Vammaisfoorumi ry
Handikappforum rf
Finnish Disability Forum

18.5.2022

Eduskunta
Sosiaali- ja terveysvaliokunta
StV@eduskunta.fi

Asia: Asiantuntijapyyntö: HE 48/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta

Ajankohta: Sosiaali- ja terveysvaliokunta perjantai 20.05.2022 klo 09.00

Asiantuntija: Henrik Gustafsson, lakimies, Invalidiliitto, henrik.gustafsson@invalidiliitto.fi

Yleistä

Kuluttajansuojalaissa ei säädetä nimenomaisesti henkilöön kohdistuvista palveluista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että nämä palvelut jäisivät täysin kaiken sääntelyn ulkopuolelle. Lain uuden, henkilöön kohdistuvia palveluja koskevan luvun säätäminen ei siis edellä todetun mukaisesti olisi välttämätöntä kuluttajien aseman turvaamiseksi. Vammaisfoorumin mielestä tilanne voitaisiin jättää myös entiselleen. Henkilöpalveluja koskevien nimenomaisten säännösten on kuitenkin arvioitu selkeyttävän osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia ja lisäävän näin oikeusvarmuutta. Tätä on pidettävä perusteltuna ja hyvänä ratkaisuna.

Vammaisfoorumi pitää kuluttajansuojalain uutta 9 a lukua eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista lähtökohtaisesti kannatettavana, mikä edistää ennakolta kuluttajan oikeuksia tietyissä palveluissa. Lain systematiikka ja rakenne vaikuttaa selkeältä. Tästä huolimatta vammaisten ihmisten asema tulee määrittymään pitkälti oikeuskäytännön kautta eikä vammaisuus nouse esiin riittävällä tavalla. Lakiesityksessä puhutaankin neutraalisti ihmisistä, joilla on toimintarajoitteita. YK:n vammaisyleissopimus on ratifioitu Suomessa 10.6.2016 ja on lainsäädännössämme voimassa olevaa oikeutta. Yleissopimuksen artiklan 1 (Tarkoitus) mukaan ”vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.”

1 § Soveltamisala

Vammaisfoorumi katsoo, että eräiden henkilöön kohdistuvien palveluiden luettelointi helpottaa lainsoveltajan työtä, mutta vammaisten ihmisten osalta lakiesitys vaatii vielä

eräitä huomioita. Vammaisfoorumin mielestä sote -asiakkaansuojalain säätäminen nimenomaan julkisyhteisöjen virhe- ja viivästysvastuista olisi selkeyttänyt kokonaiskuvaa.

Yksityisten terveyspalveluiden osalta lakiesityksessä mainitaan terveyspalvelut, kuten kuvantamispalvelut ja sopivat toimitilat. Vammaisfoorumi huomauttaa, että vammaisilta naisilta on tullut viestiä siitä, ettei esimerkiksi mammografian kuvantamislaitteet sovellu pääkaupunkiseudulla vammaisille naisille. Siten palvelussa voidaan katsoa perustellusti olevan virhe, jos yksityisen palveluntuottajan terveydenhuollon laitteet ja toimitilat ovat esteellisiä. Lakiesitys ei kuitenkaan vastaa tämänkaltaisiin kysymyksiin, kun kyse on esteettömyyden laiminlyönnistä.

Vammaisfoorumi huomauttaa sosiaalipalveluiden osalta joitain selvennyksiä kaipaavia yksityiskohtia. Yhtäältä lain yleisperusteluissa nostetaan selvästi esiin, etteivät verorahoitteiset julkisyhteisön järjestämät sosiaalipalvelut kuulu lain soveltamisalan poikkeuksena palvelusetelillä järjestettävät palveluta, jolloin palveluntuottajan toimivan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välille syntyy aivan oikein sopimussuhde. Lain soveltaminen muuttuu ongelmalliseksi 9 a luvun 1 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa suhteessa lain sanamuotoon. ”Elinkeinonharjoittajien kuluttajille tarjoamat sosiaalipalvelut vastaavat luonteeltaan osittain niitä palveluja, joita kunnallinen sosiaalihuolto tarjoaa. Elinkeinonharjoittajien tarjoamia palveluja ovat esimerkiksi ikääntyneiden ja vammaisten palveluasuminen.” KSL 9 a luvun 1 §:n mukaan: ”Tätä lukua sovelletaan 2 momentissa tarkoitettuihin henkilöön kohdistuviin palveluihin, joita elinkeinonharjoittaja (toimeksisaaja) suorittaa kuluttajan (tilaaja) kanssa tehdyn sopimuksen perusteella, jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu.” Vammaisfoorumi huomauttaa, ettei vammaisten palveluasumisessa ole koskaan sopimussuhdetta vammaisen asiakkaan ja palveluntuottajana toimivan elinkeinonharjoittajan välillä vaan kunta ja elinkeinonharjoittavat solmivat sopimuksen, mikäli päädytään ostopalveluun. Käytännössä palveluseteliä ei käytetä jatkuvaluonteisiin ja toistaiseksi voimassa oleviin henkilöön kohdistuviin palveluihin. Lain perustelut näyttäisivät mahdollistavan vammaispalvelulain vammaisten palveluasumisen kuuluvan KSL:n soveltamisalaan palvelun luonteen perusteella mutta lain sanamuoto edellyttääkin selkeästi sopimussuhdetta elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä. Tämä vaikuttaa perusteluilla säätämiseltä eikä lain perusteluissa tarkemmin kuvata esim. hankintalain kilpailutussäännösten kautta toteutettavaa vammaispalveluiden järjestämistä, mikä voisi toimia perusteluna kirjaukselle ”jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu.”

Lain sanamuoto ja lain perustelut ovat nyt kirjoitetussa muodossa on omiaan sekoittamaan kansalaisten ymmärrystä laista ja siitä missä tilanteissa sosiaalipalvelut ja julkisyhteisön vastuulla tuotettavat muut palvelut, kuin palvelusetelillä tuotetut kuuluvat tai eivät kuulu lain soveltamisen piiriin. Edelleen soveltamisalaa sekoittaa se, että perusteluissa myöhemmin todetaan, että jos luvun soveltamisalaan kuuluvasta palvelusta säädetään erityislaissa, sen säännökset syrjäyttävät KSL:n vastaavat säännökset. Jos erityislaki ei sisällä säännöksiä palvelun virhe- ja viivästystilanteista, ehdotetun luvun säännökset täydentävät erityislain säännöksiä. Asiaa tulee tarkentaa lain ymmärrettävyyden kannalta.

Lakiesityksen sivulla 25 todetaan lisäksi seuraavaa; "Toisaalta säännökset saattaisivat lisätä hinnanalennus- ja korvausvaatimusten esittämistä sellaisten palvelujen osalta, joiden osalta ei nykyisin mielletä mahdolliseksi vaatia korvauksia. Esimerkiksi sosiaalipalveluissa

palveluasumista koskevien jatkuvien sopimusten osalta voitaisiin jatkossa vaatia herkemmin hinnanalennusta tai korvausta viivästyneiden tai puutteellisesti toteutettujen palvelujen osalta, kun kuluttajien tietoisuus oikeuksistaan lisääntyisi." Tässäkin tulisi selkeyttää, mitä sosiaalipalveluiden palveluasumiskokonaisuutta asia koskee ja, että rajaus koskee lähinnä palvelusetelillä tuotettavaa palveluasumista.

Lakiluettelossa on varsin paljon lueteltu henkilöön kohdistuvia palveluita. Vammaisten henkilöiden kohdalla palveluiden ammattitaitoisen ja huolellisen suorittamisen lisäksi nousevat esiin kysymys tilojen ja fasiliteettien esteettömyydestä ja saavutettavuudesta esim. pääseekö palveluiden piiriin pyörätuolilla ovista sisään, miten ääni- tai aistiyliherkkyyksien kanssa toimitaan, onko tieto palveluista saavutettavaa esim. näkövammaisten ruudunlukuohjelmilla, miten palveluiden piirissä toimitaan esim. pelkät kosketusnäytöt ja onko hätätilanteissa toimittava pelkän kuulon varassa esim. henkilökunnan antama ohjeistus. Kuntosali- ja kylpyläpalveluiden osalta suihkutilojen tukikaiteet ja suihkutuolit ovat olennaisen tärkeitä sekä mahdollinen allasnosturi. Vammaisfoorumi katsoo, mikäli näitä seikkoja ei ole lainkaan huomioitu, niin palvelussa olisi silloin virhe esteettömyyden laiminlyönnin perusteella.

Palvelun ominaisuudet ja virhe

Vammaisfoorumi katsoo, että kuluttajansuojalain 9 a luvun 1 §:n soveltamisalan ristiriita lain sanamuodon edellyttämän kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan sopimussuhteen sekä perusteluissa kuvattujen sote -palveluiden ominaisuuksien välillä aiheuttaa sen, ettei vammainen vammaispalvelualain palveluasumispäätöksen tai kuljetuspalvelupäätöksen saanut asiakas saa oikeutta hyvitykseen, hinnan alennukseen, vahingonkorvaukseen.

Vammaisfoorumin mielestä 15 §:n yleinen virhesäännös sisältää palvelun ominaisuuksien osalta tarpeettomia toimeksisaajan vastuunrajauksia, jos esimerkiksi poiketaan toimitiloja koskevista säännöksistä ja henkilöstömitoituksista tai koulutusvaatimuksista, niin tätä ei pidettäisi pelkästään virhettä osoittavana seikkana. Samoin virheenä ei pidettäisi liikennepalvelulain 151 §:n säädettyjen paikallistuntemusvaatimuksen rikkomista, jos taksiautossa olisi navigaattori. Vammaisfoorumi katsoo, ettei ole perusteita tällaisille vastuunrajoituksille.

Vammaisten kuluttajaoikeuksien toteutumiseen vaikuttaa henkilöön kohdistuvien kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden varaamisen haasteet. Tiedossamme on tilanteita, joissa vammaiset, jotka tarvitsevat henkilökohtaista avustajaa tai saattajaa tai käyttävät apuvälinettä eivät ole pystyneet maksutta kertomaan tarpeistaan tai varaamaan pyörätuolipaikkaa elinkeinonharjoittajalle, koska yritysten verkkoalustalla ei ole mahdollista tällaista tietoa antaa. He ovat joutuneet soittamaan puhelimella jopa 10 euroa maksavaan asiakaspalveluun, kun muut kuluttajat varaavat kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelunsa verkossa maksutta. Tämä ei ole yhdenvertaista ja näillä annetuilla tiedoilla elinkeinonharjoittajalle on olennainen merkitys palvelun toteuttamiselle ammattitaitoisesti ja huolellisesti. YK:n vammaissopimuksen artiklan 21 (Sanan- ja mielipiteenvapaus ja tiedonsaanti) mukaan vammaisille tulee antaa oikea-aikaisesti tietoa myös palveluista saavutettavassa muodossa ilman lisäkuluja. Vammaisfoorumi katsoo, että henkilöön kohdistuvissa palveluissa palvelun tulee kattaa myös yhdenvertaiset mahdollisuudet

varata näitä palveluja. Jos tämä ei toteudu, niin palvelussa on virhe ja siitä tulee koitua asianmukaisia seuraamuksia esim. hyvityksen muodossa.

Toimeksisaajan oikeus korvaukseen ja vakiokorvaus

Kuluttajansuojalakiesityksen 30 § ja 31 § pitävät sisällään tietynlaisen sopimussakkoa koskevan korvauksen, jonka tilaaja joutuisi suorittamaan toimeksisaajalle palvelun peruuntuessa sovittuna ajankohtana. Vammaisfoorumi katsoo, että lain perusteluihin tulee kirjata, ettei toimeksisaajalla ole oikeutta korvaukseen tai vakiokorvaukseen peruuntuneesta henkilöön kohdistuvasta palvelusta, jos se on johtunut vammaisen henkilön kohdalla henkilökohtaisen avustajan, kuljetuspalvelun tulematta jäämisestä tai viivästymisestä taikka apuvälineen rikkoutumisesta. Tällöin syy palvelun peruuntumiseen ei voida katsoa olevan vammaisen kuluttajan vastuulla.

Vammaisfoorumin ehdotuksessa on analogiaa sote-asiakasmaksulain 3 §:n (30.12.2020/1201) sääntelyn kanssa koskien käyttämättä jätettyä palvelusta perittävää maksua: ”jos asiakas tai hänen edustajansa on varannut vastaanottoajan terveydenhuollon palveluihin tai sosiaali- tai terveydenhuollon lyhytaikaisen hoito- tai asumispalvelupaikan ja asiakas on ilman hyväksyttävää syytä ja varattua aikaa tai paikkaa ennalta peruuttamatta jäänyt saapumatta varattuna aikana vastaanotolle tai asianomaiseen yksikköön, kunta tai kuntayhtymä saa periä asiakkaalta enintään 50,80 euroa.” Lain yksityiskohtaisissa perusteluissa kuvataan juuri edellä mainitut tilanteet, kuten esim. henkilökohtaisen avustajan tai kuljetuspalveluiden saapumatta jääminen sekä apuvälineen rikkoutuminen hyväksyttävinä syinä palvelun käyttämättä ja perumatta jäämiseen ja siten olla perimättä ko. sanktiomaksua. Myös kohtuuttomuusarviointi on kirjattu sote-asiakasmaksulain 3 §:ään.

Lisätietoja
Henrik Gustafsson, lakimies, Invalidiliitto, henrik.gustafsson@invalidiliitto.fi

Vammaisfoorumi ry

Elias Vartio	Anni Kyröläinen
varapuheenjohtaja	pääsihteeri