

# Ajankohtaista KULUTTAJAOIKEUDESTA

16.12.2009

7/09

## Pääkirjoitus

Toive uuden vuoden kynnyksellä: asiakaskeskeinen liiketoiminta valtavirraksi

## Artikkelit

Kuluttajaviraston oikeudellinen toiminta arvioitiin tehokkaaksi .....	3
Matkustajan asemaa parantava joukkoliikenteen lakiuudistus jäi puolitiehen .....	4
Lennon viivästymisestä mahdollisuus hakea vakiokorvausta .....	5
Ei perintää ilman laskua.....	6
Posti muutti toimituskäytäntöjään – asiakaspalvelun sujumista seurattava .....	7
Sähkön takuuhintajärjestelmän kustannukset jyvitettyä tasapuolisesti .....	8
Terveystuololakeja uudistetaan – huomio julkisen palvelun asiakkaaseen ja laatuun.....	9
Julkisia hyvinvointipalveluita käyttävän kuluttajan asemasta valmistunut uusi selvitys .....	10
Palveludirektiivi täsmentää elinkeinonharjoittajien tiedonantovelvollisuutta- Kuluttajavirastolle uusia tehtäviä vuoden alusta.....	11
Kulutusluottojen tarjoamista koskevat säännökset uudistetaan – kuluttajansuoja säilyy, osittain jopa paranee.....	13
Viestintämarkkinalain kuluttajansuojaa parannuksia – muuttuuko olennaisin? .....	14

### Toimitus

Vastaava päätoimittaja: Anja Peltonen Toimittajat: Marita Seitsalo, Laura Salmi, Maija Puomila  
Sähköposti: [uutiskirje@kuluttajavirasto.fi](mailto:uutiskirje@kuluttajavirasto.fi) Arkisto ja tilaus: <http://www.kuluttajaoikeus.fi> ISSN 1796-5497

**[Pääkirjoitus]****Toive uuden vuoden kynnyksellä: asiakaskeskeinen liiketoiminta valtavirraksi**

Järjestimme marraskuussa seminaarin, jossa pohdittiin asiakaspalvelun sisältöä ja sen merkitystä yritysten liiketoimintaan. Seminaarissa kuultiin puheenvuorot kahdesta yrityksestä, joissa asiakaspalvelun integrointi liiketoimintaan oli onnistuttu tekemään hyvin. Kummassakin esityksessä tuli selkeästi esille, että asiakaspalvelu kannattaa myös taloudellisesti.

Hiljattain pidetyssä OECD:n konferenssissa tarkasteltiin OECD:n nettikauppa-suositusten tilannetta ja mietittiin tulevaisuuden kehitystarpeita. Konferenssissa löydettiin hyviä esimerkkejä siitä, miten asiakkaisiin aidosti panostamalla pysytään tietoyhteiskunnan kehityksen kärjessä. Esimerkiksi Koreassa noin 60 prosenttia yrityksistä on toteuttanut nettikauppassaan ratkaisuja, joissa tilaajan ikä varmennetaan ostoksenteon yhteydessä. OECD:n konferenssissa maksamisen turvallisuus oli muutenkin keskeisesti esillä yhtenä kuluttajien luottamusta lisäävänä tärkeänä tekijänä.

Toivon näin vuoden päätteeksi, että aidosti asiakkaasta lähtevä toimintatapa yleistyy Suomessa. Rohkeat edelläkävijät ovat jo testanneet, että idea kantaa myös käytännössä. Uudenlaisen toimintakulttuurin käyttöönotto vaatii ennen kaikkea yritysjohton sitoutumista. On vanhanaikainen ajatus, että kannattavaa palveluliiketoimintaa voidaan luoda siten, että insinööri keksii, lakimies laatii sopimusehdot ja mainostoimisto loihtii markkinointikonseptin – kaikki toisistaan erillään ja kaukana asiakkaasta.

Kuluttajaoikeudellisen toiminnan evaluoinnissa – joka muuten osoitti, että toiminta on varsin hyvällä mallilla – kaivattiin lisää kuluttajatutkimusta. Esimerkiksi Englannissa on useammankin kerran selvitetty kuluttajien menetyksiä, kustannuksia ja ajanhukkaa, kun yritykset toimivat pelisäännöistä piittaamatta. Summat ovat valtavia. Yritys, joka ei kunnioita kuluttajaa rasittaa myös reilua kilpailua. Englannissa harkitaankin kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön kehittämistä siten, että se turvaisi kuluttajille hyvitykset ei ainoastaan silloin kun tuote on ollut virheellinen, vaan myös silloin kun esimerkiksi markkinointi on ollut aggressiivista. Kuluttajien luottamuksen korostaminen ei ole pelkkää juhlapuhetta. Sillä on mittava merkitys kaupankäynnin volyyymiin – myös yli rajojen.

Anja Peltonen  
Johtaja

**Lue lisää:**

[Markkinahäiriöillä ansaitut eurot jäävät yritysten taskuun](#),  
artikkeli Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 6/2009

[Consumer Focus](#), Pocket shopping -report 2009

[Kuluttajaviraston oikeudellisen toiminnan arviointi](#) , Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 64/2009  
(pdf-tiedosto, 640 KB, 111 sivua )

## Kuluttajaviraston oikeudellinen toiminta arvioitiin tehokkaaksi

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemän arvioinnin mukaan Kuluttajavirastossa valvotaan kuluttajansuojan toteutumista tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevat resurssit. Arvioinnin tekijä professori Jyrki Tala näkee kuitenkin myös kehittämiskohteita ja esittää useita toimenpiteitä, joiden avulla kuluttajaoikeudellisen toiminnan tuloksellisuutta, vaikuttavuutta ja tehokkuutta voisi parantaa.

Arvioinnissa on keskitytty kuuteen teema-alueeseen. Ne koskevat Kuluttajaviraston oikeudellisen toiminnan painopisteitä, ennalta vaikuttavan (proaktiivisen) ja jälkikäteisen (reaktiivisen) toiminnan osuutta, nykyisten toimintavälineiden riittävyttä ja toimivuutta, Kuluttajaviraston suhdetta osin samoja tehtäviä hoitaviin muihin viranomaisiin sekä viraston suhdetta keskeisimpiin sidosryhmiinsä; elinkeinoelämään ja kuluttajiin.

### Toimenpide-ehdotukset

- Kuluttajaviraston tieto- ja seurantajärjestelmää tulisi korjata tuntuvasti niin, että saataisiin käyttöön ajantasaista, järjestelmällistä tietoa siitä, mihin asioihin virasto on puuttunut, millaisilla instrumenteilla ja mitä tuloksia on saatu aikaan
- Tarvitaan kuluttajatutkimusta, joka tuottaisi pintainformaatiota syvempää tietoa kuluttajansuojan ongelmista ja kehityssuunnista
- Kuluttajaviraston käytössä olevaa instrumentti- ja seuraamusvalikoimaa olisi monipuolistettava vastaamaan muun yritystoimintaa koskevan ajanmukaisen sääntelyn vaatimuksia (esimerkiksi finanssi- ja kilpailuvalvonta), yhtenä konkreettisenä esimerkkinä seuraamusmaksun käyttöönotto.
- Selväpiirteisissä markkinointi- ja sopimusehtotapauksissa, joissa lain soveltamiskäytäntö on vakiintunut, olisi lisättävä aluehallintoviranomaisten toimintamahdollisuuksia Kuluttajaviraston ohjauksessa
- Kuluttajansuoja-asioiden käsittelyprosessi markkinaoikeudessa pitäisi arvioida uudelleen, samoin rikosoikeudellisen järjestelmän käyttömahdollisuudet kuluttajansuoja-asioissa sellaisissa tilanteissa, joissa on kyse säännöksistä ja kuluttajan oikeuksista ilmeisen piittaamattomasti toimivista elinkeinonharjoittajista.
- Työ- ja elinkeinoministeriön, oikeusministeriön ja Kuluttajaviraston tulisi strategioissaan ja lainsäädäntöä kehitettäessä hyödyntää nykyistä olennaisesti aktiivisemmin niin sanottuja uusia sääntelymuotoja (itse- ja yhteissääntely, eri alojen hyvät käytännöt) yhteistyössä elinkeinoelämän kanssa.
- Kuluttajaviraston tulisi edelleen vahvistaa yhteistoimintaa toimialajärjestöjen ja yritysten kanssa. Erityisesti ennen uusien ohjeiden antamista Kuluttajaviraston tulisi kuulla elinkeinoelämän näkemyksiä.
- Ministeriön ja Kuluttajaviraston välistä vuorovaikutusta olisi syytä tiivistää, mikä palvelisi kummankin etuja.

### Lue lisää:

[Kuluttajaviraston oikeudellisen toiminnan arviointi](#), Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 64/2009 (pdf-tiedosto, 111 sivua )

## **Matkustajan asemaa parantava joukkoliikenteen lakiuudistus jäi puolitiehen**

**Joukkoliikenteen käyttäjän asemaan tuli muutoksia joulukuussa. Kuluttajavirasto katsoo, että linja-auto- ja osaksi myös junaliikennettä koskeva joukkoliikennelaki ei kaikilta osin vastaa odotuksia hyvistä pyrkimyksistään huolimatta. Laista jäivät puuttumaan matkustajan suoja ja oikeudet.**

### **Liikennöitsijän annettava laatulupaus**

Joukkoliikennelakia valmisteltaessa Kuluttajavirasto piti tärkeänä, että lakiin sisällytetään matkustajan oikeuksia ja suojaa koskeva luku samaan tapaan kuin muissa välttämättömyyspalveluita koskevissa laeissa. Eduskuntaan tuodusta lakiehdotuksesta kuluttajasäännökset oli kuitenkin lähes kokonaan poistettu. Lakiehdotukseen kuitenkin jätettiin säännös liikennepalveluja koskevasta laatulupauksesta.

Liikennöitsijän on vastedes määriteltävä miten se tiedottaa palveluistaan, niiden muutoksista ja peruutuksista. Kuluttajalla on myös oltava käytössään tiedot lippujen hinnoista ja mahdollisuudesta ostaa erilaisia lippuja. Liikennöitsijän on myös määriteltävä miten se järjestää vammaisten ja liikuntarajoitteisten käytössä olevat palvelut. Laatulupauksessa kuuluu myös selvittää miten hinnan palautusta, sopimuksen purkua ja vahingonkorvauksia koskevat valitukset käsitellään, sekä miten asiakastytyvyyttä mitataan.

Laatulupauksen tarkoituksena on, että yritys määrittelee miten hyvään laatuun se sitoutuu ja millaista laatua matkustaja voi siten odottaa palvelulta. Säännös jää kuitenkin puolitiehen: laki ei edellytä palveluiden laadulle minimitasoa. Nähtäväksi jää auttaako säännös parantamaan palveluiden laatua ja lisäksi se matkustajien luottamusta siihen, että osapuolet kantavat vastuunsa silloin kun esimerkiksi vuoroja jää ajamatta, tiedottaminen kangertelee tai matkakortti ei toimi kortinlukijassa. Kun palveluista on kerrottava entistä avoimemmin, kuluttajalla on ainakin nykyistä paremmat mahdollisuudet arvioida miten palvelulupaus on pidetty.

### **VR:n korvattava kaukojunien myöhästelyt**

Junamatkustajille on myös luvassa jonkin verran helpotusta pitkien viivästysten aiheuttamiin harmeihin. VR on jatkossa velvollinen maksamaan kaukoliikenteen matkustajille vakiokorvauksen yli 60 minuutin myöhästymisistä. VR:n on järjestettävä ateria- ja virvoketarjoilu silloin kun viivästyksistä uhkaa tulla pitkä. Vakiokorvaus on aluksi 25 prosenttia lipun hinnasta ja nousee 50 prosenttiin, kun myöhästyminen kestää yli kaksi tuntia. Kun juna on myöhässä, matkustajille on kerrottava arvioidusta lähtö- ja saapumisajasta heti, kun tiedot viivästyksen pituudesta ovat saatavissa. VR:n on myös määriteltävä vähimmäiskriteerit vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien junapalveluille, vaatii uusi asetus ja siihen liittyvä lainmuutos.

### **Pääkaupunkiseudun lähiliikenteen matkustajan asema jää heikommaksi**

Pääkaupunkiseudun lähiliikenteen matkustajan asema jää edelleen heikommaksi, sillä vakiokorvaussäännöstä ei lähiliikenteessä sovelleta. Myöskään ateria- ja virvoketarjoilua ei ole lähijuniin tulossa. Vaikka laki ei hyvityksiin velvoitakaan, VR:n olisi mahdollista ottaa käyttöön vapaaehtoinen hyvitysjärjestelmä lisätäkseen matkustajien luottamusta aikataulujen pitävyyteen. Hyvänä esimerkkinä toimii Helsingin kaupungin liikennelaitos HKL, joka on luvannut antaa vuoden 2011 alusta hyvityksen kuluttajille, jos vuoro on ollut myöhässä yli 20 minuuttia. Enintään 50 euron korvauksen saisi, jos joutuu ottamaan taksikyydin sen vuoksi, että joukkoliikenneväline jää tulematta.

Uusi joukkoliikennelaki sekä EU:n rautatievastuuasetus ja siihen liittyvä rautatiekuljetuslain muutos tulivat voimaan 3.12.2009.

## **Lennon viivästymisestä mahdollisuus hakea vakiokorvausta**

**EY-tuomioistuimen ennakkoratkaisu rinnastaa korvauksenhakijat peruutuksissa ja vähintään kolmen tunnin viivästyksissä.**

Matkustajalla on oikeus hakea vakiokorvausta lentoyhtiöltä, jos kohteeseen saavutaan kolme tai useampi tunti myöhässä luvatusa aikataulusta.

Tuomioistuin katsoi, että matkustajia ei voi asettaa eriarvoiseen asemaan sen perusteella, onko lento peruutettu vai viivästynyt. Kun lento peruutetaan, matkustajilla on oikeus tietyin rajoituksin vakiokorvaukseen. Ennakkoratkaisu siis rinnastaa korvauksenhakijat peruutuksissa ja vähintään kolmen tunnin viivästyksissä.

Korvaus on 250 - 600 euroa ja se määräytyy lennon pituuden perusteella. Korvausta ei ole mahdollisuutta hakea silloin, kun viivästys tai peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista. Tällä tarkoitetaan syitä, joihin lentoyhtiö itse omilla toimillaan ei ole voinut vaikuttaa. Lentoyhtiön on myös kyettävä osoittamaan, että viivästys tai peruutus on johtunut poikkeuksellisista olosuhteista.

Euroopan yhteisöjen tuomioistuin antoi lentomatkustajan oikeuksia koskevaan EU-asetukseen perustuvan ennakkoratkaisunsa marraskuussa 2009.

### **Lue lisää:**

[Lentomatkustajien oikeudet toimivat toistaiseksi vain paperilla](#)

(Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 2/2009)

[Hovioikeus: lennolta jätetyllä asiakkaalla oikeus korvaukseen](#) (Kuluttajaviraston tiedote 2.9.2009)

Euroopan yhteisöjen tuomioistuimen ennakkoratkaisu

[suomeksi](#) ja

[englanniksi](#)

## Ei perintää ilman laskua

**Maksamatta jäänyt lasku alkaa pikkuhiljaa kerryttää lisää kuluja viivästyskoron ja maksu-  
muistutusten muodossa. Näitä kuluja ei voi kuitenkaan periä silloin, jos kuluttaja ei ole koskaan  
saanut alkuperäistä laskua.**

Kuluttajat saivat Svea Perinnältä perintäkirjeitä, joissa karhuttiin Italian-loman aikana syntyneitä lii-  
kennevalvontamaksua viivästyskorokoineen ja maksumuistutuksineen. Perintä tuli kuluttajille täysin  
yllätyksenä, koska he eivät olleet missään vaiheessa saaneet Italian viranomaisilta minkäänlaista las-  
kua.

Saatavien perinnästä annetun lain mukaan maksumuistutuksesta saa vaatia perintäkuluja vain, jos saa-  
tavasta on vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lähetetty velalliselle lasku tai muu eräänty-  
misilmoitus. Lisäksi erääntymisestä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä pitänyt kulua vähintään  
14 päivää.

Kuluttajaviraston yhteydenoton jälkeen Svea Perintä myönsi perinnän virheelliseksi. Yritys ilmoitti  
palauttavansa kuluttajille heidän maksamansa perusteettomat viivästyskorot ja perintäkulut. Yritys  
lupasi myös jatkossa varmistua siitä, ettei perittäväksi oteta saatavia, joista kuluttaja ei ole aikaisem-  
min saanut laskua.

## Posti muutti toimituskäytäntöjään – asiakaspalvelun sujumista seurattava

**Helposti-pakettien ja kirjelähetysten säilytysajat lyhenevät viikolla ja saapumisilmoituksia tulee jatkossa vain yksi. Kuluttajavirasto edellyttää, että Itella tiedottaa asiakkaitaan ja seuraa vaikutuksia asiakaspalveluun. palveluprosesseja on kehitettävä, jos esimerkiksi noutamatta jääneiden lähetysten määrä kasvaa.**

Itellan ja etämyyntikauppioiden tavoitteena on ollut lähetysten kiertokulun nopeuttaminen. Kuluttajalle tämä tarkoittaa, että paketit ja kirjeet on muistettava hakea aiempaa joutuisemmin.

Saapumisilmoituksia tulee jatkossa vain yksi. Itella on luvannut lisätä ilmoitukseen tiedon siitä, kuinka kauan lähetystä säilytetään ja minä päivänä se palautetaan lähettäjälle, jos sitä ei ole noudettu. Kuluttajavirasto pitää tarpeellisena, että kyseinen maininta kirjataan myös toimitusehtoihin.

### **Lisäjoustoa pakettien noutamiseen lomakaudella**

Erityisesti kesälle sijoittuva lomakausi saattaa hankaloittaa pakettien noutamista määräajassa. Kuluttajavirasto ehdottaa, että posti lähettää kuluttajalle tiedon saapuneesta lähetyksestä tekstiviestillä. Kuluttajan pitäisi myös voida ilmoittaa postikonttoriin, että lähetys noudetaan esimerkiksi vasta loman päättyttyä. Loma-asukkaiden jakelua koskevista ehdoista ja menettelytavoista on myös syytä kertoa toimitusehdoissa. Kaiken kaikkiaan postin toimitusehdot palveluliitteineen on melko monimutkainen kokonaisuus. Kuluttajalle olisikin tarjottava yleistajuista tietoa postipalveluiden keskeisimmistä käytännöistä postin toimipaikoissa ja netissä.

Etämyyntikauppaa tekeville sopimusasiakkaille posti tarjoaa palvelua, jossa lähetysten kiertokulku on vieläkin nopeampi – säilytysajan voi lyhentää 10-14 vuorokauteen. Kuluttaja saa tiedon paketin saapumisesta ja sen viimeisestä noutopäivästä kännykkäänsä.

Kuluttajavirasto ja Itella Oyj käynnistivät keskustelun alan uudistetuista toimitusehdoista marraskuussa 2008. Postipalvelulain mukaan postin sopimusehdoista päättää viime kädessä Viestintävirasto saatuaan Kuluttaja-asiamiehen puoltavan kannanoton.

### **Lue lisää:**

[Itellan toimitus-, sopimus- ja tuote-ehdot](#)

## Sähkön takuuhintajärjestelmän kustannukset jyvitetävä tasapuolisesti

**Työ- ja elinkeinoministeriön asettama työryhmä on luovuttanut ehdotuksensa tuulivoimalla ja biokaasulla tuotetun sähkön syöttötariffista. Kuluttajavirasto kannattaa syöttötariffin käyttöönoton taustalla olevia tavoitteita, joilla pyritään vähentämään kasvihuonekaasuja ja lisäämään uusiutuvien energialähteiden käyttöä. Uuden järjestelmän käyttöönottoa pitää kuitenkin miettiä myös kustannusten maksajien kannalta.**

Suunnitelmissa on, että Suomessa otetaan käyttöön markkinaehtoinen takuuhintajärjestelmä, jossa biokaasun ja tuulivoiman tariffin taso määritellään hallinnollisesti. Järjestelmään kuuluvat sähköntuottajat osallistuisivat sähkömarkkinoille, mutta niiltä poistuisi sähkön tuottamisen hintariski miltei kokonaan tariffin keston ajalta. Tariffi rahoitettaisiin kotitalouksilta ja muilta sähkönkäyttäjiltä perittävällä maksulla.

### **Sähkölämmitteisille kotitalouksille tulossa muita suurempi lasku**

Syöttötariffin tavoitehinnaksi on suunniteltu 83,5 €/MWh ja tariffin kestoksi 12 vuotta. Markkinahinnan ollessa 50 e/MWh, kuluttajalle lankeava lisälasku on 33.5e/MWh.

Kuluttajavirasto pitää tärkeänä yhdenvertaisuutta kun uudistuksesta aiheutuvia lisäkustannuksia ryhdytään jyvittämään. Suunnitellussa mallissa tämä ei näytä toteutuvan. Sähkölämmitteisille kotitalouksille näyttäisi tulevan muita suurempi lasku. Biokaasun ja tuulivoiman käytön kustannukset kerrostalokäyttäjälle merkitsisi arviolta 4,4 €, ja sähkölämmityskäyttäjälle 39,6 €vuotuista lisälaskua, mikäli kustannukset kerätään tasaisesti kaikilta sähkönkäyttäjiltä.

Raportissa on myös tuotu esille, että tiettyjen teollisuudenalojen vapauttaminen syöttötariffimaksusta parantaisi kyseisen teollisuudenalan kilpailukykyä. Tämä asettaa kotitaloudet ja teollisuuden keskenään eriarvoiseen asemaan. Teollisuuden kilpailukyvyllä ei, perustuslain yhdenvertaisuussäännöksen mukaan, voi perustella tariffista vapauttamista.

### **Kotitalouksille aiheutuvia kustannuksia seurattava**

Kuluttajavirasto on kiinnittänyt huomiota mahdollisuuteen kohentaa tuulivoimaa käyttävien järjestelmien kustannustehokkuutta tariffitason porrastuksella. Hyvätuulisille paikoille rakennettavilta tuulivoimaloilta tariffin määrää voitaisiin vähentää. Näin porrastus suoraan pienentäisi sähkönkäyttäjien kustannuksia. Kotitalouksien sähkön hintaan kohdistuu muitakin nousupaineita, muun muassa sähköveron korotus. Tästä syystä olisi tärkeää miettiä sellaisia malleja, jotka eivät entisestään kasvata kuluttajan kustannuksia.

Suunnitelman taloudellisista vaikutuksista esitetyt luvut ovat arvioita ja herkkiä syöttötariffijärjestelmässä tapahtuville muutoksille. Tariffin pitkä, 12 vuoden, kesto aika huomioiden Kuluttajavirasto katsoo, että järjestelmän toimivuutta ja kuluttajille aiheutuvia kustannuksia on syytä seurata ja arvioida niiden tasoa säännöllisesti.

### **Syöttötariffeista ja muutoksista tiedotettava**

Tuulivoiman ja biokaasun syöttötariffimaksu perittäisiin siten, että verkonhaltijat laskuttavat kuluttajia etukäteen verkkopalvelumaksun yhteydessä. Vuoden välein määritettävän ennakkohinnan vahvistaa Energiamarkkinavirasto, joka myös tiedottaa uudesta ennakkohinnasta. Verkonhaltijoiden ei tässä tapauksessa, kun ennakkohinnan muutos perustuisi viranomaispäätökseen, tarvitsisi noudattaa sähkömarkkinalain edellyttämää etukäteisilmoitusmenettelyä. Etukäteisilmoitusmenettelyssä ennakkohinta on aina ilmoitettava kuluttajalle. Kuluttajavirasto kuitenkin katsoo, että kuluttajia on informoitava heiltä perittävistä syöttötariffimaksusta ja siihen tehdyistä muutoksista. Verkonhaltijoiden onkin huolehdittava, että ajantasainen tieto maksun suuruudesta on aina kuluttajien saatavilla esimerkiksi internet-sivuilla.

### **Lue lisää:**

[Uusiutuvan energian syöttötariffi](#) (Työ- ja elinkeinoministeriö)

## **Terveydenhuoltolakia uudistetaan – huomio julkisen palvelun asiakkaaseen ja laatuun**

**Kuluttajansuoja edellyttää, että julkisten palveluiden laatutaso on kyettävä määrittelemään. Vain jos julkisen terveydenhuollon laatutaso on määritelty, kunta voi valvoa palveluiden toteuttamista ja asiakas saamaansa hoitoa. Terveydenhuollon yhteistyö parantaa asiakkaan asemaa ja helpottaa asiointia. Kuluttajavirasto kannattaa sosiaali- ja terveydenhuoltolakityöryhmän esityksen kohtia, joissa huomio kiinnitetään palveluiden laatuun ja asiakkaisiin.**

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä teki ehdotuksen kansanterveyslain ja erikoissairaanhoitolain yhdistämisestä uudeksi terveydenhuoltolaiksi kesäkuussa 2008. Kysymys on mittavasta julkisen terveydenhuoltosektorin palveluja koskevasta uudistuksesta. Tavoitteena on varmistaa, että kuluttajalla on mahdollisuus saada laadukasta ja asiakasta lähellä olevaa palvelua asuinkunnasta riippumatta. Asiakaslähtöisyyttä lisättäisiin antamalla potilaalle enenemmän vapautta valita toimintayksikkö, jossa häntä hoidetaan. Asiakaslähtöisyyden ohella kiinnitetään huomiota myös palvelun laatuun.

### **Kuluttajansuoja edellyttää, että palveluiden laatutaso on määriteltävä**

Nykykäytäntö on, että julkisten palveluiden laatua ei valvota eikä virhe- ja viivästyserieuraamuksia tunneta. Laatutaso pitäisi kuitenkin pystyä määrittelemään niin selkeästi, että yksittäistapauksessa voidaan arvioida onko saatu hoito määritellyn mukaista. Kunnan ja palvelun tuottajan väliseen sopimukseen on sisällytettävä täsmälliset palvelun laatua koskevat vaatimukset. Lisäksi on sovittava, miten palvelun laatua valvotaan ja miten sopimusrikkomuksiin reagoidaan. Tämä on entistä tärkeämpää eri osapuolten vastuiden takia. Vain jos laatu on etukäteen riittävän konkreettisesti määritelty, kunta voi sitä valvoa. Laatuksiteereiden tarkka määrittäminen pitäisi sisältyä jo tarjouspyyntöihin, joilla kunta aikoo palveluita hankkia.

### **Asiakaslähtöisyys on sitä, että palveluita on helppo käyttää**

Lakiesityksessä asiakaslähtöisyyttä lisättäisiin antamalla potilaalle enemmän vapautta valita hoitopaikkansa. Kuluttajavirasto pitää asiakasnäkökulman esiin nostamista tärkeänä ja kannattaa tiivistä yhteistyötä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon sekä sosiaalihuollon palveluiden välillä. Palvelujärjestelmän hahmottaminen kokonaisuutena parantaa asiakkaan asemaa ja helpottaa asiointia.

Kuluttajansuojalainsäädäntöä ei sovelleta julkisiin palveluihin eikä kuluttajaviranomaisilla ole niihin toimivaltaa. Julkisten terveys- ja sosiaalipalveluiden uudenaikaiset tuottamistavat, esimerkiksi ostopalvelut ja palvelusetelit, hämärtävät perinteistä rajanvetoa ja eri toimijoiden rooleja yksityisten ja julkisten palvelujen välillä. Samalla ovat hämärtyneet eri toimijoiden oikeudet ja velvollisuudet.

Asiakaslähtöisyyteen, hyvän ja laadukkaan hoidon lisäksi, sisältyy monia asiakkaan oikeusasemaan liittyviä näkökohtia. On alettu puhua julkisten palvelujen kuluttajansuojasta. Valtioneuvoston asettaman työryhmän tehtävänä on selvittää vuoden 2010 loppuun mennessä, miten kuluttajaoikeuden periaatteiden toteutuminen voidaan turvata myös julkisissa palveluissa.

Kuluttajavirasto on laatinut selvityksen kuluttajansuojalain soveltuvuudesta julkisiin palveluihin ja välttämättömyyspalveluihin (2005) ja vertailun sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaan oikeusasemasta yksityisen ja kunnan järjestämien palveluiden välillä (2006).

### **Lue lisää:**

[Kuluttajapoliittinen ohjelma vuosille 2008-2011](#) (Työ- ja elinkeinonministeriö)

## **Julkisia hyvinvointipalveluita käyttävän kuluttajan asemasta valmistunut uusi selvitys**

**Oikeusministeriön tuore kuluttajaoikeudellinen selvitys jatkaa keskustelua julkisia hyvinvointipalveluita käyttävän kuluttajan asemasta.**

Selvityksessä vertaillaan julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan ja vastaavaa yksityistä palvelua käyttävän kuluttajan oikeudellista asemaa. Mukana tarkastelussa ovat julkisyhteisön itse tuottamat palvelut, ostopalvelut ja palvelusetelillä hankittavat palvelut.

**Puutteet, joita julkisen palvelun asiakkaan oikeussuojassa on verrattaessa sitä kuluttajan oikeussuojaan:**

- Julkisen palvelun markkinoinnista ja menettelyistä asiakassuhteessa ja sen valvonnasta ei ole nimenomaista sääntelyä;
- Julkisen palvelun asiakkaan oikeudesta saada rahallista korvausta palvelun puutteiden perusteella ei ole selkeitä sääntöjä;
- Julkisen palvelun asiakkaalla ei ole käytössään kuluttajaneuvontaa vastaavaa neuvontaa;
- Julkisen palveluna asiakkaalla ei ole käytössään kuluttajariitalautakunnan kaltaista, ratkaisusuosituksia antavaa tahoa.

**Toimenpide-ehdotukset epäkohtien korjaamiseksi:**

- Kuluttajansuojalain markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteissa koskevan 2 luvun soveltamisalan laajentaminen koskemaan myös julkisia palveluita;
- Asiakkaalle kuuluvasta vahingonkorvauksesta säättäminen potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa, sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa;
- Palvelun puutteellisuuden perusteella tehtävästä asiakasmaksun alentamisesta tai sen poistamisesta säättäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa ;
- Julkisen palvelun asiakkaalle tarjottavan neuvonnan kehittäminen joko potilas- ja sosiaaliamiestoimintaa kehittämällä tai kuluttajaneuvonnan toimialaa laajentamalla;
- Asiakkaan vahingonkorvausvaatimuksia koskevien ratkaisusuositusten antamisen säättäminen kuluttajariitalautakunnan tai muun viranomaisen tehtäväksi.

**Lainsäädännön muutos ratkaisuksi?**

Kuluttajavirasto teki vuonna 2005 selvityksen kuluttajansuojalain soveltuvuudesta julkisiin palveluihin ja välttämättömyyspalveluihin, ja vuonna 2006 vertailun sosiaali- ja terveystalouden palvelujen asiakkaan oikeusasemasta yksityisen ja kunnan järjestämien palveluiden välillä. Kysymys julkisten ja yksityisten palveluiden rajanvedosta ja kuluttajaoikeuden periaatteiden soveltamisesta julkisiin palveluihin on myös kirjattu Kuluttajapolitiittiseen ohjelmaan 2008-2011. Oikeusministeriön asettaman työryhmän tehtävänä on selvittää vuoden 2010 loppuun mennessä, miten kuluttajaoikeuden periaatteiden toteuttaminen voidaan turvata myös julkisissa palveluissa.

**Lue lisää:**

[Julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asema \(2009\). Kuluttajaoikeudellinen selvitys](#), Oikeusministeriön selvityksiä 4:2009 (pdf-tiedosto, 86 sivua)

[Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen asiakkaan oikeusasema – vertailu yksityisten ja kunnan järjestämien palvelujen välillä](#), Kuluttajaviraston julkaisuja 2006 (pdf-tiedosto, 26 sivua)

## **Palveludirektiivi täsmentää elinkeinonharjoittajien tiedonantovelvollisuutta- Kuluttajavirastolle uusia tehtäviä vuoden alusta**

**Palveludirektiivi ja sen pohjalta valmisteltu uusi yleislaki Laki palvelujen tarjonnasta tulevat voimaan 28.12.2009. Tavoitteena on vauhdittaa palvelujen kauppaa sisämarkkinoilla mm. sujuvoittamalla lupamenettelyjä ja pyrkimällä lisäämään asiakkaiden luottamusta rajat ylittävään palveluntarjontaan.**

Jälkimmäiseen tähtäävät mm. yleislain 7-10 §, joissa säädetään niistä tiedoista, jotka palveluntarjoajan on annettava asiakkailleen. Säännökset täydentävät elinkeinonharjoittajille muualla lainsäädännössä asetettuja tiedonantovelvoitteita, ja niiden valvonta kuluttajakaupassa tulee kuluttaja-asiamiehen tehtäväksi.

### **Nämä tiedot on annettava palvelun vastaanottajan saataville aina (7 §):**

- 1) palveluntarjoajan nimi ja oikeudellinen muoto;
- 2) palveluntarjoajan osoite, sähköpostiosoite ja muut yhteystiedot, joiden avulla palvelun vastaanottajat voivat osoittaa valituksensa palveluntarjoajalle ja josta he voivat pyytää palvelua koskevia tietoja;
- 3) mihin kaupparekisteriin tai muuhun vastaavaan julkiseen rekisteriin palveluntarjoaja on mahdollisesti merkitty sekä palveluntarjoajan yritys- ja yhteisötunnus tai muu vastaava tunnistekyseisessä rekisterissä;
- 4) toimivaltaisen viranomaisen yhteystiedot, jos toiminta edellyttää lupaa;
- 5) palveluntarjoajan mahdollinen arvonlisäverotunnus;
- 6) palveluntarjoajan ammattinimike ja tieto siitä Euroopan talousalueeseen kuuluvasta valtiosta, jossa nimike on annettu, ja ammattialajärjestöstä tai vastaavasta toimielimestä, jonka rekisteriin palveluntarjoaja on merkitty, jos palveluntarjoaja harjoittaa säänneltyä ammattia;
- 7) palveluntarjoajan mahdollisesti käyttämät vakiosopimusehdot;
- 8) palveluntarjoajan mahdollisesti käyttämä sopimusehto toimivaltaisesta tuomioistuimesta ja sovellettavasta lainsäädännöstä;
- 9) palvelun vastaanottajalle mahdollisesti annettava takuusitoumus;
- 10) palvelun hinta, jos palveluntarjoaja on määritellyt hinnan ennakolta;
- 11) palvelun keskeinen sisältö, jos se ei käy ilmi asiayhteydestä;
- 12) mahdollinen vastuuvakuutus tai vakuus ja sen maantieteellistä kattavuutta koskevat tiedot sekä vakuutuksen tai vakuuden antajan yhteystiedot.

### **Nämä tiedot on annettava palvelujen vastaanottajille pyynnöstä (8 §):**

- 1) palvelun hinta, jos palveluntarjoaja ei ole määritellyt palvelulle hintaa ennakolta, taikka jos täsmällistä hintaa ei voida ilmoittaa, hinnan määrytymisen perusteet tai riittävän yksityiskohtainen hinta-arvio;
- 2) maininta palveluntarjoajaa koskevista ammatillisista säännöistä sekä siitä, missä ja miten ne ovat saatavilla, jos palveluntarjoaja harjoittaa säänneltyä ammattia;
- 3) tiedot monialatoiminnasta ja yhteistyöhankkeista, jotka liittyvät välittömästi tarjottavaan palveluun, ja tiedot eturistiriitojen välttämiseksi toteutetuista toimenpiteistä;
- 4) mahdolliset palveluntarjoajaa koskevat käytännesäännöt ja osoite, jossa nämä säännöt ovat sähköisesti nähtävissä, sekä kielet, joilla säännöt ovat saatavilla;
- 5) vastaanottajan käytettävissä mahdollisesti olevat tuomioistuinten ulkopuoliset riitojenratkaisumenettelyt sekä tieto siitä, miten saadaan yksityiskohtaiset tiedot tällaisista menettelyistä ja niiden soveltamisen edellytyksistä.

Tietojenantosäännösten valvonnan lisäksi Kuluttajaviraston tehtäväksi tulee hallinnollisen yhteistyön koordinoititehtäviä: Kuluttajavirasto on nimetty vastaanottajien neuvonnan kansalliseksi yhteyspisteeksi, lupaviranomaisten hallinnollisen yhteistyön ja varoitussjärjestelmän kansalliseksi yhteyspisteeksi sekä yritysille suunnatun keskitetyn asiointipisteen koordinaattoriksi. Lisäksi Kuluttajavirasto on

valmismatkaliikevalvonnan osalta yksi toimivaltainen lupaviranomainen, jota uudet lupamenettelysäännökset koskevat.

**Lue lisää:**

[Palveludirektiivin täytäntöönpano](#) (Työ- ja elinkeinoministeriö)

## **Kulutusluottojen tarjoamista koskevat säännökset uudistetaan – kuluttajansuoja säilyy, osittain jopa paranee**

**Kulutusluottodirektiivin implementointia valmistellut oikeusministeriön työryhmä ehdottaa direktiiviä täydentävää kansallista sääntelyä. Direktiivi on pääosin täysharmonisoiva, mutta myös kansallista liikkumavaraa on. Direktiivin täytäntöönpano ei merkittävästi muuta suomalaista kuluttajansuojaa. Se säilyy ja osittain jopa paranee.**

### **Luottojen vertailtavuus paranee**

Kuluttajien kannalta merkittävä käytännön uudistus on ennen luottosopimuksen tekemistä annettava vakiotietolomake, joka helpottaa luottojen vertailua. Tärkeä uudistus on myös hyvää luotonantotapaa koskevien periaatteiden kirjaaminen lakiin. Luotonantajan tulisi toimia vastuullisesti ja avoimesti sekä kuluttajan etu huomioon ottaen niin luottoa markkinoitaessa, luottosopimusta tehtäessä kuin mahdollisia ongelmia selvitettäessä.

Kokonaisuudistuksen yhteydessä on valmisteltu myös kansallinen ehdotus luotonantajien rekisteröinnistä ja rekisteröinnin edellytyksistä. Erityisesti pikaluottojen tarjonta on tuonut esiin tarpeen asettaa luottojentarjoajille tietyt vähimmäisvaatimukset. Rekisteriin hyväksyttäisiin vain luotonantajat, jotka ovat luotettavia ja joilla on riittävä ammattitaito.

### **Asuntolainat ja euromääräisesti pienet luotot soveltamisalan piiriin**

Kulutusluottoja koskevan lainsäädännön soveltamisala säilyisi Suomessa edelleen laajana. Toisin kuin direktiivin säännökset, se kattaisi myös esimerkiksi asuntolainat ja alle 200 euron luotot. Asuntoluotolla on yleensä merkittävä vaikutus kuluttajan talouteen, joten kuluttajaa suojaavia säännöksille on erityinen tarve. Pienet pikaluotot ovat viime vuosina aiheuttaneet paljon maksuvaikeuksia kuluttajille, joten sääntelyn tarve koskee myös niitä.

### **Yhteisvastuun periaatteesta eriävä mielipide**

Finanssialan Keskusliitto jätti työryhmän mietintöön eriävän mielipiteen. Sen mukaan laissa ei tule säilyttää nykyistä luotonantajan ja tavaran myyjän tai palvelun tarjoajan yhteisvastuuta koskevaa säännöstä. Säännöksen nojalla kuluttaja voisi muun muassa kieltäytyä maksamasta luottokorttiveloitusta, jos hänen kortilla maksamaansa tuotetta ei ole sovitun mukaisesti toimitettu. FK piti esitettyä yhteisvastuun sääntöä liian laajana ja katsoo, että ehdotus on vastoin täysharmonisoinnin pyrkimystä EU:ssa.

### **Kuluttajan jatkuvaa luottoa ei saa sulkea varmuuden vuoksi**

Kuluttajan oikeus käyttää luottokorttia voitaisiin lakkauttaa luotonantajan ennakkoon tekemän arvion pohjalta siitä, että kuluttaja ei todennäköisesti tule selviytymään luoton takaisinmaksusta. Kuluttajavirasto ei pidä ehdotusta perusteltuna ja jätti asiasta työryhmän mietintöön lausuman. Luotonantajan on vaikea luotettavasti arvioida kuluttajan takaisinmaksukykyä.

Kuluttajat ovat heterogeeninen ryhmä, jonka sisällä kyky selviytyä tiukasta taloudellisesta tilanteesta vaihtelee. Mahdollisuus käyttää jatkuvaa luottoa on tarkoitettu tulojen ja menojen tasaamiseen. Tälle mahdollisuudelle on erityinen tarve silloin, kun maksukyky on muutenkin heikentynyt. On riittävää, että luotonantajalla on oikeus eräännyttää luotto, jos maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja on edelleen suorittamatta. Ehdotus on ristiriidassa muualla suomalaisessa lainsäädännössä olevan tavoitteen kanssa estää maksuvaikeuksiin joutuneiden kuluttajien syrjäytyminen.

Oikeusministeriön työryhmä jätti kulutusluottoja koskevan lakiesityksensä 30.10.2009

### **Lue lisää:**

[Kulutusluottotyöryhmän mietintö](#) (EDILEX)

[EU-direktiivin ja kansallisen ehdotuksen vertailu](#) (pdf-tiedosto, 6 sivua, Kuluttajavirasto)

## Viestintämarkkinalain kuluttajansuojaan parannuksia – muuttuuko olennaisin?

**Viestintämarkkinalain kuluttajansuojasäännöksiin ehdotetaan tarkistuksia – mm. 30 euron vähimmäismääräistä hinnanalennusta. Kuluttajavirasto kannattaa esitystä päälinjaultaan, mutta pitää keskeisempänä alan sopimusehtojen ja markkinoinnin kuntoon laittamista.**

Laajakaistaliittymien nopeudesta annetaan usein markkinoinnissa virheellinen kuva eikä sopimusehdoissa määritellä riittävän tarkasti ja selkeästi nopeuteen liittyviä laatutekijöitä. Olennaista on, että sopimusehdoissa määritellään toteutuva yhteysnopeus ja sen vaihteluväli riittävän tiukasti. Ilman tällaista määritelmää teleyritykset voivat kiistää vastuunsa ja väittää, ettei palvelussa ole virhettä. Tällöin kuluttajalle ei myöskään synny oikeutta vähimmäishinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen.

Kuluttajaviraston mielestä esityksessä mainittu hinnanalennus ei yksinään ratkaise kuluttajan asemaan liittyviä ongelmia. Hinnanalennus on tarkoitettu hyvitykseksi kertaluonteisesta virheestä. Kuluttajaviraston näkemys on, että teleyritykset eivät mobiililaajakaistapalveluiden virhetilanteissa usein tarjoutu korjaamaan virhettä, jos kyse on liian alhaisesta nopeudesta.

### **Puhelinmarkkinointi ja määräaikaisten sopimusten käyttö heikentävät kuluttajan asemaa**

Kuluttajavirasto toi esille muutamia muita viestintäpalveluihin liittyviä ongelmatilanteita, joissa kuluttajansuoja ei toteudu. Näitä ovat määräaikaisten sopimusten käyttö, ikääntyneiden asema palveluiden ostajina sekä puhelinmyynti.

Määräaikaisten sopimusten kestolle tulisi asettaa maksimipituus. Määräaikaiset sopimukset heikentävät kilpailua ja palveluiden kehittymistä. Lisäksi ne vähentävät kuluttajien luottamusta estämällä valitsemasta parhaiten sopivimman palvelun aina kulloisenkin elämäntilanteen ja tarpeen mukaan.

Kun viestintäpalveluita kaupataan ikääntyneille, pitäisi huomioida kohderyhmän tietotaso ja erityistarpeet. Täysipainoinen osallistuminen tietoyhteiskuntaan on jokaisen kansalaisen oikeus, ja tämä oikeus on taattava jokaiselle.

Koska puhelinmyynti aiheuttaa jatkuvasti ongelmia, Kuluttajavirasto kaipaa siihen liittyviä uusia säännöksiä. Erityisesti suojan tarve koskee puhelin- ja internet-liittymien kaltaisten välttämättömyyspalveluiden puhelinmyyntiä.

Kuluttajavirasto antoi Liikenne- ja viestintäministeriölle lausuntonsa viestintämarkkinalain vakiokorvausten muuttamisesta 9.11.2009.

### **Lue lisää:**

#### [Lausuntokokoelma](#)

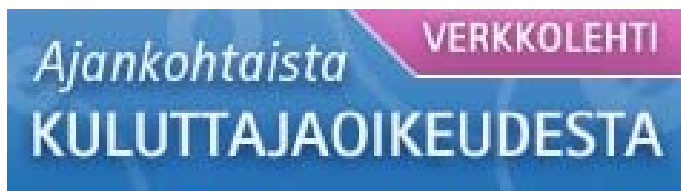
Hallituksen esitys laeiksi viestintämarkkinalain, televisio- ja radiotoiminnasta annetun lain, radiotaajuuksista ja telelaitteista annetun lain sekä viestintämarkkinalain väliaikaisesta muuttamisesta, (pdf-tiedosto, 70 sivua, Liikenne- ja viestintäministeriö)



Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii myös kuluttaja-asiamiehenä ja virastossa hoidetaan kuluttaja-asiamiehelle kuuluvat tehtävät.

Kuluttaja-asiamiehen tehtävä on valvoa ja kehittää kuluttajan oikeusasemaa markkinoilla ja varmistaa, että markkinointia ja sopimusehtoja koskevia pelisääntöjä noudatetaan. Myös takaukseen ja kuluttajaperintään liittyvät asiat kuuluvat kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Lisäksi kuluttaja-asiamies voi avustaa kuluttajia oikeudessa.

Lisätietoa: [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)



**Tilaa verkkolehti tuoreena sähköpostiisi osoitteesta:  
[www.kuluttajaoikeus.fi](http://www.kuluttajaoikeus.fi)**

Samassa osoitteessa voit myös lukea verkkolehden aikaisempia numeroita. Verkkolehti on maksuton.

Ajankohtaiskatsaustamme seuraamalla pysyt ajan tasalla

- kuluttajan aseman edistämisestä
- Kuluttajaviraston /kuluttaja-asiamiehen kannanotoista ja ratkaisuista
- vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista
- kuluttajaoikeuden kansainvälisistä virtauksista