

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)?

Uudistus on erittäin tarpeellinen ja tervetullut, koska se luo selkeämmät pelisäännöt sekä elinkeinonharjoittajille että kuluttajille. Uudistuksella täytetään osittain sitä aukkoa lainsäädännössä, joka koskee sääntelemättömiä, henkilöön kohdistuvia kuluttajapalveluja. Uudistuksen ongelmana on kuitenkin kuluttajansuojalain "tilkkutäkkimäisyyden" kasvaminen entisestään. Uudistus ei poista tarvetta saada kuluttajansuojalakiin kaikkia kuluttajapalveluja koskevat yleiset sopimusoikeudelliset säännökset.

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

Osauudistus kattaa onnistuneen kokonaisuuden kuluttajapalveluja.

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

Ehdotettu säännös hämärtää palvelun viivästyksen ja virheen välistä rajaa, eikä rajanvetoa ole selkeästi selostettu perusteluissa. Usein palvelun viivästyminen voidaan mieltää myös virheenä, joten erillinen oikeus hinnanalennukseen palvelun viivästymistilanteissa ei ole välttämätön. Hinnanalennuksen peruslogiikka lähtee siitä, että suorituksen arvo ei vastaa sovittua hintaa. Epäselvän hinnanalennussäännöksen voidaan olettaa aiheuttavan epätietoisuutta sen soveltamisesta.

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)?

Henkilöön kohdistuvat palvelut perustuvat usein suuremmissa määrin luottamukseen kuin esimerkiksi korjauspalveluissa, minkä johdosta on perusteltua antaa kuluttajalle laajempi oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta. Perusteluissa todetaan osuvasti, miten luottamus korostuu terveys- ja kauneuspalveluissa.

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

Hinnan perimisen käytännöt vaihtelevat kuluttajapalvelujen osalta paljon. Vaikka pääperiaatteena tulisi olla, että kuluttaja maksaa saamastaan palvelusta vasta jälkikäteen, on tilanteita, joissa hinnan maksaminen etukäteen on perusteltavissa. Pääsylimput ovat hyvä esimerkki hyvin toimivista käytännöistä, joissa hinta maksetaan etukäteen. Ehdotetut säännökset hinnan perimisestä ovat asianmukaiset.

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

Ehdotetut säännökset vahingonkorvauksesta tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla ovat pääsääntöisesti asianmukaiset. Systemaattisuuden vuoksi lukuun olisi lisättävä sosiaalista suoritusestettä koskeva säännös KSL 9 a luvun 32 §:än. Vastaava säännös löytyy KSL 5 luvun 30 §:n 3 momentista, johon viitataan KSL 8 ja 9 luvun 33 §:ssä.

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

Laajennus on perusteltu, koska KSL 12 luvun 1 §:n perusratkaisu on kuluttajan kannalta tärkeä.

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

-

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

Koska ehdotetut KSL 9 a luvun säännökset liittyvät lähemmin KSL 8 luvun säännöksiin, olisi loogisempaa, jos uuden luvun paikka olisi 8 a luku.

KSL 9 a luvun 18 §:n 3 momentista tulisi tehdä erillinen säännös. Momentti sisältää oikeutta pidäytyä maksusta koskevan säännöksen, joka ei liity virheilmoitukseen. Myös KSL 5, 8 ja 9 luvuissa säännös on itsenäisessä pykälässä.

KSL 9 a luvun 33 §:n 1 momentissa esiintyy sana 'palvelus', vaikka muuten käytetään järjestelmällisesti sanaa 'palvelu'. Ehdotuksessa ei perustella tätä terminologista muutosta verrattuna 8 luvun terminologiaan.

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

Perusteluissa voisi selkeämmin ilmoittaa lukijalle, milloin tietty säännös vastaa KSL 5 ja/tai 8 luvun perusratkaisuja ja milloin poiketaan niistä. Myös pienet eroavaisuudet säännösten sanamuodoissa olisi hyvä avata lukijalle. Esimerkiksi KSL 8 luvun 19 §:n 3 momentin viimeisessä virkkeessä todetaan, että "on tilaajan tällöin maksettava toimeksisaajalle sen arvoa vastaava korvaus." Vastaavasti nyt ehdotetussa KSL 9 a luvun 20 §:n 3 momentissa sanamuoto on "tilaajan on maksettava

toimeksisaajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle." Sanamuodosta päätellen voisi ajatella, että arvio arvosta on hieman subjektiivisempi ehdotetussa säännöksessä verrattuna KSL 8 luvun säännökseen. Tätä poikkeamaa sanamuodoissa olisi hyvä käsitellä perusteluissa.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

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

Kuluttajansuojan periaatteet on yhä enenevässä määrin syytä ulottaa myös julkisiin palveluihin, koska myös julkiset toimijat pyrkivät toimimaan markkinaehtoisesti. Uudistus olisi tärkeä askel kohti toimivaa asiakkaansuojaa myös julkisella sektorilla. Tästä huolimatta on vaikea ottaa kantaa moneen esitettyyn säännökseen. Ensivaikutelma on, että asia vaatisi laajapohjaista valmistelua erillään KSL:n uudistuksesta. Tässä vaiheessa ei lausuta asiakkaansuojaa koskevista ehdotuksista tämän enempää.

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?

-

Bärlund Johan
Helsingin yliopisto, Svenska social- och kommunalhögskolan