



LAUSUNTO TYÖRYHMÄN RAPORTISTA KULUTTAJAN- JA ASIAKKAANSUOJAN PARANTAMISEN HENKILÖÖN KOHDISTUVISSA PALVELUISSA

Työ- ja elinkeinoministeriö esittää lausuntonaan yllä mainitussa asiassa seuraavaa. Työ- ja elinkeinoministeriö on osallistunut työryhmän työskentelyyn.

Työ- ja elinkeinoministeriö katsoo, että henkilöön kohdistuvat palvelut on tärkeä saada kuluttajansuojan piiriin. Riittävän kuluttajansuojan kannalta on myös tärkeää, että kuluttaja saa saman suojan samasta palvelusta riippumatta siitä, onko palvelun järjestäjä yksityinen vai julkinen tahon.

Työ- ja elinkeinoministeriö toteaa lisäksi, että jatkovalmistelussa on tarpeen huomioida parhaillaan lausunnolla oleva esitysluonnos sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta ja maakuntien perustamista koskeviksi lainsäädännöksi.

Kuluttajansuojalain 9 a luku

Työryhmä ehdottaa, että kuluttajansuojalakiin lisätään 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista. Työ- ja elinkeinoministeriö kannattaa ehdotusta.

Voimassa oleva kuluttajansuojalain palveluja koskeva 8 luku kuluttajapalvelusopimuksista on soveltamisalaltaan suppea eikä koske henkilöön kohdistuvia palveluja. Nykyisin henkilöön kohdistuviin palveluihin sovelletaan muun muassa säännöksiä irtaimeen esineeseen kohdistuvista työsuorituksista, mikä ei ole kuluttajansuojien kannalta asianmukaista. Säännöksiä henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta on tarpeen selkiyttää, koska nykyiset säännökset ovat puutteellisia ja niiden soveltaminen henkilöön kohdistuviin palveluihin epäselvää.

Työ- ja elinkeinoministeriö viittaa yksityiskohtaisten kommenttien osalta Kilpailu- ja kuluttajaviraston antamaan lausuntoon.

Työ- ja elinkeinoministeriö kiinnittää huomiota Turvallisuus- ja kemikaaliviraston lausunnossaan esittämään kuluttajansuojalain palvelun laatuviirheen ja kuluttajaturvallisuuslain turvallisuuspuutteen määrittelyiden rajapintaan. Tukesin mukaan mietinnössä kuluttajansuojalain palvelun suoritustapaa ja laatua koskevat vaatimukset on kuvattu siten, että virhe

on varsin selkeästi päällekkäinen kuluttajaturvallisuuslain mukaisen palvelun turvallisuuspuutteen kanssa. Työ- ja elinkeinoministeriö yhtyy Tukesin näkemykseen, että kyseistä rajapintaa on syytä selventää jatkovalmistelussa. Asia on tärkeä myös viranomaisten toimivaltojen selvyyden kannalta.

Asiakkaansuojalaki

Työryhmä ehdottaa, että asiakkaansuojalaissa säädetään asiakkaan oikeuksista palvelun virhetilanteissa silloin, kun kyse on julkisyhteisön järjestämisestä tai muista muiden kuin elinkeinonharjoittajien tarjoamista palveluista. Työ- ja elinkeinoministeriö kannattaa ehdotusta.

Työ- ja elinkeinoministeriö katsoo, että kuluttajansuojan periaatteet on kuluttajien/asiakkaiden yhdenvertaisuuden vuoksi tärkeää ulottaa myös julkisiin palveluihin. Kuluttajien on oltava samassa asemassa riippumatta siitä, mikä taho palvelun järjestää. Nykyisistä muistutus- ja kantelumenettelyistä huolimatta kuluttajan oikeussuoja jää puutteelliseksi muun muassa palvelujen virhetilanteissa.

Työ- ja elinkeinoministeriö viittaa yksityiskohtaisten kommenttien osalta Kilpailu- ja kuluttajaviraston antamaan lausuntoon.

Antti Neimala
ylivohtaja

Sari Alho
neuvotteleva virkamies



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET
FINNISH GOVERNMENT

Asiakirjan sähköinen allekirjoitus
Elektronisk underskrift av dokument
Electronic signature of a document

Asia / Sak / Case:

VN/17653/2020

TEM; Oikeusministeriön lausuntopyyntö, Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa:

Asiakirja / Dokument / Document:

VN/17653/2020-TEM-1

Lausunto työryhmän raportista kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Allekirjoitukset / Underskrifter / Signatures:

Allekirjoittaja Undertecknare Signed by	Allekirjoituspäivämäärä Datum för underskrift Date of signature	Varmenteen myöntäjä Certifikatutfärdare Certificate issued by
Alho Sari 911890442	2020-07-29T10:34:24	C=FI, O=Vaestorekisterikeskus CA, OU=Organisaatiovarmenteet, CN=VRK CA for Qualified Certificates - G2\ OK
Neimala Antti 91189721W	2020-07-29T10:52:13	C=FI, O=Vaestorekisterikeskus CA, OU=Organisaatiovarmenteet, CN=VRK CA for Qualified Certificates - G2\ OK

Sähköinen varmennetieto / Elektronisk certifikatuppgift / Electronic certificate information:

52851b980c0539439099ade760fa9ecb8a8113b68e03baf5311fa48ae6616a0d