

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)?

Invalidiliitto pitää tarpeellisena säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta. Mietinnössä todetaan, että ”valmisteltavissa erityissäännöksissä voidaan ottaa huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen erityispiirteet, kuten mm. mahdolliset haavoittuvat asiakasryhmät, kuten henkilöt, joiden toimintakyky on rajoittunut”. Tästä huolimatta vammaisten henkilöiden asema yhdenvertaisina kuluttajina ja elinkeinonharjoittajien velvollisuutta käyttää yhdenvertaisia sopimusehtoja ei näy riittävällä tavalla KSL 9 a luvussa lakitasolla tai sen perusteluissa. Tavoitteen saavuttamiseksi, tätä osiota tulee vahvistaa.

Vammaiset ihmiset tulee nähdä muinakin kuin pelkästään sosiaali- ja terveystalouden käyttäjinä ja kuluttajansuoja tulee saattaa koskemaan kaikkia kuluttajapalveluita myös tästä näkökulmasta. Kuluttajapalveluiden esteellisyydestä johtuen useat eri kuluttajapalvelut jäävät eri tavoin toimintarajoitteisten ihmisten saavuttamattomiin. Tällöin heidän kuluttajaoikeutensa eivät toteudu yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Työryhmässä erikseen arvioitu rahallisen hyvityksen korvaaminen KSL 9 a luvun palveluntarjoajan viivästyksen tai virheen sattuessa henkilökohtaisissa palveluissa olisi oikeudenmukaista yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittajan sopimusehdot syrjivät vammaisia ihmisiä tai esteellinen toimintaympäristö on johtanut tilanteeseen, jossa ollaan lähellä yhdenvertaisuuslain mukaista syrjintää ja mahdollista hyvitystä.

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

-

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?

Vammaiset henkilöt ovat yhdenvertaisia kuluttajia hankkiessaan palveluita itse markkinoilta. Tällöinkin tavaran tai palveluntarjoaja on velvoitettu tekemään tarpeellisia yhdenvertaisuuslaissa (15 §) säädettyjä kohtuullisia mukautuksia vammaiselle, mikäli vammaisen henkilö niitä pyytää ja ne perustuvat tarpeeseen yksittäisessä tilanteessa. Kohtuullisten mukautusten epääminen on yhdenvertaisuuslaissa ja YK:n vammaissopimuksessa säädetty eräs vammaisiin kohdistuva syrjinnän muoto, josta voi riita-asiana yleisessä tuomioistuimessa vaatia hyvitystä, mikä ei ole luonteeltaan vahingonkorvaus. KSL 9 a luvun vaikutusten arviointia pitää kehittää juurikin vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden näkökulmasta ja peilata KSL 9 a lukua suhteessa yhdenvertaisuuslakiin. Velvoite toteuttaa kohtuullisia mukautuksia koskee vain tilanteita, joissa on kyse vamman edellyttämästä kohtuullisesta mukautuksesta yksittäistapauksessa. Tämän tavoitteena on nimenomaan estää vammaisten ihmisten syrjintä esimerkiksi palveluiden käyttäjinä tilanteissa, joissa muutoin palveluiden käyttö estyisi ilman kohtuullisia mukautuksia. Kyseessä on yhdenvertaisuuden varmistamiseen liittyvä toimenpide, jonka suorittamatta jättäminen voidaan katsoa vammaisen ihmisen syrjinnäksi.

EU:n Vammaiskortti on vammaisten ihmisten kommunikoinnin ja osallistumisen sekä kuluttajaoikeuksia mahdollistava väline. Se on käytössä Suomessa ja tarkoitettu ihmisille, jotka tarvitsevat erityistä tukea osallistumisessa yhteiskunnan toimintaan. Vammaiskortilla voi esim. henkilökohtainen avustaja päästä maksutta vammaisen henkilön kanssa vammaiskortin hyväksyvän eri palveluntarjoajien kulttuurin, liikunnan, liikenteen ja matkailun vammaiskortikohteisiin. KSL 9 a lukua tulisikin peilata olemassa olevan käyttövälineen kautta. Invalidiliiton mielestä EU:n Vammaiskortti tulisi mainita mietinnön jatkovalmistelussa hyvänä käytäntönä.

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

Työryhmämietinnön KSL 9 a luvun soveltamisala (1 §) on kattava sinänsä, mutta jättää avoimeksi vammaisten kuluttajien kohdalla (KSL 9 a luku 4 §), mitä velvoitteita palveluiden suoritusapua ja laatua koskeissa vaatimuksissa voidaan asettaa elinkeinonharjoittajalle näissä palveluissa. Invalidiliittoon on tullut tietoa esim. siitä, kun kylpylässä ei ollut vammaiselle sopivaa suihkutuolia tai uimahallissa pukeutumistilaa avustajan ja apuvälineiden kanssa asioitaessa. Näissä palveluissa elinkeinonharjoittajalle pitää asettaa velvoite varmistaa vammaisen ihmisen asema yhdenvertaisena kuluttajana. Esimerkiksi yllä mainitussa tilanteessa tämä tarkoittaa esteettömän tilan ja saavutettavan tiedon sekä mahdollisten apuvälineiden, kuten asianmukaisen suihkutuolin tai pyörätuoliluiskan hankkimista.

Taksiliikenteen palveluiden osalta lainsoveltajan voi olla vaikea havaita, missä tilanteessa virhe tosiasiallisesti tapahtuu esim. taksipalvelussa voi ilmetä puutteena invataksien pyörätuolihissin turvalaidan puuttuminen tai pyörätuolin porraskiipijää ei ollut mukana lainkaan käytössä eikä henkilövoimin taksinkuljettajalta pyörätuolinkäyttäjän porrassveto palvelusuoritteena onnistunut kerrostalon portaikossa. Toki työryhmämietinnössä on otettu huomioon taksipalvelulainsäädännön erityisiä vaatimuksia suoria sitaatteja käyttäen, mutta ne ovat sijoitettu hajautetusti eri puolille työryhmämietintöä. Tämä vaikeuttaa lainsoveltajan työtä.

Invalidiliiton tietoon on tullut tapauksia, joissa esim. kulttuuripalveluihin pääsy on aiheuttanut vammasta johtuvia lisäkuluja suhteessa muuhun väestöön. Kuluttajaoikeudellinen suoja ei ole näissä tapauksissa yhdenvertaisesti toteutunut. Esimerkiksi pyörätuolipaikan varaaminen kulttuuritapahtumaan ei ole aina maksuttomasti onnistunut verkkomyynnin kautta vaan on edellyttänyt fyysisesti vammaiselta maksullisen puhelinvälittelyn käyttöä tai fyysisessä lippupisteessä asiointia. YK:n vammaissopimuksen artiklan 21 mukaan kaikille kuuluva tiedonsaanti on annettava ilman lisäkuluja ja saavutettavaa teknologiaa käyttäen. Siksi KSL 9 a lukua valmisteltaessa pitää edellyttää palveluntuottajan ottavan huomioon yhdenmukaiset sopimusehdot henkilökohtaisten palvelujen toteuttamisen kokonaisprosessissa siten, ettei henkilöön kohdistuvien palveluiden varaaminen, niihin pääsy tai niiden käyttäminen muodosta perusteettomasti vammasta aiheutuvia lisäkuluja suhteessa muuhun väestöön. Verkkomyynnin kautta tapahtuvien palvelujen osalta eri asiakasprofiileiden pitää olla saavutettavissa. Henkilöön kohdistuvissa palveluissa ei elinkeinonharjoittaja saa käyttää vammaisia ihmisiä syrjiviä sopimusehtoja.

Ravintolapalveluista on puolestaan olemassa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan linjaratkaisuja vammaisten kohtaamasta syrjinnästä kuten esim. Inva -WC:n käyttämisestä tavaravarastona. Työryhmämietinnössä ei näitä ole juuri linkitetty samaan asiayhteyteen, vaikka yhtymäkohtia on olemassa yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tavarantoiminta- ja palveluntarjoajille asetetuilla kohtuullisilla mukautuksilla vammaisille.

Invalidiliitto katsoo, että 4 §:n palveluiden suoritusapua ja laatua koskevien vaatimusten sääntelyssä pitää vammaisen ihmisen asema yhdenvertaisena kuluttajana nousta paremmin esiin. Tämä tarkoittaa vammaisten ihmisten syrjimättömyyttä kaikissa kuluttajapalveluissa.

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

YK:n vammaissopimus ja sen artikla 4.3 edellyttää, että kaikessa poliittisessa päätöksenteossa ja lainsäädännön valmistelussa, joka koskee vammaisia henkilöitä, tulee sopimuspuolten osallistaa vammaiset henkilöt mukaan lukien heitä edustavat järjestöt. Yleissopimus edellyttää myös tiiviin neuvottelumenettelyn käyttöä heidän ja heitä edustavien tahojen kanssa.

Työryhmän mietintö on kuitenkin valmisteltu ilman, että osallistetaan vammaisjärjestöt mukaan työryhmän työhön, vaikka työryhmämietinnössä on useita viittauksia suoraan vammaisia ihmisiä koskeviin lakeihin, kuten vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, tulkkauspalvelulaki, Kelan kuntoutusetuuslaki, sairausvakuutuslaki (Kelan korvaamat taksimatkat), terveydenhuoltolaki, jonka nojalla on annettu sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen luovuttamisesta, ei vammaisjärjestöjä ole pyydetty mukaan työryhmämietinnön valmisteluun sen jäseniksi.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

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

Julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa on tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa. Suurin oikeussuojavaikutus on niillä sote -palveluasiakkailla, jotka maksavat varsin tuntuviakin asiakasmaksuja esimerkiksi asumispalveluissa. Virhe- tai viivästystilanteissa asiakasmaksun huojentamisella (alentaminen tai palautus) voidaan katsoa parantavan heidän oikeussuojaansa. Vaikeasti vammaisten henkilöiden osalta subjektiiviset oikeudet, kuten esim. henkilökohtainen apu ja palveluasuminen ovat osa välttämätöntä huolenpitoa. Koska kyse on tämän ihmisarvon kannalta välttämättömän perusoikeuden turvaamisesta, on palvelu yhdenvertaisuuden näkökulmasta vaikeasti vammaisille ihmisille säädetty maksuttomaksi. Tämä on osa ns. normaaliusperiaatetta, jonka mukaan pääsääntöisesti muu väestö ei esim. elämänmittaisesti ole riippuvainen asumiseen tai henkilökohtaiseen apuun liittyvistä palveluista. Vaikka em. palvelut on asiakasmaksulaissa säädetty asiakkaille maksuttomiksi, tulisi selkeissä palvelun tuottamiseen, laatuun ja sisältöön liittyvissä virhe- ja vahinkotilanteissa luoda hyvitys/vahingonkorvauskonstruktio myös näihin palveluihin yhdenvertaisuusnäkökulma huomioon ottaen. Vahingonkorvausvaatimuksen ajaminen on usein vaikeasti vammaisille ihmisille mahdoton tehtävä oman arjen suoriutumisen haasteiden lisäksi ilman lakimiestä. Lakimiehen käyttäminen voi aiheuttaa myös kohtuuttomia kustannuksia, joten vahingonkorvausvaatimuksia ei tultane esittämään nykyistä enempää. Tästä syystä normaali vahingonkorvausprosessi vaikeimmin vammaisten ihmisten asumiseen tai henkilökohtaiseen apuun liittyvissä palveluissa on näennäinen eikä johda faktisesti vaikeavammaisen oikeussuojan turvaamiseen.

Invalidiliitto kannattaa kuluttajaoikeuksien ja velvollisuuksien laajentamista myös julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa. Nähtävästi oikeudellinen vastuu olisi siirtymässä vahingonkorvausvastuusta lähelle sopimusvastuuta viranomaistoiminnoissa, mikä tarkoittaa yksilöllisen taloudellisen hyvitysmekanismien valmistelua nykyisen kollektiivivalvonnan ohelle julkisesti järjestetyissä palveluissa.

Onko asiakkaansuojalain soveltamisala (1 §:n 1 mom. mukaiset palvelujen järjestäjät ja tarjoajat) asianmukainen? Miten arvioitte erityisesti sääntelyn suhdetta Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn

kuntoutuksen järjestämävastuuseen ja toisaalta sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin (ks. mietinnön jaksossa 2.5 selostettu tulkinnanvaraisuus)?

Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen tarve on käyttäjälleen välttämätöntä päivittäisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Kuntoutuksen merkitys määrittyy yksilöllisesti vammaisen tai pitkäaikaisesti sairaan vamman laadun ja toimintakyvyn sekä toimintaympäristön mukaan. Kuntoutuksen laadun merkitys näkyy kuntoutustoiminnan vaikuttavuudessa heijastuen kuntoutusta tarvitsevan ihmisen yksilölliseen muotoon selviytyä päivittäisistä toiminnoistaan. Kuntoutuksen laatu on keskeistä ja se vaatii monilla vaikeavammaisilla tai pitkäaikaisesti sairailta ihmisillä erityisosaamista. Osaamattomuus voi aiheuttaa mm. toiminnallisia haittoja, kipuja, spastisuuden tai liikerajoitusten lisääntymistä, jotka heijastuvat heikentävänä tekijänä päivittäiseen selviytymiseen arjen eri toiminnoissa mukaan lukien henkilökohtaiset toiminnot, työ- ja opiskelukyky sekä muut arkeen liittyvät tehtävät.

Kela hankkii järjestämänsä palveluiden toteuttajat kilpailutuksen kautta. Tietojemme mukaan Kelassa suunnitellaan mahdollisuutta siirtyä kilpailutuksen sijaan rekisteröintimenettelyyn. Käytännössä Kela hankkii järjestämänsä palvelut yksityisiltä toimijoilta, jonka vuoksi Invalidiliitto pitää erittäin perusteltuna asiakkaan oikeussuojan vahvistamista asiakkaansuojalain 4 §:n vahingonkorvauksen säätämisen osalta kohdistuen palvelunjärjestäjään eli Kelaan.

Tällä hetkellä julkisen sosiaali- ja terveystalouden käyttäjällä ei ole ollut mahdollisuutta saada korvausta kokemistaan menetyksistä eikä muistutus- ja kantelumenettelyt konkreettisesti korvaa saatua huonolaatuista tai saamatta jäänyttä palvelua.

Invalidiliiton tekemissä selvityksissä on tullut esiin sairausvakuutuslain mukaisten taksimatkojen yhteydessä toimimattomuutta, jotka vaikeuttavat, rajoittavat tai estävät asiakkaan pääsyä terveydenhuollon palveluihin tai sieltä pois. Keskeisimmät haasteet ovat olleet taksin saapumatta jääminen tai myöhästyminen. Lisäksi on esille tullut tilanteita, joissa taksinkuljettaja pyytää omaan kiireeseensä vedoten asiakasta esimerkiksi keskeyttämään kuntoutusvastaanoton ennen aikaisesti.

Kelan taksipalvelut tulee asiakkaan tilata tietystä välityskeskuksesta. Tämä väliporras heikentää tietojemme mukaan myös taksipalveluiden saatavuutta esimerkiksi asiakas voi saada toimintakykynsä ja käytössä olevaan liikkumisen apuvälineeseen nähden vääränlaisen taksin, jolla ei voi matkustaa. Toisaalta tiedonkulku ei ilmeisesti aina ole aukotonta taksien ja välityskeskusten välillä. Tältä osin on tärkeää määritellä kuluttajaoikeudellinen vastuu eli se, missä tilanteessa se kuuluu taksipalvelua tuottavalle liikkeenharjoittajalle ja missä tilanteessa välityskeskustelle.

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

Lainsäädäntötekniikka näyttää vaihtuneen mietinnössä KSL 9 a luvun ja asiakkaansuojalain kohdalla. KSL 9 a luvussa on eritelty otsikkotasolla seuraamukset omiksi säännöksiksi mutta asiakkaansuojalain 4 §:n katsotaan kattavan kaiken olennaisen seuraamuksista yhdellä säännöksellä vailla väliotsikoita.

Asiaksmaksun huojentamisesta virheen perusteella ja vahingonkorvauksesta säättäminen olisi syytä eritellä omiksi säännöksiksi selvyiden vuoksi.

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

-

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

Invalidiliitto katsoo, että päiväkodissa tai koulussa vammaisen lapsen kiusaaminen tulee mainita 4 §:n 2 momentin perusteluissa julkisyhteisön vastuulle kuuluvana korvattavana vahinkona, jos päiväkodin tai koulun opettaja laiminlyö kiusaamiseen puuttumisen tai välituntivalvonnan asianmukaisella tavalla. THL:n vuoden 2017 kouluterveyskyselyn mukaan vammaiset nuoret kokivat koulukiusaamista ja häirintää muita nuoria enemmän. He kokivat myös muita enemmän, etteivät saaneet opiskeluterveydenhuollosta tilanteeseensa apua.

Lisäksi mietinnössä tulee ottaa huomioon, että säännöksessä kuvattu myötävaikutus sovittelun osatekijänä voi johtaa vammaisen henkilön kannalta kohtuuttomaan tilanteeseen erityisesti vammaisen lapsen kohdalla.

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?

Invalidiliiton mielestä olisi perusteltua lisätä asiakasmaksuhuojennus lainsäädäntöön palvelun virheen perusteella niissä julkisissa sote -palveluissa, joissa asiakkaalta peritään tosiasiallisesti asiakasmaksua.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. YK:n vammaissopimuksen artiklan 13 mukaan sopimuspuolen on varmistettava vammaisille henkilöille oikeussuojan tehokas saavutettavuus. Erityisesti asiakkaansuojasääntelyn kohdalla tulee kirjata perustellusti julkisyhteisön maksama rahallinen hyvitys. Asiakkaansuojasääntelyä pitää kehittää kirjoittamalla selkeä uusi lakipykälä julkisyhteisön vastuusta korvata rahallinen hyvitys vaikeasti vammaiselle henkilökohtaisen palvelun käytössä tapahtuneesta virhe- tai viivästystilanteesta. Eduskunnan oikeusasiamies on omassa ratkaisukäytännössään joissakin perus- ja ihmisoikeusloukkaustilanteissa suositellut julkisyhteisölle rahallisen hyvityksen maksamista. Oikeuslähteenä on toiminut kansainvälinen ihmisoikeussopimus kansallisen vahingonkorvauslain sijaan.

Koska joissakin vaikeimmin vammaisten sosiaalipalveluissa, kuten vammaispalveluiden henkilökohtainen apu ja palveluasuminen, on säädetty niiden maksuttomuudesta, niin asiakasmaksun huojentaminen ei tule kyseeseen virheen tai viivästyksen seurauksena. Vaikeimmin

vammaiset henkilöt ovat kuitenkin erityisen riippuvaisia näiden erityistason sosiaalipalveluiden toimivuudesta ja nämä palvelut ovat välttämättömiä perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Tällöin mietinnössä esitetty hyvitys, joka sisältää rahallisen korvauksen on oikeudellisesti vahingonkorvausta laajempi ja perustellumpi seuraamus nimenomaan perus- ja ihmisoikeusloukkaustilanteissa. Lisäksi juuri asumisen palveluihin ja henkilökohtaiseen apuun liittyy kiinteästi perusoikeudellinen turva välttämättömään huolenpitoon, jonka veloitteen laiminlyönti palvelutuottajan näkökulmasta tilanteissa, jotka ovat aiheuttaneet asiakkaalle vahinkoa, tulisi aina kohtuullisissa määrin korvata asiakkaalle

Rahallinen hyvitys olisi perusteltu myös terveydenhuollon apuvälinepalveluiden virhe- ja viivästystilanteissa silloin, kun kyse on erikoissairaanhoidon apuvälineestä, joka on tarpeen apuvälinepalvelun asiakkaan perusoikeudellisen välttämättömän huolenpidon turvaamisen kannalta. Viivästystilanne terveydenhuollon apuvälinepalveluissa voisi tapahtua myös silloin, kun terveydenhuoltolain hoitotakuun määräaika selkeästi ylitetään.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen 4 §:n julkisyhteisön menettelyn seuraamuksena on perusteltua joissakin vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluiden virhe- tai viivästystilanteissa. Sosiaalipalveluissa tämä voi näkyä siinä, ettei sovitusti henkilökohtainen avustaja saavu paikalle tai kunta ei ole pystynyt huolehtimaan henkilökohtaisen avustajan palkan tai muiden lakisääteisten veloitteiden maksamisesta oikea-aikaisesti. Lisäksi vaikeavammainen henkilö on ollut työnantajan asemassa, joka luo lainsäädännöstä tulevia veloituksia. Vammaispalveluiden kuljetuspalveluiden osalta voi olla viivästystilanne, jos taksi ei saavu ajoissa tai lainkaan. Tällaisessa tilanteessa vammaiselle henkilölle voi tulla ansionmenetyksiä.

Terveydenhuollon lääkinnällisen kuntoutuksen uuden apuvälineen luovutus tai apuvälineen huolto ja korjaus voivat viivästyä siten, ettei ole pysytty terveydenhuollon lainsäädännön säädetyin hoitotakuun rajoissa. Tämä on voinut johtaa ansionmenetykseen tai muihin välillisiin vahinkoihin, koska vammaisen henkilö ei ole voinut työllistyä sinä aikana välttämättömän toimivan liikkumisen apuvälineen puuttumisen vuoksi.

Invalidiliitto pitää kannatettavana vahvistaa asiakkaan asemaa asiakkaansuojasääntelyn kautta, jotta yllämainitun kaltaisilta palveluiden virhe- tai viivästystilanteilta vältyttäisiin julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Invalidiliitto on huolissaan laissa esitetystä vastuuvapauslausekkeesta, jossa todetaan, ettei virheenä voida pitää henkilömitoitusta koskevaa asiaa. Osana yksittäistä sopimusrikkomusta, pitäisi samalla selvittää, onko henkilömitoitusta koskevaa määräystä tai lakia rikottu. Valvovat viranomaiset, kuten eduskunnan oikeusasiamies ja Valvira ovat useasti kiinnittäneet huomiota siihen, etteivät henkilökunnan lomat, sairauspoissaolot ja muut vastaavat tekijät saa vaikuttaa palvelun laatuun ja henkilöstömitoitukseen.

Pidämme hyvänä mietinnössä tehtyä kirjausta sosiaalihuollon tai potilaslain asiakaslakiin muistutusta koskevaan säännökseen viittaukset asiakkaansuojalakiin ja kuluttajasuojalakiin mahdollisuudesta edellä kuvattuihin seuraamusten käyttöön henkilöön liittyvien sote -palveluiden virhe- tai viivästystilanteissa.

Gustafsson Henrik
Invalidiliitto ry - Yhteiskuntasuhteet