8.9.2022

Eduskunnan talousvaliokunnalle

Asia: Lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (HE 48/2022 vp)

Hallitus on antanut eduskunnalle esityksen laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta, millä on tarkoitus lisätä lakiin uusi 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry (jäljempänä "MaRa") kiittää kutsusta tulla valiokuntaan kuultavaksi ja lausuu asiasta seuraavaa:

1. Soveltamisalaan piiriin kuuluvat palvelut

Lakiehdotuksen 9 a luvun 1 §:n 2 momentin mukaan soveltamisalan piiriin kuuluu laaja joukko hyvin erilaisia palveluja. Osa näistä palveluista kohdistuu selkeästi kuluttajaan henkilönä joko fyysisesti tai psyykkisesti. Tällaisina palveluina on helppo ymmärtää esimerkiksi terveyspalvelut tai ulkonäköön kohdistuvat palvelut sekä erilaiset hyvinvointipalvelut, joiden tarkoituksena on henkilön fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn parantaminen. Monet muut ehdotetun soveltamisalan piiriin kuuluvat palvelut eivät sen sijaan tavallisesti kohdistu henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti.

Hallituksen esityksessä ei ole lainkaan perusteltu, miksi ehdotetun soveltamisalan piiriin ovat valikoituneet juuri nämä palvelut. Soveltamisalan piirissä on palveluja, jotka eivät siihen luontevasti kuulu ja joista ei ole esitetty mitään perusteluja niihin liittyvistä kuluttajan suojaa koskevista ongelmista. **MaRa katsoo, että uuden sääntelyn kohdentaminen sellaisiin palveluihin, joissa ei ole näytetty olevan kuluttajien suojan näkökulmasta puutteita oikeusturvassa, ei ole perusteltua.**

Kuluttajan oikeusaseman parantamiseksi on perusteltua, että lakiin lisätään nimenomaiset säännökset vain sellaisista henkilöön kohdistuvista palveluista, joissa kuluttajansuoja ei nykyisellään ole kuluttajan kannalta tarpeeksi hyvä. **MaRa katsoo, että tarpeellista on säätää erikseen henkilöön kohdistuvista palveluista vain ns. suppean soveltamisalan mukaisena.** Se tarkoittaa sitä, että soveltamisalaan tulee katsoa vain sellaiset palvelut, jotka kohdistuvat suoraan palvelua käyttävään henkilöön joko fyysisesti tai psyykkisesti. **Kaikki muut palvelut, jotka jäävät suppean soveltamisalan ulkopuolelle, tulee jäädä pois 9 a luvun 1 §:n 2 momentissa säädetyn soveltamisalan piiristä. Tämän etuna olisi soveltamisalan selkeys sekä soveltamisalaan kuuluvien palvelujen samankaltaisuus, mistä johtuen säännöksissä olisi mahdollista ottaa vielä paremmin huomioon juuri näitä palveluja koskevat erityispiirteet.**

Ravintolapalvelut

Ravintolapalvelut eivät ole henkilöön kohdistuvia palveluita. Ravintolapalveluihin on jo nykyisellään voitu soveltuvin osin soveltaa kuluttajansuojalain 8 luvun säännöksiä. Tämä on riittänyt tarjoamaan kuluttajille näihin palveluihin liittyvän perustellun kuluttajansuojan.

Ravintolapalvelujen sisällyttäminen uuden 9 a luvun soveltamisalaan johtaisi hankaliin tulkintaongelmiin. Esimerkiksi kuluttajien subjektiivinen tyytymättömyys – ei välttämättä ravintolassa nautittuun ruokaan tai juomaan – mutta esimerkiksi palveluun itsessään voi johtaa arviointiin palvelun viivästymisestä tai siinä olevasta virheestä. Tämä lisää reklamaatioiden määrää ja elinkeinonharjoittajille niihin vastaamisesta lisääntyvää hallinnollista taakkaa.

Ravintolapalvelujen sisällyttäminen soveltamisalan piiriin johtaisi lisäksi tarpeettomalla tavalla epäselviin tulkintatilanteisiin, jos ravintola joutuisi soveltamaan kuluttajansuojalain eri lukujen säännöksiä riippuen siitä, nautitaanko ruoka ravintolassa vai noudetaanko se mukaan. Tämäkään ei tue tavoitetta sääntelyn selkeyttämisestä.

Ravintolapalvelut itsenäisinä palveluina eivät näin luontevasti eikä tarkoituksenmukaisella tavalla kuulu henkilöön kohdistuvia palveluja koskevan soveltamisalan piiriin. **MaRa ehdottaa, että eduskunta rajaa ravintolapalvelut uuden 9 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle poistamalla 9 a luvun 1 §:n 2 momentista viittauksen ravintolapalveluihin.**

Juhlapalvelut

Juhlapalvelut eivät nekään ole henkilöön kohdistuvia palveluita eivätkä siten luontevasti kuulu lain soveltamisalan piiriin.

Sisällyttämällä juhlapalvelut soveltamisalan piiriin avaisi se helposti mahdollisuuden katsoa ne kokonaisuudessaan ravintolapalveluksi, jos ruoan toimittaminen tilaisuuteen muodostaisi pääosin kokonaisuudesta. Se hämärtäisi taas rajanvetoa siitä, milloin on kysymys juhlapalvelusta ja milloin ravintolapalvelusta.

MaRa ehdottaa, että eduskunta rajaa juhlapalvelut uuden 9 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle poistamalla 9 a luvun 1 §:n 2 momentista viittauksen juhlapalveluihin.

Elämyspalvelut

Lakiehdotuksen 9 a luvun 1 §:ssä määritetyn soveltamisalan piiriin kuuluisivat 2 momentin mukaan elämyspalvelut. Yksityiskohtaisten perustelujen mukaan elämyspalveluja ovat esimerkiksi kulttuuri- ja taidepalvelut, kuten konsertit, teatteriesitykset ja taidenäyttelyt, sekä erilaiset vapaa-ajanviettopalvelut kuten seikkailu- ja luontopalvelut, huvi- ja teemapuistopalvelut sekä kylpyläpalvelut.

MaRa katsoo, että elämyspalvelut jäävät edellä mainituilla perusteilla ns. suppean soveltamisalan ulkopuolelle ja ne tulee poistaa soveltamisalan piiristä. Hallituksen

esityksestä ei myöskään ilmene, että näihin palveluihin liittyisi kuluttajan suojan toteutumisen näkökulmasta merkittäviä ongelmia.

Erilaisten kulttuuripalvelujen, kuten esimerkiksi musiikkifestivaalien, yhteydessä ehdotettu sääntely henkilöön kohdistuvana palveluna ei toimi tarkoituksensa mukaisesti eikä esimerkiksi palvelun suorittamistapaa ja lisätoimenpiteiden tekemistä koskevat säännökset sovellu lainkaan tämänkaltaisten palvelujen tarjoamiseen. Tämänkaltaiset elinkeinonharjoittajalle asetettavat velvoitteet soveltuvat vain sellaisiin palveluihin, joissa henkilöön kohdistuva palvelu ilmenee suppean määritelmän mukaisena. Mikään elämyspalveluksi katsottava palvelu ei sellainen ole.

Elämyspalveluina tarkoitettaisiin yksityiskohtaisten perustelujen mukaan kylpyläpalveluita. Perusteluista ei kuitenkaan ilmene, mitä kylpyläpalvelulla tarkoitetaan. Kylpylässä tarjottava palvelu on tavallisesti suurimmaksi osaksi majoitusta. Kylpylät tarjoavat myös erilaisia palvelujen yhdistelmiä, joissa majoituksen osana voi olla oikeus käyttää kylpylän uima-allasosastoa, kuntosalia tai esimerkiksi terveys- ja hyvinvointipalveluja taikka ulkonäköön kohdistuvia parturi-, kampaamo- ja kosmetologipalveluja. Näiden palvelujen yhdistelmistä pääosan muodostaa yleensä majoituspalvelu, jonka osuus yhdistelmän taloudellisesta arvosta on tavallisesti suurin. Tällainen yhdistelmä, jossa soveltamisalan ulkopuolelle kuuluva majoituspalvelu muodostaa pääosan toimeksisaajan suoritusvelvollisuudesta, jää joka tapauksessa jo sen perusteella soveltamisalan ulkopuolelle.

Kylpylässä tarjottavat palvelut voivat myös tietyin edellytyksin muodostaa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) soveltamisalaan kuuluvan matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn, mihin liittyvää elinkeinonharjoittajan virhe- ja viivästysvastuuta tulee arvioida ehdotetun uuden 9 a luvun säännösten sijasta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain säännösten perusteella. Kylpyläpalvelujen muodostaessa näin matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn jäisivät ne siinäkin tapauksessa ehdotetun uuden 9 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle.

MaRa katsoo, että kylpyläpalvelut tulee joka tapauksessa poistaa 9 a luvun 1 §:ää koskevista yksityiskohtaisista perusteluista esimerkkinä elämyspalveluista.

2. Oikeus hinnanalennukseen viivästyksen perusteella

Lakiehdotuksen 9 §:n mukaan tilaajalla on oikeus vaatia toimeksisaajalta palvelun viivästyksestä hinnanalennusta, jos viivästys on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen on olennainen.

Kuluttajansuojalaissa ei nykyisellään säädetä oikeudesta saada hinnanalennusta viivästyksen perusteella. Sääntelyn yhdenmukaisuuden näkökulmasta on perusteltua, että uuden 9 a luvun mukaiset oikeudet olisivat yhtenäiset muiden kuluttajansuojalain säännösten kanssa. Ehdotetun mukaan oikeus hinnanalennukseen koskisi lisäksi vain kertasuoritteisia palveluja.

Viivästyksen olennaisuuden määrittely on useasti vaikeaa. Lisäksi näissä tilanteissa on vaikea määritellä, kuinka suuri hinnanalennuksen tulisi rahamääräisesti olla. Tämä aiheuttaisi helposti käytännön tilanteissa hankalia tulkintaongelmia.

MaRa katsoo, että sääntelyn yhdenmukaisuuden näkökulmasta oikeus hinnanalennukseen kertasuoritteisen palvelun viivästyksestä tulee poistaa lakiehdotuksesta.

3. Toimeksisaajan oikeus korvaukseen

Lakiehdotuksen 30 §:n mukaan toimeksisaajalla on oikeus vastikkeeseen jo suoritetun palvelun osasta ja oikeus korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun. Lakiehdotuksen 31 §:n mukaan osapuolet voivat sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla on tilaajan peruuttaessa palvelun oikeus saada ennalta sovittu vakiokorvaus. **MaRa pitää näitä koskevia ehdotuksia perusteltuina ja kannatettavina.**

Lakiehdotuksen 32 §:n mukaan tilaajalla olisi kuitenkin tietyin edellytyksin oikeus vapautua 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaisesta korvausvelvollisuudesta, mikäli hänellä on esimerkiksi liikenteen keskeytymisestä tai sairaudesta johtuva suorituseste, jota ei kohtuudella ole voinut välttää eikä voittaa. **MaRa pitää tärkeänä, että korvausvelvollisuutta tulee tarkastella edelleenkin niin, että tilaajana oleva kuluttaja voisi suoritusesteen perusteella vapautua automaattisesti korvausvelvollisuudesta vain muusta kuin 30 §:n 1 ja 2 momenteissa tarkoitetuista vahingoista.** Muussa tapauksessa tilanne voi muodostua kohtuuttomaksi elinkeinonharjoittajan kannalta, koska tämä joutuisi kantamaan kulut erilaisista valmistelevista kustannuksista. Tämä ei kuitenkaan poistaisi mahdollisuutta sovitella korvausta yksittäistapauksissa kuluttajan hyväksi.

MaRa ehdottaa, että eduskunta lisää uuden 9 a luvun 32 §:n 1 momentin jälkimmäiseen virkkeeseen viittauksen, jonka mukaan toimeksisaajalla on oikeus 30 §:n 1 momentin mukaisen vastikkeen lisäksi myös 2 momentin mukaiseen korvaukseen.

4. Lakiehdotus lisää elinkeinonharjoittajille aiheutuvaa hallinnollista taakkaa ja kustannuksia

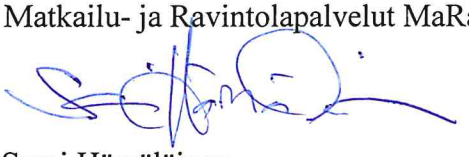
Lakiehdotuksen mukainen uusi sääntely tulee lisäämään elinkeinonharjoittajien hallinnollista taakkaa. Sääntelyn toteutuminen tulisi lisäämään myös elinkeinonharjoittajien kustannuksia. Palvelujen suorittamista koskevien virheilmoitusten määrä tulisi oletettavasti selvästi kasvamaan ja niiden käsittely lisäisi elinkeinonharjoittajien kustannuksia.

Ehdotetun sääntelyn toteutuminen ei todennäköisesti ainakaan nopealla aikataululla selkeyttäisi oikeustilaa. Vaikutus voisi olla jopa päinvastainen ja todennäköisesti hyvin erilainen riippuen siitä, mitkä palvelut lopulta soveltamisalan piiriin tulevat. Kuluttajien oikeudesta hinnanalennukseen palvelun viivästyessä olennaisesti ja mahdollisuudesta peruuttaa palvelu ilman peruutusmaksua ylivoimaisen esteen tilanteissa aiheutuisi elinkeinonharjoittajille lisäkustannuksia.

Lähes kaksi vuotta kestäneestä koronakriisistä aiheutuneet seuraukset koettelevat vielä pitkään monia matkailu-, ravintola- ja tapahtuma-alan yrityksiä ja elinkeinonharjoittajia. Sen vuoksi ei ole tarpeen säätää sellaista lainsäädäntöä, jotka luovat yrityksille ja elin-

keinonharjoittajille joko uutta hallinnollista taakkaa tai tarpeettomia lisäkustannuksia ja mitä kuluttajan oikeusaseman parantamisen vuoksi ei ole tarpeen tehdä.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry



Sami Hämäläinen
lakimies, varatuomari

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry on matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualojen elinkeino- ja työmarkkinajärjestö. MaRa edustaa hotelleja, kylpylöitä, viikko-osakeyrityksiä, leirintäalueita, kongressi- ja tapahtumatoimialan yrityksiä, ravintoloita, catering-yrityksiä, eines- ja valmistuskeittiöitä, kahviloita, pubeja, yökerhoja, liikenneasemia, huvi-, teema- ja elämyspuistoja, keilahalleja, festivaaleja ja konserttitapahtumia, ohjelmapalveluyrityksiä, luontomatkailuyrityksiä, hiihtokeskuksia sekä matkailun markkinointi- ja välityspalveluita tarjoavia yrityksiä. MaRassa on 3 100 jäsentä, joilla on 7 700 toimipaikkaa. MaRan jäsenyritykset työllistävät noin 70 000 henkilöä.