

**KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON
TILINPÄÄTÖS VUODELTA
2021**

SISÄLLYSLUETTELO

1 TOIMINTAKERTOMUS	3
1.1 JOHDON KATSAUS	3
1.2 TULOKSELLISUUS	5
1.3 VAIKUTTAVUUS	6
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus	6
1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus	18
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS	18
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus	18
1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	20
1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus	22
1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA	23
1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN	24
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI	29
1.7.1 Rahoituksen rakenne	29
1.7.2 Talousarvion toteutuminen	29
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma	30
1.7.4 Tase	32
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA	32
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET	34
1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ	34
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot	34
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot	34
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA	35
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA	36
4. TASE	37
5. LIITETIEDOT	38
6. ALLEKIRJOITUS	42

1 TOIMINTAKERTOMUS

1.1 JOHDON KATSAUS

Vuoden 2019 aikana tehdyt muutokset viraston hallinnolliseen johtamiseen ja substanssiasioden koordinoimiseen viraston ylimmän johdon tasolla ovat vakiintuneet. Viraston johtoryhmä vastaa viraston strategia- ja kehitystehtävistä sekä hallinnollisista asioista. Nelihenkinen työnantajaryhmä (pääjohtaja, ylijohtajat, hallintojohtaja) kokoontuu säännöllisesti viikoittain ja valmistelee hallinnolliset asiat johtoryhmään. Viraston substanssiasioden koordinointi tapahtuu viikoittain kokoontuvassa ohjausryhmässä. Ohjausryhmässä keskustellaan säännöllisesti kilpailu- ja kuluttajavastuualueiden sekä vaikutusarviointiyksikön välisen työn yhteensovittamisesta sekä kilpailu- ja kuluttajapolitiittisista linjauksista.

Vuonna 2019 perustettu vaikutusarviointiyksikkö toimii sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Vaikutusarviointiyksikön perustamisen tarkoituksena oli vaikuttaa siihen, että kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaa kehitetään tietopohjaisesti hyödyntäen sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä. Kilpailu- ja kuluttajapolitiikan saralla keskusteluissa on kuluneen vuoden aikana ollut teemoja, joihin KKV on osallistunut aktiivisesti sekä tuottamalla erilaisista asioista faktatietoa että esittämällä omia kantojaan sekä julkisessa keskustelussa että erilaisissa työryhmissä. Tällaisia teemoja olivat muun muassa kannanotot rahapelipolitiikkaan, taksipalveluiden julkiseen kilpailutukseen ja hankintalaissa määriteltyjen julkisomisteisten sidosyksiköiden toimintaan markkinoilla. Lisäksi nostettiin keskusteluihin yrityskauppalavonnan mahdollisuus puuttua vain korkeat liikevaihtorajat ylittäviin kauppoihin. Viraston ministeriön pyynnöstä tekemän selvityksen mukaan Suomessa voi tämän vuoksi tapahtua merkittävää markkinoiden keskittymistä ilman viranomaisen puuttumis- mahdollisuutta.

Kilpailuvastuualueen voimavaroja on vuonna 2021 suunnattu kansantaloudellisesti merkittävimpiin kilpailunrajoituksiin ja markkinoiden haitallisen keskittymisen estämiseen. Yrityskauppojen kielteisiä vaikutuksia ehkäistiin kolmella sitoumuspäätöksellä. Kartelliasioissa tehtiin kaksi uutta markkinaoikeusesitystä, joista toinen koski isännöintialaa ja toinen yhteistarjoustusta joukkoliikenteessä. Virasto sai päätökseen keväällä 2019 aloitetut 13 taksimarkkinaa koskevaa tutkintaansa, joista 12 johti välitysyhtiön toimintatapojen muutokseen. Yhdessä taksiasiasissa annettiin kieltopäätös. Vireillä on useampia laajoja tutkintoja liittyen epäiltyihin kartelleihin ja muuhun kiellettyyn kilpailun rajoittamiseen. Virastolla on lisäksi edelleen käynnissä useita merkittäviä kartellioikeudenkäyntejä liittyen aiempien vuosien markkinaoikeusesityksiin. Vuoden aikana on kehitetty valmiutta hyödyntää tarjousdataa kartellien torjunnassa, nimettömien vihjeiden käsittelyä ja toteutettu uusia yritys-tarkastuksia epäiltyjen rikkomusten selvittämiseksi.

Kuluttaja-asiamiehen valvontatyötä on suunnattu erityisesti menettelyihin, jotka tuottavat eniten haittaa ja menetyksiä kuluttajille. Valvontatoiminnan kohteena ovat olleet muun muassa etämyynti, puhelinmyynti, luotot, sähkö, vaikuttajamarkkinointi ja ympäristömarkkinointi. Valvontatoimenpiteitä on suunnattu myös matkailusektorilla ja tapahtuma-alalla koronapandemiasta kuluttajille aiheutuvien taloudellisten menetysten korjaamiseen. Kuluttaja-asiamies on panostanut valvontatoiminnassaan varsinaisten valvontakeinojen ohella yhteistyöhön eri toimialojen kanssa laatimalla linjauksia, vakiosopimusehtoja ja ohjeistuksia. Lisäksi kuluttaja-asiamies on osallistunut lukuisten lainsäädäntöhankkeiden kuulemisiin ja osallistunut oikeusministeriön työryhmissä EU-direktiivien täytäntöönpanoon. Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota erityisesti kuluttajansuojan perusoikeuksien toteutumiseen ja painottanut kuluttajan valinnanvapauden merkitystä ja kuluttajakäyttötymisen huomioon ottamista sääntelyssä.

Kuluttajaneuvonnan kysyntä tasaantui verrattuna viime vuoteen, kun koronaan liittyneet matkojen ja tapahtumien peruutusilanteisiin liittyneet ongelmat vähenivät. Puhelinneuvonnan kysyntä palautui viime vuoden tasolle, sähköisten yhteydenottojen määrä säilyi lähes viimevuotisella,

edellisestä vuodesta noin 50 % kasvaneella tasolla ja itsepalvelukanavien käyttö lisääntyi jonkin verran.

KKV:n toimivaltuuksia on vahvistettu lainsäädännöllä sekä kuluttajansuoja- että kartellivalvonnassa. Muutokset lisäävät viraston mahdollisuutta puuttua kuluttajille ja kansantaloudelle haitallisiin yritysten menettelytapoihin. Erityisen tärkeinä muutoksina voidaan pitää kartellivalvonnan osalta toimialajärjestöjen toiminnan sanktioinnin ja seuraamusmaksujen määrän arvioinnin terävöittämistä sekä kuluttaja-asiamiehen valvontakeinojen tehostamista seuraamusmaksun käyttöönotolla. Viraston toimivaltaa valvoa yrityskauppojen kielteistä keskittymistä rajaavat kuitenkin edelleen hyvin korkeat liikevaihtorajat. Nykyiset liikevaihtorajat mahdollistavat näiden toimialojen monopoli-soimisen jopa yhden yrityksen hallintaan ilman kilpailuviranomaisen puuttumismahdollisuutta. Virasto on pyrkinyt vaikuttamaan siihen, että lainsäädäntöä muutettaisiin niin, että yrityskauppa-valvonnalla voitaisiin tehokkaasti estää kotimarkkinoiden kilpailullisuuden merkittävää heikkene-mistä.

Viraston kehittämisen johtaminen tapahtuu vuoden 2019 lopussa määritellyn strategian mukaisesti. Kilpailu- ja kuluttajaviraston strategisena tavoitteena on tuottaa kuluttajille ja kansantaloudelle mahdollisimman paljon lisäarvoa markkinoiden toimivuuden parantamiseksi ja kuluttajien tietoisuuden lisäämiseksi. Strategiaa toteutetaan viiden kehityshankkeen avulla: *tehostamme priorisointia, panostamme henkilöstöön, kehitämme johtamista, lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä ja hyödynnämme digitaalisuutta*. Strategian kolmevuotinen täytäntöönpano alkoi vuonna 2020 ja alaprojektien täytäntöönpano eteni vuoden 2021 aikana suunnitellusti.

Digitalisaation kehittämistä koskeva strateginen kehityshanke uudistettiin vuoden 2021 aikana. Viime vuonna perustettuun ICTD-yksikköön nimitettiin tämän vuoden keväällä uusi johtaja ja viraston digivisio uudistettiin yhteistyössä ministeriön kanssa. Virastolla on vahva pitkän tähtäimen visio digitalisaatiolle ja sitä tukeva tiekartta. Visio kytkeytyy Digital Government -tavoitteeseen. Strategisena tavoitteena on, että digitalisointi tuottaa yrityksille ja kuluttajille lisäarvoa tuottamalla dataa ja sujuvaa asiointia sekä tehostaa viraston oma toimintaa vapauttaen resursseja manuaalisesta rutiinistyöstä yhteiskunnallisesti vaikuttavampaan työhön. Vastuualueiden yhteiset tarpeet ohjaavat digitalisaation kehitystä yhä selvemmin. Asiantajajärjestelmän uudistus ja massadatakyykykkyyksien kehittämiseen tähtäävä hanke palvelevat sekä kilpailu- että kuluttajavastuualuetta.

Vaikuttavuuden ja näkyvyyden lisäämisen tähtäävän strategisen kehityshankkeen puitteissa uudistettiin verkkopalvelu, joka avattiin joulukuussa 2021. Suunnittelussa korostettiin asiakas-lähtöisyyttä. Viraston tavoitteiden toteutumista tuettiin lisäämällä toiminnan ja tulosten näkyvyyttä, esimerkiksi tiedotustilaisuus isännöintialan kartellista ja rahapelaamisen loppuraportista saivat hyvin julkisuutta. Sidosryhmien edustajille tarjottiin heidän tarpeitaan palvelevia sisältöjä heidät parhaiten tavoittavissa kanavissa. Kuluttajia aktivoitiin tiedotteilla ja sosiaalisessa mediassa välttämään erilaisia riskejä ja ongelmatilanteita. Toimialajärjestöille julkaistiin verkossa tietopaketti kilpailulain noudatta-misen tueksi. Kilpailuvalvonnan sidosryhmille järjestettiin webinaari kilpailulain uudistuksista ja ikäihmisten kanssa toimiville tahoille ikäihmisten kuluttajansuojasta. KKV-päivässä tuotiin sidosryhmille esiin datatalouteen liittyviä näkökantoja ja huolenaiheita yhteisesti keskusteltavaksi.

Priorisoinnin tehostamiseen tähtäävän strategisen kehityshanke on konkretisoitunut viraston strategista tavoitetta tuottaa kuluttajille ja kansantaloudelle mahdollisimman paljon lisäarvoa. Jokainen viraston toiminto on määrittänyt oman roolinsa yhteiskunnallisen lisäarvon tuottamisessa. Jokaiselle toiminnolle määritetään priorisointiperiaatteet tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Vaikuttavuuden maksimointiin pyritään hyödyntämällä viraston sisäistä osaamista joustavasti yli yksikkö- ja vastuualuerajojen sekä tekemällä aktiivista yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi muiden viranomaisten kanssa. Myös raportoinnissa painotetaan vaikuttavuuden ja yhteiskunnallisen lisäarvon tuottamista suoritteiden sijaan.

Henkilöstöön panostamista koskevan strategisen kehityshankeen yhteydessä systematisoitiin osaamisen kehittämistä virastossa KKV Akatemia ja Taitotalo-hankkeilla, joilla viraston sisäistä koulutusta kehitetään systemaattisesti. Tavoitteena on tehostaa viraston koulutusrahojen käyttöä ja laajentaa koulutustarjontaa. Hybridityöhön siirtymistä suunniteltiin huolella tavoitteena työn sujumisen ja yhteisöllisyyden varmistaminen tilanteessa, missä entistä laajempi joukko ihmisiä tekee etätöitä. Henkilöstön digiosaamista on vahvistettu edelleen järjestämällä ns. digiklinikoita ajankohtaisista ja tarvittavista digitaaloista, kuten etätöskentelyvälineistä.

Johtamisen parantamiseen tähtäävässä strategisessa kehityshankkeessa keskityttiin kuluvan vuoden aikana työnteon suunnitelmallisuuden lisäämiseen virastossa. Tavoitteeseen on pyritty ensivaiheessa jakamalla sisäisesti aiempaa systemaattisemmin parhaita käytäntöjä projektimaisesta työnteosta. Lisäksi ollaan järjestämässä koulutusta projektityön välineistä ja tavoista. Kilpailu- ja kuluttajavastuualueen ja vaikutusarviointiyksikön välisen yhteistyön kehittämiseen on panostettu hiomalla ohjausryhmän toiminnan sujuvuutta ja kehittämällä lausuntoprosessia. Virastolle strategiassa vahvistetut arvot yhdessä saavuttaminen, riippumattomuus ja vastuullisuus ovat aktiivisessa käytössä johtamistyössä ja vaikeissa päätöksentekotilanteissa.

1.2 TULOKSELLISUUS

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välisessä 14.12.2020 allekirjoitetussa tulossopimuksessa vuosille 2021–2024 viraston toiminnalliselle tuloksellisuudelle on asetettu neljä tulostavoitetta. Taulukossa on esitetty nämä tavoitteet toteutuneen.

Tavoitteita käsitellään toimintakertomuksessa tarkemmin seuraavasti. KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille (tavoite 1) käsitellään jaksossa 1.3. KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa (tavoite 2) ja kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen (tavoite 4) käsitellään jaksossa 1.6. ja digikypsyyden (tavoite 3) jaksossa 1.5.

Toiminnallinen tuloksellisuus vuosina 2019–2021

	2019 Toteuma	2020 Toteuma	2021 Tavoite	2021 Toteuma
TAVOITE 1: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE) Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5)	-	-	>3,8	4,2
TAVOITE 2: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE) Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5)	-	-	>3,8	4,2
TAVOITE 3: Digikypsyysoindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat että virastojen digivalmiudet kasvavat. (itsearvio, asteikko 1–5)	-	3,3	>3,1	3,4
TAVOITE 4: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen. Mittari: VMBaro -henkilöstökysely (1–5)	3,70	3,86	>3,8	3,90

1.3 VAIKUTTAVUUS

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Tavoite 1: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE)

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >3,8, toteutuma 2021 4,2 (2020: na)

KKV:n tehtävänä on varmistaa, että markkinat toimivat mahdollisimman hyvin kansantalouden ja kuluttajien eduksi. Viraston toiminnan vaikuttavuus ilmenee tämän yhteiskunnallisen lisäarvon tuottamisena. Sidosryhmät arvioivat tämän tavoitteen toteutuvan hyvin.

Jokainen viraston toiminto on määritelty strategian mukaisesti sen, miten sen toiminta tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa parantamalla markkinoiden toimintaa. Yhteiskunnallista lisäarvoa tuotettiin näin määritetyillä vaikuttavuustavoitteilla viraston eri toiminnoissa seuraavasti:

Vaikutusarviointiyksikkö edistää markkinoiden tehokasta toimintaa kuluttajien eduksi arvioimalla markkinoiden toimivuutta ja eri sääntelyvaihtoehtojen vaikutuksia:

- Vuonna 2021 vaikutusarviointiyksiköstä valmistui kahdeksan tutkimusta, joissa arvioitiin joko markkinoiden, tai yleisemmin kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyvän sääntelyn, toimivuutta tai potentiaalisia vaihtoehtoja. Lisäksi viraston lausunnossa arvioitiin erilaisten sääntelymuutosten vaikutusta kuluttajien asemaan ja markkinoiden toimivuuteen.
- Useamman vuoden kestänyt ja useampia julkaisuja tuottanut projekti rahapelimarkkinoiden toimivuudesta ja vaikutuksesta erityisesti haavoittuvampiin kuluttajiin (peliongelmaisiiin) valmistui. Hankkeessa tarkasteltiin myös erilaisia sääntelyvaihtoehtoja, joita on tuotu esiin julkisessa keskustelussa ja esitelty päätöksentekijöille.
- Taksimarkkinoita luotaavasta projektista valmistui ensimmäinen julkaisu, joka keskittyi taksipalveluiden julkiseen kilpailuttamiseen. Vuoden aikana saatiin myös kyseistä markkinaa koskevia aineistoja Kelalta ja Traficomilta sekä aloitettiin uuden kyselytutkimuksen suunnittelu. Näillä tähdätään vuonna 2018 tiukasta sääntelystä vapautetun taksimarkkinan nykyisen toimivuuden tarkasteluun.
- Virasto julkaisi kesäkuussa selvityksen yrityskauppavalvonnan liikevaihtorajojen muutostarpeesta. Selvitys osoitti, kuinka nykyisellä kilpailulailla markkinoiden keskittymiskehitykseen ei voida kunnolla puuttua. Nykyiset liikevaihtorajat ovat liian korkeat Suomen kansantalouteen ja paikallisten markkinoiden kokoon nähden. Liikevaihtorajojen alle jää kokonaisia toimialoja ja Suomessa toteutetaan vuosittain useita kilpailulle ja kuluttajille haitallisia yrityskauppoja, jotka eivät tule viraston tutkittavaksi, koska valvontarajat ovat liian korkeat
- Vuoden aikana viimeisteltiin myös kaksi muuta tutkimusraporttia, jotka luovat pohjaa kilpailu- ja hankintalain kehittämiseksi. Katsaus Pohjoismaiden, Saksan ja Australian kilpailuneutraalisääntelyyn toimii "keittokirjana" sääntelyn kehittäjille, ja Sidosyksiköiden ulosmyynti –raportissa tehtiin väliraportointia sen suhteen, millaista on hankintayksiköiden sidosyksiköiden toiminta.
- Töitä jatkettiin myös raideliikenteen, lääkkeiden ja veden jakeluun sekä jätteiden keräykseen liittyvien selvitysten parissa. Kaikki kyseiset markkinat/toiminnot ovat sellaisia, joihin arvioitiin liittyvän tarvetta varmistaa niiden toimiminen kuluttajien eduksi. Muun muassa näiden projektien tuloksia tullaan raportoimaan vuonna 2022.

- KKV on ollut aktiivisesti mukana lainsäädäntö-, työryhmä- ja kilpailunedistämistyössä koskien digitaalista henkilöllisyyttä ja sähköistä tunnistamista. KKV laati yhdessä Traficomien kanssa sähköistä tunnistamista koskeneen markkinaselvityksen "Sähköisen tunnistamisen markkinat – Sähköinen tunnistaminen turvallisen asiointin mahdollistajana", joka valmistui maaliskuussa 2021. Markkinaselvitys liitettiin osaksi digitaalista henkilöllisyyttä ja sen kehittämistä koskevaa VM:n selvitys- ja arviointityötä. Lisäksi on oltu mukana reaaliaikaisen maksamisen edistämistä selvittävässä työryhmätyössä ja Suomen Pankin vetämän maksuneuvoston työssä. Vastaavassa vaikuttamistyössä on oltu aktiivisia myös esimerkiksi liikenne-, jätehuolto- ja sotesektoreilla.

Kartellivalvonta ennaltaehkäisee kartellitoimintaa paljastamalla ja sanktioimalla kartelleja:

- Kartellivalvonnalla on käynnissä useita merkittäviä kartellioikeudenkäyntejä.
- KKV teki helmikuussa 2021 esityksen markkinaoikeudelle isännöintialan kartelli- ja hintasuositusasiassa. KKV esitti, että markkinaoikeus määrää yhteensä noin 22 miljoonan euron seuraamusmaksut kuudelle isännöintialan yritykselle sekä Suomen Isännöintiliitto ry:lle. Esityksen kohteena olevat yritykset olivat tehneet vuosina 2014–2017 suunnitelmallisesti yhteistyötä nostaakseen hintojaan ja vaikuttaakseen koko toimialan hintatasoon. Isännöintialalla korkeampien hintojen maksajina ovat viime kädessä olleet taloyhtiöiden asukkaat.
- Syyskuussa KKV esitti markkinaoikeudelle yhteensä lähes 1,9 miljoonan euron seuraamusmaksun määräämistä kartellinomaisista yhteistarjousista Turun seudun joukkoliikenteessä. Kiellettyyn yhteistyöhön osallistui kuusi alueen joukkoliikenteessä toimivaa yritystä. Viraston arvion mukaan yhteistarjousilla poistettiin yritysten keskinäinen kilpailu tarjouskilpailuissa. Menettely toteutettiin aikana, jolloin julkisia joukkoliikennemarkkinoita avattiin kilpailulle. Menettelyn seurauksena tilaaja on saanut kyseisissä tarjouskilpailuissa todennäköisesti vähemmän kilpailevia tarjouksia kuin se olisi muutoin saanut. Yhteistarjouksia esiintyy Suomessa paljon ja esitys linjaa viraston näkemystä yhteistarjousten kilpailuoikeudellisesta arvioinnista.
- Markkinaoikeus vahvisti maaliskuussa 2021 antamallaan ratkaisulla viraston joulukuussa 2018 antaman esityksen siitä, että kolme rakennuseristevalmistajaa on syyllistynyt valtakunnalliseen hintakartelliin. Kartelli oli omiaan nostamaan rakennuskustannuksia niin julkisin kuin yksityisin varoin toteutettavissa rakennushankkeissa, ja sen vaikutukset ulottuivat yksittäisiin kuluttajiin, yrityksiin sekä julkisen sektorin toimijoihin. Markkinaoikeuden päätös oli pääosin viraston seuraamusmaksuesityksen mukainen. Markkinaoikeuden päätöksestä on valitettu korkeimpaan hallinto-oikeuteen ja vuoden 2021 aikana asiassa käytiin kirjallista prosessia KHO:ssa.
- Toukokuussa virasto määräsi Hyvinkään alueella toimivia taksiryttäjiä lopettamaan kartelliyhteistyön alueen taksimarkkinoilla. Ryttäjät olivat sopineet, että ne eivät ota kyytejä taksitolpilla omien ajovurojensa ulkopuolella. Päätös linjaa taksialalle viraston kantaa ajovurojärjestelmään kilpailulle avatuilla taksimarkkinoilla.
- KKV esitti vuonna 2014 markkinaoikeudelle seuraamusmaksun määräämistä voimajohtorakentaja Eltelille tarjouskartellista toisen voimajohtorakentajan, Empower Oy:n kanssa. Markkinaoikeus oli 30.3.2016 antamassaan päätöksessään katsonut näytetyksi, että yhtiöiden edustajat olivat vuosina 2004–2007 KKV:n esittämällä tavalla keskustelleet tulevista voimajohtohankkeista ja ainakin joidenkin projektien jakamisesta yhtiöiden kesken, mutta hylännyt KKV:n esityksen vanhentuneena. KKV valitti ratkaisusta KHO:een, joka puolestaan pyysi asiassa ennakkoratkaisua EU:n tuomioistuimelta. Keskeisin kysymys tapauksessa on koskenut tarjouskartellin kestoja ja rikkomuksen mahdollista vanhentumista. EUT antoi

tammikuussa 2021 asiassa ennakkoratkaisun, jonka mukaan tarjouskartelli kestää siihen saakka, kunnes rakennusurakkaa koskevan sopimuksen olennaiset piirteet ja rakennusurakasta maksettava kokonaishinta on määritetty lopullisesti. Elokuussa 2021 annetussa KHO:n tuomiossa seuraamusmaksuesitys katsottiin vanhentuneeksi.

- Autokoulukartellia koskevan asian suullinen käsittely ajoittui syksyille 2020. Markkinaoikeuden päätös asiassa saatiin 14.12.2020, ja KKV katsoi aiheelliseksi valittaa markkinaoikeuden ratkaisusta KHO:een. Kirjelmöinti asiassa jatkui keväällä ja KHO:n päätös saatiin elokuussa 2021. KHO määräsi Uudenmaan autokouluyhdistykselle ja sen hallituksessa toimineelle kolmelle autokoululle seuraamusmaksut kilpailulain vastaisista hintasuosituksista. Ratkaisussaan KHO selkeästi totesi lainvastaisiksi tällaiset menettelyt, joiden tavoitteena oli vähentää haitalliseksi koettua hintakilpailua ja saada autokouluyrittäjät nostamaan hintojaan kuluttajien vahingoksi. Tuomioistuin ei sen sijaan pitänyt KKV:n esittämää näyttöä alueellisesta hintakartellista riittävänä, mutta totesi kuitenkin päätöksessään, että asiassa on viitteitä siitä, että autokoulut olisivat kilpailulaissa kielletyllä tavalla yhdenmukaistaneet hintojaan.
- Vuoden 2021 aikana on käytetty resursseja kehittämään mahdollisuutta hyödyntää tarjousdataa kartellien torjunnassa. Julkiset hankinnat kilpailuilta markkinoilta ovat eräiden arvioiden mukaan noin 31 miljardia euroa vuodessa ja tämä kokonaisuus on kartelleille otollista maaperää. Virasto on kehittänyt valmiutta saada ja analysoida tarjousdataa mahdollisen kartellikäyttäytymisen havaitsemiseen.
- Kartellivalvonnassa on ollut esiselvityksessä vuonna 2021 yli kymmenen kartelliepäilyä. Koronapandemiasta huolimatta vuonna 2021 toteutettiin terveysturvallisesti joitakin yritystarkastuksia ja KKV:n tiloissa toteutettuja jatkettuja tarkastuksia. KKV osallistui myös komission metsäyhtiöihin kohdistuneisiin yritystarkastuksiin.
- KKV:n vihjepankin anonyymitoiminto otettiin käyttöön vuoden 2021 aikana, mikä helpottaa huomattavasti nimettömänä vastaanotettujen vihjeiden käsittelyä ja edistää näin ollen tehokasta esiselvitystä ja toimivaa kilpailuvalvontaa. Tietoteknisen tutkinnan resursseja on jouduttu suuntamaan kartelliasioiden laajoja tarkastusaineistoja sisältäviin asiakirjajulkisuusprosesseihin. KKV on jatkanut aktiivista yhteistyötä korruptionvastaisessa viranomaisverkostossa. Yhteistyö on erityisen tiivistä Verohallinnon, poliisin ja laajemmin Hamaan talouden selvitysryhmän kanssa.

Kilpailuvalvonnalla turvataan markkinoiden toimivuutta kielletyiltä sopimuksilta ja menettelyiltä, jotka keinotekoisesti vähentäisivät kilpailua ja olisivat kuluttajille haitallisia:

- Keväällä 2020 virasto esitti markkinaoikeudelle, että Isojoen Konehalli Oy:lle (IKH) tulisi määrätä 9 miljoonan euron seuraamusmaksu kielletystä määrähinnoittelusta. IKH on maahantuonti- ja rautakauppayritys, joka myy tuotteita suoraan kuluttajille sekä suurelle joukolle jälleenmyyjä. Viraston näkemyksen mukaan IKH:n menettely on estänyt jälleenmyyjien välisen hintakilpailun ja näin nostanut asiakkaille myytävien tuotteiden hintoja. Asian oikeudenkäynti on työllistänyt kilpailuvalvontaa vuoden 2021 aikana. Syksyllä 2021 asiassa järjestettiin laaja suullinen käsittely markkinaoikeudessa.
- Vuoden 2021 aikana virasto sai päätökseen useita taksimarkkinoita koskevia tutkintoja kilpailunrajoitusepäilyistä. KKV avasi keväällä 2019 yhteensä 13 tutkintaa, joissa epäiltiin Kela-kyytejä välittäviä välitysyhtiöitä kilpailulain vastaisista menettelyistä. Viimeiset tutkinnat päätettiin joulukuussa 2021. Kaikkiaan 13 aloitetusta tutkinnasta 12 päätettiin sillä perusteella, että tutkinnan kohteena oleva taksien välitysyhtiö muutti toimintaansa ja poisti viraston alustavassa arvioinnissa ongelmallisiksi havaitsemia toimintatapoja. Vuonna 2018 tapahtunut taksimarkkinoiden avaaminen kilpailulle on ollut alalle suuri murros KKV on pyrkinyt kilpailuvalvonnan keinoin varmistamaan sen, että taksimarkkinoilla ei olisi sellaisia

yrietysten muodostamia kilpailunrajoituksia, jotka estäisivät markkinan toimimisen kuluttaja-asiakkaiden eduksi.

- Vuoden 2021 aikana kilpailuvalvonnassa on ollut edellä mainittujen lisäksi vireillä useita laajoja tutkintoja epäilyistä kilpailunrajoituksista. Tutkinat ovat koskeneet muun muassa lääkemarkkinoita, sähköistä viestintää, kirja- ja kustannusala, LVI-infratuotteita ja postisektoria.
- Kilpailuvalvonta on myös viestinyt aktiivisesti tekemistään päätöksistä ja seuraamusmaksu-esityksistä. Yrietysten ja yleisön tietoisuus KKV:n valvontatoiminnasta ja puuttumisesta kilpailurikkomuksiin on tärkeää, jotta valvonnan tehokkuus ja kilpailusääntöjen ennaltaehkäisevyys pysyvät korkealla tasolla. KKV:n näkyvyys lisää myös viraston saamia uusia vihjeitä, yhteydenottoja ja toimenpidepyyntöjä, jotka ovat tärkeitä uusien tutkintojen käynnistämisen kannalta.

Yrityskauppa- ja kuluttajaviraston suojellaan markkinoiden kilpailullista rakennetta ehkäisemällä tehokkaasti yrityskauppoja, jotka johtaisivat markkinoiden haitalliseen keskittymiseen ja kuluttajahaittaan:

- KKV:lle ilmoitettiin vuonna 2021 yhteensä 40 yrityskauppaa. Määrä kaksinkertaistui vuoteen 2020 nähden, jolloin pandemian vaikutuksesta ilmoitusmäärät vähenivät vuoden toisella neljänneksellä selvästi. Toisen vaiheen käsittelyyn näistä eteni viisi asiaa. Virasto hyväksyi ehdollisena kolme yrityskauppaa.
- Huhtikuussa virasto hyväksyi ehdollisena Altian ja Arcuksen välisen yrityskaupan. Viraston selvitysten perusteella yrityskaupalla olisi ollut haitallisia kilpailuvaikutuksia Suomessa sekä akvaviitin että marjaliköörin myynnissä Alkoon ja akvaviitin myynnissä hotelli-, ravintola- ja catering-asiakkaille. Osapuolet olisivat saavuttaneet yrityskaupan seurauksena lähes monopoliaseman Alkon akvaviittikategoriassa. Myös marjalikööreiden markkina, jossa osapuolet olivat viraston selvitysten perusteella läheisimpiä kilpailijoita, olisi keskittyisi voimakkaasti. Akvaviittimarkkinoiden kilpailuongelman ratkaisemiseksi Altia sitoutui myymään Skåne Akvavit -tuotemerkin Suomessa. Sitoumuksen tehokkuutta lisää se, että yrityskauppaa ei voida panna täytäntöön ennen kuin ostajan kanssa on tehty sitova sopimus, ja KKV on hyväksynyt ostajan. Marjaliköörimarkkinan kilpailuongelmat poistuvat sitoumuksella, jolla Arcus sitoutuu päättämään Metsmaasikas-mansikkaliköörin jakelusopimuksen.
- Kesäkuussa virasto hyväksyi Valion ja Heinon Tukun välisen yrityskaupan. KKV:n selvitysten perusteella yrityskauppa ei johtanut Valion tai Heinon Tukun kilpailijoiden poissulkeutumiseen markkinoilta. Sen sijaan viraston arvion mukaan yrityskaupan seurauksena oli riski, että Valio saa Heinon Tukun kautta tietoja kilpailevien valmistajien tukkuhinnoittelusta ja muista sopimussuhteiden ehdoista. Mikäli Valio olisi saanut kilpailijoidensa hinnoitteluun liittyviä tietoja haltuunsa, se olisi vaikuttanut Valion kannustimiin hinnoittelussa sekä rajoittanut merkittävästi valmistajien välistä kilpailua tuotteiden myynnissä foodservice-asiakkaille, kuten hotelleille, kahviloille ja ravintoloille. Hyväksymisen ehtona oli, että Valio sitoutui suojaamaan sille välittyvät kilpailijoiden luottamukselliset tiedot niin, etteivät ne välity organisaatiossa eteenpäin kilpailulle haitallisella tavalla.
- Heinäkuussa virasto hyväksyi Assemblinin ja Fidelixin välisen yrityskaupan. Viraston selvitysten perusteella yrityskauppa olisi vähentänyt olennaisesti kilpailua Uudenmaan ja Pirkanmaan rakennusautomaation urakkakilpailuissa. Yrityskaupassa olisi syntynyt ylivoimainen markkinajohtaja näillä alueilla eikä markkinoille olisi jäänyt riittävästi kilpailua. Haitallisia kilpailuvaikutuksia olisi voimistanut osapuolten vahva asema rakennusautomaation järjestelmätuotteissa, jonka avulla ne olisivat voineet vaikuttaa jälleenmyyjä toimivien

kilpailijoidensa edellytyksiin kilpailla ja laajentua rakennusautomaation urakkakilpailutuksissa. Assemblin sitoutui muun muassa myymään Helsingin rakennusautomaation projektiyksikön ja projekteihin liittyvään takuuajan huoltoon tarvittavat resurssit sekä Hyvinkään ja Tampereen rakennusautomaation projekti- sekä huolto- ja kunnossapitoyksiköt tietyt soveltuvuusedellytykset täyttävälle ostajalle. Sitoumuksilla pystyttiin varmistamaan kilpailullisen rakenteen säilyminen markkinoilla.

- Lisäksi Mehiläisen ja Fysioksen välinen yrityskauppa fysioterapiamarkkinoilla siirrettiin jatkokäsittelyyn lokakuussa ja Pihlajalinnan ja Pohjola Sairaalan välinen yrityskauppa marraskuussa.

Neutraliteettivalvonnalla turvataan markkinoiden tehokasta toimintaa varmistamalla, etteivät julkisen sektorin toimijat hyödynnä sellaisia omistuksestaan johtuvia perusteettomia kilpailuetuja, jotka johtavat tehokkaampien toimijoiden syrjäytymiseen markkinoilta:

- Virasto tutki Tampereen kaupungin omistaman Finnpark Oy:n Tampereen kaupungin toimenpiteiden seurauksena kiinteistöliiketoimintaansa mahdollisesti saamaa julkista tukea. Mahdolliset edut liittyivät pääasiassa Finnparkin kiinteistöliiketoimintaan ja yhtiön Tampereella omistamien pysäköintilaitoksien rakennushankkeisiin. KKV arvioi kilpailuneutraliteetin voivan vaarantua, mikäli Finnpark voi hyödyntää näitä etuja myös kilpailussa pysäköintipalvelujen markkinoilla. Yhtiö toimii myös Tampereen ulkopuolella ja on laajentanut toimintaansa muun muassa pääkaupunkiseudulla.
- Korjaustoimenpiteenä Finnpark paransi eri toimintojensa läpinäkyvyyttä ja raportointia. Yhtiö sitoutui muun muassa pitämään kirjanpidossaan kiinteistöliiketoiminnan erillään pysäköintiliiketoiminnasta, laatimaan kyseisistä toiminnoista erilliset tuloslaskelmat ja perimään konsernin sisäistä vuokraa pysäköintiliiketoiminnan käyttämistä pysäköintitiloista. Lisäksi Finnparkin pääkaupunkiseudulla harjoitettava liiketoiminta eriytetään omaksi tulosalueekseen määräjäksi.
- Finnpark-tapauksen lisäksi virastossa on valmistumassa kolme muuta kilpailuneutraliteettitutkintaa. Toiminnossa on panostettu mittavasti neutraliteettiongelmia ennaltaehkäisevään kilpailun edistämistoimintaan. Toiminnossa on valmisteltu lukuisia lausuntoja, osallistuttu työryhmytyöskentelyyn, lausuntojen laatimiseen ja annettu säädösvalmisteluun liittyvää neuvontaa liittyen muun muassa Sote-uudistukseen, Veikkaukseen, jätelainsäädännön valmisteluun, postilainsäädäntöön, Yleisradiolainsäädäntöön, lehtien jakelutukeen, kaavoitus- ja rakentamislakiin, eläinlääkäripalvelujen uudistamiseen, kuntien ja hyvinvointialueiden taloustietojen tietomäärityksiin, julkisomisteisten yhtiöiden toimintamahdollisuuksiin, lomituslainsäädäntöön, Ilmatieteen laitoksen maksullisista toimintaa koskeviin suoritteisiin ja Työkanava Oy:tä koskevaan sääntelyyn. Lisäksi on annettu suoraa neuvontaa lukuisille julkisessa omistuksessa oleville markkinatoimijoille.
- KKV julkaisi oikeusvertailevan selvityksen kilpailuneutraliteettisäätelystä Pohjoismaissa, Saksassa, Ranskassa ja Australiassa sekä eri maiden sääntelyn suhteesta OECD:n suosituksiin. Selvityksen perusteella Suomen sääntelyn todettiin vastaavan pitkälti OECD:n suosituksia ja olevan siten useisiin verrokkimaihin nähden edistysellistä. Lisäksi kuntien toimintaa koskeva kilpailuneutraliteettiselvityksen loppuraportti on valmistumassa

Hankintojen valvonnalla turvataan verovarojen tehokasta käyttöä ja ehkäistään korruptiota varmistamalla, että julkiset hankinnat kilpailutetaan avoimesti, syrjimättömästi ja tasapuolisesti sekä markkinoiden kilpailullisuutta hyödyntäen:

- Korkein hallinto-oikeus antoi 3.3.2021 Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymää koskevan ratkaisun. Virasto oli esittänyt 12.9.2018 markkinaoikeudelle 25 000 euron

seuraamusmaksun määräämistä Kainuun sotelle hankintalain vastaisesta suorahankinnasta. Kainuun sote oli hankkinut yli 340 000 euron arvoisen 3D-kuvantamislaitteiston ilman kilpailutusta. Kainuun sote katsoi, että hankinta kuului aiemmin kilpailutetun, useamman sairaanhoitopiiriin yhdessä toteuttaman hankinnan piiriin. Markkinaoikeus määräsi kesäkuussa 2019 Kainuun sotelle KKV:n esityksen mukaisesti 25 000 euron seuraamusmaksun laittomasta suorahankinnasta. Kainuun sote valitti markkinaoikeuden päätöksestä korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mutta KHO hylkäsi valituksen.

- Markkinaoikeus määräsi Puolangan kunnalle 2.7.2021 viraston esityksen mukaisesti 120 000 euron seuraamusmaksun sote-palveluiden laittomasta suorahankinnasta. Kunta oli tehnyt vuoden 2020 alussa alueen sote-palveluiden järjestämisestä useiden kymmenien miljoonien eurojen arvoisen jatkosopimuksen ilman kilpailutusta. Alun perin enimmäiskestoltaan seitsemäksi vuodeksi kilpailutettua sopimusta jatkettiin suorahankintana kuudella vuodella, minkä lisäksi sopimuksen piiriin kuuluvaa palveluvalikoimaa muutettiin. Jatkosopimus oli arvoltaan yli 7 miljoonaa euroa vuodessa, eli suorahankinta oli alkuperäisessä laajuudessaan useiden kymmenien miljoonien eurojen arvoinen. Kyse on rahalliselta arvoltaan yhdestä suurimmista hankintakokonaisuuksista, johon KKV on valvonnassaan puuttunut. Markkinaoikeus katsoi 2.7.2021 antamassaan ratkaisussa, että vuoden 2020 alussa tehdyille suorahankinnalle ei ollut hankintalain mukaista suorahankintaperustetta. Sopimuksen jatkamisessa oli kyse sellaisesta olennaisesta muutoksesta alkuperäiseen sopimukseen, että se olisi tullut kilpailuttaa uudestaan, eikä muutokseen soveltunut myöskään mikään olennaisen sopimusmuutoksen oikeuttamisperuste.
- Markkinaoikeus määräsi 21.4.2021 tekemässä ratkaisussaan Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymälle 40 000 euron seuraamusmaksun. Kuntayhtymä oli hankkinut silmä lääkäripalveluita suorahankintana, vaikka sen olisi pitänyt kilpailuttaa palvelut. Kymsote ulkoisti suurimman osan silmätautien erikoisalalan lääkäripalveluista suorahankinnalla vuodeksi huhtikuun 2019 alusta maaliskuun 2020 loppuun. Kymsote oli ilmoittanut, että se kilpailuttaa palvelut sopimuskauden aikana tai palaa tuottamaan niitä itse. Kymsote teki kuitenkin uuden suorahankinnan ajalle 1.4.–30.9.2020.
- Markkinaoikeus katsoi antamassaan ratkaisussa viraston esityksen mukaisesti, että hankinnalle ei ollut hankintalain mukaista suorahankintaperustetta. Ratkaisun mukaan sopimuksen voimassaolon jatkaminen oli olennainen sopimusmuutos, johon ei soveltunut mikään sopimusmuutoksen oikeuttava poikkeamisperuste. Hankintayksikön olisi siten tullut kilpailuttaa hankinta hankintalain säännösten mukaan.
- Vuoden 2021 aikana virasto antoi kaikkiaan yhdeksässä tapauksessa (Salon kaupungin rakennusteknisten tuntiöiden hankinta, Hämeenlinnan kaupungin Kunta-Kati-tekoölyratkaisun hankinta, Ylivieskan kaupungin Jokilaaksojen pelastuslaitoksen sammutusauton hankintaa koskeva hankintamenettely, Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoitopiiriin kuntayhtymän elvytyspalkeiden hankinta, Turun kaupungin Turun seudun tulkkikeskuksen tulkkaukspalveluiden suorahankinta, Keski-Savon Jätehuolto liikelaitoskuntayhtymän jätteen keräys- ja kuljetuspalveluiden hankinta, Muuramen maa-aineshankinnat, Seinäjoen pesu- ja puhdistusainehankinnat sekä siivoustarvikehankinnat, JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän pesulapalveluhankinnat) hankintayksikölle huomautuksen hankintalain noudattamatta jättämisestä.

Kuluttajansuojavalvonnalla turvataan kuluttajan oikeusasemaa puuttumalla kuluttajansuojasäännöksiä noudattamattomien yritysten menettelyihin ja ohjeistamalla toimialoja lainmukaisesta toiminnasta:

- Koronapandemian yhä jatkuessa ja tapahtumien ja matkojen peruuntuessa kuluttajat ovat joutuneet odottamaan pitkään rahojensa palautusta. Tapahtumajärjestäjille ja lippujen

välittäjille laadittiin ohjeistus koskien peruutuksista aiheutuvia rahojen palautuksia. Ohjeistus selventää toimijoiden keskinäisiä velvollisuuksia. Muutamien matkanjärjestäjien kanssa neuvoteltiin koronan vuoksi peruttujen matkojen rahanpalautuksista ja noudatettavista aikatauluista.

- Peruuntuneista tapahtumista tai matkoista voivat oston luotolla maksaneet kuluttajat hakea hyvitystä myös lakisääteisen luotonantajavastuun perusteella kaupan rahoittaneelta taholta, esimerkiksi luottokorttiyhtiöltä. Asian merkitys koronan aikana korostui. Sen varmistamiseksi, että kuluttajien oikeus maksunpalautuksiin varmasti myös käytännössä toteutuu lain mukaisesti ja sujuvasti, neuvoteltiin suurimpien pankkien kanssa niiden luotonantajavastuuta koskevista sopimusehdoista, asiakasinformaatiosta ja asiakaspalvelun toimivuudesta. Myös KKV:n verkkosivuilla tapahtuvaa kuluttajatiedottamista aiheesta uudistettiin.
- Kuluttaja-asiamies osallistui aktiivisella panoksella EU:n valvontaviranomaisten historian laajimpaan yhteiseen valvontahankkeeseen koskien rahanpalautuskäytäntöjä koronakriisin vuoksi peruutetuista lennoista. 16 suurta kansainvälistä lentoyhtiötä sitoutui muun muassa lainmukaisiin rahanpalautusaikoihin, parantamaan tiedottamistaan ja vaihtamaan tarjottuja matkakuponkeja rahaksi.
- Markkinaoikeus määräsi sähkönmyyntiyhtiö Fi-Nergy Voimalle ja henkilökohtaisesti sen omistajalle useita uhkasakolla tehostettuja kieltoja kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaisesti. Annetut kiellot liittyvät sähkön ennakkolaskutukseen ja sopimusehtojen lainvastaiseen muuttamiseen.
- Kuluttajien ylivelkaantumisen hillitsemiseksi säädettiin vuonna 2019 kuluttajaluotoista perittäville korolle ja muille luottokustannuksille pysyvä hintasääntely, jota pandemian takia vielä väliaikaisesti tiukennettiin syyskuun loppuun 2021 saakka. Luottoasioissa keskitettiin valvontatoimia näiden sääntelyiden noudattamiseen. Erityisesti koron lisäksi perittävien muiden luottokustannusten lainmukaisuus vaati linjaratkaisuja, joilla sääntelyn sisältö ja tarkoitus avattiin käytännön esimerkkien pohjalta. Myös personoidulla hinnoittelulla tarjottavia luottoja koskevalla valvontaratkaisulla on markkinakehityksen vuoksi laajempi merkitys.
- Perintäasioissa keskityttiin kuluttaja-asiamiehen hyvää perintätapaa kuluttajaperinnässä koskevan linjauksen kokonaispöivityksen valmisteluun ja hiomiseen. Linjaus on perintälain ohella keskeinen alan käytäntöjä ohjaava asiakirja. Uudistettu linjaus julkistetaan kuitenkin vasta vuonna 2022, kun viimeiset asiaan vaikuttavat lainmuutokset ovat varmistuneet.
- Taloyhtiölainat, maapohjan hallinta ja valinnainen vuokratontti uudisasuntojen verkko-markkinoinnissa -nimisellä kuluttaja-asiamiehen suosituksella ohjeistettiin uudisasuntojen markkinoijia antamaan erityisesti asuntojen hintaan ja asumiskustannuksiin liittyvät tiedot markkinoinnissa selkeämmin ja yhtenä kokonaisuutena. Ohjaustarpeen taustalla on taloyhtiölainoituksen merkittävä kasvu ja myös valinnaista vuokratonttia koskevien erilaisten mallien yleistyminen uudiskohteissa. Suosituksen tavoitteena on parantaa asunnon-hankkijoiden mahdollisuuksia hahmottaa paremmin uudisasunnon ostoon liittyvää taloudellista kokonaisuutta ja helpottaa kohteiden keskinäisestä vertailtavuutta.
- Koko ajan merkitystään kasvattavan vaikuttajamarkkinoinnin lainvastaisuuksiin puututtiin kahdessa valvontatapauksessa. Yrityksiä muistutettiin kaupallisen yhteistyön merkitsemisestä eli siitä, että markkinoinnin on aina oltava tunnistettavaa.

- Ympäristövaikutuksiin liittyvien väitteiden käyttöä markkinoinnissa linjattiin kahdessa valvontatapauksessa. Kuluttajan päätöksentekoon ei saa vaikuttaa liian suurpiirteisillä tai perusteettomilla väitteillä.
- Markkinaoikeus vahvisti Migame Oy:tä koskevassa ratkaisussa kuluttaja-asiamiehen näkemyksen, ettei perushintaista asiakaspalvelunumeroa koskeva kansallinen sääntely täytä EU-sääntelyn vaikutuksia. Kuluttajan on voitava käyttää tehtyyn sopimukseen liittyviä lakisääteisiä oikeuksiaan ilman lisäpuhelinlukulujen syntymistä. Asiasta aloitettiin keskustelu oikeusministeriön kanssa.
- Markkinaoikeus kielsi kuluttaja-asiamiehen vaatimuksesta menettelyn, jolla Huutokaupat.com-verkkokauppaa ylläpitävä Mezzoforte Oy vei kuluttajilta oikeuden perua verkossa tehdyn kaupan. Erilaiset alustat ja palvelukonseptit ovat myös kuluttajien etu, mutta niiden kehittämisessä ja käytännön toteuttamisessa tulee huomioida kuluttajien oikeudet. Etämyynissä tavaraan tai palveluun ei voi tutustua ennen ostopäätöstä, joten peruuttamisoikeus on kuluttajan kannalta tärkeä oikeus. Peruuttamisoikeus voidaan poikkeuksellisesti evätä vain niin sanotuissa perinteisissä huutokaupoissa. Kyse oli verkkohuutokaupasta, joka ei kuulunut poikkeuksen piiriin.
- Viittä aikakauslehtiä julkaisevaa kustantamoa edellytettiin korjaamaan aikakauslehtien puhelinmyynissä, verkkokaupassa ja sopimusehdoissa olleet puutteet. Ongelmat liittyivät sopimuksen ja asiakassuhteen perusasioihin eli tilauksen kestoon ja hintaan sekä irtisanomiseen ja asiakaspalveluun liittyviin kysymyksiin. Kuluttajien on saatava päätöksen teon pohjalta totuudenmukainen kuva markkinoidusta tuotteesta.
- Luontaistuotteiden puhelinmyyntiin puututtiin kahdessa valvontatapauksessa. Ongelmat liittyivät puhelinmyynissä usein toistuviin epäkohtiin eli tilauksen kestosta ja hinnasta annettuihin harhaanjohtaviin tietoihin sekä mainonnan tunnistettavuuden vaatimuksen puutteisiin. Markkinoinnista syntyvän kokonaisvaikutelman on oltava oikea.
- Valvontatoiminnassaan kuluttaja-asiamies on panostanut myös yhteistyöhön eri toimialojen kanssa ja yritysten ohjeistamiseen, jotta kuluttajansuojasäännökset otettaisiin toiminnassa paremmin huomioon:
 - Sähköisen viestinnän palvelulain uudistus toi muutoksia viestintäpalveluiden yleisiin sopimusehtoihin. Kuluttaja-asiamies neuvotteli telealan vakioehdoista yhdessä Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiComin, operaattoreiden sekä Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin kanssa. Valmentavassa hengessä linjattiin sopimustiivistelmän käyttöön liittyviä periaatteita
 - Autokoulupalveluiden hintatietojen läpinäkyvyyden lisäämiseksi laadittiin Liikenteen turvallisuuskouluttajat Liiton ja Suomen Autokoululiiton kanssa ohjeistus autokoulupalveluiden kokonaishinnan ilmoittamisesta. Autokoulupalvelut ovat arvokkaita hankintoja ja palveluiden kokonaishinnasta on annettava selkeästi tieto.
 - Moottoriajoneuvojen uudistetuilla huolto- ja korjausehdoissa luotiin selvät pelisäännöt sopimuskenttään sekä asiakkaan ja korjaamon vastuuseen eri tilanteissa, jotta riitatilanteiden määrää vähennettäisiin. Ehdot valmisteltiin yhteistyössä Autoalan Keskusliiton, Autotuojat ja -teollisuus ry:n ja kuluttajariitalautakunnan kanssa.
 - Nuohousalan yrityksille lähetettiin ohjeistuskirje nuohousten markkinoinnista ja toteutettiin yhdessä AVlen kanssa valvontakampanja periaatteiden noudattamisesta käytännössä. Tämän perusteella voidaan paremmin turvata uudistetun lain tavoite kuluttajan vapaudesta valita nuohooja.

- Markkinointi ja kaupallisuus kouluissa, oppilaitoksissa ja varhaiskasvatuksessa -linjaus uudistettiin, jotta yritykset saavat tietoa opetuksen ja varhaiskasvatuksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä kuluttajansuojalain asettamissa puitteissa.

Kuluttajapolitiisella vaikuttamisella turvataan kuluttajien asemaa markkinoilla siten, että kuluttajansuojan perusoikeudet toteutuvat ja kuluttajilla on mahdollisuus tehdä oman tilanteensa kannalta parhaita päätöksiä:

- Kuluttaja-asiamies osallistui oikeusministeriön työryhmissä usean lainsäädäntöhankkeen valmisteluun EU-direktiivien täytäntöönpanon myötä. Tavarankaupan ja digitaalisia sisältöjä koskevat direktiivit sisältsivät paljon kansallista liikkumavaraa. Kuluttajien kannalta tärkeä tavoite toteutui, kun lakiuudistuksessa myyjän virhevastuu-aika pidettiin Suomessa nykyisellään, eli se määräytyy tavarankaupan oletetun käyttöajan perusteella, eikä sitä rajattu kahteen vuoteen. Tavarankaupan virheilanteissa kuluttajalla on myös vastaisuudessa lähtökohtaisesti vapaus valita, vaatiiko hän tavarankaupan korjaamista vai vaihtamista. Uusilla säännöksillä pyritään ehkäisemään korjauskierteitä ja siksi kuluttajalla on pääsääntöisesti oikeus hinnanalennukseen tai kaupan purkuun jo yhden tuloksettoman korjaus- tai vaihtoyrityksen jälkeen.
- Digitaalisten sisältöjen ja digitaalisten palveluiden virhevastuusta saatiin kokonaan uutta sääntelyä. Kuluttajien kannalta pidettiin tärkeänä, että tavarankaupan ja digisopimusten virhevastuusäntely on johdonmukaista niin, että samat säännöt pätevät myyntitavasta riippumatta, niin liiketoimissa kuin etämyynnissä tehtävissä kaupoissa.
- Omnibus-direktiivin myötä kuluttajansuojalakia nykyaikaistetaan joiltain osin. Tietyt kuluttajansuojalain säännökset koskivat myös sopimuksia, joissa kuluttaja on maksun sijaan sitoutunut luovuttamaan yritykselle henkilötietojaan. Lisäksi tarkennuksia ehdotetaan elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuteen verkossa toimivilla markkinapaikoilla ja alennusmarkkinoinnissa.
- Samassa yhteydessä arvioitiin myös kotimyyntiä koskevaa sääntelyä. Kuluttaja-asiamies piti tärkeänä laajentaa kuluttajan peruuttamisoikeutta kotimyyntissä, jos sopimus on tehty sellaisella kotikäynnillä, jota kuluttaja ei ole itse pyytänyt. Kuluttaja voisi tällöin peruuttaa aina myös mittatilaustavaraa koskevan sopimuksen. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole kotimyyntissä antanut kuluttajalle tietoa peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää, sopimus ei myöskään sitoisi kuluttajaa.
- Kuluttaja-asiamies on pyrkinyt jo pitkään saamaan puhelinmyynnin sääntelyyn tiukennuksia kuluttajien aseman parantamiseksi. Oikeusministeriön työryhmän enemmistö ei nähnyt tarvetta muuttaa lainsäädäntöä, ja siksi kuluttaja-asiamies jätti mietintöön erivän mielipiteen. Kuluttaja-asiamies kannattaa kirjallisen vahvistuksen käyttöönottoa, mutta pitää kuitenkin tehokkaimmin kuluttajia suojaavana vaihtoehtona niin sanottua opt-in -mallia. Siinä puhelinmyynti olisi sallittu vain niille kuluttajille, jotka ovat antaneet siihen etukäteen luvan. Lainsäädäntöuudistusta koskevassa hallituksen esityksessä päädyttiin lopulta ehdottamaan kirjallisen vahvistuksen käyttöönottoa.
- Omnibus-direktiivin mukaan kuluttajilla tulee olla käytössään tehokkaita oikeussuojakeinoja, jos kuluttaja on kärsinyt vahinkoa yrityksen sopimattoman menettelyn kuten aggressiivisen tai harhaanjohtavan markkinoinnin vuoksi. Tällöin kyseeseen tulee vahingonkorvaus ja tarvittaessa hinnanalennus tai sopimuksen purkaminen. Kuluttaja-asiamies ei ollut tyytyväinen oikeusministeriön työryhmän enemmistön ehdotukseen siitä, miten hyvitykset toteutettaisiin Suomessa ja jätti mietintöön erivän mielipiteen. Omnibus-direktiiviä koskevaa hallituksen esitystä ei ole vielä julkaistu.

- Kuluttaja-asiamies teki kuluttajien aseman parantamiseksi TEM:lle aloitteen sähkömarkkinalain muuttamiseksi niin, että sähkönn ennakkolaskutus kiellettäisiin ja puhelinmyynnissä tehdyn sähkönnmyyntisopimuksen tulisi alkaa kolmen kuukauden kuluessa sen solmimisesta.
- Markkinaoikeus linjasi kiellossaan Euroopan unionin tuomioistuimen ratkaisukäytännön mukaisesti, ettei kuluttajalle saa sopimusasiointipuhelusta aiheutua suurempia kuluja kuin tavanomaisesta puhelusta maantieteelliseen lanka- tai matkapuhelinnumeroon. Lisäksi markkinaoikeus totesi kuluttaja-asiamiehen aloitteessa esitetyn näkemyksen mukaisesti, ettei kuluttajalle, jonka liittymäsopimus sisältää kiinteään hintaan puhelut matkapuhelinnumeroihin, saa aiheutua lisäkuluja hänen hoitaessaan jo tehtyyn sopimukseen liittyviä asioita. Kuluttaja-asiamies on jo pitkään kiinnittänyt huomiota siihen, että kuluttajan asema puhelinasiointinnissa ei toteudu EU-säntelyn edellyttämällä tavalla ja vaatinut lain uudistusta. Kuluttaja-asiamies on tehnyt oikeusministeriölle aloitteen lainsäädännön muutostarpeista jo 2018. Oikeusministeriön huomiota kiinnitettiin uudelleen asiaan markkinaoikeuden ratkaisun jälkeen.
- KKV ja kuluttaja-asiamies osallistuivat oikeusministeriön ohjausryhmään, joka valmisteli positiivista luottotietorekisteriä koskevaa lainsäädäntöä. Valmistelun kuluessa ja mietinnöstä antamassaan lausunnossa KKV kiinnitti huomiota siihen, että lainsäädännössä on määriteltävä tarkasti, keillä kaikilla on oikeus saada tietoja rekisteristä. Lisäksi rekisteriin pitäisi kirjata vain yli 60 päivää kestävät maksuviiveet. Työryhmän ehdottama 45 päivän aikaraja on kuluttajien aseman turvaamisen kannalta liian lyhyt. Huomiota kiinnitettiin myös siihen, että ei ole riittävää, että kuluttajilla on mahdollisuus saada itseään koskevat tiedot, vaan heitä pitäisi vielä erikseen aktivoida hyödyntämään niitä.
- Kuluttaja-asiamies osallistui työryhmään, joka valmisteli muutoksia perintälakiin. Lakia valmistellut työryhmä halusi tuoda perintään laajemmat mahdollisuudet lähettää maksuvaatimuksia sähköisesti. Kuluttaja-asiamies näki muutoksen lisäävän merkittävästi riskiä siitä, että maksuvaatimus saattaa jäädä velalliselta helpommin huomamatta. Kuluttaja-asiamies jätti tältä osin mietintöön erivän mielipiteen ja kiinnitti asiaan huomiota myös lausunnossaan.
- Kuluttaja-asiamies on painottanut vaikuttamis- ja valvontatyössään muun muassa kuluttajan valinnanvapauden merkitystä. Kuluttaja-asiamiehen blogeissa ja tiedotteissa on nostettu muun vaikuttamistyön lisäksi esiin erilaisia ajankohtaisia kuluttajaongelmia, jotka ovat liittyneet muun muassa energian hinnannousuun, käteisen rahan aseman turvaamiseen, ympäristömarkkinointiin, verkkokaupan prosesseihin ja mainonnan tunnistettavuuteen.

Avustustoiminnolla (yksittäisen kuluttajan avustaminen, ryhmävalitus, ryhmäkante) turvataan kuluttajien lakisäätösten oikeuksien toteutuminen ja hyvitykset laajan kuluttajajoukon kannalta merkittävässä asioissa:

- Kalliiden pikaluottojen luottokustannuksia on pyritty kohtuullistamaan ja osin mitätöimään vuonna 2019 aloitetulla kuluttaja-asiamiehen luottokustannusprojektilla, jossa oltiin nostamassa myös ryhmäkanteita hyvitysten saamiseksi suurelle määrälle kuluttajia. Vastaajayhtiöt kuitenkin päättivät välttää ryhmäkanteenprosessin maksamalla vaatimusten mukaiset summat vapaaehtoisesti ennakoilmoittautuneelle joukolle. Vuonna 2021 hyvityksiä maksettiin lähes 600 henkilölle n. 1,1 miljoonaa euroa ja yli 100 henkilön vielä perimättä olleet luottokustannusvelat mitätöitiin. Edellisvuonna pienemmän yhtiön asiakkaista yli 150 henkilöä sai joko palautuksia (yhteensä 336.000 euroa) tai luottokustannukset jätettiin perimättä. Vuonna 2021 valvottiin vielä palautusten takaisinmaksua, hoidettiin kokonaisuuteen liittyviä yksittäisiä tapauksia tuomioistuimissa ja sovintoneuvotteluissa sekä tuettiin kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöä avustamalla

kuluttajia tapauksissa, joissa pikaluottoyritykset jättivät noudattamatta lautakunnan ratkaisusuosituksia.

- Erääntyneiden saatavien kauppa on 2000-luvulla lisääntynyt merkittävästi. Kuluttajasiamiesten avustustoiminnolla puututtiin myös tapauksiin, joissa peritään hyvin vanhoja ja moneen kertaan perintäyritykseltä toiselle siirrettyjä saatavia, joiden kohdalla on aiheutta epäillä koko saatavan perusteen syntymistä tai ainakin sen vanhentumista. Sähköyhtiöiden ennakkolaskutuksiin liittyvissä ongelmissa avustettiin myös suurta joukkoa kuluttajia.

Matkapakettien vakuusvalvonnalla turvataan kuluttajansuojan korkean tason matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystilanteiden varalta:

- Vuoden 2021 aikana matkapakettien vakuusvalvonta jatkoi edellisenä vuonna aloittamaansa koronapandemian aikana matkailualan vaihteleviin rajoituksiin ja sen myötä yrittäjiltä vaadittaviin vaihteleviin vakuuden määriin sopeutuvaa toimintaansa. Vakuusvalvonnassa tehtiin matkanjärjestäjille normaaliaikaan verrattuna huomattavasti enemmän vakuuspäätöksiä normaalia lyhyemmällä vakuuskaudella ja tilanteeseen nähden nopealla aikataululla. Näin toimien pystyttiin sekä helpottamaan yritysten kulutaakkaa samalla kuitenkin varmistaen, että kuluttajansuoja pysyy jatkuvasti korkealla tasolla.
- Vakuusvalvonta osallistui edellisen vuoden tapaan päättyneen vuoden 2021 valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksun poistamista koskevan lain esivalmisteluun. Kyseisellä lailla vakuuden asettaneilta matkanjärjestäjiltä poistetaan velvollisuus maksaa edellä mainittu KKV:n vuosittain keräämä maksu. Tämä laki yhdessä erilaisten yrityksille maksettavien yritystukien lisäksi on osaltaan myötävaikuttanut siihen, että poikkeusaikana matkanjärjestäjien konkurssitapaukset ovat jääneet vähäisiksi, eikä korvattavaa kuluttajille ole juurikaan yritysten maksukyvyttömyystilanteista syntynyt.
- Vuoden 2015 lopussa voimaan tullut ja heinäkuussa 2018 osaksi kansallista lainsäädäntöä saatettu matkapakettidirektiivi avataan tarkasteluun vuoden 2022 aikana. Kilpailu- ja kuluttajavirastossa aloitettiin tätä silmällä pitäen valmistelevat työt vuoden 2021 lopulla. Vakuusvalvonnalla on tässä työssä tärkeä rooli erityisesti matkustajien maksukyvyttömyyssuojaan liittyvien uudistusten osalta. Thomas Cookin konkurssin ja koronapandemian aikana on osoittautunut, että direktiivissä on joitakin valuvirheitä, jotka korjaamalla kuluttajan asema kohenee.

Suorituskyvyttömyysvakuusvalvonnalla turvataan asunnon ostajien asemaa uusien asuntojen virheiden korjaamisen varmistamiseksi:

- Valvontatoimilla on myös kuluneena vuonna saatu lakisäätäinen vakuusjärjestely turvattua useille uudisasunnon ostaneille kuluttajille ja heidän asuntoyhtiölleen niin, että niillä on mahdollisuus saada 10 vuoden aikana asuntojen valmistumisesta esiintyvät rakennusvirheet korjattua vakuusvaroin silloin, jos varsinainen vastuutaho ei siihen enää kykene.

Oppimisen palveluilla vahvistetaan kuluttajien, yritysten ja yritysten työntekijöiden sekä oppimisen asiantuntijoiden kuluttajansuojan osaamista kuluttajahaittojen ennaltaehkäisemiseksi:

- Käynnistettiin KKV:n digitaalisen oppimisympäristön (KKV Kampus) rakentaminen vahvistamaan kuluttajansuojan osaamista. Palvelupolut kohderyhmittäin ja kurssitasot luotiin yleissivistävän ja ammatillisen koulutuksen tarpeisiin sekä työn ohessa tapahtuvan oppimisen tueksi. Oppimismuotoiluja sisältöjä tuotettiin yhteiskehittämisen ja kokeilujen menetelmin valmentavassa sidosryhmäyhteistyössä ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kanssa.

- Viestittiin laajasti Kulma-blogin ja Kulman some-kanavien kautta kuluttajansuojasta eri koulutusasteiden oppimisen asiantuntijoille, sidosryhmille ja muille opetus- ja koulutusalan toimijoille.

Kuluttajaneuvonnalla tarjotaan kuluttajille ja yrityksille puolueetonta tietoa, opastusta ja ratkaisuehdotuksia yksittäisissä riita-asioissa nopeasti ja ilman kulumista muiden oikeusturvaviranomaisten työmäärän ja yhteiskunnan kustannuksen vähentämiseksi:

- Kuluttajaneuvonnassa asia pystytään suuressa osassa tapauksia selvittämään saman tien, yhden puhelinneuvottelun aikana tai muutamassa kuukaudessa (kuluttajariitalautakunnassa käsittelyaika oli v. 2021 keskimäärin 13,9 kk). Kuluttajaneuvonnan palvelut ovat maksuttomia eikä niihin liity riskiä vastapuolen kulujen maksamisesta. Asian käsittelyn kustannukset tuomioistuimissa ovat usein kuluttajariitojen intressiä suuremmat, minkä vuoksi kuluttajaneuvonta-palvelut ovat kuluttajakaupan sujuvuuden ja luottamuksen säilymisen kannalta tärkeitä. Vuonna 2021 yhteydenottojen käsittely maksoi kuluttajaneuvonnassa keskimäärin 79 euroa tapaukselta.
- Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin 51 274 yhteydenottoa. Näistä noin 85 % koski kuluttajansuojalainsäädännön piiriin kuuluvia yksittäisiä riita-asioita, joissa pystyttiin auttamaan selvittämällä, sovittamalla ja toimintaohjeita antamalla. Noin 10 % yhteydenotoista ohjattiin eteenpäin muille oikeussuojaviranomaisille, ja noin 5 %:ssa (lähes 3000) yhteydenotoista kyse ei ollut kuluttajansuojan piiriin kuuluvasta asiasta.
- Vuonna 2021 esiin nousivat erityisesti muutamien sähköyhtiöiden kuluttajansuojalain vastaiset toimintatavat (2 400 tapausta). Noin 8000 tapausta koski autokauppaa. Suurin osa ovat yksittäisiä ja yksilöllisiä riita-asioita, mutta autoalalla on myös tunnistettavissa toistuvia tilanteita ja ilmiöitä, muun muassa autokaupassa yleistyneen etä- ja kotimyyntin sopimusehtokäytännöissä ja sähköautojen akkujen kestoon ja lataukseen liittyvissä kysymyksissä. Yritysten asiakaspalvelun puutteet nousivat myös esiin.
- Ryhmäkäsittelyn avulla puututtiin neljään tapaukseen: lipunvälittäjän menettely konsertin peruutusilanteessa, näytönohjainten tarjoukset ja tilausten toimitusvaikeudet, kouluvalokuvatilausten menettelyt, huonekalukaupan toimitusviivästykset.

Euroopan kuluttajakeskustoiminnan toiminnalla sujuvoitetaan sisämarkkinoiden toimintaa ja vahvistaa kuluttajien luottamusta hankintojen tekemiseen koko EU-alueella jakamalla tietoa EU:n kuluttajansuojasta, antamalla oikeudellista neuvontaa kuluttajille ja selvittämällä erimielisyyksiä:

- Vuonna 2021 Euroopan kuluttajakeskusten verkostossa käsiteltiin noin 120 000 yksittäistä riita-asiaa, joista 2 692 Suomen toimipisteessä. Kuluttajat ovat kysyneet ja saaneet tietoa, toimintaohjeita ja sovitteluapua erityisesti lentoihin (lentojen siirrot ja peruutukset, lentoyhtiöiden konkurssit) ja verkkokauppaan (toimittamattomat, tilausta vastaamattomat tai vialliset tuotteet, peruutusosoikeus).

Viestintäyksikön toiminnalla edistetään markkinoiden tehokasta toimintaa ja ehkäistään markkinahäiriöitä tarjoamalla aktiivisesti kuluttajille, yrityksille, median edustajille ja päättäjille luotettavia, asiantuntijatietoon pohjautuvia ajankohtaisia sisältöjä eri kanavissa:

- Viestintäyksikkö edisti viraston tavoitteiden toteutumista lisäämällä toiminnan ja tulosten näkyvyyttä muun muassa järjestämällä kaksi tiedotustilaisuutta.
- Joulukuussa 2021 avattiin uudistunut verkkopalvelu, jonka konseptissa ja sisällöissä on otettu aikaisempaa paremmin huomioon erilaisten käyttäjien tarpeet.

- Vuorovaikutusta sidosryhmien kanssa edistettiin järjestämällä webinaarit kilpailuvalvonnan sidosryhmille kilpailulain uudistuksista sekä ikäihmisten kanssa toimiville tahoille ikäihmisten kuluttajansuojasta. Hybriditilaisuutena järjestetyssä KKV-päivässä virasto sai nostettua monipuolisesti esiin ja tuotua yhteiseen keskusteluun datatalouteen liittyviä näkökantojaan ja huolenaiheitaan.
- Mediatyhteistyötä kehitettiin järjestämällä toimittajille taustatilaisuus kilpailuvalvonnan ja kuluttajansuojavalvonnan perusteista.
- Sisällöntuotannossa keskityttiin tuottamaan eri sidosryhmien tarpeita palvelevia sisältöjä heidän parhaiten tavoittavissa kanavissa. Kuluttajia aktivoitiin tiedotteilla ja sosiaalisessa mediassa välttämään erilaisia riskejä ja ongelmatilanteita julkaisemalla toimintaohjeita muun muassa koronapandemian takia peruuntuneiden matkojen ja tapahtumien rahanpalautuksista, sähkömyyntiyhtiö Fi-Nergyn ja 365 Hankinnan menettelyistä, luottojen hintasäätelystä, tilausansoista, huijauksista, verkkokauppatilauksista, laittomista rahapeleistä ja ikääntyviin kohdistuvista sopimattomista markkinointikeinoista. Verkkosivuilla julkaistiin myös toimialajärjestöille tietopaketti kilpailulain noudattamisen tueksi.
- Sidoryhmäyhteistyötä tuettiin valmentamalla asiantuntijoita mediatyhteistyöhön ja tuottamaan asiakaslähtöisiä sisältöjä viraston verkkopalveluun, somekanaviin sekä media- ja taustatilaisuuksiin. Lisäksi selkeytettiin median yhteydenottojen koordinointiin ja somekanavissa esitettyjen kommenttien vastaamiseen liittyviä sisäisiä prosesseja. Somekanaviin tuotettujen sisältöjen vaikuttavuus oli vuorovaikutusasteen perusteella arvioituna keskimäärin melko hyvä.

1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus

Ahvenanmaa hoitaa itsenäisesti kuluttajaneuvontapalvelun, mihin se on ennen vuotta 2019 saanut maistraattien budjetin kautta vuosittaisen korvauksen. Kuluttajaneuvonnan siirron 1.1.2019 myötä KKV maksaa Ahvenanmaalle vuotuisen korvauksen. Korvaus on vuonna 2021 ollut vertailuvuoden tapaan yhteensä 46 000 euroa.

1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus

Viraston henkilötyövuodet ovat nousseet vertailuvuodesta 0,3 htv. Muutoksia vuoteen 2020 verrattuna oli käytännössä vain päätoiminnoilla Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja (+1,7htv) ja Kuluttajaneuvonta (-1,6htv).

Taulukon alaviitteessä on kerrottu, miten viraston htv toteuma 2021 on laskettu. Vastaanottavalta virastolta laskutettu henkilökierron htv-osuus on poistettu ja pohjalukuna on käytetty Kieku-järjestelmän sisäisen laskennan htv-tietoa, kuten vertailuvuosinakin.

Virastossa on kertomusvuonna ollut edelleen paljon korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 3-6 kuukautta ja ne ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden. Vuoden 2021 toteutuneet henkilötyövuodet (htv) ylittivät tavoitteen (217), tavoiteasetannan pohjautuessa aina hieman puutteellisiin kehystietoihin.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon tiedot ovat laskettu vyöryttämällä yhteistoiminnoille, johtamiseen ja viestintään kirjatut htv:t päätoimintoryhmille niiden tehollisen htv:n suhteessa. Hallintopalvelut rivi sisältää kirjausmallin mukaiset tukitoiminnot, eli asiakirja-, talous- ja henkilöstöhallinto, muut hallintopalvelut, kuten oikeudelliset palvelut, sekä ICT- ja digi-yksikön tehtävistä ne, mitkä kohdistuvat perustietotekniikkaan kuten työasemapalveluihin ja

tietoliikenteeseen. Hallintopalvelut päätoimintoryhmä sisältää myös substanssiyksiköiden avustajien työn matkasihteereinä.

Seurantakohdemallin mukaisesti Kilpailuvalvontaan ja Kuluttaja-asiamiehen valvontaan suoraan liittyvät ICT-hankkeet, erillisjärjestelmät ja digikehitystyö on kirjattu substanssitoiminnan hierarkiaan sijoitetuille toiminnoille. Näin ollen viraston ICT- ja digikehitystyö jakaantuu perustietotekniikan osalta Hallintopalveluihin ja suoraan ydintoimintaan liittyessä asianosaiselle päätoimintoriville.

HTV päätoimintoryhmittäin

	Toteuma 2019		Toteuma 2020		Tavoite 2021		Toteuma 2021 ²		Toteutumataavoite		Muutos v:sta 2020	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	25,5	12,3 %	29,1	13,1 %	26,0	12,0 %	29,1	13,1 %	3,1	111,8 %	0,0	0,0 %
Kilpailuvalvonta	68,4	32,9 %	76,4	34,4 %	72,0	33,2 %	76,6	34,5 %	4,6	106,4 %	0,2	0,2 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	45,0	21,7 %	48,1	21,7 %	49,5	22,8 %	49,9	22,5 %	0,4	100,8 %	1,7	3,6 %
Kuluttajaneuvonta	53,7	25,8 %	52,0	23,4 %	52,0	24,0 %	50,3	22,6 %	-1,7	96,7 %	-1,6	-3,2 %
Hallintopalvelut ¹	15,1	7,3 %	16,3	7,3 %	17,5	8,1 %	16,3	7,3 %	-1,2	93,2 %	0,0	0,3 %
YHTEENSÄ	207,7	100 %	221,9	100 %	217,0	100 %	222,2	100 %	5,2	102,4 %	0,3	0,1 %

¹Hallintopalvelut = Tukitoiminnot Kieku-mallin mukaisesti: asiakirja-, talous- ja henkilöstöhallinto, muut hallintopalvelut, ICT- ja digi.

²Htv taulukossa kustannuslaskennan tietojen mukaisesti; v.2021 htv Kieku jakopalkat: 223,14, mistä vähennetty 0,915 laskutettu henkilökierto = yht. 222,2. Henkilötyövuodet Tahti-raportoinnin mukaan 223,5 htv.

Euroopan kuluttajakeskuksen (EKK) omat toiminnot ovat sijoitettu viraston toimintoluettelossa Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja ryhmään. Kuluttajaneuvonnan siirryttyä KKV:lle 1.1.2019, siirtyi virastoon myös maistraateissa toimineet 4 EKK-neuvojaa. Myös he kirjaavat tehollisen työaikansa KA-valvonnan päätoimintoryhmän alle sijoitetuille toiminnoille, joten tämä työ ei näy Kuluttajaneuvonta -päätoimintorivillä.

Kustannukset toimintoryhmittäin

	Toteuma 2019		Toteuma 2020		Toteuma 2021		Muutos v:sta 2020	
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	2 614	15 %	2 773	15 %	2 707	15 %	-66	-2 %
Kilpailuvalvonta	6 330	35 %	6 926	37 %	7 028	38 %	101	1 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	4 309	24 %	4 351	24 %	4 521	24 %	170	4 %
Kuluttajaneuvonta	4 624	26 %	4 353	24 %	4 272	23 %	-81	-2 %
YHTEENSÄ	17 877	100 %	18 403	100 %	18 528	100 %	124	0,7 %

Hallintopalveluiden ja muiden yhteisten toimintojen palkat sekä muut kustannukset on vyörytetty päätoimintoryhmille niiden tehollisen htv:n suhteessa.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon mukaisesti henkilötyövuodet ovat lisääntyneet vain 0,1 %, eli 0,3 henkilötyövuotta. Kokonaiskustannukset ovat lisääntyneet hieman enemmän, 0,7 %. Kulujen suhteellinen osuus painottuu edelleen voimakkaasti henkilöstömenoihin vertailuvuoden tapaan.

HTV-muutokset päätoimintoryhmissä vaikuttaa suoraan myös Kustannukset toimintoryhmittäin tietoihin, koska kustannuslaskennan pohjana on teholliset htv-kirjaukset ydintoiminnoille ja niiden suorat palkkakustannukset lisättynä yhteiskustannuksilla, kuten vuokrilla ja hallinnon kustannuksilla. Yhteiskustannusten vyörytys tapahtuu ydintoiminnalle kirjatun tehollisen työajan suhteessa.

Päätoimintoryhmien kustannuksiin vaikuttavat myös matkustusmenot, alihankinta- ja vastaavat palveluostot sekä erilaiset seminaarit ja koulutukset. Näissä kuluissa on korona-aikana tapahtunut edelleen vertailuvuoteen nähden pientä vähennystä. Palveluiden ostot tiliryhmä on kokonaisuudessaan pienentynyt 1 % verran (noin 20 000 euroa).

Kululajikohtaista tietoa on esitetty kohdassa Tilinpäätösanalyysi, luku 1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma.

1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus

Suoritteiden maksut perustuvat lakiin 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta sekä työ- ja elinkeinoministeriön asetukseen Kilpailu- ja kuluttajaviraston maksullisista suoritteista (435/2018).

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävänä on turvata matkapalveluyhdistelmien ostajien saatavat matkatoimiston konkurssitilanteessa. Tämän vuoksi matkapalveluyhdistelmien tarjoajien on asetettava KKV:n määräämä vakuus, jos ne keräävät matkustajilta etukäteismaksuja. Vuonna 2021 oli 2 konkurssitapausta, joista korvaukset matkustajille maksettiin yrityksen asettamasta vakuudesta.

Vuonna 2018 uudistunut vakuusjärjestelmä mahdollistaa korvausten maksamisen matkustajille entistä nopeammin, mikäli matkanjärjestäjä ajautuu maksuvaikeuksiin eikä matka toteudu. Valtion budjettiin tuotu siirtomääräraha takaa lisäksi matkustajien saatavat täysimääräisinä, vaikka yksittäinen vakuus ei riittäisikään kattamaan niitä kokonaan. Määrärahan vastinparina rekisteröidyiltä toimijoilta kerätään jatkossa erityistä maksukyvyttömyyssuojamaksua, joka on prosenttimääräinen osuus yrityksen matkapakettiliiketoiminnasta viimeksi päättyneen tilikauden osalta. Vuonna 2020 oli määrä periä maksukyvyttömyyssuojamaksut ensimmäistä kertaa, mutta koronapandemian pysäyttäessä matkailualan, päätettiin vuoden 2020 valvonta- ja

maksukyvyttömyyssuojamaksujen perintä siirtää vuoden 2021 puolelle. Tästä syystä lähes kaikki tuotot jäivät vuonna 2020 puuttumaan, ja tavanomaisen suuruiset tileistäpoistot ylittivät tuotot.

Vuonna 2021 lakiin matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta (922/2017) lisättiin lailla 870/2021 väliaikainen 5 a §, jonka nojalla vuoden 2020 maksua ei peritty.

Vuoden 2021 valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksujen perimättä jättämisestä vastaava hallituksen esitys on parhaillaan eduskunnan käsittelyssä. Esitys on helmikuussa 2022 ollut talousvaliokunnan käsittelyssä ja sen hyväksyminen näyttää todennäköiseltä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston saamatta jääneet tuotot vuoden 2021 maksuista olisivat laskennallisesti jääneet jonkin verran edellistä vuotta pienemmiksi, sillä maksukyvyttömyyssuojamaksussa maksun määrä on prosenttiperusteinen osuus yrityksen edellisen päättyneen tilikauden matkapakettiliiknevaihdoista. Yritysten matkapakettiliiknevaihdot ovat koronapandemian aikana jääneet huomattavan pieneen osaan pandemiaa edeltäneestä ajasta ja vuoden 2021 kokonaisuus oli edellistä vuotta selvästi heikompi. Tämä vaikutus on huomioitava myös vuoden 2022 tulosta laskettaessa.

Lakiin matkapalveluyhdistelmien tarjoajista lisättiin lailla 700/2020 uusi 10 a §. Sen mukaan konkurssitapauksissa matkustajien saatavien takaisinmaksu suoritetaan valtion varoista silloin, kun matkapaketin peruutus on johtunut koronaviruspandemian aiheuttamasta tilanteesta. Väliaikainen laki on voimassa 31.12.2022 saakka. Väliaikaisen lain voimassaolon jatkamisen tarvetta tarkastellaan kevään 2022 aikana.

Vuoden 2020 lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 560 ja vakuuksien yhteismäärä 101 milj. euroa. Vuonna 2021 toimintansa lopetti 55 yritystä ja vuoden vaihteessa rekisterissä oli yrityksiä 525 ja tammikuussa 2022 vakuuksien yhteismäärä nousi edellisen vuoden vastaavan ajankohdan 65 miljoonasta eurosta 106 miljoonaan euroon.

Vuoden 2021 aikana ei toteutettu valvontakampanjaa yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa koronatilanteen takia.

Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (*)


	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021
Asetuksen 435/2018 mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet ja maksut	234 389	9 750	-1 237	4 825
Lain 922/2017 mukaiset matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksut. Tuloutus momentille 11.19.09 Muut verotulot.	232 875	591 368	-2 970	-473
<i>Tuotot yhteensä</i>	467 264	601 118	-4 207	4 353
Kustannukset	588 789	624 647	629 727	615 719
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-121 525	-23 530	-633 934	-611 367
Kustannusvastaavuus-%	79,4 %	96,2 %	-0,7 %	0,7 %

*Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta osa-alueen tuoton jäädessä alle miljoonan euron. Kustannusvastaavuuden tulee olla 100 %.

1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

Euroopan kuluttajakeskus toimii Kilpailu- ja kuluttajavirastossa erillishankkeena, jonka kustannuksista Euroopan komissio rahoittaa osan. Keskus toimii osana Euroopan laajuista European Consumer Centres -verkostoa, jonka tehtävänä on edistää kuluttajansuojan toteutumista rajat ylittävissä kaupassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä.

Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus (*)

	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Muutos vuodesta 2020	
Tuotot	216 010	286 791	274 126	-12 665	-6 %
Kustannukset	735 298	681 104	685 546	4 442	1 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-519 288	-394 313	-411 420	-17 106	
Omarahoitusosuus -%	71 %	58 %	60 %	+2 %-yks.	

*Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta varainhoitovuodelle saadun rahoituksen jäädessä alle miljoonan euron.

Toteutunut kustannusvastaavuus oli 40 % ja vastaavasti omarahoitusosuus 60 %. Varsinaista kustannusvastaavuuslaskelmaa ei esitetä, koska osa-alueen tuotot jäivät alle yhden miljoonan euron.

EU:lta saatu rahoitus on yllä olevalla laskelmalla tasausmaksun osalta maksuperusteinen tuotto. Vuoden 2019 luku ei ole täysin vertailukelpoinen vuosien 2020–21 lukujen kanssa, koska kuluttajaneuvonta – ja sen mukana neljä Euroopan kuluttajakeskukselle työtä tekevää neuvojaa – siirtyi maistraateista Kilpailu- ja kuluttajavirastoon. Toiminnan siirtyminen 1.1.2019 kokonaisuudessaan KKV:lle tarkoittaa komission rahoituksen osalta sitä, että tilikauden 2019 tuottoihin on kohdistettu vuoden 2018 tasausmaksu ja vuoden 2019 ennakkomaksu (70 % hankesopimuksen loppusummasta). Vasta kertomusvuosi 2020 sisältää siten täysimääräiset tuotot nykyisestä henkilövahvuudesta, jossa koko toiminta on KKV:n alla.

Komissiolle laadittavassa loppuraportissa hankkeen budjetin toteumaprosentti kertomusvuonna oli 92,5 % (93,4 % vuonna 2020). Koronan vuoksi suunnitellut matkat peruuntuivat, henkilöstö teki laajasti edelleen etätöitä, ja verkoston piirissä tapaamisia toteutettiin mahdollisuuksien mukaan virtuaalisesti.

Yhteydenottojen määrä 2019–2021	
2019	3 191
2020	3 350
2021	2 692

Yhteydenottojen määrä laski 20 % edellisvuoteen verrattuna. Tähän vaikutti edelleen jatkunut koronaepidemia, minkä vuoksi matkustamisen määrä ja matkustamiseen liittyvät kysymykset vähenivät. Toisaalta vireille tulleet matkustustapaukset ovat olleet usein monimutkaisempia ja työläämpiä selvittää. Sama trendi näkyi koko Euroopan kuluttajakeskusten verkostossa (toimipiste 30 eri maassa): yhteydenottojen yhteismäärä väheni noin 165 000:sta noin 120 000:een.

Vuoden aikana toimintaa tehostettiin ottamalla käyttöön asiointilomake, joka tallentuu suoraan komission ylläpitämään asiankäsittelyjärjestelmään, ja uudistamalla www-sivut, jotka toimivat aiempaa sujuvammin mobiililaitteissa.

1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvontapalvelun tunnuslukuja

	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021
Henkilökohtaisen kuluttajaneuvontapalvelun kysyntä: puhelinneuvontaan soittaneiden + sähköisten yhteydenottojen määrä.	86 333	99 493	86 192
Henkilökohtaisessa kuluttajaneuvonnassa käsitelty tapausmäärä (selvittely- ja sovittelutapaukset).	61 805	61 050	51 274
Kuluttajaneuvonnan itsepalvelukanavat:			
- Reklamaatioapurin käyttö *	9 035	10 990	11 067
- Verkkosivujen kuluttaja-asiat: ohjeet ja neuvot verkossa **	798 575	1 098 294	791 016

*Valmiin reklamaation apurilla laatineet asiakkaat

**Omatoimisesti asiaansa hoitaneiden asiakkaiden kontaktien määrä (verkkosivujen kävijämäärä: KKV:n verkkosivujen kuluttaja-asiat + kuluttajaneuvonta kuluttajille + yrityksille + reklamaation tekeminen). Vuoden 2021 luku ei ole suoraan vertailukelpoinen aiempien vuosien lukuihin verkkopalvelu-uudistuksen vuoksi.

Yksittäisiä kuluttajakaupan riitatilanteita selvittävän kuluttajaneuvonnan kysyntä tasaantui verrattuna viime vuoteen, kun koronaan liittyneet matkojen ja tapahtumien peruutustilanteisiin liittyneet ongelmat vähenivät. Puhelinneuvonnan kysyntä palautui viime vuoden tasolle (64 656 yksilöityä soittajaa, vähennystä 15,2 %), sähköisten yhteydenottojen määrä säilyi lähes viimevuotisella, edellisestä vuodesta noin 50 % kasvaneella tasolla (21 536 yhteydenottoa, vähennystä 7,2 %) ja itsepalvelukanavien käyttö lisääntyi jonkin verran. Puhelinpalvelu tehostui monin tavoin syyskuun alusta, kun käyttöön otettiin OC-sarja: monipuolisempi jonohallinta ja joustavampi takaisinsoittojärjestelmä paransivat asiakkaiden mahdollisuuksia päästä käyttämään palvelua ja neuvonnan asiantuntijoiden työväiheidien organisointia.

ICT- ja digikypsyyden vahvistaminen

Tulostavoite 3: Digikypsyyksindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat, että virastojen digivalmiudet kasvavat. Mittari: itsearvio, asteikko 1-5, tavoite 2021: >3,1, toteuma 2021: 3,4. (Toteuma 2020: 3,3)

Digikypsyys-itsearviointin tulos jatkoi nousuaan edellisestä vuodesta. Ensimmäisillä osa-alueilla ollaan jo tasolla 4 "Hallittu" muiden ollessa tasolla 3 "Kehittyvä". Digikypsyysindeksissä arvioidaan kymmenen osa-alueita: 1) Digivisio ja strategia, 2) Digitalisaation ohjaus ja johtaminen, 3) Henkilöstö ja digiosaaminen, 4) Organisaatio ja kulttuuri, 5) Arkkitehtuuri ja teknologia, 6) Hankinta ja kehittäminen, 7) Palvelut ja prosessit, 8) Asiakslähtöisyys, 9) Tieto sekä 10) Kyberturvallisuus ja tietosuoja.

KKV on jatkanut vuonna 2019 uudistetun strategiansa mukaisesti panostuksia digitalisaatioon. Digitalisaation ohjausta ja johtamista kehitettiin vuonna 2021 nimittämällä virastolle uusi ICT- ja digikehitysjohtaja ja kokoamalla 1.5.2021 alkaen aiempaa laajemmin viraston ICT-osaamista ICT-yksikköön. Panostus näkyy osa-alueen Digitalisaation ohjaus ja johtaminen vahvana myönteisenä kehityksenä. Lisäksi virastolle vahvistettiin 15.9.2021 digitalisaation kehittämistä ohjaava digivisio ja vision toteutumista tukeva tiekartta, mikä näkyi osa-alueen Digivisio ja strategia huomattavana vahvistumisena itsearvioinnissa tasolle 4,0. Henkilöstön digiosaamista (osa-alue 3) on ylläpidetty jatkamalla säännöllisiä ICT-klinikoita.

Osa-alueella Kyberturvallisuus ja tietosuoja virasto panosti valmiuksien luontiin viimeistelemällä tietoturvan vuosikellonsa ja käynnistämällä tietojen luokittelu- ja käsittelyohjeensa päivityksen. KKV osallistui ensimmäistä kertaa Taisto-harjoitukseen, johon valmistauduttiin dokumentoimalla häiriönhallinnan prosesseja ja luomalla viraston kriisiviestintäohjeistus. Harjoitushavainnot on kirjattu kehitysaihioksi erilliseen suunnitelmaan. Kyberturvallisuuden kehittäminen jatkuu tietoturvan vastuiden selkeyttämällä ja lisäämällä sekä ICT-yksikön ajankäyttöä että budjetin panostuksia tietoturvan kehittämiseen. Kehittämisessä tavoitellaan myös aiempaa suunnitelmallisempaa otetta.

Hankinta ja kehittäminen -osa-alueella KKV kävi alkuvuonna läpi kaikki ICT-hankintasopimuksensa ja käynnisti toimenpiteitä sopimusten päivittämiseksi ja järjestelmien uusimiseksi. Hankintoihin keskittyvän hallintolakimiehen rekrytointi syksyllä 2021 käynnisti viraston hankintaprosessien kehittämisen. Osa-alueen kehitys itsearvioinnissa oli vielä vähäistä sen vuoksi, että ymmärrys alueen kehitystarpeista lisääntyi merkittävästi alkuvuoden aikana, mikä heijastui aiempaa kriittisempänä itsearviointina, vaikka toiminnassa itsessään on tapahtunut merkittävää kehitystä.

Arkkitehtuuri ja teknologia, palvelut ja prosessit ja asiakslähtöisyys -osa-alueilla keskeisenä hankkeena käynnistettiin joulukuussa 2021 viraston asiointijärjestelmän uudistus, jossa nykyinen virastolle räätälöity KUTI-järjestelmä korvataan Valtorin tuotteistamalla Toimi-palvelulla. Uudistus toteutuu vaiheittain vuoden 2022 aikana ja parantaa asiointikokemusta. Uusi järjestelmä luo pohjan itsepalvelumahdollisuuksien merkittävälle lisäykselle ja sitä kautta osaltaan vastaa kuluttajaneuvonnan palvelutasohaasteisiin. Vuoden 2021 aikana tehtiin kuitenkin jo konkreettisia parannuksia viraston asiointilomakkeiden saavutettavuuteen, uudistettiin viraston puhelinjärjestelmä tukemaan tulevaa asiointijärjestelmäintegraatiota, sekä uudistettiin viraston verkkosivut uudelle julkaisualustalle tukemaan tiedon parempaa löydettävyyttä verkosta.

Tieto-osa-alueen kehittämiseksi virasto on käynnistänyt pilvipohjaisen laskennan kokeilun, joka tuottaa ymmärrystä toisen keskeisen kehityshankkeen, viraston massadatakyykykkyyksien, tarpeiden määrittelyä varten. Vuonna 2022 on uuden asiointijärjestelmän käyttöönoton myötä tarkoitus myös siirtää uudistettuun tietoaalustaan ja raportointiratkaisuun.

1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

KKV:n strategian 2020-2023 kehityshankkeilla on tiivis kytkös tulostavoitteeseen 2 (KKV:n henkilöstö asiantuntijuus on vahvaa) sekä tulostavoitteeseen 4 (Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen).

Tavoite 2: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE)

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >3,8, toteutuma 2021 4,2 (Toteuma 2020: na)

Tulostavoite 2 koostuu TAE-tavoitteesta *KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa* sekä valtionhallinnon yhteisestä *Strategisesta HR-tavoitteesta Osaamisen kehittäminen*.

Riittävä palkkakilpailukyky on pyritty systemaattisesti varmistamaan, jotta virastolla on riittävä asiantuntijuus vaativien tehtävien toteuttamiseksi. Palkkakilpailukyky suhteessa joihinkin muihin valtion virastoihin ja erityisesti yksityiseen sektoriin on kuitenkin edelleen haaste ja vaikuttaa osaltaan avainresurssien lähtövaihtuvuuteen.

KKV:ssä vallitsee vahvasti kehittämis- ja koulutusmyönteinen ilmapiiri. Strategian *Panostamme henkilöstöön* -kehityshankkeen alla on systematisoitu osaamisen kehittämistä perustamalla ns. KKV Akatemia ja Taitotalo. KKV Akatemiaa suunniteltiin kuluvan vuoden aikana kartoittamalla laajasti toiminnoittain tarpeita osaamisen vahvistamiselle ja näiden pohjalta laadittiin ensimmäinen toimintasuunnitelma. KKV-Akatemiassa järjestetään koulutusta kilpailu- ja kuluttajapolitiikan kysymyksistä niin soveltavasta, käytännöllisestä kuin konkreettisesta tutkimuksesta. KKV-tutkimusseminaareihin on kutsuttu eri tieteenalojen tutkijoita kertomaan omasta viraston työhön liittyvästä tutkimusteemastaan. Lisäksi suunnitteilla on laajoja luentosarjoja muun muassa kilpailu- ja kuluttajapolitiikasta, yritystiedon hakemisesta, taloustieteestä, EU-oikeuskäytännöstä sekä lukupiiri käyttäytymistieteiden soveltumista viraston työhön. Taitotalossa ollaan järjestämässä muun muassa johtamisvalmennusta sekä projekti- ja tiimityönkoulutusta. Lisäksi Taitotalon toimintakenttään kuuluu koulutuksen järjestäminen virkamiestaidoista, vuorovaikutustaidoista ja mediataidoista. Työssä tarvittavista digitaidoista järjestään koulutusta ns. digiklinikoilla. Lisäksi toiminnoittain on varattu edelleen määräraha sellaiselle koulutuksille, joita ei ole tarkoituksenmukaista järjestää KKV Akatemian, Taitotalon tai digiklinikan koulutuksina.

Ulkoisten ja sisäisten tietolähteiden hallinnointia kehitettiin aloittamalla asianhallintajärjestelmän versiopäivitys (valmistuu maaliskuussa 2022) ja parantamalla sopimustenhallintaa. Kirjasto- ja tietopalvelutoimintoa vahvistettiin aloittamalla uudelleenorganisointi, jonka tavoitteena on saada KKV:n käytössä olevat tietopalvelut tehokkaammin asiantuntijoiden hyödynnettäviksi niin perehdytysvaiheessa kuin jatkuvasti osaamisen kehittämisessä. Tietopalveluihin hankittiin myös uusia tietokantoja tukemaan asiantuntijuutta.

Oikeudenkäyntiosaamista on vahvistettu rekrytoinnein ja valmisteilla on myös oikeudenkäynti-prosesseihin liittyvää koulutusta KKV Akatemian puitteissa. Kuluttajavastuualueen uusien valvontakeinojen käyttämisestä on tehty kattavaa ohjeistusta ja pyritty varmistamaan, että asiantuntemusta laajennetaan asiantuntijoiden keskuudessa. Rekrytoinneissa on kiinnitetty myös erityistä huomiota analyttiseen osaamiseen. KKV Akatemian puitteissa pyritään laajentamaan analyttistä osaamista virastossa. ICT:ssä massadatojen käsittelykyvykkyyteen tähtäävät projektit pyrkivät huolehtimaan siitä, että henkilöstöllä on riittävä välineistö harjoittaa ja kehittää tätä osaamista.

Kuluttaja-asiamiehen valvontatehtävien suorittamista tukemaan perustettiin valvonnan asiantuntijoista koostuva KATE-tiimi, jonka tarkoituksena on varmistaa valvonnassa tarvittavan tietoteknisen osaamisen parempi organisointi sekä toiminnan jatkuvuus henkilöstövaihdosten yhteydessä. Tiimin jäsenille on järjestetty perehdytystä teknisistä asioista, joita valvonnassa on tähän mennessä tehty. Kuluttaja-asiamiehen valvontatehtäviin rekrytoitujen uusien henkilöiden yleisperehdytykseen on lisätty valvonnan teknisiin menetelmiin liittyvää työtä esittelevä osuus. Valvonnassa seurataan teknisiin valvontamenetelmiin liittyvää eurooppalaista kehitystä. Tavoitteena on huolehtia siitä, että kehityksessä pysytään mukana ja digitaalisen toimintaympäristön haasteisiin pystytään vastaamaan.

Virastossa on kartoitettu osana sisäistä riskienhallintaa avaintehtävissä olevien henkilöiden määrää tavoitteena varmistaa toimintojen sujuvuus tilanteessa, että henkilö poistuu virastosta. Sijaisuusjärjestelmiin panostetaan myös pandemian aikana varmistaen, että keskeinen dokumentaatio on saatavilla ja että tiedonvaihto on säännönmukaista.

Asiantuntijoita on valmennettu yhteistyöhön median kanssa niin, että toimittajien tarpeet otetaan huomioon esimerkiksi haastatteluja annettaessa, tiedotteissa ja toimittajille järjestetyissä tilaisuuksissa. Asiantuntijoita on myös tuettu tuottamaan viraston uuteen verkkopalveluun ja muun muassa webinaareihin asiakaslähtöisiä sisältöjä, joissa on pyritty ottamaan aikaisempaa paremmin huomioon erilaisten käyttäjien tarpeet ja ymmärrettävyys. Tämä on näkynyt muun muassa toimialajärjestöille kilpailulain noudattamisen tueksi laaditussa tietopakettissa sekä webinaareissa kilpailuvalvonnan sidosryhmille kilpailulain uudistuksista sekä ikäihmisten kanssa toimiville tahoille ikäihmisten kuluttajansuojasta. Asiantuntijoiden viestintää on lisäksi tuettu selkeyttämällä median yhteydenottojen koordinoointiin ja somekanavissa esitettyjen kommenttien vastaamiseen liittyviä sisäisiä prosesseja.

Koulutus ja osaamisen kehittäminen vuonna 2021

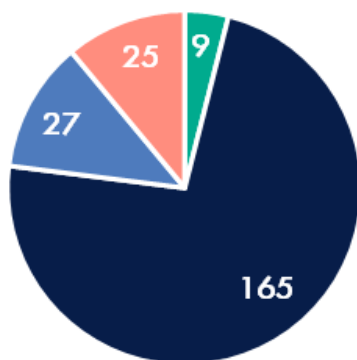
Osaamisen kehittämisen tunnusluvut.

	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021
Koulutus ja kehittäminen €/htv, (Tahti-raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	1 039	853	343
Koulutustasoindeksi	6,1	6,2	6,3

Koko vuoden jatkunut laajamittainen etätyö koronapandemian johdosta vaikutti osaltaan henkilöstön koulutuksiin, jotka toteutettiin pääosin digitaalisina. Näistä useat ovat olleet ilmaisia henkilöstölle. Etätyötä on edelleen tuettu muun muassa järjestämällä henkilöstölle työhyvinvointiin ja jaksamiseen sekä etätyön ergonomiaan liittyviä webinaareja. Lisäksi ryhmä- ja tutkimuspäälliköiden ryhmä osallistui Valtio-VIRE-koulutusohjelmaan. Perustettujen KKV Akatemian ja Taitotalon tavoitteena on laajentaa merkittävästi viraston henkilöstölle tarjoamaa tehostaen samalla merkittävästi viraston koulutusrahojen käyttöä, minkä vuoksi koulutukseen käytetty rahamäärä ei ole jatkossa paras mittari kuvaamaan panostusta henkilöstön koulutukseen.

Koulutusrakenne 2021

Viraston henkilöstön tutkinnot, n = 226



- Lisensiaatin / tohtorin tutkinto
- AMK / alempi korkeakoulu
- Maisterin tutkinto
- Ylioppilas / opistotaso

KKV on asiantuntijavirasto, jonka henkilöstön enemmistö on suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon tai tutkijakoulutuksen.

Tulostavoite 4: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen.**Mittari: VMBaro -henkilöstökysely (1-5), tavoite 2021: >3,8, toteuma 2021: 3,90. (Toteuma 2020: 3,86)**

Työhyvinvoinnin kehittyminen

Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee (VMBaro-kysely, asteikko 1–5)	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021
Työtyytyväisyysindeksi (VMBaro)	3,70	3,86	3,90
Johtajuusindeksi (VMBaro)	3,5	3,7	3,80

Yleinen työtyytyväisyysindeksi on noussut edellisistä vuosista, samoin johtajuusindeksi molempien ollessa myös valtionhallinnon keskiarvon yläpuolella. Tulos on myönteinen varsinkin ottaen huomioon pitkään jatkuneen poikkeusajan ja etätyön.

Työtyytyväisyyskyselyn keskeiset tunnusluvut (VMBaro-kysely, asteikko 1–5)	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021
Oikeudenmukainen kohtelu lähiesimiehen ja työtovereiden taholta (keskiarvo) (VMBaro 1.3 ja 5.2)	4,3	4,4	4,4
Töiden organisointi työyhteisössä (VMBaro 1.4 ja 1.5)	3,3	3,6	3,7
Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä (VMBaro, 1.6)	3,7	3,9	3,9
Työn tavoitteiden tietäminen (VMBaro, 2.1)	3,9	4,2	4,1
Työn mielenkiintoisuus ja haastavuus (VMBaro, 2.3)	4,2	4,3	4,2
Motivoituminen ja innostuminen työssä (VMBaro, 2.4)	3,9	4,1	4,0
Palkkaus (VMBaro, osio 3)	3,1	3,3	3,2
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen (VMBaro, osio 4)	3,6	3,7	3,8
Työyhteisön innostavuus (VMBaro, 5.1)	3,9	3,9	4,0
Tiedon saanti asioiden valmistelusta ja päätöksistä (VMBaro, 7.3)	3,4	3,6	3,7
Sitoutuminen työnantajan tavoitteisiin (VMBaro, 8.2)	4,2	4,4	4,4

Osa-aluekohtaisissa tuloksissa on vain marginaalisia muutoksia edellisvuoteen verrattuna ja tulokset ylittivät valtionhallinnon keskiarvon. Huomioiden poikkeustilan ja etätyön jatkumisen, tulosta voidaan pitää erinomaisena. VMBaron perusteella on yhteistyössä henkilöstön kanssa tunnistettu tänäkin vuonna joitakin kehityskohteita, joihin panostetaan tulevan vuoden aikana strategisten hankkeiden yhteydessä.

Kokonaistyöhyvinvointia on kuluneen vuoden aikana tuettu strategian mukaisesti. Virastolle strategias-
 ssa vahvistetut arvot yhdessä saavuttaminen, riippumattomuus ja vastuullisuus ovat aktiivisessa
 käytössä johtamistyössä ja vaikeissa päätöksentekotilanteissa. *Kehitämme johtamista* -strategia-
 hankkeessa henkilöstölle on järjestetty tietoisuutta tehokkaista työnteon tavoista työnteon
 suunnitelmallisuuden lisäämiseksi. Johtamista kehitetään myös jatkuvalla johdon välisellä yhteyden-
 pidolla ja hyvien käytänteiden jakamisella. *Panostamme henkilöstöön* -strategiahankkeessa

käynnistettiin KKV Akatemian ja Taitotalon toiminta, jotka lisäävät merkittävästi henkilöstölle tarjottavaa koulutusta. Lisäksi tuettiin henkilöstön työhyvinvointia ja yhteisöllisyyttä etätyössä ja sovittiin tulevan hybridityön pelisäännöistä. *Tehostamme priorisointia* -kehityshankkeessa määritettiin viraston toiminnon rooli lisäarvon tuottamisessa kuluttajille ja kansantaloudelle. Viraston kaikkien toimintojen priorisointiperiaatteet päivitetään tämän yhteiskunnallisen arvon tuottamisen tehostamiseksi. *Hyödynnämme digitaalisuutta* -kehityshankkeessa vahvistettiin viraston ICTD- ja digiyksikön resursointia ja johtamista. Tavoitteena on vapauttaa resursseja manuaalisesta rutiinityöstä yhteiskunnallisesti vaikuttavampaan työhön. Digitalisaatiota kehitetään ottaen huomioon viraston eri toimintojen yhteiset ja erilaiset tarpeet. Henkilöstölle on pyritty varmistamaan toimivat ja modernit työvälineet etätyössä, koulutusta digitaaloista ns. digiklinikoilla sekä jatkuva IT-lähi-tuki. *Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä* -kehityshankkeessa keskeinen panostus tehtiin viraston verkkosivujen uudistamiseen sidosryhmäyhteistyön vahvistamiseksi. Sisäistä viestintää on edistetty muun muassa henkilöstölle lähetettävällä viikoittaisella uutiskirjeellä ja kehittämällä edelleen koko henkilöstölle järjestettävää Areena-filaisuutta.

Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021
Sairauspoissaolot, htpv/htv	7,8	7,1	3,7
Työterveyshuolto €/htv	593	414	518

Työterveyshuollon kustannukset ovat tavanomaisella tasolla. Kustannustason vaihtelu johtuu koronatilanteesta. Työterveyskäyntejä hoidetaan todennäköisesti jatkossakin normaalia enemmän digivastaanotolla. Vertailuvuosien sairauspoissaolopäiviin htpv/htv sisältyy useampia pitkäkestoisia sairauspoissaoloja, joiden päättyminen selittää osaltaan merkittävää sairauspoissaolojen laskua.

Henkilöstörakenteen muutokset

Henkilöstörakenteen tunnusluvut

	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021
Henkilötyövuodet (TAE) * Tavoite 2020: 234	140,8	207,7	221,3	223,5
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	140 (91/49)	220 (142/78)	226 (141/85)	225 (142/83)
Henkilöstön keski-ikä	44,2	44,8	44,2	44,4
Lähtövaihtuvuus -%	10,7	8,5	5,0	8,9

*Tässä esitetyt htv tiedot ovat Tahti raportoinnin virallisia lukuja. Kieku-järjestelmän jakopalkkalaskenta tuottaa tästä hieman poikkeavan htv:n, vuoden 2021 osalta 223,1. Lisäksi kumpikin luku sisältää tehtäväkierrossa 11kk olleen henkilön htv:n 0,92, siitäkin huolimatta, että jakson palkkakustannus on laskutettu kokonaisuudessaan vastaanottavalta virastolta.

Rahoitus

Määrärahat

	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Tavoite 2021	Toteuma 2021
TEM:n rahoitus (1 000 €) (TAE)	17 003	17 783	18 460	17 990

Vuoden 2021 henkilötyövuodet (htv) ylittivät tavoitteen (217 htv) tavoiteasetannan pohjautuessa puutteellisiin palkka- ja kehystietoihin. Virastossa on ollut edellisen tilikauden tapaan aikaisempaa enemmän korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 3-6 kuukautta ja ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden. Viraston henkilötyövuosia sekä niiden jakaantumista organisaatioyksiköittäin ja päätoimintoryhmittäin on käsitelty luvussa *1.4 Toiminnan tehokkuus ja taloudellisuus*.

Lähtövaihtuvuus on noussut normaalin kausivaihtelun johdosta vertailuvuodesta ja jakaantuu melko tasaisesti viraston sisällä. Uusia virkamiehiä tuli virastoon vuoden aikana 24, joista 12 vakituisiin ja 12 määräaikaisiin virkasuhteisiin. Määräaikaiset ovat joko sijaisia, avoimen viran hoitajia, osallistuvivat projektiin tai toimivat ruuhka-apuna.

Virastossa on systemaattisesti panostettu korkeakouluharjoittelijoiden rekrytointiin. Viime vuoden aikana aloitti 28 korkeakouluharjoittelijaa, joista kolme jatkoi harjoittelun jälkeen määräaikaisessa virkasuhteessa. Lisäksi viime vuonna virastoon tuli takaisin töihin joko suoraan virkaan tai määräaikaisuuteen muutamia henkilöitä, jotka ovat olleet aikaisemmin harjoittelijoina, mutta olleet välillä töissä muualla tai viimeistelemässä opintoja ja sitten palanneet KKV:lle töihin.

Viraston henkilöstön keski-ikä oli vuoden päättyessä 44,4 ikävuotta.

1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI**1.7.1 Rahoituksen rakenne**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2021 oli 18,460 M€, sisältäen 99 000 euroa kolmannesta lisätalousarvioesityksestä 27.5.2021. Lisätalousarvio koski 100 000 euron siirtoa momentilta 32.01.01 harmaan talouden ohjelman mukaiseen data-analytiikan hyödyntämiseen korruption ja väärinkäytösten torjunnassa sekä vähennyksenä 1 000 euroa omakustannusperiaatteen toteuttamisesta Senaatti-konsernin liikelaitosten vuokrissa. Edelliseltä vuodelta siirtyvä määräraha oli 876 072,28 euroa.

Tuottoja saatiin yhteensä 410 867,80 euroa. Tuotot koostuvat pääosin yhteisrahoitteisen toiminnan tuotoista Euroopan kuluttajakeskus -hankkeesta 274 126,44 euroa, sekä lounaskortin omavastuuosuudesta 65 886,90 euroa, joka kirjataan muiden tuottojen tilille.

1.7.2 Talousarvion toteutuminen**Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot 32.01.06**

Valtion vuoden 2021 talousarviossa myönnetty nettomääräraha, kolmas lisätalousarvio huomioiden, oli 18,460 M€. Edelliseen vuoteen verrattuna, vertailuvuoden lisätalousarviot huomioiden, määräraha oli 260 000 euroa edellistä vuotta suurempi. Muutos koostuu pääasiassa palkkausten tarkistuksesta, EU:n kuluttajasuojalainsäädännön toimeenpanon rahoituksesta sekä muun muassa kilpailu- ja kuluttajapolitiikan vahvistamisen määrärahan jaksotuksen vuosivaihtelusta.

Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 876 072,28 euroa vuodelle 2021. Päättyneeltä tilikaudelta siirtyi 1 346 434,84 euroa vuodelle 2022 siirtomäärärahan kasvaessa 470 362,56 euroa.

Osaamisen kehittäminen 28.60.12

Osaamisen kehittämisen määräraha ei ollut käytössä kertomusvuonna. Vertailuvuonna virasto sai 12 258 euron kirjaus- ja käyttöoikeuden valtiovarainministeriöltä momentille 28.60.12.

Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset 32.01.95

Arviomäärärahaa pyydettiin 40 590,85 euroa markkinaoikeuden 15.12.2020 päätöksessä määrättyjen korvausten maksuun. Työ- ja elinkeinoministeriö osoitti 22.1.2021 päätöksellä 40 600 euroa viraston käyttöön. Arviomäärärahan kirjaus ja korvausten maksu on tehty tammikuussa 2021. Arviomäärärahaa ei ole käytetty vertailuvuonna 2020.

Muut verotulot 11.19.09

Matkapalveluyhdistelmien tarjoajien valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksut kirjataan talousarviolille 11.19.09 Muut verotulot, 1.7.2018 voimaan tulleen lain 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä lain 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta perusteella. Vuoden 2020 sekä 2021 valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksujen perintää ei ole tehty, ks. esim. tilinpäätöksen liite 1. Kertomusvuonna tiin saldo on debetmerkkinen, yhteensä 472,5 euroa. Tapahtumat ovat liikekirjanpidon tilillä 90160000 Muut verojen ja pakollisten maksujen tileistäpoistot.

Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 v) 32.40.53

Momentille on myönnetty talousarviossa 1 000 000 euroa vuonna 2019 ja 400 000 euroa vuonna 2020. Vuodelle 2021 on myönnetty vertailuvuoden tapaan 400 000 euroa. Momenttia ei ole käytetty kertomusvuotena eikä vertailuvuosina.

Määrärahaa saa käyttää lain matkapalveluyhdistelmien tarjoajista mukaisesti matkustajien paluukuljetusten ja korvausten maksamiseen matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystapauksissa.

Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta (arviomääräraha) 32.40.54

Momentin 32.40.54 määrärahaa käytettiin kertomusvuonna 400 euroa. Vertailuvuonna momentin käyttö oli 7 133 euroa.

Määrärahaa saa käyttää matkapakettien peruuntumisesta johtuvien korvausten maksamiseen matkustajille. Matkustajille korvattaisiin matkanjärjestäjän konkurssitapauksessa saatavat, jotka matkanjärjestäjä on velvollinen palauttamaan tilanteessa, jossa matkapaketin peruutuksen syynä on Covid-19-epidemia.

1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma*Toiminnan tuotot*

Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat odotetusti. Tuotot koostuivat Euroopan kuluttajakeskuksen EU-rahoitusosuudesta. Tilikaudelle tuotoksi kohdistuu toimintavuoden 70 % suuruinen ennakkomaksu, sekä edellisen tilikauden tasausmaksu.

Luvussa 1.4.2 *Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus, sekä tilinpäätöksen liitteessä 1* on kerrottu matkapakettivalvonnan tilanteesta. Hallitus on antanut valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksuista eduskunnalle vapauttavat vuosia 2020 sekä 2021 koskevat esitykset.

Lounaskortin palkasta perittävä omavastuuosuus 75 %, joka kertomusvuonna oli 65 886,90 euroa (94 287,78 euroa vertailuvuotena), kirjataan tilille 39890000.

Myyntilaskutus kirjataan kokonaisuudessaan 3-alkuisille tileille Kieku-mallin mukaisesti, laskutuksen aiheesta riippumatta. Poikkeuksen muodostaa edellä mainitut matkapakettivalvonnan veroluonteiset tuotot, jotka kirjataan ryhmään Muut verotulot.

Toiminnan kulut

Toiminnan kulut olivat yhteensä 18,4 miljoonaa euroa (2020: 18,3 M€) ennen rahoitus- ja satunnaisia kuluja. Virallisen Tahti-raportoinnin mukaan henkilöstön määrä kasvoi 221,3 htv:stä 223,5 htv:hen, lisäystä 2,2 henkilötyövuotta. Henkilöstökulut kasvoivat 1,4 %, eli 203 732,52 euroa, vertailuvuoden 14,899 miljoonasta eurosta 15,103 miljoonaan euroon. Luvut sisältävät lomapalkkavelan muutoksen sivukuluineen. Tahtin htv-luku sekä tuloslaskelman henkilöstökulut sisältävät henkilökiertoa 0,9 htv ja sitä vastaavaa, vastaanottajalta laskutettua palkkakulua, jonka kirjaus on tuottotilillä. Kustannuslaskennassa tämä htv-osuus ja henkilöstökulu on oikaistu.

Aineet, tarvikkeet ja tavarat, ostot tilikauden aikana vähentyivät 25 526,20 eurolla saldon ollessa 75 727,8 euroa. Vähennys koostuu muun muassa tilin 40000000 Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvälineet, 40010000 Toimistotarvikkeet ja 40090000 Muut aineet tarvikkeet ja tavarat -tilien saldojen pienenemisestä.

Henkilöstökulut, 15,103 milj. euroa, kasvoivat edellisestä vuodesta noin 0,2 milj. euroa htv:n kasvaessa 2,2 henkilötyövuodella. Lomapalkkavelan muutos sivukuluineen oli kasvua 69 922,05 euroa.

Vuokrat-tiliryhmän 420 saldo oli 1 068 530,54 euroa vertailuvuoden saldon ollessa 1 064 796,14.

Palvelujen ostot -tiliryhmässä 43 on vähennystä 18 835,56 euroa vertailuvuodesta;

- Työterveyspalveluissa on lisäystä 16 266,43 euroa, kun vertailuvuonna oli merkittävä 31 512,99 euron (noin 25 %) vähentyminen. Muut henkilöstöpalvelut tilillä on vertailuvuoden tapaan vähennystä, nyt 46 571,23 euroa saldon ollen yhteensä 93 305,49 euroa (2020: 139 876,72). Tilille kirjataan muun muassa lounas- ja virikekorttien saldot. Lounaskortin latausmaksut kirjataan täysimääräisesti tilille 43390000 Muut henkilöstöpalvelut, ja palkasta perittävä omavastuuosuus, 75 %, tilille 39890000 Muut tuotot Kieku-mallin mukaisesti. Lounas- ja virikesaldolataukset ovat toteutuneet alhaisempina kuin vertailuvuonna.
- ICT-palveluiden ostot valtion virastoilta ja laitoksilta -tilillä 43250000 on 20 370,8 euroa lisäystä, tilin saldon ollessa 880 851,81 euroa. ICT käyttöpalvelut tilillä on vähennystä 30 519,75 euroa, tilin saldon ollessa kertomusvuonna 1 68 221,08. ICT-käyttöpalveluiden tilin tapahtumia ovat muun muassa asianhallinta ja julkaisujärjestelmien käyttö- ja lisenssimaksut.
- Muissa palveluissa on kasvua yhteensä 41 634,00 euroa, vertailuvuonna oli puolestaan takana merkittävä lasku 178 779,68 eurolla. Asiantuntijapalvelut, ravitsemispalvelut ja käännöspalvelut nousivat kertomusvuonna. Muun muassa verkkosivuhankkeen käännöstyöt ja hieman parantunut koronatilanne ovat edellä mainittujen muutosten taustalla.

Muut kulut -ryhmän saldo pieneni 13 605,86 euroa.

- Virkamatkustuskulut olivat kertomusvuonna 10 889,20 euroa, kun vertailuvuoden vastaavat kulut olivat 26 866,24 euroa. Pienet matkustuskulut johtuvat edelleen jatkuvasta koronatilanteesta.
- Liikekirjanpidon tilin 45200000 Patentti-, lisenssi- ja käyttöoikeusmaksut -tilin saldossa 83 460,69 oli nousua 32 168,27 eurolla vertailuvuodesta, mikä johtui muun muassa vertailuvuotta isommista kirjasto- ja tietopalveluhankinnoista. Sen sijaan Muut kulut 45990000 -tili pieneni 28 726,55 eurolla. Tämä johtui vertailuvuotta rasittaneesta kertaluonteisesta matkapakettivalvonnan konkurssikulusta.

1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 721 876,67 euroa, kun se edellisenä vuonna oli 683 226,91 euroa. Taseen loppusumma kasvoi 38 649,76 euroa (6 %).

Taseen vastaavaa-puolella aineettomien käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvo kasvoi 9263,96 euroa (noin 2 %). Kertomusvuonna saatiin valmiiksi verkkosivu-uudistus, ja siihen liittyvät, pääosin vuoden 2021 aikana tehdyt investoinnit on siirretty keskeneräisestä käyttöomaisuudesta valmiiseen joulukuussa 2021. Viraston omiin substanssijärjestelmiin tehtiin kertomusvuonna vain korjauksia ja pienkehitystä, ei uusia käyttöomaisuusinvestointeja.

Aineelliset hyödykkeet tase-erä pieneni yhteensä 25 414,33 euroa eli 16 % vertailuvuodesta. Helsingin toimitilojen merkittävimmät kalusteinvestoinnit ajoittuivat pääasiassa vuodelle 2019, ja tämän jälkeen on tehty vain vähäisiä kalusteinvestointeja viraston eri toimipisteisiin.

Myyntisaamisten saldo, 64 646,26 euroa, koostuu pääasiassa valtiokonsernin sisäisistä eristä, mitä ei ollut vertailuvuotena (myyntisaamiset v. 2020: 3 073,06 euroa). Siirtosaamiset, 36 991,10 euroa, koostuvat tulevan tilikauden lisenssimaksuista sekä virike- ja lounasarvojen latausmaksuista. Siirtosaamisissa on vähennystä 2 167,28 euroa (6 %) vertailuvuoteen nähden.

Veroluonteisten tulojen laskutuksen saamistili taseessa on Muut lyhytaikaiset saamiset Myyntisaamisten sijaan. Vuonna 2020 eikä vuonna 2021 laskutettu valvonta- ja maksukyvyttömyysojamaksuja hallituksen maksuista vapauttavien esitysten johdosta. Ks. luku 1.4.2 ja tilinpäätöksen liite 1.

Taseen vastattavaa-puolelle kuuluvat Valtion pääoma sisältäen edellisten tilikausien pääoman muutokset, yhteensä -3 023 415,19 euroa, sekä Lyhytaikainen vieras pääoma, yhteensä 3 745 291,86 euroa.

Ostovelat pienenivät noin 12 %, ostovelkatilien saldon ollen kertomusvuonna 316 679,12 euroa. Tilinpäätöshetkellä avoimena olevien ulkoisten ja konsernin välisten laskujen määrässä on tavanomaista vuotuista vaihtelua.

Siirtovelat pienenivät 134 957,09 euroa (5 %) ja saldo oli kertomusvuonna 2 838 714,94 euroa. Siirtovelkojen väheneminen johtuu vertailuvuotena muihin siirtovelkoihin kirjatusta, Euroopan kuluttajakeskukselle joulukuussa 2020 maksetusta, vuoden 2021 hankkeen ennakkomaksusta 204 734,08 euroa. Tämä tapahtuma on purettu taseesta kertomusvuoden tuottoihin. Vuoden 2022 ennakkomaksu maksetaan vasta vuoden 2022 aikana. Tilikaudella 2021 lomapalkkavelka kasvoi edelleen, nyt 69 922,05 eurolla.

1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

KKV:n sisäisessä valvonnassa noudatettavat periaatteet ja tärkeimmät määräykset on sisällytetty työjärjestykseen ja taloussääntöön. Tarkemmat määräykset sisäisen tarkastuksen menettelyistä on annettu pääjohtajan vahvistamassa sisäisen tarkastuksen ohjesäännössä. Viraston ylin johto vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sen asianmukaisuudesta ja riittävydestä. Pääjohtajan alaisuudessa yksiköiden päälliköt vastaavat sisäisen valvonnan järjestämisestä ja toteutumisesta omissa ryhmissään. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan oman työnsä laadusta ja tuloksellisuudesta toimenkuvansa mukaisesti, kuten myös kehityskeskustelujen ja muutoin sovittujen tavoitteiden pohjalta.

Arviointi- ja vahvistuslausuma perustuu KKV:n johdon tekemään itsearvioon sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilasta sekä riskienhallinnan kehittämistyöhön ja toiminnan sisäisten arviointien tuloksiin.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan valvontatehtäviä varten virastolla on osa-aikainen sisäinen tarkastaja, joka toimii tehtävässä muiden virkatehtäviensä ohella.

Virastossa tuli tammikuussa 2021 ilmi epäily mahdollisesta hankintalain vastaisesta menettelystä, joka liittyi viraston kahteen IT-järjestelmään. Virasto oli hankkinut teknisen konsultin viraston KUTI- ja Valma-IT-järjestelmien kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi vuonna 2014 järjestetyllä kilpailutuksella. Kilpailutetun sopimuksen nojalla palveluita oli ostettu vuodesta 2015 lähtien, vaikka hankinta olisi mahdollisesti pitänyt kilpailuttaa uudestaan viimeistään vuonna 2017. Virastossa päätettiin asian ilmi tultua tammikuussa 2021 kartoittaa viraston kaikki voimassa olevat hankinnat, jotta voitaisiin tunnistaa sellaiset viraston hankinnat, joihin voi mahdollisesti liittyä hankintalain vastaisia menettelyitä. KKV:n hankinnoista tunnistettiin kartoituksen perusteella kaksi sellaista hankintaa, joissa hankintalain vastainen menettely arvioitiin mahdolliseksi. Nämä hankinnat olivat tekninen konsultointi KUTI-/Valma-IT-järjestelmistä sekä Dyla-julkaisualustan hankinta.

Virasto toteutti välittömästi ilmi tulleen asian johdosta useita viraston sisäisiä toimenpiteitä, joiden tarkoitus oli tehostaa viraston sisäistä valvontaa ja ennaltaehkäistä hankintalain vastaista menettelyä. Näitä toimenpiteitä olivat viraston hankintaohjeen, työjärjestyksen ja taloussäännön päivittäminen sekä hankintaprosessin tarkistaminen. Virastossa järjestettiin myös neliosainen hankintalakikoulutus, johon osallistuminen oli pakollista kaikille, jotka tekevät virastossa hankintoja. Lisäksi virastoon päätettiin rekrytoida uusi hallintolakimies, jonka tehtävä on koordinoita hankintaprosessia ja varmistaa hankintojen lainmukaisuutta. Uusi hallintolakimies aloitti tehtävässään elokuussa 2021.

Viraston johto päätti hankintojen kartoituksen ja sitä koskevan oikeudellisen arvion saatuaan antaa toimeksiannon ulkopuoliselle toimittajalle sisäisen tarkastuksen suorittamiseksi. KKV antoi BDO Oy:lle toimeksiannon sisäisestä tarkastuksesta, joka sisälsi selvityksen KUTI-/Valma-IT-järjestelmien ja Dyla-julkaisualustan hankinnoissa mahdolliseen hankintalain vastaiseen menettelyihin johtaneista tapahtumaketjuista ja mahdollisista sisäisen valvonnan puutteista sekä arvion viraston sisäisistä toimenpiteistä, jotka virastossa toteutettiin tapahtuneen johdosta. Lisäksi toimeksiantona oli antaa viraston johdolle toimenpidesuosituksia sisäisen valvonnan tehostamiseksi, jotta vastaavaa ei enää jatkossa tapahdu virastossa. BDO Oy:n sisäinen tarkastus valmistui vuoden 2021 syyskuun lopussa. BDO Oy:n tekemän tarkastuksen perusteella viraston riskienhallinnan, sopimushallinnan ja hiljaisen tiedon siirtymisen olisi ollut syytä olla johdonmukaisemmin järjestetty näissä kahdessa hankinnassa. Tarkastuksessa saadun käsityksen mukaan viraston ohjausympäristö on pääosin ollut toimiva ja virastossa on vahva valvontakulttuuri, joka vahvistaa viraston toiminnan tarkoitusta. Toimenpiteet, joita virasto toteutti sisäisen valvonnan kehittämiseksi, todettiin sisäisen tarkastuksen raportissa asianmukaisiksi. Sisäisen tarkastuksen raportissa annettiin myös jatkosuosituksia viraston hankintatoimen kehittämiseksi. Viraston johtoryhmä käsitteli sisäisen tarkastuksen raportin syyskuussa 2021. Viraston johto päätti toteuttaa kaikki sisäisen tarkastuksen antamat suositukset. Näiden suositusten toimeenpano on vielä kesken.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin alkuvuodesta 2022. Arviointi tehtiin käyttäen Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan neuvottelukunnan sisäisen tarkastuksen jaoston laatimaa valtion viraston ja laitoksen sekä rahaston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan suppeaa arviointikehystä. Vuoteen 2020 verrattuna arvioinnin tulokset paranivat vuonna 2021 kaikilla arviointialueilla paitsi jatkuvan seurannan osalta, jonka tuloksissa havaittiin pientä heikentymistä. Arvioinnin tulosten perusteella voidaan todeta, että johdon laskentatoimi, ulkoinen tiedonkulku, toiminnan seuranta, organisaatorakenne ja tukiprosessien kontrollien suunnittelu toimivat KKV:ssa vahvasti. Lisäksi toimintakulttuuri ja viraston päämäärä ja tehtävät arvioidaan KKV:n vahvoiksi osa-alueiksi. Arvioinnin tulokset paranivat erityisesti riskienhallintaa koskevissa arviointialueissa. Virasto vahvisti tammikuussa 2021 riskienhallintapolitiikan, joka sisältää ohjeet ja menettelyt siihen, miten päivittäisessä toiminnassa varaudutaan ja hallitaan riskejä. Virastossa perustettiin tammikuussa 2021 myös riskienhallinnan ohjausryhmä, jonka tehtävänä on varmistaa, että virastossa osataan tunnistaa riskejä ja hallita niitä osana päivittäistä työtä. Virasto jatkaa riskienhallintamenettelyiden vahvistamista vuonna 2022. Virasto päätti vuoden 2021 keväällä aloittaa johtamisen kehittämiseksi

strategiaprojektin "Parannamme riskienhallintaa", jonka tavoitteena on kehittää ja vahvistaa viraston riskien tunnistamista ja hallintaa.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan arvioidaan toimivan toiminnan laajuuteen ja laatuun sekä niihin liittyviin riskeihin nähden asianmukaisesti.

1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET

Vuonna 2021 ei ole tehty arviointeja.

1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTYKSISTÄ

1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2021 havaittuja väärinkäytöksiä.

1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot

Vuonna 2021 ei ole ollut takaisinperintöjä.

2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA

Kilpailu- ja kuluttajaviraston talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2020	Talousarvio 2021 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2021	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteuma %						
11. Verot ja veronluonteiset tulot	-2 118,00	2 824	2 824,00	0,00	100						
11.04.01. Arvonlisävero	852,00	3 297	3 296,50	0,00	100						
11.19.09. Muut verotulot	-2 970,00	-473	-472,50	0,00	100						
12. Sekalaiset tulot	1 000 493,51	1 000 058	1 000 058,06	0,00	100						
12.39.04. Siirrettyjen määrärahojen peruutukset	1 000 000,00	1 000 000	1 000 000,00	0,00	100						
12.39.10. Muut sekalaiset tulot	493,51	58	58,06	0,00	100						
Tuloarviotilit yhteensä	998 375,51	1 002 882	1 002 882,06	0,00	100						
Päälukuan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2020	Talousarvio 2021 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2021 siirto käyttö vuonna 2021	Talousarvion 2021 siirto seuraavalle vuodelle	Tilinpäätös 2021	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
							Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat	Käytettävissä vuonna 2021	Käyttö vuonna 2021 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala	12 258,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
28.60.12. Osaamisen kehittäminen (A)	12 258,00										
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala	19 047 291,83	22 309 947	17 563 903,34	1 746 434,84	19 310 338,18	2 999 609,15	2 276 072,28	21 136 072,28	17 989 637,44	2 146 434,84	
32.01.06. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (netto) (S2)	18 200 000,00	18 460 000	17 113 565,16	1 346 434,84	18 460 000,00	0,00	876 072,28	19 336 072,28	17 989 637,44	1 346 434,84	
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)	440 158,83	409 347	409 347,33		409 347,33	0,00					
32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)	400 000,00	400 000	0,00	400 000,00	400 000,00	0,00	400 000,00	800 000,00	0,00	800 000,00	
32.01.54. Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta (A)	7 133,00	3 000 000	400,00		400,00	2 999 600,00					
32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset (A)		40 600	40 590,85		40 590,85	9,15					
32.40.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)							1 000 000,00	1 000 000,00	0,00	0,00	
Määrärahatilit yhteensä	19 059 549,83	22 309 947	17 563 903,34	1 746 434,84	19 310 338,18	2 999 609,15	2 276 072,28	21 136 072,28	17 989 637,44	2 146 434,84	

3. TUOTTO- JA KULULASKELMA**Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuotto ja kululaskelma**

	1.1.2021	31.12.2021	1.1.2020	31.12.2020
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	5 585,00		-327,20	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	401,10		3 150,00	
Muut toiminnan tuotot	<u>404 881,70</u>	410 867,80	<u>407 829,70</u>	410 652,50
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	75 727,80		101 254,00	
Henkilöstökulut	15 103 229,60		14 899 497,08	
Vuokrat	1 068 530,54		1 064 796,14	
Palvelujen ostot	1 947 762,36		1 966 597,92	
Muut kulut	95 821,53		109 427,39	
Poistot	<u>152 026,32</u>	<u>-18 443 098,15</u>	<u>209 469,99</u>	<u>-18 351 042,52</u>
JÄÄMÄ I		-18 032 230,35		-17 940 390,02
RAHOITUSTUOTOT JA KULUT				
Rahoitustuotot	593,15		897,74	
Rahoituskulut	<u>-84,60</u>	508,55	<u>-94,68</u>	803,06
SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT				
Satunnaiset tuotot	15 000,00		0,00	
Satunnaiset kulut	<u>-53 520,85</u>	<u>-38 520,85</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
JÄÄMÄ II		-18 070 242,65		-17 939 586,96
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Siirtotalouden kulut paikallishallinnolle	46 000,00		46 000,00	
Siirtotalouden kulut kotitalouksille	<u>400,00</u>	<u>-46 400,00</u>	<u>7 133,00</u>	<u>-53 133,00</u>
JÄÄMÄ III		-18 116 642,65		-17 992 719,96
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Verot ja veronluonteiset maksut	-472,50		-2 970,00	
Perityt arvonlisäverot	3 296,50		852,00	
Suoritettavat arvonlisäverot	<u>-409 347,33</u>	<u>-406 523,33</u>	<u>-440 158,83</u>	<u>-442 276,83</u>
TILIKAUDEN TUOTTO/KULUJÄÄMÄ		<u>-18 523 165,98</u>		<u>-18 434 996,79</u>

4. TASE

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tase

	31.12.2021		31.12.2020	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Muut pitkävaikutteiset menot	479 823,29		396 231,83	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>0,00</u>	479 823,29	<u>74 327,50</u>	470 559,33
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Kalusteet	<u>132 772,51</u>	<u>132 772,51</u>	<u>158 186,84</u>	<u>158 186,84</u>
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET YHTEENSÄ		612 595,80		628 746,17
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	64 646,26		3 073,06	
Siirtosaamiset	36 991,10		39 158,38	
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>7 852,63</u>	109 489,99	<u>12 375,01</u>	54 606,45
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT				
Kirjanpitoyksikön menotilit	<u>-209,12</u>	<u>-209,12</u>	<u>-125,71</u>	<u>-125,71</u>
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ		109 280,87		54 480,74
VASTAAVAA YHTEENSÄ		<u>721 876,67</u>		<u>683 226,91</u>

	31.12.2021		31.12.2020	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01		-603 873,01	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-2 653 172,00		-2 033 483,17	
Pääoman siirrot	18 756 795,80		17 815 307,96	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-18 523 165,98</u>	-3 023 415,19	<u>-18 434 996,79</u>	-3 257 045,01
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA				
Ostovelat	316 679,12		359 251,58	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	302 472,44		318 073,67	
Edelleen tilittävät erät	287 425,36		289 274,64	
Siirtovelat	<u>2 838 714,94</u>	<u>3 745 291,86</u>	<u>2 973 672,03</u>	<u>3 940 271,92</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ		3 745 291,86		3 940 271,92
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		<u>721 876,67</u>		<u>683 226,91</u>

ALLEKIRJOITETTU KONEELLISESTI
ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSSÄ

5. LIITETIEDOT

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 1: Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2021 aikana.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto veloittaa kaikilta vakuusrekisteriin merkityiltä matkanjärjestäjiltä vuotuisen valvontamaksun ja maksukyvyttömyyssuojamaksun. Korona-tilanteesta johtuen vuosien 2020 ja 2021 valvontamaksuja ei peritä. Hallitus on antanut eduskunnalle maksuista vapauttavat esitykset vuoden 2020 osalta 10.6.2021 HE 102/2021, joka on hyväksytty eduskunnassa 21.9.2021. Vuoden 2021 maksujen osalta HE 234/2021 on annettu 22.12.2021, asian käsittely eduskunnassa alkaa helmikuussa 2022. Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus ei siten toteudu.

Valvontamaksut ja maksukyvyttömyyssuojamaksut ovat käsitelty 1.7.2018 lukien veroluonteisina maksuina ja tuloutettu momentille 11.19.09 Muut verotulot.

Työ- ja elinkeinoministeriön päätöksellä 22.1.2021 virastolle osoitettiin määrärahaa 40 600 euroa momentilta 32.01.95 Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset. Korvausvelvoite liittyy Markkinaoikeuden 15.12.2020 päivättyyn päätökseen (548/20), jossa määrätyt korvaukset, 40 590,85 euroa, on pantu maksuun tammikuussa 2021. Asiassa KHO taltionumero H2893, Dnro 20147/2021 päiväyksellä 30.8.2021 annettiin puolestaan ratkaisu, jossa maksettuja korvauksia veloitettiin palautettavaksi yhteensä 26 024,35 euroa. Palautukset on ohjattu suoraan työ- ja elinkeinoministeriölle.

Arvostus- ja jaksotusperiaatteissa ei ole tapahtunut muutoksia edelliseen tilikauteen verrattuna. Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Virastolla ei ole ulkomaanrahan määräisiä saamisia eikä velkoja.

Varainhoitovuoden tiedot vuodelta 2021 ovat olennaisilta osin vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa. Kirjanpitoyksikkö ei ole tehnyt aikaisempiin vuosiin kohdistuvia korjauksia. Varainhoitovuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 2: Nettoutetut tulot ja menot

Momentin numero ja nimi		Tilinpäätös 2020	Talousarvio 2021 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2021 määrärahojen		Tilinpäätös 2021	Vertailu Talousarvi o - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
				käyttö vuonna 2021	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat	Käytettävissä vuonna 2021	Käyttö vuonna 2021 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32.01.06.	Bruttomenot	18 612 236,73		17 539 968,05		18 886 402,89				18 416 040,33	
Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (Siirtomääräraha 2 v)	Bruttotulot	412 236,73		426 402,89		426 402,89				426 402,89	
	Nettomenot	18 200 000,00	18 460 000	17 113 565,16	1 346 434,84	18 460 000,00	0,00	876 072,28	19 336 072,28	17 989 637,44	1 346 434,84

ALLEKIRJOITETTU KONEELLISESTI
ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSSÄ

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 3: Arviomäärärahojen ylitykset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 3.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat

Pääloukan ja tilijaottelun numero ja nimi	Peruutettu	
	Tilijaottelu	Yhteensä
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala		1 000 000,00
Vuosi 2019		1 000 000,00
32.40.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)	1 000 000,00	
Pääloukat yhteensä		1 000 000,00
Vuosi 2019		1 000 000,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

	2021	2020
Henkilöstökulut	12 757 988,02	12 577 225,28
Palkat ja palkkiot	12 689 774,06	12 354 850,24
Tulosperusteiset erät	9 790,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	58 423,96	222 375,04
Henkilösivukulut	2 345 241,58	2 322 271,80
Eläkekulut	2 110 281,63	2 084 351,56
Muut henkilösivukulut	234 959,95	237 920,24
Yhteensä	15 103 229,60	14 899 497,08
Johdon palkat ja palkkiot, josta	453 589,09	436 521,55
- tulosperusteiset erät	9 790,00	0,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00
Johto	0,00	0,00
Muu henkilöstö	0,00	0,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 6: Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 6.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 7: Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 7.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 8.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 9: Talousarviotaloudesta annetut lainat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 9.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 10: Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 10.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 11: Taseen rahoituserät ja velat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 11.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 12: Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut

Valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarvio- menot 2021	Määräraha- tarve 2022	Määräraha- tarve 2023	Määräraha- tarve 2024	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 082 719,48	1 115 742,00	0,00	0,00	0,00	1 115 742,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 13: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 13.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 14: Taseeseen sisältymättömät rahastoidut varat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 14.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 15: Velan muutokset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 15.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 16: Velan maturiteettijakauma ja duraatio

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 16.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 17: Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 17.

6. ALLEKIRJOITUS

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 28. päivänä helmikuuta 2022.

Kirsi Leivo
pääjohtaja

Kirjanpitoyksikön tilintarkastuksesta vastaa Valtiontalouden tarkastusvirasto, joka antaa tarkastuksesta tilintarkastuskertomuksen.