Helsinki 1.6.2022

Eduskunta
Talousvaliokunta
TaV@eduskunta.fi

1

Suomen Kunto- ja terveysliikuntakeskusten yhdistys SKY ry:n kirjallinen lausunto

ASIA: HE 48/2022 VP HALLITUKSEN ESITYS EDUSKUNNALLE LAIKSI KULUTTAJANSUOJALAIN MUUTTAMISESTA

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ

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. Ehdotettu laki on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2023.

SKY kiittää saamastaan lausuntopyynnöstä.

LAIN SOVELTAMISALA – HYVINVOINTIPALVELUT - HENKILÖÖN KOHDISTUVAT PALVELUT – LIIKUNTAPALVELUT

Suomen kunto- ja terveysliikuntakeskusten yhdistys SKY haluaa edistää ammattimaista laadukasta toimintaa. Uudet 9 a luvun säännökset vaikuttaisivat sekä elinkeinonharjoittaja oikeuksiin, vastuisiin ja velvoitteisiin samoin kuin kuluttajankin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Esityksessä on kuitenkin useita kohtia, jotka voivat tuottaa tulkinnanvaraisuutta ja aiheuttaa kasvavia ristiriitatilanteista kuluttajan ja palveluottajan välille.

Esityksessä ehdotetut palvelutuottajakokonaisuudet poikkeavat merkittävästi toisistaan. Osa on lakisääteisiä kuluttajapalveluita, joissa on myös virallisiin rekistereihin liittyviä ammatinharjoittamisen ja ammattiosaamisen liittyviä kelpoisuusehtoja (säännellyt ammatit - Valviran rekisterit).

Esityksessä soveltamisalaan kuuluisivat vain elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen sopimukseen perustuvat palvelut. Vastaavia palveluja voi kuitenkin tarjota myös julkinen sektori sekä muut tuloa tai taloudellista hyötyä tavoittelemattomat

toimijat eli ns. kolmas sektori (mm. säätiöt ja yhdistykset). Luvun säännöksiä sovellettaisiin julkisen ja kolmannen sektorin palveluntarjoajaan vain, jos sitä voidaan pitää lain 1 luvun 5 §:ssä tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana

Lain soveltamisalan osalta liikuntapalvelut ovat monimuotoistuneet ja kuluttajille kohdennettujen palvelujen tuottajina toimivat myös liikuntajärjestöt ja urheiluseurat sekä julkinen sektori. Yleishyödylliset toimijat ja julkinen sektori tuottavat kaupallisia kuluttajapalveluita, jolloin uuden sääntelyn tulisi kohdella toimijoita tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti kilpailuneutraliteetti huomioiden. Elinkeinonharjoittajan näkökulmasta sääntelyn tulee olla selkeää, jotta siihen liittyvät korvaustilanteet ja niiden selvittely eivät muodostaisi uutta kuluerää koronapandemian aiheuttamien tilanteiden jatkoksi.

Liikuntapalveluissa digitaalisuus eli online- ja virtuaalipalvelut ovat osa palvelutarjontaa samoin välineiden ja laitteiden vuokraus itsenäistä kotiharjoittelua varten. Liikuntapalveluista on myös liikkumista mahdollistavia esim. kuntosalipalveluja, jossa asiakas suorittaa itse omaa ohjelmaansa tai ostamaansa harjoitteluohjelmaa itsenäisesti. Sopimusehdoissa todetaan mm., että asiakas on tietoinen, että yritys toimii osittain ilman paikalla olevaa henkilökuntaa, ja että pääasiallinen kommunikointi keskuksen kanssa tapahtuu sähköpostitse Väljästi kirjoitettu laki voi aiheuttaa ongelmia myös em. palveluissa.

Luvun soveltamisalaan kuuluvia liikuntapalveluja ovat esityksen mukaan esimerkiksi erilaiset kuntosalipalvelut, kuntotestit sekä personal trainer -palvelut. Pykälän 1 momentin mukaan palvelu olisi suoritettava ensinnäkin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Ammattitaitovaatimuksen täsmällinen sisältö määräytyisi alakohtaisesti sen mukaan, mitä kyseisen tyyppistä palvelua suoritettaessa on pidettävä kyseisen alan elinkeinonharjoittajille yleensä asetettavien tieto- ja taitovaatimusten kannalta asianmukaisena suorituksena. Esimerkkinä esityksessä on personal trainer palvelu. Personal trainerin tulisi ottaa huomioon kuluttajan terveydentila ja mahdolliset vammat suunnitellessaan tälle parhaiten sopivaa ohjelmaa. Kun tilaajana on kuluttaja ja toimeksisaajana elinkeinonharjoittaja, tilaajan tulisi voida luottaa toimeksisaajan asiantuntemukseen ja arviointiin. Esityksessä on myös todettu, että ammattitaitovaatimus ja huolellisuusvaatimus kuuluvat suurelta osin yhteen. Huolellisuusvaatimus ulottuu kuitenkin laajemmalle kuin ammattitaitovaatimus, jonka keskeisenä sisältönä on palveluksen suorittamisen edellyttämä ammatillinen tietämys, taito ja muu vastaava valmius.

Henkilökohtaisten palveluiden ammattinimikkeistä esityksessä esitetyt personal trainerin ja kosmetologin palveluntuottajanimikettä voi Suomessa käyttää kuka tahansa, jolloin ammattitaitovaatimuksen todentaminen ja arvioiminen voi olla hankalaa. SKY on toimialajärjestönä tehnyt esityksiä mm. personal trainer koulutuksen virallistamiseksi ja luonut auktorisoidun personal trainer APT® järjestelmän koulutusorganisaatioille sekä osaamisen todentamisen APT-hakemiston. Vastaavasti Suomen kosmetologien yhdistys ammatillisena toimijana on rakentanut yhdistyksen tähtimerkin, jonka saa ainoastaan koulutuksen käynyt henkilö. Näillä toimenpiteillä on tavoitteena nostaa ammattimaiset palveluntuottajat kuluttajien ja ostopalvelujen hankkijoiden tietoon. SKY esittänyt myös SOTE-uudistuksen osaksi palveluottajahakemistoja (määritellyt kriteerit) liikuntapalveluiden osalta. Hakemistot palvelisivat kuluttajia, hankinnoista päättäviä ja nostaisivat laatua ja palvelun ammattimaista arvostamista. Minimikriteerien puute saattaa käynnistää ongelmatilanteita kuluttajan ja palvelutuottajan välille. Tieto- ja taitovaatimuksia on siis olemassa järjestöjen omavalvontaan ja laatuun liittyvillä sertifiointi ja standardointitoimilla.

Terveydentilaan liittyvien tietojen saanti perustuu usein asiakkaan omaan haluun kertoa esimerkiksi alkuhaastattelussa terveydentilastaan. Personal trainer ei siis voi välttämättä ottaa huomioon ohjelmia suunniteltaessa kuluttajan terveydentilaa ja mahdollisia vammoja, jos asiakas ei niitä kerro. Terveysliikuntakeskusten tavoitteena onkin jatkossa toimia tiimimäisesti terveyden ekosysteemiverkostoissa, jossa esim. Kanta-palveluihin voisi tehdä polun terveyttä edistävien testien tulosten ja ohjelmien seurantaan MyData – Omadata periaatteella. Erityisesti liikuntalähetteen ja liikuntareseptien osalta palvelulle olisi tarvetta ja se parantaisi myös kuluttajansuojaa.

PALVELUIDEN VIIVÄSTYMINEN, VIRHETILANTEET – KORVAUSVAATIMUKSET - STANDARDIT

STANDARDIT JA OMAVALVONTA

Esityksessä viitataan pakottaviin standardeihin ja valvontaan. Säännöksen piiriin kuuluisivat esityksen mukaan myös erilaiset standardisoimistarkoituksessa annetut säännökset ja määräykset, jos ne ovat luonteeltaan velvoittavia eivätkä pelkästään suosituksia.
Esim. kuntosalilaitteille on olemassa ISO-standardeja ja toimialalle on tehty myös ensimmäinen CEN-tasoinen eurooppalainen palvelustandardi. Vuonna 2019 julkaistiin kuntokeskuspalveluja koskeva eurooppalainen standardi SFS-EN

17229:2019. Siihen on kirjattu toiminnan hyvät käytännöt, mm. toimintaan ja hallintoon koskeviin vaatimuksiin (sopimukset, tiedottaminen) ja asiakkaan osalta infoon, miten tiloja ja palveluja käytetään turvallisesti. Lisäksi standardi antaa ohjeita muun muassa kuntosaliyrittämiseen sopivista tiloista ja kuntolaitteiden sijoittelusta. Vuonna 2021 käynnistynyt työn alla oleva palvelustandardin toinen osa sisältää muun muassa valvontaan liittyviä asioita.

Eurooppalaisessa työryhmässä kirjoitetiin myös koronapandemian aikana ohjeita siihen, miten kuntosalien infektiontorjunta tulisi järjestää erityistilanteiden, kuten COVID-19, aikana. Standardi on juuri hyväksytty ja se tullaan vahvistamaan kansalliseksi standardiksi Suomessa ja koko Euroopassa. Standardin tarkoituksena on varmistaa, että palveluntarjoaja ja käyttäjät ymmärtävät, miten voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa infektiontorjuntaan. Standardi sisältää myös ohjeita riskinarviointiin.

Esityksessä tulisi tarkentaa standardien merkitystä mm. korvaustilanteissa.

SOPIMUSTEN TILANNE

Alalle on syntynyt merkittäviä ekosysteemejä. Personal trainer palveluja tuottavat usein yksittäiset ammatinharjoittajat ostopalvelusopimuksilla. Ostopalvelusopimus voi pitää sisällään ainoastaan olosuhteiden käytön tai koko palvelun tuottamisen. Asiakkaan palveluiden laskutus saattaa olla myös kuntokeskuksen vastuulla. Ehdotettujen säännösten perusteella myös välittäjä voisi joutua vastuuseen palvelun suorittamisesta, ellei kuluttajalle olisi selvitetty sitä, että välittäjä toimii toisen lukuun sekä sitä, kuka kuluttajan varsinainen sopimusosapuoli on. Säännös ei muuttaisi toimeksisaajan vastuun perusteita: toimeksisaaja olisi tilaajalle vastuussa koko palvelusuorituksesta, myös siltä osin kuin hän on käyttänyt sopimuksen täyttämisessä aliurakoitsijoita.
Moni nykyinen sopimus mahdollistaa lisäpalveluiden käytön tai kokonaispalveluun /jäsenyyteen kuuluu erilaisia palveluista, joista osa voidaan hinnoitella erikseen tai kertaluonteisesti.

Korvausvastuiden ja rakenteiden muuttuessa sopimusten sisältöjä tulee tarkentaa ja tämä tuottaa merkittävää lisätyötä palveluntuottajille. Riski uusista vaatimuksista todennäköisesti kasvaa, joista seuraisi suoria kustannuksia elinkeinonharjoittajille hinnanalennusten ja vahingonkorvausten muodossa.

Kunto- ja terveysliikuntakeskuksissa asiakas liittyy usein myös jäseneksi ja sopimuksen kesto voi olla jopa 36 kk. Sopimuksissa on myös määritelty kausivaihteluihin liittyvät asiat. Moni palvelusopimus saattaa myös olla määräaikainen, maksuton tai

toistaiseksi voimassa oleva. Sopijaosapuoli voi olla myös yritys, jonka henkilökunnalle mahdollistetaan liikuntaan liittyviä palveluita. Vastuiden määrittely jää esityksessä melko väljäksi. Nykyisissä sopimuksissa myös määritellään pääsääntöisesti selkeästi sen voimassaoloaika ja irtisanomisperusteet.

Uuden 9 a luvun tulisi noudattaa nykyisen kuluttajansuojalain säännöksiä ja ratkaisuja. Säännöksen tarkoituksena olisi antaa kuluttajalle uusi oikeussuojakeino muun ohella tällaisia tilanteita silmällä pitäen. Hinnanalennus ei siis olisi korvausta vahingosta, vaan hyvitystä siitä, ettei toimeksisaajan suoritus vastaa sovittua. Kertaluonteisten palveluiden viivästymisiin ei tulisi liittää hinnanalennusta.

Palvelun laadun arviointi ja asetettujen tulosten saavuttamiseen vaikuttavat usein myös asiakaan omat toimet ja kokemukset. Alan erityispiirteitä tulisi tunnistaa ja arvioida selkeämmin, jotta vältyttäisiin turhilta riitatilanteilta. Sopimusten osalta voitaisiin jatkossa kenties vaatia yhä herkemmin hinnanalennusta tai korvausta viivästyneiden tai puutteellisesti koettujen/toteutettujen palvelujen osalta, kun kuluttajien tietoisuus oikeuksistaan lisääntyisi. Koronapandemian aikana moni yritys joutui viivästyttämään palveluista viranomaismääräysten seurauksena, kulujen juostessa. Osa asiakkaista purki sopimuksia, koska korvaavat palvelut eivät heidän mielestä vastanneet ostettua palvelua.

VAKIOKORVAUS

Esityksessä ehdotetaan uutta vakiokorvauskäytäntöä kuluttajan peruuttaessa palvelun. Vakiokorvauksella tarkoitetaan vahingon määrästä riippumatonta korvausta, jonka maksamisesta ja määrästä sopimusosapuolet voivat sopimuksessaan sopia.

Kuluttajapalveluissa toimeksisaaja voisi päättää, sisällyttääkö hän sopimukseen vakiokorvauksen vai vaatiiko korvausta todellisten aiheutuneiden menetysten perusteella tilaajan peruuttaessa sopimuksen. Vakiokorvaus on toimeksisaajalle vaivattomampi vaihtoehto, koska hänen ei tällöin tarvitse näyttää aiheutunutta vahinkoa toteen. Vakiokorvauksen määrittämisen osalta sopimuksien laadinta saattaa vaikeutua.

Vakiokorvauksen etuna elinkeinonharjoittaja välttyisi mm. selvittelyn aiheuttamista kustannuksista. Vakiokorvauksen rakentaminen saattaa sopia yksittäisten palveluiden ostoon. Vakiokorvaussäännös muuttaisi kuitenkin merkittävästi nykyisä käytäntöjä ja sopimusehtoja mm. ylivoimaisen esteen osalta.

Esityksessä kuluttajan oikeus vaatia tietyin edellytyksin palvelun viivästymisen johdosta hinnanalennusta sekä kuluttajan oikeutta sairaustapauksessa peruuttaa palvelun joutumatta maksamaan korvausta elinkeinonharjoittajalle mahdollisesti

aiheutuneesta vahingosta on ongelmallinen jatkuvien pitkien sopimusten osalta. Kustannusvaikutuksia voi aiheutua myös mahdollisiin lisääntyviin riitatilanteisiin liittyvistä oikeudenkäyntikustannuksista. Myös palveluja välittäville elinkeinonharjoittajille aiheutuisi välittäjän vastuuta koskevasta säännöksestä uusia kustannuseriä.

MUUTA

Esityksessä todetaan, että jatkuvaan sopimukseen perustuvissa palveluissa yksittäisen suoritteen viivästymisestä voi olla seurauksena se, että viivästyneenä suoritetusta palvelun osasta tulee tilaajalle hyödytön. Tällöin palvelu ei kyseisen suoritteen osalta olisi vastannut sovittua. Tältä osin henkilöön kohdistuvat palvelut poikkeavat 8 luvun soveltamisalaan kuuluvista esineisiin ja omaisuuteen kohdistuvista palveluista. Esimerkkinä esityksessä esineen korjaamisesta on tilaajalle yleensä hyötyä, vaikka se tehtäisiinkin viivästyneenä. Viivästyminen voi myös johtua asiakkaan toiminnoista, jolloin myös palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus korvaukseen. Tämä kohta aiheuttanee tulkintaongelmia jatkossa mm. hyödyn määrittämisen osalta.

Koko esityskokonaisuus edellyttänee alalla toimijoilta asiakas- ja ostopalvelusopimusten tarkistamista, koulutusta sekä uusien vastuiden ymmärtämistä.

Kysymyksessä on laaja ja tärkeä kokonaisuus, jota tulisi vielä selkeyttää.

Kunnioittaen:

SUOMEN KUNTO- JA TERVEYSLIIKUNTAKESKUSTEN YHDISTYS SKY RY

Jussi Raita
Puheenjohtaja
044 594 4451, jussi.raita@elixia.fi

Riitta Hämäläinen-Bister
Toiminnanjohtaja
040 515 4449, riitta@sky-ry.fi