



3.7.2020

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtaja

---

**Lausunto kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantamista henkilöön kohdistuvissa palveluissa koskevasta oikeusministeriön työryh-  
mämietinnöstä**

HEL 2020-008459 T 03 00 00

a) Kuluttajansuojalaki 9 a luku

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla ei ole kommentoitavaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen kuluttajansuojalain 9 a lukuun.

b) Asiakkaansuojalaki ja muu asiakkaansuojasääntely

Onko asiakkaalla tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjeste-  
tyissä henkilöpalveluissa (asiakkaansuojalaki ja asiakasmaksuja koskevat sään-  
nökset)?

Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimiala katsoo, ettei asiakkaansuojalakia tulisi säätää lainkaan. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala pitää tärkeänä sitä, että kunnille ei tule lisävaateita tai lisätehtäviä ilman asianmukaisia lisä-  
resursseja. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala katsoo, että kunnille tulisi uuden lain myötä lisää velvoitteita ja kustannuksia, jotka pitää ottaa huomioon jo lain valmisteluvaiheessa.

Uuden lain tarkoituksena olisi, että asiakkaansuojan ja kilpailuneutrali-  
teetin varmistamiseksi samoja säännöksiä sovellettaisiin sekä yksityi-  
siin että julkisiin palveluihin. Julkisissa palveluissa on kuitenkin kyse  
pääsääntöisesti erityislainsäädäntöön perustuvista palveluista, kun taas  
yksityiset palvelut perustuvat asiakkaan ja elinkeinonharjoittajan sopi-  
mussuhteeseen.

Kunnallisten palvelujen osalta on jo nyt kattavat hallinnolliset oikeus-  
suojakeinot. Mikäli kuluttajansuojaviranomaisten toimivaltaa ulotetta-  
isiin julkisiin palveluihin, aiheuttaisi se päällekkäisyyksiä eri menettelyis-  
sä ja lisäisi hallinnollista työtä. Tämä työn lisääntyminen taas puoles-  
taan aiheuttaisi lisäresurssitarpeita. Ehdotettu laki lisäisi kustannuksia  
erityisesti viranomaistoiminnassa. Kustannusvaikutukset tulisi olla ar-  
vioitu huolellisesti jo valmisteluvaiheessa.

Toimiala katsoo, että kuluttajansuojaa koskevat sopimussuhteeseen  
perustuvat säännökset eivät sovellu erityislainsäädännön perusteella  
toteutettaviin palveluihin. Erityislainsäädännöllä viitataan esimerkiksi lii-  
kuntalakiin, lakiin kuntien kulttuuritoiminnasta, nuorisolakiin ja lakiin  
yleisistä kirjastoista. Liikuntalain hallituksen esityksen perusteluissa to-  
detaan: ”Markkinaehtoisen toiminnan tunnusmerkit eivät välttämättä



3.7.2020

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtaja

---

täyty kuntien erityistoimialaan kuuluvien tehtävien hoitamisessa. Erityistoimialaan kuuluvia tehtäviä on muun muassa liikuntalaissa tarkoitettujen tehtävien." Myös KHO 2002:4 tukee tätä tulkintaa.

Näin ollen on perusteltua, että julkisista palveluista ja julkisten palveluiden asiakkaan asemasta säädetään keskitetysti erikseen. Kilpailuneutraliteetin osalta voidaan todeta, että kunnat tuottavat erityislainsäädännön nojalla palveluja, joihin kilpailuneutraliteettiin liittyvät säännökset eivät ole niihin täysimääräisesti sovellettavissa.

Onko asiakkaansuojalain soveltamisala (1 §:n 1 mom. mukaiset palvelujen järjestäjät ja tarjoajat) asianmukainen? Miten arvioitte erityisesti sääntelyn suhdetta Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn kuntoutuksen järjestämistä vastuuseen ja toisaalta sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin (ks. mietinnön jaksossa 2.5 selostettu tulkinnanvaraisuus)?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla ei ole kommentoitavaa tähän kohtaan.

Onko asiakkaansuojalain soveltamisalaan kuuluvat palvelut asianmukaisesti rajattu (2 § 1 mom. 1 kohta ja KSL 9 a luku 1 §)?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala katsoo edelleen, ettei asiakkaansuojalakia tulisi säätää lainkaan. Tästä huolimatta voidaan kuitenkin todeta, että lain soveltaminen toisi rajanveto-ongelmia. Lakia ei sovellettaisi julkisen vallan käyttöön, mutta kuitenkin niihin osiin, jotka eivät ole julkisen vallan käyttöä.

Onko markkinointia koskeva sääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (asiakkaansuojalaki 3 §)?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla ei ole kommentoitavaa tähän kohtaan.

Onko vahingonkorvaussääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (mm. käännetty todistustaakka)?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala katsoo, että pääsääntönä vahingonkorvausoikeudessa on vahingonkärsijän todistustaakka ja poikkeukselle tästä tulisi olla erityinen peruste.

Miten näette ostopalveluja koskevan ehdotetun sääntelyn (mm. ostopalvelusopimuksen määräysten merkitys virheen määrittelyssä ja isännänvastuuta koskeva sääntely, asiakkaansuojalaki 2 § 1 mom. 4 kohta, 4 § 2 mom., 5 §, 6 § ja 7 §)?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala pitää perusteltuna sitä seikkaa, että palvelun virheestä johtuvat vaatimukset voitaisiin kohdistaa sekä palvelun järjestäjään, että tuottajaan.



3.7.2020

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtaja

---

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala haluaa yleisesti kiinnittää huomiota siihen, että tietyissä palveluissa asiakasmaksut kattavat vain pienen osan palveluiden järjestämisen kustannuksista ja lisäksi tietyt palvelut ovat kokonaan maksuttomia.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla ei ole kommentoitavaa tähän kohtaan.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala katsoo, että mahdollinen pykäläkohtainen arviointi on perusteltua tehdä Helsingin kaupungin oikeuspalveluiden toimesta.

Lisätiedot

Kirsi Hietanen, lakimies, puhelin: 310 28007  
kirsi.hietanen(a)hel.fi

Tommi Laitio  
kulttuurin ja vapaa-ajan  
toimialajohtaja