

TIEDOTE

## Vanhusten palvelutalojen asukkaiden kuluttajansuojaa pitäisi yhtenäistää

**Vanhusten palvelutalojen asukkaiden kuluttajansuoja riippuu siitä, kuka maksaa heidän palvelunsa. Vain ne asiakkaat, jotka maksavat palvelunsa kokonaan itse, voivat vaatia mahdollisten virheiden oikaisemista ja hyvittämistä. Näitä kuluttajaoikeuden säännöksiä sovelletaan myös palveluseteliasiakkaisiin. Muilla julkisten palvelujen asiakkailla tällaista mahdollisuutta ei ole, vaikka he saattavat maksaa huomattavankin osan palvelustaan itse. Kuluttaja-asiamies ja Kuluttajaliitto vaativat, että kuluttajilla pitäisi olla sama oikeussuoja siitä riippumatta, miten palvelu kustannetaan.**

Vanhusten palvelutaloissa asuvien kuluttajansuoja on erilainen riippuen siitä, maksaako asiakas palvelusta itse, käyttääkö hän kunnan antamaa palveluseteliä vai onko hän kunnan ja palvelutalon välisen ostopalvelusopimuksen tai kunnan maksusitoumuksen piirissä. Tällä hetkellä kuluttajansuojalakea sovelletaan vain niihin palveluihin, jotka kuluttajat hankkivat yksityisiltä hoivakodeilta tai palvelutaloilta ja maksavat itse.

Palvelusetelilaisissa olevan säännöksen mukaan kuluttajaoikeuden säännöksiä noudatetaan myös palveluseteliasiakkaisiin, vaikka setelin antaisikin kuluttajalle kunta tai kaupunki ja kuluttaja maksaisi palvelusta vain omavastuusuuden. Asiakkaat, jotka ovat kunnan ostopalveluna tai maksusitoumuksella yksityiseltä palvelutalolta hankkiman palveluasumisen piirissä, jäävät sen sijaan kokonaan kuluttajansuojalain antaman turvan ulkopuolelle, vaikka asiakas saattaa maksaa itse palvelusta huomattavan osan.

### **Virhetilanteiden hyvittämiseen kehitettävä tasapuolinen ja toimiva ratkaisu**

Samassa palvelutalossa voi olla sekä täysin itse maksavia että kunnan ostopalvelun piirissä olevia asukkaita. Jos palveluissa on puutteita tai virheitä, vain palveluistaan itse maksava asiakas voi vedota kuluttajansuojalain mukaisiin oikeuksiin virheen oikaisemisesta ja hyvittämisestä. Sen sijaan kunnan ostopalvelun piirissä olevalla asiakkaalla tällaista mahdollisuutta ei ole. Hän voi tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain perusteella palvelun puutteellisesta laadusta muistutuksen tai kantelun valvontaviranomaiselle.

*”Kuluttajien kannalta on ongelmallista, että he ovat saman palveluntarjoajan asiakkaina erilaisessa oikeudellisessa asemassa siitä riippuen, miten palvelu on kustannettu. Hoivapalvelujen kuluttajansuojaa pitäisikin arvioida kokonaisvaltaisesti julkisten palvelujen erityispiirteet huomioon ottaen ja kehittää virhetilanteiden hyvittämiseen toimiva ratkaisu,”* toteaa kuluttaja-asiamies **Katri Väänänen**.

*”Valitettavan harva palveluasumisen asiakas tällä hetkellä tietää, että hänellä itse maksavana tai palveluseteliasiakkaana on kuluttajansuoja. Mikäli tällainen asiakas joutuu huonon hoidon kohteeksi siten, että sopimuksia rikotaan, on hänellä vaihtoehtona esimerkiksi vaatia kuluttajansuojan mukaista virheen korjaamista ja rahallista hyvitystä palveluasumisesta vastaavalta yritykseltä. Mikäli yritys ei asiakkaan vaatimuksiin suostu, voi asiakas viedä asian kuluttajariitalautakuntaan. Tätä oikeutta toivoisin käytettävän nykyistä huomattavasti laajemmin,”* toteaa Kuluttajaliiton pääsihteeri **Juha Beurling**.

Kuluttaja-asiamies on sosiaali- ja terveydenhuollon valinnanvapautta koskevan lakiehdotuksen yhteydessä tuonut esiin, että myös julkisissa ja kolmannen sektorin tuottamissa sote-palveluissa tulisi olla

samantyyppinen kuluttajansuoja kuin yksityisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa jo nykyisin on. Kuluttajansuojasäännöksiä ei kuitenkaan ole otettu lakiehdotukseen. Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta piti mietintöluonnoksessaan<sup>1</sup> tilannetta kuluttajien kannalta ongelmallisena.

Kuluttaja-asiamies ei pidä myöskään perusteltuna sitä, että valinnanvapautta koskevan lakiehdotuksen mukaan palvelusetelin jatkossa korvaavaan asiakaseteliin ei enää sovellettaisi kuluttajaoikeuden periaatteita, jolloin yksityisissä palvelutaloissa ostopalveluna tai asiakassetelin avulla tuotettu palveluasuminen jäisi kokonaan kuluttajansuojan ulkopuolelle. Asukkaan ja palvelutalon välinen suhde muistuttaa kuitenkin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä sopimussuhdetta, jossa kuluttajansuojalain säännökset ja sopimusoikeuden yleiset periaatteet tulee ottaa huomioon. Kuluttaja-asiamies on jo vuonna 2011 laatinut palveluasumista tarjoaville elinkeinonharjoittajille linjauksen<sup>2</sup> ja muistilistan kuluttajansuojalain kannalta keskeisistä asioista.

Oikeusministeriössä on parhaillaan käynnissä lainsäädäntöhanke, jonka tarkoituksena on saada kuluttajansuojalakiin virhevastuusäännökset henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kuluttajansuojasäännösten ulottamista julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Sekä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta että Kuluttajaliitosta on edustus oikeusministeriön työryhmässä.

<sup>1</sup> [https://www.eduskunta.fi/FI/lakiensaaminen/valiokunnat/sosiaali-ja-terveysvaliokunta/Documents/MIETINT%C3%96LUONNOS\\_valinnanvapaus\\_HE\\_16\\_2018.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/lakiensaaminen/valiokunnat/sosiaali-ja-terveysvaliokunta/Documents/MIETINT%C3%96LUONNOS_valinnanvapaus_HE_16_2018.pdf)

<sup>2</sup> <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/toimialakohtaiset/vanhusten-palveluasumista-koskevat-elinkeinonharjoittajan-ja-kuluttajan-valiset-sopimukset/>