

Helsinki 1.10.2016

Kuluttajansuoja ulotettava sote-uudistuksen valinnanvapauden piiriin kuuluviin palveluihin

Kuluttajaliitto vaatii, että valinnanvapauden piiriin tuleviin sote-palveluihin sovelletaan kuluttajansuojan periaatteita riippumatta siitä tuottaako palvelut julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin palveluntuottaja.

Nykyisin asiakkaan asema ja oikeudet riippuvat siitä tuotetaanko palvelut yksityisellä, julkisella vai kolmannella sektorilla. Sote-uudistus antaa hyvän mahdollisuuden saattaa yksityisten palveluiden kuluttajansuojan sekä julkisten palveluiden asiakkaansuojan samalle tasolle. Jos sote-palveluiden asiakkaille annetaan mahdollisuus valita vapaasti yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajan välillä, on suojan tason oltava sama palveluntuottajasta riippumatta. Tällä hetkellä kuluttajansuoja on mm. seuraavissa kohdin asiakkaansuojaa parempi:

- markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa
- kuluttajan oikeus saada rahallista korvausta palvelun puutteen perusteella
- kuluttajan mahdollisuus viedä riita-asia tuomioistuimen ulkopuolisen riitojenratkaisuelimen (esimerkiksi Kuluttajariitalautakunta) ratkaistavaksi.

Yksi keino parantaa asiakkaan oikeussuojaa on säätää henkilöön kohdistuvista palveluista sote-lainsäädännössä. Säännökset voisivat koskea esimerkiksi palveluiden virheen määrittelyä ja seuraamuksia, palvelun viivästymistä, sopimusten muutostilanteita, markkinointia ja menettelyitä asiakassuhteessa sekä asiakkaan oikeutta viedä palveluja koskeva riita tuomioistuimen ulkopuolisen riitojenratkaisuelimen ratkaistavaksi.

Lisätietoja:

Juha Beurling, Pääsihteeri

juha.beurling@kuluttajaliitto.fi

040-5566421