

KULUTTAJAVIRASTON OHJE KULUTUSTAVA- ROISTA JA KULUTTAJA- PALVELUKSISTA ANNETTAVISTA TIEDOISTA

Kuluttajaviraston julkaisusarja 10/2006

ISSN 0788- 544X
ISSN 1796-0118
ISBN 951- 681- 110-8 (nid.)
ISBN 951- 681- 111-6 (PDF)

23.11.2006

Säädöspерuste:

- laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004)
- valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004)

Kohderyhmä:

- Elinkeinoharjoittajat ja muut palvelun tarjoajat
- Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetussa laissa (75/2004) säädetyt valvontaviranomaiset
- Muut kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuutta valvovat viranomaiset

KULUTTAJAVIRASTON OHJE KULUTUSTAVAROISTA JA KULUTTAJAPALVELUKSISTA ANNETTAVISTA TIEDOISTA


Kuluttajavirasto antaa ohjeet kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista. Valtioneuvoston asetuksessa kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004), jäljempänä tietojenantoasetuksessa, keskeisenä tavoitteena on varmistaa, että toiminnanharjoittaja (elinkeinoharjoittaja tai muu palvelun tarjoaja) antaa kuluttajille kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista tarpeelliset tiedot terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. Uutta tietojenantoasetuksessa ovat erityisesti vaatimukset palveluista annettavista tiedoista.

Tietojenantoasetusta sovelletaan myös, kun muussa lainsäädännössä on säädetty erityisesti johonkin tuoteryhmään kuuluvan tavaran tai jonkin palveluksen turvallisuudesta, mutta tämä erityislainsäädännön sääntely ei kaikilta osin varmista samaa turvallisuustasoa kuin kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annettu laki. Tässä ohjeessa ei käsitellä erityissäädöksissä kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavaksi vaadittuja tietoja.

Tämä ohje on tarkoitettu yleisohjeeksi tietojenantoasetuksen soveltamisesta. Ohje auttaa toiminnanharjoittajia täyttämään velvollisuutensa antaa kuluttajille tarpeellisia tietoja kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista. Valvontaviranomaiset voivat käyttää ohjetta apuna tietojenantoasetuksen noudattamisen valvonnassa. Ohjeessa kuvataan tietojenantoasetuksen sisältöä, Kuluttajaviraston valvontakäytäntöä sekä markkinaavalvonnasta ja riskien arvioinnista saatuja kokemuksia.

Nämä ohjeet tulevat voimaan välittömästi.

Ylijohtaja


Marita Wilska

Johtaja


Tomi Lounema

SISÄLLYS:

1 OHJEEN TARKOITUS	3
2 TIETOJENANTOASETUKSEN SOVELTAMISALA JA SUHDE MUUHUN LAINSÄÄDÄNTÖÖN	3
2.1 Yleistä.....	3
2.2 Tietojenantoasetuksen soveltamisala	4
2.3 Tiettyjä tuoteryhmiä ja palveluja koskevat erityissäädökset ja valvontaviranomaiset.....	5
2.4 Tietojenantoasetuksen suhde kuluttajansuojalakiin	5
3 PERUSKÄSITTEET	6
4 TOIMINNANHARJOITTAJAN TIETOJENANTOVELVOLLISUUS	8
4.1 Yleistä.....	8
4.2 Kielivaatimukset.....	9
4.3 Etämyynti.....	9
4.4 Ikärajoitukset	10
5 KULUTUSTAVARASTA ANNETTAVAT TIEDOT	10
5.1 Yleistä.....	10
5.2 Pakolliset tiedot	11
5.2.1 Kauppatavan mukainen nimi.....	11
5.2.2 Valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi	11
5.3 Muut turvallisuuden kannalta merkitykselliset tiedot	12
5.3.1 Yleistä.....	12
5.3.2 Turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, varoitukset ja ohjeet	12
5.4 Miten ja missä tiedot on annettava	14
5.4.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla.....	14
5.4.2 Myyntipäällykseen pakatut kulutustavarat	15
5.4.3 Ilman myyntipäällystä myytävät kulutustavarat.....	15
6 KULUTTAJAPALVELUKSESTA ANNETTAVAT TIEDOT	16
6.1 Yleistä.....	16
6.2 Turvallisuuden kannalta merkitykselliset ennakkotiedot	17
6.2.1 Yleistä	17
6.2.2 Ennakolta annettavat tiedot.....	18
6.3 Miten ja missä tiedot on annettava	21
6.3.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla	21
6.3.2 Tietojen antaminen kirjallisesti, kuvallisin viestein tai symbolein.....	22
7 TUOTETURVALLISUUSVALVONTA	23
8 OHJEEN VOIMAANTULO	23

KULUTTAJAVIRASTON OHJE KULUTUSTAVAROISTA JA KULUTTAJAPALVELUKSISTA ANNETTAVISTA TIEDOISTA

1 OHJEEN TARKOITUS

Kulutustavarasta annettavista tiedoista annettu asetus (97/1987) kumottiin osana tuoteturvallisuuslainsäädännön uudistamista. Vanhan asetuksen tilalle säädettiin uusi valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004), jatkossa tietojenantoasetus, joka tuli voimaan 1.1.2005.

Tietojenantoasetus on annettu kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (75/2004, jatkossa KuTuL) 5 ja 16 §:n nojalla. Asetuksessa keskeisenä tavoitteena on varmistaa, että toiminnanharjoittaja (elinkeinonharjoittaja tai muu palvelun tarjoaja) antaa kuluttajille kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista tarpeelliset tiedot terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

Tämä ohje on laadittu yleisohjeeksi tietojenantoasetuksen soveltamisesta. Ohje auttaa toiminnanharjoittajia täyttämään velvollisuutensa antaa kuluttajille tarpeellisia tietoja kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista. Ohje on myös apuna valvontaviranomaisille tietojenantoasetuksen noudattamisen valvonnassa. Ohjeessa kuvataan tietojenantoasetuksen sisältöä, Kuluttajaviraston valvontakäytäntöä sekä kokemuksia markkinavalvonnasta ja riskien arvioinnista.

2 TIETOJENANTOASETUKSEN SOVELTAMISALA JA SUHDE MUIHUN LAINSÄÄDÄNTÖÖN

2.1 Yleistä

Tuoteturvallisuuslainsäädännön uudistuksessa KuTuL:n soveltamisalaa laajennettiin kattamaan myös palvelut, joiden tarjoamisella ei tavoitella taloudellista hyötyä (kuntien, seurakuntien, asunto-osakeyhtiöiden jne. tarjoamat palvelut). Tietojenantoasetuksen soveltamisala vastaa KuTuL:n soveltamisalaa. Soveltamisalan laajennuksen myötä entistä useampi kulutustavara ja kuluttajapalvelus kuuluu KuTuL:n ja siten myös tietojenantoasetuksen soveltamisalan piiriin.

KuTuL:a sovelletaan myös, kun muussa lainsäädännössä on säädetty erityisesti johonkin tuoteryhmään kuuluvan tavaran tai palveluksen turvallisuudesta, mutta erityislainsäädännössä ei kaikilta osin varmisteta samaa turvallisuustasoa kuin KuTuL:ssa (KuTuL 2 §). Samalla tavalla saattavat tietojenantoasetuksessa tietojenantoa koskevat säännökset tulla sovellettavaksi myös silloin, kun muussa lainsäädännössä on tietojen antamisesta säädetty. Lainsäätäjän tarkoituksena on ollut, ettei lainsäädäntöön jää kuluttajien turvallisuuden kannalta aukkoja. Esimerkiksi ampuma-aseiden osalta sisäasiainministeriön Arpajais- ja asehallintoyksikkö on valvontakäytännössään ottanut kan-

taa siihen, mitä merkintöjä ampuma-aseissa tulee olla ampuma-aselainsäädännön ja KuTuL:n nojalla.

Vaikka jotakin tietoa ei tietojenantoasetuksessa tai erityislainsäädännössä ole nimenomaisesti vaadittu annettavaksi, voidaan sen antamista vaatia KuTuL:n 5 ja 16 §:n nojalla, jos kyseisen tiedon antaminen on turvallisuuden kannalta tarpeen.

Tämä ohje ei ole erityissäädösten edellyttämien merkintöjen osalta tyhjentävä, vaan toiminnanharjoittajan on selvitettävä ne omatoimisesti.

2.2 Tietojenantoasetuksen soveltamisala

Tietojenantoasetus koskee kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavia kuluttajan, kuluttajaan rinnastettavan henkilön ja valvontaviranomaisen kannalta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellisia tietoja (tietojenantoasetuksen 1 §:n 1 momentti).

Tietojenantovelvollisuus koskee kulutustavaroita, joita elinkeinonharjoittaja valmistaa, pitää kaupan, myy tai muutoin elinkeinotoimintansa yhteydessä luovuttaa, tuo maahan, vie maasta tai kuljettaa maan kautta sekä kuluttajapalveluksia, joita tarjotaan, suoritetaan, pidetään kaupan, myydään tai muutoin luovutetaan (KuTuL 1 §:n 1 momentti).

Tietojenantovelvollisuus koskee sellaisia kulutustavaroita ja kuluttajapalveluksia, jotka on tarkoitettu käytettäväksi tai joita olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen (KuTuL 1 §:n 2 momentti). Valvontakäytännössä on katsottu, että mikäli tavara tai palvelu on kuluttajien saatavilla, sen on täytettävä KuTuL:n ja tietojenantoasetuksen vaatimukset. Sillä että kyseinen tavara tai palvelu onkin ensisijaisesti esimerkiksi teollisuuden käytössä tai että sitä myydään yrityksille, ei ole merkitystä, jos tuotetta markkinoidaan esimerkiksi internetissä kuluttajille.

Tietojenantovelvollisuus kattaa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten kaikki vaihdantatilanteet, myös vaihdon ja vuokraamisen. KuTuL:ssa luovutukselta ei edellytetä vastikkeellisuutta. Luovutettaessa kulutustavaroita tai tarjottaessa kuluttajapalveluksia vastikkeetta on huolehdittava siitä, että terveydelle ja omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeelliset tiedot annetaan. Esimerkiksi mainoslahjoina, palkintoina tai kylkiäisinä jaettavissa tavaroissa tulee olla niiden valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi. Vastaavasti myös palveluiden yhteydessä esimerkiksi leikkikentillä tai yleisötapahtumissa järjestettävissä maksuttomissa hevosajelutuksissa on annettava tarpeelliset tiedot.

KuTuL koskee myös käytettyjä kulutustavaroita. Tietojenantoasetusta sovelletaan käytettyihin kulutustavaroihin vain niiltä osin, kuin siitä on erikseen asetuksessa säädetty (tietojenantoasetuksen 1 §:n 2 momentti). Tietojenantoasetuksen 5 §:n mukaan myös käytetystä kulutustavarasta on annettava tiedot tavaran käyttämiseen ja hävittämiseen mahdollisesti liittyvistä vaaroista, jos se on tarpeen terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

KuTuL:n ja siten myös tietojenantoasetuksen soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu yleishyödyllisten yhdistysten muussa kuin elinkeinotoiminnassa omille jäsenilleen tarjoamat palvelut. Yleishyödyllisiksi yhdistyksiksi katsotaan mm. urheiluseurat ja partiolippukunnat. Jos tällainen yleishyödyllinen yhdistys tarjoaa palvelua muille kuin jäsenille, KuTuL:a ja tietojenantoasetusta sovelletaan kyseiseen palveluun. Vastaavasti, jos palvelua tarjotaan vain omille jäsenille, mutta palvelun tarjoamisella on tarkoitus tuottaa taloudellista voittoa, KuTuL:a ja tietojenantoasetusta sovelletaan.

2.3 Tiettyjä tuoteryhmiä ja palveluja koskevat erityissäädökset ja valvontaviranomaiset

KuTuL ja sen nojalla annettu tietojenantoasetus ovat tuoteturvallisuuslainsäädännön yleissäädöksiä. Ne koskevat lähtökohtaisesti kaikkia kulutustavaroita ja kuluttajapalveluksia. Joidenkin tuoteryhmien ja palvelujen osalta on annettu myös erityissäädöksiä.

Jos jostakin tuotteesta tai tuoteryhmästä tai palvelusta on erikseen säädetty, sovelletaan ensisijaisesti erityislainsäädäntöä. Vasta niiltä osin kun jostakin seikasta ei ole erityissäädöksissä mainittu tai erityissäädösten vaatimukset ovat KuTuL:n ja tietojenantoasetuksen vaatimuksia vähäisemmät, sovelletaan KuTuL:a ja tietojenantoasetusta. Tuoteryhmiä, joista on erikseen säädetty ja joista erityissääntelyssä on myös tietojen antamisesta vaatimuksia, ovat mm. lelut, henkilönsuojaimet, kuluttajakäyttöön tarkoitettut koneet ja kosmetiikka.

Erityislainsäädännöstä johtuen tiettyjen kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuutta valvovat muut kuin yleisen tuoteturvallisuuslainsäädännön valvontaviranomaiset. Toisaalta joidenkin kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuutta saattaa valvoa samanaikaisesti, mutta eri ominaisuuksien suhteen useampi viranomainen.

Esimerkiksi ruuanlaittovälineistä mahdollisesti ruokaan irtoavien aineiden aiheuttamat vaarat kuuluvat elintarviketurvallisuutta valvovien viranomaisten toimivaltaan. Jos kuitenkin kattilan kahva irtoaa aiheuttaen vaaraa käyttäjälle, on kyse tuoteturvallisuusvalvontaan kuuluvasta asiasta. Tällöin valvova viranomainen on Kuluttajavirasto. Sähkökäyttöisissä työkaluissa Turvatekniikan keskus (TUKES) valvoo sähköturvallisuutta esimerkiksi siltä osin, ettei laite aiheuta sähköiskun vaaraa. Kuluttajavirasto taas valvoo laitteen rakenteen turvallisuutta, esimerkiksi laitteen rikkoutumista ja käyttöohjeiden asianmukaisuutta. Kuluttajaviraston internetsivuilla osoitteessa www.kuluttajavirasto.fi on lisää esimerkkejä siitä, mikä viranomainen valvoo mitäkin.

2.4 Tietojenantoasetuksen suhde kuluttajansuojalakiin

Tietojenantoasetus on kuluttajansuojalakiin (38/1978) nähden erityislainsäädäntöä. Kuluttajansuojalain mukaiset vaatimukset kulutustavarasta tai kuluttajapalveluksesta annettavista tiedoista voivat joissain tapauksissa olla laajemmat kuin tietojenantoasetukseen perustuvat vaatimukset. Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:ssä ja 8 luvun 12 §:ssä todetaan, että tavarassa tai palveluksessa on virhe, jos se ei vastaa laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Näin ollen tavara tai palvelus, joka ei täytä tuoteturvallisuuslainsäädännön vaatimuksia, on aina virheellinen

myös kuluttajansuojalain nojalla. Toisaalta tavara tai palvelus, joka täyttää tuoteturvallisuuslainsäädännön vaatimukset, ei välttämättä täytä kuluttajansuojalain vaatimuksia.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan markkinoinnissa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muutoin kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Lain 1 §:n 2 momentissa säädetään, että markkinointia, joka ei sisällä kuluttajan terveyden ja taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja, on aina pidettävä sopimattomana.

Markkinoinnissa ei saa yllyttää lainvastaiseen toimintaan tai sivuuttamaan laissa säädettyjä turvallisuusmääräyksiä. Kuluttajansuojalain vastaiseksi on katsottu turvallisuusvaatimuksia rikkova mainonta. Tästä on kyse esimerkiksi, jos mainostettaessa urheilulajia, jossa tulisi käyttää kypärää, kypärää ei käytetä, tai jos mainoksessa kynttilät ovat liian lähellä toisiaan taikka jos postiluukusta jaettu tavaränäyte on lapselle tai kotieläimille vaarallinen.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 2 §:n mukaan markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. Totuudenvastaisina on pidettävä väitteitä, lausumia ja arvosteluja, joiden todenperäisyyttä ei voida osoittaa. Myöskään harhaanjohtavia tietoja ei saa antaa. Oikeitakin tietoja sisältävä markkinointi voi johtaa harhaan, jos siitä jätetään pois kokonaisuuden kannalta oleellisia tietoja tai tiedot esitetään epäselvästi. Harhaanjohtavaa esimerkiksi on, jos alkuperältään ulkomaisen kattilan pohjassa on merkintä ”Made in Finland” tai ulkomailla valmistettujen nahkahansikkaiden sisävuoreen on kiinnitetty Suomen lippu.

3 PERUSKÄSITTEET

Kulutustavara: Kulutustavaralla tarkoitetaan sellaisia tavaroita, jotka ovat tarkoitettut käytettäväksi tai joita olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen (KuTuL 1 §:n 2 momentti).

Kuluttajapalvelus: Kuluttajapalveluksella tarkoitetaan sellaisia palveluksia, jotka ovat tarkoitettut käytettäväksi tai joita olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen (KuTuL 1 §:n 2 momentti).

Kuluttaja: Kuluttajan käsitettä ei ole KuTuL:ssa eikä sen esitöissä määritelty. Kuluttajan käsite on kuitenkin paljolti samanlainen kuin kuluttajansuojalain 1 luvun 4 §:ssä oleva määritelmä. Kuluttajana pidetään luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen (kulutustavaran tai kuluttajapalveluksen) pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Kuluttajaan rinnastettava henkilö: Kuluttajaan rinnastettavalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joka ei hanki kulutustavaraa tai kuluttajapalvelusta henkilökohtaista tarvettaan varten eikä yksityisessä taloudessa käytettäväksi. Kuluttajaan rinnastettava henkilö on esimerkiksi päiväkotilapsi, koulun oppilas, vankilan asukas tai sairaalan potilas.

Toiminnanharjoittaja: Käsitteellä toiminnanharjoittaja tarkoitetaan yleisesti kaikkia KuTuL:n mukaisia vastuutahoja: elinkeinonharjoittajaa, valmistajaa, valmistuttajaa, maahantuoja, jakelijaa (kuten myyjää) ja muuta palveluntarjoajaa.

Palvelun tarjoaja: Palvelun tarjoajalla tarkoitetaan KuTuL:n 1 §:ssä tarkoitettua kuluttajapalveluksia tarjoavaa elinkeinonharjoittajaa tai muuta palvelun tarjoajaa (tietojenantoasetuksen 2 §:n 6 kohta).

Elinkeinoharjoittaja: Elinkeinoharjoittajalla tarkoitetaan kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluksien turvallisuudesta annetun lain mukaan luonnollista henkilöä tai yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti valmistaa, suorittaa, pitää kaupan, tarjoaa, myy tai muutoin elinkeinotoimintansa yhteydessä luovuttaa kulutustavaroita ja kuluttajapalveluksia. Elinkeinoharjoittaja on mm. yritys, yhdistys, tai kerho, joka tarjoaa palvelua maksua vastaan tai kylkiäisenä (KuTuL 1 §:n 3 momentti). Myös tavaroita valmistajan puolesta vähittäiskauppiaille markkinoiva myyntiedustaja, agentti, katsotaan vastuulliseksi elinkeinoharjoittajaksi.

Valmistaja: Valmistajalla tarkoitetaan sitä, joka on valmistanut kulutustavaran tai koon panemalla taikka muulla käsittelyllä saattanut kulutustavaran lopulliseen muotoonsa (tietojenantoasetuksen 2 §:n 2 kohta). Valmistamiseksi ei pääsääntöisesti katsota kulutustavaran pakkaamista, lajittelua tai muuta vähäistä käsittelyä.

Valmistuttaja: Valmistuttajalla tarkoitetaan sitä, joka määräämällä koostumuksesta tai muulla oleellisella tavalla vaikuttaa kulutustavaran valmistukseen, kuten mittoihin mallisuunnitteluun jne. (tietojenantoasetuksen 2 §:n 3 kohta). Valmistuttajan nimeä käytettäessä on määritelmän ehtojen täytyttävä kyseisen yrityksen ja nimenomaisen tavaran osalta.

Maahantuoja: Maahantuojalla tarkoitetaan elinkeinonharjoittajaa, joka on vastuussa ensimmäisestä jakeluvaiheesta Suomen markkinoilla (tietojenantoasetuksen 2 §:n 4 kohta).

Muu palvelun tarjoaja: Muu palvelun tarjoaja on julkinen tai yksityinen oikeushenkilö, joka luovuttaa muussa kuin elinkeinotoiminnassa kulutustavaroita tai kuluttajapalveluksia kuluttajiin rinnastettavien henkilöiden käytettäväksi (KuTuL 1 §:n 3 momentti). Näitä ovat esim. kunnat, seurakunnat, koulut, oppilaitokset, asunto-osakeyhtiöt, joiden tarjoamista palveluista ei peritä maksua ja jotka eivät kuulu muun kuluttajien turvallisuutta koskevan lainsäädännön soveltamisalalle.

Myyntipäällyys: Myyntipäällyksellä tarkoitetaan päällystä tai pakkausta, jossa tavara on tarkoitettu luovutettavaksi kuluttajalle (tietojenantoasetuksen 2 §:n 5 kohta). Tavara voi olla pakattu myyntiä varten siten, että tuote on käyttöpakkauksessa ja käyttöpakkaus on myyntipäällyksen sisällä. Myyntipäällyksenä ei pidetä päällystä, joka vastaa ostotapahtuman yhteydessä annetaan kuluttajalle vain kuljetus- tai säilytyslaatikoksi.

4 TOIMINNANHARJOITAJAN TIETOJENANTOVELVOLLISUUS

4.1 Yleistä

Toiminnanharjoittaja vastaa kulutustavaran tai kuluttajapalveluksen turvallisuudesta (KuTuL 3 §). Tietojen antamisen tarpeellisuuden arviointi ja selvittäminen kuuluu toiminnanharjoittajan huolellisuusvelvollisuuteen ja ammattitaitoon. Huolellisuusvelvollisuuden täyttäminen edellyttää turvallisuusnäkökohtien huomioon ottamista tavalla, jota kyseisellä alalla ammattimaisesti toimivalta toiminnanharjoittajalta voidaan kohtuudella vaatia. Ammattitaitovaatimukseen sisältyy valmistuksen ja vaihdannan edellyttämä tekninen tieto, taito ja muu vastaava valmius. Toiminnanharjoittaja on tuotteensa suhteen asiantuntija, jonka on asiantuntemuksensa perusteella tiedettävä, mitkä tiedot tavarasta tai palvelusta on annettava kuluttajalle, jotta tavaraa tai palvelusta voidaan käyttää turvallisesti.

Toiminnanharjoittajan on otettava virheikäytön mahdollisuus huomioon myös tavarasta tai palvelusta annettavissa tiedoissa, kuten ohjeissa ja varoituksissa. Tämä on tärkeää erityisesti silloin, jos virheellisen käytön tai toiminnan mahdollisuus on ennalta arvatavissa tai yleistynyt, eikä virheikäytöstä aiheutuvia turvallisuusriskejä voida muutoin poistaa. Erityisesti virheikäytön mahdollisuus on otettava huomioon sellaisten kulutustavaroiden osalta, jotka on tarkoitettu lapsille tai jotka muutoin ovat lapsiin vetoavia.

Tietojenantamisvelvollisuus merkitsee toiminnanharjoittajalle velvollisuutta huolehtia siitä, että tavarasta ja palveluksesta annetaan riittävän täydelliset, selvät ja totuudenmukaiset tiedot kuluttajille ja kuluttajiin rinnastettaville henkilöille, jotta he pystyvät arvioimaan kulutustavaroihin ja kuluttajapalveluksiin liittyvät vaarat. Tietojenanto voi esimerkiksi palveluissa perustua riskien arviointiin taikka sellaisiin tietoihin, jotka muutoin ovat yleisesti tarpeellisia hyvin useissa palveluissa tai tuotteissa.

Toiminnanharjoittajan on myös varmistauduttava siitä, että tiedot annetaan kuluttajalle ymmärrettävässä muodossa (KuTuL 5 §). Tietojenantoasetuksessa painotetaan erityisesti, että tiedot tulee antaa selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa (tietojenantoasetuksen 4 §:n 2 momentti, 8 § ja 11 §:n 1 momentti). Valvontaviranomaiset voivat näiden säännösten nojalla puuttua sellaisiin tapoihin antaa tietoja, jotka eivät täytä selkeys- ja ymmärrettävyysvaatimuksia.

Jos toiminnanharjoittaja laiminlyö tietojenantovelvollisuutensa eikä vapaaehtoisesti korjaa turvallisuuspuutteita, valvontaviranomaiset voivat ryhtyä KuTuL:n mukaisiin toimenpiteisiin kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi. Laissa viranomaisen käyttöön annetaan useita eri valvontakeinoja, jos kulutustavara tai kuluttajapalvelus aiheuttaa KuTuL:n 6 §:ssä tarkoitettulla tavalla vaaraa kuluttajien terveydelle tai omaisuudelle. Viranomaisen voi mm. määrätä, että tavarahan kiinnitetään tarpeelliset varoitusmerkinnät (KuTuL 22 §). Määräystä tehostetaan uhkasakolla. Myös tavaran myynti tai palvelun suorittaminen voidaan kieltää ja toiminnanharjoittaja määrätä ryhtymään tarpeellisiin toimenpiteisiin jo kuluttajien hallussa olevien tavaroiden suhteen.

4.2 Kielivaatimukset

Kulutustavaroista on annettava tietojenantoasetuksessa tarkoitetut tiedot suomen ja ruotsin kielellä, jollei tietoja ole annettu yleisesti tunnetuilla ohje- tai varoitusmerkinnöillä (tietojenantoasetuksen 9 §). Tekstin asemesta saatetaan siten käyttää selviä ja vakiintuneita kuvallisia viestejä ja symboleja. Lisäksi tulee ottaa huomioon tuoteryhmäkohtaiset säädökset, standardit ja valvontaviranomaisten ohjeet, kuten Kuluttajaviraston ohjeet kynttilätuotteiden turvallisuusvaatimuksista ja merkinnöistä.

Kielivaatimukset koskevat myös etämyynissä tuotteista annettavia tietoja, jos etämyyntimarkkinoinnin voidaan katsoa kohdistuvan Suomeen.

Kuluttajapalvelusten osalta ei ole säädetty erityistä kielivaatimusta. Kielivaatimusten osalta kuluttajapalveluksissa on toimittava tilanteen mukaan. Jos kaikki palvelukseen yksittäistapauksessa osallistuvat henkilöt ovat suomenkielisiä, ei ennen palveluksen aloittamista suullisesti kerrattavia turvallisuusohjeita sillä kertaa tarvitse kertoa myös ruotsiksi. Toisaalta kielivaatimukset voivat olla laajempiakin kuin kulutustavaroiden suhteen. Turvallisuusasioihin perehdyttäminen voidaan toteuttaa esimerkiksi oppaan vieraalla kielellä antamana opastuksena, osaavan tulkin avulla, asiakkaiden kielille käännetyllä turvallisuustiedotteella tai opasteilla (kyltit).

4.3 Etämyynti

Etämyynissä, kuten postimyynissä ja verkkokaupassa, on tietojenantoasetuksen 7 §:n mukaan ennen sopimuksen tekemistä annettava kulutustavarasta tiedot, jotka ovat tarpeen siitä terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. Ennen sopimuksen tekemistä annettavilla tiedolla tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi postimyyntiluettelossa tai internetsivuilla annettavia tietoja, joissa tuotetta markkinoidaan ja joiden avulla kuluttaja voi hankkia tuotteen.

Ei kuitenkaan riitä, että tiedot annetaan vain postimyyntiluettelossa tai internetsivuilla. Kulutustavaran turvallisuutta koskevat tiedot tulee antaa tuotteen myyntipäilyksessä tai siihen kiinnitetyssä erillisessä lipukkeessa taikka muussa vastaavassa selosteessa. Etämyyntituotteita koskevat laissa edellytetyt tietojen sisältö-, ymmärrettävyys-, selkeys- ja kielivaatimukset samalla tavalla kuin kaupoissa myytäviäkin 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 internetsivuja, joilta voi tilata tuotteita. Jos taas ulkomaalaisen lehden välissä on ainoastaan englanninkielinen tarjouskuponki, markkinoinnin ei voida katsoa kohdistuvan Suomeen. Jos tuote on toiminnanharjoittajan tai sen edustajan hallussa Suomessa (esim. varastossa) ennen kuin se toimitetaan kuluttajalle, sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Kuluttajapalveluksia tarjottaessa tulee palveluksissa käytettävien kulutustavaroiden osalta ottaa huomioon tietojenantoasetuksen 7 ja 8 §:n vaatimukset (tietojenantoasetuksen 11 §:n 1 momentti).

4.4 Ikärajoitukset

Erityislainsäädännössä on määritelty nimenomaisia ikärajoja tiettyjen tuotteiden hankkimiselle. Ikärajojen tarkoituksena on suojata lasten ja nuorten terveyttä ja henkistä hyvinvointia. Toiminnanharjoittajan vastuulla on varmistua sopijakumppanin täysi-ikäisyydestä tai huoltajan suostumuksen olemassaolosta. Esimerkiksi järjestyslaissa (612/2003) vaaditaan alle 18-vuotiailta ilma-aseiden ostamiseen huoltajan nimenomainen suostumus. Jos tällaisia tuotteita halutaan myydä etämyyntinä, huoltajan suostumuksen aitous on varmistettava.

Kuluttaja ei voi etämyynnissä tutkia tuotteen myyntipäällystä ennakolta. Turvallisen käytön varmistamiseksi kuluttajalle tulee antaa ostopäätöksen tueksi mm. ikärajoitus ja syy, jottei kuluttaja erehdyksessä osta vaikkapa pieniä osia sisältävää lelua alle 3-vuotiaalle lapselle.

5 KULUTUSTAVARASTA ANNETTAVAT TIEDOT

5.1 Yleistä

Kulutustavarasta annettavat tiedot voivat olla myyntipäällyksmerkintöjä, varoitusmerkintöjä, kokoamis-, käyttö-, pesu-, puhdistus-, hoito- tai muita vastaavia turvallisuusohjeita. Toiminnanharjoittajan tulee huolellisuusvelvollisuutensa nojalla tavarakohtaisesti selvittää eri merkintöjen ja tarvittavien ohjeiden tarpeellisuus, jotta kulutustavaraa voidaan käyttää turvallisesti.

Tietojenantoasetuksen 3 §:n 1 momentissa ja 4 §:n 1 momentissa on säädetty kulutustavarasta annettavista tiedoista (ohjeessa kohdat 5.2. ja 5.3). Valvontaviranomaiset voivat velvoittaa toiminnanharjoittajan tietojenantoasetuksessa vaadittujen tietojen antamiseen kuluttajille, esimerkiksi jos havaitaan, että 3 §:n 1 momentissa edellytetyt tiedot eivät käy muuten ilmi tai jos 4 §:n 1 momentin mukaisia tarpeellisia tietoja ei ole annettu.

Silloin jos tietojenantoasetuksessa vaadittuja tietoja ei ole annettu, valvontaviranomainen vaatii toiminnanharjoittajaa lisäämään tiedot tavaraan tai myyntipäällykseen ja tarpeen mukaan toiminnanharjoittajan edellytetään toimittavan tiedot (esimerkiksi käyttöohje) jo tuotteen ostaneille kuluttajille. Menettelytavat edellä mainituissa tilanteissa vaihtelevat tapauskohtaisesti. Jos toiminnanharjoittajalla on esimerkiksi tuotteen ostaneista asiakkaista asiakasrekisteri käytössään, yleensä vaaditaan, että käyttöohje tulee toimittaa 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 määrässä lehtiä ym. tiedotusvälineissä.

5.2 Pakolliset tiedot

Tietojenantoasetuksen 3 §:n 1 momentissa säädetään niistä tiedoista, jotka kaikista kulutustavaroista on aina annettava. Kulutustavarasta on annettava kauppatavan mukainen nimi sekä valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi, jos ne eivät käy muuten ilmi. Jos kyseiset tiedot käyvät selvästi ilmi myyntipäällystä avaamatta, myyntipäällyksen ollessa esimerkiksi läpinäkyvä tai avoin, tietoja ei tarvitse erikseen antaa.

5.2.1 Kauppatavan mukainen nimi

Kauppatavan mukainen nimi on nimitys, jolla tuoteryhmä yleisesti tunnetaan. Se voi olla joko tuotteen käyttötarkoitusta kuvaava, kuten ”pöytäkynttilä” tai ”paistinpannu” taikka se voi olla vakiintunut nimike, kuten ”shampoo” tai ”kattila”. Kauppatavan mukaisen nimen perusteella kuluttaja voi päätellä, mikä tuote on kyseessä ja mihin sitä käytetään. Mikäli terveys- tai omaisuusvaaran ehkäisemiseksi on tarpeen, tulisi kauppatavan mukaista nimeä täydentää kuvaamalla käyttötarkoitusta, pääasiallista valmistusmateriaalia tai käyttämällä muuta vastaavaa ominaisuutta tarkentavaa ilmaisu- taikka muuta tavaran yksilöimiseksi tarpeellista nimeä.

Kauppatavan mukaisena nimenä ei saa käyttää sellaista nimeä, joka voi antaa väärän kuvan tavaran käyttötarkoituksesta. Kauppatavan mukainen nimi ei saa johtaa kuluttajaa harhaan tavaran lajin, laadun, paljouden, koostumuksen, tehon, arvon tai muiden seikkojen suhteen.

Jos tuotteen käyttötarkoitus on niin ilmiselvä, ettei erehtymisen vaaraa ole ja se käy ilmi myyntipäällystä avaamatta, ei kauppatavan mukaista nimeä tarvitse erikseen ilmoittaa. Esimerkiksi ilman myyntipäällystä myytävistä tavallisista vaatteista käyttötarkoitus käy ilmi ilman erillistä mainintaa. Myös myyntipäällyksessä oleva selkeä kuva korvaa vastaavat tiedot. Mikäli 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.

5.2.2 Valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi

Valmistajan, valmistuttajan ja maahantuojan nimenä tulee käyttää virallista nimeä, rekisteröityä aputoiminimeä tai yleisesti tunnettua lyhennettä. Toisin kuin eräitä tuoteryhmiä koskevissa erityissääöksissä, osoitteen merkitsemistä ei tietojenantoasetuksessa vaadita. Osoitteen merkitseminen kuitenkin herättää kuluttajissa luottamusta ja helpottaa valvontatyötä. Tietojenantoasetuksessa ei myöskään edellytetä tietoa toiminnanharjoittajan asemasta jakeluketjussa (toisin sanoen siitä, onko kyseessä esimerkiksi valmistaja, valmistuttaja vaiko maahantuoja). Kuluttajan tiedonsaannin kannalta ja tietojen selkeysvaatimuksen perusteella on suositeltavaa, että toiminnanharjoittajan asema ilmoitetaan.

Tiettyjä tuoteryhmiä koskevissa erityissääöksissä voi olla vaatimuksia, joissa tietojen antamiselle asetetaan laajempia vaatimuksia kuin tietojenantoasetuksessa. Esimerkiksi kosmetiikkatuotteiden osalta on erikseen vaadittu, että valmistajaksi, maahantuojaksi tai valmistuttajaksi on merkittävä Euroopan talousalueella toimiva toiminnanharjoittaja. Jos kosmetiikkatuote on valmistettu esimerkiksi Kiinassa, on annettava tieto sen Euroopan talousalueelle tuoneesta maahantuojasta. Leluissa on erikseen vaadittu, että niissä on ilmoitettava valmistajan, valmistajan edustajan tai lelun Euroopan yhteisön alueelle tuovan maahantuojan nimi, toiminimi tai merkki sekä lisäksi kyseisen elinkeinonharjoittajan osoite. Tietojenantoasetuksessa ei ole vaadittu, että ilmoitettu valmistaja tai valmistuttaja toimisi Euroopan talousalueella. Toisin kuin kosmetiikkatuotteiden, esimerkiksi Kiinassa valmistettujen vasaroiden osalta riittää, että kiinalaisen valmistajan nimi on mainittu.

5.3 Muut turvallisuuden kannalta merkitykselliset tiedot

5.3.1 Yleistä

Kulutustavarasta on tietojenantoasetuksen 3 §:n 1 momentin mukaisten tietojen lisäksi annettava aina 4 §:n 1 momentin mukaiset tiedot, jos niiden antaminen on tarpeellista terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

Turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, varoitukset ja ohjeet on laadittava niin, että asiat esitetään niissä johdonmukaisesti ja siinä järjestyksessä, jossa kuluttajan on tarkoitettu toimivan tai voidaan olettaa toimivan (tietojenantoasetuksen 4 §:n 2 momentti). Tarkoituksena on varmistaa, että kuluttajat ja kuluttajaan rinnastettavat henkilöt saavat tiedot, varoitukset ja ohjeet mahdollisimman käyttökelpoisessa muodossa.

Tietojenantoasetuksen 4 §:n 4 momentissa asetetaan toiminnanharjoittajille velvollisuus kehottaa kuluttajia säilyttämään sellaiset tässä pykälässä tarkoitetut tiedot, joiden säilyttäminen on tarpeen kulutustavarasta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi, jos näitä tietoja ei ole merkitty pysyvästi kulutustavaraan.

Turvallisuuden kannalta merkittävät tiedot on annettava kulutustavaran yhteydessä. Se, että tiedot annetaan esimerkiksi myyntitapahtuman yhteydessä puhelimitse tai internetissä, ei riitä.

5.3.2 Turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, varoitukset ja ohjeet

Tietojenantoasetuksen 4 §:n 1 momentissa on lueteltu sellaisia tietoja, jotka kulutustavarasta on annettava aina, jos niiden antaminen on tarpeen terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi. Seuraavassa on havainnollistettu esimerkkien avulla edellä mainitussa pykälässä vaadittuja tietoja asiakohdittain.

Tiedot kulutustavaran koostumuksesta

Tiedot tavaran materiaalisesta koostumuksesta on tärkeä antaa esimerkiksi allergikkojen turvallisuuden kannalta. Erityissääöksissä, kuten kosmeettisista valmisteista annetussa laissa (22/2005) ja kosmeettisista valmisteista annetussa kauppaj- ja teollisuusmi-

nisteriön asetuksessa (75/2005), vaaditaan hyvinkin yksityiskohtaista selontekoa tuotteen koostumuksesta. Tietojenantoasetuksen perusteella koostumustietoja on edellytetty annettavaksi mm. vaatteiden osalta.

Sisällyksen määrä

Sisällyksen määrä on ilmoitettava, jos siitä annettava tieto on turvallisuuden kannalta tarpeen. Sisällön määrän ilmoittaminen saattaa olla turvallisuuden kannalta tarpeellista esimerkiksi ensiapuvälineiden tai hätätilanteessa tarvittavien varusteiden riittävyyden arvioimiseksi.

Sisällyksen määrä tulee ilmoittaa kappaleittain tai Suomessa yleisesti käytetyin paino-, tilavuus- ja mittayksiköin. Niitä ovat esimerkiksi kg, g, mg, l, ml, m, cm, mm, m², cm² ja cm³.

Valmistuserätunnus

Valmistuserätunnus on tärkeä tuotteen jäljitettävyyden kannalta. Mikäli vaara havaitaan, valmistuserätunnuksen / erä- tai valmistenumeron avulla saadaan vaaralliset tuotteet yksilöityä, jäljitettyä sekä poistettua markkinoilta tai korjattua. Valmistuserätunnus helpottaa tuoteturvallisuusvalvontaa myös sikäli, että valvontaviranomainen voi varmistua, mitkä tuotteet on testannut. (Yleisen tuoteturvallisuusdirektiivin (2001/95/EY) 5 artiklan 4 alakohdan mukaan tuotteessa on tarvittaessa ilmoitettava tuotteen tuote-erää koskevat tiedot.)

Toiminnanharjoittajan kannalta valmistuserätunnus on tärkeä, jos tuote joudutaan poistamaan markkinoilta tai tekemään siihen korjauksia. Esimerkiksi jos markkinoilla on tuotannon tilapäisen virheen vuoksi sekä palovaarallisesta että vaatimukset täyttävästä materiaalista valmistettuja, ulkoisesti identtisiä kynttilälyhtyjä, valmistuserätunnuksen avulla markkinoilta voidaan poistaa vain palovaarallinen tuote-erä. Valmistuserätunnuksen puuttuessa jouduttaisiin poistamaan kaikki identtiset kynttilälyhdyt.

Kokoamis- ja asennusohjeet

Kulutustavarasta on tarvittaessa annettava ohjeet kulutustavaran kokoamisesta, asentamisesta ja muista vastaavista seikoista sekä tieto siitä, että kokoaminen, asentaminen tai muut vastaavat kulutustavaraan liittyvät toimenpiteet, esim. asennustyö edellyttävät säädettyä kelpoisuutta tai muutoin riittävää ammattitaitoa. Esimerkiksi puutteellisten tai epäselvien ohjeiden perusteella koottu tuoli voi romahtaa istujan alta.

Ohjeet tuotteen 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. Turvatekniikan keskus (TUKES) on yhteistyössä Kuluttajaviraston ja sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston kanssa laatinut yleisluonteiset ohjeet tuotteiden käyttöohjeiden laatimiseksi. Ohje on saatavilla TUKES:n internetsivuilta: <http://www.tukes.fi/>.

Varoitusmerkinnät ja ohjeet tarpeellisten henkilönsuojainten käytöstä

Kuluttajien käyttöön markkinoidaan yhä monimutkaisempia laitteita, mikä lisää usein varoitusmerkintöjen tarvetta. Varoitusmerkintöjen asemaa korostetaan tietojenantoasetuksessa tuomalla ne esille omana kohtanaan. Tietojenantoasetuksessa toimin-

nanharjoittaja veloitetaan merkitsemään tuotteeseen kulutustavaran turvallisen käytön kannalta tarpeelliset varoitusmerkinnät ja antamaan ohjeet tarpeellisten henkilönsuojainten käyttämisestä. Tiettyjen tuoteryhmien, kuten esimerkiksi lelujen ja kosmetiikan osalta, on erityissäädöksiä näitä tuoteryhmiä koskevista varoitusmerkinnöistä. Tarpeellisten varoitusmerkintöjen on selkeästi erotuttava muusta tiedosta, kuten koamisohjeesta tai markkinointiaineistosta.

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

Jos tavaran huoltaminen on turvallisuussyistä syytä tehdä ammattilaisten toimesta, on siitä kerrottava kuluttajalle esim. käyttöohjeissa (valtuutetun huoltoliikkeen nimi, määräaikaishuollot). Vaatteiden pesuohjeet ovat tarpeellisia myös kuluttajien omaisuudelle aiheutuvan vaaran ehkäisemiseksi. Esim. väärin pesty, väriä päästävä vaate voi vahingoittaa muita vaatteita. Puhdistusohjeet voivat olla tarpeen myös hygieniasyistä. Esimerkiksi 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 merkkien käytössä opastaa Inspecta Sertifiointi Oy.

Ohjeet käytöstä poistamisesta ja hävittämisestä

Tuotteiden monimutkaistuessa ohjeet tuotteen asianmukaiseksi ja turvalliseksi käytöstä poistamiseksi / hävittämiseksi ovat käyneet entistä tärkeämmiksi. Toiminnanharjoittajan on edellytetty ottavan huomioon myös ympäristönsuojelulliset näkökohdat ja antavan kuluttajalle niiden mukaiset ohjeet tuotteen hävittämisestä.

Käyttöön ja hävittämiseen liittyvät vaarat

Toiminnanharjoittajan on otettava huomioon myös sellaiset vaaratekijät, jotka eivät johdu tuotteesta yksinään. Tällaisia vaaratekijöitä ovat mm. 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. Tällöin tuotteeseen on merkittävä varoitus, ettei sitä saa hävittää polttamalla.

5.4 Miten ja missä tiedot on annettava

5.4.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla

Tietojenantoasetuksessa painotetaan erityisesti, että tiedot tulee antaa selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa (tietojenantoasetuksen 4 §:n 2 momentti ja 8 §).

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

Annettavien tietojen havaittavuutta arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota myös tietojen tarpeellisuuteen kuluttajien turvallisuuden kannalta. Mitä tärkeämpi tieto kuluttajien turvallisuuden kannalta on, sitä näkyvämmiin ja selkeämpiin se tulee ilmaista.

Selkeysvaatimukseen sisältyy myös se, että tarpeettomia, kuluttajaa harhauttavia tai totuudenvastaisia varoitusmerkintöjä ei saa antaa. Turhaan varoittaminen vie kuluttajan uskon annettujen tietojen tarpeellisuuteen, eikä turvallisuuden kannalta keskeisiin asioihin kiinnitetä huomiota. Esimerkiksi turhia merkintöjä ovat leluihin liimattavat paristolelujen varoitusmerkinnät, vaikka kyseessä eivät olisikaan sähkökäyttöiset lelut, tai varoitusmerkinnät pienistä osista, vaikka kyseistä vaaraa leluun ei sisältyisikään. Turhat ja liiat tiedot saattavat myös sekoittaa kokonaisuutta.

5.4.2 Myyntipäällykseen pakatut kulutustavarat

Pääsääntönä on, että kauppatavan mukainen nimi, valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan nimi merkitään myyntipäällykseen helposti havaittavaan paikkaan ja päällykseen kokoon verrattuna riittävän suurilla kirjaimilla. Tietojen tulee olla myös pysyviä.

Kulutustavaran myyntipäällyksen pinta-ala ei aina ole riittävän suuri, jotta tarvittavat merkinnät voitaisiin tehdä siihen. Tietojenanto myyntipäällyksessä saattaa olla hankalaa tai jopa mahdotonta myös sen vuoksi, että tiedot halutaan antaa usealla kielellä. Jos kulutustavaran myyntipäällyksen pinta-ala on riittämätön tai jos myyntipäällyksessä muusta syystä on sopimaton tietojenantoasetuksessa säädettyjen merkintöjen tekemiseen taikka jos kulutustavarassa ei ole myyntipäällystä, merkinnät saa tietojenantoasetuksen 3 §:n 3 momentin mukaan tehdä erilliselle lipukkeelle tai muuhun vastaavaan selosteeseen, joka on liitettävä myyntipäällykseen tai kulutustavaraan.

Lipuke on usein käytännön syistä kiinnitetty tuotteeseen niin, että siinä olevat tiedot ovat luettavissa vain, jos lipuke avataan esimerkiksi poistamalla sen myyntipäällykseen kiinnittävä teippi. Tällainen tiedonantotapa on sinänsä kuluttajan kannalta käytökelpoinen, jos pakkauksessa mainitaan, miten tiedot saadaan esille (toisin sanoen kuinka lipuke avataan). Myös silloin kun myyntipäällyksmerkinnät annetaan tällä tavoin, itse tavaran pakkaukseen on tarpeen merkitä kauppatavan mukainen nimi.

5.4.3 Ilman myyntipäällystä myytävät kulutustavarat

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

Silloin, jos kulutustavara myydään ilman myyntipäällystä, tietojenantoasetuksen 3-5 §:ssä säädetty tiedot on merkittävä tavaraan tai tavaraan kiinnitettävään lipukkeeseen taikka muuhun vastaavaan selosteeseen (tietojenantoasetuksen 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, että hyvin pieniä irtotavaroita koskevien tietojen, kuten kylpykuulien koostumustietojen osalta on riittävää, että tarpeelliset tiedot ovat kuluttajien nähtävillä tuotteen välittömässä läheisyydessä kaupassa. Tiedot tulee tällöin antaa kuluttajalle erillisellä lipukkeella kaupanteon yhteydessä.

Toiminnanharjoittajan on myös kehotettava kuluttajia säilyttämään tiedot, joiden säilyttäminen on tarpeen kulutustavarasta terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi, jos tietoja ei ole merkitty pysyvästi ilman myyntipäällystä myytävään kulutustavaraan.

Ohjeen kohdassa 5.2.1 on todettu, että ilman myyntipäällystä myytävistä kulutustavaroista kauppatavan mukaista nimeä ei aina edellytetä annettavaksi, jos tavaran käyttötarkoitus käy muuten ilmi. Jos tavaran käyttötarkoitus on epäselvä, kauppatavan mukainen nimi tulee kuitenkin aina antaa. 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. Joissakin tuoteryhmissä kauppatavan mukaisen nimen edellyttäminen itse tuotteeseen on perusteltua tuotteen identifioimiseksi ja turvallisen käytön varmistamiseksi. Esimerkiksi palveluissa joudutaan usein käyttämään erityyppisiä hengityksen- ja kuulosuojaimia. Tällöin on tärkeää pystyä yhdistämään oikea suojain ja oikea käyttöohje toisiinsa.

Valvontakäytännössä on myös katsottu, että kuluttajien yleisesti 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 maahantuojasta, on kuitenkin oltava saatavilla tuotteen myyntipaikassa. Esimerkkeinä tällaisista tuotteista voidaan mainita lyijy- ja kuulakärkikynät, naulat, paperiliittimet, ruuvit, yksittäiskappaleittain myytävät paperiarkit, tupakansytyttimet sekä tavalliset kynttilät ja kruunukynttilät.

6 KULUTTAJAPALVELUKSESTA ANNETTAVAT TIEDOT

6.1 Yleistä

Tietojenantoasetuksessa kuluttajapalveluksista annettavia tietoja koskevat säännökset ovat uusia. Valvontakäytännössä on aikaisemmin vaadittu kuluttajien turvallisuuden kannalta tarpeellisten tietojen antamista toiminnanharjoittajan yleisen huolellisuusvelvollisuuden perusteella. Tietojenantoasetuksen 10 §:n 1 momentissa on luettelo palveluista annettavista ennakkotiedoista. Asetuksen 11 §:ssä painotetaan tietojenantamisen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Kuluttajapalvelukset ovat hyvin erilaisia. Terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellinen tieto vaihtelee palveluksesta toiseen. Toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuus on erilainen esimerkiksi kampaamopalveluita ja vaa-

tivia ohjelmopalveluita tarjottaessa. Kuluttajapalvelusten monimuotoisuudesta ja määrästä johtuen tietojenantoasetuksen soveltamista kyseiseen palveluun joudutaan usein harkitsemaan tapauskohtaisesti.

Kaikkia palvelukseen liittyviä riskitekijöitä ei voida poistaa tiedotuksella. Esimerkiksi lasketteluun perehtymättömän kuluttajan kaatumista rinteessä tai ratsastajan putoamista hevoson selästä ei voitane kokonaan välttää. Kuitenkin toiminnanharjoittaja voi tällaisten palvelusten ollessa kysymyksessä huolehtia siitä, että vasta-alkajat eivät aloita laskettelua vaativimmista rinteistä tai maastoratsastusta vaikeasti hallittavalla hevosella.

Kuluttajavirasto on laatinut yhteistyössä eri alojen elinkeinonharjoittajien, tutkimuslaitosten sekä kansalais- ja kuluttajajärjestöjen kanssa ohjeita hyväksi käytännöksi erilaisissa palveluissa. Ohjeissa on palvelukohtaisesti mietitty toiminnanharjoittajan tietojenantovelvollisuutta kyseisessä lajissa. Ohjeita voidaan käyttää KuTuL:n 7 §:n 2 momentin 3 kohdan mukaisina valvontaviranomaisten ohjeina ja suosituksina arvioitaessa palvelun turvallisuutta. Ohjeita ovat esimerkiksi Kuluttajaviraston ohjeet uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi, Kuluttajaviraston ohjeet laskettelurinteiden turvallisuuden edistämiseksi ja Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Ohjeet ovat Kuluttajaviraston internetsivuilla.

Joillain aloilla on myös itse aktiivisesti kehitetty ja edistetty hyvää turvallisuuskäytäntöä. Jos lajiliittojen tai yhdistysten laatimat ohjeet ovat riittävän kattavia ja vastaavat voimassaolevaa lainsäädäntöä, niitä voidaan valvontakäytännössä käyttää KuTuL:n 7 §:n 2 momentin 4 kohdan mukaisina käytännesääntöinä, joiden perusteella voidaan arvioida palvelun turvallisuutta. Esim. Suomen Hiihtokeskusyhdistys ry on laatinut käytännesääntöjä rinneturvallisuutta koskien, Suomen melonta- ja koskenlaskuyrittäjät ovat antaneet käytännesääntöjä koskenlaskussa käytettävien veneiden turvallisuudesta ja Kirkkohallitus on antanut seurakunnan retki- ja leiritoimintaohjeen. Kuluttajaviraston internetsivuilla on linkki mm. näihin turvallisuusohjeisiin.

6.2 Turvallisuuden kannalta merkitykselliset ennakkotiedot

6.2.1 Yleistä

Tietojenantoasetuksen 10 §:n 1 momentissa on lueteltu sellaisia tietoja, jotka toiminnanharjoittajan on annettava kuluttajapalveluksesta kuluttajalle ennakolta, jos niiden antaminen on tarpeen terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

Tietojenantoasetuksen 10 §:n 1 momentin mukainen luettelo ei ole tyhjentävä. Palvelukohtaisesti tulee harkita, mitkä tiedot ovat palvelun turvallisuuden kannalta tarpeellisia. Tarpeellisten tietojen antamisesta vastaa toiminnanharjoittaja. Toisaalta vain harvoin voidaan olettaa olevan tarvetta antaa kuluttajalle kaikki luetellut tiedot. Toiminnanharjoittajan tulee selvittää ennen palvelun tarjoamista nimenomaisesti ja seikkaperäisesti, millainen tiedonanto on tarpeen palvelun turvallisuuden kannalta. Valvontaviranomaiset voivat tarvittaessa velvoittaa toiminnanharjoittajaa antamaan tarvittavat tiedot.

6.2.2 Ennakolta annettavat tiedot

Seuraavassa on havainnollistettu esimerkkien avulla tietojenantoasetuksen 10 §:n 1 momentissa vaadittuja ennakkotietoja asiakohdittain.

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

Toiminnanharjoittajan on arvioitava palveluun osallistujan terveydentilaa ja muita henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevat erityisvaatimukset ja kerrottava niistä kuluttajille ennen sopimuksen tekemistä. Tämän voidaan katsoa koskevan erityisesti fyysisesti vaativia ohjelmapalveluita kuten vaelluksia, ratsastusvaelluksia tai tatuointi- ja lävistyspalveluja. Tällöin saattaa olla tarpeen selvittää, millaista yleiskuntoa, harjaantuneisuutta tai muita edellytyksiä osallistuminen vaatii. Henkilökohtaisten edellytysten arvioiminen ja riskeistä tiedottaminen kuuluvat asiaan myös tatuointi- ja lävistyspalvelujen kohdalla, koska esimerkiksi allergisuus tai ihon yliherkkyys voivat aiheuttaa akuutteja terveyshaittoja palvelun käyttäjälle. Niin ikään Säteilyturvakeskus edellyttää ihon ruskettamiseen tarkoitettujen solariumpalvelujen kohdalla henkilökohtaisten edellytysten arviointia ja riskeistä tiedottamista.

Jotkut palvelut ovat sen luontoisia, että niihin osallistuminen edellyttää tiettyä fyysistä kokoa tai vähimmäisikää. Henkilön raskaana oleminen tai huono terveydentila saattavat olla esteenä osallistumiselle tai vaikuttaa mahdollisuuksiin järjestää palvelus. Käytettävissä olevat majoitustilat ja muut vastaavanlaiset seikat voivat myös estää tai vaikeuttaa eri sukupuolten osallistumista palvelukseen samanaikaisesti. Tatuointeja ei saa tehdä alaikäisille ilman huoltajan suostumusta.

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

Toiminnanharjoittajan on arvioitava myös kuluttajalta edellytettävä tarpeellinen valmistautuminen palvelukseen sekä palvelukseen osallistumiseen mahdollisesti vaadittava ennako-osaaminen tai taitotaso. Lisäksi on annettava tieto kuluttajan osallistumisen edellyttämistä viranomaisen antamista asiakirjoista ja luvista. Nämäkin tiedot on annettava ennen sopimuksen tekemistä, jotta kuluttaja voi ennakolta päätellä, onko hänellä edellytyksiä osallistua palveluun.

Palvelus voi olla luonteeltaan sellainen, että siihen osallistuminen ei ole turvallista ilman harjaantumista tai ennako-osaamista, kuten osallistuminen vaativaan vaellukseen tai vaellusratsastukseen. Jossain tapauksessa palvelukseen osallistuminen saattaa edellyttää etukäteisvalmistautumista, esimerkiksi etukäteen noudatettavaa ruokavaliota tai vaatimusta, että alkoholia tai lääkkeitä ei saa käyttää tiettyinä ajankohtana ennen palvelukseen osallistumista tms. Palvelukseen osallistuminen saattaa myös edellyttää, että osallistujalla on palveluksessa käytettävän ajoneuvon luokkaa vastaava ajo-oikeus tai muu viranomaisen lupa, esimerkiksi ampuma-aseen 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 varsin vaikeaa, se saattaa edellyttää jopa ihonsiirtoa. Tällaiset seikat on selvitettävä kuluttajalle etukäteen.

4. Tiedot palveluksessa käytettävistä varusteista

Etukäteistiedon antaminen on välttämätöntä myös varusteista, joita palvelukseen osallistuvan edellytetään itse tuovan mukanaan. Näitä ovat tiedot esimerkiksi retkeilyvarusteista tai sääolosuhteiden mukaisesta varustautumisesta.

Vastaavasti voi olla tarpeen kertoa kuluttajille etukäteen siitä, 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).

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

5. Tiedot palvelukseen liittyvistä kuluttajan terveydelle merkityksellisistä seikoista

Tietojenantoasetuksen 10 §:n 1 momentin 5-kohdassa edellytetään annettavaksi tiedot yleensäkin sellaisista palvelukseen liittyvistä seikoista, joilla voidaan arvioida olevan merkitystä kuluttajan terveyden kannalta tai joiden muutoin voidaan olettaa merkittävästi vaikuttavan kuluttajan haluun osallistua palvelukseen, jos nämä seikat eivät muutoin käy ilmi palvelusta koskevissa yleisissä tiedoissa. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi se, että jossakin palveluksen vaiheessa joudutaan tekemisiin eläinten kanssa.

Eläinten aiheuttamat allergiset reaktiot tai pelko eläimiä kohtaan voivat tehdä joillekin kuluttajille mahdottomaksi osallistua palvelukseen. Jos jo palveluksen nimestä on pääteltävissä, että sen suorittamisessa käytetään eläimiä, kuten järjestettäessä koiravaljakkosafaria tai rekiajelua, ei erillistä etukäteistietoa eläimien mukanaolosta ole tarpeen antaa. Tatuointeihin ja lävistyksiin liittyvistä infekti-, allergia- ja muista riskeistä on kerrottava ennakolta. Niin ikään Säteilyturvakeskus edellyttää, 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 henkilönsuojainten asianmukaiseen käyttämiseen

Tietojenantoasetuksen 10 §:n 1 momentin 6-kohdassa mainitaan:

- tarpeelliset toiminta- ja käyttäytymisohjeet palveluksen suorittamisen aikana,
- opastus tarvittavien henkilönsuojaimien asianmukaiseen käyttämiseen
- toimintaohjeet ja hätätilanneohjeet
- ohjeet toiminnan keskeyttämiseksi sen varalta, että kuluttaja havaitsee palveluksen suorittamisen yhteydessä terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vakavan vaaran
- tarpeelliset turvallisuus- ja toimintaohjeet palveluksen jälkeen mahdollisesti huomioon otettavista seikoista.

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

Erityisesti saattaa olla tarpeen antaa opastusta henkilönsuojaimien oikeasta käytöstä. Pelkkä henkilönsuojaimen päälle pukeminen ei riitä, vaan riittävän suojaamistehon saavuttamiseksi suojaimia tulee käyttää tarkoitettulla tavalla. Väärin päälle puettu tai asennettu henkilönsuojain saattaa jopa lisätä vaaraa (esimerkiksi pelastusliivi väärin päälle puettuna voi nousta veteen jouduttaessa käyttäjän kasvoille). Tarpeelliset käyttäytymisohjeet voivat koskea liikkumista veneessä tai kanootissa, jyrkänteiden varoimista maastossa liikuttaessa taikka muita vastaavia seikkoja.

Jos palvelus on luonteeltaan sellainen, että joissakin odottamattomissa tilanteissa on turvallisuuden kannalta tarpeen keskeyttää toiminta, mahdolliset vaaratilanteet on karotitettava ja niistä on tiedotettava sekä annettava kuluttajalle opastusta siitä, miten toiminta voidaan tarvittaessa turvallisimmin keskeyttää. Esimerkiksi ampumaradoilla ampujien on oltava tietoisia siitä, että hätätilanteessa, (kuten jos maalialueella on liikettä tai joku tekee turvallisuuden vaarantavan virheen), toiminta keskeytetään huutamalla ”Seis!”. Yhtä lailla tärkeää on myös se, että palvelukseen osallistuvat ymmärtävät noudattaa keskeytyskäskyä. Palveluksissa käytettävien laitteiden ja koneiden hätäpysäyttimet tulee merkitä näkyvästi ja selkeästi.

Kuluttajalla täytyy olla tieto siitä, kenelle ja millä tavoin keskeyttämisestä on ilmoitettava. Toimintaohjeita voi joissakin tilanteissa olla tarpeen laatia myös sellaisten tilanteiden varalta, että palvelukseen osallistuva kuluttaja tai palvelun suorittajan henkilöstöön kuuluva loukkaantuu tai on muutoin toimintakyvytön (esimerkiksi koskiveneen päällikkö putoaa koskenlaskussa veneestä / lautasta). Hätätilanneohjeiden on oltava kuluttajan helposti saatavissa palveluksen aikana. Ne voidaan esimerkiksi kiinnittää palveluksen suorittamisessa käytettävän huoneiston seinälle tai kulkuvälineeseen.

Joissakin tilanteissa, esimerkiksi fyysisesti rasittavien palvelusten suorittamisen jälkeen saattaa olla tarpeen noudattaa ohjeita, jotka auttavat palautumista. Joissakin tapauksissa saattaa palveluksen suorittamisen jälkeen, esimerkiksi lävistysten tekemisen jälkeen, olla tarpeen noudattaa erityistä varovaisuutta ja huolellisuutta ja huolehtia hygieniasta. Myös näistä seikoista toiminnanharjoittajan on kerrottava kuluttajille. Oh-

jeet on mielellään annettava kirjallisesti, jotta ne säilyvät. Erityisen tärkeää tämä on palveluissa, joissa asiakas on palvelun aikana tai välittömästi sen jälkeen esimerkiksi jännittyneessä mielentilassa.

7. Palveluksessa käytettävät tavarat

Kaikkien kulutustavaroiden, joita palvelusta tarjottaessa käytetään, tulee olla turvallisia. Myös näistä tavaroista on annettava terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeelliset tiedot siten kuin tietojenantoasetuksen 4 §:ssä säädetään. Esimerkiksi on huolehdittava, että 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. Turvallisuudesta vastaava henkilö tai henkilöstö

Kuluttajalla on oltava tieto palveluksen turvallisuudesta vastaavista henkilöistä. Ennen palveluksen aloittamista kuluttajalle on annettava tieto, keneen hän ottaa yhteyttä, jos hän havaitsee jotakin turvallisuuteen vaikuttavaa ja kenen antamia ohjeita tulee erityisen tarkasti noudattaa hätätilanteessa. Turvallisuushenkilöstön, kuten uinninvalvojen, tulisi myös erottautua selkeästi muusta väkijoukosta ja henkilökunnasta.

Toiminnanharjoittajan on tunnettava myös muu palvelua koskeva lainsäädäntö (tietojenantoasetuksen 10 §:n 2 momentti). Tällä tarkoitetaan, että toiminnanharjoittajan on tunnettava myös muussa kuin tuoteturvallisuuslainsäädännössä, kuten esimerkiksi työsuojelulainsäädännössä tai järjestyslaissa, säädetyt velvoitteet ja noudatettava niitä. Toiminnanharjoittaja on velvollinen olemaan selvillä itseään ja toimintaansa koskevasta lainsäädännöstä.

6.3 Miten ja missä tiedot on annettava

6.3.1 Tietojen antaminen selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla

Tietojenantoasetuksen 11 §:n 1 momentin mukaan toiminnanharjoittajan tulee ottaa huomioon kuluttajien perehtyneisyys kysymyksessä olevaan palvelukseen, kyky omaksua ohjeita sekä palvelukseen osallistuvien erityisryhmien tarpeet. Käytännössä tämä tarkoittaa, että toiminnanharjoittajan tulisi kyetä arvioimaan esim. kuluttajan kielitaito, kulttuurinen tausta, kyky omaksua ohjeita (eri ihmiset omaksuvat uutta asiaa eri tavalla ja nopeudella esim. lapset) sekä erityisryhmien tarpeet (esim. ikääntyneet ja vammaiset).

Toiminnanharjoittajan tulee luotettavalla tavalla varmistautua ennen palveluksen suorittamista siitä, että kuluttajat ovat ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Tämä tarkoittaa, että kuluttajat ovat sekä kuulleet että ymmärtäneet ohjeet ja myös muistavat ne. Jos toiminnanharjoittaja tarjoaa palveluita muun kuin suomen- tai ruotsinkielisille kuluttajille, on hänen yhtäläillä varmistauduttava siitä, että vieraskieliset palvelukseen osallistujat ovat ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset oh-

jeet. Varmistuminen voidaan tehdä esim. kirjallisella tai suullisella kuulustelulla, jos kyseessä on erityisen vaikea ja suuria riskejä sisältävä palvelus.

Vaikka toiminnanharjoittaja varmistaa, että kuluttaja on ymmärtänyt turvallisuusohjeet, on toiminnanharjoittaja silti ensisijaisessa vastuussa palveluksen turvallisuudesta. Jos toiminnanharjoittaja edellyttää kuluttajaa allekirjoituksellaan vahvistamaan, että hän on lukenut / omaksunut turvallisuusohjeet, ei vastuu toiminnan turvallisuudesta tällöinkään siirry kuluttajalle. Tällainen menettely ainoastaan antaa kuluttajille kuvan turvallisuusohjeiden tärkeydestä.

Jos toiminnanharjoittaja ei voi varmistautua siitä, että kuluttajat ovat ymmärtäneet palveluun liittyvät, turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, toiminnanharjoittajan on pidättäydyttävä tarjoamasta palvelua tällaisille kuluttajille.

Toiminnanharjoittajan on palveluksessa käytettävien kulutustavaroiden osalta otettava huomioon tietojenantoasetuksen 7 ja 8 §:ssä esitetyt vaatimukset (tietojenantoasetuksen 11 §:n 1 momentti).

6.3.2 Tietojen antaminen kirjallisesti, kuvallisin viestein tai symbolein

Tietojenantoasetuksessa ei ole tarkasti säädetty millä tavalla tai missä kuluttajapalveluksesta on annettava tietoja. Kuluttajapalveluksista annettavat tiedot on tietojenantoasetuksen 11 §:n 2 momentin mukaan annettava kirjallisesti, jollei erityisestä syystä muunlainen tiedonanto ole tarpeen.

Palveluksista annettavat tiedot voidaan antaa myös yleisesti tunnetuilla ohje- tai varoitusmerkinnöillä. Tekstin asemesta saatetaan siten käyttää selviä ja vakiintuneita kuvallisia viestejä ja symboleja. Lähtökohtaisesti tällöin tulee käyttää kyseisellä alalla yleisesti, mahdollisesti kansainvälisesti vakiintuneita symboleja. Esimerkiksi SFS-standardi 4424 ”Ulkoilun ja urheilun merkit” koskee yleisön opastamisessa käytettäviä kilpiä, viittoja sekä muita merkkejä ja tunnuksia virkistys- ja luonnonsuojelualueilla sekä urheilu- ja liikuntapaikoilla.

Tarkoituksenmukaista on, että tarvittavat tiedot laitetaan myös näkyvälle paikalle esimerkiksi pääsylippukioskin viereen tai uimarannan ja leikkikentän tietotaululle.

Kaikissa kuluttajapalveluksissa, kuten esimerkiksi uimahalleissa kuluttajan ei ole mahdollista käyttää silmälasia. Tämä on huomioitava tekstien ja symbolien koossa ja sijoittelussa.

Jos kuluttajien turvallisuuden kannalta on tarpeen, pelastautumisohjeet on kiinnitettävä palveluksessa käytettävän huoneiston tai kulkuvälineen seinälle tai esim. moottorikelkkaan, mönkijään tai koskiveneeseen laminoidulla kortilla. Kuluttajaviraston ohjeessa ratsastuspalveluiden turvallisuudesta on mm. todettu, että hätätilanneohjeet on oltava ilmoitustaululla tai puhelimen vieressä. Joissakin tapauksissa, kuten pitkillä vaellusretkillä, on varmistettava, että kullakin palvelukseen osallistuvalla on mukanaan yhteystiedot ja toimintaohjeet hätätilanteiden varalle.

Toiminnanharjoittajan on varmistauduttava siitä, että kuluttaja on ymmärtänyt turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot ja ohjeet. Mikäli kirjallinen tietojen antaminen ei tapahdu välittömästi ennen palvelun suorittamista, on tärkeää varmistaa, että kuluttaja myös muistaa tiedot ja ohjeet. Toiminnanharjoittajan on huolehdittava siitä, että tarvittavat hätätilanteen toimintaohjeet, esim. puhelinnumerot, ovat saatavilla palvelun aikana. Kuluttajaa on kehoitettava myös säilyttämään turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot.

7 TUOTETURVALLISUUSVALVONTA

KuTuL:n 3 §:n mukaan kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta vastaa ensisijaisesti toiminnanharjoittaja.

Tuoteturvallisuuslainsäädännön mukaisia valvontaviranomaisia ovat Kuluttajavirasto, lääninhallitukset ja kunnan toimielimet sekä tullit valvoessaan Euroopan talousalueen ulkopuolelta maahantuotavien tavaroiden vaatimustenmukaisuutta.

Riittävät tiedot ovat osa tavaroiden ja palveluiden turvallisuutta. Jos tietojenantovelvollisuus laiminlyödään, valvontaviranomainen voi velvoittaa toiminnanharjoittajaa antamaan riittävät tiedot KuTuL:n 5 ja 16 §:n nojalla. Tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko (KuTuL 31 §:n 2 mom.). Jos neuvotteluteitse ei saavuteta riittävän turvallisuustason takaavaa ratkaisua, valvontaviranomaisella on käytössään KuTuL:n 22-31 §:n mukaiset valvontakeinot, tarvittaessa oikeus virka-apuun poliisilta (32 §) ja oikeus saada sallassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja valvontatehtävää varten (33 §). Viranomainen voi mm. kieltää tavaroiden myymisen tai palveluiden tarjoamisen määrääjäksi, jos tavara tai palvelu aiheuttaa vaaraa kuluttajan terveydelle ja tiedottaa asiasta laiminlyöjän kustannuksella.

Myös muu kulutustavaroiden tai kuluttajapalveluiden turvallisuutta erityislainsäädännön nojalla valvova viranomainen on KuTuL:n 12 §:n nojalla toimivaltainen valvomaan KuTuL:n ja tietojenantoasetusten vaatimusten noudattamista niiden tuoteryhmien osalta, joiden turvallisuutta se erityislainsäädännön nojalla valvoo. Tällainen viranomainen voi myös tarvittaessa käyttää KuTuL:n mukaisia valvontakeinoja.

8 OHJEEN VOIMAANTULO

Tämä ohje tulee voimaan välittömästi.