

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

Sivistystyönantajat ry (myöhemmin Sivista) kiittää mahdollisuudesta lausua työryhmämietinnöstä koskien kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantamisesta henkilöön kohdistuvissa palveluissa.

Pidämme tarpeellisenä säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta (KSL 9 a luku), sen sijaan pidämme erittäin ongelmallisena, että koulutus toimialana on otettu mukaan pykälän soveltamisalan piiriin.

Sivista yhtyykin OKM:n edustajan mietintöön jättämään eriävään mielipiteeseen. Julkisen kasvatusta- ja koulutussektorin, ml. korkeakoulutus, asiakkaansuojan kehittäminen tulee toteuttaa hallinnonalan sisällä sen mukaisesti, mikä on tarkoituksenmukaista. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja korkeakoulutuksen järjestäjän velvollisuuksia ja lapsen, oppilaan ja opiskelijan oikeussuojan kehittämistarpeita tulee tarkastella kasvatusta, koulutusta ja korkeakoulutusta koskevan lainsäädännön kehittämisen yhteydessä. Erillistä asiakkaansuojaa koskevaa lakia ei julkisiin kasvatusta-, koulutus- ja korkeakoulutuspalveluihin tule säätää.

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

Lakiehdotuksessa järjestäjätahot on jaettu kahteen kastiin: 1 §:n 1 momentin 1 kohdan toimijat (kunta, kuntayhtymä, kela, valtio, YO, AMK) sekä 2 kohdan toimijat (luvan- tai ilmoituksenvaraisia palveluita tarjoava muu kuin julkinen taho tai elinkeinonharjoittaja). Jaottelua on useassa kohdassa perusteltu sillä, että 2 kohdan toimijoiden tuottama palvelu perustuu yleensä sopimukseen. Tämä ei pidä paikkaansa koulutusjärjestelmän osalta. Jako ei ole millään tavalla perusteltu. Perusasteella ja toisella asteella sekä korkeakoulutuksessa koulutus ei perustu sopimukseen järjestä sen kunta tai

yksityisessä muodossa toimiva. Vapaan sivistystyö tai taiteen perusopetuksen piiriin kuuluva koulutus taas sisältää asiakasmaksujen perintää ja sopimuksen syntymisen (usein sitova ilmoittautuminen kurssilla/opetukseen) oli kyse kunnan tai yksityisen järjestämästä koulutuksesta.

Järjestäjätahosta riippumatta valtionosuuden piirissä olevaa koulutusta tulisi kohdella yhdenvertaisesti.

KSL 9a luvun säätäminen on perusteltu, jotta oikeustilaa saadaan selkeytettyä. Samoin ei ole mitään estettä, miksei markkinaehtoinen koulutus voisi olla suoraan KSL 9 a luvun piirissä järjesti sen kunta tai muu viranomainen tai yksityinen toimija.

Sen sijaan virallisen koulutusjärjestelmän piiriin kuuluvaa koulutusta ei lähtökohtaisesti tulisi sisällyttää asiakkaansuojan piiriin, sillä ei ole osoitettu ongelmaa, jota tällä ratkotaan ja ”palvelun tilaajan” oikeudet on turvattu erityislainsäädännössä. Koulutus kohdistuu pääasiassa ryhmään, ei yksilöön, jolloin kollektiiviset turvakeinot ovat toimivampia

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?

Mietinnössä ei nähdäksemme ole kuvattu tai osoitettu tarvetta kaikkien uuden sääntelyn piiriin kuuluvien toimintojen osalta. Asiakkaansuoja on tarkoitus ulottaa myös virallisen koulutusjärjestelmän piirissä olevaan koulutukseen, joka on jo nyt tarkoin erityislainsäädännössä raamitettu. Työryhmämietinnössä ei ole missään kuvattu sitä ongelmaa tai haastetta, jota uudella sääntelyllä virallisen koulutusjärjestelmän osalta ollaan korjaamassa. Esimerkit kohdistuvat terveydenhuoltoon, jossa suojan tarpeen ymmärtää.

Sivista korostaa, että ei ole perustelua säätää vain säätämisen vuoksi. Mikä on se virhe, mikä koulutuspalvelussa olisi? Ei opi? Ei saa tiettyä arvosanaa? Ei suorita tutkintoa? Ei saa työpaikkaa valmistumisen jälkeen? Voisiko vaatia jotain, jos esim. tutkinnon uudistus kesken opiskelun ja oma pääaine häviää? Entä sitten toisin päin – tilaajan velvollisuudet, eli oppilaan/opiskelijan velvollisuudet, jos aiheuttaa toiminnallaan vahinkoa ja ei täytä sopimusvelvoitteitaan – voisiko esim. opiskelua ja valmistumista laiminlyövä joutua korvausvastuuseen, kun oppilaitos ei saa opintosuorituksen ja valmistumisen perusteella maksettavaa osaa valtion rahoituksesta?

Lakiehdotuksen tavoitteeksi todetaan kilpailuneutraliteetin edistäminen ja samanlaisen sääntelyn kohdentaminen julkisiin sekä yksityisiin toimijoihin. Esitetty asiakkaansuojalaki toimisi täysin päinvastoin, sillä se asettaisi muut yksityisessä muodossa toimivat koulutuksen järjestäjät kuin yliopistot ja ammattikorkeakoulut täysin erilaiseen asemaan kuin kunnalliset koulutuksen järjestäjät, samoin siis niiden opiskelijoiden oikeusasema olisi erilainen. Tätä ei ole millään tavoin avattu tai perusteltu.

Tämä on vastoin ylläpitäneutraliteetin periaatetta, jonka mukaan koulutuksen järjestäjien kohtelun tulee olla samanlaista järjestäjän muodosta riippumatta. Ongelma juontuu siitä, että suojaa on selkeästi rakennettu terveydenhuollon kautta ja koulutuksen sektoria ei millään tavalla ole arvioitu tai huomioitu erikseen.

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 järjestämistä vastuuseen ja toisaalta sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin (ks. mietinnön jaksossa 2.5 selostettu tulkinnanvaraisuus)?

Sivistystyönantajat viittaa tässä kohdin kommenttiimme yllä: Sivistystyönantajat ry (myöhemmin Sivista) kiittää mahdollisuudesta lausua työryhmämietinnöstä koskien kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantamisesta henkilöön kohdistuvissa palveluissa.

Pidämme tarpeellisena säätää erikseen kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta (KSL 9 a luku), sen sijaan pidämme erittäin ongelmallisena, että koulutus toimialana on otettu mukaan pykälän soveltamisalan piiriin.

Sivista yhtyykin OKM:n edustajan mietintöön jättämään eriävään mielipiteeseen. Julkisen kasvatus- ja koulutussektorin, ml. korkeakoulutus, asiakkaansuojan kehittäminen tulee toteuttaa hallinnonalan sisällä sen mukaisesti, mikä on tarkoituksenmukaista. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja korkeakoulutuksen järjestäjän velvollisuuksia ja lapsen, oppilaan ja opiskelijan oikeussuojan kehittämistarpeita tulee tarkastella kasvatusta, koulutusta ja korkeakoulutusta koskevan lainsäädännön kehittämisen yhteydessä. Erillistä asiakkaansuojaa koskevaa lakia ei julkisiin kasvatus-, koulutus- ja korkeakoulutuspalveluihin tule säätää.

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

Viittaamme tältä osin myös jo aiempiin kommentteihimme koskien KSL 9 a lukua.

Sivista huomauttaa, että koulutusta koskevassa lainsäädännössä koulutuksen järjestämisen lähtökohdiana on ylläpitäjäneutraalisuus. Kiinnitämmekin tältä osin huomiota 1 §:n 1 momentin 1 ja 2 kohdan väliseen suhteeseen koulutuspalveluiden osalta. Pykälän 1 kohta koskee julkisia koulutuspalveluita (esim. perusopetus, lukiokoulutus ja ammatillinen koulutus) kunnan tai kuntayhtymän ollessa koulutuksen järjestäjä. Pykälän 2 kohta puolestaan koskisi vastaavaa luvanvaraista koulutusta yksityisen tahon toimiessa koulutuksen järjestäjänä.

Edellä mainitut koulutuksen järjestäjät olisivat lain mukaan osittain eri asemassa. Yksityisen koulutuksen järjestäjän osalta markkinointiin sovellettaisiin lakiehdotuksen 3 §:n mukaan suoraan kuluttajansuojalain 2 lukua ja 10 §:n mukaan kilpailu- ja kuluttajavirastossa 2a -luvussa säädettyä kuluttajaneuvontaa. 11 §:n mukaan kuluttajariitalautakunnalle taas tulisi toimivalta yksityisten järjestämään koulutukseen (pl. korkeakoulut).

Ehdotetussa muotoilussa poiketaan nykyisin käytössä olevasta ylläpitäjäneutraalisuudesta. Julkisissa koulutuspalveluissa opiskelijan oikeudet ja velvollisuudet säädetään samalla tavalla ylläpitäjätahosta riippumatta. Miksi tässä yhteydessä lähdetään erillissääntelyn tielle? Tätä ei voi pitää perusteltuna. Perusopetuksen oppilaista 4% ja toisen asteen opiskelijoista noin viidesosa opiskelee yksityisten ylläpitämässä koulutuksessa. Ei ole mitenkään perusteltua asettaa tässä kuntaa ja yksityistä koulutuksen järjestäjää eri asemaan.

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

-

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

-

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?

-

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

-

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

-

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Kokonaisuudessaan ehdotetussa uudessa sääntelyssä piilee iso riski siihen, että oppilaitosten hallinnollinen työ lisääntyy merkittävästi ja siihen käytetyt resurssit ovat pois varsinaisesta tehtävästä, opetuksesta ja tutkimuksesta.

Voit jättää kommentit lausuntoon myös liitteenä

[sivista_kuluttajansuoja.docx](#)

Laura Rissanen
Sivistystyönantajat ry