

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)?**

Lakisääteisiä palveluita, esim. varhaiskasvatusta, esi- ja perusopetusta sekä toisen asteen koulutusta, järjestetään perustuslaissa säädettyjen oikeuksien turvaamiseksi. Kyse julkisesta hallintotehtävästä, joka sisältää myös julkisen vallan käyttämistä. Palveluissa julkisyhteisön ja palveluita käyttävän asiakkaan välinen oikeussuhde on luonteeltaan hallinto-oikeudellinen, eikä osapuolten välillä ole kuluttajakaupan kaltaista sopimussuhdetta. Julkisyhteisön velvollisuudet ja asiakkaan asema määräytyvät palveluita koskevan erityislainsäädännön, hallintolain, julkisuuslain sekä muun julkisoikeudellisen lainsäädännön perusteella. Varhaiskasvatusta, opetusta ja koulutusta koskeva lainsäädäntö sisältää säännökset palveluiden asiakkaan oikeussuojakeinoista, minkä lisäksi palveluihin sovelletaan mm. vahingonkorvauslakia. Tällä perusteella Opetushallitus katsoo, että asiakkaan oikeussuojasta on säädetty riittävällä tasolla voimassa olevassa lainsäädännössä, eikä kuluttajaoikeudellisia periaatteita tule soveltaa julkisen sektorin tarjoamiin ja toteuttamiin lakisääteisiin palveluihin.

**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)?**

Mikäli asiakkaansuojalaki katsotaan kuitenkin tarpeelliseksi säätää, lain 1 §:n 1 momentissa määritelty soveltamisala on asianmukainen. Muut esitetyt kysymykset eivät kuulu Opetushallituksen arvioitavaksi.

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

Mikäli asiakkaansuojalaki katsotaan kuitenkin tarpeelliseksi säätää, kuluttajansuojalain 9 a luvun 1 §:ssä tulisi mainita terminä opetuspalvelut esim. käyttämällä termiä varhaiskasvatus-, opetus- ja koulutuspalvelut.

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

Kuluttajansuojalain 2 luvun markkinointia koskevaa sääntelyä ei ole tarpeen ulottaa koskemaan julkissektorin kasvatus-, opetus- ja koulutuspalveluita, koska vastaavia vaatimuksia johdetaan nykyisin muun muassa hallintolaissa säädetyistä hyvän hallinnon perusteista.

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

Opetushallituksen näkemyksen mukaan asiakkaansuojalakia ei ole tarpeen säätää, joten esitettyyn kysymykseen ei oteta kantaa.

**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 §)?**

Opetushallituksen näkemyksen mukaan asiakkaansuojalakia ei ole tarpeen säätää, joten esitettyyn kysymykseen ei oteta kantaa.

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

Julkisissa palveluissa ei ole perusteltua saada asiakasmaksuhuojennusta palvelun virheen perusteella. Mikäli julkisista kasvatus-, opetus- ja koulutuspalveluista peritään maksuja, maksut ovat pääsääntöisesti joko pieniä tai ne eivät kata kokonaisuudessaan palvelun tuottamisen tosiasiallisia kustannuksia. Käytännön virhetilanteiden ja niistä seuraavien maksuhuojennusten määrittelyminen on vaikea prosessi. Pienet maksukompensaatiot lisäävät tarpeettomasti julkisten toimijoiden hallinnollista työtä eikä niiden käyttöönotto ole siten perusteltua suhteessa maksuvaatimusten käsittelykustannuksiin. Mikäli asiakas kokee, ettei palvelua ole toteutettu lainmukaisesti, asiakkaalla on mahdollisuus tälläkin hetkellä kannella asiasta esim. aluehallintovirastolle tai ylimmille laillisuusvalvojille.

**Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?**

Opetushallituksen näkemyksen mukaan asiakkaansuojalakia ei ole tarpeen säätää, joten esitettyyn kysymykseen ei oteta kantaa.

**Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?**

Opetushallituksen näkemyksen mukaan asiakkaansuojalakia ei ole tarpeen säätää, joten esitettyyn kysymykseen ei oteta kantaa.

**Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?**

Opetushallitus yhtyy opetus- ja kulttuuriministeriön 24.3.2020 päivättyyn eriävään mielipiteeseen kuluttajansuojaa uudistavan työryhmän mietintöön.

Korhonen Olli  
Opetushallitus