

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

LPY ei pidä tarkoituksenmukaisena kuluttajansuojalainsäädännön laajentamista julkisiin palveluihin kuten sosiaali- ja terveyspalveluihin. Julkisesti rahoitetuilla palveluilla, joita julkissektori itse tuottaa tai hankkii yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta, on omat toimivat hallinnolliset menettelynsä epäkohtien sattuessa. Näiden palveluiden siirto kuluttajansuojalainsäädännön piiriin loisi kaksinkertaisen väylän asiakkaille epäkohtiin puuttumiseksi. Tämä lisäisi hallinnollista taakkaa tuomatta lisähyötyä kuluttaja-asiakkaalle.

Julkisissa hyvinvointipalveluissa asiakkaan omarahoitusosuus on marginaalinen osa palvelun kokonaiskustannuksista, jotka pääosin rahoitetaan verovaroista. Sama koskee myös asiakas-/palveluseleillä hankittuja palveluita. Ne kuitenkin ovat kuluttajansuojalainsäädännön piirissä toisin kuin julkiset ostopalvelut. Johdonmukaisesti toimien palveluseleihin ei tulisi jatkossa soveltaa kuluttajansuojalainsäädäntöä.

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

Kyllä.

Onko perusteltua antaa kuluttajalle oikeus vaatia hinnanalennusta kertasuoritteisen palvelun viivästystilanteissa (KSL 9 a luku 9 §)?

LPY ei pidä tätä tarkoituksenmukaisena. Sekä kiireellistä että kiireetöntä sote-palvelua tuotetaan valtaosin samoilla resursseilla, jolloin kiireelliset palvelut voivat aiheuttaa merkittäväkin viivästystä kiireettömiin palveluihin. Hoitoon pääsyä olisi turvattava ensisijaisesti lyhyempien ja kattavampien hoitotakuaikojen kautta.

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)?

Laajempi oikeus on perusteltu, mutta pykälää ja sen perusteluja on tarkennettava siten, että kuluttajalla on velvollisuus osoittaa virhe. Sopimuksen purkamisen tai hinnanalennuksen perusteeksi ei saa riittää tilaajan subjektiivinen kokemus palvelun heikosta laadusta.

Ovatko säännökset palvelun hinnan perimisestä asianmukaisia (KSL 9 a luku 26 §)?

Kyllä.

Onko toimeksisaajan oikeus korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun asianmukainen (KSL 9 a luku 30-32 §)?

Kyllä.

Onko perusteltua laajentaa KSL 12 luvun 1 §:n säännökset kulutushyödykkeen välittäjän vastuusta koskemaan henkilöön kohdistuvia palveluja (KSL 12 luku 1 §)?

Esitetty laajentaminen ei ole perusteltua. Hyvinvointipalveluissa muu sääntely, valvonta ja toiminnan organisointi lähtee siitä, että kukin palveluntuottaja (esimerkiksi ammatinharjoittajana toimiva lääkäri ja lääkärikeskus) on itsenäinen ja erillinen sopijaosapuoli potilaaseen nähden. Tällöin ammatinharjoittaja ja lääkärikeskus vastaavat kumpikin itsenäisesti omasta toiminnastaan suoraan potilaalle. Kumpikin huolehtii omalta osaltaan myös potilasvakuutuksesta.

Miten ehdotuksen vaikutusten arviointia KSL 9 a luvun osalta voisi kehittää?

Vaikutusten arviointiin voisi liittää tapausesimerkkejä sosiaali- ja terveyspalveluista, esimerkiksi lääkärin virheen, komplikaation, palvelun viivästymisen, ammatinharjoittajan ja lääkäriaseman vastuunjaon näkökulmista.

Julkisen ja yksityisen sote-palveluntuottajan yhdenvertaisuutta ja eroavaisuuksia ehdotetun sääntelyn valossa olisi analysoitava tarkemmin. Sääntelyn soveltamisen pitää olla yhdenmukaista sekä julkissektorin itsensä tuottamissa palveluissa, ostopalveluissa että palvelusetelipalveluissa.

Mahdolliset KSL 9 a luvun pykäläkohtaiset huomiot (mukaan lukien perustelut)?

Ei lisättävää edellä mainitun lisäksi.

Muita kommentteja KSL 9 a luvun osalta?

Ei muita kommentteja.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

Onko asiakkaalla tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa (asiakkaansuojalaki ja asiakasmaksuja koskevat säännökset)?

Julkisesti rahoitetuilla palveluilla, joita julkissektori itse tuottaa tai hankkii yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta, on omat toimivat hallinnolliset menettelynsä epäkohtien sattuessa. Tämän toiminnan siirto kuluttajansuojalainsäädännön piiriin toisi kaksinkertaisen väylän asiakkaille epäkohtiin puuttumiseksi ja siten lisääntyvän hallinnollisen taakan ilman vastaavia lisähyötyjä asiakkaan kannalta.

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)?

Kyllä.

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

Kyllä.

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

On perusteetonta jakaa 1 §:n 1 momentin 1 ja 2 kohdan tahot erilaisen sääntelyn piiriin. Tämä johtaisi siihen, että esimerkiksi kunnallisen työterveyshuollon asiakkaalla on yksityisen työterveyden asiakasta heikompi asiakkaansuoja.

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

Ks. seuraava kohta.

Miten näette ostopalveluja koskevan ehdotetun sääntelyn (mm. ostopalvelusopimuksen määräysten merkitys virheen määrittelyssä ja isännän vastuuta koskeva sääntely, asiakkaansuojalaki 2 § 1 mom. 4 kohta, 4 § 2 mom., 5 §, 6 § ja 7 §)?

Olisi erikoinen asetelma, että palvelun järjestäjällä (esimerkiksi kunta tai kuntayhtymä) on todistustaakka siitä, että ostopalvelusopimusta toteuttava yksityinen palveluntuottaja on suorittanut palvelun ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Asiakkaansuojalain 5 §:n sanamuoto ("palvelun järjestäjän lisäksi palvelun tuottaja on velvollinen korvaamaan palvelun suorittamisessa olleesta virheestä aiheutuneen vahingon") hämärtää turhaan järjestäjän ja tuottajan vastuita virheestä.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Asiakkaalla on jo nykyisin mahdollisuus hakea ja saada korvausta virheestä muita reittejä pitkin.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Esimerkkitapausten kautta voisi arvioida erilaisten tilanteiden erityispiirteitä ja eri toimijoiden kannusteita toimia kokonaisuuden kannalta oikein ja tehokkaasti.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Ei lisättävää.

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Ei kommentteja.

Vehmas-Issi Tarja
Lääkäripalveluyritykset ry