

28.2.2020

LVM  
kirjaamo@lvm.fi  
VN/1631/2020

## Oikeusministeriön lausunto liikenne- ja viestintäministeriölle taksisääntelyn toimivuudesta valmistellusta arviomuistiosta

Liikenne- ja viestintäministeriö on pyytänyt oikeusministeriöltä lausuntoa taksisääntelyn toimivuudesta valmistellusta arviomuistiosta. Arviomuistion tarkoituksena on muodostaa käsitys taksimarkkinoiden nykytilasta ja liikennepalvelulain (320/2017) vaikutuksista taksimarkkinoiden toimivuuteen.

Arviomuistiossa on kattavasti kartoitettu taksipalveluihin ja sääntelyn toimivuuteen liittyviä erilaisia osakokonaisuuksia. Oikeusministeriön näkökulmasta arviomuistiossa keskeistä on muun muassa taksipalvelujen laatuun, hinnoitteluun, välityskeskusten rooliin ja välillisesti myös saatavuuteen liittyvät kysymykset.

Kuten arviomuistiossakin todetaan, oikeusministeriössä on käynnissä kuluttajansuojasäädösten uudistamistyö eräiden henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta ([Linkki hankeikkunaan](#)). Työryhmän, jonka toimikausi päättyy maaliskuun 2020 lopussa, yhtenä tehtävänä on valmistella säännökset asiakkaan oikeuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa. Kuluttajansuojalaissa ei tällä hetkellä ole nimenomaisia säännöksiä henkilöpalvelujen virhe- ja viivästystilanteista, vaan näihin on sovellettu muun muassa niitä kuluttajansuojalain 8 luvun säännöksiä, joiden on katsottu ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita.

Oikeusministeriön työryhmä on valmistellut luonnoksen kuluttajansuojalain uudeksi 9 a luvuksi. Uutta lukua sovellettaisiin eräisiin henkilöön kohdistuviin palveluihin, joita elinkeinonharjoittaja eli toimeksisaaja suorittaa kuluttajan eli tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella. Luvun soveltamisalaa koskevan säännöksen (1 §) mukaan henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitettaisiin terveyspalveluja, sosiaalipalveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, **taksiliikenteen palveluja**, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, harrastuskursseja sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja. Säännöksessä tarkoitettuja taksiliikenteen palveluja olisivat liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) 4 §:ssä tarkoitettut palvelut, joihin tarvitaan taksiliikennelupa.

### *Palvelun virhe ja viivästys*

Arviomuistion luvussa 6 käsitellään taksipalvelujen laatua ja todetaan, että virhe- ja vahingonkorvaustilanteisiin liittyviä kuluttajansuojasäännöksiä voi olla tarpeen täsmentää. (s. 98) Oikeusministeriö viittaa tältä osin käynnissä olevaan kuluttajansuojasääntelyn uudistamistyöhön. Ehdotettavassa kuluttajansuojalain uudessa 9 a luvussa säädettäisiin muun muassa palvelun suoritustapaa ja laatua kos-

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	S-posti, internet
Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	E-post, internet
Oikeusministeriö	Eteläesplanadi 10	0295 16001	09 160 67730	oikeusministerio@om.fi
PL 25	00130 Helsinki	Internat.	Internat.	www.oikeusministerio.fi
FI-00023 Valtioneuvosto	Finland	+358 295 16001	+358 9 160 67730	www.justitieministeriet.fi
Finland				

kevistä vaatimuksista, seuraamuksista palvelun viivästyessä tai ollessa virheellinen (mm. hinnanalennus ja vahingonkorvaus) sekä tilaajan velvollisuuksista (mm. hinnan maksaminen ja palvelun peruuttaminen). Palvelun viivästyessä kuluttajalla olisi oikeus pidäytyä maksamasta palvelun hintaa, vaatia sopimuksen täyttämistä ja vahingonkorvausta viivästyksestä aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta. Harkinnassa on myös se, tulisiko tilaajalla olla oikeus hinnanalennukseen palvelun viivästyessä.

Palvelu tulisi kuluttajansuojalain 9 a luvun luonnoksen mukaan suorittaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Palvelun tulisi vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Jollei toisin olisi sovittu, palvelun olisi vastattava lisäksi sitä, mitä tilaajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa. Jos palvelu ei vastaisi sovittua taikka suoritustavaltaan tai laadultaan laissa säädettyjä vaatimuksia, palvelussa olisi virhe. Näyttötaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, olisi toimeksisaajalla. Palvelu voisi olla virheellinen myös, jos se ei vastaisi toimeksisaajan ennen sopimuksen tekemistä palvelun sisällöstä, suoritustavasta tai laadusta antamia tietoja. Tilaajalla olisi palvelun virheen perusteella oikeus pidäytyä maksamasta palvelun täyttä hintaa. Tilaajalla olisi myös oikeus vaatia toimeksisaajaa korjaamaan virheen ilman, että siitä aiheutuisi tilaajalle lisäkustannuksia. Jollei virheen oikaisu tulisi kysymykseen, tilaajalla olisi oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Jos tilaajalle aiheutuisi vahinkoa palvelussa olevan virheen vuoksi, hänellä olisi oikeus vaatia toimeksisaajalta korvausta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta vastaavasti kuin palvelun viivästyessä.

Palvelun suorittamisen lähtökohtana olevan ammattitaitovaatimuksen täsmällinen sisältö määräytyisi alakohtaisesti sen mukaan, mitä kyseisen tyyppistä palvelua suoritettaessa on pidettävä alan elinkeinonharjoittajille yleensä asetettavien tieto- ja taitovaatimusten kannalta asianmukaisena suorituksena. Ammattitaitovaatimukseen sisältyy myös muun muassa asianmukaisen suoritustavan valinta. Tähän kuuluisi sen arvioiminen, mikä mahdollisista vaihtoehtoisista suoritustavoista olisi kyseisessä tapauksessa tarkoituksenmukaisin. Kun tilaajana on kuluttaja ja toimeksisaajana elinkeinonharjoittaja, tilaajan tulee voida luottaa toimeksisaajan asiantuntemukseen ja arviointiin palvelua suoritettaessa. Esimerkiksi taksinkuljettajan ammattitaitoon voitaneen katsoa kuuluvan parhaan ajoreitin valinta, ellei asiakas itse halua osallistua reitin suunnitteluun. Huolellisuusvaatimus ulottuisi ammattitaitovaatimusta laajemmalle kattaen muun muassa vaihtoehtojen ja mahdollisten riskien selvittämisen riittävällä tavalla. Arvioidessa sitä, onko palvelu, josta on sääntelyä erityislainsäädännössä (kuten taksipalvelu), suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, tulisi erityisesti ottaa huomioon, mitä kyseisestä palvelusta on säädetty. Lisäksi palvelua suoritettaessa tulisi ottaa huomioon myös tilaajan etu eli toimeksisaajan tulisi muun muassa välttää aiheuttamasta tilaajalle tarpeettomia kustannuksia. Voidaankin todeta (kuten myös arviomuiston s. 101), että liikennepalvelulain laatusäädöksillä olisi merkitystä kuluttajansuojalain mukaista virhearviointia tehtäessä.

### *Palvelun hinta*

Arviomuiston luvussa 5 käsitellään taksipalvelujen hintaan liittyviä kysymyksiä sekä hintatason että hinnoittelun läpinäkyvyyden ja hintatietojen antamisen kannalta. Arviomuiston johtopäätöksissä (s. 111) esitetään yhtenä vaihtoehtona mm. hintojen ilmoittamista koskevan sääntelyn muuttamista. Oikeusministeriö toteaa käynnissä olevan kuluttajansuojalain uudistamistyön palvelun hintaa koskevan sääntelyn näkökulmasta seuraavaa: Palvelun hinnasta tai ainakin hinnan määräytymisperusteista on yleensä sovittu etukäteen. Jollei näistä olisi sovittu, tilaajan olisi maksettava hinta, joka olisi kohtuullinen ottaen huomioon muun muassa palvelun sisältö, laajuus, laatu, taloudellisesti tarkoituksenmukainen suoritustapa sekä sopimuksetekojankohdan käypä hinta. Jollei hinnan maksuajankohdasta olisi sovittu, tilaajan olisi maksettava hinta toimeksisaajan sitä vaatiessa, ei kuitenkaan ennen kuin palvelu olisi suoritettu. Jollei täsmällisestä hinnasta olisi sovittu, tilaajalle olisi pyynnöstä annettava kirjallinen erittely suorituksen sisällöstä ja hinnan määräytymisestä. Tilaaja olisi velvollinen maksamaan hinnan vasta erittelyn saatuaan.

### Välityspalvelut

Arviomuistiossa välityspalveluihin liittyvän ongelman yhtenä ratkaisuvaihtoehtona pohditaan sitä, että sääntelyllä veloitetaan välityskeskukset täsmentämään tilausvahvistuskäytäntöään siten, että siitä yksiselitteisesti ilmenee, onko vahvistettu vain tilauksen vastaanotto vai myös kuljetuksen tulo (s. 51 ja luku 7). Oikeusministeriö kiinnittää tältä osin huomiota siihen, että kuluttajansuojalainsäädännön uudistamista käsittelevässä työryhmässä on myös pohdinnassa välittäjän vastuuta koskeva sääntely. Myös elinkeinonharjoittaja, joka välittää palvelua koskevan sopimuksen palvelun tarjoajan lukuun, voisi joutua vastuuseen sopimuksen täyttämisestä. Vastuuta ei kuitenkaan syntyisi, jos kuluttaja olisi sopimusta tehtäessä ollut selvillä siitä, että välittäjä toimii toisen lukuun, siitä, miten tämä vaikuttaa hänen oikeuksiinsa sekä siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa palvelua koskevassa sopimuksessa on. Jatkovalmistelussa olisikin syytä harkita, mikä olisi tarkoituksenmukaisin sääntelykokonaisuus välityspalvelujen toimivuuden ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisen näkökulmasta.

### Julkisen tahon järjestämät palvelut

Osana käynnissä olevaa kuluttajansuojasäännösten valmistelua oikeusministeriön työryhmä selvittää ja arvioi toimeksiantonsa mukaisesti myös julkisten tahojen, kuten Kelan ja kuntien, järjestämien henkilöpalvelujen asiakkaan oikeussuojan kehittämistarpeita. Lähtökohtana työssä on ollut asettamispäätökseen kirjatun mukaisesti se, että asiakkaansuojan ja kilpailuneutraliteetin varmistamiseksi vastaava sääntelyä olisi lähtökohtaisesti sovellettava sekä yksityisiin että julkisiin palveluihin ja tästä voitaisiin poiketa ainoastaan perustellusta syystä. Osana valmistelua työryhmä on laatinut luonnoksen asiakkaansuojalaista, jota sovellettaisiin julkisen ja muun tahon kuin elinkeinonharjoittajan järjestämien palvelujen virhetilanteisiin, jos näistä jälkimmäiset edellyttäisivät lupaa tai viranomaiselle tehtävää ilmoitusta. **Näin ollen ehdotettava sääntely koskisi myös julkisia taksipalveluja.**

Vastaavasti, kuten edellä selostetussa kuluttajansuojalain 9 a luvun sääntelyluonnoksessa, asiakkaansuojalaissa, palvelua pidettäisiin virheellisenä, jos sitä ei suoritettaisi laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Seuraamuksena palvelun virheestä olisi soveltuvin osin asiakasmaksun perimättä jättäminen ja vahingonkorvaus, jos palvelun virheestä olisi asiakkaalle aiheutunut lakiluonnoksessa tarkoitettulla tavalla vahinkoa.

Lopuksi liittyen arviomuistion luvussa 8 tiivistettyihin johtopäätöksiin ja erityisesti siihen, että taksipalvelujen virhe- ja vahingonkorvaussäännöksiä voitaisiin täsmentää (s. 112), oikeusministeriö toistaa jo edellä todetun, että taksipalvelut ovat tällä hetkellä mukana luonnoksen uudeksi kuluttajansuojalain 9 a luvuksi sekä myös luonnoksen uudeksi julkisestikin järjestettyjä palveluja koskevaksi asiakkaansuojalaiksi soveltamisalassa ja käynnissä olevassa valmistelussa.

Osastopäällikkö

  
Antti Leinonen

Lainsäädäntöneuvos

  
Kirsi Ruuhonen

