

EDUSKUNNAN TALOUSVALIOKUNNALLE

HE 48/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta

Kuluttajaliitto Konsumentförbundet ry (jälj. Kuluttajaliitto) kiittää mahdollisuudesta antaa kirjallinen asiantuntijalausunto ja tulla kuultavaksi otsikkoasiassa.

Kuluttajaliitto osallistui asiaa valmistelleen työryhmän työhön. Liitto pitää erittäin tärkeänä säätää kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta. Yhteiskunnalliset muutokset johtavat palveluiden merkityksen korostumiseen ja nykyinen oikeustila on puutteellinen tältä osin. Oikeussuojan ja selkeyden tarve korostuu nimenomaan henkilöön kohdistuvien palveluiden osalta, sillä näissä palveluissa kyse on ihmiselle tärkeistä, erityislaatuista palveluista. **Nimenomaisten säännösten lisääminen kuluttajansuojalakiin lisää oikeusvarmuutta ja ennakoitavuutta niin kuluttajien kuin elinkeinonharjoittajienkin eduksi.**

Soveltamisalan rajaaminen oli jo työryhmässä paljon keskustelua aiheuttanut aihe. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan hallituksen esityksen rajaus on onnistunut kompromissi laajan ja suppean soveltamisalan välistä. Soveltamisalassa on sisällä kaikki kuluttajien kannalta keskeiset henkilöön kohdistuvat palvelut. Tämän lisäksi on oletettavaa, että säännöksillä tulee olemaan ohjaavaa vaikutusta analogiatulkinnan kautta myös muihin palveluihin. Jatkossa tulee kuitenkin seurata kehitystä ja tarvittaessa laajentaa luvun soveltamisalaa, mikäli tarvetta havaitaan.

Kuluttajaliitolla ei ole pykäläkohtaisia huomioita esitykseen vaan liitto kannattaa hallituksen esityksen ehdotuksia esitettyssä muodossaan.

Kuluttajaliitto on kuitenkin erittäin pettynyt siihen, että jatkovalmistelussa kokonaisuudesta on poistettu kaikki julkisia palveluita koskeneet esitykset. Työryhmä valmisti aikanaan kokonaisuuden, johon sisältyi perustellut ehdotukset myös julkisen puolen asiakkaiden asiakkaansuojan parantamiseksi. Nyt hallituksen esitys kattaa ainoastaan yksityisten palveluntarjoajien ja kuluttajien väliset oikeussuhteet. **Palveluiden asiakkaiden oikeussuoja eriytyy siis entisestään, kun yksityisen puolen asiakkaiden oikeussuojaa tällä esityksellä vahvistetaan ja julkisen puolen asiakkaiden suoja jää entiselle, heikommalle tasolle.** **Kuluttajaliitto katsoo, että asiakkaila on ehdottomasti tarve saada nykyistä parempaa oikeussuojaa myös julkisesti järjestetyissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa.** Teettämiemme selvitysten (keväät 2020) mukaan jopa 26 % vastaajista ilmoitti, että hänen tai perheensä käyttämissä julkisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa on viimeisen vuoden aikana ollut virhe tai viivästys. Toisessa selvityksessä (N=1109) kysyimme, kuinka tärkeänä vastaaja pitää taloudellisen hyvityksen saamista sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmenneistä virheistä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että jopa 84 % kansalaisista pitää asiaa vähintään jokseenkin tärkeänä (jopa 48 % erittäin tärkeänä).

Tarpeesta kertoo myös julkiset tilastotiedot kanteluiden ja muistutusten määristä. Myös julkisuudessa on ollut viime vuosina esillä useita tapauksia, joissa asiakkaiden oikeussuoja on

vaarantunut huolestuttavalla tavalla. **Nykyinen julkisen puolen kollektiivivalvontaan perustuva järjestelmä ei pysty turvaamaan asiakkaiden asemaa ja oikeuksia riittävällä tavalla.** Palveluita tuotetaan yhä enenevässä määrin rinnakkain yksityisten palveluntarjoajien ja julkisen puolen toimesta. Asiakkaan näkökulmasta erilainen oikeussuoja ei ole perusteltavissa. Erilaiset velvoitteet ja vastuut vääristävät myös toimijoiden välistä kilpailutilannetta.

Tämän vuoksi Kuluttajaliitto katsoo, että eduskunnan tulisi edellyttää valtioneuvostolta julkisen puolen asiakkaansuojan parantamiseksi konkreettisia lainsäädäntötoimia. Valmistelu tulisi tehdä jo olemassa olevien asiakkaansuojaa koskevien säädösehdotusten ja perusteluiden pohjalta.

Helsingissä 1. päivänä kesäkuuta 2022

Tiina Vyyryläinen

Vaikuttamistyön päällikkö, OTK