

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)?

Keskuskauppakamari ei vastusta esitettyä KSL 9 a luvun säätämistä. Keskuskauppakamari toteaa, että henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista säätäminen laissa lisää ennakoitavuutta ja tätä kautta oikeusvarmuutta. Tarkoituksenmukaisena voidaan pitää myös sitä, että henkilöön kohdistuvien palveluiden erityispiirteet voidaan näin ottaa paremmin huomioon. Uusi sääntely helpottaa myös lainsoveltajien asemaa ja sen voidaan olettaa yhdenmukaistavan ratkaisukäytäntöä.

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

Henkilöön kohdistuvat palvelut ovat käsitteenä erittäin laaja alue. Työryhmän mietinnössä on käyty läpi erilaisia sääntelyvaihtoehtoja suppeasta tulkinnasta laajaan tulkintaan. Työryhmä on päättänyt esittämään näiden kahden välimallia, jossa soveltamisalaksi on esitetty seuraavia palveluita: sosiaali- ja terveystyö, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämys- ja juhlapalvelut, ravintolapalvelut, taksiliikenteen palvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, harrastuskurssit sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut. Tätä valintaa on perusteltu lähinnä sillä, että kyseiset palvelut ovat riittävän samankaltaisia muodostamaan sellaisen yhtenäisen kokonaisuuden, joihin liittyvät tärkeimmät sopimusoikeudelliset kysymykset voitaisiin ratkaista yhtenäisin säännöksin ja jotka kohdentuvat palvelun kohteena olevaan henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti.

Keskuskauppakamari toteaa, että soveltamisala kattaa esitettyssä muodossaan hyvin erityyppisiä palveluita. Osa näistä heijastelee suppeaa tulkintatapaa eli ne ovat suoraan henkilön kehoon kohdistuvia palveluita. Tämän kokonaisuuden kannalta sääntely on selkeää. Esitettyyn soveltamisalaan sisältyy kuitenkin myös sellaisia palvelutyyppisiä, jotka ovat tulkinnanvaraisia tai hyvin erityyppisiä kuin suoraan henkilön kehoon kohdistuvat palvelut.

Keskuskauppakamari viittaa Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n eriävään mielipiteeseen mietinnössä ja toteaa, että siinä esitetyn mukaisesti ravintolapalvelujen sisällyttäminen soveltamisalaan voisi johtaa rajanvetotilanteisiin ja tätä kautta tarpeettomiin tulkintaongelmiin. Eriävässä mielipiteessä on myös käsitelty hyvin yhdistelmäpalveluissa olevia ongelmia. Lisäksi Keskuskauppakamari toteaa, että koulutuspalveluihin liittyvät palveluodotukset ja virhetilanteet voivat olla hankalasti määriteltävissä. Näissä palveluissa onnistunut palvelukokemus edellyttää toisinaan palvelun kohteelta huomattavasti enemmän omia henkilökohtaisia ponnisteluja ja myötävaikutusta kuin muiden henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta on asian laita. Tämä on esityksessä ohimennen mainittukin, mutta tätä kokonaisuutta olisi hyvä vielä jatkovalmistelussa työstää ja joko rajata koulutuspalvelut ulos tai ainakin selkeyttää niitä tilanteita, milloin palvelussa voitaisiin katsoa olevan virhe ja milloin taas ei.

Työryhmämietinnössä on käyty läpi osaan palveluista liittyviä kuluttajansuojaongelmia. Huomionarvoista on kuitenkin se, että kaikkien soveltamisalaan valikoituneiden palveluiden osalta tällaisia ei ole esitetty. Keskuskauppakamari toteaaakin, että jatkovalmistelussa on keskeistä sääntelyn selkeys ja riittävä sääntelytasapaino. Selkeyden ja tasapainon saavuttamiseksi soveltamisalaa saattaa olla aiheen supistaa, mutta sitä ei ainakaan ole tarkoituksenmukaista laajentaa esitetystä.

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

Keskuskauppakamari pitää tätä perusteltuna niissä tilanteissa, joissa viivästyksen merkitys on palvelun kannalta olennainen. Koska palvelun toteuttamisen ajankohdan merkitys vaihtelee palvelulajeittain ja siihen voivat vaikuttaa myös muut olosuhteet, tulisi olennaisuuskysymystä arvioida aina tapauskohtaisesti. Sääntelyssä on syytä korostaa olennaisuuden vaatimusta.

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)?

Keskuskauppakamari toteaa, että nimenomaan suoraan henkilön kehoon kohdistuvissa palveluissa laajempi oikeus kieltäytymiseen on varsin perusteltua.

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

Keskuskauppakamari pitää esitettyä sääntelyä selkeänä ja asianmukaisena.

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

Keskuskauppakamari toteaa, että kyseinen sääntely on perusteltua ja asianmukaista. Vakiokorvauksen osalta on syytä huomioida, että se ei aina kata kaikkia toimeksisaajalle peruuttamisesta aiheutuvia kustannuksia.

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

Ei lausuttavaa tältä osin.

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

Koska taloudellisten vaikutusten arviointi kattavasti on hankalaa, tulisi sääntelyn vaikutuksista tehdä kattava jälkiarviointi 2–3 vuoden kuluttua siitä, kun uudistukset ovat tulleet voimaan. Jälkiarvioinnin perusteella on mahdollista ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin, jos uudistuksesta on seurannut sellaisia vaikutuksia, joita ei ole osattu riittävästi ennakoita.

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

Ei muuta lausuttavaa kuin mitä aiempana on esitetty.

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

Ei lausuttavaa tältä osin.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

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

Keskuskauppakamari pitää kannatettavana sitä, että palvelujen käyttäjät saatettaisiin keskenään yhdenvertaisempaan asemaan riippumatta siitä, millä tavoin kyseinen palvelu on järjestetty. Tällä voi olla vaikutusta myös kilpailuneutraliteetin kannalta. Työryhmän mietinnössä tuodaan ansiokkaasti esiin niitä tilanteita, joissa kuluttaja asiakkaana voi olla erilaisessa asemassa riippuen siitä, onko palvelu julkisen vai yksityisen sektorin tuottamaa. Näiden perusteella vaikuttaisi selvältä se, että asiakkaalla on tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa.

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)?

Ei lausuttavaa tältä osin.

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

Palvelut on tarkoituksenmukaista rajata yhdenmukaisesti kuluttajansuojalain 9 a luvun kanssa. Tältä osin viittaa myös yllä 9 a soveltamisalasta lausuttuun.

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

Keskuskauppakamari ei vastusta sääntelyn yhdenmukaistamista mietinnössä esitetyllä tavalla.

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

Ei lausuttavaa tältä osin.

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 §)?

Ei lausuttavaa tältä osin.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Työryhmän mietinnössä todetuina tavoin nykytilassa on puutteita. Jos julkinen toimija on suorittanut palvelun puutteellisesti ja asiakas sen vuoksi joutuu turvautumaan uuteen palveluun tai jos puutetta palvelussa ei voida poistaa edes uudella suorituksella, joutuu asiakas nykytilanteessa maksamaan silti täyden asiakasmaksun. Tätä ei voida pitää tarkoituksenmukaisena. Toki asiakasmaksuhuojennusten merkitys on sitä korostetumpi, mitä korkeammista asiakasmaksuista on kyse.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Ei lausuttavaa tältä osin.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Ei lausuttavaa tältä osin.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Ei lausuttavaa tältä osin.

Harju Raisa
Keskuskauppakamari