

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)?**

Laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa on tärkeä uudistus ja parantaa kuluttajan mahdollisuutta saada asianmukaista palvelua. Julkisten palvelujen kehittämisajatus on tärkeä, se selkeyttää lainsäädäntöä ja vahvistaa kilpailuneutraliteettia luomalla saman sääntelyn yksityisesti ja julkisesti tuotetuille palveluille. On erityisen tärkeää, että lakia sovelletaan sosiaali- ja terveyspalveluissa ja että niissä julkisen järjestäjän ja yksityisen palveluntuottajan asemaa käsitellään samanlaisesti, kun kyse on faktisesti samanlaisista palveluista. On tärkeää, että korvausvelvollisuus käsittää virheestä asiakkaalle ja tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon ja että sekä ostopalvelun tuottaja että järjestäjä ovat korvausvastuullisia. Toteamme, että asiakasmaksun perimättä jättäminen tai alentaminen voi usein olla riittämätön toimenpide virheen oikaisemisessa.

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

Ei. Rajaus on liian suppea ja erityisesti viestintäpalvelut pitäisi ottaa mukaan.

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

On, mutta hinnanalennus voi olla riittämätön toimenpide. Hinta on voinut muodostua muusta kuin rahallisesta maksusta, esim. ajasta ja vaivasta.

#### **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, palvelun luonteen takia.

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

Ovat, koska hinnasta voidaan sopia ennakoon.

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

On, ja silloin on tärkeää varmistaa peruutuksen aiheuttamat todelliset kustannukset.

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

On.

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

-

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

-

**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)?**

On.

**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)?**

On, koska palvelun luonteen takia asiakkaan voi olla vaikea osoittaa virhettä.

**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?**

On, mutta se voi olla riittämätön.

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

-

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

-

**Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?**

-

Timonen Päivi  
Helsingin yliopisto, Kuluttajatutkimuskeskus