



Sopimus  
28.11.2013

## Työ- ja elinkeinoministeriön ja Kilpailu- ja kuluttajaviraston välinen tulossopimus vuodelle 2014

### 1. YLEISTÄ

#### 1.1 Toiminta-ajatus

Kilpailu- ja kuluttajavirasto edistää markkinoiden toimivuutta. Virastossa on kuluttaja-asiamies, joka huolehtii lainsäädännössä hänelle määrätystä valvontatehtävistä. Tavoitteena on terveen ja toimivan kilpailun turvaaminen ja talouden tehokkuuden lisääminen sekä yksityisessä että julkisessa elinkeinotoiminnassa sekä se, että yritykset toimivat vastuullisesti ja että kuluttajat voivat luottaa markkinoiden toimivuuteen ja häiriötilanteiden nopeaan selvittämiseen. Viraston toiminta pyritään kohdistamaan yhteiskunnallisesti merkittäviin asioihin. Lisäksi virasto vaikuttaa yleisesti kilpailun toimivuuteen ja kuluttajien asemaan ja hoitaa sille kuuluvat kansainväliset tehtävät.

#### 1.2 Kytkeä TEMin konsernistrategiaan, tavoitelinjauksiin ja substanssistrategioihin

Kilpailu- ja kuluttajaviraston toiminta tukee työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategian tavoitelinjauksia 1 ja 4:

- Poistamme rakenteellisia kilpailun esteitä (TL 4), jolle on asetettu hallinnonalan yhteiset tulostavoitteet:
  - Kaupan keskittymisestä aiheutuvat haitat vähenevät (tavoitelinjaus 4.1)
  - Julkisten toimijoiden liiketoiminta muuttuu kilpailuneutraaliksi (tavoitelinjaus 4.2)
  - Harmaa talous supistuu (tavoitelinjaus 4.3)
- Edistämme korkean arvonlisän uutta, kasvavaa ja vientiin suuntautuvaa yritystoimintaa (TL 1)

Lisäksi viraston toimintaa ohjaavat kaksi valtioneuvoston substanssistrategiaa, terveen kilpailun edistämishjelma (2012 - 2015) ja kuluttajapoliittinen ohjelma (2012 – 2015) sekä hallituksen rakennepoliittinen ohjelma.

### 2. VAIKUTTAVUUS

Tavoitteena on turvata tasaveroiset kilpailuolosuhteet erikokoisille yrityksille ja kuluttajien etujen mukaiset toimivat markkinat. Tärkeää on vahvistaa kuluttajan asemaa erityisesti passiivisen kilpailun alueilla sekä julkisten palvelujen uudistuskehityksessä. Huomiota kiinnitetään myös rakenteellisten kilpailun esteiden poistamiseen ja erilaisiin syrjiviin ja sitoviin menettelytapoihin,

joiden avulla kilpailijoita pyritään sulkemaan pois markkinoilta. Kuluttajaoikeudellista valvontaa, informaatiota ja vaikuttamista kohdennetaan EU:n kuluttajamarkkinoiden tulostaulun ja kuluttajahallinnon tietopankin kautta saatavan kuluttajapalautteen perusteella toimialoille, joilla esiintyy eniten puutteita markkinoiden toimivuudessa.

**Vaikuttavuuteen tähtäävät keskeiset toimet:**

Vakiinnutetaan uskottava kilpailuneutraliteettivalvonta luomalla tarvittavat valvontamekanismit. Järjestetään neuvontaa julkisen sektorin toimijoille (TL 4.2).

Selvitetään kanta-asiakasjärjestelmien vaikutukset markkinoiden toimivuuteen ja kuluttajan valinnanvapauden toteutumiseen (TL 4.1).

Luodaan edellytykset järjestelmälle, jonka avulla teollisuus saa käyttöönsä tarvitsemansa päivit-  
täistavarakaupan menekkitiedot (TL 4.1).

Arvioidaan yrityskauppa- ja valvonnan säännösten uudistamistarve, muun muassa liikevaihdon kynnysarvojen tarkoituksenmukaisuus. (TL 4.)

Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein varmistetaan, että erityisesti puhelin- ja laajakaistanliittymien sekä maksutelevisiopalveluiden markkinoinnissa ja myyntitilanteissa kuluttaja saa hyödykkeestä lainmukaiset olennaiset tiedot. Valvonnassa kiinnitetään erityistä huomiota sopimusmuutostilanteisiin.

Valvontatoimenpiteitä kohdistetaan velallisen aseman turvaamiseksi ja maksutapoihin liittyviin ongelmiin.

KKV tiedottaa ODR:n<sup>1</sup> käyttöönotosta ja toimintaohjeista ongelmatilanteissa. Kuluttajille tehdään informaatiota eri kuluttajaviranomaisten ja ADR-elinten<sup>2</sup> rooleista kuluttajien ongelmatilanteissa.

Tuetaan virastolle kuuluvin osin valtioneuvoston rakennepoliittisen ohjelman toteuttamista.

**3. TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS**

**3.1. TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA**

	Toteuma 2011	Toteuma 2012	Tavoite 2013	Tavoite 2014
<b>Kilpailu- ja kuluttajavalvonta on tehokasta ja ongelmia ennaltaehkäisevää:</b>	-	-	kyllä	kyllä
— Uskottava "hard core"-kartellien vastaisen politiikan vahvistaminen (sidosryhmien arvio 1—5), (TL 4.3)	4,0	3,8	>4,0	>4,0
— Seuraamusmaksuesitysten määrä merkittävässä kilpailuvalvonnan I-II luokan asioissa (kpl), (TL 4.3)	1	1	>1	>1

<sup>1</sup> EU-asetuksen mukainen kuluttajariitojen verkkovälitteinen riidanratkaisu

<sup>2</sup> Tuomioistuimen ulkopuolinen kuluttajariitojen ratkaisuelin



	Toteuma 2011	Toteuma 2012	Tavoite 2013	Tavoite 2014
— Yrityskauppa- ja valvonnalla estetään tehokkaasti keskittymien kilpailuongelmat (sidosryhmien arvio 1—5), (TL 4)	3,6	3,5	> 3,7	> 3,7
— Kuluttaja-asiamiehen toimenpiteistä johtuvien muutosten määrä, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajansuojalainsäädännön mukaiseksi (kpl)	-	-	-	130
— Vakuuksien riittävyys valmismatkaliikkeiden konkurssitapauksissa (%)	100	96	100	100
— Valmismatkaliikevalvonnan vakuuspäätösten laatuindeksi (ind) <sup>3</sup>	1,26	1,05	1,0-1,1	1,0-1,1
— Markkinoiden toimivuutta koskevien analyysit (kpl)	-	-	-	5
<b>Kuluttajilla on käytettävissään ajankohtaiset, helppokäyttöiset ja itsepalveluna sujuvasti toimivat verkkopalvelut</b>				
— Verkkopalvelujen kuluttajaosion käyntimäärä/kk <sup>4</sup>			155 000	120 000
<b>Käsittelyajat pysyvät kohtuullisena</b>				
— Yli 3 vuotta käsittelyssä olleet kotimaisten kilpailunrajoitustapaukset (lkm)	16	9	0	0
— Vaikuttavuusluokka 3 kilpailuasioden käsittelyaika (mediaani, pv)	28	30	<30	<30
— Valmismatkaliikkeiden rekisteröintihakemusten käsittelyaika (pv)	6	14	7	7
<b>Kuluttajan asema turvataan ETA-alueen rajat ylittävässä kaupassa opastamalla kuluttajia ja tarjoamalla tukea yksittäisissä riitatapauksissa</b>				
— Komission suoritusarvio Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen toiminnasta <sup>5</sup>	Keski- määräis- tä pa- rempi	erin- omainen	hyvä	hyvä
<b>Viraston ohjaus tukee alue- ja paikallishallinnon tehtävien tehokasta hoitamista</b>				
— Järjestetyn koulutuksen asiakastyytyväisyys	4,0	4,0	>3,5	> 4,0
<b>Sidosryhmäkysely</b>				
<b>CAF- laatujärjestelmän mukainen arviointi</b> (arviointi toteutetaan joka toinen vuosi)	-	-	kyllä	kyllä
	-	-	kyllä	ei

<sup>3</sup> Vakuuspäätösten laatuindeksi kuvaa sitä miten hyvin yrityksille ennakoon asetetut vakuudet vastaavat yritysten myynnin mukaista todellisia vakuustarvetta. Laatuindeksin ollessa > 1, on ylivakuutta ja < 1 alivakuutta.

<sup>4</sup> Vuoden 2014 tulostavoiteluvussa on otettu huomioon Kuluttaja-lehden siirtyminen pois virastosta. Lehden osuus käyntimäärästä on ollut noin 50 000 käyntiä vuodessa.

<sup>5</sup> Komission suoritusarvioinnin asteikossa tapahtui muutos vuonna 2012

### 3.2. TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

#### Taloudellisuus ja tuottavuus

Henkilötyövuosien jakautuminen toiminnoittain	Toteuma 2011	Toteuma 2012	Tavoite 2013 <sup>6</sup>	Tavoite 2014
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	-	-	23	30
Kilpailuvalvonta	-	-	55	59
Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja taloudelliset hyvitykset	-	-	26	27
Kuluttajainformaatio	-	-	12	7
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus	-	-	9	6
Hallintopalvelut <sup>7</sup>	-	-	22,5	22
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>138,7</b>	<b>142,8</b>	<b>147,5</b>	<b>151</b>

#### Maksullisen ja yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

Kustannusvastaavuudet	Toteuma 2011	Toteuma 2012	Tavoite 2013	Tavoite 2014
— Valmismatkaliikerekisterin maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (%)	75	62	100	100
— Euroopan kuluttajakeskus –hankkeen kustannusvastaavuus (%)	36	35	-	38

Kokonaistuottavuuden muutos (%), Tilastokeskus)

2

### 4. HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

Luodaan virastolle yhteinen arvopohja ja toimintakulttuuri, jossa viraston vaikuttavuus on korkealla tasolla ja jossa virkamiehillä on edellytykset parhaimpaan suoritukseensa. Vuoden 2014 aikana kehitetään ja käyttöön otetaan KKV:n esimiestyön yhtenäiset tavat esimiesvalmennusta ja työpajoja hyödyntäen.

	Toteuma 2011	Toteuma 2012	Tavoite 2013	Tavoite 2014
— Henkilötyövuosien kehitys (htv)	138,7	142,8	147,5	151
— Sairauspoissaolojen muutos (+/- työpäivää/htv) <sup>8</sup>	-	-	-	-0,5
— Johdon toiminta esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä (1-5)	-	-	3,4	3,4
— Töiden yleinen organisointi työyhteisössä (1-5)	-	-	3,3	3,4
— Tulos- ja kehityskeskustelujen toimivuus osaamisen kehittämisessä (1-5)	-	-	3,3	3,4
— Esimiesten ja johdon asettamat mahdollisuudet uudistua työssä (1-5)	-	-	3,5	3,5
— Työyhteisön avoimuus asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa (1-5)	-	-	3,3	3,4
— Työn innostavuus ja työssä koettu ilo (1-5)	-	-	3,6	3,7

<sup>6</sup> Henkilötyövuosien jakautuminen toiminnoittain on laskennallinen arvio ja ei sisällä olettamuksia vuoden 2013 aikana laadittavan strategian vaikutuksista työpanoksen kohdentumiseen.

<sup>7</sup> Hallintopalvelut = asiakirja-, tieto-, talous- ja henkilöstöhallinto sekä muut hallintopalvelut

<sup>8</sup> Sairauspoissaolojen määrä (työpäivää/htv): 2011 tot. 8,6, 2012 tot. 9,3, 2013 tav. < 9,0, 2014 tav. < 8,5.

## 5. RESURSSIT

Vuoden 2014 talousarvioesityksessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston nettomäärärahaa on 11 331 000 euroa.

## 6. MUUT ASIAT

Kilpailu- ja kuluttajavirasto jatkaa palveluiden ja toiminnan suunnitelmallista sähköistämistä vuonna 2013 valmistuneen sähköistämissuunnitelman mukaisesti. Palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti hyödyntäen julkishallinnon ja hallinnonalan yhteisiä ratkaisuja ja toimintamalleja.

Kuluttaja-asiamiehen valvonnan prosesseja parannetaan ja tehostetaan. Kuluttajahallinnon tietopankki –hankkeessa (KUTI) vuonna 2014 keskeistä on erityisesti kuluttajahallinnon yhteinen sanastotyö ja eNeuvojan valmistelu.

Virasto valmistautuu valtion toimialariippumattomien ICT-tehtävien siirtoon TORI-palvelukeskukseen. Viraston aikataulu hankkeessa on lokakuu 2015.

## 7. RAPORTOINTI

Tulosopimuksen budjettivuoden tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan tilinpäätöksessä ja siihen kuuluvassa toimintakertomuksessa. Tulosopimuksen toteutumista arvioidaan ministeriön antamassa tilinpäätöskannanotossa toimintavuotta seuraavan vuoden kesäkuussa sekä puoli-vuotistoteumaa syksyn tulosneuvottelujen yhteydessä. Raportointi tulostavoitteiden toteutumisesta tapahtuu kaksi kertaa vuodessa valtion tulostietojärjestelmään Netraan: 30.6. tilanteesta 30.8. ja 31.12. tilanteesta 15.3. mennessä. Tavoitelinjausten alaisten tulostavoitteiden raportointi tapahtuu myös Netraan 30.6. tilanteesta 30.8. ja 31.12. tilanteesta mahdollisuuksien mukaan 31.1. mennessä.

Työ- ja elinkeinoministeriössä 28.11.2013

Työ- ja elinkeinoministeriön puolesta



Pekka Timonen  
ylijohtaja



Tapio Laamanen  
kaupallinen neuvos

Kilpailu- ja kuluttajaviraston puolesta



Juhani Jokinen  
pääjohtaja



Veli-Matti Pulli  
hallintojohtaja