

Toimenpideoite TPA 5/2020 vp

Kaisa Juuso ps ym.

Toimenpideoite puhelinmyyntiä koskevan lainkohdan muuttamisesta

Eduskunnalle

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tekemän selvityksen mukaan puhelinmyynti on yksi eniten kuluttajille ongelmia aiheuttavista markkinointitavoista, ja eri hyödykeryhmiä koskevista puhelinmyynnin epäkohdista saapuu kuluttajaviranomaisille runsaasti yhteydenottoja.

Puhelinmyyntiin sovelletaan voimassa olevan kuluttajansuojalain säännöksiä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan myyjää velvoittavasta lainsäädännöstä huolimatta puhelinmyynnistä aiheutuu kuluttajille hyvin paljon ongelmatilanteita. Tämä johtuu pääosin siitä, että monimutkaiset palvelut eivät erityisen hyvin sovellu myytäväksi puhelimitse ja lainsäädännön asettamia tiedonantovelvoitteita noudatetaan puutteellisesti.

Kuluttajalla on lain mukaan oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän kuluessa tuotteen ja tilausvahvistuksen vastaanottamisesta, mutta tosiasiasa tämä mahdollisuus ei toteudu, jos kuluttajaa ei informoida riittävästi asiasta myyntitilanteessa ja sen jälkeen. Tilausvahvistuksessa ei välttämättä mainita peruuttamisoikeudesta tai tilausvahvistusta ei toimiteta ostajalle lainkaan.

Kuluttajaviranomaisten tietoon tulleiden lukuisten ongelmien perusteella voidaan todeta, etteivät rajoituspalvelut ole riittävä väline epäkohtien torjumiseen. Kuluttajien tekemät kiellot eivät sido kaikkia toimijoita. Toisaalta kiellon voimaan saattaminen edellyttää kuluttajilta aktiivisia toimenpiteitä. Kuluttajien aktiivisuus ei aina riitä selvittämään sitä, miten he voisivat rajoittaa puhelinmyyntiä.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston teettämässä kyselyssä puhelinmyyjän soiton vastaanottaneista lähes puolet (47 %) oli kokenut joskus saaneensa puhelinmyynnissä riittämätöntä tietoa tai muuten harhaanjohtavaa markkinointia. Puhelinmyynnin kieltäneistä ainoastaan 28 prosenttia oli sitä mieltä, että kiello on toiminut hyvin,

Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan kuluttaja-asiamies joutuu käyttämään resurssejaan puhelinmyynnin perussääntöjen valvontaan. Kuluttajaviranomaisten tietoon tulee ongelmista yleensä vain pieni osa. Todellisuudessa ongelmia on aina paljon enemmän kuin valituksia, sillä vain harvat tekevät valituksen viranomaisille. Puhelinmyyntiin liittyvien laiminlyöntien selvittäminen on myös hyvin työlästä, koska se edellyttää tapausten yksittäistä läpikäyntiä ja puhelinnauhoitusten kuuntelemista. Selvityksen lopputuloksena on usein kuitenkin vain tulevaisuuteen kohdistuva kiello, josta ei ole yleensä suoranaisia seurauksia jo syntyneille sopimussuhteille, koska kyseessä

Toimenpideoite TPA 5/2020 vp

on markkinoinnin korjaaminen lainmukaiseksi. Kuluttaja-asiamies on joutunut käyttämään resurssejaan myös puhelinmyyntiä koskeviin markkinaoikeusprosesseihin.

Muista Pohjoismaista Norjassa kuluttajiin suuntautuvaa puhelin- tai sähköpostimarkkinointia ei ole rajoitettu. Kuluttajat voivat Norjassa kuitenkin kieltäytyä osoitteellisista mainoksista sekä puhelinmarkkinoinnista ilmoittautumalla julkiseen telemarkkinointikieltorekisteriin. Rekisterissä on yli kaksi miljoonaa kuluttajaliittymää tällä hetkellä. Tanskassa kuluttajiin kohdistuva puhelinmyynti on kokonaan kiellettyä ilman kuluttajan etukäteissuostumusta lukuun ottamatta muutamia tuoteryhmiä, joita ovat kirjat, lehdet, vakuutukset ja pelastuspalvelut. Ruotsissa ostajan täytyy vahvistaa puhelun jälkeen kirjallisesti puhelimesta saamansa tarjous, jotta se tulee ostajaa oikeudellisesti sitovaksi.

Suomessa oikeusministeriö asetti lokakuussa 2012 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ehdotus kuluttajan oikeuksia koskevan EU:n direktiivin (2011/83/EU) täytäntöön panemiseksi. Jäsenvaltiot eivät saa kansallisessa lainsäädännössä pitää voimassa tai ottaa käyttöön direktiivissä vahvistetuista säännöksistä poikkeavia säännöksiä, ellei tästä mahdollisuudesta ole direktiivissä erikseen säädetty.

Etäsopimuksia koskevien sopimusehtojen osalta 8 artiklan 6 kohta mahdollistaa kuitenkin sen, että puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta jäsenvaltiot voivat säätää, että elinkeinonharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi sopimukseen vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä.

Oikeusministeriön työryhmä mietinnössään (54/2013) päätyi kuitenkin siihen, että vahvistusoption käyttöönottoa Suomessa ei siinä vaiheessa pidetä aiheellisena. Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja Kuluttajaliitto ry jättivät muistioon eriävän mielipiteen ja katsoivat, että kuluttajaoikeusdirektiivin 8 artiklan 6 kohta tulee ottaa Suomen kansalliseen kuluttajalainsäädäntöön.

Hallitus päätyi esittämään (HE 157/2013 vp), että etäsopimuksia koskevaa direktiivin 2011/83/EU kahdeksannen artiklan kohtaa 6 ei liitetä osaksi Suomen kuluttajalainsäädäntöä. Hallituksen esityksen perustelujen mukaan ainakin osa puhelinmyyntiin liittyvistä ongelmista on sellaisia, ettei niihin voida vaikuttaa vahvistusmenettelyn käyttöönotolla, ja riskinä on, että etämyyntiin liittyvä hallinnollinen taakka ja elinkeinonharjoittajille aiheutuvat kustannukset lisääntyisivät vahvistusmenettelyn käyttöönoton myötä suhteettomasti sillä saavutettaviin hyötyihin nähden. Tässä hallituksen esityksen perusteluosassa näyttää painottuvan yrittäjälähtöinen näkökulma kuluttajalähtöisen näkökulman kustannuksella. Esityksen perusteluosan mukaan puhelinmarkkinointikäytäntöjen kehitystä on syytä kuitenkin seurata ja arvioida option käyttämisen tarve tarvittaessa myöhemmin uudelleen.

Direktiivin 8 artiklan kohdan 6 mukaisen option on implementoinut 18 EU:n jäsenmaata eli Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Italia, Itävalta, Kreikka, Kypros, Liettua, Luxemburg, Malta, Portugali, Puola, Ranska, Ruotsi, Romania, Slovakia, Slovenia ja Viro. Ruotsi otti käyttöön EU:n kuluttajaoikeusdirektiivin vahvistusoption lainmuutoksella vuonna 2018 (Lag 2018:1321).

Edellä kuvatut asiat tulisi ottaa paremmin huomioon Suomen lainsäädännössä. Suurin osa puhelinmyyntiin liittyvistä epäkohdista voitaisiin välttää, jos myös Suomi ottaisi lainsäädännössään

Toimenpideoite TPA 5/2020 vp

käyttöön EU:n kuluttajaoikeusdirektiivin vahvistusoption. Siinä kuluttajalainsäädännössä kauppan oikeudellisen vahvistumisen ehdoksi säädettäisiin ostajalle velvollisuus vahvistaa puhelimitse saamansa tarjous allekirjoittamalla elinkeinonharjoittajan lähettämä tarjouksen vahvistus kirjallisesti tai sähköisellä allekirjoituksella vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luotamuspalveluista annetun lain mukaisesti (617/2009).

Edellä olevan perusteella ehdotamme,

että hallitus ryhtyy toimenpiteisiin saattaakseen EU:n kuluttajaoikeusdirektiivin 2011/83/EU artiklan 8 kohdan 6 osaksi Suomen kansallista kuluttajalainsäädäntöä siten, että puhelimitse tehdyt etäsopimukset tulevat oikeudellisesti kuluttajaa velvoittaviksi vasta, kun elinkeinonharjoittaja on vahvistanut tarjouksen kuluttajalle ja kuluttaja allekirjoittaa tarjouksen tai lähettää kirjallisen tai sähköisesti allekirjoitetun hyväksyntänsä, jolloin hän tulee sidotuksi sopimukseen.

Helsingissä 6.2.2020

Kaisa Juuso ps
Sanna Antikainen ps
Ritva Elomaa ps
Toimi Kankaanniemi ps
Jussi Halla-aho ps
Petri Huru ps
Olli Immonen ps
Ari Koponen ps
Leena Meri ps
Jari Koskela ps
Jouni Kotiaho ps
Sheikki Laakso ps
Rami Lehto ps
Mikko Lundén ps
Jani Mäkelä ps
Jukka Mäkyne ps
Ano Turtiainen ps
Veikko Vallin ps
Mauri Peltokangas ps
Sebastian Tynkkynen ps
Arja Juvonen ps