

Turvallisuus kulutuspalveluissa

Kulutuspalvelulain asettamat velvoitteet, turvalliset palvelut ja niiden valvonta

Hannu Väärälä, ylitarkastaja, kuluttajapalvelut

Kulutuspalvelu = Vapaa-ajan palvelu

Uimarannat, uimahallit & kylpylät	Kiipeilykeskukset	Ohjelmapalvelut	Leikkikentät	Ratsastus- palvelut
Liikuntapalvelut	Kauneudenhoito & kehon- muokkaus	Yleisö- tapahtumat	Seikkailupuistot	Rinnekeskukset
Luontopalvelut	Elämyspalvelut	Kuntosalit	Teemapuistot, huvipuistot & tivolit	Reitit

+ monet muut vastaavat palvelut!

- Vapaa-ajan, harrastusten, hyvinvoinnin, liikunnan ja urheilun palveluita ja tapahtumia
 - Siltä osin, kun muualla laissa ei ole vähintään samaa turvallisuustasoa edellyttäviä säännöksiä
 - Ei esim. sosiaali- ja terveydenhuollon tai liikenteen palvelut

Kulutuspalvelujen turvallisuuden valvonta

- Tukes on valvontaviranomainen, jonka tehtävä on valvoa, että palveluntarjoajat noudattavat kulutuspalvelulakia.
- Kuluttajien turvallisuuden edistäminen valvonnalla on keskeisin tehtävä, muuta valvonnalla varmistetaan myös tasapuolisia kilpailuolosuhteita.
- Tukes käsittelee ilmoituksia kulutuspalvelujen aiheuttamasta vaarasta ja tekee tarkastuksia. Valvontaa tehdään sekä reaktiivisesti että proaktiivisesti riskiperusteisesti kohdentaen. Tukes ei tarkasta kaikkia palveluntarjoajia.
- **Turvallisuuspuutteet tulee korjata kuntoon.** Ensisijaisesti Tukes antaa kehoituksia. Jos kehotusta ei noudateta, Tukes antaa velvoittavan päätöksen.
- Tukes ei ota kantaa riita- ja korvauskysymyksiin.



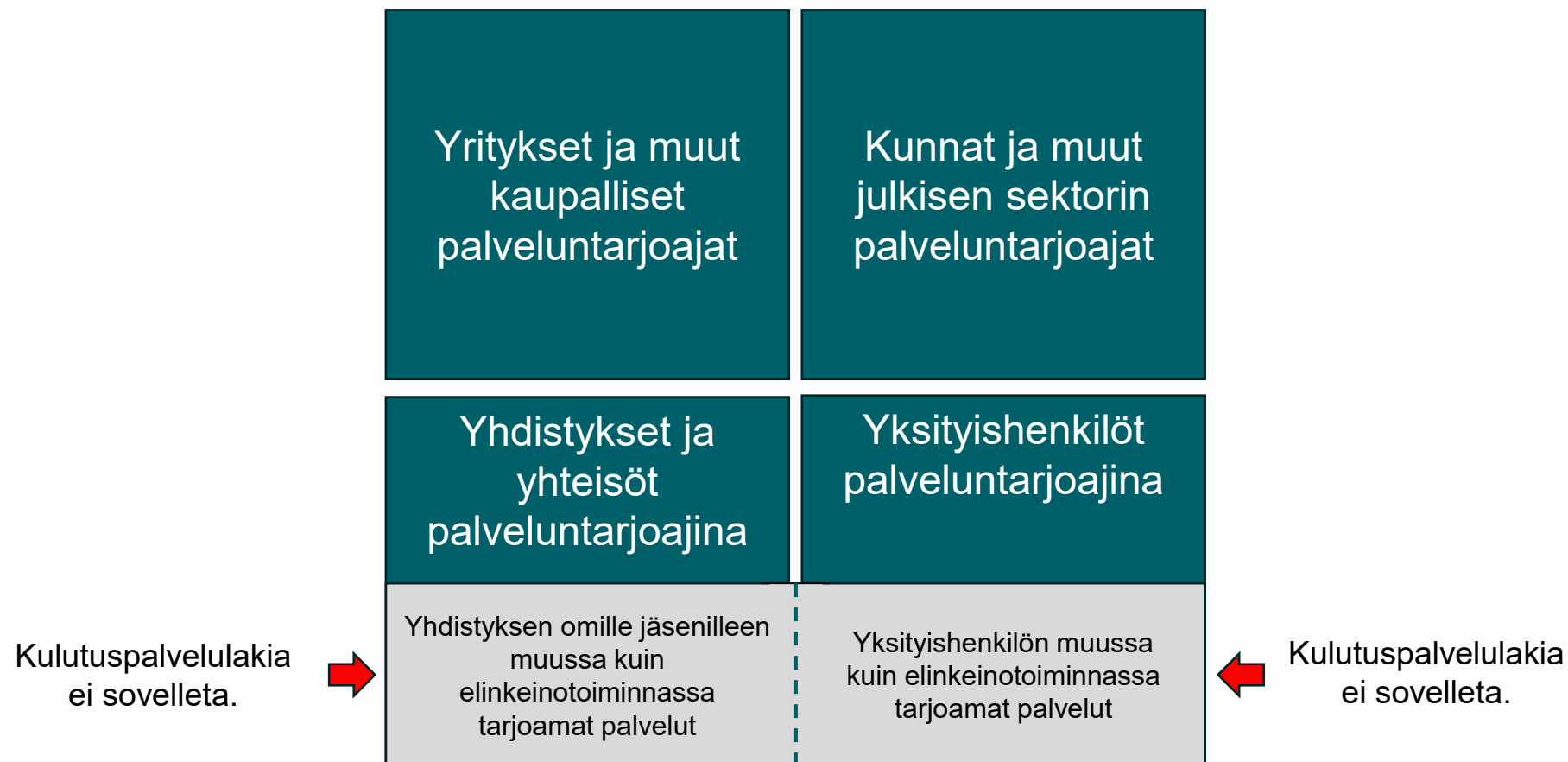
tukes

Kulutuspalvelulaki

KuPaL 185/2025

Laki on luettavissa Finlex-palvelussa.

Keitä ovat palveluntarjoajat, joita kulutuspalvelulaki koskee?



Palvelun turvallisuuden varmistaminen

- Palveluntarjoajan tehtävänä on varmistaa, että palvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle
 - Palvelun asiakkaalle
 - Yleisölle, saattajille, avustajille tai muille läsnäoleville
 - Sivullisille tai muille palvelun vaikutuspiirissä oleville
- Turvallisuustoimenpiteet on suhteutettava olosuhteisiin, palvelun luonteeseen ja laajuuteen.
- Huolellisuusvelvollisuudesta (4§) ei voi vapautua esim. vastuuvapauslomakkeilla.

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.

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

3 § Turvallinen kulutuspalvelu

Turvallisuuden arvioinnissa käytetään:

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

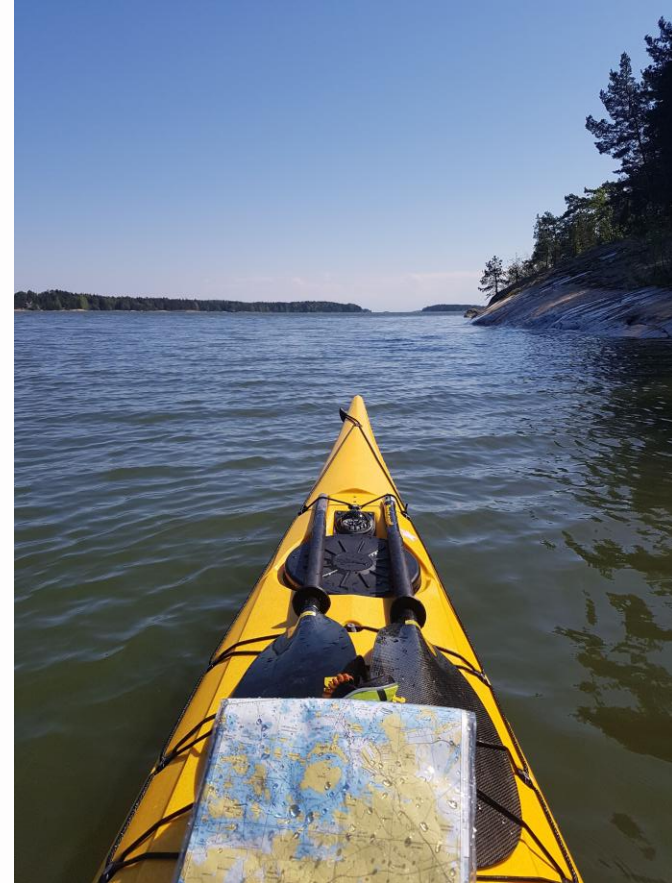
Miten tehdään kupalain mukainen turvallinen palvelu 1/4?

Esimerkkinä melontaretki

- Selvitä mitä laki, viranomaisten ohjeet ja muut edellyttävät
 - Keskeisiä mm. Tukesin melontaohje ja MTNK:n Melonnan turvaohje. Huomioi myös muut lait.

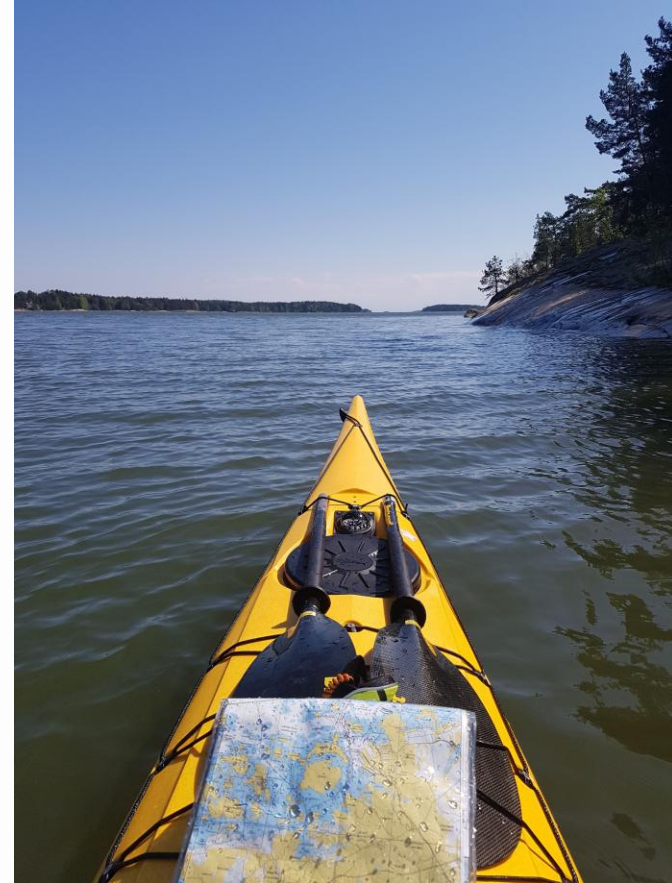
Arvioi millaisia retkiä voisit turvallisesti tarjota

- Huomioi mm. oma osaamisesi, organisaation resurssit, toimintaympäristö, olosuhteet, kalusto ja mahdollinen asiakaskunta
- Suunnittele palvelu ja arvioi vaaratekijät
 - Suunnitellessasi huomioi melonnan yleiset vaaratekijät ja tähän palveluun liittyvät erityiset vaarat koko palvelun ajalta
 - Hyödynnä esim. Tukesin vaarojen tunnistamisen [avainsanaluettelo](#)
 - Minimoi vaarat jo suunnitteluvaiheessa



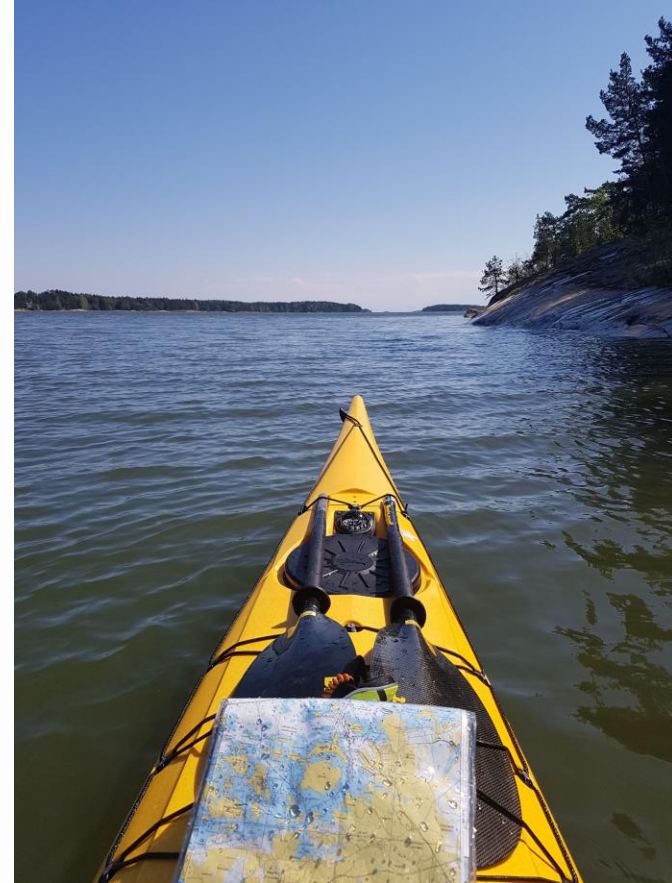
Miten tehdään kupalain mukainen turvallinen palvelu 2/4?

- Määritä oppaiden osaamisvaatimukset, määrä ja tehtävät
- Määritä käytettävä kalusto ja henkilösuojaimet
- Suunnittele toiminta erityis-, ensiapu- ja hätätilanteissa
- Suunnittele tietojen anto asiakkaille: etukäteisinformaatio, ennen palvelua, sen aikana ja jälkeen
 - Määritä ja tiedota etukäteen mitä asiakkaiden pitää osata
 - Ohjeista ennen toimintaa ja toiminnan aikana



Miten tehdään kupalain mukainen turvallinen palvelu 3/4?

- Valvo ja ohjaa toimintaa
 - Puutu vaaratilanteisiin heti
- Seuraa turvallisuutta jatkuvasti ja pitkäjänteisesti
 - Mieti miten estät vaaratilanteita toistumasta
 - Kerää palautetta työntekijöiltä ja asiakkailta
- Onnettomuus- ja läheltä piti –kirjanpito
 - [Ilmoitukset](#) Tukesiin tarvittaessa



tukes Vaarojen tunnistaminen



Kyse on arkisista, tavallisista asioista ja palvelun laadusta

asiakas eksyy polku on vaikeakulkuinen
 asiakas saa allergisen reaktion sähkökatkos
 ei yhteistä kieltä **asiakas ei uskalla suorittaa reittiä loppuun**
portaat ovat rikki asiakkaat törmäävät toisiinsa
 rinteessä on suuria kiviä **laitteille tehdään ilkeä** asiakkaan voimat eivät riitä
ahkio kaatuu isoa ryhmää ei ehdi valvoa kunnolla
ohjeita ei ymmärretä asiakas menee paniikkiin
 asiakas ei osaa uida laite hajoaa käytössä
eläimet käyttäytyvät arvaamattomasti
 hypyn alastulo epäonnistuu **ohjeet eivät kuulu kunnolla**
asiakas on hyvin isokokoinen asiakas saa sairaskohtauksen
 asiakas käyttää laitetta ensimmäisen kerran

Selvitä vaaratilanteita ja vaaranpaikkoja sanallisesti

- Yleinen vaaran nimeäminen ei riitä.
- Selvitä vaaratilanteita ja vaaranpaikkoja sanallisesti juuri oman palvelusi näkökulmasta.
 - Mikä kohta tai vaihe palvelussasi on erityisesti vaarallinen?
 - Millaisia ovat palvelulle tyypilliset vaaratilanteet tai vaaranpaikat?
 - Millä tavalla asiakas voi joutua palvelussasi tapaturmaan?
 - Mistä vaarat johtuvat ja mitä niistä voi seurata?
- **Ei näin:**
Kaatuminen ja putoaminen
- **Vaan näin:**
Vaara: *Paintball-alueen takaosassa olevassa ladossa on vanha kellarin aukko, jota on vaikea huomata ja johon voi pelin tiimellyksessä pudota.*
Seuraukset: *1,5 m pudotus betonilattialle, mahdollisesti vakavia vammoja.*
Toimenpide: *Tilataan Pekka peittämään aukko kokonaan. Ennen peittämistä Katja estää pääsyn latoon ja lukitsee ovet.*



Tarkastele vaaroja asiakkaan ja kaikkien palveluasi käyttävien asiakasryhmien näkökulmasta.

Se, mikä sinulle on itsestään selvää, helppoa tai turvallista, voi asiakkaalle olla aivan outoa, vaikeaa tai vaarallista.

Huomioi erilaiset vaarat ja turvallisuuden osa-alueet

Fyysinen turvallisuus

- liittyy tapaturmiin, loukkaantumisiin tai muihin terveyshaittoihin.
- Palveluympäristö ja palvelussa käytettävät menetelmät, välineet ja rakenteet ovat turvallisia.
- Palvelu on fyysiseltä kuormittavuudeltaan ja vaativuudeltaan palvelun käyttäjien lähtötasoon ja odotuksiin nähden sopiva.
- Tapaturmat ja onnettomuudet hoidetaan asianmukaisesti

Psyykinen turvallisuus

- liittyy psyykkiseen hyvinvointiin.
- Palvelu on tieto- tai taitovaatimuksiltaan oikeassa suhteessa palvelun käyttäjän odotuksiin ja lähtötasoon.
- Palvelu mahdollistaa oppimisen, kokeilemisen, elämykset ja itsensä ylittämisen jokaisen omassa tahdissa.
- Palvelu ei aiheuta hallitsematonta pelkoa.
- Palvelun voi keskeyttää ilman että siitä tulee ikäviä seurauksia.
- Pelko- ja kuormitustilanteet käsitellään asianmukaisesti.

Sosiaalinen turvallisuus

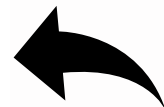
- liittyy ryhmän vuorovaikutukseen ja ilmapiiriin
- Palveluntarjoaja varmistaa omalla toiminnallaan, että kaikki edistävät turvallista ilmapiiriä ja vuorovaikutusta palvelussa.
- Palveluun ja sen osiin osallistuminen on vapaaehtoista.
- Ryhmäpaine on oikeassa suhteessa palvelun käyttäjien lähtötasoon ja odotuksiin palvelusta.
- Palveluntarjoajalla on valmius ja keinot puuttua hankaliin tilanteisiin ja sosiaalisesti turvattomaan ilmapiiriin.

Kulutuspalvelujen yleiset vaaratekijät

Alla on lueteltu tyypillisiä palvelun asiakkaisiin ja sivullisiin kohdistuvia vaaroja. Luettelon tarkoituksena on auttaa tunnistamaan palvelun vaaroja kattavasti ja monipuolisesti. Käy luettelo läpi juuri oman palvelusi näkökulmasta. Jaa palvelusi sopiviin osiin ja tunnista vaarat jokaisesta osasta erikseen.

- Jos luettelossa mainittu asia liittyy omaan palveluusi ja asia voi aiheuttaa vaaraa palvelusi asiakkaalle, merkitse rasti kohtaan KYLLÄ.
- Jos luettelossa mainittu asia ei liity omaan palveluusi tai siitä ei aiheudu vaaraa, merkitse rasti kohtaan EI.

1. Juuri tässä palvelussa voi syntyä fyysisiä vammoja aiheuttava vaaratilanne, kun...	KYLLÄ	EI
1.1 asiakas putoaa (suuret korkeuserot, hyyty, jyrkät rinnet, suojaamattomat aukot, putoaminen laitteesta tai välineestä).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 asiakas kaatuu (liukkaat pinnat, epätasainen alusta, esteet kulkureitillä, huono valaistus, vaaralliset portaat tai liuskat, hankala maasto).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 asiakas joutuu veden varaan (vesi- tai jääalueet, rannat, altaat, vesiakiviteetit, vesikulkuneuvot, vedenalaiset rakenteet).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 asiakas juuttuu kiinni, takertuu tai puristuu (pään tai raajojen juuttuminen, hiusten tai vaatteiden takertuminen, ahtaat tilat, koneiden ja laitteiden liikkuvat osat).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 asiakas törmää rakenteisiin tai toisiin ihmisiin (nopeasti liikkuvat laitteet tai välineet, ahtaat tai sokkeloiset tilat, hoitamattomat reuna-alueet).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 asiakas saa iskun lentävästä esineestä tai aineesta (sinkoutuvat esineet tai aineet, heitto- tai lyöntipelit).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 asiakas altistuu suurille tai nopeasti suuntaa vaihtaville voimille, nopeuksille, kiihtyvyyksille tai hidastuvuuksille (pään, niskan tai selän vammat, pakotettu liike).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 asiakas käsittelee palvelussa teräviä esineitä (terävät työvälineet, rikkiiniset laitteet tai esineet, piikit tai naulat).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 asiakas käsittelee sähkölaitteita tai altistuu sähköiskun vaaralle (rikkinäiset sähkölaitteet, sähkölaitteiden vääränlainen käyttö, puutteelliset sähköasennukset).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Juuri tässä palvelussa on mahdollista, että...	KYLLÄ	EI
2.1 asiakas saa allergisen reaktion tai tulehduksen (kosmetiikka tai muut kemikaalit, muut allergeenit, ihoa lävistävät toimenpiteet).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 asiakas joutuu eläimen vahingoittamaksi (pureminen, potkut, eläimen alle jääminen, eläinallergia).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 ihmisten suuri määrä, pakkautuminen tai kontrollioimaton käytös aiheuttaa vaaraa (puristuminen, tallautuminen, paniikki, evakuoimisen hitaus, ruuhkautuminen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 palvelu on asiakkaalle fyysisesti liian raskas tai vaikea (pitkäkestoiset tai hyviä motorisia taitoja vaativat suoritukset).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 asiakkaan ikä, koko tai terveydentila aiheuttavat vaaraa (pituus- ja painorajat, terveydelliset esteet tai vasta-aiheet, ikärajat, väärän kokoiset välineet tai varusteet).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 asiakkaalla ei ole täyttä kontrollia omaan suoritukseensa palvelun aikana (asennon tai liikkumisen hallinta, pakotettu liike).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 palvelun keskeyttäminen on vaikeaa tai hidasta sen toteutustavan takia (vauhti, etäisyydet, kommunikation vaikeus, pakotettu liike).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 sivulliset vaikuttavat palvelun turvallisuuteen (ilkivalta, tahallinen tai tahaton häirintä).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Juuri tämä palvelu voi aiheuttaa psyykkistä tai sosiaalista turvattomuutta, koska...	KYLLÄ	EI
3.1 palvelussa on pelkoa tai ahdistusta aiheuttavia asioita (korkeat paikat, pimeys, pelottavaksi tarkoitetut elementit).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 palvelun keskeyttämiseen on korkea henkinen kynnyks (pelko nolatuksi tulemisesta tai muista ikävistä seurauksista).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 asiakkaaseen kohdistuu painostusta tai liian voimakas ryhmäpaine (kilpailutilanne, itsensä ylittämistä vaativat suoritukset, yleisön tai huoltajien aiheuttama paine).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 palvelussa esiintyy epäasiallista käyttäytymistä (häirintä, uhkaaminen, kiusaaminen, sääntöjen vastainen toiminta).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 asiakkaalle pelkoa tai ahdistusta aiheuttaneet tilanteet jäävät käsittelemättä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Tarkastelun kattavuuden varmistaminen, erilaisten vaarojen huomaaminen

Kulutuspalvelujen vaarojen tunnistaminen ja toimenpiteiden suunnittelu

Palveluntarjoaja:				Päiväys:	
Tarkasteltava palvelu:				Tekijät:	
Palvelun osa, toiminto tai laite	Kuvaus palvelun aiheuttamasta vaarasta ja sen syistä	Kuvaus vaaran aiheuttamista haitallisista seurauksista	Nykyiset toimenpiteet vaaran poistamiseksi tai pienentämiseksi	Ovatko nykyiset toimenpiteet riittäviä?	Lisätoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi (tärkeys 1–3) ¹
				<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
				<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
				<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
				<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
				<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
				<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	

¹ Vaikka tähänastiset toimenpiteet olisi edellä todettu riittäviksi, voi olla järkevää ja kannattavaa toteuttaa helppoja ja halpoja toimenpiteitä turvallisuuden parantamiseksi edelleen. Toimenpiteiden tärkeys: 1 = Turvallisuuden kannalta kiireellinen toimenpide, toteutetaan välittömästi. 2 = Vähemmän kiireellinen toimenpide, joka voidaan toteuttaa myöhemmin. 3 = Lisäselvityksiä vaativa toimenpide-ehdotus. Seuraa toimenpiteiden toteutumista ja vaikutuksia.



Vaaratilanteiden ja toimenpiteiden kuvaaminen sanallisesti

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. lajilittojen jne. ohjeiden ja koulutusjärjestelmien pohjalta (KTO, Melonnanohjaaja ja -opas, koskikippari, Finlav, erä- ja luonto-opas jne.)

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

Jos ilmoitus jätetään tekemättä, Tukes voi määrätä hallinnollisen seuraamusmaksun (sakon).

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
- Lähetettävä pyydettyessä Tukeisiin

Palveluntarjoajan kirjaamisvelvollisuus (6-8 §)

- Turvallisuusasiakirja vs. turvallisuuskirjallisuus
- **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.)**
- Laatumisvelvollisuus on sillä toimijalla, joka toteuttaa tai suorittaa kyseisen palvelun
 - Palvelukokonaisuudesta vastaavan on varmistettava, että alihankkijoilla on heidän omaa palveluaan vastaava dokumentaatio

Lisätietoja

Mistä saa apua?

- **Tukes.fi:** Nopea yleiskatsaus uuteen kulutuspalvelulakiin Vapaa-ajan palvelujen turvallisuus | Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)
- **Tukes-ohje:** Tarkempia toimintaohjeita kaikille palveluille: Kulutuspalvelujen turvallisuus | Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)
- **Tukes-Kampus:** Syvällisempään perehtymiseen ja asian opiskeluun Etusivu | Tukes Kampus (Vapaa-ajan palvelujen asiakasturvallisuus)
- **Palvelukohtaiset ohjeet:** Näitä päivitetään vuoden 2026 aikana Ohjeita palvelujen turvallisuudesta | Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)
- **Neuvontapuhelin** Kulutuspalvelulakia koskeville kysymyksille
Maanantaisin klo 13-15, keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 9-11
puh. 029 5052 266

Pysy kärryillä

- Tilaa Tukesin kuluttajapalveluiden uutiskirje. Pysyt ajan tasalla palveluvalvonnasta ja lakimuutoksen vaikutuksista <https://uutiskirje.tukes.fi/>
- Ota yhteyttä Tukesin asiantuntijoihin [Yhteystiedot | Turvallisuus- ja kemikaalivirasto \(Tukes\)](#)
- Ilmoita vaarallisesta palvelusta tai tuotteesta [Tee ilmoitus - Vaaralliset tuotteet](#)



**”Taivas aukeaa. Optimisti
kastuu pahemmin, koska
pessimistillä on sontsa.”**

tukes

kirjaamo@tukes.fi

hannu.vaarala@tukes.fi

Puh. 029 5052 158