

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)?**

Kuluttajaliitto pitää erittäin tärkeänä säätää kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta. Yhteiskunnalliset muutokset johtavat palveluiden merkityksen korostumiseen ja nykyinen oikeustila on puutteellinen tältä osin. Oikeussuojan ja selkeyden tarve korostuu nimenomaan henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta, sillä näissä palveluissa kyse on ihmiselle tärkeistä, erityislaatuisista palveluista. Nimenomaisten säännösten lisääminen kuluttajansuojalakiin lisää oikeusvarmuutta ja ennakoitavuutta niin kuluttajien kuin elinkeinonharjoittajienkin eduksi.

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

Soveltamisalan rajaaminen oli mietinnössä todetulla tavalla työryhmässä paljon keskustelua aiheuttanut aihe. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan rajaus on onnistunut kompromissi laajan ja suppean soveltamisalan välistä. Soveltamisalassa on sisällä kaikki kuluttajien kannalta keskeiset henkilöön kohdistuvat palvelut. Tämän lisäksi on oletettavaa, että säännöksillä tulee olemaan ohjaavaa vaikutusta analogiatulkinnan kautta myös muihin palveluihin. Jatkossa tulee kuitenkin seurata kehitystä ja tarvittaessa laajentaa luvun soveltamisalaa, mikäli tarvetta havaitaan.

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

Hinnanalennusmahdollisuus palvelun viivästystilanteissa on Kuluttajaliiton mielestä hyvä ja tarpeellinen uudistus. Viivästyksistä ei tällä hetkellä ole mahdollista saada hinnanalennusta, mikä on selvä puute lainsäädännössä. Palvelun olennainen viivästyminen voi aiheuttaa kuluttajalle kuitenkin vähäistä suurempaa haittaa, jolloin hinnanalennusmahdollisuus on perusteltu tapa parantaa kuluttajien oikeussuojaa.

#### **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)?**

On erittäin perusteltua, ottaen huomioon soveltamisalaan sisältyvien palveluiden henkilökohtainen luonne, laajentaa kuluttajien oikeutta kieltäytyä virheen oikaisemisesta. Henkilöön kohdistuvat palvelut ovat luonteeltaan henkilökohtaisia ja kohdistuvat ihmisen fyysisesti ja/tai psyykkisesti. Näiden palveluiden erityispiirteinä on korostunut luottamuksen tarve. Olisi kohtuutonta vaatia, että esimerkiksi virheen tehneelle lääkärille tulisi antaa mahdollisuus uuteen hoitotoimenpiteeseen tilanteessa, jossa virheellisestä hoitotoimenpiteestä on aiheutunut esimerkiksi vamma, kipua tai pelkoa.

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

Ehdotetut säännökset hinnan määräytymisestä ja perimisestä selkeyttäisivät nykytilaa ja ovat siten asianmukaisia. Kuluttajien kannalta on tärkeää saada palvelun kokonaiskustannuksista riittävän selkeä tieto ennen ostopäätöksen tekemistä. On syytä korostaa, että erityisesti hinta-arvion ylittymiseltä on vaadittava perusteltujen syiden esittämistä. Mahdollisuus tarjota palveluita hinta-arviota käyttäen joustavoittaa sopimusten tekemistä, mutta arvion ylittymisestä 15 prosentilla ei saisi tulla automaattista, kuten nykyisin usein on. Ylittymisen sallimiselle asetettujen kriteereiden tulee olla tiukat.

Ensisijaisesti palvelun hinnasta tulisi aina sopia täsmällisesti etukäteen. Mikäli kuitenkin käytetään hinnanmääräytymisperusteisiin perustuvaa mallia, tulee perusteet esittää selkeästi ja pyrkiä antamaan kuluttajalle tarpeelliset tiedot perustellun ostopäätöksen tekemiseksi. Jälkikäteen annettavan selvityksen tulee olla selkeä, jotta kuluttaja pystyy arvioimaan sen paikkansapitävyyttä.

Kuluttajaliitto pitää myös sitä tärkeänä, että maksun ajankohdasta tulee sopia etukäteen, mikäli elinkeinonharjoittaja haluaa, että maksu suoritetaan ennen palvelun suorittamista. Ennakkomaksuun voi sisältyä kuluttajan kannalta huomattavan suuri riski ja siksi olisikin tärkeää, että ennakkomaksua käytettäisiin vain silloin, kun siihen on jokin toiminnan kannalta perusteltu syy.

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

Jos tilaaja peruuttaa palvelun ennen sen suorittamista, saattaisi hänelle syntyä korvausvelvollisuus toimeksisaajalle aiheutuneista menetyksistä. On tärkeää, että korvausvelvollisuus on kohtuullinen ja tilaajan ennakoitavissa. Jo suoritettua palvelun osaa tulee tulkita suppeasti. Selvää on, että jatkuvaluonteisissa sopimuksissa tai esimerkiksi toistuvia hoitokertoja sisältävän palvelukokonaisuuden osalta tilaajan on maksettava jo suoritetuista palvelun osista. Sen sijaan esimerkiksi ravintolapalveluiden osalta ei voida ajatella, että tilaajan voitaisiin edellyttää maksavan esimerkiksi ruoka-annosten yleiseen valmisteluun käytetystä työajasta.

Kuluttajaliitto pitää vakiokorvausta koskevan sääntelyn sisällyttämistä ehdotukseen hyväksyttävänä. Vakiokorvauksen tulee olla vaihtoehtoinen muille korvaustyypeille. Joissain tapauksissa vakiokorvaus ei ehkä kata kaikkia aiheutuneita kustannuksia, toisissa taas se saattaa olla todellisia kustannuksia suurempikin. Vakiokorvausta ei tulisi voida käyttää silloin jos toimeksisaaja saa palvelun myytyä

uudelleen toiselle asiakkaalle. Riski vakiokorvauksen käyttämisestä tulee olla toimeksisaajalla eli elinkeinonharjoittajalla.

Kuluttajaliitto korostaa, että toimeksisaajan korvausoikeutta on syytä rajoittaa niissä tapauksissa, joissa tilaajaa on kohdannut ylivoimainen este. Tämä on merkittävä parannus kuluttajan asemaan. Jatkossa näissä tilanteissa ei enää tarvitsisi turvautua kuluttajansuojalain 4 luvun sovittelusäännöksiin vaan selkeät säännöt korvausoikeuden laajuudesta löytyisi suoraan laista.

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

Välittäjän vastuuta koskevien säännösten tulee koskea myös henkilöön kohdistuvia palveluita. Erityisesti taksiliikenteen välityspalveluiden osalta kuluttajilla on ollut vaikeuksia saada tietoa siitä, mikä palveluntarjoaja tosiasiaassa on sopimuskumppanina.

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

Ehdotus ei toisi suuria muutoksia yritysten velvollisuuksiin tai oikeuksiin, vaan kyse on lähinnä nykyisen oikeustilan selventämisestä. Vaikutusten arviointi on hankalaa. Esitettäessä taloudellisia vaikutustenarviointeja tulisi huomioida se, että nykyinen epäselvä ja analogiatulkintaan turvautuva oikeustila on sekin omiaan lisäämään esimerkiksi yritysten tarvetta kouluttaa henkilökuntaa. Lain selventäminen voi myös vähentää yritysten tarvetta kouluttamiseen pitkällä tähtäimellä. Tällä hetkellä ehdotuksen yritysvaikutusten arviointi perustuu puhtaasti hypoteettisiin oletuksiin, joiden toteutumista ei voida pitää missään määrin varmoina. On mahdollista, että selkeämpi oikeustila myös vähentäisi käsittelykustannuksia ja erimielisyyksiä yritysten joutuessa kiinnittämään vielä aiempaa enemmän huomiota esimerkiksi viivästyksien välttämiseen.

Uudistus parantaisi kuluttajien asemaa merkittävästi. Parantuvalla oikeussuojalla on vaikea esittää euromääräisiä määreitä, oikeussuoja on arvo itsessään. Parhaassa tapauksessa uudistuksella olisi kuitenkin myös kuluttajien luottamusta ja palveluiden kysyntää lisäävä vaikutus, jonka arvioimista voisi jatkovalmistelussa selvittää.

Tasapuolisen kilpailun näkökulmasta olisi tärkeää, että sekä julkisia että yksityisiä (ja kolmannen sektorin) toimijoita koskisi mahdollisimman samanlaiset säännökset. Mikäli vain kuluttajansuojalain 9 a luku etenisi jatkovalmistelussa, aiheutuisi uudistuksesta kilpailun ja markkinoiden toimivuuden sekä kuluttajien ja asiakkaiden oikeussuojan kannalta kielteisiä vaikutuksia vastuuden eriytyessä yhä enemmän.

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

Kuluttajaliitto yhtyy pääasiassa mietinnössä esitettyihin pykäläkohtaisiin perusteluihin. 6 §:n lisätoimenpiteitä koskeva säännös soveltuu joihinkin henkilöön kohdistuviin palveluihin paremmin

kuin toisiin. Perusteluissa voitaisiin tarkentaa esimerkiksi sitä, ettei pykälällä ole tarkoitus estää toimeksisaajaa tarjoamasta vastikkeettomia lisätoimenpiteitä, kuten esimerkiksi ravintolaillallisen yhteydessä ns. keittiön tervehdyksiä asiakkaille. Säännös ei toisaalta tarkoita myöskään sitä, että tällaisista lisäpalveluista saisi periä mitään maksua, vaikka asiakas palvelun ottaisiikin vastaan.

9 § hinnanalennuksesta toimeksisaajan viivästyksen johdosta on selkeä parannus kuluttajien asemaan. Purkuoikeus ei palveluiden osalta ole välttämättä tosiasiaassa käytettävissä oleva keino, jos kyseinen palvelu on saatavan nimenomaan sovittuna ajankohtana. Hinnanalennuksen edellytyksien arviointi etenkin muiden olosuhteiden osalta voi olla hankalaa ja jäänee oikeuskäytännön varaan. On kuitenkin tärkeää, että arvioinnissa huomioidaan nimenomaan viivästyksen merkitystä asiakkaalle ja sitä, onko toimeksisaaja ymmärtänyt tämän merkityksen.

11 § oikeudesta vahingonkorvaukseen on erittäin merkittävä kuluttajien kannalta. Etenkin sosiaali- ja terveyspalveluissa on ilmennyt suuria puutteita, joihin ei nykyisellä lainsäädännöllä ole pystytty riittävästi puuttumaan. Juuri näiden palveluiden asiakkaina ja kohteina on usein kaikkein heikoimmassa asemassa olevia kuluttajia ja viivästyksistä voi aiheutua merkittävääkin vahinkoa heille. Vahingonkorvauksen tulee pääsääntöisesti kattaa aiheutunut vahinko kokonaisuudessaan ja sovittelun tulee olla poikkeuksellista. Myötävaikutuksen perusteella tehtävän sovittelun rajaaminen henkilövahinkojen osalta vain vahinkoa kärsineen törkeän huolimattomuuden ja tahallisuuden tilanteisiin on kannatettavaa. Asiakas ei välttämättä aina ole tietoinen siitä, mikä vaikutus omalla toiminnallaan saattaa olla henkilövahingon syntymiseen tai kehittymiseen.

15 §:n osalta Kuluttajaliitto pitää hyvänä ehdotettua ratkaisua, jonka mukaan jatkuvien ja toistuvasuoritteisten palveluiden osalta palvelun osan viivästyminen pidettäisiin virheenä ja arvioitaisiin siten virhettä koskevien säännösten mukaan.

18 § selventää virheilmoitusta koskevaa tilannetta ja sitä, milloin ja missä määrin tilaaja voi pidättyä maksamasta palvelun hintaa. On kohtuullista, että tilaajalle asetetaan ilmoitusvelvollisuus ja ehdotuksessa on tasapainoisesti otettu huomioon tämä tarve sekä henkilöön kohdistuvien palveluiden erityisluonne ja se, että vahinko saattaa ilmetä vasta pitkänkin ajan kuluttua.

Virheen oikaisemisen osalta (19 §) Kuluttajaliitto pitää hyvänä sitä, että tilaaja voi valita, mitä seuraamusta hän vaatii ja ettei toimeksisaajalle annettaisi poikkeuksetta mahdollisuutta virheen korjaamiseen. Henkilöön kohdistuvien palveluiden luonteesta johtuen ei olisi kohtuullista edellyttää tilaajan antavan toimeksisaajalle uuden mahdollisuuden esimerkiksi omaan kehoon kohdistuvan toimenpiteen suorittamiseen.

25 § selventää hintaa koskevaa oikeustilaa. Hinta-arviota koskevan 2 momentin osalta Kuluttajaliitto pitää erityisen tärkeänä sitä, että hinta-arvion ylittymiselle asetetaan tiukat kriteerit. Pykälästä ei saa

muodostua automaattia, johon nojaten toimeksisaajat voivat aina ylittää annetun hinta-arvion 15 prosentilla.

Tilajalla tulee olla tieto peruuttamisen seuraamuksista ja siksi 27 § on erityisen tärkeä osa tilaajan vastuita koskevassa osiossa. Ehdotus muuttaa peruutuksia koskevaa nykytilaa ja siten on tärkeää, että tilaajille annetaan tarvittavat tiedot tilanteen arvioimiseksi.

Sen arvioiminen, milloin varauksen tekeminen muodostaa osapuolia sitovan sopimuksen (ja minkä sisältöisenä) voi olla hankalaa. Esimerkiksi pöytävarauksen tekeminen ravintolaan ei yleensä sisällä mitään kovinkaan yksityiskohtaista palvelun sisällön määrittelyä, jolloin varauksen luonnekin on erilainen kuin esimerkiksi silmien laserleikkausta koskevalla varauksella. 30 §:n perusteluista voitaisiin jatkovalmistelussa täsmentää sen osalta, mitä pidetään jo suoritettuna palvelun osana tai muina kustannuksina erilaisissa palveluissa. Useimmiten palvelua varten ei ole nimenomaisesti hankittu aineita tai tarvikkeita, vaan kyse on toiminnanharjoittajalla varastossa olevista aineista ja tarvikkeista, joita voidaan hyödyntää muiden asiakkaiden palveluiden tuottamisessa. Toimeksisaajan velvollisuutta pyrkiä välttämään vahinkoa tarjoamalla palvelua toiselle asiakkaalle tulee painottaa etenkin 30 §:n 2 ja 3 momenttien osalta.

Kuluttajaliitto pitää vakiokorvausta koskevan säännöksen lisäämistä kuluttajansuojalakiin hyväksyttävänä. Vakiokorvaus ei kuitenkaan saa olla kohtuuttoman suuri ostettavaan palveluun suhteutettuna. Palveluissa, joissa sisältö ja hinta voivat vaihdella suurestikin tulee vakiokorvausta porrastaa siten, ettei se muodostu kohtuuttoman suureksi tilaajan kannalta. Lisäksi perusteluissa tulisi todeta, ettei toimeksisaajalla ole oikeutta vakiokorvaukseen siltä osin kuin toimeksisaaja on voinut kattaa peruutuksesta aiheutuneet kustannuksensa myymällä palvelun toiselle.

Tilajalle asetetut korvausvelvollisuudet (30 § ja 31 §) voisivat johtaa kuluttajan kannalta kohtuuttoman ankaraan lopputulokseen, mikäli laissa ei määriteltäisi perusteita, joilla tilaaja voi vapautua korvausvelvollisuudesta tai jolla korvausta voidaan sovitella. Ottaen huomioon osapuolien asemassa olevat erot, on välttämätöntä, että ehdotukseen sisältyy myös ehdotettu 32 §. Ylivoimaisen esteen tilanteissa sovittelun ja kohtuullistamisen tulee olla pääsääntö, mutta kohtuullistamisen tulee olla mahdollista myös kokonaisarvioinnin perusteella muissakin tilanteissa.

Näyttötaakkaa ylivoimaisesta esteestä ei tulisi asettaa liian tiukaksi. Esimerkiksi lääkärintodistuksen vaatiminen tavallisen ravintolavarauksen peruutuksen yhteydessä saattaa muodostua asiakkaan kannalta kohtuuttomaksi: lääkärintodistuksen hankkiminen saattaa maksaa enemmän kuin mitä asiakas olisi ravintolassa käyttänyt rahaa palveluiden ostamiseen.

#### **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)?**

Kuluttajaliitto katsoo, että asiakkailla on ehdottomasti tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa myös julkisesti järjestetyissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Teettämiemme selvitysten (keväät 2020) mukaan jopa 26 % vastaajista ilmoitti, että hänen tai perheensä käyttämissä julkisissa sosiaali- ja terveystaluuissa on viimeisen vuoden aikana ollut virhe tai viivästys. Toisessa selvityksessä (N=1109) kysyimme, kuinka tärkeänä vastaaja pitää taloudellisen hyvityksen saamista sosiaali- ja terveystaluuissa ilmenneistä virheistä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että jopa 84 % kansalaisista pitää asiaa vähintään jokseenkin tärkeänä (ja jopa 48 % erittäin tärkeänä, liite 1).

Tarpeesta kertoo myös mietinnössä esitetyt tilastotiedot kanteluiden ja muistutusten määrästä. Julkisuudessa on ollut viime vuosina esillä useita tapauksia, joissa asiakkaiden oikeussuoja on vaarantunut huolestuttavalla tavalla. Nykyinen kollektiivivalvontaan perustuva järjestelmä ei pysty turvaamaan asiakkaiden asemaa ja oikeuksia riittäväällä tavalla.

Palveluita tuotetaan yhä enenevässä määrin rinnakkain yksityisten palveluntarjoajien ja julkisen puolen toimesta. Asiakkaan näkökulmasta erilainen oikeussuoja ei ole perusteltavissa. Erilaiset veloitteet ja vastuut vääristävät myös toimijoiden välistä kilpailutilannetta.

## **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)?**

Kuluttajaliitto katsoo, että ehdotettu soveltamisala on asianmukainen. Kelan asemaa mainittujen palveluiden (kuntoutus ja taksimatkat) osalta tulee selventää. Asiakkaiden näkökulmasta olennaista on, että myös kyseiset palvelut tulevat selvästi säännellyiksi ja niihin sovelletaan joko kuluttajansuojalain ehdotettua 9 a lukua tai asiakkaansuojalakia. Erityisesti sairausvakuutuslaissa tarkoitettujen taksimatkojen osalta asiakkailla on ollut ongelmia, joihin ehdotettu sääntely toisi apua. Yleisesti voidaan todeta, että tärkeää on, että lakia sovellettaisiin sekä silloin kun julkisyhteisö järjestää palvelun tuottamalla sen itse että silloin kun se hankkii sen tekemällä ostopalvelusopimuksen palvelun tuottajan kanssa.

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

Kuluttajaliitto pitää tarkoituksenmukaisena palveluiden rajaamista yhdenmukaisesti ehdotetun kuluttajansuojalain 9 a luvun kanssa.

Julkisen vallan käyttöä koskeva soveltamisalarajaus on kannatettava.

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

Kuluttajaliitto katsoo, että markkinointia koskevissa säännösehdoituksissa otetaan hyvin huomioon julkisyhteisöiden erityispiirteet ja soveltuvien kuluttajansuojalain 2 luvun säännösten rajaaminen on siten tarkoituksenmukaista.

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

Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että todistustaakka on esitetyllä tavalla käännetty myös julkisissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Myös isännänvastuun kirjaaminen lakiin on kannatettavaa. Puhtaiden varallisuusvahinkojen lisääminen julkisyhteisön korvausvelvollisuuden piiriin on tarpeellinen uudistus. Vahingonkorvaussäännösten yhdenmukaistaminen kuluttajansuojalain ehdotetun 9 a luvun kanssa on kaiken kaikkiaan kannatettavaa.

### **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 §)?**

Ostopalveluiden huomioiminen sääntelyssä on kokonaisuuden kannalta tärkeää. Asiakkaan tulee voida esittää vaatimuksensa virheen johdosta palvelun järjestäjälle ja/tai palvelun tuottajalle. Kuluttajaliitto pitää kannatettavana, että ostopalvelusopimus voi luoda oikeuksia asiakkaalle ja että ostopalvelusopimuksen avoimuutta parannetaan. Palvelun tuottajan vahingonkorvausvaatimuksen siirtämistä koskeva velvollisuus on kannatettava ja turvaa asiakkaiden asemaa. Olennaista on, ettei asiakkaan vaatimuksia siirrellä perusteettomasti taholta toiselle ja pyritä siten vaikeuttamaan asiakkaan asemaa. Takautumista ja kuulemista koskevilla säännöksillä pystytään parantamaan järjestäjän ja tuottajan välisten vastuiden selvittelyä.

### **Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?**

84 % selvityksemme vastanneista kansalaisista katsoi, että taloudellisen hyvityksen saaminen on vähintään jokseenkin tärkeää. Ehdotuksessa on päädytty ratkaisuesitykseen, jossa ei esitetä hyvitystä erillisenä asiana vaan integroitavaksi olemassa olevaan maksulainsäädäntöön ja siten rajautuen ainoastaan maksullisiin palveluihin. Kuluttajaliitto katsoo, että etenkin niissä maksullisissa palveluissa, joissa maksut voivat muodostua suhteellisen suuriksi on tärkeää, että asiakasmaksuja voitaisiin huojentaa tai jopa kokonaan poistaa palvelussa ilmenneiden virheiden johdosta. Pienempienkin maksujen palveluissa säännöksellä on vähintäänkin periaatteellista merkitystä.

### **Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?**

-

### **Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?**

-

### **Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?**

Kuluttajaliitto pitää ehdotettua kokonaisuutta erittäin tärkeänä. Kuluttajien ja julkisten palveluiden asiakkaiden oikeussuojan tarve on suurelta osin täysin yhdenmukainen. Asiakkaansuojassa julkisesti tuotettujen palveluiden osalta on merkittäviä puutteita, joita ei voida korjata nykyisen kollektiivivalvontaan perustuvan järjestelmän pienillä muutoksilla. Yksittäiselle asiakkaalle virheestä aiheutunutta haittaa ei poista se, että palvelu jatkossa tuotetaan virheettömästi tai että toimijaan

kohdistetaan hallinnollisia seuraamuksia. Silti asiakas saattaa maksaa palvelusta suuriakin summia omalla rahalla. Nykyiset oikeussuojakeinot eivät ole tältä osin riittäviä. Nyt ehdotetulla sääntelyllä parannettaisiin huomattavasti asiakkaiden asemaa ja yhdenmukaistettaisiin kuluttajien ja asiakkaiden oikeussuojaa.

**Voit jättää kommentit lausuntoon myös liitteenä**

[liite lausuntoon 02072020.pptx](#)

Vyyryläinen Tiina  
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry