

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

Pidätekö 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)?

VSSHP:n näkemyksen mukaan ehdotettua asiakkaansuojalakia ei tulisi lainkaan säätää.

Lakisääteiset julkiset terveydenhuollon palvelut perustuvat erityislainsäädäntöön, jossa säädetään asiakkaiden asemasta ja oikeudesta varsin laajasti. Mikäli julkisen terveydenhuollon asiakkaiden oikeussuojaa on tarvetta kehittää, nämä kysymykset tulisi ratkaista asianomaisessa erityislainsäädännössä.

Muussa tapauksessa vaarana on sekä asiakkaiden että palveluiden järjestäjien kannalta vaikeasti hallittava kokonaisuus, jossa on paljon päällekkäisiä ja mahdollisesti keskenään ristiriitaisia oikeusohjeita. Asiakkaiden kannalta riskinä on epäyhtenäinen soveltamiskäytäntö. Palveluiden järjestäjien kannalta ehdotettu sääntely aiheuttaa merkittävää lisätyötä, lisäkustannuksia ja epävarmuutta siitä, miten toiminnasta aiheutuviin riskeihin pitää varautua.

Ehdotettu sääntely perustuu ajatukseen julkisen ja yksityisen palvelun samoista lähtökohdista. Sääntelyn taustalla olevat taustaoletukset ovat monin osin virheellisiä. Julkisen järjestäjän ja yksityisen palveluntuottajan asema eroavat merkittävästi toisistaan eri vastuiden osalta. Julkisin verovaroin järjestettävien terveyspalvelujen järjestämisvelvollisuus on lakisääteistä ja palvelut perustuvat asiakkaalla arvioituun hoidon tai palvelun tarpeeseen. Julkisten terveyspalvelujen järjestäjän velvollisuutena on järjestää palvelut yhdenvertaisesti ja saman tasoisina kaikille niihin lain mukaan oikeutetuille eikä järjestäjä näin ollen voi esimerkiksi kieltäytyä antamasta hoitoa tai muutoinkin valita asiakkaitaan. Julkisen terveydenhuollon on huolehdittava lääketieteellisten perusteiden ja väestön erilaisten sairaanhoidollisten tarpeiden yhteensovittamisesta palvelujen tuotannossa olemassa olevien resurssien puitteissa. Perusteena on väestön tarpeet eivätkä yksilöiden omat intressit. Julkisessa terveydenhuollossa hoito ja palvelut järjestetään kiireellisyysjärjestyksessä, minkä mukaisesti myös resursseja joudutaan suuntaamaan. Julkisia terveyspalveluja järjestettäessä ei tavoitella taloudellista hyötyä. Erikoissairaanhoidossa palveluista mahdollisesti perittävät asiakasmaksut kattavat pääsääntöisesti vain murto-osan palvelun järjestämisen kustannuksista. Ei-taloudellisena toimintana tapahtuva julkinen palvelutuotanto ei kilpaile yksityisten yritysten kanssa samoilla markkinoilla.

Ehdotetun uuden lainsäädännön kustannusvaikutukset eri viranomaisten toimintaan tulisi arvioida huolellisesti.

Lakiluonnoksen perusteluista välittyy kuva, että tällä uudistuksella pyritään korjaamaan havaittuja yksittäisiä, muualla kuin erikoissairaanhoidossa ilmenneitä epäkohtia ilman kokonaisuuden kattavaa tarkastelua. Riskinä on, että muutamaaan, muilla sektoreilla ilmenneeseen yksityiskohtaan puuttuminen tällä tavalla aiheuttaa arvaamattomia vaikutuksia terveydenhuollon asiakkaiden oikeusturvaan ja viranomaisten kustannuksiin. Esityksen vaikutusten arviointi olisi paljon helpompaa, jos esityksessä olisi tarkemmin kuvattu esimerkein soveltamistilanteita kustakin asiaryhmästä.

Onko asiakkaansuojalain soveltamisala (1 §:n 1 mom. mukaiset palvelujen järjestäjät ja tarjoajat) asianmukainen? Miten arvioitte erityisesti sääntelyn suhdetta Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn kuntoutuksen järjestämivastuuseen 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 kerrotuilla perusteilla VSSHP katsoo, että ehdotettu uusi asiakkaansuojalaki ei sovellu julkiseen terveydenhuoltoon.

Lisäksi VSSHP toteaa, että erikoissairaanhoidossa ja yleisestikin julkisten palveluiden osalta on hyvin vaikea käytännössä erotella, mitkä osat palvelusta ovat julkisen vallan käyttöä ja mitkä osat palvelun niitä osia, joihin ei katsota sisältyvän julkisen vallan käyttöä. Tämä johtaa hankaliin lain soveltamisalan rajanveto-ongelmiin. Tämän rajanvedon soveltaminen käytännön sairaalatyössä on hyvin vaikeaa, koska ehdotetut säännökset ovat niin tulkinnanvaraisia.

Näin ollen mikäli laki säädetään, julkinen terveydenhuolto tulisi kokonaan rajata lain soveltamisalan ulkopuolelle ja ratkaista mahdolliset asiakkaansuojaan liittyvät kysymykset jo olemassa olevassa erityislainsäädännössä.

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

-

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

Lakiluonnoksen suhdetta potilasvakuutuslainsäädäntöön ei ole riittävästi arvioitu. Lakimuutoksella voi olla arvaamattomia vaikutuksia julkisessa terveydenhuollossa. Vahingonkorvausvelvollisuus ehdotetulla tavalla on terveyspalveluiden järjestäjien kannalta hyvin ongelmallista ja lakiluonnoksen taloudelliset vaikutukset pitäisi arvioida tältä osin erityisen huolellisesti. Terveyspalveluiden osalta virhetilanteet ja niistä suoritettavat korvaukset tulee ratkaista potilasvakuutusjärjestelmän avulla

sekä yleisen vahingonkorvauslainsäädännön avulla. Usean päällekkäisen järjestelmän olemassaolo johtaisi sekä asiakkaan että palvelun järjestäjän kannalta hyvin epäselvään tilanteeseen.

Vahingonkorvausoikeudessa pääsääntönä on vahingonkärsijän todistustaakka. Tästä tulisi poiketa vain erityisen painavilla perusteilla.

Ehdotetun käännetyn todistustaakan osalta VSSHP toteaa myös, että potilasvakuutusjärjestelmässä henkilövahingon korvattavuutta ei ole sidottu terveyden- ja sairaanhoitotoiminnan harjoittajan vahingonkorvausvastuuseen, vaan potilasvahinko korvataan potilasvahinkolaissa säädetyin edellytyksin, vaikkei sen aiheuttaja ole aiheuttanut vahinkoa tuottamuksellaan. Tämänkään johdosta ehdotetun kaltaiselle lainsäädännölle ei ole tarvetta terveydenhuollon osalta.

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?

Mahdolliset asiakasmaksulain uudistukset tulisi arvioida asiakasmaksulain kokonaisuudistuksen yhteydessä.

Lisäksi on huomattava, kuten edellä on jo mainittu, että erikoissairaanhoidossa palveluista mahdollisesti perittävät asiakasmaksut kattavat pääsääntöisesti vain murto-osan palvelun järjestämisen kustannuksista.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

-

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

-

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

-

Finne Hanna
Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä