Viestintäviraston lausunto kuluttajaoikeustyöryhmän mietinnöstä 28/2013

Oikeusministeriö on pyytänyt Viestintävirastolta lausuntoa kuluttajaoikeustyöryhmän mietinnöstä 28/2013. Mietinnössä ehdotetaan muutettavaksi kuluttajansuojalakia ja sähkömarkkinalakia. Muutoksilla pantaisiin täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU kuluttajanoikeuksista.

Viestintävirasto kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa ja esittää lausuntonaan kunnioittavasti seuraavaa:

Puhelinasioinnista perittävät kulut

Kuluttajansuojalain 2 lukuun ehdotetaan lisättäväksi uusi 14 § *Puhelinasioinnista perittävät kulut.* Ehdotuksen mukaan elinkeinoharjoittaja ei jatkossa saisi käyttää kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Perushinnalla tarkoitettaisiin puheluhintaa, joka määräytyy kuluttajan ja hänen oman operaattorinsa välisen sopimuksen mukaisesti.

Nykyisin merkittävä osa yrityksistä käyttää ainoina asiakasyhteydenottoihin tarkoitettuina puhelinnumeroinaan ns. yritysnumeroita. Yritysnumerot hinnoittelee yleensä kokonaisuudessaan teleyritys, jolle numero on myönnetty (ns. access-hinnoittelumalli). Access-hinnoiteltuun yritysnumeroon soittamisen hinta perustuu numeron haltijana olevan teleyrityksen ja numeroa käyttävän yrityksen väliseen sopimukseen. Yritysnumeroon soittaminen on pääsääntöisesti soittajan peruspuheluhintaa kalliimpaa, eivätkä yritysnumeroon soittava asiakas tai asiakkaan liittymäoperaattori pysty vaikuttamaan puhelun hintaan. Tästä syystä puhelut yritysnumeroihin eivät pääsääntöisesti kuulu operaattoreiden tarjoamiin puhepaketteihin. Yritysnumeroiden korkeista hinnoista tulee Viestintävirastolle säännöllisesti yhteydenottoja. Puhelun hinta tulee usein kuluttajalle yllätyksenä.

Yritysnumeroiden hintakehitykseen on vaikeaa vaikuttaa kilpailun kautta. Kuluttajat eivät liittymäoperaattorin valinnalla pysty vaikuttamaan yritysnumeroihin soittamisen hinnoitteluun. Myöskään Viestintävirastolla ei käytännössä ole mahdollisuutta puuttua yritysnumeroiden hinnoitteluun. Koska yritysnumeroiden hinnoittelu on pääsääntöisesti epäedullista kuluttaja-asiakkaille, Viestintävirasto kannattaa tavoitetta alentaa kuluttajille aiheutuvia puhelinkustannuksia heidän asioidessaan kulutushyödykesopimuksia koskevissa asioissa elinkeinoharjoittajien kanssa.

Viestintävirasto haluaa kuitenkin tuoda esiin, että ehdotettu malli, jossa soitettavan puhelun tulee olla kuluttajalle perushintainen, voi merkitä useille yrityksille velvollisuutta ottaa käyttöön uudet puhelinnumerot kuluttajayhteydenottoja varten. Nykyisten numerosuuntien sisällä vain tiettyjen numeroiden muuttaminen voimassa olevasta access-hinnoittelumallista pvm-hinnoitteluun olisi teknisesti erittäin vaikeaa.

Puhelinmyynnin vahvistusmenettelyn implementoimatta jättäminen

Direktiivin 8 artiklan 6 kohta mahdollistaisi kansallisen lainsäädännön, jonka mukaan puhelimitse tehtävissä etäsopimuksissa elinkeinonharjoittajan olisi vahvistettava tarjous kuluttajalle ja kuluttaja tulisi sidotuksi sopimuksen vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä. Työryhmä on päätynyt esittämään, ettei vahvistusmenettelyn käyttöönottoa ehdoteta.

Viestintäpalvelut ovat tyypillinen tuoteryhmä, joita markkinoidaan ja myydään kuluttajille puhelimitse. Viestintäpalvelusopimukset ovat korostetun monimutkaisia kokonaisuuksia, joiden sisällön ymmärtäminen puhelimessa on suurelle osalle kuluttajista vaikeaa.

Viestintäpalvelusopimukset ovat erityislainsäädännön nojalla määrämuotoisia, ne on laadittava kirjallisesti. Puhelinmarkkinoinnin seurauksena tehtyjen tilausten osalta kirjallisuusvaatimuksen on katsottu täyttyvän, kun teleyritys on toimittanut asiakkaalle lain edellyttämät sopimusasiakirjat. Viestintäpalvelusopimusten määrämuotoisuudesta huolimatta Viestintävirastoon saapuvien ilmoitusten perusteella on tyypillistä, että kuluttaja-asiakkaat eivät ole ymmärtäneet tehneensä tilausta tai sitoutuneensa sopimukseen soittavan teleyrityksen kanssa. Näissä epäselvissä tilanteissa olisi kuluttajan aseman kannalta selkeämpää ja turvallisempaa, että puhelimitse tehty tilaus edellytettäisiin vahvistettavaksi kirjallisesti kuluttajan toimesta. Nykyisin sopimus astuu kuluttajaa sitovasti voimaan, mikäli tämä ei kuluttajansuojalain asettaman 14 vuorokauden kuluessa peru tilausta.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston sekä Kuluttajaliitto - Konsumenförbundet ry:n tavoin Viestintävirasto ehdottaa, että vahvistusmenettelyn käyttöönoton tarpeellisuutta ja hyödyllisyyttä harkittaisiin uudelleen elinkeinonharjoittajan puhelinsoiton perusteella tehtävissä sopimuksissa. Vahvistusmenettelyn käyttöönotto voisi olla omiaan selkeyttämään sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien asemaa epäselvissä tilanteissa.

Päällikkö Merja Saari

Lakimies Anu Kettunen