

KKV/1664/00.01.02.04/2023

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON TILINPÄÄTÖS VUODELTA 2023

SISÄLLYSLUETTELO

1 TOIMINTAKERTOMUS.....	3
1.1 JOHDON KATSAUS.....	3
1.2 TULOKSELLISUUS	7
1.3 VAIKUTTAVUUS	8
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus	8
1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus.....	26
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS.....	26
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus.....	26
1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	28
1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus	29
1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA	31
1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN	32
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI.....	38
1.7.1 Rahoituksen rakenne.....	38
1.7.2 Talousarvion toteutuminen	38
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma	39
1.7.4 Tase.....	40
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA.....	41
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET	42
1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ.....	43
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot.....	43
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot.....	43
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA.....	44
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA	46
4. TASE.....	47
5. LIITETIEDOT	48
6. ALLEKIRJOITUS	52

1 TOIMINTAKERTOMUS

1.1 JOHDON KATSAUS

KKV kohdisti vuoden 2023 aikana resurssinsa strategiansa mukaisesti alueille, joilla se pystyy tuottamaan suurimman mahdollisen yhteiskunnallisen hyödyn. KKV tarjosi tutkimustyöllään ja politiikkasuosituksillaan tietoa ajankohtaisista teemoista valtionhallinnolle ja poliittisille päättäjille. Virasto oli kuultavana hallitusohjelmaneuvoittelussa ja sillä on vahva rooli useille hallitusohjelmakirjauksille hyödyllisten selvitysten toteuttamisessa. Valvontatyön tulokset viime vuodelta osoittavat viraston kyvyn puuttua tehokkaasti yritysten laittomaan toimintaan. Viraston toimintaa kehitettiin edelleen systemaattisesti, yhteistyössä henkilöstön kanssa laaditun strategian mukaisesti. KKV painotti kaikessa toiminnassaan arvojen mukaisesti riippumattomuutta, vastuullisuutta ja yhdessä saavuttamista.

Tutkimus Vaikutusarviointiyksikkö tuotti viime vuoden aikana kaksitoista julkaisua, joissa tarkasteltiin markkinoiden toimivuutta ja erilaisia sääntelyvaihtoehtoja. Virasto tekee tutkimustyötään läheisessä yhteistyössä eri ministeriöiden, virastojen ja yliopistotutkijoiden kanssa. Tutkimuksissa hyödynnetään laajoja massadata-aineistoja. Viraston tuottamat korkeatasoiset kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset analyysit edistävät tiedolla johtamisen kulttuuria poliittisessa päätöksenteossa ja lainsäädäntötyössä. Laajaan tietopohjaan perustuvat tutkimukset auttavat kehittämään markkinoita kuluttajien ja kansantalouden hyödyksi. Viraston keskeisiä tutkimuskohteita vuoden aikana ovat olleet muun muassa raideliikenne, apteekkimarkkinat, rahapelimarkkinat, julkiset hankinnat, taksimarkkinat, elintarvikemarkkinat ja alkoholimarkkinat.

KKV:n vaikutusarviointiyksikkö on tuottanut kaksi laajaa selvitystä *raideliikenteestä*, Virasto suosittelee julkisen tuen alaisen henkilöjunaliikenteen kilpailuttamista sekä kalustoyhtiön perustamista kaluston vuokraamiseksi tarjouskilpailun voittajille. Hallitusohjelman linjaukset ovat linjassa viraston ehdotusten kanssa ja edistävät kilpailun syntymistä henkilöjunaliikenteessä. Tavarajunaliikenteen etukäteisarvioinnissa arvioitiin eri standardien mukaisen kaluston käytön jatkuvan sallimisen Suomen rataverkolla alentavan uusien toimijoiden markkinoille tulon kynnystä.

KKV:n tutkimus- ja vaikuttamistyö on ollut merkittävässä roolissa myös *apteekkimarkkinoiden* uudistamisen edistämisessä. Hallitusohjelman tavoitteena on apteekkitalouden kokonaisuudistus, joka on pitkälti viraston suositusten mukainen. Viime vuonna julkaistu tutkimus syventyi lääketaksan, apteekiveron ja muun veron vaikutuksiin apteekkijärjestelmän uudistuksessa. Virasto on kehittänyt mallin, jolla voidaan arvioida uudistusten vaikutuksia apteekki-alan tuloihin, palveluverkostoon ja lääkkeiden saatavuuteen. Virasto jatkaa selvitystyötä yhteistyössä muiden viranomaisien ja tutkijoiden kanssa. Huolellisella suunnittelulla apteekkiuudistus voidaan toteuttaa kansantaloutta ja kuluttajia hyödyttävällä tavalla.

Rahapelimarkkinoiden osalta virasto teki viime vuoden aikana selvityksen, jolla pystyttiin muodostamaan tarkka kuva suomalaisten rahapelaamisen määrästä ja luonteesta, peliongelmaisten pelitavoista ja pelihaittojen yhteydestä ylivelkaantumiseen. Tulokset toimitettiin sisäministeriön rahapelijärjestelmän uudistusta selvittäneille selvityshenkilöille, ja ne vaikuttivat julkiseen keskusteluun, hallitusohjelmakirjauksiin ja rahapelimarkkinoiden kehityssuuntaan Suomessa. Tuloksia hyödynnetään työryhmässä, joka valmistelee Suomessa rahapelilisensijärjestelmän käyttöönottoa ja jossa myös KKV on edustettuna.

Julkisten hankintojen kilpailutilanteesta virasto julkaisi kattavan tutkimuksen. Tutkimus toi esiin kilpailun puutteen laajasti eri toimialoilla ja alueilla. Havaittiin, että yksi lisätarjous kaikkiiin yhden tarjouksen hankintoihin voisi tuoda jopa 150 miljoonan euron säästöt vuosittain. KKV on panostanut tietoisuuden lisäämiseen kilpailun vähäisyydestä ja ehdottanut keinoja ongelmien ratkaisemiseksi.

Virasto on myös aloittanut tutkimuksen hankintoihin tarjoamisen esteistä yhteistyössä yliopistojen kanssa ja ehdottanut hankintatietokannan rakentamista hankintoja koskevan tutkimuksen edesauttamiseksi. Tietokantaa edistetään nyt hallitusohjelman mukaisesti. Lisäksi virasto selvittää sidosyksiköiden hyödyntämistä kunnissa ja hyvinvointialueilla. Tutkimus keskittyy sidosyksiköiden toimintaan ja siihen, voitaisiinko sidosyksiköiden tuottamia palveluita ostaa kustannustehokkaammin markkinoilta. Tuloksia hyödynnetään työ- ja elinkeinoministeriön lainvalmistelutyössä.

Viraston *taksimarkkinoita* koskevat tutkimukset tarjoavat tietoa sääntelyn kehittämiseksi. Virasto julkaisi viime vuoden aikana kaksi tutkimusta taksimarkkinoista, jotka tarjoavat syvällistä analyysiä vuoden 2018 taksivuudistuksen vaikutuksista. Ensimmäisessä tutkimuksessa keskityttiin hintajakauman ja kyytien saatavuuden tarkasteluun. Uudistuksen havaittiin vaikuttaneen eri kokosiin alueisiin eri tavoin, minkä osoitettiin johtuvan taksivälityksen skaalaeduista. Toisessa tutkimuksessa kartoitettiin taksiyrittäjien näkemyksiä markkinasta ja erityisesti välitysyhtiöistä. Vaikka noin puolet yrittäjistä toimii useamman välitysyhtiön kanssa, kaksi kolmasosaa yrittäjistä on kokenut välitysyhtiönsä pyrkineen rajoittamaan tätä. Nämä rajoitukset ovat haitaksi taksimarkkinan kilpailulle. Näiden tutkimusten lisäksi virasto tutki Kela-kyytien kilpailutusten vaikutuksia kyytien hintoihin ja kustannuksiin yhteistyössä Kelan kanssa.

KKV käynnisti tutkimusprojektin, joka keskittyy hintamarginaaleihin *elintarvikeketjussa ja hintojen siirtymiseen ketjun portaalta toiselle*. Tavoitteena on tehdä ehdotuksia näiden markkinoiden toimivuuden edistämiseksi. Virasto tuottaa tietoa myös *alkoholimarkkinoiden* vapauttamista koskevan hallitusohjelmakirjauksen tueksi. KKV käynnisti viime vuonna jälkikäteisarvioinnin vuoden 2018 alkoholilain uudistuksesta ja etukäteisarvioinnin viinin vähittäismyynnin vapauttamisen vaikutuksista.

KKV:n tutkimukset ja suositukset vaikuttavat yhä merkittävämmiin markkinoiden toiminnan parantamiseen tähtääviin politiikkatoimiin. Monissa maissa kilpailuviranomaisten kykyä tutkia markkinoita ja puuttua niiden toimintaan on tehostettu ns. *markkinatutkintatyökalun* avulla (market investigation tool). Tämä työkalu eroaa perinteisistä markkinaselvityksistä siinä, että se perustuu lainsäädäntöön ja antaa viranomaiselle mahdollisuuden puuttua suoraan markkinoiden rakenteeseen. Se mahdollistaa puuttumisen yritysten toimintaan, vaikka toiminta ei rikkoisikaan lakia. Markkinatutkintatyökalulla täytetään aukko, joka jää alakohtaisen sääntelyn ja kilpailulain soveltamisen väliin. Työkalun käytölle on yleensä asetettu tiukat vaatimukset. KKV suosittelee markkinatutkintatyökalun käyttöönottoa Suomessa. Tämä edellyttäisi uuden toimintayksikön perustamista virastoon sekä asianmukaisia resursseja toiminnan mahdollistamiseksi.

Kartellivalvonta Virasto teki viime vuoden aikana useita yllätystarkastuksia uusiin kartelliselvityksiin liittyen. Kartellien paljastamista tehostettiin viime vuoden aikana uusilla tilastollisilla menetelmillä. Menetelmiä käytetään kartellien havaitsemiseen valtion ja kuntien hankintayksiköiden kilpailutusjärjestelmästä saatavasta hankintadatatista. Menetelmillä on jo löydetty poikkeavia havaintoja, jotka ovat johtaneet tarkempiin selvityksiin.

Viraston seuraamusmaksuesitysten käsittely tuomioistuimissa työllisti kartellivalvontaa laajalti viime vuonna. Markkinaoikeudessa järjestettiin mittava kuukauden pituinen suullinen pääkäsittely LVI-infraputkimarkkinoita koskevassa asiassa, jossa virasto on esittänyt 44 miljoonan euron seuraamusmaksun määräämistä. Markkinaoikeus antoi Turun paikallisliikennemarkkinaa koskevassa asiassa ratkaisun, jossa se katsoi viraston esityksen mukaisesti linja-autoyhtiöiden syyllistyneen kilpailulain vastaiseen menettelyyn jättämällä kiellettyjä yhteistarjouksia. Markkinaoikeuden päätös määrätä 5 miljoonan euron seuraamusmaksu Isännöintiliitolle ja isännöintialan yrityksille vajaan viiden vuoden ajan jatkuneesta hintayhteistyöstä ei täysin vastannut viraston vaatimusten laajuutta. Virasto valitti asiasta korkeimpaan hallinto-oikeuteen, jossa kirjallinen käsittely oli käynnissä viime

vuoden aikana. Isojoen Konehalli Oy:tä koskevassa asiassa saatiin korkeimman oikeuden päätös, jossa se katsoi kilpailulakia rikotun kielletyllä määrähinnoittelulla.

Hallitusohjelman mukaan KKV:n kartellivalvontaa ollaan vahvistamassa. Lainsäädäntöä olisi syytä muuttaa niin, että KKV:lle annettaisiin toimivalta tehdä päätöksiä ensimmäisenä asteena kartelliasioissa. Tämä vähentäisi sekä yritysten että yhteiskunnan kustannuksia. Useimmissa EU-maissa kilpailuviranomaisella on päätöksenteko-oikeus, esimerkiksi Ruotsissa. Päätöksenteon siirtäminen virastolle mahdollistaisi myös sovintomenettelyn käyttöönoton Suomessa. KKV ei sen sijaan kannata kartellien kriminalisoinnin edistämistä tällä hallituskaudella. Tämä johtuu haasteista, kuten ilmiäntöjärjestelmän turvaamisen vaikeudesta rikosoikeuden piirissä, mikä voisi vaikeuttaa kartellien paljastamista. Lisäksi kriminalisointiin liittyvät lisäkustannukset ja prosessien monimutkaistuminen olisivat haastavia niin yrityksille kuin yhteiskunnallekin. Kriminalisoinnin sijasta on syytä selvittää mahdollisuutta antaa virastolle valtuus esittää liiketoimintakieltoa hallintoprosessin yhteydessä.

Yrityskauppavalvonta KKV on estänyt viime vuonna useita markkinoiden liialliseen keskittymiseen ja kuluttajahaittaan johtaneita yrityskauppoja. Enersense/Voimatel-kauppa sekä OptiGroupin ja Pamarkin yhdistyminen olisivat heikentäneet kilpailua merkittävästi omilla toimialoillaan. Osapuolet eivät tarjonneet sitoumuksia vaan luopuivat yrityskaupoista. Tritonin ja Caverionin yhdistyminen hyväksyttiin ehdollisena osapuolten tarjottua virastolle sitoumukset, jotka turvaavat kilpailun säilymisen alueellisesti. Lisäksi viraston esitys Valio Oy:lle määrättävästä 900 000 euron seuraamusmaksusta yrityskaupan sitoumusten rikkomisesta on tärkeä ennakkotapaus, joka korostaa sitoumusten noudattamisen ja tehokkaan täytäntöönpanon merkitystä.

Yrityskauppavalvonnan liikevaihtorajojen alentaminen vuoden 2023 alusta oli tärkeä lainsäädäntömuutos, joka paransi merkittävästi KKV:n kykyä puuttua markkinoiden haitalliseen keskittymiseen. Aiempi ilmoituskyynnys oli selvästi korkeampi kuin muissa samankokoisissa EU-maissa ja Pohjoismaissa. Kokonaisia toimialoja rajautui yrityskauppavalvonnan ulkopuolelle. Haasteita esiintyy edelleen erityisesti paikallisilla markkinoilla, joilla yritykset voivat edelleen keskittää markkinoita hankkimalla pienempiä toimijoita. Tämän vuoksi olisi tärkeä ottaa käyttöön ns. otto-oikeus, joka mahdollistaisi puuttumisen myös niihin haitallisiin yrityskauppoihin, jotka jäävät nykyisten liikevaihtorajojen alapuolelle.

Vaikka virastolle ilmoitettujen yrityskauppojen määrä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna, vuoden alusta voimaan astunut uusi yrityskauppojen ilmoituskaava ja muut yrityskauppavalvonnan tutkinnan tehokkuutta edistävät toimenpiteet ovat nopeuttaneet käsittelyä ja lyhentäneet käsittelyaikoja.

Hankintojen valvonta KKV puuttui vuoden aikana kahteen hyvinvointialueen hankintaan, jotka oli tehty ilman kilpailutusta sidosyksikköperusteella. KKV katsoi kummassakin tapauksessa, että hankintayksikkö oli tehnyt hankintoja sidosyksiköltä, johon se ei ollut käyttänyt lain edellyttämää ratkaisevaa määräysvaltaa. Molemmat asiat ovat markkinaoikeuden käsiteltävänä. Nämä suoraan hankinnat ovat osa laajempaa ilmiötä, joka johtuu sidosyksikkösääntelyn liian laajasta tulkinnasta. Markkinoilla toimii lukuisten hankintayksiköiden omistamia yrityksiä, jotka markkinoivat osakkeitaan hankintayksiköille muun muassa sillä, ettei sidosyksikköhankintoja tarvitse kilpailuttaa. Markkinaoikeuden tulevat ratkaisut selkeyttävät sidosyksikköhankintojen käyttöedellytyksiä ja vähentävät hankintayksiköiden epä tietoisuutta.

Markkinaoikeus määräsi viraston esityksestä Hangon kaupungille ja Isonkyrön kunnalle seuraamusmaksun laittomasta suoraan hankinnasta. Lisäksi virasto antoi huomautuksen neljässä lainvastaisessa hankinnassa. Eduskunnassa on parhaillaan käsittelyssä viraston hankintavalvonnan määräaikojen pidennystä koskeva esitys, joka parantaisi viraston mahdollisuuksia puuttua laittomiin

suorahankintoihin. Hallitus aikoo hallitusohjelman mukaan edelleen uudistaa hankintalakia ja vahvistaa KKV:n hankintojen valvontaa.

KKV on hankintalainsäädännön valvontaan liittyvän tapaustutkinnan lisäksi myös edistänyt markkinoiden kilpailullisuuden hyödyntämistä julkisissa hankinnoissa antamalla sidosyksiköille valistusta ja neuvontaa liittyen kilpailuttamisen hyötyihin, kartellien torjuntaan julkisissa hankinnoissa sekä viraston julkisten hankintojen lainmukaisuuden valvontaan.

Kilpailuneutraliteettivalvonta KKV on vuoden aikana aktiivisesti ehkäissyt neutraliteettiongelmia neuvonnalla, lausunnoilla ja työryhmätyöskentelyllä. Virasto on lisäksi aloittanut projektin, joka tähtää kilpailuneutraliteettisäännösten tunnettuuden lisäämiseen kunnissa ja kuntayhtymissä. Kilpailuneutraliteettikysymykset olivat näkyvästi esillä myös KKV-päivässä, jossa käsiteltiin julkisen vallan roolia markkinoilla. Viraston päätös Keusoten Lasteri-palvelusta oli merkittävä tulkintaratkaisu, joka tarkensi taloudellisen ja ei-taloudellisen toiminnan välistä rajanvetoa julkisen sektorin järjestämisvastuulle kuuluvissa palveluissa. Asia on valituksen perusteella arvioitavana markkinaoikeudessa, jonka tuleva ratkaisu tulee selkeyttämään kilpailuneutraliteettisääntelyn tulkintaa ja suhdetta muuhun lainsäädäntöön.

Kilpailuneutraliteettivalvonnan tehokkuutta heikentävät nykyisen sääntelyn yksityiskohdat, jotka ohjaavat viraston rajallisia resursseja vähemmän keskeisiin seikkoihin. Virasto on ehdottanut valvonnan tehostamista laajentamalla viraston harkintavaltaa tapausten valinnassa, mikä mahdollistaisi keskittymisen vakavimpiin kilpailun vääristymiin. Lisäksi virasto on ehdottanut julkisyhteisöille itsearviointivelvoitetta, jolloin julkisyhteisön pitäisi arvioida toimintansa lainmukaisuutta toimiessaan markkinoilla. Hallitusohjelman mukaan viraston kilpailuneutraliteettivalvontaa ollaankin vahvistamassa.

Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja vaikuttaminen Kuluttaja-asiamies on valvontatoiminnassaan keskittynyt viime vuoden aikana toimintaan, joka aiheuttaa kuluttajille eniten haittaa ja taloudellisia menetyksiä. Kuluttajansuojavalvonnan keskiössä on ollut sähköyhtiöiden toiminta, erityisesti niiden suorittamat merkittävät hinnankorotukset toistaiseksi voimassa olevissa sähkösopimuksissa. Tämä herätti tarpeen selkeyttää sähkösopimusten kertakorotusten lainmukaisuutta, minkä seurauksena kahden yhtiön menettelyt vietiin markkinaoikeuden arvioitaviksi. Kuluttaja-asiamies myös kielsi sähköyhtiötä muuttamasta kuluttajien toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia pörssisähkösopimuksiksi ja puuttui sähköyhtiön tekemiin hintarakenteen yksipuolisiin muutoksiin. Sähköyhtiöiden asiakaspalvelun tavoitettavuusongelmiin puututtiin korostaen asiakaspalvelun merkitystä kuluttajien oikeuksien toteutumisessa erityisesti kriisitilanteissa.

Markkinaoikeus antoi ensimmäisen ratkaisunsa seuraamusmaksun määräämisestä. Maskun Kalustetalolle määrättiin 300.000 euron seuraamusmaksu lainvastaisesta alennusmyyntimarkkinoinnista. Kuluttaja-asiamies on valittanut korkeimmalle hallinto-oikeudelle vaatien, että seuraamusmaksua korotetaan. Luottomarkkinoiden valvonnassa keskityttiin erityisesti hintasääntelyn noudattamiseen. Luottoyhtiö Bondora AS vietiin markkinaoikeuteen hintasääntelyn rikkomisesta ja Blue Finance Oy:tä koskeva oikeudenkäynti jatkui. Puhelinmyynnin valvonnassa korostettiin selkeän ja ymmärrettävän tiedon tarjoamisen tärkeyttä kuluttajille ennen ostopäätöksen tekemistä. Kuluttaja-asiamies vei AAA-palvelut Oy:n markkinaoikeuteen, koska yritys ei noudattanut aiemmin antamaansa sitoumusta harhaanjohtavan ja aggressiivisen puhelinmyynnin lopettamisesta, eikä kuluttajille annettu ostopäätöksen kannalta olennaisia tietoja. Markkinaoikeus asetti yritykselle uhkasakolla tehostetut kiellot kuluttajansuojalain vastaisesta toiminnasta. Lisäksi Kuluttaja-asiamies puuttui vuoden aikana muun muassa digitaalisten alustojen toimintaan, ympäristömarkkinointiin, pysäköintipalvelujen tarjoajiin, matkatoimistojen toimintaan ja lääkäripalvelujen tarjontaan. Markkinaoikeuteen vietiin vuoden aikana viisi yritystä.

Kuluttaja-asiamiehen toiminnassa on korostunut yhä vahvemmin myös valmentavan valvonnan merkitys. Elinkeinonharjoittajille laadittiin ohjeita ja suuntaviivoja useilla eri alueilla: kuluttajaluotot, maksutapojen esittäminen verkkokaupassa, asiakaspalvelun laatu, puhelinmyynnin käytännöt, valokuituliittymien markkinointi ja sopimusehdot sekä älytelevisioiden markkinointi. Aluehallintoviraston kanssa toteutettiin korjaus- ja remonttialan kotimyyntiä tekevien yritysten valvontakampanja ja lähetettiin ohjeistus 400 yritykselle. Kuluttaja-asiamies on lisäksi hyväksynyt ensimmäiset jätteenkuljetusalaa koskevat ympäristöhuollon yleiset sopimusehdot sekä tarkastanut ja hyväksynyt päivitettyt rakennusalan yleiset kuluttajasopimusehdot, vahvistaen näin kuluttajansuojan periaatteiden noudattamista eri toimialoilla.

Kuluttajansuojalainsäädäntöä uudistetaan EU:ssa nopeaan tahtiin ja komission kuluttajapolitiikan toimintaohjelma (2020-2025) ohjaa merkittävästi kuluttaja-asiamiehen vaikuttamistyötä. Vuoden aikana kuluttaja-asiamies on lausunut vireillä olevista komission lainsäädäntöehdotuksista. Kuluttaja-asiamies teki vuonna 2021 kuluttajien aseman parantamiseksi Työ- ja elinkeinoministeriölle aloitteen sähkömarkkinalain muuttamiseksi niin, että mm. sähkönn ennakolaskutus kiellettäisiin. Sähkömarkkinalain muutokset tulivat voimaan 1.6.2023. Lakiin sisällytettiin muun muassa toimenpiteitä, joilla ehkäistään kuluttajiin kohdistuvia epäasiallisia sopimus- ja markkinointikäytäntöjä sähkönn vähittäismarkkinoilla. Kuluttaja-asiamies on julkisuudessa kiinnittänyt huomiota kuluttajien asemaan sähkömarkkinoilla, ehdottaen määräaikaisten sähkösopimusten irtisanomismahdollisuutta ja energiaköyhyiden määritelmän sisällyttämistä kansalliseen lainsäädäntöön.

Kuluttajaneuvonta Viime vuoden aikana kuluttajaneuvontaan otti yhteyttä n. 96.000 asiakasta, mutta vain noin 43.500 asiakasta pystyttiin palvelemaan. Puhelinpalvelun saavutettavuus on heikentynyt, sillä suuren kysynnän vuoksi vain 37 prosenttia yhteydenottajista onnistui saamaan palvelua. Samaan aikaan sähköisten yhteydenottojen määrä on kasvanut. Vaikka osa asiakkaista ohjataan itsepalvelukanaviin ja KKV on kehittänyt uusia asiakasohjauksen ja ryhmäkäsittelyn menetelmiä, nämä toimet eivät riitä vastaamaan kasvavaan kysyntään. Kuluttajaneuvonnan lisäresursointi edistäisi markkinoiden toimivuutta taloudellisesti tehokkaalla tavalla. Nopea ja sujuva riita-asioiden selvittäminen vähentäisi tarvetta työläille ja kustannuksiltaan selvästi korkeammille käsittelyille kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa.

1.2 TULOKSELLISUUS

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välisessä, 28.11.2022 allekirjoitetussa tulossopimuksessa vuosille 2023–2026 viraston toiminnalliselle tuloksellisuudelle on asetettu neljä tulostavoitetta. Taulukossa on esitetty nämä tavoitteet toteutuneen.

Tavoitteita käsitellään toimintakertomuksessa tarkemmin seuraavasti. KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille, talousarviotavoite 1, käsitellään kohdassa 1.3. Lukuun 1.3. on sisällytetty myös viraston digivalmiuksien kasvua ja digikypsyyssindeksiä koskevan tulostavoitteen numero 3. raportointi. KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa, talousarviotavoite 2, ja kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen, tulostavoite 4, käsitellään jaksossa 1.6.

Toiminnallinen tuloksellisuus vuosina 2021–2023

	2021 Toteuma	2022 Toteuma	2023 Tavoite	2023 Toteuma
TAVOITE 1: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE) Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5) Sidosryhmäkysely: KKV tuottaa lisäarvoa yhteiskunnalle.	4,2	4,2	>3,9	4,1
TAVOITE 2: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE) Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5) Sidosryhmäkysely: KKV:n henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus on vahvaa.	4,2	4,1	>3,9	4,1
TAVOITE 3: Digikypsyyssindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat että virastojen digivalmiudet kasvavat. Mittari: Itsearvio, asteikko 1–5	3,4	3,16*	>3,1	3,53 *
TAVOITE 4: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen. Mittari: VMBaro -henkilöstökysely (1–5)	3,90	4,05	>3,8	4,01

* Vuoden 2023 toteuma ja tavoiteasetanta perustuu itsearvioon, vuoden 2022 tulos on asiantuntija-arvio ja vuosi 2021 itsearvio. Luvut eivät siten ole vertailukelpoisia keskenään. Katso tarkempi kuvaus seuraavasta luvusta kohdasta ICT- ja digikypsyyden vahvistaminen.

1.3 VAIKUTTAUVUUS
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus
Työtä kuluttajien aseman ja kilpailun toimivuuden parantamiseksi

*Tavoite 1: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE)
Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >3,9, toteutuma 2023 4,1 (2022: 4,2)*

Kilpailu- ja kuluttajavirasto tekee työtä kuluttajien aseman ja kilpailun toimivuuden parantamiseksi ja vaikuttaa sitä kautta yhteiskunnan hyvinvointiin. Visiona on arvostettu, vaikuttava ja vahva KKV. Strategisena tavoitteena on mahdollisimman suuren lisäarvon tuottaminen kuluttajille ja kansantaloudelle. Jokaiselle viraston toiminnolle on määritetty oma tehtävä yhteiskunnallisen lisäarvon tuottamiseksi sekä priorisointiperiaatteet tämän lisäarvon maksimoimiseksi. Yhteiskunnallista lisäarvoa tuotettiin näin määritetyillä vaikuttavuustavoitteilla viraston eri toiminnoissa seuraavasti:

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

- Vuonna 2023 vaikutusarviointiyksiköstä valmistui kaksitoista julkaisua, joissa arvioitiin markkinoiden toimivuutta tai kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyvän sääntelyn vaihtoehtoja. Tutkimusraportteja syntyi yhdeksän, politiikkajohtopäätöksiin tähtääviä policy briefejä yksi ja akateemiseen vertaisarvointiin työstettiin kaksi raporttia, jotka julkaistiin working paper -sarjassa. Näiden lisäksi julkaistiin viisi blogikirjoitusta, pidettiin esityksiä eri sidosryhmille lukuisissa eri tilaisuuksissa, annettiin haastatteluja medialle sekä osallistuttiin viraston lausuntojen laadintaan.
- Raideliikenneprojektia jatkettiin vuonna 2022 julkaistun jälkiarvioinnin pohjalta etukäteisarvioinneilla. Keväällä julkaistiin laaja henkilöjunaliikenteen tulevaisuuden järjestämisvaihtoehtoja käsittelevä raportti, jossa selvitettiin millä keinoin henkilöjunaliikennemarkkinan toimintaa voitaisiin parantaa ja kilpailua lisätä. Raportin keskeisiä suosituksia oli se, että kaikki julkisesti tuettu henkilöjunaliikenne on kilpailutettava ja kilpailutetun liikenteen kalusto siirrettävä julkiselle kalustoyhtiölle. Toinen tärkeä nosto oli, että on varmistettava, ettei tarpeettoman laajoilla kilpailutuksilla turhaan estetä kilpailua markkinaehtoisilla reiteillä. Raportin pohjalta osallistuttiin hallitusohjelmaneuvoitteluihin ja annettiin lausunto liikenne- ja viestintäministeriö arviomuistioon, jossa arvioitiin henkilöjunaliikennemarkkinan muutostarpeita.
- Syksyllä julkaistiin vastaava tavarajunaliikennettä koskeva etukäteisarviointi, jossa pohdittiin mahdollisia markkinan toimintaa parantavia sääntelymuutoksia. Raportissa arvioitiin, että julkisen kalustoyhtiön perustaminen voisi lisätä kilpailua ja mahdollisesti laskea hintoja, mutta saattaisi myös nostaa nykyisten toimijoiden kustannuksia. Kustannusten ja hyötyjen tarkka vertailu ei ollut mahdollista ja raportissa ei pystytty arvioimaan, tulisiko tavaraliikennemarkkinalle perustaa kalustoyhtiö. Eri standardien mukaisen kaluston käytön jatkuvan sallimisen Suomen rataverkolla nähtiin alentavan uusien toimijoiden markkinoille tulon kynnystä, vaikkakin tämä vaatisi EU:n poikkeuslupan. Raideliikenneprojektin valmistuttua julkaistiin vielä projektin yhteen vetävä blogi. Tutkimusprojektin aikana käytiin lukuisia mielenkiintoisia keskusteluja eri sidosryhmien kanssa ja projektin tuloksia esiteltiin sidosryhmille eri vaiheissa.
- Taksimarkkinoita koskevasta laajasta tutkimuskokonaisuudesta julkaistiin viime vuoden aikana kaksi tutkimusta. Ensimmäinen julkaistu tutkimus käsitteli vuoden 2018 liikennepalvelulain uudistuksen vaikutuksia taksimarkkinoihin. Tässä englanninkielisessä working paper -sarjan julkaisussa verrattiin Manner-Suomen uudistetun taksimarkkinan kehitystä Ahvenanmaahan, jossa taksimarkkinat ovat edelleen vahvasti säännellyt. Taksikyytien tarjotut hinnat ovat nousseet kaikilla alueilla, mutta etenkin suuremmissa kunnissa hintahajonta on suurta, ja asiakkaat valitsevat halvempia kyytejä. Suurissa kunnissa taksiryitysten määrä nousi uudistuksen jälkeen, mikä johti matalampaan keskimääräiseen liikevaihtoon ja laskuun keskimääräisessä liiketuloksessa. Pienemmillä sekä keskisuurilla alueilla taksiryitysten määrä ei muuttunut, mutta keskimääräinen liiketulos kuitenkin laski. Tutkimuksessa kehitetään teoreettinen malli selittämään näitä alueiden välisiä eroja. Matalampaa kannattavuutta pienemmissä kunnissa voidaan selittää kustannusten nousulla, sekä julkisesti tuettujen kyytien hintojen laskulla.
- Toinen viime vuonna julkaistu tutkimusraportti käsittelee taksiryittäjien näkemyksiä taksimarkkinasta kyselytutkimuksen keinoin. Tähän kyselyyn vastasi 844 taksiryittäjää. Kyselyssä kartoitettiin taksiryittäjien kokemuksia pääasiassa liittyen välityspalveluihin ja julkisesti tuettuihin kyyteihin. Kilpailua taksimarkkinoilla voi haitata se, jos välityspalvelut rajoittavat tai kieltävät taksiryityksiä toimimasta toisen välitysyhtiön alaisuudessa, ja toimiva

kilpailu on edellytys sille, että välityspalvelut eivät pysty markkinavoimallaan hinnoittelemaan kyytejä markkinahinnan yläpuolelle. Joka toisella kyselyn vastaajista oli käytössä useampi kuin yksi välityspalvelu, ja suuremmat yritykset käyttivät useampia välityspalveluita kuin pienet yritykset. Kaksi kolmasosaa vastaajista kertoi, että nykyinen välityspalvelu on jollain tavalla rajoittanut muille välityspalveluille ajamista, ja yleisin rajoitustapa oli asettaa ehtoja auton teippauksille tai autossa käytettävälle laitteistolle. Lisäksi kyselyn avovastauksien perusteella monilla taksiryttäjillä on hyvin kielteinen näkemys välityspalveluista: välityspalveluilla koetaan olevan liikaa valtaa, ja niiden koetaan vievän liian suuri osuus taksiryttäjien tuloista. Kaksi kolmasosaa vastaajista ajoi Kela- tai sote-kuljetuksia, ja 40 % koulukuljetuksia. Taksiryttäjät toivoivat voivansa ajaa enemmän julkisesti tuettuja kyytejä, mutta kuitenkin kokivat, että julkisesti tuettujen kyytien hinnat ovat kilpailutettu niin matalaksi välityspalveluiden toimesta, että niiden ajaminen ei ole kannattavaa.

- Lisäksi vuoden aikana edistettiin 2024 keväällä julkaistavaa, Kelan kanssa yhteistyössä toteutettua Kelakyytien kilpailuttamiseen liittyvää tutkimusta. Julkisten kyytien osuus on noin 40 prosenttia Suomen taksimarkkinasta. Kun taksimarkkinaa uudistettiin vuonna 2018, Kela aloitti kilpailuttamaan välityspalvelut valitakseen alueellisen palveluntarjoajan. Tutkimuksessa selvitetään, miten Kelan kilpailutukset ovat vaikuttaneet Kelakyytien hintoihin ja kustannuksiin.
- Apteekki- ja lääkemarkkinoiden tutkimushankkeet ovat edenneet kuluneen vuoden aikana. Tutkimus apteekkiverotuksen ohjaus- ja tulonjakovaikutuksista valmistui 12/2023. Selvityksen perusteella apteekkeihin kohdistuva verotus ei toteuta sille annettua tehtävää apteekkien tulojen tasaajana. Nykymuotoinen verotus ei riittävästi kompensoi kilpailupuutetta, joka syntyy apteekkien suojatusta yksinoikeudesta myydä lääkkeitä. Apteekkimarkkinoiden uudistuksien vaikutustenarviointia varten KKV on luonut laskentamallin, jonka avulla pystytään arvioimaan uudistuksien vaikutuksia toimialan voittoihin, palveluverkostoon sekä lääkkeiden saatavuuteen. Toimialaa tulee uudistaa viraston näkökulmasta siten, että korvaustasoon tehtävät muutokset eivät vaaranna apteekkipalveluiden tai lääkkeiden alueellista saatavuutta.
- Palvelutason arvioimiseksi KKV on koostanut tietoa apteekkien maantieteellisestä saatavuudesta ja yhdistänyt niitä apteekkien myynti- ja tilinpäätöstietoihin. Apteekkien korvaustasoa laskettaessa ja uudistusvaihtoehtoja kartoittaessa on tarpeen huolellisesti selvittää, päästäisiinkö samaan palvelutasoon alhaisemmin kokonaiskustannuksin, jos apteekkien omistus- tai yhtiömuotovaatimuksia vapautettaisiin. KKV on aktiivisesti tukenut ja osallistunut Sosiaali- ja terveysministeriön lääkeshoidon uudistamistyöhön, jossa on esitetty toimenpiteitä julkisesti rahoitetun lääkeshoidon ja apteekkijakelun kustannuksien hillintään. Lääkeshoidon uudistustyöryhmän työskentelyn seurauksena on valmistunut selvitykset: "Lääkeshoidon ohjaus ja rahoitus: Kehittämisen suuntaviivat" ja "Apteekkijärjestelmän kehittäminen: Nykytilan arviointi ja ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi".
- Vaikutusarviointiyrityksikössä jatkettiin rahapelimarkkinoihin liittyviä selvityksiä. Keväällä selvitettiin erityisesti sitä, miten suomalaiset pelaavat internetissä ja yksinoikeusjärjestelmän ulkopuolella. Selvityksen keskeinen tulos oli, että noin puolet suomalaisten internet-rahapelaamiseen käyttämästä rahasta suuntautuu nykyisen yksinoikeusjärjestelmän ulkopuolelle. Lisäksi havaittiin, että peliongelmissa kärsivien pelaaminen on siirtynyt viime vuosina merkittävässä määrin yksinoikeusjärjestelmän ulkopuolisille pelisivustoille. Selvityksen tuloksia esiteltiin muun muassa sisäministeriön asettaman, rahapelijärjestelmän vaihtoehtoja kartoittaneen esiselvityshankkeen selvityshenkilöille ja Veikkaus Oy:n hallintoneuvostolle, ja tuloksiin on viitattu useasti mediassa. Tietoa selvityksen tuloksista ja johtopäätöksistä

toimitettiin myös hallitusohjelmaneuvottelijoiden käyttöön. Rahapelijärjestelmät olivat myös vahvasti esillä KKV-päivässä. Keväällä käynnistettiin selvitys, jossa on tarkoitus vertailla eri maiden rahapelijärjestelmiä ja arvioida, millaisia vaikutuksia lisenssijärjestelmän on ollut rahapelimarkkinoihin sen käyttöön ottaneissa maissa. KKV:n edustaja on nimetty myös asiantuntijaksi työryhmään, jonka tehtävänä on valmistella rahapelaamista koskevan lisenssijärjestelmän käyttöönottoa.

- KKV tutki kilpailun tilaa julkisissa hankinnoissa. Tutkimus on ensimmäinen kattava katsaus kilpailuun määrään ja sen luonteeseen julkisissa hankinnoissa sitten VATT:n vuonna 2018 julkaiseman tutkimuksen. Joulukuussa 2023 julkaistussa tutkimusraportissa keskityttiin tarkastelemaan hankintoja erityisesti julkisia hankintoja koskevien hallitusohjelmakirjausten valossa. Tutkimuksessa selviää, että kilpailusta on edelleen merkittävä puute kaikilla toimialoilla ja maantieteellisillä alueilla. Kilpailutuksia, joihin tuli vain yksi tarjous, oli määrällisesti eniten rakennushankinnoissa, mikä selittyy kyseisten hankintojen suurella määrällä. Suhteellisesti yhden tarjouksen hankintoja tuli eniten laboratoriotarvikkeiden ja maataloustarvikkeiden hankintoihin. KKV arvioi tutkimusraportissa, että jos kaikkiin yhden tarjouksen hankintoihin saataisiin yksi lisätarjous, voisi julkinen sektori säästää vuosittain jopa 150 miljoonaa euroa.
- KKV on pyrkinyt läpi vuoden lisäämään tietoisuutta kilpailun huonosta tilasta ja tarjoamaan tutkimukseen perustuvia ratkaisuja, kuten tarjoamisen tekemistä helpommaksi pidentämällä tarjousaikaa. Tietoisuutta on lisätty pitämällä aiheeseen liittyviä esityksiä lukuisilla areenoilla, kuten Hankinta-alan neuvottelupäivillä ja KKV-päivässä. KKV aloitti myös tutkimuksen hankintoihin tarjoamisen esteistä yhteistyössä yliopistojen kanssa. Tutkimusta varten toteutettiin laaja conjoint-kysely yrityksille alku- ja loppukesästä. Kyselyn vastausten analysointi on parhaillaan käynnissä ja aiheesta tulee julkaisu 2024 vuoden aikana.
- KKV:n vaikutusarviointiyksikkö käynnisti vuonna 2023 laajan sidosyksiköiden käyttöä koskevan tutkimuksen, johon sisältyy vaikutusarvointi hallitusohjelman kirjauksista. Virasto tutkii miten usein ja millaisissa tilanteissa kunnat ja hyvinvointialueet turvautuvat sidosyksiköihin ja mitä vaikutuksia on sillä, että sidosyksikköasemalle asetetaan 10 % omistusosuusvaatimus. Selvityksen ensimmäinen osa valmistui joulukuussa 2023. Se sisältää toistaiseksi laajimman Suomessa tehdyn markkinakartoituksen sidosyksikkömarkkinoissa. Markkinakartoituksessa löydettiin 176 sidosyksikköä, joissa on alle 10 % omistusosuudella olevia omistajia. Selvityksen toisessa osassa syvennytään tarkemmin näiden sidosyksiköiden toimintaan ja siihen, voitaisiinko sidosyksiköiden tuottamia palveluita hankkia edullisemmin markkinoilta.
- Kartellivalvonnan keskeinen haaste on kartellien löytäminen. Useat kilpailuviranomaiset ovatkin ottaneet tilastolliset menetelmät käyttöön kartellien seulomiseen. Yksi tapa tarkastella tilastollisten kartellitestiin osumatarkkuutta on soveltaa niitä tilastoaineistoon, joka on kerätty markkinalta, jolla on toiminut kartelli. Näin edettiin yhteistyössä Kilpailuvalvonnan kanssa laaditussa working paper -sarjan julkaisussa, jossa sovellettiin kartellitestejä Suomen ja Ruotsin asfalttimarkkinoihin. Tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että tilastolliset seulontamenetelmät voivat olla hyödyllisiä kartellien paljastamiseen. Asiasta julkaistiin myös policy brief -kirjoitus, jossa tuotiin esiin, että KKV on ottanut kyseisiä menetelmiä käyttöönsä kartellivalvonnassaan. Asian viestinnällä on toivottavasti oma kartelleja ennalta ehkäisevä vaikutuksensa.
- Vuoden aikana julkaistiin selvitys vesihuoltolaitosten vesimaksuista ja maksujen korotuspaineista. Selvityksessä kuvattiin vesimaksujen yleisiä perusteita ja kartoitettiin vesimaksujen tilaa Suomessa vesihuoltolaitoksille suunnatun kyselyn avulla. Kyselytulosten perusteella vesihuollon kustannustaso ja vesihuoltoverkostoon tehtävät investoinnit olivat

merkittävimmät syyt vesimaksujen korotuksille. Yleisesti Suomen vesihuoltolaitoksilla havaittiin olevan varsin usein maksujen korotuspaineita. Selvitystyön ohella KKV on osallistunut vesihuoltolain uudistamistyöhön maa- ja metsätalousministeriön työryhmässä. Työryhmän tavoitteen on muun muassa tarkentaa vesihuoltomaksujen määräytymisperusteita ja valvontavastuita.

- KKV selvitti asiakkaiden kilpailuttamiskäyttäytymistä telemarkkinoilla. Kyseinen selvitys oli ensimmäinen Suomessa julkaistu selvitys yksityishenkilöiden tekemän kilpailuttamisen yleisyydestä ja sen vaikutuksista eri kuluttajaryhmissä. Tutkimuksessa hyödynnettiin puhelinnumero-kuukausitason aineistoa, joka kattaa yli 99 % Suomen yksityisasiakkaiden mobiililiittymämarkkinasta. Tulosten perusteella havaittiin, että asiakkaat, jotka kilpailuttivat liittymänsä vuosittain tai useammin, maksoivat keskimäärin 1,34 euroa kuukaudessa vähemmän kuin passiiviset asiakkaat. Havaittiin myös, että pieni- ja suurituloiset kilpailuttavat liittymiään harvemmin kuin keskituloiset, mikä on linjassa aiemman kansainvälisen tutkimuskirjallisuuden kanssa. Nuoret kilpailuttivat liittymiään useammin kuin vanhemmat kuluttajat. Kilpailuttamisesta saatuja hyötyjä tarkasteltiin myös passiivisten asiakkaiden, jotka eivät kilpailuta liittymänsä, näkökulmasta. Tässä tarkastelussa hyödynnettiin teoreettista mallia. Tulosten perusteella saadaan vahvaa näyttöä siitä, että kilpailuttaminen hyödyttää Suomen mobiililiittymämarkkinoilla myös passiivisia asiakkaita. Kilpailuttaminen ei tämän takia ole hyödyllistä pelkästään asiakkaalle itselleen, vaan sillä on myös laajempia positiivisia ulkoisvaikutuksia.
- Keväällä julkaistiin kuluttajien alennusmyyntikäyttäytymistä selvittänyt tutkimus, jonka mukaan yli kolmannekselle kuluttajista koitui haittoja harhaanjohtavasta alennusmarkkinoinnista. Lisäksi Euroopan komission julkaiseman kuluttajatulostaulun tuloksista kerrottiin KKV-Blogissa. Vuoden mittaan tehtiin tutkimusta mm. käytettyjen autojen kauppaan liittyvistä kuluttajaongelmista, suomalaisten kuluttajien energiaköyhyydestä sekä digivihreään kaksoisiirtymään kohdistuvista siirtymähaitoista.
- Elintarvikkeiden hinnat ovat edelleen puhuttaneet julkisuudessa ja herättäneet kiinnostusta KKV:n elintarvikkeiden hintamarginaaleja ja hintasiirtymiä koskevaa tutkimushanketta kohtaan. Vuoden 2023 aikana hankkeessa on tavattu sidosryhmiä kuten alan etujärjestöjä (MTK, ETL ja PTY) ja ministeriöitä (TEM ja MMM), Elintarvikemarkkinavaltuutettua sekä PTT:n, Luken ja Reinu Econ. tutkimusryhmää. Haastatteluja aiheesta on annettu Helsingin Sanomille ja Hufvudstadsbladetille. PTT:n järjestämässä tilaisuudessa marraskuussa esiteltiin alustavia havaintoja hintamarginaaleista lihasektorilla. Hankkeessa on vuoden 2023 aikana kerätty hinta-aineistoa päivittäistavara-kaupoilta ja elintarviketeollisuudelta. Tutkimushankkeen tarkoituksena on selvittää hintasiirtymien ominaisuuksien, kuten epäsymmetrian ja siirtymän nopeuden syitä, arvioida näiden perusteella elintarvikeketjun eri osamarkkinoiden toimivuutta sekä antaa suosituksi markkinoiden toimivuuden ja tehokkuuden parantamiseksi.
- Antamissaan lausunnoissa ja eduskuntakuulemisissa virasto arvioi erilaisten sääntelymuutosten vaikutusta kuluttajien asemaan ja markkinoiden toimivuuteen. Virastolle tuli vuoden aikana yhteensä 135 lausuntopyyntöä ja lisäksi yhteensä 47 kutsua kuulemis- tai keskustelutilaisuuteen. Suurin osa kuulemistilaisuuksista oli eduskuntakuulemisia, joihin osallistuminen edellytti myös lausunnon antamista eduskunnalle. Merkittävänä asiana viraston lausuntotyössä nousi vuoden aikana esiin sähkön hinnoittelu ja siihen liittyen erityisesti mediassakin huomiota saanut takautuvasti maksettavaa sähköhyvitystä koskevan lainsäädännön säätäminen. Kyseisessä asiassa viraston antamat lausunnot ja eduskuntakuulemiset valmisteltiin yhteistyössä kummankin vastualueen ja vaikutusarviointiyksikön kesken. Sähkön hinnoitteluun liittyen virasto osallistui myös "Sähkön hinta kuriin" -nimistä kansalaisaloitetta koskeviin eduskuntakuulemisiin.

Kartellivalvonta ennaltaehkäisee kartellitoimintaa paljastamalla ja sanktioimalla kartelleja:

- Kartelliasioita on ollut esikäsittelyssä runsaasti ja vuoden 2023 aikana avattiin useita uusia asioita selvitettäväksi. Kartelliselvitysten suuntaamisessa hyödynnettiin julkisten hankintojen data-aineistoa sekä virastoon tulleita kartellivihjeitä. Kuluneen vuoden aikana tehtiin useita tarkastuksia uusissa tutkiminnoissa, esimerkiksi tehostetun palveluasumisen markkinoilla ja yhteistyössä Ruotsin kilpailuviranomaisten kanssa luonnonmarjamarkkinoilla.
- Vuoden 2023 aikana otettiin kartellivalvonnassa käyttöön kartellien havaitsemiseen kehitetyt taloustieteelliset menetelmät. Tilastollisilla menetelmillä seulotaan kvantitatiivisesta aineistosta piirteitä, jotka viittaavat mahdolliseen kartelliin. Virasto hyödyntää työssä erityisesti sen käytössä olevaa julkisia hankintoja koskevaa data-aineistoa. Julkiset hankinnat kilpailulta markkinoilta ovat kymmeniä miljardeja euroja vuodessa ja tämä kokonaisuus on kartelleille otollista maaperää. Ensimmäiset aineistosta tehdyt havainnot on jo otettu tarkempaan tarkasteluun. Lisäksi menetelmiä on käytetty KKV:lle saapuneiden kartellivihjeiden arvioinnissa. Kehitystyössä on tehty aktiivista yhteistyötä muiden EU-jäsenmaiden sekä pohjoismaiden kanssa. Lisäksi on panostettu erityisesti tarkastustoiminnan ja siihen liittyvän tietoteknisen tutkimuksen tehostamiseen sekä kehitetty ja vakiinnutettu uusi prosessi kilpailunrajoitustapausten käsittelyyn ja päätöksentekoon.
- Kartellivalvonnalla on käynnissä useita merkittäviä kartellioikeudenkäyntejä.
- Markkinaoikeus antoi ratkaisun Turun seudun joukkoliikennettä koskevassa tapauksessa 22.11.2023. Markkinaoikeus määräsi 1,5 miljoonan euron seuraamusmaksut kuudelle Turun seudun joukkoliikenteessä toimivalle yritykselle kielletystä yhteistyöstä. Markkinaoikeus katsoi Kilpailu- ja kuluttajaviraston esityksen mukaisesti, että linja-autoyhtiöt syyllistyivät kilpailulain vastaiseen menettelyyn jättämällä kiellettyjä yhteistarjouksia Turun alueen joukkoliikenteen eli Fölin tarjouskilpailuissa. Yhteistarjouksilla yritykset käytännössä poistivat kaiken keskinäisen kilpailun väliltään ja jakoivat tarjouskilpailuissa voittamansa liikennöinnin keskenään ennalta sovitulla tavalla. Menettely toteutettiin aikana, jolloin julkisia joukkoliikennemarkkinoita avattiin kilpailulle. Markkinaoikeuden päätös selkeyttää yhteistarjouksia koskevaa oikeustilaa Suomessa. Pääsääntö on, että kilpailijoiden väliset yhteistarjoukset ovat kiellettyjä ja haitallisia, sillä ne poistavat kilpailuttamisella tavoitellut hyödyt. Menettelystä kärsivät tilaajien lisäksi veronmaksajat ja asiakkaat, jotka maksavat palvelusta.
- KKV teki syyskuussa 2022 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. Yritysten yhteistyön tavoitteena oli pitää tuotteiden markkinat niiden hallinnassa. Yritykset ohjasivat yhteistyössä tuotteiden kauppaa toisilleen ja vaikeuttivat yhteistyön ulkopuolella olevien yritysten toimintaa. Asiassa järjestettiin keväällä 2023 erittäin laaja, kuukauden kestänyt suullinen käsittely markkinaoikeudessa. Ratkaisua asiassa odotetaan kevään 2024 aikana.
- 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. 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. Virasto valitti ratkaisusta ja asia on käsitellyssä korkeimmassa hallinto-oikeudessa. Kuluneella kaudella asiassa on laadittu korkeimmalle hallinto-oikeudelle useita lausuntoja.

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

- KHO määräsi 22.12.2023 Isojoen Konehallille 1,75 miljoonan euron seuraamusmaksun jälleenmyyjien hintojen määrittämisestä verkkokaupassa. Korkein hallinto-oikeus katsoi Isojoen Konehalli Oy:n (IKH) syyllistyneen kiellettyyn määrähinnoitteluun määräämällä IKH-tuotteiden vähimmäismyyntihinnoista eräiden jälleenmyyjien verkkokaupoissa sekä sopimalla valtuutettujen jälleenmyyjien kanssa IKH-verkkokaupassa noudatettavasta kiinteästä jälleenmyyntihinnasta. KHO arvioi rikkomuksen olleen pitkäkestoinen, laadultaan vakava ja moitittava ja aiheuttaneen konkreettisia haitallisia vaikutuksia vähittäismarkkinoiden hintatasoon. Kilpailu- ja kuluttajavirasto oli toukokuussa 2020 esittänyt markkinaoikeudelle 9 miljoonan euron seuraamusmaksun määräämistä. Markkinaoikeus määräsi elokuussa 2022 IKH:lle 1,75 miljoonan euron seuraamusmaksun kielletystä määrähinnoittelusta. Markkinaoikeuden ratkaisusta poiketen KHO katsoi jääneen näyttämättä, että määrähinnoittelusta olisi sovittu kaikkien IKH-tuotteita verkkokaupoissaan myyvien jälleenmyyjien kanssa. KHO ei kuitenkaan alentanut IKH:lle määrättyä seuraamusmaksua. Arvioinnissa KHO huomioi rikkomuksen vakavuuden, moitittavuuden ja pitkäkestoisuuden sekä sen, että 1,75 miljoonan euron seuraamusmaksu oli melko matala suhteessa yrityksen kokonaisliikevaihtoon.

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

- Uudet, matalammat yrityskauppavalvonnan liikevaihtorajat ja uusi ilmoituskaava astuivat voimaan 1.1.2023.
- Vuoden aikana ilmoitettiin 47 yrityskauppaa. Tämä oli karkeasti noin 1,5 kertaa niin paljon, kun vuosina 2017–2022 keskimäärin. Ilmoitusmäärä jäi haastavan taloudellisen tilanteen vuoksi ennakoitua alhaisemmaksi. Uudistusten ja kasvaneiden ilmoitusmäärien myötä KKV keskittyi tehostamaan ja suoraviivaistamaan prosessiaan erityisesti ongelmattomien yrityskauppojen käsittelyssä. Tämän seurauksena ennakkoneuvottelujen kesto sekä käsittelyajat I-vaiheen asioissa lyhentyivät aikaisempiin vuosiin nähden lisääntyneestä työmäärästä huolimatta. I-vaiheen asioiden käsittelyajan mediaani vuonna 2023 oli 8 työpäivää, kun vastaava luku vuonna 2022 oli 12,5 työpäivää. I-vaiheen asioiden ennakkoneuvottelujen keston mediaani 2023 oli 6 työpäivää kun vastaava luku vuonna 2022 oli 12 työpäivää.
- Merkittävimmät tarkasteluajanjaksolla käsittelyssä olleet yrityskaupat olivat Enersensen ja Voimatelin ehdotettu yhdistyminen, Optigroupin ja Pamarkin ehdotettu yhdistyminen ja PostNord Strålforsin ja Edita Priman yhdistyminen.
- Enersense/Voimatel: KKV:n selvitysten mukaan yrityskauppa olisi johtanut haitallisiin kilpailuvaikutuksiin tietoliikenneinfrastruktuurin rakentamisen ja kunnossapidon markkinoilla. KKV esitteli arvionsa osapuolille tammikuussa 2023 ja Enersense ilmoitti helmikuussa 2023 peruvansa ilmoitetun yrityskaupan. Osapuolet eivät tarjonneet virastolle sitoumuksia.

- OptiGroup Pamark: KKV:n selvitysten perusteella yrityskauppa olisi aiheuttanut haitallisia kilpailuvaikutuksia siivous- ja hygieniatuotteiden tukkumyynnin markkinoilla. KKV esitteli arvionsa osapuolille kesäkuussa 2023 ja Optigroup ilmoitti elokuussa 2023 peruvansa ilmoitetun yrityskaupan. Osapuolet eivät tarjonneet virastolle sitoumuksia.
- PostNord/Strålfors: KKV:n selvitysten mukaan yrityskauppa olisi johtanut haitallisiin kilpailuvaikutuksiin transaktiotuloksen markkinoilla. Virasto esitteli arvionsa osapuolille joulukuussa 2023 ja PostNord Strålfors ilmoitti tammikuussa 2024 peruvansa ilmoitetun yrityskaupan. Osapuolet eivät tarjonneet virastolle sitoumuksia.
- Lisäksi KKV hyväksyi lokakuussa 2023 ehdollisena Tritonin ja Caverionin yhdistymisen. KKV:n selvitysten perusteella yrityskaupalla olisi haitallisia kilpailuvaikutuksia rakennusautomaation projektien sekä huollon ja kunnossapidon alueellisilla markkinoilla Pohjois-Karjalassa. Kilpailuongelmien poistamiseksi Triton sitoutui myymään portfolioyhtiönsä Fidelixin Joensuun yksikön koko liiketoiminnan kolmannelle osapuolelle.
- KKV esitti 4.12.2023, että markkinaoikeus määräisi Valio Oy:lle 900 000 euron seuraamusmaksun. Valio ei ole noudattanut Heinon Tukun ostamisen yhteydessä vuonna 2021 antamaansa sitoumusta suojata kilpailevien valmistajien hintatiedot. KKV katsoi, että Valio ei ole noudattanut yrityskaupan hyväksymisen keskeisintä ehtoa, jolla estetään kilpailijoiden hintatietojen välittyminen kilpailulle haitallisella tavalla. Valio ilmoitti KKV:lle vuoden 2022 lopulla havainneensa virheen kilpailijoiden hintatietojen suojauksessa. Tietojärjestelmäpalomuurin virheen vuoksi foodservice-asiakkaiden myyntiä hoitavan Valio Aimon henkilöstöllä oli ollut pääsy Valion kilpailijoiden hintatietoihin useiden kuukausien ajan. Kyseessä on ensimmäinen kerta, kun KKV esittää seuraamusmaksua yrityskauppaehdon rikkomisesta. Yrityskauppa- ja valvontaviranomaisen tehokkuus ja uskottavuus edellyttävät, että yrityskaupan ehtoja noudatetaan ja virasto puuttuu tehokkaasti havaittuihin rikkomuksiin.

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

- Keusoten Lasteripalvelua koskeva ratkaisu annettiin 10.11.2023. Päätös linjaa kilpailuneutraliteettisääntelyn soveltamista toimintaan, joka liittyy kiinteästi viranomaisen toimivaltuuksiin ja erityislainsäädännössä määriteltyihin julkisen sektorin järjestämisvastuulle kuuluviin palveluihin. Virasto katsoi päätöksessään, että lastensuojelun sijaishuoltoyksiköiden tiedot yhdistävässä Lasteri-tietopohjassa ja sen tarjoamisessa ei ollut kyse taloudellisesta toiminnasta, johon sovellettaisiin kilpailulain kilpailuneutraliteettisäännöksiä. Viranomaistoiminta jää luonteeltaan ei-taloudellisena toimintana neutraliteettisääntelyn soveltamisalan ulkopuolelle. Ratkaisusta on valitettu markkinaoikeuteen.
- Yksityiskohtaista tutkintaa on jatkettu Maanmittauslaitosta koskevassa asiassa. Lisäksi kuluneena vuonna esiselvityksessä on ollut kaksi asiaa. Meritaito Oy:tä koskevat selvitykset lopetettiin, kun asiaa koskeva toimenpidepyyntö vedettiin pois.
- Tapaustutkinnan lisäksi toiminnossa on panostettu mittavasti neutraliteettiongelmia ennaltaehkäisevään kilpailun edistämistoimintaan. Toiminnossa on valmisteltu lukuisia lausuntoja, osallistuttu työryhmätyöskentelyyn sekä lausuntojen laatimiseen. Lisäksi on annettu säädösvalmisteluun liittyvää ja muuta neuvontaa, esimerkiksi Helsingin kaupungin energiahankkeita, suunniteltua kansallista PEP- rekisteriä, Savonlinnan kaupungin liikuntapalveluja ja hyvinvointialueiden matkapalvelukeskusyhtiöiden toimintamallia koskien.

- Virasto käynnisti kunnille ja kuntayhtymille suunnatun informaatio-ohjauksen projektin. Projektin tarkoituksena on parantaa kilpailuneutraaliteettilainsäädännön sisällön ja siitä aiheutuvien velvoitteiden tunnettavuutta. Projektin ensimmäinen vaihe eli verkkosivujen uudet informaatioisisällöt valmistuivat vuoden aikana. Viraston verkkosivuille on lisätty osiot, jotka sisältävät ohjeita toiminnan luonteen määrittelyyn, toimialakohtaisia esimerkkejä sekä lisätietoa kirjanpidon eriyttämisestä.

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

- Markkinaoikeus määräsi 15.2.2023 Isonkyrön kunnalle 35 000 euron seuraamusmaksun laittomasta suorahankinnasta Kilpailu- ja kuluttajaviraston esityksen mukaisesti. Isonkyrön kunta oli vuonna 2021 Kunta ostanut koulukuljetusten matkaliput yhdeltä linja-autoyritykseltä kilpailuttamatta hankintaa. Suorahankinnan ennakoitu arvo oli noin 1,6 miljoonaa euroa. KKV:n selvitysten mukaan suorahankintaan ei ollut hankintalain mukaisia perusteita. Lisäksi KKV oli esittänyt, että markkinaoikeus määrää hankintapäätöksen perusteella tehdyn palvelusopimuksen täyttämättä olevat sopimusvelvoitteet tehottomiksi ja kumoaa hankintapäätöksen. Isonkyrön kunta päätti kuitenkin markkinaoikeusprosessin aikana itse päättää ostopalvelusopimuksen ja kilpailuttaa koulukuljetukset, ja KKV luopui muista kuin seuraamusmaksua koskevista vaatimuksistaan.
- Markkinaoikeus määräsi 10.5.2023 Hangon kaupungille 65 000 euron seuraamusmaksun terveystalouden laittomasta suorahankinnasta Kilpailu- ja kuluttajaviraston esityksen mukaisesti. Hangon kaupunki oli keväällä 2021 päättänyt ostaa terveyskeskuksensa vastaanottopalvelut vuodeksi yksityiseltä lääkäriasemalta. Kaupunki käsitteli hankintaa uudestaan syksyllä 2021 havaittuaan, että hankinnan arvo ylittää sosiaali- ja terveystalouden hankintoihin sovellettavan 400 000 euron kynnyksen, jolloin hankinta pitäisi kilpailuttaa. Kaupunki lyhensi sopimuksen viiden kuukauden mittaiseksi, jotta hankinnan arvo jäisi alle kynnyksen. Kun sopimuskausi oli päättymässä, kaupunki teki uuden kahdeksan kuukauden mittaisen palveluhankinnan. Ostettujen vastaanottopalvelujen arvo oli yhteensä noin 1,4 miljoonaa euroa. Kaupunki pilkkoi hankinnan lainvastaisesti osiin, eikä suorahankintaan ollut hankintalain mukaisia perusteita.
- Virasto esitti 23.5.2023, että markkinaoikeus määräisi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen Sarastia-hankinnan sopimuskauden päättymään ennenaikaisesti. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue hankki vuonna 2022 henkilöstöhallinnon palvelut ja niihin kuuluvat järjestelmät suorahankintana Sarastialta. Noin 9,3 miljoonan euron arvoinen hankinta tehtiin sidosyksikköhanke ilman kilpailutusta. Hyvinvointialue omistaa 0,04 prosentin osuuden Sarastian osakekannasta. Hyvinvointialueen määräysvalta yhtiöön on viraston esityksen mukaan muodollista, eikä se voi käyttää yksin tai yhdessä muiden hankintayksiköiden kanssa ratkaisevaa päätösvaltaa Sarastian strategiaan tavoitteisiin ja tärkeisiin päätöksiin. KKV katsoi, että Sarastia ei ole Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sidosyksikkö, joten hankinta olisi pitänyt kilpailuttaa.
- KKV esitti sopimuskauden lyhentämisen lisäksi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle 1000 euron seuraamusmaksua. Seuraamusmaksun määrässä on huomioitu, että useilla hankintayksiköillä on epätietoisuutta siitä, miten sidosyksikköaseman edellytyksiä ja määräysvaltakriteerin täyttymistä tulisi tulkita.
- Hyvinvointialueen tekemä suorahankinta on KKV:n näkemyksen mukaan osa laajempaa ilmiötä, joka johtuu sidosyksikköasemien virheellisestä ja liian laajasta tulkinnasta.

Sidosyksiköt ovat tyypillisesti olleet kuntien omistamia osakeyhtiöitä, jotka ovat toimineet esimerkiksi terveydenhuolto-, siivous-, jätteenkäsittely-, catering- tai ICT-alalla. Viime vuosina jotkut kuntien omistamista in house -yhtiöistä ovat muuttuneet pienistä paikallisista yhtä tai useampaa naapurikuntaa palvelevista yhtiöistä valtakunnallisiksi toimijoiksi. Kehityksen seurauksena markkinoilla toimii nykyisin lukuisten hankintayksiköiden omistamia yrityksiä, jotka markkinoivat osakkeitaan hankintayksiköille ja päättäjille muun muassa sillä, ettei sidosyksiköltä tehtäviä hankintoja tarvitsisi kilpailuttaa. Virasto toivoo markkinaoikeuden tulevan ratkaisun selkeyttävän sidosyksikköhankintojen käyttöedellytyksiä.

- Virasto teki myös 22.9.2023 vastaavan Varsinais-Suomen hyvinvointialuetta koskevan esityksen. Virasto esitti, että markkinaoikeus määräisi Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (Varha) tekemän perintäpalvelujen hankinnan päättymään ennenaikaisesti. Hankinta tehtiin sidosyksikköhankintana ilman kilpailutusta Sarastia Oy:n tytäryhtiöltä Revire Perintä Oy:ltä (Revire). KKV:n arvion mukaan Revire ei ole Varhan sidosyksikkö, ja hankinta olisi pitänyt kilpailuttaa. Aiemmin Suomen Kuntaperintä -nimellä toiminut Revire Perintä on Sarastia-konserniin kuuluva yhtiö, joka tuottaa julkishallinnon saatavien perintäpalveluita omistaja-asiakkailleen. Varhan arvion mukaan Sarastia ja sen tytäryhtiö olivat hyvinvointialueen sidosyksiköitä, joilta palveluita voi hankkia ilman kilpailutusta. Hankintahetkellä Varha omisti 0,09 prosenttia Sarastian osakkeista.
- Lisäksi virasto antoi hankintayksikölle huomautuksen neljässä lainvastaisessa hankinnassa (Hämeenkyrön kiinteistöhuollon hankinnat, Lohjan kaupungin kaivurikuormaajan hankinta, Alajärven kaupungin kiviainesten hankinnat, HSY talosulkuventtiilien ja karanjatkojen hankinta). Vuoden aikana päätettiin ilman jatkotoimenpiteitä 34 tapausta.
- Virasto käynnisti yhteistyössä Veron kanssa ns. hyvinvointialuekierroksen. KKV:n näkökulmasta kierroksen tarkoituksena on edistää hankintojen kilpailuttamista hyvinvointialueilla sekä lisätä hankintayksiköiden tietoisuutta ja kykyä havaita kiellettyjä tarjouskartelleja. Osana kierrosta myös KKV:n hankintavalvonta kertoo valvontakokemusten perusteella hankintoihin liittyviä tyypillisimpiä riskejä ja ongelmakohtia.

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

- Sähköyhtiöiden menettelyiden valvontaan panostaminen jatkui kuluttaja-asiamiehen toiminnassa: sähkö on kuluttajille olennainen välttämättömyyspalvelu ja vuoden 2022 sähkökriisi heijastui edelleen kuluttajien sopimuksiin ja asemaan sähkömarkkinoilla.
- Useiden sähköyhtiöiden korotettua syksyllä 2022 toistaiseksi voimassa olevien sähkösopimustensa hintoja kymmenistä aina satoihin prosentteihin, kuluttaja-asiamies vei ennakkotapausluonteisesti markkinaoikeuden arvioitavaksi kahden yhtiön menettelyt saadakseen reunaehtoja menettelytapojen ja kertakorotusten lainmukaisuudesta koko toimialalle vastaisuudessa. Aikanaan saatavilla ratkaisulla voi olla laajempaa vaikutusta myös sääntelyn toimivuuden arvioinnin kannalta. Lisäksi kuluttaja-asiamies kielsi sähköyhtiö GNP Energy Finland Oy:tä (nyk. Hehku Energia Oy) 80 000 euron sakon uhalla muuttamasta kuluttajien toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia suoraan pörssisähköä seuraaviksi sopimuksiksi. Kuluttaja-asiamies puuttui myös Keravan Energian sähkösopimuksiinsa tekemiin hintarakenteen yksipuolisiin muutoksiin.
- Koska toimiva asiakaspalvelu on kuluttajan lakisääteisten oikeuksien käyttämisen välttämätön edellytys, joka korostuu kriisitilanteissa, kuluttaja-asiamies puuttui valvonnalla

kahden suuren sähköyhtiön, Helenin ja Vattenfallin, asiakaspalveluiden vaikeaan tavoitettavuuteen.

- Kuluttaja-asiamies etsi myös keinoja tuhansien, huomattavan kalliin määräaikaisen sähkösopimuksen syksyllä 2022 tehneiden kuluttajien vaikean aseman kohtuullistamiseksi ja neuvotteli tilanteesta Energiateollisuus ry:n ja Paikallisvoima ry:n kanssa. Koska kuluttaja-asiamiehen käytössä olevilla keinoilla ei ollut mahdollista auttaa ahdingossa olevia kuluttajia nopeasti ja tasapuolisesti, kuluttaja-asiamies vetosi sähköalaan, jotta yritykset antaisivat asiakkailleen mahdollisuuden irtisanoa poikkeuksellisissa olosuhteissa tehty määräaikainen sopimus kohtuullista sopimussakkoa vastaan. Kuluttaja-asiamies otti lisäksi vireille Turku Energian sopimussakkolausekkeen kohtuullisuutta koskevan valvonta-asian.
- Kuluttaja-asiamies valvoi kuluttajan oikeuksia joukkoliikenteen käyttäjänä selkiyttämällä Turun, Tampereen ja Lappeenrannan joukkoliikenteen sopimusehtokäytäntöjä palvelun virheen hyvittämisestä lakkotilanteesta sekä puuttui valvonnalla VR:n menettelyihin parantaakseen matkustajien oikeuksia tiedonsaantiin, huolenpitoon ja valinnanmahdollisuuteen kaukoliikenteen viivästys- ja poikkeustilanteissa.
- Kuluttajien ylivelkaantumisen hillitsemiseksi säädettiin vuonna 2019 kuluttajaluotoista perittävälle korolle ja muille luottokustannuksille hintasäätely. Luottoasioissa keskityttiin erityisesti tämän säätelyn noudattamiseen, sillä markkinoilla esiintyi edelleen runsaasti ongelmia. Kuluttaja-asiamies vei luottoyhtiö Bondoran markkinaoikeuteen alkuvuodesta hintasäätelyn rikkomisesta. Syyskuussa markkinaoikeus totesi ratkaisussaan yrityksen korkoehdon rikkoneen lainsäädäntöä. Muiden luottokustannusten hinnoittelun osalta kuluttaja-asiamies haki valituslupaa korkeimmasta oikeudesta. Myös Blue Finance Suomi Oy:n hintasäätelyn rikkomista koskevan asian käsittely jatkui korkeimmassa oikeudessa sen jälkeen, kun markkinaoikeus kielsi joulukuussa 2022 yritystä jatkamasta lainvastaista luottojen hinnoittelukäytäntöä.
- Velkaongelmien vähentämisen kannalta myös luottokelpoisuuden arviointia koskevan velvoitteen noudattamisen valvonta sekä luottojen markkinoinnin valvonta oli keskiössä. Kuluttajan tulee voida harkita luoton ottamista ja maksukykyään huolellisesti ja todenmukaisen hintatiedon pohjalta, eikä kuluttajan päätöksentekoon tule vaikuttaa epäasianmukaisilla menettelyillä.
- Ympäristömarkkinoinnin lisääntyminen näkyi edelleen kuluttaja-asiamiehen toiminnassa ja ympäristöväitteiden käyttöä markkinoinnissa linjattiin kolmessa valvontatapauksessa. Kuluttajan päätöksentekoon ei saa vaikuttaa liian suurpiirteisin tai perusteettomin väittein. Ympäristömarkkinoinnilta edellytetään aina paikkansapitävyyttä, tarkkarajaisuutta ja selkeyttä. Yrityksellä on myös oltava näyttöä väittämiensä tueksi.
- Kuluttaja-asiamies vei AAA-palveluiden puhelinmarkkinoinnin markkinaoikeuteen, koska yrityksen aiemmin antamasta sitoumuksesta huolimatta harhaanjohtava ja aggressiivinen puhelinmyynti jatkui eikä kuluttajille ollut annettu tarvittavia tietoja. Kuluttajien on saatava selkeästi ja ymmärrettävästi kaikki tarpeellisen tieto ennen ostopäätöksen tekemistä. Painostamista tai sinnikkäitä ja ei-toivottuja myyntiyhteydenottoja käyttämällä ei myöskään saa pyrkiä vaikuttamaan kuluttajan päätöksentekoon. Markkinaoikeus määräsi yritykselle uhkasakolla tehostetut kiellot kuluttajansuojalain vastaisesta aggressiivisesta puhelinmyynnistä ja etämyynnin ennakotietovelvoitteen laiminlyönnistä.
- Kotimyyntien ongelmat jatkuivat. Vireille otettiin pari valvontatapausta. Lisäksi kuluttaja-asiamies ja aluehallintovirastot kartoittivat korjaus- ja remonttialan kotimyyntiä tekeviä yrityksiä ympäri Suomen. Lähes 400 yritykselle lähetettiin valvontakampanjan päätteeksi

ohjeistusta kuluttajansuojalain noudattamisesta kotimyyynnissä. Ohjeistus koski kotimyyntin perusasioita sekä lakimuutoksia, jotka tulivat voimaan vuoden 2023 alussa.

- Tavaroiden ale-, tarjous- ja loppuunmyyntimarkkinoinnissa on 2023 alkaen ilmoitettava myös alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Kuluttaja-asiamies linjasi uuden lainsäädännön tulkintaa parissa valvontatapauksessa ja ohjasi yrityksiä mm. vastaamalla yritysten ennakkotiedusteluihin. Aluehallintoviranomaisten kanssa yhteistyössä laadittiin myös uutta sääntelyä koskeva ohjeistus, jota avit jakoivat yrityksille.
- Virhevastuun ja reklamaatioiden hoidon perusasioiden hoidossa on havaittu paljon ongelmia esimerkiksi kodinkone- ja elektroniikkakaupassa. Kuluttaja-asiamies puuttui Gigantti Oy Ab:n sopimattomaan menettelyyn asiakaspalvelussa ja virhetilanteiden hoidossa. Kuluttajalle on annettava oikeat tiedot hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Kuluttajaa ei saa ohjata automaattisesti toisen yrityksen puoleen, vaan hänen pitää voida luottaa siihen, että myyjä sopijakumppanina vastaa aina viime kädessä virheestä ja sen selvittämisestä. Takuun päättyminen ei myöskään automaattisesti päättä kuluttajansuojalain mukaista virhevastuuta.
- Yritysten toimintaan kytkeytyvät yhä enemmän erilaiset digitaaliset sovellukset, alustat ja toimintaa digitalisoidaan muutenkin yhä enemmän automaattiseksi. Kuluttaja-asiamies selvitti tarkemmin kahden pysäköintiyrityksen digitaalisia toimintatapoja ja sai yrityksiltä sitoumukset muutosten toteuttamisesta. Näissäkin palveluissa on huomioitava kuluttajansuojan peruseriaatteen. Yritys ei voi sivuuttaa reklamaatioita pelkillä yleisluonteisilla vakiovastauksilla. Palveluiden suunnittelussa on otettava huomioon kuluttajien todellinen käyttäytyminen ja kerrottava selkeästi muun muassa sovelluksen olennaisista toimintaperiaatteista ja mahdollisista riskeistä, joita voi liittyä maksujen automatisoituun veloittamiseen.
- Markkinaoikeus määräsi elokuussa Maskun Kalustetalon maksamaan 300 000 euron seuraamusmaksun harhaanjohtavasta alennusmarkkinoinnista. Yritys loi 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 myyminen edistämiseksi.
- Valvontatoiminnassaan kuluttaja-asiamies on panostanut myös valmentavaan valvontaan eli yhteistyöhön eri toimialojen kanssa ja yritysten ohjeistamiseen, jotta kuluttajansuojasäännökset otettaisiin toiminnassa paremmin huomioon:
 - o Lakimuutoksen myötä puhelinmyynnissä otettiin käyttöön kirjallinen vahvistusmenettely 1.1.2023. Vahvistusmenettelyn on tarkoitus vähentää ongelmatilanteita, joissa kuluttaja ei ole myyntipuhelun perusteella ymmärtänyt sitoutuneensa sopimukseen lainkaan tai joissa sopimuksen sisältö on jäänyt keskeisiltä osiltaan epäselväksi. Kuluttaja-asiamies laati ohjeistusta uuden lainsäädännön vaikutuksista yritysten toimintaan.

- o Voimakkaassa kehitysvaiheessa olevalle valokuitumarkkinalle laadittiin ohjeistus valokuituliittymien markkinoinnista ja sopimusehdoista kuluttaja-asiamiehen valvonnassaan tekemien linjaratkaisujen pohjalta. Kuluttaja-asiamies antoi myös yksityisten terveysterveystarjoajille ohjeistuksen, jonka avulla korjata verkkoajanvarauksensa puutteet erityisesti hinnan ilmoittamisessa.
- o Uudistettu kuluttaja-asiamiehen perintälinjaus julkaistiin ja sen pohjalta valmisteltiin myös valmentavan valvonnan toimenpiteitä, kuten koulutusta perintätoiminnan harjoittajalle ja muille toimijoille. Linjaus on perintälain ohella keskeinen alan käytäntöjä ohjaava asiakirja.
- o Taloyhtiölainat, maapohjan hallinta ja valinnainen vuokratontti uudisasuntojen verkkomarkkinoinnissa -nimistä kuluttaja-asiamiehen suosituksen noudattamista selvitettiin yhteisellä kampanjalla aluehallintovirastojen kanssa. 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 2023 saatiin myös valmiiksi neuvottelut markkinatoimijoiden kanssa suosituksen käytännön täytäntöönpanosta asuntojen myynti-ilmoittelussa markkina-alustoilla.

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

- Kuluttaja-asiamies on osallistunut **usean EU-sääntelyhankkeen** kommentointiin tai täytäntöönpanon valmisteluun oikeusministeriön, liikenne- ja viestintäministeriön ja ympäristöministeriön työryhmissä. Näistä säädösehdotuksista kuluttaja-asiamiehen asiantuntijat ovat olleet myös eduskunnan asiantuntijakuulemisissa. Uutta EU-lainsäädäntöä ovat:
 - o vihreän siirtymän kuluttajansuojadirektiivi eli viherväittämät ja musta lista (empowering consumers, sis. UCPD-muutokset)
 - o viherväitteiden direktiivi (green claims)
 - o direktiivi tavaroiden korjaamista edistävistä yhteisistä säännöistä (promoting repairs)
 - o tuotevastuudirektiivi
 - o direktiivi tekoölyyn liittyvästä vastuusta
 - o asetus datan oikeudenmukaista saatavuutta ja käyttöä koskevista yhdenmukaisista säännöistä (datasäädös)
 - o asetus tekoölyn harmonisoiduksi sääntelyksi (tekoölysäädös)
- Kuluttaja-asiamies osallistui LVM:n työryhmään, jossa valmisteltiin EU:n **digipalvelusäädöksen (DSA)** valvontaa koskevaa kansallista sääntelyä. Uuden sääntelyn tarkoitus on vähentää laitonta sisältöä ja lisätä verkon välityspalveluiden avoimuutta. Alustojen toimintatapojen valvonnassa kuluttaja-asiamies on ollut edelläkävijä. Valvontatoiminnassa kertynyttä laajaa kokonaisnäkemystä on hyödynnetty sekä kansallisen toimeenpanon yhteydessä että jatkuvammin viranomaisyhteistyössä. EU-säädöksen soveltaminen alkaa 17.2.2024. Asetuksen valvontaa Suomessa koordinoivaksi viranomaiseksi nimettiin Traficom. Kuluttaja-asiamiehen tavoitteena oli säilyttää nykyisen toimivaltansa peruslähdekohdat, kuten

toimivallan rajaaminen vain elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen suhteeseen. Kuluttaja-asiamiehelle tuli valvontatehtäviä liittyen pimeiden käytäntöjen torjumiseen ja kaupallisen mainonnan tunnistettavuuteen verkkoalustoilla sekä elinkeinonharjoittajien identiteettitietojen julkaisemiseen ja laittomia tavaroita tai palveluita ostaneiden kuluttajien varoittamiseen markkinapaikka-alustoilla.

- Kuluttaja-asiamies teki vuonna 2021 kuluttajien aseman parantamiseksi TEM:lle aloitteen **sähkömarkkinalain** muuttamiseksi niin, että sähkönn ennakkolaskutus kiellettäisiin ja puhelinmyynissä tehdyn sähkönnmyyntisopimuksen tulisi alkaa kolmen kuukauden kuluessa sen solmimisesta. Sähkömarkkinalain muutokset tulivat voimaan 1.6.2023. Lakiin sisällytettiin mm. toimenpiteitä, joilla ehkäistäisiin kuluttajiin kohdistuvia epäasiallisia sopimus- ja markkinointikäytäntöjä sähkönn vähittäismarkkinoilla. Ennakkolaskutuksen käyttö sähkönn vähittäismyynissä rajattiin asiakaskohtaisten luottoriskien hallintatarkoituksiin. Pelkkä puhelinmyynissä annettu suullinen suostumus ei riitä enää sopimuksen syntymiseen, ja säännöksen vastainen sopimus olisi jatkossa mitätön. Pörssisähkönsopimuksen solmiminen edellyttää loppukäyttäjän nimenomaista tahdonilmaisua. Sähkönn vähittäismyyjien on tarjottava omalla alueellaan useita erilaisia sopimustyppejä kuluttajille.
- Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt eri tavoin huomiota kuluttajien heikkoon asemaan sähkömarkkinoilla sähkönnkriisin alettua vuonna 2022. Kuluttaja-asiamies on pitänyt esillä **sähkömarkkinalain muuttamista** niin, että määräaikainen sähkönsopimus olisi mahdollista irtisanoa kesken sopimuskauden oikeasuhtaista sopimussakkoa vastaan sähkömarkkinadirektiivin mahdollistamalla tavalla. Lisäksi kuluttaja-asiamies on tuonut esiin, että **energiaköyhyyden määritelmä** tulisi ottaa kansallisen lainsäädäntöön EU:n komission 20.10.2023 julkaiseman suosituksen mukaisesti.
- Kuluttaja-asiamies osallistui useisiin luottomarkkinoita ja velkaantumista koskeviin kansallisiin sääntelyhankkeisiin. **Kuluttajaluottoja ja verkossa tapahtuvaa maksamista** koskevat kuluttajansuojalain muutokset tulivat voimaan 1.10.2023. Kuluttaja-asiamiehen ajamat tavoitteet, joilla ehkäistään ylivelkaantumista ja kohtuullistetaan luottojen hinnoittelua, toteutuivat pääosin. Uudistus alentaa luottojen korkokattoa ja puuttuu luottojen epäasialliseen markkinointiin täsmentämällä lainvastaiseksi katsottavia markkinointikeinoja. Lain soveltamisalaan kuuluvat myös ennen 1.10.2023 tehtyjen jatkuvaa luottoa koskevien luottosopimusten uudet nostot. Lisäksi laki velvoittaa elinkeinonharjoittajat esittämään maksutavat verkossa tietyssä järjestyksessä ja todentamaan asiakkaan henkilöllisyyden aiempaa useammin. EU-sääntelyhankkeissa keskityttiin **kulutuluottodirektiivin ja rahoituspalveluiden etämyyntidirektiivin** muutosehdotusten kommentointiin. Kuluttaja-asiamies osallistuu OM:n työryhmään, joka valmistelee direktiivien kansallista täytäntöönpanoa.
- KKV vaikutti myös VM:n hankkeessa, jossa tavoitteena oli säätää uutta **kotitalouksien velkaantumista** rajoittavaa lainsäädäntöä. Uusi lainsäädäntö tuli voimaan 1.7.2023. Uudistuksen myötä taloyhtiölainat voivat olla uudisrakentamisessa enintään 60 prosenttia myytävien asuntojen velattomasta hinnasta. Uusien asuntolainojen takaisinmaksuaika saa olla enintään 30 vuotta. Lyhennysvapaita ei voi olla ensimmäisinä viitenä vuotena rakennuksen valmistumisesta paitsi ensimmäisen vuoden aikana.
- KKV ja kuluttaja-asiamies osallistuivat edelleen valtiovarainministeriön viiteryhmään, joka seuraa **positiivista luottotietorekisteriä** koskevan hankkeen etenemistä. 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 luottomarkkinoiniin liittyvää osaamistaan. Rekisterin tavoitteena on hillitä ongelmallista velkaantumista tarjoten luotonantajille jatkossa paremmat työkalut arvioida kuluttajan maksukykyä sekä viranomaisille paremmat mahdollisuudet seurata ja valvoa luottomarkkinoita.

- Euroopan komissio järjesti yhteistyössä oikeusministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön kanssa lokakuussa Consumer Dialogue -keskustelutilaisuuden EU:n kuluttajansuojan tulevaisuudesta. Tilaisuus liittyi EU:n nykyiseen kuluttaja-asioiden toimenpideohjelmaan. Kansallisten vuoropuhelujen tavoitteena on keskustella viranomaisten ja sidosryhmien kanssa kuluttaja-asioiden toimenpideohjelman toimeenpanosta ruohonjuuritasolla sekä pohtia EU:n kuluttajapolitiikan tulevaisuuden vaihtoehtoja ja painopisteitä. Kuluttaja-asiamies nosti paneelissa esiin mm. ongelmat, jotka liittyvät EU-säätelyssä hyvin yksityiskohtaiseen ja sektoriin kohtaiseen lainsäädäntöön. Lainsäädännön selkeyden näkökulmasta tavoitteena pitäisi olla mieluummin horisontaalinen toimialaneutraali säätely, joka takaisi joustavuuden säännösten soveltamisessa toimintaympäristön ja teknologian kehittyessä. Säätelyssä pitäisi ottaa myös nykyistä paremmin huomioon tietämys kuluttajien todellisesta käyttäytymisestä ja käyttäytymisvinoumista.
- Kuluttaja-asiamies toimii aktiivisesti useissa kansainvälisissä valvontaviranomaisten verkostoissa, joita ovat mm. EU-tasolla CPC-verkosto, globaalilla tasolla Icpn ja pohjoismaisella tasolla kuluttajansuojaviranomaisten asiantuntijaryhmät. Kuluttaja-asiamies on osallistunut aloitteellisesti kansainväliseen yhteistyöhön mm. viranomaisten osaamisen ja teknisten valmiuksien kehittämisessä sekä digitalisaation tuomien kuluttajansuojan kannalta merkittävien uusien ilmiöiden tunnistamisessa.
- Kuluttaja-asiamies on painottanut vaikuttamis- ja valvontatyössään muun muassa kuluttajan valinnanvapauden merkitystä. Kuluttaja-asiamiehen uutiskirjeessä, blogeissa ja somekanavissa on nostettu muun vaikuttamistyön lisäksi esiin erilaisia ajankohtaisia kuluttajaongelmia, jotka ovat liittyneet muun muassa energian hinnannousuun, kuluttajaluottojen kuluihin, ympäristömarkkinointiin, alustoihin, valokuitumarkkinaan, pimeisiin käytäntöihin ja asiakaspalveluun.

Avustustoiminnolla (yksittäisen kuluttajan avustaminen, ryhmävalitus, ryhmäkanne) turvataan kuluttajien lakisääteisten oikeuksien toteutuminen ja hyvitykset laajan kuluttajajoukon kannalta merkittävissä 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 kuluihin. Vuonna 2023 kuluttaja-asiamiehellä oli vireillä avustustoimia tällaisissa asioissa lentomatustajan oikeuksiin liittyvien kysymysten ja maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön liittyvien vastuukysymysten osalta. Kuluttaja-asiamiehen avustustoiminnolla puututtiin myös tapauksiin, joissa peritään hyvin vanhoja ja moneen kertaan perintäyritykseltä toiselle siirrettyjä saatavia, joiden kohdalla on aihetta epäillä koko saatavan perusteen syntymistä tai ainakin sen vanhentumista. Sähköyhtiöiden ennakkolaskutuksiin liittyvissä ongelmissa jatkettiin myös avustustoimia.

Matkapakettien vakuusvalvonnalla turvataan kuluttajansuojan korkean tason matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystilanteiden varalta:

- Vuoden 2023 aikana matkailuala toipui jo monilta osin korona -pandemiaa edeltävälle tasolle, vaikka matkustajien määrässä mitattuna näin ei käynytäkään, olivat mm. matkustajakohdaiset tuotot nousseet ennätysvuoden 2019 tasolle ja jopa sen ylikin. Suurelta osin tähän vaikutti yleinen kustannusten nousu (mm. lentojen hinnat), joka näkyi matkapalveluyhdistelmien hintojen nousuna. Vuoden 2023 lopulla tämä hintatason nousu yhdessä kysynnän kasvun kanssa alkoi ensimmäistä kertaa neljään vuoteen näkyä selkeämmin myös matkapakettien vakuusvalvonnan toiminnan normalisoitumisena, paluuna vakuuspäätösten pidempiin vakuuskausiin ja etenkin suurempien yritysten osalta paluuta entiselle tasolle myös vaaditun vakuuden määrän osalta. Pienten ja keski suurten toimijoiden osalta kasvu on ollut selkeästi hitaampaa ja matkapakettitoiminnan lopettaneet yritykset kuuluivat jälleen kerran vuonna 2023 korostuneesti kahteen alimpaan valvontamaksuluokkaan eli pienemmillä vakuuksilla matkapakettiliiketoimintaa harjoittaviin yrityksiin. Poikkeukselliset vuodet toivat esiin odottamattomien kriisitilanteiden mukanaan tuoman riskin matkanjärjestäjille vakuuksia myöntävien rahoituslaitosten tiukentaessa ehtoja vakuuden myöntämiseksi tai rajoittaessaan myönnettävien vakuuksien korkeinta mahdollista summaa. Suomessa oli joitakin tapauksia, joissa yritys joutui lopettamaan tästä syystä toimintansa, mutta pääsääntöisesti tämä ilmiö vaikeutti selkeämmin matkanjärjestäjien toimintaa vain muutamissa muissa pienemmissä EU-jäsenvaltioissa.
- Vuoden 2023 lopussa komissio antoi ehdotuksensa matkapakettidirektiivin muuttamiseksi. Työ mahdollisten muutosten ja korjausten viemiseksi matkapakettidirektiiviin pääsi näin ollen alkuun, vaikkakin suurin osa tästä työstä tullaan tekemään vuoden 2024 puolella. Syksyllä 2023 otettiin vakuusvalvonnassa käyttöön uusittu uusi, Valtorin ServiceNow –alustalla toimiva vakuuksienhallintajärjestelmä Valma. Valman kehitys jatkuu edelleen vuoden 2024 ajan, jolloin siihen on tarkoitus tehdä useita pienempiä parannuksia, mutta integroidaan myös uusia vakuusvalvonnan toimintaa sujuvoittavia työkaluja ja ominaisuuksia.

Suorituskyvyttömyysvakuusvalvonnalla turvataan asunnon ostajien asemaa uusien asuntojen virheiden korjaamisen varmistamiseksi:

- Valvontatoimilla on myös kuluneena vuonna saatu lakisääteinen 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. Kuluttaja-asiamies vei myös suorituskyvyttömyysvakuusvelvoitteen soveltumista lisärakentamiseen koskevan asian markkinaoikeuden ratkaistavaksi. Markkinaoikeus katsoi, että asuinhuoneistojen saneeraaminen liiketilaan on suorituskyvyttömyysvakuutta edellyttävää lisärakentamista ja määräsi kuluttaja-asiamiehen hakemuksen mukaisen kiellon perustajaosakasyritykselle sekä kiinteistönvälitysyhtiölle. Yrityksiä kiellettiin markkinoimasta asunto-osakkeita kuluttajille, kun osakeyhtiön ja asunto-osakkeen ostajien hyväksi ei ole asetettu perustajaosakkaan asuntokauppalain mukaista vakuutusta tai takausta suorituskyvyttömyyden varalle.

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

- Kehitettiin edelleen KKV:n digitaalista oppimisympäristöä (KKV Kampus) vahvistamaan kuluttajansuojan osaamista ja lisättiin kurssitarjontaa. Kurseja on tarjolla 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 kuluttajansuojasta eri koulutusasteiden oppimisen asiantuntijoille, sidosryhmille ja muille opetus- ja koulutusalan toimijoille. Tehtiin tunnetuksi KKV Kampusta yhteistyössä viestintäyksikön kanssa sekä uudistettiin viestintää (KKV Kampus uutiskirje ja uudistettu someviestintä.)

Kuluttajaneuvonnalla tarjotaan kuluttajille ja yrityksille puolueetonta tietoa, opastusta ja ratkaisuehdotuksia yksittäisissä riita-asioissa nopeasti ja ilman kuluriskiä 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 tuomioistuimessa ovat usein kuluttajariitojen intressiä suuremmat, minkä vuoksi kuluttajaneuvontapalvelut ovat kuluttajakaupan sujuvuuden ja luottamuksen säilymisen kannalta tärkeitä. Vuonna 2023 Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin 43 419 yhteydenottoa. Toiminnasta kerrotaan tarkemmin luvussa 1.5.

Euroopan kuluttajakeskuksen toiminnalla sujuvoitetaan sisämarkkinoiden toimintaa ja vahvistetaan kuluttajien luottamusta hankintojen tekemiseen koko EU-alueella jakamalla tietoa EU:n kuluttajansuojasta, antamalla oikeudellista neuvontaa kuluttajille sekä selvittämällä ja sovittamalla erimielisyyksiä tilanteissa, joissa kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja ovat eri maissa:

- Vuonna 2023 Euroopan kuluttajakeskusten verkostossa käsiteltiin noin 124 120 yksittäistä yhteydenottoa (124 120 Suomen toimipisteessä), ja saatiin palautettua kuluttajille heidän saataviaan noin 8,7 miljoonaa euroa (Suomessa noin 506 000 euroa). Kuluttajat ovat kysyneet ja saaneet tietoa, toimintaohjeita ja sovitteluapua erityisesti lentoihin (lentojen viivästyksistä ja peruutukset) ja verkko-ostamiseen (toimittamattomat, tilausta vastaamattomat tai vialliset tuotteet, peruuttamisoikeus) liittyviin ongelmiin. Toiminnasta kerrotaan tarkemmin luvussa 1.4.3.

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 91, 11 uutiskirjettä ja viestimällä aktiivisesti sosiaalisen median kanavissaan (LinkedIn, Instagram, Facebook, X). Kahden pääkanavan, LinkedInin ja Instagramin seuraajamäärät kasvoivat vuoden aikana 20 %.
- Virasto sai vuoden aikana noin 420 median yhteydenottoa ja mainittiin eri medioissa noin 5 820 kertaa. Median yhteydenotot ja mediaosumien määrä kasvoivat edelliseen vuoteen verrattuna.
- Viraston verkkopalvelussa kkv.fi:ssä vieraili vuonna 2023 noin 1 015 500 käyttäjää. Kasvu edelliseen vuoteen verrattuna oli noin 34 %. Sidosryhmät antoivat sidosryhmäkyselyssä verkkopalvelun hyödyllisyydelle asteikolla 1–5 arvosanaksi 4,2. Verkkopalvelun kehittämisessä hyödynnetään analytiikkaa, jotta saadaan yhä tarkempi kuva asiakkaiden tarpeista ja pystytään tarjoamaan organisaation ja asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukainen ja sujuva asiointikokemus.

- Virasto avasi uuden blogin, jossa voidaan käsitellä laajasti markkinoiden toimivuutta kansantalouden ja kuluttajien näkökulmasta. Uuteen blogiin sisällytettiin aikaisemmat kuluttaja-asiamiehen ja kilpailuasioden blogit. Blogissa julkaistiin vuoden aikana 12 kirjoitusta, joita luettiin yhteensä noin 3 500 kertaa. Kirjoituksista jaettiin tiivistelmät myös LinkedInissä, jossa ne saivat hyvin näkyvyyttä ja herättivät reaktioita.
- Sidosryhmille suunnatun KKV-päivän aiheena oli julkisen sektorin toiminta markkinoilla. Hybriditilaisuudessa paikan päällä oli noin 150 osallistujaa ja etäyhteyden välityksellä noin 400. Viraston seminaarit koetaan sidosryhmäkyselyn mukaan hyödyllisiksi (4,2/5).
- Vaikuttavuuden ja näkyvyyden tehostamiseksi asiantuntijoille ja päälliköille järjestettiin mediavalmennusta, jossa käytiin läpi muun muassa oman viestin perille saamista ja hankalia haastattelutilanteita. Tavoitteena on, 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.
- Asiantuntijoiden somen käyttöä tuettiin järjestämällä valmennusta LinkedInin käyttöön sekä päivittämällä somen asiantuntijakäytön opas.
- Viestintää opiskelijoille ja potentiaalisille työnhakijoille kehitettiin julkaisemalla verkkopalvelussa ja somekanavissa viraston harjoittelijoiden kokemuksia ja asiantuntijoiden esittelyjä. Lisäksi vuoden aikana oli viisi tilaisuutta, joissa joko opiskelijaryhmiä oli tutustumassa virastoon tai viraston asiantuntijoita oli esittelemässä virastoa opiskelijajärjestöjen tai yliopistojen tilaisuuksissa. Näistä kaikista tilaisuuksista saatiin erittäin hyvää palautetta.

ICT- ja digikypsyyden vahvistaminen

Tavoite 3: Digikypsyyksindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat, että virastojen digivalmiudet kasvavat.

Mittari: asiantuntija-arviointi, asteikko 1-5, tavoite 2023: >3,1, itsearvion toteuma 2023: 3,53 (Toteuma 2022 itsearvio: ei tehty; toteuma asiantuntija-arvio: 3,16; Toteuma 2021 itsearvio: 3,4; Asiantuntija-arvion toteuma, 2021: ei tehty)

Vuonna 2023 digikypsyydsarviointi toteutettiin itsearviona, jolloin parhaan vertailukohdan kehityksen arvioimiseksi muodostaa vuoden 2021 itsearvio. Digikypsyyksindeksin havaitaan edelleen kehittyneen positiiviseen suuntaan, mitä voi pitää hyvänä saavutuksena. Arviointien välissä kuluneen kahden vuoden aikana myös digitalisaation hyödyntämisen mahdollisuudet etenkin tekoälyn saralla ovat kehittyneet erittäin voimakkaasti, jolloin myös digikypsyyden "hallittu" taso edellyttää aiempaa enemmän. Ympäristön muutoksesta huolimatta digikypsyys on jatkanut positiivista kehitystään, mitä voi pitää erittäin vahvana saavutuksena.

Digikypsyyksindeksissä arvioidaan kymmenen osa-aluetta: 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 tietosuoja. Näistä seitsemän on kehittyneen positiiviseen suuntaan yhden ollessa muuttumaton. Kaksi aiemmin korkeimmat arviot saaneet osa-alueet (digivisio ja strategia ja digitalisaation ohjaus ja johtaminen) ovat hiukan laskeneet, mutta ovat edelleen hyvällä tasolla.

Eniten on vahvistunut itsearvio "kyberturvallisuus ja tietosuoja" -osa-alueella, joka on noussut kahden vuoden takaisesta tasosta 3,35 (taso 3, "Kehittyvä") tasoon 3,94 (taso 4, "Hallittu"). Tämä on hyvä tulos panostuksista toisaalta tietoturvaresursseihin ja toisaalta suunnitelmallisesta tekemisestä

kontrollitason viitekehyksen toteuttamiseksi. Kehitys tukee myös Suomen kansallisen digikompassin tavoitteita edistää kyberturvallisuutta ja kokonaisturvallisia julkisia palveluita.

Myös "palvelut ja prosessit" osa-alue on kehittynyt vahvasti viimeisen kahden vuoden aikana. Tällä osa-alueella on keskeisessä roolissa ollut viraston asioinnin hallintajärjestelmien uudistus. Vuoden 2023 aikana uudistus vietiin onnistuneesti loppuun korvaamalla matkapakettien vakuusvalvontarekisterin hallinnassa käytetty Valma-järjestelmä viraston yhteiseen Nova-järjestelmään rakennetuilla toiminnallisuuksilla.

Positiivista on myös kehitys kaikkein heikoimmaksi arvioidulla osa-alueella "Tieto", jossa virasto on saavuttanut kypsyyden itsearvioinnissa tason 3. Osa-alueen vahvistamisessa keskeisenä kärkihankkeena on KKV:n massadatakyykytyksien rakentaminen. Kyseisessä kehittämishankkeessa saavutettiin merkittävä virstanpylväs, kun pilvipohjaista laskentaympäristöä päästiin keväällä 2023 käyttämään tuotantokäytössä aidolla tapausdatalla. Toisessa alihankkeessa dokumentinhallinnan uudistus käynnistettiin salassapitoarviointia helpottavan turvallisen työtila -hankkeen soveltuvuusselvityksellä. Myös tiedon löydettävyyttä helpottavan sisäisen hakukoneen käyttöönottoprojekti käynnistyi loppuvuodesta 2023.

Henkilöstö- ja digiosaaminen -osa-alueen tavoitetaso on kasvanut viime vuosina huomattavasti muuttuneen toimintaympäristön johdosta. Voidaan pitää hyvänä suorituksena, että tällä osa-alueella on onnistuttu säilyttämään aiempi taso jatkuvilla panostuksilla. Virkahenkilöiden osaamista digitaaloissa kehitettiin vuonna 2023 jatkamalla säännöllisiä ICT-klinikoita ja painottamalla erityisesti tekoälyn tuomia mahdollisuuksia. Kahdessa eri koulutuksessa käsiteltiin toisaalta tekoälyteknologioita yleensä ja toisaalta luovan (generatiivisen) tekoälyn tarjoamia mahdollisuuksia erityisesti. Viraston ensimmäinen luovan tekoälyn pilottihanke käynnistettiin tutkimaan laajan kielimallin hyödyntämistä kuluttajatapausten tiivistelmien tuottamisessa.

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 2023 ollut vertailuvuoden tapaan yhteensä 46 000 euroa.

1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus

Viraston toiminta on organisoitu kahteen ylijhtajien alaisuudessa toimivaan vastuualueeseen, jotka ovat kilpailuasioden vastuualue ja kuluttaja-asioden vastuualue (laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta 3 §). Vastuualueet jakaantuvat edelleen yksiköihin. Lisäksi suoraan pääjohtajan alaisuudessa toimivat vaikutusarviointiyksikkö, viestintäyksikkö, hallintoyksikkö sekä ICT- ja digiyksikkö.

Viraston henkilötyövuodet ovat nousseet vertailuvuodesta 8 htv (+4 %). Vuoden 2023 toteutuneet henkilötyövuodet 231,4 toteutuivat tavoitteen (229,5 htv) mukaisena (+1 %; 1,8 htv). Virastossa on kertomusvuonna ollut aikaisempien vuosien tapaan useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 4–8 kuukautta ja ne ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävät kuuluvat valtion toimintohierarkiassa työ- ja elinkeinoministeriön toimialoista kohtaan *Markkinoiden toimivuus, kilpailun edistäminen ja kuluttajapolitiikka*. Seuraavassa esitetyt kustannuslaskennan taulukot perustuvat toimintopohjaiseen laskentaan, jossa

henkilötyö ja kustannukset ovat jaettu neljään substanssitoimintojen päätoimialaan, htv päätoimintoryhmittäin -taulukko lisäksi hallintopalveluihin. Laskentamalli ei ole suoraan sidottu organisaatorakenteeseen; esimerkiksi *Markkinoiden toimivuuden edistäminen* -päätoimialaan sisältyy kartellivalvontaa ja hankintojen valvontaa suoraan tukevaa työtä, sekä kuluttajan asemaa edistävää työtä, kuten sidosryhmäyhteistyötä.

Kilpailuvalvonnassa toteutuneet henkilötyövuodet nousivat kertomusvuonna 6 htv:tä verrattuna edelliseen vuoteen. Pääasiassa tämä johtuu siitä, että yrityskauppailmoitusten määrä kasvoi 1.1.2023 voimaantulleen lainmuutoksen myötä ja virastoon palkattiin uusia asiantuntijoita. Lisäksi kasvuun vaikutti se, että henkilöstön vaihtuvuus on pienentynyt ja täten myös avoinna olevien virkojen määrä laski.

HTV päätoimintoryhmittäin

Henkilötyövuodet toimialoiittain (TAE)	Toteuma 2021		Toteuma 2022		Tavoite 2023		Toteuma 2023		Toteutuma-tavoite		Muutos v:sta 2022	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	29,1	13,1 %	33,1	14,8 %	28,5	12,4 %	32,7	14,1 %	4,2	114,8 %	-0,4	-1,3 %
Kilpailuvalvonta	76,6	34,5 %	73,3	32,8 %	83,0	36,2 %	79,4	34,3 %	-3,6	95,7 %	6,1	8,4 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	49,9	22,5 %	49,2	22,0 %	50,5	22,0 %	48,7	21,0 %	-1,8	96,4 %	-0,5	-1,0 %
Kuluttajaneuvonta	50,3	22,6 %	49,9	22,3 %	50,0	21,8 %	50,2	21,7 %	0,2	100,5 %	0,4	0,7 %
Hallintopalvelut	16,3	7,3 %	17,9	8,0 %	17,5	7,6 %	20,4	8,8 %	2,9	116,4 %	2,5	13,9 %
YHTEENSÄ	222,2	100 %	223,4	100 %	229,5	100 %	231,4	100 %	1,9	101 %	8,1	4 %

Hallintopalveluja ovat mm. asiakirja-, kiinteistö-, talous- ja henkilöstöhallinto, hallintojuridiikka sekä viraston yhteiset ICT- ja digipalvelut.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon tiedot sisältävät viraston yhteisten toimintojen henkilötyövuodet, kuten johtamisen ja viestinnän. Vyörytykset on tehty päätoimintoryhmille näiden tehollisen htv:n suhteessa.

Hallintopalvelut koostuu erilaisista tukitehtävistä, kuten asiakirja- ja kiinteistöhallinnon palveluista, talous- ja henkilöstöhallinnosta, virkamatkahallinnosta, henkilöstön kehittämisen koordinoinnista, sekä hallintojuridisista palveluista. Hallintopalvelut sisältää myös muun muassa perustietotekniikkaan, yleiseen tietoturvaan ja käyttäjätukeen liittyvät, viraston yhteiset ICT- ja digi-palvelut.

Kilpailuvalvonnan sähköistä tarkastusta ja kuluttaja-asiamiehen teknistä valvontaa koskevat toiminnot on kohdistettu suoraan päätoimintoriveille.

Euroopan kuluttajakeskuksen (EKK) EU-komission raportoinnin edellyttämät toiminnot ovat sijoitettu viraston toimintoluettelossa Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja -ryhmään. Euroopan kuluttajakeskuksessa tehdään myös rajat ylittävää kauppaa koskevaa kuluttajaneuvontaa.

Kustannukset toimintoryhmittäin

	Toteuma 2021		Toteuma 2022		Toteuma 2023		Muutos vuodesta 2022
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	2 707	15 %	3 210	17 %	3 348	16 %	138 4 %
Kilpailuvalvonta	7 028	38 %	7 018	36 %	8 072	38 %	1 054 15 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	4 521	24 %	4 664	24 %	4 840	23 %	175 4 %
Kuluttajaneuvonta	4 272	23 %	4 465	23 %	4 752	23 %	287 6 %
YHTEENSÄ	18 528	100 %	19 357	100 %	21 012	100 %	1 655 9 %

Hallintopalveluiden henkilöstökulut sekä muut yhteiset kustannukset kuten vuokrat, työterveys ja koulutuskulut ovat vyörytetty päätoimintoryhmille niiden tehollisen htv:n suhteessa.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon mukaisesti henkilötyövuodet ovat lisääntyneet 4 %, eli 8,1 henkilötyövuotta. Kokonaiskustannukset ovat lisääntyneet enemmän, 9 %. Asia johtuu suurelta osin henkilöstökulujen €/htv kasvusta yleiskorotuksilla sekä palkkausjärjestelmän mukaisilla muutoksilla. Myös lisääntyneet virkamatkakulut 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 lisättynä yhteiskustannuksilla. Yhteisiä kustannuksia ovat muun muassa toimitilavuokrat, 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 tai vaikka ennakkomaksuja ei kerättäisikään, myös siinä tapauksessa, kun matkapalveluyhdistelmään sisältyy kuljetus. Vuonna 2023 neljä pienempää yritystä meni konkurssiin, näistä kahden osalta tuli maksettavaksi korvauksia matkustajille KKV:lle asetetuista vakuuksista. Korvauksia maksettiin yhteensä 20 482 euroa 28:lle korvausta hakeneelle matkustajalle.

Koronapandemian seurauksena vuosittaiset valvonta- että maksukyvyttömyysmaksut perittiin molempien maksujen osalta ensimmäisen kerran vasta vuonna 2022. Kertyneet tuotot jäivät vielä vuonna 2023 normaalia vähäisimmiksi, ollen 512 003 euroa (vuonna 2022 vastaavasti 397 844 euroa). Kustannusvastaavuus oli vuonna 2023 79,3 %, nousua vuodesta 2022 oli kustannusvastaavuuden osalta 14,5 prosenttiyksikköä.

Kustannusvastaavuuden odotetaan edelleen kohoavan vuonna 2024. Tähän nousuarvioon vaikuttaa ensinnäkin se, että maksukyvyttömyyssuojamaksu on prosenttiperusteinen osuus yrityksen edellisen päättäneen tilikauden matkapakettiliiketoiminnasta ja yritysten matkapakettiliiketoiminnat olivat pudonneet kahden koronavuoden aikana huomattavasti pandemiaa edeltäneeseen aikaan verrattuna. Vuonna 2023 maksukyvyttömyyssuojamaksujen osalta useiden yritysten edellinen päättynyt tilikausi sisälsi edelleen osittain pandemian vaikutuksesta normaalia pienempiä tuotantolukuja.

Vuoden 2023 lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 459 kpl ja vakuuksien yhteismäärä 157 milj. euroa. Toimintansa lopetti 66 yritystä ja uusia yrityksiä rekisteröitiin 33 kpl.

Vuoden 2023 aikana toteutettiin valvontakampanja yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa. Valvontakampanjan kohteena olivat metsästys- ja luontomatkoja tarjoavat elinkeinonharjoittajat.

Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus

	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Muutos vuodesta 2022	
					€	%
Asetuksen 435/2018 (2020) ja 1108/2020 (2021-2023) mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet ja maksut.	-1 237	4 825	5 959	6 150	191	3 %
Lain 922/2017 mukaiset matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvontamaksut. Tuloutus momentille 11.19.09. Muut verotulot.	-2 970	-473	391 885	505 853	113 968	29 %
Tuotot yhteensä	-4 207	4 353	397 844	512 003	114 159	29 %
Kustannukset	629 727	615 719	613 632	645 611	31 979	5 %
Kustannusvastaavuus (tuotot- kustannukset)	-633 934	-611 367	-215 788	-133 608	-82 180	38 %
Kustannusvastaavuus-%	-0,7 %	0,7 %	64,8 %	79,3 %	+ 14,5 %-yksikköä	

Maksukyvyttömyyssuojamaksun osuutta (2023: 138 615,32 €; 2022: 33 221,97 €) ei huomioida laskelman tuotoissa. Vuonna 2023 matkapakettien vakuusvalvonnan kustannuksia rasittaa vielä vanhan Valma-järjestelmän poistot täysmääräisenä. Vuonna 2024 tämä vaikutus tulee olemaan selvästi pienempi. Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta osa-alueen tuoton jäädessä alle miljoonan euron. Kustannusvastaavuuden tulee olla 100 %.

1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

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

Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus

	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Muutos vuodesta 2022	
				€	%
Tuotot	274 126	289 823	352 216	62 393	22 %
Kustannukset	685 546	790 790	852 181	61 392	8 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-411 420	-500 967	-499 965	1 002	0 %
Omarahoitusosuus -%	60 %	63 %	59 %	-4 %-yksikköä	

Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta varainhoitovuodelle saadun rahoituksen jäädessä alle miljoonan euron. Tuotoissa on noin 50 000 euroa komission rahoitusosuuksia aikaisempaan nähden etupainotteisemmin maksettuina.

EU:lta saatu rahoitus laskelmalla on tasausmaksun osalta maksuperusteinen tuotto. Jokainen tilikausi sisältää kyseisen toimintavuoden ennakkomaksua 70 % komission rahoitusosuudesta, sekä edelliselle tilikaudelle kuuluvan tasausmaksun, mikä hyväksytään maksuun komissiossa seuraavan tilikauden puolivälin paikkeilla. Vuoden 2022–2023 sopimus on ensimmäinen kaksivuotinen sopimus, mikä eroaa entisistä yksivuotisista sopimuksista siten, että jälkimmäisenä sopimusvuotena rahoituksen ennakkomaksuus tuloutetaan 90 %:iin entisen 75 % sijaan. Tästä johtuen tuotot vuonna 2023 sisältävät noin 50 000 euroa enemmän kuin aikaisemmassa sopimusformaatissa, ja tämä summa tulee vastaavasti puuttumaan tilikaudella 2024 tuloutettavasta tasausmaksusta.

Yhteydenottojen määrä Suomessa asuvilta kuluttajilta 2021–2023	
2021	2 692
2022	2 987
2023	2 502

Suomessa asuvien kuluttajien uusien yhteydenottojen määrä tasaantui ja pieneni edellisestä vuodesta 16,2 %, mikä oli hyvä palvelukyvyn kannalta. Valtaosa Euroopan kuluttajakeskuksen saamista yhteydenotoista koskee tilanteita, joissa Suomessa asuvalla kuluttajalla on ongelmatilanne tai kysymys liittyen toisessa EU-maassa sijaitsevaan yritykseen. Tapauksista 645 (25,8 %) oli sovittelutapauksia ja niistä 48 %:ssa saavutettiin täysi sovintoratkaisu/hyvitys, 13 %:ssa osittainen).

Yhteydenottojen aiheina olivat muun muassa kansalliset lentoyhtiöt ja lentojenvälittäjät sekä erilaiset verkkokaupat. Yleisimmät yrityksen sijaintimaat yhteydenotoissa viime vuonna olivat Saksa, Alankomaat, Ruotsi ja Viro. Etenkin Alankomaiden kohdalla näkyivät lisäksi drop shipping -periaatteella toimivat verkkokaupat, joilla on usein suomenkieliset verkkosivut, suuret tarjousprosentit ja houkuttelevaa mainontaa somessa, ja joiden tuotteet toimitetaan kuluttajien yllätykseksi Kiinasta.

Näiden lisäksi Suomen toimipisteelle tuli sovitteluun 199 tapausta koskien muiden EU-maiden kansalaisten tekemiä valituksia suomalaisista yrityksistä (kasvua edellisestä vuodesta 15,7 %) ja näistä 58 %:ssa saavutettiin täysi sovintoratkaisu ja 11 %:ssa osittainen).

1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tunnuslukuja	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023
Henkilökohtaisen kuluttajaneuvontapalvelun kysyntä: puhelinneuvontaan soittaneiden + sähköisten yhteydenottojen määrä.	86 192	96 845	96 153
Henkilökohtaisessa kuluttajaneuvonnassa käsitelty tapausmäärä (selvittely- ja sovittelutapaukset).	51 274	46 934	43 419
Kuluttajaneuvonnan itsepalvelukanavien käyttö: -Reklamaatioapuria käyttäneiden määrä *	61 653	39 845	59 530
-Verkkosivujen kuluttaja-asiat (ohjeet ja neuvot verkossa) -osiota käyttäneiden määrä**	791 016	603 905	840 055

* Luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään: vuonna 2022 apuri oli käytettävissä vain osan vuotta järjestelmävaihdojen myötä, analytiikkatyökalu vaihtui 2023 eikä vuoden 2023 luvussa ole mukana käyttäjät, jotka ovat kieltäneet evästeiden käytön.

** Luvut eivät ole vertailukelpoisia järjestelmävaihdojen myötä, analytiikkatyökalu vaihtui 2023 eikä vuoden 2023 luvussa ole mukana käyttäjät, jotka ovat kieltäneet evästeiden käytön.

Kuluttajaneuvonnan henkilökohtaisessa palvelussa selvitellään ja sovitellaan yksittäisiä kuluttajakaupan riitatilanteita ja annetaan osapuolille toimintaohjeita ja ratkaisuehdotuksia. Palvelun kysyntä jatkui samalla korkealla tasolla kuin edellisenä vuotena (kasvua 12 % vuodesta 2022). Yleisen taloustilanteen markkinavaikutukset näkyivät yhteydenotoissa (sähkön hinnanmuutokset ja energiayritysten toimintatavat, asiakkaan asema konkurssitilanteissa, sopimusehtojen muutostilanteet hintojen noustessa, asiakaspalvelun puutteet).

Kuluttajat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköisen lomakkeen kautta. Sähköisten yhteydenottopyyntöjen määrä ja osuus jatkoivat kasvua (25 518 yhteydenottoa, kasvua 7 %, osuus yhteydenotoista lähes 60 %), ja puhelinpalvelun palvelukyky heikkeni entisestään: kasvaneen kysynnän ja sähköisten yhteydenottojen määrän kasvun vuoksi harvempi kuin joka toinen pääsi puhelinpalvelun piiriin (70 635 soittajaa ja 19 469 palveltua asiakasta, palveluun päässeiden osuus 37 %).

Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin 43 419 yhteydenottoa, mikä on jonkin verran vähemmän kuin edellisenä vuonna. Valtaosa näistä käsiteltiin selvittelemällä asiaa ja antamalla toimintaohjeita, ja noin 10 % ottamalla yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja antamalla ratkaisuehdotuksia. Ryhmäkäsittelyä voitiin hyödyntää kahdeksassa tapauksessa, joissa useampi yhteydenotto koski samaa elinkeinonharjoittajaa. Noin 6 %:ssa (lähes 3000) yhteydenotoista kyse ei ollut kuluttajansuojan piiriin kuuluvasta asiasta.

Vuonna 2023 esiin nousivat erityisesti tarve kohtuullistaa sähköyhtiöiden määräaikaista sopimuksia ja ylipäättään sähköyhtiöiden menettelytavat sopimusten muutostilanteissa sekä yleistyneet maksun-

ja luotonvälityspalvelut, jotka liittyvät lähes kaikkeen verkko-ostamiseen ja aiheuttavat usein asiakaspalveluun liittyviä ongelmia reklamaatiotilanteissa. Neljännes yhteydenotoista (yli 12 000) 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 kotimyyntiin sopimusehtokäytännöissä. Myös sähköautojen yleistyminen on tuonut mukanaan uudenlaisia ongelmia, jotka liittyvät mm. latauspalveluihin ja akkujen keston.

Toiminnallinen yhdenvertaisuus

Kilpailu- ja kuluttaja virastossa laadittiin vuonna 2023 yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 5 §:n mukainen toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma. Viraston toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma sisältää konkreettiset toimenpiteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi vuosina 2023–2026. Suunnitelman tarkoituksena oli toimia työkaluna viraston asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Suunnitelmassa on kuvattu sitä, miten KKV viranomaisena edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäisee syrjintää yleisesti sekä miten yhdenvertaisuus toteutuu viraston toiminnassa. Viraston arvion mukaan yhdenvertaisuuden edistämisen ja syrjinnän vaarassa olevien väestöryhmien kannalta keskeisimpiä toimintoja ovat kuluttajien neuvontapalvelut sekä kuluttajille suunnattu viestintä. Yhdenvertaisuustilannetta kartoitettiin ja arvioitiin viraston sisäisillä työpajoilla sekä tarkastelemalla kuluttaja-asiakkailta saatuja asiakaspalautteita. Arviointi ja suunnittelutyössä hyödynnettiin soveltuvilta osin Finlexin Yhdenvertaisuus-sivustoa.

Viraston toiminnassa otettiin huomioon yhdenvertaisuuden toteutuminen. Virasto palveli kuluttaja-asiakkaitaan, kuten muitakin asiakkaitaan ja sidosryhmiään tasapuolisesti kaikkialla Suomessa sähköisillä palveluilla. Asiakkailla oli mahdollisuus toimittaa asiakirjoja kuluttajaneuvonnalle sähköisten kanavien ohella myös postitse tai toimittamalla niitä viraston kirjaamoon. Kaikissa palvelutilanteissa on pyritty huomioimaan erityisryhmät. Virasto huomioi yhdenvertaisuuden edistämisen myös kuluttajille suunnatussa viestinnässään. KKV huomioi saavutettavuusvaatimukset verkkopalveluissaan ja niiden hankinnassa. KKV:n verkkosivuilla keskeiset aineistot olivat saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi, mutta tarvittaessa viestitään myös muilla vierailla kielillä. Virasto on lisäksi tuottanut videoita kuluttajansuojan perusasioista suomen, ruotsin ja englannin lisäksi turkiksi, persiaksi, venäjäksi, somaliksi, arabiaksi ja farsiksi kuluttajien tietoisuuden edistämiseksi. Viraston verkkosivujen sisällöissä on pyritty selkeyteen, jotta myös mahdollisimman monet erityisryhmät pystyisivät hyödyntämään sisältöjä. Verkkosivuilla on muun muassa panostettu ymmärrettävyyteen selkeän kielen, listojen ja vaiheistuksien avulla. Viraston verkkosivuilla tarjottiin sisältöä erityisesti ikääntyneille henkilöille kyseiselle ryhmälle ominaisista haasteista, sillä ikääntyneiden haavoittuva asema kuluttajina ja siitä johtuvia erityistarpeita on tunnistettu.

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 2023 4,1 (Toteuma 2022: 4,1)

KKV:n toiminnan keskeinen periaate on se, että asiantunteva ja hyvinvoiva henkilöstö on organisaation tärkein voimavara viraston yhteiskunnallisesti tärkeiden tavoitteiden ja vaikuttavuuden saavuttamiseksi. Viraston palkkakilpailukykyä on pyritty systemaattisesti vahvistamaan muun muassa palkkausjärjestelmän tehokkaalla soveltamisella. Vuoden 2023 syksyllä käytyjen virastoeräneuvottelujen tuloksen kautta pyritään osaltaan kehittämään viraston palkkausjärjestelmää ja parantamaan palkkakilpailukykyä. 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 tekijöihin kuten yhteisöllisyyden vahvistamiseen hybridityössä, joustaviin työaikakäytäntöihin, osaamisen kehittämiseen, toimitilaratkaisuihin, työterveyshuoltoon aktiiviseen työ- ja toimintaan sekä henkilöstöetuihin.

KKV:n strategian *Panostamme henkilöstöön* -kehityshankkeen mukaisesti osaamisen kehittämistä on organisoitu ja systematisoitu viimeisien vuosien aikana tehostamalla koulutuspanosten keskittämistä ja koordinoitua. Koko viraston tasoiset koulutukset on keskitetty KKV Akatemian ja KKV Taitotalon alle. Lisäksi toiminnoittain on varattu määrärahaa ammatillista osaamista kehittäviin koulutuksiin. Henkilöstöä kannustetaan osaamisensa kehittämiseen muun muassa siten, että yksi päivä kuukaudessa on käytettävissä opiskeluun. Panostukset osaamisen kehittämiseen ja koulutukseen on nähtävissä myös VMBaron tuloksissa.

KKV Akatemiassa järjestettiin vuonna 2023 luento- ja keskustelutilaisuuksia liittyen kilpailun taloustieteeseen, EU:n oikeuskäytäntöihin ja -prosesseihin sekä käyttäytymistieteitä sivuavia lukupiirejä. Luennoitsijoina oli esimerkiksi eurooppalaisen taloustieteen kärkinimi professori Patrick Rey, joka kertoi kilpailuoikeudellisten sitoumusratkaisujen toimivuudesta ja professori Terhi-Anna Wilska, jonka luento käsitteli kuluttajien haavoittuvuuden muutosta digiympäristössä. KKV Taitotalon alla on järjestetty muun muassa kehityskeskusteluvalmennusta esihenkilöille, media- ja viestintäkoulutusta, englannin koulutusta sekä työhyvinvointiluentoja. ICTD-yksikön toimesta on järjestetty koulutusta koko henkilöstölle mm. uusiin järjestelmiin ja digitaitoihin liittyen. Vuoden 2023 aikana koko henkilöstön tiedon turvallisen käsittelyn osaamisen varmistettiin testillä, jonka suorittamista tuki vapaaehtoinen sähköinen kurssi KKV Kampus -oppimisympäristössä.

Kilpailuvastuualueen koulutuksen pääasiallisen rungon muodostavat King's College -etätutkinnot ja Richard Whishin seminaarit. Lisäksi järjestetään vuosittain kahden kuukauden harjoittelujaksoja komissiossa. Kuluttajavastuualueella järjestetään yhteistä koulutusta sekä koko vastuualueelle yhteisesti että valvonnalle ja neuvontapalveluille erikseen. Vuonna 2023 näissä keskityttiin voimaantulleiden lainsäädäntöuudistusten sekä uusien ja ajankohtaisten markkinailmiöiden koulutukseen. Eriksin järjestettiin tekniseen tutkintaan, oikeudenkäyntiosaamiseen ja tietopyyntöihin liittyvää koulutusta. Kilpailu- ja kuluttajavastuualueilla osallistutaan tapauskohtaisesti kansainvälisten organisaatioiden kokouksiin ja seminaareihin.

Taloustieteellisen analyysikapasiteetin kasvattamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota yrityskauppavalvonnassa, kartellien havaitsemisessa ja vaikutusarvioinnissa. Tämä päämäärä on huomioitu niin uusien rekrytointien kuin henkilöstön kouluttautumisen yhteydessä. KKV Akatemia järjesti vierailijaluentoja kilpailun taloustieteestä, ja KKV Taitotalossa järjestettiin ICT-klinikoita mm. tekoälyn hyödyntämisestä. Vaikutusarviointiyksikössä aloitti uusi työryhmä, jonka päämääränä on massa-aineistojen säilytyksen, versionhallinnan ja työsuunnittelun kehittäminen pilvipalveluympäristössä. Kartellien havaitsemiseen taloustieteellisiä menetelmiä hyödyntämällä suunnattuja resursseja vahvistettiin ja toiminto vakiinnutettiin.

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.

Asiantuntijoiden viestintätaitojen kehittymistä on tuettu uudella someoppaalla, jossa kerrotaan käytännönläheisesti somen hyödyntämismahdollisuuksista ja annetaan vastauksia yleisimpiin somen asiantuntijakäyttöön liittyviin kysymyksiin. Henkilöstölle on järjestetty myös valmennusta LinkedInin hyödyntämiseen. Haastatteluja antaville asiantuntijoille on järjestetty mediavalmennusta.

Vuoden 2023 sisäisessä tarkastuksessa on linkittyen viraston strategiaan ja riskienhallintaan kartoitettu yhden henkilön varassa olevia tehtäviä tavoitteena varmistaa toimintojen sujuvuus henkilöstömuutostilanteissa. Osana strategian vastuualue- ja yksikkökohtaisia toimeenpanosuunnitelmia varmistetaan riittävät sijaisjärjestelyt sekä se, että keskeinen dokumentaatio on saatavilla ja että tiedonvaihto keskeisistä asioista on säännönmukaista.

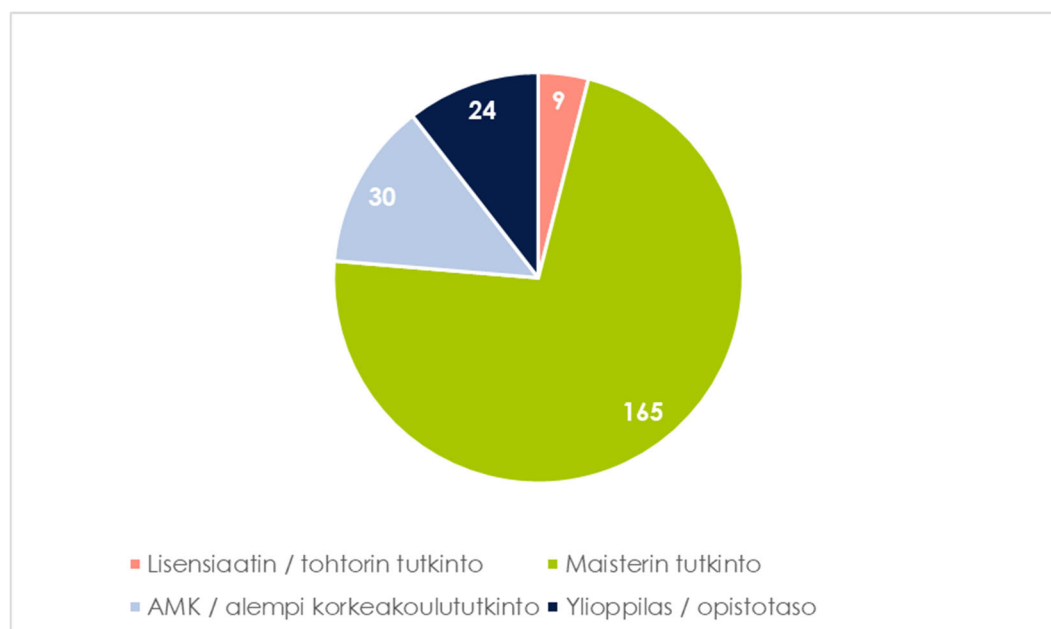
Koulutus ja osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittämisen tunnusluvut	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023
Koulutus ja kehittäminen €/htv (Tahti-raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	343	1860	1760
Koulutustasoindeksi	6,3	6,4	6,3

Strategian *Panostamme henkilöstöön* -kehityshankkeen mukainen koulutuksen systematisointi ja organisointi on nähtävissä viraston koulutuspanostuksien kehitymisessä. Koulutuksia suunnitellaan ennakoivasti osallistamalla henkilöstöä eri toiminnoista prosessiin. Koulutuksista on saatu hyvää palautetta, jota hyödynnetään jatkosuunnittelussa.

Koulutusrakenne

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 2023: >3,8, toteuma 2023: 4,01 (Toteuma 2022: 4,05)

Työhyvinvoinnin kehittyminen

Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee (VMBaro-kysely, asteikko 1–5)	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023
Työtyytyväisyysindeksi (VMBaro)	3,9	4,05	4,01
Johtajuusindeksi (VMBaro)	3,8	3,9	3,9

Yleinen työtyytyväisyys on pysynyt vakaana muutoksen ollessa marginaalinen. Johtajuusindeksi on pysynyt viime vuoden tasolla. Molemmat luvut ovat valtionhallinnon keskiarvon yläpuolella ja kokonaisuudessaan tulosta voidaan pitää varsin myönteisenä.

Virastossa päivitettiin alkuvuodesta 2023 tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2023–2024. Suunnitelmassa määritellyt tavoitteet ja niitä tukevat toimenpiteet pohjaavat marraskuussa 2022 tehtyyn henkilöstökyselyyn, jolla hankittiin tietoa koko viraston henkilöstön kokemuksista ja toiveista tasa-arvosta ja yhdenvertaisesta kohtelusta. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyn vastauksissa annettiin runsaasti hyvää palautetta yleisestä yhdenvertaisuustilanteesta virastossa. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman tarkoitus on tehdä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyötä luonteva ja näkyvä osa viraston toimintaa työyhteisönä. Suunnitelman tavoitteena on syrjimätön ja hyvinvoiva yhteisö, jossa ihmisten erilaisuus nähdään voimavarana, joka tosiasiallisesti ja aktiivisesti edistää ihmisten yhdenvertaisuutta ja jossa puututaan epäkohtiin. Seuraava kysely tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta virastossa ja tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman päivitys tehdään syksyllä 2024. Palkkausta koskeva tilastointi ja työilmapiiritutkimus tehdään kuitenkin vuosittain. Virastolla on nimetty tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusvastaava, joka seuraa suunnitelman toimenpiteiden toteutumista. Viraston rekrytointien hakuilmoituksiin lisättiin vuonna 2023 monimuotoisuuslauseke, jonka mukaan arvostamme työyhteisössämme yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta. Virastossa myös otettiin käyttöön pääosin sukupuolineutraalit virkanimikkeet vuoden 2023 syksyllä. Uusien virkahenkilöiden perehdytyspäiviin vuonna 2023 sisältyi osio tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta viraston toiminnassa, syrjintäkielloista ja käyttäytymisestä työpaikalla. Tavoitteena oli lisätä tietoisuutta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioista sekä antaa viesti siitä, että työnantaja suhtautuu näihin teemoihin vakavasti ja pitää niitä merkittävinä.

KKV:n tulokset pääkohdittain verrattuna edellisiin vuosiin ja valtionhallintoon (VMBaro-kysely, asteikko 1–5)	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Valtio 2023
Esimiestyö ja johtaminen	3,88	3,99	3,98	3,49
Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet	4,09	4,24	4,19	4,02
Palkkaus	3,22	3,32	3,20	3,01
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	3,77	3,98	3,99	3,71
Työyhteisön toimintakulttuuri	4,21	4,37	4,32	4,05

Työ- ja toimintaympäristö	3,97	4,08	4,07	3,81
Vuorovaikutus ja viestintä	3,76	3,98	3,91	3,57
Työnantajakuva ja arvot	4,12	4,29	4,25	3,92
Kokonaistyytyväisyysindeksi	3,90	4,05	4,01	3,70

Työtyytyväisyyskyselyn osa-aluekohtaisissa tuloksissa on yhtä lukuun ottamatta marginaalista laskua edellisvuoteen verrattuna. Tulokset ylittivät kuitenkin kaikilla osa-alueilla valtionhallinnon keskiarvon. Palkkauksen osa-alue saa heikoimmat arviot. Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet, työyhteisön toimintakulttuuri sekä työnantajakuva ja arvot saavat puolestaan korkeat arviot. VMBaron avovastauksista heijastuu henkilöstön kokemus oman ja viraston työn yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta ja merkittävyydestä. VMBaron tulokset on käyty johtoryhmässä, vastuualueilla ja yksiköissä kehitystoimenpiteiden tunnistamiseksi.

Kokonaistyytyväisyyttä on kuluneen vuoden aikana tuettu strategian mukaisesti. Virastolle strategiassa vahvistetut arvot yhdessä saavuttaminen, riippumattomuus ja vastuullisuus läpäisevät kaikkea viraston toimintaa ja ovat aktiivisessa käytössä johtamistyössä sekä haastavissa päätöksentekotilanteissa.

Kehitämme johtamista -strategiahankkeessa järjestettiin viraston johtajille ja päälliköille 360-arviointien pohjalta koulutusta työn organisoinnista ja valmentavasta johtamisesta. Tilaisuuksien avulla edistetään myös esihenkilöiden keskinäistä verkostoitumista. Lisäksi vastuualueilla ja yksiköissä laadittiin ja toteutettiin tehtäväkohtaisia hankkeita prosessien, roolien ja vastuiden selkeyttämiseksi. Ajankäytön hallinnan avuksi laadittiin koko henkilöstön käyttöön vinkkejä kokousten tehostamiseksi.

Panostamme henkilöstöön -strategiahankkeen painopistealueita ovat olleet muun muassa viraston perehdytysprosessin kehittäminen, henkilöstön osaamisen kehittämiseen panostaminen KKV Akatemian ja KKV Taitotalon alla sekä yhteisöllisyyden ja työhyvinvoinnin vahvistaminen.

Hyödynnämme digitaalisuutta -strategiahankkeen kaikilla kolmessa osakokonaisuudessa edettiin vuoden aikana. Tiedon löydettävyyttä edistettiin kehittämällä KKV:n verkkosivujen hakutoimintoa aiempien päätösten ja ratkaisujen löydettävyyden parantamiseksi. Lisäksi toteutettiin sisäisen hakutyökalun kilpailutus ja työkalun käyttöönotto käynnistyi.

KKV:n massadatakyyvykkyysien rakentamisessa saavutettiin virstanpylväs, kun ensimmäiset virtuaalikoneet siirtyivät aktiiviseen tuotantokäyttöön uudessa pilvipohjaisessa laskentaympäristössä. Lisäksi toteutettiin kokeilujen kautta kehittyneen ympäristön vakiointi Valtorin pilvipohjaisen laskentaympäristöön rakennettujen analyysi- ja raportointikyyvykkyysien avulla.

Työtä helpottavien digitaalisten työvälineiden käyttöönottoa tukivat vuoden aikana järjestetyt ICT-koulutukset ja eri yksiköiden sisällä tehty parhaiden käytäntöjen jakaminen. Tietoturvallisen työtilan rakentaminen salassapitoarvioinnin tueksi eteni keväällä tehdyn kahden soveltuvuusselvityksen ja syksyllä julkaistun tietopyynnön kautta. Näiden myötä hankittava kokonaisuus tarkentui ja hankinta on tarkoitus toteuttaa neuvottelumenettelynä vuoden 2024 aikana.

Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä -kehityshankkeessa on tuettu ja kannustettu asiantuntijaviestintää somessa päivittämällä someopas ja tarjoamalla valmennusta LinkedIn käyttöön. Intraa on kehitetty henkilöstökyselyssä saatujen palautteiden pohjalta ja muun muassa hakutoimintoja on kehitetty tiedon löydettävyyden parantamiseksi.

Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023
Sairauspoissaolot, htpv/htv	3,7	6,9	6,8
Työterveyshuolto €/htv	518	551	546

Työterveyshuollon kustannukset ovat tavanomaisella tasolla.

Henkilöstörakenteen muutokset

Henkilöstörakenteen tunnusluvut	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023
Henkilötyövuodet (TAE) * Tavoite 2023: 229,5	223,5	224,1	231,5
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	225 (142/83)	233 (148/85)	236 (147/89)
Henkilöstön keski-ikä	44,4	43,4	43,2
Lähtövaihtuvuus -%	8,9	9,7	5,7

*Tahti-järjestelmän htv on 231,5 ja Kiekun jakopalkkalaskennan mukainen htv on 231,4.

Rahoitus

Määrärahat	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Toteuma 2023
TEM:n rahoitus 32.01.06. (srm 2 V) (1 000 €) (TAE)	17 990	18 913	19 846	20 421

Vuoden 2023 talousarvioesityksen mukainen henkilötyövuositavoite 229,5 htv toteutui suunnitellusti 231,5 htv:n suuruisena (+0,9 % tavoitteeseen verrattuna). Virastossa on ollut edellisen tilikauden tapaan useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoaltaan 4–8 kuukautta ja ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden. Viraston henkilötyövuosia sekä niiden jakaantumista päätoimintoryhmittäin on käsitelty luvussa 1.4 Toiminnan tehokkuus ja taloudellisuus.

Lähtövaihtuvuus on laskenut normaalin kausivaihtelun johdosta vertailuvuodesta ja jakaantuu melko tasaisesti viraston sisällä. Uusia virkahenkilöitä tuli virastoon vuoden aikana 14, joista 2 vakituisiin ja 12 määräaikaisiin virkasuhteisiin. Määräaikaiset ovat joko sijaisia, avoimen viran hoitajia, osallistuvait projektiin tai toimivat ruuhka-apuna.

Virastossa on systemaattisesti panostettu korkeakouluharjoittelijoiden rekrytointiin. Vuoden 2023 aikana aloitti 37 korkeakouluharjoittelijaa, joista kuusi jatkoi harjoittelun jälkeen määräaikaisessa virkasuhteessa.

Korkeakouluharjoittelu edistää KKV:n ja korkeakoulujen yhteistyötä. Korkeakouluharjoittelu toimii osittain myös rekrytointikanavana uusille asiantuntijoille, sillä korkeakouluharjoittelijat hakevat ajoittain sijaisuuksia tai valmistuttuaan avoimia virkoja. Tämä tukee osaltaan asiantuntijaurapolkuja

valtiolla. Lähtöhaastatteluissa tulee usein esiin opiskelijoiden tyytyväisyys harjoittelujaksoihin, mikä vaikuttaa positiivisesti myös viraston työnantajakuvaan. Korkeakouluharjoittelijat lisäävät osaltaan myös henkilöstörakenteen monimuotoisuutta.

Viraston henkilöstön keski-ikä oli vuoden päättyessä 43,2 vuotta.

1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI

1.7.1 Rahoituksen rakenne

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2023 oli 19,846 M€, sisältäen 546 000 euroa toisesta lisätalousarvioesityksestä 21.9.2023. Lisätalousarvio koski palkkausten tarkistuksia yleiskorotuksen ja huhtikuussa 2023 maksetun kertaerän johdosta. Edelliseltä vuodelta siirtyvä määräraha oli 1 529 006,88 euroa.

Tuottoja saatiin yhteensä 550 276,67 euroa. Tuotot koostuvat pääosin yhteisrahoitteisen toiminnan tuotoista Euroopan kuluttajakeskus -hankkeesta 352 216,07 euroa, sekä lounaskortin omavastuuosuudesta 120 117,48 euroa, mikä kirjataan muiden tuottojen tilille. Yhteistoiminnan kustannusten korvauksia on laskutettu työ- ja elinkeinoministeriöltä 50 000 euroa.

1.7.2 Talousarvion toteutuminen

11.19.09. Muut verotulot (tuloarvio)

Matkapalveluyhdistelmien tarjoajien valvonta- ja maksukyvyyttömyyssuojamaksut 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 maksukyvyyttömyyssuojamaksusta perusteella. Kertomusvuonna tiin saldo on 644 468,06 euroa. Kilpailu- ja kuluttajavirasto veloittaa vakuusrekisteriin merkityiltä matkanjärjestäjiltä vuotuisen valvontamaksun ja maksukyvyyttömyyssuojamaksun, joka tuloutetaan maksuperusteen mukaisesti. Tilinpäätöshetkellä reskontrassa avoimeksi jääneen saldon osuus poistetaan tuotoista ja tuloutetaan aina seuraavalle tilikaudelle. Tilikaudella 2023 avoimeksi saatavaksi per 31.12.2023 jäänyt vakuusvalvontalaskutus on 28 176,36 euroa. Vertailuvuonna laskutuksesta per 31.12.2022 avoimena saatavana oli 68 134,65 euroa.

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

Valtion vuoden 2023 talousarviossa myönnetty nettomääräraha, toinen lisätalousarvio (21.9.2023) 546 000 euroa huomioiden, oli 19,846 M€. Edelliseen vuoteen verrattuna, vertailuvuoden lisätalousarviot huomioiden, määräraha oli 750 000 euroa edellistä vuotta suurempi. Muutos koostuu käytännössä yleiskorotuksista johtuvista palkkausten tarkistuksista.

Lisämäärärahaa on toisaalta saatu kilpailu- ja kuluttajapolitiikan vahvistamiseen 150 000 euroa ja kilpailulain yrityskauppavalvonnan soveltamisalan laajentamiseen 300 000 euroa, mutta määrärahoja on myös vähennetty harmaan talouden ohjelman päättymisen johdosta 100 000 eurolla, sekä uudelleenkohdennuksella momentille 32.01.10. digitalisaation kehittäminen, 100 000 eurolla. Lisäksi on tehty JTS-miljardin tuottavuussästä, toimitilasästä sekä matkustussästä, joista vähennys 220 000 euroa. Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 1 529 006,88 euroa vuodelle 2023. Päättäneeltä tilikaudelta siirtyy 953 992 euroa vuodelle 2024 siirtomäärärahan pienentyessä 575 014,88 eurolla.

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

421.32.01.01.4. Hallinnonalan tuottavuusmääräraha (tilijaottelu)

Virastolle ei osoitettu TEM:n hallinnonalan tuottavuusmäärärahaa vuonna 2023. Vertailuvuonna työ- ja elinkeinoministeriön päätöksellä 24.10.2022 virastolle myönnettiin ministeriön vuodelta 2021 siirtynyt määräraha 138 000 euroa Kilpailu- ja kuluttajaviraston asiointijärjestelmän uudistukseen ja käyttöönottoon. Määräraha käytettiin varainhoitovuoden 2022 aikana.

32.01.10. Digitalisaation kehittäminen (siirtomääräraha 3 V)

32.01.10.07. Hallinnonalan digitalisaation kehittäminen (tilijaottelu)

Kertomusvuonna viraston massadatakyvykkydet hankkeeseen osoitettiin työ- ja elinkeinoministeriön jakopäätöksillä 28.6.2023 ja 27.11.2023 digitalisaation kehittämisen määrärahaa yhteensä 345 500 euroa. Rahoituksesta siirtyy 171 318,31 euroa vuodelle 2024. Vertailuvuonna ministeriön päätöksellä 24.10.2022 virastolle myönnettiin digitalisaation kehittämismäärärahaa 86 000 euroa Kilpailu- ja kuluttajaviraston asiointijärjestelmän uudistukseen ja käyttöönottoon. Tämä määräraha käytettiin varainhoitovuoden 2022 aikana.

32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 V)

Momentille on myönnetty vuoden 2023 talousarviossa 400 000 euroa, samoin kuin vertailuvuotena. Momenttia ei ole käytetty tilikautena 2023–2021. Kertomusvuoden lopussa vanhentunut, 2021 vuoden määräraha on peruutettu, ja tilikaudelle 2024 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 (arvionmääräraha)

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 kuitenkaan ole tarvittu vertailuvuoden 2022 aikana. Vuoden 2023 talousarvioesityksestä momentti on poistettu.

32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset (arvionmääräraha)

Arvionmäärärahaa ei ole käytetty varainhoitovuoden aikana, eikä myöskään vertailuvuonna 2022.

1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan tuotot

Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat hieman odotettu isompina. Tuotot koostuivat Euroopan kuluttajakeskuksen EU-rahoitusosuudesta. Tilikaudelle tuotoksi kohdistuu kaksivuotisen sopimuksen ennakkomaksu 35 % komission rahoitusosuudesta laskettuna, sekä kaksivuotisen sopimuskauden 2022–2023 interim payment niminen sopimuskauden tasausmaksu, mikä täydentää hankkeen ennakkomaksut 90 %:iin entisen 75 %:n sijasta. Euroopan kuluttajakeskuksen komission maksuaikataulumuutoksia on kuvattu myös luvussa 1.4.3.

Luvussa 1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus, sekä tilinpäätöksen liitteessä 1 on kerrottu matkavakuusvalvonnan laskutuksesta varainhoitovuoden aikana. Laskutuksesta jäi per 31.12.2023 avoimeksi myyntisaamisiin noin 28 000 euroa, mikä tuloutuu maksuperusteen mukaisesti vasta vuoden 2024 aikana, kun laskut maksetaan viraston tilille. Vuodelta 2022 tuloutettiin vuodelle 2023 vastaavasti noin 68 000 euroa vertailuvuoden maksamatonta saldoa.

Lounaskortin palkasta perittävä omavastuuosuus 75 %, joka kertomusvuonna oli 120 117,48 euroa, kirjataan tilille 39890000. Vastaava erä oli vertailuvuonna 95 608,98 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 21 miljoonaa euroa (2022: 19,4 M€) ennen rahoitus- ja satunnaisia kuluja. Kiekun jakopalkkaraportoinnin mukainen henkilöstön määrä kasvoi 223,4 htv:stä 231,4 htv:hen, lisäystä 8 henkilötyövuotta.

Tuotto- ja kululaskelma TOIMINNAN KULUT	2023	2022	muutos €	muutos %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	73 824	73 728	96	0,1 %
Henkilöstökulut	17 045 805	15 695 355	1 350 451	8 %
Vuokrat	1 078 933	1 094 154	-15 221	-1 %
Palvelujen ostot	2 868 931	2 602 857	266 075	9 %
Muut kulut	289 434	214 493	74 941	26 %
Valmistus omaan käyttöön (-)	-519 459	-423 365	-96 094	18 %
Poistot	249 387	192 089	57 298	23 %
	21 086 856	19 449 311	1 637 545	8 %

Aineet, tarvikkeet ja tavarat, ostot tilikauden aikana -ryhmässä ei tapahtunut olennaisia muutoksia tilikaudella saldon ollessa vertailuvuoden tapaan noin 74 000 euroa. Tiliryhmään kuuluvia tilejä ovat muun muassa arvoltaan vähäiset koneet ja kalusteet, toimistotarvikkeet, kirjat, lehdet ja muut painotuotteet ja tarvikkeet.

Henkilöstökulut olivat tilikaudella 17,045 milj. euroa, kasvua 8 %, vertailuvuoden 15,695 miljoonasta noin 1,35 miljoonaa euroa. Luvut sisältävät lomapalkkavelan muutoksen. Lomapalkkavelka sivukuluineen kasvoi 242 142,21 euroa.

Vuokrat -tiliryhmän kulut ovat pienentyneet 1 %:n verran, noin 15 000 euroa. Vuokriin on tehty vuoden 2023 alusta 6,5 %:n suuruinen indeksikorotus ja Helsingin päätoimipisteestä Lintulahdenkujalla on irtisanottu osa 6. kerroksen toimitilasta 1.7.2023 alkaen.

Palvelujen ostot -tiliryhmän tapahtumia tulee tarkastella yhdessä Valmistus omaan käyttöön -rivin kanssa. Viraston massadatakyvykkyydet-hankkeen sekä asiointijärjestelmän jatkokehittämisen käyttöomaisuusaktivoinnin kulut, 519 459 euroa sisältyvät palvelujen ostot kuluryhmän tileille, mutta ovat huomioituna kredit merkkisenä Valmistus omaan käyttöön tilillä 47000000. Nettona mainituilla riveillä on lisäystä 169 981 euroa vertailuvuodesta. Tämän lisäys johtuu vertailuvuotta isommista investoinneista (+ 96 094 €) sekä hieman yli 70 000 euron verran isommista palveluostoista.

Muut kulut -ryhmän saldo kasvoi noin 75 000 euroa eli 26 %. Ryhmän matkustuskulut olivat kertomusvuonna isommat, kuin vertailuvuonna: 180 600,04 euroa (2022: 104 801,61 euroa).

1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 1 212 700,27 euroa, kun se edellisenä vuonna oli 895 925,33 euroa. Taseen loppusumma kasvoi 316 774,94 euroa (35 %).

Taseen vastaavaa-puolella aineettomien käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvo kasvoi 301 599,22 eurolla (41 %), ollen 1 040 517,28 euroa. Kertomusvuonna tehtiin edellisen tilikauden tapaan viraston asiointijärjestelmä-investointeja. Uusista investoinneista osa oli keskeneräisenä tilinpäätöshetkellä. Lisäksi virastossa käynnistyi vuonna 2023 digitalisaation kehittämisen hanke, massadatakyvykkyydet-

kokonaisuus, jonka arvo taseessa per 31.12.2023 oli 174 181,69 euroa. Uudet aineettomat aktivoinnit olivat yhteensä 519 459 euroa.

Aineelliset hyödykkeet tase-erä pieneni kalusteista tehtyjen poistojen myötä, yhteensä 46 069,26 euroa eli 44 % vertailuvuodesta. Kalusteiden tase-arvo per 31.12.2023 on 58 884,08 euroa.

Lyhytaikaiset saamiset olivat kertomusvuonna 113 510,24, vertailuvuoden saldon ollessa 52 270,06 euroa. Vuonna 2023 myyntisaamistili sisälsi enemmän kertaluonteisia valtiokonsernin sisäisiä eriä.

Taseen vastattavaa-puolelle kuuluvat valtion pääoma sisältäen edellisten tilikausien pääoman muutokset, yhteensä -3 129 430,81 euroa, sekä lyhytaikainen vieras pääoma, yhteensä 4 342 131,08 euroa.

Ostovelat pienenivät 36 686,32 eurolla saldon ollen kertomusvuonna 444 400,60 euroa. Tilinpäätöshetkellä avoimena olevien ulkoisten ja valtiokonsernin sisäisten laskujen määrässä on tavanomaista vuotuista vaihtelua.

Siirtovelat kasvoivat 228 469,35 euroa ja saldo oli kertomusvuonna 3 225 790,07 euroa. Siirtovelkojen kasvu johtuu pääosin lomapalkkavelan muutoksesta, mikä kasvoi 242 142,21 eurolla.

1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

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

Arviointi- ja vahvistuslausuma perustuu KKV:n johdon tekemään itsearviointiin 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.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin alkuvuodesta 2024. Arviointi tehtiin käyttäen valtiovarain controller –toiminnon suosittelemaa sisäisen valvonnan arviointikehikkoa, joka perustuu pitkälti hyväksyttyyn viitekehykseen (COSO). Arviointikehikko on työkalu, jonka avulla virasto voi arvioida viraston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa. Arviointikehikossa on viisi arviointialuetta: ohjausympäristö, riskien arviointi, valvontatoimenpiteet, tieto ja viestintä sekä seurantatoimenpiteet. Arvioinnin suoritti viraston ylin johto. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin eri menetelmällä edellisiin vuosiin verrattuna, eikä itsearvioinnin tulokset ole siten vertailukelpoisia edellisten vuosien tuloksiin.

Arvioinnin tuloksen perusteella voidaan todeta, että erityisesti viraston ohjausympäristöön sekä tietoon ja viestintään liittyvät periaatteet toimivat virastossa vahvasti ja niiden osalta sisäisen valvonnan arvioidaan olevan asianmukaisesti järjestetty eikä toiminnassa ole havaittu puutteita. Myös valvonta- ja seurantatoimenpiteitä koskevien periaatteiden osalta sisäisen valvonnan katsotaan olevan pääosin asianmukaisesti järjestetty yksittäisiä havaittuja puutteita lukuun

ottamatta. Eniten kehitettävää itsearvioinnin perusteella katsotaan olevan riskien arviointia koskeissa periaatteissa. KKV:n riskienhallintaa on kehitetty viime vuosina aktiivisesti, mutta riskienhallintamenettelyissä nähdään edelleen parantamisen tarvetta. Viraston päivitetty riskienhallintapolitiikka tuli voimaan 1.1.2014. Riskienhallintamenettelyjen vahvistamista kehitetään edelleen vuonna 2024.

Viraston sisäinen tarkastaja suoritti sisäisen tarkastuksen viraston yhden hengen varassa olevista tehtävistä ja niiden riskienhallinnasta vuoden 2024 tammikuussa. Sisäinen tarkastus kartoitti viraston yhden henkilön varassa olevat tehtävät ja niitä koskevat riskit viraston toiminnan kannalta. Sisäinen tarkastus selvitti, ovatko käytössä olevat riskienhallintatoimenpiteet asianmukaisia ja riittäviä yhden henkilön varassa olevien tehtävien aiheuttamien riskien hallitsemiseksi. Henkilöresurssien riittävyys määrältään ja osaamiseltaan on tunnistettu yhdeksi keskeiseksi KKV:n riskiksi erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa tehtäviä on yksittäisen henkilön varassa. Yhden henkilön varassa oleva tehtävä tai toiminto voi muodostaa riskin, mikäli henkilö esimerkiksi irtisanoutuu yllättäen eikä riskienhallinta tällaisten tilanteiden varalle ole riittävää. Kaikissa yksiköissä ja vastuualueilla yhden henkilön varassa olevia tehtäviä tai toimintoja tunnistettiin useita. Jokaiseen tunnistettuun yhden henkilön varassa olevaan tehtävään tai toimintoon oli kuitenkin olemassa useita riskienhallintakeinoja. Tilanne yhden henkilön varassa olevista tehtävistä ja toiminnoista todettiin olevan riskienhallinnan osalta hyvä, sillä riskit on hyvin tunnistettu, kuvattu ja riskienhallintakeinoja on arvioitu ja toimeenpantu jokaisen tehtävän osalta. Sisäinen tarkastus suosittelee kuitenkin kehittämään edelleen sijaisjärjestelyitä. Sisäinen tarkastus suosittelee myös, että yksikön päälliköt ja vastuualueen ylläjohtajat tarkastelevat yhden henkilön varassa olevia toimintoja ja niiden riskienhallintaa säännöllisesti ja aina silloin, kun henkilöstössä tai tehtävissä tapahtuu arviointiin vaikuttavia muutoksia. Esimerkiksi toimintoja koskevan dokumentointi ja ohjeistus on syytä pitää ajan tasalla.

Viraston osaamisen kehittämisen osalta panostettiin henkilöstön ICT- ja digitaitojen kehittämiseen. Henkilöstölle järjestettiin tiedon turvallisen käsittelyn verkkokurssi, joka sisälsi myös lopputentin. Kurssi oli pakollinen koko henkilöstölle ja sen voidaan arvioida parantavan henkilöstön osaamista viraston salassa pidettävien ja turvaluokiteltujen tietojen turvallista käsittelyssä ja näin parantavan tältä osin myös tietoturvaan koskevaa sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Virasto otti vuoden 2023 keväällä käyttöön sisäisen ilmoituskanavan organisaatiossa havaituista väärinkäytöksistä ilmoittamiseen. Ilmoituskanavasta viestittiin henkilöstölle. Ilmoituskanava perustuu niin kutsuttuun ilmoittajansuojelulakiin (1171/2022). Ilmoituksia virastossa havaituista väärinkäytöksistä ei ole tullut.

VMBaro työtyytyväisyyskyselyn tulokset pysyivät hyvin samanlaisina kuin vuonna 2022. KKV:n tulokset ovat kaikilla osa-alueilla valtion keskiarvoa paremmat. KKV panostaa edelleen tiedon jakamisen ja oikea-aikaiseen sisäiseen viestintään, hybridityötä tukeviin laitteisiin ja järjestelmiin, töiden priorisointiin sekä yhteisöllisyyden parantamiseen hybridityössä.

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 2023.

1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2023 havaittuja väärinkäytöksiä.

1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot

Vuonna 2023 ei ole ollut takaisinperintöjä.

2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA
Kilpailu- ja kuluttajaviraston talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi		Tilinpäätös 2022	Talousarvio 2023 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2023	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteuma %
11.	Verot ja veronluonteiset tulot	425 572,34	646 806	646 806,31	0,00	100
11.04.01.	Arvonlisävero	465,60	2 338	2 338,25	0,00	100
11.19.09.	Muut verotulot	425 106,74	644 468	644 468,06	0,00	100
12.	Sekalaiset tulot	400 348,36	400 348	400 348,36	0,00	100
12.39.04.	Siirrettyjen määrärahojen peruutukset	400 000,00	400 000	400 000,00	0,00	100
12.39.10.	Muut sekalaiset tulot	348,36	348	348,36	0,00	100
Tuloarviotilit yhteensä		825 920,70	1 047 155	1 047 154,67	0,00	100

Päälukon, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji		Tilinpäätös 2022	Talousarvio 2023 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2023 määrärahojen		Tilinpäätös 2023	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
				käyttö 2023	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2023	Käyttö vuonna 2023 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32.	Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala	19 974 930,04	20 987 441	19 462 131,11	1 525 310,31	20 987 441,42	0,00	2 329 006,88	22 920 506,88	20 595 196,57	1 925 310,31
32.01.06.	Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (S2)	19 096 000,00	19 846 000	18 892 008,00	953 992,00	19 846 000,00	0,00	1 529 006,88	21 375 006,88	20 421 014,88	953 992,00
32.01.10.	Digitalisaation kehittäminen (S3)	86 000,00	345 500	174 181,69	171 318,31	345 500,00	0,00		345 500,00	174 181,69	171 318,31
	32.01.10.07. Hallinnonalan digitalisaation kehittäminen	86 000,00	345 500	174 181,69	171 318,31	345 500,00	0,00		345 500,00	174 181,69	171 318,31
32.01.29.	Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)	392 930,04	395 941	395 941,42		395 941,42	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
Määrärahatilit yhteensä		19 974 930,04	20 987 441	19 462 131,11	1 525 310,31	20 987 441,42	0,00	2 329 006,88	22 920 506,88	20 595 196,57	1 925 310,31

3. TUOTTO- JA KULULASKELMA

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuotto- ja kululaskelma

	1.1.2023-31.12.2023		1.1.2022-31.12.2022	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	5 705,00		8 520,00	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	6 937,78		5 090,84	
Muut toiminnan tuotot	<u>537 633,89</u>	550 276,67	<u>432 448,90</u>	446 059,74
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	73 823,77		73 728,11	
Henkilöstökulut	17 045 805,44		15 695 354,58	
Vuokrat	1 078 932,67		1 094 154,14	
Palvelujen ostot	2 868 931,45		2 602 856,50	
Muut kulut	289 434,24		214 493,26	
Valmistus omaan käyttöön (-)	-519 459,20		-423 365,07	
Poistot	<u>249 387,41</u>	-21 086 855,78	<u>192 089,47</u>	-19 449 310,99
JÄÄMÄ I		-20 536 579,11		-19 003 251,25
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	1 155,43		4,23	
Rahoituskulut	<u>-36,78</u>	1 118,65	<u>0,00</u>	4,23
SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT				
Satunnaiset tuotot	0,00		16 663,05	
Satunnaiset kulut	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>-13 820,00</u>	<u>2 843,05</u>
JÄÄMÄ II		-20 535 460,46		-19 000 403,97
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Siirtotalouden kulut paikallishallinnolle pl. hyvinvointialuehallinto	<u>46 000,00</u>	<u>-46 000,00</u>	<u>46 000,00</u>	<u>-46 000,00</u>
JÄÄMÄ III		-20 581 460,46		-19 046 403,97
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Verot ja veronluonteiset maksut	644 468,06		424 161,74	
Perityt arvonlisäverot	2 338,25		465,60	
Suoritettut arvonlisäverot	<u>-395 941,42</u>	<u>250 864,89</u>	<u>-392 930,04</u>	<u>31 697,30</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-20 330 595,57</u>		<u>-19 014 706,67</u>

4. TASE
Kilpailu- ja kuluttajaviraston tase

	31.12.2023		31.12.2022	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET Sijoitukset				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Muut pitkävaikutteiset menot	928 230,02		738 918,06	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>112 287,26</u>	1 040 517,28	<u>0,00</u>	738 918,06
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Kalusteet	<u>58 884,08</u>	<u>58 884,08</u>	<u>104 953,34</u>	<u>104 953,34</u>
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET Sijoitukset YHTEENSÄ		1 099 401,36		843 871,40
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	50 668,96		3 119,40	
Siirtosaamiset	61 965,15		47 423,55	
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>876,13</u>	113 510,24	<u>1 727,11</u>	52 270,06
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kirjanpitoyksikön menotilit	<u>-211,33</u>	<u>-211,33</u>	<u>-216,13</u>	<u>-216,13</u>
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ		113 298,91		52 053,93
VASTAAVAA YHTEENSÄ		<u>1 212 700,27</u>		<u>895 925,33</u>

	31.12.2023		31.12.2022	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01		-603 873,01	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-2 602 157,04		-2 419 542,18	
Pääoman siirrot	20 407 194,81		18 832 091,81	
Tilikauden tuotto-/kulujaama	<u>-20 330 595,57</u>	-3 129 430,81	<u>-19 014 706,67</u>	-3 206 030,05
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Ostovelat	444 400,60		481 086,92	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	323 950,41		294 377,84	
Edelleen tilittettävät erät	347 990,00		326 672,37	
Siirtovelat	3 225 790,07		2 997 320,72	
Muut lyhytaikaiset velat	<u>0,00</u>	<u>4 342 131,08</u>	<u>2 497,53</u>	<u>4 101 955,38</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ		4 342 131,08		4 101 955,38
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		<u>1 212 700,27</u>		<u>895 925,33</u>

5. LIITETIEDOT

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

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2023 aikana.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto veloittaa vakuusrekisteriin merkityiltä matkanjärjestäjiltä vuotuisen valvontamaksun ja maksukyvyttömyyssuojamaksun. Vakuusvalvontalaskutus on veronluonteista tuloa, joka tuloutetaan maksuperusteen mukaisesti momentille 11.19.09. Muut verotulot. Vertailuvuonna 2022 laskutuksesta oli per 31.12.2022 avoimena saatavana 68 134,65 euroa, mikä on tällöin kirjattu tilinpäätöksessä pois tuotoista siirtosaamistilille ja tuloutettu tilikaudelle 2023. Vastaavasti kertomusvuonna 2023 avoimeksi saatavaksi per 31.12.2023 jäänyt vakuusvalvontalaskutuksen osuus, 28 176,36 euroa, on poistettu tuotoista ja kirjattu siirtosaamisiin.

Työ- ja elinkeinoministeriön jakopäätöksillä 28.6.2023 ja 27.11.2023 virastolle osoitettiin momentilta 32.01.10.07. Digitalisaation kehittäminen määrärahaa yhteensä 345 500 euroa viraston massadatakyykytykset hankkeelle.

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

Varainhoitovuoden tiedot vuodelta 2023 ovat olennaisilta osin vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa. Kirjanpitoyksikkö ei ole tehnyt aikaisempiin vuosiin kohdistuvia korjauksia. Varainhoitovuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

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

Momentin numero ja nimi		Tilinpäätös 2022	Talousarvio 2023 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2023 määrärahojen		Tilinpäätös 2023	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
				käyttö vuonna 2023	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2023	Käyttö vuonna 2023 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32.01.06.	Bruttomenot	19 557 433,66		19 447 591,74		20 401 583,74				20 976 598,62	
Kilpailu- ja kuluttajaviraston	Bruttotulot	461 433,66		555 583,74		555 583,74				555 583,74	
toimintamenot (nettob)	Nettomenot	19 096 000,00	19 846 000	18 892 008,00	953 992,00	19 846 000,00	0,00	1 529 006,88	21 375 006,88	20 421 014,88	953 992,00

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 3: arviomäärärahojen ylitykset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 3.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat

Päälukon ja tilijaoittelun numero ja nimi	Peruutettu	
	Tilijaoittelu	Yhteensä
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala		400 000,00
Vuosi 2021		400 000,00
32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (Siirtomääräraha 3v)	400 000,00	
Päälukat yhteensä		400 000,00
Vuosi 2021		400 000,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

	2023	2022
Henkilöstökulut	14 139 645,39	13 012 791,21
Palkat ja palkkiot	13 935 441,98	12 921 510,85
Tulosperusteiset erät	7 623,00	7 474,00
Lomapalkkavelan muutos	196 580,41	83 806,36
Henkilösivukulut	2 906 160,05	2 682 563,37
Eläkekulut	2 628 331,40	2 425 784,81
Muut henkilösivukulut	277 828,65	256 778,56
Yhteensä	17 045 805,44	15 695 354,58
Johdon palkat ja palkkiot, josta	489 585,05	467 461,72
- tulosperusteiset erät	7 623,00	7 474,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00
Johto	0,00	0,00
Muu henkilöstö	0,00	0,00

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 6.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 7.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 8.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 9: Talousarviotaloudesta annetut lainat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 9.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 10.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 11.

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

Muut monivuotiset vastuut

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

€	Talousarvio- menot 2023	Määräraha- tarve 2024	Määräraha- tarve 2025	Määräraha-tarve 2026	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 101 142,02	1 042 808,28	0,00	0,00	0,00	1 042 808,28

Muulla kuin valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarvio- menot 2023	Määräraha- tarve 2024	Määräraha- tarve 2025	Määräraha-tarve 2026	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
---	----------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------	----------------------------------	---------------------------------

...

Muut sopimukset ja sitoumukset yhteensä

Muut monivuotiset vastuut yhteensä	1 101 142,02	1 042 808,28	0,00	0,00	0,00	1 042 808,28
------------------------------------	--------------	--------------	------	------	------	--------------

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 13.

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 14: Taseeseen sisällymättömät 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.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 18: Kilpailullisen toiminnan tuloslaskelma sekä kuvaus kustannuslaskennan periaatteista

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 18.

6. ALLEKIRJOITUS

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 29. päivänä helmikuuta 2024.

Kirsi Leivo
pääjohtaja

Kirjanpitoyksikön tilintarkastuksesta vastaa Valtiontalouden tarkastusvirasto, joka antaa tarkastuksesta tilintarkastuskertomuksen.