

Kuluttajansuojaa tulee laajentaa yksityisten ja julkisten palvelujen välimaastoon jäävillä alueilla

Kuluttajaliiton hallitus vaatii kuluttajansuojan periaatteiden laajentamista myös niihin julkisiin palveluihin, joita tarjotaan kuluttajamarkkinoilla. Tämä on tärkeää, koska julkisten ja yksityisten palvelujen väliin jäävä ”harmaa alue” on kasvanut ja ihmisten mahdollisuudet valita eri julkisten palveluiden, mutta myös julkisten ja yksityisten palveluiden välillä, ovat lisääntyneet.

Julkisten palvelujen tuotantotavoissa on tapahtunut muutosta, kun niitä järjestetään myös ostopalveluina. Lisäksi palvelusetelien käyttö on kasvanut. Kehityksen seurauksena kuluttajan oikeusasema on muuttunut aikaisempaa epäselvemmäksi ja sitä tulisi kehittää. Perinteisillä markkinoilla kuluttaja tekee sopimuksen elinkeinonharjoittajan kanssa. Lainsäädännöllä on varmistettu kuluttajan oikeudet saada tietoa palvelusta, mahdollisuudet valittaa ja saada korvausta palvelun laadun perusteella sekä tehokkaat ja maksuttomat oikeussuojakeinot.

Julkisen palvelun alueilla, joilla tarjotaan samoja tai samankaltaisia palveluita verovaroin toteutettuna ei asiakas-kuluttajalla ole samanlaista mahdollisuutta varmistua palvelun laadusta, toteutuksesta tai vaatia hyvitystä palvelun puutteesta tai laadun heikkoudesta. Esimerkiksi palvelusetelissä sopimuksen palvelun laadusta tekee kunta palveluntarjoajan kanssa eikä loppukäyttäjä ole osallisena tähän sopimukseen. Loppukäyttäjä ei siten voi vaikuttaa mitenkään palveluun, sen laatuun tai vaatia hyvitystä virhetilanteessa. Tätä taustaa vasten on vaarana, että kuluttajan oikeusturva vaihtelee riippuen siitä, tuottaako palvelun julkinen vai yksityinen palveluntuottaja.

Kuluttajan ja yksityisen palvelun tuottajan välistä suhdetta sääntelee kuluttajansuojalaki ja kuluttajalla on käytössään kuluttajaoikeusneuvojen palveluiden lisäksi maksuton valitusmahdollisuus kuluttajariitalautakuntaan. Samoja tai samankaltaisia palveluja tuottavat ja tarjoavat myös julkiset palveluntarjoajat. Tällöin palvelun käyttäjän oikeus muutoksenhakuun perustuu julkisoikeudellisiin järjestelmiin, joita säätelevät muut kuin kuluttajansuojalait. Keskeisintä on, että kuluttajan aseman palvelun markkinoinnin, laadun ja siihen liittyvien hyvitysten, neuvonnan ja riitojen ratkaisun osalta tulee olla riippumaton siitä, tuottaako palvelun yksityinen vai julkinen taho.

Esimerkiksi päivähoiton asiakkaana kuluttaja oikeudet ovat riippuvaisia siitä, käyttääkö asiakas verovaroin toteutettuja päiväkotipalveluita vai yksityistä päivähoitoa. Kunnan päiväkodin asiakas ei voi esittää vaatimuksia laadun, tiedonsaannin tai puuttuvan hoidon vuoksi. Kunnalliset päivähoitopalvelut ovat toisaalta lakisääteisiä, kuten niiden valvontajärjestelmäkin. Konkreettisesti niihin voi vaikuttaa edustuksellisen demokratian ja kunnallisten valitusmenettelyiden kautta. Yksityisen päiväkodin asiakas voi vaatia korvausta saamatta jääneestä hoidosta, puutteista esimerkiksi aterioiden laadussa tai aukioloaikojen supistuksista. Subjektiviivinen oikeus päivähoitoon varmistaa kuitenkin sen, että lapsi saa hoitopaikan vaikka hoito valitussa paikassa estyisi.

Kuluttajaliitto pitää perusteltuna, että kuluttajansuojamekanismit saataisiin samankaltaisissa palveluissa lähentymään toisiaan. Asiassa pitää kuitenkin ottaa huomioon julkisten palvelujen erityispiirteet. Oikeusministeriössä on asiaa valmisteltu, mutta työ ei ole edennyt.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen yhteydessä on otettava huomioon myös asiakkaan asema ja oikeusturva palvelurakenteen muuttuessa.