

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

-

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

-

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

-

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?

-

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

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) pitää kannatettavana kuluttajien aseman vahvistamista henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta. Ehdotus vahvistaa kuluttajansuojaa ja lisää oikeusvarmuutta. Tukes pyytää kuitenkin kiinnittämään jatkovalmistelussa huomiota kuluttajansuojalain ja kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) vaatimusten rajapintaan ja mahdollisiin päällekkäisyyksiin.

Ehdotuksessa kuvatut kuluttajansuojalain 9 a luvun 4 §:n palvelun suoritustapaa ja laatua koskevat vaatimukset menevät osin päällekkäin kuluttajaturvallisuuslain turvallisuusvaatimusten kanssa. Ehdotuksen säännöskohtaisissa perusteluissa todetaan kuluttajansuojalain palvelun suoritustapaa ja laatua koskevia vaatimuksia käsittelevän 4 §:n osalta muun muassa, että ”palvelu suoritetaan lopputuloksen turvallisuuden vaatimalla tavalla”. Lisäksi todetaan: ”Huolellisuusvaatimus edellyttäisi myös sitä, että sopimusta tehtäessä tai sitä edeltävissä neuvotteluissa tilaajalle selvitetään palveluun liittyvät mahdolliset riskit sekä muut mahdolliset tilaajan toivoman tuloksen kannalta negatiiviset seuraukset. Esimerkiksi kosmetologipalvelun tarjoajan tulisi kertoa, että tiettyjen kasvohoitojen seurauksena asiakkaan kasvojen iho voi olla useamman päivän punertava ja turvonnut.” (Työryhmän mietintö s. 95-96)

Kuluttajaturvallisuuslaki on yleislaki, joka tulee sovellettavaksi, jos erityislainsäädännössä ei ole säädetty sitä yksityiskohtaisemmista turvallisuusvaatimuksista. Kuluttajaturvallisuuslain tarkoitus on varmistaa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen turvallisuus. Laissa säädetään muun muassa palveluntarjoajan huolellisuusvelvollisuudesta, tietojenantovelvollisuudesta asiakkaalle ja turvallisuusasiakirjavelvollisuudesta. Kuluttajaturvallisuuslain soveltamisalaan kuuluvat muun muassa suuri osa elämyspalveluista ja hyvinvointipalveluista palvelun asiakkaiden ja sen vaikutuspiirissä olevien henkilöiden turvallisuuden näkökulmista. Tukes on kuluttajaturvallisuuslain mukainen valvontaviranomainen.

Ehdotuksen kuluttajansuojalain ja kuluttajaturvallisuuslain välistä rajapintaa on syytä selkeyttää kuvaamalla lakien välinen suhde tai muilla keinoin. Muilta osin ehdotus kuluttajansuojalain 9 a luvuksi on kattava ja siinä määrin yksityiskohtainen, että se selkeyttää huomattavasti nykytilaa.

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)?

-

Onko asiakkaansuojalain soveltamisala (1 §:n 1 mom. mukaiset palvelujen järjestäjät ja tarjoajat) asianmukainen? Miten arvioitte erityisesti sääntelyn suhdetta Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn kuntoutuksen järjestämisvastuuseen 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 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?

-

Peltonen Kimmo
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes

Kulla Inna
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto

