

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)?

Ei lausuttavaa.

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

Ei lausuttavaa.

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

Ei lausuttavaa.

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)?

Ei lausuttavaa.

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

Ei lausuttavaa.

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

Ei lausuttavaa.

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

Ei lausuttavaa.

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

Ei lausuttavaa.

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

Ei lausuttavaa.

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

Ei lausuttavaa.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

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

Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä (Tampereen yliopistollinen sairaala) ei ole OM:n toimesta pyydetty lausuntoa, mutta pidämme tärkeänä lausua julkisen terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon osalta asiassa.

Terveydenhuollossa asiakkaan ja potilaan asemasta on säännelty kattavasti terveydenhuollon erityislainsäädännössä, ja potilaan oikeudet on säännelty muun muassa potilasvakuutuksen kautta. Tarvetta erityiselle asiakkaan- tai kuluttajansuojasääntelylle julkisessa terveydenhuollossa ei näkemyksemme mukaan tällä hetkellä ole.

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)?

Ei lausuttavaa.

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

Viittaamme kohdassa 1. lausuttuun.

Julkisen terveydenhuollon osalta esitys on keskeneräinen. Rajanvetoa potilasvahinkolakiin ei ole esityksessä käsitelty riittävästi. Palvelun virhettä ei ole tarkemmin esityksessä määritelty tai rajattu. Muistiossa viitataan potilasvahinkolain ensisijaisuuteen, mutta sitä ei ole todettu esityksen säännöksissä. Esitys on nyt päällekkäinen potilasvahinkolain mukaisen virheen määrittelyn ja korvausjärjestelmän kanssa, mitä ei voida pitää järkevänä julkisten resurssien järkevän käytön kannalta.

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

Esityksessä markkinointia ei ole tarkemmin määritelty. Tarkoitetaanko sillä maksettua mainontaa? Julkisella terveydenhuollolla on velvollisuus viestiä palveluista ja niiden sisällöistä sekä potilaan oikeuksista. Sitä ei voida pitää markkinointina.

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

Julkisessa terveydenhuollossa asiakas maksaa palveluista vain murto-osan palveluiden todellisista kustannuksista (esimerkiksi kymmenien tuhansien eurojen toimenpiteen kustannuksista potilasmaksu voi olla muutamia kymmeniä euroja). Julkinen terveydenhuolto on myös velvollinen hoitamaan kaikki palveluihin hakeutuvat asiakkaat hoidon tarpeen mukaisesti. Tilannetta ei voida verrata yksityisen terveydenhuollon palveluihin. Esitetty vahingonkorvaussääntely ei sovellu julkiseen terveydenhuoltoon. Potilasvakuutusasioissa ei edellytetä näyttöä tuottamuksesta. Tämä on terveydenhuollon henkilövahinkojen osalta tärkeää. Vahingoista ja läheltä piti -tilanteista ilmoittamista tukee se, ettei ole kysymys tuottamuksen osoittamisesta vaan voidaan keskittyä asian sisällölliseen selvittämiseen ja virheistä oppimiseen.

Esityksessä tulisi ottaa kantaa myös siihen, mitä olisivat ne erikoissairaanhoidon henkilövahinkotilanteet, joita potilasvakuutus ei kata, mutta jotka olisivat niin olennaisia, että niiden vuoksi on syytä säätää esitetyn tyyppinen uusi korvausjärjestelmä. Uusi korvausjärjestelmä tuottaa merkittävää hallinnollista taakkaa.

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 §)?

Asiakkaan oikeuksien ulottaminen myös ostopalveluihin ja isännänvastuu on lähtökohtaisesti kannatettavaa.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Julkisessa terveydenhuollossa asiakas maksaa palveluista vain murto-osan palveluiden todellisista kustannuksista. Julkinen terveydenhuolto on myös velvollinen hoitamaan kaikki palveluihin hakeutuvat asiakkaat hoidon tarpeen mukaisesti. Tilannetta ei voida verrata yksityisen terveydenhuollon palveluihin. Esitetty vahingonkorvaussääntely ei esitettyssä muodossa sovellu julkiseen terveydenhuoltoon.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Ei lausuttavaa.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Ei lausuttavaa.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Esityksen mukaiset uudet asiakkaan oikeudet ovat päällekkäisiä olemassa olevien oikeussuojakeinojen, erityisesti potilasvakuutusjärjestelmän kanssa. Esityksen mukaiselle virheen arvioinnille /määrittelylle ei esityksessä ole objektiivista arviointimenettelyä, myöskään valvontaa taikka mahdollisia oikeussuojateitä ei ole tuotu esille. Oikeussuoja jäisi tuottajien oman arvioinnin varaan. Potilasvakuutus perustuu asiantuntija-arviointiin, ja laissa on määritelty potilaiden oikeussuojatiet. Monenkertaisen oikeussuojajärjestelmän säätäminen potilaan oikeussuojan kannalta asioihin, joita potilasvakuutus ei kata, ei ole yhteiskunnan resurssien kannalta järkevää.

Esityksestä ei ole pyydetty lausuntoa sosiaali- ja potilasasiamiehiä edustavilta yhdistyksiltä. Tämä olisi ollut tarpeen, sillä asiamies toiminnalla on asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämässä merkittävä rooli.

Ranta Elina

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri - Hallintojohtaja Vuokko Ylinen, PSHP:n ky