

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)?**

Nimenomaiset säännökset ovat tarpeen. Kuten ehdotuksessa todetaan, tämä lisää oikeusvarmuutta ja samalla parannetaan kuluttajan asemaa. Olennaista on myös saada aikaan sellaiset säännökset, joilla mahdollisimman hyvin voitaisiin ratkoa ongelmatilanteita suoraan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä ilman, että on tarvetta turvautua viranomaisiin tai riidanratkaisuelimiin.

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

Soveltamisalaan kuuluu nyt luonteeltaan kolmenlaisia palveluita: 1) varsinaiset henkilöön kohdistuvat palvelut, joissa palvelun kohteena on yksittäisen henkilön keho tai mieli (terveys, kampaamo/parturi, tatuointi, terapiat jne.), 2) palvelut, joita tarjotaan yksittäiselle henkilölle ilman, että palvelu kohdistuu henkilöön itseensä (ravintola, taksi ym.), ja 3) palvelut, joita tuotetaan samalla kertaa joukolle kuluttajia (päivähoito, koulutus, kurssit jne.)

Soveltamisalaan eivät nyt kuulu kaikki laajasti ymmärrettynä henkilöön kohdistuvat palvelut, mutta toisaalta valittujenkin palveluiden joukko on sekä laaja että varsin heterogeeninen. Esityksessäkin todetaan, ettei kaikkia keskeisiä ja ongelmallisia palveluja nyt ole otettu lain soveltamisalaan. Kun luvun säännökset on kuitenkin kirjoitettu varsin yleisellä tasolla, voi pohtia, pitäisikö soveltamisalankin olla yleinen, kaikkia laajasti ymmärrettynä henkilöön kohdistuvia palveluita koskeva.

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

Periaatteessa tämä oikeus olisi toisaalta kuluttajan kannalta hyvä uudistus ja toisaalta systemaattisessa mielessä uutena oikeutena ongelmallinen. Käytännössä tämä säännös aiheuttaisi

varmaan ainakin alkuvaiheessa runsaasti riitoja siitä, mikä on säännöksessä tarkoitettu viivästys. Mikäli säännöksen soveltamiskäytäntö vakiintuisi hyvin kuluttajamyönteiseksi, sillä voisi olla jopa kuluttajien kannalta kielteisiä seurauksia (esim. varmuuden vuoksi pidemmät ja siksi myös sekä kalliimmat että lukumäärältään vähäisemmät lääkärin vastaanottoajat).

**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)?**

Kyllä, koska kehoon ja mieleen kohdistuvat palvelut ovat sillä tavoin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen luottamukseen perustuvia, että osassa tapauksia korjausmahdollisuuden antaminen ei ole kohtuullista. Voisi pohtia, olisiko syytä nimenomaisesti rajoittaa tämä mahdollisuus vain nimenomaan näihin suppeasti ymmärrettyihin henkilöön kohdistuviin palveluihin (terveyspalvelut, kauneudenhoito, terapiat yms.).

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

Periaatteessa kyllä, joskin säännöksen merkitys ja toimivuus erityyppisissä palveluissa ja sopimuksissa voi vaihdella melkoisesti.

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

Yleisesti ottaen kyllä.

Yksityiskohtana huomiota kiinnittää se, että 32.1 §:ssä mainitaan esimerkkinä esteestä yleisen liikenteen keskeytyminen, vaikka luvun palveluissa olennaisempi ongelma lienee se, missä määrin kuluttajan äkillinen sairastuminen on tällainen este.

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

Kyllä. Tämä on erityisen olennaista perusteluissakin mainituissa terveyspalveluissa, joissa lautakuntakäytännössä on asetettu vastuu esim. lääkärikeskukselle siitä riippumatta, onko lääkäri tosiasiaassa ollut keskuksen palveluksessa vai toiminut itsenäisenä yrittäjänä.

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

-

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

1 §: Onko tarpeen käyttää KSL:n ylesterminologiasta poikkeavia tilaajan ja toimeksisaajan käsitteitä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan sijaan? Säännöksen 2 momentissa on jo ratkaistu ne tilanteet, joissa sopimuksen osapuolena oleva kuluttaja on eri henkilö kuin palvelun kohteena oleva henkilö.

4–5 §: Mikä on s. 96 ylimmän kappaleen ilmoittamisvelvollisuuden ja 5 §:n neuvontavelvollisuuden suhde?

5.2 §: Voisi pohtia, tulisiko sosiaali- ja terveydenhoitopalveluita koskeva lisävaatimus (s. 100, viimeinen virke) ottaa momenttiinkin perustelujen lisäksi.

13.4 §: Momentti on vaikeaselkoinen.

15 §: Perusteluissa oleva (s. 117) kanta viivästymisen ja virheen suhteesta ei ilmene viivästystä eikä virhettä koskevista säännöksistä.

18 §: Oikeus maksunpidätykseen on säännöksessä, jonka otsikkona on Virheilmoitus, vrt. KSL 5 luvun 16 ja 17 § ja 8 luvun 16 ja 17 §?

23.3 §: Momentissa viitataan 13 §:n säännöksiin ja välilliseen vahinkoon. Luvun 13.4 § ei koskene korvattavaa välillistä vahinkoa.

28 §: KSL 8 luvun 27.2 §:n mukaista säännöstä ei ole otettu pykälään. Kyseinen elinkeinonharjoittajan velvollisuus vaikuttaisi kuitenkin 9 a luvussa vähintään yhtä perustellulta kuin 8 luvussa. Siksi sen lisäämistä

voisi harkita, vaikka velvollisuus sinänsä onkin perusteluissa kuvatulla tavalla muuta kautta olemassa.

### **Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?**

Luku on kirjoitettu ansiokkaasti siten, että samat säännökset koskevat kaikkia luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluita. Jotta kaikkia soveltamisalaan kuuluvia monenlaisia ja keskenään varsin erilaisia palveluita voitaisiin säännellä samoilla normeilla, ehdotettu sääntely on toteutettu todella yleisellä tasolla ja joustavia termejä käyttäen. Itse säännöksissä on hyvin vähän esimerkkejä säännösten soveltamisen tueksi, ja myös perusteluissa esimerkkejä on käytetty niukasti. On selvä, että säännösten sisältö täsmentyy käytännössä sekä kuluttajaviranomaisten kannanottojen ja ratkaisukäytännön kautta, mutta olisi toivottavaa, että vähintäänkin säännösten perusteluissa esimerkkien avulla avattaisiin lain sisältöä enemmän.

## **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?**

Palvelun käyttäjien kannalta tilanteet, joissa käyttäjien näkökulmasta samanlaiset ongelmat ratkeavat eri tavoin sen mukaan, millaisesta palveluntuottajasta on kyse, vaikuttavat epäilemättä epäoikeudenmukaisilta. Sama koskee tilanteita, joissa selvästi virheellisestä palvelusta on maksettava täysi hinta tai virheen korjaamisesta uusi maksu. Myös kilpailuneutraliteettinäkökulmasta on perusteltua pyrkiä säätelemään keskenään rinnasteisia toimintoja samalla tavalla.

Julkisiin palveluihin ja niiden järjestämiseen liittyy paljon kuluttajansuojalaissa tarkoitetuista kuluttajapalveluista poikkeavia piirteitä (palvelujen sisältöä ja toteuttamista koskeva sääntely, järjestämistapa, rahoitus, asiakasmaksut, maksuttomat palvelut, neuvontavelvollisuus vs. markkinointi, palveluntarjoajan ja käyttäjän välisen sopimussuhteen puuttuminen, julkisen vallan rajat, vahingonkorvausnormit, menettelyt palvelun virhetilanteissa jne.). Sen vuoksi olisi syytä pohtia, olisivatko nykytilanteen ongelmat korjattavissa kevyemmällä sääntelyllä siten, ettei syntyisi

uusia ongelmia siitä, kun puheena olevat julkiset palvelut ”irrotetaan” siitä kokonaisuudesta, johon ne kuuluvat.

Norio Jaana  
Helsingin yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta