OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

Lausunto

LsN Riitta Haapasaari
Yksityisoikeus- ja oikeudenhoito-osasto

17.5.2022

Sosiaali- ja terveysvaliokunnalle

Hallituksen esitys kuluttajansuojalain muuttamisesta, HE 48/2022 vp

Esityksen pääasiallinen sisältö

Esityksellä pannan toimeen Sanna Marinin hallitusohjelman kirjaus kuluttajansuojan ajantasaistamisesta etenkin palvelujen osalta (hallitusohjelman s. 88).

Esityksessä ehdotetaan lisättäväksi kuluttajansuojalakiin (KSL) uusi 9 a luku, jossa säädettäisiin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksista ja velvollisuuksista eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa silloin, kun palvelu viivästyy tai siinä on virhe. Uuden luvun säännöksiä sovellettaisiin terveys- ja sosiaalipalveluihin, varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluihin, ulkonäköön kohdistuviin palveluihin, liikunta- ja muihin hyvinvointipalveluihin, elämyspalveluihin ja vapaa-ajan kursseihin, juhla- ja ravintolapalveluihin sekä taksiliikenteen palveluihin.

Esityksen valmistelu

Oikeusministeriö asetti vuonna 2018 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ehdotus säännöksistä kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa. Työryhmässä pohdittiin myös julkisyhteisön palveluja saavan asiakkaan oikeusasemaa suhteessa kuluttajan asemaan ja päädyttiin ehdottamaan henkilöön kohdistuvia palveluja koskevan kuluttajansuojalain uuden luvun lisäksi eräitä parannuksia myös julkisyhteisön asiakkaan oikeuksiin palvelun virhetilanteissa (Työryhmän mietintö, https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163907). Merkittävin ehdotetuista asiakkaan asemaa parantavista muutoksista oli oikeus saada hinnanalennusta asiakasmaksusta palvelun olleen virheen perusteella. Tämä ei kuitenkaan saanut lausuntovaiheessa riittävää kannatusta (lausuntotiivistelmä, https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163957), minkä vuoksi

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

asiakkaansuojapuolen valmistelusta luovuttiin ja jatkettiin vain kuluttajansuojalain muutosten valmistelua.

Uuden luvun soveltamisalan laajuudesta esitettiin lausuntokierroksella toisistaan poikkeavia kannanottoja. Sekä laajemmalla että suppeammalla soveltamisalalla oli kannattajia. Ehdotetun luvun soveltamisalaan otettiin ne henkilöön kohdistuvat palvelut, joiden viivästys- ja virhetilanteista ei ole nimenomaisia säännöksiä muualla lainsäädännössä ja joilla on sinä määrin yhteisiä ominaisuuksia, että niihin voidaan soveltaa samoja säännöksiä.

Esityksen keskeiset vaikutukset

Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevat jo nykyisin KSL:n 1 – 4 lukujen säännökset mm. lain soveltamisalasta, palvelujen markkinoinnista ja menettelystä asiakassuhteissa, sopimusehtojen sääntelystä sekä sopimusten sovittelusta ja tulkinnasta. Henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta KSL:ssä ei ole nimenomaisia säännöksiä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä niihin sovelletaan esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvia palveluja koskevan KSL 8 luvun säännöksiä siltä osin, kuin säännösten voidaan katsoa ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita. Henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta nämä säännökset eivät kuitenkaan ole pakottavia ja asioista voidaan kuluttajan vahingoksi sopia toisin. Ehdotetuilla säännöksillä henkilöön kohdistuvaa palvelua saavien kuluttajien oikeusturva saatetaan samalle tasolle kuin mitä se on jo lähes 30 vuotta ollut esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvien palvelujen osalta.

Ehdotettua lukua sovellettaisiin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiin sopimuksiin. KSL:n yleisen soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu julkisyhteisöjen tarjoamat, pääosin verovaroin rahoitettavat ja ilman taloudellisia tulostavoitteita tarjottavat palvelut. Näin ollen julkisyhteisöjen tarjoamat henkilöön kohdistuvat lakisääteiset palvelut, kuten terveys- ja sosiaalipalvelut, joita ei harjoiteta kaupallisten periaatteiden pohjalta, jäävät soveltamisalan ulkopuolelle.

Ehdotettu luku parantaisi ja selkeyttäisi kuluttajien asemaa. Säännökset olisivat pakottavia eikä niistä voisi sopia toisin kuluttajan vahingoksi. Selkeät säännökset auttaisivat myös elinkeinonharjoittajia ennakoimaan palvelun viivästymisistä ja virheistä aiheutuvia seurauksia. Luvun säännökset vastaavat pitkälti esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvia palveluja koskevia 8 luvun säännöksiä, mutta niissä on otettu huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen ominaispiirteet sekä 8 luvun säätämisen jälkeen tapahtuneet toimintaympäristön ja muun lainsäädännön muutokset.

Henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta ehdotetaan, muista kuluttajasuojaoikeudellisista säädöksistä poiketen, säädettäväksi kuluttajan oikeudesta vaatia hinnanalennusta kertasuoritteisen palvelun viivästyessä olennaisesti. Koska eräät luvun soveltamisalaan kuuluvista palveluista ovat hyvin henkilökohtaisia ja kohdistuvat kuluttajaan fyysisesti, luvussa säädettäisiin kuluttajalle 8 lukua laajempi oikeus kieltäytyä siitä, että elinkeinonharjoittaja oikaisisi virheensä. Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa on yleistynyt kuluttajalta perittävä ns. vakiokorvaus kuluttajan peruuttaessa

tilaamansa palvelun. Lukuun ehdotetaan otettavaksi säännökset tällaisista vakiomääräisistä peruutusmaksuista. Lisäksi säädettäisiin kuluttajan oikeudesta peruuttaa palvelu joutumatta maksamaan peruutusmaksua, jos peruuttaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä, esimerkiksi kuluttajan sairastumisesta tai hänelle sattuneesta tapaturmasta.