

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)?

Periaatteessa kyllä, koska parantaa sinänsä kuluttajan asemaa. Ongelmana on kuitenkin sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta se, että sote-alan erityislainsäädännössä asiakkaan ja potilaan asemasta on myös säädetty. Esitetyn KSL 9 a luvun 1 §:n mukaan tätä lukua sovelletaan, jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu. Säännökset saattavat olla käytännössä paitsi toisiaan täydentäviä, myös ristiriitaisia. Mahdollisia normiristiriitatilanteita on perusteluissa käsitelty hyvin pintapuolisesti ja suppeasti, eikä sellaisia käytännössä varmasti esiin tulevia tilanteita ole ennakoitu ollenkaan. Normien yhteensovittaminen on jäänyt perusteluissa keskeneräiseksi. Lisäksi sääntely sirpaloisi sote-palvelujen asiakkaiden ja potilaiden oikeusasemaa entisestään; kyseinen kokonaisuus on jo nykyisellään riittävän vaikeaselkoinen ja monitahoinen. Olisi vielä tarkemmin tutkittava mahdollisuudet parantaa sote-alan asiakkaiden ja potilaiden asemaa erityislainsäädännön kehittämisen kautta.

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

Edellä mainittu huomioiden olisi harkittava, onko sosiaali- ja terveyspalveluja tarpeen ottaa tähän sääntelyyn mukaan. Niiden osalta erityislakien kehittäminen olisi parempi keino.

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

Kyllä. Parantaa kuluttajan asemaa ja kun oikeus rajataan ei-vähäisiin viivästyksiin, on se kohtuullinen kaikkien osapuolten kannalta, ja saattaa myös kannustaa elinkeinonharjoittajia huolellisuuteen.

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)?

Kyllä, ottaen huomioon kyseisten henkilöön kohdistuvien palvelujen henkilökohtainen luonne.

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

Etukäteismaksua voisi siis vaatia vain, jos siitä on nimenomaisesti sovittu. Vastaavasti ehdotetun 28 §:n mukaan, jos etukäteismaksu viivästyy, voi toimeksisaaja pidättäytyä suorituksesta. Entä miten toimitaan silloin, kun etukäteismaksusta ei ole saatu sovittua? Onko silloin velvollisuus suorittaa palvelu velaksi, etenkin kun perusteita ennakoidulle maksuviivästykselle ei sinänsä voi aina olettaa olevan?

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

Sääntelyn kokonaisuus on melko monimutkainen, mutta sääntelyssä otetaan sinänsä eri vaihtoehdot hyvin huomioon. Jos vakiokorvausta ei sovelleta, saattavat muut korvaukset nousta asiaan nähden ehkä korkeiksikin. Ehdotetun 30 §:n 3 momentin mukainen liikevoiton korvaaminen saattaa olla kuluttajan kannalta jo kohtuutonta, ottaen huomioon, että kyse on heikomman suojan sääntelystä.

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

Kyllä, tämä on konkreettinen kuluttajan aseman parannus ja selkeyttää tilannetta - ja toivottavasti vähentää asiakkaiden ”pompottelua” ongelmatilanteissa.

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)?

Tarvetta sinänsä on parantaa julkisten palvelujen asiakkaiden ja potilaiden oikeussuojaa esityksen mukaisissa asioissa, mutta on helppo yhtyä mietintöön jätettyihin STM:n hallitusneuvos Kainulaisen ja OKM:n hallitussihteerin Larpan eriäviin mielipiteisiin. Sote-palvelujen osalta asia tulisi hoitaa osana laajempaa soten uudistamista.

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)?

-

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

Edellä mainituista syistä julkisten, lakisääteisten palvelujen mukaan ottaminen ei ole tässä yhteydessä paras ratkaisu.

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

Periaatteessa myös julkisten sote-palvelujen osalta markkinointia on varmasti sinänsä syytä säännellä. Asiaa ei ole kuitenkaan priorisoitava kovin korkealle, ja sen sääntely voisi tapahtua sote-palvelujen järjestämistä koskevissa laeissa.

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

Asiakkaan näkökulmasta vaikuttaa varsin tehokkaalta sääntelyltä. Korvausvaatimukset lisääntyvät tämän myötä.

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 §)?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ostopalvelusopimukset tulisivat tämän esityksen mukaisesti suoraan lain nojalla asiakkaalle oikeuksia luoviksi instrumenteiksi. Nykyisellään ne on nähty lähinnä järjestäjän ja tuottajan välisessä oikeussuhteessa oleviksi. Yksittäisen asiakkaan oikeudet on sen sijaan määritelty palvelupäätöksissä ja hoito- tai palvelusuunnitelmissa. Tällainen suuri periaatteellinen ja käytännöllinenkin muutos olisi jälleen kokonaisuutta hajottava ja toisi uuden elementin.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Kysymys ei tältä osin ole toiminnasta markkinoilla eikä sopimusoikeudellisesta suhteesta palvelun järjestäjän ja asiakkaan välillä. Kyseessä on uudenlainen ajatusmalli, jos lähdetään siitä, että asiakasmaksuja olisi virhetilanteessa alennettava julkisissa palveluissa. Ensinäkemältä toki ajatus kuulostaa oikeudenmukaiselta. Sosiaali- ja terveydenhuollon osalta asia tulisi kuitenkin valmistella osana laajempaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön kokonaisuutta liittyen mm. rahoituskysymyksiin ja vahingonkorvausvastuuseen. Lisäksi on tarkoituksenmukaisempaa säätää asiakasmaksuista kokonaisuudessaan niitä koskevassa erityislainsäädännössä (sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaki ja -asetus).

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

-

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

-

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Ehdotetun lainsäädännön ja hoitotakuulainsäädännön suhde tulisi kirjoittaa selvemmin auki. Mietinnön sivulla 63 todetaan, että ”koska julkisyhteisön järjestämän palvelun myöntäminen ei kuulu asiakkaansuojasääntelyn soveltamisalaan, palvelun suorittamisen ajankohtaan liittyvät kysymykset eivät pääsääntöisesti kuuluisi ehdotettavan lainsäädännön piiriin.”

Olisi vähän outoa, että asiakkaansuojalainsäädäntö ei koskisi koko palvelua sen myöntämisestä ja suorittamisesta alkaen. Asiakkaalle asia jää varmasti epäselväksi.

Myös se jää vähän epäselväksi, muuttaako lakiehdotus jotenkin sote-valvonnan vastuunjakoja. Tämä tulisi kirjoittaa selvästi auki.

Lantto Mariana
Lapin aluehallintovirasto