

# Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Lausuntotiivistelmä

Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2020:18

## Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Lausuntotiivistelmä

Oikeusministeriö

ISBN PDF: 978-952-259-933-9

Helsinki 2022

## Kuvailulehti

<b>Julkaisija</b>	Oikeusministeriö	28.3.2022	
<b>Tekijät</b>	Aleksi Heikkilä		
<b>Julkaisun nimi</b>	Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa Lausuntotiivistelmä		
<b>Julkaisusarjan nimi ja numero</b>	Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2020:18		
<b>Diaari/hankenumero</b>	OM005:00/2020 VN/718/2020	<b>Teema</b>	Mietintöjä ja lausuntoja
<b>ISBN PDF</b>	978-952-259-933-9	<b>ISSN PDF</b>	2490-1172
<b>URN-osoite</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-933-9">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-933-9</a>		
<b>Sivumäärä</b>	44	<b>Kieli</b>	suomi
<b>Asiasanat</b>	kuluttajaoikeus, kuluttajansuoja, asiakkaansuoja, henkilöön kohdistuvat palvelut, julkiset hyvinvointipalvelut, sosiaali- ja terveyspalvelut, varhaiskasvatuspalvelut, koulutuspalvelut		
<b>Tiivistelmä</b>	<p>Enemmistö lausunnonantajista pitää tarpeellisenä säätää nykyistä tarkemmin kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta. Moni lausunnonantaja katsoo, että mietinnössä kuluttajansuojalakiin (38/1978) lisättäväksi ehdotetun uuden 9 a luvun säännökset selkeyttäisivät oikeustilaa niin kuluttajan, elinkeinonharjoittajan kuin myös lain soveltajan näkökulmasta.</p> <p>Lausunnonantajien näkemykset mietinnössä säädettäväksi ehdotetun uuden asiakkaansuojalain tarpeellisuudesta jakautuvat. Moni lausunnonantaja katsoo, että asiakkaalla on tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa. Enemmistö lausunnonantajista suhtautuu kuitenkin ehdotettuun asiakkaansuojalakiin kielteisesti ja katsoo, että asiakkaan oikeudet on jo nykyisellä lainsäädännöllä kattavasti turvattu tai, että asiakkaan oikeussuojan mahdollista kehittämistä tulisi tarkastella kuhunkin julkiseen palveluun sovellettavan erityislainsäädännön muutostarpeiden sekä tarvittaessa kollektiivisen viranomaisvalvonnan kokonaistarkastelun yhteydessä.</p>		
<b>Kustantaja</b>	Oikeusministeriö		
<b>Julkaisun myynti/jakaja</b>	Sähköinen versio: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Julkaisumyynti: <a href="http://vnjulkaisumyynti.fi">vnjulkaisumyynti.fi</a>		

## Presentationsblad

<b>Utgivare</b>	Justitieministeriet	28.3.2022	
<b>Författare</b>	Aleksi Heikkilä		
<b>Publikationens titel</b>	Förbättring av konsument- och kundskyddet i fråga om tjänster som riktar sig till personer Sammandrag av remissvaren		
<b>Publikationsseriens namn och nummer</b>	Justitieministeriets publikationer, Betänkanden och utlåtanden 2020:18		
<b>Diarie-/projektnummer</b>	OM005:00/2020 VN/718/2020	<b>Tema</b>	Betänkanden och utlåtanden
<b>ISBN PDF</b>	978-952-259-933-9	<b>ISSN PDF</b>	2490-1172
<b>URN-adress</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-933-9">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-933-9</a>		
<b>Sidantal</b>	44	<b>Språk</b>	finska
<b>Nyckelord</b>	konsumenträtt, konsumentskydd, kundskydd, tjänster som riktar sig till personer, offentliga välfärdstjänster, social- och hälsovårdstjänster, småbarnspedagogiska tjänster, utbildningstjänster		
<b>Referat</b>	<p>Majoriteten av remissinstanserna anser det nödvändigt att föreskriva mer ingående än i nuläget om konsumentens rättigheter och skyldigheter i fråga om tjänster som riktar sig till personer. Många remissinstanser anser att bestämmelserna i det nya 9 a kap. som i arbetsgruppens betänkande föreslås bli fogat till konsumentskyddslagen (38/1978) skulle förtydliga rättsläget för konsumenterna, näringsidkarna och lagtillämparna.</p> <p>Remissinstanserna har delade åsikter om behovet av en helt ny lag om kundskydd, som också föreslås i betänkandet. Många remissinstanser anser att kunderna behöver ett bättre rättsskydd än för närvarande i offentliga tjänster som riktar sig till personer. Största delen av remissinstanserna förhåller sig dock negativa till den föreslagna nya lagen om kundskydd. De anser att kundens rättigheter tryggas på ett heltäckande sätt redan genom nuvarande lagstiftning, eller att eventuella behov att utveckla kundens rättsskydd bör granskas i samband med behoven att ändra den speciallagstiftning som tillämpas på respektive offentlig tjänst samt vid behov i samband med helhetsbedömningen av den kollektiva myndighetstillsynen.</p>		
<b>Förläggare</b>	Justitieministeriet		
<b>Beställningar/distribution</b>	Elektronisk version: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Beställningar: <a href="http://vnjulkaisumyynti.fi">vnjulkaisumyynti.fi</a>		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>6</b>
1.1	Työryhmän mietintö ja lausuntokierros.....	6
1.2	Yhteenveto lausunnoista.....	9
<b>2</b>	<b>Yleiset huomiot</b> .....	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Yksityiskohtaiset kannanotot</b> .....	<b>13</b>
3.1	KSL 9 a luku.....	13
3.1.1	Säätelyn tarve.....	13
3.1.2	Soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajausta.....	14
3.1.3	Oikeus vaatia hinnanalennusta kertasuoritteisen palvelun viivästystilanteissa.....	17
3.1.4	Muita palveluja laajempi oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta.....	19
3.1.5	Palvelun hinnan määräytyminen ja periminen.....	21
3.1.6	Toimeksisaajan oikeus korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun.....	22
3.1.7	Kulutushyödykkeen välittäjän vastuusäännösten laajentaminen.....	25
3.1.8	Muut huomiot.....	26
3.2	Asiakkaansuojalaki.....	27
3.2.1	Säätelyn tarve.....	27
3.2.2	Soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajausta.....	30
3.2.3	Markkinointia koskeva sääntely.....	33
3.2.4	Vahingonkorvaussääntely.....	35
3.2.5	Ostopalvelut.....	38
3.2.6	Asiakasmaksuhuojennus.....	40
3.2.7	Muut huomiot.....	42
3.3	Vaikutusten arvioinnin kehittäminen.....	43

# 1 Johdanto

## 1.1 Työryhmän mietintö ja lausuntokierros

Oikeusministeriö asetti 15.6.2018 työryhmän valmistelemaan muun muassa ehdotuksen säännöksistä kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa. Työryhmän tehtävänä oli lisäksi arvioida, miltä osin valmisteltavat säännökset soveltuvat asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveystalvissa annettavan lain soveltamisalaan kuuluviin palveluihin. Lähtökohdaksi asetettiin sekä asiakkaansuojan että kilpailuneutraliteetin varmistamiseksi samankaltaisten säännösten soveltaminen yksityisiin ja julkisiin sosiaali- ja terveystalvihin. Samanaikaisesti työryhmän kanssa asetettiin laajapohjainen seurantaryhmä tukemaan ja arvioimaan työryhmän työtä.

Mietinnössä ehdotetaan lisättäväksi kuluttajansuojalakiin (38/1978; jäljempänä KSL) uusi henkilöön kohdistuvia palveluja koskeva 9 a luku sekä säädettäväksi kokonaan uusi laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä ja muissa muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa (*asiakkaansuojalaki*). Uudessa KSL:n 9 a luvussa säädettäisiin elinkeinonharjoittajan suorituksista henkilöön kohdistuvissa palveluissa, seuraamuksista tällaisen palvelun viivästyessä tai ollessa virheellinen sekä kuluttajan velvollisuuksista ja sopimusrikkomuksen seuraamuksista. Esityksen pääasiallisena tavoitteena on selkeyttää kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia henkilöön kohdistuvien palvelujen viivästys- ja virhetilanteissa säätämällä niistä nimenomaisesti KSL:ssä.

Valinnanvapautta sosiaali- ja terveystalvissa koskevan hallituksen esityksen (HE 16/2018 vp) rauettua työryhmän toimeksiantoa ei ollut perusteltua toteuttaa alun perin asetetulla tavalla, vaan työryhmä vertasi yleisemmin julkisyhteisön järjestämän palvelun asiakkaan asemaa kuluttajan asemaan henkilöön kohdistuvissa palveluissa ja ehdotti muutoksia niiltä osin, kuin eroihin ei ollut perusteltua syytä.

Työryhmä jätti mietintönsä oikeusministeriölle 31.3.2020. Mietintöön sisältyy sosiaali- ja terveysministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä Elinkeinoelämän Keskusliitto EK ry:n edustajien eriävät mielipiteet.

Mietinnöstä pyydettiin lausunto seuraavilta 46 taholta. Lausunnon antaneet on merkitty \*:llä. Lausuntoaika päättyi 31. heinäkuuta 2020.

Valtiovarainministeriö\* (VM)

Työ- ja elinkeinoministeriö\* (TEM)

Liikenne- ja viestintäministeriö

Opetus- ja kulttuuriministeriö\* (OKM)

Sosiaali- ja terveysministeriö\* (STM)

Eduskunnan oikeusasiamies\*

Kilpailu- ja kuluttajavirasto\* (KKV)

Kansaneläkelaitos KELA\* (Kela)

Kuluttajariitalautakunta\*

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom\* (Traficom)

Opetushallitus\*

Potilasvahinkolautakunta

Sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta Etene

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira\* (Valvira)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL\* (THL)

Vammaisneuvosto Vane\* (VANE)

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Itä-Suomen aluehallintovirasto\* (ISAVI)

Lapin aluehallintovirasto\* (Lapin AVI)

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri HUS\* (HUS)

Helsingin yliopisto\*

Metropolia Ammattikorkeakoulu\* (Metropolia AMK)



Elinkeinoelämän keskusliitto EK\* (EK)  
Hammaslääkäriliitto  
Hyvinvointiala HALI ry  
Invalidiliitto\*  
Keskuskauppakamari\*  
Kuluttajaliitto\*  
Suomen Lääkäriliitto\* (Lääkäriliitto)  
Lääkäripalveluyritykset ry\*  
Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry\* (MaRa)  
Palvelutyönantajat Palta  
Potilasvakuutuskeskus  
Sivistystyönantajat ry\* (Sivista)  
Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry\* (ASML)  
Suomen Kosmetologien yhdistys ry  
Suomen Kuntaliitto\* (Kuntaliitto)  
Suomen matkatoimistoalan liitto SMAL ry\* (SMAL)  
Suomen sosiaali ja terveys ry Soste\* (SOSTE)  
Suomen Taksiliitto ry\* (Taksiliitto)  
Suomen Yrittäjät\*  
Vammaisfoorumi ry\* (Vammaisfoorumi)  
Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö YTHS

Kaiken kaikkiaan lausuntoja annettiin 45. Edellä mainittujen lisäksi lausunnon toimittivat seuraavat 9 tahoa

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)  
Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (EPSHP)  
Pirkanmaan sairaanhoitopiiri  
Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (VSSHP)  
Helsingin kaupunki  
Vantaan kaupunki  
Suomen Kansanopistoyhdistys ry (Kansanopistoyhdistys)  
Suomen Kuntoutusyrittäjät ry (Kuntoutusyrittäjät)  
Suomen Kuurosokeat ry (Kuurosokeat ry).

Mietintö toimitettiin tiedoksi myös Ahvenanmaan maakunnan hallitukselle, joka viittasi Ahvenanmaan itsehallintolain (1144/1991) mukaiseen toimivaltajakoon ja ilmoitti ettei sillä ole lausuttavaa mietinnöstä.

Helsingin yliopisto antoi neljä eri lausuntoa (Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta ja Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta).

TEM viittaa yksityiskohtaisten kommenttien osalta KKV:n lausuntoon.

Kuntaliitto ja HUS yhtyvät STM:n ja OKM:n edustajien mietintöön liittämiin eriäviin mielipiteisiin. ISAVI yhtyy STM:n edustajan eriävään mielipiteeseen. Opetushallitus yhtyy OKM:n eriävään mielipiteeseen. VM toteaa em. eriävissä mielipiteissä esitettyjen huomioiden osoittavan mietinnön ongelmakohdat.

Kuurosokeat ry yhtyy Vammaisfoorumin ja Invalidiliiton lausuntoihin.

## 1.2 Yhteenveto lausunnoista

### KSL 9 a luku

Enemmistö lausunnonantajista pitää tarpeellisena säätää nykyistä tarkemmin kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta. Moni lausunnonantaja katsoo, että KSL:ään ehdotetun uuden 9 a luvun säännökset selkeyttäisivät oikeustilaa niin kuluttajan, elinkeinonharjoittajan kuin myös lain soveltajan näkökulmasta.

Lausunnonantajien näkemykset soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajauksesta jakautuvat. Osa lausunnonantajista, erityisesti elinkeinoelämää edustavat lausunnonantajat katsovat, että soveltamisalan tulisi olla suppeampi. Kuluttajia edustavat lausunnonantajat pitävät ehdotettua soveltamisalaa asianmukaisena. Ne suhtautuvat myös soveltamisalan laajentamiseen myönteisesti. Osa lausunnonantajista katsoo, että rajanvetoa lakisääteisten julkisten palveluiden ja luvun soveltamisalaan kuuluvien palveluiden välillä tulisi täsmentää perusteluissa. Osa lausunnonantajista pitää esitettyä soveltamisalaa kohtuullisena kompromissina.

Säännösehdotus, joka antaisi kuluttajalle oikeuden vaatia hinnanalennusta kertaosittaisen palvelun viivästystilanteissa jakaa lausunnonantajien mielipiteet. Pääosin eh-

dotukseen suhtaudutaan myönteisesti, mutta samalla säännöstä pidetään systemaattisessa mielessä ongelmallisena ja yksittäisessä soveltamistilanteessa tulkinnanvaraisena erityisesti viivästyksen vähäisyyden sekä hinnanalennuksen määrän arvioimisen kannalta. Elinkeinoelämää edustavat lausunnonantajat suhtautuvat ehdotukseen kielteisesti. Myös terveystalvelujen tarjoajia edustavat lausunnonantajat suhtautuvat ehdotukseen varauksella.

Enemmistö lausunnonantajista pitää perusteltuna antaa kuluttajalle henkilöön kohdistuvissa palveluissa muita palveluja laajempi oikeus kieltäytyä siitä, että toimeksisaaja oikaisee virheen. Yhtä lausunnonantajaa lukuun ottamatta muutkin asiaan kantaa ottaneet lausunnonantajat suhtautuvat ehdotukseen varovaisen myönteisesti, kunhan laajennetun kieltäytymisoikeuden tilanteita tarkennetaan ja/tai oikeus rajataan koskemaan vain henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti kohdistuvia palveluja.

Enemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista pitää säännöksiä palvelun hinnan määräytymisestä ja/tai perimisestä asianmukaisina tai suhtautuu niihin ainakin lähtökohtaisesti myönteisesti. Elinkeinonharjoittajia edustavat tahot suhtautuvat säännöksiin osin varauksellisesti.

Lausunnonantajat suhtautuvat pääosin myönteisesti säännösehdotukseen, joka antaisi toimeksisaajalle oikeuden korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun. Kuluttajia edustavat lausunnonantajat pitävät tärkeinä säännöksiä korvauksen sovittelusta ja tilaajan mahdollisuudesta vapautua korvausvelvollisuudesta ylivoimaisen esteen tilanteissa, kun taas elinkeinoelämää edustavat lausunnonantajat katsovat, että joissakin tilanteissa korvausvastuusta vapautuminen voisi olla elinkeinonharjoittajan kannalta kohtuutonta.

Yhtä lausunnonantajaa lukuun ottamatta kaikki asiaan kantaa ottaneet lausunnonantajat pitävät perusteltuna laajentaa KSL 12 luvun 1 §:n säännökset kulutusshyödykkeen välittäjän vastuusta koskemaan henkilöön kohdistuvia palveluja.

## Asiakkaansuojalaki

Lausunnonantajien näkemykset asiakkaansuojalain tarpeellisuudesta jakautuvat. STM, OKM ja VM sekä sote- ja koulutuspalvelujen järjestäjät ja osa tuottajista katsovat, että asiakkaan oikeudet on jo nykyisen lainsäädännön ja kollektiivisen valvonnan kautta kattavasti turvattu. Esitykseen myönteisesti suhtautuvat kuluttajia ja elinkeinoelämää edustavat lausunnonantajat puolestaan katsovat, että asiakkaan oikeuksissa palvelun virhetilanteissa on puutteita, jotka tulisi korjata joko erillisellä lainsäädännöllä tai vähintäänkin sisällyttämällä ehdotetut muutokset sektorilainsäädäntöön.

Asiakkaansuojalain soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajausta jakaa lausunnonantajien näkemykset. Asiakastahoja ja yksityisiä palveluntarjoajia edustavat lausunnonantajat pitävät tarkoituksenmukaisena palveluiden rajaamista yhdenmukaisesti ehdotetun KSL 9 a luvun kanssa erityisesti yksityisiä, julkisia ja kolmannen tahon toimijoita koskevan kilpailuneutraliteetin kannalta. Esiitettyyn soveltamisalarajaukseen kielteisesti suhtautuvat palvelun järjestäjiä ja julkisia palveluntuottajia edustavat lausunnonantajat katsovat, että soveltamisala muodostuisi päällekkäiseksi jo olemassa olevan potilasvakuutusjärjestelmän kanssa sekä aiheuttaisi julkisen vallan määritelmän tulkintaan liittyviä rajanveto-ongelmia erityisesti sellaisissa julkisissa palveluissa, joihin katsotaan sisältyvän vain osin julkisen vallan käyttöä.

Enemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista suhtautuu esitettyyn markkinointia koskevaan asiakkaansuojasääntelyyn myönteisesti.

Enemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista suhtautuu kielteisesti esitettyyn vahingonkorvaussääntelyyn ja katsoo, että julkisiin palveluihin liittyvää vahingonkorvausvelvollisuutta tulisi tarkastella osana vahingonkorvauslain uudistamista. Lähipinnä vain asiakastahoja ja yksityisiä palveluntuottajia edustavat lausunnonantajat kannattavat vahingonkorvaussääntelyn toteuttamista ehdotetulla tavalla.

Enemmistö ostopalveluita koskevaan sääntelyratkaisuun (mm. ostopalvelusopimuksen määräysten merkitys virheen määrittelyssä, avoimuuden lisääntyminen) kantaa ottaneista lausunnonantajista suhtautuu esitettyyn sääntelyratkaisuun kielteisesti. Lausunnonantajat katsovat, että virhettä koskeva sääntely on tulkinnanvaraista ja hankalasti sovitettavissa julkisiin palveluihin, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Osa lausunnonantajista kuitenkin toteaa, että ostopalvelusopimusten sisältöön, niiden valvontaan ja sisällöstä tiedottamiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota julkisella sektorilla.

Asiakasmaksuhuojennusta koskeva sääntely jakaa lausunnonantajien mielipiteet. Muun muassa asiakkaita ja elinkeinoelämää edustavat lausunnonantajat suhtautuvat ehdotettuun asiakasmaksuhuojennussääntelyyn myönteisesti ja katsovat, että julkisissa palveluissa on perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella. Osa lausunnonantajista, erityisesti terveyspalvelujen tarjoajia edustavat lausunnonantajat, eivät pidä esitettyä sääntelyä perusteltuna. Ne katsovat, että mahdolliset asiakasmaksulain uudistukset tulisi arvioida asiakasmaksulain (734/1992 kokonaisuudistuksen yhteydessä).

## 2 Yleiset huomiot

KSL:ään lisättäväksi ehdotettua uutta 9 a lukua pidetään yleisesti tarpeellisena, mutta lausunnonantajien näkemykset luvun soveltamisalasta jakautuvat. Moni lausunnonantaja katsoo, että uuden 9 a luvun säännökset selkeyttäisivät oikeustilaa niin kuluttajan, elinkeinonharjoittajan kuin myös lain soveltajan näkökulmasta.

Lausunnonantajien näkemykset mietinnössä ehdotetun uuden asiakkaansuojalain tarpeellisuudesta jakautuvat. Moni lausunnonantaja katsoo, että asiakkaalla on tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa. Enemmistö lausunnonantajista suhtautuu kuitenkin ehdotettuun asiakkaansuojalakiin kielteisesti ja katsoo, että asiakkaan oikeudet on jo nykyisellä lainsäädännöllä kattavasti turvattu tai, että asiakkaan oikeussuojan mahdollista kehittämistä tulisi tarkastella kuhunkin julkiseen palveluun sovellettavan erityislainsäädännön muutostarpeiden sekä tarvittaessa kollektiivisen viranomaisvalvonnan kokonaistarkastelun yhteydessä.

Vammaisia edustavat lausunnonantajat katsovat, että sekä KSL:ään ehdotettu uusi 9 a luku että asiakkaansuojalaki edistäisivät monelta osin YK:n vammaisyleissopimuksen artiklan 13 mukaista vammaisten ihmisten oikeussuojan saavutettavuutta.

## 3 Yksityiskohtaiset kannanotot

### 3.1 KSL 9 a luku

#### 3.1.1 Sääntelyn tarve

Enemmistö lausunnonantajista (*TEM, OKM, STM, Eduskunnan oikeusasiamies, KKV, Traficom, THL, Tukes, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, Metropolia AMK, ASML, Invalidiliitto, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyritykset, Kuurosokeat ry, Sivista, Taksiliitto ja Vammaisfoorum*) pitää tarpeellisenä säätää erikseen/nykyistä tarkemmin kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta.

Osa lausunnonantajista (*kuluttajariitalautakunta, Lapin AVI, EK, Keskuskauppakamari ja Suomen Yrittäjät*) pitää ehdotettua sääntelyä pääosin kannatettavana/tarpeellisenä, mutta suhtautuu siihen joiltakin osin varauksellisesti.

*MaRa* katsoo, että lakiin tulee lisätä säännökset vain sellaisiin henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti suoraan kohdistuviin palveluihin, joissa asiakkaansuoja todellisuudessa ei nykyisellään ole kuluttajan kannalta tarpeeksi hyvä.

Moni lausunnonantaja (*TEM, OKM, KKV, Traficom, Tukes, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, Kuluttajaliitto, Keskuskauppakamari, Suomen Yrittäjät ja Taksiliitto*) katsoo, että uudet säännökset selkeyttävät ainakin joiltakin osin oikeustilaa niin kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien kuin myös lain soveltajan kannalta.

*Eduskunnan oikeusasiamies, Keskuskauppakamari ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että palvelujen erityispiirteet tulisi paremmin huomioida uudistusten myötä.

*Lääkäriliitto ja Lääkäripalveluyritykset ry* katsovat, että sosiaali- ja terveyspalveluissa on jo riittävästi olemassa asiakkaan ja potilaan asemaa turvaavaa erityissääntelyä sekä toimivat hallinnolliset menettelyt epäkohtiin puuttumiseksi, eikä asiakkaan asemassa tällä hetkellä ole olemassa erityisiä oikeusturvapuitteita.

*Lapin AVI, Lääkäriliitto ja Lääkäripalveluyritykset ry* katsovat, että asiakkaan/potilaan oikeusturvakeinoja tulee tarvittaessa vahvistaa sote-alan erityislainsäädännön kehittä-

misen kautta eikä viedä niitä terveydenhuollon järjestelmän ulkopuolelle. *Lapin AVI* pitää asiakkaan/potilaan oikeudellisen aseman kannalta ongelmallisena sitä, että ehdotetut säännökset saattavat olla sote-alan erityislainsäädäntöön nähden paitsi toisiaan täydentäviä, myös ristiriitaisia.

### 3.1.2 Soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajaus

Lausunnonantajien näkemykset soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajauksesta jakautuvat.

Osa lausunnonantajista (*KKV, THL, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto, Lääkäripalveluyritykset ry ja SOSTE*) pitää mietinnössä esitettyä soveltamisalarajauksia asianmukaisena.

Enemmistö lausunnonantajista (*VM, Eduskunnan oikeusasiamies, kuluttajariitalautakunta, Valvira, Lapin AVI, HUS, Helsingin kaupunki, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Metropolia AMK, ASML, EK, Kansanopistoyhdistys, Keskuskauppakamari, Kuntaliitto, Lääkäriliitto, MaRa, Sivista, Suomen Yrittäjät ja Taksiliitto*) katsoo, että esitettyä soveltamisalaa tulisi joltain osin muokata.

*Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus* pitää soveltamisalarajauksia liian suppeana.

*THL, Keskuskauppakamari ja Kuluttajaliitto* katsovat, että soveltamisalarajaus on onnistunut kompromissi laajan ja suppean soveltamisalan välillä.

*Kuluttajaliitto* katsoo, että soveltamisalaan kuuluu kaikki kuluttajien kannalta keskeiset henkilöön kohdistuvat palvelut. *KKV, Kuluttajaliitto ja SOSTE* katsovat, että ehdotettua soveltamisalaa voi tulevaisuudessa tarvittaessa laajentaa.

*KKV* toteaa, että osassa soveltamisalaan ehdotettuja palveluita kuluttajien oikeussuojan tarve on suurempi (esim. juhlapalvelut) kuin joissakin toisissa palveluissa, mutta esim. ravintola- ja juhlapalvelut muodostavat usein yhden kokonaisuuden, jolloin ravintolapalveluiden rajaaminen soveltamisalan ulkopuolelle voisi johtaa hankaliin rajanvetotilanteisiin eikä tällainen yhden kuluttajien kannalta varsin keskeisen henkilöpalvelun rajaaminen soveltamisalan ulkopuolelle olisi muutenkaan tarkoituksenmukaista. *Suomen Yrittäjät* katsoo, että myös elinkeinonharjoittajan oikeusvarmuuden vuoksi on tärkeää, että sääntelyn sovellettavuus erityisesti sekamuotoisissa palveluissa olisi mahdollisimman yksiselitteistä.

*Kuluttajariitalautakunta, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta ja Taksiliitto* katsovat, että laajempi yleissäännös soveltamisalasta olisi selkeämpi vaihtoehto.

*Kuluttajariitalautakunta ja Kuluttajaliitto* pitävät oletettavana, että säännöksillä tulee olemaan ohjaavaa vaikutusta analogiatulkinnan kautta myös soveltamisalan ulkopuolisiin kuluttajapalveluihin, jos ne muistuttavat soveltamisalaan kuuluvia palveluita. *Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että tämän vuoksi palvelujen luettelomainen rajaaminen ei vaikuta lainkäyttäjän näkökulmasta tarkoituksenmukaiselta. Selvempää olisi säännellä terveys- ja ulkonäköön kohdistuvista palveluista sekä mahdollisesti sosiaalipalveluista (henkilöön kohdistuvien palvelujen ydinalue) erikseen ja muista palveluista erikseen ilman luettelointia. Jos jotain palveluja haluttaisiin nimenomaisesti jättää sääntelyn ulkopuolelle, ne voitaisiin soveltamisalasäännöksessä mainita.

*Keskuskauppakamari ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että soveltamisalaa ei tule ainaakaan laajentaa, vaan selkeyden vuoksi sitä voisi supistaa tai soveltamisalan sisällä palveluita voisi säädellä eri tavalla.

*VM, Valvira, HUS, Helsingin kaupunki ja Kuntaliitto* katsovat, että rajanvetoa lakisäästeisten julkisten palveluiden ja luvun soveltamisalaan kuuluvien palveluiden välillä tulisi täsmentää perusteluissa. *OKM, Kansanopistoyhdistys ja Sivista* katsovat, että määritelmää julkisen ja kolmannen sektorin palveluntarjoajan pitämisestä elinkeinonharjoittajana tulisi täsmentää erityisesti koulutusjärjestelmän näkökulmasta. Järjestäjätahosta riippumatta valtionosuuden piirissä olevaa koulutusta tulisi kohdella yhdenvertaisesti. *Metropolia AMK* katsoo, että vähintäänkin tulisi erottaa toisistaan toiminnot, jotka toteutuvat julkisen vallan käyttönä (useimmat korkeakoulujen toiminnot), sekä sellaiset palvelut, jotka perustuvat osapuolten väliseen sopimukseen.

*Metropolia AMK, Keskuskauppakamari, MaRa ja Sivista* katsovat, että kaikkien soveltamisalaan valikoituneiden palveluiden osalta ei ole esitetty kuluttajansuojaongelmia. *MaRa* toteaa, että sääntelyn kohdentaminen sellaisiin palveluihin, joissa ei ole näytetty olevan kuluttajien suojan näkökulmasta puutteita oikeusturvassa, ei ole perusteltua. Ehdotetun soveltamisalan piiristä tuleekin karsia pois kaikki sellaiset palvelut, jotka jäävät ns. suppean määritelmän ulkopuolelle.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että palvelujen valikoituminen sääntelyn piiriin muiden kuin terveys- ja ulkonäköpalvelujen osalta vaikuttaa jossain määrin sattumanvaraisesti. Niillä ei myöskään ole sellaista yhteistä piirrettä, joka kokoaisi ne yhteen. Myös *Metropolia AMK, Kansanopistoyhdistys ja MaRa* toteavat, että esityksestä ei selviä millä perusteella jotkin soveltamisalaan kuuluvat palvelut on valittu.



Osa lausunnonantajista esittää huomioita yksittäisten palvelutyyppeiden soveltamisalaan kuulumisen puolesta tai sitä vastaan.

*THL, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Kuurosokeat ry, SOSTE ja Vammaisfoorumi*, katsovat, että ainakin joidenkin seuraavista palveluista (sosiaali- ja terveys-, tulkkaus-, taksi-, koulutus-, viestintäpalvelut) tulisi kuulua soveltamisalaan. *Sivista* katsoo, että markkinaehtoisen koulutuksen tulisi kuulua soveltamisalaan.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että taksipalvelut tulisi rajata soveltamisalan ulkopuolelle.

*ASML* katsoo, että postipalvelut tulisi rajata soveltamisalan ulkopuolelle.

*SMAL* katsoo, että matkapakettipalvelut tulisi rajata soveltamisalan ulkopuolelle.

*ASML, EK, Keskuskauppakamari ja MaRa* katsovat, että ravintolapalvelut tulisi rajata soveltamisalan ulkopuolelle. *ASML* ja *MaRa* katsovat, että ravintolapalveluihin on jo nykyisellään voitu soveltuvin osin soveltaa KSL 8 luvun säännöksiä, mikä on riittänyt tarjoamaan kuluttajille näihin palveluihin liittyvän perustellun asiakkaansuojan tarpeen. *MaRa:n* mukaan ravintolapalvelujen sisällyttäminen soveltamisalaan johtaisi helposti siihen, että kuluttajien tyytymättömyys esimerkiksi palveluun itsessään voi johtaa arviointiin palvelun viivästymisestä tai siinä olevasta virheestä. *ASML:n, EK:n, Keskuskauppakamarin ja MaRa:n* mukaan ravintolapalvelujen sisällyttäminen soveltamisalan piiriin johtaisi epäselviin tulkintatilanteisiin, jos ravintola joutuisi soveltamaan KSL:n eri lukujen säännöksiä riippuen siitä, nautitaanko ruoka ravintolassa vai noudetaanko se mukaan. *ASML* katsoo, että ravintolapalvelut voi sulkea soveltamisalan ulkopuolelle pitkälti samoilla perusteilla kun majoituspalvelut.

*EK, Keskuskauppakamari ja MaRa* katsovat, että juhlapalvelut tulisi rajata soveltamisalan ulkopuolelle. Niiden mukaan juhlapalveluissa on kysymys useamman palvelun ja palveluntarjoajan yhdistelmästä, eikä välttämättä kuluttajallekaan ole osoittaa yhtä sopimuspuolta, mikä aiheuttaa olennaisia rajanveto-ongelmia. *MaRa:n* mukaan juhlapalvelujen sisällyttäminen soveltamisalaan voi avata mahdollisuuden katsoa juhlapalvelu kokonaisuudessaan ravintolapalveluksi, jos ruoan toimittaminen tilaisuuteen muodostaisi pääosan kokonaisuudesta, mikä myös osaltaan hämärtäisi rajanvetoa siitä, milloin kysymys on juhlapalvelusta ja milloin ravintolapalvelusta.

*MaRa* katsoo, että kylpyläpalvelut tulisi rajata soveltamisalan ulkopuolelle. *MaRa:n* mukaan kylpylässä tarjottava palvelu on palvelujen yhdistelmä, jossa pääosan muodostaa yleensä majoituspalvelu, jonka osuus yhdistelmän taloudellisesta arvosta on tavallisesti suurin. Tällainen yhdistelmä, jossa soveltamisalan ulkopuolelle kuuluva

majoituspalvelu muodostaa pääosan toimeksisaajan suoritusvelvollisuudesta, jää joka tapauksessa jo sen perusteella soveltamisalan ulkopuolelle. Kylpyläpalvelujen muodostaessa matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn jäisivät ne siinäkin tapauksessa ehdotetun 9 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle.

*EK ja Sivista* katsovat, että julkiset koulutuspalvelut tulisi rajata soveltamisalan ulkopuolelle. *Sivista* katsoo, että virallisen koulutusjärjestelmän piiriin kuuluvassa koulutuksessa ”palvelun tilaajan” oikeudet on turvattu erityislainsäädännössä. *Keskuskaup-pakamari* toteaa, että koulutuspalveluihin liittyvät palveluodotukset ja virhetilanteet voivat olla hankalasti määriteltävissä. Koulutuspalvelut tulisi joko rajata ulos tai ainakin selkeyttää niitä tilanteita, milloin palvelussa voitaisiin katsoa olevan virhe ja milloin taas ei.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että taksipalvelujen ottaminen soveltamisalaan omana kohtanaan on epäjohdonmukaista eikä se millään tavoin ole analoginen muiden mukaan otettavien palvelujen kanssa. Taksilla voidaan kuljettaa myös tavaroita, jolloin kyse ei edes ole henkilöön kohdistuvasta palvelusta.

*Lääkäriliitto* katsoo, että terveyspalveluiden osalta tulisi tarvittaessa laatia oma kuluttajasääntelyllinen kokonaisuus, jossa huomioidaan alan erityisluonne ja alaa koskeva erillinen sääntely. Myös *Lapin AVI* pitää tätä harkinnanarvoisena.

*Lääkäriliitto* pitää tarpeellisena tehdä selkeä ero ja määrittely siitä, mikä on terveydenhuollon lääketieteelliseen perusteltuun näyttöön perustuvaa palvelua ja mikä muuta (esim. erilaiset hyvinvointipalvelut ja vaihtoehtohoitoihin määriteltävät palvelut).

### 3.1.3 Oikeus vaatia hinnanalennusta kertasuoritteisen palvelun viivästystilanteissa

Säännösehdotus, joka antaisi kuluttajalle oikeuden vaatia hinnanalennusta kertasuoritteisen palvelun viivästystilanteissa jakaa lausunnonantajien mielipiteet.

Osa lausunnonantajista (*OKM, STM, KKV, THL, Lapin AVI, HUS, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajaliitto, Kuntaliitto, Kuurosokeat ry, MaRa ja SOSTE*) pitää ehdotusta perusteltuna, kun taas osa lausunnonantajista (*Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopiston Svenska social- och kommunalhögskolan, ASML, EK, Kuntoutusyrittäjät, Lääkäriliitto, Lääkäripalveluyritykset ry, MaRa ja Suomen Yrittäjät*) vastustaa sitä tai suhtautuu vähintäänkin hyvin varauksellisesti siihen.

*Lapin AVI ja Kuluttajaliitto* katsovat, että ehdotus on selkeä parannus kuluttajien asemaan. *KKV* katsoo, että kuluttajan asema palveluiden viivästystilanteissa on usein heikko eikä hänellä ole ko. tilanteissa käytössään riittäviä oikeussuojakeinoja. *KKV* ja *Lapin AVI* katsovat, että hinnanalennus kannustaa myös elinkeinonharjoittajaa saattamaan palvelun loppuun ilman enempiä viivästyksiä.

*Invalidiliitto* katsoo, että ehdotus olisi oikeudenmukainen yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittajan sopimusehdot syrjivät vammaisia ihmisiä tai esteellinen toimintaympäristö on johtanut tilanteeseen, jossa ollaan lähellä yhdenvertaisuuslain (1325/2014) mukaista syrjintää ja mahdollista hyvitystä.

*Lapin AVI, ASML, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyrittäjät ja MaRa* pitävät ehdotusta perusteltuna niissä tilanteissa, joissa viivästyksen merkitys on palvelun kannalta tapauskohtaisesti arvioituna olennainen/ei-vähäinen.

*Kuluttajaliitto ja Kuntoutusyrittäjät* katsovat, että hinnanalennuksen edellytyksenä tulisi olla myös palveluntuottajan tietoisuus asiasta.

*Lääkäriliiton* mukaan potilaalla ei voi olla terveystilanteen takia ehdotonta oikeutta vaatia viivästystilanteessa hinnanalennusta. Ehdotettua oikeutta korvaukseen ei voida terveystilanteissa nivoa viivästyksen vähäisyyteen, koska joskus esimerkiksi toisen potilaan välttämätön ja kiireellinen hoito voi aiheuttaa pitkäkestoisenkin viiveen muiden potilaiden ajanvarauksissa. *Lääkäripalveluyritykset ry* huomauttaa, että kiireellistä ja kiireetöntä sote-palvelua tuotetaan valtaosin samoilla resursseilla, jolloin kiireelliset palvelut voivat aiheuttaa merkittävääkin viivästystä kiireettömiin palveluihin.

*Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta* katsoo, että oikeus vaatia hinnanalennusta olisi toisaalta kuluttajan kannalta hyvä uudistus ja toisaalta systemaattisessa mielessä uutena oikeutena ongelmallinen. Säännös aiheuttaisi alkuvaiheessa runsaasti riitoja siitä, mikä on säännöksessä tarkoitettu viivästys. Mikäli säännöksen soveltamiskäytäntö vakiintuisi hyvin kuluttajamyönteiseksi, sillä voisi olla jopa kuluttajien kannalta kielteisiä seurauksia (esim. varmuuden vuoksi pidemmät ja siksi myös sekä kalliimmat että lukumäärältään vähäisemmät lääkärin vastaanottoajat).

*Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan ja Kansanopistoyhdistys* katsovat, että ehdotettu säännös hämärtää palvelun viivästyksen ja virheen välistä rajaa, eikä rajanvetoa ole selkeästi selostettu perusteluissa. Usein palvelun viivästyminen voidaan mieltää myös virheenä, joten erillinen oikeus hinnanalennukseen palvelun viivästymistilanteissa ei ole välttämätön.

*EK ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että viivästyksen hinnanalennusten suhteen käytännön tilanteissa on erittäin vaikeaa määritellä, kuinka suuri viivästyksistä vastaava hinnanalennus rahamääräisesti tulisi olla, koska kyse on hyvin subjektiivisen haitan korvaamisesta. Viivästyksen hinnanalennuksen osalta on epäselvää, mikä ylipäättään olisi kuluttajalle hinnanalennuksella korvattavan haitan vahinkolaji. Vahingon täytyy olla konkreettinen ja todennettavissa.

*Suomen Yrittäjät* pitää mahdollisena, että palvelun osiin sovelletaan muita virhe- ja viivästyssäännöksiä, jos sopimus muodostuu selvästi erillisistä osista. Kuluttajan oikeudet suorituksen osista viivästyksen osalta voisi siten vaihdella saman palvelun sisällän mukaan soveltuisiko uuden luvun mukainen viivästyksen hinnanalennussäännös vai ei. *EK* katsoo, että osaviivästyksen hinnanalennus tulee olla suhteessa sen osuuteen palvelukokonaisuudesta.

*OKM ja kuluttajariitalautakunta* toteavat, että hinnanalennuksen määrittämistä varten tulisi antaa joitakin esimerkkejä ja muutoinkin antaa lainkäyttäjälle enemmän apuvälineitä määrän arvioimiseksi.

### 3.1.4 Muita palveluja laajempi oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta

Enemmistö ehdotukseen kantaa ottaneista lausunnonantajista (*OKM, STM, KKV, THL, Lapin AVI, HUS, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto, Kuntaliitto* ja *SOSTE*) pitää perusteltuna antaa kuluttajalle henkilöön kohdistuvissa palveluissa muita palveluja laajemman oikeuden kieltäytyä siitä, että toimeksisaaja oikaisee virheen. Ehdotusta kannattavat lausunnonantajat katsovat, että henkilöön kohdistuvat palvelut ovat usein sillä tavalla palvelun tuottajan henkilöön sidottuja, että ne edellyttävät erityistä luottamusta asiakkaan ja tuottajan välillä.

Osa lausunnonantajista (*Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, ASML, EK, Kuntoutusyrittäjät, Lääkäripalveluyritykset ry, MaRa* ja *Suomen Yrittäjät*) suhtautuu ehdotukseen varovaisen myönteisesti, kunhan laajennetun kieltäytymisoikeuden tilanteita tarkennetaan tai oikeus rajataan koskemaan vain henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti kohdistuvia palveluja.

*Lääkäriliitto* ei pidä ehdotusta perusteltuna.

*ASML, MaRa ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että rakenteellisten väärinkäyttörakenteiden estämiseksi tilaajan tulisi hankkia oikaisu lähtökohtaisesti alkuperäiseltä toimeksisaajalta ja muualta hankittuna sen tulisi olla hinnaltaan ja muilta elementeiltaan alkuperäistä palvelua vastaava.

*EK* katsoo, että perusteltu syy on tarpeellinen korottavana kynnyksenä etenkin henkilön kajoavissa toimenpiteissä, mutta perustellun syyn tulee olla tarpeeksi painava. Virheen oikaisun ensisijaisuutta tulee edelleen korostaa.

*Lääkäripalveluyritykset ry* katsoo, että kuluttajalla tulee olla velvollisuus osoittaa virhe. Sopimuksen purkamisen tai hinnanalennuksen perusteeksi ei saa riittää tilaajan subjektiivinen kokemus palvelun heikosta laadusta.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että oikaisumahdollisuuden tarjoamatta jättämisen merkityksestä tulisi säätää sen mukaisesti kuin on kuluttajariitalautakunnan vakiintunut käytäntö. Jos kuluttaja ei anna lainmukaista oikaisumahdollisuutta, kuluttaja ei kuitenkaan menetä oikeuttaan vedota virheeseen. Tällaisella menettelyllä hän laiminlyö vahingon minimoimisvelvollisuutensa ja siksi hän on silloin oikeutettu hyvitykseen vain siinä määrin kuin elinkeinonharjoittajalle olisi joka tapauksessa aiheutunut kustannuksia virheen oikaisusta.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että lainopillinen ongelma syntyy silloin, jos kuluttaja ei anna oikaisumahdollisuutta mutta ei myöskään itse korjauta esinettä eli hänelle ei aiheudu korvattavia kustannuksia. Kuluttajariitalautakunta on näissä tilanteissa suosittanut hinnanalennusta sen mukaisesti, mitä kustannuksia myyjälle olisi oikaisusta joka tapauksessa aiheutunut.

*Kuntoutusyrittäjät* toteaa, että terveystaluuissa oikaiseminen edellyttää erityislainsäädännön nojalla asiakkaan suostumusta toimenpiteelle. Tällöin palveluntuottajan mahdollisuudet virheen oikaisemiseksi voivat olla rajalliset.

*Lääkäriliitto* toteaa, että jos potilas kieltäytyy tietyistä hoidosta tai tutkimuksesta, on häntä hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksytyllä tavalla. Julkisella puolella terveydenhuollon toiminta ympärivuorokautisesti ja tehokkaasti vaatii järjestelmäorientoitunutta toiminnan järjestämisen tapaa, johon potilas suostuu sinne tulleessaan. Yksityissektorilla potilaalla on oikeus valita häntä hoitava terveydenhuollon ammattihenkilö ja potilas vastaa pääsääntöisesti kustannuksista. Potilasvakuutusjärjestelmä korvaa potilaalle aiheutuneen henkilövahingon, muun muassa ylimääräiset hoitokulut, jos potilaan tutkimisessa ja hoitamisessa ei ole saavutettu vaadittavaa ammatillista osaamista. Lääkäriliitto katsoo, että em. menettely on riittävä.

### 3.1.5 Palvelun hinnan määräytyminen ja periminen

Enemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista (*STM, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto, Lääkäripalveluyritykset ry, MaRa ja SOSTE*) pitää säännöksiä palvelun hinnan määräytymisestä ja/tai perimisestä asianmukaisina/suhtautuu niihin lähtökohtaisesti myönteisesti.

*Kuluttajariitalautakunta, EK, Kuntoutusyrittäjät, Lääkäriliitto ja Suomen Yrittäjät* suhtautuvat säännöksiin ainakin osin varauksellisesti.

*Kuluttajaliitto, MaRa ja SOSTE* katsovat, että ehdotetut säännökset selkeyttäisivät nykytilaa.

*Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus ja SOSTE* toteavat, että säännökset kannustavat osapuolia sopimaan hinnasta ja maksuajankohdasta mahdollisimman täsmällisesti. *KKV, Kuluttajaliitto ja MaRa* korostavat, että kuluttajan on tärkeä saada riittävän selkeä tieto palvelun kokonaiskustannuksista ennen ostopäätöksen tekemistä.

*Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta* huomauttaa, että säännösten merkitys ja toimivuus erityyppisissä palveluissa ja sopimuksissa voi vaihdella paljon.

*KKV ja Kuluttajaliitto* toteavat, että ensisijaisesti palvelun hinnasta tulisi sopia täsmällisesti etukäteen. Mikäli kuitenkin käytetään hinnanmääräytymisperusteisiin perustuvaa mallia, tulee perusteet esittää selkeästi ja pyrkiä antamaan kuluttajalle tarpeelliset tiedot perustellun ostopäätöksen tekemiseksi. Jälkikäteen annettavan selvityksen tulee olla selkeä, jotta kuluttaja pystyy arvioimaan sen paikkansapitävyyttä. *THL* pitää tärkeänä, että selvitys annetaan ymmärrettävällä kielellä tai muutoin ymmärrettävällä tavalla huomioiden myös eri tavoin kommunikoivat henkilöt.

*KKV* katsoo, että jos elinkeinonharjoittajalla olisi selkeä velvollisuus edes jonkinlaisten hintatietojen antamiseen ennen sopimuksen tekemistä, tällä voisi olla sopimuskäytäntöjä parantava vaikutus ja tämän velvoitteen laiminlyöntitilanteissa hinnan kohtuullisuusarviointiin vaikuttava merkitys. *KKV ja Kuluttajaliitto* toteavat, että mahdollisuus tarjota palveluita hinta-arviota käyttäen joustavoittaa sopimusten tekemistä, mutta arvon ylittymisestä 15 prosentilla ei saisi tulla automaattista. Ylittymisen sallimiselle asetettujen kriteereiden tulee olla tiukat.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että hinta-arviosäätely lisää tulkinnanvaraisuutta. Kun myyjätaholla on joka tapauksessa näyttötaakka, niin miksi pitää säätää siitä, että kuluttajalla on oikeus saada selvitys. Kun säännös poikkeaa 8 luvun vastaavasta, voit tästä aiheutua ongelmia, miten säännökset vaikuttavat toisiinsa, niitä tulkitessa.

*Kuntoutusyrittäjät* toteaa, että terveystaloudissa palveluntarjoajaa sitovan hinta-arvion antaminen voi olla vaikeaa, ellei asiakasta ole tutkittu jo etukäteen. Tavoitteen saavuttamisesta ei voida antaa etukäteen välttämättä lupaus tai edellyttää palvelun onnistumista tietyssä ajan perusteella laskutettavassa palvelukokonaisuudessa.

*EK, Lääkäriliitto* ja *Suomen Yrittäjät* katsovat, että KSL:n 8 lukua vastaava mahdollisuus sopia suuremmasta ylityksestä osapuolten yhteisymmärryksen perusteella olisi syytä sisällyttää myös ehdotettuun 9 a lukuun. Sopimismahdollisuuden puuttuessa kaikkia tilanteita koskeva ehdoton ylityskatto voi vaarantaa palvelun tarkoituksenmukaisen lopputuloksen, joka olisi haitallista nimenomaan palvelun saajana olevalle kuluttajalle. Joustamaton säännös myös todennäköisesti johtaisi epätarkoituksenmukaisiin huomattavasti yläkanttiin annettuihin hinta-arvioihin.

*OKM* pohtii, voiko hinta-arvion pyytämismahdollisuus johtaa väärinkäytöksiin, mikäli tilaaja pyytää selvitystä pelkän viivyttelyn vuoksi.

Hinnan perimissäätelyn osalta *KKV* ja *Kuluttajaliitto* toteavat, että kuluttajan taloudellisen riskin pienentämiseksi säännöksen perusteluissa voitaisiin todeta, että elinkeinonharjoittajan tulisi välttää ennakkomaksujen veloittamista, jollei tähän ole alan käytäntö huomioon ottaen perusteltua syytä. Tarvittaessa pitkäkestoisen palvelun hinta voitaisiin periä useammassa erässä palvelun suorittamisen edetessä.

### **3.1.6 Toimeksisaajan oikeus korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun**

Kaikki asiaan kantaa ottaneet lausunnonantajat (*STM, KKV, THL, Lapin AVI, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhogskolan, ASML, EK, Keskukskauppakamari, Kuluttajaliitto, Lääkäriliitto, Lääkäripalveluyritykset ry, MaRa, SOSTE, Suomen Yrittäjät ja Taksiliitto*) suhtautuvat lähtökohtaisen myönteisesti siihen, että luvussa säädetään toimeksisaajan oikeudesta korvaukseen tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun.

*Lääkäriliitto* pitää myönteisenä sitä, että lakiesitys selkeyttää potilaan maksuvelvollisuutta peruutustilanteissa.

*Kuluttajaliitto* pitää tärkeänä, että korvausvelvollisuus on kohtuullinen ja tilaajan ennakoitavissa. Jo suoritettua palvelun osaa tulee tulkita suppeasti. Sen arvioiminen, milloin varauksen tekeminen muodostaa osapuolia sitovan sopimuksen (ja minkä sisältoisenä) voi olla hankalaa, minkä takia säännöksen perusteluita voitaisiin täsmentää sen osalta, mitä pidetään jo suoritettuna palvelun osana tai muina kustannuksina erillisissä palveluissa.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että pitäisi säätää tarkemmin, mikä on hyvitys, jos kuluttaja ilman syytä peruuttaa palvelun ja korvauksesta ei ole sovittu mitään. Pelkkä kohtuullisuuskriteeri ei ole riittävä.

*Lapin AVI* katsoo, että jos vakiokorvausta ei sovelleta, saattavat muut korvaukset nousta asiaan nähden ehkä korkeiksikin. Ehdotetun 30 §:n 3 momentin mukainen liikevoiton korvaaminen saattaa olla kuluttajan kannalta kohtuutonta, ottaen huomioon, että kyse on heikomman suojan sääntelystä.

*EK* katsoo, että korostettu tiedonantovelvollisuus pitäisi poistaa ainakin ns. hyödyttömäksi jääneiden kustannusten osalta.

*Lääkäriliitto* katsoo, että maksuvelvollisuuden sitominen osittain informaation antamisvelvollisuuteen voi aiheuttaa hankaluuksia ja antamisen dokumentoiminen voi olla vielä hankalampaa, mikä voi vaikeuttaa merkittävästi korvauksen saamista. Tältä osin täytyisi olla riittävää, että maksamisvelvollisuudesta on laissa säädetty. Palvelun peruuttamisen osalta olisi hyvä olla aikamääre. Viimehetken peruutusmahdollisuutta ei tulisi säätää kaikkiin tilanteisiin. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tehokas käyttö pitäisi huomioida.

## Vakiokorvaus

*KKV* ja *Kuluttajaliitto* pitävät vakiokorvausta koskevan sääntelyn sisällyttämistä ehdotukseen hyväksyttävänä. *Suomen Yrittäjät* kannattaa ehdotettua sääntelyä.

*Kuluttajaliitto* katsoo, että vakiokorvauksen tulee olla vaihtoehtoinen muille korvaustyypeille.

*KKV* ja *Kuluttajaliitto* katsovat, että vakiokorvausta ei tulisi voida käyttää silloin, jos toimeksisaaja on voinut kattaa peruutuksesta aiheutuneet kustannuksensa myymällä palvelun toiselle.

*Keskuskauppakamari* ja *MaRa* toteavat, että vakiokorvaus ei aina kata kaikkia toimeksisaajalle peruuttamisesta aiheutuvia kustannuksia.



*Suomen Yrittäjät* katsoo, että vakiokorvaussäännös loisi selvän perustan niiden käyttöön ja lisäksi selventäisi niihin liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia. Olisi kohtuullista, että tilanteissa, joissa toimeksisaaja menettää kokonaan vakiokorvauksen ylivoimaisen esteen perusteella, toimeksisaaja olisi jo suoritettun palvelun osaa koskevan korvauksen lisäksi oikeutettu 30 §:n 2 mom. mukaisesti korvauksiin. Ei ole perusteltua, että ylivoimaisen esteen tilanteissa vakiokorvausta käyttäviä elinkeinonharjoittajia kohdeltaisiin eri tavalla kuin elinkeinonharjoittajia, jotka eivät käytä vakiokorvausta.

*MaRa* katsoo, että toimeksisaajalla tulee olla oikeus vakiokorvaukseen siinäkin tapauksessa, että toimeksisaaja saa myytyä peruutetun palvelun toiselle asiakkaalle, jos vakiokorvauksen suorittamisesta on tilaajan peruuttaessa palvelun ennalta sovittu ja joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

## Tilaajan vapautuminen korvausvelvollisuudesta

*KKV, THL, Kuluttajaliitto* ja *SOSTE* pitävät kuluttajan kannalta tärkeänä säännöksiä korvauksen sovittelusta ja tilaajan mahdollisuudesta vapautua korvausvelvollisuudesta.

*Kuluttajaliitto* katsoo, että ylivoimaisen esteen tilanteissa sovittelun ja kohtuullistamisen tulee olla pääsääntö, mutta kohtuullistamisen tulee olla mahdollista myös kokonaisarviointin perusteella muissakin tilanteissa. Näyttötaakkaa ylivoimaisesta esteestä ei tulisi asettaa liian tiukaksi.

*EK* katsoo, että seuraamuksesta voi tulla kohtuuttoman ankara ja yllättävä, jos vakiokorvaus menetetään tilaajan suoristusesteen vuoksi vapautumisperusteella. Se pitää tärkeänä, että kuluttaja voisi suoristusesteen perusteella vapautua automaattisesti korvausvelvollisuudesta vain ns. muiden korvausten (30 §:n 3 mom.) osalta.

*ASML* ja *Suomen Yrittäjät* katsovat, että peruutusta ja ylivoimaista estettä koskevien säännöksen osalta tulee tunnistaa, että soveltamisalaan kuuluu myös sellaisia henkilöön kohdistuvia palveluita, joissa suurin osa työstä ja kustannuksista syntyy etukäteen jo ennen kuin palvelua säännöksen tarkoittamalla tavalla suoritetaan tilaajalle.

*MaRa* katsoo, että tilaajan peruuttaessa sopimuksen esimerkiksi sairastumisen vuoksi on olennaista, että hänen tulee voida korvausvastuusta vapautuakseen esittää siitä luotettava selvitys.

### 3.1.7 Kulutushyödykkeen välittäjän vastuusäännösten laajentaminen

Yhtä lausunnonantajaa lukuun ottamatta kaikki asiaan kantaa ottaneet lausunnonantajat (*STM, KKV, THL, Lapin AVI, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, Kuluttajaliitto, Kuurosokeat ry, MaRa, SOSTE* ja *Suomen Yrittäjät*) pitävät perusteltuna laajentaa KSL 12 luvun 1 §:n säännökset kulutushyödykkeen välittäjän vastuusta koskemaan henkilöön kohdistuvia palveluja.

*Lääkäripalveluyritykset ry* suhtautuu välittäjän vastuusäännösten laajentamiseen kielteisesti. Se katsoo, että hyvinvointipalveluissa muu sääntely, valvonta ja toiminnan organisointi lähtee siitä, että kukin palveluntuottaja on itsenäinen ja erillinen sopijaosapuoli potilaaseen nähden. Tällöin ammatinharjoittaja ja lääkärikeskus vastaavat kumpikin itsenäisesti omasta toiminnastaan suoraan potilaalle.

*KKV* ja *Suomen Yrittäjät* katsovat, että lisääntyvä välitystoiminta ja välityspalveluita koskevan sääntelyn yhdenmukaisuus puoltavat ehdotettua vastuusäännösten laajentamista.

*THL* ja *SOSTE* katsovat, että välittäjän kautta hankituissa palveluissa asiakkaalle voi olla epäselvää, kuka tosiasiallisesti on palveluntuottaja. *Kuluttajaliitto* toteaa, että erityisesti taksiliikenteen välityspalveluiden osalta kuluttajilla on ollut vaikeuksia saada tietoa siitä, mikä palveluntarjoaja tosiasiallisesti on sopimuskumppanina. *KKV* katsoo, että välityskeskusten rooli on korostunut ja rajanveto sen osalta onko kyse pelkästä välitystoiminnasta vai myös kuljetuspalvelusta, on hämärtynyt.

*Suomen Yrittäjät* katsoo, että säännöksellä olisi olennainen vaikutus ainakin taksipalveluiden välitystoimintaan. *KKV* ja *Taksiliitto* katsovat, että kokonaisuudessa tulee huomioida välityskeskusten rooli. Vastuunjaon on oltava selkeä, jotta asiakkaiden luottamus paranisi.

*Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta* pitää välittäjän vastuun laajentamista erityisen olennaisena perusteluissakin mainituissa terveyspalveluissa, joissa lautakuntakäytännössä on asetettu vastuu esim. lääkärikeskukselle siitä riippumatta, onko lääkäri tosiasiallisesti ollut keskuksen palveluksessa vai toiminut itsenäisenä yrittäjänä.

*Kuluttajariitalautakunta* ja *SOSTE* katsovat että terveys- ja sosiaalipalvelujen osalta voisi selvittää, pitäisikö välittäjän vastuun olla normaalia välittäjän vastuuta tiukempi. Välittäjällä olisi silloin palvelun täyttämisen lisäksi vastuuta palvelun tasosta/virheistä aiheutuneista vahingoista.

*Suomen Yrittäjät* toteaa, että välittäjän vastuusta vapautumiseen edellytettävän informointivelvoitteen täyttämistä tulisi arvioida mahdollisimman yksinkertaisen ja selkeän menettelyn perusteella, mikä palvelisi sekä kuluttajaa että palveluiden välittäjää.

*MaRa* pitää perusteltuna, että KSL 12 luvun 1 §:ään lisätään välittäjän vastuusta vapautumisperusteisiin se, että kuluttaja sopimusta tehtäessä on selvillä myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolena kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa on.

### 3.1.8 Muut huomiot

*Invalidiliitto* korostaa YK:n vammaissopimuksen 21 artiklan huomioimista jatkovalmistelussa. Myös *THL* katsoo, että säännösten vaikuttavuutta parantaisi eri tavoin kommunikoivien, esimerkiksi vammaisten asiakkaiden, mahdollisuus saada tietoa oikeuksistaan ymmärrettävällä kielellä tai tavalla.

*Invalidiliiton* mukaan vammaisten henkilöiden asema yhdenvertaisina kuluttajina ja elinkeinonharjoittajien velvollisuus käyttää yhdenvertaisia sopimusehtoja ei näy ehdotuksessa riittävästi.

*VANE, Invalidiliitto, Kuurosokeat ry ja Vammaisfoorumi* toteavat, että mietinnön valmistelussa tulisi/olisi ollut syytä huolehtia vammaisten henkilöiden osallistamisesta YK:n vammaissopimuksen sopimuksen mukaisesti.

*Kuluttajariitalautakunta, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan ja ASML* katsovat, että säätämisessä olisi otettava huomioon KSL:n aiemmat säännökset päällekkäisyyksien ja samalla turhien normien välttämiseksi sekä yhdenmukaisuuden säilyttämiseksi.

*TEM* ja *Tukes* kiinnittävät huomiota KSL:n ja kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) vaatimusten rajapintaan ja mahdollisiin päällekkäisyyksiin. Ehdotuksen KSL:n ja kuluttajaturvallisuuslain välistä rajapintaa on syytä selkeyttää kuvaamalla lakien välinen suhde tai muilla keinoin.

*Kuluttajaliitto* ja *SOSTE* katsovat, että ehdotus selventäisi oikeustilaa eikä toisi suuria muutoksia yritysten velvollisuuksiin tai oikeuksiin. *KKV* ja *Kuluttajaliitto* katsovat, että pitkällä tähtäimellä ehdotus voi ehkäistä riitatapausten syntymistä, käsittelykustannuksia sekä vähentää yritysten tarvetta kouluttamiseen.

*Lääkäriliitto* katsoo, että uudistus todennäköisesti lisäisi hallinnollisia kustannuksia terveydenhuollon yksiköissä ja potilasasiamiesjärjestelmässä, lisäisi vahingonkorvaus-

vaatimuksia sekä johtaisi epätoivottuun käytäntöön, jossa lääkärit joko antavat tarpeettomia ja kalliita hoitoja ”varmuuden vuoksi” tai kieltäytyvät antamasta tarpeellista mutta riskialtista hoitoa valitusten ja vahingonkorvauskanteiden pelossa.

*MaRa* katsoo, että sääntely lisäisi elinkeinonharjoittajien kustannuksia merkittävästi.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että koska uusi palveluluku tekee entistä selvemmäksi eron potilasvakuutuksen ja potilaan sopimusoikeudellisten oikeuksien välillä, on oletettavaa, että tämä lisää kuluttajariitoja terveydenhoitoalalla. *Kuluttajariitalautakunta* ja *MaRa* katsovat, että ehdotetut säännökset tuovat uusia rajanveto-ongelmia ainakin lyhyellä aikajänteellä, mikä tulee lisäämään kuluttajariitalautakunnan työtä.

## 3.2 Asiakkaansuojalaki

### 3.2.1 Sääntelyn tarve

Lausunnonantajien näkemykset asiakkaansuojalain tarpeellisuudesta jakautuvat.

Moni lausunnonantaja (*TEM, KKV, THL, VANE, Lapin AVI, Helsingin yliopisto kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, EK, Invalidiliitto, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyrittäjät, Kuurosokeat ry, SOSTE ja Suomen Yrittäjät*) katsoo, että asiakkaalla on tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa julkisesti järjestetyissä henkilöpalveluissa ja suhtautuu ainakin joiltakin osin myönteisesti ehdotettuun asiakkaansuojalakiin.

Enemmistö lausunnonantajista (*VM, OKM, STM, Eduskunnan oikeusasiamies, Kela, Opetushallitus, Valvira, ISAVI, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, VSSHP, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta, Kuntaliitto, Lääkäriliitto ja Lääkäripalveluyritykset ry*) suhtautuu ehdotettuun asiakkaansuojalakiin kielteisesti. Osa asiakkaansuojalakiin kielteisesti suhtautuvista lausunnonantajista katsoo, että mahdollisia asiakkaan oikeussuojan parantamiseen liittyviä kehityskohteita tulisi arvioida kuhunkin julkiseen palveluun sovellettavan erityislainsäädännön muutostarpeiden sekä tarvittaessa kollektiivisen viranomaisvalvonnan kokonaistarkastelun yhteydessä, jolloin voidaan ottaa paremmin huomioon kunkin palvelun erityispiirteet. Esitykseen myönteisesti suhtautuva *SOSTE* puolestaan vastustaa sote-asiakkaiden oikeussuojasäännösten kehittämisen lykkäämistä em. tavalla.

*Kansanopistoyhdistys* ja *Sivista* yhtyvät OKM:n edustajan eriävään mielipiteeseen, jossa todetaan, että julkisen kasvatus- ja koulutussektorin, ml. korkeakoulutus, asiakkaansuojan kehittäminen tulee toteuttaa hallinnonalan sisällä sen mukaisesti, mikä on tarkoituksenmukaista. Erillistä asiakkaansuojalakia julkisesti rahoitettuihin kasvatus- ja koulutuspalveluihin ei tule säätää.

*Lapin AVI* pitää tarpeellisena parantaa julkisten palvelujen asiakkaiden ja potilaiden oikeussuojaa esityksen mukaisissa asioissa, mutta yhtyy samalla mietintöön jätettyihin STM:n ja OKM:n eriäviin mielipiteisiin. Myös *Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan* katsoo, että asia vaatisi laajapohjaista valmistelua erillään KSL:n uudistuksesta.

*KKV, VANE, Invalidiliitto, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyrittäjät ry, Kuurosokeat ry* ja *SOSTE* katsovat, että nykyinen kollektiivivalvontaan perustuva järjestelmä ei pysty turvaamaan asiakkaiden asemaa ja oikeuksia riittävällä tavalla. *VANE* huomauttaa, että vammaiset ihmiset eivät usein ole palvelujen käyttäjinä kuluttajan asemassa ja heidän ainoaksi mahdollisuudekseen on jäänyt palautteen anto palvelun tuottajalle. *KKV* ja *Invalidiliitto* katsovat, että asiakkaan oikeussuojan tarve korostuu erityisesti palveluissa, joissa asiakkaan maksuosuus palvelun hinnasta voi nousta suureksi. *Kuurosokeat ry* katsoo, että asiakkaan oikeussuojaa tulee parantaa erityisesti ihmisen perustarpeisiin liittyvissä palveluissa, kuten esimerkiksi palveluasumisessa, kuljetuspalvelussa, tulkkauspalvelussa ja henkilökohtaisen avun antamiseen liittyvissä palveluissa.

*Suomen Yrittäjät* katsoo, että asiakkaansuojasäännökset tehostaisivat palveluissa havaittujen virheiden esiintuomista ja vahvistaisivat kohtuullisessa ajassa tehtäviä korjaustoimenpiteitä sekä täydentäisivät kollektiivisia valvontakeinoja.

*TEM, KKV, THL, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston svenska social- och kommunalhögskolan, EK, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto* ja *Suomen Yrittäjät* katsovat, että asiakkaansuojalaki selkeyttäisi lainsäädäntöä ja vahvistaisi kilpailuneutraliteettia luomalla saman sääntelyn yksityisesti ja julkisesti tuotetuille palveluille.

*VM, STM, Valvira, ISAVI, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta, Kuntaliitto, Lääkäriliitto* ja *Lääkäripalveluyritykset ry* katsovat, että ei ole erityisesti resurssien käytön kannalta tarkoituksenmukaista luoda päällekkäistä oikeussuojajärjestelmää jo nyt hyvin toimivien oikeussuojajärjestelmien kanssa. Oikeuksien toteutumista julkisissa palveluissa sekä erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa turvataan varsin kattavalla valvontajärjestelmällä ja useilla yksilöllisillä hallinto-oikeudellisilla oikeussuojakeinoilla. Nykyisten asiakkaiden oikeusturvakeinojen tarkoitus ei ole yksilötason

oikeussuojan toteutuminen tai vahvistaminen, vaan palvelussa esiintyvien turvallisuuden tai laadun epäkohtien korjaaminen järjestelmätasolla.

*VM, STM, Kela, Opetushallitus, Valvira, ISAVI, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, VSSHP, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta, Kuntaliitto ja Lääkäriliitto* huomauttavat, että yksilöoikeuksien varmistaminen kuluttajansuojan kautta ei sovi julkisten viranomaisten järjestämiss vastuulla olevien lakisääteisten perustuslailla turvattujen palvelujen järjestämiseen. Julkisen terveydenhuollon on huolehdittava lääketieteellisten perusteiden ja väestön erilaisten sairaanhoidollisten tarpeiden yhteensovittamisesta palvelujen tuotannossa olemassa olevien resurssien puitteissa. Julkisia terveyspalveluja järjestettäessä ei tavoitella taloudellista hyötyä eikä palveluiden asiakasta tai potilasta ei ole hoitotapahtumassa pidettävä kuluttajana kuluttajansuojalainsäädännössä tarkoitetulla tavalla.

*STM, Kela, Valvira, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, VSSHP ja Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta* katsovat, että terveydenhuollossa asiakkaan ja potilaan asemasta on säännelty kattavasti terveydenhuollon erityislainsäädännössä, ja potilaan oikeuksista potilasvakuutuksen kautta.

*HUS, Vantaan kaupunki ja Kuntaliitto* katsovat, että asiakkaansuojalain säätämistä ei tule perustella kilpailuneutraliteetilla, sillä kilpailuneutraliteettisäännökset eivät tule sovellettavaksi kuntien ja kuntayhtymien tuottaessa itse lakisääteisiä palveluita.

*Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta* katsoo, että julkisiin palveluihin ja niiden järjestämiseen liittyy paljon KSL:ssä tarkoitetuista kuluttajapalveluista poikkeavia piirteitä. Siksi olisi syytä pohtia, olisivatko nykytilanteen ongelmat korjattavissa kevyemmällä sääntelyllä siten, ettei syntyisi uusia ongelmia siitä, kun puheena olevat julkiset palvelut "irrotetaan" siitä kokonaisuudesta, johon ne kuuluvat.

*Kuluttajariitalautakunnan* mukaan oikeudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna ei välttämättä ole epäyhdenvertaista, jos kuluttaja saa parempaa palvelua kuin julkisoikeudellinen asiakas.

*Taksiliitto* katsoo, että asiakkaan oikeussuojaa tulisi tarvittaessa kehittää esimerkiksi hankintoja ja sopimusehtoja parantamalla.

*Eduskunnan oikeusasiamies ja SOSTE* katsovat, että sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta saattaisi olla perusteltua selvittää, voitaisiinko potilasvakuutusjärjestelmän soveltamisalan laajentamisella päästä asiakkaan oikeussuojan toteutumisen kannalta edullisempaan ja tarkoituksenmukaisempaan lopputulokseen.

*Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Lääkäriliitto ja Kuntoutusyrittäjät* katsovat, että lakiin tulisi kirjata viittaus potilasvakuutukseen ja sen ensisijaisuuteen korvauslähteenä. *Lääkäriliitto* katsoo, että terveyspalveluissa potilasvakuutus todennäköisesti korvaa varsin tehokkaasti ja asiantuntevasti jatkossakin ns. palvelun virheet. Läheskään aina potilaan tavoitteena ei ole vaatia rahallista korvausta epäasianmukaiseksi kokemastaan menettelystä, vaan lähinnä saattaa kokemansa menettely hoitavan tahon tietoisuuteen ja saada asia perusteellisesti selvitettyksi.

### 3.2.2 Soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajaus

Asiakkaansuojalain soveltamisalaan kuuluvien palvelujen rajaus jakaa lausunnonantajien mielipiteet.

*TEM, KKV, THL, VANE, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta, Kuluttajaliitto, Keskuskauppakamari, Kuurosokeat ry, Lääkäripalveluyritykset ry, SOSTE, Suomen Yrittäjät ja Vammaisfoorumi* pitävät esitettyä soveltamisalaa asianmukaisena tai pääosin asianmukaisena, kun taas *Kela, Valvira, ISAVI, Lapin AVI, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, VSSHP, Vantaan kaupunki, Metropolia AMK, Kuntaliitto, Lääkäriliitto ja Sivista* katsovat, että soveltamisala ei ole ainakaan kaikilta osin perusteltu.

*OKM, STM ja Opetushallitus* eivät kannata erillisen lain säätämistä, mutta pitävät ehdotettua soveltamisalaa pääosin asianmukaisena, joskin tulkintaongelmia aiheuttavana.

*KKV, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto ja SOSTE* pitävät tarkoituksenmukaisena palveluiden rajaamista yhdenmukaisesti ehdotetun KSL 9 a luvun kanssa. *KKV, Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että yhteenäistä soveltamisalaa voidaan pitää perusteltuna yksityisiä, julkisia ja kolmannen tahon toimijoita koskevan kilpailuneutraliteetin kannalta.

*TEM, KKV, THL, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus ja Kuluttajaliitto* pitävät tärkeänä, että lakia sovelletaan sosiaali- ja terveyspalveluissa ja että niissä julkisen järjestäjän ja yksityisen palveluntuottajan asemaa käsitellään samanlaisesti, kun kyse on faktisesti samanlaisista palveluista.

*Kela, ISAVI, HUS, Pirkanmaan Sairaanhoitopiiri, VSSHP ja Lääkäriliitto* katsovat, että asiakkaansuojalain soveltamisala muodostuisi päällekkäiseksi jo olemassa olevan potilasvakuutusjärjestelmän kanssa ja aiheuttaisi soveltamisongelmia tai epäyhtenäisiä soveltamiskäytäntöjä palvelunjärjestäjän vahingonkorvausvelvollisuuden näkökulmasta.

*VM, OKM, Eduskunnan oikeusasiamies, HUS, VSSHP, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki ja Kuntaliitto* katsovat, että asiakkaansuojalain soveltaminen niihin julkisten palvelujen osiin, joihin ei katsota sisältyvän julkisen vallan käyttöä tulee johtamaan rajanveto-ongelmiin, koska muutoinkin on vaikeuksia määritellä mitkä asiat kuuluvat julkisen vallan määritelmän piiriin.

*Lääkäripalveluyritykset ry* toteaa, että on perusteetonta jakaa 1 §:n 1 momentin 1 ja 2 kohdan tahot erilaisen sääntelyn piiriin. Tämä johtaisi siihen, että esimerkiksi kunnallisen työterveyshuollon asiakkaalla on yksityisen työterveyden asiakasta heikompi asiakkaansuoja.

*STM* katsoo, että sosiaali- ja terveystalouden osalta on mahdollisesti odotettavissa jossain määrin tulkinnanvaraisuutta soveltamisalan suhteen.

*OKM* katsoo, että vaikka pykälässä rajataan soveltamisala elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen sopimukseen, on palveluiden lista tietyiltä osin omiaan sekoittamaan yksityiset ja julkiset palveluiden tuottajat.

*OKM, Kuntaliitto ja Sivista* eivät pidä perusteltuna, että ehdotuksen muotoilussa poiketaan ylläpitäjäneutraalisuudesta, joka on koulutusta koskevan lainsäädännön lähtökohta. Ei ole perusteltua asettaa kuntaa ja yksityistä koulutuksen järjestäjää tai niiden opiskelijoita eri asemaan.

*Metropolia AMK* katsoo, että julkisen vallan käyttöön perustuen yliopistolain (558/2009) ja ammattikorkeakoululain (932/2014) perusteella järjestettävä avoin korkeakouluopetus sekä tutkintoon johtava maksullinen koulutus tulee jättää soveltamisalan ulkopuolelle.

*OKM* katsoo, että asiakassuojasääntelyn soveltumista nuoriso- ja liikuntapalveluihin tulisi vielä selvittää tarkemmin.



## Sääntelyn suhde Kelan kuntoutuslaissa (566/2005) säädettyyn kuntoutuksen järjestämisvastuuseen ja sairausvakuutuslaissa (1224/2004) tarkoitettuihin taksimatkoihin

*Kela* katsoo, että asiakkaansuojasäännösten ei tulisi koskea sen toimintaa lainkaan.

*STM* toteaa, että Kelan niin lakisääteisenä kuin harkinnanvaraisena kuntoutuksena järjestämät ja korvaamat kuntoutuspalvelut samoin kuin Kelan korvaamat taksipalvelut tulisi kokonaisuudessaan jättää mahdollisen asiakkaansuojalain soveltamisalan ulkopuolelle ja kyseisten soveltamisalarajoitusten tulisi selkeästi ilmetä pykälästä.

*KKV, THL, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyrittäjät, Kuurosokeat ry, SOSTE ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että kuntoutus- ja taksimatkapalveluiden osalta Kelan asemaa tulee erityisesti asiakkaan näkökulmasta selventää. *Kuluttajaliitto* katsoo, että asiakkaiden näkökulmasta olennaista on, että kyseisiin palveluihin sovelletaan joko KSL:n 9 a lukua tai asiakkaansuojalakia. *SOSTE* pitää Kelan järjestämien taksimatkojen osalta perusteltuna, että palvelunjärjestäjän vastuu kuluttajaa kohtaan muodostuu samoin perustein kuin muissakin julkisen vallan järjestämässä ostopalveluissa.

*Kuntoutusyrittäjät ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että Kelan vastuu järjestäjänä tulisi muotoilla asiakkaansuojalakiin erikseen järjestäjä määrittelemällä. *Kuntoutusyrittäjät* katsoo, että järjestäjä voisi olla esimerkiksi viranomaistaho, joka määrittelee asiakkaan etuutta koskevan sopimuskumppanin suoraan tai rajaa sopimuskumppanien joukon suljetuksi, esimerkiksi erillisen kilpailutuksen perusteella. Tällöin *Kela* voisi esimerkiksi vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen ja taksipalvelujen osalta olla palvelujen järjestäjä ja esimerkiksi kuntoutuspsykoterapian tai vaikkapa sv-korvattavan fysioterapian osalta taas etuuskien maksaja. *Suomen Yrittäjät* katsoo, että järjestäjän määritelmässä voitaisiin luetella niitä kriteerejä, joiden vallitessa tiettyä tahoa, mukaan lukien *Kelaa* voitaisiin pitää palvelun järjestäjänä. Samalla annettaisiin merkitystä sille, miten oikeussuhteet on tosiasiasa järjestetty.

*Kuluttajariitalautakunta* katsoo, että Kelan taksimatkojen ohella kysymys niiden olemisesta kuluttajansuojan piirissä koskee kaikkia tällaisia julkisen palvelun ulkoistamisia tai yksityisen tahon toteutettavaksi laitettuja julkisia palveluja.

*STM* katsoo, että asiakkaansuojasääntelyn soveltuminen esimerkiksi sosiaalivakuutuslainsäädäntöön ylipäänsä on kysymys, joka vaatisi perusteellisen valmistelun ja vaikutusten arvioinnin siitä, onko sosiaalivakuutuksen osalta asiakkaansuojaa tarkoituksenmukaisempaa kehittää pelkästään osana sosiaalivakuutuslainsäädäntöä vai myös asiakkaan- tai kuluttajansuojaa koskevassa lainsäädännössä.

*Kela* katsoo, että sen rooli on epäselvä vastuun määrittelyn kannalta olennaisissa kysymyksissä. Mietinnössä esitetty asiakkaansuojalain 1 luvun 1 §:n kirjoitusasu jättää tulkinnanvaraiseksi, kuuluuko soveltamisalaan Kelan korvaamat taksimatkat. Jos soveltamisala halutaan ulottaa Kelan korvaamiin taksimatkoihin, tulee mahdollisimman selkeää olla myös se, koskeeko soveltamisala taksimatkoja riippumatta Kelan tulevaisuudessa valitsemasta hankintamallista ja sopimusehdoista vai vain silloin, kun *Kela* on hankintamallin ja sopimusehtojen vuoksi järjestäjän kaltaisessa roolissa. Jälkimmäisessä vaihtoehdossa soveltamisala jäisi oletettavasti tulkinnanvaraiseksi, mikä ei liene tavoiteltavaa.

*Kela* toteaa, että soveltamisalan ulottaminen Kelaan sen korvaamien taksimatkojen perusteella ei ole tarkoituksenmukainen, kun Kelan ei ole säädetty nimenomaisesti olevan järjestäjänkaltaisessa vastuussa. Sairauden hoitoon liittyvillä taksimatkoilla ei ole järjestäjätahoa ja – toisin kuin esimerkiksi kuntien asukkaalleen järjestämän terveydenhuollon kohdalla – kenelläkään julkisella tai yksityisellä toimijalla ei ole viime-sijaista vastuuta järjestää terveydenhuoltoon suuntautuvia taksimatkoja.

*Kelan* mukaan sen korvaamien taksimatkojen asiakkaiden asema ja muun ohella oikeus saada korvaus taksimatkan tuottajalta olisi mahdollista turvata kuluttajasuojalakiin lisättävällä 9 a luvulla ja tarvittaessa tässä yhteydessä säätämällä selkeästi, että luvun säädöksiä sovelletaan myös *Kela*-taksiasiakkaisiin suhteessa taksimatkan tuottajan ja taksimatkan välittävän tahon toimintaan.

*Kela* katsoo, että mietinnössä esitetty asiakkaansuojalain 1 luvun 1 §:n kirjoitusasu kattaa Kelan kilpailutetuista ja sopimukseen perustuvista kuntoutuspalveluista ne, jotka voidaan katsoa terveyspalveluiden alaan kuuluviksi. Osaa Kelan kuntoutuspalveluista ei pidetä terveydenhuollon palveluina, minkä vuoksi nyt määritelty asiakkaansuojalain 1 luvun 1 §:n kirjoitusasu ei oletettavasti kata näitä kuntoutuspalveluja.

### 3.2.3 Markkinointia koskeva sääntely

*STM, KKV, THL, VANE, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto, Lääkäriliitto, SOSTE* ja *Suomen Yrittäjät* katsovat, että markkinointia koskeva sääntely on perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla.

*OKM, Kela, Opetushallitus* ja *Lääkäripalveluyritykset ry* eivät pidä markkinointia koskevan sääntelyn toteuttamista esitetyllä tavalla perusteltuna.

*Lapin AVI* katsoo, että julkisten sote-palvelujen osalta markkinointia on syytä säännellä sote-palvelujen järjestämistä koskevissa laeissa.

*Kuluttajaliitto* katsoo, että markkinointia koskevissa säännösehdoituksissa otetaan hyvin huomioon julkisyhteisöiden erityispiirteet. *KKV* katsoo, että KSL:n 2 luvun markkinointisäännökset – toisin kuin esim. hallintolaki (434/2003) – antavat markkinoinnin arvioinnille selkeän pohjan.

*Lääkäriliitto* toteaa, että vaikka KSL:ssä on markkinointia koskevia säännöksiä, terveyspalveluiden markkinointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota näiden palvelujen luonteen vuoksi. Sääntelyä tarvittaisiin erityisesti tutkimusten markkinointiin eli tilanteisiin, joissa potilaat voivat halutessaan itse ostaa laboratoriotutkimuksia tai magneettikuvauksia ilman lääketieteellisesti perusteltua tarvetta.

*OKM* ja *Opetushallitus* katsovat, että KSL:n 2 luvun markkinointia koskevaa sääntelyä ei ole tarpeen ulottaa koskemaan julkissektorin palveluita (erityisesti kasvatusta, opetus- ja koulutuspalvelut), koska vastaavia vaatimuksia johdetaan nykyisin muun muassa hallintolaissa säädetyistä hyvän hallinnon perusteista. *Metropoli* *AMK* toteaa, että jos korkeakoulujen markkinointi halutaan sisällyttää sääntelyyn, on perusteluissa vähintäänkin todettava että opintoneuvonta ja koulutusmahdollisuuksien esittely ei kuuluisi lain soveltamisalaan.

*OKM* ja *Kela* katsovat, että viittaus kuluttajasuojalain markkinointia koskeviin periaatteisiin soveltuu lakisääteisten, ja vastikkeettomien etuutena myönnettävien palvelujen markkinointiin huonosti, koska toiminnan luonne on erilainen.

*Valvira* katsoo, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden markkinointia koskevia säännöksiä olisi tarpeen selkeyttää ja valvontaa vahvistaa asiakas- ja potilasturvallisuusperustein. Mietinnössä esitetyt viittaukset KSL:n 2 lukuun eivät riittävällä tavalla ota huomioon sote-palvelujen ja niihin liittyvän markkinoinnin erityispiirteitä. Tarkempaa sääntelyä kaivattaisiin muun muassa siitä, mikä sote-palvelujen kohdalla on harhaanjohtavaa markkinointia. Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta olisi tärkeää, että sote-palvelujen markkinointia koskisi erilliset säännökset, jotka olisivat nykyisiä markkinointisäännöksiä yksityiskohtaisemmat ja kattavammat.

*Eduskunnan oikeusasiamies* katsoo, että erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen osalta olisi perusteltua korostaa hauraassa asemassa olevien henkilöiden, kuten vanhusten, asemaa erityisryhmänä, johon kohdistetun markkinoinnin asianmukaisuutta ei arvioitaisi keskivertoasiakkaan näkökulmasta.

*Pirkanmaan sairaanhoitopiiri* korostaa, että markkinointi tulee erottaa julkisen terveydenhuollon velvollisuudesta viestiä palveluista ja niiden sisällöistä sekä potilaan oikeuksista.

### 3.2.4 Vahingonkorvaussäätely

Enemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista (*VM, OKM, STM, Kela, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta, Kuntaliitto ja Lääkäriliitto*) suhtautuu esitettyyn vahingonkorvaussäätelyyn kielteisesti. Moni niistä katsoo, että julkisiin palveluihin liittyvän vahingonkorvausvelvollisuuden tarkastelu tulisi tarvittaessa suorittaa osana vahingonkorvauslain (412/1974) kehittämistä. Esitettyyn vahingonkorvaussäätelyyn myönteisesti suhtautuva *KKV* ei puolestaan pidä tarkoituksenmukaisena jäädä odottamaan mahdollista vahingonkorvauslain uudistamista.

Vähemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista (*KKV, THL, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Invalidiliitto, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyrittäjät, SOSTE ja Suomen Yrittäjät*) katsoo, että vahingonkorvaussäätely on perusteltua toteuttaa esitetyllä tavalla.

*VM* ja *STM* toteavat, että linjaukset julkisen sektorin vahingonkorvausvelvollisuuden laajentamisesta tulisi ratkaista tarkastellen kokonaisuutta ja säätelyyn liittyviä kustannusvaikutuksia koko julkiselle sektorille. *Kela* katsoo, että julkisen sektorin vahingonkorvausvastuusäätely tulisi sijoittaa yleislain puolelle koskemaan koko julkista sektoria.

*HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, VSSHP, Vantaan kaupunki, Kuntaliitto ja Lääkäriliitto* katsovat, että ehdotettujen vahingonkorvaussäännösten suhdetta potilasvakuutuslainsäädäntöön ei ole riittävästi arvioitu. Terveyspalveluiden osalta virhetilanteet ja niistä suoritettavat korvaukset tulee ratkaista potilasvakuutusjärjestelmän avulla sekä yleisen vahingonkorvauslainsäädännön avulla. Syyllistämätön ja tuottamukseen perustumaton potilasvakuutusjärjestelmä turvaa potilaan oikeudet parhaiten henkilövahinkojen korvaamisessa. Usean päällekkäisen järjestelmän olemassaolo johtaisi sekä asiakkaan että palvelun järjestäjän kannalta hyvin epäselvään tilanteeseen.

*Kela* katsoo, että henkilövahinkojen osalta tulisi laissa ottaa kantaa siihen, miten potilasvakuutusjärjestelmän ensisijaisuus ja järjestäjän vahingonkorvausvastuu halutaan käytännössä yhteensovittaa henkilövahinkojen osalta.

*EPSHP, HUS* ja *Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta* katsovat, että työryhmän esitykseen sisältyvillä vahingonkorvaussäätelyn muutoksilla voi olla vahingonkorvauskanteita lisäävä vaikutus, mikä saattaa johtaa syyllisten hakemisen lisääntymiseen. Tämä sisältää riskin myös terveyspalvelujen laadun huonontumiseen sekä terveydenhuollon ammattihenkilön oman oikeusturvan kannalta.

*Kela* toteaa, että vahingonkorvausvaatimusten käsittely ja takautumisvaateiden esittäminen voi edellyttää arkaluontoisten, kuten terveydentilaan liittyvien, henkilötietojen käsittelyä. Kelan oikeutta saada tietoja väitetyn vahingon tapahtumaketjusta tulisi lainsäädännöllä laajentaa, jotta Kelalla oli edes teoreettisia mahdollisuuksia esittää perusteltu vastine asiassa.

*Suomen Yrittäjät* katsoo, että asiakkaan vahingonkorvausoikeudelliseen asemaan tehtävillä parannuksilla on merkitystä palvelun saajien yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja sellaisten perusteettomien asiakkaan asemassa olevien puutteiden poistamiseksi, joita julkisesti järjestetyissä palveluissa on suhteessa kuluttajan asemaan.

*THL* pitää hyvänä asiakkaan mahdollisuutta saada vahingonkorvausta myös käyttämästään sosiaalihuollon palvelusta, jossa asiakas ei itse ole sopimuskumppani.

*Invalidiliitto* katsoo, että asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen julkisyhteisön menettelyn seuraamuksena on perusteltua joissakin vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluiden virhe- tai viivästystilanteissa. Muistutus- ja kantelumenettelyt eivät konkreettisesti korvaa saatua huonolaatuista tai saamatta jäänyttä palvelua.

*Invalidiliitto* katsoo, että vaikka vaikeasti vammaisten henkilöiden osalta esimerkiksi henkilökohtainen apu ja palveluasuminen on asiakasmaksulaissa säädetty asiakkaille maksuttomiksi, tulisi selkeissä palvelun tuottamiseen, laatuun ja sisältöön liittyvissä virhe- ja vahinkotilanteissa luoda hyvitys- tai vahingonkorvauskonstruktio myös näihin palveluihin yhdenvertaisuusnäkökulma huomioon ottaen. Normaali vahingonkorvausprosessi vaikeimmin vammaisten ihmisten asumiseen tai henkilökohtaiseen apuun liittyvissä palveluissa on näennäinen eikä johda faktisesti vaikeavammaisen oikeussuojan turvaamiseen.

## Käännetty todistustaakka

Käännettyä todistustaakkaa koskeva säännös jakaa lausunnonantajien mielipiteet.

*KKV, THL, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyritykset, SOSTE ja Suomen Yrittäjät* kannattavat käännettyä todistustaakkaa, kun taas *VM, OKM, Kela, HUS, VSSHP, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki ja Kuntaliitto* vastustavat sitä.

*Suomen Yrittäjät* katsoo, että asiakkaansuojalain mukaisella palvelun järjestäjällä on paremmat mahdollisuudet osoittaa, että palvelu on järjestetty laissa säädettyjen viranomaisten asettamien vaatimusten mukaisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä mahdollisen ostopalvelusopimuksen mukaisesti.

*THL* katsoo, että käännettyä todistustaakkaa koskevan säännöksen merkitys korostuu erityisesti heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

*HUS, VSSHP, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki ja Kuntaliitto* katsovat, että käännetty todistustaakka tuottamuksen puuttumisesta olisi erityisesti julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettuna altis tulkintaepävarmuudelle. Virheen tai puutteellisen palvelun määrittely julkisissa palveluissa tehdään pääosin eri perustein kuin yksityisen elinkeinonharjoittajan toiminnassa. Määrittely sisältää lisäksi lähtökohtaisesti aina tulkintaa, ja vaatisi sen vuoksi riittävää asiantuntemusta erityisesti julkisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, jotka perustuvat asiakkaalla objektiivisesti arvioituun hoidon tai palvelun tarpeeseen.

*Helsingin kaupunki* katsoo, että todistustaakan määräytymisen osalta haastava tulkintakysymys olisi myös se, onko virhe tapahtunut sellaisessa palvelun osassa, jossa katsotaan olevan kyseessä julkisen vallan käyttö.

*VM, OKM ja Kela* katsovat, että käännetty todistustaakka saattaisi aiheuttaa mittavaa hallinnollista työtä eri viranomaisissa, kun julkisyhteisöjen tulisi asiakkaiden esittämien reklamointien johdosta todistella, ettei virhe tai vahinko johdu huolimattomuudesta julkisyhteisön puolelta eikä isännänvastuusta johtuen ostopalvelua käytettäessä myöskään palvelun tuottajan puolelta.

## **Puhtaiden varallisuusvahinkojen lisääminen julkisyhteisön korvausvelvollisuuden piiriin**

*KKV, Kuluttajaliitto ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että puhtaiden varallisuusvahinkojen lisääminen julkisyhteisön korvausvelvollisuuden piiriin on tarpeellinen uudistus, kun taas *OKM* ei pidä sitä tarpeellisena.

*Suomen Yrittäjät* katsoo, että julkisyhteisön rajoitettu korvausvastuu puhtaiden varallisuusvahinkojen osalta ei olisi perusteltu sen vuoksi, että korvausvastuun laajentaminen aiheuttaisi niille kohtuuttoman taloudellisen rasituksen.

*OKM* ei näe tarvetta julkisen sektorin vahingonkorvauslajien laajentamiselle puhtaisiin varallisuusvahinkoihin, sillä oikeusministeriön antaman tiedon mukaan nämä tapaukset tulisivat olemaan harvinaisia ja näin ollen nykyinen vahingonkorvauslain sääntely on julkisen sektorin osalta riittävää (henkilö- ja esinevahingot).

*Kuluttajariitalautakunta* toteaa, että moni asia tulee korvattavaksi puhtaana varallisuusvahinkona nykyäänkin, sillä sitä, mitä pidetään vahingonkorvauslaissa julkisen vallan käyttämisenä, on oikeuskäytännössä laajennettu.

*Invalidiliitto* katsoo, että päiväkodissa tai koulussa vammaisen lapsen kiusaaminen tulee mainita 4 §:n 2 momentin perusteluissa julkisyhteisön vastuulle kuuluvana korvattavana vahinkona, jos päiväkodin tai koulun opettaja laiminlyö kiusaamiseen puuttumisen tai välituntivalvonnan asianmukaisella tavalla.

### 3.2.5 Ostopalvelut

Enemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista (*VM, Eduskunnan oikeusasiamies, Kela, Lapin AVI, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Helsingin kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta ja EK*) vastustaa ostopalveluista esitettyä sääntelyratkaisua (mm. ostopalvelusopimuksen määräysten merkitys virheen määrittelyssä, avoimuuden lisääntyminen) tai suhtautuu siihen erittäin varauksellisesti, kun taas vähemmistö (*KKV, Kuluttajaliitto ja Suomen Yrittäjät*) kannattaa sitä.

*OKM* pitää ostopalvelusopimuksien esille tuomista palvelun asianmukaisuuden määrittäjänä hyvänä asiana, mutta ei pidä tähän liittyviä lakimuutoksia tarpeellisina. Näihin liittyvät ongelmat tulee hoitaa kollektiivisesti kaikkien ao. palveluiden piirissä olevien asiakkaiden osalta.

*VM, Eduskunnan oikeusasiamies, Kela, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Helsingin kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta ja EK* toteavat, että virheen käsite ja seuraamukset virheestä on hankalasti sovitettavissa kuluttaja – elinkeinonharjoittaja suhdetta vastaavasti julkisiin palveluihin, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Esitetty virhettä koskeva sääntely on tulkinnanvaraista, koska erityislainsäädännössä ei lähtökohtaisesti ole määritelty tarkkarajaisesti palvelun sisältöä eikä palvelunsaaja itse myöskään niistä sovi järjestäjän kanssa. Palvelujen laajuus myös vaihtelee kunnissa johtuen kunnan resursseista ja itsehallintonsa nojalla tehdyistä päätöksistä.

*Eduskunnan oikeusasiamies* pitää epätodennäköisenä, että asioita vietäisiin merkittävässä määrin yleisiin tuomioistuihin ratkaistavaksi, jolloin virheen käsitettä selkeyttävää oikeuskäytäntöä ei ole merkittävästi odotettavissa.

*EK ja Lääkäriliitto* katsovat, että hankintaosaamiseen ja ostopalvelusopimukseen tulisi kiinnittää julkisella sektorilla erityistä huomiota.

*OKM, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki ja Kuntaliitto* katsovat, että ostopalvelusopimusten valvontaa tulee parantaa. Sopimusten sisällöstä tiedottaminen asiakkaille ja heidän omaisilleen osaltaan parantaisi sopimusvalvonnan edellytyksiä.

*Suomen Yrittäjät* katsoo, että sääntelyratkaisulla voisi olla palvelun saajan aseman parantumisen lisäksi laajempia positiivisia vaikutuksia hankintamenettelyihin ja kilpailutuksiin varmistaen hankintaprosessin asianmukaisuutta varmistamalla sen, että hankinnan voittanut noudattaa tälle asetettuja vaatimuksia.

*EK, SOSTE ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että asiakkaan vetoamismahdollisuutta tulisi pyrkiä lisäämään, jotta sääntelyllä olisi todellisia vaikutuksia. Jotta asiakas ylipäätään voisi vedota ostopalvelusopimuksen määräyksiin, tulisi ostopalvelusopimus, liikesalaisuuksia lukuun ottamatta saattaa helposti asiakkaan saataville vähintään sopimuskauden ajaksi. *KKV* katsoo, että asiakkaalla on oltava mahdollisuus saada ostopalvelusopimuksen sisältö tietoonsa ainakin siltä osin kuin sopimuksessa on asiakasta koskevia palvelun laatua koskevia määräyksiä. *VANE* ja *Vammaisfoorumi* korostavat tässä yhteydessä asiakkaan osallistamista YK:n vammaisyleissopimuksen 4 artiklan 3 kohdan edellyttämällä tavalla.

## Isännänvastuun kirjaaminen lakiin

Enemmistö asiaan kantaa ottaneista lausunnonantajista (*KKV, THL, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Vantaan kaupunki, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajaliitto, Kuntaliitto, Kuntoutusyrittäjät ja SOSTE*) kannattaa isännänvastuun kirjaamista lakiin, kun taas *Kela* ja *Lääkäripalveluyritykset ry* vastustavat sitä.

*Kuntoutusyrittäjät* katsoo, että asiakkaalla ja palveluntuottajalla ei ole keskenään intressiä riidellä palvelun toteutuksesta.

*SOSTE* pitää johdonmukaisena, että palvelunjärjestäjän ollessa vastuussa järjestämänsä palvelun asianmukaisuudesta tämä on silloin myös suhteessa asiakkaaseen korvausvastuussa järjestämänsä palvelun virheen aiheuttamasta vahingosta.

*Lääkäripalveluyritykset ry* katsoo, että säännös hämärtää turhaan järjestäjän ja tuottajan vastuita virheestä.

*Kela* katsoo, että isännänvastuuta koskevalla sääntelyllä sille luotaisiin vahingonkorvausvastuu tilanteissa, joihin se ei pysty vaikuttamaan. Yhdistettynä käännettyyn todistustaakkaan järjestelmä houkuttelee vähäistenkin vahingonkorvauskysymysten selvittelyyn. Riippumatta siitä kuka prosessin voittaa kustannukset todennäköisesti ylittävät Kelan palvelutilanteissa mahdollisen vahingon määrän moninkertaisesti.



*Kela* katsoo, että sen korvaamien taksimatkojen laatuun ja yleiseen toimintavarmuuteen voisi vaikuttaa kielteisesti se, että palvelun tuottamisesta vastaava taho ei tosiasiallisesti kantaisi seurausta aiheuttamastaan vahingosta.

*Kela* katsoo, että isännänvastuu ei todennäköisesti laajentaisi Kelan korvausvelvollisuutta asiakasta kohtaan muihin kuin niihin vahinkoihin, joiden osalta *Kela* voisi myöhemmin vaatia takautuvaa suoritusta sopimuskumppaniltaan. On oletettavaa, että Kelan ja sen sopimuskumppaneiden väliset riitatilanteet tulisivat todennäköisemmiksi.

### 3.2.6 Asiakasmaksuhuojennus

Asiakasmaksuhuojennusta koskeva sääntely jakaa lausunnonantajien mielipiteet.

*Eduskunnan oikeusasiamies, KKV, THL, Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus, Invalidiliitto, Keskuskauppakamari, Kuluttajaliitto, Kuntoutusyritykset, Kuurosokeat ry, SOSTE ja Suomen Yrittäjät*, ja katsovat, että julkisissa palveluissa on perusteltua saada asiakasmaksuhuojennus palvelun virheen perusteella sekä suhtautuvat ehdotettuun asiakasmaksuhuojennussääntelyyn myönteisesti.

*OKM, Opetushallitus, Valvira, EPSHP, HUS, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, VSSHP, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta, Kuntaliitto ja Lääkäripalveluyritykset ry* eivät pidä asiakasmaksuhuojennusta perusteltuna.

*Lapin AVI, EPSHP, HUS, VSSHP, Vantaan kaupunki, Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta ja Kuntaliitto* katsovat, että mahdolliset asiakasmaksulain uudistukset tulisi arvioida asiakasmaksulain kokonaisuudistuksen yhteydessä.

*Kela* katsoo, että asiakasmaksuhuojennusta koskevaa sääntelyä ei lähtökohtaisesti tulisi laajentaa Kelan toimintaan, koska palvelut ovat pääosin maksuttomia. Maksuhuojennus voi olla perusteltu sellaisten palveluiden osalta, jossa yksittäisestä palvelusta perittävä maksu on selvästi erotettavissa, eikä asiakasmaksua peritä esimerkiksi kaikkien kuukauden aikana tuotettujen palveluiden perusteella.

*Eduskunnan oikeusasiamies, Keskuskauppakamari ja Suomen Yrittäjät* katsovat, että ehdotus olisi selvä parannus asiakkaan oikeuksiin. *Invalidiliitto* katsoo, että ehdotus parantaisi niiden sote-palveluasiakkaiden oikeussuojaa, jotka maksavat varsin tuntuviakin asiakasmaksuja. *THL* katsoo, että ehdotus toisi toivottua parannusta asiakkaan asemaan esimerkiksi silloin, kun kilpailutus on toteutettu ottamatta huomioon asiakkaiden tarpeita.

Myönteisestä suhtautumisestaan huolimatta *Eduskunnan oikeusasiamies* pitää ehdotusta samalla tavoin ongelmallisena sen soveltamisalaa ja julkisen palvelun virheen määrittelyä koskevilta osin kuin muutakin asiakkaansuojasääntelyä.

*SOSTE* katsoo, että ehdotus on hyvä lähtökohta. *Kuluttajaliitto* ja *Kuntoutusyrittäjät* katsovat, että säännöksellä on periaatteellista merkitystä, vaikka asiakasmaksuhuojennuksen välillinen ohjausvaikutus voi olla yksittäisessä tilanteessa vähäinen.

*Helsingin yliopiston kuluttajatutkimuskeskus* katsoo, että asiakasmaksun perimättä jättäminen tai alentaminen voi olla riittämätön toimenpide virheen oikaisemisessa.

*OKM, Opetushallitus, Valvira, EPSHP, HUS, VSSHP, Helsingin kaupunki* ja *Helsingin yliopiston lääketieteellinen tiedekunta* huomauttavat, että julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä julkisissa kasvatusta- ja koulutuspalveluissa asiakkaat maksavat vain marginaalisen osan palveluiden kustannuksista, jolloin palveluiden maksun mahdollisilla alennuksilla tai palautuksilla ole samaa merkitystä kuin puhtaasti yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelussa. Asiakasmaksuhuojennuksen käyttöönotto tai pienet maksukompensaatiot eivät ole perusteltavia suhteessa maksuvaatimusten käsittelykustannuksiin.

*Lääkäripalveluyritykset ry* katsoo, että asiakkaalla on jo nykyisin mahdollisuus hakea ja saada korvausta virheestä muita reittejä pitkin. *Lääkäriliitto* katsoo, että potilasvakuutus korvaa potilasvahingosta aiheutuvat kustannukset. Asiakasmaksuhuojennuksen osalta olisi hyvä arvioida tuleeko asiakasmaksuista jatkossa vahingonkorvaushakemuksia tai alennuspyyntöjä merkittävässä määrin ja ovatko niiden mahdolliset taloudelliset hyödyt potilaalle niin merkittäviä suhteessa itse juridisen prosessin käynnistämiseen ja läpiviemiseen. *Helsingin kaupunki* katsoo, että koska säännöksen suhdetta potilasvahinkojen korvaamiseen ei ole täsmennetty, säännöksen käyttöala varsinkin terveyden- ja sairaanhoidossa jää epäselväksi ja joka tapauksessa hyvin rajalliseksi.

*VM:n* ja *STM:n* mukaan potilasvahinkolainsäädännön ja asiakasmaksulainsäädännön rinnakkaisuus ei vaikuta tarkoituksenmukaiselta ratkaisulta.

*OKM* ja *Opetushallitus* katsovat, että myös koulutuksen osalta epäkohtiin puuttumiseksi on jo olemassa oma valitusjärjestelmänsä, kuten toimijalle tehtävä muistutus ja valvontaviranomaiselle tehtävä kantelu, sekä mahdollisuus myös rikos- ja vahingonkorvausprosessiin.

*OKM* katsoo, että lähinnä yksilöä koskevat maksujen kompensoinnit eivät ratkaise usein kokonaisuun lapsiryhmiin kohdistuvia epäkohtia eivätkä toimi ”uhkana” julkisten

palveluiden laadun parantamiselle. Vaikuttavampaa olisi nykyisen valvontajärjestelmän ja kuntien sopimusosaamisen kehittäminen sekä asiakkaiden tietoisuuden lisääminen nykyisistä oikeusturvakeinoista.

*OKM* ja *Opetushallitus* katsovat, että käytännön soveltamistilanteet esimerkiksi koulutuksen virhetilanteissa ovat vaikeasti määriteltäviä ja toteennäytettäviä. Virheet koulutuspalvelussa koskevat harvoin yksittäistapauksia, vaan niistä kärsii usein koko lapsi-, oppilas- tai opiskelijaryhmä.

*Kela* katsoo, että asiakasmaksuhojennuksen ulottaminen omavastuuosuuksiin on ongelmallista. Jos hojennuksella ei olisi vaikutusta vuosittaisen omavastuuosuuden täyttymiseen, asettaisi uudistus paljon matkustavat asiakkaat huonompaan asemaan sellaisiin harvemmin matkustaviin asiakkaisiin verrattuina, joiden vuotuinen omavastuuosuus ei täyty. Asiakasmaksuhojennuksen ulottaminen sairausvakuutuslain mukaisiin omavastuuosuuksiin vaatisi muutoksia sairausvakuutuslakiin, joita ei nyt ole mietinnössä ehdotettu.

*Helsingin kaupunki* katsoo, että hojennuksen määrän mittaaminen virhettä vastaavaan osuuteen olisi haasteellista ja aiheuttaisi tulkintaepävarmuutta.

### 3.2.7 Muut huomiot

*Eduskunnan oikeusasiamies* toteaa, että hallinnonalan viranomaisten ja kuluttaja-asiamiehen rooli asiakkaansuojasääntelyn noudattamisen valvonnassa jää epäselväksi. *Lapin AVI* katsoo, että myös se jää epäselväksi, muuttaako lakiehdotus jotenkin sote-valvonnan vastuunjakoa.

*ISAVI* katsoo, että ehdotettujen asiakkaansuojaa koskevien säännösten valvontaa ei tule antaa kuluttajansuojaviranomaisille, sillä niillä ei ole sellaista laaja-alaista julkisten palveluiden ja sääntelyjärjestelmän tuntemusta, jota nyt ehdotettu malli edellyttäisi.

*VANE*, *Invalidiliitto*, *Kuurosokeat ry* ja *Vammaisfoorumi* katsovat, että vaikka julkinen palvelu olisi asiakkaalle maksuton, palvelun virheestä, viivästyksestä tai saamatta jäämisestä aiheutuneet seurannaiskustannukset tulisi korvata tai saada niistä rahallinen hyvitys. Myös *SOSTE* katsoo, että mietinnön perusteluissa pohditun hyvitysjärjestelmän käyttöönottamista tulisi valmistella edelleen.

*Lapin AVI* katsoo, että ehdotetun lainsäädännön ja hoitotakuulainsäädännön suhde tulisi kirjoittaa selvemmin auki.

*THL* katsoo, että säännösten vaikuttavuutta parantaisi eri tavoin kommunikoivien, esimerkiksi vammaisten asiakkaiden, mahdollisuus saada tietoa oikeuksistaan ymmärrettävällä kielellä tai tavalla. Samoin sosiaali- tai potilasasiamiehen taikka kuluttajaneuvonnan mahdollisuudet auttaa eri syistä heikommassa asemassa olevia asiakkaita vaikeissa tilanteissa vaikuttaa siihen, mikä merkitys säännöksillä olisi käytännössä.

*VM, Kela, VSSHP ja Helsingin kaupunki* katsovat, että hallinnollisen työmäärän lisääntyminen ja mahdollisten uusien korvauskäsittelyjen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset valtiolle ja kunnille voivat olla merkittävät. *STM* toteaa, että asiakkaansuoja-asian selvittely- ja päätöksentekokustannukset viranomaisessa olisivat useimmiten moninkertaiset verrattuna esimerkiksi asiakkaalle mahdollisesti annettavan maksualennuksen arvoon.

### 3.3 Vaikutusten arvioinnin kehittäminen

*STM ja Lääkäriliitto* katsovat, että tulisi arvioida esityksen ja erityislainsäädännön yhteisvaikutuksia ja ristiriitoja.

*THL* katsoo, että tulisi tarkastella, miten esitys parantaisi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvaa.

*VSSHP ja Lääkäripalveluyritykset ry* katsovat, että esimerkitapausten kautta voisi arvioida erilaisten tilanteiden erityispiirteitä ja eri toimijoiden kannusteita toimia kokonaisuuden kannalta oikein ja tehokkaasti.

*Lääkäripalveluyritykset ry* katsoo, että julkisen ja yksityisen sote-palveluntuottajan yhdenvertaisuutta ja eroavaisuuksia ehdotetun sääntelyn valossa olisi analysoitava tarkemmin.

*Lääkäriliitto* katsoo, että tulisi tarkastella, mitä taloudellista lisähyötyä KSL 9 a luku tuo asiakkaalle tai potilaalle suhteessa potilasvahinkoilmoituksen kautta toteutuvaan oikeusturvaan. *OKM ja Helsingin kaupunki* katsovat, että tulisi analysoida, miten ehdotettu asiakkaansuojalaki istuisi nykyiseen lainsäädäntökehikkoon mm. potilasvakuutuslainsäädännön ja vahingonkorvauslain rinnalle.

*Lääkäriliitto* katsoo, että tulisi tarkastella KSL 9 a luvun taloudellisia vaikutuksia elinkeinonharjoittajiin näiden joutuessa hankkimaan sopimus- ja vahingonkorvausvastuun varalta potilasvakuutuksen lisäksi toisen vastuuvakuutuksen sekä edelleen päällekkäisten vakuutusten vaikutuksia myös vakuutusyhtiöiden näkökulmasta.

*Invalidiliitto* katsoo, että KSL 9 a luvun vaikutusten arviointia pitää kehittää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden näkökulmasta ja peilata KSL 9 a lukua suhteessa yhdenvertaisuuslakiin ja erityisesti sen 15 §:ssä säädettyyn kohtuullisiin mukautuksiin vammaiselle sekä EU:n vammaiskorttiin.

*KKV* katsoo, että asiakkaansuojasääntelyn resurssivaikutuksia tulisi arvioida *KKV*:ssa toimivien kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajaneuvonnan osalta.

*VM, STM, Kela, VSSHP, Helsingin kaupunki ja Lääkäriliitto* toteavat, että tulisi arvioida asiakkaansuojasääntelyn kuntatalousvaikutukset, vaikutukset kuntien rahoitukseen sekä vaikutukset julkiselle taloudelle. Kustannuksia olisi mahdollista arvioida esimerkiksi mahdollisten riitatapausten määrän, niihin kuluvan hallinnollisen työn kustannuksen, arvioitujen vahingonkorvausten sekä asiakasmaksujen alentamisen määrän myötä. Taloudellisten vaikutusten arviointia on asian mahdollisessa jatkovalmistelussa täsmennettävä erityisesti myös julkistaloudellisten ja viranomaisten toimintaan kohdistuvien vaikutusten osalta.

Oikeusministeriö  
PL 25  
00023 Valtioneuvosto  
[www.oikeusministerio.fi](http://www.oikeusministerio.fi)

Justitieministeriet  
PB 25  
00023 Statsrådet  
[www.justitieministeriet.fi](http://www.justitieministeriet.fi)

ISSN 2490-1172 (PDF)  
ISBN 978-952-259-933-9 (PDF)