

Matkailututkimus 9: 1, 49–51 (2013)

©Suomen matkailututkimuksen seura



Palveluntarjoaja vastaa turvallisuudesta

Pipsa Korkolainen

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes), Helsinki

Matkailijoille on tarjolla mitä erilaisimpia virkistys- ja ohjelmapalveluja: kylpylöitä, laskettelurinteitä, luontopolkuja, moottorikelkka- ja koiravaljakkosafareita sekä melontaretkiä. Vähintään yhtä moninainen joukko ovat myös palveluja käyttävät kuluttajat ja matkailijat. Kaikkia kuluttajille tarjottavia palveluita yhdistää se, että palveluntarjoaja on *kuluttajaturvallisuuslain (920/2011)* mukaan vastuussa niiden turvallisuudesta. Laki velvoittaa palveluntarjoajaa monella tapaa, ja palvelujen turvallisuudelle asetut vaatimukset koskevat niin kulutustavaroita kuin kuluttajapalveluitakin. Jälkimmäinen viittaa palveluihin, joita me kaikki voimme käyttää esimerkiksi vapaa-ajallamme. Tällaisia ovat edellä mainitut monenlaiset ohjelma- ja virkistyspalvelut. Kuluttajaturvallisuuslain keskeiset tavoitteet liittyvät muun muassa huolellisuusveloitteeseen ja asiakkaiden opastamiseen. Niiden noudattaminen on edellytys turvallisten elämysten tarjoamiselle.

Toiminnanharjoittaja vastaa aina tarjoamansa palvelun turvallisuudesta. Toiminnanharjoittajan on toimittava ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja otettava huomioon sekä olosuhteet että palvelun erityispiirteet. Tavoite on, ettei tarjottu palvelu ole vaaraksi kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Tätä tarkoittaa lyhykäisyydessään lakiin kirjattu yleinen *huolellisuusvelvollisuus* (Laki 920/2011, 5 §). Tämä ei koske pelkästään palveluja käyttävää kuluttajaa, vaan vaaraa ei saa aiheutua ulkopuolisillekaan. Esimerkiksi avantouintia varten jäähän tehty avanto täytyy merkitä siten, että varoitusmerkit kiinnittävät muidenkin jäällä liikkuvien huomion, eikä heillä ole vaaraa pudota avantoon.

Toiminnanharjoittajan on aina tunnettava ja tiedettävä tarpeeksi hyvin, minkälaisia hänen palvelunsa ovat, ja pystyttävä arvioimaan niihin liittyvät riskit. Huolellisuusvelvollisuus koskee paitsi palvelun suorittamista, myös siinä käytettäviä välineitä ja palvelusta annettavia tietoja. Palvelua ei pidä tarjota lainkaan, jos ei pysty varmistumaan sen turvallisuudesta.

Palveluntarjoajalla tarkoitetaan sellaista toimijaa, joka suorittaa, pitää kaupan, tarjoaa, myy tai muutoin luovuttaa tai välittää kuluttajapalveluja. Tähän joukkoon lasketaan siten myös esimerkiksi matkatoimistot, jotka välittävät matkailijoille eri palveluntarjoajien palveluista koottuja matkailupaketteja. Välittäjienkin pitää omalta osaltaan huolehtia siitä, että muut pakettiin kuuluvat palvelut ovat turvallisia.

On myös palveluita, joihin liittyy merkittävämpiä riskejä. Niiden tarjoamisesta on tehtävä *ilmoitus* kunnan terveysturvontaan sekä kirjallinen *turvallisuusasiakirja* (Laki 920/2011, 6–7 §). Tämä velvollisuus koskee mm. rinnekeskuksia, kylpylöitä ja erilaisia ohjelmalveluja, kuten esimerkiksi edellä mainittuja koiravaljakko- tai melontaretkiä tai moottorikelkkasafareita. Turvallisuusasiakirjasta on käytävä ilmi, mitä mahdollisia riskejä palveluihin liittyy, kuinka riskejä voidaan hallita, miten varaudutaan hätätilanteisiin ja kuinka niiden sattuessa toimitaan.

Toiminnanharjoittajan kannalta toinen keskeinen lainkohta koskee asiakkaan *opastamista*. Palveluista on kerrottava selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla siten, että kaikki turvallisuutta koskevat tiedot käyvät ilmi (Laki 920/2011, 9 §; Asetus 2004/613, § 10–11). Kuluttajan täytyy pystyä saamiensa tietojen perusteella arvioimaan, onko juuri hänen turvallista osallistua vaikkapa moottorikelkkaretkelle. Ennen kuin moottorikelkka käynnistetään, toiminnanharjoittajan täytyy varmistaa, että retkelle osallistuva on saanut ja myös ymmärtänyt kaikki turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot ja ohjeet.

Kielimuri voi joskus aiheuttaa haasteita etenkin matkailijoille suunnatuissa palveluissa. Turvallisuusasiat täytyy kuitenkin pystyä käymään läpi siten, että voidaan varmistua kuluttajan aidosti ymmärtäneen turvallisuutensa kannalta tarpeelliset tiedot. Jos yhteistä ymmärrystä ei löydetä vieraan kielen tai muun syyn takia, toiminnanharjoittajan on pidättäydyttävä tarjoamasta asiakkaalle kyseistä palvelua.

Toiminnanharjoittaja *ei vapaudu lain määräämästä vastuustaan* sillä, että hän tiedottaa tai varoittaa palveluihinsa liittyvistä vaaroista. Tiedottaminen ei siis poista hänen vastuutaan palvelun turvallisuudesta. Palveluntarjoaja ei liioin voi paeta kuluttajaturvallisuuslain mukaisia velvollisuuksiaan sopimalla vastuukysymyksistä asiakkaan kanssa. Mikään ei toki estä sitä, että asiakasta pyydetään esimerkiksi allekirjoittamaan lausunto, jossa hän toteaa saaneensa palvelua koskevat ohjeet, tutustuneensa niihin ja ymmärtäneensä ne. Tällainen käytäntö voi kannustaa asiakasta tutustumaan ohjeisiin huolellisemmin, mutta kuluttajaturvallisuuslain velvoitteiden kannalta erilaisilla kuluttajien antamilla suostumuksilla tai vastuuvapaus sopimuksilla ei ole merkitystä.

On kaikkien matkailualalla toimivien etu, että jokainen pyrkii omalta osaltaan ehkäisemään vaaratilanteita ja onnettomuuksia. Kun matkailijat tietävät, että Suomessa on turvallista käyttää erilaisia palveluita, myös alan maine säilyy hyvänä. Jotta palvelut olisivat turvallisia, toiminnanharjoittajan on hyvä tietää tarkkaan, millaisia elämyksiä hän tarjoaa ja mitä lainsäädäntö siitä sanoo sekä arvioida juuri siihen palveluun liittyvät riskit.

Lisätietoja palveluntarjoajien velvollisuuksista on saatavilla Tukesin verkkosivuilta: www.tukes.fi → kuluttajaturvallisuus → Palveluiden turvallisuusvaatimuksia

Lähteet

- Asetus 2004/613. Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista. Haettu 21.5.2013 osoitteesta
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040613#P1>
- Laki 920/2011. Kuluttajaturvallisuuslaki. Haettu 21.5. 2013 osoitteesta
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110920>