30.5.2022

LAUSUNTO Hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (eräät henkilöön kohdistuvat palvelut; HE 48/2022 vp)

Kaupan liitto kiittää eduskunnan talousvaliokuntaa mahdollisuudesta lausua kantansa otsikossa mainitusta hallituksen esityksestä ja lausuu seuraavaa.

1. Ehdotetun sääntelyn soveltamisala ja kuluttajansuojan yhdenmukaisuus

Hallituksen esityksessä ehdotetaan uuden kuluttajansuojalain (jatkossa KSL) 9 a luvun soveltamisalaan kuuluviksi terveys- ja sosiaalipalvelut, varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämyspalvelut ja vapaa-ajan kurssit, juhla- ja ravintolapalvelut sekä taksiliikenteen palvelut.

Kaupan liitto keskittyy lausunnossaan tarkastelemaan ehdotettua henkilöön kohdistuvia palveluita käsittelevää sääntelyä siitä näkökulmasta, että uusilla säännöksillä on vähintään epäsuora yhteys tavaroiden kuluttajakauppaa harjoittavien yritysten liiketoimintaan. Kaupan alan yritykset tarjoavat rajoitetusti erilaisia henkilöön kohdistuvia palveluita osana liiketoimintaansa jo nykyään. Esimerkiksi ravintolapalveluiden tarjoaminen voidaan yhdistää elintarvikkeiden myyntiin, ulkonäköön kohdistuvia palveluita voidaan tarjota yhdessä kosmetiikkatuotteiden kanssa, taikka liikunta- tai vapaa-ajan kurssipalveluita myydä harrastusvälineiden rinnalla.

Tavaroiden ja palveluiden tarjoamisen rinnakkain voidaan olettaa yleistyvän tulevaisuudessa mm. muuttuvien kulutustrendien kuten kestävän kulutuksen ja kierto- ja jakamistalouden saadessa lisää jalansijaa.

Kaupan liitto katsoo, että sääntely on perusteltua erityisesti siltä osin, kun sillä selvennetään kuluttajansuojan soveltamisalaa, vaikka KSL on jo nykyisellään tarpeettoman raskas. Pitkällä aikavälillä tulisi kuitenkin mahdollisuuksien mukaan karsia yksityiskohtaisia mm. tiedonantovelvoitteisiin ja virheen oikaisuun tai hyvittämiseen liittyviä menettelytapoja, mikä voitaisiin tehdä myös ilman merkittäviä heikennyksiä kuluttajansuojan tasoon.

Uuden KSL 9 a luvun osalta tavoitteena tulisi olla, että pykälät vastaavat sisällöltään mahdollisimman pitkälle 8 lukua esineeseen kohdistuvista palveluista, mutta myös soveltuvin osin 5 ja 6 lukuja tavarankaupasta ja etämyynnistä, jotta sääntely on selkeätä ja kohtelee kuluttajan näkökulmasta saman tarpeen täyttäviä tavaroita ja palveluita yhdenmukaisesti. Esimerkkinä toimii hallituksen esityksessäkin mainittu ruoka-annoksen myynti asiakkaalle, johon soveltuvat säännöt riippuisivat siitä, nautitaanko annos palveluntarjoajan tiloissa vai muualla. Sovellettaviin sääntöihin vaikuttaa sekin, tekeekö kuluttaja tilauksensa paikan päällä vai etänä esimerkiksi kännykkäsovellusta hyödyntäen.

Hallituksen esityksen sivulla 37 todetaan lähtökohdaksi, että ”jos soveltamisalaan kuuluvaa palvelua voidaan pitää pääosana toimeksisaajan suoritusvelvollisuutta, luvun säännöksiä sovellettaisiin sopimukseen kokonaisuudessaan. – – Palvelua koskevaan sopimukseen sovellettaisiin siis kokonaisuudessaan ehdotetun luvun säännöksiä.” Jos kuitenkin sopimus

muodostuu selvästi erillisistä osista eikä palvelu ole pääosassa, voitaisiin soveltaa jonkin toisen kuluttajansuojalain luvun virhe- ja viivästyssäännöksiä. Ratkaisu voi riippua eri suoritusten taloudellisesta arvosta, muttei välttämättä.

Ehdotettu tulkinta lisää merkittävästi elinkeinonharjoittajan epävarmuutta siitä, millaiseksi hänen vastuuasemansa lopulta muodostuu virheen tai viivästyksen vuoksi. Epäselvyyksiä voi synnyttää mm. sopimus, jolla kuluttaja hankkii harrastukseensa sekä välineitä että palveluita, kuten soitin ja soitto-opetusta taikka kokkikurssi ja oma kokkiveitsi. Lisäksi saatetaan sopia harrastusvälineen huollosta, johon tulisikin soveltaa esineeseen kohdistuvan palvelun sääntöjä. Elinkeinonharjoittajan on lähes mahdotonta arvioida objektiivisesti, onko tavara vai palvelusuoritus tässä kokonaisuudessa merkittävämpi kuluttajan harrastuksen näkökulmasta.

Edellä mainituista syistä voidaan perustellusti todeta, että sääntelyn yhdenmukaisuuden varmistamisella paitsi vähennetään elinkeinonharjoittajille koituvaa hallinnollista taakkaa, taataan myös yritysten yhdenvertainen kohtelu ja kuluttajien oikeudet riippumatta siitä joskus osin sattumanvaraisesta seikasta, koskeeko elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välinen sopimus tavaraa vai esineeseen tai henkilöön kohdistuvaa palvelua.

2. Yksittäisiä säännöksiä koskevat huomiot

Yksi haasteellinen seikka henkilöön kohdistuvien palveluiden tarjoamisessa ovat palveluntarjoajan ammattitaitoa ja huolellisuutta koskevat vaatimukset, jotka ehdotetaan lisättäväksi KSL 9a luvun 4 § 1 momenttiin.

Vastaavaa säännöstä ei sisälly KSL 5 lukuun tavarankaupasta. Myyjän ammattitaidon, huolellisuuden ja lojaalisuuden voidaan kuitenkin nähdä vaikuttavan siihen, onko tavara sopimuksenmukainen KSL 5 luvun 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla. Tässä suhteessa eron tekemistä tavaran myynnin ja palvelun toimittamisen välillä on vaikea pitää perusteltuna, varsinkin kun palvelun sisällölle asetettavia vaatimuksia koskeva 2 momentti vastaa asiallisesti KSL 5 luvun 12 §:n vaatimuksia tavaran ominaisuuksista.

Koska palvelun toimittaminen lain tai viranomaisen päätöksen mukaisena ja sopimusta vastaavana joka tapauksessa edellyttää palveluntarjoajalta riittävää ammattitaitoa ja huolellisuutta, ehdotettu 1 momentti on tarpeeton ja omiaan aiheuttamaan erimielisyyksiä.

Kaupan liitto esittää eduskunnan harkittavaksi, että ehdotettu 1 momentti jätetään pois KSL 9 a luvun 4 §:stä. Lisäksi Kaupan liitto esittää eduskunnan harkittavaksi, että KSL 9 a luvun 15 §:n jälkimmäinen virke muotoillaan seuraavasti: ”Todistustaakka siitä, että palvelun suorittaminen ja palvelussa käytetyt aineet ja tarvikkeet täyttävät 4 §:n vaatimukset, on toimeksisaajalla.”

Henkilöön kohdistuvan palvelun virheen oikaisun osalta ehdotetussa KSL 9 a luvun 19 § 2 momentissa esitetään, että tilaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta perustellusta syystä. Hallituksen esityksen perusteluiden (s. 59)

mukaan oikeus kieltäytyä oikaisusta olisi jonkin verran laajempi kuin esineisiin kohdistuvien palvelujen osalta.

Vaikka KSL 5 luvun 18 ja 19 § eivät mainitse myyjän aloitteesta tapahtuvaa virheen oikaisua, tavarankaupassa ostaja saa vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkamista välittömästi vain, jos virhe on luonteeltaan niin vakava, ettei sen oikaiseminen tule kyseeseen. Muussa tapauksessa myyjälle on varattava mahdollisuus virheen oikaisuun. Ehdotettu KSL 9 a luvun 19 § on siis myös tavarankauppaan sovellettavia säännöksiä ankarampi.

Kaupan liitto katsoo, että lainsäädännön ennakoitavuuden sekä kuluttajien ja yritysten yhdenvertaisen kohtelun perusteella virheen oikaisua tulisi pitää aina ensisijaisena menettelytapana riippumatta siitä, koskeeko elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välinen sopimus tavaraa vai esineeseen tai henkilöön kohdistuvaa palvelua.

Kaupan liitto esittää eduskunnan harkittavaksi, että KSL 9 a luvun 19 § 2 momentin jälkimmäinen virke muotoillaan joko KSL 8 luvun 18 § 2 momenttia vastaavaksi taikka KSL 5 luvun 19 § 2 momenttia mukaillen seuraavasti: ”Tilaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos virhe on luonteeltaan niin vakava, ettei sen oikaiseminen tule kyseeseen.”

Hallituksen esityksen sivulla 20 todetaan, että lausuntopalautteen johdosta viivästyksen perusteella vaadittavaa hinnanalennusta koskeva KSL 9 a luvun 9 § muuttui esityksen jatkovalmistelussa niin, että hinnanalennukseen oikeuttavan viivästyksen tulee olla olennainen. Palvelun virheen vuoksi kuluttaja on ehdotetun 20 §:n nojalla oikeutettu hinnanalennukseen, jos virheen oikaisu ei tule kyseeseen lainkaan tai sitä ei oikaista kohtuullisessa ajassa.

Hinnanalennusta koskeva ratkaisu on perusteltu, mutta samalla on muistettava, että se poikkeaa tavarankaupassa valitusta menettelystä, koska KSL 5 luvussa hinnanalennus sisältyy vain virheen, mutta ei viivästyksen seuraamuksiin. Kaupan liitto toistaa aiemman huomion siitä, että kuluttajan oikeudet ja yrityksen velvollisuudet voivat määräytyä esimerkiksi ruokaannoksen myyntitilanteessa osin sattumanvaraisesti sen mukaan, nauttiiko asiakas annoksen palveluntarjoajan tiloissa vai muualla. Muutoksia lakiehdotukseen ei kuitenkaan esitetä.

Oikeus sopimuksen purkamiseen ja vahingonkorvaukseen vastaavat pääpiirteissään asiallisesti sekä KSL 5 luvussa että 8 luvussa omaksuttuja ratkaisuja ottaen kuitenkin huomioon tavara- ja palvelukaupan ominaispiirteet, eikä niihin ole huomautettavaa.

Ehdotetuissa KSL 9 a luvun 30–32 §:ssä säädetään edellytyksistä, joiden perusteella palveluntarjoaja voi vaatia korvausta sopimuksen purku- ja peruutustilanteissa. Hallituksen esityksen sivulla 33 on tuotu esille Suomen Yrittäjien ja Elinkeinoelämän Keskusliiton kritiikki sille, että toimeksisaajan menettäessä kokonaan 31 §:n mukaisen vakiokorvauksen tilaajan ylivoimaisen esteen vuoksi, tällä olisi ehdotuksen mukaan oikeus saada vastike vain jo suoritetusta palvelun osasta.

Kaupan liiton näkemyksen mukaan oikeus korvaukseen myös 30 § 2 momentissa tarkoitetuista kustannuksista tulisi olla silloinkin, kun osapuolet ovat sopineet 31 §:n mukaisesta vakiokorvauksesta, mitä pykälä ei nyt näytä sallivan. Erityisistä syistä 30 § 2 momentin mukainen korvaus voisi tällöinkin tulla soviteltavaksi 32 § 2 momentin nojalla.

Kaupan liitto esittää eduskunnan harkittavaksi, että KSL 9 a luvun 32 § 1 momentin jälkimmäinen virke muotoillaan seuraavasti: ”Jos toimeksisaaja menettää tämän momentin perusteella oikeuden 31 §:n mukaiseen vakiokorvaukseen, toimeksisaajalla on kuitenkin oikeus 30 §:n 1 momentin mukaiseen vastikkeeseen sekä pykälän 2 momentin mukaiseen korvaukseen siltä osin, kuin vastikkeen ja korvauksen yhteismäärä ei ylitä osapuolten sopiman vakiokorvauksen määrää.”

3. Sääntelyn yritysvaikutukset

Hahmotelmat lakimuutosten vaikutuksista, kuten yrityksiin kohdistuvista suorista ja epäsuorista kustannuksista tai kuluttajien saamasta hyödystä, ovat pääsääntöisesti tarpeellisia sen arvioimiseksi, täyttääkö sääntely tavoitteensa tehokkaasti.

Hallituksen esityksen sivulla 25 tuodaan esille, että ”Elinkeinoelämän keskusliitto EK on todennut, että varsinaisia vaikutusarviointeja ei ole mahdollista esittää, koska varmaa on vain niiden yritysten lukumäärä, joiden toimintaan ehdotetut säännökset vaikuttaisivat. Vaikutuksista voidaan esittää lähinnä erilaisiin olettamiin perustuvia hypoteeseja. Arviointi on vaikeaa senkin vuoksi, ettei ole olemassa tilastotietoa siitä, mitä kustannuksia yrityksille jo nykyisin aiheutuu palvelujen viivästys- ja virhetilanteista.”

Monesti tarkkojen tai edes karkeiden vaikutuslaskelmien tekeminen osoittautuu käytännössä haastavaksi, kuten nytkin. Siksi Kaupan liitto toivoo, että uuden sääntelyn vaikutuksia pyrittäisiin selvittämään läpikotaisesti viranomaisten toimesta, kun lain soveltamisesta ja sen kustannuksista alkaa kertyä kokemuksia. Tämä on edellytys sille, että hallinnollisen taakan suhteeton lisääntyminen taikka ennakoimattomat tai epätasapuoliset vaikutukset yritysten toimintaedellytyksiin havaitaan ilman aiheetonta viivytystä ja sitä voidaan tarvittaessa korjata.

4. Lakimuutosten voimaantulo ja soveltaminen

Kaupan liitolla ei ole huomautettavaa lain ehdotetusta voimaantuloajankohdasta.

Kunnioittavasti

KAUPAN LIITTO

Ilari Kallio
Johtava asiantuntija