

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

Ehdotetut KSL 9 a luvun säännökset selkeyttäisivät nykytilannetta, jossa henkilöön kohdistuvaan palveluun on voitu soveltaa KSL 8 luvun periaatteita myös muihin kuin luvun soveltamisalaan nimenomaisesti kuuluviin kuluttajapalveluihin. Mahdollisten tulkinnanvaraisten tilanteiden vuoksi henkilöön kohdistuvien palveluita sääntelevä 9 a luku mahdollistaa elinkeinonharjoittajan ennakoimaan laista seuraavia vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia sekä mahdollistaa niihin etukäteen varautumisen.

Lisäksi ehdotetuissa säännöksissä voidaan vastata sellaisiin erikoispiirteisiin, joita henkilöön kohdistuvissa palveluissa esiintyy, kuten jatkuvat sopimukset ja peruutuksista perittävät korvaukset. Säännökset voivat myös osaltaan auttaa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisten riitatilanteiden selvittämistä. Uusi henkilöön kohdistuvia palveluita koskeva 9 a luku voisi siten vahventaa oikeusvarmuutta myös elinkeinonharjoittajan osalta.

Ehdotetut säännökset merkitsevät kuitenkin elinkeinonharjoittajan vastuiden ja velvollisuuksien lisääntymistä soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa. Elinkeinonharjoittaja olisi sidottu luvun säännöksiin eikä kuluttajan kanssa voitaisi enää jatkossa sopia luvun säännöksistä poikkeavasti. Tämän vuoksi on tärkeää, että säännökset muodostavat selkeän ja tasapainoisen kokonaisuuden myös elinkeinonharjoittajan osalta.

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

Soveltamisalarajauksen osalta haluamme kiinnittää huomiota siihen, että sääntelyn piiriin kuuluu hyvin erityyppisiä palveluita, joiden yhtenäinen säätäminen ei ole täysin ongelmaton. Tämän

osalta on myös noussut esiin kysymys siitä, tulisiko soveltamisalan sisällä palveluita säädellä eri tavalla, mikäli säännöksiä halutaan kattavan näin monia erityyppisiä palveluita. Palvelutyypin erilaisuuden ja niihin liittyen erityispiirteiden vuoksi soveltamisalan laajentaminen ei mahdollistaisi enää kestävästä yhtenäistä säätämistä. Tämän vuoksi emme pidä perusteltuna, että valittua soveltamisalaa ainakaan laajennettaisiin ehdotetusta.

Säännöksiä soveltamista koskevia rajanvetotilanteita liittyy erityisesti sekamuotoisiin palveluihin, jossa arvioitavaksi tulee muodostaako soveltamisalaan kuuluva palvelu pääosan toimeksisaajan suoritusvelvollisuutta. Lisäksi juhla- ja ravintolapalveluiden osalta luvun säännöksiä soveltaminen määräytyy sen perusteella, miten palvelu käsillä olevassa tilanteessa suoritetaan. Elinkeinoharjoittajan oikeusvarmuuden vuoksi on tärkeää, että sääntelyn sovellettavuus olisi mahdollisimman yksiselitteistä, jotta sääntelystä seuraavat velvollisuudet olisivat helposti elinkeinoharjoittajan ennakoitavissa.

Myöhemmin tässä lausunnossa esitetään tarkennuksia ehdotettuihin säännöksiin, joiden huomioon ottaminen olisi olennaista, jotta säännökset paremmin ottaisivat huomioon kaikki ne erilaiset palvelut, jotka ehdotettuun soveltamisalaan kuuluisivat.

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

Emme kannata viivästyksen perustuvaa hinnanalennussäännöstä. Viivästyksen hinnanalennusten suhteen käytännön tilanteissa on erittäin vaikeaa määrittellä, kuinka suuri viivästystä vastaava hinnanalennus rahamääräisesti tulisi olla, koska kyse on hyvin subjektiivisen haitan korvaamisesta. Viivästyksen perustuva hinnanalennus ei ole sidottavissa mihinkään konkreettiseen vahinkoon, joka kuluttajalle aiheutuu viivästyksen vuoksi, vaan kyse on muusta haitasta kuten menetetyistä ajasta. Viivästyksen hinnanalennuksen osalta on epäselvää, mikä ylipäätään olisi kuluttajalle hinnanalennuksella korvattavan haitan vahinkolaji. Kuluttajalla ei tyypillisestikään ole oikeutta korvaukseen tälle aiheutuneesta pahasta mielestä tai vapaa-ajan menetyksestä.

Palvelun viivästystilanteita koskevaa hinnanalennussäännöstä sovellettaisiin vain kertasuoritteisiin palveluihin. Jatkuvaluonteisissa palveluissa viivästys tulisi arvioitavaksi virheenä. Tämän perusteella kuluttajan käytettävissä olevat oikeuskeinot viivästystilanteissa vaihtelisivat, tilanteesta riippuen, sen mukaan, onko kyseessä kerta- vai jatkuvaluonteinen palvelu, sillä virhesäännöksen mukaan hinnanalennus on toissijainen uuden suorituksen tai oikaisutoimenpiteeseen nähden. Tämä jaottelu saattaa aiheuttaa tulkintaa koskevia vaikeuksia siitä, soveltuuko käsillä olevaan viivästyksen hinnanalennus vai ei.

On mahdollista, että palvelun osiin sovelletaan muita virhe- ja viivästyssäännöksiä, jos sopimus muodostuu selvästi erillisistä osista. Kuluttajan oikeudet suorituksen osista viivästyksen osalta voisi siten vaihdella saman palvelun sisällä sen mukaan soveltuisiko uuden luvun mukainen viivästyksen hinnanalennussäännös vai ei. Muualla kuluttajansuojalaissa ei säädetä mitään osin oikeudesta saada

hinnanalennusta viivästyksen perusteella. Sääntelyn yhdenmukaisuuden vuoksi olisikin perusteltua, että viivästykseen liittyvät oikeudet olisivat yhtenäisiä muiden kuluttajansuojalain säännösten kanssa.

Edellä esitettyjen seikkojen vuoksi ehdotetun säännöksen toimivuus on kyseenalaista ja viivästykseen perustuvan hinnanalennussäännöksen olisi syytä siihen liittyvien ongelmallisuuksien vuoksi poistaa.

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)?

Laajempi kieltäytymisoikeus henkilöön kohdistuvissa palveluissa on perusteltua juuri henkilön kehoon kohdistuvien toimenpiteiden ja ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi. Kieltäytymisoikeuden laajentaminen ei tulisi kuitenkaan johtaa sen perusteettomaan käyttöön, sillä soveltamisalaan kuuluu myös monia palveluita, joihin niiden luonteen vuoksi ei olisi tarpeen mahdollistaa kuluttajan laajempaa kieltäytymisoikeutta. Tämän vuoksi laajennetun kieltäytymisoikeuden soveltamistilanteita tulisi vielä tarkentaa.

Elinkeinonharjoittajalle kuuluva oikaisuoikeus on tärkeä keino rajoittaa tälle aiheutuvia kustannuksia, sillä suorittamalla itse virheen oikaisun toimeksisaaja voi välttyä sellaisten kustannusten korvaamisesta, joita virheen korjauttaminen muualla aiheuttaisi. Koska toimeksisaajalla tulisi edelleen säilyä ensisijainen oikeus virheen oikaisuun tulisi laajemman kieltäytymisoikeuden osalta selkeästi ilmaista, että kieltäytymisen johdosta toimeksisaajalla olisi oikeus järjestää virheen oikaisu jonkin toisen toimeksisaajan lukuun toimivan tahon suorituksella. Tällä varmistettaisiin se, ettei laajempaa kieltäytymisoikeutta väärinkäytetä ja ettei sen soveltaminen johda siihen, että tilaaja luottamuksenmenetykseen vedoten hankkisi oikaisun toiselta palveluntarjoajalta huomattavasti korkeammalla hinnalla. Jos toimeksisaaja ei pystyisi tarjoamaan oikaisua jonkun toisen, sen lukuun toimivan tahon suorituksella tilaajan tulisi hankkia oikaisua koskeva suoritus sellaisesta paikasta, joka hinnaltaan vastaa alkuperäisen suorituksen tasoa.

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

Suomen Yrittäjillä ei ole huomautettavaa palvelun hinnan perimistä koskevasta säännöksestä.

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

Peruutusta ja ylivoimaista estettä koskevilla säännöksien osalta tulee tunnistaa, että soveltamisalaan kuuluu myös sellaisia henkilöön kohdistuvia palveluita, joissa suurin osa työstä ja kustannuksista syntyy etukäteen jo ennen kuin palvelua säännöksen tarkoittamalla tavalla suoritetaan tilaajalle. Ehdotetun 30 §:n 1 mom. mukainen ”jo suoritettu palvelun osa” kattaa ainoastaan sen osan palvelusta, joka on jo kohdistunut kuluttajaan. Esimerkiksi räätälöidyt palvelut, kuten juhlapalvelut, käsittävät paljon valmistelevia toimia ennen varsinaista suoritusajankohtaa tilaajalle.

Ylivoimaisen esteen tilanteita koskevan pykälän (32 §) osalta on tärkeää huomioida myös sellaiset paljon esivalmistelua vaativat palvelut, jossa palvelun suorittaminen tilaajalle muodostaa vain hyvin pienen osan koko suorituksen sisällöstä. Tämän vuoksi pidämme kohtuullisena, että ylivoimaisen esteen tilanteissa toimeksisaajalla on oikeus korvaukseen 30 § 2 mom. mukaisesti kustannuksiin ja näitä kustannuksia koskevaa korvausta voitaisiin sovittaa vain, jos korvaus olisi kohtuuton. Kevään aikana koettu koronakriisi johti mittaviin peruutuksiin ja tarkoitti yrittäjille jopa kaikkien sopimusten systemaattista perumista ja menettämistä. Tämä viimeistään on osoittanut sen, ettei ylivoimaiseen esteen tilanteissa riskiä edellä mainituista jo syntyneistä kustannuksista voida allokoida pelkästään elinkeinonharjoittajalle.

Lähtökohtaisesti kannatamme vakiokorvauksen eli peruutusmaksun sisällyttämistä uuteen 9 a lukuun, mutta vakiokorvausta käyttävien elinkeinonharjoittajien yhdenvertaisen kohtelun vuoksi säännös edellyttäisi vielä muutoksia. Vaikka vakiokorvauksista ei löydy säännöksiä, niiden käyttö on melko tavanomaista erityisesti henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Vakiokorvauksen käyttö on perusteltua erityisesti sellaisissa palveluissa, jossa varattua palvelua ei peruutuksesta johtuen todennäköisesti saada enää myytyä toiselle asiakkaalle. Vakiokorvausta käyttäessään elinkeinonharjoittaja välttyy sellaiselta selvittelytyöltä ja -kustannuksilta, joita yksittäinen peruutus ja siihen liittyvien kustannusten yksilöinti muutoin vaatisi ja on sen vuoksi käyttökelpoinen juuri sellaiselle elinkeinonharjoittajalle, jonka resurssit eivät itse työn suorittamisen lisäksi tähän riittäisi. Vakiokorvauksia koskeva säännös loisi selvän perustan niiden käyttöön ja lisäksi selventäisi niihin liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia.

Vakiokorvausta koskeva ehdotettu säännös muuttaisi nykyistä vakiokorvauksia koskevaa tulkintakäytäntöä ja siten merkitsisi muutosta kaikille niistä jo käyttäville elinkeinonharjoittajille. Ehdotuksen mukaan kuluttaja ei olisi ylivoimaisesta esteestä johtuvan peruutuksen vuoksi lainkaan velvollinen maksamaan peruutusmaksua, kun nykyisin näissä tilanteissa peruutusmaksua koskevaa sopimusehtoa on voitu joissakin tapauksissa kohtuullistaa. Olisi kohtuullista, että tilanteissa, joissa toimeksisaaja menettää kokonaan vakiokorvauksen, toimeksisaaja olisi jo suoritettun palvelun osaa koskevan korvauksen lisäksi oikeutettu 30 §:n 2 mom. mukaisesti korvauksiin. Erityisesti vakiokorvausta käyttäville pk-yrittäjille näiden korvauksien menettäminen on yllättävä ja ankara seuraamus. Ei ole myöskään millään tavoin perusteltua, että ylivoimaisen esteen tilanteissa vakiokorvausta käyttäviä elinkeinonharjoittajia kohdeltaisiin eri tavalla, kuin elinkeinonharjoittajia, jotka eivät käytä vakiokorvausta. Tämä vuoksi esitämme, että vakiokorvauksen suhdetta ylivoimaisen esteen säännökseen tarkistettaisiin edellä esitetysti.

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

Välitystoiminnassa tarkoitus on, ettei välittäjä itse joudu vastaamaan välittämänsä palvelun sisällöstä vaan, että välittäjä vastaa kuluttajalle ainoastaan omasta toiminnastaan välitystehtävässä. Tämän vuoksi onkin tarpeellista, että välittäjät voivat jatkossakin harjoittaa toimintaansa ilman, että näille syntyy vastuuta välittämänsä palvelun täyttämistä tai sen sisällöstä. Edotuksen mukaan välittäjä voisi joutua vastuuseen palvelun suorittamisesta, mikäli kuluttajalle ei olisi selvitetty sitä, että välittäjä toimii toisen lukuun sekä kuka kuluttajan varsinainen sopimusosapuoli on. Välittäjän

vastuusta vapautumiseen edellytettävän informointivelvoitteen täyttämistä tulisi arvioida mahdollisimman yksinkertaisen ja selkeän menettelyn perusteella. Yksinkertainen informointimenettely palvelisi sekä kuluttajaa että palveluiden välittäjänä toimivaa.

Välittäjän käyttämisellä on kuluttajan kannalta käytännön etuja, kun tämän ei itse tarvitse huolehtia kyseisenlaisia palveluita tarjoavien elinkeinonharjoittajan etsimisestä. Myös ehdotetun 9 a luvun mukaisia henkilöön kohdistuvia palveluita hankitaan jo nykyisin jonkin verran myös välittäjän kautta ja säännöksellä olisi olennainen vaikutus ainakin taksipalveluiden välitystoimintaan. On myös odotettavissa, että välitystoiminnan merkitys henkilöihin kohdistuvien palveluiden osalta tulevaisuudessa entisestään vahvistuu. Lisääntyvän välitystoiminnan ja välityspalveluita koskevan sääntelyn yhdenmukaisuuden vuoksi pidämme perusteltuna, että säännökset välittäjän vastuusta laajennetaan koskemaan myös henkilöön kohdistuvia palveluita. Tämä yhdenmukaistaisi vastuukysymyksiä erilaisten välittäjien osalta.

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

Sääntelyn vaikutusten suhteen on huomioitava, että ehdotetun luvun soveltamisala kattaa alleen luonteensa puolesta toisistaan hyvin poikkeavia palveluita. Vaikutusten arvioinnissa ei kuitenkaan ole kiinnitetty huomiota sääntelyn vaikutuksiin nimenomaan eri toimialojen erityispiirteitä huomioiden. Vaikutusten arviota olisi syytä kehittää siten, että pyrittäisiin kartoittamaan ja tunnistamaan soveltamisalaan kuuluvien eri toimialoille aiheutuvia vaikutuksia.

Ehdotetut säännökset merkitsevät muutoksia yritysten velvollisuuksiin ja lisäävät jonkin verran riskiä uusista vaatimuksista. Tasapainoisen ja selkeän sääntelykokonaisuuden kannalta keskeisessä asemassa ovat yrityksiltä saatavat käytännön tiedot. Vaikutusten arvioinnin kehittämisen suhteen voisi mahdollisuuksien mukaan harkita hyödynnettäväksi työ- ja elinkeinoministeriön Yrityspaneelia.

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

Ehdotetun 9 a luvun 25 §:ssä säänneltäisiin palvelun hinnan ohella myös hinta-arviosta. Sääntely noudattelee pääosin KSL 8 luvun hinta-arviota koskevaa säännöstä. Ehdotetussa 25 §:ssä ei ole kuitenkaan 8 lukua vastaavasti todettu, että lähtökohtaisesta 15 prosentin ylityskatosta huolimatta tilaaja ja toimeksisaaja voivat kuitenkin erikseen sopia siitä, kuinka paljon annettu hinta-arvio saadaan ylittää. Mahdollisuus sopia suuremmasta ylityksestä osapuolten yhteisymmärryksen perusteella olisi syytä sisällyttää myös ehdotettuun 9 a lukuun. Sopimismahdollisuuden puuttuessa kaikkia tilanteita koskeva ehdoton ylityskatto voi vaarantaa palvelun tarkoituksenmukaisen lopputuloksen, joka olisi haitallista nimenomaan palvelun saajana olevalle kuluttajalle. Joustamaton säännös myös todennäköisesti johtaisi epätarkoituksenmukaisiin huomattavasti yläkanttiin annettuihin hinta-arvioihin.

Ehdotetun 9 a luvun 8 §:ssä säädettäisiin tilaajan oikeudesta vaatia sopimuksen täyttämistä. Ehdotetun säännöksen mukaan ”Tilaaja menettää oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos

hän viivyttelöe kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä.” Säännöksen tarkoitus on suojata toimeksisaajaa siitä, että hän tietyn ajan kuluttua esteen poistumisesta voisi luottaa siihen, ettei kuluttaja tällaista vaatimusta tule enää esittämään. Säännöstä voidaan siinä olevan sananmuotovalintojen vuoksi tulkita myös siten, että kuluttajalla on oikeus jonkin verran viivytellä tällaisen vaatimuksensa esittämisessä. Koska kuluttajan viivyttely ei missään tilanteissa voi olla asianmukaista, pykälän sanamuotoa tulisi tarkastaa ilmaisemalla, että kuluttajan tulisi esittää vaatimuksensa ”kohtuullisessa ajassa” tai ”ilman kohtuutonta viivytystä”.

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)?

Asiakkaalla on tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa. Asiaksmaksun alentamista ja palautusta koskevilla säännöksillä sekä asiakkaan vahingonkorvausoikeudelliseen asemaan tehtävillä parannuksilla on tärkeä merkitys yksilön oikeuksien ja aseman vahventamisen kannalta. Asiaksmaksun perimättä jättämistä ja alentamista koskevilla säännöksiin merkitys on sitä korostetumpi, mitä korkeammista asiakasmaksuista on kyse. Säännöksillä on myös merkitystä palvelun saajien yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja sellaisten perusteettomien asiakkaan asemassa olevien puutteiden poistamiseksi, joita julkisesti järjestetyissä palveluissa on suhteessa kuluttajan asemaan.

Lisäksi asiakkaansuojasäännökset tehostaisivat palveluissa havaittujen virheiden esiintuomista ja vahvistaisi kohtuullisessa ajassa tehtäviä korjaustoimenpiteitä. Vaikka kollektiiviset valvontakeinot ovat keskeisessä asemassa julkisesti järjestetyn palvelun asianmukaisuuden turvaamisessa täydentää asiakkaansuojalain säännökset osaltaan tätä valvontaa.

Yksityiset palveluntarjoajat osin kilpailevat julkisen järjestäjien kanssa, jonka vuoksi asiakkaansuojasäännökset ovat myös merkityksellisiä yksityisen ja julkisen kilpailuneutraliteetin kannalta. Kilpailuneutraliteetti tarkoittaa tasapuolista kilpailua julkisen sekä yksityisen harjoittaman elinkeinotoiminnan välillä. Neutraliteettisääntelyä on kuntalain 15. luvussa, sekä valmisteilla olevassa maakuntalaissa, sekä kilpailulain 4 a-luvussa. Neutraliteettisääntelyllä pyritään poistamalla julkisen sektorin rakenteellista etumatkaa yksityiseen nähden.

Etumatkan muotoja ovat esimerkiksi konkurssisuoja, paremmat ja vakaammat rahoituksensaantimahdollisuudet sekä veroedut. Julkinen voi olla yksityistä paremmassa asemassa myös siten, että sen asiakkailla on heikommat oikeussuojakeinot, kuin vastaavan palvelun yksityisen sektorin asiakkaalla olisi. Pidämme kannatettavana tätä esitystä, joka tuo oikeussuojakeinot lähemmät toisiaan samalla edistäen kilpailuneutraliteetin toteutumista.

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)?

Kuntoutus- ja taksimatkapalveluiden osalta Kelan asemaa tulee selvittää. Kelan asemaa voisi selvittää asiakkaansuojalakiin tehtävällä järjestäjän määritelmällä, jossa huomioitaisiin Kelan asemaan liittyvä tulkinnanvaraisuus. Määritelmässä voitaisiin luetella niitä kriteerejä, joiden vallitessa tiettyä tahoja, mukaan lukien Kelaa voitaisiin pitää palvelun järjestäjänä. Samalla annettaisiin merkitystä sille, miten oikeussuhteet on tosiasiallisesti järjestetty. Vastaavasti näiden määritelmän mukaisten kriteerien täyttymättä jäädessä Kelaa voitaisiin pitää vain korvauksien maksajana. Sääntelyn piiriin kuulumisen osalta pyrkii selkeään ja eheään kokonaisuuteen ja ennakoita pyrkii torjumaan tulkinnanvaraisuuksia.

Onko asiakkaansuojalain soveltamisalaan kuuluvat palvelut asianmukaisesti rajattu (2 § 1 mom. 1 kohta ja KSL 9 a luku 1 §)?

Kaikilla KSL 9 a 1 §:n mukaisilla palveluilla ei ole merkitystä julkisyhteisön osalta. Vaikka sosiaali- ja terveyspalvelut muodostavat asiakkaan oikeussuojan kannalta osalta kriittisimmän osa-alueen pidämme kuitenkin perusteltuna säilyttää soveltamisala vastaavana, kun palvelun toteutetaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä sopimussuhteessa. Tällä varmistettaisiin kilpailuneutraaliteetin toteutuminen yksityisen ja julkisen välillä sekä huomioitaisiin edelleen julkisen ja yksityisen sektorin rinnakkaisen tuotannon lisääntyminen.

Onko markkinointia koskeva sääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (asiakkaansuojalaki 3 §)?

Kannatamme markkinointia koskevien keskeisten säännösten yhdenmukaistamisen esitetyllä tavalla eri palvelun tarjoajien kesken.

Onko vahingonkorvaussääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (mm. käännetty todistustaakka)?

Julkisyhteisön järjestämässä palvelussa puhdas varallisuusvahinko korvataan vain, jos vahinko on aiheutettu rangaistavaksi säädettyllä teolla, julkista valtaa käytettäessä taikka milloin muuten korvaukselle on erittäin painavia syitä. On tarkoituksenmukaista, että kun nyt käsillä olevan kaltaista varallisuusvahinkoriskin synnyttävää toimintaa koskevaa sääntelyä luodaan, samalla tarkastellaan sen piiriin kuuluvia korvauskelpoisia vahinkolajeja. Pidämme perusteltuna, että julkisyhteisön asiakkaan vahingonkorvausoikeudellista asemaa vahvennetaan, siten että puhtaiden varallisuusvahinkojen korvattavuus ei jatkossa edellyttäisi lisäedellytyksen täyttymistä. Julkisyhteisön rajoitettu korvausvastuu puhtaiden varallisuusvahinkojen osalta ei myöskään olisi perusteltu sen vuoksi, että korvausvastuun laajentaminen aiheuttaisi niille kohtuuttoman taloudellisen rasituksen.

Todistustaakka tuottamuksen olemassaolosta on vahingonkorvauslakia sovellettaessa lähtökohtaisesti asiakkaalla, kun taas sopimusoikeudellisia periaatteita sovellettaessa todistustaakka tuottamuksen puuttumisesta on palvelun tarjoajalla. Käännetty todistustaakka julkisyhteisön palveluissa esitetyllä tavalla on lähtökohtaisesti kannatettava. Se parantaisi asiakkaan asemaa, ja yhtenäistäisi julkisyhteisön asiakkaan ja yksityisen asiakkaan oikeusasemassa nykyisin olevia eroja.

Vastaavasti kuten kuluttajasuojalain mukaisella toimeksisaajalla, myös asiakkaansuojalain mukaisella palvelun järjestäjällä on paremmat mahdollisuudet osoittaa, että palvelu on järjestetty laissa säädettyjen viranomaisten asettamien vaatimusten mukaisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä mahdollisen ostopalvelusopimuksen mukaisesti.

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 §)?

Ostopalvelusopimuksia koskevan ehdotetun sääntelyn johdosta ostopalvelusopimuksessa sovitulla olisi suoraan asiakkaalle oikeutta luova vaikutus, mikäli ostopalvelusopimus sisältäisi palvelutasoa koskevia määräyksiä, jotka ylittävät laissa säädetyt tai viranomaismääräyksissä olevat vaatimukset. Kannatamme ostopalveluista esitettyä sääntelyratkaisua ensinnäkin sen vuoksi, että se vahvistaisi palvelun saajan asemaa luomalla tälle suoraan lakiin perustuvan oikeuden vedota virheeseen sellaiseen, joka poikkeaa ostopalvelusopimuksessa sovittua.

Sääntelyratkaisulla voisi olla myös laajempia positiivisia vaikutuksia hankintamenettelyihin ja kilpailutuksiin. Tarjouskilpailussa palvelun järjestäjä voi määritellä palvelun laatutasoa koskevat ehdot, jotka tulee käydä ilmi laaditusta tarjouspyynnöstä. Hankintamenettelyssä on oikeus jättää huomiotta tarjous, joka ei ole tarjouspyynnön mukainen. Valitun palveluntuottajan kanssa tehtävään sopimukseen on tarkoin kirjattava kaikki sopimusehdot ja määräykset. Ostopalvelusopimuksen määräyksillä on merkitystä tarjouskilpailussa menestymiseen, sillä sopimukseen otettavat määräykset vastaavat pitkälti jo tarjouspyynnössä asetettuja ehtoja. Sääntely siis osaltaan varmistaisi hankintaprosessin asianmukaisuutta varmistamalla sen, että hankinnan voittanut noudattaa tälle asetettuja vaatimuksia.

Tehtyjen sopimusten osalta palvelun järjestäjän tulee valvoa, että palvelu vastaa sopimuksen ehtoja. Tässä valvonnassa on kuitenkin ilmennyt jonkin verran puutteita. Kun ehdotettujen säännöksen perusteella asiakas vetoaisi palvelun virheeseen tilanteessa, jossa palvelua ei ole suoritettu ostopalvelusopimuksen määräysten mukaisesti asiakas itse asiassa toimii palvelun järjestäjän puolesta ikään kuin laadunvalvojana.

Voidaan kuitenkin olettaa, että ostopalvelusopimusten määräysten laiminlyönti johtaa verrattain harvoin sellaiseen virheeseen, joka oikeuttaisi asiakkaan korvaukseen, sillä ostopalvelusopimusten määräysten laiminlyönnit ovat usein palvelun tuottajan virheitä palvelun järjestäjää kohtaan. Asiakkaan vetoamismahdollisuutta tulisikin pyrkiä lisäämään, jotta sääntelyllä olisi todellisia vaikutuksia. Jotta asiakas ylipäättään voisi vedota ostopalvelusopimuksen määräyksiin, tulisi ostopalvelusopimus saattaa helposti asiakkaan saataville. Tämän vuoksi esitämme, että ostopalvelusopimusten tulisi, liike-salaisuuksia lukuun ottamatta, saattaa asiakkaan saataville, vähintään sopimuskauden ajaksi.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Ks. aikaisemmin lausuttu.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

-

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Pidämme perusteltuna ehdotetun sääntelyn mukaista rajausta, jonka mukaan virheenä ei pidettäisi ainoastaan henkilömitoituksesta tai henkilöstön koulutusvaatimuksista poikkeamista. Tällaiset puutteet eivät sellaisenaan tarkoittaisi, että palvelun laadussa olisi puutteita tai aiheuttaisi virhettä, mutta niillä voisi luonnollisesti olla merkitystä virheen aiheutumisessa. Koska asiakkaansuojalakia ei sovellettaisi julkisen vallan käyttöön palvelun myöntämiseen ja saatavuuteen liittyvät epäkohdat eivät myöskään soveltamisalaan. Perustelujen osalta olisi syytä vielä tarkentaa, että asiakkaansuojalain virhettä koskevilla säännöksillä ei ole tarkoitus puuttua resurssipulaan tai hoitoon pääsyä koskeviin epäkohtiin.

Kannatamme myös muistutusmenettelyssä noudatettavaa siirtovelvollisuutta.

Muistutusmenettelyssä noudatettava siirtovelvollisuus osaltaan varmistaa, että asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta ja yksinkertaista. Säännös tukee myös sitä, että asiakas tulee tietoiseksi virheeseen perustuvista oikeuksistaan ja että asia saatetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakasmaksun alentamisesta tai perimättä jättämisestä vastaavan tahon käsittelyyn. Tarkoituksenmukaista kuitenkin on, että asiakasta kuullaan ennen siirtoa, jotta turhalta käsittelyltä vältytään. On oletettavaa, ettei kaikissa tilanteissa asiakas muistutuksen lisäksi koe tarpeelliseksi saada hyvitystä asiakasmaksustaan, erityisesti jos asiakasmaksu on ollut vähäinen.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

-

Katila Karoliina
Suomen Yrittäjät