

Oikeusministeriö
PL 25
00023 VALTIONEUVOSTO

ASIA **Lausunto Julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asemasta - selvityksestä**

Viite **Oikeusministeriön julkaisu 2009:4 / lausuntopyyntö OM/2/471/2009**

Oikeusministeriö on pyytänyt Lääkäripalveluyritykset ry:ltä (LPY ry) lausuntoa oikeustieteen tohtori Mia Hoffrénin kuluttajaoikeudellisesta selvityksestä, joka käsittelee julkisten hyvinvointipalvelujen asiakkaan asemaa.

Hoffrénin selvitys on analyttinen, selkeä ja siinä tutkitaan selvittävää asiaa monipuolisesti kuluttajaoikeudellisesta näkökulmasta. Aluksi on selvitetty kuluttajaoikeudelliset säännöt, jotka vaikuttavat yksityisen palvelun asiakkaan asemaan. Tämän jälkeen on esitetty, millä tavoin julkisen palvelun asiakkaan asema on epäedullisempi kuin kuluttajasuojan piirissä olevan yksityisen palvelun asiakkaan. Lopuksi selvityksen tekijä on esittänyt ehdotuksia siitä, miten julkisen palvelun asiakkaan asemaa voitaisiin parantaa lainsäädäntöä muuttamalla.

Lääkäripalveluyritykset ry:n mielestä selvitys on hyödyllinen, tarpeellinen ja ajankohtainen, koska yksityinen sektori tuottaa nyt ja tulevaisuudessa enenevässä määrin samoja hyvinvointipalveluja kuin julkinen sektori. Julkinen sektori tuottaa hyvinvointipalveluja myös avoimille markkinoille, esimerkiksi terveyspalveluja vakuutusyhtiöiden asiakkuuksien kautta. Osittain yksityisen sektorin palvelutuotanto tapahtuu julkisen sektorin tilauksesta ostopalvelujen myötä tai osin rahoittamana palvelusetelien hyödyntämisen myötä. Yksityisesti tuotetut hyvinvointipalvelut kuuluvat kuluttajasuojalainsäädännön piiriin, kun taas julkiset hyvinvointipalvelut, joiden tarjoamisen tavoitteena ei ole taloudellinen hyöty, jäävät ko. lainsäädännön soveltamisalan ulkopuolelle. Pelkästään kilpailuneutraliteetin turvaamiseksi on perusteltua saattaa eri palvelutuottajat samaan asemaan velvollisuuksiensa suhteen.

Asiakkaan oikeussuojasta ja esitetyistä ratkaisuvaihtoehdoista

Selvityksen perusteella on havaittu neljä merkittävää puutetta julkisen palvelun asiakkaan oikeussuojassa. Ne ovat seuraavat:

1. Julkisen palvelun markkinoinnista ja menettelyistä asiakaskassuhteessa ja sen valvonnasta ei ole nimenomaista säätelyä.
2. Julkisen palvelun asiakkaan oikeudesta saada rahallista korvausta palvelun puutteiden perusteella ei ole selkeitä sääntöjä.

3. Julkisen palvelun asiakkaalla ei ole käytössään kuluttajaneuvontaa vastaavaa neuvontaa.

4. Julkisen palvelun asiakkaalla ei ole käytössään kuluttajariitalautakunnan kaltaista ratkaisusuosituksia antavaa tahoa.

Selvityksen lopuksi esitetään osin vaihtoehtoisia toimenpidesuosituksia edellä mainittujen puutteiden korjaamiseksi.

LPY:n mielestä on perusteltua saattaa julkiset hyvinvointipalvelut soveltuvin osin kuluttajasuojalainsäädännön piiriin. Tämä parantaisi asiakkaan oikeussuojaa ja monelta osin selkeyttäisi myös julkisen palvelutuottajan sekä sen palvelutuotantoa ja järjestämistä valvovien viranomaisten tehtäviä ja toimivaltasuhteita. Samalla on mahdollisuus kehittää nykyistä helpompia ja halvempia keinoja asiakkaan aseman ja oikeussuojan turvaamiseksi. Esimerkiksi nykyisen lainsäädännön mukaan asiakkaan ainoa keino saada vahingonkorvausta sitä makсамasta kieltäytyvältä julkisyhteisöltä on kanteen nostaminen yleisessä tuomioistuimessa. Kuluttajariitalautakuntaa vastaava, hallinnollisesti kevyempi ja joustavampi organisaatio puuttuu julkisen sektorin asiakkailta.

Yhteenvetona selvityksestä

LPY pitää tärkeänä, että julkisen sektorin hyvinvointipalvelujen asiakkaan asemaa ja viranomaisten tehtäviä selkeytetään tehdyn selvityksen pohjalta. Vaihtoehtoiset ratkaisuehdotukset on arvioitava huolella, jotta asiakkaan asemaan ja oikeusturvaan sekä viranomaisten tehtäviin liittyvät tavoitteet voidaan implementoida tarkoituksenmukaisella ja asetettavat tavoitteet täyttävällä tavalla muuhun ko. toimialoja ohjaavaan lainsäädäntöön, kuten esimerkiksi asiakasmaksulakiin.

LPY yhtyy selvityksen tekijän näkemykseen siitä, että julkisen palvelun asiakkaan asema turvataan ensisijaisesti muilla kuin asiakkaan aktiivisuudesta riippuvilla toimenpiteillä, kuten riittävällä viranomaisvalvonnalla. Kuluttajaoikeudelliset keinot voivat siten olla hyvä täydennys asiakkaan suojaan, mutta ne eivät ole yksin riittäviä.

Kunnioittaen,

Leena Niemistö
Puheenjohtaja

Ismo Partanen
Toiminnanjohtaja