

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

Pidätekö tarpeellisenä säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta (KSL 9 a luku)?

Suomen Taksiliitto kiittää mahdollisuudesta lausua työryhmän mietintöön koskien kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantamista henkilöön kohdistuvissa palveluissa.

Taksipalvelun laadun merkitys on entisestään korostunut, kun uusi liikennepalvelulaki tuli voimaan 1.7.2018. Lakimuutoksen myötä tapahtunut sääntelyn purkaminen on johtanut siihen, että kuluttajien luottamus takseihin on heikentynyt. Luottamus rakentuu monista tekijöistä, mutta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien oikeuksien ja velvollisuuksien selkeyttäminen lisäisi oikeusvarmuutta ja samalla parantaisi asiakkaiden luottamusta taksipalveluita kohtaan. Tällä puolestaan olisi epäilemättä myös taksien kysyntää kasvattava vaikutus.

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

Laajempi yleissäännös soveltamisalasta on selkeämpi vaihtoehto. Pykälän luettelo soveltamisalasta vaikuttaa sattumanvaraiselta ja tulee johtamaan ristiriitaisuuksiin. Jokaiseen palveluun liittyy omat erityispiirteensä, joten se ei voi olla este laajemmalle yleissäännökselle.

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

-

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)?

-

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

Liikennepalvelulain 152 §:ssä säädetään tarkemmalla tasolla taksiliikenteen palvelun hinnoittelusta. Kyseiseen pykälään on myös ehdotettu muutoksia kuluttajan etua ajatellen.

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

On ehdottomasti. Sääntelyn tarkoituksena täytyy olla oikeusvarmuuden lisääminen myös elinkeinonharjoittajan näkökulmasta. Kannatamme vakiokorvausta koskevaa sääntelyä.

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

Mikäli sääntelyyn päädytään, niin tällöin kokonaisuudessa tulee myös huomoida välityskeskusten rooli. Vastuunjaon on oltava selkeä, jotta asiakkaiden luottamus paranisi.

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)?

Mikäli oikeussuojan parantamiselle nähdään tarvetta, niin asia tulisi tässä yhteydessä järjestää muulla tavoin, kuten esimerkiksi hankintoja ja sopimusehtoja parantamalla.

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?

-

Välimäki Jenni
Suomen Taksiliitto ry