

KKV/1431/00.01.02.04/2022

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON TILINPÄÄTÖS VUODELTA 2022

SISÄLLYSLUETTELO

1 TOIMINTAKERTOMUS.....	3
1.1 JOHDON KATSAUS.....	3
1.2 TULOKSELLISUUS	6
1.3 VAIKUTTAVUUS	7
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus	7
1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus.....	22
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS.....	23
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus.....	23
1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	25
1.4.3 Yhteisrahoitteen toiminnan kustannusvastaavuus	26
1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA	27
1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN	29
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI.....	34
1.7.1 Rahoituksen rakenne.....	34
1.7.2 Talousarvion toteutuminen	34
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma	35
1.7.4 Tase.....	36
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA.....	37
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET	38
1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ.....	38
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot.....	38
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot.....	38
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA.....	39
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA.....	41
4. TASE.....	42
5. LIITETIEDOT	43
6. ALLEKIRJOITUS	47

1 TOIMINTAKERTOMUS

1.1 JOHDON KATSAUS

KKV tuottaa tutkimukseen perustuvia parannusehdotuksia sääntelyn kehittämiseksi, jotta markkinat toimisivat paremmin kuluttajien ja kansantalouden eduksi. KKV:n vaikutusarviointiyksikkö perustettiin vuonna 2019 tuottamaan markkinoiden toimintaan vaikuttavien lainsäädäntöuudistusten etukäteis- ja jälkikäteisarviointeja sekä selvityksiä markkinoiden toimivuudesta. Yksikkö perustaa kvantitatiiviset analyysinsä suuriin data-aineistoihin, joista voidaan tehdä päätelmiä yritysten ja kuluttajien käyttäytymisestä nykyisen sääntelyn puitteissa sekä laskelmia eri sääntelyvaihtoehdoista. Yksikön tutkimus- ja selvitystoiminnassa oli vilkas vuosi. Vuoden tutkimusteemat tuottivat tutkittua tietoa ja vaikutusarviointeja poliittisille päätöksentekijöille ja viranomaisille liittyen muun muassa julkisiin hankintoihin, raideliikenteeseen, taksimarkkinoihin, elintarvikemarkkinoihin, lääkejakeluun ja vesihuoltoon, pikaluottoihin, palveluasumiseen ja valtionavustusten kilpailuvaikutuksiin.

Yrityskauppavalvonnalla ehkäistään haitallista markkinoiden keskittymistä. Kilpailun vähenemisestä kärsivät kuluttajat, tuotantopanoksia kotimarkkinoilta ostavat yritykset sekä viime kädessä koko kansantalous hitaampana tuottavuus- ja talouskasvuna. Yrityskauppojen kielteisiä vaikutuksia markkinoiden toimivuuteen ehkäistiin kahdella sitoumuspäätöksellä. Viraston mahdollisuudet puuttua markkinoiden haitalliseen keskittymiseen paranivat eduskunnan hyväksytyä syksyllä yrityskauppavalvonnan soveltamisalaa koskevat muutokset. Uudet liikevaihtorajat astuivat voimaan 1.1.2023. KKV:n vuonna 2021 tekemän selvityksen mukaan kokonaisia toimialoja rajautui yrityskauppavalvonnan ulkopuolelle aiempien liian korkeiden liikevaihtorajojen vuoksi. Uusienkin liikevaihtorajojen alle jää kuitenkin edelleen kilpailulle haitallisia yrityskauppoja, koska monilla toimialoilla kilpailu on paikallista. Liikevaihtorajojen ulkopuolelle jäävät myös yrityskaupat, joissa yrityksestä maksettava kauppahinta on moninkertainen sen liikevaihtoon nähden. Yrityskauppavalvonnan soveltamisalaa pitäisi laajentaa edelleen siten, että valvonnalla pystyttäisiin tarvittaessa puuttumaan myös nykyisten liikevaihtorajojen alle jääviin yritysjärjestelyihin. Tämä edellyttäisi niin kutsutun otto-oikeuden lisäämistä kilpailulakiin, joka mahdollistaisi tiettyjen erikseen määriteltävien kriteerien täytyessä yrityskaupan ottamisen tutkittavaksi, vaikka liikevaihtorajat eivät täyttyisi.

Kilpailuvastuualueen voimavaroja on vuonna 2022 edelleen suunnattu kansantaloudellisesti merkittävimpiin kilpailunrajoituksiin ja markkinoiden haitallisen keskittymisen estämiseen. Kartellien kuluttajilta ja asiakkailta perimä ylihintaa on kansainvälisten tutkimusten mukaan keskimäärin 15–30 prosenttia. Kartellit myös hidastavat tuottavuuskasvua vähentämällä markkinoiden kilpailullisuutta. Kartelliasioissa virasto esitti yhteensä 44 miljoonan euron sakkoja kuudelle yritykselle LVI-infraputkien markkinoilla. Esityksen mukaan yritykset pyrkivät yhteisymmärryksessä nostamaan hintatasoa seitsemän vuoden aikana ohjaamalla kauppaa toisilleen ja pitämällä muita yrityksiä yhteistyön ulkopuolella. Lisäksi virastolla on käynnissä useita merkittäviä kartellioikeudenkäyntejä liittyen aiempien vuosien markkinaoikeusesityksiin. Myös tarkastustoiminta on pandemia-ajan jälkeen normalisoitunut ja virastossa on uusia kartelliepäilyjä tutkinnassa. Kartellivalvonnan keskeinen haaste on kartellien löytäminen. Valvontaa tehostaakseen virasto on kehittänyt ja ottanut käyttöön tilastollisia seulontamenetelmiä kartellien havaitsemiseksi. Tilastollisilla menetelmillä pyritään seulomaan kvantitatiivisesta aineistosta piirteitä, jotka viittaavat mahdolliseen kartelliin. Kartellien tuomitsemiseksi vaaditaan vahvaa, usein kirjallista, näyttöä yritysten välisestä yhteistyöstä. Riittävä näyttö kilpailurikkomuksesta on siten jatkossakin hankittava ensisijaisesti muilla tavoin, mutta tilastollisista menetelmistä on hyötyä erityisesti kartellitutkintojen kohdentamiseen. Kartelliseulonnassa tarvitaan osaamista, joka liittyy isojen aineistojen keräämiseen, varastointiin, puhdistamiseen ja analysointiin. Tätä osaamista tulee jatkossa tehostaa ja laajentaa hankkimalla data-analytiikkaan erikoistuneita asiantuntijoita.

EU-tasolla on toteutumassa m uudistuksia, joilla on vaikutusta viraston toimintaan. Alustatalouden markkinoiden sääntelyyn keskittyvä Digital Markets Act (DMA) ja kolmansien valtioiden tukien aiheuttamien sisämarkkinoiden markkinavääristymien korjaamiseen kohdistuva Foreign Subsidies Regulation (FSR) astuivat voimaan. Molemmissa uudistuksissa toimivaltainen viranomaisena on EU:n komissio, mutta myös kansallisilla kilpailuviranomaisilla on myös rooli sääntöjen toimeenpanossa. Jatkossa virasto osallistuu neuvoo-antavien komiteoiden kokouksiin sekä tekee tarvittaessa tarkastuksia ja muuta tiedonhankintaa komissiota valvonnassa avustaessaan. Vuonna 2022 käynnistyi myös ECN-verkoston toiminnalle keskeisen toimeenpanoasetuksen 1/2003 evaluointi. Myös kuluttajansuojalainsäädäntöä uudistetaan EU:ssa nopeaan tahtiin ja komission kuluttajapolitiikan toimintaohjelma (Consumer Agenda 2020-2025) vaikuttaa keskeisesti kuluttaja-asiamiehen vaikuttamistyön suuntaamiseen.

Kuluttajansuojasäännösten vastaisesta menettelystä aiheutuu kuluttajille huomattavaa haittaa ja merkittäviä taloudellisia menetyksiä. Kuluttaja-asiamiehen valvontatyötä on suunnattu erityisesti menettelyihin, jotka tuottavat eniten haittaa ja menetyksiä kuluttajille. Poikkeuksellinen tilanne sähkömarkkinoilla on noussut erityisesti valvonnan kohteeksi. Määräaikaisten sopimusten ehtomuutoksista ja toistaiseksi voimassa olevien sopimusten suurista hinnankorotuksista on ollut useampi valvontatapaus vireillä. Väre Oy:n kuluttajilta perimistä datahub-maksuista tehtiin ryhmävalitus kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajille on annettu myös runsaasti toimintaohjeita verkkosivuille tehdyssä Usein kysytyä sähköistä -osiossa. Valvontatoiminnan kohteena ovat olleet tämän lisäksi etämyynti, puhelinmyynti, matkailuala, luotot, alennusmyyntimarkkinointi ja ympäristömarkkinointi. Maskun Kalustetalon harhaanjohtavasta alennusmyyntimarkkinoinnista tehtiin seuraamusmaksuesitys markkinaoikeudelle. Blue Finance Suomi Oy vietiin markkinaoikeuteen kuluttajaluottoja koskevan hintasääntelyn rikkomisesta ja markkinaoikeus määräsi yritykselle kiellon. Vattenfallin ja Fortumin harhaanjohtavaan ympäristömarkkinointiin on puututtu. Matkatoimisto Deturin menettely matkakohteissa ja tulevien matkojen suhteen on ollut vireillä yrityksen ilmoitettua toiminnan lopettamisesta loppuvuoden ajaksi. Kuluttaja-asiamies on panostanut valvontatoiminnassaan varsinaisten valvontakeinojen ohella yhteistyöhön eri toimialojen kanssa laatimalla linjauksia, vakiosopimusehtoja ja ohjeistuksia.

Kuluttajapolitiittista vaikuttamistyötä on edistetty osallistumalla EU-direktiivien täytäntöönpanoa koskeviin oikeusministeriöiden ja liikenne- ja viestintäministeriön työryhmiin ja lukuisten lainsäädäntöhankkeiden kuulemisiin. Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota erityisesti kuluttajansuojan perusoikeuksien toteutumiseen ja painottanut kuluttajan valinnanvapauden merkitystä ja kuluttajakäyttämisen huomioon ottamista sääntelyssä. Viime vuoden aikana kiristettiin puhelin- ja kotimyyntisääntelyä, joihin viraston vaikuttamistyössä on usean vuoden ajan panostettu.

Kuluttajaneuvonnassa selvitetään ja sovitellaan yksittäisiä riita-asioita yhteensä n. 50.000 vuodessa. Riita-asioiden nopea ja sujuva selvittäminen on kansantaloudellisesti edullinen tapa vauhdittaa markkinoiden toimivuutta. Se vähentää painetta kuluttajariitalautakuntaan ja käräjäoikeuksiin, joissa asian käsittely on hitaampaa ja kalliimpaa. Digitalisaatio on tuonut markkinoille uusia, käteviä kaupankäynnin muotoja, mutta samalla ongelmatilanteet ovat aiempaa monitahoisempia. Prosessiin voi liittyä useita sopimussuhteita ja vastuutahoja. Kuluttajaneuvonnan kysyntä onkin kasvanut. Yhteydenottojen määrä oli viime vuoden aikana 14% enemmän kuin edellisellä vuonna, minkä vuoksi puhelinpalvelun saavutettavuus on heikentynyt ja oli viime vuonna keskimäärin 41 %, joten vain alle puolet soittajista pääsee suuren kysynnän vuoksi palveluun. Osa kysynnästä on voitu ja voidaan ohjata itsepalvelukanaviin. Lisäksi KKV on kehittänyt erilaisia asiakasohjauksen ja ryhmäkäsittelyn tapoja. Siitä huolimatta kysynnän kasvua ei ole mahdollista kokonaan korvata näillä keinoin asiakkaiden puuttuvien valmiuksien tai käsiteltävien asioiden monimutkaisuuden vuoksi.

Viime vuosi oli vuonna 2019 uudistetun Kilpailu- ja kuluttajaviraston kolmivuotisen strategian viimeinen toimeenpanovuosi. Strategian toteutumista seurataan VMBaro-työtyytyväisyyskyselyllä. Kehitys on ollut virastossa nousujohteinen strategian täytäntöönpanon aikana: kokonaistyytyväisyysindeksi oli vuoden 2019 joulukuussa 3.7, vuoden 2020 joulukuussa 3.86, vuoden 2021 joulukuussa 3.9 ja vuoden 2022 joulukuussa 4.05. Valtion keskiarvo on 3.69.

Strategiaa päivitettiin kuluneen vuoden aikana tiiviissä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstökyselyn syötteitä työstettiin useammassa syksyn aikana järjestetyssä työpajassa ja henkilöstöpäivässä. Strategiaa päätettiin edistää seuraavan kahden vuoden aikana neljällä kehityshankkeella: henkilöstöön panostaminen, johtamisen kehittäminen, vaikuttavuuden ja näkyvyyden lisääminen sekä digitalisaation hyödyntäminen. Kehityshankkeet ovat pääosin samat kuin kolme vuotta sitten laaditussa strategiassa. Kehityshankkeiden edistämiseksi kiteytettiin uudet alahankkeet, joiden puitteissa arvioitiin voitavan parhaiten kehittää viraston toimintaa vastaamaan muuttuvaan toimintaympäristöön. Jokaiseen alahankkeeseen liittyy lukuisia virasto- ja vastuualue-/yksikötasoisia toimenpiteitä ja projekteja. Kuhunkin alahankkeisiin liittyvien tarkempien toimenpiteiden ja projektien suunnittelu ja aikataulutus toteutetaan kahdella eri tasolla: sekä virastotasolla että vastuualue-/yksikötasolla. Molempien tasojen osalta raportointi tapahtuu viraston johtoryhmälle.

Henkilöstöön panostamisen tunnistettiin jo vuoden 2019 strategiassa olevan keskeistä viraston yhteiskunnallisen lisäarvon tuottamiseksi. Hyvinvoiva henkilöstö tuottaa tehokkaimmin yhteiskunnallista lisäarvoa. Kilpailu viraston tarvitsemasta huippuasiantuntemuksesta kiihtyy entisestään ja myös työyhteisön muuttuneet toimintatavat edellyttävät uusia käytäntöjä. Uusiksi alahankkeiksi valikoituivat kasvokkain kohtaamisen lisääminen, uusien kollegojen perehdyttäminen hyvin ja henkilöstön kehittymisen tukeminen. Henkilöstön kehittymistä tuetaan paitsi KKV Akatemian ja Taitotalon koulutustarjontaa kehittämällä, myös palautteen lisäämisellä keskusteluihin ja 270-arvioinneilla.

Johtamisen kehittämiseen on panostettu myös edellisen strategiakauden aikana. Johtaminen onkin johtajille ja päälliköille tehtyjen 360-arviointien ja VMBaro-tulosten valossa virastossa hyvällä tasolla. Johtamisen haastetta lisää viraston työn luonne: kyseessä on erittäin vaativa asiantuntijatyö, joka vaikeasti standardisoitavissa ja joka edellyttää laaja-alaista tiimityötä niin yksiköiden sisällä kuin yksikkö- ja vastuurajojen yli. Virastossa on myös monia keskenään hyvin erilaisia toimintoja, joiden johtamiseen sopii osin erilaiset toimintatavat. Uudet johtamisen kehittämisen alahankkeet liittyvät ajankäytön hallinnan tukemiseen, parhaiden kokous- ja viestintäkäytänteiden jakamiseen, lähiesimiestyön kehittämiseen, järkevästä resursoinnista huolehtimiseen sekä tiedon ja vastuun jakautumiseen kriittisissä toiminnoissa. Asiantuntijoille ja päälliköille on kuluneen vuoden aikana järjestetty projektikoulutusta. Myös tätä koulutusta ja oppien viemistä käytäntöön jatketaan strategian puitteissa.

Vaikuttavuuden ja näkyvyyden lisääminen on olennainen osa viraston tuloksellisuutta. Myös tämän tavoitteen eteen on tehty laajalla rintamalla töitä virastossa viime vuosien aikana strategian mukaisesti. Näkyvyys mediassa ja viraston vaikuttavuus yhteiskunnassa onkin kasvanut viime vuosina. Vuosi sitten uudistettu verkkopalvelu on kerännyt kiitosta ja sen jatkokehittämiseen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti päätettiin panostaa edelleen strategisena alahankkeena. Myös itsepalvelukanavien roolia vahvistetaan. Viestimistä virastosta työpaikkana päätettiin tehostaa erillisen alahankkeen puitteissa, jotta voidaan vastata lisääntyneeseen kysyntään osajista ja jatkossakin houkutellessa parhaita asiantuntijoita töihin virastoon. Viraston asiantuntijaviestintää vahvistetaan panostamalla muun muassa blogeihin ja viraston uuteen yhteiseen oppimisalustaan Kampukseen. Kuluttaja-asioiden oppimisen palveluiden tarpeisiin kuluneen vuoden aikana avattu digitaalinen oppimisalusta Kampus on laajenemassa moninaiseen valmentavaan viestintään

kilpailu- ja kuluttajateemoista opiskelijoiden ja opetuksen ammattilaisten lisäksi kuluttajille, pienyrityksille ja kunnille.

Myös digitalisaation hyödyntämistä koskeva strategiahanketta on täytäntöön pantu vuoden 2019 alusta lähtien. Ensimmäisen kolmivuotisen täytäntöönpanokauden aikana perustettiin uusi ICTD-yksikkö, rekrytoitiin digijohtaja ja oma ICT-lähituki, uudistettiin työvälineitä ja -kaluja, uudistettiin viraston asiointijärjestelmä, rakennettiin uusi intranet, päivitettiin tiedon käsittelyohje ja otettiin pilviviestipalvelu käyttöön sekä selkiytettiin tiedon turvallista käsittelyä pilvipalvelussa. ICTD-yksiköllä on kunnianhimoinen tiekartta, jota täytäntöön pannaan systemaattisesti. Strategiatasolle nostettiin seuraavalle kahdelle vuodelle neljä alahanketta: massadatakyvykkyyksien rakentaminen, työtä helpottavien digitaalisten työvälineiden hyödyntäminen ja tiedon löydettävyyden parantaminen. Massadatakyvykkyyksien rakentaminen tarkoittaa tietoturvallisen pilvipohjaisen analyysiympäristön rakentamista, dokumenttien salassapitoperusteiden ympärillä käytävän dialogin helpottamista ja isojen aineistojen turvallista siirtoa virastolle sekä komission eLab-työkalujen käytön mahdollistamista kuluttaja-asiamiehen teknisessä valvonnassa.

1.2 TULOKSELLISUUS

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välisessä 15.12.2021 allekirjoitetussa tulossopimuksessa vuosille 2022–2025 viraston toiminnalliselle tuloksellisuudelle on asetettu neljä tulostavoitetta. Taulukossa on esitetty nämä tavoitteet toteumineen.

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. Viraston digivalmiuksien kasvua ja digikypsyyssindeksiä, tavoite 3, käsitellään jaksossa 1.5.

Toiminnallinen tuloksellisuus vuosina 2020–2022

	2020 Toteuma	2021 Toteuma	2022 Tavoite	2022 Toteuma
TAVOITE 1: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE) Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5)	-	4,2	>3,9	4,2
TAVOITE 2: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE) Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5)	-	4,2	>3,9	4,1
TAVOITE 3: Digikypsyyssindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat että virastojen digivalmiudet kasvavat. (itsearvio, asteikko 1–5)	3,3	3,4	>3,1	3,16 *

	2020 Toteuma	2021 Toteuma	2022 Tavoite	2022 Toteuma
TAVOITE 4: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen.				
Mittari: VMBaro -henkilöstökysely (1–5)	3,86	3,90	>3,8	4,05

* Vuoden 2022 toteuma perustuu asiantuntija-arvioon, vuosien 2020-21 toteutuman ja tavoiteasetannan perusteessa itsearvioon. Vuonna 2021 ei tehty asiantuntija-arviota, vuonna 2020 asiantuntija-arvion toteuma oli 2.84. Luvut eivät siten ole vertailukelpoisia keskenään. Katso tarkemmin luku 1.5 Tuotokset ja laadunhallinta.

1.3 VAIKUTTAUUS

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

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

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >3,9, toteutuma 2022 4,2 (2021: 4,2)

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 toteutuvan hyvin (4,2/5).

Jokainen viraston toiminto on määritellyt 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 2022 vaikutusarviointiyksiköstä valmistui kolmetoista julkaisua, joissa arvioitiin markkinoiden toimivuutta tai kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyvän sääntelyn vaihtoehtoja. Tutkimusraportteja syntyi kuusi, suppeampia tutkimuskatsauksia kaksi, politiikkajohtopäätöksiin tähtääviä policy briefejä neljä ja akateemiseen vertaisarviointiin työstettiin yksi raportti.
- Julkisista hankinnoista tuotettiin myös viraston ensimmäinen policy brief, jolla nostettiin esiin kaksi hankintoihin liittyvää keskeistä ongelmaa. Julkisten hankintojen aineistopohjan todettiin olevan puutteellinen ja estävän julkisten hankintojen tietopohjaisen kehittämisen. Julkisella sektorilla ei ole riittävästi yhteen koottua dataa omista hankinnoistaan, jotta hankintojen onnistumisia ja epäonnistumisia voitaisiin seurata. Julkisten hankintojen systemaattinen kehittäminen edellyttäisi keskitetyn rekisterin perustamista. Rekisteriin olisi syytä kerätä kilpailutusta, hankintasopimuksia ja hankintoihin kohdistuvia ostoja koskevat tiedot hankintojen koko elinkaarelta kaikilta julkisen sektorin toimijoilta. Lisäksi julkaisussa nostettiin esiin huoli siitä, että julkisille hankinnoille asetetut useat tavoitteet voivat vesittää perimmäistä tavoitetta toteuttaa hankinnat kustannustehokkaasti. Tavoitteiden vaikutuksia ja kustannuksia ei ole riittävästi arvioitu ja tavoitteet ovat keskenään ristiriitaisia. Julkisiin hankintoihin liittyvää sidosryhmä- ja valistustyötä jatkettiin lukuisilla eri forumeilla: pidettiin esitelmiä, otettiin osaa keskusteluihin ja annettiin haastatteluja. Myös viraston sisällä käytiin aktiivista keskustelua julkisiin hankintoihin liittyvistä kehitysehdotuksista, tehtiin alustavia

laskelmia julkisten hankintojen tilannekuvasta ja suunniteltiin tulevia tutkimushankkeita. Lisäksi julkaistiin katsaus julkisiin hankintoihin palveluasumisen markkinoilla.

- Virasto selvitti sidosyksikköjen ulosmyyntirajoja koskevien sääntöjen toimivuutta Työ- ja elinkeinoministeriön pyynnöstä hankintalain kehittämiseksi. Selvityksellä saatiin tietoa sidosyksiköiden toiminnan laajuudesta ja luonteesta. Yksittäistä ulosmyyntirajaa, joka varmistaisi samalla sekä julkisen sektorin kustannustehokkaan toiminnan että julkisten toimijoiden ja yritysten tasapuoliset toimintaedellytykset, ei voitu selvityksen perusteella suositella. Tilanteen todettiin vaihtelevan eri markkinoilla ja ajankohtina. Erillinen selvitys tehtiin jätesektorin erityissääntelystä. Tutkimuksen perusteella jätehuollon julkisten ja yksityisten toimijoiden tasapuolista kilpailua ei voida varmistaa pelkästään ulosmyyntirajan sääntelyllä. Yritysten jätettä voi päätyä TSV-palveluiden kautta kunnallisen jätehuollon käsiteltäväksi ulosmyyntirajoista huolimatta. TSV-palveluiden käytön pitäisi perustua aitoon markkinapuutteeseen, mutta KKV:n tutkimuksen mukaan näin ei aina ole ollut.
- Raideliikenteestä julkaistiin laaja tutkimusraportti, jossa selvitettiin, millaisia vaikutuksia kilpailun lisääntymisellä on ollut henkilö- ja tavarajunaliikenteessä. Kilpailun vapauttamisella todettiin olleen erilaisia vaikutuksia markkinasta ja toteutustavasta riippuen. Linja-autojen kaukoliikenteen kilpailun vapautuminen johti merkittäviin kuluttajahintojen laskuun sekä linja-auto- että junaliikenteessä. Tavaraliikennemarkkinoilla vapauttamisen vaikutuksia ei sen sijaan havaittu. Sekä henkilö- että tavaraliikenteessä uusien alalle tulijoiden kiinnostusta toimia markkinoilla vähentää merkittävästi vaadittavat kalustoinvestoinnit. Raideliikennemarkkinoiden toimintaa on mahdollista yrittää tehostaa parantamalla kilpailun edellytyksiä. Raideliikenneselvityksen toinen osa, jossa arvioidaan erilaisia raideliikennemarkkinoiden järjestämisen vaihtoehtoja, julkaistaan keväällä 2023. Selvityksessä arvioidaan eri sääntelytoimenpiteiden vaikutuksia ja kartoitetaan toimia, joilla raideliikennemarkkinoiden toimintaa pystyttäisiin tehostamaan ja siten tuottamaan hyötyjä kuluttajille ja veronmaksajille.
- Taksimarkkinoita koskevasta laajasta tutkimuskokonaisuudesta julkaistiin vuoden aikana ensimmäinen tutkimus, jossa tarkasteltiin erityisesti taksien hintoja. Tutkimuksessa verrattiin Manner-Suomen uudistetun taksimarkkinan kehitystä Ahvenanmaahan, jossa taksimarkkinat ovat edelleen vahvasti säännellyt. Taksiuudistuksen seurauksena sovelluksissa taksikyydeistä tarjotut hinnat nousivat keskimäärin n. 7 prosenttia suurissa kunnissa ja noin 15 prosenttia muualla. Edullisempiakin kyytejä on saatavilla, jolloin aktiivisilla kuluttajilla on mahdollisuus saada kilpailuttamalla säästöjä. Tutkimuksessa selvitettiin lisäksi taksien saatavuuden nykytilaa. Asutuskeskuksissa takseja on hyvin saatavissa jopa kysyntäpiikkien aikaan, mutta pienemmillä paikkakunnilla saatavuudessa on haasteita. Lisäksi toteutettiin kysely kaikille Suomen taksiryrittäjille, joka keskittyi taksiryittäjien ominaispiirteisiin ja esimerkiksi taksivälityskeskusten ja taksiryittäjien välisiin suhteisiin.
- Lääkkeiden vähittäisjakeluun liittyviä tutkimuksia jatkettiin vuoden aikana. Tutkittavana on lääketaksan ja verotuksen toimivuus ja lääkejakelun maantieteellinen saatavuus. Laskelmilla selvitettiin muun muassa sitä, miten lääketaksaan tehdyt leikkaukset vaikuttavat apteekkipalveluiden maantieteelliseen jakautumiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön lääkeshoidon uudistamistyöryhmissä toimittiin aktiivisesti tilannekuvan tarkentamiseksi ja vaihtoehtojen kartoittamiseksi ja panostettiin apteekkityöryhmän raporttiin, jossa kartoitettiin vaihtoehtoja apteekkien omistusrakenteen muuttamiselle. Apteekkimarkkinoiden uudistaminen on viraston tähänastisten selvitysten perusteella aloitettava laskemalla, millä korvaustasolla lääkkeiden saatavuus turvataan kustannustehokkaasti huomioiden lääketaksan ja verotuksen kokonaisvaikutus, apteekkarien nykyinen korvaustaso (ml. erillisyyhtiöstä saatu voitto), siirtyminen ansiotuloverotuksesta yhteisöverotukseen sekä

tehokkuushyödyillä tavoiteltavat lisäsäästöt. Korvaustaso on määritettävä yhteiskunnan edun mukaisesti tasolle, jolla varmistetaan riittävän kattava apteekkiverkko mahdollisimman edullisin kustannuksin. Samalla on päätettävä tukimekanismista alueille, joille ei synny riittävää apteekkitarjontaa. Omistus pohjaa ei ole syytä laajentaa ennen kuin muutokset lääketaksaan ja verotukseen on tehty ja tukijärjestelmä luotu.

- Vuoden aikana käynnistettiin myös elintarvikemarkkinoita koskeva tutkimus. Huolet elintarvikkeiden hintojen voimakkaasta noususta yhdistettynä alkutuotannon heikkoon ja päivittäistavarakauppojen vahvaan kannattavuuteen nostivat esiin kysymyksiä kyseisten markkinoiden toimivuudesta. Elintarvikemarkkinaprojektissa selvitetään kustannusten siirtymistä hintoihin koko tuotantoketjussa: tuottajilta myyntiportaiden kautta kuluttajille. Tutkimuksella selvitetään, miten hintamarginaalit poikkeavat tuotannonalan, jalostusasteen ja tuotteen laatumielikuvan/brändin mukaan, miten hintasiirtymien dimensiot (voimakkuus, nopeus, luonne ja suunta) poikkeavat toisistaan ja mikä niitä selittää, ja miten keskittyneisyys ja markkina-/neuvotteluvoima näkyvät hintamarginaaleissa. Tarkoituksena on nostaa esille mahdollisia markkinoiden tervettä toimintaa haittaavia esteitä.
- Vuoden aikana julkaistiin kaksi tutkimusta vesihuollosta. Aluehallintovirastojen asiantuntijat osallistuivat projektiin aktiivisesti keräämällä tarvittavaa aineistoa. Toinen tutkimuksista syvenyi vesihuollon rakennemuutokseen ja korjausvelkaan, kun taas toisessa raportissa syvennyttiin erityisesti yksityisen sektorin rooliin vesihuollossa. Tiettyjä toimintoja ulkoistamalla ja yritysten asiantuntemusta hyödyntämällä voi olla mahdollista kehittää palveluita, lisätä toiminnan tehokkuutta ja luoda uutta liiketoimintaa. Ulkoistamisen edut ja haitat riippuvat kuitenkin aina tilanteesta ja alueen olosuhteista, minkä vuoksi on huolellisesti arvioitava, mitkä toiminnot sopivat ulkoistettaviksi ja mitkä eivät.
- Sähkömarkkinoihin liittyvissä lausunnoissa hyödynnettiin viraston laajaa osaamista markkinoiden toimivuudesta kilpailu- ja kuluttajansuojavalvonnassa. Vaikutusarviointiyksikkö teki muun muassa esimerkkilaskelmia suunniteltujen tukien kohdentumisesta hyödyntäen julkisista aineistoista saatua materiaalia.
- Lisäksi julkaistiin tutkimus, joka tarkensi tilannekuvaa pikaluottojen ja niihin liittyvien maksuvaikeuksien yleisyydestä. Valtionavustusten kilpailuvaikutuksia käsitelleessä selvityksessä tarkasteltiin vaikutusten arvioinnin edellytyksiä ja haittaavia tekijöitä. Valtionavustusten kilpailuvaikutusten arvioinnin vahvistamisen todettiin edellyttävän avustusten haku- ja myöntämisprosessin yhtenäistämistä.
- Viraston antamissa lausunnoissa arvioitiin erilaisten sääntelymuutosten vaikutusta kuluttajien asemaan ja markkinoiden toimivuuteen. Virastolle tuli vuoden aikana 205 lausuntopyyntöä, joista 130 annettiin lausunto, 33 pyyntöön ei ollut huomautettavaa ja lopuissa ei ollut viraston toimivaltaan liittyvää lausuttavaa.
- Vuosittainen KKV-päivä järjestettiin lainsäädännön kehittämisestä vaikutusarvioinneilla. Seminaarissa esiteltiin vaikutusarviointiyksikön tutkimuksia, joissa oli arvioitu sekä useampien markkinoiden toimivuutta tehtyjen uudistusten jälkeen että uudistusvaihtoehtoja sellaisilla markkinoilla, joilla arvioitiin uudistuksia tarvittavan.

Kartellivalvonta ennaltaehkäisee kartellitoimintaa paljastamalla ja sanktioimalla kartelleja:

- Kartellivalvonnalla on käynnissä useita merkittäviä kartellioikeudenkäyntejä.

- KKV teki syyskuussa esityksen markkinaoikeudelle noin 44 miljoonan euron seuraamusmaksujen määräämisestä Onniselle, Dahl Suomelle, Ahlsellille, Uponor Infralle, Uponor Suomelle ja Pipelife Finlandille yritysten välisestä kielletystä yhteistyöstä muovisten LVI-infraputkituotteiden markkinoilla Suomessa vuosien 2009–2016 aikana. KKV:n selvitysten perusteella yritysten yhteistyön tavoitteena oli pitää tuotteiden markkinat niiden hallinnassa. Yritykset ohjasivat yhteistyössä tuotteiden kauppaa toisilleen ja vaikeuttivat yhteistyön ulkopuolella olevien yritysten toimintaa.
- Markkinaoikeus määräsi 15.12.2022 Isännöintiliitolle ja kuudelle isännöintialan yritykselle noin 5 miljoonan euron seuraamusmaksut kilpailulain vastaisesta valtakunnallisesta hintayhteistyöstä ja hintojen vahvistamisesta. KKV oli esittänyt markkinaoikeudelle helmikuussa 2021 yhteensä 22 miljoonan euron seuraamusmaksujen määräämistä. KKV:n selvitysten perusteella yritykset ja Isännöintiliitto sopivat vuosina 2014–2017 keskenään isännöintipalvelujen hinnoista ja pyrkivät korottamaan valtakunnallisesti isännöintitoimialan hintatasoa. Korkeampien hintojen maksajina ovat viime kädessä olleet taloyhtiöiden asukkaat. Markkinaoikeus katsoi päätöksessään, että Isännöintiliitto ja kuusi sen hallituksessa edustettuina ollutta yritystä olivat osallistuneet kiellettyyn hintayhteistyöhön, joka jatkui vuodesta 2014 vuoteen 2017. Markkinaoikeuden mukaan hintayhteistyö ja hintojen vahvistamiseen tähtäävä toiminta on ollut valtakunnallista ja taloudelliselta laajuudeltaan melko merkittävää. Markkinaoikeus katsoi kuitenkin, että näytön perusteella toiminta ei ole ollut intensiteetiltään ja lukumäärältään niin laajamittaista, kuin KKV on esittänyt. Asia on käsitellyssä korkeimmassa hallinto-oikeudessa.
- Turun seudun joukkoliikennettä koskevassa tapauksessa järjestettiin markkinaoikeudessa laaja suullinen käsittely keväällä. KKV esitti syyskuussa 2021 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.
- Vuoden 2022 aikana on jatkettu kehitystyötä kartellien havaitsemiseen taloustieteellisillä menetelmillä. Kartellivalvonnassa keskeinen haaste on kartellien löytäminen, sillä kartelliin osallistuvilla yrityksillä on kannustin niiden salaamiseen. Valvontaa tehostaakseen virasto on ottanut käyttöön tilastollisia seulontamenetelmiä kartellien havaitsemiseksi. Seulontamenetelmiä on testattu todellisella tarjousaineistolla. Tilastollisilla menetelmillä pyritään seulomaan kvantitatiivisesta aineistosta piirteitä, jotka viittaavat mahdolliseen kartelliin. Virasto on kohdistanut kehitystyötä erityisesti julkisia hankintoja koskevaan data-aineistoon. Julkiset hankinnat kilpailuilta markkinoilta ovat kymmeniä miljardeja euroja vuodessa ja tämä kokonaisuus on kartelleille otollista maaperää.
- Tarkastustoiminta on pandemia-ajan jälkeen normalisoitunut ja virastossa on ollut esiselvityksessä vuonna 2022 kymmenisen kartelli epäilyä. Tietoteknisen tutkinnan resursseja joudutaan suuntamaan runsaasti paitsi tarkastuksiin niin myös kartelliasioiden laajoja tarkastusaineistoja sisältäviin asiakirjajulkisuusprosesseihin. KKV on jatkanut aktiivista yhteistyötä korruptionvastaisessa viranomaisverkostossa.

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

- Markkinaoikeus määräsi 11.8.2022 maahantuonti- ja rautakauppayritys Isojoen Konehalli Oy:lle (IKH) 1,75 miljoonan euron seuraamusmaksun kielletystä määrähinnoittelusta. KKV oli esittänyt markkinaoikeudelle 9 miljoonan euron seuraamusmaksun määräämistä IKH:lle kielletystä määrähinnoittelusta. KKV:n selvitysten perusteella IKH asetti myymilleen tuotteille suositushinnat, joita se painosti eri tavoin jälleenmyyjänsä noudattamaan. Markkinaoikeus katsoi, että IKH on kilpailulainsäädännön vastaisesti määrännyt jälleenmyyjänsä vähittäismyyntihinnoista näiden verkkokaupoissa maaliskuusta 2010 helmikuuhun 2015 saakka. Lisäksi IKH sopi valtuutettujen jälleenmyyjänsä kanssa ketjun yhteisessä verkkokaupassa noudatettavasta kiinteästä jälleenmyyntihinnasta vuodesta 2014 vuoteen 2020, jolloin KKV kielsi päätöksellään menettelyn. Määrä hinnoittelu kuuluu vakavimpiin kilpailunrajoituksiin, sillä se estää jälleenmyyjien välisen hintakilpailun. Asian käsittely jatkuu syksyn aikana korkeimmassa hallinto-oikeudessa

Yrityskauppavalvonnalla suojellaan markkinoiden kilpailullista rakennetta ehkäisemällä tehokkaasti yrityskauppoja, jotka johtaisivat markkinoiden haitalliseen keskittymiseen ja kuluttajahaittaan:

- Yrityskauppavalvonnan soveltamisalan laajentamista koskeva HE toimitettiin eduskuntaan syyskuussa. Valiokuntakäsittely oli marraskuussa, laki vahvistettiin joulukuussa ja uudet liikevaihtorajat astuivat voimaan 1.1.2023. Lain muutoksella virasto sai paremmat mahdollisuudet puuttua markkinoiden haitalliseen keskittymiseen. KKV:n vuonna 2021 tekemän selvityksen mukaan kokonaisia toimialoja rajautui yrityskauppavalvonnan ulkopuolelle aiempien liian korkeiden liikevaihtorajojen vuoksi. Virasto oli esittänyt myös ns. otto-oikeuden lisäämistä lakiin, mutta se ei sisältynyt voimaan tulleeseen muutokseen. Talousvaliokunta kuitenkin totesi lausunnossaan, että tulisi seurata, tehdäänkö Suomessa sellaisia yrityskauppoja, joihin puuttumiseksi Kilpailu- ja kuluttajaviranomainen tarvitsisi otto-oikeuden kaltaista toimivaltuutta.
- Valtioneuvosto hyväksyi lokakuussa ilmoitusvelvollisuusasetuksen muutoksen, jolla uudistettiin yrityskauppojen ilmoituskaava. Uusi kaava astui voimaan 1.1.2023.
- KKV julkaisi joulukuussa verkkosivuillaan erityisesti yrityksille ja niiden asiamiehille suunnatun kokoelman ohjeita yrityskauppavalvonnasta. Ohjeet korvasivat vuodelta 2011 peräisin olevat suuntaviivat yrityskauppavalvonnasta. Osa julkaistuista ohjeista oli uudelleenjulkaisuja vanhoista suuntaviivoista. Uudelleen julkaistut ohjeet käsittelevät yrityskaupan ilmoitusvelvollisuutta, liikevaihdon laskemista, yrityskauppojen arviointia ja liitännäisrajoituksia. Lisäksi julkaistiin täysin uudet ohjeet yrityskauppojen käsittelystä virastossa sekä ilmoituskaavan tietovaatimuksista. Ilmoituskaavan tietovaatimuksia käsittelevästä ohjeesta järjestettiin ennen sen julkaisemista webinaari ja julkinen kuulemiskierros.
- KKV hyväksyi 1.7. ehdollisena BEWI ASA ja Jackson Holding AS välisen yrityskaupan. KKV:n selvitysten mukaan yrityskauppa olisi johtanut haitallisiin kilpailuvaikutuksiin EPS- routa- ja lämpöeristeiden markkinoilla. Kaupan hyväksymisen ja täytäntöönpanon ehtona on, että Bewi myy EPS-eristeiden valmistuksen ja myynnin Suomen liiketoimintansa kokonaisuudessaan.
- KKV hyväksyi 20.1.2022 ehdollisena Mehiläinen Oy ja Fysios Holding Oy:n välisen yrityskaupan. KKV:n selvitysten mukaan yrityskauppa olisi johtanut haitallisiin

kilpailuvaikutuksiin fysioterapiapalveluiden markkinoilla Vaasassa. Kaupan hyväksymisen ehtona on Fysioksen Vaasan fysioterapialiiketoiminnan osittainen myynti ulkopuoliselle toimijalle.

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

- Ilmatieteen laitosta ja Puhas Oy:tä koskevat tutkinnat päätettiin. Niitä koskevissa selvityksissä ei ilmennyt sellaisia seikkoja, joiden perusteella merkittävien kilpailuongelmien syntymistä voitaisiin pitää todennäköisenä. Lisäksi esiselvitysvaiheen jälkeen lopetettiin tutkinta kahdessa muussa asiassa.
- Tapaustutkinnan lisäksi toiminnossa on panostettu mittavasti neutraliteettiongelmiä ennaltaehkäisevään kilpailun edistämistoimintaan. Toiminnossa on valmisteltu lukuisia lausuntoja, osallistuttu työryhmätyöskentelyyn, lausuntojen laatimiseen ja annettu säädösvalmisteluun liittyvää neuvontaa. Digitaalista henkilötodistusta koskevaa lainsäädännöstä lausunnossa tuotiin esille lainsäädännön mahdolliset negatiiviset vaikutukset tunnistuspalveluja tarjoavien yritysten ja luottamusverkoston toimintaan markkinoilla ja vaikutettiin siihen, että vaikutus markkinoihin olisi mahdollisimman neutraali kilpailun kannalta. Kuntien ja hyvinvointialueiden toimittamien taloustietojen tietosisällöstä annettujen Valtionvarainministeriön asetusten sisältöön vaikutettiin siten, että kuntien ja hyvinvointialueiden toiminnan itsearviointi markkinavaikutusten suhteen tiedon perusteella parantuisi, millä olisi puolestaan positiivisia vaikutuksia markkinoiden toimintaan. Ylen hallintoneuvosto järjesti ennakoarvioinnin Ylen äänisisältöjen tarjoamista internetissä. Virasto korosti lausunnossaan mm., että Ylen tulisi universalistisesta tehtävästään huolimatta arvioida erikseen myös sitä, onko erityisesti sen kaupallisten kaltaisten sisältöjen tuottama julkisen palvelun arvo oikeassa suhteessa niiden markkinavaikutuksiin. Lisäksi on vaikutettu muun muassa valtion tunnistamisratkaisuun, kuntien työpajatoimintaan ja eläinlääkäripalvelulain uudistamiseen.
- Markkinaperusteisen hinnoittelun suuntaviivojen päivitys julkaistu marraskuussa. Suuntaviivojen avulla julkisyhteisöt voivat myös itse arvioida oman toimintansa kilpailuneutraaliutta. Päivityksessä tarkennettiin viraston käyttämiä valvontamenetelmiä erityisesti kohtuullisen tuoton arvioimiseksi kilpailulliseen toimintaan sitoutuneelle pääomalle. Sekä huomioitiin kirjanpidon eriyttämissäännös ja hyvinvointialueet.
- Virasto selvitti yhdessä aluehallintoviranomaisten kanssa Suomen kuntien ja kuntayhtymien sekä niiden määräysvallassa olevien yhteisöjen markkinoilla tapahtuvan toiminnan laajuutta ja suuntautumista eri toimialoille. Lisäksi selvitettiin, miten hyvin kuntasektorilla on omaksuttu yhtiöittämistä ja kirjanpidon eriyttämistä koskeva lainsäädäntö. Selvityksen perusteella lainsäädännön tuntemisessa on puutteita. Tästä johtuen virasto päätti toteuttaa kunnille ja kuntayhtymille suunnatun valistusohjelman lainsäädännön sisällön ja siitä aiheutuvien veloitteiden tunnettuuden parantamiseksi. Valistusohjelma käynnistetään vuonna 2023 ja toteuttamisessa hyödynnetään digitaalista KKV Kampus -oppimisalustaa ja se toteutetaan yhteistyössä Kuntaliiton kanssa.

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

- Virasto teki 1.7.2022 markkinaoikeudelle esityksen 30 000 euron seuraamusmaksun määräämiseksi Turun kaupungille laittomasta suorahankinnasta. KKV:n selvitysten mukaan Turun kaupunki teki tähytystutkimuksia koskevan suorahankinnan, vaikka sen olisi hankintalain mukaan pitänyt kilpailuttaa palvelut. Turun kaupunki vetosi suorahankinnan perusteena hankintalain mukaiseen äärimmäiseen kiireeseen, jonka taustalla vaikuttivat hoitotakuun ylittäneet hoitojonot, yksikön henkilöstötilanteen äkillinen heikentyminen sekä tarve saada yhdistettyä Turun kaupungin poliklinikka Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin (SSHP) poliklinikkaan nopealla aikataululla sote-uudistuksen toimeenpanoon liittyvien syiden vuoksi. Hankintalaki kuitenkin edellyttää, että äärimmäisen kiireen tulee aiheutua hankintayksikön ulkopuolisesta, äkillisestä ja ennalta-arvaamattomasta seikasta, jota hankintayksikkö ei olisi kohtuudella voinut ennakoita. KKV katsoi, että Turun kaupungin hankinnassa ei ollut kysymys tällaisesta tilanteesta, vaan hankinta olisi pitänyt kilpailuttaa.
- Virasto teki 1.7.2022 markkinaoikeudelle esityksen 35 000 euron seuraamusmaksun määräämiseksi Isonkyrön kunnalle laittomasta suorahankinnasta. Virasto esitti myös, että markkinaoikeus määräisi hankintapäätöksen perusteella tehdyn palvelusopimuksen täyttämättä olevat sopimusvelvoitteet tehottomiksi ja kumoaisi hankintapäätöksen. KKV:n selvitysten mukaan Isonkyrön kunta teki koulukuljetusten matkalippuja koskevan suorahankinnan, vaikka hankinta olisi pitänyt kilpailuttaa. Kunta osti koulukuljetusten matkaliput kilpailuttamatta. Suorahankinnan ennakoitu arvo oli noin 1,6 miljoonaa euroa. Isonkyrön kunta perusteli kilpailuttamatta jättämistä sillä, että kyseessä ei olisi hankintalain tarkoittama suorahankinta. Kunta ei kuitenkaan esittänyt KKV:lle, mihin lain säännöksiin se perustaa näkemyksensä. KKV arvion mukaan hankintaan ei soveltunut mikään hankintalain suorahankintaperuste, jolloin hankinta olisi tullut kilpailuttaa.
- Virasto teki 15.9.2022 markkinaoikeudelle esityksen 65 000 euron seuraamusmaksun määräämistä Hangon kaupungille hankintalain rikkomisesta. Kaupunki oli vuonna 2021 pilkkonut vastaanottopalvelujen hankinnan lainvastaisesti osiin ja laiminlyönyt kilpailuttamisvelvoitteensa. Ostettujen vastaanottopalvelujen arvo oli yhteensä noin 1,4 miljoonaa euroa. Kaupunki perusteli suorahankintaa muun muassa sote-uudistuksen aiheuttamalla epävarmuudella, yksittäisten asiakkaiden hoitosuhteiden turvaamisella sekä teknisillä ja taloudellisilla perusteilla, jotka kaupungin mukaan edellyttivät sopimuksen jatkamista saman palvelutuottajan kanssa. KKV katsoi, että kaupungin esittämät perusteet eivät soveltuneet hankintaan, ja se olisi pitänyt kilpailuttaa.
- Lisäksi virasto antoi hankintayksikölle huomautuksen viidessä lainvastaisessa hankinnassa (Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin ortopediset jalkineet, Utsjoen rakennustöiden valvontapalvelut, Rovaniemen ympäristöhoitokone, Kainuun sairaanhoitopiiriin haavan alipainehoidon laitteet ja tarvikkeet, HASO Oy:n isännöintipalvelut)

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

- Ukrainan sodan ja sen mukanaan tuoman energiakriisin myötä kuluttaja-asiamies panosti valvonnassaan voimakkaasti energiaan ja erityisesti sähkөөn huomioiden sen keskeinen välttämättömyyspalveluluonne ja merkitys kuluttajille. Alkuvuodesta kuluttaja-asiamies edellytti Heleniltä, että kaukolämmön kokonaislasku saisi kasvaa vuodessa korkeintaan 15 % ja muutoksista vesivirrassa on kerrottava hyvissä ajoin. Kolmen sähköyhtiön lakkauttaessa voimassa olevista sopimuksistaan yksipuolisesti hintakatot, jotka suojasivat kuluttajia pörssisähkön hinnankorotuksilta, kuluttaja-asiamies selvitti menettelyjä ja huomautti

sähköyhtiö Oomia hintakattosopimuksen harhaanjohtavasta markkinoinnista ja epäselvästä sopimuksen irtisanomisesta.

- Kuluttaja-asiamies puuttui valvonnalla myös Nordic Green Energyn aggressiiviseen ja harhaanjohtavaan sähkön puhelinmarkkinointiin ja Lumo Energian harhaanjohtaviin ja sopimattomiin menettelyihin, erityisesti sähkö sopimusten myynnissä vertailusivustojen kautta. Kuluttajansuojan noudattamista edellytettiin myös sähkön vertailusivustona toimivalla sähkövertailu.fi- alustalta. Kun sähköyhtiö Väre muutti yksipuolisesti määräaikaista sähkö sopimuksia ryhtymällä perimään erillisiä datahub-maksuja kesäkuussa 2022 kuluttaja-asiamiehen vastustavasta kannasta huolimatta, kuluttaja-asiamies teki asiassa kuluttajariitalautakunnalle ryhmävalituksen.
- Sähköyhtiöiden tehtyä huomattavia hinnan korotuksia sähkö sopimuksiinsa kuluttaja-asiamies otti syksyn aikana vireille viiden sähkönmyyjäyhtiön hinnankorotuksia koskevat menettelytavat tarkoituksenaan selvittää korotusten perusteet ja ovatko yhtiöiden sähköhankintakustannukset nousseet kuluttajahintoihin tehtyjä korotuksia vastaavasti. Sähkön hinnankorotusten kohtuullisuudesta nykyisenkaltaisissa olosuhteissa ei ole aiempaa oikeuskäytäntöä. Vaikka vireille otettujen asioiden kautta ei kyetä ratkaisemaan kuluttajille hinnan korotuksista aiheutuneita välittömiä ongelmia, niiden kautta pyritään selvittämään korotusten lainmukaisuuden reunaehdoja ja hakemaan mahdollisia ennakkotapauksia toimialalle. Asioilla saattaa olla merkitystä myös sääntelyn toimivuutta tarkasteltaessa.
- Kuluttajille annettiin yhdessä kuluttajaneuvonnan kanssa kattavasti toimintaohjeita useassa sähköyhtiöiden lopettamis- ja konkurssitilanteessa. Jotta kuluttajat osaisivat toimia muuttuvilla markkinoilla ja saisivat tietoa oikeuksistaan, KKV:n verkkosivuja täydennettiin usein kysytyä sähköstä-osiolla.
- Matkatoimisto Detur Finlandin ongelmat työllistivät kuluttaja-asiamiestä huomattavasti vuoden aikana. Detur oli kuluttaja-asiamiehellä vireillä mm. keväällä peruutettujen matkojen maksunpalautusten viiveiden vuoksi, kun kuluttajat kohtasivat syyskuussa merkittäviä ongelmia lomakohteissaan yrityksen keskeyttäessä toimintansa. Kuluttaja-asiamies vaati asiassa Deturilta selvitystä ja antoi kuluttajille ajantasaisia toimintaohjeita akuutissa kriisissä. Yrityksen ajautuessa konkurssiin kuluttajille laadittiin kattavat toimintaohjeet vaatimuksen esittämiseksi yrityksen vakuuksia valvovalle viranomaiselle Ruotsissa, luottoyhtiöille sekä konkurssipesälle.
- Kuluttaja-asiamies osallistui aktiivisella panoksella eurooppalaisten kuluttajaviranomaisten verkoston matkanvälittäjiä koskevaan yhteisvalvontaan, joka kohdistuu neljään huomattavaan kansainväliseen matkanvälitysalustaan. Osalla toimijoista on myös Suomen markkinoilla merkittäviä lentojen ja matkojen välityssivustoja. Valvonta koskee matkanvälittäjien käytäntöjä lentojen peruutus tilanteissa rahan palautusten, asiakaspalvelun ja kuluttajan lakisäätöistä oikeuksista tiedottamisen osalta. Kuluttaja-asiamiehellä on lisäksi vireillä täydentävästi Oy SRG Finland Ab:n menettelyt kansallisella tasolla.
- Kuluttajien ylivelkaantumisen hillitsemiseksi säädettiin vuonna 2019 kuluttajaluotoista perittäville korolle ja muille luottokustannuksille hintasääntely. Luottoasioissa keskityttiin erityisesti tämän sääntelyn noudattamiseen, sillä markkinoilla esiintyi runsaasti ongelmia. Kuluttaja-asiamies puuttui Blue Finance Suomi Oy:n hintasääntelyn rikkomiseen ja vei asian markkinaoikeuteen. Markkinaoikeus kielsi joulukuussa 2022 yritystä jatkamasta lainvastaista luottojen hinnoittelukäytäntöä, jossa lain määräämä kustannuskatto ylittyi. Kuluttaja-

asiamies puuttui myös luottoyhtiö Bondoran korkoehtoihin ja lisäpalveluiksi nimetyistä palvelusta perittäviin maksuihin ja loppuvuonna 2022 yritykselle ilmoitettiin, että asia viedään markkinaoikeuden käsittelyyn.

- Velkaongelmien vähentämisen kannalta myös luottojen markkinoinnin valvonta oli keskiössä ja kuluttajaluottojen tarjoamista koskevaa kuluttaja-asiamiehen linjausta päivitettiin uuden ratkaisukäytännön pohjalta vuoden aikana. Kuluttaja-asiamies puuttui muun muassa luotonvertailupalveluiden harhaanjohtavaan markkinointiin ja järjestelyluottojen markkinointiin muun muassa vaikuttajamarkkinoinnin avulla. Kuluttajan tulee voida harkita luoton ottamista ja maksukykyään huolellisesti ja todenmukaisen hintatiedon pohjalta, eikä kuluttajan päätöksentekoon tule vaikuttaa epäasianmukaisilla menettelyillä
- Ympäristömarkkinoinnin lisääntyminen näkyi kuluttaja-asiamiehen toiminnassa yhä vahvemmin ja ympäristöväitteiden käyttöä markkinoinnissa linjattiin kahdessa valvontatapauksessa. Kuluttajan päätöksentekoon ei saa vaikuttaa liian suurpiirteisillä tai perusteettomilla väitteillä. Ympäristömarkkinoinnista edellytetään aina paikkansapitävyyttä, tarkkarajaisuutta ja selkeyttä. Jo markkinoinnista pitää käydä selkeästi ilmi, mihin konkreettisiin seikkoihin annettu kokonaisvaikutelma ympäristöstävällisyydestä perustuu. Yrityksellä on myös oltava näyttöä väittämiensä tueksi.
- Etämyynnin lainvastaisuuksiin puututtiin useassa valvontatapauksessa. Verkkokaupan ja puhelinmyynnin ongelmat liittyivät sopimuksen ja asiakassuhteen perusasioihin eli tilauksen kestosta ja hinnasta kertomiseen sekä irtisanomiseen ja peruuttamisoikeuden käyttöön ja markkinoinnin tunnistettavuuteen. Kuluttajien on saatava päätöksenteon pohjalta totuudenmukainen kuva markkinoidusta tuotteesta. Kuluttajalle ei esimerkiksi saa antaa mielikuvaa kokeilusta tai kertatilauksesta, jos kyse onkin toistaiseksi voimassa olevasta kestopalveluksesta.
- Erilaiset alustat ja palvelukonseptit lisääntyvät edelleen vauhdikkaasti. Ne ovat myös kuluttajien etu, mutta niiden kehittämisessä ja käytännön toteuttamisessa tulee huomioida kuluttajansuojan vaatimukset. Valvonnassaan kuluttaja-asiamies huomautti yrityksiä mm. siitä, että kuluttajalle ei saa jäädä epäselvyyttä myyjän identiteetistä. Kuluttajalle pitää aina olla selvää, kuka on hänen sopijakumppaninsa, kenen puoleen hän voi ongelmatilanteissa kääntyä, ja kuka vastaa tavarassa olevasta virheestä. Alustojen on yhdessä niillä toimivien yritysten kanssa varmistettava, että ostajat saavat kuluttajansuojalain edellyttämät tiedot tuotteen myyjästä, myytävästä tuotteesta ja omista oikeuksistaan.
- Maailmantilanteen vaikutus näkyi verkkokauppojen ongelmissa. Verkkokauppoja muistutettiin siitä, että kuluttajan tekemä tilaus sitoo kuitenkin verkkokauppaa ja se on velvollinen toimittamaan tilatun tuotteen sovituilla tavalla. Verkkokauppa ei voi vetäytyä sopimuksesta yksipuolisella perumisilmoituksella. Sopimusehto, jolla verkkokauppa rajoittaa velvoitettaan pysyä sopimuksessa, on pääsääntöisesti kohtuuton. Toimitusvaikeudet tai varaston riittämättömyys voidaan vain hyvin poikkeuksellisesti nähdä ylivoimaisina esteinä. Myyjän on huolehdittava siitä, että jos tuote on loppu, sitä ei myöskään ole mahdollista ostaa. Tehty tilaus on sopimus, joka sitoo molempia osapuolia ja kuluttajalle on kohtuutonta, jos hän ei voi luottaa siihen.
- Kuluttaja-asiamies esitti miljoonan euron seuraamusmaksua Maskun Kalustetalolle harhaanjohtavasta alennusmarkkinoinnista. Kuluttaja-asiamiehen selvityksen perusteella yritys luo kuluttajille kalusteiden markkinoinnissa mielikuvia suurista alennuksista käyttämällä myyntihinnan yhteydessä vertailuhintoja, alennusprosentteja tai muita alennuksiin viittaavia ilmaisuja, jotka eivät anna totuudenmukaista kuvaa Maskun Kalustetalon todellisesta

hintatasosta. Alennuksilla ei saa luoda harhaanjohtavaa mielikuvaa suuresta, alennuksesta, jos tuotetta ei kuitenkaan käytännössä juuri lainkaan tarjota korkeammalla ns. normaalihinnalla. Toimiva hintakilpailu ja kuluttajalle tarjottavat alennukset hyödyttävät kuluttajaa, mutta totuudenvastaisten tietojen esittäminen ja harhaanjohtavien ilmaisujen käyttäminen on kielletty myynninedistämiskeino.

- Vuoden aikana kuluttaja-asiamies puuttui myös keskeisten yksityisten terveysasemien menettelyihin hinnan ilmoittamisen ja sopimuskuoppaan tunnistamisen kannalta ja Silmäaseman lainvastaiseen markkinointiin, jossa silmäleikkausten markkinoinnin kärkenä olivat lisäedut. Tapahtuma-alan osalta puututtiin Lippupisteen asiakaspalvelun ongelmiin ja perushintaista asiakaspalvelunumeroa kalliimpaan asiakaspalvelunumeroon.
- Valvontatoiminnassaan kuluttaja-asiamies on panostanut myös yhteistyöhön eri toimialojen kanssa ja yritysten ohjeistamiseen, jotta kuluttajansuojasäännökset otettaisiin toiminnassa paremmin huomioon:
 - o Kuluttaja-asiamiehen linjausta Alennus- ja edullisuusilmaisut markkinoinnissa päivitettiin vastaamaan uutta lainsäädäntöä. Tavaroiden ale-, tarjous- ja loppuunmyyntimarkkinoinnissa on 2023 alkaen ilmoitettava myös alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana.
 - o Kuluttajansuojalain virhevastuu-uudistus toi muutoksia tavarankäytön virhetilanteisiin. Uuden lain soveltamisen tueksi kuluttaja-asiamies uudisti linjaustaan Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa.
 - o Kuluttaja-asiamies ohjeisti älytelevisioita myyviä elinkeinonharjoittajia olennaisten tietojen antamisesta markkinoinnissa. Älytelevisiot ovat digitaalisia elementtejä sisältävinä tavaroina monimutkaisia toisiin tavaroihin ja palveluihin yhdistyviä älylaitteita, ja kuluttajan tarpeet määrittävät sen, minkälainen älytelevisio on kuhunkin tilanteeseen sopivin. Kuluttajan ymmärryksen ja tietoisien päätöksenteon mahdollistaa se, että hänelle kerrotaan, mitä mikäkin ominaisuus tarkoittaa ja mihin se vaikuttaa.
 - o Perintäasioissa keskityttiin kuluttaja-asiamiehen valvonta-asioiden lisäksi hyvää perintätapaa kuluttajaperinnässä koskevan linjauksen kokonaispäivityksen valmisteluun. Linjaus on perintälain ohella keskeinen alan käytäntöjä ohjaava asiakirja. Uudistettu linjaus valmistuu kuitenkin vasta vuonna 2023, sillä siitä pyydetään laajalta sidosryhmäjoukolta kommentteja lausuntokierroksella.
 - o Taloyhtiölainat, maapohjan hallinta ja valinnainen vuokratontti uudisasuntojen verkkomarkkinoinnissa -nimistä kuluttaja-asiamiehen suositusta päivitettiin alkuvuonna. Suosituksella ohjeistetaan 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 yleistymisen uudiskohteissa. Suosituksen tavoitteena on parantaa asunnonhankkijoiden mahdollisuuksia hahmottaa paremmin uudisasunnon ostoon liittyvää taloudellista kokonaisuutta ja helpottaa kohteiden keskinäisestä vertailtavuutta. Vuonna 2022 käytiin neuvotteluja markkinatoimijoiden kanssa suosituksen käytännön täytäntöönpanosta asuntojen myynti-ilmoittelussa ja saatiin aikaan merkittävää parannusta siihen, miten nämä asunnonhankkijan taloudellisen turvallisuuden kannalta keskeiset tiedot tuodaan esille markkinoinnissa.

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

- Kuluttaja-asiamies osallistui oikeusministeriön ja liikenne- ja viestintäministeriön työryhmissä usean lainsäädäntöhankkeen valmisteluun EU-direktiivien täytäntöönpanon myötä. Kuluttajien kannalta tärkeitä tavoitteita toteutui mm. uuden puhelin- ja kotimyyntisääntelyn sekä henkilöön kohdistuvien palveluiden virhevastuusääntelyn myötä.
- Omnibus-direktiivin myötä kuluttajansuojalakiä nykyaikaistettiin joiltain osin. Tiedot kuluttajansuojalain säännökset koskevat myös sopimuksia, joissa kuluttaja on maksun sijaan sitoutunut luovuttamaan yritykselle henkilötietojaan. Lisäksi tarkennuksia tehtiin elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuteen verkossa toimivilla markkinapaikoilla. Kuluttaja-arvostelujen yhteydessä on uuden lain myötä annettava tieto siitä, onko yritys varmistanut julkaistujen arvostelujen olevan peräisin kuluttajilta, jotka ovat oikeasti käyttäneet hyödykettä tai ostaneet sen.
- Hinnanalennusilmoituksia koskeva kuluttajansuojalain 2 luvun 11 § uudistui täysin. Tavaroiden alemarkkinoinnissa tulee jatkossa ilmoittaa myös alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Jos puolestaan yhtäjaksoisessa enintään 60 päivää kestävässä markkinointikampanjassa hinnanalennus suurenee asteittain, alimpana hintana voidaan ilmoittaa alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu ensimmäistä hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Uudistusten tavoitteena on ehkäistä harhaanjohtavaa alennusmyyntimarkkinointia.
- Samassa yhteydessä uudistettiin myös kotimyyntiä koskevaa sääntelyä. Kuluttaja-asiamies piti tärkeänä laajentaa kuluttajan peruuttamisoikeutta kotimyyntissä. Kuluttajansuojalain 6 lukuun tuli uusi säännös, jonka mukaan kuluttajalla on kotimyyntin peruuttamisoikeus myös esimerkiksi silloin, kun sopimus koskee ns. mittatilaustavaraa. Tämä sääntö koskee kotikäyntejä, joita kuluttaja ei itse ole pyytänyt. Toinen tärkeä muutos koski peruuttamisoikeudesta kertomista. Jos kuluttajalla ei ole lain mukaan peruuttamisoikeutta, myyjän on jo nykyisinkin kerrottava tästä ennen sopimuksen tekemistä. Uutta laissa on se, että jos myyjä ei tätä tee, sopimus ei sido kuluttajaa.
- Kuluttaja-asiamies pyrki pitkään saamaan puhelinmyyntin sääntelyyn tiukennuksia kuluttajien aseman parantamiseksi. Oikeusministeriön työryhmän enemmistö ei nähnyt tarvetta muuttaa lainsäädäntöä, ja siksi kuluttaja-asiamies jätti mietintöön eriyvän mielipiteen. Kuluttaja-asiamies kannatti 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. Kuluttajien kannalta tärkeä tavoite toteutui, kun kirjallinen vahvistus otettiin käyttöön lakimuutoksen myötä.
- Kuluttajansuojalaki ei ole aikaisemmin sisältänyt säännöksiä kuluttajan oikeuksista virhe- tai viivästystilanteissa silloin, kun on kyse henkilöön kohdistuvista palveluista. Kuluttaja-asiamies pyrki pitkään vaikuttamaan kuluttajansuojan parantamiseen tältä osin. Kuluttajien kannalta tärkeä tavoite toteutui, kun kuluttajansuojalakiin lisättiin uudet säännökset kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palveluiden virhe- ja viivästystilanteissa. Lakiin lisättiin myös säännökset vakiokorvauksesta, jos kuluttaja peruuttaa palvelun. Kuluttajilla on jatkossa myös oikeus peruuttaa palvelu pakottavien syiden, kuten äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi, joutumatta maksamaan peruutusmaksua. Uudistus koskee elinkeinonharjoittajien tarjoamia sosiaali- ja terveystilanteita, varhaiskasvatus- ja

koulutuspalveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, taksiliikenteen palveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja sekä harrastuskursseja. Kuluttaja-asiamies piti tärkeänä, että lainsäädännöllä olisi turvattu kuluttajien asema myös henkilöön kohdistuvissa julkisissa palveluissa, mutta oikeusministeriön mietintö ei johtanut hallituksen esitykseen.

- KKV:llä ja kuluttaja-asiamiehellä on eurooppalaisessa kontekstissa ainutlaatuisen laaja perspektiivi matkustamisen kuluttajansuojaan sekä kaikkien liikennemuotojen matkustajan suojaksi annettujen EU-asetusten valvojana, yleisenä kuluttajansuojaviranomaisena, että matkapakettien vakuuksia valvovana viranomaisena. Tätä laajaa kokonaisnäkemystä ja koronapandemian aikana kertynyttä kokemusta hyödynnettiin täysimittaisesti vaikuttamalla useaan keskeiseen EU:n piirissä meneillään olevaan hankkeeseen matkustajan suojan parantamiseksi julkisten kuulemisten, työpajojen ja kohdennettujen kyselyjen kautta. Hankkeisiin kuuluvat mm. matkapakettidirektiivin uudistaminen, matkustajien ja heidän oikeuksiensa parempaa suojelua koskeva kuuleminen ja lentoliikenteen harjoittamisen yhteisistä säännöistä yhteisössä annetun asetuksen mahdollinen tarkistaminen.
- Kuluttaja-asiamies teki vuonna 2021 kuluttajien aseman parantamiseksi TEM:lle aloitteen sähkömarkkinalain muuttamiseksi niin, että sähkönn ennakkolaskutus kiellettäisiin ja puhelinmyynnissä tehdyn sähkönnmyyntisopimuksen tulisi alkaa kolmen kuukauden kuluessa sen solmimisesta. Ennakkolaskutusta koskeva hallituksen esitys on parhaillaan käsittelyssä eduskunnassa.
- Kuluttaja-asiamies osallistuu LVM:n työryhmään, jossa valmistellaan EU:n digipalvelusäädöksen (DSA) valvontaa koskevaa kansallista sääntelyä. Tarkoituksena on nimetä asetuksen valvontaa Suomessa koordinoiva viranomainen ja säätää muista DSA:n valvontaviranomaisista sekä viranomaisten tutkintatoimivaltuuksista ja toimivallasta asettaa seuraamuksia asetuksen rikkomistilanteessa. Kuluttaja-asiamiehen tavoitteena on säilyttää nykyisen toimivaltansa peruslähtökohdat.
- Kuluttaja-asiamies osallistui useisiin luottomarkkinoita ja velkaantumista koskeviin sääntelyhankkeisiin. Kansallinen kuluttajaluottojen markkinointia ja hintasääntelyä koskeva työryhmämietintö oli alkuvuodesta lausunnolla ja loppuvuodesta eduskuntakäsittelyssä. KKV katsoi, että markkinointia koskevat ehdotetut säännökset olivat riittämättömiä ja kannatti työryhmässä käsiteltäviä tiukempaa sääntelyvaihtoehtoa, jonka mukaan luottomarkkinoinnissa tulisi keskittyä tosiasiatietojen, kuten luoton hinnan esille tuomiseen ja karsia luottojen mielikuvamarkkinointi. KKV kannatti hintasääntelyn kattavampaa soveltamista koskevaa ehdotusta. Hintasääntelyyn jäi aiemmin, 1.9.2019 voimaantulleen sääntelyn yhteydessä merkittävä soveltamisalarajaus vanhojen jatkuvien luottosopimusten osalta, vaikka kuluttaja-asiamies nosti ongelman esille jo siinä vaiheessa. Kalliita vanhoja luottosopimuksia on ollut edelleen voimassa merkittävässä määrin ja kuluttajat voivat tehdä edelleen uusia, hintasääntelyn ulkopuolelle jääviä kalliita nostoja. Lakihankkeessa ehdotettiin myös kuluttaja-asiamiehen esille nostamaa, verkkokaupankäynnin maksutapojen esitystapaa koskevaa uutta säännöstä, jonka tavoitteena on velkaongelmien hillitsemisen näkökulmasta ehkäistä sitä, että luottovaihtoehto esitetään ensisijaisena maksuvaihtoehtona. KKV vaikutti myös VM:n hankkeessa, jossa tavoitteena oli säätää uutta kotitalouden velkaantumista rajoittavaa lainsäädäntöä. EU-sääntelyhankkeissa keskityttiin kulutusluottodirektiivin ja rahoituspalveluiden etämyyntidirektiivin muutosehdotusten kommentointiin.
- KKV ja kuluttaja-asiamies osallistuivat valtiovarainministeriön viiteryhmään, joka seuraa positiivista luottotietorekisteriä koskevan hankkeen etenemistä sekä toiminnalliseen

alatyöryhmään, joka käsitteli lainsäädäntöön ja rekisteriin liittyviä käytännön tulkintakysymyksiä. KKV osallistui myös aktiivisesti sidosryhmäyhteistyöhön Verohallinnon rekisterin perustamista koskevassa hankkeessa sekä rekisterin viranomaiskäyttöön liittyvissä kysymyksissä että kuluttajansuojalainsäädännön, erityisesti kuluttajaluotto- ja perintälainsäädännön sekä positiivista luottotietorekisteriä koskevan lainsäädännön tulkintakysymyksissä. KKV myös antoi hankkeelle luottomarkkinoihin liittyvää osaamistaan. Rekisterin tavoitteena on hillitä ongelmallista velkaantumista tarjoten luotonantajille jatkossa paremmat työkalut arvioida kuluttajan maksukykyä sekä viranomaisille paremmat mahdollisuudet seurata ja valvoa luottomarkkinoita.

- Kuluttaja-asiamies osallistui oikeusministeriön työryhmään, joka valmisti edustajakannedirektiivin täytäntöönpanoa. Edustajakanteen tavoitteena on tehostaa EU:n kuluttajasäännösten täytäntöönpanoa ja kuluttajien oikeusturvaa. Kuluttaja-asiamies jätti työryhmän mietintöön erivän mielipiteen, koska ehdotus ei käytännössä paranna kuluttajien mahdollisuuksia saada hyvityksiä lainvastaisesta menettelystä direktiivin tarkoittamalla tavalla. Työryhmän ehdotuksen mukaan ryhmäkanteet on tarkoitettu käsitellä nykyiseen tapaan yleisissä tuomioistuimissa. Kieltotoimenpiteitä koskevia edustajakanteita taas käsittelee edelleen markkinaoikeus. Huomattavasti tehokkaampaa olisi käsitellä kanteet samassa prosessissa. Kuluttaja-asiamies on esittänyt, että seuraavalla hallituskaudella lainsäädäntöä muutettaisiin niin, että kuluttaja-asiamiehelle ja muille oikeutetuille yksiköille annettaisiin oikeus ajaa samalla kanteella sekä lainvastaisen menettelyn kieltämistä että lainvastaisesta menettelystä aiheutuneiden menetysten hyvittämistä kuluttajille.
- Kuluttaja-asiamies on havainnut riidattomien velkomusasioiden tuomioistuinkäsittelyssä väärinkäytöksiä, jotka vaarantavat kuluttajien oikeusturvaa. Käytännössä kaikki velkomuskanteet laitetaan vireille summaarisina velkomusasioina, vaikka velkojan tiedossa olisi, että saatava ei ole selvä ja riidaton. Summaarinen menettely on velkojan kannalta helppo, halpa ja varma. Käräjäoikeuden ei ole mahdollista tutkia asian riitaisuutta suppean haastehakemuksen perusteella. Kuluttaja on tuomioistuimessa heikossa asemassa. Suppean haastehakemuksen sisältö on niin pelkistetty, että kuluttajan voi olla erittäin vaikeaa tai jopa mahdotonta ottaa sen perusteella kantaa vaatimusten oikeellisuuteen, jolloin hänen vahingokseen tuomitaan myös perusteettomia vaatimuksia. Kuluttaja-asiamies on esittänyt, että seuraavalla hallituskaudella selvitettäisiin riidattomien velkomusasioiden tuomioistuinkäsittelyä ja oikeudenkäyntikulujen jakautumista koskevan lainsäädännön muutostarpeita ja ryhdyttäisiin tarvittaviin toimiin väärinkäytösten ehkäisemiseksi.
- Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota siihen, että Suomessa huijauksia koskevat yhteydenotot ohjautuvat usealle toimijalle (poliisi, KKV, FIVA, Kyberturvallisuuskeskus, TSV, Kuluttajaliitto, pankit) eikä huijausten kokonaiskuvaa tai niistä seuraavia menetyksiä voida seurata keskitetysti. Huijaukset aiheuttavat menetyksiä sekä kuluttajille että pk-yrityksille, vähentävät luottamusta markkinoiden toimintaan ja liittyvät usein myös muuhun talousrikollisuuteen. Huijauksia koskevien yhteydenottojen keskittäminen mahdollistaisi paitsi huijauksien kokonaismäärän hahmottamisen, myös tekoälypohjaisen nopeamman tunnistamisen, kohderyhmän varottamisen sekä mahdollisesti tarvittavat jatkotoimet. Keskitetty yhteydenottopiste toimisi yhteistyössä poliisin ja muiden toimivaltaisten viranomaisten sekä luotettavien yhteistyötahojen kanssa. Kuluttaja-asiamies on esittänyt, että seuraavalla hallituskaudella selvitettäisiin mahdollisuuksia keskittää eri tahojen huijauksia koskevat yhteydenotot yhdelle toimijalle samaan tapaan kuin Iso-Britanniassa.
- 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, välttämättömyyspalveluiden kilpailuttamiseen, ympäristömarkkinointiin, alustoihin, älytuotteisiin, sähköautoihin, summaarisiin riita-asioihin ja asiakaspalveluun.

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

- Avustustoiminnolla on mahdollista hakea ennakkoratkaisuja asioihin, joilla on laajempaa merkitystä kuluttajille ja joissa ratkaisukäytäntö tuomioistuimista muutoin jäisi pitkälti syntymättä muun muassa kanteen nostamiseen liittyvän kulluriskin vuoksi. Vuonna 2022 kuluttaja-asiamiehellä oli vireillä avustustoimia tällaisissa asioissa lentomatkustajan oikeuksiin liittyvien kysymysten ja maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön liittyvien vastuukysymysten osalta.
- Eräntyneiden saatavien kauppa on 2000-luvulla lisääntynyt merkittävästi. Kuluttaja-asiamiehen avustustoiminnolla puututtiin 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 ongelmassa avustettiin myös suurta joukkoa kuluttajia.

Matkapakettien vakuusvalvonnalla turvataan kuluttajansuojan korkean tason matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystilanteiden varalta:

- Vuosi 2022 tarkoitti matkapakettien vakuusvalvonnan osalta asteittaista paluuta kohti normaalia toimintaa matkailualan alkaessa hiljalleen elpyä koronavuosien jälkeen. Pandemian aiheuttama epävarmuus alalla näkyi vuodenvaihteessa vielä jonkin verran kasvaneena tarpeena tehdä nopeita muutoksia vakuuksiin. Pääsääntöisesti vakuudenasettamisvelvollisille matkapalveluyhdistelmien tarjoajille tehtiin vakuuspäätöksiä vuoden loppua kohti tultaessa jo pandemiaa edeltäneellä tavalla vuodeksi eteenpäin, enimmillään neljään vakuuskauteen jaettuna. Venäjän hyökkäyssota Ukrainaan helmikuussa 2022 sekoitti uudestaan kasvu-uralle pyrkivää alaa. Venäjälle suuntautuvat matkat ovat perinteisesti olleet pääasiallinen tai tärkeä kohde lähes joka kolmannelle suomalaiselle matkanjärjestäjälle. Tämän lisäksi ulkomaisille lentoyhtiöille annettu lentokielto Venäjän yli heikensi tärkeän Aasian matkailun kysyntää lentoaikojen pidennyttyä useilla tunneilla.
- Korona-aikana säädettiin määräaikaisella lailla valvonta- ja maksukyvyttömyysmaksun poistamisesta sekä vuoden 2020 ja 2021 osalta. Maksut perittiin normaalisti loppuvuonna 2022, maksukyvyttömyyssuojamaksun osalta ensimmäistä kertaa. Erilaisten tukien ja maksuhelpotusten positiivisesta vaikutuksesta kertoo osaltaan se, että matkanjärjestäjä meni Suomessa pandemia-aikana konkurssiin huomattavasti vähemmän kuin useissa saman kokoluokan EU-/ETA-alueen valtioissa. Uuden varjon matkailualalle toi loppuvuodesta rahoituslaitosten aiempaa tiukempi linja matkapaketteja järjestäville yrityksille myönnettyihin takuisiin yhdessä koronnousun kanssa vaikeutti yritysten maksukyvyttömyyssuojan järjestämistä.
- Vuoden 2022 aikana vakuusvalvonta osallistui lukuisiin matkapakettidirektiivin tarkasteluun liittyviin toimenpiteisiin mm. Suomen kannan muodostamiseen yhdessä muiden sidosryhmien kanssa sekä EU-komission järjestämiin lukuisiin tutkimuksiin, työpajoihin ja haastatteluihin. Syksyllä 2022 aloitettiin vakuusvalvonnan käytössä olevan vakuuksienhallintajärjestelmän Valman siirto uudelle Valtorin Toimipalvelu (ServiceNow) -alustalle.

Suorituskyvyttömyysvakuusvalvonnalla turvataan asunnon ostajien asemaa uusien asuntojen virheiden korjaamisen varmistamiseksi:

- Valvontatoimilla on myös kuluneena vuonna saatu lakisäätöinen 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:

- Otettiin käyttöön KKV:n digitaalinen oppimisympäristö (KKV Kampus) vahvistamaan kuluttajansuojan osaamista. Rakennettiin palvelupolut kohderyhmittäin. Kursseja on tarjolla niin yleissivistävään-, ammatilliseen ja korkea-asteen koulutukseen sekä erityisesti työelämässä tarvittavaan jatkuvaan oppimiseen.
- 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. Kuluttajaneuvonnan palvelut ovat maksuttomia eikä niihin liity riskiä vastapuolen kulujen maksamisesta. Asian käsittelyn kustannukset tuomioistuimissa ovat usein kuluttajariitojen intressiä suuremmat, minkä vuoksi kuluttajaneuvontapalvelut ovat kuluttajakaupan sujuvuuden ja luottamuksen säilymisen kannalta tärkeitä.
- Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin 46 934 yhteydenottoa. Noin 80 % näistä käsiteltiin selvittämällä asiaa ja antamalla toimintaohjeita ja noin 15 % selvittämällä, ottamalla yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja antamalla ratkaisuehdotuksia. Noin 5 %:ssa (lähes 3000) yhteydenotoista kyse ei ollut kuluttajansuojan piiriin kuuluvasta asiasta.
- Vuonna 2022 esiin nousivat erityisesti sähköyhtiöiden menettelytavat sopimusten muutostilanteissa, ison matkatoimiston konkurssi sekä erään perintäyhtiön harjoittama aiheettomien, epäselvien tai vanhentuneiden velkojen perintä sekä yleisesti puutteet yritysten asiakaspalvelussa. Lähes 12 000 yhteydenotoista koski ajoneuvojen kauppaa. Suurin osa ovat yksittäisiä ja yksilöllisiä riita-asioita, mutta autoalalla on myös tunnistettavissa toistuvia tilanteita ja ilmiöitä, muun muassa autokaupassa yleistyneen etä- ja kotimyyntin sopimusehtokäytännössä.

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 2022 Euroopan kuluttajakeskusten verkostossa käsiteltiin noin 120 000 yksittäistä riita-asiaa, joista 2 924 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 toiminnan ja tulosten näkyvyyttä muun muassa julkaisemalla vuoden aikana 96 tiedotetta, 11 uutiskirjettä ja viestimällä aktiivisesti sosiaalisen median kanavissaan (Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram). Somejulkaisujen keskimääräinen vuorovaikutusaste oli kaikissa kanavissa korkea tai erittäin korkea.
- Verkkopalvelua kehitettiin keväällä toteutettujen käyttäjätestauksen avulla vastaamaan entistä paremmin erilaisten käyttäjäryhmien tarpeita. Lisäksi täydennettiin sivuston kieliversioita. Sidosryhmät antoivat sidosryhmäkyselyssä verkkopalvelun hyödyllisyydelle asteikolla 1–5 arvosanaksi 4,2.
- Vuorovaikutusta sidosryhmien kanssa edistettiin järjestämällä webinaarit kuluttajansuojalain muutoksista ja yrityskauppojen ilmoittajille suunnatusta ohjeesta. Hybriditilaisuutena järjestetyssä KKV-päivässä virasto toi esiin kattavasti omaa tutkimustoimintaansa ja näkökulmia siihen, miten tutkittua tietoa kannattaa hyödyntää lainvalmistelussa ja päätöksenteossa.
- Vaikuttavuuden ja näkyvyyden tehostamiseksi kilpailutettiin media- ja sosiaalisen median seurantapalvelut, sosiaalisen median kanavien hallintapalvelut, tiedotteiden jakelupalvelu sekä uutiskirjepalvelu. Viestinnässä kehitettiin myös sisäisiä media- ja sosiaalisen median seurannan prosesseja, joilla varmistetaan, että virasto on ajan tasalla sitä koskevasta julkisesta keskustelusta ja reagoi siihen oikea-aikaisesti oikeissa kanavissa. Viestinnän vaikuttavuutta tuettiin sisäisesti myös uudella lokakuussa avatulla intranetillä, jonka yhtenä tavoitteena on lisätä tiedon saatavuutta ja jakamista.

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 2022 ollut vertailuvuoden tapaan yhteensä 46 000 euroa.

1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus

Viraston henkilötyövuodet ovat nousseet vertailuvuodesta 1,2 htv. Viraston ICTD-yksikköön on rekrytoitu projektipäällikkö ICTD-kehityshankkeiden edistämiseksi sekä toinen hallintolakimies vastaamaan mm. viraston omista hankinnoista.

Kilpailuvalvonnassa toteutuneet henkilötyövuodet laskivat hiukan verrattuna edelliseen vuoteen. Henkilöstön vaihtuvuus, joka pandemia-aikana oli poikkeuksellisen matalaa, on lisääntynyt. Rekrytointien tekeminen vapautuneiden virkojen täyttämiseksi on vienyt aikaa. Markkinoiden toimivuuden edistäminen -päätoimintoon sisältyy kartellivalvontaa ja hankintojen valvontaa suoraan tukevaa työtä. Lisäksi hallintopalveluihin kuuluvien ICT-palveluiden kehittämisellä on edistetty kilpailuvalvonnan toimintaedellytyksiä.

Virastossa on kertomusvuonna ollut aikaisempien vuosien tapaan useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 3-6 kuukautta ja ne ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden. Vuoden 2022 toteutuneet henkilötyövuodet (htv) alittivat tavoitteen (233). Virastossa on nähty tarkoituksenmukaisimpana panostaa erityisesti digitalisaatiohankkeisiin henkilömäärän lisäämisen sijasta.

HTV päätoimintoryhmittäin

	Toteuma 2020		Toteuma 2021		Tavoite 2022		Toteuma 2022 ²		Toteuma-tavoite		Muutos v:sta 2021	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	29,1	13,1 %	29,1	13,1 %	29,0	12,4 %	33,1	14,8 %	4,1	114,3 %	4,1	14,0 %
Kilpailuvalvonta	76,4	34,4 %	76,6	34,5 %	83,5	35,8 %	73,3	32,8 %	-10,2	87,8 %	-3,3	-4,3 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	48,1	21,7 %	49,9	22,5 %	53,0	22,7 %	49,2	22,0 %	-3,8	92,8 %	-0,7	-1,4 %
Kuluttajaneuvonta	52,0	23,4 %	50,3	22,6 %	50,0	21,5 %	49,9	22,3 %	-0,1	99,7 %	-0,4	-0,9 %
Hallintopalvelut ¹	16,3	7,3 %	16,3	7,3 %	17,5	7,5 %	17,9	8,0 %	0,4	102,2 %	1,6	9,7 %
YHTEENSÄ	221,9	100 %	222,2	100 %	233,0	100 %	223,4	100 %	-9,6	95,9 %	1,2	0,5 %

¹ Hallintopalvelut = Kieku-mallin tukitoiminnot: asiakirja-, talous- ja henkilöstöhallinto, hallintolakimiehet, viraston yhteiset ICT- ja digipalvelut.

² Htv taulukossa kustannuslaskennan tietojen mukaisesti; v.2022 htv Kieku jakopalkat: 223,9, mistä vähennetty 0,5 laskutettu henkilökierro, jää 223,4 htv. Henkilötyövuodet Tahti-raportoinnin mukaan ovat 224,1 htv.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon tiedot ovat laskettu vyöryttämällä yhteistoiminnoille, kuten johtamiseen ja viestintään kirjatut htv:t päätoimintoryhmille päätoimintoryhmien tehollisen htv:n suhteessa. Hallintopalvelut-rivi sisältää Kiegun tukitoiminnot kuten asiakirja-, talous- ja henkilöstöhallinnon, muut hallintopalvelut, kuten oikeudelliset palvelut sekä kiinteistöhallintopalvelut.

Hallintopalvelut -rivi sisältää myös muun muassa perustietotekniikkaan, yleiseen tietoturvaan ja käyttäjätukeen liittyvät, viraston yhteiset ICT- ja digi-palvelut sekä ICTD:n kehittämisprojektit. Kilpailuvalvonnan sähköistä tarkastusta ja kuluttaja-asiamiehen teknistä valvontaa koskevat toiminnot on kohdistettu suoraan päätoimintoriveille.

Euroopan kuluttajakeskuksen (EKK) komissioraportoinnin edellyttämät toiminnot ovat sijoitettu viraston toimintoluettelossa Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja -ryhmään. Kuluttajaneuvonnan siirryttyä KKV:lle 2019, virastoon siirtyi maistraateissa myös neljä EKK-neuvojaa, jotka kirjaavat tehollisen työaikansa KA-valvonnan päätoimintoryhmän alle sijoitetuille toiminnoille.

Kustannukset toimintoryhmittäin

	Toteuma 2020		Toteuma 2021		Toteuma 2022		Muutos v:sta 2021	
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	2 773	15 %	2 707	15 %	3 210	17 %	502	19 %
Kilpailuvalvonta	6 926	37 %	7 028	38 %	7 018	36 %	-10	-0,1 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	4 351	24 %	4 521	24 %	4 664	24 %	144	3 %
Kuluttajaneuvonta	4 353	24 %	4 272	23 %	4 465	23 %	193	5 %
YHTEENSÄ	18 403	100 %	18 528	100 %	19 357	100 %	829	4,5 %

Hallintopalveluiden ja muiden yhteisten toimintojen palkat sekä muut kustannukset kuten vuokrat, työterveys, ja koulutuslulut ovat vyöryetty päätöimintoryhmille niiden tehollisen htv:n suhteessa.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon mukaisesti henkilötyövuodet ovat lisääntyneet 0,5 %, eli 1,2 henkilötyövuotta. Kokonaiskustannukset ovat lisääntyneet enemmän, 4,5 %. Asia johtuu suurelta osin henkilöstökulujen €/htv kasvusta yleiskorotuksilla sekä palkkausjärjestelmän mukaisilla muutoksilla. Myös lisääntyneet virkamatkakulut, koulutuslulut ja panostukset digitalisaation edistämiseen ovat kasvattaneet kuluja.

HTV-muutokset päätoimintoryhmissä vaikuttavat suoraan myös kustannukset toimintoryhmittäin taulukon rivitietoihin, kustannuslaskennan pohjana ovat teholliset htv-kirjaukset ydintoiminnoille ja niiden suorat palkkakustannukset lisättyinä yhteiskustannuksilla. Yhteisiä kustannuksia ovat muun muassa toimintavuokrat, henkilöstöpalvelut ja muut yleishallinnon kustannukset. Muiden yhteiskustannusten, kuten johtamisen ja viestinnän kulujen vyörytys ydintoiminnalle tapahtuu myös ydintoimintaan kirjatun tehollisen työajan suhteessa.

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 2022 ei ollut yhtään konkurssitapausta, josta korvaukset matkustajille olisi tullut maksettavaksi KKV:lle asetetusta vakuudesta.

Vuonna 2018 uudistunut vakuusjärjestelmä mahdollistaa korvausten maksamisen matkustajille entistä nopeammin, mikäli matkanjärjestäjä ajautuu maksuvaikeuksiin eikä matka toteudu. Valtion budjettiin tuotu siirtomääräraha takaa lisäksi matkapakettidirektiivin edellyttämällä tavalla matkustajien saatavat täysimääräisinä, vaikka yksittäinen vakuus ei riittäisikään kattamaan niitä kokonaan. Määrärahan vastinparina rekisteröidyltä toimijoilta kerätään jatkossa erityistä maksukyvyttömyyssuojamaksua, joka on prosenttimääräinen osuus yrityksen matkapakettiliiketoiminnasta viimeksi päättyneen tilikauden osalta.

Koronapandemian takia valvonta- ja maksukyvyttömyysmaksut poistettiin määräaikaisella lakimuutoksella vuoden 2020 sekä 2021 osalta. Tästä syystä lähes kaikki tuotot jäivät vuosien 2020 ja 2021 osalta puuttumaan, ja tavanomaisen suuruiset tileistöpoistot ylittivät tuotot. Vuonna 2022 valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksut perittiin normaaliin tapaan, mutta niistä kertyneet tuotot jäivät vielä vuonna 2022 normaalia vähäisimmiksi. Tähän vaikutti lähinnä kaksi syytä, ensinnäkin se, että maksukyvyttömyyssuojamaksu on prosenttiperusteinen osuus yrityksen edellisen päättyneen tilikauden matkapakettiliiketoiminnasta ja yritysten matkapakettiliiketoiminnat olivat pudonneet kahden koronavuoden aikana huomattavasti pandemiaa edeltäneeseen aikaan verrattuna. Lisäksi laskutuksen ajoittuessa kalenterivuoden loppuun jäi mm. valvontamaksujen oikaisupyyntöjen käsittelyn takia 31.12.2022 tilanteen mukaan avoimeksi saatavaksi 68 134,65 euroa, mikä on kirjattu tilinpäätöksessä pois tuotoista siirtosaamistilille. Näiden maksujen osalta tuloutuminen tapahtuu vasta tilikautena 2023, jolloin kustannusvastaavuusprosentin tilanne kumulatiivisesti oikenee ja sijoittuneen n. 76 % tietämille.

Lakiin matkapalveluyhdistelmien tarjoajista lailla 700/2020 lisätyn uuden 10 a §:n voimassaolo päättyi 31.12.2022. Sen mukaan konkurssitapaussissa matkustajien saatavien takaisinmaksu olisi suoritettu valtion varoista silloin, kun matkapaketin peruutus olisi johtunut koronaviruspandemian aiheuttamasta tilanteesta. Väliaikaista pykälää ei jouduttu kertaakaan soveltamaan. Vuoden 2022 lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 505 ja vakuuksien yhteismäärä 146 milj. euroa, joka on noin 100 milj. euroa vähemmän kuin normaaliaikana, mutta 40 milj. euroa enemmän kuin vuonna 2021. Toimintansa lopetti 52 yritystä ja uusia yrityksiä rekisteröitiin 39 kpl. Vuoden 2022 aikana toteutettiin ensimmäinen pandemian jälkeinen valvontakampanja yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa. Valvontakampanjan kohteena olivat uuden matkapakettidirektiivin voimaantulon yhteydessä 1.7.2018 rekisteristä poistuneet yritykset, joiden toiminta ei enää kuulunut uudistetun lainsäädännön soveltamisalaan.

Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus


	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022
Asetuksen 435/2018 (2019-2020) ja 1108/2020 (2021-2022) mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet ja maksut.	9 750	-1 237	4 825	5 959
Lain 922/2017 mukaiset matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvontamaksut. Tuloutus momentille 11.19.09. Muut verotulot.	591 368	-2 970	-473	391 885
<i>Tuotot yhteensä</i>	601 118	-4 207	4 353	397 844
Kustannukset	624 647	629 727	615 719	613 632
Kustannusvastaavuus (tuotot- kustannukset)	-23 530	-633 934	-611 367	-215 788
Kustannusvastaavuus-%	96,2 %	-0,7 %	0,7 %	64,8 %

Avoimeksi saatavaksi vuoden 2022 maksuista per 31.12.2022 jäi 68 134,65 euroa. Näiden maksujen osalta tulouttaminen tapahtuu vasta tilikautena 2023. Mikäli kaikki vuoden maksut olisivat tuloutuneet vuonna 2022, kustannusvastaavuus olisi ollut 76 %. Maksukyvyttömyyssuojamaksun osuutta (33 221,97 €) ei ole huomioitu laskelman tuotoissa. Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta osaluueen 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 ylittävässä kaupassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä.

Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus

 Apua ja neuvontaa eurooppalaisille kuluttajille Euroopan kuluttajakeskus Suomessa	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Muutos vuodesta 2021	
Tuotot	286 791	274 126	289 823	15 696	5 %
Kustannukset	681 104	685 546	790 790	105 243	15 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-394 313	-411 420	-500 967	-89 547	
Omarahoitusosuus -%	58 %	60 %	63 %	+3 %-yks.	

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

Toteutunut kustannusvastaavuus oli 37 % ja vastaavasti omarahoitusosuus 63 %. Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta varainhoitovuodelle saadun

rahoituksen jäädessä alle yhden miljoonan euron. EU:lta saatu rahoitus yllä olevalla laskelmalla on tasausmaksun osalta maksuperusteinen tuotto. Jokainen tilikausi sisältää kyseisen vuoden ennakkomaksun 70 % sopimuksen loppusummasta, sekä edelliselle tilikaudelle kuuluvan tasausmaksun, mikä hyväksytään ja maksetaan aika vasta seuraavan tilikauden puolivälin paikkeilla.

Yhteydenottojen määrä 2020–2022	
2020	3 350
2021	2 692
2022	2 924

Yhteydenottojen määrä kasvoi edellisestä vuodesta 11,9 %. Palvelukyky säilyi kuitenkin kohtuullisen hyvänä, ja puhelinpäivystysaikana pystyttiin vastaamaan 91,9 %:iin puheluista. Sähköisten yhteydenottojen määrä ja osuus kasvoivat. Hyvää palautetta sai vuoden 2021 lopulla käyttöön otetut uudet asiointilomakkeet, jotka saivat kunniamaininnan Vuoden selväsana -kilpailussa.

1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tunnuslukuja	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022
Henkilökohtaisen kuluttajaneuvontapalvelun kysyntä: puhelinneuvontaan soittaneiden + sähköisten yhteydenottojen määrä.	99 493	86 192	96 845
Henkilökohtaisessa kuluttajaneuvonnassa käsitelty tapausmäärä (selvittely- ja sovittelutapaukset).	61 050	51 274	46 934
Kuluttajaneuvonnan itsepalvelukanavat:			
- Reklamaatioapurin käyttö *	10 990	11 067	7 820 **
- Verkkosivujen kuluttaja-asiat: ohjeet ja neuvot verkossa ***	1 098 294	791 016	603 905

*Valmiin reklamaation apurilla laatineet asiakkaat

** Järjestelmävaihdoksen vuoksi tiedot saatavissa vain lokakuun loppuun, (1-10/2022)

***Omatoimisesti asiaansa hoitaneiden asiakkaiden kontaktien määrä (verkkosivujen kävijämäärä: KKV:n verkkosivujen kuluttaja-asiat + kuluttajaneuvonta kuluttajille + yrityksille + reklamaation tekeminen). Vuoden 2021-22 luvut evät ole suoraan vertailukelpoisia aiempien vuosien lukuihin verkkopalvelu-uudistuksen vuoksi.

Yksittäisiä kuluttajakaupan riitatilanteita selvittävän kuluttajaneuvonnan kysyntä kasvoi verrattuna edelliseen vuoteen (10 653 yhteydenottoa enemmän, kasvua 12,4 %). Kysyntää aiheuttivat Ukrainan sodan markkinavaikutukset (toimitusten viivästyminen, energiakriisi ja energiayhtiöiden

toiminta sekä yleensä hinnankorotukset) että useat yksittäiset markkinahäiriöt, kuten yritysten konkurssitilanteet tai aiheettomat perinnät. Sähköisten yhteydenottopyyntöjen määrä ja osuus kasvoivat (24 646 yhteydenottoa, kasvua 14,4 %), ja puhelinpalvelun palvelukyky heikkeni: kasvaneen kysynnän vuoksi harvempi kuin joka toinen pääsi puhelinpalvelun piiriin (72 199 soittajaa, kasvua 11, 7 % ja 23 564 palveltua asiakasta, palveluun päässeiden osuus 41 %). Vuoden aikana uudistettiin kuluttajaneuvonnan tietojärjestelmä, jonka käyttöönotto marras-joulukuussa osaltaan vaikutti palvelukykyyn.

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 2022: >3,1, toteuma 2022: 3,16 asiantuntija-arvio (Toteuma 2021: 3,4 itsearvio; Asiantuntija-arvion toteuma, 2021: ei tehty; Toteuma 2020: 3.3 itsearvio; asiantuntija-arvion toteuma 2020: 2,84.)

Vuonna 2022 digikypsyyden arviointi toteutettiin vuodesta 2021 poiketen asiantuntija-arvioina, jolloin indeksin kehittymistä on järkevä verrata edelliseen asiantuntija-arvioon vuodelta 2020. Tällöin havaitaan, että kahdessa vuodessa digikyvykyys on kehittynyt vahvasti ja on nyt keskimäärin saavuttanut tason 3 "Kehittyvä" myös ulkopuolisessa arvioinnissa. Jopa heikoimmin arvioiduilla osa-alueilla on päästy tasolta 2 "Käynnistyvä" jo lähemmäs tasoa 3 "Kehittyvä" kaikkein vahvimpien osa-alueiden lähestyessä tasoa 4 "Hallittu".

Vaikka mittarina olevaa itsearviota ei vuonna 2022 tehtykään dTEM-ohjelman toimesta, itsearviotavoitteena olevan indeksin 3,1 ylittäminen myös asiantuntija-arviossa kertoo, että tavoite on vuonna 2022 kirkkaasti ylitetty. Aiemmassa mittauksissa vuonna 2020 itsearvio oli yli 0,4 pistettä korkeampi kuin asiantuntija-arvio. Tämän tiedon pohjalta voi arvioida, että mikäli itsearvio olisi vuonna 2022 tehty, tulos olisi ollut todennäköisesti vähintään tasolla 3,5 (vrt. tavoite 3,1).

Digikypsyyksindeksissä 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) Asiakaslähtöisyys, 9) Tieto sekä 10) Kyberturvallisuus ja tietosuojat. Näistä vahvimmin ovat kahdessa vuodessa kehittyneet digivisio ja -strategia, digitalisaation ohjaus ja johtaminen ja organisaatio ja kulttuuri, joita voi pitää digitalisaatioketjystä ennakoivina mittareina. KKV:n ICTD-yksikön muodostaminen, virastolle luotu digivisio, sen toteuttamisen tieläisen vahva kytkentä strategiaan, KKV:n omat panostukset ja TEMin digitalisaatio-ohjelman tuki ovat mahdollistaneet digitalisaation avainhankkeiden käynnistämisen.

Avainhankkeista uuden asionnihallintajärjestelmän käyttöönotto saatiin valmiiksi jo marraskuussa 2022 alle vuodessa. Uusi pilvipohjainen Nova-järjestelmä on jatkuvasti kehittyvä alusta, joka mahdollistaa asiointiprosessien ja itsepalveluiden jatkokehityksen, vaikuttaen myös merkittävästi KKV:n tietoturva- ja toimittajariskien pienentämiseen.

Myös heikoin digikyvykyden osa-alue eli Tieto on kehittynyt vahvasti vuoden 2020 tasosta 2,0 vuoden 2022 tasoon 2,60. Tähänastisessa kehityksessä merkittävimpana saavutuksena voidaan pitää panostusta KKV:n tiedon luokittelu- ja käsittelyohjeen uudistamiseen vuonna 2022. Uudistuksen yhteydessä arvioitiin paitsi viraston käsittelemien tietojen suojaustarvetta Tietohallintolain viitekehikossa, myös riskiperusteisesti arvioitiin tietojen käsittely-ympäristöjä valtionhallinnon tuoreimpien pilvipalveluita koskevien linjausten mukaisesti. Uusi ohjeistus edistää merkittävästi tietojen käsittelyn hallittavuutta selkeyttämällä viraston käsittelemien aineistojen luonnetta ja suojaustarvetta.

Jatkokehitys Tieto -osa-alueella vaatii kuitenkin jatkuvia panostuksia. Tämän vuoksi vuoden 2022 aikana rakennettiin myös yhteistyössä KEHA-keskuksen kanssa KKV-Mylly-tietovaranto, joka pääsi vuoden vaihteessa hyväksyntätestausvaiheeseen. Tietovarannosta on tarkoitus kehittää avoimen datan ratkaisu, joka toisaalta vähentää kuluttaja-asioinnista tulevaan dataan kohdistuvia tietopyyntöjä ja toisaalta mahdollistaa kuluttaja-asioinnista syntyvän tiedon hyödyntämisen KKV:n sidosryhmien (mm. elinkeinoelämän ja median) toimesta. Lisäksi osa-alueen kehittämiseksi jatkettiin pilvipohjaisen laskentaympäristön kokeilua vuonna 2023 varsinaisesti käynnistyvän viraston massadatakyvykkyydet –avainhankkeen pohjustamiseksi ja viimeisteltiin Clouidia-rajapinta hankintadatan vastaanottamiseksi.

1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

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

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >3,9, toteutuma 2022 4,1 (Toteuma 2021: 4,2)

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

Viraston palkkakilpailukykyä on pyritty systemaattisesti vahvistamaan muun muassa palkkausjärjestelmän tehokkaalla soveltamisella. Tavoitteena on, että virastolla on riittävää asiantuntemusta ja osaamista vaativien tehtävien toteuttamiseen. Palkkakilpailukyky suhteessa joihinkin muihin valtion virastoihin ja erityisesti yksityiseen sektoriin on kuitenkin edelleen haaste ja vaikuttaa osaltaan avainresurssien lähtövaihtuvuuteen. Virasto panostaa systemaattisesti myös muihin työpaikan houkuttelevuutta lisääviin keinoihin kuten joustaviin työaikakäytäntöihin, osaamisen kehittämiseen, yhteisöllisyyden vahvistamiseen hybridityössä, toimitiloihin, työterveyshuoltoon sekä henkilöstöetuihin.

KKV:ssä on strategian mukaisesti systemaattisesti panostettu henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja koulutukseen, mikä on nähtävissä myös VMBaron tuloksissa. Viime vuonna lanseerattiin uusi käytäntö, jonka mukaan henkilöstö voi käyttää yhden päivän kuukaudessa oman osaamisensa kehittämiseen (ns. yhteinen koulutuspäivä). Strategian *Panostamme henkilöstöön* -kehityshankkeen mukaisesti on jatkettu ja kehitetty edelleen KKV Akatemian ja Taitotalon koulutustarjontaa.

Vuoden 2022 aikana on KKV Akatemian alla järjestetty muun muassa luentoja liittyen kilpailun taloustieteeseen, EU:n oikeuskäytäntöihin ja oikeusprosesseihin sekä lukupiirejä. Lisäksi on järjestetty KKV Generalia -luentoja ajankohtaisista teemoista kuten tekoäly, energia ja datatalous. Johtamisen ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi on järjestetty muun muassa 360-arvioinnit johtajille sekä ryhmä- ja tutkimuspäälliköille, tiimityö- ja fasilitointikoulutusta koko henkilöstölle sekä projektijohtamisen koulutusta kahdelle ryhmälle sekä yhteenvetotilaisuus johdolle. Lisäksi päälliköitä on osallistunut HAUSin järjestämään Mahdollistaja-koulutukseen. Koulutusta on järjestetty myös vaativiin asiakastilanteisiin erityisesti kuluttajaneuvonnalle, avustajille ja kirjaamolle sekä mm. tietopyyntöihin ja julkisuuslakiin liittyen.

ICTD-yksikön toimesta on järjestetty koulutusta koko henkilöstölle mm. uusiin järjestelmiin ja digitaitoihin liittyen. Lisäksi toiminnoittain on varattu edelleen määrärahaa sellaisille ammatillista osaamista kehittäville koulutuksille, joita ei ole tarkoituksenmukaista järjestää KKV Akatemian, Taitotalon tai ICTD-yksikön järjestäminä koulutuksina.

Rekrytoinneissa on kiinnitetty myös erityistä huomiota taloustieteellisen analyysikapasiteetin kasvattamiseen yrityskauppa- ja valvonnassa, kartellien havaitsemisessa ja vaikutusarvioinnissa. Myös KKV Akatemian puitteissa pyritään kehittämään analyttistä osaamista virastossa.

Kuluttaja-asiamiehen valvontatehtävien suorittamista tukee valvonnan asiantuntijoista koostuva KATE-tiimi, jonka tarkoituksena on varmistaa valvonnassa tarvittavan tietoteknisen osaamisen parempi organisointi sekä toiminnan jatkuvuus henkilöstövaihdosten yhteydessä. Valvonnassa seurataan teknisiin valvontamenetelmiin liittyvää eurooppalaista kehitystä ja osallistutaan komission e-Labiin. Tavoitteena on huolehtia siitä, että kehityksessä pysytään mukana ja digitaalisen toimintaympäristön haasteisiin pystytään vastaamaan.

Osana viraston strategiaa ja sisäistä riskienhallintaa on kartoitettu avaintehtävissä olevien henkilöiden määrää tavoitteena varmistaa toimintojen sujuvuus tilanteessa, että henkilö poistuu virastossa. Osana strategian vastuualue- ja yksikkökohtaisia toimeenpanosuunnitelmia varmistetaan riittävät sijaisjärjestelyt sekä se, että keskeinen dokumentaatio on saatavilla ja että tiedonvaihto keskeisistä asioista on säännönmukaista.

Asiantuntijoille on tarjottu tukea asiakaslähtöiseen viestintään. Tavoitteena on ollut, että haastatteluissa ja tiedotteissa otetaan huomioon median tarpeet ja että eri kohderyhmät saavat muun muassa verkkopalvelussa, sosiaalisen median kanavissa ja webinaareissa itselleen hyödyllistä ja ymmärrettävää tietoa.

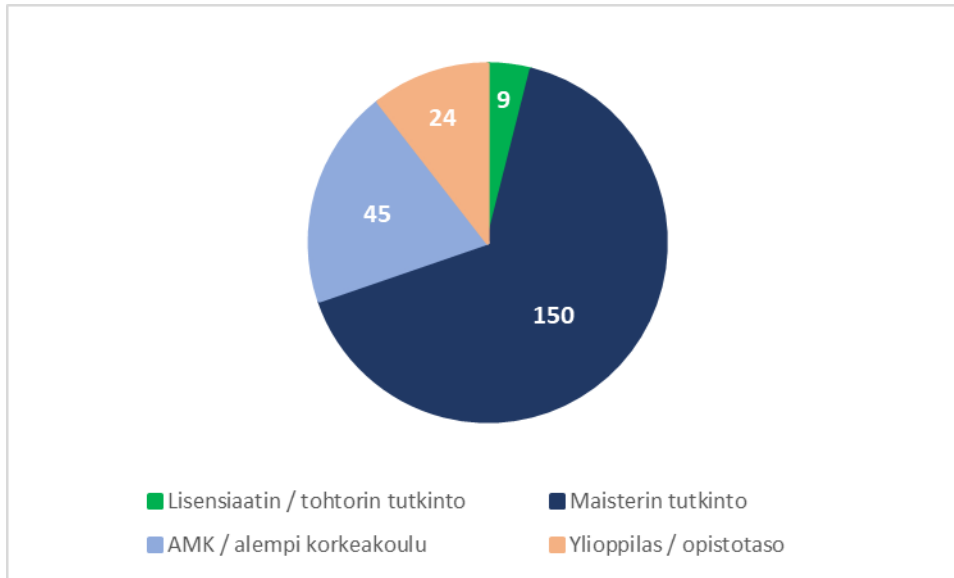
Koulutus ja osaamisen kehittäminen vuonna 2022

Osaamisen kehittämisen tunnusluvut	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022
Koulutus ja kehittäminen €/htv, (Tahti- raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	853	343	1860
Koulutustasoindeksi	6,2	6,3	6,4

Viraston strategian Panostamme henkilöstöön -kehityshankkeeseen liittyvä systemaattinen toiminta koulutusten keskittämiseen ja kohdentamiseen näkyy merkittävästi koulutuspanostuksissa. Koulutusta suunnitellaan ennakoivasti ja henkilöstön koulutustarpeet huomioiden. Viime vuoden aikana toteutetut koulutuskokonaisuudet ovat saaneet hyvää palautetta ja tämän palautteen pohjalta on tehty ja tehdään jatkosuunnitelmia.

Koulutusrakenne 2022

Viraston henkilöstön tutkinnot, n = 228



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

Tulostavoite 4: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen.

Mittari: VMBaro -henkilöstökysely (1-5), tavoite 2022: >3,8, toteuma 2022: 4,05 (Toteuma 2021: 3,90)

Työhyvinvoinnin kehittyminen

Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee (VMBaro-kysely, asteikko 1–5)	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022
Työtyytyväisyysindeksi (VMBaro)	3,86	3,90	4,05
Johtajuusindeksi (VMBaro)	3,7	3,80	3,9

Yleinen työtyytyväisyysindeksi on noussut edellisistä vuosista, samoin johtajuusindeksi molempien ollessa myös valtionhallinnon keskiarvon yläpuolella. Tulos on varsin myönteinen.

KKV:n tulokset pääkohdittain verrattuna edellisiin vuosiin ja valtionhallintoon (VMBaro-kysely, asteikko 1–5)	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Valtio 2022
Esimiestyö ja johtaminen	3,86	3,88	3,99	3,48
Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet	4,12	4,09	4,24	4,01
Palkkaus	3,25	3,22	3,32	3,03
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	3,74	3,77	3,98	3,7
Työyhteisön toimintakulttuuri	4,11	4,21	4,37	4,04
Työ- ja toimintaympäristö	3,88	3,97	4,08	3,83
Vuorovaikutus ja viestintä	3,66	3,76	3,98	3,55
Työnantajakuva ja arvot	4,11	4,12	4,29	3,89
Kokonaistyötyytyväisyysindeksi	3,86	3,90	4,05	3,69

Osa-aluekohtaisissa tuloksissa on pientä nousua edellisvuoteen verrattuna ja tulokset ylittävät valtionhallinnon keskiarvon. Työtyytyväisyyskyselyn tuloksissa korkeat arviot saavat muun muassa työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet, työyhteisön toimintakulttuuri sekä työnantajakuva ja arvot. Yleisesti ottaen henkilöstö kokee viraston sekä oman työnsä yhteiskunnallisesti vaikuttavaksi ja merkitykselliseksi. VMBaron tulosten perusteella on yhteistyössä henkilöstön kanssa tunnistettu tiettyjä kehityskohteita, joihin viraston päivitetyn strategian hankkeet vastaavat hyvin.

Kokonaistyöhyvinvointia on kuluneen vuoden aikana tuettu strategian mukaisesti. Virastolle strategiassa vahvistetut arvot yhdessä saavuttaminen, riippumattomuus ja vastuullisuus ovat aktiivisessa käytössä johtamistyössä ja vaikeissa päätöksentekotilanteissa. Kehitämme johtamista -strategiahankkeessa henkilöstölle on järjestetty valmennusta johdolle sekä tiimityö- ja fasilitointikoulutusta koko henkilöstölle. Panostamme henkilöstöön -strategiahankkeessa KKV Akatemian ja Taitotalon toiminta on systematisoinut koulutuspanosten kohdentamista ja lisännyt koulutustarjontaa. Yhteisöllisyyttä ja työhyvinvointia on vahvistettu hybridityössä. Tehostamme priorisointia -kehityshankkeessa on päivitetty kaikkien toimintojen priorisointiperiaatteet viraston yhteiskunnallisen arvon tuottamisen tehostamiseksi. Hyödynnämme digitaalisuutta -kehityshankkeessa on systemaattisesti panostettu digitalisaation edistämiseen virastossa. Digitalisaatiota kehitetään ottaen huomioon viraston eri toimintojen yhteiset ja erilaiset tarpeet. Henkilöstölle on pyritty varmistamaan toimivat ja modernit työvälineet hybridityössä, koulutusta digitaaloista ns. digiklinikoilla sekä jatkuva IT-lähtö. Viraston asioinnin hallintajärjestelmä on uudistettu vuoden aikana ja digihankkeiden tiekarttaa on muiltakin osin edistetty systemaattisesti. Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä -kehityshankkeessa on panostettu asiantuntijoiden mediataitoihin ja viraston näkyvyyden lisäämiseen. Lisäksi viraston uusia ulkoisia verkkosivuja kehitetään jatkuvasti vastaamaan yhä paremmin asiakkaiden tarpeita. Sisäisessä viestinnässä toteutettiin mittava intran uudistus. Lisäksi on jatkettu muun muassa henkilöstölle lähetettävää viikoittaista uutiskirjettä sekä Areena-filaisuuksia.

Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022
Sairauspoissaolot, htpv/htv	7,1	3,7	6,9
Työterveyshuolto €/htv	414	518	551

Työterveyshuollon kustannukset ovat tavanomaisella tasolla. Kustannustason vaihtelu ja sairaspäivien lisääntyminen johtuu ainakin osittain koronan jälkeisestä tilanteesta, etätyön vähenemisestä sekä yleisestä kontaktien lisääntymisestä.

Henkilöstörakenteen muutokset

Henkilöstörakenteen tunnusluvut	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022
Henkilötyövuodet (TAE) * Tavoite 2022: 233	221,3	223,5	224,1
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	226 (141/85)	225 (142/83)	233 (148/85)
Henkilöstön keski-ikä	44,2	44,4	43,4
Lähtövaihtuvuus -%	5,0	8,9	9,7

*Tässä esitetyt htv tiedot ovat Tahti raportoinnin virallisia lukuja. Kieku-järjestelmän jakopalkkalaskenta tuottaa tästä hieman poikkeavan htv:n, vuoden 2022 osalta 223,85. Lisäksi laskenta- ja Tahti-tiedot sisältävät tehtäväkiertoa 0,5 htv, siitäkin huolimatta, että tämä palkkakustannus on laskutettu vastaanottavilta organisaatioilta.

Rahoitus

Määrärahat	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022
TEM:n rahoitus 32.01.06. (srm 2 V) (1 000 €) (TAE)	17 783	17 990	19 096	18 913

Vuoden 2022 henkilötyövuodet (htv) alittivat tavoitteen (233 htv) Virastossa on nähty tarkoituksenmukaisimpana panostaa erityisesti digitalisaatiohankkeisiin henkilömäärän lisäämisen sijasta. Virastossa on ollut edellisen tilikauden tapaan useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 4–8 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 26, joista 11 vakituisiin ja 15 määräaikaisiin virkasuhteisiin. Määräaikaiset ovat joko sijaisia, avoimen viran hoitajia, osallistuivat projektiin tai toimivat ruuhka-apuna.

Virastossa on systemaattisesti panostettu korkeakouluharjoittelijoiden rekrytointiin. Viime vuoden aikana aloitti 29 korkeakouluharjoittelijaa, joista seitsemän jatkoi harjoittelun jälkeen määräaikaisessa virkasuhteessa. Lisäksi viime vuonna virastoon tuli takaisin töihin

määräaikaisuuteen muutamia henkilöitä, jotka ovat olleet aikaisemmin harjoittelijoina, mutta olleet välillä töissä muualla tai viimeistelemässä opintojaan ja sitten palanneet KKV:lle töihin.

Viraston henkilöstön keski-ikä oli vuoden päättyessä 43,4 vuotta.

1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI

1.7.1 Rahoituksen rakenne

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2022 oli 19,096 M€, sisältäen 168 000 euroa toisesta lisätalousarvioesityksestä 28.6.2022. Lisätalousarvio koski palkkausten tarkistuksia yleiskorotusten johdosta. Edelliseltä vuodelta siirtyvä määräraha oli 1 346 434,84 euroa.

Tuottoja saatiin yhteensä 446 059,74 euroa. Tuotot koostuvat pääosin yhteisrahoitteisen toiminnan tuotoista Euroopan kuluttajakeskus -hankkeesta 289 822,67 euroa, sekä lounaskortin omavastuuosuudesta 95 608,98 euroa, mikä kirjataan muiden tuottojen tilille. Henkilökiertoa on tilikaudella laskutettu 40 412,45 euroa vastaanottaneilta organisaatioilta.

1.7.2 Talousarvion toteutuminen

11.19.09. Muut verotulot (tuloarvio)

Matkapalveluyhdistelmien tarjoajien valvonta- ja maksukyvyttömyysuojamaksut kirjataan talousarvion tilille 11.19.09. Muut verotulot, 1.7.2018 voimaan tulleen lain 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä lain 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyysuojamaksusta perusteella. Kertomusvuonna tiin saldo on 425 106,74 euroa. Vuoden 2022 laskutuksesta oli 31.12.2022 avoimena myyntireskontrassa 68 134,65 euroa, mikä on kirjattu tilinpäätöksessä pois tuotoista siirtosaamistilille ja tuloutuminen tapahtuu vasta tilikautena 2023, verotulojen tuloutuessa maksuperusteen mukaisesti. Vertailuvuosina 2020 ja 2021 valvonta- ja maksukyvyttömyysuojamaksujen perintää ei tehty koronasta johtuvista syistä, ks. tarkemmin tilinpäätöksen liite 1.

32.01.06. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (siirtomääräraha 2 V)

Valtion vuoden 2022 talousarviossa myönnetty nettomääräraha, toinen lisätalousarvio (25.5.2022) 168 000 euroa huomioiden, oli 19,096 M€. Edelliseen vuoteen verrattuna, vertailuvuoden lisätalousarviot huomioiden, määräraha oli 636 000 euroa edellistä vuotta suurempi. Muutos koostuu pääasiassa Kartellivalvonnan vahvistamisesta kolmella henkilötyövuodella, Kilpailu- ja kuluttajapolitiikan vahvistamisen lisärahoituksesta sekä toisen lisätalousarvion mukaisista palkkausten tarkistuksista. Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 1 346 434,84 euroa vuodelle 2022. Päättyneeltä tilikaudelta siirtyi 1 529 006,88 euroa vuodelle 2023 siirtomäärärahan kasvaessa 182 572,04 euroa.

421.32.01.01. Työ- ja elinkeinoministeriön toimintamenot (siirtomääräraha 2 V)

421.32.01.01.4. *Hallinnonalan tuottavuusmääräraha (tilijaottelu), sekä*

32.01.10. Digitalisaation kehittäminen (siirtomääräraha 3 V)

32.01.10.07. *Hallinnonalan digitalisaation kehittäminen (tilijaottelu)*

Työ- ja elinkeinoministeriön päätöksillä 24.10.2022 virastolle osoitettiin hallinnonalan tuottavuusmäärärahaa sekä digitalisaation kehittämismäärärahaa yhteensä 224 000 euroa Kilpailu- ja kuluttajaviraston asiointijärjestelmän uudistukseen ja käyttöönottoon. Rahoitus, 138 000 euroa momentilta 421.32.01.01.4 ja 86 000 euroa momentilta 32.01.10.07. on käytetty kokonaan varainhoitovuoden aikana asiointijärjestelmä-investointiin.

32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 V)

Momentille on myönnetty talousarviossa kertomusvuonna 400 000 euroa, samoin kuin vertailuvuotena. Momenttia ei ole käytetty tilikausina 2022 eikä 2021. Tilikauden lopussa vanhentunut 2020 määräraha on peruutettu, ja tilikaudelle 2023 siirtyy yhteensä 800 000 euroa. Määrärahaa saa käyttää lain matkapalveluyhdistelmien tarjoajista mukaisesti matkustajien paluukuljetusten ja korvausten maksamiseen matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystapauksissa.

32.01.54. Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta (arviomääräraha)

Momentti 32.01.54. on tarkoitettu 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. Määrärahaa ei ole tarvittu tilikauden aikana. Momenttia käytettiin vertailuvuonna 400 euroa. Vuoden 2023 talousarvioesityksessä momentti ja sen määräraha ehdotetaan poistettavaksi talousarviosta.

32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset (arviomääräraha)

Arviomäärärahaa ei ole käytetty varainhoitovuoden aikana. Vertailuvuonna 2021 työ- ja elinkeinoministeriö osoitti 22.1.2021 päätöksellä 40 600 euroa viraston käyttöön liittyen markkinaoikeuden 15.12.2020 päätöksessä määrättyjen korvausten maksuun.

1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma*Toiminnan tuotot*

Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat odotetusti. Tuotot koostuivat Euroopan kuluttajakeskuksen EU-rahoitusosuudesta. Tilikaudelle tuotoksi kohdistuu kaksivuotisen sopimuksen ennakkomaksu 35 % komission rahoitusosuudesta laskettuna, sekä edellisen, yksivuotisen sopimuskauden tasausmaksu.

Luvussa 1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus, sekä tilinpäätöksen liitteessä 1 on kerrottu matkavakuusvalvonnan laskutuksesta varainhoitovuoden aikana. Laskutus päästiin kahden koronavuoden jälkeen tekemään normaaliin tapaan, tilikaudelle kirjatun veroluonteisen tuoton ollessa 424 161,74 euroa. Tämän lisäksi tehdystä laskutuksesta jäi avoimeksi myyntisaamisiin noin 68 000 euroa, mikä tuloutuu maksuperusteen mukaisesti vasta vuoden 2023 aikana, kun laskut maksetaan viraston tilille.

Lounaskortin palkasta perittävä omavastuuosuus 75 %, joka kertomusvuonna oli 95 608,98 euroa, kirjataan tilille 39890000. Vastaava erä oli vertailuvuonna 65 886,90 euroa.

Myyntilaskutus kokonaisuudessaan ja muun muassa yllämainittu omavastuuosuus kirjataan 3-alkuisille, eli tuottotileille. Poikkeuksen muodostaa edellä mainitut matkavakuusvalvonnan veroluonteiset tuotot, mitkä kirjataan tuotto- ja kululaskelman alaosaan ryhmään Muut verotulot.

Toiminnan kulut

Toiminnan kulut olivat yhteensä 19,4 miljoonaa euroa (2021: 18,4 M€) ennen rahoitus- ja satunnaisia kuluja. Virallisen Tahti-raportoinnin mukaan henkilöstön määrä kasvoi 223,5 htv:stä 224,1 htv:hen, lisäystä 0,6 henkilötyövuotta.

Henkilöstökulut olivat tilikaudella 15,695 milj. euroa, kasvua 3,9 %, vertailuvuoden 15,103 miljoonasta noin 0,59 miljoonaa euroa Tahtin mukaisen htv:n kasvaessa 0,6 henkilötyövuodella. Luvut sisältävät lomapalkkavelan muutoksen. Lomapalkkavelka sivukuluineen kasvoi 141 544,97 euroa.

Tahtin htv-luku sekä tuloslaskelman henkilöstökulut sisältävät henkilökiertoa 0,5 htv ja sitä vastaavan, vastaanottajilta edelleen laskutetun palkkakulun, jonka kirjaus on tuottotilillä. Kustannuslaskennassa tämä htv-osuus ja henkilöstökulu on oikaistu.

Aineet, tarvikkeet ja tavarat, ostot tilikauden aikana -ryhmässä ei tapahtunut olennaisia muutoksia tilikaudella saldon ollessa vertailuvuoden tapaan noin 75 000 euroa. Tiliryhmään kuuluvia tilejä ovat muun muassa arvoltaan vähäiset koneet ja kalusteet, toimistotarvikkeet, kirjat, lehdet ja muut painotuotteet ja tarvikkeet.

Vuokrat -tiliryhmän kulut ovat kasvaneet 2,4 %; saldo oli 1 094 154,14 euroa vertailuvuoden saldon ollessa 1 068 530,54 euroa. Muutos johtuu pääasiassa vuokrien indeksikorotuksista.

Palvelujen ostot -tiliryhmän tapahtumia tulee tarkastella yhdessä **Valmistus omaan käyttöön** -rivin kanssa. Viraston asiointijärjestelmän käyttöomaisuusaktivoinnin kulut, 423 365,07 euroa sisältyvät palvelujen ostot kuluryhmän tileille, mutta ovat huomioituna kredit merkkinä Valmistus omaan käyttöön tilillä 47000000. Nettona mainituilla riveillä on lisäystä 231 729,07 euroa vertailuvuodesta;

- ICT-palveluiden ostot valtion virastoilta ja laitoksilta -tilillä 43250000 on 135 960,81 euroa lisäystä, tilin saldon ollessa 1 016 812,62. Asiointijärjestelmän investoinnin lisäksi digitalisaatiohankkeisiin panostaminen näkyy tällä vuosikuluksi kirjattavalla tilillä.
- Koulutuspalvelut-tilillä on kasvua noin 60 000 € vertailuvuoteen nähden, saldon ollessa 131 834,29 euroa. Virastossa on strategian mukaisesti panostettu henkilöstön osaamisen kehittämiseen.
- Työterveyspalveluiden kuluissa ei ole tapahtunut olennaista muutosta; kulut ovat 123 488,54 euroa, vertailuvuoden saldon ollessa 115 745,15 euroa.
- Muut henkilöstöpalvelut tilin saldo on 143 973,70 euroa, ja kasvua vertailuvuodesta 50 668,21 euroa. 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. Tilin kasvu johtuu pääasiassa vertailuvuotta isommista lounaslatauksista (vastaavasti omavastuuosuus kasvanut, kts. kohta tuotot yllä).
- Ravitsemuskulut tilillä on kasvua 43 971,65, tilin saldon ollessa 64 023,12 euroa. Viraston sisäiset ja ulkoiset, info-, sidosryhmä- ja muut vastaavat tilaisuudet ovat käynnistyneet korona-vuosien tauon jälkeen.
- Useiden palvelujen ostot -ryhmän tilit myös pienenevät. Merkittävin vähennys oli siivouspalveluissa, 27 873,52, sekä käännöspalveluissa, vähennystä 14 978,59 euroa.

Muut kulut -ryhmän saldo kasvoi 118 671,73 euroa. Virkamatkustuskulut olivat kertomusvuonna isommat, kuin vertailuvuosina: 104 801,61 euroa (2021: 10 889,20 €; 2020: 26 866,24 €). Tilin 45200000 Patentti-, lisenssi- ja käyttöoikeusmaksut -tilin saldossa 107 079,42 oli nousua 23 618,73 euroa vertailuvuodesta.

1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 895 925,33 euroa, kun se edellisenä vuonna oli 721 876,67 euroa. Taseen loppusumma kasvoi 174 048,66 euroa (24 %).

Taseen vastaavaa-puolella aineettomien käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvo kasvoi 259 094,77 eurolla (54 %), ollen 738 918,06 euroa. Kertomusvuonna tehtiin viraston asiointijärjestelmän uudistus ja sen aktivoitu arvo oli 423 365,07 euroa. Asiointijärjestelmän poistot alkoivat marraskuussa 2022.

Aineelliset hyödykkeet tase-erä pieneni kalusteista tehtyjen poistojen verran, yhteensä 27 819,17 euroa eli 21 % vertailuvuodesta. Kalusteiden tase-arvo per 31.12.2022 on 104 953,34 euroa.

Lyhytaikaiset saamiset olivat 52 270,06 euroa saldon vähentyessä vertailuvuodesta 57 219,93 euroa eli 52 %. Vertailuvuonna myyntisaamistili sisälsi kertaluonteisia valtiokonsernin sisäisiä eriä.

Taseen vastattavaa-puolelle kuuluvat Valtion pääoma sisältäen edellisten tilikausien pääoman muutokset, yhteensä -3 206 030,05 euroa, sekä lyhytaikainen vieras pääoma, yhteensä 4 101 955,38 euroa.

Ostovelat kasvoivat 164 407,80, noin 52 %, ostovelkatilien saldon ollen kertomusvuonna 481 086,92 euroa. Tilinpäätöshetkellä avoimena olevien ulkoisten ja valtiokonsernin sisäisten laskujen määrässä on tavanomaista vuotuista vaihtelua.

Siirtovelat kasvoivat 158 605,78 ja saldo oli kertomusvuonna 2 997 320,72 euroa. Siirtovelkojen kasvu johtuu pääosin lomapalkkavelan muutoksesta, mikä kasvoi 141 544,97 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 omilla ryhmässään. 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.

Valtiontalouden tarkastusvirasto teki vuonna 2022 taloussääntöjen ja edustusmenotapahtumien tarkastuksen osana tilintarkastuksen yhteydessä tehtävää edustusmenojen laillisuustarkastusta. KKV:n edustusmenot todettiin tarkastuksessa talousarvioasetuksen mukaisiksi, eikä olennaisia virheitä havaittu. Virasto ottaa tarkoituksenmukaisella tavalla huomioon tarkastuksen lopputuloksen sisäisessä valvonnassaan.

Virasto selvitti neljän sisäistä tarkastusta tarjoavan toimijan kanssa syksyllä 2022 viraston kannalta tarkoituksenmukaisimpia ja ajankohtaisimpia sisäisen tarkastuksen kohteita. Perehdyttämisprosessin tarkastus valikoitui tämän markkinakartoituksen ja vuoropuhelun perusteella seuraavaksi sisäisen tarkastuksen kohteeksi. Toteuttajaksi valittiin KPMG Oy.

Sisäisen tarkastuksessa tunnistettiin KKV:n perehdyttämisprosessin vahvuudet ja annettiin suosituksia viraston perehdyttämisprosessin kehittämiseksi. Viraston johtoryhmä käsitteli sisäisen tarkastuksen

raporttiluonnosta helmikuussa 2023. Tarkastusraportin ja suositusten perusteella toteutettavan toimenpidesuunnitelman laatiminen on vielä kesken.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin alkuvuodesta 2023. Arviointi tehtiin käyttäen Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan neuvottelukunnan sisäisen tarkastuksen jaoston laatimaa valtion viraston ja laitoksen sekä rahaston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan suppeaa arviointikehystä.

Kyselyn tulokset olivat pääasiassa samalla tasolla vuoteen 2021 verrattuna. Tulokset toimintaprosessien kontrollien koordinoimien osa-alueella heikkenivät eniten. Lisäksi riskien tunnistamisen, riskien arvioinnin ja riskienhallintamenettelyiden osa-alueilla tulokset heikkenivät jonkin verran. Tukiprosessien kontrollien suunnittelun osa-alueella sekä poikkeamaseurannan tietojen hyödyntämiseen ja valtuuksien käytön seurantaan liittyvissä kysymyksissä tulokset paranivat eniten edellisvuodesta.

Arvioinnin tulosten perusteella voidaan todeta, että toimintakulttuuri, organisaatorakenne, toiminnan suunnittelu sekä tukiprosessien kontrollien suunnittelu toimivat KKV:ssa vahvasti. KKV:n riskienhallintaa on kehitetty viime vuosina aktiivisesti, mutta riskienhallintamenettelyissä nähdään edelleen parantamisen tarvetta. Niiden vahvistamista jatketaan vuonna 2023. Lisäksi nähdään tarpeelliseksi kehittää riskienhallinnan itsearviointia virastolle tarkoituksenmukaisemmaksi.

VMBaro työtyytyväisyyskyselyn tulokset paranivat edelleen. KKV:n tulokset ovat kaikilla osa-alueilla valtion keskiarvoa paremmat. KKV panostaa edelleen palkkauksen kehittämiseen, nykyisten henkilöstöressurssien pysyvyyteen ja lisäressurssien saamiseen.

Viraston sisäisen tarkastuksen ulkoistukset ovat osa viraston sisäisen tarkastuksen kehittämistä ja tietotaidon lisäämistä.

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

1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET

Ei suoritettuja arviointeja vuonna 2022.

1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2022 havaittuja väärinkäytöksiä.

1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot

Vuonna 2022 ei ole ollut takaisinperintöjä.

2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA
Kilpailu- ja kuluttajaviraston talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2021	Talousarvio 2022 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2022	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteuma %
11. Verot ja veronluonteiset tulot	2 824,00	425 572	425 572,34	0,00	100
11.04.01 Arvonlisävero	3 296,50	466	465,60	0,00	100
.					
11.19.09 Muut verotulot	-472,50	425 107	425 106,74	0,00	100
.					
12. Sekalaiset tulot	1 000 058,06	400 348	400 348,36	0,00	100
12.39.04 Siirrettyjen määrärahojen peruutukset	1 000 000,00	400 000	400 000,00	0,00	100
.					
12.39.10 Muut sekalaiset tulot	58,06	348	348,36	0,00	100
.					
Tuloarviotilit yhteensä	1 002 882,06	825 921	825 920,70	0,00	100

Pääloukan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2021	Talousarvio 2022 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2022		Tilinpäätös 2022	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö 2022	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2022	Käyttö vuonna 2022 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala	19 310 338,18	22 974 930	18 045 923,16	1 929 006,88	19 974 930,04	3 000 000,00	2 284 434,84	21 866 434,84	19 137 427,96	2 329 006,88
32.01.01. Työ- ja elinkeinoministeriön toimintamenot (netto) (S2)							138 000,00	138 000,00	138 000,00	
32.01.01.4. Hallinnonalan tuottavuusmääräraha (KPY)							138 000,00	138 000,00	138 000,00	
32.01.06. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (netto) (S2)	18 460 000,00	19 096 000	17 566 993,12	1 529 006,88	19 096 000,00	0,00	1 346 434,84	20 442 434,84	18 913 427,96	1 529 006,88
32.01.10. Digitalisaation kehittäminen (S3)		86 000	86 000,00		86 000,00	0,00		86 000,00	86 000,00	
32.01.10.07. Hallinnonalan digitalisaation kehittäminen		86 000	86 000,00		86 000,00	0,00		86 000,00	86 000,00	
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonnäisäveromenot (A)	409 347,33	392 930	392 930,04		392 930,04	0,00				
32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)	400 000,00	400 000		400 000,00	400 000,00	0,00	800 000,00	1 200 000,00		800 000,00
32.01.54. Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta (A)	400,00	3 000 000				3 000 000,00				
32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset (A)	40 590,85									
Määrärahatilit yhteensä	19 310 338,18	22 974 930	18 045 923,16	1 929 006,88	19 974 930,04	3 000 000,00	2 284 434,84	21 866 434,84	19 137 427,96	2 329 006,88

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

	1.1.2022-31.12.2022		1.1.2021-31.12.2021	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	8 520,00		5 585,00	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	5 090,84		401,10	
Muut toiminnan tuotot	<u>432 448,90</u>	446 059,74	<u>404 881,70</u>	410 867,80
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	73 728,11		75 727,80	
Henkilöstökulut	15 695 354,58		15 103 229,60	
Vuokrat	1 094 154,14		1 068 530,54	
Palvelujen ostot	2 602 856,50		1 947 762,36	
Muut kulut	214 493,26		95 821,53	
Valmistus omaan käyttöön (-)	-423 365,07		0,00	
Poistot	<u>192 089,47</u>	<u>-19 449 310,99</u>	<u>152 026,32</u>	<u>-18 443 098,15</u>
JÄÄMÄ I		-19 003 251,25		-18 032 230,35
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	4,23		593,15	
Rahoituskulut	<u>0,00</u>	4,23	<u>-84,60</u>	508,55
SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT				
Satunnaiset tuotot	16 663,05		15 000,00	
Satunnaiset kulut	<u>-13 820,00</u>	<u>2 843,05</u>	<u>-53 520,85</u>	<u>-38 520,85</u>
JÄÄMÄ II		-19 000 403,97		-18 070 242,65
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Siirtotalouden kulut paikallishallinnolle pl.hyvinvointialuehallinto	46 000,00		46 000,00	
Siirtotalouden kulut kotitalouksille	<u>0,00</u>	<u>-46 000,00</u>	<u>400,00</u>	<u>-46 400,00</u>
JÄÄMÄ III		-19 046 403,97		-18 116 642,65
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Verot ja veronluonteiset maksut	424 161,74		-472,50	
Perityt arvonlisäverot	465,60		3 296,50	
Suoritettut arvonlisäverot	<u>-392 930,04</u>	<u>31 697,30</u>	<u>-409 347,33</u>	<u>-406 523,33</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-19 014 706,67</u>		<u>-18 523 165,98</u>

4. TASE
Kilpailu- ja kuluttajaviraston tase

	31.12.2022		31.12.2021	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Muut pitkävaikutteiset menot	738 918,06	738 918,06	479 823,29	479 823,29
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Kalusteet	104 953,34	104 953,34	132 772,51	132 772,51
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET YHTEENSÄ		843 871,40		612 595,80
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	3 119,40		64 646,26	
Siirtosaamiset	47 423,55		36 991,10	
Muut lyhytaikaiset saamiset	1 727,11	52 270,06	7 852,63	109 489,99
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kirjanpitoyksikön menotilit	-216,13	-216,13	-209,12	-209,12
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ		52 053,93		109 280,87
VASTAAVAA YHTEENSÄ		895 925,33		721 876,67

	31.12.2022		31.12.2021	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01		-603 873,01	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-2 419 542,18		-2 653 172,00	
Pääoman siirrot	18 832 091,81		18 756 795,80	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	-19 014 706,67	-3 206 030,05	-18 523 165,98	-3 023 415,19
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA				
Ostovelat	481 086,92		316 679,12	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	294 377,84		302 472,44	
Edelleen tilittävät erät	326 672,37		287 425,36	
Siirtovelat	2 997 320,72		2 838 714,94	
Muut lyhytaikaiset velat	2 497,53	4 101 955,38	0,00	3 745 291,86
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ		4 101 955,38		3 745 291,86
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		895 925,33		721 876,67

5. LIITETIEDOT

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

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2022 aikana.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto veloittaa vakuusrekisteriin merkityiltä matkanjärjestäjiltä vuotuisen valvontamaksun ja maksukyvyttömyyssuojamaksun. Korona-tilanteesta johtuen vuosien 2020 ja 2021 valvontamaksuja ei peritty hallituksen eduskunnalle antamien maksuista vapauttavien esitysten mukaisesti (HE 102/2021, HE 234/2021). Vuoden 2022 osalta veroluonteiset valvontamaksu ja maksukyvyttömyyssuojavakuus ovat laskutettu normaalisti, kuitenkin siten, että laskutus on tehty vuoden lopulla. Vakuusvalvontalaskutus tuloutetaan maksuperusteen mukaisesti momentille 11.19.09 Muut verotulot. Vuoden 2022 laskutuksesta oli 31.12.2022 avoimena saatavana 68 134,65 euroa, mikä on kirjattu tilinpäätöksessä pois tuotoista siirtosaamistilille ja tuloutuminen tapahtuu vasta tilikautena 2023.

Työ- ja elinkeinoministeriön päätöksillä 24.10.2022 virastolle osoitettiin digitalisaation kehittämismäärärahaa sekä hallinnonalan tuottavuusmäärärahaa yhteensä 224 000 euroa asiointijärjestelmän uudistukseen ja käyttöönnottoon.

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

Varainhoitovuoden tiedot vuodelta 2022 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 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		400 000,00
Vuosi 2020		400 000,00
32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (Siirtomääräraha 3v)	400 000,00	
Pääloukat yhteensä		400 000,00
Vuosi 2020		400 000,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

	2022	2021
Henkilöstökulut	13 012 791,21	12 757 988,02
Palkat ja palkkiot	12 921 510,85	12 689 774,06
Tulosperusteiset erät	7 474,00	9 790,00
Lomapalkkavelan muutos	83 806,36	58 423,96
Henkilösivukulut	2 682 563,37	2 345 241,58
Eläkekulut	2 425 784,81	2 110 281,63
Muut henkilösivukulut	256 778,56	234 959,95
Yhteensä	15 695 354,58	15 103 229,60
Johdon palkat ja palkkiot, josta	467 461,72	453 589,09
- tulosperusteiset erät	7 474,00	9 790,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00
Johto	0,00	0,00
Muu henkilöstö	0,00	0,00

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • Puhelin 029 505 3000 (pvm/mpm)
Y-tunnus 2502067-3 • Sähköposti kirjaamo@kkv.fi • kkv.fi

ALLEKIRJOITETTU
ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSSÄ

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 Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarvio- menot 2022	Määräraha- tarve 2023	Määräraha- tarve 2024	Määräraha- tarve 2025	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 115 742,00	1 101 229,20	0,00	0,00	0,00	1 101 229,20

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 2023.

Kirsi Leivo
pääjohtaja

Kirjanpitoyksikön tilintarkastuksesta vastaa Valtiontalouden tarkastusvirasto, joka antaa tarkastuksesta tilintarkastuskertomuksen.