<b>= erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>312 510</b>	<b>234 192</b>	<b>250 000</b>	<b>247 568</b>
<b>yhteisrahoitteisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista</b>				
- tukitoimintojen kustannukset	98 617	68 754	95 000	65 158
- poistot	6 067	5 803	5 500	5 267
- muut yhteiskustannukset	0	0	0	0
<b>= osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>104 684</b>	<b>74 557</b>	<b>100 500</b>	<b>70 425</b>
<b>= kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>417 194</b>	<b>308 749</b>	<b>350 500</b>	<b>317 994</b>
<b>KUSTANNUSVASTAAVUUS</b>				
<b>= tuotot – kustannukset</b>	<b>-235 613</b>	<b>-184 019</b>	<b>-198 500</b>	<b>-196 693</b>
<b>= kustannusvastaavuus -%</b>	<b>44 %</b>	<b>40 %</b>	<b>43 %</b>	<b>38 %</b>

<sup>1)</sup> Vuoden 2007 ja 2008 yhteisrahoitteisen toiminnan tuottoja oikaistu seuraavista syistä: 1) Euroopan kuluttajakeskus EU-projekti oli kestoaltaan 2 vuotta 2007-2008 ja projektin tuotot varmistuivat vasta 7/2009 tehdyssä viimeisessä maksuerässä 2) Kirjaukäytännöt yhteistoiminnan kustannusten korvausten osalta muuttuneet ja luvut korjattu vertailukelpoisiksi.

## 2.2.7 Siirtotalouden kulut

### Tulostavoitteet, vaikuttavuus

Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä: Talous- ja velkaneuvonta helpottaa velallisen asemaa luottojen järjestelyissä sekä tukee velallisen elämänhallinnan paranemista ja ehkäisee syrjäytymistä

Valtionavustus kuluttajajärjestöille: Kotitalouksien toimivuus ja tehokkuus sekä kuluttajien omat toimintaedellytykset paranevat järjestöjen myötävaikutuksella

### Tulostavoitteet, toiminnallinen tehokkuus

Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä

Mittari	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
Asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika	34	36	< 60	41

### Taloudellisuus

Siirtotalouden kulut	2007	2008	2009
Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä	4 601 000	4 551 000	5 551 000
Valtionavustus kuluttajajärjestöille	823 000	823 000	823 000

## Tulosanalyysi ja johtopäätökset

### Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä

Talous- ja velkaneuvontapalveluiden järjestämisestä maksettava korvaus määrätään ministeriön vahvistamien perusteiden mukaan siten, että se vastaa palvelun tuottamisesta aiheutuvia tarkoituksenmukaisia menoja. Korvaus maksetaan lääninhallituksen kanssa sopimuksen tehneelle kunnalle tai muulle palveluntuottajalle. Korvauksen maksatuksesta kunnille huolehtii Kuluttajavirasto ja muulle palveluntuottajalle lääninhallitus.

Vuonna 2009 määrärahaa (ml. siirtyneet määrärahat) käytettiin noin 5,623 miljoonaa euroa, josta Kuluttajaviraston järjestämään koulutustoimintaan käytettiin 71 544 euroa. Talous- ja velkaneuvontaan käytettiin vuonna 2009 yhteensä 155 henkilötyövuotta (129 htv neuvojat ja 26 htv avustajat). Valtion korvauksen arvioidaan kattaneen noin 70 % talous- ja velkaneuvonnasta aiheutuvista kustannuksista. Varojenkäytön tiedot tarkentuvat, kun palveluntuottajat antavat lopulliset raportit vuoden 2009 kuluista.

Talous- ja velkaneuvojilla oli vuonna 2009 yhteensä 30 400 asiakastapaamista (30 600 vuonna 2008). Asiakkaiden jonotusajat ensimmäiselle käynnille vaihtelevat. Vuonna 2009 tavoitteena oli, että asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika olisi korkeintaan 60 päivää. Neuvontayksiköistä 40 saavutti tavoitteen, 16 ei. Voimakkain paine neuvontaan pääsemiseksi kohdistuu suuriin asutuskeskuksiin.

### Valtionavustus kuluttajajärjestöille

Määrärahasta maksetaan avustusta Suomen Kuluttajaliitolle, Kuluttajat-Konsumenterna ry:lle ja Työteho-seuran tutkimusosaston Asuminen ja palveluympäristö –tiimille. Kuluttajavirasto käy järjestöjen kanssa vuosittain tulosneuvottelut, joissa sovitaan toiminnan painopisteistä. Järjestöt antavat tilinpäätöksensä jälkeen raportit määrärahojen käytöstä sekä tavoitteiden saavuttamisesta. Järjestöt ovat osaltaan edistäneet kestävän kulutuksen ja tuotannon –ohjelman tavoitteita, tarjonneet neuvonta- ja asiantuntijapalveluja sekä osallistuneet yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja julkiseen keskusteluun eri työryhmissä ja seminaareissa sekä lausunnoin ja haastatteluin.

### 2.3 Laadunhallinta ja palvelukyky

#### *Tulossopimus 2009:*

Kuluttajahallinnon palvelujen kysyntä on viime vuosina kasvanut n. 25 – 30 % ja komission vaatimukset yhteisiin hankkeisiin osallistumisesta ovat myös lisääntyneet. Kasvavaan kysyntään vastataan toimintatapoja uudistamalla pyrkien säilyttämään kohtuullinen laatu- ja palvelutaso.

#### 2.3.1 Kuluttajaneuvonnan valtiollistaminen

Tulostavoite	Toimenpiteet 2009
Tarkoituksenmukainen työjako Kuluttajaviraston ja maistraatteihin tulevan kuluttajaneuvonnan välillä (verkkopalvelut / henkilökohtainen asiakaspalvelu).	- KUVin verkkopalvelut viritetty tukemaan uutta kuluttajaneuvonnan mallia, asiakasvirrat ohjattu ensin ottamaan yhteyttä yrityksiin, sitten KUVin verkkopalveluun ja vasta kolmanneksi soittamaan neuvojalle
Kuluttajaneuvonnasta saatavan informaation aiempaa parempi hyödyntäminen Kuluttajaviraston toiminnassa.	- Suunniteltu ja otettu käyttöön KUVin ja kuluttajaneuvonnan yhteinen Valhalla-tietojärjestelmä. - Kuluttajaviraston ja neuvojien vuoropuhelua ja työnohjauksen uusia muotoja varten on kehitettiin uusia menettelyjä extranettiin

#### 2.3.2 Sisäisen toiminnan ohjaus ja kehittäminen

Tulostavoite	Toimenpiteet 2009
Kehitetään viraston prosesseja hyödyntämällä uudistettuja tietojärjestelmiä.	- Suunniteltu ja otettu käyttöön uusi valmismatkaliikevalvonnan tietojärjestelmä Mareki, joka mahdollistaa työprosessien tehostamisen. - Asianhallintajärjestelmästä TWEB otettiin käyttöön uusi versio. Lisäksi virasto sai Arkistolaitokselta luvan asiakirjojen sähköiseen säilyttämiseen. Tämä mahdollistaa toimintatapojen uudistamisen, jota jatketaan vuonna 2010.
Jatketaan talous- ja henkilöstöhallinnon toimintojen kehittämistä siten, että vuoden 2009 aikana voidaan suuri osa operatiivisista toiminnoista siirtää ulkopuolisen toimittajan hoidettavaksi.	Taloushallinnon asiakkuusprojekti aloitettiin 4/2009 ja henkilöstöhallinnon 5/2009 Valtiokonttorin palvelukeskuksen kanssa. Asiakkuusprojekteissa suunniteltiin ja kuvattiin ne prosessit, joissa palvelukeskus on osana tuotantoketjua. Projektin aikana otettiin taloushallinnon järjestelmiin useita uusia toiminnallisuuksia käyttöön, tietoliikenneyhteydet uudistettiin ja palvelukeskuksen henkilöstö koulutettiin. Talous- ja henkilöstöhallinnon palvelutuotanto aloitettiin suunnitellusti Mikkelissä 1.10.2009.

### 2.3.3 Hallintopalvelut muille viranomaisille

Kustannukset (1 000 €)	Kuluttajatutkimuskeskus 1000 euroa (alv 0%)								
	2007			2008			2009		
	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä
palkkakustannukset	0,8	31	1 %	0,8	35	1 %	0,8	37	1 %
palkanmaksupalvelut		15			11			13	
taloushallinnon järjestelmät		3			4			6	
osuus yleiskustannuksista		18			21			14	
pääomakustannukset		1			1			1	
<b>kokonaiskustannukset yhteensä</b>		<b>69</b>	<b>1 %</b>		<b>72</b>	<b>1 %</b>		<b>71</b>	<b>1 %</b>

### 2.3.4 Yhteydenottojen määrän kehitys

	2006	2007	2008	2009
Valvontailmoitukset kuluttaja-asiamiehelle	3 697	4 675	8 180	5 785
Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle	75	84	96	94
EU-notifikaatiot kuluttajansuojadirektiiveistä	-	69	71	35
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	458	612	431	434
RAPEX-notifikaatiot	877	1 359	1 552	1 601
EKK tiedustelut ja valitukset	844	1014	1 288	958
Lausuntopyynnöt (hankkeet, eduskuntakuulemiset)	300	238	216	282
Yleistiedustelut yhteensä (sähköposti, puhelinneuvonta, asiakaskäynnit)	15 038	11 417	10 339	2 519
www-sivujen käynnit/kk			111 281	122 408

## Tulosanalyysi ja johtopäätökset

### Kuluttajaneuvonnan valtiollistaminen

Kuluttajaneuvonnan siirto kunnilta maistraattien tehtäväksi onnistui hyvin, vaikka valmistelu-aika oli erittäin lyhyt. Kuluttajavirastossa on avattu yleisölle uusi kuluttajaneuvonta.fi –verkkopalvelu, organisoitu kuluttajaneuvojien extranet-palvelu uudella tavalla työnohjauksen välineeksi ja suunniteltu ja toteutettu kuluttajaneuvonnan uusi asianhallintajärjestelmä Valhalla.

Kuluttajaneuvonnan uusi valtakunnallinen toimintamalli edellytti muutoksia myös Kuluttajaviraston verkkopalvelujen rakenteeseen ja Kuluttajaviraston rooliin neuvonnan toteuttajana verkossa. Kuluttajaneuvonta ja Kuluttajavirasto ovat toiminnallisesti aiempaa tiiviimmässä yhteistyössä: Asiakkaat ohjataan ensin Kuluttajaviraston verkkopalvelun ohjeiden ja reklamaatiomallien avulla ottamaan itse yhteyttä yritykseen ja vasta toissijaisesti soittamaan neuvontanumeroon. Verkkopalvelun seurantajärjestelmän tietojen mukaan kävijät käyttävät palveluja tavoitteiden suuntaisesti.

Kuluttajavirastolle aiemmin tulleet yleistiedustelut on pystytty ohjaamaan verkkopalveluihin ja uuteen keskitettyyn kuluttajaneuvonnan palvelunumeroon, joten niiden määrä on tavoitteen mukaisesti vähentynyt Kuluttajavirastossa. Kuluttajavirasto on lopettanut yleisen puhelinneuvonnan ja tarjoaa neljänä päivänä viikossa klo 10-12 kuluttajaoikeudelliseen valvontaan liittyvää neuvontaa.

Kuluttajaneuvonnan asianhallintajärjestelmä Valhalla otettiin käyttöön vuoden alusta osin keskeneräisenä ja sitä on kehitetty vuoden aikana monin tavoin. Tästä Kuluttajaviraston ja kuluttajaoikeusneuvojien yhteiskäyttöisestä tietokannasta on mahdollista saada tietoa tapauksista ja tilastotietoja, joita aiemmin ei ole saatu. Tätä tietoa on hyödynnetty mm. neuvonnan ohjauksessa ja koulutuksen suunnittelussa,

tiedontuotannossa. Neuvojat voivat myös merkitä tapauksista ne, jotka erityisesti haluavat saattaa Kuluttajaviraston tietoon esimerkiksi valvontaa varten. Vuoden aikana Valhallaan kirjattiin 139 662 yhteydenottoa.

#### Sisäisen toiminnan ohjaus ja kehittäminen

Virastossa on vuoden aikana kehitetty uusi valmismatkaliikevalvonnan tietojärjestelmä Mareki, joka mahdollistaa vakuuksien ja vakuuspäätösten automaattisen seurannan, viraston www-sivuilla olevan julkisen valmismatkaliikerekisterin automaattisen päivityksen sekä matkatoimistojen taloudellisen tilan valvonnan Suomen Asiakastiedon tuottaman taloustiedon perusteella. Järjestelmän ansiosta valvontaa voidaan kohdistaa riskiperusteisesti, ja yksikön työprosesseja kehittää manuaalisista rutiineista varsinaiseen valvontaan.

Asiakirjahallinnon kehittämistä jatkettiin vuoden 2008 lopulla saadun asiakirjojen sähköisen säilyttämisen päätöksen pohjalta. Arkistolaitoksen päätös edellyttää Kuluttajavirastoa säilyttämään pysyvästi säilytettävät tiedot ja asiakirjat yksinomaan sähköisessä muodossa. Päätökseen liittyen uusittiin tiedonhallintasuunnitelma ja jatkettiin työprosessien muuttamista paperittomiksi. Vuoden lopulla otettiin käyttöön uusi versio asianhallintajärjestelmä Twebistä, jonka uudet ominaisuudet helpottavat asiakirjojen sähköistä käsittelyä ja hyväksymistä.

Talous- ja henkilöstöhallinnon palveluiden tuotanto aloitettiin 1.10.2009 onnistuneesti Valtiokonttorin palvelukeskuksen Mikkelin toimipisteessä, joten asetetut tavoitteet saavutettiin. Poikkeamana tavoitteisiin oli taloushallinnon asiakkuusprojektin kustannukset, jotka ylittyivät noin 15 000 euroa suunnitellusta. Yhteensä talous- ja henkilöstöhallinnon asiakkuusprojektista aiheutui kustannuksia noin 95 000 euroa.

## 2.4 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

### Tulostavoitteet, tulossopimus 2009:

Työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella viraston kehittämiskohteita ovat jaksamisen tukeminen ja työhyvinvoinnin edistäminen. Keskeisiä hankkeita ovat jatkossakin:

- johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen
- työntekijöiden tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa
- osaamisen hallinnan kehittäminen

Hallinnonalan yhteiset tunnusluvut	2007	2008	2009	
			tavoite	toteuma
<b>Henkilötyövuosien kehitys</b>				
— henkilötyövuodet	93,3 <sup>(1)</sup>	89,8	89,5	89,6
— josta maksullisen toiminnan osuus ja yhteisrahoitteisen toiminnan osuus (Euroopan Kuluttajakeskus)	7,0	7,5	-	8,9
	4,5	3,6	-	3,5
<b>Henkilöstön hyvinvointi paranee</b>				
— sairauspoissaolot/htv <sup>(2)</sup>	9,5	11,0	< 11,0	11,4
— lyhytaikaiset (1-3 pv) sairauspoissaolotapaukset	222	225	< 201	202
— työtyytyväisyysindeksi (1-5) (työilmapiiri ja yhteistyö)	3,7	3,9	3,8	4,0
— työtyytyväisyyskyselyn johtamisenindeksi (1-5)	3,4	3,6	3,5	3,6
<b>Organisaation osaaminen kasvaa</b>				
— koulutuspäivät/htv	4,7	4	5	3,7
— pätevyysinvestoinnit, euroa/htv	1 774	1 429	1 850	1 530
<b>Organisaation työnantajakuva on houkutteleva</b>				
— lähtövaihtuvuus, %	1,1	9,7	< 4,5	3,2
— työhakemukset/avoin työpaikka	26	44	30	60

<sup>1)</sup> TAHTI –järjestelmä antaa Kuluttajaviraston vuoden 2007 henkilötyövuosi toteumaksi 93,66. Siihen sisältyy toteumia yhdeltä työntekijältä, joka sai v. 2007 takautuvasti v.2006 voimaan astuneen eläkepäätöksen.

<sup>2)</sup> Tunnusluvun laskentaperustetta muutettu TAHTIa vastaaviksi, eli huomioitu vain arkipäivät. Tämän vuoksi v.2007-2008 toteumia korjattu edellisen toimintakertomuksen tiedoista.

Henkilöstön määrä ja rakenne vuoden lopussa	2005	2006	2007	2008	2009
Henkilöstön määrä	99	94	93	93	89
Henkilötyövuodet	94,5	94,1	93,3	89,8	89,6
Vakinaisessa palvelusuhteessa	85	85	79	86	81
Määräaikaisessa palvelusuhteessa	14	9	14	7	8
Osa-aikaeläkkeellä	5	6	6	6	3
Naisia	82	71	70	71	69
Keski-ikä	44,7	44,8	44,2	45,7	45,7
55-vuotiaita tai vanhempia	26	24	25	27	27

Työterveyshuollon kustannukset	2007	2008	2009
euroa/htv	652	693	793
yhteensä, euroa	61 020	62 280	71 050

Työhyvinvoinnin tukeminen	2007	2008	2009
eri henkilöstöhankkeet*), euroa	23 109	23 710	23 892
työpaikkaruokailun tuki, euroa	12 910	15 780	16 411

\*) virkistyshankkeet, noin 3000 liikuntaseteliä, tuettu hieronta

Tulostavoitehankkeet	Toimenpiteet 2009				
- johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen	- johtajille henkilökohtaiset kehittämissuunnitelmat - johtamisen matriisimalli - 5 esimiestyöpajaa				
- työntekijöiden tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa	- työpaikkaselvitykset 2 ryhmässä				
- osaamisen hallinnan kehittäminen	-henkilökohtaiset osaamisen kehittämissuunnitelmat				

Työtyytyväisyyskysely, VMbaro	2006	2007	2008	2009	Valtio 2009
Johtaminen	3,34	3,40	3,64	3,63	3,38
Työn sisältö ja haasteellisuus	3,62	3,68	3,90	3,98	3,68
Palkkaus	2,79	2,89	3,07	3,08	2,86
Kehittämisen tuki	3,34	3,35	3,52	3,42	3,26
Työilmapiiri ja yhteistyö	3,69	3,72	3,93	3,98	3,69
Työolot	3,50	3,56	3,72	3,73	3,50
Tiedon kulku	3,11	3,10	3,41	3,49	3,10
Työnantajakuva	3,29	3,24	3,48	3,60	3,19
<b>Keskimäärin (työtyytyväisyyden indeksiluku)</b>	<b>3,33</b>	<b>3,37</b>	<b>3,60</b>	<b>3,64</b>	<b>3,36</b>
Kuluttajaviraston lisäkysymykset	3,26	3,23	3,55	3,62	

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

### Tulosanalyysi ja johtopäätöksiä

Kuluttajavirastossa on jo usean vuoden ajan panostettu merkittävästi työhyvinvoinnin edistämiseen. VMBaro-tulosten ja työsuojelun riskinarvioinnin tulosten perusteella erityisinä kehittämiskohteina on ollut johtamisen ja lähiesimiestyön kehittäminen, työntekijöiden tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa sekä osaamisen hallinnan kehittäminen. Huomiota on myös kiinnitetty avoimuutta tukevaan tiedonvälitykseen ja henkilöstön mahdollisuuteen osallistua asioiden suunnitteluun.

Vuonna 2009 alussa viraston johto laati tilanneselvityksen pohjalta viraston johtamisstrategian, josta tehtiin visuaalisesti selkeä viraston johtamisen matriisi. Hyvän johtajuuden tavoittelemiseksi tavoitteita asetettiin henkilön rooliin, esimiehen rooliin ja ryhmän toimintaan useasta eri näkökulmasta. Johtajille ja kullekin ryhmälle valittiin kehittämistavoitteet ja sovittiin niiden toteuttamisen keinoista ja seurannasta. Ylijohtajan onnistumista tehtävissään on arvioitu valtiovarainministeriön johtamissopimus- ja tulospalkkiokokeilussa.

Hyväksi havaittua lähiesimiesten työpajatoimintaa jatkettiin. Esimiestyöpajoissa on valmisteltu ja käsitelty henkilöstöä koskevat ohjeistukset, sovittu yhtenäisistä menettelytavoista henkilöstöhallinnollisissa kysymyksissä ja keskusteltu esimiestyöstä. Yhteisissä keskusteluissa saatu vertaistuki on edesauttanut lähiesimiesten oman työn hallintaa asiantuntijuuden ja esimiestyön paineessa. Hyvällä esimiestyöllä puolestaan on tuettu henkilöstön jaksamista sekä annettu eväitä töiden priorisointiin ja työn organisointiin.

Työterveyshuollon tekemissä työpaikkaselvityksissä on paneuduttu ryhmä kerrallaan kyselyin ja haastatteluin ryhmän psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvoinnin tilanteeseen. Vuonna 2009 valmistuivat tuoteturvallisuusryhmän ja kuluttajaoikeusryhmän selvitykset ja käynnistettiin palvelut -ryhmän selvitys.

Osaamisen hallinnan kehittämiseksi sisällytettiin kehityskeskusteluihin osio, jossa esimiehen kanssa laaditaan osaamiskartoituksen ja keskustelun pohjalta henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma, joka sisältää aikataulutetut koulutustarpeet ja muut keinot osaamisen ylläpitoa ja kehittämistä varten. Niiden avulla voidaan tunnistaa viraston yhteiset koulutustarpeet ja toteuttaa ne kustannustehokkaasti. Työhyvinvoinnin eteen tehty panostus on näkynyt myönteisenä kehityksenä työtyytyväisyyttä mittaavan VMBaro -kyselyn tuloksissa. Työtyytyväisyyden taso nousi huomattavasti vuonna 2008 ja se pystyttiin säilyttämään tuottavuusohjelman läpiviennin aiheuttamista haasteista huolimatta. Myös EFQM-itsearviointin tulos kertoo selkeästä edistymisestä henkilöstötulosten arviointialueella vuodesta 2007 vuoteen 2009.

### 3. TILINPÄÄTÖSANALYYSI

#### 3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi

Kuluttajavirasto on valtion talousarviossa nettobudjetoitu virasto. Kuluttajaviraston vuoden 2009 kokonaisrahoitus oli noin 7,8 miljoonaa euroa, kun otetaan huomioon talousarvion yhteydessä myönnetty määrärahat, edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat sekä maksullisen ja yhteisrahoitteisen toiminnan tulorahoitus. Kuluttajaviraston vuoden 2009 (6 042 000 euroa) ja edelliseltä vuodelta siirtyneet toimintamenot (647 000 euroa) muodostivat 85,6 % kokonaisrahoituksesta. Toiminnan tuotot taas muodostivat (1 030 000 euroa) osaltaan 13,2 % kokonaisrahoituksesta. Loput 1,2 % Kuluttajaviraston käytettävissä olleesta rahoituksesta muodostui talous- ja velkaneuvonnan koulutukseen varatuista määrärahoista. Toiminnan tuottojen osuus kokonaisrahoituksesta kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.

#### 3.2 Talousarvion toteutumisen analyysi

##### Kuluttajaviraston toimintamenot

Kuluttajaviraston toimintamenot Momentti 32.40.01 (nettomääräraha, smr)	2007 euroa	2008 euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2009		
			TA + LTA:t 2009 euroa	toteuma 2009 euroa	toteuma -% 2009 (vrt. TA+LTA:t)
<b>Talousarvio yhteensä</b>	<b>6 530 249</b>	<b>6 783 414</b>	<b>6 042 000</b>	<b>6 688 987</b>	
TAE	5 854 000	5 924 000	6 042 000	6 042 000	
LTAE	24 000	187 000	-	-	
Edelliseltä vuodelta siirtyneet määrärahat	652 249	672 414	-	646 987	
<b>Bruttomenot</b>	<b>6 816 009</b>	<b>7 001 130</b>	<b>6 929 000</b>	<b>7 240 387</b>	<b>104,5 %</b>
Maksullisen toiminnan erillismenot	742 615	761 449	750 000	883 444	117,8 %
Muut toimintamenot	6 073 394	6 239 681	6 179 000	6 356 943	102,9 %
<b>Bruttotulot</b>	<b>958 173</b>	<b>864 703</b>	<b>887 000</b>	<b>1 030 712</b>	<b>116,2 %</b>
Maksullisen toiminnan tulot	712 477	717 746	720 000	862 186	119,7 %
julkisoikeudelliset suoritteet	185 279	186 975	190 000	307 153	161,7 %
liiketaloudelliset suoritteet	527 198	530 771	530 000	555 033	104,7 %
Muut toiminnan tulot	245 696	146 956	167 000	168 525	100,9 %
Yhteistoiminnan tulot	233 753	106 559	152 000	148 960	98,0 %
Muut tulot	11 943	40 397	15 000	19 565	130,4 %
<b>Nettomenot</b>	<b>5 857 836</b>	<b>6 136 427</b>	<b>6 042 000</b>	<b>6 209 675</b>	<b>102,8 %</b>
Seuraavalle vuodelle siirtyneet määrärahat	672 413	646 987	-	479 312	

Kuluttajaviraston vuoden 2009 nettomenot olivat 102,8 % verrattuna vuodelle 2009 myönnettyihin toimintamenoihin. Tämän vuoksi seuraavalle vuodelle siirtyneet määrärahat pienenevät noin 168 000 eurolla. Tämä alijäämä on Kuluttajaviraston mittakaavassa merkitsevä, minkä vuoksi vuotuisten nettomenojen ja myönnettyjen määrärahojen tasapainottamiseksi on tarvetta tehdä toimenpiteitä.

Bruttomenot kasvoivat vuonna 2009 noin 239 000 euroa (3,4 %) edelliseen vuoteen verrattuna. Keskeisimpiä syitä olivat maksullisen toiminnan erillismenojen kasvaminen 16 %:lla. Tämä johtui maksullisen toiminnan laajenemisesta sekä julkisoikeudellisten että liiketaloudellisten suoritteiden tuotannossa. Muun toiminnan toimintamenojen käyttö kasvoi maltillisesti. Ainoana olennaisena muutoksena edelliseen vuoteen oli talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskushankkeesta aiheutuneet noin 75 000 euron menot.

Bruttotulot kasvoivat vuonna 2009 noin 166 000 euroa (19 %) edelliseen vuoteen verrattuna. Syynä tähän oli valmismatkaliikevalvonnan maksullisten julkisoikeudellisten suoritteiden myyntitulojen kasvaminen noin 120 000 eurolla. Lisäksi Kuluttaja-lehden myyntitulot kasvoivat 25 000 eurolla hinnan tarkistuksen sekä uusien lisäpalveluiden myynnin aloittamisen vuoksi (lehden testien irtomyynti internetissä).

### Kuluttajaviraston muut hallinnoimat määrärahat

Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä Momentti 32.40.311 (smr)	2007 euroa	2008 euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2009		
			TA2009 euroa	toteuma 2009 euroa	%
Talousarvio	4 661 000	4 611 000	5 611 000	5 586 406	99,6 %
Edelliseltä vuodelta siirtyneet määrärahat	135	18 450	36 139	36 139	100,0 %
<b>Määrärahan käyttö</b>	<b>4 642 684</b>	<b>4 593 311</b>	-	<b>5 622 545</b>	
Seuraavalle vuodelle siirtyneet määrärahat	18 450	36 139	-	24 594	

Momentin 32.40.311 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä määrärahat kasvoivat edellisvuodesta 1 000 000 eurolla. Vuoden 2009 määrärahat käytettiin miltei kokonaan (99,6 %), edellisten vuosien tapaan. Työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa määritetyt talous- ja velkaneuvonnan korvaukset maksettiin 100 %:sti (5 551 000 euroa) palveluntuottajille. Kun huomioidaan myös edelliseltä vuodelta siirtyneet määrärahat, Kuluttajavirasto käytti momentin määrärahaa noin 71 500 euroa (vuosi 2008: n.42 300 euroa) talous- ja velkaneuvonnan koulutusten järjestämiseen.

Valtionavustus kuluttajajärjestöille Momentti 32.40.50	2007 euroa	2008 euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2009		
			TA2009 euroa	toteuma 2009 euroa	%
Suomen Kuluttajaliitto ry	629 000	614 000	609 000	609 000	100 %
Kuluttajat-Konsumenterna ry	25 000	40 000	45 000	45 000	100 %
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000	169 000	169 000	169 000	100 %
<b>Talousarvio yhteensä</b>	<b>823 000</b>	<b>823 000</b>	<b>823 000</b>		
<b>Määrärahan käyttö</b>	<b>823 000</b>	<b>823 000</b>		<b>823 000</b>	<b>100 %</b>

Vuonna 2009 momentin 32.40.50 Valtionavustukset säilyivät edellisten vuosien tasolla. Momentin määrärahat jaettiin järjestöille 100 %:sti. Lopullisesti järjestöjen 2009 valtionavustukset vahvistetaan, kun Kuluttajavirasto saa järjestöiltä valtionavustusten käyttöselvitykset ja vuoden 2009 tilinpäätökset.

Ryhmäkanteen oikeudenkäyntikulujen momenttia 32.40.95 (arviomääräraha) ei käytetty vuonna 2009 lainkaan.

### 3.3 Tuotto- ja kululaskelman analyysi

Kuluttajaviraston toiminnan tuotot olivat noin 1 030 000 euroa ja ne kasvoivat noin 166 000 euroa edelliseen vuoteen verrattuna. Yli puolet (53,9 %) toiminnan tuotoista saatiin Kuluttaja-lehden myyntituotoista (n. 555 000 euroa). Valvintamaksujen maksulliset julkisoikeudelliset suoritteet muodostivat 29,8 % (n.307 000 euroa) ja Euroopan kuluttajakeskuksen EU-hankerahoitus (n. 149 000 euroa) 14,5 % toiminnan tuotoista.

Toiminnan kulut kasvoivat noin 260 000 euroa edelliseen vuoteen verrattuna. Kasvaneita kulueriä olivat henkilöstökulut, vuokrat ja palveluiden ostot. Pienentyneitä kulueriä olivat aineet, tarvikkeet ja tavarat, muut kulut sekä poistot. Vuonna 2009 henkilöstökulut olivat 68,4 % toiminnan kuluista. Ne ovat merkittävien ja suurin yksittäinen kuluerä Kuluttajaviraston toiminnassa. Palveluiden ostot (1 371 000 euroa) kasvoivat noin 70 000 eurolla edelliseen vuoteen verrattuna. Kokonaan uutena palveluiden ostoissa oli talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskushankkeen sekä palvelutuotannon kulut yhteensä 88 000 euroa. Kuluttajaviraston tiukka hankintalinja näkyi erityisesti aineiden, tarvikkeiden ja tavaroiden kuluerässä, jossa kulut pienenevät noin 30 000 euroa. Samoin poistojen kautta näkyy selkeästi taseaktivoitien pieneminen ja tämä johtuu siitä, ettei koneiden, laitteiden ja kalusteiden hankintoja tehty juuri lainkaan.

### 3.4 Taseen analyysi

#### Vastaavaa

Käyttöomaisuuden ja muiden pitkäaikaisten sijoitusten tasearvo oli tilinpäätöshetkellä noin 221 000 euroa. Vuonna 2009 käyttöomaisuuden lisäykset olivat ainoastaan yhteensä noin 44 000 euroa. Tämä muodostui miltei kokonaan Mareki -järjestelmästä (40 000 euroa), joka toimii valvintamaksujen ohjausjärjestelmänä. Järjestelmän investointi on ajoittunut vuosille 2008-2009 ja tilinpäätöksessä tämä on esitetty keskeneräisenä hankintana. Mareki -järjestelmä otettiin kokonaisuudessaan käyttöön vuoden 2010 alussa. Tilikauden poistot vähensivät käyttöomaisuuden tasearvoa noin 80 000 eurolla. Lisäksi aineettomista hyödykkeistä tehtiin hallinnan siirtoja: henkilötietojärjestelmä (28 000 euroa) siirrettiin Valtiokonttorin palvelukeskuksen ja kuluttajaneuvonnan puhelinjärjestelmä (11 000 euroa) Maistraattien omaisuudeksi. Edellä mainittujen vuoksi käyttöomaisuuden tilinpäätöshetken tasearvo pieneni tilikauden aikana noin 74 000 eurolla.

Vaihto- ja rahoitusomaisuus noin 88 000 euroa muodostui miltei kokonaan myyntisaamisista (n.82 000 euroa). Myyntisaamisten arvo oli noin 21 000 euroa pienempi kuin vuotta aiemmin. Tämä johtui vuoden 2009 laskutusrytmin aikaistamisesta. Myyntisaamisten ja siirtosaamisten pieneminen aiheutti, että vaihto- ja rahoitusomaisuuden tasearvo laski noin 26 000 eurolla edelliseen tilinpäätökseen verrattuna.

#### Vastattavaa

Oman ja vieraan pääoman muutokset olivat tilikauden aikana vähäisiä. Kuluttajaviraston tilinpäätöshetken vieraan pääoman (1 257 000 euroa) keskeisimmät erät olivat lomapalkkavelka 755 000 euroa, ostovelat 144 000 euroa, 12/2009 ennakonpidätysmaksut 86 000 euroa ja saadut ennakot 138 000 euroa Kuluttaja-lehden tilauksista vuodelle 2010.

Vieraan pääoman muutoksista olennaisimpia olivat saatujen ennakoiden (-73 000 euroa), ostovelkojen (-101 000 euroa) ja edelleen tilitettävien erien (+74 000 euroa) ja siirtovelkojen (+ 63 000 euroa). Saatujen ennakoiden muutos johtuu siitä, ettei tase-erässä ole komission rahoitusennakkoa Euroopan kuluttajakeskukselle, kuten vuotta aiemmin. Rahoitusennakko saapui Kuluttajavirastolle vasta tammikuussa 2010. Ostovelkojen ja edelleen tilitettävien erien muutokset selittyvät työnantajan eläkemaksujen (67 000 euroa) kirjauskäytännön muutoksesta, eli vuoden 2008 tilinpäätöksessä ne olivat arvostettuna ostovelkoissa ja vuoden 2009 tilinpäätöksessä edelleen tilitettävissä erissä. Siirtovelkojen muutos johtui pääosin lomapalkkavelan muutoksesta (59 000 euroa).

#### 4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

Kuluttajaviraston johto on valtion talousarviosta annetun lain 24 b §:n mukaisesti vastuussa viraston sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sen asianmukaisuudesta ja riittävydestä. Sisäisen valvonnan tarkoituksena on antaa kohtuullinen varmuus viraston toiminnan ja talouden lainmukaisuudesta, talousarvion noudattamisesta ja varojen turvaamisesta, toiminnan tuloksellisuudesta sekä taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottamisesta. Sisäisen valvonnan menettelyistä ja järjestelyistä on säädetty Kuluttajaviraston taloussäännössä ja työjärjestyksessä.

Kuluttajaviraston johdon toimesta on sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa vuonna 2009 arvioitu käyttämällä COSO/ERM –viitekehikseen perustuvaa sisäisen valvonnan arviointikehikkoa. Arviointi on tehty kattavasti Kuluttajaviraston koko toiminnasta.

Arvioinnin perusteella Kuluttajaviraston sisäinen valvonta ja siihen kuuluva riskienhallinta on hoidettu viraston toiminnan laatuun ja laajuuteen sekä niihin liittyviin riskeihin nähden asianmukaisesti. Kuluttajavirastossa on tehty toimenpiteitä aikaisempien vuosien sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumissa esitetyissä kehittämiskohteissa.

Vuonna 2008 tehdyllä henkilöstön osaamiskartoituksella on merkittävä osa henkilöstön osaamisen varmistamisessa keskipitkällä aikavälillä. Vuonna 2009 osaamisen varmistamisessa otettiin käyttöön henkilökohtaisten kehityssuunnitelmien laatiminen osana kehityskeskustelua. Kehityssuunnitelmien tavoitteena on koordinoitumpi osaamisen varmistaminen ja kehittäminen sekä henkilökohtaisella että virastotasolla, johon kuuluu mm. viraston yhteinen koulutussuunnitelma. Osaamisen varmistaminen on tärkeässä roolissa vastaamaan toiminnallisiin riskeihin, joita aiheutuu valtion tuottavuusohjelmassa Kuluttajavirastolle asetetuista tavoitteista.

Riskien tunnistaminen ja arviointi on otettu kattavasti osaksi Kuluttajaviraston hankkeiden ja toiminnan suunnittelua sekä niiden tavoitteiden määrittelyä. Valmismatkaliike- ja tuoteturvallisuusvalvonnassa riskien hallinta on ollut kokonaisuudessaan systemaattista. Muussa viraston toiminnassa on kehittymistarpeita (1) riskeihin vastaamisessa ja (2) riskienhallintaketjun (tunnistaminen – arviointi – riskeihin varautuminen – suunnitelma – toimenpiteet – raportointi) systemaattisessa dokumentoinnissa.

#### 5. ARVIOINTIEN TULOKSET

Marraskuussa 2009 valmistui työ- ja elinkeinoministeriön teettämä evaluointi Kuluttajaviraston oikeudellisesta toiminnasta. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemän arvion mukaan Kuluttajavirastossa valvotaan kuluttajansuojan toteutumista tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevat resurssit. Arvioinnin mukaan toiminnan painopiste on viime vuosina siirtynyt yhä enemmän kuluttajansuojan edistämiseen ennakolta jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Arvioinnissa on keskitytty kuuteen teema-alueeseen. Ne koskevat Kuluttajaviraston oikeudellisen toiminnan painopisteitä, ennalta vaikuttavan (proaktiivisen) ja jälkikäteisen (reaktiivisen) toiminnan osuutta, nykyisten toimintavälineiden riittävyttä ja toimivuutta, Kuluttajaviraston suhdetta osin samoja tehtäviä hoitaviin muihin viranomaisiin sekä viraston suhdetta keskeisimpiin sidosryhmiinsä; elinkeinoelämään ja kuluttajiin.

Raportissa esitetään seuraavat toimenpide-ehdotukset kuluttajaoikeudellisen toiminnan tuloksellisuuden, vaikuttavuuden ja tehokkuuden parantamiseksi:

- Kuluttajaviraston 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;
- Tarvitaan kuluttajatutkimusta, joka tuottaisi pintainformaatiota syvempää tietoa kuluttajansuojan ongelmista ja kehityssuunnista;

- Kuluttajaviraston käytössä olevaa instrumentti- ja seuraamusvalikoimaa olisi monipuolistettava vastaamaan muun yritystoimintaa koskevan ajanmukaisen sääntelyn vaatimuksia (esimerkiksi finanssi- ja kilpailuvalvonta), yhtenä konkreettisenä esimerkkinä seuraamusmaksun käyttöönotto;
- Selväpiirteisissä markkinointi- ja sopimusehtotapauksissa, joissa lain soveltamiskäytäntö on vakiintunut, olisi lisättävä aluehallintoviranomaisten toimintamahdollisuuksia Kuluttajaviraston ohjauksessa;
- Kuluttajansuoja-asioiden käsittelyprosessi markkinaoikeudessa pitäisi arvioida uudelleen. Samoin rikosoikeudellisen järjestelmän käyttömahdollisuudet kuluttajansuoja-asioissa sellaisissa tilanteissa, joissa on kyse säännöksistä ja kuluttajan oikeuksista ilmeisen piittaamattomasti toimivista elinkeinonharjoittajista;
- Työ- ja elinkeinoministeriön, oikeusministeriön ja Kuluttajaviraston tulisi strategioissaan ja lainsäädäntöä kehitettäessä hyödyntää nykyistä olennaisesti aktiivisemmin niin sanottuja uusia sääntelymuotoja (itse- ja yhteissääntely, eri alojen hyvät käytännöt) yhteistyössä elinkeinoelämän kanssa;
- Kuluttajaviraston tulisi edelleen vahvistaa yhteistoimintaa toimialajärjestöjen ja yritysten kanssa. Erityisesti ennen uusien ohjeiden antamista Kuluttajaviraston tulisi kuulla elinkeinoelämän näkemyksiä.
- Ministeriön ja Kuluttajaviraston välistä vuorovaikutusta olisi syytä tiivistää, mikä palvelisi kummankin etuja.

## 6. YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

Kuluttajavirastossa ei ole vuonna 2009 havaittu väärinkäytöksiä.

## 7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ESITETYT TIEDOT

### 7.1 KULUTTAJAVIRASTON TALOUSARVION TOTEUMALASKELMA

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2008	Talousarvio 2009 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2009	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteutuma %
<b>11. Verot ja veron luonteiset tulot</b>	<b>11,78</b>	<b>1 668,86</b>	<b>1 668,86</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>
11.04.01. Arvonlisävero	11,78	1 668,86	1 668,86	0,00	100
<b>12. Sekalaiset tulot</b>	<b>12 495,79</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
12.32.99. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan muut tulot	12 495,79	0,00	0,00	0,00	
12.32.99.07 Muut tulot	12 495,79	0,00	0,00	0,00	
<b>Tuloarviotilit yhteensä</b>	<b>12 507,57</b>	<b>1 668,86</b>	<b>1 668,86</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

### Talousarvion toteumalaskelma

Pääluokan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2008	Talousarvio 2009 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2009 määrärahojen		Tilinpäätös 2009	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2009	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2009 (pl. peruutukset)	Käyttö vuonna 2009	Siirretty seuraavalle vuodelle
<b>32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala</b>	<b>12 010 741,79</b>	<b>12 847 975,88</b>	<b>12 324 070,07</b>	<b>503 905,81</b>	<b>12 827 975,88</b>	<b>20 000,00</b>	<b>683 125,36</b>	<b>12 336 125,36</b>	<b>11 832 219,55</b>	<b>503 905,81</b>
32.01.21. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha (siirtomääräraha 2v)	70 000,00									
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (arviomääräraha)	395 741,79	351 975,88	351 975,88		351 975,88	0,00				
32.40.01. Kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (siirtomääräraha 2v)	6 111 000,00	6 042 000,00	5 562 688,35	479 311,65	6 042 000,00		646 986,62	6 688 986,62	6 209 674,97	479 311,65
32.40.01.1. Kuluttajaviraston toimintamenot	6 011 000,00	5 942 000,00	5 514 940,58	427 059,42	5 942 000,00		646 986,62	6 588 986,62	6 161 927,20	427 059,42
32.40.01.2. Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään)	100 000,00	100 000,00	47 747,77	52 252,23	100 000,00		0,00	100 000,00	47 747,77	52 252,23
32.40.31. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (siirtomääräraha 2v)	4 611 000,00						36 138,74	36 138,74	36 138,74	0,00
32.40.31.1. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä		5 611 000,00	5 586 405,84	24 594,16	5 611 000,00		0,00	5 611 000,00	5 586 405,84	24 594,16
32.40.50. Valtionavustus kuluttajajärjestöille (kiinteä määräraha)	823 000,00	823 000,00	823 000,00		823 000,00	0,00				
32.40.50.1. Suomen Kuluttajaliitto ry	614 000,00	609 000,00	609 000,00		609 000,00	0,00				
32.40.50.2. Kuluttajat-Konsumenterna ry	40 000,00	45 000,00	45 000,00		45 000,00	0,00				
32.40.50.3. Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000,00	169 000,00	169 000,00		169 000,00	0,00				
32.40.95. Ryhmäkanteen oikeudenkäyntikulut (arviomääräraha)	0,00	20 000,00	0,00		0,00	20 000,00				
<b>Määrärahatilit yhteensä</b>	<b>12 010 741,79</b>	<b>12 847 975,88</b>	<b>12 324 070,07</b>	<b>503 905,81</b>	<b>12 827 975,88</b>	<b>20 000,00</b>	<b>683 125,36</b>	<b>12 336 125,36</b>	<b>11 832 219,55</b>	<b>503 905,81</b>

**Kuluttajaviraston talousarvion toteumalaskelman tiedot valtuuksista ja niiden käytöstä momentin tarkkuudella**  
Kuluttajavirastolla ei ole käytössä valtuuksia.

## 7.2 KULUTTAJAVIRASTON TUOTTO- JA KULULASKELMA

	1.1.2009 - 31.12.2009		1.1.2008 - 31.12.2008	
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
Maksullisen toiminnan tuotot	862 186,21		717 746,32	
Muut toiminnan tuotot	<u>167 856,01</u>	<u>1 030 042,22</u>	<u>120 561,05</u>	<u>838 307,37</u>
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	80 247,02		111 148,36	
Henkilöstökulut	5 042 454,50		4 792 908,58	
Vuokrat	562 826,65		543 146,56	
Palvelujen ostot	1 371 194,59		1 308 344,29	
Muut kulut	240 358,72		269 890,15	
Poistot	79 991,13		91 704,59	
Sisäiset kulut	<u>0,00</u>	<u>-7 377 072,61</u>	<u>135,00</u>	<u>-7 117 277,53</u>
<b>JÄÄMÄ I</b>		<b><u>-6 347 030,39</u></b>		<b><u>-6 278 970,16</u></b>
<b>RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT</b>				
Rahoitustuotot	168,89		1 344,43	
Rahoituskulut	<u>-486,86</u>	<u>-317,97</u>	<u>-183,56</u>	<u>1 160,87</u>
<b>SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT</b>				
Satunnaiset tuotot	500,48		8 000,00	
Satunnaiset kulut	<u>-19 040,96</u>	<u>-18 540,48</u>	<u>-29 217,10</u>	<u>-21 217,10</u>
<b>JÄÄMÄ II</b>		<b><u>-6 365 888,84</u></b>		<b><u>-6 299 026,39</u></b>
<b>SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT</b>				
Kulut				
Käyttötalouden kulut kunnille	-5 551 000,00		-4 551 000,00	
Käyttötalouden kulut voittoa tavoittelemattomille yhteisöille	-823 000,00		-823 000,00	
Käyttötalouden kulujen palautukset	<u>0,00</u>	<u>-6 374 000,00</u>	4 488,09	<u>-5 369 511,91</u>
<b>JÄÄMÄ III</b>		<b><u>-12 739 888,84</u></b>		<b><u>-11 668 538,30</u></b>
<b>TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA</b>				
Perityt arvonlisäverot	1 668,86		11,78	
Suoritettut arvonlisäverot	<u>-362 120,01</u>	<u>-360 451,15</u>	<u>-401 025,97</u>	<u>-401 014,19</u>
<b>TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ</b>		<b><u>-13 100 339,99</u></b>		<b><u>-12 069 552,49</u></b>

## 7.3 KULUTTAJAVIRASTON TASE

VASTAAVAA	31.12.2009		31.12.2008	
<b>KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET</b>				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	119 973,28		199 462,28	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>64 358,35</u>	<u>184 331,63</u>	<u>23 950,66</u>	<u>223 412,94</u>
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	21 493,17		45 504,64	
Kalusteet	311,00		557,00	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>0,00</u>	<u>21 804,17</u>	<u>10 924,60</u>	<u>56 986,24</u>
KÄYTTÖOMAISUUSARVOPAPERIT JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
Käyttöomaisuusarvopaperit	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>
<b>KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ</b>		<b><u>221 135,80</u></b>		<b><u>295 399,18</u></b>
<b>VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS</b>				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	81 971,24		103 291,23	
Siirtosaamiset	5 486,91		10 559,02	
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>854,55</u>	<u>88 312,70</u>	<u>491,75</u>	<u>114 342,00</u>
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kassatilit	<u>131,90</u>	<u>131,90</u>	<u>211,10</u>	<u>211,10</u>
<b>VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ</b>		<b><u>88 444,60</u></b>		<b><u>114 553,10</u></b>
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>		<b><u>309 580,40</u></b>		<b><u>409 952,28</u></b>

<b>VASTATTAVAA</b>	<b>31.12.2009</b>		<b>31.12.2008</b>	
<b>OMA PÄÄOMA</b>				
<b>VALTION PÄÄOMA</b>				
Valtion pääoma 1.1.1998	-306 010,59		-306 010,59	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-578 558,03		-314 834,55	
Pääoman siirrot	13 037 860,18		11 805 829,01	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-13 100 339,99</u>	<u>-947 048,43</u>	<u>-12 069 552,49</u>	<u>-884 568,62</u>
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>				
<b>LYHYTAIKAINEN</b>				
Saadut ennakot	138 050,00		211 166,00	
Ostovelat	144 137,54		245 756,92	
Tilivirastojen väliset tilitykset	98 621,25		98 349,74	
Edelleen tilitettävät erät	88 441,96		14 267,14	
Siirtovelat	787 378,08		724 469,12	
Muut lyhytaikaiset velat	<u>0,00</u>	<u>1 256 628,83</u>	<u>511,98</u>	<u>1 294 520,90</u>
<b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>		<b><u>1 256 628,83</u></b>		<b><u>1 294 520,90</u></b>
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>		<b><u>309 580,40</u></b>		<b><u>409 952,28</u></b>

## 7.4 KULUTTAJAVIRASTON TILINPÄÄTÖKSEN LIITETIEDOT

### **Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 1: Selvitys tilinpäätöslaskelmien laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta**

Tilinpäätös on laadittu valtion kirjanpitosäännösten ja valtiovarainministeriön määräysten mukaisesti. Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2009 aikana. Tiliviraston talous- ja henkilöstöhallintotehtäviä siirrettiin valtiokonttorin palvelukeskukseen 1.10.2009 lukien. Varainhoitovuodelle 2009 kohdistuivat palvelukeskushankkeen asiakkuusprojektin kustannukset 94 927 € ja loppuvuoden osalta palvelun tuotantomaksut.

Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Virastolla ei ole ulkomaanrahamääräisiä saamisia eikä velkoja.

Käyttöomaisuuden tasearvot perustuvat alkuperäisiin hankintamenoihin, vähennettyinä suunnitelmanmukaisilla poistoilla. Taseeseen aktivoitavan käyttöomaisuuden arvonlisäverottoman hankintahinnan alaraja nostettiin 2000 €:sta 7000 €:n 1.10.2009 alkaen.

Tilivirasto ei ole tehnyt aikaisempiin varainhoitovuosiin kohdistuvia korjauksia.

Tiedot varainhoitovuodelta 2009 ovat vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa.

Tilinpäätösvuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 2: Nettoutetut tulot ja menot**

Momentin numero ja nimi	Tilinpäätös 2008	Talousarvio 2009 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2009 määrärahojen		Tilinpäätös 2009	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
			käyttö vuonna 2009	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2009	Käyttö vuonna 2009 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
<b>32.40.01.</b>	Bruttomenot	6 975 702,65	6 929 000	6 593 399,94	7 072 711,59					7 240 386,56	
Kuluttajaviraston toiminta-	Bruttotulot	864 702,65	887 000	1 030 711,59	1 030 711,59					1 030 711,59	
menot (nettob) (Smr 2 v)	<b>Nettomenot</b>	<b>6 111 000,00</b>	<b>6 042 000</b>	<b>5 562 688,35</b>	<b>479 311,65</b>	<b>6 042 000,00</b>	<b>646 986,62</b>	<b>6 688 986,62</b>	<b>6 209 674,97</b>	<b>479 311,65</b>	

### Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 3: Arviomäärärahojen ylitykset

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia arviomäärärahojen ylityksiä.

### Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia peruutettavia siirrettyjä määrärahoja.

### Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

	2009	2008
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>4 067 358,41</b>	<b>3 852 191,67</b>
Palkat ja palkkiot	4 017 921,32	3 789 518,50
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	49 437,09	62 673,17
<b>Henkilösivukulut</b>	<b>975 096,09</b>	<b>940 716,91</b>
Eläkekulut	826 807,88	776 058,69
Muut henkilösivukulut	148 288,21	164 658,22
<b>Yhteensä</b>	<b>5 042 454,50</b>	<b>4 792 908,58</b>
Johdon palkat ja palkkiot, josta	467 067,23	453 454,37
- tulosperusteiset erät	6 413,00	0,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	700,00	720,00
- Johto	0,00	0,00
- Muu henkilöstö	700,00	720,00

### Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 6: Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Kuluttajaviraston poistosuunnitelmaa muutettiin 1.10.2009 alkaen. Käyttöomaisuuteen kirjattavan omaisuuden arvonnlisäverottoman hankintahinnan alaraja nostettiin 7000 €oon 1.10.2009 lukien aikaisemmin olleesta 2000 €sta. Poistoajat ja -menetelmät säilyivät ennallaan.

Suunnitelman mukaiset poistot lasketaan tilivirastossa yhdenmukaisin periaattein käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöiän mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintamenosta. Vähäiset omaisuushankinnat, joiden arvonnlisäveroton hankinta-arvo on alle 7000 €(2000 € 30.9.2009 asti) poistetaan kokonaisuudessaan hankintavuonna.

Kuluttajavirastossa on käytössä Raindance'n käyttöomaisuusosajärjestelmä, joka laskee suunnitelman mukaiset poistot hankinta-ajankohdasta lukien.

Kuluttajaviraston poistomenetelmät ja -ajat:

Omaisuusryhmä	Poisto- menetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto %	Jäännösarvo €tai %
112 Aineettomat oikeudet	Tasapoisto	5	20	0
114 Muut pitkävaikutteiset menot	Tasapoisto	5	20	0
119 Keskenäiset aineettomat hankinnat	Ei poistoa	0	0	0
1255 Atk-laitteet ja niiden oheislaitteet	Tasapoisto	3	33,33	0
1256 Toimistokoneet ja laitteet	Tasapoisto	3	33,33	0
1257 Puhelinkeskukset ja muut viestintälaitteet	Tasapoisto	5	20	0
1258 Audiovisuaaliset koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	0
1269 Muut koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	0
127 Kalusteet	Tasapoisto	5	20	0
130 Käyttöomaisuusarvopaperit	Ei poistoa	0	0	0

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 7: Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot**

	Aineettomat hyödykkeet		Yhteensä
	112 Aineettomat oikeudet	119 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2009	264 275,66	23 950,66	288 226,32
Lisäykset	0,00	40 407,69	40 407,69
Vähennykset	-48 898,36	0,00	-48 898,36
Hankintameno 31.12.2009	215 377,30	64 358,35	279 735,65
Kertyneet poistot 1.1.2009	-64 813,38	0,00	-64 813,38
Vähennysten kertyneet poistot	20 671,46	0,00	20 671,46
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-50 535,05	0,00	-50 535,05
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	-727,05	0,00	-727,05
Kertyneet poistot 31.12.2009	-95 404,02	0,00	-95 404,02
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2009</b>	<b>119 973,28</b>	<b>64 358,35</b>	<b>184 331,63</b>

	Aineelliset hyödykkeet			Yhteensä
	125 -126 Koneet ja laitteet	127 Kalusteet	129 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2009	119 284,13	1 230,00	10 924,60	131 438,73
Lisäykset	4 471,56	0,00	0,00	4 471,56
Vähennykset	0,00	0,00	-10 924,60	-10 924,60
Hankintameno 31.12.2009	123 755,69	1 230,00	0,00	124 985,69
Kertyneet poistot 1.1.2009	-73 779,49	-673,00	0,00	-74 452,49
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-28 483,03	-246,00	0,00	-28 729,03
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2009	-102 262,52	-919,00	0,00	-103 181,52
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2009</b>	<b>21 493,17</b>	<b>311,00</b>	<b>0,00</b>	<b>21 804,17</b>

	Käyttöomaisuusarvopaperit ja muut pitkäaikaiset sijoitukset	Yhteensä
	130 Käyttöomaisuusarvopaperit	
Hankintameno 1.1.2009	15 000,00	15 000,00
Lisäykset	0,00	0,00
Vähennykset	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2009	15 000,00	15 000,00
Kertyneet poistot 1.1.2009	0,00	0,00
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2009	0,00	0,00
Arvonkorotukset	0,00	0,00
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2009</b>	<b>15 000,00</b>	<b>15 000,00</b>

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut**

	Muutos		
<b>Rahoitustuotot</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2009-2008</b>
Korot euromääräisistä saamisista	168,89	1344,43	-1175,54
<b>Rahoitustuotot yhteensä</b>	<b>168,89</b>	<b>1344,43</b>	<b>-1175,54</b>

	Muutos		
<b>Rahoituskulut</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2009-2008</b>
Korot euromääräisistä veloista	316,86	33,56	283,30
Muut rahoituskulut	170,00	150,00	20,00
<b>Rahoituskulut yhteensä</b>	<b>486,86</b>	<b>183,56</b>	<b>303,30</b>

<b>Netto</b>	<b>-317,97</b>	<b>1160,87</b>	<b>-872,24</b>
--------------	----------------	----------------	----------------

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 9: Talousarviotaloudesta annetut lainat**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia talousarviotaloudesta annettuja lainoja.

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 10: Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset**

Käyttö- ja rahoitusomaisuus- arvopaperit	Kappale määrä	Markkina- arvo	31.12.2009				31.12.2008	
			Kirjanpito- arvo	Omistus- osuus %	Myynti oikeuksien alaraja %	Saadut osingot	Markkina- arvo	Kirjanpito- arvo
<b>Julkisesti noteeraamattomat osakkeet ja osuudet</b>	<b>1</b>		<b>15 000,00</b>	<b>3,44</b>		<b>0,00</b>		<b>15 000</b>
ICRT B osake	1		15 000,00	3,44		0,00		15 000
<b>Osakkeet ja osuudet yhteensä</b>			<b>15 000,00</b>			<b>0,00</b>		<b>15 000,00</b>

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 11: Taseen rahoituserät ja velat**

31.12.2009	Vaihtuvakorkoiset			Kiinteäkorkoiset			Yhteensä
	Alle 1 vuosi	1-5 vuotta	Yli 5 vuotta	Alle 1 vuosi	1-5 vuotta	Yli 5 vuotta	
<b>Vastaavien rahoituserät</b>							
Rahat, pankkisaamiset ja muut rahoitusvarat	0,00	0,00	0,00	131,90	0,00	0,00	131,90
<b>Yhteensä</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>131,90</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>131,90</b>

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 12: Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut vastuut****Myönnettyt takaukset ja takuut**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia valtiontakauksia ja -takuuta.

**Vastuusitoumukset**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia vastuusitoumuksia.

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 13: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältyviä rahastoituja varoja.

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 14: Taseeseen sisältymättömät rahastoidut varat**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältymättömiä rahastoituja varoja.

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 15: Velan muutokset**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 16: Velan maturiteettijakauma ja duraatio**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

**Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 17: Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot**

Kuluttajavirastolla ei ole tämän liitteen tarkoittamia tietoja ilmoitettavanaan.

**8. ALLEKIRJOITUKSET**

Tilinpäätösasiakirja on hyväksytty Helsingissä 12. päivänä maaliskuuta 2010.

Johtokunta

Sirpa Alitalo

Raimo Hoikkala

Elisa Juholin

Petteri Lehtonen

Janne Makkula

Terhi-Anna Wilska

ylijohtaja

Marita Wilska