



KILPAILUVIRASTO
KONKURRENSVERKET

Lausunto
Dnro 344/14.00.20/2011

1 (2)

16.6.2011

Oikeusministeriö
Lainvalmisteluosasto
Yksityisoikeuden yksikkö

OM 2/471/2009

ASIAKKAAN ASEMAN KEHITTÄMINEN JULKISISSA HYVINVOINTIPALVELUISSA

Asiakkaansuojan kehittämistä julkisissa hyvinvointipalveluissa selvittänyt työryhmä on pitänyt perusteltuna lähentää julkisen palvelun asiakkaan asemaa sellaisen kuluttajan asemaan, joka hankkii samankaltaisen palvelun yksityiseltä elinkeinonharjoittajalta. Julkisen palvelun asiakkaan asemassa on puutteita verrattuna kuluttajan asemaan neljässä kysymyksessä: julkisen palvelun markkinointi, julkisen palvelun asiakkaan oikeus saada rahallista korvausta palvelun puutteen perusteella sekä asiakkaan mahdollisuus saada neuvontaa ja viedä asia tuomioistuimen ulkopuolisen riitojen ratkaisuelimen ratkaistavaksi.

Työryhmä on laatinut esimerkinomaisen luonnoksen laiksi asiakkaansuojasta julkisissa ja eräissä muissa sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluissa. Luonnos konkretisoi, millaista uutta sääntelyä erojen vähentämiseksi tarvittaisiin ja millaisia vaikutuksia sääntelyllä olisi palvelujen asiakkaisiin, järjestäjiin ja tuottajiin. Toinen lakitekkinen vaihtoehto olisi hajautettu sääntelymalli, jossa yksityisoikeudellista asiakkaansuojaa koskevat säännökset lisättäisiin kutakin palvelua koskevaan erityislainsäädäntöön. Työryhmä ei ole ottanut kantaa siihen, millaista lakiteknistä ratkaisua käyttämällä sääntely tulisi viime kädessä toteuttaa.

Kilpailuvirasto pitää asiakkaansuojan kehittämistä perusteltuna. Tämä koskee erityisesti tilanteita, joissa asiakkaalla on markkinataloudelliselle kuluttajalle tyyppinen valinnan mahdollisuus eri tarjoajien välillä. Julkisesti rahoitettujen hyvinvointipalvelujen järjestämiselle on ollut tunnusomaista järjestämistapojen monipuolistuminen — palveluja tuottavat niin julkinen sektori itse kuin yksityiset yritykset ja kolmannen sektorin toimijat. Palvelusetelimalli on voimakkaasti yleistymässä lisäten asiakkaan vaihtoehtoja myös julkisesti rahoitetuissa palveluissa. Monipuolistuminen on samalla tuonut esiin asiakkaansuojaan liittyvää eroavaisuutta, joka on vaikeasti perusteltavissa. Raportista ilmenee, että jopa saman palveluyksikön, kuten palvelutalon tai päiväkodin, eri asiakkaiden asema ja oikeudet voivat määräytyä eri periaatteiden mukaisesti sen mukaan, minkälaisesta palveluiden järjestämistavasta on kysymys.

16.6.2011

Lakisääteisen kuluttajan/asiakkaansuojan yksi lähtökohta on se, että hyödykkeiden tuottajat eivät välttämättä välitä sellaista ja/tai siinä määrin informaatiota, mitä kuluttaja-asiakkaiden päätöksenteko edellyttäisi. Kuluttajalla tai asiakkaalla on useimmiten vähäisemmät tiedot hyödykkeestä kuin sen tuottajalla. Tämä informaation epäsymmetrisyys korostuu markkinoilla, jossa tuotteet ovat kokemus- tai luottamushyödykkeitä. Tyypillistä näille hyödykkeille on, että kuluttajan mahdollisuus arvioida laatua ennen hankintaa on rajoittunut tai puuttuu kokonaan. Hyvinvointipalvelut kuuluvat pääosin tällaisiin hyödykkeisiin, mikä on omiaan korostamaan lakisääteisen asiakkaansuojan merkitystä.

Markkinoiden toimivuuden kannalta on tärkeää, että todellisessa tai potentiaalisessa kilpailutilanteessa olevia tarjoajia koskevat samat säännöt; tämä koskee myös asiakkaan/kuluttajansuojaa koskevia sääntöjä. Kilpailuneutraliteetti kannustaa erilaisia toimijoita järjestämään ja tuottamaan palveluja niiden käyttäjien tarpeet huomioon ottaen. Kokonaan tai osittain julkisrahoitteisten palvelujen osalta asiakkaan intressi esimerkiksi erilaisiin taloudellisiin hyvityksiin voi olla vähäisempi kuin kokonaan yksityisrahoitteisissa palveluissa, mikä ei kuitenkaan poista tarvetta säätää mahdollisuudesta kompensatioon.

Kilpailuvirasto toteaa, että palvelujen järjestämistapojen monimuotoisuus tulee jatkossa entisestään todennäköisesti lisääntymään; käynnistymässä on esimerkiksi henkilökohtaista budjetointia koskevia kokeiluja. Tämä on omiaan edelleen lisäämään tarvetta yhtenäiselle asiakkaansuojaa koskevalle sääntelylle.

Virasto toteaa lopuksi, että asiakkaan asemaa julkisissa hyvinvointipalveluissa tulisi parantaa muutenkin kuin asiakkaansuojan sääntelyä kehittämällä. Niin julkisten toimijoiden, yksityisten yritysten kuin kolmannen sektorin tuottajien tuottamia palveluja koskevan laatu- ja vertailutiedon systemaattinen kerääminen ja julkaiseminen olisi omiaan parantamaan kansalaisten mahdollisuuksia tehdä viisaita valintoja.

Ylijohtajan sijainen,
johtaja

Martti Virtanen
Martti Virtanen

Erikoistutkija

Liisa Vuorio
Liisa Vuorio