Eduskunta
Talousvaliokunta
TaV@eduskunta.fi

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (HE 48/2022)

Esityksessä ehdotetaan lisättäväksi kuluttajansuojalakiin uusi 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista. Henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitetaan ehdotetussa laissa terveys- ja sosiaalipalveluja, varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämyspalveluja ja vapaa-ajan kursseja, juhla- ja ravintolapalveluja sekä taksiliikenteen palveluja.

Uuteen 9 a lukuun lisättäisiin säännökset toimeksisaajana toimivan elinkeinonharjoittajan suorituksesta henkilöön kohdistuvissa palveluissa, seuraamukset tällaisen palvelun viivästymisestä tai virheestä sekä tilaajana toimivan kuluttajan velvollisuuksista ja sopimusrikkomuksen seuraamuksista. Ehdotettu laki on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2023

Yleiset huomiot esityksestä

Suomen Yrittäjät katsoo, että uudet 9 a luvun säännökset selkeyttäisivät henkilöön kohdistuviin palveluihin liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia niin elinkeinonharjoittajien kuin kuluttajienkin osalta. Ehdotetut säännökset merkitsevät kuitenkin elinkeinonharjoittajan velvollisuuksien lisääntymistä soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa. Tämän vuoksi on tärkeää, että säännökset muodostavat selkeän ja tasapainoisen kokonaisuuden myös elinkeinonharjoittajien osalta.

Pidämme valitettavana, että jatkovalmistelussa on luovuttu julkisyhteisöjen järjestämiin palveluihin valmistellusta sääntelystä. Julkisyhteisöjä koskevalla sääntelyllä on merkitystä palvelun saajien yhdenvertaisuuden lisäksi myös kilpailuneutraliteetin toteutumisen kannalta, sillä yksityiset palveluntarjoajat osin kilpailevat julkisen järjestäjän kanssa. Tämän vuoksi vastaavaa sääntelyä julkiselle puolelle tulee edistää määrätietoisesti.

Uuden luvun tulisi noudattaa mahdollisimman pitkälle lain perusratkaisuja

Katsomme, että 9 a luvun pitäisi mahdollisimman pitkälle noudattaa nykyisiä kuluttajansuojalain säännöksiä ja perusratkaisuja. Poikkeavat ratkaisut ovat omiaan aiheuttamaan epäselvyyksiä ja monimutkaistamaan sääntelyä. Poikkeavat ratkaisut ovat haasteellisia erityisesti sekamuotoisissa suorituksissa, jotka voivat sisältää sekä tavaran että palveluksen. Näiden sekamuotoisten suoritusten osalta tulee arvioitavaksi, sovelletaanko suoritukseen kokonaisuudessaan 9 a säännöksiä vai tuleeko suorituksen eri osiin soveltaa kuluttajansuojalain muita säännöksiä. Näiden seikkojen vuoksi katsomme, että sääntelyssä tulisi noudattaa kuluttajansuojalain perusratkaisuja ja tehdä esitykseen jäljempänä selostetut muutokset.

Jatkovalmistelussa viivästyksen hinnanalennussäännökseen on tehty muutos, jonka mukaan viivästyksen tulisi olla olennainen, jotta kuluttaja olisi oikeutettu hinnanalennukseen. Vaikka muutos on kannatettava, on huomioitava, ettei kuluttajansuojalaissa muutoin säädetä oikeudesta saada hinnanalennusta viivästyksen perusteella. Katsomme, että sääntelyn yhdenmukaisuuden vuoksi olisi perusteltua, että viivästykseen liittyvät oikeudet 9 a luvussa olisivat yhtenäisiä muiden kuluttajansuojalain säännösten kanssa. Sääntely monimutkaistuisi myös sen vuoksi, että viivästystilanteita koskevaa hinnanalennussäännöstä sovellettaisiin vain kertasuoritteisiin palveluihin mutta ei jatkuvaluonteisisiin palveluihin. Lisäksi käytännön tilanteissa on erittäin vaikeaa määritellä, kuinka suuri viivästystä vastaava hinnanalennus rahamääräisesti tulisi olla, sillä viivästykseen perustuva hinnanalennus ei olisi sidottavissa mihinkään konkreettiseen vahinkoon, joka kuluttajalle aiheutuu viivästyksen vuoksi, vaan kyse on muusta haitasta kuten menetetystä ajasta. Kuluttajalla ei tyypillisestikään ole oikeutta korvaukseen tälle aiheutuneesta pahasta mielestä tai vapaa-ajan menetyksestä.

Katsomme, että hinta-arviota koskevassa 25 §:n 2 momentissa tulisi sallia 8 luvun mukaisesti se, että lähtökohtaisesta 15 prosentin ylityskatosta huolimatta tilaaja ja toimeksisaaja voivat kuitenkin erikseen sopia siitä, kuinka paljon annettu hinta-arvio saadaan ylittää. Osapuolten yhteisymmärryksen perustuva ylitysmahdollisuus on tärkeä, sillä ehdoton katto voi johtaa huomattavan yläkanttiin annettuihin hinta-arvioihin.

Esityksessä kuluttajalle annettaisiin henkilöön kohdistuvissa palveluissa muita palveluja laajempi oikeus kieltäytyä siitä, että toimeksisaaja oikaisee virheen. Elinkeinonharjoittajan oikaisuoikeus on tärkeä keino rajoittaa tälle aiheutuvia kustannuksia. On huomattava, että uuden luvun soveltamisalaan kuuluu monia sellaisia palveluita, joihin niiden luonteen vuoksi ei olisi tarpeen mahdollistaa kuluttajan laajempaa kieltäytymisoikeutta. Tämän vuoksi

laajennetun kieltäytymisoikeuden soveltamistilanteita tulisi supistaa vain välttämättömään.

Kustannusten korvaaminen kuluttajan peruuttaessa palvelun

Esityksessä ehdotetaan uutta säännöstä vakiokorvauksesta, jolla luotaisiin tarpeellinen perusta vakiokorvausten käyttöön ja selvennettäisiin siihen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia. Vakiokorvausta käyttäessään elinkeinonharjoittaja välttyy sellaiselta selvittelytyöltä ja -kustannuksilta, joita yksittäinen peruutus ja siihen liittyvien kustannusten yksilöinti muutoin vaatisi. Vakiokorvaus on käyttökelpoinen juuri sellaiselle yrittäjälle, jonka resurssit eivät itse työn suorittamisen riitä laajoihin selvittelytöihin, vaikka vakiokorvauksen käyttö tarkoittaisikin, ettei kaikki peruutuksen vuoksi aiheutuneet kustannukset tule katetuksi.

Sääntelyn pitäisi olla yhtäläinen riippumatta siitä hyödyntääkö yrittäjä vakiokorvausta vai ei, kun kyse on tilanteesta, jossa kuluttaja peruuttaa palvelun ylivoimaisen esteen, kuten sairastumisen takia. Vakiokorvausta koskeva ehdotettu säännös muuttaisi nykyistä tulkintakäytäntöä, sillä kuluttaja ei olisi ylivoimaisesta esteestä johtuvan peruutuksen vuoksi lainkaan velvollinen maksamaan vakiokorvausta, kun nykyisin näissä tilanteissa vakiokorvausta on voitu kohtuullistaa.

Ylivoimaisen esteen tilanteissa, joissa toimeksisaaja menettää kokonaan vakiokorvauksen, toimeksisaaja tulisi olla oikeutettu jo suoritetun palvelun osaa koskevan korvauksen lisäksi 30 §:n 2 mom. mukaisiin korvauksiin kustannuksista, jotka jäävät tälle hyödyttömiksi sekä peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Näihin kustannuksiin olisi ehdotuksen mukaan oikeutettu vain sellainen elinkeinonharjoittaja, joka ei käytä vakiokorvausta. Näiden korvauksien menettäminen on yllättävä ja ankara seuraamus erityisesti sellaisissa palveluissa, kuten juhlapalveluissa, joissa suurin osa kustannuksista ja työstä aiheutuu palvelua valmistelevissa toimissa.

Kunnioittavasti

Suomen Yrittäjät

Karoliina Katila
asiantuntija