

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

Vantaan kaupungilla ei ole huomauttamista ehdotettuun kuluttajasuojalain 9 a -lukuun.

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)?

Vantaan kaupunki katsoo, että ehdotettua asiakkaansuojalakia ei tulisi lainkaan säätää. Verorahoitteisissa lakisääteisissä julkisissa palveluissa asiakkaan asema on turvattu hallinnollisin menettelyin. Palvelu ja oikeus palveluun perustuu lakiin ja on tarkkaan säänneltyä. Palveluita koskevia ratkaisuja valmistellaan virkavastuulla, palveluita koskeviin päätöksiin voi usein hakea muutosta valittamalla ja palveluita valvovat yleiset ja erityiset valvontaviranomaiset (kuten OKA, EOA, aluehallintoviranomaiset ja Valvira).

Yksityisillä markkinoilla tarjottavat palvelut perustuvat asiakkaan ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen. Julkisissa palveluissa on sen sijaan kysymys asiakkaan lainsäädäntöön perustuvien oikeuksien toteuttamisesta.

Kilpailuneutraalisäännökset eivät tule sovellettavaksi kuntien ja kuntayhtymien tuottaessa itse lakisääteisiä palveluita. Täten asiakkaansuojalain säätämistäkään ei tulisi perusteella kilpailuneutraaliteetilla.

Kuluttajansuojaa koskevat sopimussuhteeseen perustuvat säännökset ja periaatteet soveltuvat lakisääteisiin palveluihin ylipäättään huonosti. Esitettävä laki keskittyy yksittäisten palveluiden käyttäjien näkökulmasta melko vähäisiin ongelmiin.

Mikäli julkisten palveluiden käyttäjien oikeusasemassa on ongelmia, tulisi ongelmat korjata ensisijaisesti asianomaisessa erityislainsäädännössä. Vain näin voidaan ottaa huomioon kunkin palvelun erityistarpeet.

Asiakasmaksun alentaminen voi tulla kyseeseen tehostetussa palveluasumisessa ja varhaiskasvatuspalveluissa, joissa asiakasmaksut ovat asiakkaan kannalta merkittäviä. Pääosin julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa kuten koko koulutuksen sektorilla palvelumaksuja ei joko peritä lainkaan tai ne ovat vähämerkityksisiä.

Kuluttajaviranomaisten toimivallan ulottaminen julkisiin lakisääteisiin hyvinvointipalveluihin johtaa viranomaismenettelyiden ja oikeusturvajärjestelmien päällekkäisyyksiin, mikä aiheuttaa hallinnollista sekavuutta ja valvontajärjestelmien tehottomuutta.

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)?

Ei huomautettavaa.

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

Lakiluonnoksen mukaan asiakkaansuojalakea ei sovellettaisi julkisen vallan käyttöön, mutta kylläkin niihin osiin, joihin ei katsota sisältyvän julkisen vallan käyttöä. Tämä tulee ilman muuta johtamaan rajanveto-ongelmiin, koska muutoinkin on vaikeuksia määrittellä mitkä asiat kuuluvat julkisen vallan määritelmän piiriin. Se on selvä, että kuluttajansuojaa vastaavaa sääntelyä ei voida soveltaa julkisen vallan käyttöön, mutta ei sitä pitäisi lainkaan kohdistaa myöskään lakisääteisten palveluiden tuotantoon.

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

Ks. edellä olevat vastaukset.

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

Vahingonkorvausvelvollisuus ehdotetuine käännettyine todistustaakkoineen arvioita virheitä julkisissa palveluissa on erittäin ongelmallista. Sen suhdetta potilansuojalainsäädäntöön ei ole myöskään riittävästi arvioitu. Ehdotettu todistustaakka julkisten palveluiden osalta merkitsisi nykyisestä poiketen korvausvelvollisuuden arviointia sopimusoikeudessa noudatettujen periaatteiden pohjalta, vaikka osapuolten asema ei ole sama kuin palveluista sovittaessa. Julkisyhteisö on velvoitettu tuottamaan lakisääteiset palvelut kaikissa tilanteissa. Yksityinen palvelun tuottaja voi valita, mitkä palvelut ja missä laajuudessa se ottaa tuotettavakseen ja se voi monesti myös valita asiakkaansa.

Vahingonkorvausvelvollisuus, jossa on käännetty todistustaakka, voi johtaa arvaamattomiin seuraamuksiin julkisissa lakisääteisissä palveluissa.

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 §)?

Ostopalvelusopimus on palveluiden järjestäjän ja palveluiden tarjoajan (tuottajan) välinen sopimussuhde, jolla määritellään asiakkaalle merkityksellisellä tavalla myös palveluiden sisältöä ja

palvelutasoa. Palveluiden järjestäjän tulee valvoa, että ostopalvelusopimukseen sisältyvät palveluiden sisältöä ja laatua koskevat sopimusveloitteet asiakkaan näkökulmasta toteutuvat. Tämä on keskeinen osa asiakkaan oikeuksien kollektiivista valvontaa. Sopimusten valvonnassa on ilmennyt ongelmia ja sopimusvalvontaa tulee parantaa. Sopimusten sisällöstä tiedottaminen asiakkaille ja heidän omaisilleen osaltaan parantaa sopimusvalvonnan edellytyksiä.

Kuten edellä on todettu, julkisissa palveluissa niihin liittyvät laatuongelmat eivät yleensä ole yksittäisen asiakkaan ja palveluiden tuottajan tai järjestäjän välinen kysymys, vaan ne koskettavat melkein aina laajempaa asiakasryhmää. Ongelmat on siten miltei aina pakko hoitaa kollektiivisesti kaikkien ao. palveluiden piirissä olevien asiakkaiden osalta. Tästä näkökulmasta kuluttajansuojan työkalut ovat tehottomia.

Sinällään ratkaisu, jossa palvelun virheestä johtuvat vaatimukset voi kohdistaa sekä palvelun järjestäjään että tuottajaan, on perusteltu.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Ks. vastaus ensimmäiseen kysymykseen. Merkittävässä osassa julkisia palveluja ei makseta lainkaan tai maksetaan lähinnä nimellisiä asiakasmaksuja.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

Sosiaali- ja terveystalvueluita koskevaa asiakkaan asemaa koskevaa lainsäädäntöä ollaan kuluvan hallituskauden aikana monilta osin uudistamassa omissa hankkeissaan (mm. asiakasmaksulain uudistus), joita ei tulisi vaikeuttaa nyt ehdotetun lakiluonnoksen valmistelulla.

Hallitusohjelman mukaan julkisyhteisöjen vahingonkorvausvelvollisuutta tullaan arvioimaan uudelleen eri valmistelussa kokonaisuutena. Myös nyt ehdotettujen sosiaali-, terveys-, koulutus- ja varhaiskasvatuspalveluiden osalta vahingonkorvausvelvollisuutta tulisi arvioida osana tätä kokonaisuutta.

Asiakkaan asemaa koskevia eri palveluihin liittyviä kysymyksiä olisi pitänyt valmistella huomattavasti syvällisemmin. Työryhmän esitetystä sellaisenaan ei Vantaan kaupungin mukaan voida sellaisenaan toteuttaa. Valmistelu voi kuitenkin toimia hyvänä pohjana julkisten palveluiden asiakkaiden asemaa koskevalle jatkovalmistelulle kehitettäessä julkisten palvelujen erityislainsäädäntöä.

Jääskeläinen Nelli
Vantaan kaupunki - Kuntademokratian palvelualue, lakiasiat ja
päätösvalmistelu