



## Oikeusministeriö

### Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Lausuntopyyynnön diaarinumero: VN/718/2020

#### Asia

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
- säädettäisiin kokonaan uusi laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muissa muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa (asiakkaansuojalaki).
- Lisäksi ehdotetaan muutettavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettua lakia, varhaiskasvatuslakia ja perusopetuslakia sekä tehtäväksi täsmennyksiä eräisiin muihin lakeihin.

### Itä-Suomen aluehallintoviraston peruspalvelut, oikeusturva- ja luvat -vastualueen lausunto

Itä-Suomen aluehallintoviraston PEOL-vastualue yhtyy Sosiaali- ja terveysministeriön hallitusneuvos Pirjo Kainulaisen eriävän mielipiteeseen.

Aluehallintovirasto korostaa sitä, että julkisen järjestäjän ja yksityisen palveluntuottajan asema eroavat merkittävästi toisistaan eri vastuiden osalta. Julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjän velvollisuutena on järjestää palvelut yhdenvertaisesti ja saman tasoisina kaikille niihin lain mukaan oikeutetuille eikä järjestäjä näin ollen voi esimerkiksi valita asiakkaitaan. Esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa tai muille asiakasryhmille järjestettävissä asumispalveluissa palvelun laatuvirheet todennäköisesti useimmiten kohdistuvat kaikkiin yksikössä oleviin asiakkaisiin. Lastensuojelun sijaishuollon osalta herää lisäksi kysymys, onko sijoitetun lapsen huoltajilla oikeus vaatia virheen perusteella asiakasmaksujen alennukseen, kun huostaanoton yhteydessä valtaosa huoltajan tehtävistä on siirtynyt kunnan toimielimelle.

Aluehallintovirastossa herää lisäksi kysymys valvontaviranomaisen näkökulmasta siitä, tulisiko uusi lainsäädäntö kanteluiden ja muistutusten määrää, jos asiakkaat yrittäisivät näiden avulla saada todisteita siitä, että palvelu ei ole ollut asianmukaista ja että he olisivat ovat oikeutettuja hinnan alennukseen. Kanteluita ja muistutuksia ei kuitenkaan ole lähtökohtaisesti tarkoitettu tähän. Epäselväksi esityksen perusteella jää myöskin se, miten asia käsiteltäisiin, jos se olisi vireillä sekä kuluttajaviranomaisessa

kuluttajasuojalain mukaisena asiana että aluehallintovirastossa kanteluna. Valvontaviranomaisen näkökulmasta esitetty lainsäädäntö ei edistä asiakaslähtöisyyttä vaan tekisi tilanteesta asiakkaan näkökulmasta entistä sekavamman.

Myös hallitussihteeri Marjaana Larpan antamassa OKM:n eriävässä lausunnossa on tuotu esille sosiaali- ja terveydenhuollonkin kannalta tärkeitä näkökulmia. Esimerkiksi se, että julkisen palvelun asiakkaan asema poikkeaa merkittävästi kuluttajan asemasta, koska asiakkaan ja palvelujen tuottajan tai järjestäjän välillä ei ole sopimussuhdetta. Lisäksi julkisyhteisön ja asiakkaan välinen oikeussuhde on perusluonteeltaan hallinto-oikeudellinen ja julkisyhteisön velvollisuudet ja asiakkaan asema määräytyvät palveluja koskevan erityislainsäädännön, hallintolain sekä muun julkisoikeudellisen lainsäädännön ja oikeusperiaatteiden perusteella.

Epäkohtien muuttamiseen on jo olemassa omat valitusjärjestelmänsä, kuten toimijalle tehtävä muistutus ja valvontaviranomaiselle tehtävä kantelu, sekä mahdollisuus räikeissä tapauksissa myös esimerkiksi rikos- ja vahingonkorvausprosessiin. Yhdymme näkemykseen, että pienet yksilötason maksukompensaatiot eivät käytännössä toimi ”uhkana” julkisten palveluiden laadun parantamiselle. Vaikuttavampaa olisi nykyisen valvontajärjestelmän ja kuntien sopimussuhteiden kehittämisen sekä asiakkaiden tietoisuuden lisääminen nykyisistä oikeusturvakeinoista.

Ehdotettujen asiakkaansuojaa koskevien säännösten valvontaa ei myöskään tule antaa kuluttajansuojaviranomaisille, sillä kuluttajaviranomaisille ei ole sellaista laaja-alaista julkisten palveluiden ja niiden sääntelyjärjestelmän tuntemusta, jota nyt ehdotettu malli edellyttäisi.

Aluehallintovirasto yhtyy eriävissä lausunnoissa esitettyihin näkemyksiin siitä, että kuluttajansuojatyöryhmän ehdottamia keinoja koskien asiakkaansuojaa julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa on syytä harkita vasta ja samassa yhteydessä, kun voidaan arvioida niiden merkitys osana laajempaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaansuojaa ja oikeusturvakeinoja koskevaa kokonaisuutta, osana monikanavarahoituksen purkamista sekä osana vahingonkorvauslain uudistamista. Asiakkaansuojan kehittämisen tulee tapahtua toimialakohtaisen erityislainsäädännön kehittämisenä sen erityispiirteet huomioiden.

Edellä esitetyistä syistä Itä-Suomen aluehallintoviraston peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue ei näe perustelluksi antaa pykäläkohtaista lausuntoa esityksestä.

Johtajan sijainen,  
terveydenhuoltoyksikön päällikkö

Marja Hyvärinen

Ylitarkastaja

Taija Liukkonen

Tämä asiakirja ISAVI/3980/2020 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ISAVI/3980/2020 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Hyvärinen Marja L 22.07.2020 14:55

Esittelijä Liukkonen Taija 22.07.2020 14:11