

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

-

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?

-
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)?

Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE tarkastelee esitystä YK:n vammaisyleissopimuksen näkökulmasta. Yleissopimuksen oikeussuojan saavutettavuutta käsittelevässä artiklassa (art 13) todetaan mm.: ”Sopimuspuolet varmistavat vammaisille henkilöille oikeussuojan tehokkaan saavutettavuuden yhdenvertaisesti muiden kanssa”. Vammaisyleissopimus on Suomessa voimassa lain tasoisena, joten VANE katsoo, että kaikki toimet, joilla vammaisten ihmisten oikeussuojaa edistetään, ovat tarpeellisia. VANEn tietoon on tullut tapauksia, joissa vammaiset ihmiset ovat palvelun käyttäjiä, esim. vammaispalvelulain mukaiset asumis- tai kuljetuspalvelut, tulkkauspalvelut tai apuvälinepalvelut, ja he eivät ole aina saaneet laadultaan tai määrältään sovitun mukaista palvelua. Näissä tilanteissa vammaiset ihmiset eivät ole kuitenkaan kuluttajan asemassa ja heidän ainoaksi mahdollisuudekseen on jäänyt palautteen anto palvelun tuottajalle. Näin silloinkin, kun esimerkiksi palvelun viivästymisestä on aiheutunut heille suoranaista taloudellista vahinkoa (esim. jatkoyhteyksistä myöhästymisen viivästyneen kuljetuksen vuoksi). Nykyiset viranomaisvalvonnan keinot eivät riitä tämän tyyppisten tilanteiden korjaamiseen.

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)?

VANE pitää ehdotusta YK:n vammaisopimuksen artiklan 13 mukaisena edistämisenä. VANE katsoo myös, että Kelan taksimatkoissa ja kuntoutuspalveluissa vammaiset ihmiset eivät ole kuluttajan, vaan asiakkaan asemassa. Palvelut ovat kilpailituksen myötä hyvin tarkkaan säänneltyjä, vammaiset ihmiset eivät voi juurikaan vaikuttaa palvelun sisältöön tai valita palvelun tuottajaa. Iso osa vammaisista ihmisistä kuuluu myös terveydenhuollon matkojen osalta niihin asiakkaisiin, joilla maksukatto täyttyy heti alkuvuodesta, jolloin myös maksavan asiakkaan rooli suhteessa palvelun tuottajaan jää hyvin lyhytaikaiseksi. Kelan järjestämässä ja kilpailuttamassa tulkkauspalvelussa on myös ilmennyt ongelmia palvelun saatavuudessa ja palvelu on niin ikään asiakkaalle maksuton.

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

VANE pitää tärkeänä, että ainakin sosiaali- ja terveystyöpalvelut (ml. tulkkauspalvelut), taksipalvelut ja koulutus ovat mukana.

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

VANElla ei ole huomautettavaa pykälään, mutta se haluaa muistuttaa YK:n vammaissopimuksen veloitteesta edistää esteettömyyttä ja saavutettavuutta (art 9) kaikessa viestinnässä.

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

VANE pitää ehdotusta vammaisyleissopimuksen artiklan 13 mukaisena vammaisten ihmisten oikeussuojan saavutettavuuden edistämisenä.

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 §)?

VANE pitää tärkeänä asiakkaan osallistamista aina kun se on mahdollista (YK-vammaisyleissopimus art 4(3)). Perusteluihin olisi hyvä saada myös esimerkki, jossa on kyse kuljetuspalvelun viivästymisestä ostopalvelusopimuksen mukaisista aikaikkunoista poiketen. Nämä tilanteet ovat yleistyneet kuljetuspalvelujen kilpailutusten jälkeen. Käytännössä vammaiset ihmiset eivät näissä tilanteissa pääse liikkeelle lainkaan, jos kuljetus jää tulematta tai viivästyy merkittävästi niin, ettei lähtemisellä ole enää merkitystä. Kuljetuspalvelu on vammaisille ihmisille usein tosiasiaa ainoa tapa liikkua. Tulkkauspalveluissa esiintyy myös tilanteita, jolloin tulkkia ei löydetä tulkkaustilanteeseen lainkaan, jolloin kuulo- tai puhevammaisen henkilön osallistuminen estyy kokonaan.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Vammaispalvelut ja tulkkauspalvelut ovat ensisijassa maksuttomia, ja toisaalta maksukatot suojaavat asiakasmaksujen kohtuuttomalta kertymiseltä. Vammaisten ihmisten kannalta olennaista on saada laadukasta ja oikea-aikaista palvelua, koska ne ovat vammaisille ihmisille jokapäiväisen elämän sujumisen kannalta välttämättömiä. Vahingonkorvaus tulisi kuitenkin saada aina silloin, kun palvelun heikkolaatuisuus, toteutumattomuus tai viivästyminen on aiheuttanut taloudellisia menetyksiä (kts. kohta 1).

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Osallistamalla vammaisia ihmisiä ja heitä edustavia järjestöjä valmisteluun ja keräämällä systemaattisesti tietoa esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä taksipalvelujen palautejärjestelmistä. Vaikutusten arvioinnissa voisi myös avata esityksen suhdetta yhdenvertaisuuslain kohtuullisiin mukautuksiin.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

KSL 9 a luvun 4 §:n palveluiden suoritusapaa ja laatua koskevien vaatimusten sääntelyssä voisi vammaisten ihmisten aseman huomiointia vahvistaa. Tämä tarkoittaa vammaisten ihmisten syrjimättömyyttä kaikissa kuluttajapalveluissa. Vammaisilta ihmisiltä on tullut palautetta mm. kulttuuripalveluista, että lipun varaamiset pyörätuolipaikoille eivät aina onnistu ilman lisämaksua tai aistivammaiset eivät pysty ostamaan lippuja lainkaan netin välityksellä, jolloin liput maksavat enemmän.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

YK:n vammaisyleissopimuksessa todetaan (art 4(3): Laadittaessa ja toimeenpantaessa lainsäädäntöä ja politiikkoja, joilla tätä yleissopimusta pannaan täytäntöön, sekä muissa vammaisia henkilöitä koskevissa päätöksentekoprosesseissa sopimuspuolten tulee neuvotella tiiviisti vammaisten

henkilöiden kanssa ja aktiivisesti osallistaa heidät, mukaan lukien vammaiset lapset, heitä edustavien järjestöjen kautta. ”

Myös ko. ehdotusten laadinnassa olisi ollut syytä huolehtia vammaisten ihmisten osallistamisesta sopimuksen mukaisesti.

Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta

Riitta Burrell Merja Heikkonen

puheenjohtaja pääsihteeri

Alatalo Emmi

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö - Vammaisten ihmisten oikeuksien neuvottelukunta VANE, vastuuvaimin Merja Heikkonen