

Uusi laki kulutuspalveluista ja matkailupalvelut

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)
Hannu Väärälä, ylitarkastaja, kuluttajapalvelut

Mikä on kulutuspalvelu?



Uusi laki kulutuspalvelujen turvallisuudesta

- Kulutustavaroita ja kuluttajapalveluita säätelevä laki (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011) kumottiin 5.5.2025
- Kuluttajapalveluiden turvallisuudesta säädetään nyt lailla kulutuspalvelujen turvallisuudesta (185/2025, kulutuspalvelulaki, KuPaL)
- **Laaja muutos, mutta lain pääsisältö ei muutu**
- Täydentävä ja väistävä yleislaki
- **Ei sääntele kuluttajan taloudellista suoja, vahingonkorvauskysymyksiä, viranomaishyväksyntöjä tai luvitusta**

Keskeisimmät muutokset

- Kuluttajapalvelut → Kulutuspalvelut
- Omaisuusvaarat poistuvat
- Turvallisuusjohtamisen ja **jatkuvan parantamisen keskeisimmät periaatteet huomioitu aiempaa vahvemmin**
- Palveluntarjoajan velvoitteet aiempaa selkeämmin lakipykälänä (aiemmin yleinen huolellisuusvelvollisuus)
- **Yleinen dokumentointivelvollisuus (tiettyjä palveluita koskeva turvallisuusasiakirjavelvollisuus poistuu)**
- Valvontaviranomaisella on mahdollisuus määrätä hallinnollinen seuraamusmaksu

Keitä laki koskee

Lakia sovelletaan yritysten, kuntien, yksityishenkilöiden, yhdistysten ja yhteisöjen elinkeinotoiminnassa tarjoamiin maksullisiin ja ilmaisiin palveluihin

Laki ei koske:

- Yksityishenkilön muussa kuin elinkeinotoiminnassa tarjoamia palveluita
- **Yhdistyksen omille jäsenilleen tarjoamia palveluita, kun ne eivät ole yhdistyksen elinkeinotoimintaa**
- Ammattimaista kilpaurheilua

3 § Turvallinen kulutuspalvelu

1. On palvelu, joka on suunniteltu ja toteutettu laissa säädettyjen vaatimusten mukaisesti ja
2. josta ei aiheudu sen käyttäjille tai sivullisille sellaista **vaaraa, joka ei ole hyväksyttävissä**

Turvallisuus käsittää niin **fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisenkin** turvallisuuden.

3 § Turvallinen kulutuspalvelu

Turvallisuuden arvioinnissa käytetään:

- Lakeja ja standardeja
- Viranomaisen ohjeita ja suosituksia (mm. Tukesin toimintaohjeet)
- Käytännესääntöjä (esim. lajiliittojen ohjeet)
- Nykyinen tieto ja tekniikka
- **Käyttäjien ja sivullisten kohtuulliset odotukset**

3 § Turvallinen kulutuspalvelu

- Palveluntarjoajan tulee
 - tuntea palvelun turvallisuuteen liittyvät tekijät
 - tehdä tehokkaita ennakoivia toimenpiteitä turvallisuuden varmistamiseksi ja
 - seurata palvelun turvallisuutta ja reagoida muutoksiin

Turvallisessakin palvelussa voi tapahtua onnettomuuksia ja tapaturmia. Olennaista on se, onko palveluntarjoaja tehnyt lain vaatimat ja riittävät toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi.

Vaarallista palvelua ei saa tarjota!

4 § Huolellisuusvelvollisuus

- Palveluntarjoajan on huolehdittava, että palvelu on turvallinen käyttäjille ja sivullisille
- Huolellisuusvelvollisuuden voi täyttää monilla eri keinoilla
- Huolellisuusvelvollisuuteen kuuluvat kohtuudella vaadittavat toimenpiteet vaihtelevat eri palveluissa

5 § Palveluntarjoajan tiedot kulutuspalvelusta (selvilläolovelvollisuus)

- Palveluntarjoajan **pitää tietää tarjoamansa palvelun turvallisuuteen vaikuttavat seikat**
- Koskee kohtuudella saatavissa olevia tietoja
 - Voivat olla joskus maksullisiakin tietoja
- Tarvittaessa tietoja tulee päivittää (esim. tekniikan ja standardien muutokset)

6 § Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi

- Palveluntarjoajan tulee tunnistaa palveluun liittyvät vaarat kaikista sen osista ja vaiheista
 - Vaarojen tunnistaminen tulee tehdä ennen palvelun ottamista käyttöön
 - Vaarojen tunnistamista tehdään myös palvelun ollessa käytössä
- Vaarojen esiintyminen tulee mahdollisuuksien mukaan **estää jo palvelun suunnitteluvaiheessa**
- Jos vaaroja ei voida poistaa, tulee niiden **seurauksia pienentää**
- Huomioi fyysisten vaarojen lisäksi myös psyykkiset ja sosiaaliset vaarat

6 § Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi

Kiinnitä erityistä huomiota ainakin seuraaviin vaaroihin:

- Veden varaan joutuminen tai hukkumisvaara
- Suuresta liike-energiasta aiheutuvat vaarat
- Korkealta putoamisen vaara
- Ihmisten suuresta määrästä aiheutuvat vaarat
- Äärimmäisistä olosuhteista tai äkillisistä olosuhteiden muutoksista aiheutuvat vaarat
- Suurten tai muuten vaarallisten eläinten aiheuttamat vaarat
- Kehoon kohdistuvasta toimenpiteestä tai hoidon invasiivisuudesta aiheutuvat vaarat
- Palveluympäristön syrjäisen sijainnin aiheuttamat vaara

7 § Palvelun turvallisuuden suunnittelu ja toteutus

- Henkilöstön osaaminen, määrä ja tehtävät
- Palvelussa käytettävät menetelmät, tuotteet ja ympäristö
 - Menetelmät, koneet, laitteet, suojaimet, rakenteet
- Erityis-, onnettomuus- ja hätätilanteissa toiminta
- Tietojen antaminen palvelun käyttäjille
 - Ennakkotiedot, aluksi ja palvelun aikana, palvelun jälkeen
- Valvonta
- Palvelun käytöstä poisto

Ohjaajan pätevyys

- Laissa ei ole suoraan määritelty työntekijän/ohjaajan koulutus- ja osaamisvaatimuksia
- Ohjaajan tulee olla pätevä suorittamaan kyseistä työtehtävää
- **Palveluntarjoaja on vastuussa siitä, että henkilökunta on pätevää**
 - Pätevyyskriteerit eri työtehtäviin on hyvä laatia ja kuvata kirjallisesti
 - Osaaminen kannattaa dokumentoida

Tarvittavia osaamis- ja pätevyysvaatimuksia voi arvioida mm. lajiliittojen jne. ohjeiden ja koulutusjärjestelmien pohjalta (KTO, Melonnanohjaaja ja -opas, koskikippari, Finlav, erä- ja luonto-opas jne.)

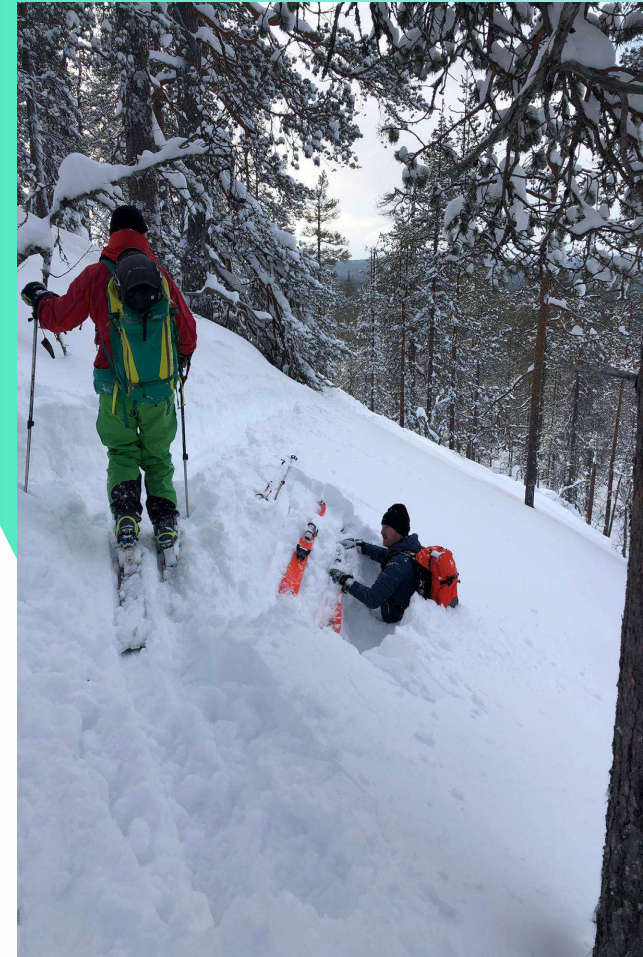


8 § Turvallisuuden jatkuva seuranta ja parantaminen

- **Palveluntarjoajan tulee jatkuvasti seurata tarjoamansa palvelun turvallisuutta, turvallisuustoimenpiteiden toimivuutta ja riittävyttä sekä olosuhteissa ja muussa palvelun toteutuksessa tapahtuvia muutoksia**
 - Tarvittaessa on ryhdyttävä toimenpiteisiin turvallisuuden parantamiseksi riittävälle tasolle
 - Havainnoista ja seurannasta oppiminen
 - On osa selvilläölovelvollisuutta (5 §)

- Onnettomuuskirjanpito

4.9.2025



9 § Velvoitteiden riskiperusteinen soveltaminen

- Huomioidaan
 - Palvelusta aiheutuvat vaarat
 - Tyyppi ja luonne
 - Laajuus ja suuruus
 - Olosuhteet
 - Henkilöryhmien erityispiirteet

10 § Onnettomuuksista ilmoittaminen

- Ilmoitus vakavista onnettomuuksista ja läheltä piti –tilanteista pitää tehdä viipymättä
 - Ilmoittamisesta vastuullinen henkilö on syytä nimetä etukäteen
 - [Ilmoituslomake](#) Tukesin sivuilla (huomioikaa salassa pidettävät tiedot)
 - Kerrottava mihin toimenpiteisiin ollaan ryhdytty tapahtuneen vuoksi

Vähemmän vakavat tapahtumat kirjataan onnettomuuskirjanpitoon

10 § Onnettomuuksista ilmoittaminen

Ilmoitettava Tukesiin, jos kyseessä on:

1. **Vakava onnettomuus**, josta on aiheutunut palvelun käyttäjän tai sen välittömässä vaikutuspiirissä olleen henkilön kuolema tai vakava loukkaantuminen, eli pitkäkestoisia tai pysyviä terveyshaittoja. Vakava onnettomuus on myös sellainen, jossa loukkaantuu tai vaaralle altistuu paljon ihmisiä.
2. **Vakava läheltä piti -tilanne**, josta olisi voinut aiheutua palvelun käyttäjän tai sen välittömässä vaikutuspiirissä olleen henkilön kuolema tai vakava loukkaantuminen.
3. **Epätyypillinen, odottamaton tai ennakoimaton tilanne**, joka poikkeaa palveluntarjoajan ennalta tunnistamista vaaroista tai kyseiselle palvelutypille tavanomaisesta turvallisuustilanteesta.

Palveluntarjoajan kirjaamisvelvollisuus (6-8 §)

- Kirjaamisvelvollisuus koskee kaikkia palveluita ja palveluntarjoajia
- Kirjaamisvelvollisuus suhteutetaan palvelun riskeihin
- Määrämuotoista turvallisuusasiakirjaa ei enää edellytetä, mutta se käyttö tai käytön jatkaminen on yksi hyvä vaihtoehto
- Muoto on vapaa, mutta dokumentaation on oltava kirjallisessa muodossa (tekstiä, kuvaa, videoita jne.)
- Tehdään ensisijaisesti palveluntarjoajan omaa toimintaa varten
- Käytävä läpi henkilöstön kanssa tarpeellisin osin
- Siirtymäaika 6 kk ei-asiakirjavelvollisille
- Lähetettävä pyydettyä Tukeksiin

Palveluntarjoajan kirjaamisvelvollisuus (6-8 §)

- Turvallisuusasiakirja vs. turvallisuusedokumentaatio
- **Sisällytettävä vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi (6 §), palvelun suunnitteluun ja toteutukseen liittyvien toimenpiteiden toteuttaminen (7 §) sekä turvallisuuden jatkuvan seurannan ja parantamisen toimenpiteet (8 §).**
- **Muoto on vapaa, mutta dokumentaation on oltava kirjallisessa muodossa (tekstiä, kuvaa, videoita jne.)**
- Laativisvelvollisuus on sillä toimijalla, joka toteuttaa tai suorittaa kyseisen palvelun
 - Palvelukokonaisuudesta vastaavan on varmistuttava, että alihankkijoilla on heidän omaa palveluaan vastaava dokumentaatio

Hyödynnä näitä

- [Laki](#) kulutuspalvelujen turvallisuudesta
- Lain vaatimukset ja palveluntarjoajan velvollisuudet kootusti [Tukesin](#) sivuilla
- Tukesin [yleisohje](#) kulutuspalvelujen turvallisuudesta
- Kampus [koulutusmateriaali](#)
- [Ohjeet ja oppaat](#) (korvataan myöhemmin [tällä](#))