

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

Pidätkö tarpeellisenä säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta (KSL 9 a luku)?

THL pitää tarpeellisenä säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta. Ehdotettujen säännösten merkitys korostuu erityisesti palveluissa, joilla on välitöntä vaikutusta asiakkaan terveydelle ja hyvinvoinnille tai lapsen ja nuoren kehitykselle. Näitä palveluita ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvet 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 henkilöiden tehostettu palveluasuminen, vammaislaainsäädännön perusteella järjestetyt asumispalvelut sekä oikeuspsykiatristen potilaiden ja mielenterveyskuntoutujien palvelut.

Onko luvun soveltamisalaan kuuluvat palvelut asianmukaisesti rajattu (KSL 9 a luku 1 §)?

Ehdotetun säännöksen mukaan henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitettaisiin terveystalvet, sosiaalipalveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, taksiliikenteen palveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, harrastuskursseja sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja. THL:n näkemyksen mukaan nyt ehdotettua rajausta voidaan pitää asianmukaisena huomioiden työryhmämietinnössä esiin nostetut ongelmat liittyen suppeampaan tai laajempaan rajaukseen. Erityisen tärkeää on se, että soveltamisalaan kuuluvat sosiaali- ja terveystalvet.

Onko perusteltua antaa kuluttajalle oikeus vaatia hinnanalennusta kertasuoritteisen palvelun viivästystilanteissa (KSL 9 a luku 9 §)?

Asiakkaan kannalta palvelun saaminen tiettyinä ajankohtana voi olla tärkeää tai jopa välttämätöntä, joten mahdollisuus hinnanalennuksen vaatimiseen on perusteltua.

Onko perusteltua antaa kuluttajalle henkilöön kohdistuvissa palveluissa muita palveluja laajempi oikeus kieltäytyä siitä, että toimeksisaaja oikaisee virheen (KSL 9 a luku 19 § 2 mom., perusteltu syy)?

Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilökohtaisen luonteen vuoksi THL pitää perusteltuna sitä, että tilaajalla on mahdollisuus kieltäytyä virheen oikaisemisesta perustellusta syystä. Terveys- ja sosiaalipalvelut edellyttävät yleensä luottamusta tilaajan ja toimeksisaajan välillä, joten ei ole kohtuullista antaa toimeksisaajalle oikeutta virheen oikaisuun kaikissa tilanteissa.

Ovatko säännökset palvelun hinnan perimisestä asianmukaisia (KSL 9 a luku 26 §)?

Ehdotuksen mukaan, jollei palvelun täsmällisestä hinnasta ole sovittu, toimeksisaajan on tilaajan pyynnöstä annettava tilaajalle selvitys suorituksen sisällöstä ja siitä, miten palvelun hinta on määräytynyt. Tältä osin on tärkeää, että selvitys annetaan ymmärrettävällä kielellä tai muutoin ymmärrettävällä tavalla huomioiden myös eri tavoin kommunikoivat henkilöt.

Onko toimeksisaajan oikeus korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun asianmukainen (KSL 9 a luku 30-32 §)?

Ehdotettujen säännösten mukaan, jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun tai sen osan ennen palvelun suoritusta, hän voisi olla velvollinen suorittamaan toimeksisaajalle korvauksia tälle aiheutuneista menetyksistä. Toimeksisaajan oikeutta vaatia korvauksia on kuitenkin ehdotuksessa rajattu tilanteissa, joissa tilaaja joutuu peruuttaman palvelun sellaisista syistä johtuen, joita hän ei olisi voinut kohtuudella välttää tai voittaa, esimerkiksi äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi. THL:n näkemyksen mukaan tätä voidaan pitää asianmukaisena.

Onko perusteltua laajentaa KSL 12 luvun 1 §:n säännökset kulutushyödykkeen välittäjän vastuusta koskemaan henkilöön kohdistuvia palveluja (KSL 12 luku 1 §)?

THL:n näkemyksen mukaan on perusteltua laajentaa kulutushyödykkeen välittäjän vastuuta koskemaan myös henkilöön kohdistuvia palveluita. Välittäjän kautta hankituissa palveluissa asiakkaalle voi olla epäselvää, kuka tosiasialisesti on palveluntuottaja. Välittäjän vastuun laajentaminen lisää kuluttajan oikeusturvaa henkilöön kohdistuvien palvelun osalta.

Miten ehdotuksen vaikutusten arviointia KSL 9 a luvun osalta voisi kehittää?

Ehdotuksen jatkovalmistelussa vaikutusten arvioinnissa tulee huomioida erityisesti se, miten ehdotus parantaisi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvaa.

Mahdolliset KSL 9 a luvun pykäläkohtaiset huomiot (mukaan lukien perustelut)?

Ehdotetussa kuluttajansuojalain 9 a luvun 5 §:ssä säädettäisiin neuvontavelvollisuudesta, jonka perusteella toimeksisaajan olisi ilmoitettava tilaajalle, jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat. THL:n näkemyksen mukaan tämän säännöksen merkitys korostuu etenkin silloin, kun eri syistä heikkomassa asemassa olevat asiakkaat saavat ja hankkivat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

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

heikommissa asemassa olevia asiakkaita vaikeissa tilanteissa vaikuttaa siihen, mikä merkitys säännöksillä olisi käytännössä. Kaikki asiakkaat eivät edes kykene tunnistamaan palvelussa olevaa virhettä.

Kokonaisuutena THL näkee erittäin tärkeänä kuluttajan oikeusturvan parantamisen henkilöön kohdistuvissa palveluissa.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

Onko asiakkaalla tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa (asiakkaansuojalaki ja asiakasmaksuja koskevat säännökset)?

THL:n näkemyksen mukaan asiakkaalla on tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa, joten THL kannattaa asiakkaan oikeuksien vahvistamista julkisyhteisön järjestämissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Asiakkaansuojalaki ja muu asiakkaansuojasääntely 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.

Onko asiakkaansuojalain soveltamisala (1 §:n 1 mom. mukaiset palvelujen järjestäjät ja tarjoajat) asianmukainen? Miten arvioitte erityisesti sääntelyn suhdetta Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn kuntoutuksen järjestämistä vastuuseen ja toisaalta sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin (ks. mietinnön jaksossa 2.5 selostettu tulkinnanvaraisuus)?

Työryhmämietinnössä on selostettu tulkinnanvaraisuutta, joka liittyy Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn kuntoutuksen järjestämistä vastuuseen ja toisaalta sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin. THL:n näkemyksen mukaan asiaa tulee tarkastella asiakkaan edun näkökulmasta, jolloin edellä mainitut tulee ottaa mukaan asiakkaansuojalain soveltamisalaan.

Onko asiakkaansuojalain soveltamisalaan kuuluvat palvelut asianmukaisesti rajattu (2 § 1 mom. 1 kohta ja KSL 9 a luku 1 §)?

Ehdotetun säännöksen mukaan asiakkaansuojalaissa säädettäisiin asiakkaansuojasta eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa, jotka järjestäisi kunta, kuntayhtymä, valtio, Kansaneläkelaitos, yliopisto tai ammattikorkeakoulu, taikka tarjoaisi muu taho kuin julkisyhteisö tai elinkeinonharjoittaja, jos kysymys olisi palvelutoiminnasta, jonka aloittaminen tai harjoittaminen edellyttää viranomaisen myöntämää lupaa tai muuta vastaavaa hyväksymistä taikka viranomaiselle tehtävää ilmoitusta. THL:n näkemyksen mukaan ehdotettua rajausta voidaan pitää asianmukaisena.

Onko markkinointia koskeva sääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (asiakkaansuojalaki 3 §)?

Ehdotetussa säännöksessä viitataan kuluttajansuojalain markkinointia koskeviin säännöksiin, jota voidaan pitää perusteltuna.

Onko vahingonkorvaussääntely perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla (mm. käännetty todistustaakka)?

THL:n näkemyksen mukaan on hyvä, että virhetilanteessa todistustaakka palvelun virheettömyydestä on palvelun tuottajalla ja järjestäjällä. Säännöksen merkitys korostuu erityisesti heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

Palvelu on virheellistä, jos se ei ole lain, viranomais määräyksen 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.

Miten näette ostopalveluja koskevan ehdotetun sääntelyn (mm. ostopalvelusopimuksen määräysten merkitys virheen määrittelyssä ja isännänvastuuta koskeva sääntely, asiakkaansuojalaki 2 § 1 mom. 4 kohta, 4 § 2 mom., 5 §, 6 § ja 7 §)?

THL katsoo, että isännänvastuun kirjaaminen lakiin on hyvä asia.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

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

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Ehdotuksen jatkovalmistelussa vaikutusten arvioinnissa tulee huomioida erityisesti se, miten ehdotus parantaisi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvaa.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Ehdotetun asiakkaansuojalain 11 §:ssä säädettäisiin asian käsittelemisestä kuluttajariitalautakunnassa. 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 asiakkaan näkökulmasta monimutkaisempaa ja se sisältää kuluihin. THL:n näkemyksen mukaan ehdotuksen jatkovalmistelussa tulisi kiinnittää tähän huomiota.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

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.

Kokonaisuutena THL näkee erittäin tärkeänä asiakkaan oikeusturvan parantamisen julkisissa palveluissa.

Voutilainen Maija
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL