

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.

Pääministeri Marinin hallitusohjelman mukaan kuluttajansuojaa ajantasaistetaan etenkin palveluiden osalta. Kuluttajansuojalaissa ei tällä hetkellä ole säännöksiä kuluttajan oikeuksista virhe- ja viivästystilanteissa silloin, kun kyse on henkilöön kohdistuvista palveluista. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä kuluttajansuojalain 8 luvun periaatteita on tosin sovellettu myös muihin kuin luvun soveltamisalaan nimenomaisesti kuuluviin kuluttajapalvelusopimuksiin. Oikeusvarmuuden lisäämiseksi ja kuluttajan aseman parantamiseksi uuteen 9 a lukuun lisättäisiin säännökset toimeksisaajana toimivan elinkeinonharjoittajan suorituksesta henkilöön kohdistuvissa palveluissa, seuraamukset tällaisen palvelun viivästymisestä tai virheestä sekä tilaajana toimivan kuluttajan velvollisuuksista ja sopimusrikkomuksen seuraamuksista. Lisäksi tarkennettaisiin välittäjän vastuuta koskevaa 12 luvun 1 §:ää. Näin voidaan paremmin ottaa huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen erityispiirteet.

Ehdotettu laki on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2023.

SISÄLLYS

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ.....	1
PERUSTELUT	4
1 Asian tausta ja valmistelu	4
1.1 Tausta	4
1.2 Valmistelu	4
2 Nykytila ja sen arviointi.....	5
2.1 Yleistä	5
2.2 Kuluttajansuojalainsäädäntö	5
2.2.1 KSL	5
2.2.2 Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevat muut kuluttajaoikeudelliset säännökset	7
2.3 Vahinkoa kärsineen oikeus vahingonkorvaukseen muun kuin KSL:n nojalla	8
2.3.1 Yleinen vahingonkorvausoikeus	8
2.3.2 Potilasvahinkoja koskeva sääntely	9
2.4 Palvelun sisältöä ja laatua koskevaa erityislainsäädäntöä.....	10
2.4.1 Yleistä	10
2.4.2 Terveys- ja sosiaalipalvelut.....	10
2.4.3 Varhaiskasvatus ja koulutus	12
2.4.4 Taksipalvelut	13
2.5 Lupaa tai ennakkoilmoitusta edellyttävät palvelut	13
2.6 Valvontaviranomaiset	14
2.7 Muistutus- ja kantelumenettelyt	15
2.8 Tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisukeinot	16
3 Tavoitteet	16
4 Ehdotukset ja niiden vaikutukset	17
4.1 Keskeiset ehdotukset	17
4.1.1 Yleistä	17
4.1.2 Soveltamisala	17
4.1.3 Palvelun suorittaminen	18
4.1.4 Palvelun viivästymisen seuraamukset	19
4.1.5 Palvelun virhe	21
4.1.6 Palvelun virheen seuraamukset	22
4.1.7 Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamukset	22
4.1.8 Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu	24
4.2 Pääasialliset vaikutukset	24
4.2.1 Vaikutukset elinkeinonharjoittajien asemaan	24
4.2.2 Vaikutukset kuluttajien asemaan	26
4.2.3 Vaikutukset kilpailuun ja markkinoiden toimivuuteen	27
4.2.4 Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisten toimintaan	27
4.2.5 Kuluttajansuojasääntelyn muutoksista aiheutuvat yhteisvaikutukset	29
5 Muut toteuttamisvaihtoehdot	29
5.1 Vaihtoehdot ja niiden vaikutukset	29
5.2 Ulkomaiden lainsäädäntö ja muut ulkomailla käytetyt keinot	31
5.2.1 Ruotsi	31
5.2.2 Norja	31

5.2.3 Tanska	31
6 Lausuntopalaute	31
6.1 Lausuntopalaute työryhmän mietinnöstä	31
6.2 Lainsäädännön arviointineuvoston lausunto	33
7 Säännöskohtaiset perustelut	34
8 Voimaantulo	74
9 Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys	74
LAKIEHDOTUS	75
Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta	75
LIITE	86
RINNAKKAISTEKSTI	86
Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta	86

PERUSTELUT

1 Asian tausta ja valmistelu

1.1 Tausta

Kuluttajansuojalaki (38/1978, jäljempänä *KSL*) sisältää kaikkiin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiin, kulutushyödykettä koskeviin sopimussuhteisiin sovellettavien yleisten säännösten lisäksi säännöksiä, jotka koskevat vain nimenomaan tiettyjä hyödykeryhmiä (esim. kuluttajaluottoja, taloelementtejä, esineisiin kohdistuvia palveluja). *KSL*:ssä ei nykyisin ole erityissäännöksiä henkilöön kohdistuvien palvelujen osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista sopimussuhteessa. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä näiden palvelujen viivästys- ja virhetilanteisiin sovelletaan niitä esineisiin kohdistuvia palveluja koskevan *KSL* 8 luvun säännöksiä, joiden katsotaan ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita.

Käytännössä on esiintynyt epäselvyyttä siitä, mitä 8 luvun säännöksiä voidaan soveltaa henkilöön kohdistuviin palveluihin. Henkilöön kohdistuvilla palveluilla on lisäksi esineisiin kohdistuvista palveluista poikkeavia erityispiirteitä, kuten palvelun usein henkilökohtainen luonne, palvelun asiakkaan aseman korostuminen sekä mahdolliset haavoittuvat asiakasryhmät, kuten lapset, vanhukset ja henkilöt, joiden toimintakyky on rajoittunut. Erityispiirteenä on myös, että tällaisia palveluja koskevat sopimukset voivat olla paitsi kertasopimuksia myös jatkuvia suorituksia sisältäviä toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia. Kaikki esineisiin kohdistuvia palveluja koskevat säännökset eivät tämän vuoksi sellaisinaan sovellu henkilöön kohdistuviin palveluihin.

Pääministeri Marinin hallitusohjelma sisältää kirjauksen kuluttajansuojan ajantasaistamisesta etenkin palveluiden osalta (hallitusohjelman s. 88).

1.2 Valmistelu

Hallituksen esitys on valmisteltu oikeusministeriössä.

Oikeusministeriö asetti kesäkuussa 2018 kuluttajansuojasäädösten uudistaminen -työryhmän, jonka tehtäväksi annettiin valmistella muun muassa ehdotus säännöksistä kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa. Samanaikaisesti asetettiin laajapohjainen seurantaryhmä tukemaan ja arvioimaan kuluttajansuojasäädösten uudistamista valmistelevalle työryhmälle.

Työryhmän tavoitteeksi asetettiin, että kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa on selkeästi säännelty laissa.

Työryhmän tehtävänä oli lisäksi arvioida, miltä osin valmisteltavat säännökset soveltuvat asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveystaloudessa annettavan lain soveltamisalaan kuuluvien palveluihin, jota koskeva hallituksen esitys (HE 16/2018 vp) sittemmin raukesi. Lähtökohdaksi asetettiin sekä asiakkaansuojan että kilpailuneutraaliteetin varmistamiseksi samankaltaisten säännösten soveltaminen yksityisiin ja julkisiin sosiaali- ja terveystaloudellisiin palveluihin. Esityksen rautettua työryhmän toimeksiantoa ei ollut perusteltua sen johdosta toteuttaa alun perin asetetulla tavalla. Työryhmä vertasi kuitenkin työssään yleisemmin julkisyhteisön järjestämän palvelun asiakkaan asemaa kuluttajan asemaan niissä palveluissa, joista ehdotetaan säädettäväksi uudessa *KSL* 9 a luvussa ja ehdotti muutoksia niiltä osin, kuin eroihin ei ollut perusteltua syytä.

Työryhmän mietintö (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-922-3>) valmistui 31.3.2020, ja mietintö on ollut lausuntokierroksella Lausuntopalvelu.fi –palvelussa 28.5.2020-31.7.2020. Lausuntoja annettiin 45 kappaletta ja lausunnoista on laadittu lausuntotiivistelmä (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-933-9>).

Saatujen kommenttien johdosta soveltamisalaa ja kuluttajan oikeutta hinnanalennukseen palvelun viivästymistilanteissa koskevia luonnoksen pykälää muutettiin jatkovalmistelussa jäljempänä tarkemmin selvitettyllä tavalla. Myös esityksen perusteluista on täydennetty esitettyjen huomioiden johdosta.

Saadun lausuntopalautteen johdosta päätettiin, että julkisyhteisöjen järjestämien palvelujen osalta valmistelua on tarkoituksenmukaista jatkaa eri yhteydessä. Asiakkaan oikeutta saada hyvitystä asiakasmaksusta virhetapauksissa on perusteltua tarkastella asiakasmaksulainsäädännön kokonaisuudistuksen yhteydessä ja julkisyhteisön korvausvastuuseen liittyviä kysymyksiä julkisyhteisön vahingonkorvausvastuuta koskevan lainsäädännön uudistuksen yhteydessä.

[Linkki hankeikkunaan \(OM005:00/2020\)](#)

2 Nykytila ja sen arviointi

2.1 Yleistä

Elinkeinonharjoittajan kuluttajalle tarjoamiin henkilöön kohdistuviin palveluihin sovelletaan KSL:ää. KSL:n lisäksi palvelua koskevaan sopimukseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Siinäkin tapauksessa, että palvelun tarjoaja on muu kuin elinkeinonharjoittaja, esimerkiksi ns. kolmannen sektorin toimija, asiakkaan asema määräytyy sopimusoikeuden yleisten periaatteiden mukaisesti silloin, kun palvelun tarjoaminen perustuu palvelun tarjoajan ja asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen.

Eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista on erityislainsäädäntöä. Tällaista on muun muassa terveys- ja sosiaalipalveluista sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluista. Osa palveluja koskevasta erityislainsäädännöstä koskee kyseistä palvelua riippumatta siitä, mikä taho sen järjestää. Osassa erityislainsäädännöstä taas säädetään nimenomaan yksityisen palvelun tarjoajan velvoitteista.

2.2 Kuluttajansuojalainsäädäntö

2.2.1 KSL

Soveltamisala

KSL:ssä säädetään kulutushyödykkeiden tarjonnasta, myynnistä ja muusta markkinoinnista elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille. Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan sellaisia tavaroita, palveluja sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. (1 luvun 1 ja 3 §)

Kuluttajana pidetään henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. (1 luvun 4 ja 5 §)

Myös julkisyhteisöt ja niiden kokonaan tai osittain omistamat oikeushenkilöt voivat siis olla laissa tarkoitettuja elinkeinonharjoittajia. Lain yleisperustelujen mukaan tarkoituksena on kuitenkin ollut rajata lain soveltamisalan ulkopuolelle julkisyhteisöjen järjestämät, pääosin verovaroin rahoitettavat ja ilman taloudellisia tulostavoitteita tarjottavat palvelut (HE 360/1992 vp, s. 8). Lisäksi lakia koskeissa yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että julkisyhteisöjen tarjoamat lakisääteiset palvelut, kuten koulutus, terveyden- ja sairaanhoito, lasten päivähoido ja muut vastaavat toiminnot, joita ei harjoiteta kaupallisten periaatteiden pohjalta, jäävät kuluttajansuojalainsäädännön ulkopuolelle (HE 360/1992 vp, s. 46).

Syytä on kuitenkin huomata, että poikkeuksen edellä mainitusta muodostavat kuntien järjestämät sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatuspalvelut, joissa palvelu tuotetaan kunnan antamalla palvelusetelillä. Vaikka kyse on julkisyhteisön järjestämästä, pääosin verovaroin tarjottavasta palvelusta, palvelun tuottajan ja asiakkaan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön perusteella määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet, mukaan lukien KSL:n säännökset (sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 6 §:n 2 momentti).

Palvelujen markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa

Markkinoinnista ja menettelystä asiakassuhteessa säädetään KSL:n 2 luvussa. Säännöksiä sovelletaan elinkeinonharjoittajan kuluttajille tarjoamien henkilöpalvelujen markkinointiin ja menettelyihin näitä palveluja koskevista asiakassuhteista.

Markkinoinnin käsite on laaja. Sillä tarkoitetaan muun muassa kaupallista viestintää, kuten mainontaa taikka kaupanteon yhteydessä muuten annettuja tietoja sekä erilaisia myynninedistämiskeinoja, kuten alennuksia, lisäetuja ja markkinointiarpajaisia. Markkinoinnilla voidaan edistää paitsi tietyn kulutushyödykkeen, joihin kuuluu myös henkilöön kohdistuvat palvelut, myyntiä myös elinkeinonharjoittajan imagoa yleisemmin. Myös asiakassuhteen käsite on laaja. Asiakas-suhde kattaa esimerkiksi tiedon antamisen kuluttajalle tämän oikeuksista kulutushyödykkeen ollessa virheellinen, asiakasvalitusten käsittelyn ja velkojen perinnässä käytettävät menettelytavat. (HE 32/2008 vp, s. 19)

Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä tai asiakassuhteessa saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Markkinointia pidetään hyvän tavan vastaisena, jos se on selvästi ristiriidassa yleisesti hyväksytyjen yhteiskunnallisten arvojen kanssa. Loukkaava, syrjivä tai epäasiallisesti vaaralliseksi katsottava markkinointi ei ole sallittua. Alaikäisille suunnattua tai alaikäiset yleisesti tavoittavaa markkinointia pidetään hyvän tavan vastaisena erityisesti, jos siinä käytetään hyväksi alaikäisen kokemattomuutta tai herkkäuskoisuutta, jos se on omiaan vaikuttamaan haitallisesti alaikäisen tasapainoiseen kehitykseen tai jos siinä pyritään sivuuttamaan vanhempien mahdollisuus toimia täysipainoisesti lapsensa kasvattajina. (2 luvun 1 ja 2 §)

Menettelyä asiakassuhteessa pidetään sopimattomana, jos se on elinkeinotoiminnassa yleisesti hyväksyttävän asianmukaisen menettelytavan vastainen ja omiaan selvästi heikentämään kuluttajan kykyä tehdä perusteltu osto- tai muu päätös. (2 luvun 3 §)

Markkinoinnista on käytävä selkeästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus sekä se, kenen lukuun markkinoidaan. Markkinointi ei saa aiheuttaa sekaannuksen vaaraa. Totuudenvastaisten ja harhaanjohtavien tietojen antaminen on kielletty, kun taas olennaiset tiedot on aina annettava. Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa käyttää aggressiivista menettelyä. (2 luvun 4–7 ja 9 §)

Markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteessa kuluttajansuojan kannalta valvoo kuluttaja-asiamies. Markkinaoikeus sekä tietyissä tilanteissa kuluttaja-asiamies tai aluehallintovirasto voi kieltää elinkeinonharjoittajaa jatkamasta luvun säännösten vastaista menettelyä. (2 luvun 17, 18 ja 20 §)

Sopimusehtojen sääntely sekä sopimuksen sovittelu ja tulkinta

Elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajan kannalta kohtuuttomana. (3 luvun 1 §)

Jos sopimuksen ehto on kuluttajan kannalta kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen, ehtoa voidaan sovittaa tai se voidaan jättää huomioon ottamatta. Sopimuksen ehtona pidetään myös vastikkeen määrää koskevaa sitoumusta. Kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot ja olojen muuttuminen sekä muut seikat. (4 luvun 1 §)

Jos sopimuksen ehto on laadittu etukäteen ilman, että kuluttaja on voinut vaikuttaa sen sisältöön, ja ehdon merkityksestä syntyy epätietoisuutta, ehtoa on tulkittava kuluttajan eduksi. (4 luvun 3 §)

Kuluttajan oikeudet esineeseen kohdistuvan palvelun viivästys- ja virhetilanteissa

KSL 8 luku sisältää säännökset irtaimen esineeseen, rakennukseen, rakennelmaan tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvasta työstä ja muusta suorituksesta, mutta edellä todetun mukaisesti niistä ilmeneviä periaatteita sovelletaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä omaksutun linjan mukaisesti myös henkilöön kohdistuviin palveluihin.

Kuluttajalla on elinkeinonharjoittajan (*toimeksisaajan*) viivästyksen perusteella oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä sekä pidätyä maksamasta palvelun hintaa. Lisäksi kuluttajalla on laissa säädetyin edellytyksin oikeus purkaa sopimus sekä oikeus korvaukseen viivästyksestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta ja välillisestäkin vahingosta, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta toimeksisaajan puolelta. (8 luvun 7–10 §)

Virheen määrittelyn lähtökohtana on kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen sopimus. Virheen määrittelyn kannalta olennaisia KSL 8 luvun säännöksiä ovat yleinen virhesäännös sekä tiedonanto- ja neuvontavollisuutta koskevat säännökset. (8 luvun 12–14 §)

Palvelun ollessa virheellinen kuluttajalla on oikeus pidätyä maksamasta palvelua virhettä vastaavalta osalta ja vaatia virheen oikaisua ilman, että hänelle aiheutuisi siitä lisäkustannuksia. Jollei virheen oikaisu tule kysymykseen tai jollei sitä suoriteta kohtuullisessa ajassa, kuluttaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta. Lisäksi vastaavasti kuin viivästystapauksissa kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus virheen johdosta sekä saada korvaus virheestä aiheutuneesta vahingosta. (8 luvun 17–20 §)

2.2.2 Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevat muut kuluttajaoikeudelliset säännökset

KSL 8 luvun säännösten analogisen soveltamisen sijaan kuluttajan oikeudet virhe- ja viivästystilanteissa määräytyvät eräissä tapauksissa palvelua koskevien erityissäännösten nojalla. Tällaisia erityissäännöksiä on muun muassa matkapalveluyhdistelmistä annetussa laissa (901/2017).

Kuluttajaturvallisuuslaissa (920/2011) puolestaan säädetään muun muassa kuluttajapalvelujen turvallisuudesta. Lain mukaan valvontaviranomainen (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, jäljempänä *Tukes*) voi muun muassa kieltää toiminnanharjoittajaa tarjoamasta tai suorittamasta terveydelle vaarallista palvelua sekä määrätä toiminnanharjoittajan korjaamaan palvelussa olevan virheen tai purkamaan palvelua koskevan sopimuksen. Muilta osin laissa viitataan kuluttajan ja toiminnanharjoittajan oikeuksien ja velvollisuuksien osalta KSL:iin.

Lisäksi arvioitaessa palvelun virheellisyyttä otetaan huomioon kyseistä palvelua tai palvelua annettaessa käytettäviä aineita ja tarvikkeita koskeva kansallinen ja EU-lainsäädäntö. Esimerkiksi taksipalvelun virheellisyyttä arvioitaessa merkitystä voi olla liikennepalvelulain (320/2017) säännöksillä taksipalvelujen laadusta, ravintolapalvelun virheellisyyttä arvioitaessa elintarvikelain (23/2006) säännöksillä elintarviketurvallisuudesta ja ulkonäköön kohdistuvien palvelujen virheellisyyttä arvioitaessa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella kosmeettisista valmisteista ((EY) N:o 1223/2009).

Palvelun virheellisyyttä arvioitaessa merkitystä voi olla myös viranomaisohjeilla (esim. Tuke-sin ohjeet laskettelupalveluiden turvallisuuden edistämisestä) sekä kansainvälisillä ja kansallisilla standardeilla.

2.3 Vahinkoa kärsineen oikeus vahingonkorvaukseen muun kuin KSL:n nojalla

2.3.1 Yleinen vahingonkorvausoikeus

Muusta kuin sopimukseen perustuvasta tai erityislainsäädännössä säädetystä korvausvastuuta säädetään vahingonkorvauslaissa (412/1974, jäljempänä *VahL*). Vahingonkorvauslain mukaan se, joka tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon, on velvollinen korvaamaan sen (VahL 2 luku 1 §).

Työnantajan korvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslain 3 luvussa. Työnantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka työntekijä virheellään tai laiminlyönnillään työssä aiheuttaa (VahL 3 luku 1 §).

Lain mukaan vahingonkorvaus käsittää hyvityksen henkilö- ja esinevahingosta sekä tietyin edellytyksin kärsimyksestä (VahL 5 luku). Puhdas varallisuusvahinko korvataan vain poikkeuksellisesti (VahL 5 luku 1 §). Laissa säädetään myös korvauksen sovittelusta vahinkoa kärsineen myötävaikutuksen perusteella (VahL 6 luku 1 §) sekä korvauksen sovittelusta vahingon aiheuttajan ja vahinkoa kärsineen varallisuusolojen perusteella (VahL 2 luku 1 §).

Henkilövahingoista maksettavien korvausten määrää arvioitaessa apuna käytetään mm. henkilövahinkoasiain neuvottelukunnan suosituksia sekä valtioneuvoston asetusta työtapaturma- ja ammattitautilaissa tarkoitettusta haittaluokituksesta (768/2015). Korvauksiin sovelletaan myös yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita, kuten täyden korvauksen periaatetta ja rikastumiskieltoa.

Tuotevastuulaissa (694/1990) säädetään mm. tuotteesta henkilölle aiheutuneen sellaisen vahingon korvaamisesta, joka on johtunut siitä, ettei tuote ole ollut niin turvallinen kuin on ollut ai-hetta odottaa. Tuotevastuulain mukainen vastuu on tuottamuksesta riippumatonta. Lain mukai-nen korvaus määrätään noudattamalla soveltuvin osin vahingonkorvauslakia.

2.3.2 Potilasvahinkoja koskeva sääntely

Potilaalle terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneet henkilövahingot korvataan potilasvakuutuksesta. Potilasvakuutuslain (948/2019) mukaan terveyden- tai sairaanhoitotoimintaa harjoittavalla yhteisöllä, säätiöllä ja itsenäisellä ammatinharjoittajalla sekä työnantajalla, jonka palveluksessa on terveydenhuollon ammattihenkilöitä, on oltava vakuutus kyseisen lain mukaisen vastuun varalle. Korvausta suoritetaan henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä taikka sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Potilasvakuutuksen perusteella korvataan myös henkilövahinko, joka on todennäköisesti aiheutunut potilaan kehoon kiinteästi asennetusta terveydenhuollon laitteesta edellyttäen, ettei laite ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aiheutta olettamalla huomioon ajankohta, jolloin laite laskettiin liikkeelle, laitteen ennakoitavissa oleva käyttö ja muut seikat.

Lisäksi potilasvakuutuksesta korvataan vahingot, jotka johtuvat tutkimuksessa, hoidossa tai muussa vastaavassa käsittelyssä käytetyn terveydenhuollon laitteen, välineen tai tarvikkeen viasta taikka edellä mainittujen toimenpiteiden yhteydessä alkaneesta infektiosta, jollei potilaan ole siedettävä vahinkoa ottaen huomioon infektion ennakoitavuus, aiheutuneen vahingon vakavuus, käsiteltävänä olleen sairauden tai vamman laatu ja vaikeusaste sekä potilaan muu terveydentila. Korvattavaa on myös tapaturmasta tutkimus- tai hoitotoimenpiteen taikka muun vastaavan toimenpiteen yhteydessä tai tapaturmasta sairaankuljetuksen aikana, hoitohuoneiston tai -laitteiston palosta taikka muusta vastaavasta hoitohuoneiston tai -laitteiston vahingosta aiheutunut henkilövahinko. Lisäksi korvataan henkilövahinko, joka on aiheutunut lääkkeen toimittamisesta lain tai asetuksen tai niiden perusteella annettujen määräysten vastaisesti. Vakuutuksesta korvataan myös tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä aiheutunut henkilövahinko edellyttäen, että siitä on seurannut pysyvä vaikea sairaus tai vamma taikka kuolema ja seurausta voidaan pitää kohtuuttomana ottaen huomioon vahingon vakavuus, käsiteltävänä olleen sairauden tai vamman laatu ja vaikeusaste, potilaan muu terveydentila, vahingon harvinaisuus sekä vahingonvaaran suuruus yksittäistapauksessa.

Potilasvakuutuslain soveltamisalaan kuuluu kaikki sellainen yksittäiseen henkilöön kohdistuva käsittely, joka perustuu lääketieteellisiin syihin tai jossa sovelletaan lääketieteellistä tietämystä. Myös esimerkiksi ilman lääketieteellistä perustetta terveydenhuollon ammattihenkilön suorittama esteettinen kirurgia kuuluu lain soveltamisalaan. Kyseessä ei tällöin kuitenkaan katsota olevan potilasvakuutuslaissa tarkoitettu vahinko, jos toimenpiteen lopputulos ei objektiivisesti arvioiden poikkea hyväksyttävästä lopputuloksesta, vaikka lopputulos poikkeaisikin siitä, mitä asiakas on odottanut tai mitä hänelle on luvattu.

Terveyden- ja sairaanhoitoa voidaan antaa myös muun palvelun yhteydessä esimerkiksi vanhusten palveluasumisyksiköissä. Tällöin terveydenhuollon ammattihenkilön antama terveyden- ja sairaanhoito kuuluu potilasvakuutuslain soveltamisalaan, mutta asiakkaan auttaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten ruokailussa, liikkumisessa ja peseytymisessä, ei kuulu lain soveltamisalaan.

Potilasvahingon korvattavuuden perusedellytyksenä on syy-yhteys harjoitetun toiminnan ja vahinkoseuraamuksen välillä. Potilasvakuutuslain mukaisen vastuun syntyminen ei välttämättä edellytä tuottamusta.

Potilasvakuutuslain perusteella maksettavat korvaukset määräytyvät vahingonkorvauslain henkilövahinkoja koskevien säännösten mukaisesti, mutta korvausta vähäisestä vahingosta (alle

200 euroa) ei makseta. Potilasvakuutuslain mukaan korvausta suoritetaan henkilövahingoista. Esinevahinkoja tai puhtaita varallisuusvahinkoja laissa ei ole säädetty korvattaviksi. Potilasvakuutuksesta korvataan vahingosta aiheutuneet ylimääräiset kustannukset ja menetykset. Itse vahingon aiheuttaneen toimenpiteen tai hoidon kustannuksia ei kuitenkaan korvata.

Se, että kyseessä on potilasvakuutuslain mukaan korvattava vahinko, ei estä vahinkoa kärsinyttä vaatimasta muulta vahingosta vastuussa olevalta taholta korvausta muun lain, kuten KSL:n perusteella. Jos korvausta maksetaan toisen lain perusteella, maksettu korvaus voidaan vähentää potilasvakuutuslain perusteella maksettavasta korvauksesta. Samoin potilasvakuutuslain perusteella maksettu korvaus voidaan vähentää esimerkiksi vahingonkorvauslain perusteella maksettavasta korvauksesta. Vahinkoa kärsinyt valitsee, vaatiiko hän korvausta potilasvakuutuslain, vahingonkorvauslain vai kuluttajansuojalain vai mahdollisesti kaikkien niiden perusteella. Korvausperusteet ja korvattavat vahingot voivat jonkin verran vaihdella sovellettavan lain perusteella. Potilasvakuutuslain perusteella voidaan esimerkiksi korvata myös tuottamuksesta riippumaton vahinko, mutta sen perusteella ei korvata esinevahinkoa tai puhdasta varallisuusvahinkoa. Kaikissa tapauksissa henkilövahingosta maksettavien korvausten, kuten kivun ja säryn tai pysyvän haitan, suuruus määräytyy samojen perusteiden mukaan.

Potilasvahinkojen korvaamisesta huolehtii keskitetysti Potilasvakuutuskeskus. Vuonna 2020 Potilasvakuutuskeskukselle tehtiin vahinkoilmoituksia 8 390. Ilmoitukset koskivat yhteensä 9 556 eri hoitopaikkaa tai -tapahtumaa. Ratkaistuissa tapauksissa (9 278) noin 30 prosenttia haki-joista sai myönteisen ratkaisun asiaansa vähintään yhden ilmoittamansa hoitopaikan tai -tapahtuman osalta. Korvattujen tapausten lukumäärä oli samalla tasolla kuin edeltävinä vuosina. (Potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportti 2020)

2.4 Palvelun sisältöä ja laatua koskevaa erityislainsäädäntöä

2.4.1 Yleistä

Eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista säädetään myös erityislaeissa. Henkilöön kohdistuvista palveluista, palveluja koskevista vaatimuksista ja asiakkaan oikeuksista on säännöksiä erityisesti terveys- ja sosiaalipalveluja koskevissa erityislaeissa, joista osa koskee sekä julkisyhteisöjen järjestämiä että elinkeinonharjoittajien tarjoamia palveluja.

2.4.2 Terveys- ja sosiaalipalvelut

Elinkeinonharjoittajan kuluttajille tarjoamista terveyspalveluista säädetään yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja sosiaalipalveluista yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011). Myös eräät sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja terveydenhuoltolain (1326/2010) säännökset voivat tulla sovellettaviksi elinkeinonharjoittajien tarjoamiin palveluihin, vaikkakin ne pääsääntöisesti koskevat julkisyhteisöjen tarjoamia terveys- ja sosiaalipalveluja. Osaa terveys- ja sosiaalipalveluja koskevista laeista sovelletaan puolestaan kaikkiin palveluntarjoajiin siitä riippumatta, ovatko ne julkisyhteisöjä vai yksityisiä. Tällaisia ovat muun muassa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, jäljempänä *asiakaslaki*), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, jäljempänä *potilaslaki*), laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

Yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja terveydenhuollon palveluja ovat lain 2 §:n mukaan laboratoriotoiminta, radiologinen toiminta ja muiden siihen verrattavien kuvantamis- ja tutkimusmenetelmien käyttäminen, muut terveydentilan tai sairauden toteamiseksi taikka hoidon määrittämiseksi tehtävät tutkimukset ja toimenpiteet, fysioterapeuttinen toiminta ja muut suorituskykyä parantavat ja ylläpitävät toimenpiteet ja terapiat, työterveyshuolto,

lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut ja muu terveyden- ja sairaanhoito sekä näihin rinnastettavat palvelut, hieronta sekä sairaankuljetuspalvelut. Lain 3 §:n mukaan terveydenhuollon palveluja annettaessa on oltava asianmukaiset tilat ja laitteet. Lisäksi palvelujen tuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämä, asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta. Toiminnan on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus.

Terveydenhuoltolain 8 §:n mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Potilaslain 3 §:ssä säädetään, että potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

Yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 3 §:n mukaan sosiaalihuoltolain 14 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammatitoimintaa harjoittamalla. Yksityisiä sosiaalipalveluja koskevan lain 5 §:ssä säädetään palvelujen laadusta. Pykälän mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä asiakaslain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset.

Asiakaslain 4 §:ssä säädetään, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.

Säätelyä on myös eri asiakasryhmiä koskevissa laeissa, kuten lastensuojelulaissa (417/2007) ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetussa laissa (980/2012).

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilön on aina yksityisenkin terveystalvvelun tuottajana ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksyttyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään. Ammattitoiminnassaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tasapuolisesti ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle koituva hyöty ja sen mahdolliset haitat. Potilas ei siis voi yksityiseltäkään palveluntuottajalta vapaasti tilata haluamaansa terveystalvvelua, vaan sen tulee perustua terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään hoidon tarpeen arvioon ja oltava lääketieteellisesti perusteltu ja asianmukainen. Hoitoon tulee muun muassa pääsääntöisesti soveltaa Yhtenäisiin kiiirettömän hoidon perusteisiin (STM 2019:2) sisältyviä lääketieteellisiä linjauksia sekä Käypä hoito -suosituksia (Duodecim). Myös terveydenhuollon palveluvalikoimanuuvoston suositukset tulee ottaa huomioon (terveydenhuoltolaki 78 a §).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Lakia sovelletaan julkista tehtävää hoitavan yhteisön tai yksityisen toimijan palveluksessa oleviin sekä itsenäisinä ammatinharjoittajina toimiviin sosiaalihuollon ammattihenkilöihin.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden annettua laissa (629/2010) säädetään terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskevista vaatimuksista ja lääkelaissa (395/1987) säädetään lääkevalmisteista.

2.4.3 Varhaiskasvatus ja koulutus

Varhaiskasvatus, yleissivistävä ja ammatillinen koulutus sekä korkeakoulutus ovat lakisääteisiä palveluja, joiden osalta järjestämisvastuu on pääsääntöisesti julkisyhteisöillä. Julkisyhteisöt rahoittavat kyseisiä palveluja pääosin verovaroin ja niitä tuotetaan ilman taloudellisia tulostavoitteita. Varhaiskasvatustoimintaa voi kuitenkin harjoittaa myös elinkeinonharjoittaja kaupallisten periaatteiden pohjalta. Myös lakisääteistä koulutusta voi tuottaa jokin muu taho kuin julkisyhteisö. Viranomaisen voi myöntää rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle luvan laissa tarkoitetun koulutuspalvelun järjestämiseen. Koulutuspalvelun osalta luvan myöntämisen edellytyksenä on yleensä se, ettei opetusta järjestetä taloudellisen voiton tavoittelemiseksi. Arvioitaessa sitä, sovelletaanko KSL:n säännöksiä tällaisen tahon tarjoamaan koulutuspalveluun, ratkaisevaa on se, voidaanko palvelun tarjoajaa pitää KSL 1 luvun 5 §:ssä tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana.

Tässä luvussa käsitellään lähinnä varhaiskasvatuspalvelua koskevaa lainsäädäntöä, koska elinkeinonharjoittajat tarjoavat vain harvoin lakisääteisiä koulutuspalveluja. Lakisääteisiä koulutuspalveluja koskevaa lainsäädäntöä on tarkemmin käsitelty mietinnössä kuluttajan- ja asiakkaan suojan parantamisesta henkilön kohdistuvissa palveluissa (oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 2020:3, ss. 30 - 31). Elinkeinonharjoittajien tarjoamaa erilaista ammatillista jatkokoulutusta on runsaasti, mutta sen sisältöä ja laatua koskevaa yleistä lainsäädäntöä ei ole. Eräitä ammatteja koskevissa erityislaeissa säädetään lähinnä koulutusluvan myöntämisedellytyksistä.

Yksityisellä varhaiskasvatuksella tarkoitetaan varhaiskasvatusta, jonka yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että sopimuksen tai hallintopäätöksen perusteella asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset. Varhaiskasvatuksen sisällöstä ja varhaiskasvatukselle asetetuista vaatimuksista säädetään varhaiskasvatuslaissa (540/2018). Varhaiskasvatustalain mukaan varhaiskasvatusta suunniteltaessa, järjestettäessä tai tuotettaessa ja siitä päätettäessä on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu. Varhaiskasvatustalain 10 §:n mukaan varhaiskasvatustalain ympäristön on oltava kehittävä, oppimista edistävä sekä terveellinen ja turvallinen lapsen ikä, kehitys ja muut edellytykset huomioon ottaen. Lasta tulee suojata väkivallalta, kiusaamiselta ja muulta häirinnältä. Toimintatilojen ja toimintavälineiden on oltava terveellisiä, turvallisia ja asianmukaisia, ja niissä on huomioitava esteettömyys. Varhaiskasvatustalain sovelletaan sekä julkisyhteisön järjestämään että yksityisen palveluntuottajan tarjoamaan päiväkotitoimintaa ja perhepäivähoitoon. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen antamat suositukset varhaiskasvatustalain laadun perusteista on syytä lähtökohtaisesti ottaa varhaiskasvatustalain järjestämisessä ja tarjoamisessa huomioon. Henkilöstön mitoituksista ja kelpoisuusvaatimuksista säädetään varhaiskasvatustalain lisäksi myös valtioneuvoston varhaiskasvatuksesta annetussa asetuksessa (753/2018).

2.4.4 Taksipalvelut

Liikenteen palveluista annetun lain 151 §:n mukaan henkilöliikennettä tarjoava luvanhaltija vastaa ja huolehtii muun muassa siitä, että taksiliikenteessä kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvoon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua, ja että kuljettajalla on kyky ottaa huomioon matkustajan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet. Lisäksi kuljettajalla on oltava riittävä vuorovaikutus- ja kielitaito sekä pääasiallisen toiminta-alueen paikallistuntemus. Samassa pykälässä säädetään, että kun hinta perustuu matkan pituuteen tai matkaan käytettävään aikaan, kuljettaja valitsee matkustajan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin, jos matkustaja jättää valinnan kuljettajalle, tai ajaa matkustajan ennalta matkan tilauksen yhteydessä hyväksymää tai ehdottamaa reittiä. Lain 152 §:ssä on lisäksi säännöksiä palvelujen hinnoittelusta ja hinnan ilmoittamisesta.

2.5 Lupaa tai ennakkoilmoitusta edellyttävät palvelut

Palveluiden asianmukaisuutta pyritään turvamaan osaltaan sillä, että ennen palvelun tarjonnan aloittamista edellytetään viranomaisen antamaa lupaa tai ilmoitusta viranomaiselle.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 7 §:n mukaan ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen antaminen edellyttää aluehallintoviraston lupaa. Jos palveluja tuotetaan useamman aluehallintoviraston alueella, lupaa haetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta (jäljempänä *Valvira*). Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä lain 11 §:n mukaan kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan.

Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 4 §:n mukaan palvelujen tuottajalla on oltava lupaviranomaisen myöntämä lupa palvelujen antamiseen. Aluehallintovirasto myöntää luvan alueellaan toimivalle palvelujen tuottajalle. Jos palvelujen tuottaja toimii kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella, luvan myöntää Valvira. Jos palvelun tarjoaja toimii itsenäisenä ammatinharjoittajana, hänen tulee tehdä ennen toiminnan aloittamista ilmoitus aluehallintovirastolle.

Yksityisen palveluntuottajan, joka korvausta vastaan harjoittaa varhaiskasvatustoimintaa päiväkodissa tai perhepäivähoidossa, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista varhaiskasvatuksesta vastaavalle kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan (varhaiskasvatuslain 44 §). Lisäksi aluehallintovirasto rekisteröi varhaiskasvatuslaissa säädetty edellytykset täyttävän yksityisen palveluntuottajan yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (varhaiskasvatuslain 46 §).

Perusopetuslain (628/1998), ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (531/2017), lukiolain (714/2018), ammattikorkeakoululain (932/2014), taiteen perusopetuksesta annetun lain (633/1998) sekä vapaasta sivistystyöstä annetun lain (632/1998) mukaista koulutusta voivat tarjota myös rekisteröidyt yhteisöt ja säätiöt valtioneuvoston tai opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämän luvan perusteella. Yliopistot eivät tarvitse erillistä toimilupaa, koska ne luetellaan suoraan yliopistolaissa (558/2009).

Ammattimaiseen henkilöiden kuljettamiseen tiellä ajoneuvolaissa (1090/2002) tarkoitettulla henkilöautolla, pakettiautolla, kuorma-autolla, kolmipyörällä, kevyellä nelipyörällä tai raskaalla nelipyörällä (*taksiliikenne*) tarvitaan liikenteen palveluista annetun lain 4 §:n mukaan taksiliikennelupa tai 3 §:ssä tarkoitettu henkilö- tai tavaraliikennelupa. Henkilö- tai tavaraliikenneluvan haltijan on tehtävä taksiliikenteen harjoittamisesta ilmoitus Liikenne- ja viestintävirastolle.

Myös monien muiden henkilöön kohdistuvien palvelujen tarjoaminen edellyttää viranomaislupaa. Esimerkiksi ravintolan pitäminen voi edellyttää aluehallintoviraston myöntämää anniskelulupaa ja autokoulun pitäminen tai lentokoulutus Liikenne- ja viestintäviraston (*Traficom*) myöntämää lupaa.

Lainsäädäntö voi myös edellyttää erilaisia ilmoituksia eri viranomaisille. Esimerkiksi yleisötilaisuuden järjestäjän tulee tehdä kokoontumislain (530/1999) mukainen ilmoitus tapahtuma- paikkakunnan poliisille ja muun muassa kuntosalin, kylpylän, tatuointiliikkeen ja kauneushoitolaan käyttöönotosta tulee tehdä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaisille.

2.6 Valvontaviranomaiset

Kuluttajille tarjottavien henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta keskeinen valvontaviranomainen on Kilpailu- ja kuluttajavirastossa toimiva kuluttaja-asiamies, joka valvoo KSL:n ja usean muun kuluttajan suojaksi säädetyn lain säännösten noudattamista. Kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnan perustan muodostaa se laaja yleistoimivalta, joka kuluttaja-asiamiehellä on kuluttajansuojalain noudattamisen valvojana. Tämä valvontavaltuus kattaa useissa tapauksissa nekin toiminnot, joiden osalta erillislakiin on otettu erillinen kuluttaja-asiamiehen valvontaa koskeva säännös.

Kuluttaja-asiamies valvoo elinkeinonharjoittajien markkinointia, menettelyjä asiakassuhteessa ja sopimusehtoja. Kuluttaja-asiamiehen toimivaltaa rajaavat pääsäännön mukaan KSL:ään sisältyvät kuluttajan, elinkeinonharjoittajan ja kulutushyödykkeen määritelmät. Kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamista markkinoinnissa valvovat kuluttaja-asiamiehen ohella aluehallintovirastot (KSL 2 luvun 20 §).

Tukes valvoo laajasti eri kemikaalien, tuotteiden ja palveluiden ja teollisen toiminnan turvallisuutta ja vaatimustenmukaisuutta. Kuluttajapalvelujen osalta keskeisiä Tukesin valvontaan kuuluvia yleissäännöksiä sisältyy kuluttajaturvallisuuslakiin. Turvallisuuden ja vaatimustenmukaisuuden valvontaa tekevät Tukesin ohella useat muut viranomaiset.

Valviran tehtäviin kuuluu muun muassa ohjauksen ja valvonnan keinoin edistää oikeusturvan toteutumista ja palvelujen laatua sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. Viraston tehtävänä on huolehtia muun muassa varhaiskasvatuslaissa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa, sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa sekä terveydenhuollon ammattihenkilölaissa sille säädetystä lupahallinnosta, ohjauksesta ja valvonnasta. Lisäksi Valviran tulee ohjata aluehallintovirastojen toimintaa niiden toimintaperiaatteiden, menettelytapojen ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi ohjauksessa ja valvonnassa sekä lupamenettelyissä.

Aluehallintovirastot hoitavat lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueilla niille erikseen säädettyjen tehtävien mukaisesti muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä koulutuksen ja varhaiskasvatuksen toimialoilla.

Valvira käsittelee työnjaollisesti ne kantelut, joissa epäillään potilaan tai asiakkaan menehtymiseen taikka vaikeaan pysyvään vammautumiseen johtanutta virhettä. Lisäksi Valvira selvittää eräitä periaatteellisia toimintayksikköjen toimintaa koskevia kanteluasioita ja sellaisia kanteluasioita, jotka liittyvät kiinteästi esimerkiksi turvaamistoimenpiteitä, kuten ammattioikeuden rajoittamista tai poistamista, edellyttäviin sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskeviin valvonta-asioihin. Myös usean aluehallintoviraston aluetta koskevat valvonta-asiat, ja sellaiset asiat, joissa Valviralla on jo ennestään sosiaalihuollon tai terveydenhuollon valvonta-

asia vireillä sekä asiat, joissa aluehallintovirasto on esteellinen, kuuluvat Valviran käsiteltäviin. Muut kantelut siirretään aluehallintovirastoihin tai kyseiseen toimintayksikköön muistutuksena käsiteltäväksi.

Lääkkeiden, terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden valvonta sekä kudus-, elinsiirre- ja verivalvonta kuuluvat Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean tehtäviin.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 34 §:n mukaan kunnan toimielin ohjaa ja valvoo alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja. Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 13 §:n mukaan yksityisen terveydenhuollon valvontaviranomaisena toimii kunnassa kansanterveyslain 6 §:ssä tarkoitettu monijäseninen toimielin.

Kunnan yksityistä varhaiskasvatusta koskeva valvontavelvoite on kirjattu varhaiskasvatuslakiin. Kunnan toimielimen on ilmoitettava valvonnassa tietoonsa tulleista puutteellisuuksista tai epäkohdista sekä tekemistään toimenpiteistä aluehallintovirastolle ja tarvittaessa Valviralle.

Koulutuksen järjestäjällä on ensisijainen vastuu oppilaiden ja opetushenkilöstön oikeusturvan toteutumisesta. Aluehallintovirasto ei valvo opetustoimintaa (perusopetus, lukio, ammatillinen koulutus, taiteen perusopetus, vapaa sivistystyö), mutta se voi näiden osalta kantelun johdosta tutkia, onko opetuksen järjestäjä toiminut voimassa olevien lakien mukaan. Aluehallintovirasto käsittelee sivistystoimen kantelut ja oikaisuvaatimukset sekä arvioi niiden pohjalta alueen oikeusturvan tilaa ja toteutumista yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan näkökulmasta.

2.7 Muistutus- ja kantelumenettelyt

Muistutusmenettely

Saamaansa sosiaali- tai terveystalveluun tai kohteluunsa tyytymätön asiakas tai potilas voi tehdä asiakaslain 23 §:n tai potilaslain 10 §:n mukaisen muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Vastaavasta muistutusmenettelystä säädetään varhaiskasvatuslaissa (54 §). Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle.

Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti, ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta, siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta oikeuteen kannella asiastaan valvovalle viranomaiselle.

Kantelumenettely

Terveyden-, sosiaali- tai varhaiskasvatuspalvelua koskevaan kanteluun sovelletaan mitä hallintolain 8 a luvussa (434/2003) säädetään hallintokantelusta. Hallintolain hallintokantelua koskevan 8 a luvun mukaan viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotohtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää menettelyä virheellisenä ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta. Jos kantelun johdosta ei ole aihetta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä tulee viivytyksettä ilmoittaa kantelun tekijälle. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Valvova viranomainen voi hallintokanteluasiassa antamassaan ratkaisussa kiinnittää valvottavan huomiota hyvän hallinnon vaatimuksiin tai saattaa tämän tietoon käsityksensä lain mukaisesta menettelystä. Jos tätä ei asian kokonaisarvosteluun vaikuttavat seikat huomioon ottaen pidetä riittävänä, valvottavalle voidaan antaa huomautus, jollei kantelun kohteena oleva teko luonteensa tai vakavuutensa perusteella anna aihetta ryhtyä toimenpiteisiin muussa laissa säädetyn menettelyn käynnistämiseksi. Viimeksi mainitussa tapauksessa kantelun käsittely raukeaa. Hallintokanteluasiassa annettuun ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla. Kantelun avulla ei ole mahdollista saada rahallista korvausta. Korvausta saadakseen asianosaisen tulee tehdä potilasvahinkoilmoitus tai vaatia palveluntarjoajalta korvausta muulla tavoin.

2.8 Tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisukeinot

Kuluttaja voi kulutushyödykettä koskevassa riita-asiassa pyytää riippumattoman ja puolueettoman kuluttajariitalautakunnan ratkaisua. Asian käsittely lautakunnassa on maksutonta. Lautakunnan päätös on kuitenkin luonteeltaan suositus eikä se sido elinkeinonharjoittajaa. Yleensä elinkeinonharjoittajat noudattavat lautakunnan ratkaisuja hyvin.

Potilasvakuutusta koskevassa asiassa kuluttaja voi pyytää lausuntoa riippumattomalta ja puolueettomalta Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnalta. Asian käsittely lautakunnassa on maksutonta. Lautakunnan lausunto on suositus ja vaikka se ei sinällään sido Potilasvakuutuskeskusta, sitä kuitenkin noudatetaan lähes aina.

3 Tavoitteet

Esityksen tavoitteena on selkeyttää eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Näitä palveluja koskevat nimenomaiset säännökset tekisivät niin kuluttajille kuin elinkeinonharjoittajillekin mahdolliseksi paremmin ennakoida niitä vastuuta, velvollisuuksia ja oikeuksia, joita heille lain perusteella syntyy, mikä parantaisi oikeusvarmuutta. Nimenomaiset säännökset olisivat omiaan myös helpottamaan asioiden ratkaisemista kuluttajaneuvonnassa, kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa.

Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevia erityissäännöksiä laadittaessa voidaan ottaa huomioon näitä palveluja koskevat erityispiirteet. Erityissäännösten puuttuessa näihin palveluihin on sovellettu edellä todetun mukaisesti analogisesti KSL 8 luvun säännöksiä, joiden katsotaan ilmentävän sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Kyseisen luvun säännökset on laadittu esineitä koskevia kertasuoritteisia palvelusopimuksia koskeviksi, minkä vuoksi osa säännöksistä soveltuu huonosti palveluihin, jotka kohdistuvat kuluttajan henkilöön ja joista merkittävä osa on toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen perustuvia jatkuvaluonteisia palveluja. Lisäksi säännöksiä laadittaessa voidaan ottaa huomioon niin muussa lainsäädännössä kuin toimintaympäristössä muutoinkin 8 luvun säätämisen jälkeen tapahtuneet muutokset.

4 Ehdotukset ja niiden vaikutukset

4.1 Keskeiset ehdotukset

4.1.1 Yleistä

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi uusi KSL 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista. Ehdotetun uuden luvun säännöksillä voitaisiin parantaa kuluttajan oikeusturvaa näissä palvelusopimuksissa ja selventää niissä noudatettavia periaatteita, mistä olisi hyötyä myös elinkeinonharjoittajille. Nimenomaiset säännökset olisivat myös omiaan helpottamaan näihin sopimuksiin liittyvien riitojen ratkaisua kuluttajaneuvonnassa, kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa.

Ehdotettu 9 a luku noudattaisi suurimmaksi osaksi 8 lukua niin rakenteensa kuin säännösten sisällönkin osalta, mutta siinä olisi otettu huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen ja niistä aiheutuvien vahinkojen erityispiirteet. Vahingot, jotka voivat aiheutua ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvien palvelujen viivästymisistä tai virheistä, ovat yleensä henkilövahinkoja, joihin kohdistuvista korvausaiheista voimassa olevassa laissa ei tarkemmin säädetä. Lain 8 luvun säännökset on lisäksi laadittu lähinnä kertaluonteisiin sopimuksiin soveltuviksi, kun taas merkittävä osa henkilöön kohdistuvia palveluja koskevista sopimuksista on jatkuvia sopimuksia, jotka voivat olla voimassa määräajan tai toistaiseksi. Ehdotetuissa säännöksissä on otettu huomioon myös toimintaympäristön muutokset, kuten palvelujen varaaminen ja sopimusten tekeminen internetin kautta, sekä muussa lainsäädännössä tapahtunut kehitys esimerkiksi hintojen ilmoittamisen osalta.

Luku sisältäisi säännökset muun muassa siitä, milloin palvelussa on virhe. Samoin säädettäisiin virheen ja palvelun viivästymisen seuraamuksista. Lukuun sisältyisi säännöksiä myös tilaajana olevan kuluttajan sopimusrikkomuksista ja niiden seuraamuksista. Lisäksi luvussa säädettäisiin toimeksisaajan oikeudesta tehdä toimeksiantoon kuulumattomia lisätöitä, palvelun hinnan maksamisesta sekä toimeksisaajana olevan elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta ilmoittaa kuluttajalle, jos on ilmeistä, että palvelu tulisi huomattavasti kalliimmaksi kuin kuluttaja kohtuudella saattaa odottaa.

4.1.2 Soveltamisala

Ehdotetun luvun säännökset koskisivat vain siinä lueteltuja henkilöön kohdistuvia palveluja, joita elinkeinonharjoittaja (*toimeksisaaja*) suorittaa kuluttajan (*tilaaja*) kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella tilaajalle tai muulle henkilölle. KSL 1 luvun yleisestä soveltamisalasta johdun ehdotetut säännökset eivät pääsääntöisesti koskisi julkisyhteisöjen järjestämiä palveluja. Poikkeuksena tästä ovat kuntien järjestämät sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatuspalvelut, joissa palvelu tuotetaan kunnan antamalla palvelusetelillä ja joihin nykyisinkin sovelletaan kuluttaja-oikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita.

Luvun soveltamisalaan ehdotetaan kuuluviksi terveys- ja sosiaalipalvelut, varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämyspalvelut ja vapaa-ajan kurssit, juhla- ja ravintolapalvelut sekä taksiliikenteen palvelut.

Henkilöön kohdistuva palvelu ei ole käsitteenä yksiselitteinen. Sillä voidaan tarkoittaa monia toisistaan merkittävästikin poikkeavia palveluja. Koska samoja säännöksiä ei ole mahdollista soveltaa kaikkiin näihin palveluihin, on ehdotetun luvun soveltamisala rajattu sellaisiin palveluihin, joilla on siinä määrin yhteisiä ominaisuuksia, että niihin voidaan soveltaa samoja säännöksiä. Ehdotettua soveltamisalaa on lausuntopalautteessa pidetty yleisesti hyväksyttävänä

kompromissina eri vaihtoehtojen välillä. Ehdotettua laajempi soveltamisala edellyttäisi sitä, että lukuun sisällytettäisiin erillisiä säännöksiä erilaisille palveluille. Tämä heikentäisi luvun selkeyttä. Ehdotettua suppeampi soveltamisala, joka koskisi vain suoraan henkilön kehoon kohdistuvia palveluja, olisi yksiselitteinen ja selkeä. Tällöin soveltamisalan ulkopuolelle jäisi kuitenkin palveluja, jotka läheisesti muistuttavat soveltamisalaan otettuja palveluja. Niiden osalta jäisi epäselväksi, sovellettaisiinko niihin jatkossa analogisesti ehdotetun luvun vai 8 luvun säännöksiä. Palvelujen, joiden kohteena on palvelun saaja henkilökohtaisesti, joko fyysisesti tai psyykkisesti, katsottiin muodostavan riittävän yhtenäisen ryhmän, jotta niihin liittyvät keskeiset sopimusoikeudelliset kysymykset voidaan ratkaista yhtenäisin säännöksin.

Ehdotetun soveltamisalan ulkopuolelle jäisivät muun muassa kuluttajan taloudelliseen ja oikeudelliseen asemaan kohdistuvat palvelut, kuten sijoitus- ja muut rahoituspalvelut sekä asianajaja ja muut lakipalvelut. Nämä ovat palveluina niin erityyppisiä, että ehdotettu sääntely ei sellaiseenaan soveltuisi niihin. Myös viestintäpalvelut sekä muut kuin kuluttajan henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti kohdistuvat konsulttipalvelut jäisivät soveltamisalan ulkopuolelle. Myöskään majoituspalvelut eivät sisältyisi luvun soveltamisalaan, sillä majoituspalvelujen luonteen vuoksi ehdotettu sääntely ei kaikilta osin soveltuisi niihin.

Kuljetuspalveluista on tarkoituksenmukaista sisällyttää luvun soveltamisalaan vain taksiliikenteen palvelut, koska mahdollisuutta säätää kansallisesti muiden kuljetuspalvelujen virhe- ja viivästystilanteista rajoittaa EU-tasoinen ja kansainvälinen sääntely.

Palvelut kuuluisivat soveltamisalaan siitä riippumatta, onko kyseessä suurelle ihmisjoukolle tarkoitettu massaluonteinen palvelu vai yhdelle henkilölle nimenomaisesti räätälöity palvelu.

Soveltamisalaa koskevaa säännösehdotusta on esityksen jatkovalmistelussa lausuntopalautteen johdosta muutettu selkeämmäksi ryhmittelemällä palvelut uudella tavalla ja esittämällä ne luettelona.

Henkilöön kohdistuvissa palveluissa ei ole poikkeuksellista, että palvelu suoritetaan tilaajan sijaan tämän osoittamalle toiselle henkilölle. Osaa säännöksistä ehdotetaan sovellettaviksi myös tällaiseen toiseen henkilöön, esimerkiksi vanhukseen, jolle omainen on tilannut jonkin palvelun.

Luvun säännökset olisivat pakottavia palvelun tilaajan tai muun sellaisen henkilön hyväksi, jolle palvelu suoritetaan.

Eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista säädetään kuluttajaoikeuden yleislain KSL:n lisäksi myös useissa erityislaeissa. Jos luvun soveltamisalaan kuuluvasta palvelusta säädetään erityislaissa, sen säännökset syrjäyttävät KSL:n vastaavat säännökset. Jos erityislaki ei sisällä säännöksiä palvelun virhe- ja viivästystilanteista, ehdotetun luvun säännökset täydentävät erityislain säännöksiä.

Siltä osin kuin lakiin sisältyvät viivästys- ja virhesäännökset pohjautuvat EU-säännöksiin, esimerkiksi matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annettuun direktiiviin (EU) 2015/2302, ehdotetun luvun säännöksiä ei sovellettaisi, ellei EU-säännöksistä tai niiden täytäntöön panemiseksi annetuista kansallisista säännöksistä muuta johdu.

4.1.3 Palvelun suorittaminen

Yleensä luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa osapuolet sopivat suorituksen ajankohdasta. Jos suorituksen ajankohdasta ei kuitenkaan ole sovittu, tällöin palvelu olisi ehdotettujen

säännösten mukaan suoritettava palvelun laatu ja muut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Koska osa henkilöön kohdistuvista palveluista on määräaikaiseen tai toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen perustuvia ns. jatkuvia palveluja, ei palvelun suorittamisen ajankohtaa olisi perusteltua sitoa sopimuksen tekohetkeen vastaavasti kuin 8 luvussa.

Palvelun suoritustavalle ja laadulle asetettaisiin vastaavat ammattitaito- ja huolellisuusvaatimukset kuin 8 luvussa tarkoitetuille kuluttajapalveluille. Monia luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja koskee erityislainsäädäntö, jossa asetetaan vaatimuksia palvelun sisällölle ja laadulle. Sovellettavaa erityislainsäädäntöä selvitetään jaksossa 2.4. Ammattitaitovaatimuksen täsmällinen sisältö määräytyisi alakohtaisesti ja ottaen huomioon kyseistä palvelua koskeva muu lainsäädäntö. Toimeksisaajalla olisi myös yleinen velvollisuus suorittaa palvelu ottaen huomioon tilaajan edut. Palvelun olisi myös vastattava sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa, jollei toisin ole sovittu.

Ehdotettu luku sisältää myös toimeksisaajan neuvontavelvollisuutta koskevia säännöksiä. Toimeksisaajan tulisi ilmoittaa tilaajalle sellaisista havaitsemistaan seikoista, joiden vuoksi palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen. Sovittu palvelu voi esimerkiksi tilaajan henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi osoittautua hänelle sopimattomaksi. Säännösten tavoitteena on, ettei tilaaja joutuisi maksamaan turhia kustannuksia hänelle hyödyttömästä tai ilmeisen epäedullisesta palvelusta tilanteessa, jossa huolellisen toimeksisaajan olisi pitänyt ennalta havaita, ettei palvelua kannata suorittaa. Vastaavanlainen ilmoitusvelvollisuus toimeksisaajalla olisi myös, jos palvelu ilmeisesti tulisi selvästi kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut edellyttää.

Edellä tarkoitetuissa tapauksissa toimeksisaaja ei saisi suorittaa palvelua, ellei tilaaja ilmoituksen saatuaan nimenomaan ilmoittaisi haluavansa palvelun suoritettavaksi. Jos palvelu suoritetaan muulle kuin tilaajalle, lupa palvelun jatkamiseen tulisi pyytää myös henkilöltä, jolle palvelu suoritetaan. Muualla lainsäädännössä on säännöksiä tilanteista, joissa henkilö ei ole oikeustoimikelpoinen tai muutoin kykenevä tekemään itseään koskevia päätöksiä. Esimerkiksi lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 4 §:n mukaan huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta, harrastuksista sekä muista henkilökohtaisista asioista. Lisäksi esimerkiksi potilaslain 7 §:ssä säädetään alaikäisen potilaan hoidosta siten, että jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Ehdotetulla sääntelyllä ei vaikuteta henkilön päätöksentekoa koskevaan sääntelyyn.

Ehdotettu luku sisältää säännökset myös siltä varalta, että palvelua suoritettaessa ilmenee tarve toimeksiantoon kuulumattoman toimenpiteen suorittamiseen. Lisätoimenpiteen suorittaminen olisi lähtökohtaisesti sallittua vain, jos tilaaja antaa luvan siihen. Koska henkilöön kohdistuvaa palvelua suoritettaessa tilaaja on yleensä itse läsnä, toisin kuin 8 luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa, häneltä on mahdollista pyytää lupa, kun tarve lisätoimenpiteeseen ilmenee. Jos palvelu suoritetaan muulle henkilölle kuin tilaajalle, lupa lisätoimenpiteeseen olisi pyydettävä sekä tilaajalta että henkilöltä, jolle palvelu suoritetaan. Mahdollista muuta voimassa olevaa henkilön päätöksentekoa koskevaa sääntelyä sovellettaisiin edellisessä kappaleessa todetulla tavalla ensisijaisesti.

4.1.4 Palvelun viivästymisen seuraamukset

Ehdotetut tilaajan oikeudet palvelun suorittamisen viivästyessä vastaavat pääosin kuluttajan 8 luvun mukaisia oikeuksia viivästymistapauksissa. Uutta olisi, että tilaajalla olisi eräissä tapauksissa oikeus hinnanalennukseen viivästyksen johdosta.

Palvelun viivästyessä tilaajalla olisi ehdotettujen säännösten mukaan ensinnäkin oikeus pidätyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaajalla olisi myös oikeus vaatia palvelun suorittamista, paitsi milloin sopimuksen täyttämiseksi on olemassa este, jota toimeksisaaja ei voi voittaa tai sopimuksen täyttäminen edellyttäisi toimeksisaajalta uhrauksia, jotka olisivat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen tilaajalle.

Jos kertosuoritteinen palvelu on sovittu suoritettavaksi tietyssä ajankohtana, viivästyneenä alkanut palvelu ei vastaisi sitä, mistä oli sovittu. Jos viivästyminen ei ole olennainen, tilaajalla ei olisi kuitenkaan oikeutta purkaa sopimusta. Vaikka oikeus sopimuksen purkamiseen olisikin, se ei aina olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen toimenpide. Viivästyminen voi kuitenkin aiheuttaa kuluttajalle ajanhukkaa ja muuta haittaa, joka ei välttämättä ole korvattavaa henkilö-, esine- tai varallisuusvahinkoa.

Sopimusoikeuden yleisten periaatteiden tai KSL:n muihin lukuihin sisältyvien säännösten nojalla tilaajalla ei ole oikeutta hinnanalennukseen palvelun viivästymisen johdosta. Koska palvelun viivästymisestä henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta aiheutuu kuitenkin tilaajalle haittaa, on pidetty perusteltuna, että tilaajalla olisi kertosuoritteisissa palvelusopimuksissa, joiden suoritusajankohdasta on sovittu, laissa säädetyin edellytyksin oikeus vaatia palvelun viivästymisen johdosta hinnanalennusta. Hinnanalennuksen saaminen kuitenkin edellyttäisi sitä, että viivästys on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olennainen.

Mietinnössä ehdotettiin oikeutta hinnanalennukseen, jos viivästys ei ole vähäinen. Lausuntopalautteen mukaan on epäselvää, milloin tilaajalla olisi viivästyksen perusteella oikeus hinnanalennukseen ja säännös saattaisi siten alkuvaiheessa aiheuttaa runsaasti riitaisuuksia. Lausuntopalautteen johdosta säännöstä muutettiin esityksen jatkovalmistelussa niin, että hinnanalennukseen oikeuttavan viivästyksen tulee olla olennainen. Tilaajalla olisi siten oikeus saada hinnanalennusta vastaavissa tapauksissa kuin hänellä on oikeus purkaa sopimus.

Viivästyneenäkin annetusta kertosuoritteisesta palvelusta tilaaja yleensä hyötyy yhtä paljon kuin sovittuna aikana annetusta palvelusta. Tilaajan saama hyöty esimerkiksi kosmetologin antamasta kasvohoidosta on sama, vaikka hoito annettaisiin sovittun ajankohdan sijaan vasta seuraavana päivänä. Tämän vuoksi on perusteltua rajata oikeus hinnanalennukseen vain niihin tilanteisiin, joissa viivästys on olennainen ja siitä siten suurella todennäköisyydellä aiheutuu haittaa tilaajalle.

On syytä kiinnittää huomiota myös siihen, että hinnanalennus ei ole korvausta tilaajalle viivästyksestä aiheutuvasta vahingosta, vaan hyvitystä siitä, että toimeksisaajan suoritus ei vastaa sovittua tai laissa asetettuja vaatimuksia.

Toistaiseksi tai määräajaisesti voimassa olevaan sopimukseen perustuvissa palveluissa palvelun osan suorittaminen viivästyneenä ei yleensä hyödyttäisi palvelun tilaajaa tai saajaa vastaavasti kuin kyseisen suorituksen saaminen sovittuna aikana. Viivästyneenä suoritettua palvelun osan tarkoitus voi tällöin jäädä olennaisesti saavuttamatta. Esimerkiksi palveluasumisessa viivästyneenä annettu apu peseytymisessä voi tulla palvelun saajan kannalta hyödyttömäksi, jos palvelu suoritetaan vasta vähän ennen uutta vastaavaa suoritusta. Jatkuvaan sopimukseen perustuvissa palveluissa palvelun viivästyminen olisikin perusteltua pitää palvelun virheenä.

Luvussa ehdotetaan säädettäväksi myös tilaajan oikeudesta purkaa sopimus tietyin edellytyksin. Samoin ehdotetaan säädettäväksi tilaajan oikeudesta saada vahingonkorvausta toimeksisaajan viivästyksen johdosta. Toimeksisaaja olisi ehdotetun luvun säännösten mukaan korvausvastuussa viivästyksestä aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta. Vahingonkor-

vausta voitaisiin kuitenkin tietyin edellytyksin sovitella. Henkilövahingon osalta vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella tapahtuva sovittelu olisi 8 luvun säännöksistä poiketen rajattu vain tapauksiin, joissa vahinkoa kärsineen menettely on tahallista tai törkeän huolimaton. Myötävaikutussäännöstä, jonka mukaan korvausta voitaisiin sovitella tilaajan törkeää lievemmän ja jopa vähäisen myötävaikutuksen perusteella, ei henkilövahinkojen osalta voida pitää asianmukaisena kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisessä suhteessa.

Henkilöön kohdistuvien palvelujen viivästyksistä aiheutuvat vahingot ovat erityisesti terveys- ja sosiaalipalveluissa usein henkilövahinkoja. Tämän vuoksi olisi perusteltua säätää tarkemmin korvattavista henkilövahingoista viittaamalla niihin vahingonkorvauslain 5 luvun säännöksiin, joita sovellettaisiin ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvista palveluista aiheutuneiden henkilövahinkojen korvaamiseen. Vahingonkorvauslain 5 luvun säännöksiä henkilön kuoleman johdosta läheisille maksettavasta kärsimyskorvauksesta ja heille henkilön kuoleman seurauksena aiheutuneista sairaanhoitokuluista ja ansionmenetyksestä ei kuitenkaan ehdotettaisi sovellettaviksi. Kyseisten korvausten saaminen edellyttää sitä, että kuolema on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella ja kärsimyskorvauksen osalta lisäksi sitä, että korvauksen tuomitseminen harkitaan kohtuulliseksi ottaen huomioon surmansa saaneen ja korvausta vaativan välisen suhteen läheisyys, teon laatu sekä muut olosuhteet. On epätodennäköistä, että luvun soveltamisalaan kuuluvien palvelujen yhteydessä aiheutettaisiin tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta tilaajan kuolema. Vastaavia korvausaiheita ei ole sisällytetty myöskään potilasvakuutuslakiin eikä niitä voida pitää perusteltuina tässäkin. Tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutetuissa kuolemantapauksissa kyseessä on yleensä rikos, jolloin korvausta voidaan vaatia rikosperusteisesti.

Esine- ja varallisuusvahinkojen osalta korvattavuuden edellytyksenä olisi se, että tilaajalle aiheutunut vahinko on välitön. Välillisen vahingon toimeksisaaja olisi velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys johtuisi huolimattomuudesta hänen puoleltaan.

Jos toimeksisaaja suorittaa palvelun viivästyneenä, tilaajalla olisi esityksen mukaan reklamaatiovelvollisuus sopimuksen purkamisen, hinnanalennuksen ja vahingonkorvauksen osalta. On syytä huomata, että pääsääntöisesti reklamaatiovelvollisuutta viivästyksestä ei ole.

4.1.5 Palvelun virhe

Lakiehdotuksen mukaan palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa edellä jaksossa 4.1.3 selostettuja vaatimuksia. Todistustaakka siirtyä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja että palvelu ja siinä käytetyt aineet ja tarvikkeet täyttävät lain vaatimukset, olisi toimeksisaajalla. Siitä, ettei palvelua ole suoritettu tilaajan edut huomioon ottaen, todistustaakka olisi kuitenkin tilaajalla, koska hänellä on tältä osin paremmat mahdollisuudet esittää näyttöä kuin toimeksisaajalla.

Tilaajan toimeksisaajalta saamalla tiedoilla on palvelusopimuksissa keskeinen merkitys, sillä tilaajan päätöksenteko perustuu yleensä merkittävässä määrin näihin tietoihin. Tietojenanto ja yhteydenpito tilaajaan on erityisesti jatkuvien palvelujen yhteydessä tärkeää myös sopimussuhteen aikana, koska tällöin saattaa tulla esiin palvelun kannalta olennaisia uusia seikkoja.

Lakiehdotus sisältääkin myös tiedonantovirhettä koskevia säännöksiä. Palvelussa olisi virhe silloin, jos se ei vastaa niitä tietoja, joita toimeksisaaja on ennen sopimuksen tekoa antanut palvelun sisällöstä taikka sen suorittamisesta tai laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Sama koskisi palvelua suoritettaessa annettuja tietoja. Toimeksisaaja olisi vastuussa myös tiedoista, joita muu taho on aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan

lukuun antanut palvelua markkinoitaessa. Palvelussa olisi virhe myös, jos toimeksisaaja on lainminlyönyt antaa tilaajalle palvelusta tietoja, joista tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Lakiehdotuksessa on myös säännös palvelusta annetun takuun merkityksestä. Säännös on vastaava kuin tavarankaupassa. Koska henkilöön kohdistuvissa palveluissa takuun antaminen suoritukselle on poikkeuksellista, säännös tulee harvoin sovellettavaksi.

4.1.6 Palvelun virheen seuraamukset

Ehdotetut tilaajan oikeudet palvelun virheen johdosta vastaavat pitkälti KSL 8 luvun mukaisia oikeuksia virhetapauksissa.

Luvussa ehdotetaan säädettäväksi tilaajan oikeudesta pidätyä virheen perusteella maksamasta palvelun hintaa, vaatia virheen oikaisua, hinnanalennusta tai vahingonkorvausta.

Luvussa säädettäisiin myös tilaajan reklamaatiovelvollisuudesta. KSL 8 luvusta poiketen kohtuullista reklamaatioaikaa arvioitaessa merkitystä olisi myös virheestä aiheutuneen vahinkoseurauksen havaitsemisella.

Vaikka tilaaja ei virheen oikaisua vaatisikaan, toimeksisaaja saisi omalla kustannuksellaan oikaista virheen. Tilaajalla olisi lakiehdotuksen mukaan kuitenkin 8 luvun vastaavasta säännöksestä poiketen oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siihen olisi perusteltu syy. Tilaajan oikeus kieltäytyä oikaisusta olisi siis henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta jonkin verran laajempi kuin esineisiin kohdistuvien palvelujen osalta.

Jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tulisi kysymykseen tai oikaisua ei suoritettaisi kohtuullisessa ajassa, tilaajalla olisi oikeus vaatia virhettä vastaava hinnanalennus. Tilaajalla olisi tietysti edellytyksin myös oikeus purkaa sopimus virheen vuoksi.

Jos tilaaja kärsii vahinkoa palvelussa olevan virheen vuoksi, hänellä olisi oikeus korvaukseen virheestä aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta. Virheestä aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta säädettäisiin vastaavalla tavalla kuin viivästyksestä aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta.

Toimeksisaaja olisi korvausvelvollinen paitsi työsuorituksen virheestä myös palvelun suorittamisessa käyttämänsä tarvikkeen tai aineen virheistä. Ehdotettuun lukuun sisältyvät säännökset materiaalintoimittajan virhevastuusta antaisivat tilaajalle lisäksi oikeuden vaatia vaihtoehtoisesti korvausta myös suoraan siltä elinkeinonharjoittajalta, jolta toimeksisaajan käyttämät tarvikkeet ja aineet ovat peräisin.

4.1.7 Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamukset

Ehdotetun luvun säännökset hinnan maksamisesta poikkeavat KSL 8 luvun vastaavista säännöksistä. Säännöksiä on aiheellista päivittää, koska hinnan ilmoittamista koskevat säännökset ovat muuttuneet KSL 8 luvun säätämisen jälkeen.

Lähtökohtana ehdotetuissa säännöksissä olisi se, että tilaajalla olisi velvollisuus maksaa sovittu hinta tai, jos täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, sovittujen hinnanmääräytymisperusteiden mukaisesti laskettu hinta. Jos hinnasta tai sen määräytymisperusteista ei olisi sovittu, tilaajan olisi maksettava kohtuulliseksi katsottava hinta.

Jos toimeksisaaja antaa tilaajalle hinta-arvion, lopullinen hinta saisi ylittää arvion enintään 15 prosentilla. Toimeksisaaja saisi periä hinta-arvion ylittävän osan vain, jos arvion ylittämiseen on perusteltu syy ja arvion antamisen yhteydessä tilaajalle olisi selkeästi ilmoitettu mahdollisesta velvollisuudesta joutua maksamaan arviota suurempi hinta.

Tilaajan olisi ehdotettujen säännösten mukaan maksettava hinta sovittuna ajankohtana tai jollei palvelun hinnan maksuajankohdasta ole sovittu, toimeksisaajan sitä vaatiessa, ei kuitenkaan ennen kuin palvelu on suoritettu.

Jollei palvelun täsmällisestä hinnasta ole sovittu, tilaajalle tulisi hänen pyynnöstään antaa selvitys, josta ilmenee suorituksen sisältö ja se, miten palvelun hinta on määräytynyt. Jos lopullinen hinta ylittää tilaajalle annetun hinta-arvion, selvitys tulisi antaa kirjallisesti ja siinä olisi mainittava myös syy, jonka vuoksi arvio on ylittynyt. Tilaaja olisi velvollinen maksamaan laskun vasta selvityksen saatuaan, jos hän olisi pyytänyt sitä ilman aiheutonta viivytystä palvelun tultua suoritetuksi tai saatuaan suoritetusta palvelusta laskun.

Ehdotus sisältää myös säännökset tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamuksista. Näiden osalta säännöksissä on otettu huomioon toimintaympäristön muutokset, minkä vuoksi säännökset poikkeavat eräiltä osin 8 luvun vastaavista.

Jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun tai sen osan ennen palvelun suoritusta, hän voisi olla velvollinen suorittamaan toimeksisaajalle korvauksia tälle aiheutuneista menetyksistä. Toimeksisaajalla olisi oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta. Lisäksi toimeksisaajalla olisi oikeus korvaukseen muista kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäivät hyödyttömiksi sekä peruutuksesta aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Muusta vahingosta, esimerkiksi menetetyistä liikevoitosta, toimeksisaajalla olisi oikeus saada kohtuullinen korvaus.

Nykyisin useissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa on käytössä ns. peruutusmaksu eli vakiokorvaus, joka tilaajan on maksettava toimeksisaajalle peruuttaessaan palvelun. Vakiokorvauksen suuruus voi vaihdella sen mukaan, kuinka aikaisin ennen palvelun sovittua suoritusajankohdtaa tilaaja peruuttaa sen. Ehdotuksen mukaan lakiin kirjattaisiin säännös tilaajan ja toimeksisaajan oikeudesta sopia, että muiden säädöksessä mainittujen korvausten sijaan tilaaja sitoutuisi palvelun peruuttaessaan maksamaan vakiokorvauksen, joka olisi kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

Tilaaja voi joutua peruuttamaan palvelun myös sellaisista syistä johtuen, joita hän ei olisi voinut kohtuudella välttää tai voittaa. Palvelun käyttäminen voi osoittautua kohtuuttoman vaikeaksi esimerkiksi yleisen liikenteen keskeytymisen taikka tilaajan äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi. Ehdotetun luvun mukaan toimeksisaajan oikeutta vaatia tällaisissa tilanteissa tilaajalta korvauksia olisi rajoitettu. Ehdotetut säännökset olisivat merkittävä parannus kuluttajan asemaan. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä on tilaajan peruuttaessa sopimuksen esimerkiksi äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi sovellettu KSL 4 luvun sovittelusäännöksiä ja kuluttajan korvausvelvollisuutta on yleensä kohtuullistettu. Ehdotetussa säännöksessä tarkoitetuissa tilanteissa tilaajan korvausvastuu kattaisi vain vastikkeen jo suoritetusta palvelun osasta ja sovitellun määrän kustannuksista, jotka toimeksisaajalle olisi aiheutunut sopimuksen täyttämisestä. Jos osapuolet olisivat sopineet vakiokorvauksesta, toimeksisaajalla olisi näissä tilanteissa oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta.

4.1.8 Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu

KSL 12 luvun kulutushyödykkeen välittäjän vastuuta koskevan 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämistä 5, 5 a ja 8 luvun mukaisesti. Vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa.

Kuluttajat hankkivat eräitä ehdotetun 9 a luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja, kuten elämyspalveluja ja taksiliikenteen palveluja yleensä välittäjän kautta. Myös esimerkiksi eräitä terveyspalveluja hankitaan nykyisin välittäjän kautta. Välittäjän vastuuta koskevaan sääntöön ehdotetaan tämän vuoksi lisättäväksi viittaus myös ehdotettuun 9 a lukuun. Lisäksi 12 luvun 1 §:ään ehdotetaan lisättäväksi välittäjän vastuusta vapautumisperusteisiin se, että kuluttaja sopimusta tehtäessä on selvillä myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa on. Tätä on edellytetty jo nykyisen sääntöksen esitöissä (HE 360/1992 vp, s. 127), mutta tämä ei ole ilmennyt säännöstekstistä. Mainitulla vapautumisperusteella olisi merkitystä esimerkiksi taksipalveluissa, joissa kuluttaja yleensä taksivälityskeskukseen soittaessaan tietää asioivansa välittäjän kanssa ja mahdollisesti tietää myös tämän seikan vaikutuksesta oikeuksiinsa, mutta saa yleensä vasta taksin saavuttua tietää, kuka hänen sopimusosapuolensa on. Välityskeskus vapautuisi ehdotetun sääntöksen mukaisesta vastuusta siis aikaisintaan siinä vaiheessa, kun välityskeskus ilmoittaa tilaajalle, mikä palveluntarjoaja on ottanut tilauksen vastaan.

4.2 Pääasialliset vaikutukset

4.2.1 Vaikutukset elinkeinonharjoittajien asemaan

Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluisivat terveys- ja sosiaalipalvelut, varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämyspalvelut ja vapaa-ajan kurssit, juhla- ja ravintolapalvelut sekä taksiliikenteen palvelut.

Taulukko 1 Henkilöpalveluyritysten määrä, liikevaihto, henkilöstö ja palkkasumma vuonna 2020 (Lähde: Yritysten rakenne ja tilipäätöstilasto, Tilastokeskus)

Toimiala (TOL 2008)	Yritysten lukumäärä	Liikevaihto (1000 euroa)	Henkilöstön lukumäärä (htv)	Palkkasumma (1000 euroa)
96 Muut henkilökohtaiset palvelut*	17 593	1 330 852	13 251	217 304
86 Terveyspalvelut	15 085	5 504 041	38 856	1 506 948
56 Ravitsemistoiminta	10 080	4 482 602	47 254	1 188 296
49320 Taksiliikenne	7 360	912 042	9 666	209 317
93 Urheilutoiminta sekä hui- ja virkistyspalvelut	4 524	1 245 896	10 315	320 381
85 Koulutus	4 020	848 833	8 654	314 451
90 Kulttuuri- ja viihdetoiminta	3 871	439 573	2 789	76 249
88 Sosiaalihuollon avopalvelut	2 180	863 913	15 753	45 8310
Yhteensä	64 713	15 627 752	146 538	4 291 256

Soveltamisalaan kuuluvista palveluista liikevaihdoltaan suurin toimiala on Tilastokeskuksen vuoden 2020 tilastojen mukaan terveystalvet noin 5,5 miljardin liikevaihdolla. Esitystä kirjoittaessa ei ollut saatavissa vielä vuoden 2021 tietoja. Henkilöstömäärältään suurin toimiala on ravitsemustoiminta noin 47 tuhannella henkilötövuodella. Eniten yrityksiä on toimialalla ”muut henkilökohtaiset palvelut”, johon kuuluvat mm. kampaamo- ja muut kauneudenhoitopalvelut sekä fyysistä hyvinvointia edistävät palvelut. Yhteensä säännösten soveltamisalaan kuuluu noin 65 000 yritystä. Soveltamisalaan kuuluvien yritysten yhteenlaskettu liikevaihto on noin 15,6 miljardia euroa, joka on noin neljä prosenttia Tilastokeskuksen yritysten rakenne ja tilinpäätöstilaston yritysten yhteenlasketusta liikevaihdosta. Henkilöstömäärältään (146 538) soveltamisalaan kuuluvat yritykset kattavat kymmenen prosenttia kaikista vastaavan tilaston henkilöstömäärästä. Soveltamisalaan kuuluvien yritysten palkkasumma on yhteensä 4,3 miljardia euroa. Tietoa ei ole siitä, kuinka suuri osa tästä liikevaihdosta koskee sellaisia palveluja, joita elinkeinonharjoittaja suorittaa kuluttajalle tämän kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

Ehdotettu sääntely ei pääsääntöisesti toisi merkittäviä muutoksia uuden luvun soveltamisalaan kuuluvien yritysten velvollisuuksiin tai oikeuksiin. Vaikka henkilöön kohdistuvista palveluista ei ole nimenomaisia säännöksiä KSL:ssä, sen eräitä kuluttajapalvelusopimuksia koskevan 8 luvun säännöksiä sovelletaan jo nykyisin näihin palveluihin siltä osin kuin ne ilmentävät sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Ehdotetut säännökset selkeyttäisivät kuitenkin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun viivästys- ja virhetilanteissa.

Uusista säännöksistä aiheutuvia kokonaiskustannuksia yrityksille ei ole mahdollista arvioida tarkasti euromääräisesti. Koska ehdotetut säännökset vastaavat pääosin palveluihin jo nykyisin sovellettavia periaatteita, niistä ei pidemmällä tähtäimellä arvioida aiheutuvan merkittäviä lisäkustannuksia. Elinkeinoelämän keskusliitto EK on todennut, että varsinaisia vaikutusarviointeja ei ole mahdollista esittää, koska varmaa on vain niiden yritysten lukumäärä, joiden toimintaan ehdotetut säännökset vaikuttaisivat. Vaikutuksista voidaan esittää lähinnä erilaisiin oletamiin perustuvia hypoteeseja. Arviointi on vaikeaa senkin vuoksi, ettei ole olemassa tilastotietoa siitä, mitä kustannuksia yrityksille jo nykyisin aiheutuu palvelujen viivästys- ja virhetilanteista. Kokonaisarviona EK on esittänyt, että uusilla säännöksillä olisi noin 18 miljoonan euron vaikutus yritysten liikevaihtoon (promille koko liikevaihdosta vuositasona).

Ensi vaiheessa uusista säännöksistä aiheutuisi yrityksille kertaluonteisia hallinnollisia kuluja. Uusien säännösten vaatimuksiin valmistautuminen edellyttäisi yritysten henkilöstön kouluttamista ja sen varmistamista, että palvelun toteuttamisessa täytettäisiin elinkeinonharjoittajalle kuuluvat velvollisuudet ja että yrityksillä olisi käytössään kuluttajan vaatimusten käsittelyyn liittyvät valmiudet ja osaaminen. Tältä osin EK on arvioinut koulutuskustannusten olevan noin 3,7 miljoonaa euroa, mikäli kaikki työntekijät koulutetaan. Käytännössä lisäkoulutus olisi todennäköisesti tarpeen vain osalle työntekijöistä. Yrityksille aiheutuisi lisää hallinnollista työtä myös mahdollisesti lisääntyvien vaatimusten käsittelystä ja niihin liittyvistä selvitystöistä.

Soveltamisalaan kuuluvat palvelut poikkeavat toisistaan luonteensa puolesta, ja vaikutukset eri toimialoilla voivat olla erilaisia. Esimerkiksi terveystalvetuissa vahingonkorvausta koskevat uudet säännökset tulisivat harvemmin sovellettaviksi, sillä henkilövahinkojen korvauksia haettaisiin jatkossakin todennäköisesti potilasvakuutusjärjestelmästä ja uusien kuluttajansuojasäännösten perusteella tehtäisiin lähinnä vähäisempiä vaatimuksia hinnanalennuksen saamiseksi taikka korvauksen saamiseksi esine- ja varallisuusvahingoista. Toisaalta säännökset saattaisivat lisätä hinnanalennus- ja korvausvaatimusten esittämistä sellaisten palvelujen osalta, joiden osalta ei nykyisin mielletä mahdolliseksi vaatia korvauksia. Esimerkiksi sosiaalipalveluissa pal-

veluusumista koskevien jatkuvien sopimusten osalta voitaisiin jatkossa vaatia herkemmin hinnanalennusta tai korvausta viivästyneiden tai puutteellisesti toteutettujen palvelujen osalta, kun kuluttajien tietoisuus oikeuksistaan lisääntyisi.

Ehdotetut säännökset lisäisivät jonkin verran riskiä uusista vaatimuksista, joista seuraisi suoria kustannuksia elinkeinonharjoittajille hinnanalennusten ja vahingonkorvausten muodossa. Edellä todetun mukaisesti riskin suuruus voisi kuitenkin vaihdella eri palvelujen suhteen. Elinkeinonharjoittajille aiheutuisi jonkin verran lisäkustannuksia myös siitä, että toisin kuin nykyisin kuluttajalla olisi ehdotettujen säännösten mukaan oikeus vaatia tietyin edellytyksin palvelun viivästymisen johdosta hinnanalennusta sekä siitä, että kuluttaja voisi esimerkiksi sairauspauksessa peruuttaa palvelun joutumatta maksamaan korvausta elinkeinonharjoittajalle mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta. Kustannusvaikutuksia voisi aiheutua myös mahdollisiin lisääntyviin riitatilanteisiin liittyvistä oikeudenkäyntikustannuksista. Näiden ei kuitenkaan arvioida olevan merkittäviä, koska ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluviin palveluihin liittyviä riitaisuuksia ei tuomioistuimiin juurikaan päädy. Myös palveluja välittäville elinkeinonharjoittajille aiheutuisi välittäjän vastuuta koskevasta säännöksestä uusia kustannuseriä. EK:n arvion mukaan uusien säännösten noudattamisesta aiheutuvista selvittelykustannuksista ja korvauksista voisi tulla yrityksille noin 34 miljoonan euron lisäkustannukset. Tämä on laskettu sen hypoteettisen oletaman pohjalta, että yksi prosentti asiakastapahtumista johtaisi selvittelyyn ja korvauksiin. Ehdotettujen säännösten kustannusvaikutukset kohdistuisivat erityisesti niihin yrityksiin, jotka suorittavat luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja viivästyneinä tai siten, että niissä on virhe. Virheenä pidetään myös sitä, että palvelua ei suoriteta noudattaen 2.4 jaksossa tarkoitetuissa palveluja koskevissa erityislaeissa asetettuja vaatimuksia.

Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevat nimenomaiset säännökset tekisivät elinkeinonharjoittajalle mahdolliseksi ennakoida laista seuraavia vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia sekä varautua niihin. Ehdotettu uusi luku voisi näin parantaa myös elinkeinonharjoittajan asemaa lisäämällä oikeusvarmuutta ja vähentämällä riitaisuuksista aiheutuvia selvittely- ja oikeudenkäyntikuluja. Ehdotukseen on otettu säännökset myös nykyisin jo laajasti käytössä olevista vakiokorvauksista tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun. Tämä selkeyttäisi tilaajan vastuuta, mutta toisi myös elinkeinonharjoittajalle velvollisuuden kertoa tilaajalle sopimuksen peruuttamisen seuraamuksista ennen sopimuksen tekemistä. Vakiokorvausten nykyistä laajempi käyttöönotto toisi toisaalta elinkeinonharjoittajille hyötyä säästyneinä käsittelykustannuksina sekä korvauksina saatavaa suoraa taloudellista hyötyä. EK:n arvion mukaan, jos 10 % yrityksistä ottaisi käyttöön vakiokorvauksen ja jos asiakastapahtumia olisi 1 000 per yritys ja 1 % asiakastapahtumista peruuntuisi, uudesta säännöksestä koituisi yrityksille 30 euron vakiokorvauksella noin 3,4 miljoonan euron hyöty. Jos keskimääräinen vakiokorvaus olisi 50 euroa, hyöty olisi vastaavasti 4,7 miljoonaa euroa. Ei ole kuitenkaan mahdollista arvioida, kuinka suuri vakiokorvausta koskevan säännöksen taloudellinen merkitys olisi yrityksille kokonaisuudessaan. Yleensä vakiokorvaus ei täysin kata yritykselle peruutuksesta aiheutunutta vahinkoa. Erityisesti viime hetken peruutusten osalta vakiokorvaus on kuitenkin voitu sopia niin suureksi, että se kattaa lähes koko vahingon. Yritys voi myös hyötyä vakiokorvauksesta, jos se perii tilaajalta vakiokorvauksen ja myy peruutetun palvelun toiselle asiakkaalle.

4.2.2 Vaikutukset kuluttajien asemaan

Esitys parantaisi kuluttajan asemaa selkeyttämällä kuluttajan oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Koska KSL 8 luvun säännökset eivät ole pakottavaa oikeutta henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta, on nykyisin mahdollista sopia kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista 8 luvun säännöksistä poikkeavasti siltä osin kuin sopimusehto ei ole kohduttuon. Ehdotetun luvun säännökset olisivat pakottavia ja sopimusehdot, jotka poikkeaisivat säännöksistä kuluttajan vahingoksi, olisivat mitättömiä.

Ehdotus parantaisi kuluttajan asemaa myös siten, että kuluttajalla voisi olla oikeus vaatia hinanalenennusta tietyssä ajankohtana suoritettavaksi sovitun kertasuoritteisen palvelun viivästyessä olennaisesti. Palvelun ollessa virheellinen kuluttajalla olisi nykyistä laajempi mahdollisuus kieltäytyä antamasta toimeksisaajalle oikeutta oikaista virhe, esimerkiksi silloin, kun kuluttaja menettää virheen vuoksi luottamuksensa palvelun suorittaneen kampaajan tai hammaslääkärin ammattitaitoon. Kuluttajalle tulisi myös mahdollisuus eräiden pakottavien syiden, kuten äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi, peruuttaa palvelu joutumatta maksamaan peruutusmaksua, joka ei yleensä ole muutamaa kymppiä suurempi. Jos kuluttaja joutuisi peruuttamaan esimerkiksi varaamansa hieronnan sairastuttuaan vatsatautiin, toimeksisaaja ei voisi veloittaa häneltä peruutusmaksua. Nykyisin näissä tilanteissa peruutusmaksua koskevaa sopimusehtoa voidaan joissakin tapauksissa kohtuullistaa.

Ehdotetut säännökset palvelun peruuttamistilanteissa perittävästä vakiokorvauksesta selkeyttäisivät kuluttajan vastuuta ja toisaalta suojaisivat kuluttajia kohtuuttomilta peruutusmaksuilta. Myös ehdotetut säännökset välittäjän vastuusta parantaisivat kuluttajan asemaa. Taksipalvelujen lisäksi kuluttaja voi nykyisin hankkia välittäjän kautta muun muassa terveydenhoitopalveluja sekä elämyspalveluja, kuten konsertti- ja teatterilippuja. 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. Jos kuluttaja esimerkiksi varaa lääkäriaseman ajanvarauksen kautta vastaanottoajan lääkärille, palvelun välittäjänä toiminut lääkäriasema voi joutua vastuuseen palvelun suorittamisesta, jos kuluttajalle ei kerrota, että sopimuksen toisena osapuolena on kyseinen lääkäri eikä lääkäriasema.

Virhe- ja viivästystilanteita koskevat nimenomaiset säännökset parantavat ja selkeyttävät erityisesti terveys- ja sosiaalipalveluja saavien kuluttajien asemaa. Tietyissä elämänvaiheissa valtaosa kuluttajan hankkimista palveluista kuuluu tähän sektoriin ja niistä muodostuu myös merkittävä kuluerä. Näitä palveluja saavat haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt, kuten lapset, vanhukset tai muusta syystä toimintakyvyltään rajoittuneet henkilöt, pystyvät yleensä huonommin valvomaan oikeuksiaan kuin terveet aikuiset. Heidän asioitaan hoitaa usein joku läheinen tai muu edunvalvoja. Selkeät säännökset palvelun saajan oikeuksista ja toimeksisaajan velvollisuuksista ohjaavat toimeksisaajaa toimimaan asianmukaisesti sekä auttavat läheisiä ja muita edunvalvojia heidän valvoessaan palvelun saajan etuja palvelun virhe- ja viivästystilanteissa.

4.2.3 Vaikutukset kilpailuun ja markkinoiden toimivuuteen

Ehdotetut säännökset edistäisivät osaltaan sitä, että markkinoilla toimivat yritykset, jotka tarjoavat soveltamisalaan kuuluvia henkilöön kohdistuvia palveluja, täyttävät toiminnassaan ammattitaito- ja huolellisuusvaatimukset ja siten nykyistä selvemmat säännökset vaikuttaisivat myös mahdollisiin virhetilanteisiin ennaltaehkäisevästi. Tämä voisi lisätä asiakkaiden luottamusta palveluntarjoajiin, mikä puolestaan voisi lisätä palvelujen käyttöä. Selkeät säännökset kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien oikeuksista ja velvollisuuksista sekä niiden noudattamisen tehokas valvonta asettaisivat myös samalla alalla toimivat yritykset samalle lähtöviivalle ja lisääisivät tervettä ja toimivaa kilpailua.

4.2.4 Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisen toimintaan

Esityksellä ei ole vaikutuksia julkistalouteen.

Kilpailu- ja kuluttajavirastolle/kuluttaja-asiamiehelle tai muille valvontaviranomaisille ei esitetä uusia tehtäviä. Uudet säännökset voivat kuitenkin aiheuttaa Kilpailu- ja kuluttajavirastolle

aluksi lisätyötä. Muun muassa ohjeistuksia on päivitettävä sekä elinkeinonharjoittajia ja kuluttajia neuvottava uusien säännösten sisällöstä. Mahdollista on myös, että uusi sääntely lisää painetta uudistaa joillakin palvelualoilla käytettyjä vakioehtoja, millä olisi heijastusvaikutusta myös kuluttaja-asiamieheen. Muutosten aiheuttaman lisätyön ei arvioida kuitenkaan aiheuttavan tarvetta lisäresursseille, vaan muuttuviin säännöksiin alussa liittyvä lisätyö voidaan hoitaa tehtävien priorisoinnilla.

Kuluttajaneuvonnan tehtäviin kuuluu kuluttajien ja yritysten opastaminen kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnassa riita-asiaa selvitetään ja kuluttajan aloitteesta sovitellaan, jos sovittelun edellytykset täyttyvät. Vuonna 2020 yhteydenottoja kuluttajaneuvontaan oli yhteensä 99 000. Näistä noin 7 000 koski vapaa-aikaan, liikuntaan ja kulttuuriin liittyviä erimielisyyksiä. Terveys-, kauneus- ja hyvinvointipalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli noin 4 800 kappaletta. Osa näihin kategorioihin lasketuista yhteydenotoista koski kuitenkin muuta kuin henkilöön kohdistuvia palveluja, esimerkiksi lemmikkieläimiä, luontais-tuotteita, lääkkeitä ja silmälaseja. Vertailun vuoksi mainittakoon, että ajoneuvoja koskevia yhteydenottoja oli noin 20 700 kappaletta.

Palveluja koskevia erimielisyyksiä voi myös saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Taulukko 2 Kuluttajariitalautakuntaan vuosina 2020 ja 2019 saapuneet ehdotettavan luvun soveltamisalaan kuuluvat ratkaisupyynnöt

Toimiala	2020	2019
Koulutus	23	15
Taksiliikenne	7	8
Terveyspalvelut	53	50
Vanhainkodit ja kotihoito	1	3
Kulttuuri ja viihdepalvelut	31	74
Muut vapaa-ajan palvelut	21	11
Ravintolat ja baarit	17	20
Urheiluun ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut	104	45
Kauneushoitopalvelut	34	41
Yhteensä	267	291

Taulukosta ilmenee, että henkilöön kohdistuvia palveluja koskevia ratkaisupyynnöitä saapui lautakuntaan vuonna 2020 yhteensä 267 (vuonna 2019 yhteensä 291). Suurin asiaryhmä vuonna 2020 oli urheiluun ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut, joista pyydettiin ratkaisua 104 tapauksessa (45). Terveyspalvelut olivat 53 (50) ratkaisupyynnöllä toinen iso asiaryhmä. Myös kauneushoitopalveluja 34 (41) sekä kulttuuri- ja viihdepalveluja 31 (74) koskevia erimielisyyksiä saatettiin lautakunnan ratkaistavaksi. Koulutusta, taksiliikennettä, vanhainkoteja ja kotihoitoa, ravintolapalveluita sekä muita vapaa-ajan palveluja koskevia ratkaisupyynnöitä saapui lautakuntaan vähäisempiä määriä. Taulukko on suuntaa antava, sillä kaikki luetteluihin palveluihin mukaan lasketut asiat eivät kuuluisi ehdotetun luvun soveltamisalaan.

Vertailun vuoksi todettakoon, että KSL 8 luvun soveltamisalaan kuuluvia, esineisiin kohdistuvia palveluja koskevia ratkaisupyynnöitä on tullut kuluttajariitalautakuntaan vuonna 2019 yhteensä 729 ja vuonna 2020 yhteensä 738. Pääosin näissä on ollut kyse autonkorjaus- ja remonttiriidoista, joiden osuus on vuonna 2019 ollut yhteensä 689 ja vuonna 2020 yhteensä 691.

Käsiteltävien asioiden lukumäärä näissä viranomaisissa voisi ainakin ensi vaiheessa lisääntyä sen johdosta, että mediassa kerrotaan uusista säännöksistä ja kuluttajat tulisivat paremmin tietoisiksi oikeuksistaan näiden palvelujen osalta. Ehdotetut uudet säännökset lisääisivät todennäköisesti yhteydenottoja erityisesti niiden säännösten osalta, jotka parantavat kuluttajien oikeuksia, kuten hinnanalennusoikeus viivästystilanteissa sekä vapautuminen peruutusmaksusta. Toisaalta selkeä sääntely voisi vähentää erimielisyyksien syntymistä osapuolten ollessa aikaisempaa paremmin tietoisia oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Myös riita-asioiden selvittely ja ratkaiseminen voisi helpottua niin kuluttajaneuvonnassa kuin kuluttajariitalautakunnassa, kun kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta olisi selkeästi säädetty eikä olisi enää tarpeen harkita, voidaanko ja mitä KSL:n 8 luvun säännöksiä soveltaa myös näihin palveluihin.

Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja koskevien yhteydenottojen lukumäärä on pieni suhteessa muihin palveluihin ja hyödykkeisiin koskeviin yhteydenottoihin eikä niiden mahdollisen lisääntymisen arvioida vaikuttavan kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan yleisiin käsittelyaikoihin. Ehdotettujen säännösten vuoksi mahdollisesti lisääntyvien yhteydenottojen määrän ei tässä vaiheessa arvioida aiheuttavan tarvetta lisäresursseihin. Tilannetta tulee kuitenkin seurata.

Riidoissa taloudellinen intressi on pääsääntöisesti pienehkö, minkä vuoksi riitaprosessin jatkaminen ei yleensä ole kuluttajan näkökulmasta mielekäs. Kuluttajaneuvontaan tulee runsaasti yhteydenottoja, mutta näistä hyvin harva päättyy kuluttajariitalautakuntaan. Tuomioistuinkäsittelyyn näitä riitoja ei käytännössä juurikaan päädy. Mitä alemmalla tasolla riidat rarkaistaan, sitä vähemmän niistä aiheutuu kustannuksia niin osapuolille kuin viranomaisillekin. Sääntelyn ollessa selkeää kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat ovat paremmin selvillä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, mikä on omiaan vähentämään tarvetta riitauttaa asia.

4.2.5 Kuluttajansuojasääntelyn muutoksista aiheutuvat yhteisvaikutukset

Tämän esityksen lisäksi kuluttajansuojalakiin on vireillä muita muutoksia. Helmikuussa 2022 annettiin eduskunnalle hallituksen esitys, jolla pannaan täytäntöön Euroopan unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamista ja nykyaikaistamista koskeva Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/2161 eli niin kutsuttu Omnibus-direktiivi sekä toteutetaan pääministeri Sanna Marinin hallituksen hallitusohjelman kirjaus puhelin- ja kotimyynnin rajoittamisesta ja sääntelyn tiukentamisesta kuluttajan suojaksi (HE 14/2022 vp). Lisäksi 1.1.2022 voimaan ovat tulleet kuluttajansuojalain muutokset, joilla pantiin täytäntöön digitaalisesta sisällöstä ja digitaalisista palveluista annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770 sekä tavarankaupasta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/771 (HE 180/2021 vp; laki 1242/2020).

Jo voimaantulleilla sekä vireillä olevilla uudistuksilla ei arvioida olevan merkittäviä yhteisvaikutuksia. Vastaavasti kuin kuluttajansuojalain 5 luvun uudistetut säännökset ja uudet 5 a luvun säännökset nyt ehdotettavan uuden 9 a luvun säännökset koskevat kuluttajan oikeuksia elinkeinonharjoittajan täyttäessä sopimuksen mukaiset velvoitteensa viivästyneenä tai virheellisesti. Säännökset ovat periaatteiltaan samanlaisia, mutta niissä on otettu huomioon kunkin luvun soveltamisalaan kuuluvien sopimusten erityispiirteet.

5 Muut toteuttamisvaihtoehdot

5.1 Vaihtoehdot ja niiden vaikutukset

Yleistä

Esityksessä ehdotetaan, että KSL:iin lisättäisiin uusi luku, jossa säädettäisiin eräiden henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Henkilöön kohdistuvien palvelujen käsite ei ole yksiselitteinen. Kuluttajille on tarjolla runsaasti erilaisia palveluja, joiden voidaan katsoa jollain tavoin kohdistuvan henkilöön. Tämän vuoksi esityksen valmistelussa on arvioitu erityisesti soveltamisalan osalta eri vaihtoehtoja.

Nykytilan säilyttäminen

KSL:ssa ei säädetä nimenomaisesti henkilöön kohdistuvista palveluista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että nämä palvelut jäisivät täysin kaiken sääntelyn ulkopuolelle. Lain yleisiä kaikkia kulutushyödykkeitä koskevia säännöksiä sovelletaan myös henkilöön kohdistuviin palveluihin. Samoin näitä palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä niitä KSL:n 8 luvun säännöksiä, joiden katsotaan ilmentävän yleisiä sopimusoidellisia periaatteita. Eräiden palvelujen osalta on olemassa myös runsaasti sektorikohtaista sääntelyä.

Uuden, henkilöön kohdistuvia palveluja koskevan luvun säätäminen ei siis edellä todetun mukaisesti olisi välttämätöntä kuluttajien aseman turvaamiseksi. Tilanne voitaisiin jättää myös entiselleen. Henkilöpalveluja koskevien nimenomaisten säännösten on kuitenkin arvioitu selkeyttävän osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia ja lisäävän näin oikeusvarmuutta. Uusissa säännöksissä voitaisiin lisäksi ottaa huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen erityispiirteet sekä 8 luvun säätämisen jälkeen tapahtuneet lainsäädännölliset ja toimintaympäristön muutokset esimerkiksi hinnan ilmoittamisen sekä palvelujen varaamisen osalta. Koska ehdotetut säännökset olisivat pakottavia, toisin kuin yleiset sopimusoidelliset periaatteet, sopimuksiin ei voitaisi ottaa kuluttajan kannalta huonompaan lopputulokseen johtavia ehtoja.

Suppea soveltamisala

Ehdotettujen säännösten soveltamisala olisi voitu rajata koskemaan vain sellaisia palveluja, jotka kohdistuvat suoraan henkilön kehoon. Tällaisia palveluja ovat suurin osa terveydenhoitopalveluista, osa sosiaalipalveluista sekä kosmeettiset palvelut. Tässä vaihtoehdossa etuna olisi ollut soveltamisalan selkeys sekä soveltamisalaan kuuluvien palvelujen samankaltaisuus, mistä johtuen säännöksissä olisi voitu ottaa vielä paremmin huomioon juuri näitä palveluja koskevat erityispiirteet. Puutteena olisi kuitenkin ollut se, että monet soveltamisalaan otettuja palveluja läheisesti muistuttavat palvelut, jopa palvelut saman sektorin sisällä, olisivat jääneet soveltamisalan ulkopuolelle. Näiden palvelujen osalta olisi jatkossa ollut epäselvää, sovellettaisiinko niihin analogisesti ehdotetun luvun säännöksiä vai 8 luvun säännöksiä.

Laaja soveltamisala

Valmistelussa arvioitiin myös nyt ehdotettua laajempaa soveltamisalaa, johon olisi otettu kaikki palvelut, joiden voidaan jollain tapaa katsoa kohdistuvan henkilöön ja joista ei vielä ole nimenomaisia säännöksiä KSL:ssa tai muualla laissa. Kuluttajaneuvonnassa ja kuluttajariitalautakunnassa on todettu, että myös esimerkiksi konsultti- ja neuvontapalveluissa on esiintynyt ongelmia, joiden ratkaiseminen helpottuisi, jos kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksista ja velvollisuuksista viivästys- ja virhetilanteissa olisi laissa nimenomaiset säännökset. Valmistelussa päädyttiin kuitenkin siihen, että kaikkia henkilöön kohdistuvia palveluja ei niiden erilaisuudesta johtuen ole mahdollista säännellä samalla tavalla. Muiden palvelujen ottaminen soveltamisalaan olisi edellyttänyt erillisiä, nimenomaan kyseisiä palveluja koskevia säännöksiä, mikä heikentäisi luvun selkeyttä.

5.2 Ulkomaiden lainsäädäntö ja muut ulkomailla käytetyt keinot

5.2.1 Ruotsi

Kuluttajapalvelulakia (*konsumenttjänstlag*¹) sovelletaan tiettyihin elinkeinonharjoittajan kuluttajille tarjoamiin palveluihin. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan laissa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka toimii omaan liiketoimintaansa liittyvissä tarkoituksissa. Kuluttajapalvelulaki koskee esineisiin kohdistuvia palveluja.

Ruotsin parlamentti edellytti vuonna 2006 kuluttajapalvelulain kokonaistarkastelua. Selvitysmies Bertil Bengtsson laati aiheesta ensimmäisen selvityksen (*Bör konsumenttjänstlagen utvidgas, en diskussionspromemoria, DS 2008:55*), ja siitä saadun lausuntopalauteen perusteella aiheesta laadittiin mietintö (*Bör konsumenttjänstlagen utvidgas, en promemoria, DS 2009:13*). Mietinnössä ehdotettiin lain soveltamisalan laajentamista koskemaan uusia palvelutyyppejä, kuten henkilön käsittelyä ja hoivaa sekä tiettyjä julkisia palveluita. Ehdotettua kuluttajapalvelulain soveltamisalan laajentamista julkisiin palveluihin perusteltiin sekä asiakkaiden että palveluntarjoajien yhdenvertaisuudella. Hanke ei ole edennyt. Ruotsin parlamentti totesi vuonna 2011, että yksilön oikeudet julkisessa palvelutarjonnassa ja muissa ehdotuksessa käsitellyissä palveluissa tulisi turvata kehittämällä sektorikohtaista lainsäädäntöä, kuten koulu- tai terveydenhuoltolainsäädäntöä. Oikeuskäytännössä kuluttajapalvelulakia sovelletaan analogisesti myös niihin palveluihin, jotka jäävät lain soveltamisalan ulkopuolelle.

Sopimusehdoista kuluttajasuhteissa annettua lakia (*lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden*²) sovelletaan sopimusehtoihin, joita elinkeinonharjoittajat käyttävät tarjotessaan kuluttajille tavaroita, palveluja tai muita hyödykkeitä. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan laissa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka toimii liiketoimintaansa liittyvissä tarkoituksissa, olivatpa ne julkisia tai yksityisiä.

5.2.2 Norja

Norjan lainsäädäntöön ei sisälly sopimusoikeudellisia säännöksiä kuluttajan oikeuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa.

5.2.3 Tanska

Kuluttajasopimuksia koskevaa lakia (*lov om forbrugeraftaler*³) sovelletaan kuluttajasopimuksiin, joilla tarkoitetaan laissa sopimusta, jonka elinkeinonharjoittaja tekee osana elinkeinoaan, kun toinen osapuoli (kuluttaja) toimii pääasiassa elinkeinonsa ulkopuolella. Lakiin ei sisälly erityissäännöksiä henkilöön kohdistuvista palveluista.

6 Lausuntopalaute

6.1 Lausuntopalaute työryhmän mietinnöstä

Oikeusministeriön asettaman työryhmän mietintö kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantamiseksi henkilöön kohdistuvissa palveluissa julkaistiin 28.5.2020 sähköisessä lausuntopalvelussa. Mietintöön sisältyi sosiaali- ja terveysministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä

¹ Konsumenttjänstlag (1985:716)

² Lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (1994:1512)

³ Lov om forbrugeraftaler (LOV nr 1457 af 17/12/2013)

elinkeinoelämän Keskusliitto EK ry:n eriävät mielipiteet. Lausuntoa pyydettiin 46 taholta. Lisäksi lausuntopalvelussa kenellä tahansa oli mahdollisuus lausua mietinnöstä. Vastausaika päättyi 31.7.2020.

Lausuntoja saatiin 45. Lausujina oli ministeriöitä, kuntapuolen edustajia, sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita sekä muita tahoja, kuten elinkeinoelämää ja kuluttajapuolta edustavia järjestöjä. Lausunnosta on laadittu tiivistelmä.

Esitystä ja sen perusteluja on esityksen jatkovalmistelussa muokattu saadun lausuntopalauteen perusteella.

Lähes kaikki lausunnonantajat pitivät tarpeellisena säätää nykyistä tarkemmin kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta.

Lausunnonantajien näkemykset poikkesivat toisistaan eniten soveltamisalaan kuuluvien palvelujen osalta. Erityisesti elinkeinoelämää edustavat lausunnonantajat katsoivat, että soveltamisalan tulisi olla ehdotettua suppeampi. Muun muassa juhla-, ravintola- ja kylpyläpalvelut ehdotettiin jätettäväksi soveltamisalan ulkopuolelle mahdollisten rajanveto-ongelmien vuoksi. Osa lausunnonantajista katsoi puolestaan, että soveltamisalan tulisi olla laajempi. Luettelonomaista soveltamisalasäännöstä pidettiin ongelmallisena, koska siihen otetut palvelut ovat hyvin erityyppisiä. Eräät lausunnonantajat katsoivat, että luvussa tulisi säätää erikseen henkilöön kohdistuvien palvelujen ydinalueesta (terveys- ja sosiaalipalvelut sekä ulkonäköön kohdistuvat palvelut) ja erikseen muista palveluista, joiden osalta voitaisiin luetella sääntelyn ulkopuolelle jäävät palvelut. Esitystä on muutettu tältä osin selkeyttämällä soveltamisalaan kuuluvien palvelujen ryhmittelyä.

Myös ehdotus, jonka mukaan kuluttajalla olisi kertasuoritteisen, tietynä ajankohtana annettavaksi sovitun palvelun viivästyessä oikeus vaatia hinnanalennusta, jakoi lausunnonantajien mielipiteet. Osa lausunnonantajista piti ehdotusta perusteltuna, mutta erityisesti elinkeinonharjoittajia edustavat tahot vastustivat sitä. Eräät lausunnonantajat pitivät uudistusta sinänsä kuluttajan kannalta hyvänä, mutta toisaalta systemaattisessa mielessä uutena oikeutena ongelmallisena. Pidettiin myös epäselvänä sitä, missä tapauksissa kuluttajalla on oikeus hinnanalennukseen. Esitystä on muutettu tältä osin: kuluttajalla olisi lakiehdotuksen mukaan oikeus korvaukseen, kun viivästys on olennainen. Oikeus korvaukseen olisi siten vastaavissa tapauksissa kuin kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus viivästyksen johdosta.

Palvelun hinnan määräytymisen osalta eräät elinkeinonharjoittajia edustavat lausunnonantajat katsoivat, että hinta-arvion osalta tulisi säännökseen lisätä mahdollisuus sopia 15 % suuremmasta ylityksestä vastaavasti kuin KSL:n 8 luvussa. Mahdollisuus tarjota palveluja hinta-arviota käyttäen joustavoittaa sopimusten tekemistä, mikä on myös kuluttajan edun mukaista. Kuluttajan kannalta on kuitenkin tärkeää saada palvelun kokonaiskustannuksista riittävän selkeä tieto ennen ostopäätöksen tekemistä. Hinta-arvio, joka voisi olla merkittävästi alhaisempi kuin lopullinen hinta, ei antaisi kuluttajalle riittävää tietoa päätöksen tekemistä varten. Ostopäätöstä tehtäessä hinta-arviolla on kuluttajalle huomattavasti suurempi merkitys kuin tiedolla siitä, että hän voi ehkä joutua maksamaan palvelusta hinta-arviota enemmän. 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 laajoja toimenpiteitä palvelun suorittaminen edellyttää. Kuluttajansuojan kannalta ei voida pitää tarkoituksenmukaisena säännöstä, jonka perusteella hinta-arvio voitaisiin ylittää yli 15 %:lla.

Lausunnonantajat suhtautuivat lähtökohtaisesti myönteisesti ehdotettuihin säännöksiin toimeksisaajan oikeudesta korvaukseen tilaajan peruuttaessa palvelun. Säännöksiin ehdotettiin kuitenkin monia pienempiä muutoksia erityisesti vakiokorvauksen osalta. KKV ja Kuluttajaliitto katsoivat, ettei vakiokorvausta tulisi voida käyttää silloin, kun toimeksisaaja on voinut kattaa menetykset myymällä palvelun toiselle. Suomen Yrittäjät ja Elinkeinoelämän Keskusliitto katsoivat, että toimeksisaajan menettäessä kokonaan vakiokorvauksen tilaajan ylivoimaisen esteen tilanteissa, toimeksisaajalla tulisi jo suoritettun palvelun osaa koskevan korvauksen lisäksi olla oikeus saada korvaus myös peruuttamisen vuoksi hyödyttömiksi jäävistä kustannuksista.

Vakiokorvauksella tarkoitetaan vahingon määrästä riippumatonta korvausta, jonka maksamisesta ja määrästä sopimusosapuolet voivat sopimuksessaan sopia. Kuluttajapalveluissa toimeksisaaja 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. Joissain tapauksissa vakiokorvaus ei ehkä kata kaikkia aiheutuneita kustannuksia, toisissa taas se saattaa olla todellisia kustannuksia suurempi. Toisinaan toimeksisaaja pystyy myös myymään perutun palvelun toiselle asiakkaalle eikä hänelle aiheudu varsinaista vahinkoa.

Vakiokorvaus on luonteeltaan sopimussakko, joka tulee maksettavaksi, jos toinen sopijaosapuoli ei noudata sopimusta. Vakiokorvauksen saaminen ei edellytä sitä, että toiselle osapuolelle olisi aiheutunut sopimusrikkomuksesta vahinkoa. Vakiokorvauksen luonne huomioon ottaen ei voida pitää perusteltuna, että toimeksisaaja menettäisi oikeuden vakiokorvaukseen, jos hän saisi myytyä palvelua toiselle.

Ehdotetuilla tilaajan korvausvelvollisuudesta vapautumista koskevilla säännöksillä on tarkoitus parantaa tilaajan asemaa hänen joutuessaan peruuttamaan sopimuksen ylivoimaisen esteen vuoksi. Ehdotuksen mukaan tilaaja joutuisi näissäkin tilanteissa suorittamaan vastikkeen jo suoritettua palvelun osasta. Sopimusoikeudellisessa käytännössä on yleisesti katsottu, että ylivoimaisen esteen tilanteissa osapuoli voi vapautua myös sopimussakon maksuvelvollisuudesta. Tämän vuoksi ei voida pitää perusteltuna sitä, että toimeksisaajan menetettyä vakiokorvauksen tilaajan ylivoimaisen esteen vuoksi tilaaja olisi kuitenkin korvausvastuussa sopimuksen peruuttamisen vuoksi hyödyttömiksi jääneistä kustannuksista.

6.2 Lainsäädännön arviointineuvoston lausunto

Lainsäädännön arviointineuvosto antoi 18.2.2022 lausunnon esitysluonnoksesta.

Esitykseen on lainsäädännön arviointineuvoston lausunnon johdosta tehty täydennyksiä siltä osin kuin se on käytettävissä olevaan tilastotietoon ja muuhun tietoon nähden ollut mahdollista. Vaikutusarvioinnista on myös arviointineuvoston lausunnon mukaisesti poistettu tekstejä, joissa ei varsinaisesti arvioida ehdotettujen säännösten vaikutuksia.

Esityksen 5.2 jaksossa esitettyä maavertailua ei ole mahdollista laajentaa, sillä vertailussa käsitellyissä maissa ei kuluttajansuojalainsäädännössä ole erityisiä säännöksiä henkilöön kohdistuvista palveluista. Näihin palveluihin sovelletaan yleisiä kuluttajansuojasäännöksiä eikä saatavilla ole tietoa siitä, millaisia kokemuksia kyseisissä maissa on saatu nimenomaan henkilöön kohdistuvista palveluista.

Esityksen 5 jaksossa ”Muut toteuttamisvaihtoehdot” ei käsitellä KSL:n kokonaisuudistusta, koska käytettävissä olevien resurssien puitteissa tämän kaltainen laaja-alainen uudistamistyö ei

ole ollut missään vaiheessa realistinen vaihtoehto. On myös syytä huomata, että kokonaisuudistuksen yhteydessäkin olisi ollut tarpeen laatia erityissäännökset henkilöön kohdistuviin palveluihin liittyvistä viivästys- ja virhetilanteista kyseisiin palveluihin liittyvien erityispiirteiden vuoksi.

7 Säännöskohtaiset perustelut

Yleiset säännökset

1 §. Soveltamisala. Pykälässä määriteltäisiin luvun säännösten soveltamisala.

Luvussa säädettäisiin pykälän 1 momentin mukaan 2 momentissa tarkoitetuista henkilöön kohdistuvista palveluista, joita elinkeinonharjoittaja (*toimeksisaaja*) suorittaa kuluttajan (*tilaaja*) kanssa tehdyn sopimuksen perusteella. Kuluttajalla tarkoitettaisiin lain 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettua luonnollista henkilöä ja elinkeinonharjoittajalla 1 luvun 5 §:ssä tarkoitettua luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä.

Luvun soveltamisalaan kuuluisivat vain elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen sopimukseen perustuvat palvelut. Vastaavia palveluja voi 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. Elinkeinonharjoittajan käsitteen sisältöä selvitetään yleisperustelujen 2.2.1 jaksossa.

Jos yksityishenkilölle tarjotaan henkilöön kohdistuvaa palvelua, joka perustuu muuhun kuin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen, palveluun ei sovellettaisi tämän luvun säännöksiä. Esimerkiksi työnantajan tarjotessa työntekijöilleen virkistyspäivänä elinkeinonharjoittajalta tilaamiaan hyvinvointi- ja elämyspalveluja sopimus palvelujen suorittamisesta on tehty työnantajan ja palveluntarjoajan välillä. Ratkaisevaa ei olisi myöskään se, mikä taho maksaa palvelut, jos palvelujen suorittaminen perustuu kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen. Esimerkiksi vakuutusyhtiön maksaessa sairauskuluvakuutuksen perusteella kuluttajan hoitokuluja suoraan yksityislääkärille, palveluun sovellettaisiin tätä lukua siinä tapauksessa, että terveyspalvelun suorittaminen perustuu kuluttajan ja lääkärin väliseen sopimukseen, mutta ei siinä tapauksessa, että se perustuu vakuutusyhtiön ja lääkärin väliseen sopimukseen.

Tilaaja voi maksaa palvelun myös kunnan antamalla sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisella palvelusetelillä. Tällöin tilaaja tekee sopimuksen palvelun tuottajan kanssa palvelun antamisesta. Mainitun lain 6 §:n mukaan tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakas voi myös viedä hänen ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos palvelusetelillä hankittu palvelu kuuluu ehdotetun luvun soveltamisalaan, siihen sovellettaisiin tämän luvun säännöksiä.

Pykälän 1 momentin mukaan ehdotettua lukua sovellettaisiin henkilöön kohdistuviin palveluihin, jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu. Jos luvun soveltamisalaan kuuluvasta palvelusta säädetään erityislaissa, sen säännökset syrjäyttäisivät ehdotetun luvun säännökset. Ehdotetun luvun säännökset voisivat kuitenkin täydentää erityislain säännöksiä siinä tapauksessa, että kyseinen sääntely ei sisällä säännöksiä palvelun virheestä tai viivästyksestä.

Luvun soveltamisalaan kuuluvat palvelut voivat muodostaa myös osan EU-tasoisilla säädöksillä ja niiden täytäntöön panemiseksi annetuilla kansallisilla säännöksillä tarkemmin säännellystä palvelukokonaisuudesta. Esimerkiksi liikunta- tai elämyspalvelu voi olla osa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) soveltamisalaan kuuluvaa matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä. Jos kyseessä on matkapaketti, palveluun sovelletaan ehdotetun luvun sijasta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain säännöksiä. Yhdistettyyn matkajärjestelyyn sovelletaan matkapaketteja koskevia säännöksiä palvelun tarjoajan viivästys- ja virhevastuusta vain, jos matkajärjestelyn syntymistä edesauttanut elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt laissa säädettyä tiedonantovelvoitettaan tai asettanut lain edellyttämää vakuutta maksukyvyttömyytensä varalta. Muussa tapauksessa matka- tai matkailupalvelujen yhdistelmään sisältyvään henkilöön kohdistuvaan palveluun sovellettaisiin tämän luvun säännöksiä. Vastaavasti jos luvussa tarkoitettu henkilöön kohdistuva palvelu, kuten elämyspalvelu, on digitaalista sisältöä ja digitaalista palvelua koskevan direktiivin (EU) 2019/770 soveltamisalaan kuuluva palvelu, direktiivin täytäntöön panemiseksi annettuja kansallisia säännöksiä (KSL 5 a luku) sovellettaisiin näihin palveluihin ehdotetun luvun säännösten sijaan.

Henkilöön kohdistuvien palvelujen käsite on laaja. Pykälän 2 *momentissa* lueteltaisiin erikseen ne henkilöön kohdistuvat palvelut, joihin luvun säännöksiä sovellettaisiin. Näitä olisivat terveys- ja sosiaalipalvelut, varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämyspalvelut ja vapaa-ajan kurssit, juhla- ja ravintolapalvelut sekä taksiliikenteen palvelut. Muihin palveluihin, joita voidaan pitää henkilöön kohdistuvina, tämän luvun säännöksiä ei sovellettaisi.

Eräät palvelut voivat kuulua useampaan momentissa luetelluista palvelulajeista. Esimerkiksi hierontapalvelu voi olla niin terveyspalvelu kuin hyvinvointipalvelukin. Lainsäädäntö sisältää määritelmiä siitä, mitä terveydenhoidolla tarkoitetaan, mutta ehdotetun luvun säännösten kannalta ei kuitenkaan olisi tarkoituksenmukaista määritellä sitä, milloin kyse on esimerkiksi terveyspalvelusta ja milloin hyvinvointipalvelusta, koska molemmat palvelut kuuluisivat luvun soveltamisalaan.

Tyypillisiä kuluttajan elinkeinonharjoittajalta hankkimia terveyspalveluja ovat esimerkiksi laboratoriopalvelut, radiologiset tutkimuspalvelut ja muut niihin verrattavat kuvantamis- ja tutkimuspalvelut, muut terveydentilan tai sairauden toteamiseksi taikka hoidon määrittelemiseksi tehtävät tutkimukset ja toimenpiteet, fysioterapeuttipalvelut ja muut suorituskykyä parantavia ja ylläpitäviä toimenpiteitä ja terapioida sisältävät palvelut, lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut ja muut terveyden- ja sairaanhoitopalvelut sekä näihin rinnastettavat palvelut, hierontapalvelut sekä ambulanssipalvelut.

Elinkeinonharjoittajien kuluttajille tarjoamat sosiaalipalvelut vastaavat luonteeltaan osittain niitä palveluja, joita kunnallinen sosiaalihuolto tarjoaa. Elinkeinonharjoittajien tarjoamia palveluja ovat esimerkiksi ikääntyneiden ja vammaisten palveluasuminen ja päivätoiminta sekä päihdekuntoutus. Merkitystä ei ole sillä, tarjotaanko palveluja avopalveluna vai laitoksessa. Myös kotipalvelut ja muut erilaiset sosiaalipalvelujen tukipalvelut voisivat olla momentissa tarkoitettuja sosiaalipalveluja riippuen siitä, mikä niiden sisältö on. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvina kotipalveluina voitaisiin pitää esimerkiksi henkilökohtaisissa toimissa, kuten pesuissa ja pukeutumisessa avustamista ja lääkkeiden antamisesta huolehtimista, mutta ei esimerkiksi siivous- ja vaatehuoltopalvelua.

Luvun säännöksiä sovellettaisiin ehdotuksen mukaan myös varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluihin. Elinkeinonharjoittajat tarjoavat kuluttajille päiväkodissa tai perhepäiväkodissa annettavaa varhaiskasvatusta ja koulutuksen osalta esimerkiksi ammatillista kurssitusta sekä pääsykoevalmennusta.

Luvun soveltamisalaan kuuluisivat lisäksi henkilön ulkonäköön kohdistuvat palvelut, kuten parituri- ja kampaamopalvelut, erilaiset kauneushoito- ja tatuointi- ja lävistyspalvelut.

Luvun soveltamisalaan kuuluvia liikuntapalveluja ovat esimerkiksi erilaiset kuntosalipalvelut, kuntotestit sekä personal trainer -palvelut. Muut hyvinvointipalvelut ovat palveluja, joiden tarkoituksena on kuluttajan hyvinvoinnin eri osa-alueiden ylläpitäminen ja lisääminen, mutta jotka eivät ole edellä mainittuja terveys- tai sosiaalipalveluja. Hyvinvointipalveluja ovat esimerkiksi hyvinvointikartoitukset, muu kuin lääkinällinen hierontapalvelu sekä erilaiset vaihtoehtohoidot, kuten homeopatia, vyöhyketerapia, kuppaus ja aromaterapia.

Elämyspalveluja ovat esimerkiksi kulttuuri- ja taidepalvelut, kuten konsertit, teatteriesitykset ja taidenäyttelyt, sekä erilaiset vapaa-ajanviettopalvelut kuten seikkailu- ja luontopalvelut, huvia- ja teemapuistopalvelut sekä kylpyläpalvelut.

Soveltamisalaan kuuluisivat myös erilaiset kuluttajille tarjottavat vapaa-ajan harrastuskurssit, kuten liikunta-, kieli-, käsityö-, taide- ja elämäntaitokurssit.

Myös juhla- ja ravintolapalvelut kuuluisivat luvun soveltamisalaan. Juhlapalveluilla tarkoitetaan juhlatilaisuuksien, kuten häiden ja hautajaisten järjestämistä. Jos palveluun sisältyy vain ruoan toimittaminen tilaisuuteen, siihen ei kuitenkaan sovellettaisi tämän luvun, vaan 5 luvun tavarankauppaa koskevia säännöksiä.

Pykälässä tarkoitettusta ravintolapalvelusta olisi kyse silloin, kun ruuan tai juoman tarjoilu ja nauttiminen tapahtuvat palveluntarjoajan tiloissa. Kyse ei sen sijaan olisi luvun soveltamisalaan kuuluvasta ravintolapalvelusta, jos tilaaja vain noutaisi ruuan palveluntarjoajan tiloista tai ruoka kuljetettaisiin tilaajalle joko ravintolapalvelun tarjoajan tai toisen elinkeinonharjoittajan toimesta.

Taksiliikenteen palvelut kuuluisivat myös luvun soveltamisalaan. Tässä tarkoitettuja taksiliikenteen palveluja ovat palvelut, joissa on kyse liikenteen palveluista annetun lain 4 §:ssä tarkoitettusta taksiliikenteestä. Taksin välityspalvelu ei kuuluisi ehdotetun luvun soveltamisalaan. Ehdotuksen mukaan välityskeskustoimintaa koskisi sen sijaan 12 luvun 1 §:n säännös välittäjän vastuusta.

Edellä todetun mukaisesti luvun säännöksiä ei sovellettaisi muihin kuin tässä pykälässä lueteltuihin palveluihin. Soveltamisalan ulkopuolelle jäisivät siten esimerkiksi majoituspalvelut, viestintäpalvelut, finanssipalvelut, kuten pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelut ja rahapelipalvelut, asianajo- tai muut lakipalvelut sekä muut kuljetuspalvelut kuin taksiliikenteen palvelut.

Luvun soveltamisalaan kuuluvan palvelusopimuksen osana toimeksisaaja voi toimittaa kuluttajalle myös tavaroita taikka luvun soveltamisalaan kuulumattomia palveluja. Esimerkiksi koulutuspalvelu voi sisältää opetusmateriaalin, elämyspalvelu voi sisältää kuljetuksen tapahtumapaikalle ja kotipalvelu voi sisältää henkilökohtaisissa toimissa avustamisen lisäksi myös vähäisessä määrin siivoamista. Luvun soveltamisalaan kuuluvan palvelun osuus voi vaihdella.

Lähtökohtana olisi, että jos soveltamisalaan kuuluvaa palvelua voidaan pitää pääosana toimeksisaajan suoritusvelvollisuutta, luvun säännöksiä sovellettaisiin sopimukseen kokonaisuudessaan. Arvioitaessa sitä, onko luvun soveltamisalaan kuuluvan palvelun osuus pääosa sopimusta, voitaisiin lähtökohtana yleensä pitää eri palvelujen taloudellista arvoa. Ei olisi kuitenkaan perusteltua kiinnittää huomiota yksinomaan eri suoritusten taloudelliseen arvoon, jos se johtaisi kyseisenlaiseen sopimukseen tyypillisesti liittyvää oikeussuojan tarvetta ajatellen epätarkoituksenmukaiseen tulokseen. Esimerkiksi kosmetologin kasvojenhoitopalvelua suorittaessaan käyttämien aineiden arvo voi ylittää työn arvon, mutta palvelun leimaa-antavana piirteenä ja tilaajan kannalta pääosana palvelua on kuitenkin henkilöön kohdistuva toimenpide. Palvelua koskevaan sopimukseen sovellettaisiin siis kokonaisuudessaan ehdotetun luvun säännöksiä.

Edellä mainitusta lähtökohdasta voisi olla kuitenkin perusteltua eräissä tapauksissa poiketa. Näin olisi esimerkiksi silloin, jos sopimus muodostuu selvästi erillisistä osista ja tämän vuoksi olisi tarkoituksenmukaista soveltaa sopimukseen sisältyvään muuhun suoritukseen kuin henkilöön kohdistuvaan palveluun lakiin sisältyviä muita virhe- ja viivästyssäännöksiä.

Sopimuksen toimeksisaajan kanssa voi tehdä toisen henkilön puolesta toimiva edustaja. Oikeus edustaa toista henkilöä voi perustua lakiin tai toisen henkilön antamaan tahdonilmaisuun. Tällöin se, jonka puolesta sopimus tehdään, on tilaaja ja toimeksisaajan sopimuskumppani. Kuluttaja voi myös tilata palvelun suoritettavaksi toiselle henkilölle kuin itselleen, esimerkiksi varata jonkin hyvinvointipalvelun antaakseen sen lahjaksi. Samoin kuluttaja voi omissa nimissään hankkia esimerkiksi konserttiliput koko seurueen puolesta. Tällöin sopimuksen toimeksisaajan kanssa tehnyt kuluttaja on tilaaja ja toimeksisaajan sopimuskumppani.

Osaa luvun säännöksistä olisi perusteltua soveltaa myös sellaiseen henkilöön, joka ei ole sopimussuhteessa palvelua suorittavaan elinkeinonharjoittajaan. Pykälän 3 momentissa lueteltaisiin ne luvun säännökset, joita sovellettaisiin myös siihen henkilöön, jolle palvelu suoritetaan. Näitä olisivat 2 § (Pakottavuus), 3–6 § (Yleisiä säännöksiä toimeksisaajan suorituksesta), 8 § (Tilaajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä), 11 § (Oikeus vahingonkorvaukseen), 12 § (Henkilövahingon korvaaminen), 13 § (Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen), 15 § (Yleinen virhesäännös), 16 § (Tiedot palvelusta), 17 § (Palvelua koskeva takuu), 18 § (Virheilmoitus), 19 § (Virheen oikaisu), 21 § (Oikeus vahingonkorvaukseen), 22 § (Henkilövahingon korvaaminen), 23 § (Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen), 24 § (Muun kuin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuus), 28 § (Toimeksisaajan oikeus pidätyä suorituksesta), 29 §:n 3 ja 4 momentti (Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus), 30 § (Toimeksisaajan oikeus korvaukseen), 32 § (Tilaajan vapautuminen korvausvelvollisuudesta), 33 § (Materiaalitoimittajan virhevastuu) sekä 34 § (Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu).

Tilaaja vastaa toimeksisaajan sopimuskumppanina sopimuksen täyttämisen taloudellisista kustannuksista. Henkilöllä, jolle palvelu suoritetaan, on kuitenkin keskeinen rooli palvelua tosiasiallisesti suorittaessa. Esimerkiksi 4 §:n säännöksen mukaan toimeksisaajan olisi palvelua suorittaessaan otettava huomioon tilaajan edut. Tämä tarkoittaisi sekä palvelun tilaajan että palvelun kohteen edun huomioon ottamista. Samoin 5 §:n mukaan toimeksisaajan olisi toisaalta ilmoitettava muun muassa hintaan ja palvelun suorittamisen jatkamiseen liittyvistä seikoista palvelun tilaajalle, mutta toisaalta on selvää, ettei palvelua voitaisi suorittaa vastoin sen kohteena olevan henkilön tahtoa. Palvelun kohteena olevan henkilön tahdolla olisi merkitystä myös 6 §:ssä säänneltyjen lisätoimenpiteiden osalta. Lisätoimenpiteen saisi suorittaa vain sekä tilaajan että palvelun kohteena olevan henkilön luvalla. Vain poikkeuksellisesti lisätoimenpiteitä voisi suorittaa ilman nimenomaista lupaa, eikä tällöinkään vastoin palvelun kohteena olevan henkilön tahtoa. Mitä tässä todetaan palvelun kohteena olevasta henkilöstä, koskisi henkilöön kohdistuvien toimenpiteiden osalta myös tämän henkilön laillista edustajaa eli esimerkiksi varhaiskasvatusta saavan lapsen huoltajaa.

2 §. Pakottavuus. Pykälän mukaan luvun säännökset olisivat erikseen säädetyin poikkeuksin tilaajan hyväksi pakottavia. Pakottavan säännöksen vastaisen sopimusehdon mitättömyys tulisi tuomioistuimessa ja vaihtoehtoisessa kuluttajariitojen ratkaisuelimessä ottaa huomioon viran puolesta. Ehdon mitättömyyteen ei vaikuttaisi se, että tilaajan asema muiden sopimusehtojen mukaan olisi mahdollisesti parempi kuin lain mukaan.

Yleisiä säännöksiä toimeksisaajan suorituksesta

3 §. Palvelun suorittamisen ajankohta. Pykälässä säädettäisiin siitä, milloin palvelu on suoritettava. Koska henkilöön kohdistuvat palvelut poikkeavat luonteeltaan esineisiin kohdistuvista palveluista, olisi tarkoituksenmukaista säätää myös palvelun suorittamisen ajankohdasta 8 luvusta poikkeavasti. Jollei ole sovittu, että palvelu on suoritettava määrättyä ajankohtana, määrättyyn ajankohtaan mennessä taikka vaadittaessa tai viipymättä, se olisi ehdotetun pykälän mukaan suoritettava palvelun laatu ja muut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Sovittaessa jatkuvasta palvelusta, esimerkiksi iäkkään henkilön kotipalveluista, sovitaan usein myös siitä, miten eri palvelut ajoitetaan. Sopimuksessa voidaan määrätä, että toimenpiteet suoritetaan tiettyä päivänä, mutta voidaan sopia myös, että ne suoritetaan tietyn ajanjakson sisällä tai tiettyyn ajankohtaan mennessä.

Kohtuullisen ajan pituus sekä ajankohta, josta sen laskeminen alkaa, riippuisivat olennaisesti siitä, minkälaisesta palvelusta on sovittu. Jos kyseessä on kertaluonteinen palvelu, kohtuullinen aika voitaisiin laskea sopimuksen tekemisestä vastaavasti kuin 8 luvussa. Jatkuviin sopimuksiin perustuvien palvelujen osalta arviointiperusteena olisi ensisijaisesti se, mitä voitaisiin pitää kyseisen palvelun normaalina suoritusajana. Myös palvelua markkinoitaessa annetuilla tiedoilla saattaa olla merkitystä arvioitaessa, mitä olisi pidettävä kohtuullisena suoritusajana.

4 §. Palvelun suoritustapaa ja laatua koskevat vaatimukset. Pykälässä säädettäisiin niistä vaatimuksista, jotka suoritettun palvelun tulee täyttää.

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. Jos on kyse säännellyistä palveluista, kuten terveys- tai sosiaalipalveluista, ammattitaito- ja huolellisuusvaatimus määräytyisi kyseistä alaa koskevan lainsäädännön perusteella.

Jos palvelua tarjotaan selkeästi sellaisen henkilön antamana, joka ei ole vielä voinut saavuttaa ammattihenkilön ammattitaitoa, esimerkiksi oppilaitoksessa harjoittelijatyönä, pykälän mukaista ammattitaitoisuutta arvioitaessa tämä otettaisiin huomioon. Toimeksisaajan olisi kuitenkin huolehdittava siitä, että palvelun suorittajan mahdollinen puutteellinen ammattitaito tulee tilaajan tietoon ennen sopimuksen tekemistä. Säännöksen perusteella toimeksisaajalle voisi myös syntyä velvollisuus kieltäytyä sellaisesta hänelle tarjotusta toimeksiannosta, jonka asianmukaiseen hoitamiseen hänellä ilmeisesti ei olisi riittävää pätevyyttä tai muita valmiuksia.

Ammattitaitovaatimus edellyttäisi myös, että toimeksisaaja kykenee asianmukaisesti selvittämään, mitä toimenpiteitä tarkoitetun tuloksen aikaansaaminen edellyttää ja mikä tulee olemaan palvelun täsmällinen sisältö, sillä tilaajalla ei eräiden henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta aina ole edellytyksiä arvioida haluamansa palvelun täsmällistä sisältöä. Esimerkiksi terveyspalveluihin asiakas hakeutuu oireiden vuoksi pystymättä yksilöimään, mistä oireet johtuvat ja mitä niiden poistamiseksi pitäisi tehdä. Annettavaan palveluun sisältyy tämän vuoksi yleensä ensivaiheena oireiden syyn selvittäminen ja tämän jälkeen tarvittavan hoidon arviointi.

Ammattitaitovaatimukseen sisältyisi myös asianmukaisen suoritustavan valinta. Tähän kuuluu muun muassa sen arvioiminen, mikä mahdollisista vaihtoehtoisista suoritustavoista on kyseisessä tapauksessa tarkoituksenmukaisin. Esimerkiksi kosmetologin tulee valita kuluttajan ihotyypille parhaiten soveltuva ihonhoitotuote. Personal trainerin tulee puolestaan 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.

Ammattitaitoisuuteen kuuluisi myös se, että palvelun suorittaminen organisoidaan riittävän huolellisesti ja järkiperäisesti. Tämä edellyttää esimerkiksi palveluun liittyvien eri vaiheiden järjestelyä ja yhteensovittamista siten, että eri vaiheet tehdään sopivassa järjestyksessä, jotta ne eivät tarpeettomasti haittaa toisiaan ja jotta palveluksen suorittamiseen ei kulu tarpeettomasti aikaa.

Ammattitaitovaatimukseen kuuluisi myös se, että palvelu suoritetaan lopputuloksen turvallisuuden vaatimalla tavalla. Niin ikään ammattitaitovaatimus edellyttäisi, että toimeksisaaja valitsee lopputuloksen kestävyden kannalta tarkoituksenmukaisen suoritustavan. Suoritustavan valinta käsittää myös valittavan työmenetelmän sekä mahdollisesti tarvittavan materiaalin tarkemman yksilöinnin. Ammattitaitovaatimus edellyttäisi lisäksi, että itse palvelusuorituksen toteutus on asianmukainen.

Yleensä ammattitaitovaatimukseen sisältyy se, että tarkoitettu tulos saavutetaan. Jos ennen palvelun suorittamista, sen aikana tai sen jälkeen ilmenee, että tavoiteltua tulosta ei syystä tai toisesta voida saavuttaa, toimeksisaajan tulisi ilmoittaa tästä tilaajalle. Toisinaan voi kuitenkin käydä niin, että tarkoitettua tulosta ei saavuteta siitä huolimatta, että toimeksisaaja on menetellyt ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Esimerkiksi kosmetologin suorittaman kasvohoidon yhteydessä asiakas voi odottamatta saada hoidossa käytetystä aineesta allergisen reaktion, vaikka käytetyt aineet olisivat olleet asianmukaisia. Palvelun epäonnistumisen ei tällöin voitaisi katsoa johtuneen siitä, että toimeksisaaja olisi toiminut ammattitaidottomasti tai huolimattomasti.

Jos tilaaja sopimuksen mukaan hankkii palvelun suorittamisessa käytettäviä aineita tai tarvikkeita, ammattitaito- ja huolellisuusvaatimus edellyttäisi, että toimeksisaaja arvioi myös niiden soveltuvuutta sovitun palvelun suorittamiseen.

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.

Huolellisuusvaatimus edellyttäisi, että toimeksisaaja niin sopimusta tehtäessä ja sitä edeltävissä neuvotteluissa kuin sopimussuhteen aikana toimii moitteettomalla tavalla ottaen huomioon, mitä kyseisellä alalla ammattimaisesti toimivalta elinkeinonharjoittajalta kohtuudella voidaan vaatia sopimussuhteissa kuluttajan kanssa. Huolellisuuteen kuuluisi esimerkiksi se, että toimeksisaaja hankkii tilaajalta riittävät tiedot niistä palveluun liittyvistä seikoista, joilla saattaa olla vaikutusta suoritustavan valintaan, mutta joita tilaaja ei ehkä oma-aloitteisesti ymmärrä tuoda esille.

Huolellisuusvaatimus edellyttäisi myös sitä, että sopimusta tehtäessä tai sitä edeltävissä neuvotteluissa tilaajalle selvitetään palveluun liittyvät mahdolliset riskit sekä muut mahdolliset tilaajan toivoman tuloksen kannalta negatiiviset seuraukset. Esimerkiksi kosmetologipalvelun tarjoajan tulisi kertoa, että tiettyjen kasvohoitojen seurauksena asiakkaan kasvojen iho voi olla useamman päivän punertava ja turvonnut.

Pykälän 1 momentissa edellytettäisiin lisäksi, että palvelu olisi suoritettava ottaen huomioon tilaajan edut. Tämä merkitsisi sitä, että toimeksisaajan tulisi käyttää omaa erityisasiantuntemustaan tilaajan hyväksi antamalla tälle tarpeellista opastusta eri vaihtoehtojen valinnassa, toimeksiannon tarkoituksenmukaisuuden selvittämisessä ja palvelun hyväksikäytössä sekä muiden vastaavien seikkojen suhteen. Säännöksessä tarkoitettu lojaalisuusvaatimus edellyttäisi myös tilaajan taloudellisten etujen huomioon ottamista eri suoritusvaihtoehtojen valinnassa sekä sitä, että toimeksisaaja muutenkin palvelua suorittaessaan välttäisi aiheuttamasta tilaajalle tarpeettomia kustannuksia.

Vaikka ammattitaito- ja huolellisuusvaatimuksen sisältöä arvioitaessa lähtökohtana on se, mitä alalla noudatettavaan yleiseen, objektiiviseen mittapuuhun nähden on kulloinkin pidettävä asianmukaisena menettelynä, olisi arvioinnissa otettava huomioon myös yksittäisen tilanteen olosuhteet ja kyseisen sopimuksen sisältö. Jos tilaaja esimerkiksi olisi toimeksisaajan neuvoista huolimatta rajannut antamansa toimeksiannon siten, ettei se kata kaikkia niitä toimenpiteitä, joita toivotun lopputuloksen saavuttaminen edellyttäisi, toimeksisaajan voitaisiin katsoa toimineen ammattitaitoisesti ja huolellisesti, vaikka lopputulos ei vastaisi toivottua. Poikkeuksena tästä ovat säänneltyjen alojen, kuten terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen ammattilaiset, joiden on noudatettava kyseisiä aloja koskevia säännöksiä, vaikka niissä edellytetty suoritustapa poikkeaisi tilaajan toiveista.

Erityisesti terveys- ja sosiaalipalveluihin sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluihin liittyy aina asianmukaisesta toiminnasta huolimatta epävarmuus lopputuloksesta. Pelkästään se, ettei toivottua lopputulosta saavuteta, esimerkiksi potilas ei hoidosta huolimatta parane, ei osoita palvelua suoritettuna momentissa säädettyjen vaatimusten vastaisesti. Terveys- ja sosiaalipalveluissa sekä varhaiskasvatuksessa kyseessä voi olla myös potilaan tai asiakkaan hoivapalvelu, jonka tarkoituksenakaan ei ole tietyn lopputuloksen saavuttaminen. Tällöin ammattitaitovaatimuksen täyttymistä ei voida arvioida lopputuloksen perusteella, vaan sen perusteella, onko hoiva kokonaisuutena ollut asianmukaista.

Pykälän 2 momentin mukaan palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja tarvikkeiden tulisi vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Erityisesti terveys-, sosiaali- sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja koskien on runsaasti tällaisia vaatimuksia. Myös taksiliikenteen palvelujen osalta on säännöksiä palvelun suorittamisesta. Näitä säännöksiä selostetaan tarkemmin jaksossa 2.4.

Säännöksen piiriin kuuluisivat myös erilaiset standardisoimistarkoituksessa annetut säännökset ja määräykset, jos ne ovat luonteeltaan velvoittavia eivätkä pelkästään suosituksia. Osapuolet eivät voisi sopimuksella poiketa viranomaismääräyksissä asetetuista vaatimuksista. On syytä huomata, että 1 momentissa tarkoitettu huolellisuusvaatimus edellyttää, että viranomaismääräysten ohella huomioon otettaisiin myös kyseisellä alalla vallitseva erityistietämys tavaran tai aineen laadusta.

Palvelun olisi lisäksi vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mitä kuluttajalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa, jollei toisin ole sovittu. Yksittäisen tilaajan henkilökohtaisilla odotuksilla ei olisi säännöksen kannalta ratkaisevaa merkitystä, vaan arvioinnin tulisi perustua yleiseen käsitykseen kyseisen palvelun sisällöstä.

Sopijapuolet voisivat sopia palvelun suorittamisessa käytettävien aineiden ja tarvikkeiden laadusta, esimerkiksi siitä, että palvelussa käytettävä aine on laadultaan tavanomaista heikompa edellyttäen, että se kuitenkin täyttää sille laissa tai viranomaismääräyksissä asetetut vaatimukset. Jos toimeksisaajan on hankittava palvelun suorittamisessa tarvittavia aineita ja tarvikkeita eikä toisin ole sovittu, myös niiden olisi oltava ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.

Toimeksisaajan hankkiessa palvelun suorittamisessa käytetyn aineen tai tarvikkeen, hän olisi vastuussa sen laadusta, vaikka hän olisikin toiminut ammattitaitoisesti ja huolellisesti valitessaan aineen tai tarvikkeen. Palvelussa on virhe, jos aine tai tarvike osoittautuu laadultaan puutteelliseksi esimerkiksi piilevän valmistusvirheen johdosta. Tällöin sen ei voitaisi katsoa olleen säännöksessä tarkoitettua tavanomaisen hyvää laatua.

Se, mitä tilaajalla on oikeus edellyttää palvelun ammattitaitoisuuden ja laadun suhteen riippuisi myös siitä, minkälaisia tietoja toimeksisaaja on antanut esimerkiksi palvelun markkinoinnissa.

5 §. Neuvontavelvollisuus. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan neuvontavelvollisuudesta tietyissä tilanteissa. Toimeksisaajan velvollisuudesta ilmoittaa tilaajalle pykälässä mainituista seikoista säädetään myös eräitä aloja koskevissa erityislaeissa.

Jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat, toimeksisaajan olisi *1 momentin* mukaan viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle. Toimeksisaajan olisi ilmoitettava tilaajalle myös, jos palvelu ilmeisesti tulee huomattavasti kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut odottaa.

Ilmoitusvelvollisuus syntyisi esimerkiksi silloin, jos on todennäköistä, että palvelu ei onnistuisi toivotulla tavalla tai että sen tulos olisi hyödytön taikka siihen liittyisi vaaraa tilaajan terveydelle. Jos esimerkiksi osoittautuisi, ettei ammatillinen koulutus, johon tilaaja on hakeutumassa, toisi tilaajan olettamaa ammatillista pätevyyttä, toimeksisaajan tulisi ilmoittaa siitä tilaajalle.

Ilmoitusvelvollisuus syntyisi myös tilanteissa, joissa palvelu ei ilmeisesti tulisi olemaan tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen taloudellisten syiden vuoksi. Esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa kalliin kosmeettisen toimenpiteen yhteydessä ilmenisi, että kuluttajan siitä saama hyöty olisi olematon hintaan suhteutettuna. Säänneltyjen palvelujen osalta tilaajalle tulisi ilmoittaa myös silloin, jos palvelua ei olisi sitä koskevien säännösten vuoksi mahdollista toteuttaa tilaajan toivomalla tavalla.

Momentin mukainen neuvontavelvollisuus edellyttäisi lisäksi, että toimeksisaaja tarvittaessa ilmoittaa tilaajalle siitä, etteivät tämän hankkimat aineet ja tarvikkeet sovellu aiottuun tarkoitukseen.

Momentin mukaan toimeksisaajalla olisi ilmoitusvelvollisuus myös silloin, kun palvelu ilmeisesti tulisi huomattavasti kalliimmaksi kuin tilaaja on voinut kohtuudella odottaa. Tilaaajan aiheelliset olettamukset palvelun hinnasta riippuvat muun muassa siitä, mitä vastaava palvelu yleensä maksaa sekä erityisesti siitä, millaisia tietoja markkinoinnissa ja ennen sopimuksen tekemistä on esitetty. Kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa ja ennen sopimuksen tekemistä säädetään muun muassa 2 luvun 8 ja 8 a §:ssä, 6 luvun 9 §:ssä sekä valtioneuvoston asetuksessa kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (553/2013). Säännösten mukaan kulutushyödykettä tarjottaessa ja ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi muun muassa tiedot hyödykkeen kokonaishinnasta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida ilmoittaa, hinnan määrittymisen perusteet. Olennaista ilmoitusvelvollisuuden syntyminen kannalta on, mitä tietoja hinnasta on tilaajalle tosiasiassa annettu. Merkitystä ei siis ole sillä, onko tiedot annettu laissa säädetyn velvollisuuden täyttämiseksi vai ei.

Se, mitä voitaisiin pitää momentissa tarkoitettuna selvästi kalliimpana hintana, riippuu olosuhteista ja palvelun hintatasosta. Säännöksen kannalta merkitystä ei olisi sillä, mistä palvelun hin-

nan kohoaminen oletettua kalliimmaksi johtuu. Toisinaan kuitenkin se, että palvelua suoritettaessa ilmenee sen edellyttävän odotettua kalliimpia toimenpiteitä, saattaisi samalla merkitä sitä, että koko palvelu tulisi tilaajan kannalta epätarkoituksenmukaiseksi.

Säännöksessä tarkoitettu ilmoitusvelvollisuus voisi tulla ajankohtaiseksi sopimusta tehtäessä, sen jälkeen ennen palvelun suorittamisen alkamista tai vasta palvelua suoritettaessa.

Ilmoitusvelvollisuuden edellytyksiä arvioidessaan toimeksisaajan tulisi tarkastella asiaa tilaajan näkökulmasta. Olennaista olisi tällöin se, mikä yleensä on sen kaltaisessa tilanteessa tilaajan kannalta perusteltua. Lisäksi tulisi ottaa huomioon myös kyseistä yksittäistä tilaajaa mahdollisesti koskevat erityiset seikat, jotka ovat toimeksisaajan tiedossa esimerkiksi sopimuksesta neuvoteltaessa käytyjen keskustelujen tai tilaajan tiedustelujen perusteella.

Ilmoitusvelvollisuus syntyisi tilanteessa, jossa on ilmeistä, että palvelu ei olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen tai tulisi huomattavasti ennakoitua kalliimmaksi. Tilaaja voisi vedota kyseessä olevaan säännökseen vain silloin, kun huolellisen toimeksisaajan olisi jo sopimusta tehtäessä tai palvelua suorittaessaan pitänyt havaita, ettei palvelua todennäköisesti kannata suorittaa tai se tulee odotettua selvästi kalliimmaksi. Jos tämä on havaittavissa vasta siinä vaiheessa, kun palvelu on jo suoritettu, tilaaja ei voi tähän säännökseen vedota. Jos palvelusta on annettu hinta-arvio, sen ylittämiseen sovelletaan 25 §:n 2 momenttia.

Pykälän 2 *momentin* mukaan toimeksisaaja ei saisi suorittaa palvelua, ellei tilaaja 1 momentissa tarkoitettua ilmoituksen saatuaan nimenomaisesti ilmoita joka tapauksessa haluavansa palvelun suoritetuksi. Jos se, ettei palvelu ole tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ilmenee vasta palvelua suoritettaessa eikä tilaajalta palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voitaisi pyytää lupaa suorituksen jatkamiseen, toimeksisaaja saisi jatkaa suoritusta, jos hänellä olisi erityistä syytä olettaa, että tilaaja kuitenkin haluaisi palvelun suoritettavaksi. Sosiaali- ja terveydenhoitopalveluissa palvelun suorittamisen jatkaminen edellyttäisi lisäksi, että se on asiakkaan edun mukaista ja terveydenhoitopalveluissa myös lääketieteellisesti perusteltua.

Momentin tarkoituksena on estää se, että tilaajalle aiheutuisi ilman hänen nimenomaista suostumustaan kustannuksia, joista ei koituisi vastaavaa hyötyä tai joihin hän ei olisi varautunut. Samoin säännöksen tarkoituksena on estää se, että tilaaja taikka palvelun saaja joutuisi palvelun jatkuessa ilman suostumustaan ottamaan riskin, johon hän ei olisi varautunut tai jota hän ei olisi ottanut, jos olisi ollut tietoinen sen mahdollisuudesta.

Momenttiin sisältyvä poikkeussäännös voisi tulla sovellettavaksi vain silloin, kun toimeksisaajalla on erityistä syytä olettaa, että tilaaja haluaisi palvelun suoritettavaksi palvelun kustannusten tai siihen liittyvän riskin nousemisesta huolimatta, eikä tältä voida pyytää lupaa suorituksen jatkamiseen. Koska henkilöön kohdistuvia palveluja suoritettaessa tilaaja tai palvelun saaja on yleensä läsnä, luvun tarkoittamien palvelujen osalta olisi poikkeuksellista, ettei 1 momentin tarkoittamissa tilanteissa häneltä voitaisi pyytää lupaa palvelun suorittamiseen. Esimerkiksi potilaan nukutusta edellyttävää lääketieteellistä toimenpidettä suoritettaessa voi kuitenkin ilmetä, että suunniteltuun toimenpiteeseen liittyy ennakoitua ja tilaajalle ilmoitettua hieman suurempi riski, mutta voidaan olettaa, että tilaaja, palvelun saaja tai tämän laillinen edustaja tästä huolimatta haluaisi toimenpiteen suoritettavaksi.

Palvelu voidaan tehdä myös muulle henkilölle kuin tilaajalle. Ehdotetun 1 §:n 3 momentin mukaan myös tähän henkilöön sovellettaisiin mitä 5 §:ssä säädetään tilaajasta. Tämän vuoksi pykälässä tarkoitettu ilmoitus olisi tehtävä tilaajalle ja palvelun sisällön osalta myös henkilölle, jolle palvelu tehdään. Samoin heiltä molemmilta olisi saatava 2 momentissa tarkoitettu lupa. Jos palvelun saaja olisi ikänsä tai terveydentilansa vuoksi sellaisessa asemassa, ettei hänellä ole

kykyä päättää omasta puolestaan, riittäisi, että ilmoitus tehdään tilaajalle ja palvelun saajan lailliselle edustajalle ja heiltä saataisiin lupa.

6 §. Lisätoimenpiteet. Pykälässä säädettäisiin toimeksiantoon kuulumattomien lisätoimenpiteiden suorittamisesta.

Toimeksiannon laajuus riippuu lähtökohtaisesti osapuolten välisen sopimuksen sisällöstä ja sopimuksen tulkinnasta. Asiaan vaikuttaa myös toimeksisaajalle asetettu ammattitaito- ja huolellisuusvaatimus. Sopimuksessa voidaan yksityiskohtaisesti luetella ne toimenpiteet, jotka toimeksianto käsittää. Tällöin toimeksiannon laajuus on yleensä helposti todettavissa, samoin se, milloin kyseessä on lisätoimenpide. Kyseessä ei aina kuitenkaan ole tyhjentäväksi tarkoitettu määrittely, vaikka toimeksisaajan suoritusvelvollisuuden sisältö olisi täsmennetty suhteellisen tarkasti. Osapuolet ovat saattaneet edellyttää toimeksiannon kattavan myös sellaiset pienehköt täydentävät toimenpiteet, joita ei nimenomaisesti ole mainittu, mutta jotka yleensä liittyvät sopimuksessa lueteltuihin toimenpiteisiin.

Jos palvelua suoritettaessa ilmenee tarvetta toimeksiantoon kuulumattomaan toimenpiteeseen, joka on tarkoituksenmukaista suorittaa samassa yhteydessä, toimeksisaaja saisi pykälän *1 momentin* pääsäännön mukaan suorittaa lisätoimenpiteen vain, jos tilaaja on antanut siihen luvan. Jos olisi epäselvää, mitä toimenpiteitä toimeksiantoon kuuluu, toimeksisaaja kantaisi riskin siitä, että ryhtyy ilman tilaajan lupaa toimenpiteeseen, joka ei selkeästi kuulu toimeksiantoon.

Lisätoimenpiteiden suorittamisen tarkoituksenmukaisuutta olisi arvioitava tilaajan näkökulmasta ja tilaajan tyyppillisten etujen kannalta. Lisätoimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta tulisi arvioida ennen kaikkea siltä kannalta, ovatko ne välttämättömiä tai järkeviä ottaen huomioon se, mitä tilaajan voidaan katsoa pyrkineen saavuttamaan kyseisellä palvelulla.

Tarkoituksenmukaisuuden arvioinnin kannalta olisi ratkaisevaa, onko kyseiset lisätoimenpiteet järkevää suorittaa samassa yhteydessä kuin toimeksiantoon kuuluvat toimenpiteet. Lisätoimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta arvioitaessa tulisi erityisesti ottaa huomioon tilaajan terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät seikat. Lisäksi olisi huomioitava taloudelliset seikat, kuten se, miten suuri kustannussäästö tilaajalle syntyisi, jos lisätoimenpiteet suoritetaan sovitun toimeksiannon yhteydessä verrattuna siihen, että ne jouduttaisiin myöhemmin suorittamaan erikseen.

Vaikka pykälän 1 momentin mukaan pääsääntönä olisi luvan pyytäminen lisätoimenpiteen suorittamiseen, pykälän *2 momentin* mukaan toimeksisaaja saisi kuitenkin suorittaa ilman tilaajan lupaa sellaisen lisätoimenpiteen, jota ei voitaisi lykätä aiheuttamatta vaaraa henkilön terveydelle taikka hyvinvoinnille, jos tilaajalta ei palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voida pyytää lupaa lisätoimenpiteeseen palvelua suoritettaessa. Momentin mukaan toimeksisaaja saisi suorittaa myös muun lisätoimenpiteen, jos toimeksisaajalla olisi erityinen syy olettaa, että tilaaja haluaisi toimenpiteen suoritetuksi samassa yhteydessä ja siitä perittävät kustannukset olisivat vähäiset suhteessa palvelun sovittuun hintaan.

Henkilöön kohdistuvien palvelujen luonne huomioon ottaen luvan pyytäminen on yleensä mahdollista. Jos palvelu suoritetaan muulle henkilölle kuin tilaajalle, lupa tulisi yleensä pyytää sekä tilaajalta että henkilöltä, jolle toimenpide suoritetaan, taikka näiden laillisilta edustajilta.

Jos toimeksisaaja pykälän mukaisesti suorittaa lisätoimenpiteitä, hänellä olisi oikeus saada niistä normaalin maksutaulukkonsa mukainen maksu.

Palvelun virhettä koskevia säännöksiä sovellettaisiin myös lisätoimenpiteisiin.

Seuraamukset palvelun viivästymisestä

7 §. Oikeus pidätyä maksusta. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta pidätyä maksamasta palvelun hintaa toimeksisaajan viivästyksen perusteella.

Osa henkilöön kohdistuvista palveluista maksetaan kokonaan tai osittain ennen palvelun suorittamista ja osa vasta palvelun suorittamisen jälkeen. Osa palveluista perustuu määräaikaisiin tai toistaiseksi voimassa oleviin sopimuksiin, jolloin palvelu voi olla sovittu maksettavaksi määräajoin, esimerkiksi kerran kuussa joko etukäteen tai jälkikäteen. Pykälän mukainen oikeus maksusta pidättymiseen voisi tulla ajankohtaiseksi esimerkiksi, kun palvelun suorittaminen on maksun erääntyessä toimeksisaajan viivästyksen vuoksi kesken tai jatkuviin sopimuksiin perustuvien palvelujen osalta jokin osasuorite on viivästynyt ennen uuden maksuerän erääntymistä. Tilaajalla olisi oikeus pidätyä maksamasta erääntynyttä maksua, kunnes sovittu suoritus tapahtuu.

Tilaaja ei säännöksen mukaan kuitenkaan saisi pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittäisi ne vaatimukset, joihin hänellä olisi viivästyksen perusteella oikeus. Viivästyksen perusteella tilaajalla voi olla oikeus vaatia 9 §:n mukaisesti hinnanalennusta, 10 §:n mukaisesti purkaa sopimus osittain tai kokonaan taikka 11–13 §:ssä säädetyn mukaisesti vaatia vahingonkorvausta. Jos tilaajalla olisi toimeksisaajan viivästyksen vuoksi oikeus purkaa sopimus, maksuosuus, jonka maksamisesta tilaaja saisi pidätyä, ei saisi olla epäsuhdassa suorittamatta olevien toimenpiteiden osuuteen palvelun hinnasta.

Jos tilaaja käyttää oikeuttaan pidätyä maksusta toimeksisaajan viivästyksen perusteella, kysymyksessä ei olisi tilaajan maksuviivästyks. Toimeksisaajalla ei näin ollen olisi oikeutta viivästyskorkoon siltä ajalta, jonka maksun suorittaminen on säännöksen nojalla lykkäätynyt, eikä myöskään oikeutta sopimuksen purkamiseen maksun viivästymisen vuoksi.

8 §. Tilaajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin tilaajan oikeudesta vaatia sopimuksen täyttämistä sekä tätä oikeutta koskevista rajoituksista. Lähtökohdiana olisi, että tilaajalla säilyy viivästystilanteissa oikeus vaatia toimeksisaajalta sopimuksen täyttämistä. Toimeksisaaja voisi vapautua suoritusvelvollisuudestaan vain, jos sopimuksen täyttämiseksi olisi voittamaton este tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi uhrauksia, jotka olisivat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen tilaajalle. Arvioitaessa suorituksen merkitystä tilaajalle olisi otettava huomioon muun muassa se, minkälaiset mahdollisuudet tilaajalla on saada korvaava suoritus muualta.

Säännös ei merkitsisi sitä, että toimeksisaaja olisi säännöksessä tarkoitetun esteen sattuessa oikeutettu esteen kestoja vastaavaan suoritusajan pidennykseen tilaajan ollessa sidottu sopimukseen. Luvun 10 §:n mukainen tilaajan oikeus purkaa sopimus viivästyksen perusteella ei riipu viivästyksen syystä, joten myös suoritusesteen sattuessa tilaajalla olisi oikeus käyttää purkuoikeutta.

Jos este tai epäsuhte lakkaa kohtuullisessa ajassa, tilaaja saisi 2 momentin mukaan kuitenkin vaatia, että toimeksisaaja täyttää sopimuksen.

Pykälän 3 momentin mukaan tilaaja menettäisi oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos hän viivyttelisi kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä.

9 §. Hinnanalennus. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta hinnanalennukseen kertosuoritteisen palvelun viivästyessä. Kertosuoritteisella palvelulla tarkoitetaan yleensä yhdellä kertaa suoritettavaa palvelua. Kertosuoritteisena voidaan kuitenkin pitää myös palvelua, joka sovitun

lopputuloksen saavuttamiseksi on tarkoituksenmukaista suorittaa useammassa erässä. Esimerkiksi tatuointia, jonka tekeminen edellyttää useampaa käyntikertaa, voidaan pitää kertasuoritteisena palveluna.

Jos kertasuoritteisen palvelun suoritusajankohdasta on sovittu ja palvelu suoritetaan viivästyneenä, tilaajalla olisi pykälän mukaan tietyin edellytyksin oikeus vaatia toimeksisaajalta viivästystä vastaavaa hinnanalennusta. Edellytyksenä olisi, että viivästystä voitaisiin palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen pitää olennaisena. Kynnys hinnanalennuksen saamiseen olisi siis vastaava kuin 10 §:n mukainen purkukynnys. Sitä, mitä tarkoitetaan palvelun luonteella ja muilla olosuhteilla, selostetaan tarkemmin jäljempänä 10 §:n perusteluissa.

Henkilöön kohdistuvan palvelun saaminen voi esimerkiksi olla kuluttajan kannalta välttämätöntä nimenomaan tiettyinä ajankohtana siten, että mahdollinen purkuoikeus ei olisi käytännössä kuluttajalle käyttökelpoinen oikeussuojakeino. Toisaalta viivästymisestä voi aiheutua kuluttajalle ajanhukkaa ja muuta haittaa, joka ei kuitenkaan välttämättä olisi korvattavaa vahinkoa. 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.

Kuluttajansuojalaissa ei nykyisin säädetä miltään osin oikeudesta saada hinnanalennusta viivästyksen perusteella. Monilla palvelualoilla vähäinen viivästyminen on yleistä. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolle pääsy voi viivästyä vartilla, jos edellisen potilaan tutkiminen vie arvioitua pidemmän ajan, tai ravintolassa pöydän vapautumista edellisiltä asiakkailta ja sen siivoamista voi joutua odottamaan jonkin aikaa. Konsertin alkamista voi joutua odottamaan tätäkin pitempään. Yleensä kuluttaja osaa tällaisten palvelujen osalta varautua siihen, ettei palvelun suorittaminen ala minuutilleen sovittuna ajankohtana. Säännöksessä tarkoitettu hinnanalennus voisi tulla kyseeseen vain silloin, kun viivästymistä voitaisiin palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen pitää olennaisena. Oikeuteen saada hinnanalennusta viivästyksen perusteella ei vaikuttaisi se, onko viivästyneenä annettu palvelu ollut sinänsä virheetön.

Hinnanalennuksen tulisi määrältään vastata viivästystä. Se, mitä tämä yksittäistapauksessa merkitsee, riippuu palvelun laadusta ja hinnasta, viivästyksen kestosta sekä muista olosuhteista. Selvää kuitenkin on, ettei hinnanalennusta voida määritellä kaavamaisesti pelkästään vertaamalla palvelun antamiselle varatun ajan pituutta palvelun viivästyksen kestoon. Samoin on selvää, ettei hinnanalennus voi johtaa siihen, että tilaajalla ei olisi velvollisuutta maksaa osaakaan viivästyneenä suoritetusta palvelusta. Hinnanalennuksen määrää arvioitaessa tulisi ottaa huomioon myös se, hyötyykö kuluttaja viivästyneenäkin annetusta palvelusta vastaavassa määrin kuin sovittuna aikana annetusta palvelusta. Jos vain osa sopimukseen sisältyvistä erillisistä suoritteista viivästyisi, hinnanalennus voisi koskea vain kyseisiä suoritteita. Myös palvelun viivästymisestä tilaajalle aiheutunut haitta tulisi ottaa huomioon hinnanalennuksen määrää arvioitaessa.

Säännöstä sovellettaisiin edellä todetun mukaisesti vain kertasuoritteisiin palveluihin. Jatkuviin sopimuksiin perustuvissa palveluissa viivästys voisi tulla arvioitavaksi 15 §:n mukaisena virheenä.

10 §. Sopimuksen purku. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta purkaa sopimus toimeksisaajan viivästyksen perusteella.

Pykälän 1 momentin mukaan tilaaja saisi toimeksisaajan viivästyksen vuoksi purkaa sopimuksen, jos sopimusrikkomus on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olennainen.

Säännöksen sanamuoto poikkeaa 8 luvun vastaavasta siten, että sopimusrikkomuksen olennaisuusarvion perusteina mainitaan nimenomaan palvelun luonne ja muut olosuhteet. Lähtökohdista viivästyksen olennaisuuden arvioinnissa olisi viivästyksen merkitys tilaajalle. Henkilöön kohdistuvat palvelut ovat hyvin erilaisia, ja samanpituisen viivästyksen merkitys vaihtelee huomattavasti palvelun luonteesta riippuen. Tämän lisäksi huomioon tulisi ottaa myös muut olosuhteet viivästyksen olennaisuutta arvioitaessa. Jos kuluttajan pitää saada juhlameikki muuttaman tunnin kuluttua alkavaan tilaisuuteen, kosmetologin puolen tunnin viivästyksellä olisi yleensä suurempi merkitys kuin tilanteessa, jossa tarkoituksena on ottaa kasvohoito ennen kiireetöntä koti-iltaa. Jatkuviin sopimuksiin perustuvissa palveluissa viivästyksen olennaisuutta arvioitaessa huomioon tulisi ottaa lisäksi se, onko yksittäisen palvelun osan viivästyminen olennainen suhteessa palvelukokonaisuuteen, onko vastaavia viivästyksiä tapahtunut aiemmin tai onko odotettavissa, että viivästyminen toistuu myös tulevien suoritusten osalta. Huomioon olisi otettava myös se, pitikö toimeksisaajan käsittää, että viivästyminen olisi tilaajan kannalta olennainen. Viivästyksen syyllä ei sen sijaan olisi merkitystä tilaajan purkuoikeuden kannalta.

Tilaaja voisi halutessaan asettaa toimeksisaajalle määrätyn lisäajan palvelun suorittamiseksi. Jos tilaaja olisi asettanut toimeksisaajalle lisäajan palvelun suorittamista varten eikä lisäaika ole kohtuuttoman lyhyt, tilaaja saisi *2 momentin* mukaan purkaa sopimuksen, jollei palvelua suoriteta lisäajan kuluessa.

Asettamansa lisäajan kuluessa tilaajalla ei yleensä olisi oikeutta purkaa sopimusta vetoamalla olennaiseen sopimusrikkomukseen. Sopimuksen purkaminen ennen lisäajan päättymistä olisi säännöksen mukaan kuitenkin mahdollista, jos toimeksisaaja ilmoittaa, ettei tule täyttämään sopimusta lisäajan kuluessa.

Milloin tilaaja ei ole asettanut toimeksisaajalle lisäaikaa, hän saisi purkaa sopimuksen, jos palvelua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän vaati sopimuksen täyttämistä. Säännöksellä olisi merkitystä etenkin tilanteissa, joissa täsmällistä suoritusajankohtaa ei olisi sovittu ja joissa ei olisi yksiselitteistä, milloin viivästytilanne alkaa. Jos tilaaja on odottanut suoritusta kohtuullisena pitämänsä ajan ja vaatinut sopimuksen täyttämistä, toimeksisaaja ei voisi pysyä passiivisena, vaan hänen tulisi joko suorittaa palvelu kohtuullisessa ajassa tai sopia tilaajan kanssa täsmällisestä suorituksen ajankohdasta.

Pykälän *3 momentin* mukaan tilaaja saisi purkaa sopimuksen heti, jos on painavia syitä olettaa, että palvelu viivästyisi olennaisesti. Tilaajan ei tällöin tarvitsisi odottaa, kunnes viivästyminen on toteutunut.

Jos huomattava osa palvelusta olisi suoritettu, tilaajalla olisi *4 momentin* mukaan oikeus purkaa sopimus vain siltä osin kuin palvelu on suoritamatta. Jo suoritetusta palvelusta tilaajan olisi lähtökohtaisesti maksettava täysi hinta. Arvioitaessa suoritetusta palvelusta maksettavaa hintaa huomioon olisi kuitenkin otettava, onko jo suoritetusta palvelusta ollut tilaajalle täyttä hintaa vastaavaa hyötyä. Arviointi tulisi tehdä tapauskohtaisesti ottaen huomioon palvelun luonne ja muut olosuhteet. Jos palvelun tarkoitus viivästyksen vuoksi jäisi olennaisesti saavuttamatta, tilaajalla olisi säännöksen mukaan oikeus purkaa sopimus kokonaisuudessaan. Jos suoritusta ei tällöin voitaisi palauttaa, tilaajan olisi maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaisi suorituksen arvoa tilaajalle. Palautuskelvottoman suorituksen arvo tilaajalle ei välttämättä vastaa siitä toimeksisaajalle aiheutuneita kustannuksia. Henkilöön kohdistuvissa palveluissa suoritusta ei yleensä ole mahdollista osaksikaan palauttaa. Jos sopimus koskee esimerkiksi palvelua, joka suoritetaan useammassa erässä, sopimuksen mukaisesti tapahtuneista suorituksista tulisi maksaa täysi hinta. Jos sopimus koskee esimerkiksi viiden hierontakerran kokonaisuutta ja kaksi viimeistä hoitokerta viivästyisivät olennaisesti, toimeksisaaja voisi yleensä laskuttaa kolmesta hoitokerrasta niiden täyden hinnan. Jos kuitenkin hierontapalvelulta odotettu lopputulos jäisi

kokonaan tai osittain saavuttamatta sen vuoksi, että osa hoidoista viivästyy, suorituksella ei olisi arvoa tilaajalle tai sillä olisi täyttä arvoa vähäisempi arvo. Samoin, jos kyseessä on koulutus, jonka tarkoituksena on antaa tilaajalle tietty ammattitaito, ennen sopimuksen purkamista annettusta opetuksesta ei välttämättä olisi tilaajalle mitään arvoa.

11 §. *Oikeus vahingonkorvaukseen.* Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuudesta tilaajalle aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta palvelun viivästyessä.

Pykälän *1 momentin* mukaan tilaajalla olisi oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii toimeksisaajan viivästyksen vuoksi, jollei toimeksisaaja osoita, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Toimeksisaajan vastuu olisi pykälän mukaan pääosin kontrollivastuuta. Tämä merkitsee sitä, että korvausvelvollisuus syntyisi siitä riippumatta, johtuuko viivästys tai vahinko huolimattomuudesta toimeksisaajan puolella.

Jos viivästys olisi johtunut pykälässä kuvatusta toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, toimeksisaaja voisi kuitenkin vapautua korvausvastuusta. Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen edellyttäisi, että toimeksisaaja näyttää kaikkien momentissa asetettujen vastuunvapautusedellytysten täyttyneen.

Vapautuakseen korvausvastuusta toimeksisaajan tulisi osoittaa, että viivästys johtuu seikasta, joka estää sopimuksen täyttämisen oikeaan aikaan. Se, että sopimuksen täyttäminen vaikeutuu tai tulee odotettua kalliimmaksi, ei vapauttaisi toimeksisaajaa vahingonkorvausvelvollisuudesta. Toisaalta säännöksessä ei kuitenkaan edellytettäisi sitä, että oikea-aikainen suoritus olisi käynyt täysin mahdottomaksi paitsi toimeksisaajalle myös kenelle tahansa muullekin palveluntarjoajalle. Säännöksen mukaisena esteenä voitaisiin pitää myös olosuhteita, jotka eivät tee suoritusta suorastaan mahdottomaksi, mutta kuitenkin siinä määrin poikkeuksellisen raskaaksi, että niiden voitaisiin objektiivisesti arvioiden katsoa tosiasiallisesti estävän suorituksen. Muut säännöksen mukaiset edellytykset vastuusta vapautumiselle merkitsisivät toisaalta sitä, että vain tietyn tyyppisiin esteisiin voitaisiin menestyksellä vedota vahingonkorvausvastuun välttämiseksi.

Sopimuksen täyttämisen estyminen voi johtua monenlaisista syistä. Esimerkiksi toimitilassa sattunut tulipalo tai vesivahinko, myrskyn aiheuttama sähkökatko taikka palvelun suorittajalle sattunut liikenneonnettomuus tai äkillinen sairastuminen voivat estää palvelun suorittamisen sovittuna ajankohtana. Nämä tapahtumat olisivat kuitenkin vapautumisperuste vain sillä edellytyksellä, että ne tosiasiallisesti estäisivät toimeksisaajaa täyttämästä sopimusta sovittuna ajankohtana eikä toimeksisaajan voitaisi kohtuudella edellyttää välttävän tai voittavan estettä. Esimerkiksi tulipalo toimitiloissa voisi olla vapautumisperuste vain, jos sovitun palvelun suorittamista ei olisi mahdollista siirtää toimeksisaajan toiseen toimitilaan. Toimeksisaaja ei myöskään välttämättä vapautuisi vahingonkorvausvelvollisuudesta, jos suorituseste olisi sellainen, johon toimeksisaajan olisi pitänyt varautua ennakolta.

Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen edellyttäisi momentin mukaan lisäksi, että viivästyksen aiheuttanut este on toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Seikat, jotka voidaan lukea toimeksisaajan omaan kontrollipiiriin, aiheuttaisivat toimeksisaajalle aina korvausvastuun. Esimerkiksi seikat, jotka liittyvät toimeksisaajan palveluksessa olevien henkilöiden toimintaan tai sellaisten henkilöiden toimintaan, joiden toiminnasta toimeksisaaja on vastuussa, kuuluisivat aina toimeksisaajan vastuupiiriin.

Toimeksisaajan vaikutuspiiriin kuuluisivat myös seikat, jotka suoraan tai epäsuorasti riippuvat hänen omista toimenpiteistään tai toiminnastaan, eli seikat, joita voidaan kontrolloida tai joihin voidaan vaikuttaa oman toiminnan suunnittelun, organisoinnin tai valvonnan avulla. Toimeksisaaja ei siis vapautuisi vahingonkorvausvelvollisuudesta, jos sopimusrikkomuksen syyt ovat yhteydessä siihen tapaan, jolla yritystä hoidetaan.

Vapautumisperusteena ei voitaisi vedota esimerkiksi sellaiseen suoritusesteeseen, joka johtuu siitä, että toimeksisaajan henkilöstöresurssit ovat alimitoitettut sovittujen palvelujen laajuutta ja vaativuutta ajatellen.

Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen edellyttäisi momentin mukaan myös sitä, että este olisi sellainen, ettei toimeksisaajan voitaisi kohtuudella edellyttää ottaneen sitä huomioon sopimusta tehtäessä. Ennakoitavissa olevat suoritusta vaikeuttavat seikat olisi otettava huomioon sopimusta laadittaessa myös silloin, kun ne ovat toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Esimerkiksi sopimalla palvelun suorittamisen tapahtumaan myöhempänä ajankohtana toimeksisaaja voisi välttää ennen sovittua suoritusajankohtaa mahdollisesti sattuvan tilapäisen esteen seuraukset.

Vallitsevista olosuhteista ja palvelun sisällöstä riippuisi, mitä tapahtumia sopimusta tehtäessä olisi otettava huomioon. Tiettyyn palveluun saattaa liittyä usein esiintyviä ja tyypillisiä riskejä, jotka toimeksisaajan olisi aina otettava huomioon. Epätavallisemmat ja etäisemmät tapahtumat olisi otettava huomioon vain, jos on olemassa akuutti riski siitä, että tällainen tapahtuma tulee sattumaan ja estämään suorituksen.

Vahingonkorvausvastuusta vapautuminen edellyttäisi myös sitä, että toimeksisaaja ei kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa estettä tai sen seurauksia. Suoritusesteen välttäminen voi olla mahdollista joko ryhtymällä etukäteen toimenpiteisiin sopimuksen täyttämistä uhkaavan tapahtuman torjumiseksi tai tällaisten tapahtumien seurausten välttämiseksi taikka yrittämällä korjata tällaisen tapahtuman seuraukset sen jälkeen, kun se on jo sattunut.

Toimenpiteet suoritusesteen seurausten välttämiseksi voivat tulla kyseeseen lähinnä tyypillisten tai ennakoitavissa olevien suoritusesteiden vaikutusten torjumiseksi. Toimeksisaaja ei siis voisi vedota sellaiseen suoritusesteeseen, jonka hänen voidaan kohtuudella edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä.

Toimeksisaajan olisi mahdollisuuksien mukaan pyrittävä voittamaan jo sattuneet tapahtumat. Jos esimerkiksi osoittautuu, ettei sopimusta voida täyttää sillä tavalla, kuin toimeksisaaja on aikonut, hänen olisi turvauduttava käytettävissä oleviin vaihtoehtoihin toimiin täyttääkseen suoritusestevelvollisuutensa. Aina ei kuitenkaan ole mahdollista voittaa jo sattuneen tapahtuman seurauksia. Sopimuksen sisältö voi olla sellainen, että vaihtoehtoisia mahdollisuuksia sopimuksen täyttämiseen ei tapahtuneen jälkeen enää olisi. Tapahtuma saattaa lisäksi olla sellainen, että se tekee viivästyksen välttämisen lopullisesti mahdottomaksi. Jos toimeksisaaja ei ole voinut välttää tapahtumaa eikä voittaa sen seurauksia, hän voisi momentin perusteella vapautua vahingonkorvausvelvollisuudesta. Muussa tapauksessa toimeksisaaja voisi vapautua korvausvelvollisuudesta vain, jos hän olisi ryhtynyt kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin voidakseen esteistä huolimatta täyttää sopimuksen.

Sopimuksen oikea-aikaisen täyttämisen estävillä seikoilla on usein vain väliaikainen vaikutus toimeksisaajan mahdollisuuksiin täyttää sopimus. Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen koskisi yleensä vain sitä aikaa, jonka esteen vaikutus kestää. Jos tilanne muuttuisi siten,

että vastuuvapauden edellytykset eivät enää täyty, toimeksisaaja vapautuisi korvausvelvollisuudesta vain sellaisen vahingon osalta, joka tilaajalle on aiheutunut sinä aikana, jolloin vastuuvapauden edellytykset ovat olleet olemassa.

Suorituseste, joka sattuu vasta sen jälkeen, kun toimeksisaaja on jo muusta syystä viivästynyt, ei vapauttaisi häntä korvausvelvollisuudesta, jos este ei olisi vaikuttanut sopimuksen täyttämiseen, jos sopimus olisi alun alkaen täytetty oikeaan aikaan.

Momentin mukaan korvausvelvollisuus käsittäisi viivästyksestä tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon. Henkilövahinkoja ovat esimerkiksi tarpeellisen sairaanhoidon viivästyisestä aiheutunut terveydentilan huonontuminen, mistä voi aiheutua muun muassa ylimääräisiä kustannuksia sekä tilapäistä ja pysyvää haittaa. Esinevahinkoa voi aiheutua esimerkiksi siitä, että kotiaivustajan käynnin viivästyessä ruoka, joka oli tarkoitus laittaa asiakkaalle, pilaantuu. Varallisuusvahinkoa voi aiheutua esimerkiksi siitä, että toimeksisaajan viivästymisen vuoksi kuluttajan on hankittava korvaava palvelu kalliimmalla toiselta palveluntarjoajalta.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin toimeksisaajan vastuusta tilanteessa, jossa toimeksisaajan viivästys johtuu kolmannelta tahosta, jota toimeksisaaja on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämässä taikka toimeksisaajan tavarantoimittajasta tai muusta aiemmasta myyntiportaasta.

Toimeksisaaja voi antaa kolmannelle henkilölle tehtäväksi suorittaa tietyn osan palvelusta tai käyttää kolmatta henkilöä apuna palvelun suorittamisessa. Momentissa mainitulla tavarantoimittajalla tarkoitetaan tahoja, jolta toimeksisaaja hankkii tarvikkeen tai aineen, jota hän tarvitsee palvelun suorittamiseksi. Muu aiempi myyntiporras voisi olla esimerkiksi maahantuojia tai valmistajia.

Jos viivästys johtuu momentissa mainitusta kolmannelta tahosta, toimeksisaaja välttäisi vahingonkorvausvelvollisuuden vain, jos sekä hän että momentissa mainittu taho olisivat 1 momentin mukaan vastuusta vapaat. Tämä edellyttäisi siis sitä, että kolmannen tahon osalta on vallinnut 1 momentissa tarkoitettu suorituseste ja että tämä puolestaan aikaansaa toimeksisaajalle esteen, jolla on 1 momentin mukaan vastuusta vapauttava vaikutus. Jos tavarantoimittaja esimerkiksi rikkoo toimeksisaajan kanssa tekemänsä sopimuksen sen vuoksi, että se on käynyt hänelle kannattamattomaksi ja tästä aiheutuisi toimeksisaajalle lähtökohtaisesti 1 momentin mukainen suorituseste, toimeksisaaja olisi tästä huolimatta vahingonkorvausvelvollinen tilaajalle, koska tavarantoimittajan este ei olisi täyttänyt 1 momentin edellytyksiä.

Momentin tarkoituksena on varmistaa, että toimeksisaaja ei voisi välttyä vahingonkorvausvastuusta pelkästään siitä syystä, että hän on antanut sopimuksen täyttämisen osittain tai kokonaan kolmannen tahon tehtäväksi.

Jo pykälän 1 momentista saattaa seurata, että toimeksisaaja ei voi välttää vahingonkorvausvastuuta tilanteessa, jossa viivästys johtuu toimeksisaajan apunaan käyttämästä tahosta tai tavarantoimittajasta. Koska sopimuksen täyttämisen organisointi ja valvonta kuuluvat toimeksisaajan kontrollipiiriin, hän vastaa siitä, että ulkopuoliset täytäntöönpanoapulaiset ja tavarantoimittajat on valittu asianmukaisesti ja heidän suoritustaan valvotaan asianmukaisesti.

Pykälän 3 *momentin* mukaan toimeksisaajan viivästymisen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voitaisiin sovitella, jos se olisi kohtuuton ottaen huomioon viivästyksen syy, tilaajan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoita ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat.

Kuluttajansuojan kannalta olisi perusteltua, että palvelun viivästymisestä aiheutunut vahinko korvataan kokonaisuudessaan ja sovittelusäännöstä sovellettaisiin vain, kun siihen on momentissa luetelluista syistä johtuen erityistä syytä. Vahingonkorvauksen sovittelu olisi poikkeuksellista, ja pääsääntöisesti aiheutunut vahinko tulisi korvata kokonaisuudessaan. Kunkin sopimusrikkomuksen tapauskohtaisten olosuhteiden perusteella olisi arvioitava, onko vahingonkorvausta syytä sovitella ja missä määrin. Arvioinnissa voitaisiin ottaa huomioon esimerkiksi se, ovatko toimeksisaajan mahdollisuudet vaikuttaa sopimusrikkomuksen syyhyn olleet käytännössä vähäiset. Tilaaaja tai muu henkilö, jolle palvelu on tarkoitettu, voivat omalla toiminnallaan myötävaikuttaa viivästymisestä aiheutuneen vahingon syntymiseen tai sen suuruuteen. Sekä sopimusvastuussa että sopimuksen ulkoisessa vastuussa on yleensä mahdollista sovitella korvausta vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella. Olisi kohtuutonta, että toimeksisaaja olisi vastuussa vahingosta myös siltä osin, kuin se olisi ollut vältettävissä, mikäli vahinkoa kärsinyt olisi toiminut asianmukaisesti.

Lisäksi huomioon voitaisiin ottaa vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen. Jos sopimusrikkomuksesta aiheutuisi esimerkiksi hyvin etäisiä ja arvaamattomia vahinkoseuraamuksia, korvausta voitaisiin sovitella.

Pykälän 4 *momentin* mukaan korvausta ei kuitenkaan voitaisi henkilövahinkojen osalta sovitella vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattontaa.

Momentin sisältämä myötävaikutussäännös eroaisi vahingonkorvauslain vastaavasta säännöksestä, jonka mukaan kaiken asteinen tuottamus voidaan ottaa huomioon korvausta alentavana tekijänä kaikissa vahinkolajeissa. Näin ankaraa myötävaikutussäännöstä ei kuitenkaan voida pitää asianmukaisena kuluttajapalvelusopimuksissa henkilövahinkojen osalta.

Tahallisena vahinkoa kärsineen menettelyä voitaisiin pitää, jos hän olisi tarkoittanut aiheuttaa seurauksen taikka pitänyt seurauksen aiheutumista varmana tai varsin todennäköisenä. Törkeä huolimattomuus on lähellä tahallisuutta. Huolimattomuutta voidaan pitää törkeänä, kun vahinkoa kärsineen toiminta osoittaa selvää välinpitämättömyyttä seurausten suhteen tai tietoista riskinottoa.

12 §. Henkilövahingon korvaaminen. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta. Pykälä täydentää 11 §:ää, jossa säädetään toimeksisaajan korvausvastuun perusteista.

Pykälän 1 *momentin* mukaan korvaus henkilövahingosta määrättäisiin soveltaen momentissa lueteltuja vahingonkorvauslain henkilövahingon korvaamista koskevia säännöksiä. Vahingonkorvauslain 5 luvun 2 §:n mukaan henkilövahingon kärsineellä on oikeus korvaukseen tarpeellisista sairaanhoitokustannuksista ja muista tarpeellisista kuluista, ansionmenetyksestä, kivusta ja särystä sekä muusta tilapäisestä haitasta sekä pysyvästä haitasta. Ansionmenetykskorvauksen määräämisestä säädetään tarkemmin vahingonkorvauslain 2 a ja 2 b §:ssä. Kivun ja säryn sekä muun tilapäisen haitan samoin kuin pysyvän haitan korvausta määrättäessä huomioon otettavista seikoista säädetään 2 c §:ssä. Henkilövahingon kärsineen henkilön hoitamisesta hänen läheisilleen maksettavista tarpeellisten kulujen ja ansionmenetyksen korvaamisesta säädetään 2 d §:ssä. Surmansa saaneen vahingonkärsineen hautaamisesta aiheutuneiden ja siihen liittyvien kulujen korvaamisesta säädetään 3 §:ssä ja henkilöille, joiden elatuksesta surmansa saanut on huolehtinut, aiheutuneen elatuksen menetyksen korvaamisesta säädetään 4 §:ssä. Vahingonkorvauslain 5 luvun 7 §:ssä säädetään ansionmenetykskorvauksen sekä tilapäisen ja pysyvän haitan korvausten maksamisesta toistuvina tai kertasuorituksina. Eräiden korvausten tai niiden suorittamistavan muuttamisesta korvauksen määräämisperusteina olleiden olosuhteiden olennaisesti

muututtua säädetään 5 luvun 8 §:ssä. Tämän luvun mukaisesti korvattaviin henkilövahinkoihin sovellettaisiin lisäksi vahingonkorvauslain 7 luvun 3 §:ää, jonka mukaan oikeus korvaukseen tilapäisestä ja pysyvästä haitasta raukeaa, jos vahinkoa kärsinyt kuolee ennen korvausvaatimuksen esittämistä.

Esine- ja varallisuusvahingoista poiketen viivästyksestä aiheutunut henkilövahinko korvattaisiin vain tilaajalle, ei hänen perheenjäsenilleen. Vahingonkorvauslain 5 luvun 2 d, 3 ja 4 §:ssä tarkoitettut korvaukset maksettaisiin kuitenkin kyseisissä säännöksissä tarkoitetuille henkilöille, jotka yleensä ovat vahinkoa kärsineen perheenjäseniä.

Ehdotetun säännöksen mukaisesti korvattaviin henkilövahinkoihin ei ole sisällytetty vahingonkorvauslain 5 luvun 4 a §:n mukaisia läheisille kuolemantapauksen johdosta suoritettavia kärsimyskorvauksia eikä 4 b §:n mukaisia muita korvauksia surmansa saaneen läheisille yleisperustelujen 4.1.4 jaksossa mainituista syistä.

Korvausta määrättäessä noudatettaisiin yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita, kuten täyden korvauksen periaatetta, rikastumiskieltoa sekä vahingon minimointivelvollisuutta. Täyden korvauksen periaatteella tarkoitetaan sitä, että korvausta on suoritettava niin suuri määrä, että vahinkoa kärsinyt pääsee sen avulla siihen taloudelliseen asemaan, jossa hän olisi, jollei vahinkoa aiheuttanut tapahtumaa olisi lainkaan sattunut. Rikastumiskiellolla tarkoitetaan puolestaan sitä, ettei vahinkoa kärsineen tulisi myöskään hyötyä vahinkotapahtumasta. Lisäksi korvauksesta vähennetään ne menot, jotka vahingon vuoksi ovat mahdollisesti säästyneet. Vahingon minimointivelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että myös vahinkoa kärsineen tulee toimia niin, että vahinko jää mahdollisimman pieneksi.

Luvussa ei olisi tarkempia säännöksiä aineettomien vahinkojen korvausten suuruuden määräytymisperusteista. Vahingonkorvausoikeudessa aineettomien vahinkojen korvaukset määrätään yleensä käyttäen apuna henkilövahinkoasiain neuvottelukunnan suosituksia tilapäisen haitan osalta ja liikennevahinkolautakunnan normeja ja ohjeita pysyvän haitan osalta. Pysyvän haitan haittaluokka määritellään käyttämällä apuna valtioneuvoston asetusta työtapaturma- ja ammatitautilaissa tarkoitettua haittaluokituksesta (768/2015).

13 §. Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen. Pykälässä säädettäisiin palvelun viivästyisestä aiheutuneiden esine- ja varallisuusvahinkojen korvaamisesta. Varallisuusvahingolla tarkoitetaan puhdasta varallisuusvahinkoa, joka ei ole yhteydessä henkilö- tai esinevahinkoon. Pykälä täydentää 11 §:ää, jossa säädetään korvausvastuun perusteista.

Pykälän 1 momentin mukaan korvaus toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuvasta esinevahingosta määrättäisiin soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu. Vahingonkorvauslain mukaan esinevahinkona korvataan esineen korjauskustannukset ja vahingosta aiheutuneet muut kulut sekä arvonalennus ja lisäksi tulojen ja elatuksen vähentyminen. Tulon menetyksen korvaamista rajoittaisi kuitenkin 3 momentin välillistä vahinkoa koskevat säännökset.

Pykälän 2 momentin mukaan samanlainen 11 §:n mukainen oikeus korvauksen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla olisi hänen perheenjäsenellään, joka kärsii viivästyksen vuoksi vahinkoa. Sillä seikalla, kuka perheessä esimerkiksi huolehtii viivästyisestä aiheutuneen vahingon vaatimista toimenpiteistä ja suorittaa niistä aiheutuneet menot, ei siten olisi merkitystä toimeksisaajan vastuun kannalta. Tilaajan perheenjäsenillä tarkoitetaan hänen omaisiaan tai muita hänen kanssaan samassa taloudessa asuvia henkilöitä. Muodollisilla perhesuhteilla ei olisi ratkaisevaa merkitystä.

Pykälän 3 *momentin* mukaan tilaajalle tai tämän perheenjäsenelle aiheutuvan välillisen esine- ja varallisuusvahingon toimeksisaaja olisi velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Välillistä vahinkoa olisi *momentin 1 kohdan* mukaan ensinnäkin tulonmenetys, joka tilaajalle aiheutuu viivästyksen tai siitä aiheutuvien toimenpiteiden vuoksi.

Tulon menetys on kyseessä esimerkiksi silloin, jos tilaaja kärsii ansionmenetystä sen vuoksi, että hän joutuu olemaan poissa töistä antaakseen toimeksisaajalle mahdollisuuden suorittaa palvelu viivästyneenä taikka käyttämään työaikaansa viivästymisen selvittelyyn tai sen vaatimien toimenpiteiden hoitamiseen.

Momentin 2 kohdan mukaan välillisenä pidettäisiin myös vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta. Muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta johtuvaa välillistä vahinkoa voi aiheutua esimerkiksi tilanteessa, jossa tilaaja taksin viivästyessä ei pääse varaamalleen lomamatkalle, mutta joutuu kuitenkin maksamaan matkan hinnan tai osan siitä.

Jos *momentin 1 ja 2 kohdissa* tarkoitettua vahinkoa aiheutuu muunlaisen vahingon rajoittamisesta, sitä ei kuitenkaan 4 *momentin* mukaan tältä osin pidettäisi välillisenä vahinkona. Tällöin korvauksen saaminen ei siis edellyttäisi huolimattomuutta toimeksisaajan puolella, vaan määräytyisi 11 §:n mukaan. Säännöksen tarkoituksena olisi estää se, että tilaaja joutuisi huonompaan asemaan pyrkiessään yleisen vahingonkorvausoikeudellisen periaatteen edellyttämällä tavalla rajoittamaan vahinkoa.

Myös esine- ja varallisuusvahinkojen osalta lähtökohtana olisi täyden korvauksen periaate eli se, että vahinkoa kärsinyt on korvauksen avulla saatettava samaan taloudelliseen asemaan kuin jos toimeksisaaja olisi täyttänyt sopimuksen oikein. Esine- ja varallisuusvahinkojen osalta sovellettaisiin myös muita edellä 12 §:n yhteydessä selostettuja vahingonkorvausoikeuden yleisiä periaatteita.

Vahingot, joita ei 3 *momentin* mukaan olisi pidettävä välillisinä, tulisivat korvattaviksi ankaramman vastuuperusteen mukaan kuin välilliset vahingot eli niiden korvattavuus ei edellyttäisi huolimattomuutta toimeksisaajan puolella. Välittöminä vahinkoina korvattaviksi tulisivat esimerkiksi erilaiset viivästymisestä aiheutuneet selvittelykustannukset, kuten puhelin- tai postikulut. Jos tilaaja joutuisi viivästyksen vuoksi esimerkiksi hankkimaan palvelun muualta, siitä aiheutuneet lisäkulut olisivat välitöntä vahinkoa.

14 §. *Ilmoitus sopimuksen purkamisesta ja hinnanalennus- tai vahingonkorvausvaatimuksesta.* Pykälässä säädettäisiin tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa toimeksisaajalle viivästykseen perustuvasta sopimuksen purkamisesta, hinnanalennusvaatimuksesta ja vahingonkorvausvaatimuksesta.

Ehdotettu säännös poikkeaa 8 luvun 11 §:stä siltä osin, että tilaajan ilmoitusvelvollisuus koskisi myös ehdotetun 9 §:n mukaista hinnanalennusvaatimusta.

Niin kauan kuin palvelu olisi suorittamatta, tilaaja ei menettäisi oikeuttaan sopimuksen purkamiseen. Jos palvelu suoritetaan viivästyneenä ja tilaaja haluaisi tässä vaiheessa purkaa sopimuksen, vaatia hinnanalennusta tai vahingonkorvausta, hän menettäisi oikeutensa, ellei hän kohtuullisessa ajassa suorituksen päättymisestä ilmoita toimeksisaajalle, että hän purkaa sopimuksen taikka haluaa vaatia hinnanalennusta tai vahingonkorvausta. Se, mitä tällaisessa tilanteessa voitaisiin pitää kohtuullisena aikana, riippuu muun muassa siitä, millaista palvelua sopimus

koskee. Lisäksi tulisi ottaa huomioon se, että toimeksisaajalle on usein tärkeää saada mahdollisimman nopeasti tietää sopimuksen purkautumisesta taikka hinnanalennus- tai vahingonkorvausvaatimuksesta.

Palvelun ominaisuudet ja virhe

15 §. Yleinen virhesäännös. Pykälässä säädettäisiin siitä, milloin palvelussa on katsottava olevan virhe.

Pykälän mukaan palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Palvelu olisi 4 §:n mukaan suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja tarvikkeiden olisi lisäksi vastattava laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Palvelun olisi 4 §:n mukaan myös vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mitä tilaajalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa, ellei toisin ole sovittu.

Ammattitaito- ja huolellisuusvaatimusta sekä muita palvelun virheellisyyttä arvioitaessa huomioon otettavia seikkoja selostetaan tarkemmin 4 §:n perusteluissa.

Palvelun virheellisyyden arviointi riippuisi yleensä siitä, mitä osapuolten välillä voidaan katsoa sovitun palvelun ominaisuuksista. Osapuolet ovat voineet tarkasti yksilöidä, millainen palvelun sisällön tai laadun pitäisi olla. Jos palvelun sisältö on sopimuksessa määritelty yleisluonteisesti eikä palvelun laadusta ole muuta sovittu, palvelun on ominaisuuksiltaan vastattava sitä, mitä kuluttajalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa. Se, mitä palvelun ominaisuuksista voitaisiin katsoa sovitun, saattaa ilmetä paitsi nimenomaisesta sopimuksesta myös olosuhteista. Jos palvelu poikkeaa siitä, mistä on sovittu, tilaajalla voisi olla oikeus vaatia virheseuraamuksia, vaikka palvelun tulos ei objektiivisesti katsoen olisikaan huonompi kuin mitä on tilattu. Jos tatuoija esimerkiksi tekisi tilaajalle sinänsä laadukkaan tatuoinnin, mutta sen aihe ei olisi sovitun mukainen, palvelussa olisi virhe.

Jos kyse on palvelusta, jota koskevat laissa asetetut vaatimukset, esimerkiksi terveys- tai sosiaalipalvelusta, sopimukselle jää usein pienempi merkitys palvelun virheellisyyttä arvioitaessa. Palvelun sisältö ja laatu määräytyvät pitkälti sitä koskevien erityislakien perusteella ja virhearvioinnissa lähtökohdaksi otettaisiin kyseisten lakien edellyttämä taso, elleivät osapuolet ole erikseen sopineet tätä korkeammasta tasosta.

Pelkästään mahdollisia toimitiloja koskevista säännöksistä tai henkilöstön mitoitus- tai koulutusvaatimuksista poikkeaminen ei sellaisenaan kuitenkaan tarkoittaisi sitä, että palvelussa olisi puutteita, jos palvelu olisi kuitenkin suoritettu sitä koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia noudattaen ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelun suorittamisen asianmukaisuutta arvioitaisiin kussakin tapauksessa kokonaisuutena. Jos esimerkiksi taksiliikenteen palveluja tarjoavan henkilön paikallistuntemus ei vastaisi liikennepalvelulain 151 §:ssä säädettyjä vaatimuksia, mutta hän pystyisi silti navigaattoria käyttäen kuljettamaan asiakkaansa asianmukaisesti tämän määränpäähän, palvelu voitaisiin katsoa asianmukaisesti suoritetuksi.

Yleisistä sopimusoikeudellisista periaatteista seuraa, että virheenä ei voitaisi pitää seikkaa, joka johtuu tilaajasta tai hänen puoleltaan olevasta syystä. Jos tilaaja olisi esimerkiksi antanut toimeksisaajalle vääriä tietoja suoritukseen vaikuttavista seikoista ilman että toimeksisaajan olisi pitänyt epäillä tai tarkistaa tietojen paikkansapitävyyttä, virheenä ei voitaisi pitää sitä, ettei sopimuksen mukaista tulosta synny. Virheenä ei myöskään voitaisi pitää sitä, ettei palvelun lopputulos vastaa sovittua, jos palvelun lopputulos riippuu osaltaan myös tilaajan omasta toiminnasta.

nasta ja palvelu olisi sinänsä suoritettu asianmukaisesti. Esimerkiksi liikunta- tai koulutuspalvelun sopimuksen mukainen lopputulos edellyttää yleensä merkittävässä määrin myös tilaajan omaa panostusta. Myös elämyspalvelujen osalta se, saako tilaaja siitä odottamaansa mielihyvää, voi riippua osaltaan hänestä itsestään. Jos toimeksisaajan suoritus on objektiivisesti arvioiden ollut asianmukainen ja vastannut sovittua, ei siinä voida katsoa olevan virhettä, vaikka tilaaja olisikin tyytymätön suoritukseen tai lopputulokseen.

Useille henkilöön kohdistuville palveluille on luonteenomaista se, ettei palvelun päätavoite ole tietyn tuloksen saavuttaminen, vaan itse palvelun suorittaminen sitä koskevien säännösten mukaisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti, kuten potilaan hoitaminen sairaalassa tai lapsen hoitaminen päiväkodissa. Tämän vuoksi henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta toimeksisaajan ei aina voida katsoa olevan vastuussa palvelun tuloksesta, esimerkiksi siitä, ettei potilas parane. Terveys- ja sosiaalipalveluihin sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluihin liittyy aina asianmukaisesta toiminnasta huolimatta epävarmuus lopputuloksesta. Pelkästään sitä, ettei toivottua lopputulosta saavuteta, ei voitaisi mainitun kaltaisissa palveluissa pitää osoituksena virheestä.

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. Esimerkiksi esineen korjaamisesta on tilaajalle yleensä hyötyä, vaikka se tehtäisiinkin viivästyneenä. Sen sijaan, jos esimerkiksi palveluasunnossa asuvalle henkilölle on sovittu tehtäväksi kylvytys perjantaisin ja tiistaisin ja perjantain kylvytys viivästyy niin, että se tehdään vasta maanantaina, palvelun hyöty asiakkaalle olisi vähäinen. Tämän vuoksi olisi perusteltua, että henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta yksittäisen suoritteen viivästymistä pidettäisiin jatkuvaan sopimukseen perustuvissa palveluissa virheenä, jos kyseinen suorite viivästyneenä suoritettuna ei hyödyttäisi tilaajaa tai sen tarkoitus jäisi viivästymisen johdosta olennaisesti saavuttamatta.

Pykälän mukaan todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja että palvelussa käytetyt aineet ja tarvikkeet täyttävät 4 §:n 2 momentin vaatimukset, olisi toimeksisaajalla. Toimeksisaajalla on palvelun suorittajana ja alan ammattilaisena parhaat edellytykset osoittaa, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Lisäksi toimeksisaajalla on esimerkiksi terveyspalvelujen osalta velvollisuus kirjata hoitoa koskevat tiedot. Tilajalla puolestaan olisi näyttötaakka, jos hän vetoaisi siihen, ettei palvelua suoritettaessa ole otettu huomioon hänen etuaan 4 §:n 1 momentissa edellytetyllä tavalla.

16 §. Tiedot palvelusta. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan vastuusta palvelusta annettujen tietojen osalta. Säännös koskisi toimeksisaajan vastuuta hänen itsensä antamista tiedoista sekä hänen palveluksessaan olevien henkilöiden antamista tiedoista. Säännös koskisi myös tietoja, joita joku muu aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan lukuun palvelua markkinoitaessa on ennen sopimuksentekoa antanut. Pykälässä säädettäisiin myös toimeksisaajan vastuusta hänen laiminlyödessään antaa tilaajalle tarpeellisia tietoja.

Pykälän 1 momentin mukaan palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka toimeksisaaja on ennen sopimuksen tekoa antanut palvelun sisällöstä, sen suorittamisesta tai laadusta. Edellytyksenä olisi lisäksi, että annettujen tietojen voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Sama koskisi palvelua suorittaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Tämä säännös koskisi tilanteita, joissa osapuolet vasta palvelun tilaamisen

jälkeen sopivat täsmällisemmin esimerkiksi suorituksen sisältöä tai suoritustapaa koskevista seikoista tai joissa aikaisempaa sopimusta muutetaan esimerkiksi laajentamalla toimeksiantoa.

Säännöksessä tarkoitetut tiedot voivat koskea paitsi toimeksisaajan työsuoritusta myös palvelua suoritettaessa käytettävien aineiden ja tarvikkeiden laatua tai muita ominaisuuksia.

Säännöksen mukainen virhevastuu ei edellyttäisi huolimattomuutta toimeksisaajan puolella. Toimeksisaaja vastaisi esimerkiksi palvelussa käytetystä aineesta tai tarvikkeista antamistaan tiedoista siitä riippumatta, tiesikö tai olisiko hänen pitänyt tietää siitä, ettei suorite vastaa annettuja tietoja.

Jos toimeksisaaja ennen sopimuksen tekemistä selkeästi oikaisee tilaajalle aikaisemmin antamansa, palvelun sisältöä vastaamattoman tiedon, toimeksisaajalle ei syntyisi virhevastuuta, koska tiedon ei voitaisi olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Jos tilaajalla ylipäättään osoitetaan olleen oikeat tiedot ennen palvelua koskevan päätöksen tekemistä, tällöinkään toimeksisaajan antamien suoritetta vastaamattomien tietojen ei voitaisi katsoa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Pykälän 2 *momentti* koskisi toimeksisaajan vastuuta tiedoista, jotka on annettu muun kuin toimeksisaajan tai hänen työntekijänsä toimesta. Momentin mukaan palvelussa olisi virhe, jolle se vastaa sellaisia 1 momentissa tarkoitettuja tietoja, joita joku muu kuin toimeksisaaja on aikaisemmassa myyntipöytäkirjassa tai toimeksisaajan lukuun ennen sopimuksentekoa antanut palvelua markkinoitaessa. Viittaus 1 momenttiin merkitsee, että myös 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa virhevastuu voisi syntyä sellaisen palvelun sisältöä, sen suorittamista tai laatua koskevien tietojen perusteella, joiden voitaisiin olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Momentissa tarkoitettuja tietoja voisivat olla esimerkiksi palvelun suorittamisessa käytettävää ainetta koskevat, aineen valmistajalta peräisin olevat tiedot, jotka sisältyvät palvelua koskevaan markkinointiaineistoon. Tällaisia tietoja voisivat olla myös tiettyyn palveluliikkeen ketjuun tai muuhun yhteenliittymään kuuluvien yritysten yhteiseen lukuun annetut tiedot tietystä jäsenliikkeen tarjoamasta palvelusta. Samoin kyseessä voisivat olla välittäjän antamat tiedot välittämästään palvelusta.

Momentin mukaan palvelua ei kuitenkaan pidettäisi virheellisenä, jos tiedot olisi ajoissa selkeällä tavalla oikaistu tai jos toimeksisaaja ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista.

Pykälän 3 *momentti* koskisi toimeksisaajan virhevastuuta sen johdosta, että hän on laiminlyönyt antaa olennaisia tietoja tilaajalle. Sen mukaan palveluksessa olisi virhe, jos tilaajalle ei olisi annettu tietoa sellaisesta 1 momentissa tarkoitettusta seikasta, josta toimeksisaajan olisi pitänyt olla selvillä ja josta tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Toimeksisaajalla olisi säännöksen perusteella esimerkiksi velvollisuus kertoa tilaajalle, mitä merkitystä tietyn suoritustavan tai materiaalin valinnalla on palvelun lopputuloksen kannalta tai miten tilaajan tulisi toimia, ettei palvelun tulos vahingoittuisi tilaajan virheellisen menettelyn vuoksi. Esimerkiksi terveystietopalveluissa riittävien ja asianmukaisten jälkihoito-ohjeiden antamisella potilaalle saattaa olla ratkaiseva merkitys palvelun lopputuloksen kannalta.

Asioista, joiden perustellusti voidaan olettaa olevan yleisesti kuluttajien tiedossa, ei toimeksisaajan tarvitse erikseen mainita. Tiedonantovelvollisuutta arvioitaessa olisi kuitenkin otettava huomioon myös yksittäistapauksen olosuhteet. Toimeksisaajan havaittavissa olevat erot kuluttajien tietämyksessä voisivat siten vaikuttaa tiedonantovelvollisuuden sisältöön.

Momentin sanamuodosta ilmenee, että toimeksisaajalle ei synny virhevastuuta, jos hän on jättänyt ilmoittamatta tilaajalle seikasta, josta hänen ei olisi pitänytkaan olla selvillä.

Momentin mukaan palvelussa olisi virhe myös silloin, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa tilaajalle 5 §:n 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen. Kyseisessä momentissa säädetään toimeksisaajan velvollisuudesta ilmoittaa tilaajalle, jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat. Samoin mainitun momentin nojalla tilaajalle on ilmoitettava, jos palvelu tulisi selvästi kalliimmaksi kuin tilaaja on voinut kohtuudella edellyttää.

17 §. Palvelua koskeva takuu. Pykälä koskisi palveluun liittyvää takuuta, johon ehdotuksen mukaan sovellettaisiin vastaavasti, mitä 5 luvun 15 a ja 15 b §:ssä säädetään.

Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa toimeksisaajat eivät yleensä anna takuuta suoritukselle, mutta esimerkiksi kynsihoitola voi antaa takuun siitä, että sen tekemät tekokynnet kestävät tietyn ajan tai silmäklinikka siitä, että silmien laserleikkauksen tulokset säilyvät tietyn ajan.

Takuu on tilaajan kannalta toimeksisaajan tietyillä ehdoilla myöntämä lisäetu. Takuulla tarkoitetaan sitä, että toimeksisaaja sitoutuu vastaamaan suorituksen lopputuloksesta tai ominaisuuksista määrätyn ajan. Takuu ei rajoita tilaajan lakiin perustuvia oikeuksia palvelun virheen osalta. Toimeksisaajan on annettava tilaajalle tiedot takuun sisällöstä sekä siitä, ettei takuulla rajoiteta tilaajan lain mukaisia oikeuksia. Toimeksisaaja vastaa palvelun virheestä takuuehtojen mukaisesti. Jos toimeksisaaja on antanut tilaajalle palvelun markkinoinnissa sellaisia lupauksia palvelun sisällöstä, suorittamisesta tai laadusta, jotka eivät vastaa suoritusta, seuraukset määräytyvät luvun palvelun virhettä koskevien säännösten mukaan.

Virheen seuraamukset

18 §. Virheilmoitus ja oikeus pidätyä maksusta. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa virheestä toimeksisaajalle. Momentin mukaan tilaajan olisi ilmoitettava virheestä toimeksisaajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi ne pitänyt havaita. Jos tilaaja laiminlyö ilmoittaa virheestä toimeksisaajalle kohtuullisessa ajassa, hän ei voisi vedota palvelun virheeseen.

Momentin mukaan virheilmoituksen voisi tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt palvelun tilaajalle tai sitoutunut vastaamaan sen ominaisuuksista.

Säännös poikkeaa 8 luvun vastaavasta siltä osin, että arvioitaessa sitä, onko virheilmoitus tehty kohtuullisessa ajassa, huomioon otettaisiin virheen havaitsemishetken lisäksi myös ajankohta, jolloin virheestä aiheutunut vahinkoseuraus on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Virhe ja sen seuraukset ovat 8 luvun soveltamisalaan kuuluvissa sopimuksissa yleensä havaittavissa välittömästi suorituksen tapahduttua. Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvien, henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta virheistä aiheutuu usein henkilövahinkoja, jotka eivät aina ilmene heti virheen tapahtuessa, vaan ne saattavat ilmetä vasta pitkänkin ajan kuluttua. Eräissä tapauksissa palvelun virhekin saattaa olla todettavissa vasta, kun sen seuraukset ilmenevät. Esimerkiksi se, että potilaan elimistöön on leikkauksen yhteydessä jäänyt jokin instrumentti, voidaan havaita vasta vuosien kuluttua potilaan oireiden vuoksi tehdyissä tutkimuksissa. Tämän vuoksi ja ottaen huomioon sen, että kuluttajan oikeussuojan tarve on erityisen suuri henkilövahingoissa, ehdotetussa luvussa on virheilmoituksen tekemisen osalta annettu merkitystä virheen havaitsemisen lisäksi myös vahinkoseurauksen havaitsemiselle.

Arvioitaessa, milloin virhe ja siitä aiheutunut vahinkoseuraus on havaittu tai ne olisi pitänyt havaita, ratkaiseva merkitys olisi ajankohdalla, jona tilaaja on käsittänyt tai hänen olisi pitänyt käsittää, että palvelussa on jokin virhe ja siitä on aiheutunut hänelle vahinkoa. Asiaan ei vaikuttaisi se, onko virheen aiheuttanut seikka ollut ulkoisesti havaittavissa jo aiemmin, jos tilaaja ei tuolloin ymmärtänyt eikä hänen olisi pitänytkaan ymmärtää, että palvelu on kyseisen seikan vuoksi ollut virheellinen.

Virheilmoitus voitaisiin tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Käytännön syistä tilaajan tulisi huolehtia siitä, että hän kykenee jälkeinpäin tarvittaessa osoittamaan täyttäneensä ilmoitusvelvollisuutensa. Virheilmoituksen yhteydessä ei olisi välttämätöntä yksilöidä niitä vaatimuksia, jotka tilaaja haluaa virheen perusteella esittää, vaan tämän voisi tehdä myöhemminkin.

Virheilmoituksen tekemisen määräaika ei kertasuoritteisen palvelun osalta alkaisi kulua ennen kuin palvelu on suoritettu loppuun. Jos tilaaja palvelua suoritettaessa huomaa siinä joitakin puutteita, hänellä olisi yleensä perusteltua aihetta olettaa toimeksisaajan korjaavan puutteet tai virheet ennen suorituksen päättymistä. Tämän vuoksi virheilmoituksen tekemiselle varattu aika tulisi yleensä laskea vasta suorituksen päättymisestä. Jos tilaaja kuitenkin poikkeuksellisesti jo palvelua suoritettaessa huomaa siinä sellaisen virheen, joka ilmeisesti vaikuttaisi palvelun lopputulokseen, hänen tulisi ilmoittaa havaitsemastaan virheestä jo suorituksen kuluessa eikä vasta palvelun päätyttyä. Jatkuvaan sopimukseen perustuvan palvelun osalta palvelun virheellisyyttä arvioitaisiin koko sopimuksenaikaisen suorituksen ajalta, eikä palvelun loppuun suorittamisella olisi vastaavaa merkitystä kuin kertasuoritteisten palvelujen osalta.

Arvioitaessa säännöksessä tarkoitetun kohtuullisen ajan pituutta tulisi ottaa huomioon muun muassa tilaajan käytännölliset mahdollisuudet ilmoituksen tekemiseen sekä aika, jonka hän kohtuudella tarvitsee varmistuakseen virheen ja sen seurauksen olemassaolosta. Toisaalta olisi otettava huomioon toimeksisaajan tarve saada virheestä tieto mahdollisimman pian esimerkiksi sen vuoksi, että korjaamalla virhe voitaisiin ehkäistä sen vaikutusten leviäminen tai paheneminen. Virheilmoituksen tekeminen mahdollisimman pian virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen havaitsemisen jälkeen helpottaa myös syy-yhteyden arviointia. Mitä pitempi aika esimerkiksi lääketieteellisessä toimenpiteessä tapahtuneen virheen ja siitä mahdollisesti aiheutuneen seurauksen välillä on, sitä vaikeampi on osoittaa, että seuraus on aiheutunut kyseisestä virheestä.

Toisinaan tilaaja voi ilmoittaa virheestä toimeksisaajalle vasta ryhdyttyään sen johdosta jo joihinkin toimenpiteisiin. Virheen ilmaannuttua on saattanut olla välttämätöntä kääntyä nopeasti lähimmän käytettävissä olevan elinkeinonharjoittajan puoleen virheen väliaikaiseksi korjaamiseksi ja vahingon rajoittamiseksi. Vasta tämän jälkeen tilaajalla on ehkä tilaisuus tehdä virheilmoitus. Tästä huolimatta voidaan katsoa, että ilmoitus on ajoissa tehty. Voi olla myös mahdollista, että virhe tulee ilmi vasta toisen elinkeinonharjoittajan suorittaessa uutta palvelua, joka on tullut tarpeelliseksi ensimmäisessä palvelussa olleen virheen vuoksi. Se seikka, että virhe on tullut ilmi ja samalla korjatuksi muun palvelun yhteydessä, ei estä tilaajaa vetoamasta virheeseen.

Jos tilaaja laiminlyö ilmoittaa virheestä 1 momentin mukaisesti, hän yleensä menettää oikeutensa vedota virheeseen. Tietyissä tilanteissa tilaaja voisi kuitenkin 2 momentin mukaan vedota virheeseen, vaikka hän ei olekaan ilmoittanut virheestä kohtuullisessa ajassa. Momentin 1 kohdan mukaan tilaaja saa 1 momentin estämättä vedota virheeseen, jos toimeksisaaja on menettänyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaaisesti ja arvottomasti. Toimeksisaajan törkeä huolimattomuus voi liittyä esimerkiksi palvelun suorittamiseen tai tilaajalle annettaviin tarpeellisiin tietoihin. Kunnianvastaista ja arvotonta on esimerkiksi se, että toimeksisaaja on tiennyt palvelun virheestä, mutta on yrittänyt salata sen tilaajalta.

Momentin 2 kohdan mukaan tilaaja saisi 1 momentin estämättä vedota virheeseen, joka perustuu siihen, että palvelu ei vastaa laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Näistä vaatimuksista selostetaan tarkemmin edellä 4 §:n perustelujen yhteydessä.

Momentin 3 kohdan mukaan sama koskisi myös virhettä, joka perustuu siihen, että palvelun tulos muuten on henkilön terveydelle tai hyvinvoinnille vaarallinen.

Momentissa mainittujen poikkeusten olemassaolo ei kuitenkaan merkitse sitä, että tilaaja voisi viivytellä virheestä ilmoittamisessa miten kauan tahansa sen jälkeen, kun virhe on havaittu. Tilaajan passiivisuus saattaa velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003) säännösten perusteella aiheuttaa sen, että hän menettää oikeutensa vedota virheeseen.

Pykälän 3 momentissa säädettäisiin tilaajan oikeudesta pidätyä virheen perusteella maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saisi pidätyä maksamasta rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä olisi virheen perusteella oikeus.

Turvatakseen virheeseen perustuvat vaatimukset tilaajalla olisi lähtökohtaisesti oikeus palvelussa olevan virheen perusteella pidätyä maksamasta palvelusta sitä osuutta, joka oli vielä maksamatta, kun virhe havaittiin. Riippumatta siitä, mitä hinnan maksamisesta on sovittu, tilaajan ei näin toimiessaan katsottaisi syyllistyneen maksuviivästykseen.

Tilaajan oikeus pidätyä maksamasta sitä osaa hinnasta, joka on tarpeellinen hänen vaatimustensa turvaamiseksi ei riippuisi siitä, miten olennainen virhe on kysymyksessä, eikä myöskään siitä, mitä virheen seuraamuksia tilaaja haluaa käyttää hyväkseen. Nämä seikat vaikuttaisivat kuitenkin siihen, miten suuren osan hinnasta tilaaja saisi pidätyä maksamasta. Jos virhe on sellainen, että se oikeuttaisi tilaajan purkamaan sopimuksen, oikeus pidätyä maksamasta koskisi koko maksamatta olevaa palvelun hintaa. Tilaaja ei saisi pidätyä maksamasta rahamäärää, joka olisi ilmeisessä epäsuhteessa virheen vuoksi kysymykseen tuleviin vaatimuksiin. Esimerkiksi vähäinen, korjattavissa oleva virhe ei oikeuttaisi tilaajaa pidättymään koko jäljellä olevan hinnan maksamisesta.

Käytännössä tilaajan on usein vaikeaa tai jopa mahdotonta arvioida täsmällisesti, mikä on niiden vaatimusten euromääräinen suuruus, jotka hänellä on virheen vuoksi oikeus esittää. Tämän vuoksi ei voida katsoa, että tilaajan oikeus pidätyä hinnan maksamisesta rajoittuisi nimenomaan siihen määrään, joka selviää lopullisesti vasta myöhemmin ja muilta osin hän joutuisi maksamaan viivästyskorkoa. Arvioitaessa, onko tilaajalla oikeus pidätyä maksamasta palvelun hintaa ja kuinka suuren osan hinnasta hän voi pidättää, olisi annettava ratkaiseva merkitys sille, mitä tilaajana olevan kuluttajan voidaan kohtuudella edellyttää ymmärtävän ottaen huomioon ne tilaajan oikeusasemaa koskevat tiedot, jotka ovat olleet hänen käytettävissään tai saatavillaan.

19 §. Virheen oikaisu. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan velvollisuudesta korjata palvelussa oleva virhe tai uusia suoritus. Virheen korjaamisella tarkoitetaan mitä hyvänsä toimenpidettä, jonka tarkoituksena on saattaa toimeksisaajan suoritus sen mukaiseksi kuin tilaajalla on lain säännösten ja sopimuksen perusteella ollut oikeus edellyttää.

Pykälän 1 momentin mukaan tilaajalla olisi oikeus vaatia, että toimeksisaaja korjaa virheen tai uusii suorituksen ilman, että tilaajalle aiheutuu siitä lisäkustannuksia. Tilaajaa ei siis saisi veloittaa palvelun uudelleensuorittamisesta. Säännös ei kuitenkaan estä toimeksisaajaa virheen oikaisemisen yhteydessä perimästä tilaajalta sellaisia kustannuksia, jotka tämä olisi joutunut suorittamaan myös siinä tapauksessa, että palvelu olisi alun perin suoritettu virheettömästi. Jos

suorittamatta jäänyt toimenpide sisältyy palvelusta perittyyn hintaan, ei toimeksisaajalla ole oikeutta lisämaksuun virheen oikaistessaan. Toimeksisaajan tulisi korvata tilaajalle myös palvelun korjaamisesta tai uusimisesta aiheutuneet lisäkustannukset, kuten matkakustannukset palvelun suorituspaikkaan.

Toimeksisaaja ei kuitenkaan olisi momentin mukaan velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Tilaajan oikeus vaatia virheen oikaisemista ei riipu virheen laadusta sinänsä, kuten siitä, onko virhe vähäinen vai olenainen. Asian arviointi perustuu tilaajan ja toimeksisaajan etujen vertailuun, jossa otetaan huomioon toisaalta virheen merkitys ja toisaalta se haitta ja kustannukset, jotka virheen oikaiseminen aiheuttaa toimeksisaajalle. Kohtuuttomuutta koskevaa säännöstä tulee soveltaa vain tilanteissa, joissa kohtuuttomuus olisi ilmeisen selvää. Jos esimerkiksi koulutuspalvelussa on tapahtunut virhe, virheen oikaisusta voisi aiheutua toimeksisaajalle kohtuuttomia kustannuksia, jos kyseistä koulutusta ei enää järjestetä. Tilaajan tarve saada virhe oikaistuksi riippuu muun muassa siitä, miten hyvin virhe voidaan hyvittää hänelle muiden seuraamusten avulla. Myös mahdollisuudet saada palvelu muualta toimeksisaajan kustannuksella voidaan ottaa arvioinnissa huomioon, jos virheen korjaaminen tuottaisi toimeksisaajalle itselleen huomattavia hankaluuksia.

Vaikka tilaaja ei 1 momentin nojalla vaatisikaan virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, toimeksisaaja saisi pykälän 2 momentin mukaan omalla kustannuksellaan suorittaa oikaisun, jos hän tilaajan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen.

Tilaajalla ei 1 momentin säännösten perusteella olisi velvollisuutta vaatia ensisijaisesti virheen oikaisemista, vaan hän voi valita, mitä seuraamusta vaatii. Toimeksisaajalla saattaa kuitenkin olla 2 momentin nojalla oikeus torjua tilaajan esittämä hinnanalennus- tai purkuvaatimus oikaisemalla virhe.

Oikaisemalla virheen asianmukaisesti toimeksisaaja voisi välttyä hinnanalennusvaatimukselta tai sopimuksen purkamiselta, joita seuraamuksia tilaaja ehkä muuten voisi käyttää. Virheen oikaiseminen ei kuitenkaan poistaisi toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuutta. Virheen oikaiseminen voisi kuitenkin vaikuttaa korvattavan vahingon määrään, sillä oikaisemalla virheen toimeksisaaja voi välttyä korvaamasta muun muassa kustannuksia, joita virheen korjauttamien muualla aiheuttaisi.

Virheen oikaisemisen tulisi myös tässä momentissa tarkoitetuissa tilanteissa tapahtua toimeksisaajan kustannuksella vastaavasti kuin 1 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa.

Toimeksisaajalle ei kaikissa tilanteissa olisi asianmukaista antaa oikeutta torjua tilaajan muita vaatimuksia oikaisemalla virhe. Tilaaja voisi momentin mukaan kieltäytyä virheen oikaisusta, jos kieltäytymiseen on perusteltu syy. Ehdotetun säännöksen sanamuoto poikkeaa tältä osin 8 luvun vastaavasta säännöksestä, jonka mukaan kieltäytyminen edellyttää sitä, että virheen oikaisusta aiheutuisi tilaajalle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että hänelle aiheutuvat kustannukset jäivät korvaamatta tai kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Tilaajalla olisi ehdotetun säännöksen mukaan tätä laajempi oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta. Sellaiset palvelut, jotka kohdistuvat henkilön kehoon, kuten terveys- ja sosiaalipalvelut sekä ulkonäköön kohdistuvat palvelut, koetaan yleensä hyvin henkilökohtaisiksi ja niiden suorittaminen edellyttää erityistä luottamusta tilaajan ja toimeksisaajan välillä. Jos tilaaja palvelussa olevan virheen vuoksi menettää luottamuksensa toimeksisaajan kykyyn suorittaa palvelu asianmukaisesti, ei ole kohtuullista edellyttää, että tilaaja antaisi taholle, johon hän ei enää luota, mahdollisuuden oikaista virhe.

Perusteltuna syynä kieltäytyä virheen oikaisemisesta voidaan pitää esimerkiksi sitä, että palvelu on suoritettu niin taitamattomasti, että tilaajalla on aihetta epäillä toimeksisaajan ammatillisten tai muiden edellytysten palvelun suorittamiseen olevan puutteelliset. Tällöin ei voida kohtuudella edellyttää, että tilaaja antaisi toimeksisaajalle tilaisuuden jatkotoimenpiteisiin, vaikka virhe sinänsä olisi sellainen, että sen oikaiseminen olisi mahdollista. Jos tilaajalla on perusteltu syy kieltäytyä oikaisusta, hän ei menetä oikeutta hinnanalennukseen, vaikka ei olisi antanut toimeksisaajalle tilaisuutta virheen oikaisuun.

Jos esimerkiksi hammaslääkärissä juurihoidon yhteydessä hampaan juurikanavat puhdistetaan, mutta niihin ei laiteta täytettä ja tästä aiheutuu kuluttajalle pitkittynyt tulehdustila, kuluttajalla voi olla perusteltu syy kieltäytyä virheen oikaisutoimesta saman hammaslääkärin toimesta. Jos toimeksisaajana on yksittäisen hammaslääkärin sijaan hammaslääkäriasema, jonka palveluksessa on useampia hammaslääkäreitä, kuluttajalla ei yleensä olisi perusteltua syytä kieltäytyä siitä, että virheen oikaisisi joku muu toimeksisaajan palveluksessa oleva hammaslääkäri kuin virheen tehnyt hammaslääkäri.

Perusteltuna syynä voitaisiin pitää myös sitä, että virheen oikaisusta aiheutuu tilaajalle olennaista haittaa, koska toimeksisaaja ei pysty oikaisemaan virhettä riittävän nopeasti. Perusteltuna syynä voidaan pitää myös sitä, että tilaajalla on perusteltua aihetta epäillä, ettei virheen oikaisu toimeksisaajan toimesta onnistu esimerkiksi sen vuoksi, että virhe on niin olennainen tai muutoin sellainen, että on etukäteen pääteltävissä, ettei lopputulos oikaisunkaan jälkeen olisi sellainen kuin tilaajalla on oikeus edellyttää.

Pykälän 3 momentin mukaan toimeksisaaja ei saisi vedota siihen, ettei hän ole saanut tilaisuutta 2 momentissa tarkoitettuun virheen oikaisuun, jos tilaaja on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että tilaaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua toimeksisaajan puolelta.

Toisinaan palvelussa oleva virhe saattaa ilmetä sellaisissa olosuhteissa, ettei sen oikaisemista voida lykätä siihen asti, kunnes palvelun alun perin suorittanut elinkeinonharjoittaja saisi tilaisuuden virheen oikaisemiseen. Esimerkiksi hammaslääkärin tekemän toimenpiteen epäonnistuttua tilaajalla voi kivun vuoksi olla tarve saada virhe oikaistuksi heti. Jos morsiamen häämeikki epäonnistuu, tilaajalla ei yleensä ole mahdollista odottaa, kunnes virheen tehneellä kosmetologilla olisi seuraava vapaa aika. Milloin toimeksisaajalla ei jostain syystä ole käytännössä mahdollisuutta oikaista virhettä riittävän nopeasti, tilaajalla olisi oikeus olla suostumatta myöhemmin tehtävään virheen oikaisuun.

Samoin toimeksisaaja ei momentin mukaan saisi vedota siihen, ettei hänelle ole annettu tilaisuutta virheen oikaisuun, jos tilaajalla on ollut 2 momentissa tarkoitettu perusteltu syy kieltäytyä virheen oikaisusta toimeksisaajan toimesta.

20 §. Hinnanalennus ja sopimuksen purku. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen palvelun virheen vuoksi.

Jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai jos virheen oikaisua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä, tilaajalla olisi pykälän 1 momentin mukaan oikeus vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta. Hinnanalennus on mahdollinen seuraamus sekä silloin, kun virhettä ei ole oikaistu, että silloin, kun palvelussa oikaisutoimen jälkeen on edelleen virhe.

Virheen korjaamista koskevan kohtuullisen ajan pituutta arvioidaan tapauskohtaisesti ja arvioinnissa voitaisiin huomiota kiinnittää muun muassa palvelun laatuun ja siihen, mitä tilaaja on sopimusta tehdessään ilmoittanut suorituksen ajankohdan olennaisuudesta.

Hinnanalennuksen tulisi määrältään vastata virhettä. Se, mitä tämä kulloinkin merkitsee, riippuu virheen laadusta.

Palvelu voi olla virheellinen sen vuoksi, että se on ominaisuuksiltaan muuta kuin mitä oli sovittu. Tämän johdosta palvelun subjektiivinen arvo tilaajalle saattaa olla odotettua vähäisempi. Palvelu voi olla virheellinen myös siitä huolimatta, että se ei laadultaan ole varsinaisesti huonompi kuin mitä tilaajalla on oikeus vaatia. Esimerkiksi kampaajalla saatetaan käyttää hius-ten värjäyksessä toista värisävyä kuin oli sovittu. Tulos saattaa objektiivisesti arvioiden olla laadultaan hyvä, mutta se ei ole sitä, mitä tilaaja halusi. Tällaisissa tapauksissa hinnanalennuksen suuruus joudutaan määräämään arvionvaraisesti ottaen huomioon virheen merkitys tilaajalle.

Palvelun virheellisyys voi perustua myös siihen, että sen tulos on laadultaan tai muilta ominaisuuksiltaan huonompi kuin tilaajalla on oikeus edellyttää. Tällöin hinnanalennuksen lähtökoh- tana voidaan eräissä tilanteissa käyttää palvelun arvon alenemista eli alennetun hinnan tulee vastata tilaajan tosiasiaassa saaman palvelun arvoa kohtuullisen veloituksen mukaan.

Hinnanalennus tulisi kysymykseen myös tapauksissa, joissa palvelun virheellisyys perustuu sii- hen, että toimeksisaaja on laiminlyönyt 5 §:n mukaisen neuvontavelvollisuutensa. Tällöin hin- nanalennuksen suuruutta harkittaessa olisi kiinnitettävä huomiota siihen, missä vaiheessa toi- meksisaajan olisi pitänyt havaita ne seikat, jotka 5 §:n mukaan aikaansaavat siinä tarkoitetun ilmoitusvelvollisuuden. Lähtökoh- tana on, että toimeksisaaja saa veloittaa palvelusta normaalien perusteiden mukaisesti siihen asti, kunnes 5 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus syntyy.

Eräiden palvelujen osalta tilaaja maksaa vain osan palvelun hinnasta ja osan palvelusta maksa muu taho, esimerkiksi kunta tai Kela. Jos palvelu on maksettu kunnan antamalla palvelusetelillä, tilaajalle suoritettava hinnanalennus lasketaan tilaajan maksamasta omavastuuosuudesta. Samoin, jos kyseessä on palvelu, jonka kustannuksista tilaaja saa sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta Kelalta, hinnanalennus lasketaan tilaajan maksamasta omavas- tuosuudesta.

Pykälän 2 *momentti* koskisi tilaajan oikeutta purkaa sopimus virheen perusteella siltä osin kuin palvelu on vielä suorittamatta. Säännöksen mukaan tilaajalla olisi tällainen oikeus, jos on pai- navia syitä olettaa, että palvelussa tulee olemaan olennainen virhe. Sopimuksen purkaminen perustuu tällöin ennakoituun sopimusrikkomukseen. Tilaajalla voi olla tällainen purkioikeus esimerkiksi, jos jo tehty työ on niin puutteellista, että on vahvoja perusteita olettaa, että suori- tuksen lopputulos tulisi olemaan olennaisella tavalla virheellinen. Toistaiseksi voimassa ole- vissa sopimuksissa, esimerkiksi hoivapalveluissa, virheen olennaisuuden arvioinnissa tulee ot- ta huomioon myös se, onko virhe kertaluonteinen vai voidaanko sen odottaa toistuvan.

Tilaajan purkioikeuteen saattaa vaikuttaa toimeksisaajan oikeus ja velvollisuus virheen oikai- semiseen. Jos jo tehdyn suorituksen puutteellisuus voitaisiin poistaa sillä tavoin, että se ei vaa- ranna palvelun lopputulosta eikä tilaajalla olisi 19 §:n 2 momentin mukaista perusteltua syytä kieltäytyä oikaisusta ja toimeksisaaja oikaisee virheen, tilaajan purkioikeus syrjäytyisi. Jos esi- merkiksi sovitusta koulutuspalvelusta puuttuu jokin osa, toimeksisaaja voisi kohtuullisessa ajassa huolehtia kyseisen osan asianmukaisesta sisällyttämisestä opetukseen ja näin torjua so- pimuksen purkamisen.

Säännöksessä tarkoitettu tilaajan purkuoikeus edellyttäisi, että ennakoitu sopimusrikkomus olisi toteutuessaan olennainen ja oikeuttaisi toteutuessaan purkamaan sopimuksen. Purkuoikeuden arviointi tapahtuu tilaajan vastuulla, ja jos myöhemmin todetaan, ettei edellytyksiä sopimuksen purkamiselle ollut olemassa, hän saattaa joutua velvolliseksi korvaamaan toimeksisaajalle aiheutuneen vahingon.

Oikeus sopimuksen purkuun olisi riippumaton sopimusrikkomuksen syystä. Jos on painavia syitä olettaa, että palvelussa tulee olemaan olennainen virhe, sopimuksen saisi purkaa siitä riippumatta, mitkä seikat antavat aiheen ennakoida sopimusrikkomusta. Nämä seikat voisivat esimerkiksi olla kokonaan toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Sopimuksen purkaminen saattaa perustua myös toimeksisaajan nimenomaiseen ilmoitukseen siitä, ettei hän tule täyttämään sopimusta tai että hänen suorituksensa tulee viivästyään olennaisesti.

Sopimuksen purkaminen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu merkitsee, että suoritus keskeytetään eikä tilaaja joudu maksamaan suorittamatta jäävästä palvelun osasta. Jos palvelu on maksettu etukäteen ennen sopimuksen purkamista, toimeksisaajan tulisi palauttaa tilaajalle tämän suoritukset mahdollisella tuottokorolla lisättynä. Suorituksesta saadaan vähentää summa, joka vastaa jo suoritettua palvelun arvoa tilaajalle.

Pykälän 3 *momentti* koskisi tilaajan oikeutta purkaa sopimus virheen vuoksi siltä osin kuin palvelu on jo suoritettu. Säännöksen mukaan tilaajalla on oikeus purkuun, jos olosuhteet ovat sellaiset kuin 1 momentissa mainitaan eikä muuta seuraamusta voida pitää hänen kannaltaan kohtuullisena. Sopimuksen purkaminen voi siten hinnanalennuksen tavoin tulla kysymykseen, jos virheen oikaiseminen ei tule kysymykseen tai jos oikaisua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä.

Tärkeimmät arviointiperusteet purkuoikeuden edellytyksiä harkittaessa ovat virheen merkitys tilaajalle sekä se, missä määrin tilaajan oikeussuojan tarve kyseisessä tapauksessa voi toteutua muiden seuraamusten eli hinnanalennuksen ja vahingonkorvauksen avulla.

Esimerkkinä tapauksesta, jossa sopimuksen purkaminen voi tulla kysymykseen myös siltä osin kuin palvelu on jo suoritettu, voidaan mainita koulutuspalvelu, joka ei oikeutakaan tilaajaa hakea sitä terveydenhuollon ammattioikeutta, johon kyseisen koulutuksen olisi sopimuksen mukaan tullut oikeuttaa. Toisena esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa palvelu on tilattu tiettyä ohimenevää tarvetta varten eikä virhettä voida oikaista ajoissa.

Jos sopimus puretaan siltä osin kuin palvelu on jo suoritettu, toimeksisaajalla ei olisi oikeutta periä suorituksesta sopimuksen mukaista vastiketta. Toisaalta hänellä voisi olla oikeus vaatia esimerkiksi käytetyn aineen tai tarvikkeiden palauttamista siltä osin kuin se on mahdollista. Henkilöön kohdistuvissa palveluissa suoritusta ei ole yleensä mahdollista palauttaa. Jo tehtyä työtä ei voida lainkaan palauttaa, eivätkä käytetyt aineetkaan ole yleensä palautettavissa. Esimerkiksi hoivapalvelun yhteydessä asiakkaan käyttöön annetut apuvälineet voidaan sopimuksen purkutilanteissa kuitenkin palauttaa toimeksisaajalle. Suorituksesta, jota ei voida palauttaa, tilaajan on säännöksen mukaan maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle. Suorituksen arvo tilaajalle riippuu paljolti virheen laadusta sekä siitä, millaisesta palvelusta on kyse. Palvelu, jossa on virhe, voi olla tilaajalle täysin arvoton, mutta siitä voi joissakin tapauksissa olla tilaajalle jotain hyötyä. Esimerkiksi lapsen päivähoidosta on yleensä ollut jotain hyötyä tilaajalle, vaikka se ei kaikilta osin olisikaan vastannut sovittua.

21 §. *Oikeus vahingonkorvaukseen.* Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta vahingonkorvaukseen palvelun virheen vuoksi.

Pykälän 1 momentin mukaan tilaajalla olisi oikeus korvaukseen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta, jonka hän kärsii palvelussa olevan virheen vuoksi. Kyseisiä vahinkolajeja selvitetään edellä 11–13 §:n perusteluissa.

Pykälän 2 momentin mukaan toimeksisaajan sopimusrikkomuksen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voitaisiin sovitella, jos se olisi kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, vastapuolen mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoita ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat. Säännös vastaa sisällöltään 11 §:n 3 momenttia.

Pykälän 3 momentin mukaan korvausta ei henkilövahinkojen osalta kuitenkaan voida sovitella vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattontä. Säännös vastaa sisällöltään 11 §:n 4 momenttia.

22 §. Henkilövahingon korvaaminen. Pykälässä säädettäisiin palvelussa olevasta virheestä aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta.

Pykälässä viitataan korvauksen määräämisen osalta vastaaviin vahingonkorvauslain pykäliin kuin viivästyksestä aiheutuneiden henkilövahinkojen korvaamista koskevassa 12 §:ssä.

Pykälän mukaisten korvausten määräytymisperusteita selvitetään edellä 12 §:n perusteluissa.

23 §. Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen. Pykälässä säädettäisiin palvelussa olleen virheen aiheuttamien esine- ja varallisuusvahinkojen korvaamisesta.

Pykälän 1 momentin mukaan korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta esinevahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu.

Pykälän 2 momentin mukaan samanlainen 21 §:n mukainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa.

Pykälän 3 momentin mukaan 13 §:n 3 ja 4 momentissa tarkoitetun välillisen vahingon toimeksisaaja on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Välillistä vahinkoa on 13 §:n 3 momentin 1 kohdan mukaan ensinnäkin tulonmenetys, joka tilaajalle aiheutuu virheestä tai siitä aiheutuvien toimenpiteiden vuoksi. Momentin 2 kohdan mukaan välillisenä pidetään myös vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta. Jos momentin 1 ja 2 kohdissa tarkoitettua vahinkoa aiheutuu muunlaisen vahingon rajoittamisesta, sitä ei kuitenkaan 13 §:n 4 momentin mukaan tältä osin pidetä välillisenä vahinkona. Tällöin korvauksen saaminen ei siis edellyttäisi huolimattomuutta myyjän puolella, vaan määräytyisi 21 §:n mukaan.

Esine- ja varallisuusvahingon korvaamista sekä välillisen ja välittömän vahingon määritelmiä selvitetään edellä 13 §:n perusteluissa.

24 §. Muun kuin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuus. Pykälässä viitataan 5 luvun 22 §:ään, jossa on säännöksiä muun kuin myyjän vahingonkorvausvelvollisuudesta. Kyseisen pykälän 1 momentti koskee tapauksia, joissa tavarassa on 12 §:n 2 momentin 4 kohdassa tarkoitettujen tietojen antamiseen liittyvä virhe. Kyseisen kohdan mukaan tavaralla on määrän, laadun, kestävyuden ja muiden ominaisuuksien osalta vastattava ominaisuuksia, joita saman tyyppisillä tavaroilla yleensä on ja joita ostaja voi kohtuudella odottaa, kun otetaan huomioon tavaralla

luonne sekä tiedot, jotka myyjä, tuottaja tai muu liiketoimintaketjuun aikaisemmassa vaiheessa osallistunut henkilö tai joku näiden lukuun on esittänyt tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa. Tätä koskeva virhesäännös on 5 luvun 13 §:ssä. Tällöin 12 §:n 2 momentissa tarkoitettujen tietojen antaja on 22 §:n mukaan velvollinen korvaamaan ostajalle aiheutuneen vahingon samoin perustein kuin myyjä.

Lain 5 luvun 22 §:n 2 momentti koskee tapauksia, joissa joku muu kuin myyjä on sitoutunut oikaisemaan tavarassa olevan virheen tai muuten, esimerkiksi antamalla tavaraa koskevan takuun, sitoutunut vastaamaan tavarantoimittajan ominaisuuksista. Säännöksen mukaan sitoumuksen antajan velvollisuuteen korvata ostajalle sitoumuksen täyttämättä jättämisestä aiheutuva vahinko sovelletaan, mitä myyjän korvausvelvollisuudesta säädetään.

Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraukset

25 §. *Palvelun hinta.* Pykälässä säädettäisiin palvelun hinnasta. Hinnalla tarkoitetaan säännöksessä kaikkia palvelun johdosta tilaajan maksettavaksi tulevia kustannuseriä.

Lähtökohtana *1 momentin* mukaan olisi, että tilaajan on maksettava palvelusta sovittu hinta. Jos täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, tilaajan olisi maksettava palvelusta ennalta sovittujen hinnan määräytymisperusteiden mukaisesti laskettu hinta. Jos hinnan määräytymisperusteistakaan ei olisi sovittu, tilaajan olisi momentin mukaan tällöin maksettava hinta, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun sisältö, laajuus ja laatu, taloudellisesti tarkoituksenmukainen suoritustapa, sopimuksentekoaikajankohdan käypä hinta tai hinnan laskemistapa sekä muut olosuhteet.

Palvelun sisällön, laajuuden ja laadun osalta merkitystä olisi muun muassa sillä, minkälaista ammattitaitoa, välineitä ja työvoimaa palvelun suorittaminen edellyttää, miten pitkän ajan sen suorittaminen ammattitaitoisesti tehtynä kyseisissä olosuhteissa kestää, minkälaiset vaatimukset on asetettu työn laadulle sekä miten lopputulos vastaa näitä vaatimuksia. Jos palvelun suoritustavalla tai tuloksella edellytetään erityisen korkeaa laatua tai jos sen suorittaminen vaatii erityistä ammattitaitoa tai kokemusta, kohtuullinen hinta voi olla tavanomaista korkeampi, edellyttäen että palvelu toteutuu asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Palvelun kohtuullista hintaa arvioitaessa huomioon olisi otettava myös se, mikä on taloudellisesti tarkoituksenmukainen tapa suorittaa kyseinen palvelu. Suoritusta ei saisi tehdä tarpeettoman kalliilla tavalla. Säännös ei tarkoita sitä, että palvelu olisi suoritettava halvimalla mahdollisella tavalla, vaan olennaista olisi se, mikä on taloudelliselta kannalta järkevää ottaen huomioon palvelun tarkoitus, sovittu laatu ja muut seikat.

Ajallisesti lähtökohtana palvelun kohtuullista hintaa määritettäessä olisi sopimuksen tekoajan kohdan käypä hinta tai hinnan laskemistapa. Se ei kuitenkaan voi olla yksin tai pääasiallisesti määräävä peruste. Monien palvelusuoritusten osalta voi olla vaikeaa osoittaa tiettyä hintaa tai hinnan laskemisperustetta, jonka voitaisiin katsoa edustavan niin sanottua käypää hintaa. Valitseva hintataso, silloin kun se on todettavissa, muodostaa kuitenkin tärkeän perustan yksittäisen palvelun kohtuullisen hinnan arvioimiselle.

Pykälän *2 momentti* koskisi hinta-arvion ylittämistä. Jos toimeksisaaja olisi tilaajan pyynnöstä antanut arvion palvelusta perittävästä kokonaishinnasta, momentin mukaan palvelun lopullinen hinta saisi ylittää arvion enintään 15 prosentilla. Kokonaishinnalla tarkoitetaan tässä kaikkia palvelun johdosta tilaajan maksettavaksi tulevia kustannuseriä. Oikeus periä hinta-arvion ylittävä hinnanosa edellyttäisi sitä, että arvion ylittämiseen on perusteltu syy. Lisäksi edellytetään, että arvion antamisen yhteydessä tilaajalle olisi selkeästi ilmoitettu mahdollisesta velvollisuudesta joutua maksamaan arviota suurempi hinta. Myös silloin, kun palvelusta on annettu hinta-

arvio, 1 momentin säännös kohtuullisesta hinnasta tulisi sovellettavaksi, jos palvelun hinnan määräytymisperusteista ei ole sovittu. Jos palvelun hinta tämän sääntelyn perusteella muodostuisi hinta-arviota alhaisemmaksi, toimeksisaajalla ei olisi oikeutta periä hinta-arvion mukaista määrää.

Momentin tarkoituksena on suojata kuluttajaa yllättäviltä lisäkustannuksilta. Jos hinta-arvion ylittyminen johtuu toimeksiantoon kuulumattomista lisätoista, sovelletaan 6 §:n säännöksiä.

Säännös poikkeaa 8 luvun vastaavasta, jonka mukaan tilaaja ja toimeksisaaja voivat erikseen sopia siitä, kuinka paljon annettu hinta-arvio saadaan ylittää. Henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta ei voida pitää kuluttajansuojan kannalta tarkoituksenmukaisena sitä, että palvelun lopullinen hinta voisi merkittävästi ylittää annetun hinta-arvion. Kuluttaja tekee yleensä päätöksensä palvelun hankkimisesta saamansa hinta-arvion perusteella, vaikka hän olisikin tietoinen mahdollisuudesta joutua maksamaan enemmän.

26 §. Maksuajankohta. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin palvelun hinnan maksamisen ajan- kohdasta.

Jos palvelun maksamisen ajankohdasta on sovittu, tilaajan olisi maksettava palvelun hinta sovittuna ajankohtana. Jollei maksuajankohdasta ole sovittu, tilaajan olisi 1 momentin mukaan maksettava hinta toimeksisaajan sitä vaatiessa eli tilaajan saatua palvelusta laskun tai muun vastaavan selvityksen, josta hinta ilmenee. Säännöksen mukaan maksuvelvollisuus ei kuitenkaan syntyisi ennen kuin palvelu on suoritettu.

Pykälän 2 momentin mukaan silloin, kun palvelun täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, tilaajalla olisi pyynnöstä oikeus saada toimeksisaajalta suorituksen sisältöä ja palvelun hinnan muodostumista koskeva selvitys. Selvitys voisi olla paitsi suullinen myös kirjallinen, mutta toimeksisaajan omankin edun mukaista voi olla antaa selvitys kirjallisena. Selvityksen tulisi olla sellainen, että tilaaja kykenee sen perusteella toteamaan, mitä toimenpiteitä toimeksisaajan suoritus on käsittänyt ja miten ne ovat vaikuttaneet palvelun hintaan. Myös muiden laskutusperusteisiin mahdollisesti vaikuttaneiden seikkojen, kuten erilaisten lisäveloitusten, tulisi ilmetä selvityksestä. Selvityksestä tulisi ilmetä palvelun tärkeimmät työvaiheet, niiden kesto, jos sovelletaan aikaveloitusta, veloitusteruste sekä veloituksen suuruus. Selvityksessä tulisi yksilöidä myös käytetyt aineet ja muut tarvikkeet määrältään ja laadultaan sekä yksikkö hinnaltaan ja muilta kustannuksiltaan. Jos lopullinen hinta ylittää annetun hinta-arvion, selvitys olisi annettava kirjallisesti ja siinä olisi mainittava myös syy, jonka vuoksi hinta-arvio on ylittynyt. Mahdollisuutta selvityksen saamiseen pidetään tarpeellisena, jotta tilaaja pystyisi paremmin arvioimaan hinta-arvion ylittymisen asianmukaisuuden.

Jos tilaaja olisi pyytänyt selvitystä ilman aiheutonta viivytystä palvelun tultua suoritetuksi tai saatuaan suoritusta palvelusta laskun, hän olisi säännöksen mukaan velvollinen maksamaan palvelun hinnan vasta selvityksen saatuaan. Tilaaja ei siis syyllistyisi maksuviivästykseen, jos hän ei maksaisi laskua sillä perusteella, ettei ole saanut pyytämäänsä selvitystä. Edellytyksenä olisi, ettei tilaaja ole aiheuttomasti viivytellyt selvityksen pyytämisessä. Jos osapuolten kesken on sovittu välilaskutuksesta tai muuten siitä, että palvelun hinta tai osa siitä maksetaan erissä työn edistyessä, säännöksen mukaisia periaatteita sovelletaan kuhunkin sopimuksen mukaiseen työ- ja maksusuuteen erikseen.

27 §. Palvelun peruuttaminen. Pykälässä säädetään tilanteista, joissa tilaaja rikkoo sopimusta peruuttamalla palvelun tai palvelun osan ennen sen suoritusta. Tällöin toimeksisaajalla on oikeus korvaukseen 30 tai 31 §:n mukaisesti. Kertaluonteisen suorituksen osalta koko sopimus

päätyy peruuttamiseen. Jatkuviin sopimukseen perustuvien palvelujen osalta kyseessä voi olla myös osasuorituksen peruuttaminen.

Pykälän mukaan toimeksisaajan oikeus 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaiseen korvaukseen edellyttää kuitenkin, että tilaajalle on ennen palvelua koskevan sopimuksen tekemistä kerrottu palvelun peruuttamisen seuraamuksista ja korvauksen määräytymisperusteista taikka perittävästä vakiokorvauksesta. Sen sijaan toimeksisaajan oikeus saada vastike jo suoritetusta palvelun osasta 30 §:n 1 momentin mukaisesti ei edellytä sitä, että tästä seuraamuksesta olisi kerrottu tilaajalle ennen sopimuksen tekemistä. Se, että tilaajan tulee maksaa jo saamastaan palvelusta, on seikka, joka tilaajan tulisi ymmärtää ilman, että siitä hänelle erikseen kerrotaan.

28 §. *Toimeksisaajan oikeus pidätyä suorituksesta.* Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan oikeudesta pidätyä omasta suorituksesta tai keskeyttää se tilaajan maksuviivästyksen tai sopimuksen edellyttämän tilaajan myötävaikutuksen laiminlyönnin johdosta.

Jos palvelun hinta on sopimuksen mukaan kokonaan tai osittain maksettava ennen palvelun suorittamista, toimeksisaajalla olisi *1 momentin* mukaan oikeus pidätyä suorituksesta, kunnes hän saa maksun. Jos sopimuksen suorittaminen edellyttää tilaajan myötävaikutusta, toimeksisaajalla olisi momentin mukaan oikeus pidätyä suorituksesta siihen saakka, kunnes tilaaja täyttää sopimuksen mukaisen myötävaikutusvelvollisuutensa.

Suorituksesta pidätyminen käsittää sekä sen, että toimeksisaaja ei aloita palvelun suorittamista, että jo aloitetun palvelun suorituksen keskeyttämisen.

Jos toimeksisaaja pidätyä suorituksesta, hänen on viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle.

Säännöksessä ei nimenomaisesti oteta kantaa toimeksisaajan oikeuteen pidätyä suorituksesta silloin, kun jo ennalta on painavia syitä olettaa, että maksu tulee viivästymään. Tämä kysymys saattaa tulla ajankohtaiseksi myös silloin, kun palvelun hinta on maksettava vasta palvelun tultua suoritetuksi. Toimeksisaajalla on 29 §:n 4 momentin mukaan tiettyin edellytyksin oikeus purkaa sopimus tilaajan ennakoidun maksuviivästyksen perusteella. Näin ollen voidaan lähteä siitä, että jos on painavia syitä olettaa, että maksu tulee viivästymään, toimeksisaajalla olisi myös oikeus ensi vaiheessa pidätyä suorituksesta selvittääkseen, ovatko sopimuksen purkamisen edellytykset olemassa ja harkitakseen, haluaako hän käyttää purkioikeuttaan.

Ehdotetussa pykälässä ei ole 8 luvun 27 §:n 2 momenttia vastaavaa säännöstä, jonka mukaan toimeksisaajan on suoritettava vaaran torjumiseksi välttämättömät toimenpiteet, jos suorituksen keskeyttämisestä aiheutuisi vaaraa terveydelle tai huomattavaa vaaraa omaisuudelle. Henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta vastaavaa säännöstä ei pidetä tarpeellisenä. Tiettyjen ehdotettuun lukuun sisältyvien palvelujen osalta velvollisuus ryhtyä henkilön terveyttä tai hyvinvointia uhkaavan vaaran torjumiseen tulee kyseisiä palveluja koskevasta erityislainsäädännöstä. Muiden palvelujen osalta vastaava vaikutus on yleisellä sopimusoikeudellisella lojaliteettiperiaatteella sekä velvollisuudella huolehtia siitä, ettei elinkeinonharjoittajan toiminnasta aiheudu vaaraa asiakkaille tai muille henkilöille.

Pykälän *2 momentin* mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus korvaukseen ylimääräisistä kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sen johdosta, että hän on 1 momentin säännösten mukaisesti keskeyttänyt suorituksensa. Säännöksessä tarkoitettuja kustannuksia toimeksisaajalle voisi aiheutua esimerkiksi siinä tapauksessa, että palvelun suorittamista myöhemmin jatketaan ja palvelun keskeytymisen vuoksi joudutaan tekemään toimenpiteitä, jotka eivät muuten olisi olleet tarpeellisia.

29 §. *Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus.* Pykälä koskee toimeksisaajan oikeutta purkaa sopimus tilaajan maksuviivästyksen tai muun pykälässä mainitun sopimusrikkomuksen vuoksi.

Pykälän *1 momentin* mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus purkaa sopimus tilaajan maksuviivästyksen johdosta siltä osin kuin palvelua ei ole vielä suoritettu.

Sopimuksen purkamisen edellytyksenä on, että maksuviivästys on olennainen. Kyseessä voi olla palvelun koko hinnan tai sen osan viivästyminen. Viivästymisen olennaisuuden arviointiin vaikuttaa ennen muuta se, kuinka kauan viivästys on kestänyt ja kuinka suuresta erästä on kysymys. Viivästymisen olennaisuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon myös sopimuksen luonne sekä se, kuinka suuri osa palvelusta on suoritettu. Esimerkiksi jatkuvaan sopimukseen perustavassa palvelussa yhden maksuerän viivästyminen ei yleensä ole niin olennainen sopimusrikkomus kuin koko maksun viivästyminen kertasuoritteisessa palvelussa. Samoin tilanteessa, jossa suurin osa palvelusta on jo suoritettu ja maksuviivästys koskee vain osaa palvelun hinnasta, sopimusrikkomus voi olla vähemmän olennainen kuin silloin, kun maksuviivästys tapahtuu jo ennen suorituksen alkamista tai sen alkuvaiheissa.

Toimeksisaaja voisi *2 momentin* mukaan myös asettaa tilaajalle maksun suorittamista varten lisäajan, joka ei ole kohtuuttoman lyhyt. Jos maksua ei suoriteta lisäajan kuluessa, toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu. Asetetun lisäajan kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa viivästyneen maksuerän suuruus. Asetetun lisäajan kuluessa toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen vain, jos tilaaja ilmoittaa, ettei hän suorita maksua tämän ajan kuluessa.

Pykälän *3 momentin* mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus purkaa sopimus 1 ja 2 momentissa säädetyin edellytyksin myös, jos tilaaja laiminlyö myötävaikuttaa sopimuksen täyttämiseen siten kuin palvelun suorittaminen edellyttää. Palvelun suorittaminen edellyttää yleensä määrättyjä toimenpiteitä, joista tilaajan on huolehdittava. Tilaajan asiana on esimerkiksi yleensä saapua sovittuun aikaan paikkaan, jossa palvelu on tarkoitus suorittaa.

Pykälän *4 momentin* mukaan toimeksisaaja voisi purkaa sopimuksen myös heti, jos on käynyt selväksi, että tilaaja tulee syyllistymään olennaiseen sopimusrikkomukseen. Tällöin on kysymys niin sanotusta ennakoidusta sopimusrikkomuksesta. Sopimuksen purkaminen tällä perusteella edellyttäisi esimerkiksi, ettei tilaajalta ole saatu perittyä aiempia maksuja ja on selvää, ettei hän jatkossakaan suorita maksujaan tai että hän on itse ilmoittanut, ettei maksua tulla suorittamaan. Tilaajan ei kuitenkaan voitaisi katsoa syyllistyneen sopimusrikkomukseen, jos hänellä on 7 tai 18 §:n nojalla oikeus pidättyä hinnan maksamisesta.

30 §. *Toimeksisaajan oikeus korvaukseen.* Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan oikeudesta vastikkeeseen ja korvauksiin silloin, kun toimeksisaaja purkaa sopimuksen tilaajan sopimusrikkomuksen vuoksi tai tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun.

Elinkeinonharjoittajan oikeus korvauksiin edellyttäisi sitä, että osapuolten välille on syntynyt sitova sopimus. Se, voidaanko kuluttajan tekemää varausta pitää sitovana sopimuksena, riippuu muun muassa siitä, missä määrin osapuolet ovat sopineet sopimuksen yksityiskohdista etukäteen. Mitä tarkemmin palvelun sisältöä on määritetty, sitä todennäköisemmin korvaukseen oikeuttavan sopimuksen voidaan katsoa syntyneen. Jos sen sijaan kyse on pikemminkin ajan varaamisesta palvelusta sopimiseksi, sitovaa sopimusta ei vielä olisi eikä näin ollen myöskään oikeutta korvaukseen. Jos sopimuksen ei voitaisi katsoa syntyneen, ei toisaalta myöskään kuluttajalla olisi ehdotetun luvun mukaisia sopimukseen perustuvia oikeuksia.

Selvyyden vuoksi todettakoon, että pykälä ei koske tapauksia, joissa tilaaja irtisanoo jatkuvan sopimuksen päättymään sovitun irtisanomisajan kuluttua. Tällöin tilaaja maksaa toimeksisaajalle irtisanomisajan kuluessa saamistaan palveluista sopimuksen mukaisesti. Jos tilaaja sen sijaan ilmoittaa, ettei halua sovittuja palveluja irtisanomisajalta, toimeksisaajalla olisi tältä ajalta oikeus saada korvausta peruutettujen palvelujen osalta tämän pykälän mukaisesti.

Sitä, että tilaaja peruuttaa palvelun lakiin perustuvan peruuttamisoikeuden nojalla, esimerkiksi käyttäen kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaista peruuttamisoikeuttaan koti- ja etämyynnissä, taikka käyttäen sopimusehtoihin sisältyvää peruuttamisoikeuttaan, ei pidetä tämän luvun 27 §:n mukaisena tilaajan sopimusrikkomuksena eikä toimeksisaajalla tällöin ole oikeutta nyt käsiteltävänä olevan pykälän tai 31 §:n mukaisiin korvauksiin.

Pykälän 1 momentin mukaan, jos toimeksisaaja purkaa sopimuksen tai jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun, toimeksisaajalla olisi oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta.

Momentissa tarkoitettua vastiketta eivät koskisi 32 §:ssä tarkoitettut vapautumisperusteet, vaan tilaaja olisi aina velvollinen maksamaan palvelusta siltä osin kuin se on sopimuksen purkamisen tai peruuttamisen ajankohtana jo suoritettu. Tämä perustuu siihen, että jo suoritettu palvelu tulee purkamisesta tai peruuttamisesta huolimatta tilaajan hyväksi. Toimeksisaajan oikeuteen saada vastike jo suoritetusta palvelun osasta ei vaikuta myöskään se, onko tästä seuraamuksesta kerrottu tilaajalle ennen sopimuksen tekemistä 27 §:n mukaisesti. Momentin mukaisena jo suoritettuna palvelun osana ei pidetä sellaisia valmistelevia toimenpiteitä, joita tilaajalle ei ole vielä suoritettu ja joista tilaaja ei sopimuksen purkamisen tai peruuttamisen vuoksi hyödy.

Pykälän 2 momentin mukaan toimeksisaajalla olisi lisäksi oikeus korvaukseen sellaisista muista kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämistä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi. Säännöksessä tarkoitetaan kustannuksia, jotka kohdistuvat palvelun suorittamatta jäävään osaan. Esimerkkinä voidaan mainita kustannukset aineista ja tarvikkeista, jotka on hankittu suoritusta varten, sekä palvelun suorittamista valmistelevista toimenpiteistä, jos niillä ei ole käyttöä tai niistä ei ole hyötyä toimeksisaajan liiketoiminnassa esimerkiksi myytäessä palvelu toiselle asiakkaalle. Lisäksi toimeksisaajalla on momentin mukaan oikeus korvaukseen sopimuksen purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Tällaisia ovat kustannukset, joita ei ilman sopimuksen purkamista tai peruuttamista olisi ollenkaan aiheutunut, esimerkiksi kustannukset käyttökelvottomiksi jääneiden ruoka-aineiden hävittämisestä.

Pykälän 3 momentin mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus saada muusta kuin 2 momentissa tarkoitetusta vahingosta korvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, sopimuksen purkamisen tai peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat. Käytännössä merkittävin vahinkotyyppi, johon säännös tulisi sovellettavaksi, on se liikevoitto, joka toimeksisaajalle olisi sopimuksesta kertynyt. Liikevoiton ohella 3 momentin mukaiseen korvaukseen voi tulla sisällytettäväksi myös suorittamatta jäävään palvelun osaan kohdistuvaa yleiskulujen katetta.

Lähtökohtana on, ettei sopimukseen perustuvan liikevoiton ja yleiskulujen korvaamista voida pitää perusteltuna pelkästään sillä perusteella, että sopimus on syntynyt. Myös voiton ja yleiskulujen katteen on katsottava kertyvän vähitellen sitä mukaa kuin sopimus täytetään ja näin ollen saamatta jäävästä voitosta ja yleiskuluista suoritettavaa kohtuullista korvausta määrättäessä merkitystä olisi annettava myös sille, miten pitkälle sopimuksen täyttäminen on edennyt. Jos sopimuksen purkaminen tai peruuttaminen tapahtuu niin aikaisessa vaiheessa, että toimeksisaaja ei ole vielä ryhtynyt olennaisiin toimenpiteisiin sopimuksen täyttämiseksi, tämä tulisi

huomioida arvioitaessa korvauksen kohtuullisuutta. Jos sopimuksen purkaminen tai peruuttaminen tapahtuu lähellä palvelun sovittua suorittamista, jolloin toimeksisaaja on esimerkiksi suorittanut kaikki olennaiset toimenpiteet sopimuksen täyttämiseksi, kohtuullinen korvaus menetetystä liikevoitosta ja yleiskuluista voisi olla suurempi. Muina korvaukseen vaikuttavina seikkoina tulisi ottaa huomioon muun muassa se, minkälaista kysyntää kyseisellä palvelulla tai sen osilla on. Jos sopimuksen kohteena on ns. standardipalvelu, jolla on jatkuvaa kysyntää, ei yksittäisen sopimuksen purkamisesta tai tilauksen peruuttamisesta yleensä voida katsoa aiheutuvan korvattavaa vahinkoa. Jos taas palvelu on muokattu tilaajan yksilöllisten toivomusten mukaisesti eikä palvelulla tai sen osilla ole yleistä kysyntää, korvattavaa vahinkoa yleensä aiheutuu.

Jatkuviin sopimukseen perustuvien palvelujen osalta arvioitaessa suoritettavaa korvausta voidaan sopimuksen purkamisen jälkeiseen aikaan kohdistuva liikevoitto ja yleiskulujen kate ottaa huomioon vain siltä kohtuullisen lyhyeltä ajalta, jonka voidaan arvioida kuluvan ennen kuin toimeksisaaja saa solmittua purettua vastaavan sopimuksen jonkun toisen kanssa. On otettava huomioon, että oikeus korvaukseen ei koske tilanteita, joissa tilaaja sopimusehtojen mukaisesti irtisanoo jatkuvan sopimuksen.

Toimeksisaajalla ei olisi oikeutta 3 momentissa tarkoitettuun korvaukseen myöskään siinä tapauksessa, että hänellä olisi palveluun ja sen peruuttamiseen liittyvät olosuhteet huomioon ottaen mahdollisuus välttää hänelle aiheutuva vahinko tarjoamalla palvelua toiselle asiakkaalle, mutta hän ei näin toimi. Myös toimeksisaajalla on vahingon rajoittamista koskevan yleisen vahingonkorvausoikeudellisen periaatteen mukaisesti velvollisuus toimia niin, että vahingon määrä jää mahdollisimman pieneksi.

Toimeksisaaja olisi ehdotetun 27 §:n mukaan oikeutettu korvaukseen tämän pykälän 2 ja 3 momentissa tarkoitettusta vahingosta vain, jos tilaajalle on ennen sopimuksen tekemistä kerrottu palvelun peruuttamisen seuraamuksista ja toimeksisaajalle maksettavan korvauksen määräytymisperusteista.

31 §. Vakiokorvaus. Pykälässä säädettäisiin vakiokorvauksesta, jonka tilaaja on osapuolten sopimuksen perusteella velvollinen maksamaan toimeksisaajalle peruuttaessaan palvelun. Nykyisin esimerkiksi ravintolapalveluissa, terveyspalveluissa ja eräissä hyvinvointipalveluissa on yleistynyt käytäntö, jonka mukaan osapuolet sopivat peruuttamistilanteiden varalta vakiokorvauksesta, jonka tilaaja sitoutuu maksamaan toimeksisaajalle. Vakiokorvaus on luonteeltaan sopimussakko eikä sen määrä riipu toimeksisaajalle tosiasiallisesti aiheutuneen vahingon suuruudesta. Näistä vakiokorvauksista ei kuluttajansuojalaissa ole säännöksiä, minkä vuoksi tilanne on ollut epäselvä. Ehdotetun säännöksen mukaan osapuolet voisivat sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla olisi tilaajan peruuttaessa palvelun oikeus saada ennalta sovittu vakiokorvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

Kohtuullinen vakiokorvaus voisi olla porrastettu esimerkiksi sen mukaisesti, kuinka aikaisessa vaiheessa ennen palvelun suorittamista peruuttaminen tapahtuu. Jos palvelu on sellainen, että toimeksisaaja saa helposti myydyksi peruutetun palvelun toiselle asiakkaalle, kohtuullisen vakiokorvauksen tulisi olla pienempi kuin palvelussa, jota ei ole mahdollista myydä toiselle. Kohtuullisena vakiokorvauksena ei yleensä voitaisi pitää kyseisen palvelun tosiasiallista hintaa. Palvelussa, jossa pääpaino on etukäteen tehtävillä valmistelevilla toimenpiteillä vakiokorvaus voisi olla suurempi kuin palvelussa, joka suoritetaan kokonaisuudessaan tilaajan ollessa läsnä.

Toimeksisaaja olisi oikeutettu vakiokorvaukseen vain, jos tilaajalle olisi 27 §:n mukaisesti kerrottu palvelun peruuttamisen vuoksi perittävästä vakiokorvauksesta ja sen määräytymisperusteista ennen sopimuksen tekemistä.

32 §. *Tilaajan vapautuminen korvausvelvollisuudesta.* Pykälässä säädettäisiin perusteista, joilla tilaaja voisi vapautua 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaisesta korvausvelvollisuudesta.

Pykälän 1 momentin mukaan toimeksisaajalla ei olisi oikeutta 30 §:n 3 momentissa tai 31 §:ssä tarkoitettuihin korvauksiin, jos palvelun peruuttaminen johtuu esteestä, jota tilaaja tai muu henkilö, jolle palvelu oli tarkoitus suorittaa, ei kohtuudella ole voinut välttää eikä voittaa. Momentin mukaisena esteenä voitaisiin pitää esimerkiksi tilaajan tai hänen läheisensä äkillistä sairastumista tai tapaturmaa taikka julkisen liikenteen keskeytymistä, joka estää tilaajaa käyttämästä varaamaansa palvelua. Tilaaja ei vapautumisperusteena voisi vedota esteeseen, jos hän olisi voinut kohtuudella välttää tai voittaa esteen taikka sen seuraukset. Jos esimerkiksi yleinen liikenne on keskeytynyt, tilaajan tulisi mahdollisuuksien mukaan käyttää muita liikennevälineitä, esimerkiksi taksia tai omaa autoa. Samoin, jos tilaajan lapsi sairastuu, tilaajan tulisi yrittää saada lapselle toinen hoitaja palvelun suorittamisen ajaksi. Jos tilaaja ei tapaturman tai äkillisen sairastumisen vuoksi voisi käyttää tilaamaansa palvelua, hänen olisi asianmukaista ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa tästä palveluntarjoajalle, niin että tämä voisi tarjota palvelua muille.

Jos toimeksisaaja menettäisi tämän momentin perusteella oikeuden 31 §:n mukaiseen vakiokorvaukseen, hänellä olisi kuitenkin oikeus 30 §:n 1 momentin mukaiseen vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta.

Tilaajalla olisi näyttötaakka siitä, että palvelun peruuttaminen johtuu 1 momentissa tarkoitettusta esteestä. Tilaajan peruuttaessa sopimuksen esimerkiksi sairastumisen vuoksi hänen tulisi korvausvastuusta vapautuakseen esittää selvitys peruutuksen syystä, jos toimeksisaaja sellaista edellyttäisi.

Pykälän 2 momentin mukaan tilaajan 30 §:n 2 momentin mukaisesti maksettavaksi tulevaa korvausta voitaisiin sovitella, jos se olisi kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, sopijapuolten varallisuusolot, palvelun hinta sekä muut seikat.

Lähtökohtaisesti tilaaja olisi palvelun peruuttaessaan 30 §:n 2 momentin perusteella velvollinen korvaamaan toimeksisaajalle myös vahingon, joka on aiheutunut sopimuksen täyttämistä valmistelevista, hyödyttömiksi jäävistä toimista. Osa luvun soveltamisalaan kuuluvista palveluista on toteutukseltaan etupainotteisia siten, että suurin osa työstä ja kustannuksista kohdistuu palvelun suorittamista valmisteleviin toimiin ja itse palvelun suorittaminen muodostaa vain vähäisen osan palvelusta. Esimerkiksi juhlapalvelussa tavara- ja työkustannukset syntyvät suurimmaksi osaksi jo palvelua valmisteltaessa. Jos tilaaja peruuttaisi palvelun juhlia edeltävänä päivänä, palvelua ei olisi osaksikaan suoritettu 30 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla eikä toimeksisaajalla olisi kyseisen säännöksen mukaista oikeutta vastikkeeseen. Käytettyjä aineita ja tehtyä työtä ei myöskään todennäköisesti pystyttäisi hyödyntämään toimeksisaajan muissa sopimuksissa ja toimeksisaajalle voisi peruutuksesta aiheutua merkittävä vahinko. Ei kuitenkaan voida pitää perusteltuna, että tilaaja joutuisi aina korvaamaan toimeksisaajalle aiheutuneen vahingon kokonaisuudessaan. Tämän vuoksi tilaajan korvausvastuuta voitaisiin momentissa ehdotetuilla perusteilla sovitella.

Jos sopimusrikkomus johtuu 1 momentissa tarkoitettusta esteestä, korvauksen sovittelun tulisi olla pääsääntö. Jos tilaaja ei esittäisi peruuttamiselle mitään syytä, korvausta ei yleensä olisi perusteltua sovitella. Tarvetta sovitella korvausta arvioitaisiin kuitenkin kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon myös osapuolten varallisuusolot, palvelun hinta ja muut seikat.

33 §. Materiaalintoimittajan virhevastuu. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta kohdistaa palvelussa käytetyssä aineessa tai tarvikkeessa olevien virheiden perusteella vaatimuksia aineen tai tarvikkeen aikaisempaan myyntiportaaseen, kuten sen valmistajaan tai maahantuojaan.

Tilaajalla olisi *1 momentin* mukaan eräin rajoituksin oikeus kohdistaa palvelussa käytetyn aineen tai tarvikkeen virheeseen perustuva, tämän luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös sellaiseen elinkeinonharjoittajaan, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut aineen tai tarvikkeen jälleenmyyntiä varten. Tilaaja voisi siten toimeksisaajan sijasta esittää virheen perusteella vaatimuksia sellaiselle aineen tai tarvikkeen jakeluketjussa olevalle elinkeinonharjoittajalle, johon hän ei ole sopimussuhteessa. Aineen tai tarvikkeen valmistajan ja maahantuojan lisäksi tilaaja voisi kohdistaa vaatimuksen esimerkiksi tukkumyyjään tai muuhun vastaavaan jakeluketjun väliportaaseen. Edellytyksenä olisi, että kyseinen elinkeinonharjoittaja on luovuttanut aineen tai tarvikkeen jälleenmyyntiä varten.

Tilaaja voisi valita, kohdistaaako hän vaatimuksensa toimeksisaajaan vai aikaisempaan myyntiportaaseen. Toimeksisaaja ei voisi torjua vaatimusta viittaamalla aikaisemman myyntiportaan vastuuseen eikä aikaisempi myyntiporras voisi torjua vaatimusta viittaamalla toimeksisaajan tai muun jakeluportaan vastuuseen.

Aikaisempaan myyntiportaaseen kohdistettavan vaatimuksen edellytykset ja sisältö määräytyisivät lähtökohtaisesti niiden säännösten mukaisesti, jotka koskevat tässä luvussa tarkoitetun tilaajan ja toimeksisaajan välistä suhdetta. Sekä virhekäsitteen että seuraamusjärjestelmän osalta aikaisemman myyntiportaan vastuu rakentuisi samoille periaatteille kuin toimeksisaajan vastuu.

Pykälän *2 momentissa* rajoitettaisiin kuitenkin aikaisemman myyntiportaan vastuuta suhteessa toimeksisaajan vastuuseen.

Aikaisemmassa myyntiportaassa oleva elinkeinonharjoittaja ei *momentin 1 kohdan* mukaan joutuisi vastuuseen virheestä, joka syntyy hänestä riippumattomista syistä vasta sen jälkeen, kun hän on luovuttanut aineen tai tarvikkeen edelleen. Hän ei vastaisi esimerkiksi virheistä, jotka johtuvat aineen tai tavarahan vahingoittumisesta toimeksisaajan varastossa tai jotka perustuvat tämän tarvikkeesta tai aineesta antamiin virheellisiin tietoihin.

Aikaisempi myyntiporras voisi siis joutua tilaajaan nähden vastuuseen sellaisista virheistä, jotka johtuvat siitä tai sitä aikaisemmasta myyntiportaasta, kuten erilaisista tarvikkeen tai aineen tuotantovaiheessa syntyneistä suunnittelu- tai valmistusvirheistä taikka aikaisemman myyntiportaan antamista virheellisistä markkinointitiedoista.

Momentin 2 kohdan mukaan tilaajalla ei olisi oikeutta kohdistaa aikaisempaan myyntiportaaseen vaatimusta, joka perustuu muun kuin kyseisen aineen tai tarvikkeen toimittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa tilaajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta. Tämä rajoitus liittyy etenkin 15 §:n säännökseen, jonka mukaan tilaajan ja toimeksisaajan välisen sopimuksen sisältö olisi virhearvioinnin lähtökohtana. Rajoitus koskisi tapauksia, joissa toimeksisaajan sitoumus antaa tilaajalle oikeuden virheseuraamuksiin sellaisen seikan perusteella, joka muuten ei olisi virhe. Esimerkkinä voidaan mainita toimeksisaajan antama lupaus, että tilaaja saa purkaa sopimuksen, ellei hän palvelun suorittamisen jälkeen ole tyytyväinen palvelussa käytettyyn aineeseen, vaikka ainetta ei ilman toimeksisaajan lupautta voitaisi pitää virheellisenä. Tämänkaltaiseen lupaukseen tilaaja voisi vedota vain suhteessa sen antajaan.

Jos takuusitoumus asettaa tilaajan myös virheen osalta parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset, hän voisi vedota tällaiseen seuraamukseen vain suhteessa siihen elinkeinonharjoittajaan, joka on sitoumuksen antanut.

Momentin 3 kohdassa oleva rajoitus koskisi tilaajan oikeutta vaatia aikaisemmalta myyntipor-
taalta hinnanalennusta tai hinnan palautusta. Tällaista vaatimusta tilaaja ei voisi kohdistaa ai-
kaisempaan myyntipor-
taaseen siltä osin kuin vaatimus määrältään ylittää sen, mitä kyseisen
aineen tai tarvikkeen toimittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näi-
den välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

Tilaajan vaatiessa hinnanalennusta aikaisemmalta myyntipor-
taalta alennuksen suuruutta mää-
rättäessä ratkaisevana ei siis pidettäisi tilaajan toimeksisaajalle maksamaa hintaa vaan sitä hin-
taa, jolla kyseinen aikaisempi myyntiporras on myynyt aineen tai tarvikkeen eteenpäin. Sama
koskisi tapausta, jossa tilaaja haluaa purkaa sopimuksen eli vaatia koko maksamansa hinnan
palauttamista.

Tilaajan oikeudet suhteessa aikaisempaan myyntipor-
taaseen ovat itsenäisiä, tämän luvun sään-
nöksiin perustuvia, eivätkä myyntipor-
taiden keskinäisiin sopimuksiin sisältyvät vastuunrajoit-
usehdot vaikuta niihin.

Pykälän 3 momentissa säädettäisiin tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa virheestä sille elinkei-
nonharjoittajalle, jolle hän haluaa virheen perusteella esittää vaatimuksia. Momentin mukaan
tilaaja menettäisi oikeutensa esittää vaatimuksia pykälän nojalla, jollei hän ilmoita virheestä
aineen tai tarvikkeen toimittajalle tai jollei tämä saa tietoa myöhemmälle myyntipor-
taalle tehdystä virheilmoituksesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja havaitsi virheen ja siitä aiheutu-
neen vahinkoseurauksen tai hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä on käytettävissään vaati-
muksen esittämiseksi tarvittavat tiedot aineen tai tarvikkeen toimittajasta.

Ei riitä, että tilaaja olisi reklamoinut virheen vuoksi toimeksisaajalle, vaan reklamaatio tulisi
osoittaa erikseen sille, jolle tilaaja kulloinkin haluaa esittää vaatimuksia. Kohtuullisen ajan pi-
tuutta arvioitaessa olisi otettava huomioon se, että tilaaja on ensin saattanut kääntyä toimeksi-
saajan puoleen saamatta tältä hyvitystä esimerkiksi sen vuoksi, että toimeksisaaja on maksuky-
vytön tai perusteettomasti kieltäytynyt hyväksymästä tilaajan lakiin perustuvia vaatimuksia. Ti-
laajan ei olisi aina välttämätöntä itse tehdä virheilmoitusta suoraan aikaisemmalle myyntipor-
taalle. Jos hän on ensin ilmoittanut virheestä toimeksisaajalle ja virheilmoitus kulkeutuu tämän
kautta aikaisemmalle myyntipor-
taalle, tämä luettaisiin tilaajan hyväksi suhteessa aikaisempaan
myyntipor-
taaseen.

Samoin kuin 18 §:ään myös tähän momenttiin sisältyisi poikkeus ensinnäkin sen varalta, että
elinkeinonharjoittaja olisi menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvotto-
masti. Toinen poikkeus koskisi tapauksia, joissa virhe perustuisi siihen, että palvelussa käytetty
aine tai tarvike ei ominaisuuksiltaan vastaa laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaati-
muksia, taikka siihen, että aine tai tarvike on muuten henkilön terveydelle tai hyvinvoinnille
vaarallinen.

34 §. Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu. Pykälässä olisi säännökset tilaajan oikeudesta
esittää virheen vuoksi vaatimuksia sellaiselle elinkeinonharjoittajalle, jota toimeksisaaja on
käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, esimerkiksi hammaslaboratoriolle, jolta hammas-
lääkäri on tilannut hammasteknisen työn. Kyseessä olisi aliurakoitsijan virhevastuu suoraan pal-
velun tilaajalle. Pykälän säännökset vastaisivat periaatteiltaan 33 §:n säännöksiä.

Jos toimeksisaaja olisi käyttänyt toista elinkeinonharjoittajaa apunaan palvelun suorittamisessa ja tällaisen elinkeinonharjoittajan suorituksessa olisi virhe, tilaajalla olisi *1 momentin* mukaan oikeus kohdistaa luvun säännösten mukaiset virhevaatimuksensa myös suoraan kyseiseen aliurakoitsijaan. Säännös ei muuttaisi toimeksisaajan vastuun perusteita: toimeksisaaja olisi tilaajalle vastuussa koko palvelusuorituksesta, myös siltä osin kuin hän on käyttänyt sopimuksen täyttämiseksi aliurakoitsijoita.

Pykälän *2 momentista* ilmenevät tilaajan *1 momentissa* tarkoitetun oikeuden rajoitukset. Ne vastaisivat 33 §:n *2 momenttia*.

Pykälän *3 momentissa* olisi säännökset tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa virheestä sille elinkeinonharjoittajalle, jolle hän haluaa vaatimuksia esittää. Säännökset vastaisivat 33 §:n *3 momenttia*.

12 luku. Erinäisiä säännöksiä

1 §. *Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu.* Voimassa olevan kulutushyödykkeen välittäjän vastuuta koskevan pykälän mukaan elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämistä 5, 5 a ja 8 luvun mukaisesti. Vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa.

Kuluttajat hankkivat eräitä ehdotetun 9 a luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja, kuten elämyspalveluja ja taksiliikenteen palveluja yleensä välittäjän kautta. Myös eräitä terveyspalveluja hankitaan nykyisin välittäjän kautta. Välittäjän vastuuta koskevaan säännökseen ehdotetaan tämän vuoksi lisättäväksi viittaus myös ehdotettuun 9 a lukuun. Jos elinkeinonharjoittaja välittää ehdotetussa 9 a luvussa tarkoitettuja palveluja, hän olisi kuluttajaan nähden vastuussa palvelun virheestä ja viivästymisestä, jollei kuluttaja olisi sopimusta tehtäessä selvillä säännöksessä mainituista seikoista. Kuluttajalla olisi palvelun viivästymisen tai virheen perusteella 9 a luvussa säädetyin edellytyksin oikeus vaatia välittäjältä virheen korjaamista, hinnanalennusta tai vahingonkorvausta. Kuluttajan purkaessa kaupan myös välittäjä olisi vastuussa kuluttajan maksaman hinnan palauttamisesta.

Lisäksi pykälään ehdotetaan lisättäväksi välittäjän vastuusta vapautumisperusteisiin se, että kuluttaja sopimusta tehtäessä on selvillä myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa on. Tätä on edellytetty jo voimassa olevan säännöksen esitöissä (HE 360/1992, s. 127), mutta tämä ei ole ilmennyt säännöstekstistä.

Uudella vapautumisperusteella olisi merkitystä esimerkiksi taksipalveluissa, joissa kuluttaja yleensä taksivälityskeskukseen soittaessaan tietää asioivansa välittäjän kanssa ja mahdollisesti saattaa tietää myös tämän seikan vaikutuksesta oikeuksiinsa, mutta saa yleensä vasta taksin saatua tietoonsa, kuka hänen sopimusosapuolensa on. Vastuuta taksipalvelun suorittamisesta ei siis ehdotetun säännöksen mukaan olisi välityskeskuksella enää sen jälkeen, kun välityskeskus olisi ilmoittanut tilaajalle, mikä palveluntarjoaja on ottanut tilauksen vastaan. Jos välityskeskus ei pystyisi heti tilauksen yhteydessä ilmoittamaan tilauksen vastaanottanutta palveluntarjoajaa, sen tulisi kertoa tilaajalle selkeästi se, ettei tilausta ole vielä varmistettu eikä sopimusta taksipalvelun tarjoajan kanssa ole vielä syntynyt.

Myös hankittaessa elämyspalveluja välittäjän kautta kuluttaja on yleensä tietoinen välittäjän roolista, sen vaikutuksesta oikeuksiinsa ja myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa kyseisessä palvelusopimuksessa on.

Terveyspalvelujen osalta palvelun välittäjän rooli on usein kuluttajalle epäselvä. Esimerkiksi tilatessaan lääkärikeskuksesta ajan lääkärille, kuluttaja ei yleensä tiedä, tarjoaako keskus omia palvelujaan vai välittääkö se keskuksen tiloissa vastaanottoaan pitävän lääkärin palveluja.

Välittäjä voi olla vastuussa kuluttajalle omasta toiminnastaan myös silloin, kun hänelle ei synny tämän säännöksen mukaista vastuuta kuluttajan sopimuskumppanina olevan palveluntarjoajan sopimusrikkomuksesta. Jos kuluttajan ja välittäjän välille voidaan katsoa syntyneen välityspalvelua koskeva sopimus ja välittäjä on esimerkiksi antanut kuluttajalle virheellisiä tietoja välitettävästä palvelusta, välittäjälle voi yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla syntyä vahingonkorvausvelvollisuus kuluttajaan nähden.

8 Voimaantulo

Lain ehdotetaan tulevan voimaan 1 päivänä tammikuuta 2023. Ennen lain voimaantuloa tehtyyn sopimukseen sovellettaisiin lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

9 Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys

Ehdotettu sääntely vaikuttaa sopimusvapauteen. Sopimusvapaudesta ei ole nimenomaisesti säädetty perustuslaissa. Sopimusoikeuden sääntely sinänsä kuuluu lähtökohtaisesti tavallisen lain-säädännön alaan (PeVL 26/2008 vp, s. 2, PeVL 3/1982 vp, s.2). Sopimusvapaus saa kuitenkin tiettyssä määrin suojaa omaisuudensuojaa turvaavan 15 §:n 1 momentin yleislausekkeen kautta (HE 309/1993 vp s. 62, PeVL 15/2004 vp, s. 4–5, PeVL 33/1998 vp s. 1).

Esitys sisältää myös säännöksiä, jotka vaikuttavat elinkeinonharjoittajien toimintaedellytyksiin, minkä vuoksi esitys on merkityksellinen myös perustuslain 18 §:n 1 momentissa turvatun elinkeinovapauden kannalta.

Rajoitusten perustuslainmukaisuus ratkaistaan perusoikeuksien yleisten rajoitusedellytysten perusteella. Perusoikeutta rajoittavan tai siihen puuttuvan sääntelyn tulee olla perusteiltaan hyväksyttävää ja painavan yhteiskunnallisen tarpeen vaatimaa, oikeasuhtaista sekä välttämätöntä hyväksyttävän tarkoituksen saavuttamiseksi. Lisäksi sääntelyn on oltava täsmällistä ja tarkkaraajaista siten, että rajoituksen olennainen sisältö ilmenee riittävällä tarkkuudella lain säännöksistä.

Ehdotetuilla, elinkeinonharjoittajan sopimusvapautta rajoittavilla säännöksillä on perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävä tarkoitus eli kuluttajansuojan edistäminen ja säännökset täyttävät myös muut perusoikeutta rajoittavalta sääntelyltä vaadittavat edellytykset.

Edellä esitetyistä syistä lakiehdotus täyttää perustuslain asettamat vaatimukset ja laki voidaan säätää tavallisessa lainsäätämisyjärestyksessä.

Ponsi

Edellä esitetyn perusteella annetaan eduskunnan hyväksyttäväksi seuraava lakiehdotus:

Laki

kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan kuluttajansuojalain (38/1978) 12 luvun 1 §, sellaisena kuin se on laissa 1242/2021,
sekä
lisätään lakiin uusi 9 a luku seuraavasti:

9 a luku

Eräät henkilöön kohdistuvat palvelut

Yleiset säännökset

1 §

Soveltamisala

Tätä lukua sovelletaan 2 momentissa tarkoitettuihin henkilöön kohdistuviin palveluihin, joita elinkeinonharjoittaja (toimeksisaaja) suorittaa kuluttajan (tilaaja) kanssa tehdyn sopimuksen perusteella, jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu.

Tämän luvun soveltamisalaan kuuluvat:

- 1) terveys- ja sosiaalipalvelut;
- 2) varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut;
- 3) ulkonäköön kohdistuvat palvelut;
- 4) liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut;
- 5) elämyspalvelut ja vapaa-ajan kurssit;
- 6) juhla- ja ravintolapalvelut;
- 7) taksiliikenteen palvelut.

Jos palvelu suoritetaan muulle henkilölle kuin tilaajalle, myös tämän henkilön osalta sovelletaan, mitä tämän luvun 2–6, 8, 11–13, 15–19, 21–24, 27 ja 28 §:ssä, 29 §:n 3 ja 4 momentissa, 30 §:ssä sekä 32–34 §:ssä säädetään.

2 §

Pakottavuus

Sopimusehto, joka poikkeaa tämän luvun säännöksistä tilaajan vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

Yleisiä säännöksiä toimeksisaajan suorituksesta

3 §

Palvelun suorittamisen ajankohta

Jollei ole sovittu, että palvelu on suoritettava määrättyinä ajankohtana, määrättyyn ajankohtaan mennessä taikka vaadittaessa tai viipymättä, se on suoritettava palvelun laatu ja muut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

4 §

Palvelun suoritustapaa ja laatua koskevat vaatimukset

Palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja tarvikkeiden tulee vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Lisäksi, jollei toisin ole sovittu, palvelun on vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mitä tilaajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aiheutta olettaa. Jos toimeksisaajan on hankittava palvelun suorittamisessa tarvittavia aineita ja tarvikkeita eikä toisin ole sovittu, myös niiden on oltava ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.

5 §

Neuvontavollisuus

Jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat, toimeksisaajan on viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle. Toimeksisaajan on ilmoitettava tilaajalle myös, jos palvelu ilmeisesti tulee selvästi kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut odottaa.

Toimeksisaaja ei saa suorittaa palvelua, ellei tilaaja 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen saatuaan nimenomaisesti ilmoita joka tapauksessa haluavansa palvelun suoritetuksi. Jos se, ettei palvelu ole tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen, ilmenee vasta palvelua suoritettaessa eikä tilaajalta palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voida pyytää lupaa suorituksen jatkamiseen, toimeksisaaja saa jatkaa suoritusta, jos hänellä on erityistä syytä olettaa, että tilaaja kuitenkin haluaa palvelun suoritettavaksi.

6 §

Lisätoimenpiteet

Jos palvelua suoritettaessa ilmenee tarvetta toimeksiantoon kuulumattomaan toimenpiteeseen, joka on tarkoituksenmukaista suorittaa samassa yhteydessä (*lisätoimenpide*), toimeksisaaja saa suorittaa lisätoimenpiteen vain, jos tilaaja on antanut siihen luvan.

Jos tilaajalta ei palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voida pyytää lupaa lisätoimenpiteeseen palvelua suoritettaessa, toimeksisaaja saa kuitenkin ilman tilaajan lupaa suorittaa sellaisen lisätoimenpiteen, jota ei voida lykätä aiheuttamatta vaaraa henkilön terveydelle taikka hyvinvoinnille. Toimeksisaaja saa suorittaa myös muun lisätoimenpiteen, jos toimeksisaajalla on erityinen syy olettaa, että tilaaja haluaa toimenpiteen suoritetuksi samassa yhteydessä ja siitä perittävät kustannukset ovat vähäiset suhteessa palvelun sovittuun hintaan.

Seuraamukset palvelun viivästymisestä

7 §

Oikeus pidättyä maksusta

Tilaajalla on toimeksisaajan viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

8 §

Tilaajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä

Palvelun suorittamisen viivästyessä tilaajalla on oikeus vaatia toimeksisaajalta sopimuksen täyttämistä. Toimeksisaaja ei kuitenkaan ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos sille on olemassa este, jota toimeksisaaja ei voi voittaa, tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi uhrauksia, jotka ovat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen tilaajalle.

Jos este tai epäsuhte lakkaa kohtuullisessa ajassa, tilaaja saa kuitenkin vaatia, että toimeksisaaja täyttää sopimuksen.

Tilaaja menettää oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos hän viivyttelee kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä.

9 §

Hinnanalennus

Jos kertasuoritteisen palvelun suoritusajankohdasta on sovittu ja palvelu annetaan viivästyneenä, tilaajalla on oikeus vaatia toimeksisaajalta viivästyä vastaavaa hinnanalennusta, jos viivästys palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen on olennainen.

10 §

Sopimuksen purku

Tilaaja saa purkaa sopimuksen toimeksisaajan viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olennainen.

Jos tilaaja on asettanut toimeksisaajalle määrätyn lisäajan palvelun suorittamista varten eikä se ole kohtuuttoman lyhyt, tilaaja saa niin ikään purkaa sopimuksen, jollei palvelua suoriteta lisäajan kuluessa. Asetetun lisäajan kuluessa tilaaja saa purkaa sopimuksen vain, jos toimeksisaaja ilmoittaa, ettei hän täytä sopimusta tämän ajan kuluessa. Milloin tilaaja ei ole asettanut toimeksisaajalle lisäaikaa, hän saa purkaa sopimuksen, jos palvelua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän vaati sopimuksen täyttämistä.

Jos on painavia syitä olettaa, että palvelu viivästyy olennaisesti, tilaaja saa purkaa sopimuksen heti.

Jos huomattava osa palvelusta on suoritettu, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus vain siltä osin kuin palvelu on suoritamatta. Jos palvelun tarkoitus viivästyksen vuoksi jää olennaisesti saavuttamatta, tilaajalla on kuitenkin oikeus purkaa sopimus kokonaisuudessaan. Jos suoritusta ei voida tällöin palauttaa, tilaajan on maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle.

11 §

Oikeus vahingonkorvaukseen

Tilaajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii toimeksisaajan viivästyksen vuoksi, jollei toimeksisaaja osoita, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ul-

kopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Korvausvelvollisuus käsittää viivästyksestä tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon.

Jos viivästys johtuu henkilöstä, jota toimeksisaaja on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, toimeksisaaja vapautuu vahingonkorvausvelvollisuudesta vain, jos myös mainittu henkilö olisi 1 momentin mukaan vapaa vastuusta. Sama on voimassa, jos viivästys johtuu toimeksisaajan tavarantoimittajasta tai muusta aiemmasta myyntiportaasta.

Toimeksisaajan viivästyksen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon viivästyksen syy, tilaajan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat.

Henkilövahingon osalta korvausta ei voida kuitenkaan sovitella vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattontaa.

12 §

Henkilövahingon korvaaminen

Korvaus toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuvasta henkilövahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain (412/1974) 5 luvun 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 ja 8 §:n sekä 7 luvun 3 §:n säännöksiä.

13 §

Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen

Korvaus toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuvasta esinevahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu.

Samanlainen 11 §:n mukainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii viivästyksen vuoksi vahinkoa.

Tilaajalle tai tämän perheenjäsenelle aiheutuvan välillisen esine- ja varallisuusvahingon toimeksisaaja on velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Välillisenä vahinkona pidetään:

1) tulon menetystä, joka tilaajalle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;

2) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta.

Jos 3 momentissa tarkoitettua vahinkoa aiheutuu muunlaisen vahingon rajoittamisesta, sitä ei kuitenkaan tältä osin pidetä välillisenä vahinkoa.

14 §

Ilmoitus sopimuksen purkamisesta ja hinnanalennus- tai vahingonkorvausvaatimuksesta

Jos palvelu on suoritettu viivästyneenä, tilaaja ei saa purkaa sopimusta, vaatia hinnanalennusta eikä vahingonkorvausta viivästyksen vuoksi, ellei hän kohtuullisessa ajassa suorituksen päättymisestä ilmoita toimeksisaajalle, että hän purkaa sopimuksen taikka vaatii hinnanalennusta tai vahingonkorvausta. Jos tilaaja purkaa sopimuksen, hän ei kuitenkaan ole velvollinen erikseen ilmoittamaan vahingonkorvausvaatimuksesta.

Palvelun ominaisuudet ja virhe

15 §

Yleinen virhesäännös

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja että palvelussa käytetyt aineet ja tarvikkeet täyttävät 4 §:n 2 momentin vaatimukset, on toimeksisaajalla.

16 §

Tiedot palvelusta

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka toimeksisaaja on ennen sopimuksen tekoa antanut palvelun sisällöstä, sen suorittamisesta tai laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Palvelussa on myös virhe, jollei se vastaa sellaisia 1 momentissa tarkoitettuja tietoja, joita joku muu kuin toimeksisaaja on aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan lukuun ennen sopimuksentekoa antanut palvelua markkinoitaessa. Palvelua ei kuitenkaan pidetä virheellisenä, jos tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu. Toimeksisaaja ei vastaa tässä momentissa tarkoitettua virheestä myöskään, jos hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista.

Palvelussa on niin ikään virhe, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa tilaajalle tiedon sellaisesta 1 momentissa tarkoitettua seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Samoin palvelussa on virhe, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa 5 §:n 1 momentissa tarkoitettua ilmoituksen tilaajalle.

17 §

Palvelua koskeva takuu

Palvelua koskevaan takuuseen sovelletaan vastaavasti, mitä 5 luvun 15 a ja 15 b §:ssä säädetään.

Virheen seuraamukset

18 §

Virheilmoitus ja oikeus pidätyä maksusta

Tilaaja ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä toimeksisaajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi ne pitänyt havaita. Virheilmoitus voidaan myös tehdä elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt palvelun tilaajalle tai sitoutunut vastaamaan sen ominaisuuksista.

Tilaaja saa 1 momentin estämättä vedota virheeseen, jos:

- 1) toimeksisaaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti;
- 2) virhe perustuu siihen, että palvelu ei vastaa laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia; tai
- 3) virhe perustuu siihen, että palvelun tulos muuten on henkilön terveydelle tai hyvinvoinnille vaarallinen.

Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidätyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

19 §

Virheen oikaisu

Tilaajalla on oikeus vaatia, että toimeksisaaja korjaa virheen tai uusii suorituksen ilman, että tilaajalle aiheutuu siitä lisäkustannuksia. Toimeksisaaja ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Vaikka tilaaja ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, toimeksisaaja saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän tilaajan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Tilaaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos kieltäytymiseen on perusteltu syy.

Toimeksisaaja ei saa vedota siihen, ettei hän ole saanut tilaisuutta 2 momentissa tarkoitettuun virheen oikaisuun, jos tilaaja on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että tilaaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua toimeksisaajan puolelta. Samoin toimeksisaaja ei saa vedota siihen, ettei hänelle ole annettu tilaisuutta virheen oikaisuun, jos tilaajalla olisi ollut 2 momentissa tarkoitettu perusteltu syy kieltäytyä virheen oikaisusta toimeksisaajan toimesta.

20 §

Hinnanalennus ja sopimuksen purku

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä, tilaaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta.

Jos on painavia syitä olettaa, että palvelussa tulee olemaan olennainen virhe, tilaaja saa purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelu on vielä suorittamatta.

Siltä osin kuin palvelu on suoritettu, tilaaja saa 1 momentissa mainituissa olosuhteissa purkaa sopimuksen, jos muuta seuraamusta ei voida pitää hänen kannaltaan kohtuullisena. Jos suoritusta ei voida tällöin palauttaa, tilaajan on maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle.

21 §

Oikeus vahingonkorvaukseen

Tilaajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palvelussa olevan virheen vuoksi. Korvausvelvollisuus käsittää virheestä tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon.

Virheen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon virheen syy, vastapuolen mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntymisen sekä muut seikat.

Henkilövahinkojen osalta korvausta ei voida kuitenkaan sovitella vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattonta.

22 §

Henkilövahingon korvaaminen

Korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta henkilövahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 ja 8 §:n sekä 7 luvun 3 §:n säännöksiä.

23 §

Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen

Korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta esinevahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu.

Samanlainen 21 §:n mukainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa.

Edellä 13 §:n 3 ja 4 momentissa tarkoitetun välillisen vahingon, joka aiheutuu palvelun virheestä, toimeksisaaja on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan.

24 §

Muun kuin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuus

Mitä 5 luvun 22 §:ssä säädetään, sovelletaan vastaavasti, kun kysymyksessä on tässä luvussa tarkoitettu palvelu.

Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamukset

25 §

Palvelun hinta

Tilaajan on maksettava palvelusta sovittu hinta tai, jos täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, ennalta sovittujen hinnan määräytymisperusteiden mukaisesti laskettu hinta. Jollei palvelun hinnasta tai sen määräytymisperusteista ole sovittu, tilaajan on maksettava hinta, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun sisältö, laajuus, laatu, taloudellisesti tarkoituksenmukainen suoritustapa, sopimuksentekoaikajankohdan käypä hinta tai hinnan laskemistapa sekä muut olosuhteet.

Jos toimeksisaaja on tilaajan pyynnöstä antanut arvion palvelusta perittävästä kokonaishinnasta, lopullinen hinta saa ylittää arvion enintään 15 prosentilla. Toimeksisaaja saa periä tilaajalta hinta-arvion ylittävän hinnanosan vain, jos arvion ylittämiseen on perusteltu syy ja arvion antamisen yhteydessä tilaajalle on selkeästi ilmoitettu mahdollisesta velvollisuudesta joutua maksamaan hinta-arviota suurempi hinta.

26 §

Maksuajankohta

Tilaajan on maksettava palvelun hinta sovittuna ajankohtana. Jollei hinnan maksuajankohtaa ole sovittu, tilaajan on maksettava hinta toimeksisaajan sitä vaatiessa, ei kuitenkaan ennen kuin palvelu on suoritettu.

Jollei palvelun täsmällisestä hinnasta ole sovittu, toimeksisaajan on tilaajan pyynnöstä annettava tilaajalle selvitys suorituksen sisällöstä ja siitä, miten palvelun hinta on määräytynyt. Jos

lopullinen hinta ylittää annetun hinta-arvion, selvitys on annettava kirjallisesti ja siinä on mainittava myös syy, jonka vuoksi hinta-arvio on ylittynyt. Tilaaaja, joka on pyytänyt selvitystä ilman aiheetonta viivytystä palvelun tultua suoritetuksi tai tilaajan saatua suoritetusta palvelusta laskun, on velvollinen maksamaan palvelun hinnan vasta selvityksen saatuaan.

27 §

Palvelun peruuttaminen

Jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun tai palvelun osan ennen sen suoritusta, toimeksisaajalla on oikeus korvaukseen 30 tai 31 §:n mukaisesti. Toimeksisaajalla on oikeus 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaiseen korvaukseen edellyttäen, että tilaajalle on ennen palvelua koskevan sopimuksen tekemistä kerrottu palvelun peruuttamisen seuraamuksista ja korvauksen määräytymisperusteista taikka perittävästä vakiokorvauksesta.

28 §

Toimeksisaajan oikeus pidättyä suorituksesta

Jos palvelun hinta tai osa siitä on maksettava ennen palvelun suorittamista, mutta maksu viivästyy, toimeksisaajalla on oikeus pidättyä suorituksesta, kunnes hän saa maksun. Jos sopimuksen suorittaminen edellyttää tilaajan myötävaikutusta, toimeksisaajalla on oikeus pidättyä suorituksesta siihen saakka, kunnes tilaaja täyttää sopimuksen mukaisen myötävaikutusvelvollisuutensa. Suorituksen keskeyttämisestä on viipymättä ilmoitettava tilaajalle.

Toimeksisaajalla, joka tämän pykälän mukaisesti keskeyttää suorituksen, on oikeus korvaukseen siitä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista.

29 §

Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus

Jos tilaaja viivästyy palvelun hinnan tai sen osan maksamisessa ja sopimusrikkomus on olennainen, toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu.

Jos toimeksisaaja on asettanut palvelun hinnan maksamiselle määrätyn lisäajan, joka ei ole kohtuuttoman lyhyt, eikä tilaaja suorita maksua lisäajan kuluessa, toimeksisaaja saa niin ikään purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu. Asetetun lisäajan kuluessa toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen vain, jos tilaaja ilmoittaa, ettei hän suorita maksua tämän ajan kuluessa.

Toimeksisaajalla on oikeus purkaa sopimus 1 ja 2 momentissa säädetyin edellytyksin myös, jos tilaaja laiminlyö myötävaikuttaa sopimuksen täyttämiseen siten kuin palvelun suorittaminen edellyttää.

Jos on käynyt selväksi, että tilaaja tulee syyllistymään olennaiseen sopimusrikkomukseen, toimeksisaajalla on oikeus purkaa sopimus heti.

30 §

Toimeksisaajan oikeus korvaukseen

Jos toimeksisaaja purkaa sopimuksen tai jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun, toimeksisaajalla on oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta.

Toimeksisaajalla on lisäksi oikeus korvaukseen muista kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi, sekä sopimuksen purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista.

Muusta kuin 2 momentissa tarkoitettusta vahingosta toimeksisaajalla on oikeus saada korvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, sopimuksen purkamisen tai peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

31 §

Vakiokorvaus

Osapuolet voivat sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla on tilaajan peruuttaessa palvelun oikeus saada ennalta sovittu vakiokorvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

32 §

Tilaajan vapautuminen korvausvelvollisuudesta

Toimeksisaajalla ei ole oikeutta 30 §:n 3 momentissa tai 31 §:ssä tarkoitettuihin korvauksiin, jos palvelun peruuttaminen johtuu esteestä, jota tilaaja tai muu henkilö, jolle palvelu on tarkoitettu suorittaa, ei kohtuudella ole voinut välttää eikä voittaa. Jos toimeksisaaja menettää tämän momentin perusteella oikeuden 31 §:n mukaiseen vakiokorvaukseen, toimeksisaajalla on kuitenkin oikeus 30 §:n 1 momentin mukaiseen vastikkeeseen.

Tilaajan 30 §:n 2 momentin mukaisesti maksettavaksi tulevaa korvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, sopijapuolten varallisuusolot, palvelun hinta sekä muut seikat.

33 §

Materiaalintoimittajan virhevastuu

Tilaajalla on oikeus kohdistaa palveluksen suorittamisessa käytetyn aineen tai tarvikkeen virheestä johtuva, tämän luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös elinkeinonharjoittajaan, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut aineen tai tarvikkeen jälleenmyyntiä varten.

Tilaajalla ei kuitenkaan ole 1 momentin mukaista oikeutta:

1) jos virhe on syntynyt kyseisestä aineen tai tarvikkeen toimittajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun hän luovutti aineen tai tarvikkeen edelleen;

2) siltä osin kuin vaatimus perustuu muun kuin kyseisen aineen tai tarvikkeen toimittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa tilaajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta; eikä

3) siltä osin kuin vaatimus koskee hinnanalennusta tai palvelun hinnan palauttamista ja ylittää määrältään sen, mitä kyseisen aineen tai tarvikkeen toimittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

Tilaaja menettää oikeutensa esittää vaatimuksia tämän pykälän nojalla, jollei hän ilmoita virheestä aineen tai tarvikkeen toimittajalle tai tämä saa tietoa myöhemmälle myyntiportaalle tehdystä virheilmoituksesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä on käytettävissään vaatimuksen esittämiseksi tarvittavat tiedot aineen tai tarvikkeen toimittajasta. Tilaaja saa kuitenkin

tämän momentin estämättä vedota virheeseen, jos asianomainen aineen tai tarvikkeen toimittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka jos kysymyksessä on 18 §:n 2 momentin 2 tai 3 kohdassa tarkoitettu virhe.

34 §

Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu

Jos toimeksisaaja on käyttänyt apunaan toista elinkeinonharjoittajaa palvelun suorittamisessa ja tämän elinkeinonharjoittajan suorittamassa palvelun osassa on virhe, tilaajalla on oikeus kohdistaa virheeseen perustuva, tämän luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös mainittuun elinkeinonharjoittajaan.

Tilaajalla ei kuitenkaan ole 1 momentin mukaista oikeutta:

1) jos virhe on syntynyt kyseisestä elinkeinonharjoittajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun hän luovutti suorituksensa;

2) siltä osin kuin vaatimus perustuu muun kuin kyseisen elinkeinonharjoittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa tilaajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta; eikä

3) siltä osin kuin vaatimus koskee hinnanalennusta tai palvelun hinnan palauttamista ja ylittää määrältään sen, mitä kyseisen elinkeinonharjoittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

Tilaaja menettää oikeutensa esittää vaatimuksia tämän pykälän nojalla, jollei hän ilmoita virheestä asianomaiselle elinkeinonharjoittajalle tai tämä saa tietoa toimeksisaajalle tehdystä virheilmoituksesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä on käytettävissään vaatimuksen esittämiseksi tarvittavat tiedot elinkeinonharjoittajasta. Tilaaja saa kuitenkin tämän momentin estämättä vedota virheeseen, jos asianomainen elinkeinonharjoittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka jos kysymyksessä on 18 §:n 2 momentin 2 tai 3 kohdassa tarkoitettu virhe.

12 luku

Erinäisiä säännöksiä

1 §

Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu

Elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä 5, 5 a, 8 ja 9 a luvun mukaisesti. Tällaista vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa sekä siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa on kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa.

Välittäjän vastuu ei rajoita kuluttajan oikeuksia suhteessa toiseen sopijapuoleen.

Kiinteistönvälittäjän vastuusta on voimassa, mitä siitä on erikseen säädetty.

Tämä laki tulee voimaan päivänä _____ kuuta 20 _____.

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyyn sopimukseen sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

HE 48/2022 vp

Helsingissä 21.4.2022

Pääministeri

Sanna Marin

Oikeusministeri Anna-Maja Henriksson

Laki

kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan kuluttajansuojalain (38/1978) 12 luvun 1 §, sellaisena kuin se on laissa 1242/2021,
sekä
lisätään lakiin uusi 9 a luku seuraavasti:

Voimassa oleva laki

Ehdotus

9 a luku

Eräät henkilöön kohdistuvat palvelut

(Ei rinnakkaistekstiä)

12 luku

12 luku

Erinäisiä säännöksiä

Erinäisiä säännöksiä

1 §

1 §

Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu

Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu

Elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä 5, 5 a ja 8 luvun mukaisesti. Tällaista vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa.

Välittäjän vastuu ei rajoita kuluttajan oikeuksia suhteessa toiseen sopijapuoleen.

Kiinteistönvälittäjän vastuusta on voimassa, mitä siitä on erikseen säädetty.

Elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä 5, 5 a, 8 ja 9 a luvun mukaisesti. Tällaista vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa *sekä siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa on kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa.*

Välittäjän vastuu ei rajoita kuluttajan oikeuksia suhteessa toiseen sopijapuoleen.

Kiinteistönvälittäjän vastuusta on voimassa, mitä siitä on erikseen säädetty.

*Tämä laki tulee voimaan päivänä
kuuta 20 .*

Voimassa oleva laki

Ehdotus

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyyn sopimukseen sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.
