

Kuluttajaoikeuden säännösten soveltaminen palveluseteliin

Outi Haunio-Rudanko
syksy 2009

Palvelusetelissä kyse julkisen ja yksityisen palvelun yhdistelmästä

Julkisissa ja yksityisissä sosiaali- ja terveystalvueluissa oikeudellisesti erilaiset järjestelmät ja menettelytavat - hallintosäännökset ja kuluttajaoikeuden periaatteet

Uusien palvelujen tuottamistapojen (palvelusetelit, ostopalvelut) kohdalla toimijoiden roolit ja vastuut mietittävä uudelta pohjalta

Palvelusetelilain 6 §:n 2 momentti

Suuri periaatteellinen muutos: sopimussuhde kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä: Sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Laissa pyritään antamaan kansalaisille sosiaali- ja terveystalvveluissa samantasoinen kuluttajansuoja sekä kuntien palvelusetelillä ostettavien että omilla rahoilla yksityiseltä hankittavien sosiaali- ja terveystalvveluiden asiakkaina.

Kuluttajaviranomaiset toimivaltaisia:
Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies
Kuluttajaneuvonta
Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajaoikeuden keskeiset periaatteet

Markkinoinnin oltava asianmukaista:

Kuluttajansuojalain 2 luvun 1 §:

”Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Sopimatonta menettelyä ei saa käyttää myöskään asiakassuhteessa.”

Sopimusten oltava kohtuullisia:

Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:

”Elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.”

Kuluttajaoikeuden keskeiset periaatteet, jatkuu

Vastuu palvelun virheistä ja puutteista määräytyy kuluttajansuojalain 4 ja 5 luvun sekä yleisten sopimusoikeuden periaatteiden mukaan:

- palvelu suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja ottaen huomioon asiakkaan edut.
- palvelun oltava sisällöltään, suoritustavaltaan ja lopputulokseltaan sopimuksen mukainen.

Kuluttajan näkökulmasta myös keskeistä, että virheet ja puutteet oikaistaan asianmukaisesti ja että on selvää, minkä tahon vastuulla asia on.

Asiakasinformaatiossa ja sopimuksissa huomioitava:

- Millainen on asianmukainen suoritus – konkreettisesti?
- Miten virhe- tai viivästystilanteessa toimitaan: miten ja kenelle reklamoidaan?
- Hinnat ja/tai hinnoitteluperusteet?
- Ehtojen/hintojen muutosperusteet ja muutosten toteuttaminen?
- Asiakkaan maksuvelvollisuus ja sen laiminlyönnin seuraukset? Mm. Hyvä perintätapa
- Vastuunjako kunnan ja palveluntuottajan välillä? Kuka vastaa mistäkin?

Virhe palvelussa

Kuluttajalla on virheen perusteella oikeus:

- pidäytyä maksusta
- vaatia virheen oikaisua tai uutta suoritusta
- hinnanalennukseen
- vahingonkorvaukseen
- purkaa sopimus

Viivästys

Viivästyksen perusteella kuluttajalla on oikeus:

- pidättyä maksusta
- vaatia sopimuksen täyttämistä
- vaatia vahingonkorvausta
- purkaa sopimus

Keskeiset kysymykset

- tietoisuus järjestelmien eroista ja vaikutuksista asiakkaan asemaan – kunnan inform. velvollisuudet
- laatu määritelty selkeästi: Mitä väljemmin palvelu on määritelty kunnan ja yrityksen välisessä sopimuksessa, sitä suurempi on todennäköisyys palvelujen sisällön vaihteluun asiakassuhteessa.
- palveluntuottajien sopimusehtojen sisältö:
 - kohtuullisuusvaatimus (kohtuuttomat ehdot ja menettelytavat kielletty)
 - riittävän tarkka sopiminen olennaisista asioista
- erilaiset hyvitystavat (korjaus, uusi suoritus, maksun palautus jne.)

Yhteinen haaste

Yhteensovitus
- julkinen ja yksityinen

Kunnan vastuu:

Palvelun järjestämisvastuu, informointivastuu ja huolehtiminen palvelun laadusta

Palveluntarjoajan vastuu:

Määräytyy kuluttajaoikeuden mukaan

Kuluttajan vastuu:

Valittava tarjolla olevista vaihtoehdoista itselle sopiva.

Virhetilanteissa reklamointi oikeille tahoille virheen laadun mukaan