

Tukes ja Kuluttajaliitto: Allekirjoitettu lomake ei vapauta palveluntarjoajaa turvallisuusvastuusta

Kuluttajia pyydetään usein allekirjoittamaan lomakkeita, joiden mukaan asiakas vapauttaa palveluntarjoajan vastuusta mahdollisissa vahingotapauksissa. Esimerkiksi sisäleikkipaikan asiakasta voidaan vaatia vapauttamaan palveluntarjoaja ja sen työntekijät kaikesta vahingonkorvaus- ja jopa rikosoikeudellisesta vastuusta mahdollisissa onnettomuustilanteissa. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) ja Kuluttajaliitto muistuttavat niin kuluttajapalveluiden tarjoajia kuin niiden asiakkaitakin siitä, että vastuuvapauslomakkeet eivät missään olosuhteissa vapauta palveluntarjoajaa lainsäädännön asettamista velvoitteista palvelun turvallisuuden varmistamiseksi.

- Kuluttajille tarjottavan palvelun tulee aina täyttää sille kuluttajaturvallisuuslaissa asetetut velvoitteet, ja vastuu näiden turvallisuusvaatimusten täyttymisestä on aina palveluntarjoajalla. Asiakkaalle ei voi siirtää palveluntarjoajan huolellisuusvelvollisuuden piiriin kuuluvia seikkoja, ylitarkastaja **Frida Mäkelä** Tukesista korostaa.

Kuluttajille tulee antaa palvelun turvallisen käytön kannalta olennaiset tiedot

Vastuuvapauslomakkeiksi näkee kutsuttavan joskus myös kuluttajille annettavia dokumentteja, joissa annetaan ohjeita palvelun oikeaoppisesta käytöstä tai kerrotaan esimerkiksi riskeistä, joita palvelun ohjeiden vastainen käyttö saattaa aiheuttaa kuluttajalle itselleen tai tämän omaisuudelle. Ohjeissa voidaan myös antaa käyttörajotuksia tietyille asiakasryhmille, kuten kertoa, että palvelu ei sovellu raskaana oleville tai että asiakkaalla tulee olla voimassa oleva ajokortti. Lisäksi voidaan mainita tiettyyn palvelutyyppiin sisältyvistä sallituista lajityypillisistä riskeistä, kuten putoamisesta ratsastuspalvelua tarjottaessa.

- Tämänkaltaisen kuluttajan valistaminen siitä, miten palvelua käytetään oikeaoppisesti tai minkälaisia erityistaijoja palvelun turvallinen käyttäminen edellyttää, on kannatettavaa. Monissa tapauksissa myös kuluttajaturvallisuuslaki sitä edellyttää. Kertominen riskeistä etukäteen ei kuitenkaan poista palveluntarjoajan velvollisuutta varmistua palvelun yleisestä turvallisuudesta. Vian tai puutteen takia vaarallista palvelua ei saa tarjota kuluttajille, vaikka vaarasta tiedotettaisiinkin etukäteen, Frida Mäkelä tarkentaa.

Kuluttajaturvallisuuslaissa ei säännellä kuluttajan taloudelliseen suojaan tai vahingonkorvauskysymyksiin liittyvistä asioista. Jos palvelussa tapahtuu vahinko ja sen korvausvastuusta syntyy erimielisyyttä, asia käsitellään tarvittaessa tuomioistuimessa riita-asiana.

- Vastuu vahingon korvaamisesta määräytyy vahingonkorvauslain perusteella. Kuluttajapalveluiden vahingonkorvauksia koskevassa oikeuskäytännössä on katsottu, että elämys- ja vastaavien palveluiden tarjoajilla on korostettu huolellisuusvelvoite palvelunkäyttäjien turvallisuudesta. Toisaalta, mikäli kuluttajaa on asianmukaisesti ohjeistettu palvelun turvalliseen käyttöön ja hän laiminlyö näiden ohjeiden noudattamisen, hänen mahdollisuutensa saada korvausta palvelusta aiheutuneista vahingoista heikkenevät, pääsihteeri **Juha Beurling** Kuluttajaliitosta sanoo.

Lisätietoja:

<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Kuluttajapalvelut/Vaatimuksia-palveluntarjoajalle/#Tietojen-antaminen-palvelusta>

Kuluttajaturvallisuus:

Frida Mäkelä, ylitarkastaja

Tukes

puh. 029 5052 087

etunimi.sukunimi@tukes.fi

Kuluttajan oikeudet ja vahingonkorvauskäytäntö:

Juha Beurling, pääsihteeri

Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry

puh. 040 556 6421

etunimi.sukunimi@kuluttajaliitto.fi

Kysymyksiä vastuuvapaudesta

Onko vastuuvapauslomakkeiden vaatiminen laillista?

Lomakkeiden käyttö ei sinällään ole lainvastaista eikä Tukesilla ole myöskään toimivaltaa kieltää niitä. Lomakkeisiin voi kuitenkin sisältyä ehtoja, jotka eivät välttämättä ole kaikilta osin päteviä. Olennaisinta on, että kummallekaan osapuolelle ei synny virheellistä käsitystä vastuista tai niiden siirtymisestä.

Menen perheeni kanssa seikkailupuistoon ja saamme allekirjoitettavaksemme lomakkeen, jossa vakuutamme liikkuvamme ”omalla vastuullamme”. Miten minun kannattaa toimia?

Aina, kun pyydetään allekirjoittamaan mitä tahansa lomaketta tai sopimusta, on hyvä lukea teksti tarkkaan ja katsoa, minkälaisia ehtoja pyydetään hyväksymään. Sopimusta tarjoavalta osapuolelta voi aina pyytää tarkennusta, jos jokin kohta mietityttää tai tuntuu epäselvältä.

Mistä erotan, onko lomakkeessa kyse kuluttajan ohjeistamisesta vai siitä, että palveluntarjoajalle kuuluvaa vastuuta ulkoistetaan kuluttajalle?

Jos lomaketta käytetään varmistumaan siitä, että kuluttaja on ymmärtänyt palvelun turvalliseen käyttöön liittyvät säännöt ja sitoutuu noudattamaan niitä, se on ok. Samoin lomakkeella voidaan pyytää kuluttajan vakuutusta siitä, että hän täyttää mahdolliset palveluun liittyvät terveydentilan tai erityisosaamisen vaatimukset.

Sen sijaan palveluntarjoajan vastuulla on aina huolehtia siitä, että palvelu ja esimerkiksi siinä käytettävät välineet ovat turvallisia ja hyvässä kunnossa. Jos lomakkeessa pyydetään vapauttamaan palveluntarjoaja esimerkiksi tällaisista vastuista, se ei ole asiallista.