

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)?

Kuluttajan oikeusaseman parantamiseksi on perusteltua, että lakiin lisätään nimenomaiset säännökset vain sellaisiin henkilöön kohdistuviin palveluihin, joissa asiakkaansuoja todellisuudessa ei nykyisellään ole kuluttajan kannalta tarpeeksi hyvä. MaRa pitää tältä osin tarpeellisenä säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta.

MaRa korostaa, että tarpeellista on säätää erikseen henkilöön kohdistuvista palveluista vain ns. suppean määritelmän mukaisena. Se tarkoittaa sitä, että uudet säännökset tulee rajata koskemaan vain sellaisia palveluja, jotka kohdistuvat suoraan palvelua käyttävään henkilöön joko fyysisesti tai psyykkisesti. Muut palvelut, jotka jäävät suppean määritelmän ulkopuolelle, tulee jäädä pois soveltamisalan piiristä. Näin toteuttamalla sääntely täyttäisi tehokkaimmin sen alkuperäiset tavoitteet selkeyttämällä kuluttajien oikeuksia niissä palveluissa, joissa oikeussuojan parantamisen tarve on todellinen ja perusteltu. Samalla uuden luvun säännöksissä olisi mahdollisuus ottaa vielä paremmin huomioon juuri näitä palveluja koskevat erityispiirteet.

MaRa haluaa myös korostaa, että koronakriisistä aiheutuneet seuraukset koettelevat vielä pitkään monia yrityksiä ja elinkeinonharjoittajia. Sen vuoksi olisikin syytä lykätä kaikkia sellaisia lainsäädäntöhankkeita, jotka luovat yrityksille ja elinkeinonharjoittajille joko uutta hallinnollista taakkaa tai tarpeettomia kustannuksia. Kun vieläpä monet yritykset ja elinkeinonharjoittajat, joihin uuden luvun ehdotetut uudistukset kohdistuisivat, taistelevat nyt olemassaolostaan, ei ole aika tällaiselle lainsäädännölle.

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

Ehdotetun soveltamisalan piiriin kuuluu laaja joukko hyvin erilaisia palveluja. Näistä palveluista osa kohdistuu selkeästi kuluttajaan henkilönä joko fyysisesti tai psyykkisesti. Näin on helppo ymmärtää esimerkiksi terveystalvelut tai ulkonäköön kohdistuvat palvelut sekä erilaiset hyvinvointipalvelut, joiden tarkoituksena on henkilön fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn parantaminen. Monet muut ehdotetun soveltamisalan piiriin kuuluvat palvelut eivät sen sijaan ainakaan tavallisesti kohdistu henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti.

Työryhmän mietinnössä ei ole lainkaan perusteltu, miksi ehdotetun soveltamisalan piiriin ovat valikoituneet juuri nämä palvelut. Soveltamisalan piirissä on palveluja, jotka eivät siihen luontevasti kuulu ja joista ei ole esitetty mitään perusteluja niihin liittyvistä kuluttajan suojaa koskevista ongelmista. Soveltamisala ehdotetun mukaisena, ilman kunkin sen piiriin kuuluvan palvelun nykyisten ongelmakohtien tarkempaa määrittelyä, ei voi toimia jatkovalmistelun pohjana. Uuden sääntelyn kohdentaminen sellaisiin palveluihin, joissa ei ole näytetty olevan kuluttajien suojan näkökulmasta puutteita oikeusturvassa, ei ole perusteltua. Ehdotetun soveltamisalan piiristä tuleekin karsia pois kaikki sellaiset palvelut, jotka jäävät ns. suppean määritelmän ulkopuolelle.

Ravintolapalvelut

Ravintolapalvelut kuuluisivat ehdotetun uuden 9 a luvun soveltamisalan piiriin. Ne eivät ole henkilöön kohdistuvia palveluja – siinä missä esimerkiksi terveystalvelut tai ulkonäköön kohdistuvat palvelut voivat olla. Ravintolapalveluihin on jo nykyisellään voitu soveltuvin osin soveltaa kuluttajansuojalain 8 luvun säännöksiä. Tämä on riittänyt tarjoamaan kuluttajille näihin palveluihin liittyvän perustellun asiakkaansuojan tarpeen.

Ravintolapalvelujen sisällyttäminen uuden 9 a luvun soveltamisalaan johtaisi helposti siihen, että kuluttajien tyytymättömyys – ei välttämättä ravintolassa nautittuun ruokaan tai juomaan – mutta esimerkiksi palveluun itsessään voi johtaa arviointiin palvelun viivästymisestä tai siinä olevasta virheestä. Se voi taas johtaa hankaliin tulkintaongelmiin, joita ei tilanteiden moninaisuuden vuoksi voida lain perusteluihin tehtävillä kirjauksilla kaikilta osin helposti ratkaista.

Tämä voi helposti johtaa kuluttajaa vaatimaan hinnanalennusta ravintolapalvelusta myös siinä tilanteessa, jos palvelukokemus ei muuten ole ollut kuluttajan mieleinen. Kuluttajalla ei voi olla vain vähäisen viivästymisen vuoksi oikeutta vaatia hinnanalennusta, jos palvelussa ei muutoin ole ollut mitään virhettä.

Ravintolapalvelujen sisällyttäminen soveltamisalan piiriin johtaisi lisäksi epäselviin tulkintatilanteisiin, jos ravintola joutuisi soveltamaan kuluttajansuojalain eri lukujen säännöksiä riippuen siitä, nautitaanko ruoka ravintolassa vai noudetaanko se mukaan. Tämäkään ei tue tavoitetta sääntelyn selkeyttämisestä.

Yksi tärkeä elementti uuden sääntelyn taustalla tuleekin olla oikeustilan selkeyttäminen, jos siihen on perusteltua syytä. Sellaista syytä on ravintolapalvelujen osalta vaikea nähdä. Ravintolapalvelut itsenäisinä palveluina eivät näin luontevasti eikä tarkoituksenmukaisella tavalla kuulu henkilöön kohdistuvia palveluja koskevan soveltamisalan piiriin, minkä vuoksi ne tulee jättää sen ulkopuolelle.

Juhlapalvelut

Juhlapalvelut eivät myöskään kuulu luontevasti soveltamisalan piiriin. Ensimmäinen niitä koskeva ongelma liittyy juhlapalvelun määritelmään. Juhlapalvelussa on tavallisesti kysymys palvelujen yhdistelmästä, jossa ruoan toimittamisen lisäksi joku muu vastaa juhlatilaisuuden muista järjestelyistä esimerkiksi ruoan tarjoilusta, juhlatilan koristelusta tai esiintyjän hankkimisesta ja/tai kutsumisesta tilaisuuteen esiintymään. Kuluttaja mieltää useimmiten näissä tilanteissa hankkivansa koko palveluyhdistelmän yhdeltä sopimuskumppanilta. Usein tällaisen juhlapalveluun liittyvän palveluyhdistelmän tuottamiseen osallistuu kuitenkin useampia palveluntarjoajia. Näissä tilanteissa voi olla vaikea löytää kuluttajalle sopimuspuolta – näin etenkin, jos kuluttaja on vieläpä itse hankkinut nämä eri palvelut useammalta toimijalta.

Toiseksi tämä voi avata mahdollisuuden katsoa juhlapalvelu kokonaisuudessaan ravintolapalveluksi, jos ruoan toimittaminen tilaisuuteen muodostaisi pääosan kokonaisuudesta. Se hämärtäisi taas rajanvetoa siitä, milloin kysymys on juhlapalvelusta ja milloin ravintolapalvelusta.

Juhla- ja pitopalvelujen toimittamiseen ei liity MaRan käsityksen mukaan käytännön tilanteiden eikä oikeuskäytännön perusteella kuluttajien suojan kannalta vakavia ongelmia. Kuluttajien näistä palveluista tekemät ratkaisupyynnöt ovat edustaneet kuluttajariitalautakunnassa vain hyvin pientä osaa valituksista. Juhlapalvelujen järjestämiseen ei näin ole katsottava liittyvän kuluttajan oikeussuojan parantamisen näkökulmasta mitään sellaista, minkä vuoksi ne tulee katsoa osaksi henkilöön kohdistuvia palveluja koskevaa lain soveltamisalaa. Juhlapalvelut tulee sen vuoksi jättää pois soveltamisalan piiristä.

Kylpyläpalvelut

Ehdotetun soveltamisalan piiriin kuuluvana vapaa-ajanviettopalveluna ovat kylpyläpalvelut. Perusteluista ei kuitenkaan ilmene, mitä kylpyläpalvelulla tarkoitetaan. Kylpylässä tarjottava palvelu on tavallisesti suurimmaksi osaksi majoitusta. Kylpylät tarjoavat myös erilaisia palvelujen yhdistelmiä, joissa majoituksen osana voi olla oikeus käyttää kylpylän uima-allasosastoa, kuntosalia tai esimerkiksi terveyst- ja hyvinvointipalveluja taikka ulko-näköön kohdistuvia parturi-, kampaamo- ja kosmetologipalveluja. Näiden palvelujen yhdistelmistä pääosan muodostaa yleensä majoituspalvelu, jonka osuus yhdistelmän taloudellisesta arvosta on tavallisesti suurin. Tällainen

yhdistelmä, jossa soveltamisalan ulkopuolelle kuuluva majoituspalvelu muodostaa pääosan toimeksisaajan suoritusvelvollisuudesta, jää joka tapauksessa jo sen perusteella soveltamisalan ulkopuolelle.

Kylpylässä tarjottavat palvelut voivat myös tietyin edellytyksin muodostaa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) soveltamisalaan kuuluvan matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn, mihin liittyvää elinkeinonharjoittajan virhe- ja viivästysvastuuta tulee arvioida ehdotetun uuden luvun säännösten sijasta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain säännösten perusteella. Kylpyläpalvelujen muodostaessa näin matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn jäisivät ne siinäkin tapauksessa ehdotetun 9 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle.

Koska majoituspalvelut jäävät joka tapauksessa ehdotetun 9 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle ja koska erilaiset ulkonäköön kohdistuvat palvelut ovat jo soveltamisalan piirissä, tekisi se taas kylpyläpalvelun sisällyttämisen soveltamisalan piiriin kuuluviin palveluihin täysin tarpeettomaksi. Kylpyläpalvelut on sen vuoksi perusteltua jättää sovelta-misalan ulkopuolelle.

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

MaRa pitää perusteltuna antaa kuluttajalle oikeuden vaatia hinnanalennusta kertasuoritteisen palvelun viivästystilanteissa. Se tulee kuitenkin rajata vain tilanteisiin, jossa palvelun voidaan katsoa olennaisesti viivästyneen. Vain palvelun olennainen viivästyminen voi aiheuttaa kuluttajalle vähäistä suurempaa haittaa.

Arviointi siitä, milloin kertasuoritteinen palvelu on siinä määrin viivästynyt, että kuluttajalla voi olla sen perusteella oikeus vaatia hinnanalennusta, tulee ratkaista tapauskohtaisesti. Lakiin tai sen perusteluihin on käytännössä vaikea kirjoittaa tarkemmin olennaisen viivästymisen pituutta koskevia määrittäviä, koska soveltamisalaan kuuluvien palvelujen laajan joukon vuoksi se on yksinkertaisesti mahdotonta. Esimerkiksi ravintolapalvelujen kohdalla ehdotetun mukainen sääntely johtaisi nykyistä epäselvempään oikeustilaan, mikä ei palvele kuluttajien asemaa eikä paranna heidän oikeussuojaansa.

Jos esimerkiksi asiakas on varannut pöydän ravintolasta klo 18.00 ja hän pääsee pöytänsä vasta klo 18.10, niin onko palvelun katsottava tässä tapauksessa viivästyneen. Jos asiakas pääsee varaamaansa pöytänsä täsmällisesti varauksen ajankohtana mutta palvelua ei muutoin saa heti, niin voiko palvelun siinä tapauksessa katsoa viivästyneen tai onko siinä lain säännösten tarkoittamalla tavalla virhe?

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)?

Kuluttajan oikeus kieltäytyä virheen oikaisemisesta ja vaatia hinnanalennusta muuttaa nykyisen oikeustilan peruseriaa, jonka mukaan elinkeinonharjoittajalla on aina oikeus oikaista suorituksessaan oleva virhe. Tässä tilanteessa kuluttajalla ei ole oikeutta hinnanalennukseen, jos suorituksen oikaisulla virhe voidaan korjata.

MaRa pitää perusteltuna, että kuluttajan laajempi oikeus kieltäytyä virheen oikaisemisesta tulee rajata koskemaan vain henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti kohdistuvia, suppean määritelmän mukaisia palveluja. Sen sijaan sellaisiin palveluihin, joissa kuluttaja vain käyttäjänä on hänelle tarjotun palvelun kohteena, ei voi perustaa vaatimusta olla tarjoamatta elinkeinonharjoittajalle ensisijaisesti mahdollisuutta oikaista suorituksessaan oleva virhe.

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

MaRa katsoo, että ehdotetut säännökset hinnan määräytymisestä ja perimisestä selkeyttäisivät nykytilaa ja olisivat näin asianmukaisia.

Kuluttajan kannalta on tärkeä saada riittävän selkeä tieto palvelun kokonaiskustannuksista ennen ostopäätöksen tekemistä.

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

MaRa katsoo, että toimeksisaajan oikeus korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun on asianmukainen ja perusteltu.

MaRa pitää myös vakiokorvausta koskevan sääntelyn sisällyttämistä lakiin hyväksyttävänä ja kannatettavana. On kuitenkin huomioitava, että vakiokorvaus ei aina kata kaikkia toimeksisaajalle peruuttamisesta tai peruuttamatta jättämisestä aiheutuvia kustannuksia.

Toimeksisaajalla tulee olla oikeus 31 §:n mukaiseen vakiokorvaukseen siinäkin tapauksessa, että toimeksisaaja saa myytyä peruutetun palvelun toiselle asiakkaalle, jos vakiokorvauksen suorittamisesta on tilaajan peruuttaessa palvelun ennalta sovittu ja joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

Ehdotetun uuden 9 a luvun 32 §:n mukaan tilaajalla olisi tietyin edellytyksin oikeus vapautua 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaisesta korvausvelvollisuudesta. Tilaaajan peruuttaessa sopimuksen esimerkiksi sairastumisen vuoksi on olennaista, että hänen tulee voida korvausvastuusta

vapautuakseen esittää siitä luotettava selvitys. Toimeksisaajalla tulee olla oikeus edellyttää, että kuluttaja esittää esimerkiksi lääkärintodistuksen sairastumisestaan.

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

Välittäjän vastuuta koskevien säännösten on hyvä koskea myös henkilöön kohdistuvia palveluja. Kuluttajan tulee tietää, kenen osapuolen kanssa hän on sopimuksen tehnyt. Välittäjän tulee ilmoittaa kuluttajalle, kuka hänen sopimuskumppaninsa on, jos se ei ole välittäjä itse. MaRa pitää perusteltuna, että KSL 12 luvun 1 §:ään lisätään välittäjän vastuusta vapautumisperusteisiin se, että kuluttaja sopimusta tehtäessä on selvillä myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolena kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa on.

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

Ehdotuksen vaikutusten taloudellinen arviointi on vaikeaa. On selvää, että sääntelyn toteutuminen ehdotetun mukaisena tulisi lisäämään merkittäväällä tavalla elinkeinonharjoittajien kustannuksia. Palvelujen suorittamista koskevien virheilmoitusten määrä tulisi oletettavasti selvästi kasvamaan ja niiden käsittely lisäisi kustannuksia. Ehdotettujen sään-nösten toteutuminen ei todennäköisesti ainakaan nopealla aikataululla selkeyttäisi oikeustilaa. Vaikutus voisi olla jopa päinvastainen ja todennäköisesti hyvin erilainen riippuen siitä, mitkä palvelut lopulta soveltamisalan piiriin tulevat. Uudet säännökset lisäävät ja tuovat uusia rajanveto-ongelmia, mikä tulee entisestään lisäämään jo nyt ruuhkautuneen kuluttajariitalautakunnan työtä.

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

MaRa esittää seuraavat pykäläkohtaiset huomiot:

Palvelun virhettä koskevan 15 §:n mukaan palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Palvelussa olisi myös virhe, jos toimeksisaaja hankkii palvelun suorittamisessa tarvittavia aineita ja tarvikkeita, jos ne eivät ole ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.

Olennaista on, että toimeksiantajan suoritusta tulee arvioida objektiivisesti sen mukaan, onko suoritus ollut asianmukainen ja vastannut sovittua. Suorituksessa ei välttämättä voida katsoa olevan virhettä, vaikka kuluttaja olisikin tyytymätön toimeksiantajan suoritukseen tai sen lopputulokseen. Jos kuluttaja ei vain pidä ravintolassa nauttimastaan ruoasta tai katsoo, ettei sen valmistukseen ole käytetty tarpeeksi laadukkaita raaka-aineita, ei palvelussa voida katsoa automaattisesti olevan virhettä. Etenkin ravintolapalveluissa tämä voi johtaa hankaliin rajanvetotilanteisiin, jos kuluttaja vetoaa elinkeinonharjoittajan suorituksessa olevaan virheeseen tällä perusteella.

Virheen oikaisemista koskevan 19 §:n 2 momentin mukaan tilaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos kieltäytymiseen on perusteltu syy. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tilaaja voi valita, mitä seuraamusta hän vaatii ja ettei toimeksisaajalle annettaisi poikkeuksetta mahdollisuutta virheen

korjaamiseen. Pääsääntöisesti tilaajalla pitää olla mahdollisuus oikaista suorituksensa ja jos hän tilaajan ilmoittaessa virheestä sitoutuu tekemään sen, kuluttajan siitä kieltäytymiseen johtavien syiden tulee olla kuluttajaan vain henkilönä fyysisesti kohdistuvien palvelujen tarkoitamiin tilanteisiin liittyviä ns. suppean määritelmän mukaisesti.

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 järjestämivastuuseen 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?

-

Hämäläinen Sami
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry