
KULUTTAJALIITTO

KONSUMENTFÖRBUNDET

VUOSIKERTOMUS 2016



#kuluttajaliitto
 #syöhyvää #hävikkiviikko
 #suomiareena
 #apteekit #kuluttaja
 #uusisuunta
 #kilpailu
 #KuluttajatKoolla
 #hävikkilupaus



PÄÄSIHTEERIN KATSAUS VUOTEEN

Vuosi 2016 oli jälleen täynnä aktiivista toimintaa ja kuluttajien edunvalvontaa. Kuten tämä vuosikertomus tarkemmin esittelee, esimerkiksi aktiivinen kannanotto sähkönsiirtohintojen kohtuuttomiin korotuksiin (case Caruna), mediakynnyksen moninkertaisesti ylittänyt liiton apteekkipaneeli SuomiAreenassa, useat hintavertailut sekä Hävikkiviikko ovat kaikki yksittäisiä menestyksekkäitä osoituksia siitä, että Kuluttajaliitto toimillaan pystyy vaikuttamaan yhteiskunnalliseen keskusteluun ja sitä kautta ajan kanssa myös kuluttajien ja päättäjien asenteisiin, mielipiteisiin ja lopulta päätöksiin.

Vuoden aikana Kuluttajaliitto ja sen jäseninä toimivat maakunnalliset kuluttajayhdistykset pystyivät kasvattamaan nettojäsenmääräänsä liki kymmenellä prosentilla. Toimintaamme on vetoa. Kuluttajien edunvalvonnalla, koulutuksella ja neuvonnalla on kysyntää. Sitä myös arvostetaan päättäjien taholta, sillä eduskunta myönsi toimintavuodelle jälleen kerran lisärahoitusta maamme hallituksen esityksen päälle. Samoin eduskunta toimi myös vuoden lopulla vuodelle 2017 kohdistuvasta rahoituksestamme päättäessään.

Keskeisiä haasteita Kuluttajaliitolla on jatkuvasti muuttuva toimintaympäristö, jossa muun muassa laajeneva jakamistalous luo juridisesti katsottuna haastavan viitekehyksen kuluttajille. Lisäksi maan hallituksen merkittävät esitykset sote-uudistuksesta sekä muut hankkeet, joissa palveluiden käyttäjien oikeudellinen asema muuttunee nykyisestä, luo sekä haasteita että uutta elintilaa dynaamiselle kuluttajaliikkeelle, joka puolustaa asiakkaiden etuja laajasti yhteiskunnan eri sektoreilla.

Vuoden aikana yksi suurimmista järjestöllisistä muutoksista Kuluttajaliiton toiminnassa oli liittokokouksen päätöksen mukaisesti laajan valtuuston perustaminen liiton ylimmäksi päättäväksi elimeksi liittokokousten välille. Valtuuston perustamisen keskeisenä tavoitteena oli saada kaikki aktiiviset kuluttajayhdistykset edustetuiksi liiton ylimpään päätöksentekoon. Tässä tavoitteessa onnistuttiin hyvin. Liittokokouksessa päätettiin myös uudesta strategiasta, joka tulee konkretisoitumaan lähitulevaisuudessa, kun uusi luottamusjohto linjaa liiton toimintaa tuleville vuosille.

Vaikka tilinpäätös vuodelta 2016 osoittikin ylijäämää, hankerahoituksen ennakoimattomuus muodostaa liiton toiminnalle merkittävän rahoituksellisen riskin, sillä vakiintunut valtion talousarvion kehyksiin varattu valtionavustus ei riitä kattamaan kaikkia liiton perustoiminnasta aiheutuvia kuluja.

Juha Beurling
pääsihteeri

Aktiivista keskustelua, tuloksellista vaikuttamista

Vuosi 2016 nosti jälleen esille Kuluttajaliiton työn merkityksen kuluttajien aktiivisena edunvalvojana. Mediahuomiota saivat runsaasti osakseen muun muassa SuomiAreenassa järjestetty apteekkipaneeli sekä liiton tekemät hintavertailut.

Edunvalvonnan aktiivinen vuosi käynnistyi kuluttajapolitiittisella seminaarilla, jossa tarkasteltiin muun muassa niitä keskeisiä megatrendejä, jotka tulisi ottaa huomioon kuluttajapolitiikan sisältöjä suunniteltaessa. Kuluttajapolitiittisille seminaareille on tarvetta, jotta keskeiset kuluttajapolitiittiset päättäjät kokoontuvat säännöllisesti yhteen määrittelemään yhdessä suurta kuvaa kuluttajien arkitodellisuudesta ja tulevaisuuden haasteista. Liitto haluaa olla järjestämässä kuluttajapolitiittisia seminaareja myös jatkossa, sillä haluamme strategiamme mukaisesti olla kuluttajapolitiittinen solmukohta. Poliittisiin puolueisiin pyrittiin puolestaan vaikuttamaan suoraan esiintymällä keskeisissä puoluekokouksissa esitellen liiton edunvalvonnallisia tavoitteita ja kansalaistoimintaa.

Case Caruna

Vuoden alkupuolella liitto otti aktiivisesti kantaa sähkönsiirtoyhtiöiden hinnankorotuksiin. Tämä niin sanottu case Caruna nosti myös liiton profiilia kuluttajien aktiivisena edunvalvojana. Haastatteluja annettiin useille medioille ja lukuisat median edustajat myös ottivat aktiivisesti yhteyttä saadakseen liiton näkemyksiä asiaan.

Apteekkipaneeli

Apteekkipaneeli järjestettiin heinäkuussa 2016 Porin SuomiAreenassa. Paneeli käsitteli apteekkilupien tarveharkintaa sekä

itsehoitolääkkeiden myynnin vapauttamista päivittäistavara-kauppoihin. Keskusteluun nostettiin myös lääketurvallisuuden turvaaminen muutostilanteessa.

Kuluttajaliitto julkaisi mallin apteekkisääntelyyn, jonka tavoitteena on ratkaisu, joka alentaa lääkkeitä kuluttajille ja yhteiskunnalle aiheutuvia kustannuksia sekä parantaa yleisellä tasolla lääkkeiden saatavuutta. Lähtökohtana mallissa on, että sääntelyn tulee mahdollistaa lisäksi uusien nykyistä parempien toimintatapojen kehittämisen lääkkeiden jakeluun. Lähtökohtana apteekkeja koskevan sääntelyn purkamiselle tulee kuitenkin olla lääketurvallisuuden ja lääkkeiden saatavuuden turvaaminen koko Suomessa. Medianäkyvyys apteekki-paneelille oli todella merkittävää ja se liiton käsityksen mukaan edisti liiton kuluttajapolitiittista tavoitetta apteekkisääntelyn muuttamiseksi.

Anttilan konkurssi

Anttilan konkurssi käynnisti edunvalvontakampanjan suunnittelun jäsenille. Ideana oli tarjota nykyisille jäsenille aktiivista edunvalvontaa Anttilan konkurssipesässä ja houkutella uusia jäseniä liittymään jäseniksemme samasta syystä. Edunvalvontakampanjan lopputulos ei kuitenkaan vastannut odotuksia ja vain muutama uusi jäsen liittyi jäseniksemme saadakseen Anttilan konkurssiin liittyvää edunvalvontaa. Vastaavanlaisia kampanjoita



”Tarvitaanko apteekkilupien tarveharkintaa?”

”Tulisiko itsehoitolääkkeiden myynti vapauttaa päivittäistavara-kauppoihin?”

”Miten kuluttajien lääketurvallisuus turvataan muutoksessa?”



Kuluttajaliiton apteekkipaneeli SuomiAreenassa

”

Syö hyvää -hanke sai laajaa näkyvyyttä ja se tuli tunnetuksi puolueettomien ravitsemusviestien välittäjänä. Uusista ravitsemussuosituksista ja hyvistä ruokavalinnoista onnistuttiin viestimään ennennäkemättömällä yhteistyöllä ja laajuudella.

on kuitenkin määrä jatkaa ja jatkossa muun muassa ajoittaa ne aikaisempien kokemusten mukaan paremmin.

Energiaseminaari

Liitto halusi aktivoitua myös energiasektorin edunvalvonnassa ja järjesti energiaseminaarin 26.4.2016. Seminaari keräsi yhteen joukon kiinnostuneita kuluttajia ja asiantuntijoita pohtimaan kuluttajan energiaratkaisuja ja tulevaisuuden mahdollisuuksia lämmityskulujen ja sähkönkulutuksen osalta.

Hintavertailut

Liiton hintavertailut saivat toimintavuoden aikana runsaasti mediahuomiota. Vuokra-asumisen hintavertailu nosti pääkaupunkiseudun pilviin karanteet vuokrahinnat jälleen keskustelun ytimeen aina Helsingin Sanomien pääjuttua myöten. Toista kertaa toteutetussa Kuluttajan kauppakassi -hintavertailussa kärkikolmikko vaihtui ja aihe sai hyvin julkisuutta. Elintarvikkeiden hintakilpailu ketjujen välillä on noussut tämän jälkeen usein otsikoihin ja eri toimijat ovat toteuttaneet omia vertailujaan. Lisäksi toimintavuotena vertailtiin kuntosaliketjujen, asianaajopalveluiden ja eläinlääkäripalveluiden hintoja.

Talouden hallinta

Hintavertailujen lisäksi liitto halusi edistää kuluttajien taloudenhallintaa julkaisemalla erityisesti nuorille suunnatun Pieni Talousopas -esitteen, jonka julkaisu huomioitiin hyvin ja opas sai hyvää palautetta. Nuorten kuluttajien valistamiseksi erityisesti taloudenhallinnassa yhteistyötä tehtiin mm. Keuda-oppilaitoksen kanssa. Liiton toimintaa ja materiaaleja esiteltiin erilaisilla talouteen liittyvillä messuilla sekä tapahtumissa. Tämän lisäksi liitto kävi aktiivista keskustelua kuluttajan talouteen kohdistuvista teemoista eri toimijoi-

den kanssa ja liiton talouden asiantuntijoista koostuva taloustiimi kokoontui ajankohtaisten teemojen ympäriltä.

Vastuullinen kuluttaminen

Kuluttajien valinnoilla on merkittävä vaikutus niin ympäristöön tilaan kuin ihmisten ja eläinten hyvinvointiin. Toimialueen tavoitteena on, että kuluttajat voivat yksilöinä ja yhteisöinä käyttää omaa markkinavoimaansa kestävä ja eettisen kuluttamisen edistämiseksi. Tavoitteena on, että kuluttajat tuntevat myös oman vastuunsa ympäristömuutoksen hillinnässä.

Sektorilla toimi edellisen vuoden tapaan eettisen ja kestävä kuluttamisen asiantuntijatiimi, jossa on mukana lähes kaikki valtakunnallisesti merkittävät ympäristöjärjestöt sekä yritysvaltuuskusymysten parissa toimivat järjestöt - Luonto-Liitto, Reilun kaupan edistämisyhdistys, Eettisen kaupan puolesta ry, Suomen luonnonsuojeluliitto ry, Maan ystävät ry, Greenpeace Nordic, Finnwatch ja WWF Suomi. Tiimi kokoontui toimintavuoden aikana kaksi kertaa. Tiimin järjestöjen kesken muotoiltiin kestävä ja eettisen kuluttamisen näkökulmasta yhteiset hallitusohjelmataavoitteet, jotka toimitettiin kaikille puolueille.

Kuluttajaliitto osallistui Reilun kaupan viikolle, viettämällä yhteistyökumppaneidensa Finnwatchin ja Kuluttaja-lehden kanssa Reilun kahvitaun sekä viestimällä aiheesta kuluttajille. Lisäksi Kuluttajaliitto järjesti Helsinkiin Keski-Suomen Energiatoimiston kanssa kansallisella energiansäästöviikolla tilaisuuden, jossa keskusteltiin älykkään sähköverkon ja mittauksen kuluttajille tuomista mahdollisuuksista. Tilaisuudessa kuultiin muun muassa työ- ja elinkeinoministeriön, Energiatoimiston, Motivan sekä energiyhtiöiden asiantuntijoita. Tilaisuus oli osa EU:n rahoittamaa USmartConsumer-hanketta, joka pyrkii edistämään älykkäseen energianmittauksen perustuvien energiatehokkuuspalveluiden käyttöä.

SYÖ HYVÄÄ

Syö hyvää -hanke päättyi

Kuluttajaliiton kautta aikain suurin hanke, suomalaisia ravitsemussuosituksia jalkauttava Syö hyvää -hanke päättyi vuoden 2016. Kuluttajaliitolla oli hankkeessa mukanaan 22 kumppania, joista Martat, Maa- ja kotitalousnaiset, Ruokatieto ja Mannerheimin Lastensuojeluliitto toteuttivat omia alahankkeitaan, ja loput 18 kumppania toimivat viestintäkumppaneina jakaen hankkeessa tuotettua materiaalia. Hankkeen keskiössä oli www.syohyvaa.fi -sivusto, joka reilun kahden vuoden aikana keräsi 1,3 miljoonaa sivunäyttöä. Hankevuosina toteutettiin 4100 luentoa ja tietoisuutta sekä painettiin 430 000 esitettä. Youtubesta ja syohyvaa.fi -sivulta löytyviä videoita näytettiin 130 000 kertaa. Todellisuudessa katsojia oli moninkertainen määrä, sillä ne olivat opettajien suosiossa. Syö hyvää -elintarviketietopeliä ja Kasvispeliä pelattiin lähes 70 000 kertaa.

Syö hyvää -hanke sai laajaa näkyvyyttä ja se tuli tunnetuksi puolueettomien ravitsemusviestien välittäjänä. Uusista ravitsemussuosituksista ja hyvistä ruokavalinnoista onnistuttiin viestimään ennennäkemättömällä yhteistyöllä ja laajuudella. Kuluttajaliitto ja Syö hyvää -tiimi kiittää kaikkia hankkeessa mukana olleita!

Hävikkiwiki 2016 -

Sanoista tekoihin ruokahävikin vähentämiseksi

Hävikkiwikiille saatiin jälleen laaja ja monipuolinen joukko kumppaneita viestimään ruokahävikistä. Kampanjointiin osallistui kaikkiaan noin 150 yhteistyökumppania suurista elintarvike- ja kaupan alan yrityksistä kansalaisjärjestöihin ja paikallisiin ruohonjuuritason toimijoihin.

Hävikkiwikiin viestintä ja toimet olivat monipuolisia; kampanjaviikon aikana sekä jaettiin vinkkejä että innostettiin eri toimijoita nostamaan esille jo olemassa olevia sekä uusia toimia ja käytäntöjä ruokahävikin vähentämiseksi. Kampanjaviikon osana toteutettiin monia eri tahoja mukaan haastava hävikkikilpailu sekä #hävikkilupaus -haastekampanja tavallisille kuluttajille ja julkisuuden henkilöille. Keskustelu oli vilkasta mediassa ja eri puolilla Suomea valtamediat kirjoittivat ruokahävikistä. Moni kumppani oli viestinnän lisäksi toteuttanut tai suunnitellut käytännön toimia hävikin vähentämiseksi. Hävikkiwikiä päästiin tavoitteiden mukaisesti viestinnästä myös käytännön toimiin ruokahävikin vähentämiseksi. Hävikkiwikiä pääsee ehdolle K-Ruoka Awards -kilpailuun vuoden, ja kampanjaa päästiin yhtenä kolmesta vaikuttavasta kampanjasta esittelemään Menestyvät järjestöt -tapahtumaan.

Sosiaali- ja terveystalvet

Sosiaali- ja terveystalvet ovat keskeisiä palveluja kansalaisille. Vaikka kyseessä ovatkin pääasiassa julkiset palvelut, niissä on monia kuluttajapalveluihin verrattavissa olevia piirteitä. Lisäksi

Maa- ja metsätalousministeri Kimmo Tiilikainen antoi oman hävikkilupauksensa osana Kuluttajaliiton kampanjaa.



Kuluttajien antamista hävikkilupauksista koostettiin "Hävikkilobarit" -video, joka julkaistiin Hävikkiwikiä.





Kuluttajaparlamentti 2016



Eduskunnan Sosiaali- ja terveysvaliokunnan puheenjohtaja Tuula Haatainen toi terveyshyödyksen Kuluttajaparlamenttiin kokoontuneille järjestöille.

”

Kuluttajaparlamentin järjestöjen yhteinen edunvalvonta on ollut myötävaikuttamassa siihen, että pankista saa tulevaisuudessa entistä varmemmin perusmaksutilin ja siihen liittyvät maksupalvelut.

käyttäjien itsensä ostamat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat suoraan kuluttajapalveluja. Tämän vuoksi Kuluttajaliitto valvoo soveltuvien osin myös näiden palvelun käyttäjien etuja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valinnanvapautta lisäävää uudistamista on käynnistynyt Suomessa viime vuosina. Uudistamisessa yhtenä keskeisenä tavoitteena nähdään potilaan valinnanvapauden laajentaminen terveydenhuollossa. Kuluttajaliitto otti toimintavuonna osaa valinnanvapautta koskevaan yhteiskunnalliseen keskusteluun järjestämällä syyskuussa Eurooppasalissa aihetta käsittelevän tilaisuuden - Potilaan näkökulma valinnanvapauteen terveydenhuollossa, nykytilanteesta vuoden 2050 visioihin. Tilaisuuteen osallistui päättäjiä sekä asiantuntijoita Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta, Kilpailu- ja kuluttajavirastosta sekä Demos Helsingistä.

Sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoista koostuva sotetiimi kokoontui vuoden aikana neljä kertaa. Tiimissä valmisteltiin liiton kannanotto, jossa otettiin kantaa potilaan valinnanvapauteen terveydenhuollossa.

Kuluttajaparlamentti

Kuluttajaparlamentti otti kantaa hallituksen säästötoimiin ja nosti esille lasten ja nuorten kriisiavun epäkohdat

Kuluttajaparlamentin järjestöt eivät hyväksy hallituksen vähävaraisiin ja sairastaviin kohdistuvia säästötoimenpiteitä. Foorumi selvitti kuluttajakyselyllä kuluttajien kokemuksia hallituksen säästötoimenpiteiden vaikutuksista omaan talouteen ja terveydenhoitoon. Kyselyyn vastasi yli 2500 vastaajaa. Tulosten mukaan monet pitkäaikaissairaat kipuilevat jo nyt toimeentulonsa kanssa ja tinkivät omasta terveydenhoidostaan. Merkittävä osa vastaajista koki leikkausten heikentävän omaa toimeentuloa sekä terveydenhoitoa entisestään.

Kuluttajaparlamentin järjestöt vaativat, että myös lasten ja nuorten kriisipalveluita kehitetään osana sote-uudistusta sekä lapsiperheiden muutosohjelmaa (LAPE). Kuluttajaparlamentin selvityksen mukaan moni kriisiapua tarvitseva lapsi tai nuori jää

palvelutta, eikä kuntien palvelusta tiedottaminen ole nykyisellään riittävää. Myös palveluohjauksessa ja palvelun laadussa on kehitettävää. Kuluttajaparlamentin kannanottoihin osallistui yhteensä yli 30 kansalaisjärjestöä. Lisätietoa Kuluttajaparlamentin kannanotoista ja kyselytuloksista löytyy Kuluttajaliiton verkkosivuilta.

Kuluttajaparlamentin viimevuotiset kannanotot ovat kantaneet hedelmää

Kuluttajaparlamentin viimevuotinen peruspankkipalveluita koskeva kannanotto on noteerattu hallituksen esityksessä, jolla toimeenpannaan perusmaksutilidirektiiviä. Kuluttajaparlamentin järjestöjen yhteinen edunvalvonta on ollut myötävaikuttamassa siihen, että pankista saa tulevaisuudessa entistä varmemmin perusmaksutilin ja siihen liittyvät maksupalvelut. Lapsiperheiden kotipalvelukannanotto on sen sijaan herätellyt kuntapäättäjiä kartoittamaan oman kuntansa lapsiperheiden kotipalvelun saatavuutta muun muassa Mikkelissä ja Oulussa.

Kansainvälinen toiminta

Kansainvälisesti Kuluttajaliitto ajoi suomalaisten kuluttajien etua osallistumalla Euroopan komission konsultatiivisen työryhmän eli ECCG:n työskentelyyn. Tämän lisäksi pohjoismaainen yhteistyö kuluttajajärjestöjen kanssa tiivistyi, kun pohjoismaisten kuluttajajärjestöjen johtajat päättivät ryhtyä tapaamaan säännöllisesti kahdesti vuodessa. Yhteistyön tavoitteena on muun muassa jakaa parhaita käytäntöjä, tiivistää yhteistä eurooppalaista edunvalvontaa sekä ideoida laajempaa yhteistyötä.

Kuluttajaliitto osallistui tanskalaisen kuluttajaorganisaation THINK Chemicalsin hankkeeseen, jossa testattiin kymmeniä kookosmaitotölkkkejä Suomesta, Ruotsista, Norjasta, Islannista ja Tanskasta. Viidestä Suomessa myydyistä kookosmaitomerkeistä löytyi hormonihäiriköiksi epäiltyjä bisfenolihydrideitä. Liitto otti toimintavuonna myös kantaa EU:n hormonihäiriköjä koskevan sääntelyn puutteisiin. Liitto ajaa tehokasta ja kattavaa sääntelyä hormonihäiriköiden kieltämiseksi kaikissa kuluttajatuotteissa.

Kuluttajaliiton lausunnot 2016

Liiton asiantuntijat olivat usein eduskunnan valiokuntien kuultavana ja edustivat kuluttajia keskeisissä lainsäädäntökomiteoissa eri ministeriöissä. Toimintavuoden aikana liitto antoi 39 lausuntoa:

Vastaanottaja	Aihe
18.1.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
10.2.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
10.2.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
31.3.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
12.4.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
14.4.2016	Valtiovarainministeriölle
17.5.2016	Valtiovarainministeriölle
17.5.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
23.5.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
26.5.2016	Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle
27.5.2016	Eduskunnan lakivaliokunnalle
27.5.2016	Eduskunnan maa- ja metsätalousvaliokunnalle
31.5.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
2.6.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
6.6.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
9.6.2016	Eduskunnan lakivaliokunnalle
23.6.2016	Työ- ja elinkeinoministeriölle

Vastaanottaja	Aihe
23.6.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
15.8.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
5.9.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
12.9.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
12.9.2016	Eduskunnan lakivaliokunnalle
12.9.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
15.9.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
21.9.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
21.9.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
26.9.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
26.9.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
10.10.2016	Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle
13.10.2016	Eduskunnan talousvaliokunnalle
17.10.2016	Eduskunnan maa- ja metsätalousvaliokunnalle
26.10.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
27.10.2016	Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle
9.11.2016	Sosiaali- ja terveysministeriölle
8.12.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
14.12.2016	Viestintävirastolle
14.12.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
20.12.2016	Liikenne- ja viestintäministeriölle
28.12.2016	Ympäristöministeriölle

Edustukset 2016

Toimintavuoden aikana liitto edusti kuluttajia seuraavissa toimielimissä:

Toimielin	Asettaja
EU-asioiden komitea, laaja kokoonpano:	
• Elinkeinopolitiikkajaosto	Työ- ja elinkeinoministeriö
• Maatalous- ja elintarvikejaosto	Maa- ja metsätalousministeriö
• Sisämarkkinajaosto	Työ- ja elinkeinoministeriö
• Terveysjaosto	Sosiaali- ja terveysministeriö
• Ulkosuhdejaosto	Ulkoministeriö
• Viestintäjaosto	Liikenne- ja viestintäministeriö
• Ympäristöjaosto	Ympäristöministeriö
Euroopan komissio – Terveys- ja kuluttaja-asioiden pääosasto	Euroopan komissio
• Eurooppalainen neuvoa-antava kuluttajaryhmä (ECCG)	
Gerontologinen ravitsemus Gery ry:n hallitus	Gerontologinen ravitsemus Gery ry
Henkilötietolainsäädännön tarkistustyöryhmä TATTI	Oikeusministeriö
HMV-veloitteet työryhmä	Viestintävirasto
Huijausten vastainen yhteistyöverkosto	Kuluttajavirasto
Hyvää Suomesta kriteerityöryhmä	Ruokatieto Yhdistys ry
Iskulausetoimikunta	MARK Suomen Markkinointiliitto ry
ITU/ETSI-vastinryhmä	Viestintävirasto
Kansallinen potilasturvallisuusverkosto	Sosiaali- ja terveysministeriö

Toimielin	Asettaja
Kansallisen vaarallisia kemikaaleja koskevan ohjelman (KELO) väliarviointia ja tarkistusta valmisteleva työryhmä	Ympäristöministeriö
Kemikaalineuvottelukunta	Sosiaali- ja terveysministeriö
Keskuskauppakamarin liiketapalautakunta	Keskuskauppakamari
Kuluttaja-asiain neuvottelukunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
Kuluttajanäkökulma standardisoinnissa	Suomen Standardisoimisliitto SFS ry
Kuluttajariitalautakunta	Oikeusministeriö
• jaosto I (tekstiilit, vaatetus, ompelu ja pesula-ala)	
• jaosto III (huonekalut, kodinkoneet ja kodin elektroniikka)	
• jaosto IV b (moottoriajoneuvojen ja niiden varaosien kauppa)	
• jaosto VII (kampaamo- ja optikopalvelut, korut, kellot, eläimet, lehdet, ym.)	
• jaosto X (yleinen palvelujaosto)	
• jaosto XI (kiinteistönvälitys ja asuntokauppa)	
• I täysistunto, I-V ja VII jaostot	
• II täysistunto, VI, IX ja X jaostot	
• III täysistunto, VIII, XI-XIII jaostot	
Kuluttajaturvallisuusasiain neuvottelukunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
Liikennekaaren seurantaryhmä	Liikenne- ja viestintäministeriö
Lääkkeiden käyttäjien lääkeinformaation kehittämisen työryhmä	Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus FIMEA
Maanpäällisen televisiotoiminnan seuraavaa teknologiasiirtymää valmisteleva työryhmä	Liikenne- ja viestintäministeriö

Toimielin	Asettaja
Maksullisten puhelinpalveluiden eettinen lautakunta MAPEL	Teleforum ry
Maksupalvelulain uudistamistyöryhmä	Oikeusministeriö
Maksuneuvosto	Suomen Pankki
Matkapakettityöryhmä	Oikeusministeriö
Metrologian neuvottelukunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
• mittauslaitejaosto	
Nordic Cooperation Advisory Group	Forest Stewardship Council (FSC)
Oiva-järjestelmän vaikutukset elintarvikevalvontaan ja yritysten toimintaan	Helsingin yliopisto
Panimoalan ennakkotarkastustoimikunta	Panimo- ja virvoitusjuomateollisuusliitto ry
Reilun Kaupan Edistämisyhdistyksen hallitus	Reilun Kaupan Edistämisyhdistys
REILU -palvelumerkin merkkitoimikunta	Reilu Palvelu ry
Ruokapolitiikan neuvottelukunta	Maa- ja metsätalousministeriö
Ruokamarkkinoiden toimivuus ja elintarvikemarkkinoiden hinnanmuodostus -hankkeen ohjausryhmä	Luonnonvarakeskus (Luke)
Seura- ja harrastuseläinten hyvinvoinnin neuvottelukunta	Maa- ja metsätalousministeriö
Suomen kestävän kehityksen toimikunta	Ympäristöministeriö
Suomen Kiinteistöväälittäjien Liitto	Suomen Kiinteistöväälittäjien Liitto
• eettisen toiminnan valiokunta	
Suomen ympäristömerkintälautakunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
Sydänmerkkijärjestelmän asiantuntijaryhmä	Suomen Sydänliitto ry
Sähköturvallisuuden neuvottelukunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
• työjaosto	

Toimielin	Asettaja
Taloudenhallinnan neuvottelukunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
Tietosuojalautakunta	Oikeusministeriö
TK110 (Lelut ja lastenhoitotarvikkeet) komitea	Suomen Standardisoimisliitto SFS ry
TK113 (Ympäristöasioiden hallinta)	Suomen Standardisoimisliitto SFS ry
Tuotantoeläinten hyvinvoinnin neuvottelukunta	Maa- ja metsätalousministeriö
TTS kotityöpalvelun ohjausryhmä	TTS
Turvallisuus- ja kemikaaliviraston neuvottelukunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
Vaativien mukaisuuden arviointiasian neuvottelukunta	Valtioneuvosto
Vakuutusasioiden johtokunta	Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Vakuutuslautakunta:	Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
• täysistunto	
• I-jaosto	
• III-jaosto	
Valmismatkaliikelain vakuusjärjestelmää selvittävä työryhmä	Työ- ja elinkeinoministeriö
Vastuullisen metsänhoidon yhdistys ry:n hallitus	Vastuullisen metsänhoidon yhdistys ry
Viestintäviraston kuluttajatyöryhmä	Viestintävirasto
Viestintäviraston neuvottelukunta	Viestintävirasto
Voimaa ruuasta ohjausryhmä	Gerontologinen ravitsemus Gery ry
Yhteiskunnallisen yritys -merkkitoimikunta	Suomalaisen Työn Liitto
Yhteiskunta- ja yritys vastuun neuvottelukunta	Työ- ja elinkeinoministeriö
Ympäristövakuutuksen neuvottelukunta	Ympäristövakuutuskeskus

Kuluttajaliike koostuu aktiiveista ympäri Suomen

Kuluttajaliiton ja kuluttajayhdistysten jäsenyys kiinnostaa. Toimintavuoden aikana jäsenmäärän nettokasvua oli liki 10%.

Liitto sai myös uuden jäsenjärjestön.



Kuluttajaliitto osallistui kesällä Porissa järjestettävään SuomiAreenaan Hävikkiruoka-temalla pohjustaen syksyllä vietettävää Hävikkiweekkoa. Kansalaistorin telttapaikalla jaettiin tietoa hävikkiruokasta ja tätä havainnollistettiin hävikkipöydällä, joka kuvasi keskimääräistä yhtä henkilöä koskevaa vuosittaista hävikkiruokan määrää. Lisäksi viikon aikana kerättiin Hävikkiweekilla julkaitavaksi taideteokseen hävikkilupauksia. Jokainen pystyi antamaan oman hävikkilupauksensa ja kuvauttamaan itsensä hävikkilupauksensa kanssa ja osallistua yhteiskunnallisesti tärkeään teemaan. Mukana kansalaistorilla olivat Satakunnan kuluttajayhdistys ja heidän vapaaehtoiset toimijat.

Kuluttajayhdistysten aktiiveille järjestettiin toimintavuoden aikana kaksi hintavertailukoulutusta ja kuluttajayhdistykset osallistuivat liiton elintarvikkeiden hintavertailuselvityksen toteuttamiseen Kuopiossa ja Jyväskylässä kesällä 2016.

Kuluttajaliiton jäseniä ovat kuluttajayhdistykset ja kaksi muuta varsinaista jäsenyhdistystä. Lisäksi liitolla on noin 300 henkilötukijäsentä ja 14 yhteisötukijäsentä. Toimintavuoden aikana liiton uudeksi tukijäseneksi liittyi Vakuutusväen Liitto VvL ry.

Toimintavuoden aikana edistettiin liiton kuluttajayhdistysten järjestörakenteen muutosta maakunnalliselle pohjalle. Muutoksen seurauksena Ahvenanmaata, Etelä-Pohjanmaata ja Kainuuta lukuun ottamatta kaikissa maakunnissa on toimiva kuluttajayhdistys.

Maakunta

Ahvenanmaa
Etelä-Karjala

Etelä-Pohjanmaa
Etelä-Savo
Kainuu
Kanta-Häme

Keski-Pohjanmaa

Keski-Suomi
Kymenlaakso

Lappi

Pirkanmaa
Pohjanmaa
Pohjois-Karjala

Pohjois-Pohjanmaa
Pohjois-Savo
Päijät-Häme
Satakunta
Uusimaa

Varsinais-Suomi

Alueella toimiva kuluttajayhdistys

-
Lappeenrannan Seudun Kuluttajayhdistys
(nimenmuutos käynnissä:
Etelä-Karjalan Kuluttajat)

-
Savon Kuluttajat

-
Hämeenlinnan seudun kuluttajayhdistys
(nimenmuutos käynnissä:
Kanta-Hämeen Kuluttajat)

Viisaat Kuluttajat ry
(nimenmuutos käynnissä:
Keski-Pohjanmaan Kuluttajat)

Keski-Suomen Kuluttajat
Pohjois-Kymen Kuluttajayhdistys
Kaakonkulman Kuluttajayhdistys

Länsi-Lapin Kuluttajat
Napapiirin Kuluttajat

Pirkanmaan Kuluttajat
Merenkurkun Kuluttajat

Susirajan Tarkat
(nimenmuutos käynnissä:
Pohjois-Karjalan Kuluttajat)

Oulun Kuluttajat
Savon Kuluttajat

Päijät-Hämeen Kuluttajat

Satakunnan Kuluttajat
Espoon Valppaat Kuluttajat
Eteläkärjen Kuluttajat
Helsingin Kuluttajat
Itä-Uudenmaan Kuluttajayhdistys
Keski-Uudenmaan Kuluttajat
Pääkaupunkiseudun Kuluttajat

Varsinais-Suomen Kuluttajat

Lisäksi liiton jäsenenä toimivat seuraavat koko Suomen alueella toimivat kuluttajayhdistykset:

Finlandssvenska Konsumenter
Kuluttajat-Konsumenterna
Kulutusjuhla
Suomen Potilasasiamiehet

Liiton jäsenrekisterissä on lisäksi 27 kuluttajayhdistystä, joilla ei ole tällä hetkellä aktiivista toimintaa. Liitto on pyrkinyt edistämään järjestörakenteen muutosta kohti alueellisia kuluttajayhdistyksiä. Liitto on tukenut aktiivisten yhdistysten toimintaa toiminta-avustuksilla sekä järjestänyt koulutuksia ja muita tilaisuuksia eri alueilla yhteistyössä kuluttajayhdistysten kanssa.

Kuluttaja-akatemia

Hyvinvoivan yhteiskunnan keskiössä on osaava ja valpas kuluttaja. Kuluttaja-akatemian luentojen kautta lukuisat kuluttajat ympäri Suomea saivat uutta osaamista, joka tukee heitä omissa arkisissa valinnoissaan. Luennot ovat myös keskeinen osa liiton kuluttajayhdistysten järjestötoimintaa.

Kuluttaja-akatemia on Kuluttajaliiton vuonna 2015 perustama koulutuskonsepti. Kuluttaja-akatemian tavoitteena on tuottaa lisäarvoa kuluttajille lisäämällä heidän tietoisuuttaan omasta asemastaan ja antamalla heille työkaluja oman elämänsä hallintaan, jotta he selviytyisivät paremmin monimutkaistuvilla markkinoilla ja yhteiskunnan säästöviidakossa.

Kuluttaja-akatemia tarjoaa laaja-alaisia ja laadukkaita koulutuksia, joiden teemat keskittyvät kuluttajan talouteen, kuluttajan oikeuksiin ja asumiseen sekä elintarvike- ja ravitsemusasioihin. Kouluttajina toimivat Kuluttajaliiton asiantuntijat. Kuluttaja-akatemia toimii valtakunnallisesti. Elinkeinonharjoittajille ja heidän henkilöstölleen Kuluttaja-akatemia tarjoaa helpon, nopean ja tehokkaan mahdollisuuden kouluttaa ja päivittää osaamista esimerkiksi kuluttajalainsäädännön osalta.

Lisäksi vuonna 2016 järjestettiin Potilaan oikeudet ja lääkkeet luentoja kaksi kappaletta sekä kokeiluluontoisina luentoja kaksi Ilmastotohtori-koulutusta ja kaksi Tunne sosiaaliturvasi-luentoa. Näissä Kuluttajaliitto käytti hyväkseen ulkopuolisia luennoitsijoita.

Kuluttajayhdistysten koulutustilaisuudet

Kuluttajaliitto järjesti yhteistyössä kuluttajayhdistysten kanssa vuoden 2016 aikana yhteensä 43 eri Kuluttaja-Akatemia koulutustilaisuutta. Tilaisuudet olivat kaikille avoimia koulutustilaisuuksia. Tilaisuuksia pidettiin lähestulkoon jokaisessa maakunnassa lukuun ottamatta pohjoisinta Suomea. (Avoimet

koulutustilaisuudet: talous 2, oikeudet 22, asuminen 8, ruoka 7, ympäristö 2, sosiaaliturva 2)

Kuluttajaliiton jäsenet saivat tiedon koulutustilaisuuksista sähköpostitse. Koulutukset ilmoitettiin Kuluttajaliiton yhteistyökumppaneille, jotka viestivät koulutuksia omille jäsenilleen. Virallisina yhteistyökumppaneina vuonna 2016 toimivat Työväen Sivistysliitto sekä Marttaliitto.

Kuluttaja-Akatemia tilaisuudet ilmoitettiin paikallisissa lehdistä lehti-ilmoituksilla sekä tapahtumista luotiin avoin Facebook-tapahtuma. Tilaisuudet löytyivät kattavasti myös Kuluttajaliiton verkkosivuilta. Tapahtumista viestittiin myös Twitterissä.

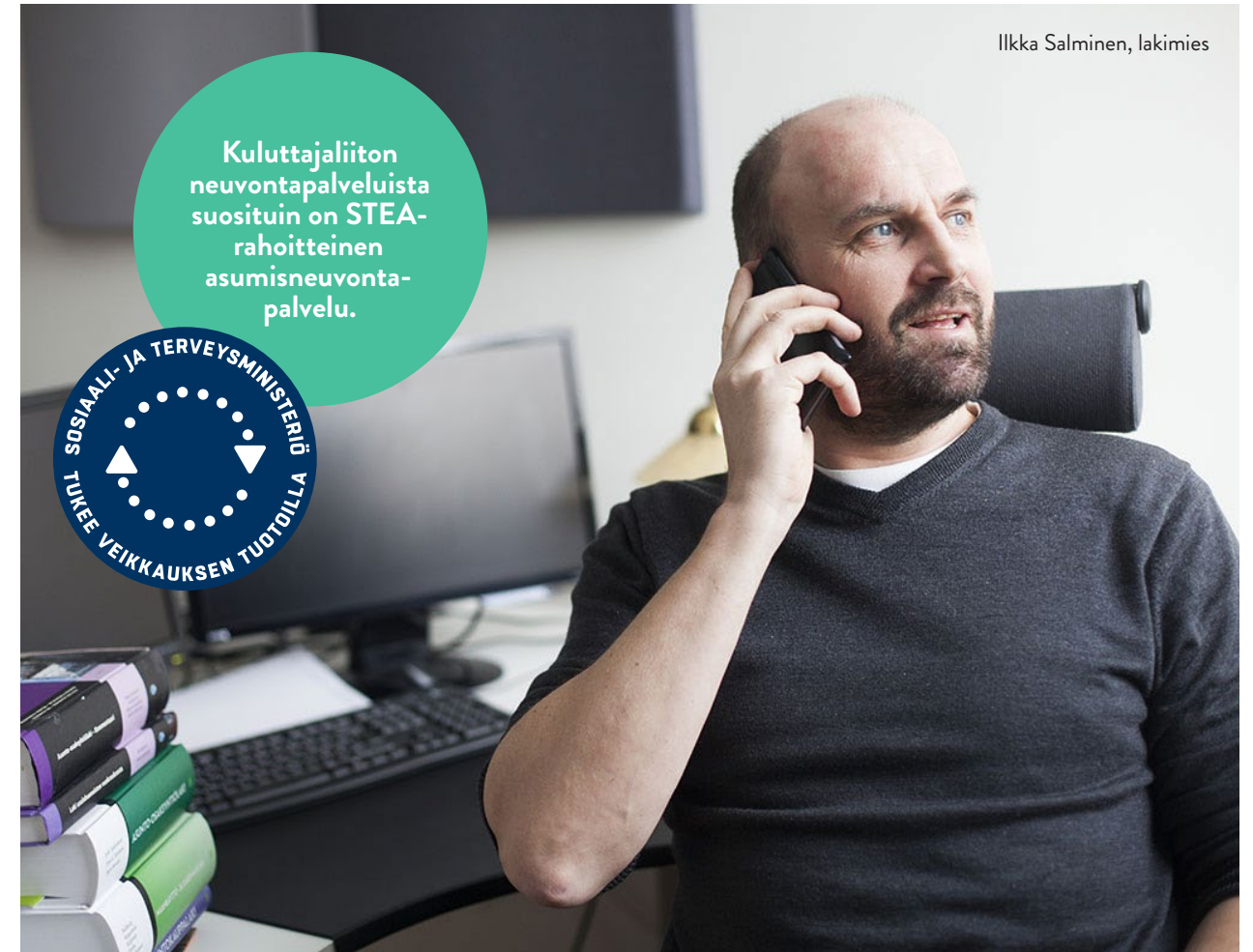
Toimintavuoden aikana pilotoitiin kaksi uutta Kuluttaja-Akatemia koulutusta:

Tunne Sosiaaliturvasi

Tunne Sosiaaliturvasi -luennolla keskityttiin sosiaalietuuksiin ja minkälaisissa elämäntilanteissa niihin on oikeus. Sosiaalietuuksia hahmotettiin kuulijoille esimerkein. Luennoitsijana toimi VTM Julia Lauren.

Ilmastotohtori

Ilmastotohtori-koulutuksessa keskityttiin Kuluttajan kulutus- ja hiilijalanjälkeen ja asioita havainnollistettiin esimerkein. Koulutuksessa pohdittiin lisäksi miten kuluttaja voi vaikuttaa hiilijalanjälkeen. Luennoitsijana toimi Suomen Ympäristökeskuksen asiantuntija Marja Salo.



Ilkka Salminen, lakimies

Neuvomme kuluttajia

Jokainen kuluttaja tarvitsee aika ajoin neuvoja. Liiton asiantuntijat antoivat neuvontaa laaja-alaisesti esimerkiksi asumisasioissa, puhelinmyynnin haasteissa sekä huijaustapauksissa. Jäsenneuvonta on liiton keskeinen jäsenetu.

Raha-automaattiyhdistyksen (nyk. Stea) rahoittamaa asumisneuvontaa on annettu puhelimitse ja chat-neuvonnan kautta aktiivisesti. Neuvontaa annettiin puhelimitse 1912 kertaa. Puhelimitse neuvotuista 55 % koski vuokra-asumista, joista 60 % oli vuokralaisia ja 40 % vuokranantajia. Taloyhtiön osakkaita oli neuvotuista 40 %. Osaomistusta,

asumisoikeutta ja vuokravälitystä koskevia kysymyksiä oli 5 %. Chat -neuvontaa annettiin 749 kertaa, joista 65 % oli vuokrausta koskevia ja 35 % osakkaiden kysymyksiä.

Liitto antoi myös maksullista neuvontaa kuluttaja-asioissa muille kuin liiton jäsenille pääasiassa neljänä päivänä viikossa. Jäsenneuvontaa annettiin myös kaikille liiton jäsenille tarpeen mukaan.



Kuluttajaliiton uusi messuosasto ensimmäistä kertaa esillä Kes-kustan puoluekokouksessa ke-säkuussa.

Aktiivinen viestintä tekee Kuluttajaliitosta tunnetun vaikuttajan

Liitto oli toimintavuoden aikana aktiivisesti esillä mediassa. Merkittävin viestinnällinen panostus oli SuomiAreena -vaikuttajafoorumi. Vuonna 2015 aloitettuja viestinnän kehittämishankkeita jatkettiin.

Liiton viestintä ja markkinointi pitää sisällään liiton yleisen viestinnän, julkaisujen tuottamisen, verkkosivut ja sosiaalisen median sekä liiton ja sen jäsenyyden markkinoinnin. Viestinnän pääpaino on yhä enemmän verkossa ja sosiaalisessa mediassa. Toimintavuoden aikana lähetettiin lisäksi jäsenkirjeitä ja yhdistysaktiiveille suunnattuja uutiskirjeitä.

Liiton mediaseurannasta käy ilmi toimintavuoden viestinnälliset kohokohdat, jotka linkittyvät liiton edunvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Tykkääjät / seuraajat 31.12.2016



Facebook
2 299



Twitter
1770



Instagram*
224

Tykkääjät / seuraajat 31.12.2015



Facebook
n. 2000



Twitter
n. 1000

*Kuluttajaliitto avasi Instagram -tilin vuoden 2016 alkupuolella

Viestinnän kehittäminen

Vuonna 2015 aloitettuja viestinnän kehittämishankkeita jatkettiin toimintavuoden aikana yhteistyössä viestintätoimisto Milttonin kanssa. Liiton uudet verkkosivut avattiin yleisölle loppukeväästä 2016 ja samassa yhteydessä otettiin käyttöön jäsensivut, jonne on jatkossa mahdollista koota vain jäsenille tarkoitettuja sisältöjä.

Liitto oli aktiivisesti esillä puoluekokouksissa, SuomiAreenassa ja eri messutapahtumissa. Toimintavuoden aikana liitolle hankittiin uusi messuosasto, josta saatiin paljon positiivista palautetta.

Liitto oli aktiivinen keskustelijä sosiaalisessa mediassa. Henkilöstöä kannustettiin osallistumaan keskusteluun omilla tileillään ja liitto jakoi asiantuntijoiden kannanottoja twitterissä. Uusina some-kanavina otettiin käyttöön Instagram ja Youtube.

Kuluttajayhdistysten toimintaa tuettiin teettämällä yhdistyksille rollupit liiton visuaalisella ilmeellä.

Liitto luopui alkuvuodesta paperisesta mediaseurannasta kustannussyistä ja siirtyi kokonaan sähköiseen mediaseurantaan joka kattaa digimedian, näköislehdet sekä sosiaalisen median kanavat.

Tiedotteet 2016

Toimintavuoden aikana annettiin 26 tiedotetta, joista suurin osa oli edunvalvonnallisia.

27.1.2016 Kuluttajaliitto: Treenaaja säästää satasia vertailemalla kuntosaliketjujen hintoja

1.2.2016 Sähkönsiirron hinnoittelun valvontaan tarvitaan lainmuutos

11.2.2016 Kuluttajaliitto: Kuluttajien luottamus energiamarkkinoiden toimivuuteen palautettava

18.2.2016 Kuluttajaliitto: Caruna-sopu ei poista tarvetta lainmuutokselle

29.3.2016 Kuluttajaliitto: Valinnanvapauslainsäädäntöön selkeät pelisäännöt kuluttajan aseman parantamiseksi ja potilasturvallisuuden takaamiseksi

26.4.2016 Suuret erot nakkien ja perunasalaattien ravintoarvoissa

28.4.2016 Millä hinnalla saa vuokra-asunnon? Kuluttajaliitto vertaili edullisimpia vuokrahintoja

9.5.2016 Hävikkiiviikkaa vietetään tänä vuonna 29.8.–4.9.2016

10.6.2016 Kuluttajaliitto vertaili asianajopalveluita - oppaasta apua talousasioiden oikeudelliseen suunnitteluun

14.6.2016 Järjestöt: Tullitilastojen läpinäkyvyys auttaisi kitkemään pakkotyötä Kuluttajaliitto uusi vuoden takaisen hintavertailunsa: Kalleimman ja halvimman kauppakassin hintaero liki 100% 23.6.2016

23.6.2016 Millä hinnalla saa vuokra-asunnon? Kuluttajaliitto vertaili edullisimpia vuokrahintoja Kuluttajaliitto uusi vuoden takaisen hintavertailunsa: Kalleimman ja halvimman kauppakassin hintaero liki 100%

11.7.2016 Kuluttajaliitto: Kuluttajalähtöinen malli apteekkisääntelyyn

28.6.2016 Suurvertailu: makkaroiden ja jäätelöiden ravintoarvot puntarissa

3.8.2016 Eläinlääkäriasemien hinnoissa merkittäviä eroja. Vertailu hankalaa mutta kannattavaa

17.8.2016 Hävikkiiviikko tulee taas - Yhdessä ruokahävikin vähentämiseksi

30.8.2016 Kaikkia tarvitaan hävikkitalkoihin

3.9.2016 Hävikkilipailu palkitsi parhaita ideoita

22.9.2016 Henkivakuutuskorvausten verotusta ei saa kiristää

28.9.2016 Kauppiaan ja kuluttajan yhteistyöllä identiteettivarkaudet kuriin. Näin parannat omaa turvallisuuttasi.

1.10.2016 Kuluttajansuoja ulotettava sote-uudistuksen valinnanvapauden piiriin kuuluviin palveluihin.

1.10.2016 Kuluttajille oikeus saada ilmaisjakelulehdet ilman mainoksia

8.11.2016 Kuluttajien saatavien asemaa parannettava konkurssitilanteissa - valvomme jäsentemme saatavia Anttilan konkurssissa

19.11.2016 Kuluttajaliitolle uusi hallitus ja kuluttajapoliittinen ohjelma

2.12.2016 Suomen Leijonan ritamerkki joensuulaiselle Kauko Vaarille ansiokkaasta työstä kuluttajaliikkeessä

14.12.2016 Kuluttajaliitto: Säilyketölkkitestissä löytyi hormonihäiriköiksi epäiltyä bisfenolihydristä

21.12.2016 Kaupankäynnin perussäännöt ja vinkit joululahjaostoksille

Mediaseuranta 2016: Poimintoja Kuluttajaliiton näkymisestä mediassa.

Tammi-helmikuu

HS: Kuluttajaliitto arvostelea siirtohintojen korotuksia.

Taloussanomien: Hinnannosto ”täysin kohtuuton”. Kuluttajaliitto vaatii lakimuutosta

Tweet: Kuluttajaliitto: tarvitaan lainmuutos, jolla viranomaisille keino puuttua kohtuuttomiin siirtohintojen korotuksiin.

Talouselämä: Kuluttajaliitto: Caruna kulkee kohti Suomen ensimmäistä ryhmäkannetta.

IL: Kuluttajaliitto: ”Caruna-kiistan sopu vain väliaikaisratkaisu”

maalis-huhtikuu

MTV.fi: Kuluttajaliitto kampanjoi lihan alkuperän selvittämiseksi

Tweet: @MTKry: MTK tukee Kuluttajaliiton #tunnelihasi kampanjaa: ota haaste vastaan ja kysy ruoan alkuperää #tunnelihasi

IL: Kuluttajaliiton lakimies: Vakuutusasioita mietitään vasta pää kainalossa

Talouselämä: Kuluttajaliitto apteekkialasta: ”Kilpailun lisääminen on aidosti kuluttajan etu”.

Uusi Suomi: ”Vuokrien nousu etenee kuin höyryjuna” – Kuluttajaliiton testi paljasti vääristymän, pienituloisten tukiasunto onkin kallis

touko-kesäkuu

IL: Some-kohu vaikutti: Kaupat vetivät pois myynnistä kyseenalaisen terveystiedon

TS: Valmistautumalla voi säästää puolet asianajamaksuista

Tweet: @Kuluttajaliitto: MEP @spietikainen toivoo että Suomeen syntyy laaja ympäristöterveysliike, joka kokoaa yhteen aiheesta kiinnostuneita tahoja. #kemikaalit

IS: Prisman ruokakori halvin Kuluttajaliiton hintavertailussa

heinä-elokuu

STT: Kuluttajaliitto haluaa itsehoitolääkkeitä kauppojen hyllyille

Karjalainen: Kuluttajaliitto vaatii apteekkien sääntelyn purkamista - ”Lääkkeiden vähimmäishinnasta tulisi luopua”

IL: Keskustelu lääkkeitä kuumeni Porissa: ”Kakkaa on lentänyt Anteron suusta”

YLE: Anttila-sotku käynnisti keskustelun kuluttajan asemasta konkurssissa

Talouselämä: Kuluttajaliitto: Yksityisten eläinlääkäripalvelujen hinnoissa hurjia hintaeroja – Huomioi nämä asiat eläinlääkärin valinnassa

YLE: S-ryhmä taipui: Asiakas voi sitenkin päättää asiakastietojen käytöstä

syys-lokakuu

Tweet: @Havikkiviikko: Hävikkikilpailussa palkittiin parhaat ruokahävikkiä vähentävät ideat, toimet yritykset! Kts tiedote #hävikkiviikko

ESS: Järjestöt: Kuolemantapauksista maksettavien korvausten verotusta ei saa kiristää

Talouselämä: Kuluttajaliitto kaupan hintavertailusta: ”Pitäisi olla puolueeton taho, jolla ei ole mitään intressejä valita tuotteita”

Tweet: @Kuluttajaliitto: Järjestöneuvos @LeenaSimonen valittu yksimielisesti liiton valtuuston puheenjohtajaksi. Onnittelut Leena! #KuluttajatKoolla #uusisuunta

MARMAI: Kuluttajaliitto vaatii: Ilmaiskakelulehdet jaettava myös ilman mainoksia

Tweet: @Kuluttajaliitto: Pillerit eivät korvaa kasviksia eivätkä mehut marjoja ja hedelmiä #vegesemmi @THLorg @syohyvaa

marras-joulukuu

Talouselämä: ”Rahaa on voinut kulua jopa tuhansia euroja” - Kuluttajaliitto auttaa saamaan rahoja Anttilan konkurssipesältä

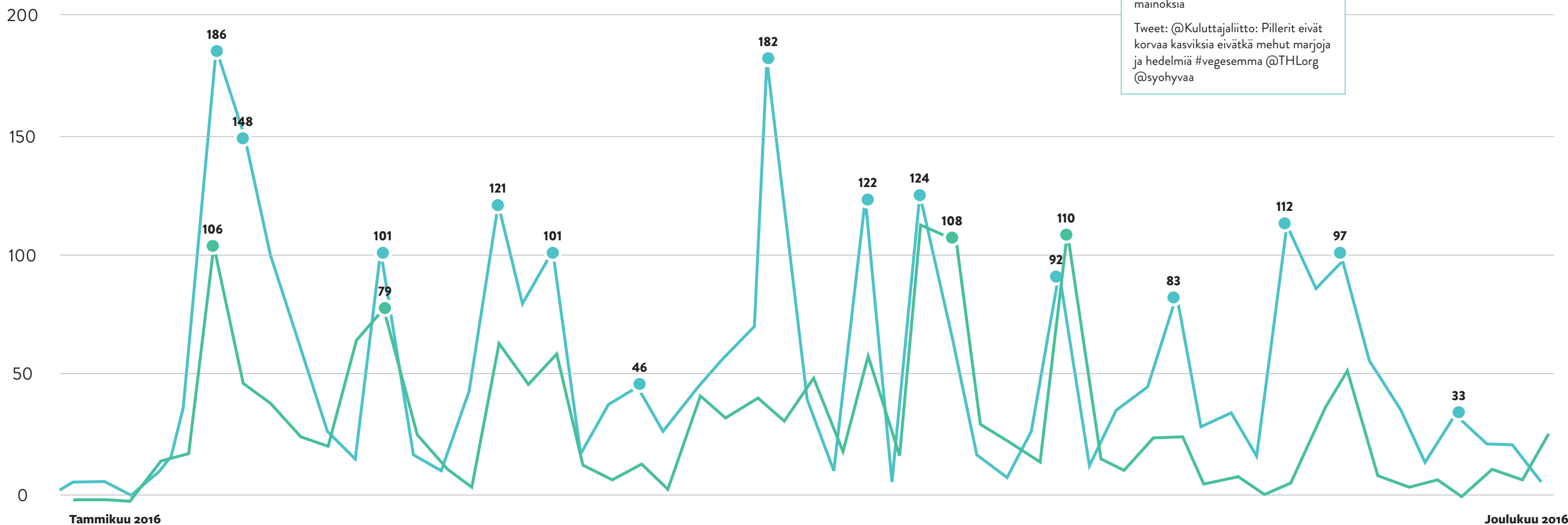
Tweet: @Kuluttajaliitto: Liitolle valittiin tänään uusi hallitus. Lämpimät onnittelut kaikille valituille. #kuluttajat #uusisuunta

Maaseudun tulevaisuus: Kuluttajaliitto: Muista nämä kaupankäynnin seitsemän sääntöä joulustoksilla – kivijalkakaupan ei tarvitse vaihtaa virheetöntä tuotetta

Osumat

Kuluttajaliitto SoMe

Kuluttajaliitto Media



Hallinto ja talous

Sääntömuutoksen myötä liiton ylimpänä päättävänä elimenä liittokokousten välillä toimii jatkossa valtuusto, jossa valtaa käyttävät kuluttajayhdistykset.



Valtuuston puheenjohtajaksi valittiin järjestöneuvos Leena Simonen.

Liittokokous

Kuluttajaliiton liittokokous pidettiin Helsingissä lauantaina 1.10.2016. Sääntömääräisten asioiden lisäksi kokouksessa hyväksyttiin liitolle uusi strategia ja säännöt. Liittokokous valitsi liitolle valtuuston, joka uusien sääntöjen mukaan toimii liittokokousten

välillä ylimpänä päättävänä elimenä. Valtuustossa on jatkossa edustus jokaisesta toimivasta kuluttajayhdistyksestä. Valtuuston puheenjohtajaksi liittokokous valitsi järjestöneuvos Leena Simosen Pääkaupunkiseudun Kuluttajista. Valtuuston toimikausi käsittää liittokokousten välisen ajan vuosina 2016-2018.

Kuluttajaliiton valtuusto 2016-2018

Varsinainen jäsen

Simonen Leena,
puheenjohtaja

Savolainen Kari,
varapuheenjohtaja

Boenisch Maiju

Järvenpää Petri

Pukki Irma

Pöntynen Marja-Liisa

Mantere Sirkka

Liukkonen Kenneth

Tykkyläinen Marja-Liisa

Heiman Ritva

Kannelsuo Seija

Martti Raimo

Jääskeläinen Lea

Lohi Outi

Rahkonen Jarkko

Huovinen Johannapiritta

Päiviö Antero

Pannimaa-Pätsi Kaisa

Kelander Mika

Nikula Kimmo

Henkilökohtainen varajäsen

Widing Barbro

Vaari Kauko

Hovi-Hairisto Pirjo

Alku Antero

Toivio Anja

Liljander Kaarina

Reunamo Anita

Salo Kari

Runonen Rolf

Andrejeff Pirjo

Utriainen Irma

Sulasalmi Reijo

Järvensivu Kauko

Lohi Päivi

Rahkonen Marja

Hyvönen Juha

Mäkinen Kaisu

Ylinen Marjo

Räty Anne

Paakkunainen Olavi

Jäsenyhdistys

Pääkaupunkiseudun Kuluttajat Ry

Pohjois-Karjalan Kuluttajat Ry

Varsinais-Suomen Kuluttajat Ry

Helsingin Kuluttajat Ry

Pohjois-Kymen Kuluttajayhdistys Ry

Kaakonkulman Kuluttajayhdistys Ry

Satakunnan Kuluttajat Ry

Finlandssvenska Konsumenter Rf

Savon Kuluttajat Ry

Merenkurkun Kuluttajat
- Kvarkens Konsumenter Ry

Eteläkärjen Kuluttajat Ry

Sydspetsens Konsumenter Rf

Napapiirin Kuluttajayhdistys Ry

Pirkanmaan Kuluttajat Ry

Länsi-Lapin Kuluttajat Ry

Espoon Valppaat Kuluttajat Ry

Oulun Kuluttajat Ry

Keski-Uudenmaan Kuluttajat Ry

Kuluttajat-Konsumenterna Ry

Keski-Suomen Kuluttajat Ry

Päijät-Hämeen Kuluttajat Ry

Valtuusto kokoontui toimintavuoden aikana yhden kerran sääntömääräiseen syyskokoukseen.

Hallitus

Kuluttajaliiton hallitukseen kuuluivat 19.11.2016 asti puheenjohtaja Leena Simonen, 1. varapuheenjohtaja Heli Mäkipää, 2. varapuheenjohtaja Antero Alku sekä muut varsinaiset jäsenet Johannapiritta Huovinen, Mari Koistinen, Tony Kuntsi, Hannu Lemström, Kenneth Liukkonen, Outi Lohi, Marja-Liisa Pöntynen, Vesa Rantala, Marja-Liisa Tykkyläinen ja Marjo Ylinen. Hallituksen yleisvarajäseninä toimivat järjestyksessä: Lea Jääskeläinen, Sirkka Mantere, Aino Vainionpää, Maiju Boenisch, Gun Winter, Timo Leskinen ja Liisa Niekka.

Valtuusto valitsi kokouksessaan 19.11.2016 liitolle uuden puheenjohtajan ja hallituksen toimikaudelle 2016-2018. Liiton puheenjohtajana aloitti kansanedustaja Krista Kiuru.

Krista Kiuru	puheenjohtaja
Marja-Liisa Tykkyläinen	hallituksen 1. varapuheenjohtaja
Marianne Heikkilä	hallituksen 2. varapuheenjohtaja
Nelli Kuokka	hallituksen jäsen
Tero Peltonen	hallituksen jäsen
Petteri Repo	hallituksen 1. yleisvarajäsen
Saara Paavola	hallituksen 2. yleisvarajäsen
Paavo Koistinen	hallituksen 3. yleisvarajäsen

Hallituksen esittelijänä toimi pääsihteeri Juha Beurling ja pöytäkirjanpitäjänä hallintopäällikkö Mika Kesseli.

Hallitus kokoontui toimintavuoden aikana viisi kertaa.

Tilintarkastaja

Liiton tilintarkastusyhteisönä tilikaudella 1.1.-31.12.2016 toimi Tilintarkastusrengas Oy. Vastuunalaisena tilintarkastajana toimi KHT Lotta Kauppila.

Henkilöstö

Kuluttajaliitossa oli toimintavuoden aikana keskimäärin 12 toimihenkilöä, joista yhdeksän toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa. Työhyvinvointia ja jaksamista tuettiin virkistyspäivillä, pyhäpäivien aattojen lyhennetyin työpäivin, virikesetelein, mahdollisuudella käyttää toimistolla sijaitsevaa kuntosalia maksutta sekä tarjoamalla lakisääteistä laajemmat työterveyshuollon palvelut. Liitossa on lisäksi ollut käytössä joustava etätyökäytäntö, joka mahdollistaa työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen.

Kiinteistössä toimivan lounasravintolan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella henkilöstö ruokaili asiakashintoja edullisemmin.

Toimintavuoden aikana henkilöstön kanssa käytiin läpi toimenkuvien muutostarpeita henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa. Työhyvinvoinnin kehittämistoimenpiteet määritettiin osana työsuojelun toimintaohjelman laatimista.

Henkilöstö 31.12.2016	Tehtävänimike
Juha Beurling	Pääsihteeri
Lotta Cederberg	Toimisto- ja taloussihteeri
Mika Kesseli	Hallintopäällikkö
Maria Ketola	Projektityöntekijä, Syö Hyvää
Annikka Koivu	Elintarvike- ja ravitsemusasiantuntija
Timo Niemi	Lakimies
Paula Pessi	Kuluttajan talouden asiantuntija
Ilkka Salminen	Lakimies
Tuula Sario	Johtava lakimies
Jenni Vainioranta	Eettisen kuluttamisen asiantuntija, Kuluttajaparlamentin koordinaattori

Talous ja toiminnan rahoitus

Tilinpäätöksen mukainen tilikauden ylijäämä oli 31 476,13 euroa (2015: 27 972,60 euroa). Tarkistetun talousarvion mukaan tilikaudelta oli odotettavissa liki 20 000 euron alijäämä Syö Hyvää -hankkeen avustuksen takaisinperinnän vuoksi. Takaisinperintään yritettiin varautua syksyn 2016 aikana säästötoimenpiteillä ja näin kuroa kiinni budjetin alijäämää. Takaisinperintä ei kuitenkaan toteutunut tilikaudella, mikä yhdistettynä tarkkaan taloudenpitoon johti ylijäämän muodostumiseen.

Tilikaudella liitto avusti ensimmäistä kertaa yleisavustuksella Kuluttaja-lehteä, kun Kuluttaja-lehdelle varattu valtion tuki siirtyi valtion budjetissa Kuluttajaliiton momentin yhteyteen.

Liiton taloudellinen asema käy tarkemmin ilmi tasekirjasta tilikaudelta 1.1.-31.12.2016.

Liiton tärkeimmät rahoituslähteet olivat Työ- ja elinkeinoministeriön maksama valtionavustus kuluttajatoimintaan 897 000 euroa (2015: 873 000 euroa) sekä Raha-automaattiyhdistyksen (nyk. STEA) maksamat hankeavustukset 405 686,36 euroa (2015: 684 612,68 euroa). Muita toiminnan merkittäviä rahoittajia tilikaudella olivat Palkansaajasäätiö, Kuluttajaosuustoiminnan säätiö, Ympäristöministeriö ja Maa- ja metsätalousministeriö. Liitto on pyrkinyt lisäksi rahoittamaan toimintaansa myymällä koulutuksia ja asiantuntijapalveluita eri yhteisöille.

Hankerahoituksen ennakoimattomuus muodostaa liiton toiminnalle merkittävän rahoituksellisen riskin, sillä vakiintunut valtion talousarvion kehyksiin varattu valtionavustus ei riitä kattamaan kaikkia liiton perustoiminnasta aiheutuvia kuluja.

Hallinnon ja talouden kehittäminen

Toimintavuoden aikana liiton toimisto muutti Kampista (Malmrinne 1 B, 00180 Helsinki) Meilahteen (Paciuksenkatu 19, 00270 Helsinki), tavoitteena toiminnallisesti entistä paremmat tilat sekä säästö kiinteistön vuokrakuluissa. Uudet toimitilat ovat

yhteiset Kuluttajatietoisuuden edistämisyhdistys KERY ry:n (Kuluttaja-lehti) kanssa ja liitto on tiloissa alivuokralaisena.

Samassa yhteydessä liitolle valittiin uusi IT-yhteistyökumppani ja otettiin käyttöön entistä nykyaikaisemmat, etätönn mahdollistavat työvälineet (Office 365). Henkilöstölle järjestettiin koulutus uusien työvälineiden käyttöön.

Liiton pitkäaikainen yhteistyö Tilivisa Ky:n kanssa päättyi alkuvuodesta ja uudeksi tilitoimistoksi valittiin Rantalainen Oy. Samassa yhteydessä taloushallinnon ja palkanlaskennan keskeiset prosessit sähköistettiin ja näin vapautettiin hallinnon henkilöstön työaikaa muihin tehtäviin.

Toimintavuoden aikana henkilöstö siirtyi sähköiseen työajan seurantaan.

Vaikuttavuuden arviointi

Sosiaalinen tilinpito (SoT) on menetelmä sosiaalisten ja yhteiskunnallisten tulosten mittaamiseksi, analysoimiseksi ja esittämiseksi. Sosiaalisen tilinpidon kautta organisaatio saa tietoa työnsä vaikutuksesta ja vaikuttavuudesta ympäröivään yhteisöön. Sosiaalinen tilinpito muodostaa pohjan toiminnan kehittämislle. Sosiaalinen tilinpito sisältää tietyn ajanjakson etukäteen määriteltyjen tavoitteiden säännöllistä seurantaa. Tilikauden tavoitteista laaditaan sosiaalinen kirjanpito, johon kirjataan tavoitteiden toteutumisen todisteet. Tilikauden tavoitteista saadut tulokset kootaan yhteen raportiksi, jota kutsutaan sosiaalseksi tilinpäätökseksi. Ulkopuolinen sosiaalinen tilintarkastaja arvioi kirjanpidon ja tulosten oikeellisuuden.

Sosiaalinen tilinpito rakentuu vastaavalla tavalla kuin taloudellinen kirjanpito ja se koostuu budjetista, kirjanpidosta, tilinpäätöksestä ja tilintarkastuksesta.

Kuluttajaliiton sosiaalinen tilinpito 2015-2016

Kuluttajaliitolla sosiaalisen tilinpidon menetelmään tutustuminen aloitettiin vuonna 2012. Kahtena ensimmäisenä vuotena arviointimenetelmä kohdistettiin liiton koordinoimaan Kuluttajaparlamenttiin. Vuodesta 2014 vaikuttavuuden arviointi laajennettiin Kuluttajaparlamentin lisäksi liiton ydintoimintoihin, kuten edunvalvontaan sekä neuvontapalveluihin. Sosiaalisessa tilinpidossa asetetut tavoitteet pohjautuvat Kuluttajaliiton toimintasuunnitelmiin sekä strategiaan linjauksiin. Tavoitteita ja tavoitteiden toteutumista mittaavien indikaattorien valinta tehtiin vuoropuhelussa Kuluttajaliiton hallituksen sekä toimihenkilöiden kanssa.

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan indikaattoreiden eli mittareiden avulla. Jokaista tavoitetta kohden on asetettu useampi indikaattori, joille on asetettu myös tietty tavoitetaso. Tavoitetasona voi olla esimerkiksi tietty prosentuaalinen tulos, joka kyselyn tuloksissa halutaan saavuttaa.

Sosiaalisen tilinpidon tiedonkeruu

Sosiaalista tilinpitoa varten toteutettiin useita kyselyitä. Kyselyt toteutettiin sähköisesti SurveyPal-kyselyohjelmalla. Kyselyt



Tasavallan Presidentti palkitsi pitkäaikaisen kuluttaja-aktiivin Kauko Vaarin Suomen Leijonan ritarimerkillä tunnustuksena ansiokkaasta työstä kuluttajaliikkeessä.

kohdistettiin liiton avainsidosryhmiin; liiton neuvontapalveluita käyttäneisiin asiakkaisiin, ministeriöiden ja valtion virastojen virkamiehiin, eduskunnan valiokuntaneuvoksiin sekä liiton verkostoissa osallistuviin järjestöihin.

Kuluttajaliiton neuvontapalveluita koskeva kysely oli avoinna vuoden 2015 toukokuusta, vuoden 2016 loppuun. Kyselyn kohderyhmänä oli Kuluttajaliiton neuvontapalveluita käyttäneet asiakkaat. Kohderyhmää pyrittiin saavuttamaan monin eri tavoin. Liiton asiantuntijat kertoivat kyselystä palvelua annettuaan joko suullisesti, sähköpostitse tai tekstiviestillä. Myös liiton vaihteen vastaavat kertoivat kyselystä neuvontaan ohjatessaan. Lisäksi kyselyä mainostettiin suoraan kaikille jäsenille sähköpostitse sekä liiton sivuilla ja facebookissa. Kyselyyn vastasi yhteensä 191 kuluttajaa. Vastauksia saatiin liiton antamaan neuvontaan nähden vähän. Vastausprosenttia ei kuitenkaan pystytäkään laskemaan, sillä liitolle tulevien neuvontapuheluiden määrää ei kaikilta osin tilastoida.

Kuluttajaliiton asiantuntijoita pyydetään vuosittain useita kertoja eri ministeriöiden työryhmiin ja eduskunnan valiokuntien kuultavaksi. Ministeriöihin, valiokuntiin sekä valtion virastoihin kohdistuvalla kyselyllä haluttiin selvittää, kuinka mer-

Yhteenveto sosiaalisen tilinpidon toteutumisesta

nro	Tavoite	Toteuma
100	Kuluttajaliitto on vahva kansalaisjärjestö	
101	Kuluttajaliitto on jäsenmäärältään kasvava kansalaisjärjestö jonka toiminta kattaa koko Suomen.	Toteutui osittain.
102	Kuluttajaliitto on taloudeltaan vakaa kansalaisjärjestö.	Toteutui osittain.
200	Kuluttajaliitto on merkittävä kuluttajien edunvalvoja	
201	201 Kuluttajaliitto on arvostettu asiantuntijataho kuluttaja-asioissa.	Toteutui.
202	202 Kuluttajaliitto koetaan hyödylliseksi yhteistyökumppaniksi kuluttajia koskevassa edunvalvontatyössä.	Toteutui.
203	203 Kuluttajaliiton kannanotot ja tiedotteet herättävät kiinnostusta mediassa.	Toteutui.
300	Kuluttajaliitto on tunnettu ja luotettu kuluttajien keskuudessa	
301	70 % kyselyyn vastanneista tuntee Kuluttajaliiton toimintaa.	Seurantaa ei toteutettu kustannussyistä.
302	Kolme kuvausta siitä miten Kuluttajaliiton toiminta on tunnettua.	Seurantaa ei toteutettu kustannussyistä.
303	70 % kyselyyn vastanneista kokee Kuluttajaliiton olevan luotettava kuluttaja-asiodien asiantuntija	Seurantaa ei toteutettu kustannussyistä.
400	Kuluttajaliitto edistää kuluttajaosaamista	
401	Kuluttajaliiton neuvontapalvelut koetaan hyödylliseksi.	Toteutui.
402	Kuluttajaliiton antama koulutus koetaan hyödylliseksi.	Toteutui siltä osin kuin tietoja saatiin kerättyä.

85 %

kyselyyn vastanneista kokee saaneensa konkreettista apua Kuluttajaliiton neuvonnasta vuonna 2016.

Kyselyn mukaan 100 % Kuluttajaliiton asumisasioiden luennoille osallistuneista kokee saaneensa uutta tietoa vuonna 2016.

kittäväksi kuluttajien edunvalvojaksi Kuluttajaliitto koetaan sidosryhmien keskuudessa. Kysely toteutettiin syksyllä 2015. Kyselyn kohteeksi valittiin Kuluttajaliittoon viimeisen vuoden aikana yhteydessä olleet valiokuntaneuvokset ja valtion virastojen sekä ministeriöiden virkamiehet. Kyselyn kohderyhmä käsitti 60 ministeriöiden ja virastojen virkamiestä sekä 12 valiokuntaneuvosta. Kysely oli avoinna 3.12.–14.12. Vastaanottajille lähetettiin muistutus kyselyyn vastaamisesta kolme kertaa. Kyselyyn vastasi yhteensä 22 henkilöä, vastaamisprosentti oli 27 prosenttia.

Kuluttajaparlamenttia koskien tehtiin kysely toimintaan osallistuneille järjestöjen edustajille. Järjestökyselyn kohderyhmänä olivat kaikki aktiivijäseneksi ilmoittautuneet järjestöt (39 kpl) ja niiden yhteensä 77 järjestön edustajaa, jotka ovat Kuluttajaparlamentin sähköpostilistalla. Kyselyllä tiedusteltiin kokemuksia ja näkemyksiä vuoden 2016 toiminnasta ja kannanotoista. Kysely oli avoinna 13.12.2016–9.1.2017 välisen ajan. Kohderyhmälle lähetettiin sähköinen anonyymi vastauslinkki. Kysely lähetettiin yhteensä 81:lle järjestön edustajalle, joista 23 vastasi. Kyselyn vastausprosentti oli siten 28 prosenttia.

Kustannussyistä ei voitu toteuttaa tarkastelujakson aikana kyselyä maksullisen kuluttajapaneelin kautta tavallisten kuluttajien näkemysten saavuttamiseksi, ja siksi tavoitteen 300 tarkastelu jäi toteuttamatta.

Tilintarkastuslausunto sosiaalisesta tilinpäätöksestä

Ulkoisen tilintarkastuksen suoritti sosiaalisen tilinpidon (SoT®) kirjanpitäjä ja tilintarkastaja Sami Wirkkula.

Kuluttajaliiton sosiaalinen tilinpäätös ajalta 1.1.2015–31.12.2016.

Olen tarkastanut Kuluttajaliiton sosiaalisen kirjanpidon ja tilinpäätöksen tilikaudelta 1.1.2015–31.12.2016. Suorittamani tarkastuksen perusteella annan lausunnon sosiaalisesta tilinpäätöksestä.

Tilintarkastus on suoritettu hyvän sosiaalisen tilintarkastuksen (SoT®) tilintarkastustavan mukaisesti. Olen tarkastanut aineiston yksityiskohtaisesti ja voin näin ollen todeta, ettei sosiaalinen tilinpäätös toteutuneiden mittausten osalta sisällä olennaisia virheitä tai puutteita. Kirjallisen materiaalin pohjalta olen perehtynyt sosiaalisen tilinpidon prosessiin, budjettiin, kirjanpitoon sekä tilinpäätöksen sisältöön. Tarkastus on suoritettu kahdessa osassa siten, että annoin lausuntoni tilinpidon ensimmäisestä vaiheesta vuoden 2016 alussa, ja nyt, koko tilikauden päätyttyä tarkastelen liiton suunnitelman mukaisesti vuodelle 2016 jätettyjä osioita sekä tilinpäätöksen kokonaisuutta.

Edellä mainittuun viitaten on syytä todeta, että Kuluttajaliiton sosiaalinen tilinpito on jäänyt tilikauden aikana eräiltä osin vaillinaiseksi. Suunniteltu selvitys liiton tunnettuudesta ja luotettavuudesta kuluttajien keskuudessa (tililuokka 300) päätettiin jättää toteuttamatta, minkä vuoksi lausuntoni ei käsittele näiden alkuperäisten tavoitteiden arviointia.

Toteutuneilta osin tilinpito on tehty huolellisesti. Jokaiselle indikaattorille löytyy tosite ja sosiaalisesta tilinpäätöksestä tarkastetut tulokset vastasivat yhdenmukaisesti tositemateriaalia. Tilintarkastuksessa olen havainnut eräitä seikkoja, joita olisi mielestäni hyvä kehittää seuraavalla tilikaudella. Näitä huomioitani olen kirjannut erilliseen Kuluttajaliitolle toimittamaani liitteeseen.

Suorittamani sosiaalisen tilintarkastuksen perusteella totean, että tehty sosiaalinen tilinpäätös antaa oikeat tiedot Kuluttajaliiton sosiaalisesta tuloksesta. Sosiaalinen tilinpäätös tililuokkien 100 00, 200 00 ja 400 00 osalta voidaan vahvistaa kyseiseltä tilikaudelta.

Pirkkalassa 7.3.2017

Sami Wirkkula
sosiaalinen tilintarkastaja

Kuluttajaliiton Strategia

Visio 2025

Olemme tuloksellinen vaikuttaja ja kuluttajien osaamisen vahvistaja. Toiminnassamme halutaan olla mukana.

Strategiset tavoitteet

Toimimme verkostojen solmukohtana kuluttajapoliittisessa vaikuttamisessa.

Tunnistamme kuluttajien toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset.

Vahvistamme kuluttajien valmiuksia parantaa asemaansa markkinoilla.

Houkuttelemme aktiivisesti uusia jäseniä mukaan toimintaamme.

Arvot

Rohkeus

Yhdenvertaisuus

Aloitteellisuus

Vastuullisuus

Perustehtävä

Valvomme kuluttajan etua yhteiskunnassa. Esistämme kuluttajien tietoisuutta neuvomalla ja kouluttamalla. Toimimme kaikille avoimena kansalaisjärjestönä.

Yhteystiedot

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry
Paciuksenkatu 19
00270 Helsinki
p. 09 454 2210
info@kuluttajaliitto.fi
www.kuluttajaliitto.fi



Kuluttajaliitto