

Asia: VN/718/2020

## **Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa**

### **KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU**

#### **Pidätkö tarpeellisena säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta (KSL 9 a luku)?**

Suomen Kansanopistoyhdistys käsittelee lausunnossaan luvun soveltamisalaan koskevien palveluiden määrittelyä. Kansanopistoyhdistyksellä ei ole muuta huomauttamista työryhmän muistiossa esitettyyn elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä suhdetta säätelevään kuluttajasuojalain 9 a-lukuun. Kansanopistoyhdistys ottaa kantaa lausunnossaan lähinnä ehdotukseen asiakkaansuojalaiksi.

#### **Onko luvun soveltamisalaan kuuluvat palvelut asianmukaisesti rajattu (KSL 9 a luku 1 §)?**

Kuluttajasuojalakiin ehdotetun 9 a -luvun mukaan lukua sovellettaisiin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiin sopimuksiin perustuviin henkilöön kohdistuviin palveluihin. Näitä palveluita olisivat myös yksityiset markkinoilla järjestettävät varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut. Lakisääteiset julkiset palvelut eivät sen sijaan kuuluisi KSL 9 a-luvun soveltamisalaan. Esityksen perusteluista jää epäselväksi, missä tilanteissa ja minkälaisiin toimijoihin KSL 9 a-lukua sovelletaan.

Esityksessä todetaan, että luvun 9 a säännöksi sovellettaisiin julkisen ja kolmannen sektorin palveluntarjoajaan vain, jos sitä voidaan pitää lain 1 luvun 5 §:ssä tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan lain 1 luvussa 5 §:ssä luonnollista henkilöä tai yksityistä henkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, muu tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi.

Edellä kuvattua määrittelyä tulisi täsmentää. Kuluttajasuojalaki on jo nyt hankalasti hahmotettava ja esityksestä ei selviä millä perusteella eri palvelumuodot on valittu osaksi 9a-lukua.

**Onko perusteltua antaa kuluttajalle oikeus vaatia hinnanalennusta kertaosoitteisen palvelun viivästystilanteissa (KSL 9 a luku 9 §)?**

Varsinaisessa säädöstekstissä jää osin epäselväksi, mitä tarkoitetaan palvelun viivästymisellä ja virheellä ja mikä on näiden keskinäinen ero.

**Onko perusteltua antaa kuluttajalle henkilöön kohdistuvissa palveluissa muita palveluja laajempi oikeus kieltäytyä siitä, että toimeksisaaja oikaisee virheen (KSL 9 a luku 19 § 2 mom., perusteltu syy)?**

-

**Ovatko säännökset palvelun hinnan perimisestä asianmukaisia (KSL 9 a luku 26 §)?**

-

**Onko toimeksisaajan oikeus korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun asianmukainen (KSL 9 a luku 30-32 §)?**

-

**Onko perusteltua laajentaa KSL 12 luvun 1 §:n säännökset kulutushyödykkeen välittäjän vastuusta koskemaan henkilöön kohdistuvia palveluja (KSL 12 luku 1 §)?**

-

**Miten ehdotuksen vaikutusten arviointia KSL 9 a luvun osalta voisi kehittää?**

Vaikutusarviointi keskittyy työryhmämuistiossa lähinnä terveys- ja sosiaalipalveluihin. Sitä tulisi laajentaa perusteellisemmaksi kaikkiin niihin palveluihin, joita mahdollinen säädösmuutos koskisi.

**Mahdolliset KSL 9 a luvun pykäläkohtaiset huomiot (mukaan lukien perustelut)?**

-

**Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?**

-

## **ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY**

**Onko asiakkaalla tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa (asiakkaansuojalaki ja asiakasmaksuja koskevat säännökset)?**

Kansanopistot (76) ovat osa suomalaista koulutusjärjestelmää. Kansanopistot ovat vapaan sivistystyön oppilaitoksia, jotka järjestävät sekä yleissivistävää että ammatillista koulutusta. Pääosa kansanopistojen ylläpitäjistä on yksityisiä ja osa kunnallisia tai kuntayhtymiä. Kansanopistojen toimintaa määrittää laki vapaasta sivistystyöstä (632/1998) ja muu koulutuslainsäädäntö. Koulutusta koskeva lainsäädäntö kokonaisuudessaan määrittää annettavaa koulutuspalvelua. Koulutusta koskevaa lainsäädäntöä on viime vuosina kehitetty runsaasti.

Suomen Kansanopistoyhdistys yhtyy työryhmämuistioon liitettyyn opetus- ja kulttuuriministeriön edustajan eriävään mielipiteeseen, jossa todetaan, että julkisen kasvatus- ja koulutussektorin, ml. korkeakoulutus, asiakkaansuojan kehittäminen tulee toteuttaa hallinnonalan sisällä sen mukaisesti,

mikä on tarkoituksenmukaista. Kansanopistoyhdistys katsoo, että erillistä asiakkaansuojalakea julkisesti rahoitettuihin kasvatus- ja koulutuspalveluihin ei tule säätää.

Yhdymme myös työryhmämuistion opetus- ja kulttuuriministeriön edustajan eriävässä mielipiteessä esitettyyn näkemykseen siitä, että koulutuksen virhetilanteet ovat vaikeasti määriteltäviä ja eivät välttämättä ole yksilöä koskevia.

Katsomme myös, että koulutuksen ja koulutusjärjestelmän laadun kehittämiseksi on muita parempia laadunkehittämisen lähtökohtia kuin virhesääntely tai maksukompensaation uhka.

**Onko asiakkaansuojalain soveltamisala (1 §:n 1 mom. mukaiset palvelujen järjestäjät ja tarjoajat) asianmukainen? Miten arvioitte erityisesti sääntelyn suhdetta Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn kuntoutuksen järjestämistä vastuuseen ja toisaalta sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin (ks. mietinnön jaksossa 2.5 selostettu tulkinnanvaraisuus)?**

-

**Onko asiakkaansuojalain soveltamisalaan kuuluvat palvelut asianmukaisesti rajattu (2 § 1 mom. 1 kohta ja KSL 9 a luku 1 §)?**

-

**Onko markkinointia koskeva sääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (asiakkaansuojalaki 3 §)?**

-

**Onko vahingonkorvaussääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (mm. käännetty todistustaakka)?**

-

**Miten näette ostopalveluja koskevan ehdotetun sääntelyn (mm. ostopalvelusopimuksen määräysten merkitys virheen määrittelyssä ja isännän vastuuta koskeva sääntely, asiakkaansuojalaki 2 § 1 mom. 4 kohta, 4 § 2 mom., 5 §, 6 § ja 7 §)?**

-

**Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?**

-

**Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?**

-

**Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?**

-

**Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?**

-

Pantsar Tytti  
Suomen Kansanopistoyhdistys-Finlands Folkhögskolförening ry