

Asia: VN/718/2020

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

KULUTTAJANSUOJALAKI 9 a LUKU

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

Kyllä pidämme tarpeellisenä. Yhdymme Vammaisfoorumin sekä Invalidiliiton lausuntoihin.

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

Suomen Kuurosokeat ry kannattaa sitä, että sosiaali- ja terveystieteiden palvelut, tulkkauspalvelut, taksipalvelut ja koulutus ovat mukana soveltamisalassa. Varsinkin näissä palveluissa oikeussuojan tulisi olla nykyistä parempi.

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

Kuluttajan asemaa palveluiden viivästystilanteissa tulee parantaa.

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 §)?

Välittäjän vastuun tulee olla riittävän tiukka ja selkeä.

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?

Lainsäädännön valmisteluissa tulee olla edustus vammaisjärjestöistä.

Tiedonsaannin tulee olla saavutettavissa muodoissa.

KSL 4§ Palvelun suoritustapa ja laatua koskevat vaatimukset ja 15§ Yleinen virhesäännös

Esimerkiksi tulkkauksipalveluissa ongelmia tuottaa se, että palvelun käyttäjä on voimaton tilanteissa, joissa tilattu tulkkauksipalvelu ei toteudu.

KSL 17§ Takuu

Kelan vammaisten tulkkauksipalveluun huomattava parannus olisi, että tulkkauksipalvelun käyttäjällä olisi takuu siitä, että tulkki saadaan ennakkoon tilattuun tilanteeseen, oli kyseessä sitten välityskeskus tai toimeksisaaja, joka tulkin välittää.

ASIAKKAANSUOJALAKI JA MUU ASIAKKAANSUOJASÄÄNTELY

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

Asiakkaan oikeussuojaa tulee parantaa erityisesti ihmisen perustarpeisiin liittyvissä palveluissa, kuten esimerkiksi palveluasumisessa, kuljetuspalvelussa, tulkkauksipalvelussa ja henkilökohtainenapu-palvelussa. Esimerkiksi tehostetun palveluasumisen palvelun viivästymisen aiheuttamat myöhästymiset esim. lääkärikäynniltä, josta asiakkaalle aiheutuu viivästystilanteissa kustannuksia, on oikeussuojaa syytä parantaa.

Kuluttajansuojaan rinnastuvaa oikeussuojaa on tarvetta parantaa esimerkiksi Kelan tulkkauksipalvelun saamisessa. Tulkkauksipalveluvälityksen alueellinen rajausta rajoittaa ja jossain tapauksissa estää tulkin saamista tilattuun tulkkauksipalveluun. Kelan vammaisten henkilöiden tulkkauksipalvelun välityksen sisäiset ohjeistukset eivät saa estää tulkin saamista.

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)?

Vammaisten henkilöiden oikeussuojan kannalta asiakkaansuojalain soveltamisala on asianmukainen. Pienten vammaisryhmien osalta Kelan vaativan lääkinällisen kuntoutuksen toteuttaminen edellyttää erityisosaamista henkilöstöltä. Mikäli jatkossa mennään Kelan suunnittelemaan rekisteröitymismenettelyyn, asiakkaansuojalain merkitys korostuu laadukkaana kuntoutuksen toteutumisessa.

Kelan asemaa mainittujen palveluiden osalta tulee selkeyttää.

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

-

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

Saavutettavuus tulee ottaa huomioon YK:n vammaissopimuksen mukaisesti ja viittomakielilaki huomioiden.

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

On perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla, tämä edistäisi vammaisten henkilöiden oikeussuojaa.

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 §)?

Ostopalveluissa niiden käyttäjien on hyvä tietää mitä palvelu sisältää, laadun/virheen arviointia ajatellen. Palvelu voi myös jäädä toteutumatta, esimerkiksi kuulonäkövammaisen henkilö voi jäädä ilman tulkkia, vaikka tulkkityö olisi tehty hyvissä ajoin.

Onko julkisissa palveluissa perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella?

Kyllä. Vaikka itse julkinen palvelu on maksutonta asiakkaalle, palvelun saamatta jäämisestä aiheutuneet seurannaiskustannukset tulisi korvata.

Miten asiakkaansuojasääntelyä koskevan ehdotuksen vaikutusten arviointia voisi kehittää?

Vammaisten henkilöiden edustus tulee olla mukana lainsäädäntöä valmisteltaessa sekä vaikutuksia arvioitaessa. Näin saadaan ongelmat ja haasteet esille.

Mahdolliset pykäläkohtaiset huomiot asiakkaansuojasääntelyn osalta (mukaan lukien perustelut)?

5§ Palvelun järjestäminen ostopalveluna

Tämä suojaisi tulkkiauspalvelun käyttäjää tilanteessa, jossa tulkkia ei saada esimerkiksi lääkärin vastaanotolle ja asiakas joutuu maksamaan lääkärinmaksun (peruutusehdot).

Muita kommentteja asiakkaansuojasääntelyn osalta?

-

Tenhunen Hanna
Suomen Kuurosokeat ry - Oikeuksienvallvonnann työryhmä