

Riina Hero

LAUSUNTO

7.6.2011

Oikeusministeriö
oikeusministerio@om.fi

ASIAKKAAN ASEMAN KEHITTÄMINEN JULKISISSA HYVINVOINTIPALVELUISSA

Oikeusministeriö on pyytänyt (lausuntopyyntö 11.4.2011, OM 2/471/2009) Keskuskauppakamarin lausuntoa oikeusministeriön työryhmän laatimasta raportista ”Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa”. Keskuskauppakamari lausuu asiasta seuraavan:

Yleistä

Asiakkaan aseman kehittämiseen (parantamiseen) on selkeää tarvetta julkisissa hyvinvointipalveluissa. Hyvinvointipalvelujen tuotantotavat ja tuottajat ovat monipuolistuneet nopeasti. Esimerkiksi kuntien sosiaalipalvelujen ostot yksityisiltä palveluntuottajilta ovat reaalisesti lähes nelinkertaistuneet vuodesta 1995 laskettuna. Samansuuntaista, joskin hieman hitaampaa, on ollut kehitys terveystalouselämyksen palvelusektorilla. Palvelusetelin terveys- ja sosiaalipalvelujen maksuvälineenä on ottanut käyttöön jo yli 100 kuntaa. Myös asiakkaiden joko omalla rahalla tai vakuutusperusteisesti käyttämät terveys- ja sosiaalipalvelut ovat lisänneet nopeasti osuuttaan. Edelleen julkisella sektorilla käyttöön otetut tilaaja-tuottaja-mallit ovat tehneet eroa palvelun tilaajan ja tuottajan välille. Edellä kuvattu kehitys tuo tarvetta kehittää julkiselle sektorille vastaavanlaista kuluttajansuojajärjestelmää kuin on jo yksityisen sektorin asiakkailta. Asiakkaan näkökulmasta on hieman erikoista, jos maksuväline määrää suojajärjestelmän – kuten tapahtuu esimerkiksi palvelusetelin kohdalla. Asiakkaan maksaessa palveluntuottajalle palvelusetelillä ollaan kuluttajansuojalain soveltamisalueella, mutta jos kunta on ottanut palvelut samalta palveluntuottajalta ostopalveluna, ei olla kuluttajansuojajärjestelmän piirissä.

Kuluttajansuojasääntelyn laajentaminen julkisiin palveluihin on perusteltua myös kilpailuneutraalisuuden vuoksi – kaikkia palvelun tarjoajia tulisi koskea samat perussäännöt. Kilpailuneutraalisuuden näkökulmasta tulisi saman sääntelyn koskea lisäksi myös muiden voittoa tavoittelemattomien toimijoiden kuin julkisyhteisöjen, eli ns. kolmannen sektorin, järjestämiä palveluita.

Asiakkaan aseman kehittäminen

Palvelun markkinointi, palvelun virheellisuuden seuraukset ja neuvonta

Julkisen palvelun markkinoinnin sääntelyä, asiakkaan oikeutta saada rahallista korvausta palvelun puutteiden perusteella ja kuluttajaneuvontaa vastaavan neuvonnan kehittämistä voidaan pitää kohtuullisilla kustannuksilla toteutettavina.

Vaikka useat julkiset palvelut ovat asiakkaalle ilmaisia tai asiakasmaksu on alhainen, on eräiden palveluiden piirissä selvästi voimistuvaa markkinointia. Esimerkiksi ammattikorkeakoulut markkinoivat voimakkaasti opiskelupaikkaa hakeville koulujaan. Vastaavia ilmiöitä on havaittavissa myös muualla koulutussektorilla. Asiakkaan valinnanvapauden lisääntyessä palvelujen markkinointi levinnee myös esimerkiksi asumis- ja terveystalouteihin. Tästä syystä julkisten palvelujen markkinointiin olisi hyvä saada kuluttajansuojalakia vastaavat säännöt.

Lainsäädännössä ei ole tällä hetkellä säädetty asiakkaan oikeudesta saada asiakasmaksun palautusta tai alennusta, jos julkinen palvelu on virheellinen. Tätä voidaan pitää ilmeisenä puutteena, joka olisi syytä korjata.

Sosiaali- ja terveystalouteissa kuluttajaneuvojia vastaavat tehtävät ovat sosiaali- ja potilasasiamiehillä. Ongelmana on kuitenkin se että nämä neuvojat työskentelevät po. laitoksissa työntekijöinä. Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat luonteva asiantuntijataho kehitettäväksi kuluttajaneuvonnan tapaiseen toimintaan, mutta tätä ennen näiden riippumattomuutta on vahvistettava.

Matalan kynnyksen riidanratkaisukeinot

Hyvitysvaatimuksia käsitteleväksi elimeksi on ehdotettu kuluttajariitalautakuntaa. Ehdotus on siinä mielessä looginen, että vastaavia yksityisen sektorin palvelujen virheasioita käsitellään jo osin siellä. Toisaalta myös yksityisen sektorin (esim. terveys- ja sosiaalipalvelut) toimintaa valvotaan erityislakien mukaisessa hallinnollisessa menettelyssä, kuten valvotaan julkista sektoria. Julkisen sektorin asiakasmäärien ollessa erittäin suuria, tulisivat valitusinstanssin resurssi- ja ammattitaitokysymykset muodostumaan erittäin haasteellisiksi. Myös työryhmän sisällä tästä asiasta on ollut erimielisyyttä, ja jatkovalmistelussa kysymys valitusjärjestelmästä onkin tärkein ratkaistava asia. Tämän ei pitäisi kuitenkaan viivästyttää edellä selostettujen muiden asioiden ratkaisemista, koska ne ovat helpommin vietävissä eteenpäin.

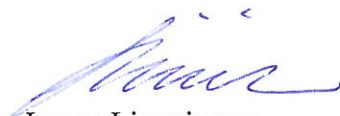
Lakitekkinen ratkaisu

Keskuskauppakamari toteaa – samoin kuin oikeusministeriön työtyhmä –, että asiassa eri sääntelyvaihtoihin liittyy sekä hyviä että huonoja puolia. Keskuskauppakamari korostaa kuitenkin sitä, että valittavan sääntelyratkaisun tulisi olla sellainen, että sääntely olisi mahdollisimman selkeää sekä asiakkaan, palvelun järjestäjän ja palvelun tarjoajan näkökulmasta.

Mikäli päädyttäisiin kokonaan uuden ja soveltamisalaltaan laajan lain säätämiseen, tulisi rajanveto uuden säädettävän lain ja kuluttajansuojalain soveltamisen välillä tehdä selkeäksi. Esimerkiksi työryhmämietinnössä esitetyn esimerkin mukaisesti palveluseteliyrittäjän suorittamaa markkinointia kuluttajalle arvioitaisiin asiakkaansuojalain säännösten sijasta kuluttajansuojalain markkinointia koskevien säännösten mukaisesti. Lainvalmistelussa tulisi ottaa huomioon, että sekä asiakkaalle että palvelun tarjoajalle tulisi olla selvää, mitä lakia tapauksessa sovelletaan.

Mikäli päädyttäisiin hajautettuun sääntelymalliin, tulisi erityislakeihin sisällyttää informatiiviset viittaussäännökset uuteen asiakkaansuojalakiin. Hajautettuun sääntelymalliin päättymiseen tulisi kuitenkin suhtautua pidättyvästi erityisesti sen lakitekknisen raskauden vuoksi.

KESKUSKAUPPAKAMARI



Leena Linnainmaa
varatoimitusjohtaja