OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

Vastine

LsN Riitta Haapasaari
Yksityisoikeus- ja oikeudenhoito-osasto

31.5.2022

Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunnalle

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (HE 48/2022 vp)

Vastineena sosiaali- ja terveysvaliokunnalle annetuista kirjallisista lausunnoista oikeusministeriö esittää kunnioittavasti seuraavaa. Vastineessa kommentoidaan erityisesti niitä lausuntoja, joissa esitetään muutoksia hallituksen esityksessä ehdotettuun.

1 Ehdotetun luvun soveltamisalaa koskevat säännökset (lakiehdotuksen 9 a luvun 1 §)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältyminen soveltamisalaan

Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Valvira, Vammaisfoorumi, Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveysministeriö, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, Suomen Kuntaliitto, Suomen Yrittäjät pitävät lähtökohtaisesti kannatettavana, että terveydenhuollon potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeudellista asemaa parannetaan kuluttajansuojalain muutoksilla. **Eduskunnan apulaisoikeusasiamies** katsoo, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden asiakkaansuoja tulisi palvelujen tuottamistavasta riippumatta toteuttaa toimialakohtaisessa erityislainsäädännössä sen erityispiirteet huomioon ottaen, koska sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaina on paljon haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä, joiden kyky omaksua tietoa ja arvioida palvelujen eri toteuttamistapojen välisiä eroja on rajoittunut.

Hyvinvointiala HALI ry, HUS-kuntayhtymä ja Suomen Lääkäriliitto katsovat, että sosiaali- ja terveyspalvelut tulisi jättää ehdotetun luvun soveltamisalan ulkopuolelle. Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat jo nyt vahvasti säänneltyjä ja valvottuja. Kuluttajien oikeusturva näiden palvelujen osalta on jo erityislainsäädännöllä riittävästi turvattu. Lausunnonantajat pitävät tarpeettomana luoda jo olemassa olevien järjestelmien kanssa rinnakkaista ja osin päällekkäistä järjestelmää. HALI ry katsoo lisäksi, että ehdotettujen säännösten perustuslainmukaisuus palvelun saajien yhdenvertaisuuden osalta tulisi varmistaa perustuslakivaliokunnan käsittelyssä, sillä ei voida pitää lainsäädännöllisesti tarkoituksenmukaisena, että asiakkaan oikeusasema vaihtelisi siitä riippuen, saako hän julkisyhteisön vai elinkeinonharjoittajan tarjoamaa palvelua.

Suomen Kuntaliitto esittää, että pykälän perusteluissa tulisi tarkentaa rajanvetoa julkisyhteisöjen järjestämien lakisääteisten palvelujen ja KSL:n soveltamisalaan kuuluvien palvelujen välillä.

Oikeusministeriö: Oikeusministeriö korostaa, että sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva erityislainsäädäntö ei sisällä sopimusoikeudellisia säännöksiä asiakkaan ja palvelun tarjoajan oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun viivästys- ja virhetilanteissa (ks. nykyisestä oikeustilasta HE ss. 5-16). Palvelun viivästyksistä tai

Postiosoite Postadress	Käyntiosoite Besöksadress	Puhelin Telefon	Faksi Fax	S-posti, internet E-post, internet
Oikeusministeriö PL 25 FI-00023 Valtioneuvosto Finland	Eteläesplanadi 10 00130 Helsinki Finland	0295 16001 Internat. +358 295 16001	09 160 67730 Internat. +358 9 160 67730	kirjaamo.om@gov.fi www.oikeusministerio.fi www.justitieministeriet.fi

virheistä aiheutuneista vahingoista kuluttaja voi terveyspalvelujen osalta saada korvausta potilasvakuutuslain nojalla ja sosiaalipalvelujen osalta vahingonkorvauslain nojalla. Potilasvakuutuksesta ei kuitenkaan korvata esine- tai varallisuusvahinkoja ja vahingonkorvauslain perusteella varallisuusvahinkoja korvataan vain, jos vahinko on aiheutettu rikoksella tai korvauksen määräämiselle on erittäin painavia syitä. Kummankaan lain perusteella kuluttajalla ei ole oikeutta saada hinnanalennusta siitä palvelusta, jossa virhe on tapahtunut. Esityksen myötä kuluttajien oikeus saada hinnanalennusta viivästyneen tai virheellisen palvelun osalta sekä oikeus saada korvausta myös esine- ja varallisuusvahingoista paranisi. Myös muut ehdotetut kuluttajansuojaoikeudelliset säännökset esimerkiksi palvelun hinnan määräytymisestä, hinta-arvion merkityksestä sekä peruutusmaksusta kuluttajan peruuttaessa varaamansa palvelun parantaisivat kuluttajan asemaa.

Oikeusministeriö kiinnittää huomiota myös siihen, että kuluttajat voivat jo nykyisin saattaa sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä kuluttajaneuvojien, kuluttajariitalautakunnan tai kuluttaja-asiamiehen käsiteltäviksi. Lakiin otettavat nimenomaiset säännökset asiakkaan (kuluttaja) ja palvelun tarjoajan (elinkeinonharjoittaja) oikeuksista ja velvollisuuksista näiden palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa parantaisivat oikeusvarmuutta ja olisivat omiaan myös helpottamaan asioiden ratkaisemista kuluttajaviranomaisissa (HE s. 16).

Eduskunnan oikeusasiamiehen lausunnon johdosta oikeusministeriö toteaa, että lakiehdotuksessa on otettu huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen erityispiirteet muun muassa henkilövahinkojen korvaamista koskevissa säännöksissä (ehdotetun 9 a luvun 11-12 ja 21-22 §) sekä säännöksessä kuluttajan muita palveluja laajemmasta oikeudesta kieltäytyä siitä, että virheen tehnyt toimeksisaaja oikaisee virheen (ehdotetun 9 a luvun 19 §). Lisäksi on syytä huomioida, että esim. palvelun virheellisyyttä arvioitaessa lähtökohtana on erityislakien säännökset palvelun laadusta ja sisällöstä, elleivät osapuolet ole erikseen sopineet tätä korkeammasta tasosta (ehdotetun 9 a luvun 15 §, HE s. 53). Tarkoituksenmukaista ei sitä vastoin ole, että lakiehdotukseen sisältyvät sopimusoikeudelliset säännökset sijoitettaisiin sektorikohtaisiin säädöksiin, sillä tämä johtaisi aukkoihin sääntelyssä.

Oikeusministeriö toteaa vielä, että kuluttajansuojalakia (KSL) sovelletaan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin suhteisiin ja että elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan laissa luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä (alleviivaus tässä), joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi (lain 1 luvun 5 §). Lain soveltamisalan ulkopuolelle eivät siis rajaudu kategorisesti julkisyhteisöjen tarjoamat palvelut. Julkisyhteisöjen tarjoamat lakisääteiset palvelut, kuten terveyden- ja sairaanhoito, joita ei harjoiteta kaupallisten periaatteiden pohjalta, jäävät kuitenkin kuluttajasuojalainsäädännön ulkopuolelle (ks. HE 360/1992 vp, s. 46, johon on viitattu myös HE:n 48/2022 vp s. 6). Koska kuluttajansuojalain yleiseen soveltamisalaan ei esityksessä ehdoteta muutoksia, ei asiaa ole asianmukaista säännöskohtaisissa perusteluissa avata.

Perustuslain yhdenvertaisuussäännöksen osalta oikeusministeriö toteaa yleisellä tasolla, että se koskee vain ihmisiä. Yhdenvertaisuusperiaatteella voi perustuslakivaliokunnan mielestä kuitenkin olla merkitystä myös oikeushenkilöitä koskevan sääntelyn arvioinnissa silloin, kun sääntely voi vaikuttaa välillisesti luonnollisten henkilöiden oikeusasemaan. Näkökulman merkitys on sitä vähäisempää, mitä etäisempi tämä yhteys on (vrt. PeVL 11/2012 vp, PeVL 37/2010 vp). Oikeushenkilöihin kohdistuvan sääntelyn arvioinnissa on kuitenkin joka tapauksessa otettava korostetusti huomioon se perustuslakivaliokunnan käytännössä vakiintuneesti mainittu seikka, ettei yleisestä yhdenvertaisuusperiaatteesta voi johtua tiukkoja rajoja lainsäätäjän harkinnalle pyrittäessä kulloisenkin yhteiskuntakehityksen vaatimaan sääntelyyn (vrt. esim. PeVL 37/2010 vp, s. 3/I, PeVM 11/2009 vp, s. 2/I ja PeVL 59/2002 vp, s. 2/II). Erottelut eivät kuitenkaan tällöinkään saa olla mielivaltaisia, eivätkä erot saa muodostua kohtuuttomiksi (vrt. esim. PeVL 37/2010 vp, s. 3/I, PeVM 11/2009 vp, s. 2, PeVL 18/2006 vp, s. 2/II).

Oikeusministeriö kiinnittää huomiota siihen, että jo nykyisellään asiakkaan asema vaihtelee riippuen siitä, saako tämä lakisääteistä julkisyhteisön tarjoamaa palvelua vai ei-lakisääteistä, mahdollisesti kaupallisten periaatteiden pohjalta tarjottavaa. KSL:n soveltamisalaan kuuluvat sosiaali- ja terveyspalvelut eroavat monessa suhteessa julkisyhteisön tarjoamista lakisääteisistä vastaavista palveluista. Ne perustuvat kuluttajan

ja elinkeinonharjoittajan väliseen yksityisoikeudelliseen sopimukseen ja kuluttaja maksaa palvelun itse, kun taas lakisääteiset palvelut perustuvat julkisyhteisöjen velvollisuuteen järjestää näitä palveluja ja palvelut tuotetaan pääasiassa verovaroin ja niissä asiakas on hallinto-oikeussuhteessa julkisyhteisöön. Sitä, että yksityisoikeudellisen sopimussuhteen osapuolen oikeudellinen asema poikkeaa julkisyhteisön lakisääteisiä palveluja saavan asiakkaan asemasta, ei ole perustuslain 6 §:n yhdenvertaisuussäännöksen vastaista.

Suhde erityislakeihin

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto, HUS-kuntayhtymä ja Hyvinvointiala HALI ry katsovat, ettei esityksessä ole riittävällä tavalla pohdittu tilanteita, joissa KSL:n sääntely on ristiriidassa palvelua koskevan erityislainsäädännön kanssa. Lausunnonantajat esittävät, että lukuun lisätään selkeyden vuoksi säännös, jossa tuotaisiin esille potilasvakuutuslain ja muiden sovellettavien lakien mukaisten korvausten suhde KSL:n mukaisiin korvauksiin.

Oikeusministeriö viittaa edellä todettuun siitä, että sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva erityislainsäädäntö ei sisällä sopimusoikeudellisia säännöksiä asiakkaan ja palvelun tarjoajan oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun viivästys- ja virhetilanteissa ja että palvelun virheellisyyttä arvioitaessa lähtökohtana on erityislakien säännökset palvelun laadusta ja sisällöstä. Lakiehdotuksen säännökset eivät näin ollen ole ristiriidassa palveluja koskevan erityislainsäädännön kanssa.

Potilasvakuutuslaissa tai KSL:ssa ei ole rajattu potilaan oikeutta vaatia korvauksia jonkin toisen lain perusteella eikä kumpaakaan lakia ole säädetty ensisijaiseksi korvausperusteeksi. Potilaalla on oikeus valita, mitä korvausjärjestelmää hän haluaa käyttää. Käytännössä korvausta haetaan yleensä potilasvakuutuksesta, koska sen perusteella korvattavaksi voi tulla tilanteita, joita KSL:n perusteella ei korvattaisi. Lisäksi potilasvakuutusjärjestelmän kautta korvauksen saaminen on potilaalle yksinkertaisempaa ja nopeampaa kuin korvauksen saaminen KSL:n perusteella. Potilasvakuutuksesta ei kuitenkaan korvata esine- ja varallisuusvahinkoja eikä myöskään vähäisiä vahinkoja (alle 200 euroa). Esimerkiksi hoidon yhteydessä vaurioituneita laitteita, kuten kuulolaitteita, hammasproteeseja tai raajaproteeseja ei siten korvata potilasvakuutuksesta. Potilaalla ei ole myöskään oikeutta hinnanalennukseen virheellisen palvelun osalta. Näiltä osin esitys parantaisi potilaan oikeutta korvauksiin. Oikeusministeriö toteaa, ettei ehdotettuun lukuun ole tarpeen lisätä erillistä säännöstä kaksinkertaisen korvauksen kiellosta. Korvauksiin sovelletaan yleistä vahingonkorvausoikeudellista periaatetta, ns. rikastumiskieltoa, jonka mukaan vahinkoa kärsineen ei tule hyötyä vahinkotapahtumasta. (ks. potilasvakuutuksen suhteesta KSL:iin HE ss.9-10).

Palveluseteleillä annettu palvelu

Etelä-Suomen aluehallintovirasto esittää palveluseteleillä järjestettävien palvelujen osalta lakiin lisättäväksi säännöksen, jonka mukaan palvelusetelillä palvelua antavan toimeksisaajan tulee ilmoittaa palvelun järjestäjälle, mikäli havaitsee ongelmia asiakkaan kyvyssä valvoa asemaansa kuluttajana. Aluehallintovirasto perustelee ehdotusta sillä, että kunnat järjestävät toisinaan muistisairaiden asiakkaiden palvelut palveluseteleillä, vaikka asiakas ei tosiasiallisesti pysty toimimaan kuluttajan tavoin ja valvomaan saamansa palvelun laatua, riittävyyttä, oikea-aikaisuutta ja sopimuksen asianmukaista toteutumista. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan toimeksisaajan ehdotetun 9 a luvun 29 §:n mukaista oikeutta purkaa sopimus tulee palveluseteliasiakkaiden osalta lisäksi tarkentaa siten, että toimeksisaajan tulisi ennen sopimuksen purkamista olla yhteydessä palvelun järjestäneeseen tahoon, jonka tehtävänä olisi selvittää asiakkaan maksuvaikeuksiin johtaneet syyt ja mahdollinen sosiaalipalvelujen tarve.

Oikeusministeriö: Palveluseteleistä ja KSL:n säännösten soveltumisesta niillä annettuun palveluun säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), joka kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalaan. KSL:ssa ei ole erikseen säännöksiä palvelusetelien osalta eikä myöskään lakiehdotuksen valmistelun aikana ole tuotu esiin tarvetta lisätä KSL:ään tällaisia säännöksiä. Mahdollisia muutostarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteleistä annettuun lakiin on perusteltua selvittää erikseen.

Toimivaltaiset viranomaiset

Etelä-Suomen aluehallintovirasto toteaa, ettei esityksessä ole tarkemmin arvioitu kuluttajansuojaviranomaisten, aluehallintovirastojen ja Valviran toteuttaman valvonnan suhdetta. Keskeistä olisi täsmentää, muuttaako ehdotus jotenkin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan vastuunjakoa.

> **Oikeusministeriö**: Ehdotetuilla säännöksillä ei ole tarkoitus muuttaa nykyistä valvonnan vastuunjakoa (ks. valvontaviranomaisista HE ss. 14-15). Kuluttajansuojasäännösten osalta valvonta kuuluisi edelleen kuluttajansuojaviranomaisille ja sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilakien osalta aluehallintoviranomaisille ja Valviralle. Oikeusministeriön tiedossa ei ole, että valvonnan vastuunjaon osalta olisi ilmennyt epäselvyyksiä.

2 Palvelun tilaaminen toiselle henkilölle, toimeksisaajan neuvontavelvollisuus ja lisätoimenpiteet (lakiehdotuksen 9 a luvun 1, 5 ja 6 §)

Etelä-Suomen aluehallintovirasto esittää tarkennettavaksi, että asiakkaan puolesta tilaajana toimivan tulisi olla asiakkaan laillinen edustaja tai että asiakas olisi antanut tietoisen ja yksilöidyn suostumuksen sopimuksen tekemiseen. Lisäksi aluehallintovirasto katsoo, että esityksessä tulisi täsmentää ehdotuksen 5 ja 6 §:n mukaista neuvonta- ja ilmoitusvelvollisuutta tilanteissa, joissa palvelun tilaajana on joku muu kuin palvelun kohteena oleva henkilö. Säännöksissä esitetyt edellytykset palvelun suorittamiseen voivat joissakin tapauksissa muodostua ristiriitaiseksi päätöksentekoa koskevan sääntelyn kanssa. Lisäksi aluehallintovirasto toteaa, että ehdotetun 9 a luvun 5 §:n 2 momentin perusteluissa jää epäselväksi se, miten todennetaan, että asiakas tai tilaaja, esimerkiksi kotihoidon muistisairas asiakas, on ilmoittanut haluavansa palvelun suoritettavaksi. **Eduskunnan apulaisoikeusasiamies** ei pidä ehdotettua 5 §:n 2 momentin säännöstä kaikilta osin yhdenmukaisena voimassa olevan lainsäädännön ja sosiaali- ja terveysoikeudellisten oikeusperiaatteiden kanssa. Voimassa olevien oikeusnormien mukaan potilaan hoito perustuu potilaan tahtoon ja edellytyksenä hoidolle on potilaan antama tietoon perustuva suostumus. Ainoastaan potilaan hengen ja terveyden uhkaavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen hoito voidaan potilaslain mukaan antaa, vaikka potilaan tahdosta ei tajuttomuuden tai muun syyn vuoksi voida saada selvyyttä.

Suomen lääkäriliitto toteaa, että esityksestä puuttuu maininnat siitä, mihin asiakirjoihin merkinnät potilaalle annettavasta, muuhun kuin hoitoon liittyvästä informaatiosta kirjataan. Potilasrekisteriin kirjataan sairauden, hoidon kulkua ja toteuttamista koskevat tiedot, mutta sinne eivät kuulu tiedot muusta potilaalle annettavasta informaatiosta. Lääkäriliitto katsoo, että tietojen antoon liittyvään kirjaamiseen tulisi kiinnittää esityksessä huomiota joko kirjaamalla asia perusteluihin tai viittaamalla muuhun lakiin, jossa asiasta on lausuttu**.**

> **Oikeusministeriö**: Tilaaja voi tehdä elinkeinonharjoittajan kanssa sopimuksen myös toiselle henkilölle annettavasta palvelusta. Tilaaja voi hankkia palvelun omissa nimissään antaakseen sen esimerkiksi lahjaksi toiselle henkilölle. Tilaaja voi myös toimia toisen henkilön edustajana palvelua hankittaessa. Oikeus edustaa toista henkilöä voi perustua lakiin tai toisen henkilön antamaan tahdonilmaisuun. Ellei sopimuksen tekijällä tällaista oikeutta ole, sopimus sitoo vain elinkeinonharjoittajaa ja sopimuksen tekijää. KSL on yleislaki myös siltä osin kuin siinä säädetään palvelun hankkimisesta ja antamisesta muulle kuin tilaajalle. Ehdotetulla sääntelyllä ei vaikuteta henkilön päätöksentekoa koskevaan sääntelyyn. Jos henkilöä koskevien sosiaali- ja terveydenhuollon toimenpiteistä päättämisestä on muussa laissa, kuten potilaslaissa tai lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa, säädetty ehdotetuista säännöksistä poiketen, sovelletaan erityislainsäädäntöä. Ehdotetun 9 a luvun 5 §:n 2 momentti tai 6 §:n 2 momentti eivät tarkoita sitä, että epätarkoituksenmukaisen toimenpiteen tai lisätoimenpiteen tekeminen olisi mahdollista vastoin esimerkiksi potilaslain säännöksiä. Ehdotetut 5 ja 6 §:n mukaiset säännökset ovat kuitenkin tarpeen, koska luku koskee muitakin palveluja kuin sosiaali- ja terveyspalveluja eikä kaikkien soveltamisalaan kuuluvien palvelujen osalta ei ole vastaavaa sääntelyä kuin sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta. (ks. palvelun suorittamisesta toiselle henkilölle HE s. 19 ja s. 37)

> Oikeusministeriö ei pidä tarkoituksenmukaisena säätää KSL:ssä siitä, miten ja mihin palvelun tarjoaja kirjaa tiedot kuluttajalle annetuista, säännösten edellyttämistä tiedoista. Tämän kaltaista yksityiskohtaista sääntelyä ei ole minkään palvelun osalta KSL:ssä eikä siihen myöskään ole perusteluissa otettu kantaa.

3 Hinnanalennus palvelun viivästyessä (lakiehdotuksen 9 a luvun 9 §)

Suomen Yrittäjät toteaa, että KSL:ssa ei muualla säädetä kuluttajan oikeudesta saada hinnanalennusta viivästyksen perusteella. Yrittäjät katsovat, että sääntelyn yhdenmukaisuuden vuoksi olisi perusteltua, että viivästykseen liittyvät oikeudet ehdotetussa luvussa olisivat yhtenäisiä muiden KSL:n säännösten kanssa. Myös **HUS-kuntayhtymä** ja **Suomen Lääkäriliitto** suhtautuvat kielteisesti ehdotukseen, koska se ei sovellu terveyspalveluihin niiden luonteen vuoksi. **Etelä-Suomen aluehallintoviraston** mukaan olisi vielä tarpeen täsmentää, miten oikeutta hinnanalennukseen tulee arvioida, jos esimerkiksi itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö sairastuu ja palvelu täytyy sen vuoksi siirtää myöhemmäksi.

> **Oikeusministeriö**: Luvun soveltamisalaan kuuluvien palvelujen suorittaminen edellyttää yleensä palvelua saavan henkilön läsnäoloa palvelua annettaessa. Tältä osin ne eroavat merkittävästi KSL 8 luvun mukaisista esineisiin kohdistuvista palveluista. Kun palvelun suoritusajankohdasta on sovittu, palvelun saaja varaa sille aikataulustaan tietyn ajan. Palvelun viivästyessä palvelun saaja joutuu muuttamaan aikataulujaan, mistä yleensä aiheutuu palvelun saajalle haittaa, mutta ei välttämättä konkreettista vahinkoa. Kun tiettynä ajankohtana annettavaksi sovittua palvelua ei anneta nimenomaan sovittuna ajankohtana, on kiistatonta, ettei palvelu ole tältä osin vastannut sovittua. Oikeusministeriö katsoo kuluttajansuojan korkean tason edellyttävän, että kuluttajilla olisi näissä tilanteissa oikeus saada hyvitystä heille aiheutuneesta haitasta.
>
> Koska luvun soveltamisalaan kuuluu hyvin erilaisia palveluja, ei hinnanalennuksen saamisen edellytyksistä voida yksityiskohtaisesti säätää. Säännös jättää tilaa oikeuskäytännölle. Kuten ehdotetun 9 a luvun 10 §:n mukaisen purkuoikeuden, hinnanalennusoikeudenkaan kannalta merkitystä ei kuitenkaan olisi viivästyksen syyllä. Sen sijaan arvioitaessa sitä, onko viivästys kuluttajan kannalta olennainen, merkitystä olisi palvelun luonteella ja muilla olosuhteilla. Arvioinnissa otettaisiin huomioon myös viivästyksen merkitys palvelun saajalle. Tiettyjen palvelujen, kuten terveyspalvelujen, osalta palvelun luonteeseen kuuluu se, ettei palvelua aina saada nimenomaan sovittuna ajankohtana esimerkiksi toisen potilaan vaatiman kiireellisen tai arvioitua pitempään kestäneen hoitotoimenpiteen vuoksi. Arvioitaessa palvelun saajan oikeutta hinnanalennukseen tämä otetaan säännöksen perusteella huomioon. Jos palvelun antaminen peruutetaan ja palvelu sovitaan annettavaksi toisena ajankohtana, kyseessä ei ole säännöksen tarkoittama viivästyminen eikä palvelun saajalla ole tällöin oikeutta hinnanalennukseen. (Ks. hinnanalennuksesta palvelun viivästyessä HE ss. 44-45)

4 Virhesäännös (lakiehdotuksen 9 a luvun 15 §)

Vammaisfoorumi pitää puutteena sitä, että virheen määritelmä ei sisällä palvelun esteettömyyden laiminlyöntiä. Vammaisfoorumi ja **Etelä-Suomen aluehallintovirasto** katsovat, että pykälän perusteluista poiketen virheenä tulisi pitää myös poikkeamista toimitiloja, henkilöstömitoitusta ja henkilökunnan koulutusta koskevista erityislain vaatimuksista. Aluehallintovirasto pitää tärkeänä tarkentaa palvelun viivästymisestä aiheutuneen virheen määritelmää tehostetun palveluasumisen ja kotihoidon osalta.

> **Oikeusministeriö**: Palvelujen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta säädetään paitsi kansainvälisissä sopimuksissa (YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus) myös useissa erityislaeissa (mm. laki sähköisen viestinnän palveluista ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä lainsäädäntö tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskevan direktiivin täytäntöön panemiseksi, jota koskeva HE 41/2022 vp on annettu 7.4.2022). Ehdotetun 9 a luvun 15 §:n virhesäännöksen ja palvelun suoritustapaa ja laatua koskevan säännöksen (ehdotetun 9 a luvun 4 §) mukaan palvelun tulee vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia (ks. HE ss. 38-41 ja 53-54). Jos palveluntarjoajan toiminta ei täytä voimassa olevan, vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan lainsäädännön vaatimuksia, siinä voidaan katsoa olevan virhe myös KSL:n kannalta. Oikeusministeriö ei pidä tarkoituksenmukaisena sisällyttää virheen määritelmään erikseen palvelun esteettömyyden laiminlyöntiä.
>
> Ehdotettujen säännösten perusteella kuluttajalla on oikeus saada korvausta virheestä aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta (ehdotetun 9 a luvun 21 §) sekä hinnanalennusta, jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen (ehdotetun 9 a luvun 20 §). Palvelussa on ehdotetun 9 a luvun

15 §:n mukaan virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan ehdotetun 9 a luvun 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Ehdotetun 4 §:n mukaan palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Pykälän mukaan palvelun tulee lisäksi vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Ehdotetun 9 a luvun 15 §:n perustelujen mukaan (ks. HE s. 53) se, että palvelua annettaessa on poikettu mahdollisista erityislain toimitiloja taikka henkilöstön mitoitusta tai koulutusta koskevista vaatimuksista ei sellaisenaan tarkoittaisi sitä, että palvelussa olisi korvaukseen tai hinnanalennukseen oikeuttava virhe, jos palvelu on kuitenkin suoritettu sitä koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia noudattaen ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Kuluttajan KSL:n mukainen oikeus vahingonkorvaukseen ja hinnanalennukseen arvioidaan tapauskohtaisesti ja ottaen huomioon se, onko nimenomaan kyseiselle kuluttajalle annettu palvelu suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Siitä, että palveluntarjoaja on laiminlyönyt noudattaa erityislain vaatimuksia esimerkiksi henkilöstömitoituksen osalta ei synny kaikille kyseisen palvelun saajille automaattisesti oikeutta korvauksiin tai hinnanalennuksiin, jos heidän osaltaan palvelu on kuitenkin ollut asianmukaista ja vastannut suoritustavaltaan ja laadultaan sitä, mitä kyseiseltä palvelulta voidaan odottaa. Selvyyden vuoksi voidaan kuitenkin todeta, että lakiehdotuksella ei vaikuteta siihen, että palvelun tarjoajaan voidaan kohdistaa kyseistä palvelua koskevan erityislain mukaisia seuraamuksia, jos se on laiminlyönyt noudattaa kyseisen lain vaatimuksia.

5 Hinta-arvio (lakiehdotuksen 9 a luvun 25 §)

Suomen Yrittäjät, Suomen Lääkäriliitto ja Hyvinvointiala HALI ry esittävät, että hinta-arvion osalta säilytettäisiin mahdollisuus sopia 15 % suuremmasta ylityksestä. Pykälän mukainen ehdoton 15 %:n enimmäisylitys voi erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta johtaa yläkanttiin annettuihin hinta-arvioihin ja kuluttajahintojen nousuun. Hinnanylityksen rajaamiselle 15 %:iin on vaikea löytää perusteita.

Oikeusministeriö: Esineisiin ja rakennuksiin kohdistuvia palveluja koskevan 8 luvun hinta-arviota koskevassa säännöksessä annetaan osapuolille mahdollisuus sopia myös 15 % suuremmasta hinta-arvion ylityksestä. Oikeusministeriön näkemyksen mukaan tämä ei kuluttajansuojan kannalta olisi asianmukaista henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Kuluttajan kannalta on tärkeää saada hankintapäätöstä tehdessään palvelun lopullisista kustannuksista riittävän tarkka tieto. Käytännössä kuluttaja tekee hankintapäätöksensä annetun hinta-arvion perusteella eikä mahdollisuudella joutua maksamaan palvelusta ehkä huomattavastikin enemmän ole kuluttajan arvioinnissa vastaavaa painoarvoa. Palvelun antajalla ei ole velvollisuutta antaa tilaajalle hinta-arviota. Jos tarkan hinta-arvion antaminen ei ole mahdollista, tilaajalle voidaan antaa hinnan määräytymisperusteet sekä arvio siitä, mitä ja kuinka pitkään kestäviä toimenpiteitä palvelun suorittaminen edellyttää. (Ks. HE s. 32 ja 65)

6 Toimeksisaajan oikeus korvaukseen ja vakiokorvaus (lakiehdotuksen 9 a luvun 27, 30, 31 ja 32 §)

Vakiokorvauksia koskevaan ehdotetun 9 a luvun 31 §:ään on lausunnoissa lähtökohtaisesti suhtauduttu myönteisesti, mutta tilaajan ehdotetun 9 a luvun 32 §:n 1 momentin mukaiseen oikeuteen peruuttaa palvelu peruutusmaksua maksamatta ylivoimaisen esteen tilanteissa on ehdotettu joitakin muutoksia. Sääntelyn pitäisi **Suomen Yrittäjien** ja **Hyvinvointiala HALI ry:n** mukaan olla yhtäläinen riippumatta siitä, käyttääkö yrittäjä sopimuksissa vakiokorvausta vai ei. Vakiokorvausta koskevan säännöksen mukaan kuluttaja ei olisi ylivoimaisesta esteestä johtuvan peruutuksen vuoksi lainkaan velvollinen maksamaan vakiokorvausta, kun nykyisin näissä tilanteissa vakiokorvausta on voitu kohtuullistaa. Suomen yrittäjien mukaan toimeksisaajan tulisi olla näissä tilanteissa oikeutettu jo suoritetun palvelun osaa koskevan korvauksen lisäksi ehdotetun 9 a luvun 30 §:n 2 momentin mukaisiin korvauksiin kustannuksista, jotka jäävät tälle hyödyttömiksi sekä peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Ehdotuksen mukaan näihin korvauksiin olisi oikeutettu vain sellainen elinkeinonharjoittaja, joka ei käytä vakiokorvausta. **Suomen Lääkäriliitto** esittää, ettei mahdollisuutta peruuttaa palvelu peruutusmaksua maksamatta tulisi säätää kaikkiin tilanteisiin, vaan se tulisi rajata pois vaativimpien toimenpiteiden osalta. **Vammaisfoorumi** esittää, että perusteluihin tulisi lisätä, ettei toimeksisaajalla ole oikeutta korvaukseen palvelun peruuntuessa, jos se on johtunut vammaisen henkilön kohdalla henkilökohtaisen avustajan tai kuljetuspalvelun tulematta jäämisestä tai viivästymisestä taikka apuvälineen rikkoutumisesta.

Oikeusministeriö: Ehdotetun 9 a luvun 30 §:n 1 momentin mukaan toimeksisaajalla (elinkeinonharjoittaja) on oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta, jos tilaaja (kuluttaja) peruuttaa palvelun. Toimeksisaajalla on 2 momentin mukaan lisäksi oikeus korvaukseen muista kuluista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi sekä oikeus korvaukseen peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Pykälän 3 momentin mukaan muusta kuin 2 momentissa tarkoitetusta vahingosta toimeksisaajalla on oikeus saada korvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon momentissa mainitut seikat. Osapuolet voivat ehdotetun 9 a luvun 31 §:n mukaan sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla on oikeus saada tilaajan peruuttaessa palvelun ennalta sovittu kohtuullinen vakiokorvaus. Jos tilaaja peruuttaa palvelun ylivoimaisen esteen, kuten sairastumisen vuoksi, toimeksisaajalla ei ehdotetun 9 a luvun 32 §:n 1 momentin mukaan olisi oikeutta vakiokorvaukseen, mutta hänellä olisi oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta. Jos osapuolet eivät olisi sopineet vakiokorvauksesta, toimeksisaajalla olisi oikeus näissä tilanteissa myös 9 a luvun 30 §:n 2 momentissa tarkoitetuista hyödyttömäksi jäävistä kustannuksista.

Toimeksisaajan kannalta vakiokorvaus on helppo ja käyttökelpoinen vaihtoehto ehdotetun 9 a luvun 30 §:n mukaisille korvauksille, koska sen saaminen ei edellytä näyttöä toimeksisaajalle aiheutuneesta vahingosta. Tilaajalle puolestaan vakiokorvaus voi olla ehdotetun 30 §:n perusteella määräytyvää peruutusmaksua epäedullisempi vaihtoehto, sillä vakiokorvaus voi olla suurempi kuin toimeksisaajalle tosiasiassa aiheutunut vahinko. Palvelun tarjoaja päättää, käyttääkö se sopimuksissa vakiokorvausehtoa vai vaatiiko peruutustilanteissa korvausta osoittamiensa todellisten vahinkojen perusteella. Oikeusministeriö toteaa, että ehdotetun 9 a luvun 31 §:n mukainen vakiokorvaus on luonteeltaan sopimussakko ja sopimusoikeudellisessa käytännössä yleisesti katsotaan ylivoimaisen esteen voivan vapauttaa siihen vetoavan osapuolen myös velvollisuudesta maksaa sopimussakkoa (ks. HE s. 32 ja 70). Edellä todetun perusteella oikeusministeriö ei kannata Suomen Yrittäjien ja HALI:n esitystä siitä, että myös silloin, kun toimeksisaaja käyttää vakiokorvausehtoa, sillä olisi oikeus korvaukseen ehdotetun 9 a luvun 30 §:n 2 momentissa tarkoiteuista kustannuksista tilaajan peruuttaessa palvelun ylivoimaisen esteen vuoksi.

Suomen Lääkäriliiton esityksen osalta oikeusministeriö toteaa, ettei se pidä tarkoituksenmukaisena rajata ehdotetun 9 a luvun 32 §:n 1 momentin mukaisen peruutusmaksun maksamisesta vapautumista koskevan säännöksensoveltamisalan ulkopuolelle joitakin yksittäisiä toimenpiteitä. Vaativien – ja siten mahdollisesti kalliimpien – toimenpiteiden osalta kuluttajansuojan tarve voi olla erityisen korostunut.

Vammaisforumin esittämän lisäyksen osalta oikeusministeriö toteaa, että ylivoimaisen esteen määritelmä ei ole tyhjentävä. Sitä, onko kyseessä säännöksen tarkoittama este, jota henkilö, jolle palvelu oli tarkoitus antaa, ei ole voinut välttää eikä voittaa, arvioidaan tapauskohtaisesti. Palvelun saajalle aiheutunut este voi johtua myös muiden tahojen toiminnasta. Perusteluissa esimerkkinä tällaisesta tuodaan esille julkisen liikenteen keskeytyminen (ks. HE s. 70). Tähän rinnastettavia voivat olla Vammaisfoorumin lausunnossaan esittämät tilanteet.