Kirjelmä 15.7.2022

Kuluttajansuojalain muuttaminen HE 48/2022 vp

Kuluttajansuojalakia ollaan muuttamassa ja sen sisällössä on muutamia sellaisia asioita, joita tulisi muuttaa ennen lain hyväksymistä ja voimaan saattamista.

Etenkin hiusalalla kasvavana ongelmana on niin kutsutut ammattivalittajat ja erilaiset hyväksikäyttäjät. Heidän toimintansa perustuu siihen, että heillä ei ole tarkoitustakaan maksaa palvelustaan ja nyt uusi lakiehdotus mahdollistaisi heidän toimintansa entistä paremmin.

Palvelun hinta: Palveluiden hinnat määräytyvät monesta eri tekijästä, kuten muun muassa yrityksen kulurakenteesta, sijainnista, ammattilaisen osaamistasosta, käytetystä ajasta, erikoisosaamisesta, käytettävistä työvälineistä ja niin edelleen. Alaa koskee velvollisuus hinnaston esillä pitämisestä ja siitä asiakkaalla on mahdollista tarkistaa ennakkoon asiointiliikkeen hintataso. Asiakkaalle ei voi tulla yllätyksenä se, minkä hintatason yrityksessä hän asioi. Sen sijaan käytetty aika ja tehdyt toimenpiteet eivät välttämättä aina vastaa asiakkaan itsensä muodostamaa mielikuvaa ja siksi asiakaspalvelua ennen tehtävä konsultaatio ja asiakaspalvelijan informaatiovelvollisuus ovat tärkeässä roolissa. Hinnoittelua ei kuitenkaan voida suoraan verrata yleisen hintatasoon, vaan tässä tulee katsoa kyseisen yrityksen hinnaston muuta hinnoittelua ja verrata maksettua hintaa siihen.

Asiakkaan oikeus pidättäytyä maksusta tai saada hinnan alennusta työn viivästymisen vuoksi: Asiakaspalvelutilanteissa palveluntarjoajalla ei ole aina mahdollisuutta vaikuttaa omaan aikatauluunsa. Palveluntarjoajan tulee tehdä tuottavaa työtä, siksi asiakkaiden välille ei jää tyhjää aikaa. Kuinka menetellään tilanteessa, jossa viivästymisen aiheuttaa asiakas? Esimerkiksi kolmen (3) tunnin varauksen tehnyt asiakas saapuu palveluun 30 minuuttia myöhässä? Tämä heijastuu palveluntarjoajan koko loppupäivään. Seuraava asiakas on vaikkapa hiustenleikkaus 30 minuuttia. Jos 30 minuutin palvelu alkaa 30 minuuttia myöhässä, voivat sen vaikutukset olla seuraavalle asiakkaalle radikaalit ja hän voisi siten olla oikeutettu hinnan alennukseen ja pahimmassa tapauksessa jopa vahingonkorvauksiin (esimerkiksi myöhästyminen töistä ja siitä seuraavat ansionmenetykset). Jos taas asiakaspalvelija jättää tuon kolmen tunnin työn palvelematta, menettää hän noin 40 % päivän liikevaihdosta ja valtiolle kerättävistä työtuloista. Palvellessaan asiakkaan, hän saattaa joutua korvaamaan seuraaville asiakkaille palvelun myöhästymisestä aiheutuvia korvauksia tai hinnan alennuksia. Taloudellinen vaikutus on silloin suuri.

Siksi laissa tulisi olla huomattavasti tarkemmat määritelmät siitä, milloin ylitetään kohtuullisuuden raja ja koska korvausvelvollisuus tai velvollisuus hinnan alentamiseen oikeasti alkaa. Etenkin, jos syy aikataulusta myöhästymiseen ei ole palveluntuottajassa, vaan asiakkaissa tai palveluissa tapahtuneiden yllättävien muutosten seurauksissa (kuten se, että hius ei jostain syystä vaalene siten, kun sen normaalisti pitäisi).

Helpottaaksemme ymmärrystä odottamattomista ammatillisia viivästyksiä avaamme asiaa hiukan.

Otetaan esimerkiksi hiusten värjääminen tai rakennekäsittely:

Epäonnistunut lopputulos voi johtua hyvin monista ammattilaisesta johtumattomista syistä. Näitä ovat muun muassa asiakkaan hiukseen aikaisemmin tehdyt käsittelyt, joista kampaajalla ei ole tietoa ja joita asiakas ei itse välttämättä tiedä tai muista (pitkässä hiuksessa historiaa voi olla helposti jopa kahdeksan-kymmenen vuoden ajalta). Lisäksi hiuksen sisäinen rakenne (siinä mahdollisesti olevat rakenteelliset

virheet), hormonitoiminta, lääkitykset, vedestä, ilmasta ja kemikaaleista kertyneet jäänteet, kuten metalli, kloori, mineraalit, muovi ja erilaiset kemikaalikoktailit, joita paljas silmä ei pysty erottamaan, vaikuttavat hiukseen ja sen käyttäytymiseen kemikaalien kanssa. Näin ollen esimerkiksi väri-, vaalennus- tai permanenttiaine saattaa aiheuttaa hiuksessa kemiallisen reaktion, jota kampaaja ei voi mitenkään ennakoida. Tuon kemiallisen reaktion seurauksena hius voi vaurioitua tai katketa, väri vääristyä tai pahimmassa tapauksessa ihoon voi tulla jopa palovammoja.

Hiuksessa voi olla myös niin sanottuja piilopigmenttejä, joita ei voi nähdä paljain silmin. Hiusvärit koostuvat bentseenirenkaista, jotka ovat kiinnittyneitä toisiinsa. Kun hiusta vaalennetaan, bentseenirenkaiden väliset sidokset katkaistaan ja bentseenirenkaan irtoavat toisistaan. Väri muuttuu niin sanotusti näkymättömäksi, mutta itse bentseenirenkaat eivät poistu hiuksesta. Kun hiukseen myöhemmässä vaiheessa lisätään kemiallista väriä ja / tai ilmassa olevaa happea / kemiallista hapetetta, olemassa olevat bentseenirenkaat aktivoituvat ja voivat kiinnittyä hallitsemattomasti toisiinsa tai värjäyksen yhteydessä värissä oleviin väriyhdistelmiin. Lopputulos voi olla täysin erilainen, kun hiukseen alkujaan valitun värin olisi pitänyt olla.

Hiusalan ammattilaisella tulisi siis olla aina oikeus korjata lopputulos, jos se on virheellinen ja korjattavissa oleva. Luottamuksen menettäminen on helppo ”kortti” käytettäväksi silloin, kun halutaan vai saada ilmaisia palveluita. Hyväksikäyttäjäthän haluavat juuri ensisijaisesti sitä, että he saavat rahat takaisin. Työssä ei itseasiassa ole välttämättä edes vikaa, vaan he käyttäytyvät niin hankalasti ja yrityksen mainetta uhkaavasti, ettei asiakaspalvelijalle jää muuta vaihtoehtoa, kun palautta rahat. He vaihtavat joka kerta paikkaa, osa jopa paikkakuntaa, jotta he eivät jäisi kiinni toiminnastaan. Jos lainsäädäntö antaa mahdollisuuden siihen, että tekijä ei saa korjata tyytymättömän asiakkaan hiuksia, mahdollistetaan näiden rikollisten hyväksikäyttäjien toiminta ja samalla sorretaan yrittäjän oikeutta korjata virheellinen työ. Lakiesitys tukisi ammattivalittajien toimintaa ja mahdollistaisi väärinkäytökset nykyistä paremmin.

Oma lukunsa on aikaisemmin mainittujen lisäksi myös riski allergisesta reaktiosta, konsultaatiossa tapahtuneesta väärin ymmärryksestä sekä asiakaan mielipiteen muuttumisesta palvelun aikana, valmiin lopputuloksen nähtyään tai jonkun kanssaihmisen mielipiteen vuoksi. Kaikki nämä inhimillisiä tekijöitä, eikä yksikään ammattilaisen tahallisesti tekemiä. Silti hyvin usein korvausvelvollisuus näistä lankeaa ammattilaisille jo nykyäänkin.

Virheellisen työn korjaaminen vs. luottamuksen menettäminen: mikäli todetaan että kuluttaja ei voi enää luottaa kampaajaan tämän ammattitaidottomuuden vuoksi, tulisi todisteena käyttää asiakkaan hankkimaa puolueetonta asiantuntijalausuntoa. Mikäli lausunnon antaja voi raportissaan todeta työn olevan ammattitaidottomasti toteutettu, olisi kuluttajalla oikeus korjauttaa työ jossakin muualla. Muussa tapauksessa ammattilainen säilyttäisi oikeutensa työn korjaamiseen.

Mikäli lopputulos ei korjauksesta huolimatta ole tarkoituksenmukainen, miten asiakkaalle tulisi korvata vain kyseisen osuuden hyvitys? Jos hiustenleikkaus on hyvä, mutta värisävy väärä, korvattaisiinko vain teknisten tuotteiden osuus? Suuri osa palveluiden tuottamisesta on itse palvelua, vain murto-osa itse lopputulosta. Jos palvelussa ei ollut virhettä (huomioidaan kyseisen ammattilaisen ajankäyttö), kuinka siitä voidaan edes vaatia hyvitystä?

Palvelun peruuttaminen äkillisen tai ylitsepääsemättömän esteen vuoksi: Yrittäjällä tulee olla oikeus peruutusmaksujen perimiseen. Se, että asiakas voisi perua palvelun alle vuorokauden varoitusajalla, tulee sitoa asiakkaan velvollisuuteen todentaa peruuttamisen syy. Sairastuessa se on luonnollisestikin lääkärintodistus ja auton rikkoutuessa, renkaan puhjetessa yli 100 kilometrin päähän tms. (josta taksi olisi liian kallis ja julkisilla ei ehtisi tai pääsisi) voi todennuksen tehdä ottamalla valokuvan tapahtuneesta / tapahtumapaikasta. Asiakkaan todentamisvelvollisuus tulisi tuoda selkeämmin esiin, samoin kun se, että hänellä on myös ensisijaisesti velvollisuus järjestää asiat siten, että pääsee paikalle (taksi, sijaisauto,

lastenhoitaja sairaalle lapselle jne.) Ala kärsi jo nyt ”hupivarailijoista” ja välinpitämättömistä ihmisistä, jotka aiheuttavat yrityksille taloudellisia tappioita.

Lakiesityksessä on monta sellaista kohtaa, jota tulisi tarkastella huolellisesti ja muuttaa siten, että yrittäjä ei menetä oikeuksiaan virheen korjaamiseen tai ettei hän joudu maksajaksi tai kärsijäksi tilanteissa, joihin hän ei ole syyllinen. Lakimuutos tällaisenaan tulisi aiheuttamaan suurta vääristymää hiusalan palveluntuottajien yritystoimintaan.

Lisätietoja:

Suomen Hiusyrittäjät ry

Marja Pahkala
toiminnanjohtaja

Valtatie 21 TT 13
90500 Oulu
010-338 44 63

toimisto@hiusyrittajat.fi