



# USKOMUSHOIDOT

## – SUOJAAKO LAKI KULUTTAJAA?

*Asianajaja, OTT Marko Mononen luennoi Skepsikselle marraskuussa Tieteiden talolla Helsingissä. Hänen mukaansa uskomushoitoja käyttävien kuluttajien suojaaminen on oikeudellisen sääntelyn osalta kaikinensa hyvin puutteellista.*

MARKO MONONEN

**K**uluttajien suojaamisessa lähtökohta on siinä, että suhteessa elinkeinonharjoittajiin kuluttajien katsotaan olevan heikommassa asemassa. Tavaroita ja palveluita tarjoavilla elinkeinonharjoittajilla on kokemusta, tietoa ja taitoa ja ne toimivat voittoa tavoitellen ammattimaisesti. Kuluttajat taas toimivat väkisin tiedoin yksityishenkilöinä kertaluontoisesti tyydyttään henkilökohtaisia tarpeitaan. Tämän takia on katsottu tärkeäksi, että kuluttajia suojataan.

Kuluttajien suojaamisessa keskeisinä tavoitteina pidetään sitä, että elinkeinonharjoittajien markkinoinnin tulee olla asiallista ja totuudenmukaista, myytävät tuotteet ovat turvallisia ja virheettömiä ja ongelmatilanteissa kuluttajat saavat oikeudenmukaisen kohtelun.

Suomessa kuluttajansuoja on kansainvälisestikin arvioituna varsin vahva. Kuluttajia suojataan monin eri tavoin. Meillä on mm. hyvin paljon pakottavaa (sopimusvapauden ohittavaa) oikeudellista sääntelyä, kuluttajien oikeuksia ja asemaa valvova *Kuluttajavirasto* sekä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä erimielisyyksiä ratkova *Kuluttajariitalautakunta*.

### EI SUOJAA EPÄRATIONAALISILLE PÄÄTÖKSILLE

**KULUTTAJANSUOJA PERUSTUU** lähtökohdiltaan massojen suojaan, joka on joko minimisuoja tai ns. keskiarvosuoja. Minimisuojeissa lähdetään siitä, että oikeudellisella sääntelyllä pyritään asettamaan kuluttajille tietyt vähimmäisoikeudet, jotka turvaavat kuluttajien asemaa suhteessa elinkeinonharjoittajiin.

Keskiarvosuojeissa taas lähdetään siitä, että eri tilanteissa pyrimme mieltämään eräänlaisia keskiarvoja, jotka toimivat mittapuuna sille, mitä pidetään oikeudenmukaisena kuluttajansuojan tasona.

Lisäksi kuluttajansuoja perustuu keskeisesti ajatukseen kuluttajasta rationaalisenä henkilönä. Oikeudellinen sääntely lähtee pitkälti siitä, että kuluttajalle tulee antaa riittävästi oikeaa tietoa, jotta hän kykenee tekemään rationaalisia ostopäätöksiä sekä kantamaan niistä myös vastuun.

Toisaalta kun kuluttajansuoja on rakennettu tälle perustalle, ei kuluttajansuojassa ylipäätään anneta merkitystä kuluttajien yksilöllisille olosuhteille ja heikomuudelle.

*Kuluttajansuoja  
perustuu keskeisesti  
ajatukseen kuluttajasta  
rationaalisenä  
henkilönä.*



Suojaa ei myöskään anneta sille, että kuluttaja tekee epärationaalisia päätöksiä. Siten kuluttaja ei ylipäättään ole vahvoilla silloin, kun hän on esimerkiksi ”hurahtanut” jonkin uskomushoidon pauloihin.

## KULUTTAJANSUOJALAIN MERKITYS VÄHÄINEN

**USKOMUSHOIDOISSA LIIKKUU** tänä päivänä suuret rahat. Uskomushoitoja tarjoavia elinkeinonharjoittajia on paljon ja huomattava määrä kuluttajia käyttää säännöllisesti uskomushoitoon liittyviä tuotteita ja palveluja. Tämä johtaakin kysymään, missä määrin kuluttajansuoja koskee myös uskomushoitoja eli miten uskomushoitoja käyttäviä kuluttajia suojataan.

Kuluttajansuojan perusta on asetettu kuluttajansuojallailla (KSL 20.1.1978/38). Uskomushoitosten kannalta relevantit KSL:n säännökset ovat luvuissa 2 ja 5.

KSL:n luku 2 koskee markkinointia. Keskeinen huomio siinä on, että markkinointi ei saa olla hyvien tapojen vastaista, sopimatonta, totuudenvastaista eikä harhaanjohtavaa. Elinkeinonharjoittaja ei myöskään saa käyttää markkinoinnissa tai asiakassuhteissa aggressiivisia menetelmiä. Mikäli elinkeinonharjoittaja rikkoo luvun 2 sääntöjä, häntä voidaan kieltää jatkamasta markkinointia. Koska lainkohta koskee markkinoinnin valvontaa, yksittäisen uskomushoitoa koskevan ostopäätöksen kannalta näillä säännöksillä ei ole käytännön merkitystä.

KSL:n luku 5 taas sisältää säännökset siitä, mitkä ovat kuluttajien oikeudet ja vastaavasti myyjien velvollisuudet kuluttajakaupassa. Nämä säännökset koskevat ainoastaan tavarankauppaa, joten ne eivät sovellu uskomushoitoja koskeviin palveluihin. Muutoinkaan KSL ei sisällä säännöksiä, joita voitaisiin soveltaa näihin palveluihin. Uskomushoitoihin liittyvien valmisteiden osalta KSL:n luvun 5 säännösten merkitys on siinä, milloin valmisteissa on katsottava olevan virhe ja mitä virheen perusteella kuluttaja on oikeutettu vaatimaan.

Jos uskomushoitoon liittyvässä valmisteissa voidaan katsoa olevan virhe, kuluttaja voi vaatia myyjältä uutta tuotetta, hinnanalennusta tai kaupan purkua. Virheestä voi olla kysymys silloin, kun tuote on viallinen, pilaantunut tai se ei vastaa annettuja tietoja. Näin ollen jos tuotteella ei ole myyjän lupaamaa vaikutusta, kuluttaja voi vaatia kaupan purkua ja saada siten rahansa takaisin. Toisaalta kuluttaja ei ole oikeutettu vetoamaan virheeseen, jos hänen olisi pitänyt tietää ja ymmärtää valmisteiden teho tai tehottomuus.

Näin ollen voidaan perustellusti sanoa, että uskomushoitosten osalta KSL:n merkitys lienee käytännössä hyvin vähäinen.

## TUOTEVASTUULAIN MERKITYS MARGINAALINEN

**TUOTEVASTUULAKI** (17.8.1990/694) suojaa kuluttajia uskomushoitoihin liittyvien valmisteiden aiheuttamien vahinkojen varalta. Tältä osin on huomattava, ettei myöskään tuotevastuulaki koske palveluita. Lisäksi tuote-

vastuulaki koskee käytännössä vain valmistajan ja maahantuojan vastuuta. Myyjä voi välttää tuotevastuulakiin perustuvan vastuunsa varsin helposti.

Tuotevastuulain perusteella kuluttaja on oikeutettu vaatimaan vahingonkorvausta silloin, kun tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin voidaan perustellusti olettaa, ja tämä tuote on sen vuoksi aiheuttanut hänelle vahinkoa. Toisaalta myös tuotevastuulain osalta merkitystä on sillä, mitä tuotteesta on kerrottu ja mitä kuluttajan olisi pitänyt muutoinkin tuotteen ominaisuuksista tietää.

Käytännössä voidaan sanoa, että yhtä lailla myös tuotevastuulain merkitys jää uskomushoitosten osalta varsin marginaaliseksi.

Näiden tarkasteltujen lakien lisäksi meillä ei oikein ole muuta lainsäädäntöä, joka suojaisi kuluttajia uskomushoitosten osalta. Tämän takia uskomushoitoja käyttävien kuluttajien suojaaminen on oikeudellisen sääntelyn osalta kaikkienensa hyvin puutteellista.

## LIIKETOIMINTA SAA KIUSAAMATTA KUKOISTAA

**YLEISESTI OTTAEN** kuluttaja voi saada suojaa ja siten vastaavasti uskomushoitoja tarjoava elinkeinonharjoittaja voi joutua vastuuseen silloin, kun hoito ei vastaa sitä, mitä on luvattu. Kuluttajia suojataan myös, jos uskomushoitoja antava elinkeinonharjoittaja on antanut virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa uskomushoidon vaikutuksista tai on jättänyt kertomatta jonkin olennaisen seikan. Näissä tilanteissa kuluttaja voi vaatia kaupan purkua sekä korvausta hänelle aiheutuneista vahingoista.

Perinteisesti meillä on kuitenkin suhtauduttu vahingonkorvauksiin varsin tiukasti, mikä tarkoittaa, että vain todelliset vahingot voivat tulla korvattavaksi, kuluttajalla on raskas näyttötaakka ja korvaussummat ovat varsin pieniä. Siten vahingonkorvausvaatimuksiin kannattaa suhtautua maltillisesti.

Kuluttajien asemaa heikentää lisäksi se, että merkitystä annetaan aina sille, mitä kuluttajan olisi pitänyt itse tietää ja ymmärtää. Merkitystä on myös sillä, mikä on ollut yleisesti tiedossa. Lisäksi käytännön ongelman muodostaa se, että vaatimusten eteenpäin vieminen esimerkiksi tuomioistuimen kautta on hyvin kallista ja aikaa vievää.

Voidaan sanoa, että kuluttajan asema on verrattain vahva silloin, kun uskomushoitoja tarjoavan elinkeinonharjoittajan toiminta on selkeästi vaarallista tai vahingollista tai muutoin edesvastuutonta. Räikeät tapaukset pystytään karsimaan ainakin hetkellisesti pois.

Sen sijaan muilta osin uskomushoitoihin liittyvä liiketoiminta saa kuluttajansuojan kiusaamatta kukoistaa. Vaikka toiminnassa olisi puutteita, hoidot tehottomia tms. jää kuluttajansuoja käytännön ongelmien takia usein merkityksettömäksi. Jos elinkeinonharjoittaja ei suostu vapaaehtoisesti hyvityksiin, jää vastuu helposti uskomushoitoihin uskoneelle kuluttajalle itselleen.

*Katso ja kuuntele luento kokonaisuudessaan:  
[www.youtube.com/watch?v=JCC9kEzqmdM](http://www.youtube.com/watch?v=JCC9kEzqmdM)*