

**From:** THL THL - lausunnot ja nimeämiset <thl.lausunnot@thl.fi>  
**Sent:** 27. helmikuuta 2020 9:14  
**To:** oikeusministerio\_om.fi; Riskilä Tarja (OM); Haapasaari Riitta (OM); Ruuhonen Kirsi (OM)  
**Cc:** Sivula Sirkka (THL)  
**Subject:** THL:n lausunto. Kuuleminen 2.3.2020. Kuluttajansuoja- ja asiakkaansuojasääntely henkilöön kohdistuvissa palveluissa.  
**Attachments:** Kuluttajansuoja- ja asiakkaansuojasääntely henkilöön kohdistuvissa palveluissa.pdf

Hei

Ohessa etukäteen toimitettuna THL:n lausunto 2.3.2020 kuulemistilaisuuteen.

Ystävällisin terveisin

Taina Böös  
Suunnittelija  
Johdon esikuntapalvelut  
Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)  
Puh. 029 5246012

THL lausunnot ja nimeämiset –sähköpostiosoitetta käytetään THL:n virallisten lausuntojen, nimeämisten ja eduskuntakuulemisten valmisteluun. Sähköpostia luetaan päivittäin ja sen hallinnoinnista vastaa hallinto ja kehittäminen.

-----Alkuperäinen viesti-----

Lähtettäjä: THL Kirjaamo  
Lähetetty: 17. helmikuuta 2020 16:20  
Vastaanottaja: THL THL - lausunnot ja nimeämiset  
Aihe: Asian THL/795/4.00.02/2020 käsittelypyyntö. Kuuleminen. Kuluttajansuoja- ja asiakkaansuojasääntely henkilöön kohdistuvissa palveluissa.

Asia: Kuluttajansuoja- ja asiakkaansuojasääntely henkilöön kohdistuvissa palveluissa.  
Asianumero: THL/795/4.00.02/2020  
Käsittelijä: Hosia Katja  
Käsittelijän puhelinnumero: 029 52 47346

Tämä viesti on lähetetty THL:n asiankäsittelyjärjestelmästä.

Lisätietoja saat asiaa hoitavalta käsittelijältä yllä mainitussa puhelinnumerossa.

Sirikka Sivula

26.02.2020

Oikeusministeriö

Viite: Kutsu 2.3.2020 pidettävään kuulemistilaisuuteen

## Kuluttajansuoja- ja asiakkaansuojasääntely henkilöön kohdistuvissa palveluissa

### Kuluttajansuojalain 9 a luku

**THL kannattaa ehdotettua uutta kuluttajansuojalain 9 a lukua**, koska ehdotetut säännökset selkeyttäisivät kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun virhe- ja viivästystilanteissa henkilöihin kohdistuvissa palveluissa.

**Säännösten merkitys** korostuu palveluissa, joilla on välitöntä vaikutusta asiakkaan terveydelle ja hyvinvoinnille tai lapsen ja nuoren kehitykselle. Näitä palveluita ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelut sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut.

**Asiakkaan oikeusturvan tarve on erityisen suuri** niissä palveluissa, joita asiakas tarvitsee välttämättä ja joita asiakas ei yleensä saa itse valita. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi iäkkäiden ihmisten tehostettu palveluasuminen, vammaislainsäädännön perusteella järjestetyt asumispalvelut sekä oikeuspsykiatristen potilaiden ja mielenterveyskuntoutujien palvelut.

**Säännösten vaikuttavuutta** parantaisi eri tavoin kommunikoivien esimerkiksi vammaisten asiakkaiden mahdollisuus saada tietoa oikeuksistaan ymmärrettävällä kielellä tai tavalla. Samoin sosiaali- tai potilasasiamiehen taikka kuluttajaneuvonnan mahdollisuudet auttaa eri syistä heikommassa asemassa olevia asiakkaita vaikeissa tilanteissa vaikuttaa siihen, mikä merkitys säännöksillä olisi käytännössä. Kaikki asiakkaat eivät edes kykene tunnistamaan palvelussa olevaa virhettä.

### Asiakkaan oikeussuojaa henkilöön kohdistuvissa palveluissa parantava säädöskokonaisuus

**THL kannattaa asiakkaan oikeuksien vahvistamista julkisyhteisön** (kunta, kuntayhtymä, valtio, Kansaneläkelaitos, yliopisto tai ammattikorkeakoulu) **järjestämässä henkilöön kohdistuvissa palveluissa**. Esitys edistäisi yksityisen ja julkisen palvelun asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

**THL pitää hyvänä asiakkaan mahdollisuutta saada hinnanalennusta** tai vahingonkorvausta myös käyttämästään sosiaalihuollon palvelusta, jossa **asiakas ei itse ole sopimuskumppani**. Asiakkaan mahdollisuus saada palveluntuottajan sopimusrikkomuksen perusteella hinnanalennusta tai vahingonkorvausta toisi toivottua parannusta asiakkaan asemaan esimerkiksi silloin, kun kilpailutus on toteutettu ottamatta huomioon asiakkaiden tarpeita.

26.02.2020

**THL kannattaa** asiakasmaksulakiin esitettyä muutosta **maksun perimättä jättämisestä tai palauttamisesta** asiakkaalle palvelussa olevan virheen vuoksi.

**On hyvä, että virhetilanteessa todistustaakka palvelun virheettömyydestä on palvelun tuottajalla ja järjestäjällä.** Säännöksen merkitys korostuu heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

THL katsoo, että **isännänvastuun kirjaaminen lakiin on hyvä asia.**

Vaikka esitetyt säännökset ovat hyviä, niiden **vaikuttavuus kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteeseen saattaa olla käytännössä pieni.**

Palvelu on virheellistä, jos se ei ole lain, viranomaismääräyksen tai ostopalvelusopimuksen mukaista tai muuten ammattitaitoisesti tai huolellisesti suoritettua. **Jotta asiakkaalla olisi mahdollista arvioida, onko kyseessä virheellinen palvelu, hänen on saatava palveluntuottajalta tai järjestäjältä tarvitsemansa tiedot ymmärrettävässä muodossa.**

**Julkisen palvelun piirissä oleva sosiaalihuollon asiakas jää valitusprosessin kannalta edelleen heikompaan asemaan** kuin kuluttajan asemassa oleva asiakas tai potilas, jonka hoidossa on tapahtunut virhe. Kuluttajan asemassa olevalla henkilöllä on mahdollisuus saattaa asia lautakunnan (kuluttajariitalautakunta tai potilasvahinkolautakunta) käsiteltäväksi. Asian hoitaminen lautakunnassa on yksinkertaista ja maksutonta. Sen sijaan vahingonkorvausasian käsittely käräjäoikeudessa on vaikeaa ja kallista. Asiakkaan maksettavaksi tulee oikeudenkäyntimaksu sekä pahimmassa tapauksessa omat ja vastapuolen oikeudenkäyntikulut. Tämän vuoksi **THL ehdottaa, että myös nämä vahingonkorvausasiat voitaisiin käsitellä kuluttajariita- tai vastaavassa lautakunnassa.**

Lakiteknisesti voisi vielä harkita, olisiko **erillisen asiakkaansuojalain sijasta mahdollista sisällyttää uusi sääntely jo olemassa olevaan lainsäädäntöön.** Soveltajan kannalta olisi yksinkertaisempaa, jos säännökset olisivat samassa laissa.

Pääjohtaja

  
Markku Tervahauta

Johtaja

  
Tuire Santamäki-Vuori