

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)?

ASML pitää perusratkaisua tarpeellisenä. Olennaista ovat selkeät, tarkat ja perustellut soveltamisalarajaukset sekä lainsäädännön toimivuuden jatkoseuranta. Yleisesti sääntelyhankkeiden äärellä tulee erittäin tarkkaan harkita kokonaisuuden yhä suurempaa eriytymistä ja sirpaloitumista uusien erityissääntelyhankkeiden myötä. Esimerkiksi monihyödykeympäristössä toimivien elinkeinonharjoittajien on yhä vaikeampi hahmottaa informointi- ja seuraamussäännösten kirjoa kuluttajasuojalain eri luvuista.

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

Soveltamisalassa valittu ns. suljetun soveltamisalan malli on perusteltu ratkaisu, joka tarjoaa lähtökohtaisesti selkeyttä ja ennustettavuutta palveluiden tarjoajille. Soveltamisalarajauksessa on kuitenkin vielä syytä muutoksiin jatkovalmistelussa. Soveltamisalan rajaukset eivät kaikilta osin ole yhtenäisiä ja perusteltuja. Ensinnäkin postipalvelut tulisi viestintäpalveluiden tavoin rajata erillisellä maininnalla soveltamisalan ulkopuolella. Postipalvelut ovat tuotteistuksin standardoituja palveluita, jotka sopivat huonosti lain tarkoitukseen. Kuluttajien yleisesti käyttämät postipalvelut on säännelty erityislaissa jossa on erityissäännöksiä yleispalvelun laatustandardista ja postiyrityksen vastuusta eri tilanteissa.

Mietinnössä ravintolapalvelut on sijoitettu soveltamisalaan, ei kuitenkaan siltä osin kun on kyse ns. take away-palveluista. Ravintolapalvelut sopivat luonteensa avuoksi huonosti lain soveltamisalaan. Monissa buffet-tyyppisissä ravintoloissa itse ravintolatapahtuma on tilaajan kannalta take away-luonteinen Ravintolapalvelut voi sulkea soveltamisalan ulkopuolelle pitkälti samoilla perusteilla kun majoituspalvelut. Niiden osalta ei myöskään ole ilmennyt ongelmia, joiden voisi katsoa synnyttävän sääntelyä edellyttävän kuluttajansuojaintressin.

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

ASML suhtautuu erittäin varauksellisesti oikeuteen vaatia hinnanalennusta kertosuoritteisen palvelun viivästystilanteissa. Tilanteita on hyvin erilaisia ja käytännössä hyvin helposti päädyttäisiin subjektiivisen mielipahahaitan korvaamisen tyyppiseen problematiikkaan. Mikäli säätämiseen kuitenkin päädytään, tulee se selkeästi rajata olennaisiin viivästyksiin.

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)?

Laajempaan kieltäytymisoikeuteen tulee suhtautua lähtökohtaisesti varauksellisesti. Se voi olla perusteltua henkilön kehoon kohdistuvien toimenpiteiden ja ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi. Samanaikaisesti tulee kuitenkin kyetä huomioimaan jo rakenteellisten väärinkäyttörakenteiden estämiseksi, että tilaajan tulisi hankkia oikaisu lähtökohtaisesti alkuperäiseltä toimeksisaajalta ja muualta hankittuna sen tulisi olla hinnaltaan ja muilta elementeiltaan alkuperäistä palvelua vastaava.

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 §)?

ASML kannattaa ehdotettua korvausrakennetta. Monissa palveluissa palvelun suorittaminen tilaajalle tyyppillisesti tämän läsnäollessa muodostaa kuitenkin vain osan, usein hyvin pienen osan koko toimeksisaajan työn ja suorituksen sisällöstä. Erityisesti hyvin erilaisten räätälöityjen palveluiden tilausten osalta vakiokorvaus vakiorakenteineen ei suojaa riittävästi elinkeinonharjoittajaa. Tilaajan tekemän tilauksen vuoksi vain tilaajalle tehdyn määrältään olennaisen esityön ja -valmistelun asema tulisi voida huomioida korvauksen määrää arvioitaessa ja luonnoksen perustelulausumaa tulisikin tältä osin muuttaa.

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)?

-

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?

-

Perko Jari
Asiakkuusmarkkinointiliitto ry

