HYVINVOINTIALA

HE 48/2022 vp
Hallituksen esitys laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan talousvaliokunta
29.9.2022

Hallituksen esityksestä yleisesti

- Hyvinvointiala HALI ry pitää uuden 9 a luvun lisäämistä kuluttajansuojalakiin perusteltuna siltä osin, kun sillä selvennetään kuluttajansuojalainsäädännön soveltamista
- Kuluttajansuojassa yleisenä lähtökohtana tulee olla, että
  - Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat selkeästi ennakoida vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia, joita heille kuluttajansuojalain perusteella syntyy
  - Että kuluttajat olisivat mahdollisimman tasavertaisessa asemassa samaa julkisella järjestämisvastuulla olevaa palvelua saadessaan riippumatta siitä kuka palvelun kustantaa
  - Moninkertaisia korvauksia samasta vahingosta ei tule mahdollistaa lainsäädännöllä
- Edellä mainitut reunaehdot eivät ole toteutumassa nyt esitetyn lainsäädännön perusteella ainakaan täysimääräisesti

Ehdotetun lainsäädännön suhde potilasvakuutuslakiin tulee selvittää esitettyä tarkemmin

- Muista toimialoista poiketen terveyspalveluita koskee laaja ja kattava erityislainsäädäntö
- Terveyspalveluissa tapahtuvia vahinkoja on korvattu vuodesta 1987 lähtien potilasvakuutuslailla (aiemmin potilasvahinkolaki), joka ottaa huomioon annettavien palveluiden
  - Laki on toimiva sekä kuluttajien, tuottajien että yleisen edun näkökulmasta
  - Henkilövahinkoja ei pystytä terveydenhuollossa täysin estämään; korvausjärjestelmä on laadittu siten, että arviointipohjana käytetään kokeneen ammattihenkilön antaman hoidon tasoa eikä korvattavuudelta edellytetä tuottamusta.
  - Korvauksien suuruus määritellään erillisen riippumattoman viranomaisen eli potilasvakuutuskeskuksen toimesta
  - Asian vireille saattaminen on kuluttajan kannalta helppoa. Järjestelmä toimii kuten vaikkapa liikennevakuutus.
- Kaksi päällekkäistä vastuita ja korvauksia eri tavalla käsittelevää ja korvaavaa lakia samasta asiasta ei olisi hyvän lainsäädäntökäytännön mukaista

Muita huomioita terveyspalveluihin liittyen

- Esitys toisi mukanaan laajasti tulkittavat välilliset vahingot; seurauksena olisi sekavuutta ja päällekkäisyyttä sekä kulujen lisääntymistä (hintojen nousu, vakuutusmaksujen nousu, mahdollisten erimielisyysprosessien selvittelyiden kulut jne.). Yksityiset tuottavat merkittävässä määrin julkisella järjestämisvastuulla olevia palveluita, joiden kustannuksista vastaa pääosin kunta (jatkossa hyvinvointialue).
- Terveydenhuollossa tulee vastaan erilaisia ennalta-arvaamattomia tilanteita ja palveluihin liittyy aina virheen ja viivästymisen mahdollisuus
  - Kannustaisiko ehdotettu lainsäädäntö valikointiin vaikeissa hoitotilanteissa?
  - Viivästymisestä aiheutuvan vahingon määräytyminen kertaluonteisissa terveyden-huoltopalveluissa? Esimerkiksi ajanhukan hinnoittelu eri asiakkaiden kohdalla?
- Sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyy jo nyt korkeatasoiset ammattitaitoa, huolellisuutta ja lojaalisuutta koskevat vaatimukset. Lisäksi palvelussa on laajat omavalvontavelvollisuudet ja kuluttajien asianmukaista palvelua ja kohtelua varmistetaan viranomaisvalvonnan kautta (avit, Valvira, kunnat).

Terveyspalveluiden ns. välittäjän vastuusta

- 12 luvun 1 §:ssä esitetty välittäjän vastuu ei ota huomioon esimerkiksi terveydenhuollon toimialan erityispiirteitä tai esimerkiksi lääkäreiden toimintaan liittyviä erityisnormistoja, eikä esityksessä ole arvioitu välittäjän tosiasiallista mahdollisuutta vaikuttaa palvelun tarjoajan toimintaan tällä toimialalla
- Esitetystä välittäjän vastuusta vapautuminen edellyttäisi käytännössä merkittäviä investointeja sekä IT-kehityksen että henkilöresurssien muodossa, jotta voitaisiin pyrkiä luomaan kyvykkyys tarjota kuluttajalle esityksessä edellytetyt tiedot ennen sopimuksen solmimista esimerkiksi sähköisissä asiointikanavissa. Tämä olisi haastavaa eri syistä sekä suurille että pienille toimijoille tilanteessa jossa näillä on jo merkittäviä investointitarpeita muusta toimialan sääntelystä johtuen.
- Jos lainsäädäntö saatetaan voimaan, tulee lakiuudistuksen toimeenpanon edellyttämien investointien ja tietojärjestelmämuutosten vaatima aika huomioida joka tapauksessa lain voimaan tulon osalta. Nyt esitetty voimaan tulo ajankohta vuoden 2023 alusta on joka tapauksessa tämän säädöskohdan sekä yleisestikin arvioituna liian nopea muutoksien toteuttamisen näkökulmasta

Samaa palvelua käyttävien kuluttajien asemasta

- Elinkeinonharjoittajat tuottavat julkisella järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita laajamittaisesti esimerkiksi ikääntyneiden palveluissa, lääkärin vastaanottotoiminnassa, suun terveydenhuollossa, kuntoutuksessa jne.
  - Potilasvakuutusjärjestelmästä huolimatta on mahdollista, että saman palveluntarjoajan asiakkaana on kuluttajansuojan näkökulmasta erilaisessa oikeudellisessa asemassa olevia kuluttajia riippuen siitä, miten palvelu on kustannettu
  - Asiakkaiden rahoitusosuudet vaihtelevat palveluittain ja samaa palvelua käyttävien asiakkaiden kesken Asiakkaan maksuosuus voi olla esimerkiksi hoivapalveluissa erittäin merkittävä.
- Muuttuuko virhe tai viivästys kuluttajan kannalta erilaiseksi, jos palvelun tuottaa julkinen toimija?
  - Sekä julkisessa että yksityisessä sotessa virhe- ja viivästystilanteiden mahdollisuus on suuri ja kirjo laaja (lakisääteisten enimmäisaikojen noudattaminen, virheelliset diagnoosit, ennalta arvaamattomat välttämättömät toimenpiteet, akuutit henkeä uhkaavat tilanteet jne., tilaajan suoritusesteet, tilaajan puutteellinen valmistautuminen ohjeistuksesta huolimatta jne.)
  - Elinkeinonharjoittajien kohdalla pelkkä viivästyminen riittäisi aiheuttamaan seuraamuksen, eikä varsinaista tuottamusta edellytettäisi. Näissä tilanteissa on useimmiten kysymys muusta kuin elinkeinonharjoittajasta johtuvasta syystä?

Tulevat stepit

- Hyvinvointiala HALI ry katsoo, että sosiaali- ja terveyspalvelut tulee tässä vaiheessa jättää ehdotettujen lakimuutosten soveltamisalan ulkopuolelle. Emme pidä tarkoituksenmukaisena, että kuluttajan asema voisi edellä kuvatulla tavalla vaihdella sen mukaan, kenen palveluntarjoajan asiakkaana ihminen sattuu olemaan.
- **Mikäli valiokunta katsoo, että lakiuudistuksen soveltamisalaa ei voida supistaa edellä kuvatulla tavalla, tulee lakiesityksen perustuslainmukaisuus varmistaa perustuslakivaliokunnan käsittelyssä erityisesti asiakkaiden yhdenvertaisuuden osalta.**
- Lisäksi tulee selvittää kahden päällekkäisen korvauslainsäädännön vaikutukset terveyspalvelujen osalta. Jos selvitystä ei tehdä, tulee säätää että kuluttajansuojalakia ei sovelleta siltä osin, kun asia kuuluu potilasvakuutuslain soveltamisalaan.
- Esityksen mukaan ehdotettu laki on tarkoitettu tulemaan voimaan vuoden 2023 lähtien. Hyvinvointiala HALI ry ei kannata lakiesityksen soveltamista yksityisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Jos lakiesitys kuitenkin etenee, niin lain voimaantuloa tulee siirtää esimerkiksi 12 kuukaudella. Tämä on välttämätöntä esimerkiksi lain edellyttämien tietojärjestelmämuutosten vuoksi.

Taustaa: Muita huomioita

- Sote- ja varhaiskasvatuspalvelut poikkeavat luonteeltaan merkittävästi esimerkiksi ravintolasta varattavan pöydän varaamisesta tai hiusten leikkauspalveluista. Onko ylipäätään mahdollista ja tarkoituksenmukaista noudattaa kaikissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa samaa normistoa? Nyt esitetty lakiluonnos ei pidä sisällä esim. asianajo- ja lakipalveluita, viestintäpalveluita tai konsulttipalveluita juusi siksi, että niiden ei ole katsottu soveltuvan lain piiriin luonteensa vuoksi.
- Viivästyksiä ja virheitä aiheutuu tällä hetkellä esimerkiksi merkittävän työvoimapulan vuoksi kaikille alan toimijoille. Tämä ongelma vaatii kansallisen tason ratkaisuja. Elinkeinonharjoittajien ”sakottaminen” työvoimapulan aiheuttamien viivästymisten vuoksi ei paranna kenenkään asemaa?

Muita huomioita (2)

- Ns. vakiokorvausta ei juurikaan käytetä tällä hetkellä sosiaali- ja terveys- tai varhaiskasvatuspalveluissa
- Kuluttajan suoritusesteen tilanteessa tulee elinkeinonharjoittajalle korvata palvelun valmistelun aiheuttamat kustannukset täysimääräisesti
- Palveluseteleiden arvon ajantasaisuus ja kohtuullisuus tulee pikaisesti varmistaa valtakunnallisesti (vrt. eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu 30.11.2021). Palvelusetelin arvojen alhaisuus esimerkiksi ikääntyneiden palveluissa ja varhaiskasvatuksessa sekä suuret kuntakohtaiset erot heikentävät merkittävällä tavalla kuluttajien asemaa ja lisäävät kuluttajien välistä epätasa-arvoa.
- Virheen oikaisemisen ensisijaisuutta tulee korostaa. Virheen korvaamista muulla tavoin kuin seuraamusmaksuin tulee olla ensisijaista. Kieltäytyminen virheen oikaisusta tulee olla poikkeuksellista ja sille tulee olla perusteltu syy.

Sääntely Ruotsissa

- Ruotsin parlamentti edellytti vuonna 2006 kuluttajapalvelulain kokonaistarkastelua
- Selvitysmiehen mietinnössä vuonna 2008 ehdotettiin lain soveltamisalan laajentamista koskemaan uusia palvelutyyppejä, kuten henkilön käsittelyä ja hoivaa sekä tiettyjä julkisia palveluita
- Ehdotettua kuluttajapalvelulain soveltamisalan laajentamista julkisiin palveluihin perusteltiin sekä asiakkaiden että palveluntarjoajien yhdenvertaisuudella
- Ruotsin parlamentti totesi vuonna 2011, että yksilön oikeudet julkisessa palvelutarjonnassa ja muissa ehdotuksessa käsitellyissä palveluissa tulisi turvata kehittämällä sektorikohtaista lainsäädäntöä, kuten koulu- tai terveydenhuoltolainsäädäntöä. Hanke ei ole edennyt.