OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

Yksityisoikeus- ja oikeudenhoito-osasto
Lainsäädäntöneuvos Riitta Haapasaari

Vastine

7.10.2022

Eduskunnan talousvaliokunnalle

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

Vastineena talousvaliokunnalle annetuista kirjallisista asiantuntijalausunnoista sekä sivistysvaliokunnan lausunnossa SiVL 14/2022 vp ja sosiaali- ja terveysvaliokunnan lausunnossa StVL 9/2022 vp esitetyistä huomioista oikeusministeriö esittää kunnioittavasti seuraavaa. Vastineessa kommentoidaan erityisesti niitä lausuntoja, joissa esitetään muutoksia hallituksen esityksessä ehdotettuun.

1 Ehdotetun luvun soveltamisala (lakiehdotuksen 9 a luvun 1 §)

Elinkeinoelämän keskusliitto EK ja **Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry** esittävät harkittavaksi, että ehdotetun 9 a luvun 1 §:stä poistettaisiin viittaus juhla- ja ravintolapalveluihin sekä elämyspalveluihin. EK ja MaRa katsovat lausunnoissaan, että kyseisten palvelujen sisällyttäminen ehdotetun luvun soveltamisalaan aiheuttaisi tulkintaongelmia ja johtaisi hankaliin rajanvetotilanteisiin. MaRa toteaa lisäksi, ettei näihin palveluihin ole todettu liittyvän kuluttajan näkökulmasta merkittäviä ongelmia.

> **Oikeusministeriö:** Lakiehdotuksen 9 a luvun soveltamisalaan ehdotetaan sisällytettäväksi henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti kohdistuvia palveluja, joiden osalta kuluttajansuojalaissa (jäljempänä KSL) ei ole nimenomaisia säännöksiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun virhe- ja viivästystilanteissa. Uuden luvun soveltamisalaan ehdotetut palvelut kuuluvat jo KSL:n soveltamisalaan, mutta nimenomaisten säännösten puuttuessa on ollut epäselvyyttä siitä, mitä esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvia palvelusopimuksia koskevan KSL 8 luvun säännöksiä voidaan analogisesti soveltaa henkilöön kohdistuviin palveluihin. Kuluttajien asema on henkilöön

Postiosoite Postadress	Käyntiosoite Besöksadress	Puhelin Telefon	Faksi Fax	S-posti, internet E-post, internet
Oikeusministeriö PL 25 FI-00023 Valtioneuvosto Finland	Eteläesplanadi 10 00130 Helsinki Finland	0295 16001 Internat. +358 295 16001	09 160 67730 Internat. +358 9 160 67730	kirjaamo.om@gov.fi www.oikeusministerio.fi www.justitieministeriet.fi

kohdistuvien palvelujen osalta lisäksi heikompi kuin esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvien palvelujen osalta, sillä KSL 8 luvun säännökset eivät ole henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta pakottavaa lainsäädäntöä, minkä vuoksi sopimukseen voidaan ottaa ehtoja, jotka johtavat kuluttajan kannalta KSL 8 luvun säännöksiä epäedullisempaan lopputulokseen. Jos juhla- ja ravintolapalvelut sekä elämyspalvelut poistettaisiin ehdotetun luvun soveltamisalasta, tilanne niiden osalta olisi jatkossa nykyistäkin epäselvempi, sillä ratkaisukäytännössä jouduttaisiin pohtimaan, sovelletaanko kyseisiin palveluihin analogisesti KSL 8 luvun säännöksiä vai ehdotetun 9 a luvun säännöksiä.

Oikeusministeriö kiinnittää lisäksi huomiota siihen, että säännöskohtaisissa perusteluissa on selvennetty uuden luvun soveltamisalaa mahdollisten rajanveto-ongelmien ehkäisemiseksi (ks. HE ss. 36 ja 37). Kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan tilastoista (ks. HE s. 28) ilmenee, että erimielisyyksiä kuluttajan oikeuksista esiintyy myös kyseisten palvelujen osalta.

Edellä todetun vuoksi oikeusministeriö pitää perusteltuna juhla-, ravintola- ja elämyspalvelujen sisällyttämistä ehdotetun luvun soveltamisalaan.

Hyvinvointiala HALI ry esittää harkittavaksi, että tässä vaiheessa sosiaali- ja terveyspalvelut jätettäisiin uuden luvun soveltamisalan ulkopuolelle. Vaihtoehtoisesti HALI ry esittää, ettei ehdotetun luvun säännöksiä sovellettaisi, kun asia kuuluu potilasvahinkolain soveltamisalaan, sillä kaksi vastuita ja korvauksia eri tavalla käsittelevää ja korvaavaa lakia samasta asiasta ei olisi hyvän lainsäädäntökäytännön mukaista. Samansuuntaisia huomioita esittää myös EK.

Oikeusministeriö: Oikeusministeriö korostaa, että sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva erityislainsäädäntö ei sisällä sopimusoikeudellisia säännöksiä asiakkaan ja palvelun tarjoajan oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun viivästys- ja virhetilanteissa (ks. nykyisestä oikeustilasta HE ss. 5-16). Palvelun viivästyksistä tai virheistä aiheutuneista vahingoista kuluttaja voi terveyspalvelujen osalta saada korvausta potilasvakuutuslain nojalla ja sosiaalipalvelujen osalta vahingonkorvauslain nojalla. Potilasvakuutuksesta ei kuitenkaan korvata esine- tai varallisuusvahinkoja ja vahingonkorvauslain perusteella varallisuusvahinkoja korvataan vain, jos vahinko on aiheutettu rikoksella tai korvauksen määräämiselle on erittäin painavia syitä. Kummankaan lain perusteella kuluttajalla ei ole oikeutta saada hinnanalennusta siitä palvelusta, jossa virhe on tapahtunut. Esityksen myötä kuluttajien oikeus saada hinnanalennusta viivästyneen tai virheellisen palvelun osalta sekä oikeus saada korvausta myös esine- ja varallisuusvahingoista paranisi. Myös

muut ehdotetut kuluttajansuojaoikeudelliset säännökset esimerkiksi palvelun hinnan määräytymisestä, hinta-arvion merkityksestä sekä peruutusmaksusta kuluttajan peruuttaessa varaamansa palvelun parantaisivat kuluttajan asemaa.

Oikeusministeriö kiinnittää huomiota myös siihen, että sosiaali- ja terveyspalvelut kuuluvat jo nykyisin kuluttajansuojalain soveltamisalaan. Kuluttajat voivat jo nykyisin saattaa sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä kuluttajaneuvojien, kuluttajariitalautakunnan tai kuluttaja-asiamiehen käsiteltäviksi. Lakiin otettavat nimenomaiset säännökset asiakkaan (kuluttaja) ja palvelun tarjoajan (elinkeinonharjoittaja) oikeuksista ja velvollisuuksista näiden palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa parantaisivat oikeusvarmuutta ja olisivat omiaan myös helpottamaan asioiden ratkaisemista kuluttajaviranomaisissa (HE s. 16). Jos sosiaali- ja terveyspalvelut jätettäisiin uuden luvun soveltamisalan ulkopuolelle, myös niiden osalta tilanne olisi jatkossa nykyistä epäselvempi vastaavalla tavalla kuin edellä on todettu juhla-, ravintola- ja elämyspalvelujen osalta.

2 Ehdotettujen säännösten suhde erityislainsäädäntöön

Sosiaali- ja terveysvaliokunta toteaa lausunnossaan, että ehdotetun 9 a luvun 1 §:n soveltamisalasäännös jättää epäselvyyttä sen suhteen, mihin sosiaali- ja terveyspalveluihin lakia sovellettaisiin. Valiokunta esittää selvitettäväksi, onko kuluttajansuojalain suhde sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöön mahdollista tässä yhteydessä nimenomaisin säännöksin selkeyttää.

Oikeusministeriö: Ehdotetussa luvussa ei ole pidetty tarkoituksenmukaisena luetella niitä sosiaali- ja terveyspalveluja, joihin sitä sovelletaan. Lähtökohtaisesti soveltamisalaan kuuluvat palvelut ovat samoja, joita julkinen puoli tarjoaa sillä rajoituksella, että esineisiin tai muuhun omaisuuteen kohdistuvat palvelut, kuten siivouspalvelut, eivät kuulu henkilöön kohdistuvia palveluja koskevan luvun soveltamisalaan (ks. HE s.35). Yksityiskohtainen luettelo luvun soveltamisalaan kuuluvista sosiaali- ja terveyspalveluista olisi ongelmallinen, koska elinkeinonharjoittajat tuovat markkinoille uusia palveluja, joita vastaavia julkinen puoli ei tarjoa, mutta joita voidaan pitää sosiaali- tai terveyspalveluihin rinnastettavina henkilöön kohdistuvina palveluina.

Oikeusministeriö ei pidä tarpeellisena lisätä ehdotettuun lukuun erillistä säännöstä kuluttajansuojalain suhteesta sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöön. Kuluttajansuojalaki on yleislaki ja jos ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvasta palvelusta

säädetään erityislaissa, sen säännökset syrjäyttävät ehdotetun luvun säännökset. Ehdotetut säännökset voivat täydentää erityislain säännöksiä siinä tapauksessa, että erityislaki ei sisällä säännöksiä palvelun virheestä tai viivästyksestä (ks. HE ss. 34 ja 35).

3 Hinnanalennus palvelun viivästyessä olennaisesti (lakiehdotuksen 9 a luvun 9 §)

Suomen Yrittäjät, MaRa ry ja **Suomen Kunto- ja terveysliikuntakeskusten yhdistys SKY** esittävät harkittavaksi, että lakiehdotuksen hinnanalennusta viivästystilanteissa koskeva 9 a luvun 9 § poistettaisiin laista. Myös **HALI ry** pitää säännöstä ongelmallisena, koska erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa viivästystilanteita ei palvelujen luonteen vuoksi voida kokonaan poistaa. MaRa ja Suomen Yrittäjät pitävät viivästyksen olennaisuuden ja hinnanalennuksen suuruuden määrittelyä vaikeana. MaRa ja Suomen Yrittäjät perustelevat säännöksen poistamista myös kuluttajansuojasääntelyn yhdenmukaisuudella. **Suomen Hiusyrittäjät ry** esittää lausunnossaan, että laissa tulisi olla tarkemmat määritelmät siitä, milloin viivästyminen on olennainen.

Sivistysvaliokunta esittää lausunnossaan, että viivästyksen määrittelyä ja arviointia selvennetään kasvatus-, koulutus- ja tapahtuma-alan palveluissa.

Oikeusministeriö: Luvun soveltamisalaan kuuluvien palvelujen suorittaminen edellyttää yleensä palvelua saavan henkilön läsnäoloa palvelua annettaessa. Tältä osin ne eroavat merkittävästi KSL 8 luvun mukaisista esineisiin kohdistuvista palveluista. Kun palvelun suoritusajankohdasta on sovittu, palvelun saaja varaa sille aikataulustaan tietyn ajan. Palvelun viivästyessä palvelun saaja joutuu muuttamaan aikataulujaan, mistä yleensä aiheutuu palvelun saajalle haittaa, mutta ei välttämättä konkreettista vahinkoa. Kun tiettynä ajankohtana annettavaksi sovittua palvelua ei anneta nimenomaan sovittuna ajankohtana, on kiistatonta, ettei palvelu ole tältä osin vastannut sovittua. Oikeusministeriö katsoo kuluttajansuojan korkean tason edellyttävän, että kuluttajilla olisi viivästyksen ollessa olennainen oikeus saada hyvitystä heille aiheutuneesta haitasta.

Osa lausunnonantajista on pitänyt viivästyksen olennaisuuden määritelmää ja hinnanalennuksen suuruuden määrittelemistä ongelmallisena. Kuluttajansuojalaissa on jo nykyisin säädetty kuluttajan oikeudesta purkaa sopimus, jos palvelu viivästyy olennaisesti (8 luku 9 §). Viivästyksen olennaisuuden arvioinnista sopimuksen purkutilanteissa löytyy näin ollen myös aiempaa ratkaisukäytäntöä. Ehdotetun 9 a luvun 9 §:n osalta säännöskohtaisissa perusteluissa todetaan, että kynnys hinnanalennuksen saamiseen olisi vas-

taava kuin ehdotetun 10 §:n mukainen kynnys purkaa sopimus. Ehdotetun 10 §:n säännöskohtaisissa perusteluissa on tarkennettu niitä seikkoja, jotka tulisi ottaa huomioon arvioitaessa, onko viivästys olennainen. Koska luvun soveltamisalaan kuuluu hyvin erilaisia palveluja, ei hinnanalennuksen saamisen edellytyksistä tai hinnanalennuksen määrästä voida yksityiskohtaisesti säätää. Säännös jättää tilaa oikeuskäytännölle. Kuten ehdotetun 9 a luvun 10 §:n mukaisen purkuoikeuden, hinnanalennusoikeudenkaan kannalta merkitystä ei olisi viivästyksen syyllä. Sen sijaan arvioitaessa sitä, onko viivästys kuluttajan kannalta olennainen, merkitystä olisi palvelun luonteella ja muilla olosuhteilla. Arvioinnissa otettaisiin huomioon myös viivästyksen merkitys palvelun saajalle. Tiettyjen palvelujen, kuten terveyspalvelujen, osalta palvelun luonteeseen kuuluu se, ettei palvelua aina saada nimenomaan sovittuna ajankohtana esimerkiksi toisen potilaan vaatiman kiireellisen tai arvioitua pitempään kestäneen hoitotoimenpiteen vuoksi. Arvioitaessa palvelun saajan oikeutta hinnanalennukseen tämä otetaan säännöksen perusteella huomioon. (Ks. hinnanalennuksesta palvelun viivästyessä HE ss. 44 ja 45)

4 Palvelun tilaaminen toiselle henkilölle, toimeksisaajan neuvontavelvollisuus ja lisätoimenpiteet (lakiehdotuksen 9 a luvun 1, 5 ja 6 §)

Sivistysvaliokunta kiinnittää lausunnossaan huomiota siihen, että lakiehdotuksen 1 §:n 3 momentin sanamuodosta ei riittävän selkeästi käy ilmi esityksen perusteluissa todettu tarkoitus, että jos palvelun kohteella on ikänsä tai terveydentilansa vuoksi laillinen edustaja, kuten alaikäisellä lapsella huoltaja, huoltaja on lapsen sijasta esimerkiksi 4-6 §:ssä tarkoitetuissa tilanteissa ilmoituksen saaja ja luvan antaja.

Myös **sosiaali- ja terveysvaliokunta** kiinnittää lausunnossaan huomiota ehdotetun 9 a luvun 5 ja 6 §:iin. Valiokunta esittää, että säännöksiä olisi tarpeen selkiyttää ottaen huomioon se, etteivät ne ole kaikilta osin yhdenmukaisia voimassa olevien potilaan ja asiakkaan asemaa koskevan erityislainsäädännön tai sosiaali- ja terveysoikeudellisten periaatteiden kanssa.

Oikeusministeriö: Palvelun tilaaja voi tehdä elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen myös toiselle henkilölle annettavasta palvelusta. Tilaaja voi hankkia palvelun omissa nimissään antaakseen sen esimerkiksi lahjaksi toiselle henkilölle. Tilaaja voi myös toimia toisen henkilön edustajana palvelua hankittaessa. Oikeus edustaa toista henkilöä voi perustua lakiin tai toisen henkilön antamaan tahdonilmaisuun. Ellei sopimuksen tekijällä tällaista oikeutta ole, sopimus sitoo vain elinkeinonharjoittajaa ja sopimuksen tekijää. KSL on yleislaki myös siltä osin kuin siinä säädetään palvelun hankkimisesta ja antamisesta

muulle kuin tilaajalle. Ehdotetulla sääntelyllä ei vaikuteta henkilön päätöksentekoa koskevaan sääntelyyn. Jos henkilöä koskevien sosiaali- ja terveydenhuollon toimenpiteistä päättämisestä säädetään ehdotetuista säännöksistä poiketen muussa laissa, kuten laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) tai lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (361/1983), sovelletaan erityislainsäädäntöä. Ehdotetun 9 a luvun 5 §:n 2 momentti tai 6 §:n 2 momentti eivät tarkoita sitä, että epätarkoituksenmukaisen toimenpiteen tai lisätoimenpiteen tekeminen olisi mahdollista vastoin esimerkiksi potilaslain säännöksiä. Mainitut säännökset ovat kuitenkin tarpeen, koska luku koskee muitakin palveluja kuin sosiaali- ja terveyspalveluja eikä kaikkien soveltamisalaan kuuluvien palvelujen osalta ole vastaavaa sääntelyä kuin sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta. (ks. palvelun suorittamisesta toiselle henkilölle HE s. 19 ja s. 37)

5 Palvelun virheen määritelmä (lakiehdotuksen 9 a luvun 4 ja 15 §)

EK viittaa 9 a luvun 4 §:n perusteluihin, joiden mukaan pelkästään mahdollisia toimitiloja koskevista säännöksistä tai henkilöstön mitoitus- tai koulutusvaatimuksista poikkeaminen ei sellaisenaan tarkoittaisi sitä, että palvelussa on virhe, jos palvelu olisi kuitenkin suoritettu sitä koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia noudattaen ammattitaitoisesti ja huolellisesti. EK esittää, että esityksen säännöskohtaisissa perusteluissa selvennettäisiin, ettei erityislainsäädännön näkökulmasta oleva puute automaattisesti johda muidenkaan kuin perusteluissa mainittujen puutteiden osalta siihen, että palvelussa katsottaisiin olevan virhe, vaan näissäkin tilanteissa palvelun laatua arvioitaisiin kokonaisuutena.

Myös **sivistysvaliokunta** pitää tarpeellisena, että virheen määrittelyä ja arviointia selvennetään kasvatus-, koulutus- ja tapahtuma-alan palveluissa. Sivistysvaliokunta pitää tärkeänä, että palveluissa erityislainsäädännön näkökulmasta oleva puute ei automaattisesti johda virheen toteamiseen, vaan näissä tilanteissa palvelun laatua arvioidaan kokonaisuutena.

Oikeusministeriö: Ehdotettujen säännösten perusteella kuluttajalla on oikeus saada korvausta virheestä aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta (ehdotetun 9 a luvun 21 §) sekä hinnanalennusta, jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen (ehdotetun 9 a luvun 20 §). Palvelussa on ehdotetun 9 a luvun 15 §:n mukaan virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan ehdotetun 9 a luvun 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Viimeksi mainitun pykälän mukaan palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Pykälän mukaan palvelun tulee lisäksi vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Ehdotetun 9 a luvun 15 §:n perustelujen mukaan (ks. HE s. 53)

se, että palvelua annettaessa on poikettu mahdollisista erityislain toimitiloja taikka henkilöstön mitoitusta tai koulutusta koskevista vaatimuksista ei sellaisenaan tarkoittaisi sitä, että palvelussa olisi korvaukseen tai hinnanalennukseen oikeuttava virhe, jos palvelu on kuitenkin suoritettu sitä koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia noudattaen ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Kuluttajan KSL:n mukainen oikeus vahingonkorvaukseen ja hinnanalennukseen arvioidaan tapauskohtaisesti ja ottaen huomioon se, onko nimenomaan kyseiselle kuluttajalle annettu palvelu suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Siitä, että palveluntarjoaja on laiminlyönyt noudattaa erityislain vaatimuksia esimerkiksi henkilöstömitoituksen osalta ei synny kaikille kyseisen palvelun saajille automaattisesti oikeutta korvauksiin tai hinnanalennuksiin, jos heidän osaltaan palvelu on kuitenkin ollut asianmukaista ja vastannut suoritustavaltaan ja laadultaan sitä, mitä kyseiseltä palvelulta voidaan odottaa. Selvyyden vuoksi voidaan kuitenkin todeta, että lakiehdotuksella ei vaikuteta siihen, että palvelun tarjoajaan voidaan kohdistaa kyseistä palvelua koskevan erityislain mukaisia seuraamuksia, jos se on laiminlyönyt noudattaa kyseisen lain vaatimuksia.

Edellä todetun vuoksi oikeusministeriö ei pidä tarpeellisena tarkentaa virheen määritelmää.

Kaupan liitto ry toteaa, että 9 a luvun 4 §:n 1 momenttia vastaavaa säännöstä ei sisälly KSL:n tavaran kauppaa koskevaan 5 lukuun. Myyjän ammattitaidon, huolellisuuden ja lojaalisuuden voidaan kuitenkin katsoa vaikuttavan siihen, onko tavara sopimuksenmukainen lain 5 luvun 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla. Tässä suhteessa eron tekemistä tavaran myynnin ja palvelun toimittamisen välillä on vaikeaa pitää perusteltuna, varsinkin kun palvelun sisällölle asetettavia vaatimuksia koskeva 2 momentti vastaa asiallisesti 5 luvun 12 §:n vaatimuksia tavaran ominaisuuksista. Tämän vuoksi Kaupan liitto esittää, että ehdotetusta 9 a luvun 4 §:stä jätettäisiin sen ensimmäinen momentti pois, koska palvelun toimittaminen lain tai viranomaisen päätöksen mukaisena ja sopimusta vastaavana joka tapauksessa edellyttää palveluntarjoajalta riittävää ammattitaitoa ja huolellisuutta, ja että vastaavasti luvun 15 §:stä poistettaisiin viittaus palvelun ammattitaitoiseen ja huolelliseen suorittamiseen.

Oikeusministeriö: Lakiehdotuksen 9 a luvun 4 § vastaa muotoilultaan pääosin eräitä kuluttajapalvelusopimuksia koskevaa KSL 8 lukua. Koska tavaran kauppa poikkeaa luonteeltaan palvelujen suorittamisesta, oikeusministeriö pitää perusteltuna säätää henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta palvelun suoritustavasta ja virheestä vastaavasti kuin 8 luvussa sen sijaan, että noudatettaisiin tavaran kauppaa koskevan KSL 5 luvun systematiikkaa.

Tapahtumateollisuus ry esittää, että urheilu- ja taidetapahtumien sisällön arviointi tulisi rajata virhesäännöksen soveltamisalan ulkopuolelle, koska tapahtumatuotteen onnistumisen tai epäonnistumisen arviointi kokonaisuutena on aina vahvasti kokemusperäistä ja subjektiivista.

> **Oikeusministeriö:** Ehdotetun 9 a luvun 4 §:n 1 momentin mukaan palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Pykälän 2 momentin mukaan palvelun on vastattava sitä, mitä tilaajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa. Jos palvelu ei vastaa sovittua tai jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia, palvelussa on virhe. Pykälän säännöskohtaisissa perusteluissa (ks. HE s. 40) todetaan, että yksittäisen tilaajan henkilökohtaisilla odotuksilla ei ole säännöksen kannalta ratkaisevaa merkitystä, vaan arvioinnin tulisi perustua yleiseen käsitykseen kyseisen palvelun sisällöstä. Urheilu- ja taidetapahtuman osalta palvelun suorittamisen asianmukaisuutta arvioidaan näin ollen objektiivisesti, eikä tilaajan subjektiivisella näkemyksellä tapahtuman onnistumisesta tai epäonnistumisesta ole ratkaisevaa merkitystä arvioitaessa sitä, onko palvelussa ollut virhe.

Sosiaali- ja terveysvaliokunta toteaa lausunnossaan, että sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta palvelun virhettä koskeva säännös on ehdotetussa muodossa tulkinnanvarainen. Valiokunnan näkemyksen mukaan tämän tyyppinen sääntely ja siihen liittyvä ohjeistaminen soveltuisivat paremmin sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön. Valiokunta esittää, että sääntelyä myös tältä osin selkeytetään suhteessa erityissääntelyyn viimeistään valiokunnan ehdottaman laajemman sosiaali- ja terveydenhuollon kuluttajansuojaa koskevan jatkovalmistelun yhteydessä.

> **Oikeusministeriö:** Siltä osin kuin sosiaali- ja terveyspalveluja koskevassa erityislainsäädännössä on säännöksiä kyseisen palvelun suoritustavasta tai laadusta, näistä säännöksistä poikkeamista pidetään lähtökohtaisesti virheenä ehdotetun 9 a luvun nojalla. Jos tällaista erityislainsäädäntöä ei ole, arvioidaan, onko suoritettua palvelua pidettävä kyseisen alan elinkeinonharjoittajille yleensä asetettavien tieto- ja taitovaatimusten kannalta asianmukaisena suorituksena (ammattitaito- ja huolellisuusvaatimuksen osalta ks. HE ss. 38-40). Arviointi tehdään tapauskohtaisesti kyseinen ala ja sen harjoittajalta edellytettävä ammattitaito huomioon ottaen. Koska ehdotettuun soveltamisalaan kuuluu monenlaisia palveluja ja kukin palvelu voidaan suorittaa monella eri tavalla, nyt ehdotettua yksityiskohtaisempi virheen määrittely ei ole mahdollista.

Oikeusministeriö ei pidä tarkoituksenmukaisena sitä, että lakiehdotukseen sisältyvät sopimusoikeudelliset säännökset virheestä ja viivästyksestä sijoitettaisiin sektorikohtaisiin säädöksiin, sillä tämä voisi johtaa aukkoihin kuluttajansuojasääntelyssä.

6 Kuluttajan oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta (lakiehdotuksen 9 a luvun 19 §:n 2 momentti)

EK esittää lausunnossaan, että virheen oikaisu olisi aina ensisijainen seuraamus ja oikaisusta kieltäytyminen olisi mahdollista vain poikkeuksellisesti ja perustellusta syystä. Myös **HALI ry** katsoo, että toimeksisaajan oikeus oikaista virhe tulisi olla ensisijainen ja oikaisusta kieltäytymiselle tulisi olla perusteltu syy. **Kaupan liitto** esittää, että pykälän 2 momentti muotoiltaisiin joko kuluttajansuojalain esineisiin kohdistuvia palveluja koskevan 8 luvun 18 §:n 2 momenttia vastaavaksi tai 5 luvun 19 §:n 2 momenttia mukaillen seuraavasti: ”Tilaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos virhe on luonteeltaan niin vakava, ettei sen oikaiseminen tule kyseeseen.” **Suomen Hiusyrittäjät ry** katsoo, että tulisi aina olla oikeus korjata lopputulos, jos se on virheellinen ja korjattavissa oleva. Myös **Suomen Yrittäjät** esittää, että ehdotettu laajempi kieltäytymisoikeus tulisi supistaa vain välttämättömään.

Oikeusministeriö: Ehdotetun säännöksen lähtökohtana on, vastaavasti kuin KSL 8 luvussa, toimeksisaajan oikeus oikaista palvelussa ollut virhe. Ottaen huomioon eräiden henkilöön kohdistuvien palvelujen hyvin henkilökohtainen luonne on pidetty tarpeellisena antaa tilaajalle eräissä tilanteissa hieman laajempi oikeus kieltäytyä virheen oikaisemisesta kuin esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvien palvelujen osalta. Esityksen mukaan kuluttajalla olisi perustellusta syystä oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta. Säännöskohtaisissa perusteluissa (ks. HE ss. 59-60) on esimerkkien avulla selvennetty, mitä perustellulla syyllä tarkoitetaan. Oikeusministeriö ei pidä perusteltuna, että kuluttajan oikeutta kieltäytyä virheen oikaisusta heikennettäisiin esitetystä.

7 Hinta-arvio (lakiehdotuksen 9 a luvun 25 § 2 momentti)

Suomen Yrittäjät esittää, että hinta-arviota koskevassa säännöksessä tulisi sallia KSL 8 luvun mukaisesti se, että lähtökohtaisesta 15 %:n ylityskatosta huolimatta tilaaja ja toimeksisaaja voivat erikseen sopia siitä, kuinka paljon annettu hinta-arvio saadaan ylittää. Ehdoton hintakatto voi johtaa huomattavan yläkanttiin annettuihin hinta-arvioihin. Myös **HALI ry** katsoo, että 15 %:n ehdoton raja hinta-arvion ylitykselle voi joissakin tilanteissa liian matala ja saattaa johtaa hintojen nousuun, koska mahdolliset riskit joudutaan hinnoittelemaan jo etukäteen.

Oikeusministeriö: Esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvia palveluja koskevan 8 luvun hinta-arviota koskevassa säännöksessä annetaan osapuolille mahdollisuus sopia myös 15 % suuremmasta hinta-arvion ylityksestä. Oikeusministeriön näkemyksen mukaan tämä ei kuluttajansuojan kannalta olisi asianmukaista henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Kuluttajan kannalta on tärkeää saada hankintapäätöstä tehdessään palvelun lopullisista kustannuksista riittävän tarkka tieto. Käytännössä kuluttaja tekee hankintapäätöksensä annetun hinta-arvion perusteella eikä mahdollisuudella joutua maksamaan palvelusta ehkä huomattavastikin enemmän ole kuluttajan arvioinnissa vastaavaa painoarvoa. Toimeksisaajalla ei ole velvollisuutta antaa tilaajalle hinta-arviota. Jos tarkan hinta-arvion antaminen ei ole mahdollista, tilaajalle voidaan antaa hinnan määräytymisperusteet sekä arvio siitä, mitä ja kuinka pitkään kestäviä toimenpiteitä palvelun suorittaminen edellyttää. (Ks. HE s. 32 ja 65)

8 Toimeksisaajan oikeus korvaukseen ja vakiokorvaus (lakiehdotuksen 9 a luvun 27, 30, 31 ja 32 §)

Elinkeinoelämän keskusliitto EK esittää lausunnossaan, että 9 a luvun 32 §:n 1 momentin jälkimmäiseen lauseeseen lisättäisiin viittaus, jonka mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus 30 §:n 1 momentin lisäksi myös 2 momentin mukaiseen korvaukseen silloin, kun tilaaja peruuttaa palvelun ylivoimaisen esteen vuoksi. **Kaupan liitto** esittää, että säännöstä voisi muuttaa niin, että toimeksisaajalla olisi näissä tilanteissa oikeus sekä vastikkeeseen että 30 §:n 2 momentin mukaiseen korvaukseen siltä osin, kuin vastikkeen ja korvauksen yhteismäärä ei ylitä osapuolten sopimaa vakiokorvauksen määrää. Samansuuntaisia huomioita esittävät myös **HALI ry**, **MaRa** ja **Suomen Yrittäjät**.
Suomen Hiusyrittäjät ry esittää, että tilaajan oikeus peruuttaa palvelu peruutusmaksua maksamatta tulisi sitoa tilaajan velvollisuuteen näyttää toteen, että peruuttaminen on johtunut ylivoimaisesta esteestä.

Oikeusministeriö: Ehdotetun 9 a luvun 30 §:n 1 momentin mukaan toimeksisaajalla (elinkeinonharjoittaja) on oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta, jos tilaaja (kuluttaja) peruuttaa palvelun. Toimeksisaajalla on 2 momentin mukaan lisäksi oikeus korvaukseen muista kuluista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi sekä oikeus korvaukseen peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Pykälän 3 momentin mukaan muusta kuin 2 mo-

mentissa tarkoitetusta vahingosta toimeksisaajalla on oikeus saada korvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon momentissa mainitut seikat. Osapuolet voivat ehdotetun 9 a luvun 31 §:n mukaan sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla on oikeus saada tilaajan peruuttaessa palvelun ennalta sovittu kohtuullinen vakiokorvaus. Jos tilaaja peruuttaa palvelun ylivoimaisen esteen, kuten sairastumisen vuoksi, toimeksisaajalla ei ehdotetun 9 a luvun 32 §:n 1 momentin mukaan olisi oikeutta vakiokorvaukseen, mutta hänellä olisi oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta. Jos osapuolet eivät olisi sopineet vakiokorvauksesta, toimeksisaajalla olisi oikeus näissä tilanteissa myös 9 a luvun 30 §:n 2 momentissa tarkoitetuista hyödyttömäksi jäävistä kustannuksista.

Toimeksisaajan kannalta vakiokorvaus on helppo ja käyttökelpoinen vaihtoehto ehdotetun 9 a luvun 30 §:n mukaisille korvauksille, koska sen saaminen ei edellytä näyttöä toimeksisaajalle aiheutuneesta vahingosta. Tilaajalle puolestaan vakiokorvaus voi olla ehdotetun 30 §:n perusteella määräytyvää peruutusmaksua epäedullisempi vaihtoehto, sillä vakiokorvaus voi olla suurempi kuin toimeksisaajalle tosiasiassa aiheutunut vahinko. Toimeksisaaja päättää, käyttääkö se sopimuksissa vakiokorvausehtoa vai vaatiiko peruutustilanteissa korvausta osoittamiensa todellisten vahinkojen perusteella. Oikeusministeriö toteaa, että ehdotetun 9 a luvun 31 §:n mukainen vakiokorvaus on luonteeltaan sopimussakko ja sopimusoikeudellisessa käytännössä yleisesti katsotaan ylivoimaisen esteen voivan vapauttaa siihen vetoavan osapuolen myös velvollisuudesta maksaa sopimussakkoa (ks. HE s. 32 ja 70). Edellä todetun perusteella oikeusministeriö ei kannata EK:n esitystä siitä, että myös silloin, kun toimeksisaaja käyttää vakiokorvausehtoa, sillä olisi oikeus korvaukseen ehdotetun 9 a luvun 30 §:n 2 momentissa tarkoiteuista kustannuksista tilaajan peruuttaessa palvelun ylivoimaisen esteen vuoksi.

Suomen Hiusyrittäjät ry:n esittämän näyttötaakkakysymyksen osalta oikeusministeriö toteaa, että vakiintuneen käytännön mukaan vastuuvapaussäännökseen vetoavalla on näyttötaakka siitä, että vastuusta vapautumisen edellytykset täyttyvät. Tämä todetaan myös säännöskohtaisissa perusteluissa (ks. HE s.70).

9 Asiakkaansuoja julkisyhteisön järjestämässä palvelussa

EK, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Kuluttajaliitto, Suomen Yrittäjät ja **HALI ry, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus sekä Suomen kunto- ja terveysliikuntakeskusten yhdistys SKY ry** pitävät lausunnoissaan ongelmallisena sitä, että erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa palvelun

saajien oikeusturva riippuu siitä, onko kyse yksityisesti vai julkisesti tuotetusta palvelusta. Saman palveluntuottajan asiakkaina saattaa olla sekä palvelun itse tai palvelusetelillä maksavia kuluttaja-asemassa olevia että julkisyhteisön ostopalvelusopimuksen perusteella palvelua saavia henkilöitä. Lausunnonantajien näkemyksen mukaan palveluun kohdistuvien laatuvaatimusten ja pelisääntöjen tulisi olla yhdenmukaiset tuottajatahosta riippumatta. HALI ry painottaa myös sitä, että kunnan antamalla palvelusetelillä annettuja palveluja koskee palvelusetelilain nojalla kuluttajansuojalain säännökset eli jatkossa myös nyt ehdotetun 9 a luvun säännökset.

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan lausunnon mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon korvauksiin liittyvästä oikeusturvasta on lähtökohtaisesti perusteltua säätää yhdenmukaisesti kaikille niille, jotka ovat lain mukaan oikeutettuja saamaan julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja. Pelkästään se, että julkinen palvelu annetaan tietyllä tuotantotavalla (palveluseteli), ei sellaisenaan selitä erityistä lisäsuojan tarvetta verrattuna muihin palvelutuotantotapoihin, joissa asiakas esimerkiksi asiakasmaksujen myötä maksaa palvelusta omalla kustannuksellaan. Asiakkaan oikeussuojakeinojen tulee lähtökohtaisesti olla julkisissa palveluissa yhdenvertaisia. Valiokunta toteaa, että ero palvelusetelillä tuotetun ja muun julkisen palvelun välillä sisältyy jo voimassa olevaan lainsäädäntöön. Ehdotuksella kuitenkin edelleen laajennetaan tätä eroa. Valiokunta pitää valitettavana, ettei esityksessä ole arvioitu eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen osalta sitä, onko tällainen laajentaminen perusteltua vai tulisiko oikeusturvakeinot pikemminkin yhtenäistää kaikkiin julkisen palvelutuotannon tapoihin. Esityksessä ei ole myöskään arvioitu yleisemmin julkisen ja yksityisen palvelutuotannon eroja oikeusturvan tarpeen näkökulmasta. Valiokunta katsoo, että asiakkaan ja potilaan erityislainsäädännössä säädettyä oikeusturvaa suhteessa kuluttajansuojasääntelyyn on välttämätöntä arvioida ja uudistaa erikseen osana laajempaa sosiaali- ja terveydenhuollon oikeusturvakeinoja koskevaa kokonaisuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden yhdenvertaisuuden vuoksi korvausvelvollisuudesta tulisi säätää lähtökohtaisesti yhdenmukaisesti ja selkeästi kaikille, jotka ovat lain mukaan oikeutettuja saamaan julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja. Myös yksityisten palveluntuottajien yhdenvertainen asema suhteessa eri palvelutuotannon tapoihin on tarpeen tässä yhteydessä arvioida.

HALI ry katsoo, lakiehdotuksen perustuslainmukaisuus tulisi varmistaa perustuslakivaliokunnan käsittelyssä asiakkaiden yhdenvertaisuuden osalta. **SKY** painottaa sitä, että yksityisten palveluntarjoajien lisäksi myös yleishyödylliset toimijat ja julkinen sektori tuottavat kaupallisia kuluttajapalveluja, jolloin uuden sääntelyn tulisi kohdella toimijoita tasa-arvoisesti ja kilpailuneutraliteetti huomioiden.

Oikeusministeriö: Lakiehdotusta valmistellut työryhmä ehdotti keväällä 2020 antamassaan mietinnössä myös erillistä lakia asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa

(ks. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-922-3). Lisäksi mietinnössä ehdotettiin asiakasmaksulakeihin eräitä muutoksia. Asiakkaansuojasäännösten tarkoituksena oli poistaa perusteettomat erot julkisyhteisön asiakkaan asemassa verrattuna kuluttajan asemaan vastaavissa palveluissa ja vahvistaa näin asiakkaan asemaa. Asiakkaansuojasäännöksiä koskevat ehdotukset eivät saaneet lausuntovaiheessa riittävää kannatusta (ks. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-933-9), minkä vuoksi asiakkaansuojasäännösten valmistelusta luovuttiin ja jatkettiin vain KSL:n muutosten valmistelua.

HALI ry: ehdotuksen osalta oikeusministeriö kiinnittää huomiota siihen, että jo nykyisellään asiakkaan asema vaihtelee riippuen siitä, saako tämä lakisääteistä julkisyhteisön tarjoamaa palvelua vai ei-lakisääteistä, kaupallisten periaatteiden pohjalta tarjottavaa vastaavaa palvelua. KSL:n soveltamisalaan kuuluvat, elinkeinonharjoittajien tarjoamat sosiaali- ja terveyspalvelut eroavat monessa suhteessa julkisyhteisön tarjoamista lakisääteisistä vastaavista palveluista. Ne perustuvat kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen yksityisoikeudelliseen sopimukseen ja kuluttaja maksaa palvelun itse, kun taas lakisääteiset palvelut perustuvat julkisyhteisöjen velvollisuuteen järjestää näitä palveluja ja palvelut tuotetaan pääasiassa verovaroin ja niissä asiakas on hallinto-oikeussuhteessa julkisyhteisöön, ei sopimussuhteessa. Se, että yksityisoikeudellisen sopimussuhteen osapuolen oikeudellinen asema poikkeaa julkisyhteisön lakisääteisiä palveluja saavan asiakkaan asemasta, ei ole perustuslain 6 §:n yhdenvertaisuussäännöksen vastaista.

Palveluseteleistä ja KSL:n säännösten soveltumisesta niillä annettuun palveluun säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), joka kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalaan. KSL:ssa ei ole erikseen säännöksiä palvelusetelien osalta eikä myöskään lakiehdotuksen valmistelun aikana ole tuotu esiin tarvetta lisätä KSL:ään tällaisia säännöksiä.

10 Voimaantuloaika

Esityksen valiokuntakäsittelyn aikana useat lausunnonantajat esittivät, että lain ehdotettua voimaantuloa (1.1.2023) lykättäisiin, jotta elinkeinonharjoittajilla olisi riittävästi aikaa varautua muutoksiin.

Oikeusministeriö: Ehdotetut muutokset edellyttäisivät elinkeinonharjoittajien henkilöstön kouluttamista ja sen varmistamista, että palvelun toteuttamisessa täytettäisiin elinkeinonharjoittajalle kuuluvat velvollisuudet ja että

yrityksillä olisi käytössään kuluttajien vaatimusten käsittelyyn liittyvät valmiudet ja osaaminen. Myös mahdollisten vakiosopimusehtojen uudistaminen voi olla tarpeen. Tämän vuoksi oikeusministeriö pitää perusteltuna, että elinkeinonharjoittajille jätetään aikaa valmistautua muutoksiin. Kohtuullinen aika lain hyväksymisestä ja vahvistamisesta sen voimaan tuloon voisi olla noin kuusi kuukautta.