

Tukes valvoo keskitetysti kuluttajapalveluiden turvallisuutta

Raasakka Eija, projektipäällikkö, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituuttiLapin ammattikorkeakoulu

Kärnä Kaarina, ylitarkastaja, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes), Kuluttajapalvelut

asiasanat: palvelut, matkailupalvelut, kuluttajansuojalaki, tuoteturvallisuus, turvallisuus, riskienhallinta, omavalvonta

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) on valvonut keskitetysti kuluttajapalveluiden turvallisuutta 1.5.2016 alkaen. Kuluttajaturvallisuuslakiin (920/2011) tehtiin joulukuussa muutos, jonka mukaisesti kunnissa paikallisilla yhteistoiminta-alueilla ollut toimivalta ja aluehallintovirastojen ohjausvastuu päättyivät, ja Tukesista tuli ainoa kuluttajapalveluiden turvallisuutta kuluttajaturvallisuuslain nojalla valvova viranomainen. Samalla Tukes irrottautui ympäristöterveydenhuollon kokonaisuudesta. Muutos koski ainoastaan kuluttajaturvallisuuslain nojalla tehtävää valvontaa muun ympäristöterveydenhuollon, kuten terveydensuojelu- ja elintarvikevalvonnan, pysyessä paikallisena. Lakimuutoksen yhteydessä kevennettiin myös kuluttajapalveluita tarjoavien toiminnanharjoittajien velvollisuuksia, sillä lain 6 §:ssä ollut ilmoitusvelvollisuus uusista tai olennaisesti muuttuneista kuluttajapalveluista kumottiin.

Helsinki, Tampere ja Rovaniemi - valvontaa ja yhteistyötä koko Suomessa

Tukesilla on toimintaa kolmella paikkakunnalla; Helsingissä, Tampereella ja Rovaniemellä, ja myös kuluttajaturvallisuusvalvontaa tekeviä henkilöitä on haettu kaikille näille paikkakunnille. Ensimmäisten rekrytointien jälkeen henkilökunnan kokonaismäärä Kuluttajapalveluryhmässä oli seitsemän henkilöä, ja he sijoittuivat Helsinkiin ja Tampereelle. Ryhmäpäällikkönä toimii DI Janne Niemelä. Syksyllä 2016 rekrytoinnit jatkuvat ja myös

Rovaniemen toimipaikkaan on tarkoitus saada kahden henkilön valvontapanos. Ryhmän lopullinen kokonaisvahvuus tulee olemaan noin 15 henkilöä.

Keskitettyssä valvontamallissa pyritään muuttamaan valvontatapaa siten, että valvonnassa painotetaan aiempaa enemmän turvallisuusjohtamista ja sen kehittämistä. Toiminnanharjoittajilta odotetaan, että he asettavat toiminnalleen turvallisuuteen liittyviä tavoitteita, joita seurataan ja joiden saavuttamista mitataan. Turvallisuus ei kuitenkaan ole vain johdon tai tehtävään nimetyn turvallisuusvastaavan vastuulla, vaan jokaisen palvelussa työskentelevän on osattava toimia palvelussa sovittujen turvallisuuskäytäntöjen mukaisesti ja osallistuttava omalta osaltaan turvallisuuden edistämiseen.

Kun kolmelta paikkakunnalta käsin valvotaan koko Suomen kuluttajapalveluiden turvallisuutta, nousee yhteistyö toisten viranomaisten, lajiliittojen ja koulutuslaitosten kanssa entistä suurempaan merkitykseen. Koska kohdekohtaisia tarkastuksia ei pystytä tekemään yhtä paljon kuin ennen, on vaikutettava muilla keinoin. Koulutus, viestintä, materiaalien tuottaminen - kaikkea tätä tarvitaan. Tukes toivoo saavansa yhteistyökumppanit mukaan uusien valvontakeinojen kehittämiseen ja näin tukemaan toiminnanharjoittajien turvallisuusjohtamista. Toiminnanharjoittajien omavalvontaa tukevien työkalujen kehittäminen on yksi Tukesin toiminnan tavoitteista. Hyviä työkaluja on jo valmiinakin: yksi tällainen on Lapin ammattikorkeakoulu/Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin kehittämä ja ylläpitämä Matkailun turvallisuustyökalut

Matkailun turvallisuustyökalut – sivusto julkaistiin huhtikuussa 2015 erityisesti pienten yritysten turvallisuustoiminnan tueksi. Sähköisten riskienhallinta- ja omavalvontatyökalujen lisäksi sivustolle on kerätty mm. lainsäädäntöä, yritysvideoita ja panoraamakuvia yrityksen turvallisuusjohtamisen tueksi. Työkalut kehitettiin Lapin liiton rahoittamassa EAKR-hankkeessa, tiiviissä yhteistyössä yritysten, kuntien ja valtion viranomaisten, järjestöjen sekä oppilaitosten kesken.

”Näemme Lapin Safareilla hankkeen matkailuelinkeinon näkökulmasta erittäin positiivisena ja käytännönläheisenä projektina. Erityisen hyödyllisen siitä tekee kaksi asiaa. Ensinnäkin hankkeessa on onnistuttu selvittämään eri viranomaistahojen ja lainsäädäntöjen elinkeinolle asettamia vaatimuksia hyvin käytännönläheisessä ja ymmärrettävässä muodossa. Toiseksi. Hankkeessa ei ole tyydytty vain selvittämään edellä mainittuja asioita, vaan löydökset on viety yksittäisen pienyritysjänkin kannalta käyttökelpoiseen sähköiseen työkaluun missä

omavalvonnan ja riskiarviointien keinoin yrittäjä pystyy arvioimaan ja suunnittelemaan toimintaansa niin asiakas-, työ-, palo- kuin elintarviketurvallisuudenkin näkökulmasta”, sanoo Lapin Safareiden operatiivinen johtaja Rami Korhonen.

Turvallisuusasiakirja, vaaraa aiheuttaneesta palvelusta ilmoittaminen sekä muut toiminnan harjoittajan velvollisuudet

Vaikka lain 6 §:ssä ollut ilmoitusvelvollisuus toiminnan aloittamisesta tai muuttumisesta kumottiin, säilyivät muut toiminnanharjoittajan velvollisuudet ennallaan. Lain 7 §:ssä määriteltyyn turvallisuusasiakirjan laatimisvelvollisuuteen ei tullut muutoksia - turvallisuusasiakirjaa edellytetään edelleen kaikilta niiltä kuluttajapalveluilta, jotka kuuluvat laissa yksilöityihin kohdetyyppeihin. Näitä ovat esimerkiksi huvipuistot, laskettelukeskukset, leikkikentät, ratsastustallit, uimahallit ja -rannat sekä ohjelmapalvelut. Turvallisuusasiakirjaa voi tosin suositella muillekin, toiminnan laajuuteen ja riskeihin suhteutettuna.

Aivan kaikkia kuluttajapalveluita tarjoavia toiminnanharjoittajia koskee edelleen velvollisuus ilmoittaa vaaraa aiheuttaneesta palvelusta viranomaiselle (KuTuL 8 §). Ilmoitus tehdään, kun palvelussa on aiheutunut onnettomuus tai vakava läheltä piti -tilanne. Tämä ilmoitus lähetetään nykyään Tukeisiin, kun se aiemmin lähetettiin paikallisille kuluttajaturvallisuusvalvonta- viranomaisille. Tukesin verkkosivuilta löytyy lomake ilmoittamista varten ja lisätietoja asiasta.

Hyvin perustavanlaatuinen toiminnanharjoittajan velvollisuus kuluttajaturvallisuuslaissa on huolellisuusvelvollisuus (KuTuL 5 §). Sen mukaisesti toiminnanharjoittajien on olosuhteiden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Tästä seuraa se, että kuluttajapalveluita tarjoava on aina vastuussa tarjoamansa palvelun turvallisuudesta.

On keskeistä palvelun turvallisuuden kannalta, että kuluttaja saa palvelun turvallisen käytön kannalta riittävät tiedot ja tarvittavan perehdytyksen (KuTuL 9 §). Tietojen perusteella kuluttajan tulee saada oikea käsitys palvelun luonteesta voidakseen arvioida sen sopivuuden itselleen. Tietojen antamista ovat myös opasteet, varoituskyltit ja ennakkomarkkinointi.

Lisätietoa Tukesin verkkosivuilta

Tukesin verkkosivuilla on paljon asiaa kuluttajapalveluiden turvallisuudesta ja uutta lisätään aina tarpeen mukaan. Sieltä löytyvät myös Tukes-ohjeet, joita on laadittu uimahallien, ratsastuspalvelujen, laskettelupalvelujen, kartingin ja ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi. Lisäksi tietojen antamisesta kuluttajille on oma ohjeensa. Em. Tukes-ohjeet päivitetään lakimuutoksen johdosta vanhentuneiden tietojen osalta. Tukes on aktiivinen keskustelija myös some-kanavilla.



Kuva 1. Turvalliset palvelut. Valokuvaajat: Esa Nikunen, Mirva Kipinoinen, Saara Sivonen, Jani Välitälo ja Jarmo Määttä