

16.8.2013

Oikeusministeriö
oikeusministerio@om.fi

Lausuntopyyntö 31.5.2013

Lausunto kuluttajaoikeustyöryhmän mietinnöstä

Oikeusministeriö on pyytänyt lausuntoa Euroopan parlamentin ja neuvoston kuluttajan oikeuksista antaman direktiivin 2011/83/EU (jäljempänä kuluttajan-oikeusdirektiivi) täytäntöönpanoa koskevasta kuluttajaoikeustyöryhmän mietinnöstä ja sen vaikutuksista. Kuluttajaoikeusdirektiivi edellyttää pääosin sen täytäntöönpanoa ilman kansallisia poikkeuksia. Uusi sääntely tuo osin merkittäviä muutoksia etäkaupan säännöksiin. Koska säännöksiin ei juurikaan voida kansallisesti vaikuttaa, tulisi kiinnittää erityistä huomiota lain perusteluihin.

Peruutusoikeus

Erityisen merkittäviä muutoksia Suomessa vallitsevaan tilanteeseen ovat kuluttajan velvollisuus maksaa palautuskulut ja ilmoittaa erikseen peruutuksesta. Suomalaiset kuluttajat ovat vakiintuneesti tottuneet siihen, että tuotteen saa palauttaa kuluitta ja peruutukseksi riittää tavaran noutamatta jättäminen. Muutoksen merkittävyyden vuoksi olisi erittäin tärkeää, että viranomaiset ja alan toimijat tiedottaisivat kuluttajille tulevista muutoksista ennalta.

Uusi lainsäädäntö edellyttää myös muutoksia etäkauppioiden sopimusehtoihin ja toimintatapoihin. Direktiivin mahdollistama siirtymäaika (soveltaminen 13.6.2014 lukien) tulee ehdottomasti hyödyntää täysimääräisesti. Toisaalta siirtymäajan tulee mahdollistaa kauppiaille siirtyminen uusien vaatimusten mukaisiin toimintatapoihin joustavasti siirtymäajan puitteissa. Lain voimaantulon jälkeen tulisi olla vähintään 3 kuukauden siirtymäaika ennen kuin kaikkia vaatimuksia on noudatettava.

Itellan toiminnan kannalta etämyyntiä ja postitoimintaa koskevien sääntöjen yhteentoimivuus on keskeistä. Oikeus maksuttomaan palautukseen on yleisesti tunnettu kuluttajien keskuudessa. Käytännössä on tullut esiin, että kuluttajilla saattaa olla käsitys, että kuluttajan oikeus maksuttomaan palautukseen sitoo kuljetusyritystä ja kuluttaja voi aina lähettää ilman postimaksua etämyynnin palautuksen. Postille jätetäänkin lähetyksiä myös ilman maksua. On hyvin todennäköistä, että osa kuluttajista toimii vanhan mallin mukaisesti lain muutoksen jälkeenkin.

Postilain alaisia lähetyksiä on tarjottava lunastettavaksi vastaanottajalle ennen kuin ne voidaan palauttaa lähettäjälle. Vastaanottajana olevalla elinkeinonharjoittajalla ei ole velvollisuutta lunastaa lähetystä. Elinkeinonharjoittajan kieltäytyessä lunastamasta kuluttajan palautusta, lähetys palautettaisiin kuluttajalle, jolloin kuluttajan tulisi enimmillään maksaa kuljetuskustannukset sekä lähettäjälle että tältä takaisin sekä lunastusmaksu. Kaikkien kaupan osapuolten kannalta olisi huomattavasti parempi, että postiyritys voisi palauttaa maksamattoman lähetyksen suoraan lähettäjälle. Tällöin välttyttäisiin ylimääräisten

16.8.2013

kuljetus- ja lunastusmaksujen kertymiseltä edellä kuvatun kaltaisissa tilanteissa.

Puhelinasioinnin kulut

Kuluttajanoikeusdirektiivi edellyttää, että elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää tehtyjen kulutushyödykettä koskevien sopimusten puhelinasioinnissa palvelua, josta peritään kuluttajalta perushintaa korkeampia maksuja. Työryhmän ehdotuksen mukaan säännös kattaisi myös yritysnumerot, joissa elinkeinonharjoittaja ei peri mitään lisämaksua kuluttajalta puhelusta. Itella yhtyy Elinkeinoelämän keskusliiton, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliiton ja Suomen Kaupan Liiton mietintöön jättämässä eriävässä mielipiteessä esitettyyn. Yritysnumerot mahdollistavat valtakunnallisesti tasapuolisen palvelun kuluttajille.

Suoritusten palauttaminen

Myyjällä on velvollisuus palauttaa kuluttajalle maksu, kun kuluttaja esittää näyttöä siitä, että hän on palauttanut tavaran. Ehdotuksen perustelujen mukaan näyttö voisi olla esimerkiksi palautuskuitti, josta ilmenee, että kuluttaja on lähettänyt kyseisen tavaran takaisin elinkeinonharjoittajalle. Käytännössä kuluttaja voi näyttää elinkeinonharjoittajalle lähettäneensä tälle lähetyksen, mikäli kuluttaja palauttaa tuotteen sellaisella lähetystavalla, josta annetaan kuitti lähettäjälle. Lähetyksen kuitista ei kuitenkaan ilmene lähetyksen sisältö. Kuluttajansuojalain säännökset eivät myöskään voi velvoittaa postiyritystä antamaan kuittia sellaisesta lähetyksestä, johon se ei postaalisten sääntöjen ja yrityksen ehtojen mukaan kuulu. Postitoimintaa määrittävien sääntöjen mukaisesti vain kirjatuista lähetyksistä annetaan kuitti lähettäjälle. Selvyyden vuoksi perusteluissa tulisikin esittää, että näyttö voi olla esimerkiksi kuitti lähetyksestä elinkeinonharjoittajalle, ellei ole ilmeistä, ettei lähetys voi sisältää palautettavaa tuotetta ja että kuluttajan vastuulla on käyttää sellaista lähetysmuotoa, josta on mahdollista saada kuitti.

Palvelusopimusten peruuttaminen

Nykyisten etämyyntisääntöjen mukaan kuluttaja menettää peruutusoikeutensa, mikäli palvelu on aloitettu peruutusaikana kuluttajan suostumuksella. Direktiivi edellyttää, että jatkossa kuluttaja ei menetä peruutusoikeuttaan, mutta hänellä on velvollisuus maksaa elinkeinonharjoittajalle kohtuullinen korvaus ennen peruuttamisilmoituksen tekoa saamastaan suorituksesta. Direktiivin mukaan kohtuullinen korvaus on suhteellinen osuus sopimuksen kokonaishinnasta.

Kohtuullisen korvauksen määrää tulisi käsitellä perusteluissa laajemmin. Palvelun suorittaminen peruutusaikana edellyttää aina kuluttajan nimenomaista tahdonilmaisua. Elinkeinonharjoittajalle palvelun toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset voivat painottua sopimuksen alkuun eivätkä välttämättä ole suoraan verrannollisia siihen, kokeeko kuluttaja jo saaneensa palvelua. Mikäli elinkeinonharjoittajalla ei olisi oikeutta veloittaa tällaisessa tilanteessa kuluttajalta kuluttajan tilauksen perusteella aloittamastaan palvelusuorituksesta aiheutuneita kustannuksia, voi lainsäädäntö johtaa siihen, että kuluttajilla ei ole mahdollisuutta saada tarvitsemiaan palveluita odottamatta 14 päivän peru-

16.8.2013

tusajan päättymistä. Esimerkiksi Itella tarjoaa kuluttajille maksullisia postinohjauspalveluita, kuten postin edelleenlähetystä lomaosoitteeseen. Palvelun toteuttaminen edellyttää tiedon merkitsemistä Itellan jakelua ohjaaviin järjestelmiin ja ohjeisiin. Nämä toimet on tehtävä ennen kuin postin ohjaaminen voidaan aloittaa. Palvelun kokonaishintaan suhteutettuna merkittävä osuus kustannuksista aiheutuu sopimussuhteen alussa jo ennen kuin lähetyksiä on välttämättä ohjattu edelleen lainkaan. Lisäksi palvelun lopettaminen edellyttää vastaavia toimia ja vaatii aikaa. Palvelua ei voida välttämättä pysäyttää välittömästi sillä hetkellä, kuin kuluttajan peruutusilmoitus saapuu.

Koska palvelun aloittaminen peruutusaikana perustuu aina kuluttajan nimenomaiseen pyyntöön ja palvelee siten kuluttajan etua, on kohtuullista, että kuluttajan maksettavaksi tulevan korvauksen määrää tulkitaan siten, että elinkeinonharjoittajalla on mahdollisuus veloittaa palvelun toteuttamiseksi tekemistään töistä suhteutettuna palvelun kokonaishintaan. Säännöksen perusteluissa tulisi käsitellä asiaa.

Lisäksi perusteluissa tulisi ottaa kantaa siihen, että kuluttajan nimenomaisena suostumuksena on pidettävä myös sitä, että kuluttaja nimenomaisesti tilaa palvelun alkamaan peruutusaikana.

Itella Posti Oy
Psta

Ilona Rintanen
lakimies