

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Johdanto

Oikeusministeriö asetti 15.6.2018 työryhmän valmistelemaan mm. säännöksiä asiakkaan oikeuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa. Työryhmä ehdottaa mietinnössään, että kuluttajansuojalakiin (KSL) lisättäisiin uusi 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista sekä säädettäisiin kokonaan uusi laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämässä sekä muissa muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa (asiakkaansuojalaki). Lisäksi ehdotetaan muutettavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettua lakia, varhaiskasvatustilaa ja perusopetuslakia sekä tehtäväksi täsmennyksiä eräisiin muihin lakeihin.

Oikeusministeriö pyytää lausuntoanne työryhmän mietinnössä ehdotetuista säännöksistä.

Tausta

Kuluttajansuojalaki ei sisällä säännöksiä kuluttajan oikeuksista palvelun virhe- ja viivästystilanteissa silloin, kun kyse on henkilöön kohdistuvista palveluista. Oikeuskäytännössä on sovellettu eräitä kuluttajapalvelusopimuksia koskevan 8 luvun periaatteita myös muihin kuin luvun soveltamisalaan nimenomaisesti kuuluviin kuluttajapalveluihin. Koska kyseinen luku koskee esineisiin kohdistuvia palveluja, sen säännökset eivät kaikilta osin sovellu henkilöön kohdistuviin palveluihin.

Jos henkilöön kohdistuvan palvelun järjestäjänä on elinkeinonharjoittajan sijaan julkisyhteisö tai muu sellainen taho, joka ei ole elinkeinonharjoittaja, kuluttajansuojalakiä ei sovelleta. Asiakkaan oikeudet palvelun virhe- ja viivästystilanteissa ovat tällöin eräiltä osin heikompia kuin kuluttajan oikeudet KSL:n perusteella.

Tavoitteet

Tavoitteena KSL:n osalta on, että kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa on selkeästi säännelty laissa.

Julkisyhteisön järjestämien palvelujen osalta tavoitteena on, että asiakkaansuojan ja kilpailuneutraliteetin varmistamiseksi samankaltaisia säännöksiä sovellettaisiin niin yksityisiin kuin julkisiin sosiaali- ja terveystilanteisiin. Tästä lähtökohdasta voitaisiin poiketa vain, jos oikeudellisiin eroihin yksityisten ja julkisten palvelujen välillä olisi perusteltu syy.

Vastausohjeet vastaanottajille

Oikeusministeriö pyytää lausuntoanne työryhmän mietinnössä esitetyistä ehdotuksista kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantamiseksi henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Hankkeen jatkosta päätetään saadun lausuntopalautteen perusteella.

Myös muut kuin alla Jakelu-kohdassa mainitut tahot voivat antaa lausunnon.

Lausunto pyydetään antamaan vastaamalla lausuntopalvelu.fi:ssä julkaistuun lausuntopyyntöön. Lausuntoa ei tarvitse lähettää erikseen sähköpostitse tai postitse. Lausuntopalautteen käsittelyn helpottamiseksi oikeusministeriö pyytää, että lausunto jaotellaan lausuntopyynnössä ilmoitettujen väliotsikoiden mukaisesti. Lausunnon antaakseen vastaajan tulee rekisteröityä ja kirjautua lausuntopalvelu.fi:hin.

Tarkemmat ohjeet palvelun käyttämiseksi löytyvät lausuntopalvelu.fi:n sivuilta Ohjeet>Käyttöohjeet. Palvelun käyttöönoton tukea voi pyytää osoitteesta lausunto.om@om.fi.

Huomaattehan, että kaikki lausunnot ovat julkisia ja ne julkaistaan lausuntopalvelu.fi:ssä.

Aikataulu

Lausunto pyydetään toimittamaan oikeusministeriölle viimeistään **perjantaina 31.7.2020**.

Valmistelijat

Lisätietoja antaa lainsäädäntöneuvos Riitta Haapasaari, puh. 02951 50139, sähköposti etunimi.sukunimi@om.fi

Linkit

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-922-3> - Työryhmän mietintö.

Betänkandet innehåller sammandrag och lagförslag också på svenska.

Jakelu:

Eduskunnan oikeusasiamies
Elinkeinoelämän keskusliitto EK
Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Hammaslääkäriliitto
Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri HUS
Helsingin yliopisto
Hyvinvointiala HALI ry
Invalidiliitto
Itä-Suomen aluehallintovirasto

Kansaneläkelaitos KELA
Keskuskauppakamari
Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV
Kuluttajaliitto
Kuluttajariitalautakunta KRIL
Lapin aluehallintovirasto
Liikenne- ja viestintäministeriö
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
Lounais-Suomen aluehallintovirasto
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Lääkäriliitto
Lääkäripalveluyritykset ry
Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry
Metropolia Ammattikorkeakoulu
Opetus- ja kulttuuriministeriö
Opetushallitus
Palvelutyönantajat Palta
Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
Potilasvahinkolautakunta
Potilasvakuutuskeskus
Sivistystyönantajat ry Sivista
Sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta Etene
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira
Sosiaali- ja terveysministeriö
Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry
Suomen Kosmetologien yhdistys ry
Suomen Kuntaliitto
Suomen matkatoimistoalan liitto SMAL ry
Suomen sosiaali ja terveys ry Soste
Suomen Taksiliitto ry
Suomen Yrittäjät
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL
Työ- ja elinkeinoministeriö
Valtiovarainministeriö
Vammaisfoorumi ry
Vammaisneuvosto Vane
Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö YTHS

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

Pidättekö tarpeellisena 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)?

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 §)?

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

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?

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Voit jättää liitteitä lausunnon yhteyteen. Sallittuja tiedostoformaatteja ovat: pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, csv, txt, rtf, zip, jpg, jpeg, png, gif and tif. Liitetiedostojen koko tulee olla pienempi kuin 50 Mb.

Leinonen Antti

OM

Haapasaari Riitta
OM