

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy pitää tärkeänä ja tarkoituksenmukaisena, että palveluja koskevista kuluttajaoikeuksista ja -velvoitteista säädetään nykyistä tarkemmin.

Tässä lausunnossa otamme kantaa vain ammattikorkeakoulun asemaan vaikuttaviin seikkoihin.

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

Lähtökohtaisesti on ongelmallista lainsäädäntötekniikka, jossa palvelut on ilmaistu luettelona. Nyt palveluina käsitellään joukkoa hyvin erilaisia yhteiskunnan toimintoja, ja toisaalta luettelo saattaa rajata ulkopuolelle sellaisia palveluita, jotka haluttaisiin saada sääntelyn piiriin. Vähintäänkin tulisi erottaa toisistaan toiminnot, jotka toteutuvat julkisen vallan käyttönä (kuten useimmat korkeakoulujen toiminnot), sekä sellaiset palvelut, jotka perustuvat osapuolten väliseen sopimukseen (kuten esimerkiksi taksipalvelut).

Esityksen perusteluissa on keskitytty kuvaamaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluita. Epäselväksi jää, miksi lakisääteiset koulutuspalvelut on otettu ehdotuksen piiriin.

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

-

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)?

-

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

-

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

-

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

-

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

-

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

-

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

-

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

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

-

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

Soveltamisalaa koskevissa perusteluissa on laajasti käsitelty sitä, mitä on soveltamisalan ulkopuolelle jäävä julkisen vallan käyttö. Perusteluissa todetaan (s. 150) yhtenä esimerkkinä soveltamisalan ulkopuolelle jäävistä palveluista olevan yliopistolain mukainen opiskelijavalinta. Metropolia Ammattikorkeakoulu toteaa, että samalla tavoin ulkopuolelle jää myös ammattikorkeakoululain 28-28c §:ien mukainen opiskelijavalinta. Samassa yhteydessä tulisi myös todeta, että yliopistolain ja ammattikorkeakoululain perusteella järjestettävä avoin korkeakouluopetus sekä tutkintoon johtava maksullinen koulutus tulee jättää soveltamisalan ulkopuolelle, koska kysymyksessä myös näissä tapauksissa on julkisen vallan käyttö.

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

Ehdotuksen perusteluissa on soveltamisalaa pohdittu lähinnä sosiaalihuollon palveluiden ja terveydenhuollon palveluiden näkökulmasta. Tämä osoittaa nähdäksemme sen, että koulutukseen liittyvät tehtävät soveltuvat huonosti ehdotettuun lainsäädäntöön. Mikäli vastoin käsitystämme korkeakoulutus sisältyisi soveltamisalaan, on säädöksen perusteluissa avattava soveltamisalaa myös niiden osalta.

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

Myös tämän ehdotetun sääntelyn kohdalla on perusteluissa käytetty esimerkkeinä vain sote-alan toimintoja. Mikäli korkeakoulujen markkinointi halutaan sisällyttää sääntelyyn, on perusteluissa vähintäänkin todettava että opintoneuvonta ja koulutusmahdollisuuksien esittely ei kuuluisi lain soveltamisalaan.

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

-

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 §)?

-

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Asiaksmaksuista, esimerkiksi ETA-alueen ulkopuolisilta tutkinto-opiskelijoilta perittävistä lukuvuosimaksuista tai avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijan maksamasta opintomaksusta, on säädetty erillislainsäädännössä. Huojennuksen sääntely edellyttäisi muutoksia tähän lainsäädäntöön, joka on säädetty koulutuspoliittisten tavoitteiden toteuttamiseksi.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

-

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Viittamme aikaisempiin lausunnon kohtiin.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

-

Hynynen Timo
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy