Petteri Repo, tutkimusjohtaja, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus

31.5.2022

Hallituksen esitys 48/2022

On tärkeää, että kuluttajansuoja ja sitä ylläpitävät lait kehittyvät yhteiskunnan ja markkinoiden muuttuessa. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (HE 48/2022) edustaa yksityiskohtaistuvaa jatkumoa kuluttajansuojan kehittämisessä. Henkilöihin kohdistuvien palvelujen tarkastelu on kiinnostava avaus ottaa haltuun ja ohjata markkinoiden kehitystä ja kulutuksen muutosta. Luonteeltaan hallituksen esitys pikemminkin täsmentää kuluttajien ja muiden markkinatoimijoiden välistä suhdetta kuin muuttaa suhteen luonnetta ja siinä mielessä se ennemminkin edustaa jatkuvuutta kuin uudistumista. Vaikka nimenomaiset säännökset ovat esityksen perustelujen mukaisesti omiaan helpottamaan riitojen ratkaisua kuluttajaneuvonnassa, kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa, näiden ratkaisutoimintaa voi yleisesti ottaen pitää hitaana ja työläänä. Nopeutta ja edullisuutta voidaan kuluttajariidoissa pitää tärkeinä laatukriteereinä siinä missä oikeudenmukaisuutta. Uudet ajat voivat lisäksi edellyttää uudenlaisia lähestymistapoja kuluttajansuojan kehittämisessä kuten ilmais-, alusta- ja vertaispalvelut osoittavat. Kestävän kulutuksen tavoitteet on myös syytä huomioida kulutusta koskevassa lainsäädännössä.

Kun esitystä valmisteltiin, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus arvioi lausunnossaan lain palvelujen soveltamisrajauksen olevan liian suppea (OM/18/2020). Kuluttajien vaikuttamiskeinojen sekä markkinoiden ohjaamisen ja kehittymisen näkökulmista olisi tärkeää huomioida, että viestintä- ja rahoituspalveluilla on olennainen ja paikoin ohjaavakin merkitys monilla muilla markkinoilla. Lisäksi keskus lausui tukensa asiakkaansuojalaille julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa, koska se sekä parantaisi kuluttajan mahdollisuutta saada asianmukaista palvelua että olisi omiaan kehittämään palvelujen tarjontaa. Arvioitiin tärkeäksi kehittää julkisia palveluja tällä tavalla, koska se selkeyttäisi lainsäädäntöä ja vahvistaisi kilpailuneutraliteettia luomalla saman sääntelyn yksityisesti ja julkisesti tuotetuille palveluille. Pidettiin tärkeänä, että lakia sovellettaisiin sosiaali- ja terveyspalveluissa ja että niissä julkisen järjestäjän ja yksityisen palveluntuottajan asemaa käsiteltäisiin samanlaisesti, kun kyse on käytännössä samanlaisista palveluista. Esityksen esimerkki kuntien palveluseteleillä tuottaman palvelun kuulumisesta kuluttaja- ja sopimusoikeuden piiriin osoittaa tilanteen hankaluuden. On huolestuttavaa, että julkisten palvelujen kehittämistä ei tässä yhteydessä pidetty mahdollisena.

Esityksellä tavoitellaan selkeyttä, joskin varsin yksityiskohtaisten ja erittelevien muotoilujen kautta. Aika näyttää, selkeytyykö sääntely ja sen soveltaminen käytännössä. Voi olla, että ne yksityiskohdat, joihin nyt kiinnitetään huomiota, eivät riitä vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. On myös toivottavaa, ettei esitetty

yksityiskohtainen sääntely hidasta lain kehittämistä laajemmin. Tulevaisuudessa selviää, kannattaako nyt esitetyn kaltaisia uudistuksia kehittää edelleen vai olisiko tarkoituksenmukaisempaa tavoitella rakenteellisempaa lain kokonaisuudistusta.