

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

Koska kuluttajasuojalain palveluja koskeva 8. luku on soveltamisalaltaan suppea eikä koske esimerkiksi näitä palveluita, niin pidämme säätämistä tarpeellisenä. Toisaalta säätämisessä olisi otettava huomioon kuluttajasuojalain aiemmat säännökset päällekkäisyyksien ja samalla turhien normien välttämiseksi sekä yhdenmukaisuuden säilyttämiseksi.

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

Palvelujen valikoituminen sääntelyn piiriin muiden kuin terveys- ja ulkonäköpalvelujen osalta vaikuttaa jossain määrin sattumanvaraiselta. Niillä ei myöskään ole sellaista yhteistä piirrettä, joka kokoaisi ne yhteen. Nyt siis ehdotetaan, että esimerkiksi hammaslääkäripalveluihin sovelletaan samoja säännöksiä kuin taksipalveluihin. On esimerkiksi selvää, että hammaslääkäripalvelu on suoritettava kohtuullisessa ajassa sopimuksen tekemisestä. Sen sijaan taksipalvelun kohdalla sääntely kohtuullisella ajalla on varsin epävalaisevaa, koska taksipalvelu yleensä menettää merkityksensä, ellei sitä suoriteta välittömästi ja viipymättä tai etukäteen sovittuna aikana. On myös KSL 8 luvun soveltamisesta saatujen kokemusten perusteella selvää, että oikeuskäytännössä tullaan soveltamaan analogisesti tulevan 9a luvun säännöksistä ilmeneviä periaatteita myös luvun ulkopuolelle jääviin palveluihin, jos ne muistuttavat niitä. Tämän vuoksi tällainen palvelujen luettelomainen rajaaminen ei vaikuta lainkäyttäjän näkökulmasta tarkoituksenmukaiselta. Päinvastoin se voi aiheuttaa ongelmia ja rajanvetotilanteita. Selvempää olisi säännellä terveys- ja ulkonäköön kohdistuvista palveluista sekä mahdollisesti sosiaalipalveluista (henkilöön kohdistuvien palvelujen ydinalue) erikseen ja muista palveluista erikseen ilman luettelointia. Jos jotain palveluja haluttaisiin nimenomaisesti jättää sääntelyn ulkopuolelle, ne voitaisiin soveltamisalasäännöksessä mainita.

Taksipalvelujen ottaminen soveltamisalaan omana kohtanaan on epäjohdonmukaista eikä se millään tavoin ole analoginen muiden mukaan otettavien palvelujen kanssa. Taksilla voidaan kuljettaa myös tavaroita, jolloin kyse ei edes ole henkilöön kohdistuvasta palvelusta. Lautakunta ei kannata luettelomaista soveltamisalasäännöstä. Soveltamisalan tulee mieluummin olla säännöstasolla

yleisempi ja perusteluilla täsmennetty. Soveltamisalan täsmällisyydellä säännöksessä ei ole saavutettavissa oikeastaan hyötyjä, kun kuten edellä on todettu käytännössä kuitenkin sitten muihinkin henkilöpalveluihin sovelletaan ainakin osin luvusta ilmeneviä periaatteita.

Kuluttajansuojalakia on jo nyt vaikeaa pitää johdonmukaisena kokonaisuutena (koherenttina) sen tilkkutäkkimäisyytensä vuoksi ja tällainen pistemäinen sääntely (koskien vai osaa henkilöpalveluista) entisestään voi vaikeuttaa sitä.

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

Palvelujen valikoituminen sääntelyn piiriin muiden kuin terveys- ja ulkonäköpalvelujen osalta vaikuttaa jossain määrin sattumanvaraiselta. Niillä ei myöskään ole sellaista yhteistä piirrettä, joka kokoaisi ne yhteen. Nyt siis ehdotetaan, että esimerkiksi hammaslääkäripalveluihin sovelletaan samoja säännöksiä kuin taksipalveluihin. On esimerkiksi selvää, että hammaslääkäripalvelu on suoritettava kohtuullisessa ajassa sopimuksen tekemisestä. Sen sijaan taksipalvelun kohdalla sääntely kohtuullisella ajalla on varsin epävalaisevaa, koska taksipalvelu yleensä menettää merkityksensä, ellei sitä suoriteta välittömästi ja viipymättä tai etukäteen sovittuna aikana. On myös KSL 8 luvun soveltamisesta saatujen kokemusten perusteella selvää, että oikeuskäytännössä tullaan soveltamaan analogisesti tulevan 9a luvun säännöksistä ilmeneviä periaatteita myös luvun ulkopuolelle jääviin palveluihin, jos ne muistuttavat niitä. Tämän vuoksi tällainen palvelujen luettelomainen rajaaminen ei vaikuta lainkäyttäjän näkökulmasta tarkoituksenmukaiselta. Päinvastoin se voi aiheuttaa ongelmia ja rajanvetotilanteita. Selvempää olisi säännellä terveys- ja ulkonäköön kohdistuvista palveluista sekä mahdollisesti sosiaalipalveluista (henkilöön kohdistuvien palvelujen ydinalue) erikseen ja muista palveluista erikseen ilman luettelointia. Jos jotain palveluja haluttaisiin nimenomaisesti jättää sääntelyn ulkopuolelle, ne voitaisiin soveltamisalasäännöksessä mainita.

Taksipalvelujen ottaminen soveltamisalaan omana kohtanaan on epäjohdonmukaista eikä se millään tavoin ole analoginen muiden mukaan otettavien palvelujen kanssa. Taksilla voidaan kuljettaa myös tavaroita, jolloin kyse ei edes ole henkilöön kohdistuvasta palvelusta. Lautakunta ei kannata luettelomaista soveltamisalasäännöstä. Soveltamisalan tulee mieluummin olla säännöstasolla yleisempi ja perusteluilla täsmennetty. Soveltamisalan täsmällisyydellä säännöksessä ei ole saavutettavissa oikeastaan hyötyjä, kun kuten edellä on todettu käytännössä kuitenkin sitten muihinkin henkilöpalveluihin sovelletaan ainakin osin luvusta ilmeneviä periaatteita.

Kuluttajansuojalakia on jo nyt vaikeaa pitää johdonmukaisena kokonaisuutena (koherenttina) sen tilkkutäkkimäisyytensä vuoksi ja tällainen pistemäinen sääntely (koskien vai osaa henkilöpalveluista) entisestään voi vaikeuttaa sitä.

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)?

Siitä, mikä merkitys on oikaisumahdollisuuden tarjoamatta jättämisellä, tulisi säätää sen mukaisesti kuin on kuluttajariitalautakunnan vakiintunut käytäntö. Jos kuluttaja ei anna lainmukaista oikaisumahdollisuutta kuluttaja ei kuitenkaan menetä oikeuttaan vedota virheeseen. Tällaisella menettelyllä hän laiminlyö vahingon minimoimisvelvollisuutensa ja siksi hän on silloin oikeutettu

hyvitykseen vain siinä määrin kuin elinkeinonharjoittajalle olisi joka tapauksessa aiheutunut kustannuksia virheen oikaisusta. Tätä tukee myös hallituksen esityksen 360/1992 (s. 64) perusteluissa esitetty tarkennus, jota on sovellettu myös palveluksiin: ”Jos ostaja aiheettomasti kieltäytyy hyväksymästä myyjän oikaisutarjousta, hän voi menettää – paitsi oikeutensa kaupan purkamiseen ja hinnanalennukseen – myös oikeuden saada täysimääräistä korvausta virheen korjauttamisen aiheuttamista kustannuksista, koska hänen voidaan tällöin usein katsoa laiminlyöneen velvollisuutensa rajoittaa virheestä aiheutuvaa vahinkoa.”

Lainopillinen ongelma syntyy silloin, jos kuluttaja ei anna oikaisumahdollisuutta mutta ei myöskään itse korjata esinettä eli hänelle ei aiheudu korjattavia kustannuksia. Silloinhan on käytännössä jäljellä vain mahdollisuus purkuun ja hinnanalennukseen. Kuluttajariitalautakunta on näissä tilanteissa suosittanut hinnanalennusta vähennettynä laiminlyönnistä aiheutuneella vahingolla myyjälle eli kuluttaja on saanut hinnanalennuksena sen määrän, mitä kustannuksia myyjälle olisi oikaisusta joka tapauksessa aiheutunut. Tämä käytäntö on kyseenalaistettu, mutta se on vahvistettu uudelleen syksyllä täysistunnossa vedoten mm em. esityölausumaan, joka ei ehdottomasti poista mahdollisuutta hinnanalennukseen, vaikka oikaisumahdollisuus evätäänkin. Lausumassa käytetään sanoja ”hän VOI menettää” ei että hän menettää. Tätä aiempaa esityölausumaa olisi hyvä terävöittää esimerkiksi siten, että lausutaan ”Jos tilaaja aiheettomasti laiminlyö antaa oikaisumahdollisuuden tai kieltäytyy hyväksymästä palvelun tarjoajan oikaisutarjousta, hän voi JOISSAKIN TILANTEISSA menettää – paitsi oikeutensa kaupan purkamiseen ja hinnanalennukseen – myös oikeuden saada täysimääräistä...”. Tämä kertoisi ja varmistaisi välillisesti sen, että purku ja hinnanalennus voivat tulla kyseeseen, vaikka oikaisumahdollisuutta ei anneta.

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

Jos ja kun 8 luvun säännökset ovat vanhentuneet, ne olisi tässä yhteydessä tarkistettava ja varmistettava ettei samoista asioista ole erilaista sääntelyä 8 ja 9a luvuissa. Vrt. mitä hinnasta sanottu mietinnössä. Muutoinkin 8 luvun ja uuden 9a luvun välinen tarpeellinen yhdenmukaisuus olisi varmistettava.

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

On itsestään selvää, että kuluttaja ja palvelun tarjoaja voivat sopia siitä, mikä on korvaus, jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen ilman syytä eikä siitä tarvitsisi säätää. Sen sijaan siitä pitäisi säätää tarkemmin, mikä on hyvitys, jos kuluttaja ilman syytä peruuttaa palvelun ja korvauksesta ei ole sovittu mitään. Eli missä peruuttamistilanteissa elinkeinonharjoittaja voi periä koko palvelun hinnan ja missä tilanteissa vain osan siitä. Pelkkä kohtuullisuuskriteeri ei ole riittävä. Myös tältä osin säännösten lain eri luvuissa pitäisi olla yhteneväiset.

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

Terveys- ja sosiaalipalvelujen osalta voisi selvittää, pitäisikö välittäjän vastuun olla normaalia välittäjän vastuuta tiukempi? Eli välittäjä vastaisi myös palvelun tasosta jollain tavoin.

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

-

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

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

Näyttötaakasta voisi säätää, että silloin kun tulee epäselvää, mikä on sopimuksen sisältö, elinkeinonharjoittajalla on näyttötaakka. Tämä lisäisi kirjallista sopimista. Nyt jää usein auki, mitä suullisesti olikaan sovittu.

2 §: tässä voisi mainita siitä, onko sovintosopimus aina kohtuuton, jos se antaa pienemmät oikeudet kuin laki.

3 §: tässä voisi henkilöpalvelun tärkeys huomioon ottaen miettiä, olisiko säädettävä, että palvelus on suorittava viipymättä tai viimeistään kohtuullisessa ajassa palvelun luonne huomioon ottaen.

4 §: ammattitaitovaatimukseen pitäisi kuulua se, ettei ota edes kuluttajan pyynnöstä sellaista toimeksiantoa vastaan, jonka tietää olevan kuluttajalle epätarkoituksenmukainen.

9 §: Hinnanalennuksen määräämistä varten tulisi antaa joitakin esimerkkejä ja muutoinkin antaa lainkäyttäjälle enemmän apuvälineitä määrän arvioimiseksi. Virhetilanteissa korjauskustannukset ovat hyvä arvioinnin apuväline. Viivästyksessä tällaista apuvälinettä ei ole kun viivästyksen oikaisulle ei ole yleensä hintaa. Viivästys voi olla niin pitkä, että kuluttajalla on oikeus purkamiseen. Tällöin hinnanalennuksen, jos kuluttaja valitsee sen, määränä voisi olla esimerkiksi olennainen osa kauppasummasta, kun viivästyskin on silloin olennainen. Muissa viivästyksissä hinnanalennus voisi olla olennaista pienempi tai joskus jopa vähäinen.

25 §: hinta-arvio

Säännös on kimurantti. Se tuo lisää tulkinnanvaraisia kohtia: perusteltu syy, selkeästi ilmoitettu.

Kun myyjätaholla on joka tapauksessa näyttötaakka, niin miksi pitää säätää siitä, että kuluttajalla on oikeus saada selvitys.

Kun säännös poikkeaa 8 luvun vastaavasta, voi tästä aiheutua ongelmia, miten säännökset vaikuttavat toisiinsa, niitä tulkitessa.

27 §: Milloin kertaluonteinen sopimus voidaan peruuttaa ilman korvausvastuuta pitäisi täsmentää. Henkilöön kohdistuvissa palveluissa on varsin tavanomaista, että sovitusta palvelusta pitää luopua tai ainakaan sitä ei voida ottaa vastaan sovittuna aikana. Tällöin kuluttajan peruuttaessa sopimuksen toimeksisaajalla on oikeus kohtuulliseen korvaukseen. Voisiko kuitenkin henkilöön kohdistuvissa palveluissa olla toisinpäin. Korvaus muusta vahingosta on poikkeus. Kuluttajan peruuttaessa

palvelun toimeksisaajalla voisi olla oikeus korvaukseen muusta vahingosta (käytännössä voitosta) vain, jos sen korvaamiselle on erityinen syy tai korvaamatta jäämistä voidaan pitää kohtuuttomana.

Olisiko henkilöpalvelussa käytetyn materiaalin muille esineille aiheutuneista vahingoista säädettävä.

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

On selvää, että riitojen määrä kasvaa uuden sääntelyn myötä. Jos kuluttajariitalautakunta ei olisi jo nyt ruuhkautunut, voisi ajatella, että siihen voisi sulauttaa ongelmitta jälleen kerran uusia asioita. Nyt se ei kuitenkaan ole ongelmatonta ja on hyvä tiedostaa, että niiden käsittelyaika tulee olemaan selvästi yli vuoden. Uudet asiat hidastavat myös jo olemassa olevien asioiden käsittelyä.

Koska uusi palveluluku tekee entistä selvemmäksi eron potilasvakuutuksen ja potilaan sopimusoikeudellisten oikeuksien välillä, on oletettavaa, että tämä lisää kuluttajariitoja terveydenhoitoalalla.

On vaikea yhtyä arvioon, että kolmannen sektorin palveluista tulisi kuluttajariitalautakuntaan vain vähän asioita. Tätä ei voi ennustaa suuntaan tai toiseen. Joka tapauksessa on selvää, että ne lisäävät lautakunnan asioiden määrää nykyisestäään. Ilmeisesti nämä asiat ovat sellaisia, että ne menevät kuitenkin ensin kuluttajaoikeusneuvonnan kautta.

Vaikka ehdotetut säännökset osaltaan selkeyttävät oikeustilaa, ne tuovat uusia rajanveto-ongelmia, joihin kuluttajariitalautakunnan on otettava kantaa.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

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

-

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)?

Jaksossa 2.5. pohditaan Kelan taksimatkoja ja ovatko kuluttajansuojan piirissä. Sama ongelma koskee kaikkia tällaisia julkisen palvelun ulkoistamisia tai yksityisen tahon toteuttamaksi laitettuja julkisia palveluja. Jos julkinen valta maksaa, mutta kansalainen joutuu tekemään itse sopimuksen, onko kyse kuluttajansuoja-asiasta vai hallintopalvelusta?

Tavoite että julkisoikeudellisissa palveluissa ja kuluttajansuojapalveluissa, kun ne ovat sisällöltään samanlaiset, asiakkaan asema on samanlainen siitä riippumatta, kummasta on kyse, on

periaatteessa hyvä. Toisaalta kuluttajansuojapalvelussa myös asiakkaalla on velvollisuuksia, joita sillä ei julkisen palvelun saajana ole. Oikeudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna ei välttämättä ole epäyhdenvertaista, jos kuluttaja saa parempaa palvelua kuin julkisoikeudellinen asiakas.

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

Miten ratkaisukäytännön yhdenmukaisuus esimerkiksi soveltamisalan osalta varmistetaan, jos lukuisat eri viranomaiset käsittelevät julkisyhteisön palveluista tehtyjä vaatimuksia ja toisaalta kuluttajariitalautakunta yksityisoikeudellisia riitoja?

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

-

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

Oikeus saada korvaus palvelun virheestä aiheutuneesta vahingosta, toinen kappale: Sitä, mitä pidetään vahingonkorvauslaissa julkisen vallan käyttämisenä, on oikeuskäytännössä laajennettu. Eli aika moni asia tulee korvattavaksi puhtaana varallisuusvahinkona jo nyt.

Miten näette ostopalveluja koskevan ehdotetun sääntelyn (mm. ostopalvelusopimuksen määräysten merkitys virheen määrittelyssä ja isännänvastuuta 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?

-

Korpiola Päivi
Kuluttajariitalautakunta