01.06.2022

Eduskunta
Talousvaliokunta
tav@eduskunta.fi

Lausuntopyyntö 6.5.2022

HE 48/2022 vp – Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) kannattaa hallituksen esitykseen sisältyvää ehdotusta lisätä kuluttajansuojalakiin henkilöpalveluita koskeva uusi 9 a luku. Henkilöön kohdistuviin palveluihin on tähän asti sovellettu kuluttajansuojalain 8 luvusta ilmeneviä irtaimeen esineeseen kohdistuvia työsuorituksia koskevia oikeusperiaatteita eikä nykytilanne ole ollut kuluttajien oikeusturvan kannalta tyydyttävä.

Uudet säännökset selkiyttäisivät oikeustilaa sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien kannalta henkilöön kohdistuvien palvelujen viivästys- ja virhetilanteissa. Tarkoituksenmukaisena voidaan pitää myös sitä, että henkilöön kohdistuvien palveluiden erityispiirteet voidaan uudessa 9 a luvussa ottaa paremmin huomioon. Uusi sääntely helpottaa myös lainsoveltajien asemaa ja sen voidaan olettaa yhdenmukaistavan ratkaisukäytäntöä.

Ehdotetun 9 a luvun soveltamisalaan ehdotetaan kuuluviksi elinkeinonharjoittajien kuluttajille tarjoamat terveys- ja sosiaalipalvelut, varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämyspalvelut ja vapaa-ajan kurssit, juhla- ja ravintolapalvelut sekä taksiliikenteen palvelut.

Soveltamisalan ulkopuolelle jääviä palveluita olisivat tällöin muun muassa kuluttajan taloudelliseen ja oikeudelliseen asemaan kohdistuvat palvelut, kuten sijoitus- ja muut rahoituspalvelut sekä asianajo- ja muut lakipalvelut sekä lisäksi viestintäpalvelut ja eräät konsulttipalvelut. Ehdotuksessa näiden palveluiden todetaan kuitenkin olevan palveluina niin erityyppisiä, että ehdotettu sääntely ei sellaisenaan soveltuisi niihin.

KKV katsoo, että 9 a luvun soveltamisalaan on perusteltua ottaa kaikki ne kuluttajien kannalta keskeiset henkilöpalvelut, joilla on siinä määrin yhteisiä ominaisuuksia, että niihin voidaan soveltaa samoja säännöksiä. Soveltamisalaa ei ole siten syytä supistaa ehdotetusta. On lisäksi syytä seurata kuluttajien oikeussuojan toteutumista myös 9 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle jäävien palveluiden osalta ja tarkastella sääntelyn tarvetta tarvittaessa uudelleen.

Ehdotetun 9 a luvun piiriin kuuluvia terveyspalveluja olisivat muun muassa elinkeinonharjoittajien kuluttajilla tarjoamat laboratoriopalvelut sekä lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut ja muut terveyden- ja sairaanhoitopalvelut. Terveyspalveluiden osalta uudet säännökset täydentäisivät kuluttajilla jo nyt olevaa potilasvahinkolain mukaista suojaa. Sosiaalipalveluiden osalta

soveltamisalaan kuuluisi muun muassa ikääntyneille ja vammaisille tarjottava yksityinen palveluasuminen sekä erilaiset kotipalvelun muodot.

Lisäksi 9 a luvun säännöksiä sovellettaisiin muun muassa elinkeinonharjoittajien kuluttajille tarjoamiin varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluihin. Tällaisia palveluita voivat olla esimerkiksi päiväkodissa annettava varhaiskasvatus ja koulutuksen osalta esimerkiksi kurssien sekä pääsykoevalmennuksen järjestäminen.

KKV pitää tärkeänä, että ehdotettu 9 a luvun sääntely tulisi koskemaan muun muassa edellä mainittuja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen ja koulutuksen piiriin kuuluvia henkilöpalveluja. Ehdotettu sääntely selkeyttäisi kuluttajien asemaa esimerkiksi tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittajan kuluttajille tarjoama palveluasuminen ei ole ollut sopimuksenmukainen taikka laadultaan muutoin asianmukainen. Sama koskisi myös esimerkiksi tilannetta, jossa koulutus-, kurssi- tai päiväkotipalvelu ei ole laadultaan vastannut palvelusta markkinoinnissa annettuja tietoja.

KKV pitää kannatettavina myös niitä hallituksen esitykseen sisältyviä ehdotuksia, jotka merkitsevät muutosta kuluttajan asemaan nykyiseen oikeustilaan verrattuna. Tällainen on esimerkiksi ehdotus siitä, että kuluttajalla olisi kertasuoritteisissa palvelusopimuksissa oikeus myös hinnanalennukseen silloin, kun viivästys on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olennainen. Palvelun viivästyminen sovitusta ajankohdasta aiheuttaa kuluttajille usein ajanhukkaa ja muuta haittaa ja tällainen sopimuksen purkamisen rinnalle tuleva uusi seuraamus on siten perusteltu.

Asiakkaansuojasäännökset eivät mukana ehdotuksessa

Edellä oleva ehdotus henkilöpalveluita koskevan 9 a luvun lisäämisestä kuluttajansuojalakiin perustuu pääosin oikeusministeriön työryhmän keväällä 2020 antamaan mietintöön. Työryhmä ehdotti mietinnössään myös erillistä lakia asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa.

Työryhmän ehdottaman asiakkaansuojalain piiriin olisi kuulunut samoja henkilöpalveluja, joita kuuluu myös ehdotetun 9 a luvun soveltamisalaan. Kyse olisi tällöin ollut muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluista ja varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluista silloin, kun palvelun järjestäjänä on kunta, kuntayhtymä tai muu julkisyhteisö. Asiakkaansuojasäännösten tarkoituksena oli poistaa perusteettomat erot asiakkaan asemassa verrattuna kuluttajan asemaan vastaavissa palveluissa, ja vahvistaa näin asiakkaan asemaa.

Hallituksen esityksessä 48/2022 vp asiakkaansuojalakia ei kuitenkaan esitetä säädettäväksi lainkaan. Kuluttajien kannalta on ongelmallista, että he ovat saman palveluntarjoajan asiakkaina erilaisessa oikeudellisessa asemassa siitä riippuen, miten palvelu on kustannettu. Tilanne on nähty hankalana jo vuosien ajan, mutta ratkaisua ei ole haluttu tehdä. Varsinkin taloudellisesti merkityksellisten eli korkeiden asiakasmaksujen piiriin kuuluvien julkisten palveluiden kohdalla epäkohta on huomattava, eikä lainsäädännön nykytilaa voida pitää tarkoituksenmukaisena.

01.06.2022

Jukka Kaakkola
johtava asiantuntija