

Tukes-ohje 6/2015

**Kulutustavaroista ja kuluttaja-
palveluista annettavista
tiedoista**

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto

Sisältöalue Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen turvallisuuden edistäminen
Kohderyhmät Toiminnanharjoittajat, viranomaiset, muut tahot
Julkaistu Ohje on julkaistu 30.6.2015 ja päivitetty 18.10.2017
Korvaa ohjeen (pvm, nro) Kuluttajaviraston ohje 10/2006

KULUTUSTAVAROISTA JA KULUTTAJAPALVELUISTA ANNETTAVISTA TIEDOISTA

Johdanto

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) on laatinut tämän ohjeen kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista annettavista tiedoista. Tämä ohje perustuu Kuluttajaviraston aikaisempaan ohjeeseen kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (10/2006). Tämä ohje myös korvaa aikaisemman ohjeen.

Ohjeessa annetaan tietoa aiheeseen liittyvästä keskeisestä kuluttajaturvallisuuslainsäädännöstä eli kuluttajaturvallisuuslaista (920/2011, jäljempänä KuTuL) sekä valtioneuvoston asetuksesta kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004, jäljempänä tietojenantoasetus). Tietojenantoasetus on annettu KuTuL:a edeltäneen lain kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004) nojalla ja jätetty voimaan nykyisen KuTuL:n 55 §:ssä. Säädösten terminologia poikkeaa toisistaan joiltakin osin. Lisäksi EU:n tuotesääntelyssä käytetään osin eri termejä kuin kansallisessa kuluttajaturvallisuuslainsäädännössä.

KuTuL:ssa säädetään velvollisuudesta antaa kuluttajalle kaikki turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. KuTuL:n mukaista tietojenantovelvollisuutta täsmentää tietojenantoasetus. Turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja ovat ne tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta, joita kuluttaja tarvitsee terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

Tämä on yleisohje pääasiassa tietojenantoasetuksen soveltamisesta. Ohjeessa kuvataan kuluttajaturvallisuuslainsäädännön sisältöä, valvontakäytäntöä sekä markkinavalvonnasta ja riskien arvioinnista saatuja kokemuksia. Tässä ohjeessa ei käsitellä niitä kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista annettavaksi vaadittuja tietoja, jotka on säädetty erityislainsäädännössä tai kuluttajansuojalaissa (38/1978). Toiminnanharjoittajan on selvitettävä ne omatoimisesti.

KuTuL:n mukaan kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei saa aiheutua vaaraa terveydelle tai omaisuudelle. Tavarán tai palvelun vaarallisuuden arvioinnissa voi kiinnittää huomiota muun muassa valvontaviranomaisten ohjeisiin ja suosituksiin (KuTuL 11 § 2 mom.). Sekä kuluttajaturvallisuuslain valvontaviranomaiset että toiminnanharjoittajat voivat hyödyntää tätä ohjetta arvioidessaan annettavien tietojen vaatimustenmukaisuutta. Myös muut viranomaiset ja tahot voivat käyttää ohjetta soveltuvin osin.

Ohje sisältää suoria lainauksia velvoittavasta lainsäädännöstä. Suorat lainaukset lainsäädännöstä esitetään kursiivilla. Viranomaisohje ei ole oikeudelliselta luonteeltaan lainsäädännön tavoin sitova. Se kuvastaa Tukesin näkemystä siitä, miten kuluttajaturvallisuuslainsäädännön vaatimukset voidaan täyttää. Ohjeessa esitetyt näkemykset tarjoavat toiminnanharjoittajalle esimerkkejä ja vaihtoehtoja toimia turvallisesti. Toiminnanharjoittajan on mahdollista täyttää lainsäädännön vaatimukset myös muilla tavoin.

Lisätietoja

Toiminnanharjoittajan tulee tapauskohtaisesti harkita, miten ohje soveltuu yksittäistapauksessa omaan toimintaan. Kuluttajaturvallisuuslainsäädännön mukaan toiminnanharjoittaja vastaa aina tarjoamiensa tavaroiden ja palveluiden turvallisuudesta ja vaatimustenmukaisuudesta.

Tietojen antaminen kuluttajalle on osa tavarán ja palvelun turvallisuutta. Turvallisuus lisää myös asiakastytyvyyttä.

Tämä ohje on tulostettavissa Tukesin internetsivuilla **www.tukes.fi**. Ohjeeseen liittyvää lainsäädäntöä löytyy osoitteesta **www.tukes.fi**.

Pääjohtaja Kimmo Peltonen

Johtaja Tuiri Kerttula

Sisältö

Johdanto	1
Lisätietoja	2
1 Ohjeen soveltaminen	4
1.1 KuTuL:n ja tietojenantoasetuksen soveltamisala	4
1.2 Tietojenantoasetuksen suhde erityislainsäädäntöön	5
1.3 Tietojenantoasetuksen suhde kuluttajansuojalakiin	6
2 Peruskäsitteet	7
3 Toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuus	10
3.1 Tietojenantovelvollisuus kuluttajaturvallisuuslain nojalla	10
3.1.1 Huolellisuusvelvollisuus	10
3.1.2 Tavarasta tai palvelusta aiheutuva vaara	10
3.1.3 Tietojen antamisen tarpeellisuuden arviointi	11
3.2 Kielivaatimukset	12
3.3 Etämyynti	12
3.4 Ikärajoitukset	13
4 Kulutustavarasta annettavat tiedot	14
4.1 Toiminnanharjoittajan tiedonantovelvollisuus	14
4.2 Kaikista kulutustavaroista annettavat tiedot	14
4.2.1 Kauppatavan mukainen nimi	15
4.2.2 Valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi	15
4.3 Turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, varoitukset ja ohjeet	16
4.4 Miten ja missä tiedot on annettava	19
4.4.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla	19
4.4.2 Myyntipäällykseen pakatut kulutustavarat	20
4.4.3 Ilman myyntipäällystä myytävät kulutustavarat	20
5 Kuluttajapalvelusta annettavat tiedot	22
5.1 Toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuus	22
5.2 Turvallisuuden kannalta tarpeelliset ennakkotiedot	23
5.3 Miten ja missä tiedot on annettava	27
5.3.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla	27
5.3.2 Tietojen antaminen suullisesti, kirjallisesti, kuvallisin viestein tai symbolein	28
6 Kuluttajaturvallisuuslain mukainen valvonta	29

1 Ohjeen soveltaminen

1.1 KuTuL:n ja tietojenantoasetuksen soveltamisala

KuTuL ja tietojenantoasetus ovat kulutustavaroita ja kuluttajapalveluita koskevaa yleislainsäädäntöä, ns. turva-
verkkosäännöksiä, joita sovelletaan siltä osin, kuin muussa erityislainsäädännössä ei ole joltakin osin säädetty
kulutustavaroiden tai kuluttajapalveluiden turvallisuudesta. Tässä ohjeessa kuvataan sitä, kuinka Tukesin näke-
myksen mukaan KuTuL:n ja tietojenantoasetuksen mukaiset vaatimukset annettavista tiedoista voidaan täyt-
tää. Tässä ohjeessa ei kuvata erityislainsäädännön vaatimuksia niiden soveltamisalaan kuuluvista tuotteista tai
palveluista annettavista tiedoista kuin esimerkinomaisesti. Erityislainsäädäntöön liittyviä ohjeita antavat kun-
kin erityislainsäädännön nojalla toimivaltaiset viranomaiset.

Kuluttajille annettavista tiedoista säädetään KuTuL 9 §:ssä. Sen mukaan *toiminnanharjoittajan on selkeällä ja
ymmärrettävällä tavalla annettava kuluttajille ja kuluttajiin rinnastettaville tarvittavat tiedot, jotta he pystyvät
arvioimaan kulutustavarihin ja kuluttajapalveluihin liittyvät vaarat* (KuTuL 9 § 1 mom.). Tällaisia tietoja ovat
esimerkiksi käyttö- ja toimintaohjeet sekä erilaiset varoitukset. Tietojenantoasetuksessa säädetään tarkemmin
tarpeellisten tietojen antamisesta.

Tietojenantoasetuksen soveltamisala on määritelty tietojenantoasetuksen 1 §:ssä. Sen mukaan tietojenanto-
asetus *koskee kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavia kuluttajan, kuluttajaan rinnastettavan
henkilön ja valvontaviranomaisen kannalta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tar-
peellisia tietoja* (tietojenantoasetus 1 § 1 mom.). Kuluttajaturvallisuuslakia taas sovelletaan *kulutustavarihin
ja kuluttajapalveluihin siltä osin kuin niiden aiheuttamien terveys- ja omaisuusvaarojen ehkäisemisestä ei muu-
alla laissa ole säännöksiä, joissa edellytetään vähintään samaa turvallisuustasoa kuin kuluttajaturvallisuus-
laissa* (KuTuL 4 §).

Kuluttajaturvallisuuslakia sovelletaan sekä kulutustavarihin että kuluttajapalveluihin. KuTuL koskee kulutusta-
varoita, *joita valmistetaan, pidetään kaupan, myydään tai muutoin luovutetaan*. Se soveltuu kun kulutustava-
raa *tuodaan maahan, viedään maasta, kuljetetaan Suomen kautta tai välitetään*. Lisäksi kuluttajapalvelut,
joita tarjotaan, suoritetaan, pidetään kaupan, myydään tai muutoin luovutetaan kuuluvat myös KuTuL:n sovel-
tamisalaan (KuTuL 2 § 1- ja 2-kohdat). Tietojenantoasetuksen soveltamisala vastaa KuTuL:n soveltamisalaa.

Tietojenantovelvollisuus koskee kulutustavaroita ja kuluttajapalveluita, jotka *on tarkoitettu käytettäväksi tai
joita olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen* (KuTuL 3 § 1 mom. 1- ja 2-kohta). Valvontakäytän-
nössä on katsottu, että jos tavara tai palvelu on kuluttajien saatavilla, sen on täytettävä KuTuL:n ja tietojenan-
toasetuksen vaatimukset. Valvontakäytännössä tavaran tai palvelun on katsottu olevan kuluttajien saatavilla
esimerkiksi silloin, kun markkinoinnin voidaan katsoa kohdistuvan myös kuluttajiin, vaikka kyseinen tavara tai
palvelu on ensisijaisesti teollisuuden käytössä tai sitä myydään lähinnä yrityksille.

Toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuus kattaa kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden kaikki luovu-
tustavat, myynnin, lahjoittamisen, käyttöön antamisen, vaihdon, vuokraamisen ja välittämisen. KuTuL:ssa luo-
vutukselta ei edellytetä vastikkeellisuutta. Myös mainoslahjoina, palkintoina tai kylkiäisinä jaettavissa tava-
roissa tulee olla lainsäädännön edellyttämät tiedot. Vastaavasti myös palveluiden yhteydessä esimerkiksi leik-
kikentillä tai yleisötapahtumissa on annettava turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot.

KuTuL koskee myös käytettyjä kulutustavaroita. Tietojenantoasetusta sovelletaan käytettyihin kulutustavaroihin niiltä osin, kuin siitä on erikseen kyseisessä asetuksessa säädetty. *Jos käytetystä kulutustavarasta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi on tarpeen, on myös siitä annettava tiedot tavaran käyttämiseen ja hävittämiseen mahdollisesti liittyvistä vaaroista* (tietojenantoasetus 5 §).

KuTuL:n ja siten myös tietojenantoasetuksen soveltamisalan ulkopuolelle jäävät sellaiset tavarat ja palvelut, joita tarjoavat luonnolliset henkilöt muussa kuin elinkeinotoiminnassa. KuTuL:a ja tietojenantoasetusta ei myöskään sovelleta sellaisiin palveluihin, joita yhdistykset tai yhteisöt tarjoavat vain omille jäsenilleen muussa kuin elinkeinotoiminnassa. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi urheiluseuran ainoastaan jäsenilleen järjestämät harjoitukset. Jos yhdistykset tai yhteisöt tarjoavat palvelua muille kuin niiden omille jäsenille, KuTuL:a ja tietojenantoasetusta sovelletaan kyseiseen palveluun. Vastaavasti jos palvelua tarjotaan vain omille jäsenille, mutta palvelun tarjoamisessa on tarkoitus tuottaa taloudellista voittoa, KuTuL ja tietojenantoasetus tulevat sovellettaviksi.

Vaikka jotakin tietoa ei tietojenantoasetuksen 4 tai 10 §:ssä tai erityislainsäädännössä ole nimenomaisesti vaadittu annettavaksi, toiminnanharjoittajalla on KuTuL 9 §:n nojalla velvollisuus arvioida, onko kyseisen tiedon antaminen turvallisuuden kannalta tarpeen, ja antaa turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot.

1.2 Tietojenantoasetuksen suhde erityislainsäädäntöön

KuTuL ja tietojenantoasetus ovat väistyviä ja täydentäviä yleissäädoksiä. Ne koskevat lähtökohtaisesti kaikkia kulutustavaroita ja kuluttajapalveluita. Joidenkin tuoteryhmien ja palvelujen osalta on kuitenkin annettu myös erityissäädoksiä.

Niiltä osin kuin tavaran tai palvelun turvallisuudesta ei ole erityissäädöksissä mainittu tai erityissäädösten vaatimukset ovat KuTuL:n ja tietojenantoasetuksen vaatimuksia vähäisemmät, sovelletaan KuTuL:a ja tietojenantoasetusta täydentävästi. Jos jostakin tuotteesta tai tuoteryhmästä tai palvelusta on erikseen säädetty, sovelletaan ensisijaisesti erityislainsäädäntöä. Lainsäätäjän tarkoituksena on ollut, ettei lainsäädäntöön jää kuluttajien turvallisuuden kannalta aukkoja. Erityislainsäädännön alaisia tuoteryhmiä ovat muun muassa lelut, henkilösuojaimet, sähkölaitteet sekä kuluttajakäyttöön tarkoitettut laserlaitteet ja koneet.

Tiettyjen kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuutta valvovat muut valvontaviranomaiset kuin yleisen kuluttajaturvallisuuslainsäädännön valvontaviranomaiset. Tämä johtuu erityislainsäädännöstä. Toisaalta joidenkin kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuutta saattaa valvoa samanaikaisesti useampi viranomainen. Valvontaviranomaisten toimivallanjako perustuu lainsäädäntöön, yleensä jako on tehty kuluttajapalvelun tai kulutustavaran eri vaaraominaisuuksien perusteella.

Ruoanlaittoväline toimii hyvänä esimerkkinä. Elintarviketurvallisuutta valvoville viranomaisille kuuluu ruoanlaittovälineestä mahdollisesti ruokaan irtoavien aineiden aiheuttamat vaarat. Ruoanlaittovälineestä (esimerkiksi kattilan) mahdollisesti irtoavan kahvan aiheuttama vaara kuuluu puolestaan KuTuL:n valvontaviranomaisen toimivaltaan.

1.3 Tietojenantoasetuksen suhde kuluttajansuojalakiin

KuTuL:n tarkoitus on varmistaa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen turvallisuus. Ensisijaisesti ihmisiä pyritään varjelemaan henkeen ja terveyteen kohdistuvilta vaaroilta. KuTuL:ssa ei säädetä varsinaisesti kuluttajien subjektiivisista oikeuksista. Sen sijaan kuluttajansuojalain (38/1978) säädetään nimenomaan kuluttajien oikeuksista vaihdanta- ja markkinointitilanteissa. Kuluttajansuojalain (38/1978) vaatimukset kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta annettavista tiedoista voivat olla laajemmat kuin tietojenantoasetukseen perustuvat vaatimukset, sillä kuluttajansuojalaki huomioi olennaisina tietoina muitakin kuin kuluttajan turvallisuuden kannalta merkitykselliset tiedot. Kuluttajansuojalain suojaan kuluttajan oikeuksia laajemmin, esimerkiksi taloudelliset ja päätöksentekoon vaikuttavat intressit pyritään suojaamaan.

Kuluttajansuojalain mukaan *tavaran tulee ominaisuuksiltaan vastata laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia* (kuluttajansuojalaki 5 luku 12 § 3 mom.). Lisäksi *palveluksen tulee myös vastata laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia* (kuluttajansuojalaki 8 luku 12 § 2 mom.). *Jos tavara tai palvelus poikkeaa edellä mainituista, siinä on virhe* (kuluttajansuojalaki 5 luku 12 § 4 mom. ja 8 luku 12 § 4 mom.).

Edellä mainitun perusteella tavara tai palvelu, joka ei täytä kuluttajaturvallisuuslainsäädännön vaatimuksia, on aina virheellinen myös kuluttajansuojalain nojalla. Toisaalta tavara tai palvelu, joka täyttää kuluttajaturvallisuuslainsäädännön vaatimukset, ei välttämättä täytä kaikkia kuluttajansuojalain vaatimuksia.

Esimerkiksi jos tuote ei toimi siten kuin sen on väitetty toimivan tai se ei kestä niin kauan, kuin voisi kohtuudella olettaa, tuote voi olla virheellinen kuluttajansuojalain näkökulmasta. KuTuL:n 5 §:n mukaisen huolellisuusvelvoitteen laiminlyönnistä ei kuitenkaan ole tällöin kyse, mikäli tuotteesta ei aiheudu vaaraa.

Kuluttajansuojalain mukaan *markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä saa käyttää muutoin kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä* (kuluttajansuojalaki 2 luku 1 §). *Markkinointia pidetään hyvän tavan vastaisena, jos ... siinä suhtaudutaan hyväksyvästi toimintaan, jossa vaarannetaan terveyttä, yleistä turvallisuutta tai ympäristöä ilman, että tällaisen toiminnan esittämiseen on markkinoitavaan hyödykkeeseen liittyvää asiallista perustetta* (kuluttajansuojalaki 2 luku 2 § 1 mom. 3. kohta).

Markkinointi voi olla hyvän tavan vastaista esimerkiksi mainostettaessa urheilulajia, jossa tulee käyttää kypärää, mutta jonka mainoksissa kypärää ei käytetä, tai mainos, jossa kynttilät ovat liian lähellä herkästi syttyviä materiaaleja. Kuluttajansuojalain vastaisena on pidetty myös sitä, jos esimerkiksi postiluukusta jaettu tavaränäyte on lapselle tai kotieläimelle vaarallinen.

Markkinoinnissa ... ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja (kuluttajansuojalaki 2 luku 6 § 1 mom.). Harhaanjohtaviksi katsotaan esimerkiksi tiedot, joiden perusteella kuluttajalle syntyy tavalla tai toisella väärä käsitys tarjotun palvelun sisällöstä tai sen hankkimiseen liittyvistä seikoista. Totuudenvastaisina on pidettävä väitteitä, lausumia ja arvosteluja, joiden todenperäisyyttä ei voida osoittaa. Lisäksi *markkinoinnissa ... ei saa jättää antamatta ... olennaisia tietoja* (kuluttajansuojalaki 2 luku 7 § 1 mom.). Oikeitakin tietoja sisältävä

markkinointi voi johtaa harhaan, jos siitä jätetään pois joitakin kuluttajan kannalta oleellisia tietoja tai tiedot esitetään epäselvästi. KuTuL ja tietojenantoasetus puolestaan velvoittavat toiminnanharjoittajan antamaan kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta kaikki turvallisuuden kannalta olennaiset tiedot. KuTuL:n nojalla vaaralliseksi katsotaan mm. sellainen kulutustavara tai palvelu, joka ... *annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen vuoksi voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle* tai omaisuudelle.

Vaaraa arvioitaessa huomioidaan sekä tuotteen mukana olevat tiedot, palvelun suorituspaikalla annettavat tiedot että markkinointimateriaalissa esitetyt tiedot. Vaikka tuotteen käyttöohjeet täyttäisivät KuTuL:n ja tietojenantoasetuksen vaatimukset, voi myös harhaanjohtava markkinointi aiheuttaa vaaraa. Markkinointimateriaalin (esim. mainokset ja esitteet) tulee kuvata realistisesti ja totuudenmukaisesti tarjottavia tavaroita, toimintoja ja palveluita. Markkinointimateriaalissa tulisi selkeästi kuvata kenelle tuotteet on tarkoitettu. Markkinoinnissa ei saa yllyttää lainvastaiseen toimintaan tai sivuuttamaan laissa säädettyjä turvallisuusmääräyksiä. Kuluttajan terveyden ja turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot on aina annettava eivätkä kyseiset tiedot saa sekoittaa markkinointiväittämiin.

2 Peruskäsitteet

Etämyynti: Etämyynti on kaupankäyntiä, jossa ostaja ja myyjä eivät ole samanaikaisesti läsnä. Kauppa ja sitä edeltävä markkinointi tapahtuu kokonaan sähköpostilla, puhelimella tai muilla viestintävälineillä. Tyypillistä etämyyntiä ovat verkkokauppa, puhelinmyynti ja postimyynti.

Kuluttaja: Kuluttajan käsitettä ei ole KuTuL:ssa eikä sen esitöissä määritelty. Kuluttajan käsite on kuitenkin määritelty kuluttajansuojalaissa. Käsitteen voidaan katsoa olevan vakiintunut. Kuluttajansuojalain mukaan *kuluttajana pidetään ... luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen* (kulutustavaran tai kuluttajapalvelun) *pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten* (kuluttajansuojalaki 1 luku 4 §).

Kuluttajaan rinnastettava henkilö: Kuluttajaan rinnastettavalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joka on tuotteen loppukäyttäjä, mutta joka ei itse hanki kulutustavaraa tai kuluttajapalvelua henkilökohtaista tarvettaan varten eikä yksityisessä taloudessa käytettäväksi. Kuluttajaan rinnastettava henkilö on esimerkiksi päiväkotilapsi tai koulun oppilas.

Kuluttajapalvelu(s): KuTuL:ssa *kuluttajapalvelulla* tarkoitetaan *sellaista palvelua, joka on tarkoitettu käytettäväksi tai jota olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen* (KuTuL 3 § 1 mom. 2. kohta). KuTuL:ssa käytetään termiä kuluttajapalvelu ja tietojenantoasetuksessa sekä kuluttajansuojalaissa termiä kuluttajapalvelus. Termit ovat samansisältöisiä eli ero on ainoastaan kielellinen. Tässä ohjeessa käytetään termiä kuluttajapalvelu, ellei nimenomaisesti viitata tietojenantoasetuksen tai kuluttajansuojalain säännökseen. Kuluttajapalvelu voi olla kuluttajalle maksullinen tai maksuton. Palvelun hinnalla tai maksuttomuudella ei ole merkitystä kuluttajapalvelun turvallisuudesta huolehtimiseen eikä sen valvontaan.

Kulutustavara: KuTuL:ssa *kulutustavaralla* tarkoitetaan *sellaista tavaraa, joka on tarkoitettu käytettäväksi tai jota olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen* (KuTuL 3 § 1 mom. 1. kohta). Kulutustavara voi olla kuluttajalle maksullinen tai maksuton.

Maahantuojajakelija: Tietojenantoasetuksessa *maahantuojalla* tarkoitetaan *elinkeinonharjoittajaa, joka on vastuussa ensimmäisestä jakeluvaiheesta Suomen markkinoilla* (tietojenantoasetus 2 § 4. kohta). Tietojenantoasetuksen maahantuojan määritelmä poikkeaa näin EU-säännöksissä määritellystä. Esimerkiksi ns. NLF-asetuksessa¹ (765/2008/EY) *maahantuojalla tarkoitetaan yhteisöön sijoittautunutta luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka saattaa kolmannesta maasta tuotavaa tuotetta yhteisön markkinoille* (2 art.). Toiminnanharjoittaja (kts. alla), joka on vastuussa ensimmäisestä jakeluvaiheesta Suomen markkinoilla, ei ole NLF-asetuksessa tarkoitettu maahantuojajakelijaksi, mikäli tuote tuodaan Suomen markkinoille toisesta jäsenvaltiosta. Tietojenantoasetuksessa tarkoitettu Suomen maahantuojajakelija vastaa NLF-asetuksen jakelijan määritelmää. *Jakelijalla tarkoitetaan muuta toimitusketjuun kuuluvaa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä kuin valmistajaa tai maahantuojajakelijaa, joka asettaa tuotteen saataville markkinoilla* (2 art.).

Myyntipäällyys: Tietojenantoasetuksessa *myyntipäällyksellä* tarkoitetaan *päällystä tai pakkausta, jossa tavara on tarkoitettu luovutettavaksi kuluttajalle* (tietojenantoasetus 2 § 5. kohta). Tavara voi olla pakattu myyntiä varten siten, että tuote on käyttöpakkauksessa ja käyttöpakkaus on myyntipäällyksen sisällä. Myyntipäällyksen ei pidetä päällystä, joka vasta ostotapahtuman yhteydessä annetaan kuluttajalle vain kuljetusta tai säilytystä varten.

Palvelun tarjoaja: KuTuL:ssa *palvelun tarjoajalla* tarkoitetaan *luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka suorittaa, pitää kaupan, tarjoaa, myy tai muutoin luovuttaa tai välittää kuluttajapalveluja* (KuTuL 3 § 1 mom. 4. kohta). Palvelun tarjoaja voi olla esimerkiksi elinkeinotoimintaa harjoittava yksityinen henkilö, yritys, kunta, rekisteröity yhdistys, nuorisotoimi tai seurakunta. Palvelun tarjoajaksi katsotaan esim. sellainen välittäjä, joka kokoaa elämyspaketin useiden eri palveluntarjoajien tuottamista palveluista. Palvelun tarjoajalla ei tarkoiteta luonnollista henkilöä, joka tarjoaa palvelua muussa kuin elinkeinotoiminnassa. Palvelun tarjoajalla ei tarkoiteta myöskään yhdistystä tai muuta yhteisöä siltä osin kuin se tarjoaa palveluja vain omille jäsenilleen muussa kuin elinkeinotoiminnassa. (KuTuL 3 § 2-3 mom.)

Riski: Riski koostuu tapahtuman todennäköisyydestä ja sen seurausten vakavuudesta. Riski on sitä suurempi, mitä suurempi on onnettomuuden tapahtumistodennäköisyys ja mitä vakavammat tapahtuneen onnettomuuden aiheuttamat seurausvaikutukset ovat (HE 99/2010 vp).

Riskien arviointi: Riskinarvioinnissa arvioidaan epäsuotuisan tapahtuman esiintymistodennäköisyys ja sen seurausten vakavuusaste (HE 99/2010 vp). Riskien arviointi on osa KuTuL 5 §:n mukaista toiminnanharjoittajan huolellisuusvelvollisuutta. *Riskinarvioinnilla tarkoitetaan vaarojen tunnistamista sekä riskien suuruuden määrittämistä ja niiden merkityksen arvioimista turvallisuudelle* (KuTuL 3 § 1 mom. 6. kohta). Riskien arviointi on

¹ Sektorikohtaisten tuotedirektiivien yhtenäistämiseksi Euroopan unionissa on hyväksytty niin sanottu uusi lainsäädäntöpuite (New Legislative Framework, NLF). Tähän NLF-säädöskehikseen kuuluvat sekä NLF-asetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus tuotteiden kaupan pitämiseen liittyvää akkreditointia ja markkinavalvontaa koskevista vaatimuksista ja neuvoston asetuksen (ETY) N:o 339/93 kumoamisesta 765/2008/EY) että NLF-puitepäätös (768/2008/EY). NLF-asetuksessa säädetään Euroopan unionin tasolla ensimmäistä kertaa akkreditoinnista ja markkinavalvonnan vähimmäisvaatimuksista jäsenmaissa. Asetuksessa ovat säännökset myös yhteisön ulkorajavalvonnasta ja CE-merkinnästä.

laaja-alaista ja järjestelmällistä vaarojen, terveyshaittojen ja muiden epäsuotuisten tapahtumien tunnistamista sekä riskien suuruuden määrittämistä ja niiden merkityksen arvioimista turvallisuudelle, terveydelle ja omaisuudelle.

Tavaran luovuttaja: KuTuL:ssa *tavaran luovuttajalla* tarkoitetaan *luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka valmistaa, tuo maahan, vie maasta, kuljettaa Suomen kautta, pitää kaupan, tarjoaa, myy tai muutoin luovuttaa tai välittää kulutustavaroita* (KuTuL 3 § 1 mom. 3. kohta). Tavaran luovuttaja voi olla esimerkiksi elinkeinotoimintaa harjoittava yksityinen henkilö, yritys, kunta, yhdistys, nuorisotoimi tai seurakunta. Tavaran luovuttajaksi katsotaan esim. sellainen välittäjä, joka pitämättä itse tavaraa hallussaan, välittää sopimuksia tavaran luovutuksesta. Tavaran luovuttajalla ei tarkoiteta luonnollista henkilöä, joka luovuttaa tavaran muussa kuin elinkeinotoiminnassa (KuTuL 3 § 2 mom.).

Toiminnanharjoittaja: KuTuL:ssa toiminnanharjoittajalla tarkoitetaan tavaran luovuttajaa ja palvelun tarjoajaa (KuTuL 3 § 1 mom. 5. kohta). Kuluttajaturvallisuuslainsäädännössä käytetyt käsitteet poikkeavat osin EU:n tuotelainsäädännössä käytetyistä käsitteistä ja niiden määritelmistä. Esimerkiksi toiminnanharjoittaja, joka on vastuussa ensimmäisestä jakeluvaiheesta Suomen markkinoilla, ei ole NLF-asetuksessa tarkoitettu maahantuoja, mikäli tuote tuodaan Suomen markkinoille toisesta jäsenvaltiosta. Tietojenantoasetuksessa tarkoitettu Suomen maahantuoja vastaa tällöin NLF-asetuksen jakelijan määritelmää. Riippumatta siitä, onko kyseessä valmistaja, valmistuttaja, maahantuoja, jakelija, jälleenmyyjä, välittäjä taikka etämyyntiä harjoittava kauppias, kaikki nämä ovat KuTuL:n tarkoittamia toiminnanharjoittajia ja osaltaan vastuussa siitä, että tuotteet täyttävät lainsäädännön vaatimukset.

Vaara: Vaara ja riski ovat eri asioita. Kuluttajapalveluissa vaara koostuu kuluttajan tai kuluttajaan rinnastettavan henkilön taikka palvelun vaikutuspiirissä olevan muun henkilön terveyteen tai omaisuuteen kohdistuvista haitallisista tekijöistä. Vaaran suuruus eli mahdollisen onnettomuuden seurausvaikutukset ovat riippuvaisia muun muassa siitä, kuinka paljon ihmisiä tai omaisuutta on vaarassa onnettomuuden tapahtuessa ja miten vakavia seuraukset ovat (HE 99/2010 vp). Kuluttajaturvallisuuslaissa terveydelle ja omaisuudelle vaarallisena pidettäviä tekijöitä on esitetty lain 10 §:ssä.

Valmistaja: Tietojenantoasetuksessa *valmistajalla* tarkoitetaan *sitä, joka on valmistanut kulutustavaran taikka kokoonpanemalla tai muulla käsittelyllä saattanut kulutustavaran lopulliseen muotoonsa* (tietojenantoasetus 2 § 2. kohta). Valmistamiseksi ei pääsääntöisesti katsota kulutustavaran pakkaamista, lajittelua tai muuta vähäistä käsittelyä.

Valmistuttaja: Tietojenantoasetuksessa *valmistuttajalla* tarkoitetaan *sitä, joka määräämällä koostumuksesta tai muulla oleellisella tavalla on vaikuttanut kulutustavaran valmistukseen*, kuten mittoihin ja mallisuunnitteluun (tietojenantoasetus 2 § 3. kohta).

3 Toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuus

3.1 Tietojenantovelvollisuus kuluttajaturvallisuuslain nojalla

3.1.1 Huolellisuusvelvollisuus

Toiminnanharjoittaja vastaa aina kulutustavaran tai kuluttajapalvelun turvallisuudesta. Kaikkia toiminnanharjoittajia koskee huolellisuusvelvollisuus. Lain mukaan *toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Toiminnanharjoittajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta, ja hänen on arvioitava niihin liittyvät riskit (KuTuL 5 §).*

Jotta toiminnanharjoittaja voi täyttää huolellisuus - ja tietojenantovelvollisuutensa, hänen tulee tuntea tuotteen, kulutustavaran tai palvelunsa. Toiminnanharjoittajan on riskinarvioinnissaan huomioitava myös oletettavissa olevat virheelliset käyttötavat ja annettava tuotteesta tarpeelliset tiedot ja ohjeet, jotta kuluttaja voi välttää vaaraa aiheuttavaa virhekäyttöä. Virhekäytön mahdollisuutta arvioitaessa tulisi huomioida kuluttajaryhmät, jotka yleensä kyseistä kulutustavaraa tai kuluttajapalvelua käyttävät.

Sekä KuTuL:ssa että tietojenantoasetuksessa säädetään tietojen antamisesta kuluttajille. KuTuL:ssa veloitetaan toiminnanharjoittajaa *selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla antamaan kuluttajille ja kuluttajiin rinnastettaville tarvittavat tiedot, jotta he pystyvät arvioimaan kulutustavarihin ja kuluttajapalveluihin liittyvät vaarat. Valvontaviranomainen voi vaatia toiminnanharjoittajaa kertomaan tavaraan tai palveluun liittyvän vaaran torjumisen ja ehkäisemisen kannalta tarpeellisia käyttö- ja toimintaohjeita, varoituksia tai muuta tietoa (KuTuL 9 § 1 mom.).*

KuTuL:n lisäksi tietojenantoasetuksessa painotetaan erityisesti, että tiedot tulee antaa *selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa (tietojenantoasetus 8 § ja 11 § 1 mom.).* Valvontaviranomaiset voivat näiden säännösten nojalla puuttua sellaisiin tapoihin antaa tietoja, jotka eivät täytä selkeyden ja ymmärrettävyyden vaatimusta.

Jos toiminnanharjoittaja laiminlyö tietojenantovelvollisuutensa, valvontaviranomaiset voivat ryhtyä KuTuL:n mukaisiin toimenpiteisiin kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi. Viranomaisten käytössä on useita eri valvontakeinoja ja hallinnollisia pakkokeinoja, jos kulutustavara tai kuluttajapalvelu aiheuttaa KuTuL:n 10 §:ssä tarkoitetulla tavalla vaaraa terveydelle tai omaisuudelle. Viranomaiset voivat muun muassa kieltää tavaran tai palvelun tarjoamisen (KuTuL 36 § 1 mom.). Kiellon tai määräyksen tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko (KuTuL 45 § 1 mom.).

3.1.2 Tavarasta tai palvelusta aiheutuva vaara

KuTuL:ssa säädetään vaarallisesta kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta. *Terveydelle vaarallisena pidetään kulutustavaraa, joka (muun muassa) tavarasta annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteel-*

listen tietojen ... vuoksi voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle. Terveydelle vaarallisena pidetään lisäksi kuluttajapalvelua, joka (muun muassa) palvelusta annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen vuoksi voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle. Omaisuudelle vaarallisena pidetään kulutustavaraa, joka edellä mainittujen seikkojen vuoksi voi vahingoittaa toista esinettä tai muuta omaisuutta. Omaisuudelle vaarallisena pidetään ... kuluttajapalvelua, joka voi edellä mainittujen seikkojen vuoksi vahingoittaa omaisuutta. (KuTuL 10 § 1 ja 2 mom.)

Terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellinen tieto vaihtelee tavarasta ja palvelusta toiseen. Toiminnanharjoittajan on tunnettava palvelunsa ja tavaransa ja hänellä tulee olla riittävä koulutus, kokemus ja muu osaaminen. Olennaista on, että palveluista ja tavaroista annetaan kuluttajille kaikki turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Annetut tiedot eivät kuitenkaan saa johtaa kuluttajaa harhaan esim. tavaran käyttötarkoituksen tai vaaralta suojaavuuden suhteen. Elintarvikkeita muistuttavia vaarallisia tuotteita koskien on annettu erillinen asetus elintarvikkeita jäljittelevistä vaarallisista tuotteista (359/1991).

Esimerkiksi kypärää muistuttava pehmustettu päähine, joka ei täytä henkilönsuojaimille asetettuja vaatimuksia, ei saa markkinointimateriaalissa olla esitetty käyttötarkoituksissa, joissa tulisi käyttää päätä suojaavaa kypärää.

3.1.3 Tietojen antamisen tarpeellisuuden arviointi

Tietojen antamisen tarpeellisuuden arviointi ja selvittäminen on osa toiminnanharjoittajan ammattitaitoa. Toiminnanharjoittaja on tuotteensa suhteen asiantuntija. Hänen on asiantuntemuksensa perusteella tiedettävä mitkä tiedot on annettava kuluttajalle, jotta tavara tai palvelu on turvallinen. Huolellisuusvelvollisuuden täyttäminen edellyttää turvallisuusnäkökohtien huomioimista tavalla, jota kyseisellä alalla ammattimaisesti toimivalta toiminnanharjoittajalta voidaan kohtuudella vaatia.

Palveluiden osalta toiminnanharjoittajan tulee varmistua siitä, että palveluun osallistuva on saanut tarpeelliset tiedot ja ohjeet sekä hän osaa toimia annettujen ohjeiden mukaan. Tavaroiden osalta toiminnanharjoittajan on huolehdittava, että kuluttaja saa kulutustavaroiden turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot ja ohjeistukset niin selkeästi, että kuluttaja ymmärtää ne. Arvion annettavista tiedoista tulee perustua riskienarviointiin. Lisäksi tulee antaa sellaiset tiedot, jotka ovat käyttötavat ja -tarkoitukset huomioiden yleisesti tarpeellisia kyseisen kaltaisissa palveluissa tai tuotteissa.

Toiminnanharjoittajan tulee huomioida palvelun ja tavaran virheikäytön mahdollisuus, jos virheikäytön mahdollisuus on ennalta arvattavissa tai yleistynyt. Virheikäyttöön on ensisijaisesti varauduttava teknisin keinoin. Toissijaisesti virheikäytön mahdollisuus tulee huomioida tavarasta tai palvelusta annettavissa tiedoissa, kuten ohjeissa ja varoituksissa, jollei virheikäytöstä aiheutuvia turvallisuusriskejä voida muutoin poistaa. Virheikäytön mahdollisuus on erityisesti huomioitava sellaisten kulutustavaroiden osalta, jotka on tarkoitettu lapsille tai jotka muutoin ovat lapsiin vetoavia.

3.2 Kielivaatimukset

Tietojenantoasetuksessa *tarkoitettut tiedot kulutustavaroista on annettava suomen ja ruotsin kielellä siten kuin kielilain (423/2003) 34 §:ssä säädetään, jollei tietoja ole annettu yleisesti tunnetuilla ohje- tai varoitusmerkin-
nöllä* (tietojenantoasetus 9 § 1 mom.). Kielilain mukaan kauppatavan mukaisen nimen, tuoteselosteen, käyttö-
ohjeen tai varoituksen on *yksikielisessä kunnassa myytävässä tuotteessa oltava ainakin sen kunnan kielellä ja
kaksikielisessä kunnassa myytävässä tuotteessa ainakin suomen ja ruotsin kielellä* (kielilaki 34 §).

Suomessa on lähtökohtaisesti aina annettava tiedot tavaroista sekä suomeksi että ruotsiksi. Vastaavat kulutus-
tavaroiden kielivaatimukset koskevat myös etämyynissä annettavia tietoja, jos etämyyntimarkkinoinnin voi-
daan katsoa kohdistuvan Suomeen. Tämä on tärkeää etenkin verkkokaupassa, sillä tavarantoimittaja ei voi
varmuudella tietää, päätyykö tavara suomen- vai ruotsinkieliselle kuluttajalle.

Kielivaatimusten osalta tulee lisäksi ottaa huomioon tuoteryhmäkohtaiset säädökset, standardit ja valvontavi-
ranomaisten ohjeet.

Kuluttajapalveluiden osalta ei ole säädetty erityisistä kielivaatimuksista. Kielivaatimusten osalta kuluttajapalve-
luissa on toimittava tilanteen mukaan. Toiminnanharjoittajan on huolellisuusvelvollisuutensa mukaisesti pys-
yttävä arvioimaan osallistujilta vaadittava kielitaito. Tiedot tulee antaa sellaisella kielellä, että osallistuja ym-
märtää turvallisuuden kannalta tarpeelliset seikat. Jos kaikki palveluun yksittäistapauksessa osallistuvat henki-
löt ovat suomenkielisiä, ei ennen palvelun aloittamista suullisesti kerrattavia turvallisuusohjeita sillä kertaa tar-
vitse kertoa ruotsiksi. Toisaalta kielivaatimukset voivat palveluiden kohdalla olla laajempia kuin kulutustavaroii-
den kohdalla, ja kyseeseen voi suomen ja ruotsin lisäksi tulla myös muut kielet.

Henkilökunnan on oltava kuluttajapalveluiden osallistujiin nähden riittävän kielitaitoinen. Turvallisuusasioihin
perehdyttäminen voidaan toteuttaa esimerkiksi oppaan vieraalla kielellä antamana opastuksena, osaavan tul-
kin avulla, asiakkaiden kielille käännetyllä turvallisuustiedotteella tai opasteilla (esim. kyltit). Tukesin näkemyk-
sen mukaan etenkin merkittäviä riskejä sisältävissä palveluissa ohjaajien tulisi joko osata osallistujien äidin-
kieltä tai heillä tulisi olla muu yhteinen kieli, jolla ohjeet voidaan antaa selkeästi ja ymmärrettävästi.

Kielikysymykset eivät saa missään olosuhteissa aiheuttaa turvallisuusriskejä. Toiminnanharjoittajan on huolelli-
susvelvollisuutensa täyttääkseen varmistettava kuluttajapalveluihin osallistuvien saaneen ohjeet sekä niiden
ymmärtäminen. Toiminnanharjoittaja voi ja hänen tulee kieltäytyä tarjoamasta ohjelmapalveluita sellaisille
kuluttajille, jotka eivät kielitaitonsa vuoksi ymmärrä tarpeellisia turvallisuusohjeita.

3.3 Etämyynti

*Etämyyntisopimuksella tarkoitetaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä
tehtävää kulutushyödykesopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemi-
seen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä* (kuluttajansuojalaki 6 luku 7 § 1 mom.). *Etäviestimellä tar-
koitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa ja muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen teke-
miseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä* (kuluttajansuojalaki 6 luku 7 § 2 mom.). Etämyyntiä on si-
ten esimerkiksi postimyyntissä ja verkkokaupassa tapahtuva myynti.

Etämyynnissä on ennen sopimuksen tekemistä annettava kulutustavarasta tiedot, jotka ovat tarpeen siitä terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi (tietojenantoasetus 7 §). Ennen sopimuksen tekemistä annettavilla tiedolla tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi postimyyntiluettelossa tai verkkosivuilla annettavia tietoja, joissa tuotetta markkinoidaan ja joiden avulla kuluttaja voi hankkia tuotteen.

Kuluttaja ei voi etämyynnissä tutkia tuotteen myyntipäällystä ennakolta. Turvallisen käytön varmistamiseksi kuluttajalle tulee antaa ostopäätöksen tueksi muun muassa tieto ikärajoituksesta ja sen syystä. Siten kuluttaja ei erehdyksessä osta esimerkiksi pieniä osia sisältävää lelua alle 3-vuotiaalle lapselle. Ei kuitenkaan riitä, että tiedot annetaan vain postimyyntiluettelossa tai verkkosivuilla. Kulutustavaran turvallisuutta koskevat tiedot tulee antaa lisäksi tuotteen myyntipäällyksessä tai siihen kiinnitetyssä erillisessä lipukkeessa taikka muussa vastaavassa selosteessa. Etämyyntituotteita koskevat laissa edellytetyt tietojen sisältö-, ymmärrettävyys-, selkeys- ja kielivaatimukset samalla tavalla kuin kaupoissa myytäviä tuotteita.

Suomen lainsäädännön vaatimuksia sovelletaan lähtökohtaisesti myös ulkomaisten toiminnanharjoittajien tarjoamiin tavaroihin, jos markkinoinnin voidaan katsoa kohdistuvan Suomeen. Etämyynnin on katsottu kohdistuvan Suomeen pääsääntöisesti toiminnanharjoittajan markkinointiaineiston perusteella. Tästä on kyse esimerkiksi, jos ulkomainen toiminnanharjoittaja lähettää suomenkielistä markkinointipostia suomalaisille kuluttajille tai toiminnanharjoittaja ylläpitää suomenkielisiä verkkosivuja, joilta voi tilata tuotteita. Jos taas ulkomaalaisen lehden välissä on ainoastaan englanninkielinen tarjouskupongi, markkinoinnin ei voida katsoa kohdistuvan Suomeen.

Jos tuote on toiminnanharjoittajan tai sen edustajan hallussa Suomessa (esim. varastossa) ennen kuin se toimitetaan suomalaiselle kuluttajalle, sovelletaan pääsääntöisesti Suomen lainsäädäntöä. Toisaalta Suomen kautta kuljetettaviin, muun valtion markkinoille tarkoitettuihin tuotteisiin ei ole tarpeen lisätä suomen- ja ruotsinkielisiä päällysmerkintöjä.

Kuluttajapalveluksia tarjottaessa tulee toiminnanharjoittajan ottaa huomioon tietojenantoasetuksen 7 ja 8 §:n vaatimukset (tietojenantoasetus 11 § 1 mom.). Siten kuluttajapalveluiden etämyynnissä on annettava tarpeelliset tiedot selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Myös kuluttajapalveluiden välittäjä on etämyynnissä vastuussa tietojen antamisesta.

3.4 Ikärajoitukset

Kuluttajaturvallisuuslaissa ei ole säädetty nimenomaisesti ikärajoituksista. Jos kuitenkin henkilön iällä voi olla vaikutusta tuotteen tai palvelun turvallisuuteen, toiminnanharjoittajan tulee ottaa se huomioon huolellisuusvelvollisuutensa mukaisesti ja antaa kuluttajalle etukäteen tiedot tavaraan tai palveluun liittyvistä ikäsuosituksista ja -rajoituksista.

Erytyslainsäädännössä on kuitenkin määritelty nimenomaisia ikärajoja tai vaatimuksia huoltajan suostumuksesta tiettyjen tuotteiden hankkimiselle. Ikärajojen tarkoituksena on suojata lasten ja nuorten terveyttä sekä henkistä hyvinvointia. Toiminnanharjoittajan vastuulla on varmistua sopijakumppanin täysi-ikäisyydestä tai huoltajan suostumuksen olemassaolosta. Esimerkiksi järjestyslain (612/2003) mukaan *jousitoimisten aseiden ja harppuunoiden myyminen sekä muu pysyvä luovuttaminen alle 18-vuotiaalle on kielletty ilman hänen huolta-*

jansa suostumusta (järjestyslaki 11 §). Jos tällaisia tuotteita halutaan myydä etämyyntinä, huoltajan suostumuksen aitous on varmistettava. Laki vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta (390/2005) kieltää räjähteiden, kuten ilotulitteiden luovuttamisen alle 18-vuotiaille huoltajan suostumuksesta riippumatta.

Erityislainsäädännössä on määritelty myös joillekin kuluttajapalveluille ikärajoja. Esimerkiksi säteilylaissa (592/1991) säädetään, että solariumtoimintaa harjoittavan on huolehdittava siitä, että alle 18-vuotias ei pääse käyttämään solariumlaitteita.

4 Kulutustavarasta annettavat tiedot

4.1 Toiminnanharjoittajan tiedonantovelvollisuus

KuTuL:n 9 §:n lisäksi tietojenantoasetuksen 3 ja 4 §:ssä säädetään kulutustavarasta annettavista tiedoista. Kauppatavan mukaisen nimen sekä valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimen lisäksi kulutustavarasta annettavat tiedot voivat olla myyntipäällyksmerkintöjä, yksilöinti- ja jäljitettävyystietoja, varoitusmerkintöjä, kokoamis-, käyttö-, pesu-, puhdistus- ja hoito-ohjeita tai muita vastaavia turvallisuusohjeita. Toiminnanharjoittajan tulee huolellisuusvelvollisuutensa nojalla tavarakohtaisesti selvittää eri merkintöjen ja tarvittavien ohjeiden tarpeellisuus, jotta kulutustavaraa voidaan käyttää turvallisesti.

Jos KuTuL:ssa tai tietojenantoasetuksessa vaadittuja tietoja ei ole annettu, voi valvontaviranomainen vaatia toiminnanharjoittajaa lisäämään tiedot tavaraan tai myyntipäällykseen. Toiminnanharjoittaja voidaan myös velvoittaa toimittamaan tiedot (kuten käyttöohje) jo tuotteen ostaneille kuluttajille. Jos toiminnanharjoittajalla on käytössä asiakasrekisteri, yleensä vaaditaan käyttöohjeen toimittamista yksilöidysti kullekin kuluttajalle. Jos asiakasrekisteriä tai muuta vastaavaa keinoa tuotteen ostaneiden kuluttajien tavoittamiseksi ei ole, toiminnanharjoittajaa voidaan vaatia ilmoittamaan tuotteen turvallisuuspuutteesta sekä toimenpiteistä tuotteen korjaamiseksi riittävässä määrin eri tiedotusvälineissä, kuten sanomalehdissä ja verkkosivuilla. Edellytettävät toimenpiteet ovat sen laajuisia kuin on tarpeen turvallisuuspuutteesta aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

4.2 Kaikista kulutustavaroista annettavat tiedot

Tietojenantoasetuksen 3 §:ssä säädetään sellaisista tiedoista, jotka kaikista kulutustavaroista on aina annettava. *Kulutustavarasta on annettava ainakin ... kauppatavan mukainen nimi sekä valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi. Jos kyseiset tiedot eivät käy selvästi ilmi myyntipäällystä avaamatta, ne on annettava myyntipäällyksessä.* (tietojenantoasetus 3 § 1 ja 2 mom.)

4.2.1 Kauppatavan mukainen nimi

Kauppatavan mukaisella nimellä tarkoitetaan nimitystä, jolla tuoteryhmä yleisesti tunnetaan. Se voi olla tuotteen käyttötarkoitusta kuvaava nimi, kuten ”pöytäkynttilä” tai ”paistinpannu”. Se voi myös olla vakiintunut nimike, kuten ”shampoo” tai ”kattila”. Kauppatavan mukaisen nimen perusteella kuluttaja voi päätellä, mikä tuote on kyseessä ja mihin sitä käytetään. Jos terveys- tai omaisuusvaaran ehkäisemiseksi on tarpeen, tulee kauppatavan mukaista nimeä täydentää kuvaamalla käyttötarkoitusta tai pääasiallista valmistusmateriaalia. Täydentäminen voi tapahtua myös käyttämällä muuta ominaisuutta tarkentavaa ilmaisua tai tavarankuvaukseksi tarpeellista nimeä.

Kauppatavan mukaisena nimenä ei saa käyttää sellaista nimeä, joka voi antaa väärän kuvan tavarankäyttötarkoituksesta. Kauppatavan mukainen nimi ei saa johtaa kuluttajaa harhaan esimerkiksi tavarankäytön laadun, paljouden, koostumuksen, tehon tai arvon suhteen.

Jos tuotteen käyttötarkoitus on niin ilmiselvä, ettei ole erehtymisen vaaraa, ei kauppatavan mukaista nimeä tarvitse erikseen ilmoittaa. Tällöin tuotteen käyttötarkoituksen tulee käydä ilmi tuotteen myyntipäällystä avaamatta. Esimerkiksi ilman myyntipäällystä myytävistä tavallisista vaatteista käyttötarkoitus käy ilmi ilman erillistä mainintaa. Myös myyntipäällyksessä oleva selkeä kuva korvaa vastaavat tiedot. Jos kuva ei muodon, koon, värin, määrän tai muiden vastaavien ominaisuuksien suhteen vastaa pakkauksen sisältöä, siitä tulee selvästi mainita myyntipäällyksessä.

Kauppatavan mukainen nimi ei ole sama asia kuin kaupan nimi. Kaupan nimenä käytetään usein tavaramerkkiä tai muuta siihen verrattavaa tunnusta.

4.2.2 Valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi

Valmistajan, valmistuttajan ja maahantuojan nimenä tulee käyttää virallista nimeä, rekisteröityä aputoimintanimeä tai yleisesti tunnettua lyhennettä. Eräitä tuoteryhmiä koskeissa erityissääöksissä edellytetään myös osoitetietojen antamista. Osoitteen merkitsemistä ei vaadita tietojenantoasetuksessa. Osoitteen merkitseminen kuitenkin herättää kuluttajissa luottamusta ja helpottaa valvontatyötä, joten sen käyttö on suositeltavaa.

Tietojenantoasetuksessa ei edellytetä tietoa toiminnanharjoittajan asemasta jakeluketjussa eli siitä, onko kyseessä valmistaja, valmistuttaja vai maahantuoja. Kuluttajan tiedonsaannin kannalta ja tietojen selkeysvaatimuksen perusteella on suositeltavaa, että toiminnanharjoittajan asema ilmoitetaan.

Tiettyjä tuoteryhmiä koskeissa erityissääöksissä voi olla tietojen antamiselle laajempia vaatimuksia kuin tietojenantoasetuksessa. Muun muassa lelujen osalta laissa lelujen turvallisuudesta (1154/2011) vaaditaan, että

Euroopan talousalueella leluissa on mainittava sekä valmistajan² että maahantuojan³ nimi, rekisteröity tuotenimi tai tavaramerkki ja osoite. Sen sijaan yleisten kulutustavaroiden osalta riittää, että on mainittu joko maahantuojan, valmistuttajan tai valmistajan nimi.

4.3 Turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, varoitukset ja ohjeet

Kulutustavarasta on tietojenantoasetuksen 3 §:n mukaisten tietojen lisäksi annettava kaikki turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Tietojenantoasetuksen 4 §:n 1 momentissa tarkoitetut tiedot on annettava aina, jos niiden antaminen on tarpeen terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. Kyseinen luettelo ei ole tyhjentävä.

Turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot sekä varoitukset ja ohjeet on laadittava siten, että *asiat esitetään niissä johdonmukaisesti ja siinä järjestyksessä, jossa kuluttajan on tarkoitettu toimivan tai voidaan olettaa toimivan* (tietojenantoasetus 4 § 2 mom.). Tarkoituksena on varmistaa, että kuluttajat ja kuluttajaan rinnastettavat henkilöt saavat tiedot, varoitukset ja ohjeet mahdollisimman selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa.

Lisäksi säännöksessä asetetaan toiminnanharjoittajille velvollisuus kehottaa kuluttajia säilyttämään tarpeelliset tiedot. *Kuluttajia on kehotettava säilyttämään sellaiset 4 §:ssä tarkoitetut tiedot, joiden säilyttäminen on tarpeen kulutustavarasta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi, jos näitä tietoja ei ole merkitty pysyvästi kulutustavaraan* (tietojenantoasetus 4 § 4 mom.).

Turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot on aina toimitettava ja annettava kulutustavaran mukana. Turvallisuuden kannalta merkittävät tiedot on annettava kulutustavaran yhteydessä. Ei riitä, että tiedot annetaan ainoastaan esimerkiksi tiedotteilla myyntihyllyssä, myyntitapahtuman yhteydessä, puhelimitse tai verkkosivuilla.

Seuraavassa on esimerkein havainnollistettu kohdittain tietojenantoasetuksen 4 §:n 1 momentissa tarkoitettuja tietoja, jotka on kuluttajan turvallisuuden niin vaatiessa annettava. Koska kyseinen luettelo ei ole tyhjentävä, voi olla myös muita terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellisia tietoja, jotka on tarpeen antaa.

1) Tiedot kulutustavaran koostumuksesta

Tiedot tavaran materiaalisesta koostumuksesta on tärkeä antaa esimerkiksi allergikkojen turvallisuuden kannalta. Erityissääädöksissä vaaditaan usein hyvin yksityiskohtaista selontekoa tuotteen koostumuksesta. Tällaisia erityissäädöksiä ovat esimerkiksi Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus kosmeettisista valmisteista

² Laissa lelujen turvallisuudesta valmistajan määritelmä poikkeaa tietojenantoasetuksen vastaavasta. Laissa lelujen turvallisuudesta *valmistajalla* tarkoitetaan *luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka valmistaa taikka suunnitteluttaa tai valmistuttaa lelun ja saattaa sen markkinoille omalla nimellään tai tavaramerkillään* (laki lelujen turvallisuudesta 1 luku 4 § 3. kohta).

³ Laissa lelujen turvallisuudesta maahantuojan määritelmä poikkeaa tietojenantoasetuksen vastaavasta. Laissa lelujen turvallisuudesta *maahantuojalla* tarkoitetaan *Euroopan talousalueelle sijoittautunutta luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka saattaa Euroopan talousalueen ulkopuolelta tuotavan lelun markkinoille Euroopan talousalueelle* (laki lelujen turvallisuudesta 1 luku 4 § 5. kohta).

(2009/1223/EY) sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus tekstiilikuitujen nimityksistä ja niitä vastaavista tekstiilituotteiden kuitukoostumusten selosteista ja merkinnöistä (2011/1007/EU).

2) Tieto sisällyksen määrästä

Sisällyksen määrä on ilmoitettava, jos siitä annettava tieto on turvallisuuden kannalta tarpeen. Sisällön määrän ilmoittaminen saattaa olla turvallisuuden kannalta tarpeellista esimerkiksi ensiapuvälineiden tai hätätilanteissa tarvittavien varusteiden riittävyyden arvioimiseksi. Sisällyksen määrä on syytä ilmoittaa kappaleittain taikka Suomessa yleisesti käytetyin paino-, tilavuus- tai mittayksiköin. Niitä ovat esimerkiksi kg, g, mg, l, ml, m, cm, mm, m², cm² ja cm³.

3) Valmistuserätunnus

Valmistuserätunnus tai muu tavaran yksilöimiseksi tarvittava tieto on tärkeä tuotteen jäljitettävyyden kannalta. Valmistuserätunnus voi olla tiettyjä tuoteryhmiä koskevan erityislainsäädännön mukaan ehdoton vaatimus. Toiminnanharjoittajan kannalta valmistuserätunnus tai muu yksilöimistieto on tärkeä esimerkiksi tilanteissa, joissa tuote poistetaan markkinoilta tai siihen tehdään korjauksia. Jos vaara havaitaan, valmistuserätunnuksen taikka erä- tai valmistenumeron avulla saadaan vaaralliset tuotteet yksilöityä, jäljitettyä sekä poistettua markkinoilta tai korjattua. Valmistuserätunnus auttaa myös yksilöimään tutkitut ja testatut tuotteet. Lisäksi yleisen tuoteturvallisuudirektiivin (2001/95/EY) 5 artiklan 1 kohdan 4 alakohdan mukaan tuotteessa on tarvittaessa ilmoitettava tuotteen tuote-erää koskevat tiedot.

Esimerkiksi jos markkinoilla on sekä palovaarallisesta materiaalista että vaatimukset täyttävästä materiaalista valmistettuja identtisiä kynttilälyhtyjä, valmistuserätunnuksen avulla markkinoilta voidaan poistaa vain palovaarallinen tuote-erä. Valmistuserätunnuksen puuttuessa jouduttaisiin markkinoilta poistamaan kaikki identtiset kynttilälyhdyt. Vastaavasti valmistuserätieto auttaa erottamaan tuotteet saatettaessa markkinoille uusia, vaatimustenmukaisia tuotteita.

4) Kokoamis- ja asennusohjeet

Kulutustavarasta on tarvittaessa annettava ohjeet sen kokoamisesta, asentamisesta ja muista vastaavista seikoista. Mikäli tuotteen kokoaminen, asentaminen tai muu vastaava kulutustavaraan liittyvä toimenpide edellyttää lakisääteistä kelpoisuutta tai muutoin riittävää ammattitaitoa, tämä tieto on annettava kulutustavaran yhteydessä.

Esimerkiksi puutteellisten tai epäselvien ohjeiden vuoksi virheellisesti koottu hyllykkö voi romahtaa tai kaatua aiheuttaen vaaraa kuluttajille tai omaisuudelle.

5) Ohjeet kulutustavaran käytöstä ja säilyttämisestä

Turvallisenkin tuotteen virheellinen käyttäminen tai säilyttäminen voi aiheuttaa vaaraa. Esimerkiksi ulkokäyttöön tarkoitetuissa kynttilätuotteissa tulee olla merkintä siitä, että tuotetta saa käyttää ainoastaan ulkona. Ohjeet on annettava silloin, kun olosuhteet voivat vaikuttaa tuotteen turvallisuuteen. Tukes on yhteistyössä Kuluttajaviraston (nyk. Kilpailu- ja kuluttajavirasto) sekä sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen kanssa julkaissut yleisluonteisen oppaan tuotteiden käyttöohjeiden ja niiden turvallista käyttöä koskevien merkintöjen laatimisesta. Opas on saatavilla Tukesin verkkosivuilla osoitteessa www.tukes.fi.

6) Tarpeelliset varoitusmerkinnät ja ohjeet tarpeellisten henkilönsuojainten käytöstä

Tietojenantoasetuksessa toiminnanharjoittaja veloitetaan merkitsemään tuotteeseen kulutustavaran turvallisen käytön kannalta tarpeelliset varoitusmerkinnät ja antamaan ohjeet tarpeellisten henkilönsuojainten käytämisestä. Varoitusmerkintöjen on selkeästi erotuttava muusta tiedosta, kuten kokoamisohjeesta tai markkinointiaineistosta.

Varoitusmerkintöjen tarpeellisuutta arvioitaessa on huomioitava tuotteen tavanomaisen käytön ja käyttäjäryhmien lisäksi tuotteen oletettavissa oleva virheikäyttö ja käyttäjäryhmät, joille tuote ei ole ensisijaisesti tarkoitettu. Esimerkiksi lapsiin vetoaviin tuotteisiin, joita ei ole tarkoitettu lasten käyttöön, tulisi merkitä kehoitus pitää tuote poissa lasten ulottuvilta.

Tiettyjen tuoteryhmien, kuten lelujen ja laserlaitteiden, osalta on erityissäädöksiä näitä tuoteryhmiä koskevista varoitusmerkinnöistä.

Varoitusmerkintöjen käyttö ei poista toiminnanharjoittajan velvollisuutta huolehtia tuotteen rakenteellisesta ja teknisestä turvallisuudesta.

7) Huolto-, pesu-, puhdistus- ja hoito-ohjeet

Kuluttajalle on annettava turvallisuuden kannalta tarpeelliset ohjeet tuotteen huollosta, puhdistuksesta ja hoidosta. Jos turvallisuusvaatimukset edellyttävät tavaran huoltamista ammattilaisella, tieto tästä on annettava kuluttajalle.

Esimerkiksi vaatteiden pesuohjeet ovat tarpeellisia myös kuluttajien omaisuudelle aiheutuvan vaaran ehkäisemiseksi. Väärin pestynä väriä päästävä vaate voi vahingoittaa muita vaatteita tai pesukonetta. Puhdistusohjeet voivat olla tarpeen myös hygieniasyistä.

Tekstiilien pesuohjeet voidaan merkitä joko tekstin muodossa tai yleisesti tunnetuilla symboleilla, joiden käytöstä on sovittu kansainvälisesti. Symbolien käyttö tekstiileissä on luvanvaraista. Suomessa lupia myöntää ja merkien käytössä opastaa Inspecta Sertifiointi Oy.

8) Ohjeet kulutustavaran käytöstä poistamisesta ja hävittämisestä

Tuotteiden monimutkaistuesssa ohjeet tuotteen asianmukaiseksi ja turvalliseksi käytöstä poistamiseksi tai hävittämiseksi ovat käyneet entistä tärkeämmiksi. Erityislainsäädännössä toiminnanharjoittajan voidaan edellyttää ottavan huomioon myös ympäristönsuojelliset näkökohdat ja tarvittaessa antavan kuluttajalle niiden mukaiset ohjeet tuotteen hävittämiseksi.

9) Tavarankäyttöön ja hävittämiseen liittyvät vaarat

Toiminnanharjoittajan on huomioitava myös sellaiset vaaratekijät, jotka eivät johdu tuotteesta yksinään. Tällaisia vaaratekijöitä ovat muun muassa tuotteen sopimattomuus käytettäväksi jonkin muun tuotteen yhteydessä tai tietyissä olosuhteissa taikka tuotteen paloherkkyys. Kuluttajaa on opastettava välttämään näitä vaaroja. Vaaratekijä voi liittyä myös tuotteen hävittämistapaan.

Tuotteiden materiaalit voivat esimerkiksi sisältää terveydelle vaarallisia kemikaaleja, jotka vapautuvat hengitysilmaan, jos tuote poltetaan (esimerkiksi painekyllästetty puu). Tällöin tuotteeseen on merkittävä tai tuotteen yhteydessä on annettava varoitus, ettei sitä saa hävittää polttamalla.

4.4 Miten ja missä tiedot on annettava

4.4.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla

Tietojen antamistapa vaikuttaa kulutustavaran turvallisuuteen. *Toiminnanharjoittajan on selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla annettava kuluttajille ja kuluttajiin rinnastettaville tarvittavat tiedot, jotta he pystyvät arvioimaan kulutustavaroihin ... liittyvät vaarat* (KuTuL 9 § 1 mom.). Kulutustavaraa pidetään vaarallisena, jos (muun muassa) siitä *annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen ... vuoksi voi aiheutua vamma, myrkytys, sairaus tai muu vaara terveydelle tai se voi vahingoittaa toista esinettä tai muuta omaisuutta* (KuTuL 10 § 1 mom. 1.kohta ja 2 mom.).

Lisäksi tietojenantoasetuksessa painotetaan erityisesti, että *kulutustavarasta annettavat tiedot on annettava selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa* (tietojenantoasetus 8 §). Toiminnanharjoittajan on huolellisuusvelvollisuuden mukaisesti tunnettava tuotteensa niin hyvin, että hän pystyy esittämään tarvittavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Kuluttajan kannalta on tärkeää, että *kulutustavarasta annettavat tiedot on annettava ... käyttämällä selkeää kirjasintyyppiä ja riittävän suurikokoisia kirjasimia* (tietojenantoasetus 8 §). Lähtökohtana on, että normaalin näkökyvyn omaavan henkilön on pystyttävä lukemaan kulutustavarasta annettavien tietojen tekstiä kuten sanoma- ja aikakauslehtiä tai kirjoja ilman erityisiä apuvälineitä. Tekstin havaittavuuteen voivat vaikuttaa kirjainkoon ja kirjasintyyppien lisäksi tekstin ja pohjan värierot.

Mitä tärkeämpi tieto turvallisuuden kannalta on, sitä näkyvämmiin ja selkeämpiin se on syytä ilmaista.

Tietojen selkeysvaatimukseen sisältyy myös kieltä antaa tarpeettomia, kuluttajaa harhauttavia, totuudenvastaisia tai puutteellisia varoitusmerkintöjä. Turhaan varoittaminen voi viedä kuluttajan uskon annettujen tietojen tarpeellisuuteen eikä turvallisuuden kannalta keskeisiin asioihin tällöin kiinnitetä huomiota. Esimerkiksi turhia merkintöjä ovat leluihin liimattavat paristolajien varoitusmerkinnät, jos kyseessä eivät ole paristokäyttöiset lelut.

Tekstin asemesta saatetaan kulutustavaroissa käyttää yleisesti tunnettuja ohje- tai varoitusmerkintöjä. Näitä ovat muun muassa yksinkertaiset ja vakiintuneet kuvalliset viestit ja symbolit. Jos ohje- ja varoitusmerkit ovat vielä kuluttajille vieraita, niiden lisäksi on syytä käyttää tekstiä. Esimerkiksi kynttilätuotteiden merkintävaatimuksia käsitellään Tukesin ohjeessa kynttilätuotteiden ja eräiden palovaaraa aiheuttavien tuotteiden turvallisuusvaatimuksista.

4.4.2 Myyntipäällykseen pakatut kulutustavarat

Myyntipäällykseen merkittäviä tietoja ovat kauppatavan mukainen nimi sekä valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi. Tiedot tulee merkitä myyntipäällykseen helposti havaittavaan paikkaan ja päällyksen kokoon nähden riittävän suurilla kirjaimilla. Tietojen tulee olla pysyviä.

Kulutustavaran myyntipäällyksen pinta-ala ei voi aina olla riittävän suuri, jotta tarvittavat merkinnät voitaisiin tehdä siihen. Lisäksi myyntipäällyksellä voi muusta syystä olla sopimaton merkintöjen tekemiseen. Tietojenantoasetuksen 3 § mukaan *jos kulutustavaran myyntipäällyksen pinta-ala on riittämätön tai jos myyntipäällyksellä muusta syystä on sopimaton tietojenantoasetuksessa säädettyjen merkintöjen tekemiseen taikka jos kulutustavaran pinta-ala ei ole myyntipäällyksellä, merkinnät saa tehdä erilliselle lipukkeelle tai muuhun vastaavaan selostukseen, joka on liitettävä myyntipäällykseen tai kulutustavaraan* (tietojenantoasetus 3 § 3 mom.).

Lipuke voi olla käytännön syistä kiinnitetty tuotteeseen siten, että siinä olevat tiedot ovat luettavissa vain, jos lipuke avataan esimerkiksi poistamalla sen myyntipäällykseen kiinnittävä teippi. Tällainen tiedonantotapa on sinänsä kuluttajan kannalta käyttökelpoinen, jos turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot ovat kuluttajan saatavilla ennen ostopäätöksen tekemistä ja pakkauksessa mainitaan, miten tiedot saadaan esille eli miten lipuke tai muu vastaava selostus avataan.

4.4.3 Ilman myyntipäällystä myytävät kulutustavarat

Tietojenantoasetuksen 3 §:n 1 momentin mukaiset tiedot on annettava aina. Tietojenantoasetuksen 4 §:n 1 momentissa edellytetyt tiedot on annettava, jos ne ovat tarpeen kulutustavarasta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. Tiedot on annettava myös ilman myyntipäällystä myytävistä eli pakkaamattomista kulutustavaroista.

Jos kulutustavara myydään ilman myyntipäällystä, tietojenantoasetuksen 3–5 §:ssä säädettyt tiedot on merkittävä tavaraan tai tavaraan kiinnitettävään lipukkeeseen taikka muuhun vastaavaan selosteeseen (tietojenantoasetus 6 §). Pääsääntöisesti vaaditut tiedot tulee liittää kiinteästi ilman myyntipäällystä myytävään tuotteeseen. Käytännössä tämän voi tehdä joko tarralla tai lipukkeella, joka on kiinnitetty tuotteeseen.

Tietyissä poikkeuksellisissa erikoistilanteissa on katsottu hyvin pienien irtotavaroiden osalta olevan riittävää, että tarpeelliset tiedot ovat kuluttajien nähtävillä tuotteen välittömässä läheisyydessä kaupassa ja että tiedot annetaan kuluttajalle erillisellä lipukkeella kaupanteon yhteydessä.

Toiminnanharjoittajan on myös *kehotettava* kuluttajia säilyttämään sellaiset 4 §:ssä tarkoitetut tiedot, joiden säilyttäminen on tarpeen kulutustavarasta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi, jos näitä tietoja ei ole merkitty pysyvästi kulutustavaraan (tietojenantoasetus 4 § 4 mom.). Tämä koskee myös ilman myyntipäällystä myytäviä kulutustavaroita ja niiden ostamisen yhteydessä mahdollisesti annettavia irrallisia lipukkeita.

Ilman myyntipäällystä myytävistä kulutustavaroista kauppatavan mukaista nimeä ei aina edellytetä annettavaksi, jos tavaran käyttötarkoitus käy selvästi muuten ilmi. Jos tavaran käyttötarkoitus on epäselvä, kauppatavan mukainen nimi tulee kuitenkin aina antaa. Joissakin tuoteryhmissä kauppatavan mukaisen nimen edellyttäminen itse tuotteessa on perusteltua tuotteen identifioimiseksi ja turvallisen käytön varmistamiseksi.

Esimerkiksi jos on kyse metallisesta hedelmäkulhosta, joka ei sovellu käytettäväksi uunissa, mutta jota kuluttaja saattaa ulkonäön perusteella erehtyä luulemaan uunivuoaksi, kauppatavan mukainen nimi on ilmoitettava.

Valvontakäytännössä on myös katsottu, että kuluttajien yleisesti hyvin tuntemiin, ilman myyntipäällystä myytäviin irtotavaroihin, joiden mahdollisesti aiheuttamat riskit kuluttajien turvallisuudelle ovat huomattavan pieniä ja epätodennäköisiä ja joiden taloudellinen merkitys on vähäpätöinen, ei tarvitse liittää tietojenantoasetuksessa vaadittuja tietoja, jos tiedot eivät ole tarpeen kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi. Tällaisissakin tapauksissa tiedot erityisesti valmistajasta, valmistuttajasta tai maahantuojusta on kuitenkin oltava saatavilla tuotteen myyntipaikassa.

Esimerkkeinä tällaisista tuotteista voidaan mainita lyijy- ja kuulakärkikynät, naulat, paperiliittimet, ruuvit sekä yksittäiskappaleittain myytävät paperiarkit.

5 Kuluttajapalvelusta annettavat tiedot

5.1 Toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuus

KuTuL:n lisäksi tietojenantoasetuksen 10 §:ssä säädetään kuluttajapalvelusta annettavista ennakkotiedoista. Pykälässä luetellut tiedot on annettava, jos ne ovat tarpeen terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. *Valvontaviranomainen voi vaatia, että toiminnanharjoittaja antaa kuluttajille sopivalla tavalla palveluun liittyvän vaaran torjumisen tai ehkäisemisen kannalta tarpeellisia käyttö- tai toimintaohjeita, varoituksia tai muuta tietoa* (KuTuL 9 § 1 mom.).

Kuluttajalle on annettava tiedot, joiden perusteella hän pystyy jo ennakolta arvioimaan, voiko osallistua palveluun turvallisesti. Pelkkien ennakkotietojen antamista ei kuitenkaan voida pitää riittävänä, kun palvelun luonne ja siihen liittyvien vaarojen ehkäiseminen edellyttävät, että kuluttajalle annetaan turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja myös palvelun suorituspaikalla ja palvelun aikana. Tarpeellisten tietojen antamisesta vastaa toiminnanharjoittaja. Hänen tulee selvittää ennen palvelun tarjoamista nimenomaisesti ja seikkaperäisesti, millainen tiedonanto on tarpeen palvelun turvallisuuden kannalta.

Myös kuluttajapalveluiden välittäjä on vastuussa tietojen antamisesta. Välittäjällä on velvollisuus varmistaa, että välitettävät kuluttajapalvelut ovat turvallisia. Lisäksi välittäjän velvollisuutena on varmistaa, että palvelun tuottavat alihankkijat noudattavat lainsäädännön vaatimuksia, kuten tietojenantovelvollisuutta.

Kuluttajapalvelut ovat hyvin erilaisia. Terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellinen tieto riippuu palvelusta. Kuluttajapalveluiden monimuotoisuudesta ja määrästä johtuen on harkittava tapauskohtaisesti kunkin palvelun osalta, mitä tietoja ja missä laajuudessa on tarpeen antaa kuluttajille. Toisaalta vain harvoin on tarve antaa kuluttajalle kaikki tietojenantoasetuksen 10 §:ssä luetellut tiedot.

Toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuus on erilainen esimerkiksi kampaamopalveluita tai vaativia ohjelmopalveluita tarjottaessa. Tavanomaiseen hiusten leikkuuseen liittyy huomattavasti vähemmän kuluttajalle turvallisuuden kannalta olennaisia tietoja kuin esim. fyysistä kuntoa tai teknisiä suorituksia vaativiin ohjelmopalveluihin, joissa kuluttajan on itsenäisesti käytettävä erilaisia välineitä.

Joihinkin palveluihin liittyy riskitekijöitä, jotka kuuluvat siinä määrin palvelun luonteeseen, että niitä ei voida poistaa kokonaan rakenteellisin ratkaisuin tai tiedottamalla. Esimerkiksi laskettelurinteessä kaatumista ei voida kokonaan ehkäistä. Kuitenkin toiminnanharjoittajan tulee huolehtia siitä, että rinteiden vaativuus on merkitty selkeästi niin, että laskettelija voi valita omille taidoilleen sopivat laskupaikat.

Kuluttajapalvelun vaarallisuutta arvioitaessa valvontaviranomaiset kiinnittävät huomiota valvontaviranomaisen ohjeisiin ja suosituksiin (KuTuL 11 § 2 mom. 3. kohta). Tukes on laatinut ohjeita tiettyjä kuluttajapalveluja varten. Tukesin ohjeissa on palvelukohtaisesti mietitty toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuutta laji-kohtaisesti. Ohjeet löytyvät Tukesin verkkosivuilta osoitteesta www.tukes.fi.

Lisäksi KuTuL:n mukaan *kuluttajapalvelun vaarallisuutta arvioitaessa valvontaviranomaiset kiinnittävät* huomiota turvallisuutta koskeviin käytännesääntöihin (KuTuL 11 § 2 mom. 4. kohta). Joillakin aloilla onkin aktiivisesti kehitetty ja edistetty hyvää turvallisuuskäytäntöä. Silloin kun lajiliittojen tai yhdistysten laatimat ohjeet ovat riittävän kattavia ja vastaavat voimassaolevaa lainsäädäntöä, voidaan ne ottaa huomioon kuluttajaturvallisuusvalvonnassa.

Tukesin ohjeita ovat esimerkiksi

- Ohje uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi,
- Ohje laskettelupalveluiden turvallisuuden edistämiseksi sekä
- Ohje ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

Myös esimerkiksi Suomen Hiihtokeskusyhdistys ry on laatinut käytännesääntöjä rinneturvallisuutta koskien ja Suomen melonta- ja koskenlaskurytär ry ovat antaneet käytännesääntöjä koskenlaskun ja koskiuinnin sekä melonnan turvallisuudesta.

5.2 Turvallisuuden kannalta tarpeelliset ennakkotiedot

Tietojenantoasetuksen 10 §:n 1 momentissa on lueteltu sellaisia tietoja, jotka toiminnanharjoittajan on annettava kuluttajapalvelusta kuluttajalle ennakolta, jos ne ovat tarpeen terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. Kyseinen luettelo ei ole tyhjentävä. Seuraavassa on esimerkein havainnollistettu näitä ennakkotietoja asiakohdittain.

Toiminnanharjoittajan on *noudatettava, mitä kysymyksessä olevaa kuluttajapalvelusta koskevassa muussa lainsäädännössä on pykälässä tarkoitettujen tietojen antamisesta säädetty* (tietojenantoasetus 10 § 2 mom.). Tällä tarkoitetaan, että toiminnanharjoittajan on tunnettava myös muualla kuin kuluttajaturvallisuuslainsäädännössä säädettyt velvoitteet ja noudatettava niitä. Toiminnanharjoittaja on velvollinen olemaan selvillä kaikesta itseään ja toimintaansa koskevasta lainsäädännöstä.

1) Palveluksen vaatavuustaso sekä kuluttajan terveydentilaa ja muita kuluttajan henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevat vaatimukset ja rajoitukset

Toiminnanharjoittajan on arvioitava palveluun osallistuvan terveydentilaa ja muita henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevat erityisvaatimukset ja rajoitukset sekä kerrottava niistä kuluttajille ennen sopimuksen tekemistä. Tämän voidaan katsoa koskevan erityisesti fyysisesti vaativia ohjelmapalveluita, kuten erilaisia vaelluksia tai sukellusretkiä. Tällöin saattaa olla tarpeen selvittää millaista yleiskuntoa, harjaantuneisuutta tai muita edellytyksiä palveluun osallistuminen vaatii.

Henkilökohtaisten edellytysten arvioiminen sekä riskeistä tiedottaminen on myös tarpeen, jos palvelussa altistutaan kemikaaleille tai ollaan tekemisissä eläinten kanssa. Esimerkiksi allergia tai ihon yliherkkyys voi aiheuttaa akuutteja terveyshaittoja palvelun käyttäjälle.

Jotkut palvelut ovat sen luontoisia, että niihin osallistuminen edellyttää tiettyä fyysistä kokoa tai vähimmäiskäyttöä. Myös henkilön raskaana oleminen tai jokin perussairaus saattaa olla esteenä osallistumiselle tai vaikuttaa toiminnanharjoittajan mahdollisuuksiin järjestää palvelu.

2) Kuluttajalta edellytettävä tarpeellinen valmistautuminen palvelukseen, ennako-osaaminen tai taitotaso sekä osallistumisen edellyttämät viranomaisen antamat asiakirjat ja luvat

Toiminnanharjoittajan on arvioitava myös kuluttajalta edellytettävä tarpeellinen valmistautuminen palveluun sekä palveluun osallistumiseen vaadittava ennako-osaaminen tai taitotaso. Palvelu voi olla luonteeltaan sellaista, että siihen osallistuminen ei ole turvallista ilman harjaantumista tai ennako-osaamista. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi vaellusratsastukset tai erilaiset extreme-urheilulajit. Palveluun osallistuminen saattaa joskus edellyttää myös etukäteisvalmistautumista, kuten vaatimusta siitä, että alkoholia tai lääkkeitä ei saa käyttää tiettyinä ajankohtana ennen palveluun osallistumista.

Jos kuluttajan osallistuminen edellyttää viranomaisen antamia asiakirjoja ja lupia, tulee siitä tiedottaa kuluttajaa. Tiedot on annettava ennen sopimuksen tekemistä. Näin kuluttaja voi ennakolta päätellä, onko hänellä edellytyksiä osallistua palveluun. Esimerkiksi palveluun osallistuminen saattaa edellyttää, että osallistujalla on palvelussa käytettävän ajoneuvon luokkaa vastaava ajo-oikeus tai muu viranomaisen lupa, kuten ampumaseen hallussapitolupa.

3) Palveluksesta aiheutuvat pysyvät vaikutukset

Etukäteistietoa on annettava myös sellaisista palvelun suorittamisesta aiheutuvista vaikutuksista, jotka ovat luonteeltaan pysyviä tai joiden muuttaminen myöhemmin saattaa aiheuttaa suuria kustannuksia ja vaivaa. Esimerkiksi tatuointien poistaminen on hyvin vaikeaa. Tällaiset seikat on selvitettävä kuluttajalle etukäteen. Palveluntarjoajan tulee kiinnittää huomiota tatuoinninottajan ikään ja siihen, onko alaikäisen tatuoinnille huoltajan suostumus.⁴

4) Tiedot palveluksessa käytettävistä varusteista

Etukäteistiedon antaminen on välttämätöntä myös vaadittavista varusteista, joita osallistuvan edellytetään hankkivan ja ottamaan mukaan. Esimerkiksi etukäteen tulee antaa tiedot tarvittavista henkilönsuojaimista, retkeilyvarusteista sekä sääolosuhteiden mukaisesta varustautumisesta. Vastaavasti voi olla tarpeen ilmoittaa etukäteen kuluttajille, että turvallisuuden vuoksi toiminnanharjoittaja ei salli kuluttajan omien varusteiden käyttöä; vaan edellyttää käytettävän toiminnanharjoittajan hankkimia varusteita. Tämä voi olla tarkoituksenmukaista siksi, että toiminnanharjoittaja voi varmistua varusteiden, kuten kiipeilyvälineiden, turvallisuudesta (käyttöhistoria, huolto ja kunnontarkkailu).

⁴ Kuluttaja-asiamies on esittänyt (Dnro 2003/41/2190), ettei alaikäinen ole holhoustoimilain nojalla oikeustoimikelpoinen hankkimaan tatuointia ilman huoltajan suostumusta.

Joissakin tapauksissa toiminnanharjoittaja voi esimerkiksi edellyttää, että palveluun osallistuvalla kuluttajalla on mukanaan toimiva matkapuhelin. Toisissa palveluissa taas on turvallisuussyistä nimenomaisesti tarpeen kieltää matkapuhelimien ja muiden elektronisten laitteiden mukana pitäminen.

5) Tiedot palvelukseen liittyvistä kuluttajan terveydelle merkityksellisistä seikoista

Tietojenantoasetuksessa edellytetään annettavaksi ne tiedot, joilla voidaan arvioida olevan merkitystä kuluttajan terveyden kannalta tai joiden muutoin voidaan olettaa merkittävästi vaikuttavan kuluttajan haluun osallistua palveluun. Tällainen tieto voidaan antaa myös palvelua koskevissa yleisissä tiedoissa. Kuluttajan terveydelle merkityksellinen seikka voi olla se, että palvelussa ollaan tekemissä eläinten kanssa. Eläinten aiheuttamat allergiset reaktiot tai pelko eläimiä kohtaan voivat tehdä joillekin kuluttajille mahdottomaksi osallistua palveluun. Jos jo palvelun nimestä on pääteltävissä, että sen suorittamisessa käytetään eläimiä, ei erillistä etukäteistietoa eläimien mukanaolosta ole tarpeen antaa (esim. koiravaljakkosafari tai poniratsastus).

Tatuointeihin ja lävistyksiin liittyvistä infektio-, allergia- ja muista riskeistä on aina kerrottava ennakoita. Säteilylainsäädännössä edellytetään, että solariumpalvelun käyttäjälle on kerrottava solariumien UV-säteilyn haitallisista vaikutuksista ja erityisesti varoitettava herkkäihoisia asiakkaita ihon palamisriskistä sekä lisääntyneestä ihosyöpäriskistä.

6) Tarpeelliset turvallisuus-, toiminta- ja käyttäytymisohjeet sekä opastus tarvittavien henkilösuojainten asianmukaiseen käyttämiseen

Tietojenantoasetuksessa mainitaan:

- tarpeelliset toiminta- ja käyttäytymisohjeet palveluksen suorittamisen aikana,
- opastus tarvittavien henkilösuojaimien asianmukaiseen käyttämiseen,
- toimintaohjeet ja hätätilanneohjeet,
- ohjeet toiminnan keskeyttämiseksi sen varalta, että kuluttaja havaitsee palveluksen suorittamisen yhteydessä terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vakavan vaaran, sekä
- tarpeelliset turvallisuus- ja toimintaohjeet palveluksen jälkeen mahdollisesti huomioon otettavista seikoista (tietojenantoasetus 10 § 1 mom. 6. kohta).

Yllä mainittujen tietojen antaminen ja kertaaminen on useimmiten tarkoituksenmukaista välittömästi ennen kuin palvelun suorittaminen alkaa. Tämän lisäksi huolellinen perehtyminen turvallisuuden kannalta merkityksellisiin tietoihin saattaa olla tarpeen hyvissä ajoin jo ennen palvelun suorittamista.

Eryteisesti on usein tarpeen antaa opastusta henkilösuojainten oikeasta käytöstä. Toiminnanharjoittajan tulee painottaa tarpeellisten henkilösuojainten käyttämisen pakollisuutta sekä käydä läpi niiden pukeminen, kiinnittäminen ja irrottaminen. Pelkkä henkilösuojaimen päälle pukeminen ei riitä, vaan riittävän suojaamistehon saavuttamiseksi suojaimia tulee käyttää tarkoitettulla tavalla. Väärin päälle puettu tai asennettu henkilösuojain saattaa jopa lisätä vaaraa (esim. pelastusliivi väärin päälle puettuna voi veteen jouduttaessa nousta käyttäjän kasvoille taikka kypärä, jonka remmi ei ole kiinnitetty, ei suojaa käyttäjää). Tarpeelliset käyttäytymisohjeet voivat koskea esimerkiksi liikkumista veneessä tai kanootissa sekä jyrkänteiden varomista maastossa liikuttaessa ja muita vastaavia seikkoja.

Palvelun luonteesta johtuvat mahdolliset vaaratilanteet on kartoitettava. Turvallisuuden vuoksi on joskus tarpeen keskeyttää toiminta. Mahdollisista vaaratilanteista on tiedotettava palveluun osallistuville sekä annettava heille opastusta siitä, miten toiminta voidaan tarvittaessa turvallisimmin keskeyttää. Palveluissa käytettävät laitteiden ja koneiden, kuten huvipuistolaitteiden, hätäpysäyttimet tulee merkitä näkyvästi ja selkeästi.

Esimerkiksi ampumaradoilla tulee varmistua siitä, että palvelun käyttäjät ovat tietoisia, miten toiminta keskeytetään hätätilanteessa, kuten jos maalialueella on liikettä tai joku tekee turvallisuuden vaarantavan virheen. Yhtä lailla tärkeää on se, että palveluun osallistuvat ymmärtävät noudattaa keskeytyskäskyä.

Kuluttajalla täytyy olla tieto siitä, kenelle ja millä tavoin toiminnan keskeyttämisestä on ilmoitettava. Toimintaohjeita voi olla tarpeen laatia myös sellaisten tilanteiden varalle, jos palveluun osallistuva kuluttaja tai palvelun henkilöstöön kuuluva loukkaantuu tai joutuu muutoin toimintakyvyttömäksi (esim. koskiveneen päällikkö putoaa koskenlaskussa veneestä tai lautasta). Hätätilanneohjeiden on oltava kuluttajan helposti saatavilla palvelun aikana. Ne voidaan esimerkiksi kiinnittää palvelun suorittamisessa käytettävän huoneiston seinälle tai kulkuvälineeseen.

Joissakin tilanteissa, esimerkiksi fyysisesti rasittavien palveluiden suorittamisen jälkeen, saattaa olla tarpeen noudattaa palautumista edesauttavia ohjeita. Esimerkiksi lävistysten tekemisen jälkeen on tarpeen noudattaa erityistä varovaisuutta ja huolellisuutta sekä huolehtia hygieniasta. Myös näistä seikoista toiminnanharjoittajan on kerrottava kuluttajille. Ohjeet tulisi antaa kirjallisesti, jotta ne säilyvät. Erityisen tärkeää tämä on palveluissa, joissa asiakas voi olla palvelun aikana tai välittömästi sen jälkeen jännittyneessä tai kiihtyneessä mielen-tilassa.

7) Palveluksessa käytettävät tavarat

Kaikkien tavaroiden, joita palvelua tarjottaessa käytetään, tulee olla turvallisia ja soveltua kyseiseen käyttötarkoitukseen ja kullekin käyttäjälle. Myös näistä tavaroista on annettava terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeelliset tiedot siten kuin tietojenantoasetuksen 4 §:ssä säädetään.

Palveluntarjoajan on huolehdittava, että esimerkiksi lävistyksissä käytettävät korut eivät aiheuta nikkeliallergian vaaraa kuluttajille. Myös kosmetologin on varmistettava, ettei asiakas ole allerginen jollekin hoidon yhteydessä käytettävälle tuotteelle tai niiden ainesosille.

8) Palveluksen turvallisuudesta vastaava henkilö tai henkilöstö

Kuluttajalla on oltava tieto palvelun turvallisuudesta vastaavista henkilöistä. Ennen palvelun aloittamista kuluttajalle on annettava tieto keneen hän ottaa yhteyttä, jos hän havaitsee turvallisuuspuutteita. Lisäksi tieto on annettava siitä kenen antamia ohjeita tulee noudattaa hätätilanteessa. Turvallisuushenkilöstön, kuten uinninvalvojen, tulee myös erottautua selkeästi muusta väkijoukosta ja henkilökunnasta. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi turvallisuushenkilöiden erilaisella vaatetuksella ja sen värityksellä.

5.3 Miten ja missä tiedot on annettava

5.3.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla

Toiminnanharjoittajan on selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla annettava kuluttajille ja kuluttajiin rinnastettaville tarvittavat tiedot, jotta he pystyvät arvioimaan ... kuluttajapalveluihin liittyvät vaarat (KuTuL 9 § 1 mom.). Kuluttajapalvelua pidetään vaarallisena, jos (muun muassa) siitä annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen vuoksi voi aiheutua vamma, myrkytys, sairaus tai muu vaara terveydelle tai se voi vahingoittaa omaisuutta (KuTuL 10 § 1 mom. 2. kohta ja 2 mom.).

Lisäksi tietojenantoasetuksen 11 §:ssä painotetaan annettavien tietojen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä sekä selkeän kirjasintyyppin ja riittävän suurikokoisten kirjasimien käyttämistä. Toiminnanharjoittajan tulee huolellisuusvelvollisuuden mukaisesti tuntea palvelunsa niin hyvin, että hän pystyy esittämään tarvittavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi.

Palvelun tarjoajan ... on otettava huomioon kuluttajien perehtyneisyys kysymyksessä olevaan palvelukseen, kyky omaksua ohjeita sekä tarvittaessa palvelukseen osallistuvien erityisryhmien tarpeet (tietojenantoasetus 11 § 1 mom.). Käytännössä tämä tarkoittaa, että toiminnanharjoittajan tulee kyetä arvioimaan esimerkiksi kuluttajan kielitaito, kulttuurinen tausta, kyky omaksua ohjeita (eri ihmiset, kuten lapset, omaksuvat uutta asiaa eri tavalla ja eri nopeudella) sekä erityisryhmien tarpeet (esim. ikääntyneet henkilöt). Toiminnanharjoittajan on tapauskohtaisesti pystyttävä arvioimaan, mitkä tiedot ovat tarpeellisia kyseessä olevien osallistujien turvallisuuden kannalta.

Toiminnanharjoittajan tulee luotettavalla tavalla varmistua ennen palvelun suorittamista, että kuluttajat ovat saaneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot ja ohjeet. Tämä tarkoittaa, että kuluttajat ovat sekä saaneet annetut ohjeet että osaavat toimia niiden mukaan. Varmistuminen voidaan tarvittaessa tehdä esimerkiksi kirjallisella tai suullisella kuulustelulla, jos kyseessä on erityisen vaikea tai merkittäviä riskejä sisältävä palvelu.

Toiminnanharjoittaja voi myös esimerkiksi pyytää kuluttajan allekirjoituksellaan vahvistamaan, että hän on saanut palvelua koskevat ohjeet, tutustunut niihin ja ymmärtänyt ne. Tällainen käytäntö kannustaa asiakasta tutustumaan ohjeisiin huolellisesti sekä antaa kuluttajalle käsityksen turvallisuusohjeiden tärkeydestä. Toiminnanharjoittajan on hyvä korostaa palveluun osallistujille myös näiden omaa vastuuta turvallisuudestaan ja turvallisuusohjeiden noudattamisen tärkeyttä. Mitä riskialttiimmasta palvelusta on kyse, sitä tarkemmin toiminnanharjoittajan on syytä varmistua, esimerkiksi erikseen kysymällä, että osallistujat ovat saaneet ja ymmärtäneet heille annetut turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot.

Kuluttajaturvallisuuslainsäädännön velvoitteiden kannalta erilaisilla vastuuvapauslausekkeilla tai kuluttajien antamilla suostumuksilla ei kuitenkaan ole merkitystä. Toiminnanharjoittaja ei vapaudu vastaamasta palvelun turvallisuudesta edes kuluttajien nimenomaisilla suostumuksilla.

Esimerkiksi benjihyppypaikalla oleva kyltti "hyppääminen omalla vastuulla" ei vapauta toiminnanharjoittajaa velvollisuudesta huolehtia hypyn turvallisuudesta ja turvallisuusjärjestelyistä.

Kielikysymykset eivät saa aiheuttaa turvallisuusriskejä. Toiminnanharjoittajan on varmistuttava, että myös vieraskieliset palveluun osallistujat ovat saaneet ja ennen kaikkea ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset ohjeet. Henkilökunnassa on oltava osallistujiin nähden tarpeellinen määrä riittävän kielitaitoisia ohjaajia. Merkittäviä riskejä sisältävissä lajeissa ohjaajien tulisi joko osata osallistujien äidinkieltä tai heillä tulisi olla muu yhteinen kieli, jolla ohjeet voidaan antaa selkeästi. Apuna voidaan käyttää myös tulkkia. Jos toiminnanharjoittaja ei voi varmistua, että kuluttajat ovat ymmärtäneet palveluun liittyvät turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot (esim. puutteellisen kielitaitonsa vuoksi), toiminnanharjoittajan on pidättäydyttävä tarjoamasta palvelua tällaisille kuluttajille.

5.3.2 Tietojen antaminen suullisesti, kirjallisesti, kuvallisin viestein tai symbolein

Tietojen antamistapa vaikuttaa kuluttajapalvelun turvallisuuteen. Tietojenantoasetuksessa ei ole tarkasti säädetty millä tavalla tai mistä kuluttajapalvelusta on annettava tietoja. Kuluttajapalveluista annettavat *tiedot on annettava kirjallisesti, jollei erityisistä syistä muunlainen tiedonanto ole tarkoituksenmukaisempaa* (tietojenantoasetus 11 § 2 mom.).

Lähtökohtaisesti turvallisuuden kannalta tarpeelliset ohjeet annetaan palveluun osallistujille suullisesti ja kirjallisesti, jos mahdollista. Huolellisuusvelvollisuutensa puitteissa toiminnanharjoittajan on arvioitava, mikä on tarkoituksenmukaisin tapa antaa kuluttajille turvallisuuden kannalta olennaiset tiedot juuri kyseisestä palvelusta. Palveluista annettavat tiedot voidaan antaa myös yleisesti tunnetuilla ohje- tai varoitusmerkinnöillä. Tekstin asemasta voidaan siten käyttää selviä ja vakiintuneita kuvallisia viestejä ja symboleja. Tällöin tulisi käyttää kyseisellä alalla yleisesti, mahdollisesti kansainvälisesti, vakiintuneita symboleja.

Esimerkiksi Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n standardi SFS 4424: Ulkoilun ja liikunnan merkit (vuosi 2010) koskee erilaisia yleisön opastamisessa käytettäviä varoitus-, kiello-, rajoitus- ja määräysmerkkejä sekä opasteita.

Lisäksi tarvittavat tiedot ja ohjeet tulisi olla selvästi esillä sellaisessa paikassa (esim. opasteissa, varoitustauluissa ja muissa kylteissä), että osallistuja voi tutustua niihin ennen palveluun osallistumista sekä myös tarvittaessa palvelun aikana. Ohjeet voidaan esimerkiksi laittaa näkyvälle paikalle pääsylippukioskin viereen tai uimarannan ja leikkikentän tietotaululle.

Tukesin ohjeessa ratsastuspalveluiden turvallisuudesta on muun muassa todettu, että hätätilanneohjeiden on oltava ilmoitustaululla tai puhelimen vieressä. Joissakin tapauksissa on varmistettava, että kullakin palveluun osallistuvalla on mukanaan yhteystiedot ja toimintaohjeet hätätilanteiden varalle. Esimerkkinä voidaan mainita pitkät vaellusretket.

Jos kuluttajien turvallisuuden kannalta on tarpeen, pelastautumisohjeet on kiinnitettävä palveluksessa käytetävän huoneiston tai kulkuvälineen seinälle tai esimerkiksi moottorikelkkaan, mönkijään tai koskiveneeseen laminoidulla kortilla.

Joissakin kuluttajapalveluissa, kuten uimahalleissa, osa silmälaseja normaalisti käyttävistä kuluttajista saattaa kulkea ilman niitä. Tämä on hyvä huomioida tekstien ja symbolien koossa ja värityksessä sekä niiden sijoittelussa.

Toiminnanharjoittajan on huolehdittava siitä, että tarvittavat hätätilanteen toimintaohjeet, kuten puhelinnumerot, ovat saatavilla palvelun aikana.

6 Kuluttajaturvallisuuslain mukainen valvonta

Kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta vastaa aina tavarantoimittaja ja palvelun tarjoaja eli toiminnanharjoittaja.

KuTuL on väistävää ja täydentävää yleislaki. Sitä sovelletaan kaikkiin kulutustavaroihin ja kuluttajapalveluihin niiltä osin, kun niiden turvallisuusseikoista ei ole säädetty muussa lainsäädännössä. Vaikka tietystä tavarasta tai palvelusta olisi säädetty muussa laissa, sen lisäksi voidaan soveltaa KuTuL:a täydentävästi. Vastaavasti myös tietojenantoasetuksessa tietojenantoa koskevat säännökset voivat tulla sovellettavaksi täydentävästi silloin, kun muussa lainsäädännössä on tietojen antamisesta säädetty.

Kuluttajaturvallisuusvalvontaviranomaiset eivät tarkasta kaikkia kulutustavaroita tai kuluttajapalveluita, vaan valvonta on riskiperusteista ja pistokokeenomaista. Tarkastuksilla ei myöskään aina tarkasteta kaikkia tavarantoimittajan tai palvelun osia. Valvontaa suoritetaan riskiperusteisesti.

Jos tietojenantovelvollisuus laiminlyödään, valvontaviranomainen voi velvoittaa toiminnanharjoittajaa antamaan tarvittavat tiedot. *Valvontaviranomainen voi vaatia, että toiminnanharjoittaja antaa kuluttajille sopivalla tavalla tavarantoimittajan tai palvelun liittyvän vaaran torjumisen tai ehkäisemisen kannalta tarpeellisia käyttö- tai toimintaohjeita, varoituksia tai muuta tietoa* (KuTuL 9 § 1 mom.). Lisäksi *valvontaviranomaisella on oikeus saada valvonnan suorittamiseksi välttämättömät tiedot valtion ja kunnan viranomaisilta sekä toiminnanharjoittajilta ja muilta, joita kuluttajaturvallisuuslain velvoitteet koskevat* (KuTuL 27 § 1 mom.).

Valvontaviranomaisella on käytössään KuTuL 6 luvun mukaiset valvonta- ja pakkokeinot. Valvontaviranomainen voi muun muassa kieltää tavarantoimittajan myymisen tai palvelun tarjoamisen, jos tavara tai palvelu aiheuttaa KuTuL 10 §:ssä tarkoitetulla tavalla vaaraa terveydelle tai omaisuudelle (KuTuL 36 § 1 mom.). Tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko (KuTuL 45 § 2 mom.). Valvontaviranomaisilla on myös tarvittaessa oikeus saada virka-apua poliisilta (KuTuL 46 §). Edelleen kuluttajaturvallisuuslainsäädännön valvontaviranomaisilla on oikeus saada salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja valvontatehtävää varten myös toisilta viranomaisilta (KuTuL 47 §).

Myös muu kulutustavaroiden tai kuluttajapalveluiden turvallisuutta erityislainsäädännön nojalla valvova viranomainen on toimivaltainen valvomaan KuTuL:n vaatimusten noudattamista silloin, kun kyse on niistä tuoteryhmistä joiden turvallisuutta se erityislainsäädännön nojalla valvoo (KuTuL 18 §). Tällainen viranomainen voi tarvittaessa käyttää KuTuL:n mukaisia valvontakeinoja, jos erityislainsäädännön mahdollistamilla keinoilla ei päästä vähintään KuTuL:n mukaiseen turvallisuustasoon.

Kulutustavaraan tai kuluttajapalveluun tehty tarkastus ei poista toiminnanharjoittajan vastuuta niiden turvallisuudesta mitään osin. Viranomaiset eivät myöskään voi myöntää KuTuL:n nojalla hyväksyntöjä tai lupia.