

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)?**

Vammaisfoorumi pitää ehdotusta YK:n vammaissopimuksen artiklan 13 mukaisena oikeussuojan piiriin pääsemisen edistämisenä. Monessa tapauksessa vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ovat kilpailutuksen takia hyvin tarkkaan säänneltyjä, vammaiset palvelujen käyttäjät eivät voi juurikaan vaikuttaa palvelun sisältöön tai valita palvelun tuottajaa. Suuri osa vammaisista henkilöistä kuuluu 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 vammaisen asiakkaan tarpeita vastaavan tulkkauspalvelun saatavuudessa.

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

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

#### **Onko perusteltua antaa kuluttajalle oikeus vaatia hinnanalennusta kertosuoritteisen 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)?**

Vammaisfoorumi pitää ehdotusta YK:n vammaissopimuksen artiklan 13 mukaisena oikeussuojan piiriin pääsemisen edistämisenä. Monessa tapauksessa vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ovat kilpailutuksen takia hyvin tarkkaan säänneltyjä, vammaiset palvelujen käyttäjät eivät voi juurikaan vaikuttaa palvelun sisältöön tai valita palvelun tuottajaa. Suuri osa vammaisista henkilöistä kuuluu 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 vammaisen asiakkaan tarpeita vastaavan tulkkauspalvelun saatavuudessa.

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

Vammaisfoorumi pitää tärkeänä, että ainakin sosiaali- ja terveystieteiden palvelut (ml. tulkkauspalvelut), taksipalvelut ja koulutus ovat mukana.

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

Vammaisfoorumi haluaa muistuttaa YK:n vammaissopimuksen 9 artiklan velvoitteesta edistää esteettömyyttä ja saavutettavuutta kaikessa viestinnässä.

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

Vammaisfoorumi 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 §)?**

Vammaisfoorumi korostaa asiakkaan osallistamista YK-vammaisyleissopimuksen 4 artiklan 3 kohdan edellyttämällä tavalla. Perusteluihin olisi hyvä saada myös esimerkki, jossa on kyse kuljetuspalvelun viivästymisestä ostopalvelusopimuksen mukaisista aikaikkunoista poiketen. Nämä tilanteet ovat yleistyneet kuljetuspalvelujen kilpailuttamisen seurauksena. Käytännössä vammaiset ihmiset eivät pääse liikkeelle lainkaan, jos kuljetus jää tulematta tai viivästyy merkittävästi. Näissä tilanteissa palvelun käyttö estyy kokonaan. Kuljetuspalvelu on monelle vammaisille henkilöille usein tosiasiasa ainoa mahdollinen tapa liikkua esimerkiksi kodin ja työpaikan välillä. Tulkkauspalveluissa esiintyy myös tilanteita, jolloin tulkkia ei löydetä tulkkauksilanteeseen lainkaan, jolloin kuulovammaisen, kuulonäkövammaisen tai puhevammaisen henkilön osallistuminen estyy kokonaan.

**Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?**

Vammaispalvelulain mukaiset vammaispalvelut tai tulkkauspalvelut ovat ensisijassa maksuttomia. 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 suoritus tapaa 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 henkilöiden osallistamisesta sopimuksen mukaisesti.

Vammaisfoorumi 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”. 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 henkilöt tulee nähdä muidenkin kuin pelkästään sosiaali- ja terveystalouden käyttäjinä ja kuluttajansuoja tulee saattaa koskemaan kaikkia kuluttajapalveluita myös vammaisten henkilöiden näkökulmasta. Kuluttajapalveluiden esteellisyydestä johtuen useat eri kuluttajapalvelut jäävät eri tavoin vammaisten ja 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.

**Voit jättää kommentit lausuntoon myös liitteenä**

[200703lausuntoKSL.docx](#)

Mahlamäki Pirkko  
Vammaisfoorumi ry