

Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö

Lausuntotiivistelmä

*oikeusministeriö
justitieministeriet*

Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö

Lausuntotiivistelmä

10.10.2013

Julkaisun nimi Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö
Lausuntotiivistelmä

Tekijä Liisa Leppävirta

Oikeusministeriön julkaisu 54/2013
Mietintöjä ja lausuntoja

OSKARI numero OM 21/41/2011 **HARE numero** OM014:00/2012

ISSN-L 1798-7105
ISSN (PDF) 1798-7105
ISBN (PDF) 978-952-259-330-6

URN URN:ISBN:978-952-259-330-6
Pysyvä osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-330-6>

**Asia- ja avain-
sanat** Kuluttajansuoja

Tiivistelmä Oikeusministeriö pyysi kuluttajaoikeustyöryhmän mietinnöstä lausuntoa 26 viranomaiselta ja yhteisöltä. Näistä lausunnon antoi 23 tahoja. Lisäksi lausunnon antoi yksi muu taho.

Lausunnonantajat suhtautuivat pääosin myönteisesti työryhmän ehdotuksiin ja pitivät niitä asianmukaisina kuluttajaoikeusdirektiivin täytäntöön panemiseksi.

Elinkeinoelämää edustavat tahot suhtautuivat niin sanottujen yritysnumeroiden osalta kriittisesti työryhmän ehdotukseen, jonka johdosta elinkeinonharjoittaja ei saisi käyttää aiemmin tehtyä sopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä perittävä hinta ylittää kuluttajan liittymäsopimuksen mukaisen hinnan.

Direktiivin mukaan jäsenvaltioilla on mahdollisuus säätää puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta erityisestä vahvistusmenettelystä. Mietinnössä on esitetty, ettei kyseistä mahdollisuutta hyödynnettäisi kansallisesti. Useat lausunnonantajat suhtautuivat myönteisesti mietinnössä esitettyyn ratkaisuun, mutta eräät lausunnonantajat katsoivat, että vahvistusmenettelyn käyttöönotto olisi tarpeen.

10.10.2013

Publikationens titel	Betänkande av arbetsgruppen för konsumenträttigheter Remissammandrag		
Författare	Liisa Leppävirta		
Justitieministeriets publikation	54/2013 Betänkanden och utlåtanden		
OSKARI nummer	OM 21/41/2011	HARE nummer	OM014:00/2012
ISSN-L	1798-7105		
ISSN (PDF)	1798-7105		
ISBN (PDF)	978-952-259-330-6		
URN	URN:ISBN:978-952-259-330-6		
Permanent adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-330-6		
Sak- och nyckelord	Konsumentskydd		
Referat	<p>Justitieministeriet sände arbetsgruppens betänkande på remiss till 26 myndigheter och sammanslutningar. Av dem gav 23 ett utlåtande. Dessutom gav en annan instans ett utlåtande.</p> <p>Remissinstanserna förhöll sig övervägande positivt till arbetsgruppens förslag och ansåg dem befogade för att genomföra direktivet om konsumenträttigheter.</p> <p>De aktörer som företräder näringslivet förhöll sig i fråga om de s.k. företagsnumren kritiskt till arbetsgruppens förslag, enligt vilket näringsidkaren vid telefonkommunikation som gäller ett tidigare ingånget avtal inte skulle få anlita en tjänst där den taxa som tas ut hos konsumenten för användningen av tjänsten överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal.</p> <p>Enligt direktivet har medlemsstaterna möjlighet att föreskriva om ett särskilt bekräftelseförfarande i fråga om distansavtal som ingås per telefon. I betänkandet föreslogs det att denna möjlighet inte ska utnyttjas nationellt. Flera remissinstanser förhöll sig positivt till den lösning som lades fram i betänkandet, men vissa instanser ansåg att ett bekräftelseförfarande behövs.</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	9
2	YHTEENVETO LAUSUNNOISTA	10
3	YLEISIÄ HUOMIOITA	11
4	YKSITYISKOHTAISET KANNANOTOT	13
4.1	Kansallisen harkintavallan käyttöä koskevat ehdotukset	13
4.1.1	Kielivaatimukset	13
4.1.2	Puhelimitse tehtävää etäsopimusta koskeva vahvistus	13
4.2	Kuluttajansuojalain 2 luku	15
4.2.1	Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot (8 a §)	15
4.2.2	Lisämaksujen periminen (10 a §)	15
4.2.3	Puhelinasiointista perittävät kulut (14 §)	16
4.3	Kuluttajansuojalain 5 luku	18
4.3.1	Luovutuksen ajankohta (4 §)	18
4.4	Kuluttajansuojalain 6 luku	18
4.4.1	Soveltamisala ja soveltamisalan rajoitukset (1 ja 2 §)	18
4.4.2	Eräät soveltamisalan rajoitukset kotimyynnissä (3 §)	19
4.4.3	Koti- ja etämyyntisopimuksen määritelmät (6 ja 7 §)	19
4.4.4	Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot (9 §)	19
4.4.5	Ennakkotietojen antaminen etämyynnissä (12 §)	20
4.4.6	Peruuttamisoikeus (14 §)	20
4.4.7	Palvelun suorittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä ja peruuttamisoikeuden rajoitukset (15 ja 16 §)	20
4.4.8	Suoritusten palauttaminen (17 §)	21
4.4.9	Vastuu vastaanotetusta tavarasta (18 §)	21
4.4.10	Korvaus ennen peruuttamista suoritetusta palvelusta (19 §)	22
4.4.11	Luottosopimuksen ja muun liitännäissopimuksen peruuntuminen (21 §)	22
4.4.12	Seuraamukset	23
4.5	Sähkömarkkinalain 25 e §	23



5	MUITA HUOMIOITA	24
	LIITE	25

1 JOHDANTO

Oikeusministeriö asetti 23 päivänä lokakuuta 2012 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ehdotus kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU) täytäntöön panemiseksi tarvittavasta lainsäädännöstä.

Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö (oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 28/2013) valmistui 31 päivänä toukokuuta 2013. Mietinnössä ehdotetaan uudistettavaksi kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luku, minkä lisäksi ehdotetaan muutoksia kuluttajansuojalain 2, 5, 6 a ja 12 lukuun sekä sähkömarkkinalain (386/1995) 25 e §:ään.

Oikeusministeriö pyysi mietinnöstä lausuntoa 26 viranomaiselta ja yhteisöltä. Näistä lausunnon antoi 23 taho. Lisäksi lausunnon antoi yksi muu tahon. Tiivistelmän liitteessä on lueteltu ne viranomaiset ja yhteisöt, joilta on pyydetty lausuntoa sekä ne, jotka ovat antaneet lausunnon.

2

YHTEENVETO LAUSUNNOISTA

Lausunnonantajat suhtautuvat pääosin myönteisesti työryhmän ehdotuksiin ja katsovat, että ne ovat asianmukaisia kuluttajaoikeusdirektiivin täytäntöön panemiseksi.

Direktiivissä on kansalliseen harkintavaltaan jätetty mahdollisuus säätää puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta erityisestä vahvistusmenettelystä. Mietinnössä esitetään, että kyseistä jäsenvaltio-optiota ei hyödynnettäisi Suomessa. Useat lausunnonantajat suhtautuvat myönteisesti mietinnössä esitettyyn ratkaisuun, mutta eräät lausunnonantajat pitävät vahvistusmenettelyä tarpeellisena puhelinmyyntiin liittyvien ongelmien vähentämiseksi.

Elinkeinoelämää edustavat tahot suhtautuvat kriittisesti työryhmän ehdotukseen puhelinasioinnista perittävistä kuluista, jonka johdosta elinkeinonharjoittaja ei saisi käyttää sopimuksenteon jälkeisessä puhelinasioinnissa yritysnimeroa, johon soittamisesta perittävä hinta ylittää kuluttajan liittymäsopimuksen mukaisen hinnan. Esille tuodaan ennen muuta sääntelyn merkittävät kustannus- ja muut negatiiviset vaikutukset.

Lisäksi huomautuksia esitetään erityisesti muuta kuin koti- tai etämyyntiä koskevista tiedonantovelvoitteista, kotimyyntiin soveltamisalaa koskevasta euromääräisen poikkeuksen rajasta, tiedonantovelvoitteiden laiminlyönnin seuraamuksista sekä koti- ja etämyyntiin liittyvää peruuttamisoikeutta koskevista muutoksista.

3 YLEISIÄ HUOMIOITA

Useat lausunnonantajat katsovat, että mietintö on lähtökohtaisesti asianmukainen ehdotus kuluttajaoikeusdirektiivin täytäntöön panemiseksi kansallisesti (*liikenne- ja viestintäministeriö (jäljempänä LVM), Autoalan keskusliitto, Elinkeinoelämän keskusliitto (jäljempänä EK), Erikoiskaupan liitto, Finanssialan keskusliitto (jäljempänä FK), Mainostajien liitto ja Suomen Kaupan liitto (jäljempänä Kaupan liitto)*). Suomen Yrittäjät ja Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto (*jäljempänä ASML*) pitävät työryhmän kansallisen harkintavallan käyttöä koskevia ratkaisuja pääosin järkevinä. Suomen Yrittäjät pitää tärkeänä, että direktiivin täytäntöönpanossa pyritään lisäämään yritysten hallinnollista taakkaa mahdollisimman vähän.

Rakennusteollisuus RT (jäljempänä RT) pitää valitettavana direktiivistä seuraavaa täysharmonisointivelvoitetta. *EK* toteaa, että mietinnössä ehdotetut muutokset johtavat elinkeinonharjoittajan kannalta laajempaan, yksityiskohtaisempaan ja ankarampaan sääntelyyn. *EK* pitää tätä EU-sääntelystä seuraavaa kansallisen sääntelyn kehityssuuntaa valitettavana.

Kuluttajariitalautakunta (jäljempänä KRIL) pitää ehdotettua kuluttajansuojalain 6 lukua sekavana ja vaikeasti omaksuttavana.

Markkinaoikeus katsoo, että mietinnössä ei näyttäisi tarkemmin pohdittua direktiivissä edellytetyn sääntelyn luonnetta 2 lukuun lisättäväksi ehdotettujen lisämaksujen perimistä (10 a §) ja puhelinasioinnista perittäviä kuluja (14 §) koskevien säännösten osalta. Markkinaoikeus esittää harkittavaksi, olisiko kuluttajansuojalain rakenteen kannalta selkeämpää ja luontevampaa sisällyttää direktiivin edellyttämät säännökset sopimusehtojen sääntelyä koskevaan lain 3 lukuun.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (jäljempänä KKV) toteaa, että ehdotuksen yleisperusteluisa tulisi avata ja perustella laiveammin esityksen tavoitteita sekä valittuja keinoja erityisesti kansallisen harkintavallan käyttämisen osalta. *KKV* katsoo, että yleisperusteluissa olisi hyvä todeta, että direktiivin täytäntöönpanon tarkoituksena on sisämarkkinatavoitteen rinnalla myös ylläpitää ja kehittää korkeaa kuluttajansuojan tasoa Suomessa. *KKV* tukee sellaisia kansalliseen harkintavaltaan kuuluvia lainsäädännöllisiä ratkaisuja, jotka turvaavat korkean kuluttajansuojan tason Suomessa ja joiden ei voida katsoa estävän vaan pikemminkin edistävän rajat ylittävää kauppaa ja kuluttajien luottamusta siihen.

FK kiinnittää huomiota siihen, että sääntely ulotetaan tietyiltä osin finanssipalveluihin, vaikka direktiiviä ei ole tarkoitettu sovellettavaksi niihin.

EK ja *Itella Posti* (jäljempänä *Itella*) pitävät riittävää siirtymäaikaan tärkeänä. *Itellan* näkemyksen mukaan tämän tulisi olla vähintään 3 kuukautta. Lisäksi *Itella* ja *Suomen Yrittäjät* katsovat, että kattava tiedottaminen erityisesti peruuttamisoikeudessa tapahtuvista lakimuutoksista on erittäin tärkeää.

4 YKSITYISKOHTAISET KANNANOTOT

4.1 Kansallisen harkintavallan käyttöä koskevat ehdotukset

4.1.1 Kielivaatimukset

Direktiivi sisältää option, jonka mukaan jäsenvaltiot voivat hyväksyä tai pitää voimassa sopimukseen liittyviä tietoja koskevia kielivaatimuksia. Mietinnössä kyseistä optiota ei esitetty hyödynnettäväksi. KKV ehdottaa erityissäännöstä kansallisista kielivaatimuksista sen varmistamiseksi, että kuluttaja ymmärtää annetut tiedot helposti. KKV katsoo, että tämä olisi lain soveltamisen kannalta selkeämpi ratkaisu verrattuna siihen, että kuluttaja-asiamies joutuu nyt tapauskohtaisesti tulkitsemaan sopimusehtojen kohtuullisuutta kielikysymyksen osalta kohtuuttomia sopimusehtoja koskevan yleislausekkeen perusteella.

4.1.2 Puhelimitse tehtävää etäsopimusta koskeva vahvistus

Direktiivin mukaan jäsenvaltiot voivat säätää puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta, että elinkeinonharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä. Option mukaan jäsenvaltiot voivat myös säätää, että tällaiset vahvistukset on tehtävä pysyvällä tavalla. Mietinnössä ehdotetaan, että kyseistä optiota ei hyödynnetä kansallisesti. Mietinnössä ehdotettua ratkaisua kannattavat *Energiamarkkinavirasto*, *oikeustieteen tohtori, kauppaoikeuden dosentti Klaus Viitanen Helsingin yliopistosta (jäljempänä Viitanen)*, *ASML*, *EK*, *Keskuskaupakamari (jäljempänä KKK)*, *Suomen Yrittäjät* ja *Viestinnän keskusliitto*. Ehdotettua ratkaisua sen sijaan vastustavat ja siis option hyödyntämistä tarpeellisena pitävät *KKV*, *Viestintävirasto* ja *Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet (jäljempänä Kuluttajaliitto)*. KKV ja Kuluttajaliitto jättivät tältä osin työryhmämietintöön myös eriyvän mielipiteen.

KKV perustelee kantaansa muun muassa sillä, että vahvistusmenettelyllä parannettaisiin kuluttajan edellytyksiä tehdä tietoinen, informoitu ostopäätös, ja varmistaa, että kuluttaja todella saa kaikki sopimusehdot ennen kuin hän sitoutuu elinkeinonharjoittajan aloitteesta tehtävään sopimukseen. KKV ei pidä mietinnössä esitettyjä syitä option käyttämättä jättämiselle elinkeinonharjoittajan aloitteesta tehtävien sopimusten osalta perusteltuina. Erityisesti mietinnössä esitetty huoli siitä, että kuluttaja saattaisi joutua nykyistä heikompaan asemaan tilanteissa, joissa vahvistus ei vastaa puhelimesta sovittua, ei

ole KKV:n näkemyksen mukaan perusteltu. KKV katsoo, että tilanne ei eroa merkittävästi nykytilanteesta, jossa kuluttaja voi saada sopimusvahvistuksen, joka ei vastaa puhelimesta suullisesti sovittua. KKV:n mukaan puhelinmyynnissä on vuosia esiintynyt ongelmia, joihin ei tilastojen valossa ole saatu ratkaisua, ja KKV katsoo, että mietinnössä ei ole esitetty vaihtoehtoisia puuttumiskeinoja, joilla tosiasiallisesti kyettäisiin tai edes haluttaisiin pikaisesti puuttua puhelinmyynnissä esiintyviin ongelmiin. KKV yhtyy kuitenkin työryhmän näkemykseen siitä, että kuluttaja-asiamiehen mahdollisuuksia puuttua ilmeisiin lainvastaisuuksiin tulisi parantaa nykyisestä sekä esittää yhdeksi mahdolliseksi keinoksi sakkoluonteisen markkinahäiriömaksun käyttöön ottamista. KKV pitää kuluttajalta ennakoon vaadittavaa suostumusta puhelinmarkkinointiin parhaana keinona puuttua puhelinmyynnin ongelmiin, mutta koska tällaisen mallin käyttöönottamisesta ei ole viitteitä, pitää se direktiivin salliman joustovaran hyödyntämistä aiheellisena. *Viestintävirasto* katsoo, että erityisesti viestintäpalvelusopimusten osalta olisi kuluttajan aseman kannalta selkeämpää ja turvallisempaa, että puhelimitse tehty tilaus edellytettäisiin vahvistettavaksi kirjallisesti kuluttajan toimesta sopimuksissa, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan aloitteesta.

Energiamarkkinavirasto, Viitanen, EK, KKK, Suomen Yrittäjät ja Viestinnän keskusliitto pitävät vahvistusmenettelyä tarpeettoman raskaana menettelynä, joka lisäksi suhteettomasti elinkeinonharjoittajien hallinnollista taakkaa. Viestinnän keskusliitto yhtyy mietinnössä esitettyyn käsitykseen siitä, että vahvistusmenettely saattaisi vaikeuttaa kuluttajan asemaa tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja ei toimi rehellisesti.

Energiamarkkinavirasto toteaa, että sille tulleet yhteydenotot puhelinmyynnin ongelmista ovat käytännössä koskeneet vain muutamaa energia-alan toimijaa sähkömarkkinoiden toimiessa muutoin näiltä osin pääasiassa asianmukaisesti. Se arvioi, että vahvistusvaatimus merkitsisi todennäköisesti yritysten hallinnollisten kulujen kasvamista poistamatta kuitenkaan kyseisten yksittäisten ongelmayritysten toimintaa koskevia viranomaisia työllistäviä vaikutuksia, jotka eivät liity yksinomaan puhelinmyyntiin. Vahvistusvaatimus saattaisi myös jäykistää ainakin sähkömarkkinoiden toimintaa, joilla kuluttaja-asiakkaiden aktiivisuus on vielä tällä hetkellä vaatimatonta moniin muihin hyödykemarkkinoihin verrattuna. *Energiamarkkinavirasto* kuitenkin huomauttaa, että tilannetta on syytä seurata aktiivisesti ja lisäksi valvontaviranomaiselle tulee taata riittävästi resursseja ja keinoja puuttua mahdollisiin ongelmatilanteisiin tulevaisuudessa. Myös *Viitanen* katsoo, että kuluttajaviranomaisten valvonta- ja seuraamusjärjestelmän kehittäminen tarjoaa paremman keinon puuttua ongelmia aiheuttavien markkinointiyritysten toimintaan. Niin ikään *EK* katsoo, että yksittäisiin markkinoilla havaittuihin ongelmatapauksiin on perusteltua puuttua laadukkaalla valvonnalla. *EK:n* näkemyksen mukaan viranomaisvalvonnan keinovalikoiman arvioinnin on perusteltua olla osa kuluttajapolitiisessa ohjelmassa tarkoitettua laajempaa selvitystä. *EK, KKK ja Viestinnän keskusliitto* korostavat myös alan itsesääntelyn merkitystä puhelinmyynnin laadun parantamisessa.

4.2 Kuluttajansuojalain 2 luku

4.2.1 Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot (8 a §)

Viitanen näkemyksen mukaan nykyisen 2 luvun 8 §:n ja uuden 8 a §:n välistä suhdetta voisi selventää säädöstekstissä. Lisäksi *Viitanen* katsoo, että kokonaishinnan ilmoittamisvelvollisuus sisältää velvollisuuden ilmoittaa myös toimituskulut osana kokonaishintaa, ja näin ollen *Viitanen* pitääkin erillistä 2 luvun 8 a §:n 1 momentin 4 kohdan mukaista toimituskulujen ilmoittamisvelvollisuutta ongelmallisena. *Viitanen* myös katsoo, että *toimituskulut* tulisi korvata sanalla *postituskulut*. Lisäksi 8 a §:n 1 momentin 6 kohtaan tulisi lisätä sana *elinkeinonharjoittaja* selkeyttämään kuluttajalle sitä, kuka lain mukaan on vastuussa virheestä.

Erikoiskaupan liitto ja *Kaupan liitto* eivät pidä tiedonantovelvoitteita kaikilta osin tarpeellisina, ja erityisesti tarpeeton on velvollisuus antaa tieto lakisääteisestä virhevastuusta. Ne pitävät *EK:n* tavoin tärkeänä, että ehdotetussa pykälässä todetaan yksiselitteisesti, että pykälässä säädettyjä tietoja ei tarvitse antaa, jos ne ilmenevät muutoin asiayhteydestä. *EK*, *Erikoiskaupan Liitto* ja *Kaupan liitto* pitävät tärkeänä myös, että säännöksessä hyödynnetään direktiivin mahdollistamat soveltamisalarajaukset. Samoin tärkeää on, että säännöksen yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan yksiselitteisesti, että tiedonantovelvoitteen täyttämiseksi riittää se, että tiedot ovat kuluttajan nähtävillä liiketilassa.

KKV toteaa, että säännöksen yksityiskohtaisissa perusteluissa on syytä panna merkille, että asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (1359/1999) on kumottu ja sen tilalle valtioneuvosto on antanut uuden asetuksen (553/2013).

KRIL arvioi, että uusi sääntely saattaa ainakin teoriassa olla omiaan vähentämään riitoja, kun kuluttajat saavat entistä yksityiskohtaisemmat tiedot hyödykkeistä. *KRIL* esittää lisäksi harkittavaksi, pitäisikö kuluttajalle antaa kulutushyödykkeen pääominaisuuksia koskevien tietojen lisäksi tieto hyödykkeen pääkäyttötarkoituksesta. *KRIL* arvioi, että lain soveltajalle saattaa joissain tapauksissa aiheutua ongelmia kulutushyödykkeen määritelmän laajuudesta suhteessa direktiiviin.

4.2.2 Lisämaksujen periminen (10 a §)

FK katsoo, että säännöksen soveltaminen finanssipalveluihin ei erityislainsäädäntö huomioon ottaen ole johdonmukaista eikä tarpeellista. Jos säännöstä kuitenkin sovelletaan finanssipalveluihin, on tärkeää, että erityislainsäädännön mukaiset menettelytavat, kuten viittaaminen hinnastoon sopimusehdoissa, ovat edelleen riittäviä.

Viitanen esittää pykälätekstiin lisättäväksi täsmennystä, josta kävisi paremmin ilmi, että oikeus kokonaishintaan sisältymättömien lisämaksujen perimiseen koskisi ainoastaan kuluttajan tilaamia lisäpalveluja. Itse perushyödykkeen hankkimisesta aiheutuvien kustannusten tulee sisältyä kokonaishintaan.

4.2.3 Puhelinasioinnista perittävät kulut (14 §)

Mietinnössä tuotiin esiin kaksi vaihtoehtoista tapaa puhelinasioinnista perittäviä kuluja koskevan artiklan täytäntöön panemiseksi erityisesti yritysnumeroiden osalta. Mietinnössä päädyttiin esittämään vaihtoehtoa II, jonka mukaan tehtyyn kulutushyödykesopimukseen liittyvässä puhelinasioinnissa sallittuja olisivat yritysnumerot, joihin soittamisesta kuluttaja maksaisi enintään operaattorinsa kanssa tekemänsä liittymäsopimuksen perusteella perittävän hinnan. Mietinnössä esitettyä ratkaisua sekä kannatetaan että vastustetaan lausunnoissa. Mietinnössä esitettyä ratkaisua tukevat *KKV* ja *Viitanen*. Myös *Viestintävirasto* katsoo, että yritysnumeroiden hinnoittelu on pääsääntöisesti epäedullista kuluttaja-asiakkaille, ja se kannattaa sen vuoksi tavoitetta alentaa kuluttajille aiheutuvia puhelinkustannuksia. Viestintävirasto tuo kuitenkin esiin, että ehdotettu malli voi merkitä useille yrityksille velvollisuutta ottaa käyttöön uudet puhelinnumerot kuluttajayhteydenottoja varten. *LVM* arvioi, että uusi mietinnössä ehdotetun mukainen säännös ei aiheuta toimialalle merkittäviä ongelmia. *LVM* kuitenkin katsoo, että asia olisi syytä arvioida hallituksen esityksen yritysvaikutuksia koskevassa osiossa.

Ehdotettua vaihtoehtoa vastustavat *ASML*, *EK*, *Erikoiskaupan liitto*, *KKK*, *Kaupan liitto*, *Mainostajien liitto*, *Suomen Yrittäjät*, *Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto* *FiCom* (jäljempänä *FiCom*), *Viestinnän keskusliitto*, *Itella* ja *Elisa*. *ASML*, *EK* ja *Kaupan liitto* jättivät tältä osin myös mietintöön eriävän mielipiteen. *Mainostajien liitto*, *Suomen Yrittäjät* ja *Itella* kannattavat eriävää mielipidettä. *ASML*, *KKK* ja *Elisa* pitävät ehdotettua mallia direktiivin 21 artiklan vastaisena, koska se estäisi teleyritystä perimästä puheluhintaa yritysnumerotuotteestaan.

Mietinnössä omaksuttua mallia kannattava *KKV* katsoo, että kyseinen malli on esitetyistä vaihtoehdoista se, joka vastaa kuluttajansuojalainsäädännön vaatimuksia asiakaspalvelun järjestämisestä. *KKV* katsoo, että tehtyyn sopimukseen liittyvää puhelinasiointia ei voi tuotteistaa ja hinnoitella erikseen, vaan se on osa tehtyä alkuperäistä sopimusta ja sisältyy sen hintaan. *KKV* katsoo, että kuluttajan oman liittymäsopimuksen mukainen hinta on lain soveltamisen kannalta ainoa selkeä ratkaisu. *Viitanen* pitää mietinnössä ehdotettua mallia kannatettavana, koska kuluttajareklamaatioiden kanavointi yksinomaan maksullisiin palvelunumeroihin on lisääntynyt viime vuosina. *Viitanen* kuitenkin pitää hampaattomana säännöksen rikkomisesta ehdotettua seuraamusta, jonka mukaan kuluttajalla on oikeus vaatia perushinnan ylittäneitä puhelinkuluja elinkeinonharjoittajalta. *Viitanen* katsoo, että kuluttajalla tulisi olla oikeus kieltäytyä maksamasta teleoperaattorille perushinnan ylittäviä kustannuksia.

ASML, *EK*, *KKK* ja *Elisa* katsovat, että yritysnumeroiden hinnoittelurakenne ja hinnat ovat perustellusti erilaiset kuin kuluttajan soittaman paikallisverkko- tai matkapuhelun maksun hintaisten tavallisten puhelujen hinnat, koska yritysnumeroihin sisältyy tiettyjä

palveluja ja toiminnallisuuksia. *FiCom* ja *Elisa* katsovat, että yritysnumeroiden tuotantokustannukset tulee saada katettua ja niistä tulee saada kohtuullinen tuotto aivan kuten matkaviestin- ja kiinteän liittymän numeroihin soitettaessa.

ASML, *EK*, *FiCom*, *KKK*, *Suomen Yrittäjät* ja *Elisa* pitävät ehdotettua säännöstä ongelmallisena myös käytännön toteutettavuuden kannalta, koska ainakin osa yritysnumeroista on tällä hetkellä rakennettu niin, että tieto numeroon soittavan kuluttajan liittymäsovimuksen mukaisesta hinnasta ei välity yritysnumeroa hallinnoivalle operaattorille eikä siten myöskään yritysnumeroa käyttävälle yritykselle. *ASML*, *EK* ja *KKK* pitävät tärkeänä, että yritykset voivat myös jatkossa käyttää nyt käytössä olevia yritysnumeroita. *FiCom*, *KKK* ja *Elisa* katsovat, että mietinnössä ehdotetun mallin mukaan elinkeinonharjoittajat joutuisivat uusimaan asiakaspalvelunumeroitaan, millä olisi negatiivisia vaikutuksia myös kuluttajiin. *FiCom* ja *Elisa* arvioivat, että epäselvyydet lisääisivät myös valvontaviranomaisen saamia yhteydenottoja. *Elisa* myös arvioi, että elinkeinonharjoittajien kustannusten nousun vuoksi lisämaksulliset palvelunumerot voivat tulla laajempaan käyttöön muissa kuin säännöksen tarkoittamissa asiointipalveluissa. *Elisa* pitää todennäköisenä, että kustannusten nousu aiheuttaa myös asiakaspalvelun siirtymistä puhelinpalvelusta verkkopalveluihin.

ASML katsoo, että direktiivin 21 artiklan 2 alakohta, jossa todetaan, että puhelinlukuja koskeva rajoitus ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa puhelusta, tulisi saattaa lakitekstin tasolle.

FiCom, *KKK* ja *Elisa* katsovat, että yritysnumerot tulee tulkita direktiivin sallimiksi perushintaisiksi puhelinasiointipalveluiksi toisin kuin lisämaksulliset palvelunumerot. *Elisa* katsoo, että perushintatason määrittelemisessä tulee ottaa huomioon yritysnumeroiden tuottamisesta aiheutuvat kustannukset ja niiden yrityksille ja kuluttajille tuottama lisäarvo. *Elisa* korostaa, että yritysnumeroiden hintataso ei merkittävästi poikkea kiinteän verkon ja matkaviestinverkon perushintatasosta. Myös *KKK*:n näkemyksen mukaan yritysnumerohinnoittelu ei ylitä eurooppalaisessa vertailussa direktiivissä tarkoitettua perushintaa. *FiCom* pitää rakenteellisesti kestävämmänä hintavertailua erityyppisten tuotteiden kesken ja pitää mietinnön ratkaisua ja sen perusteluja erittäin huolestuttavana elinkeinonvapauden ja omaisuuden suojan kannalta. *Elisa* ehdottaa, että perushintatason määriteltäisiin siten, että sen tulee olla kohtuullisessa suhteessa teleoperaattoreiden matkaviestinverkon ja kiinteän verkon (mpm/pvm) hinnastojen mukaiseen keskimääräiseen hintatasoon.

EK, *FiCom*, *Viestinnän keskusliitto* ja *Elisa* pitävät myös ehdotuksen vaikutusten arviointia puutteellisena. Erityisesti kritisoidaan sitä, että elinkeinonharjoittajille aiheutuvia kustannuksia ei ole riittävästi arvioitu ja huomioitu mietinnössä. *EK*, *Erikoiskaupan liitto* ja *Kauppan liitto* korostavat, että jatkovalmistelussa tulee kiinnittää huomiota sääntelyn käytännön toteutettavuuteen, jotta sitä voidaan soveltaa asianmukaisesti. *FiCom* ja *Elisa* pitävät valitettavana, ettei teleyrityksiä ole ollut mukana työryhmässä, eikä niitä ole kuultu mietinnön valmistelun aikana. *FiCom*, *KKK* ja *Elisa* katsovat, että jatkovalmistelussa tulisi kuulla suoraan operaattoreita, koska muutoksella on merkittävä vaikutus operaattoreiden liikevaihtoon ja kannattavuuteen.

KKK katsoo, että jos yritysnumeroiden asemaa päädyttäisiin muuttamaan, tulisi ratkaisun olla mietinnössä esitetyn vaihtoehdon I kaltainen. Myös *ASML* ja *Elisa* katsovat, että jatkovalmistelussa tulisi edetä vaihtoehdon I tyyppiseltä pohjalta. *FiComin* ja *Elisan* mukaan vaihtoehto I mahdollistaisi nykyisten numeroiden käyttämisen myös vastaisuudessa.

KKV ja *Viitanen* eivät pidä perusteltuna rahoituspalveluiden ja -välineiden rajaamista sääntelyn ulkopuolelle ja esittävätkin niiden sisällyttämistä säännöksen soveltamisalaan.

FiCom huomauttaa, että säännöksen perusteluissa oleva terminologia on epä johdonmukaista.

4.3 Kuluttajansuojalain 5 luku

4.3.1 Luovutuksen ajankohta (4 §)

KRIL katsoo, että esimerkein tulisi täsmentää, mitä eroa on luovutuksen tapahtumisella ilman aiheetonta viivytystä ja luovutuksen tapahtumisella kohtuullisessa ajassa. Lisäksi *KRIL* esittää harkittavaksi, olisiko lisäajan asettamisesta myyjän viivästystilanteissa syytä hyvittää kuluttajaa esimerkiksi viivästyskoron määrällä.

4.4 Kuluttajansuojalain 6 luku

4.4.1 Soveltamisala ja soveltamisalan rajoitukset (1 ja 2 §)

EK pitää tärkeänä, että direktiivin mahdollistamia soveltamisalapoikkeuksia ehdotetaan valtaosaltaan hyödynnettäväksi. *Erikoiskaupan liitto* ja *Kaupan liitto* katsovat, että soveltamisalapoikkeuksia esitetään hyödynnettäväksi asianmukaisesti.

Sisäasiainministeriö ehdottaa soveltamisalan rajoituksiin tarkennusta, jolla varmistetaan, että sekä arpajaislain että viihdelaitelain soveltamisalaan kuuluvat palvelut eivät tule ehdotetun lain soveltamisalaan.

KKV katsoo, että rahoituspalveluiden ja -välineiden rajaamista kotimyyntisäännösten soveltamisalan ulkopuolelle tulee arvioida uudelleen.

KRIL kyseenalaistaa 6 luvun vaatimusten käytännön toteutettavuuden huutokaupoissa ja käytetyn auton etämyynissä.

4.4.2 Eräät soveltamisalan rajoitukset kotimyynissä (3 §)

KKV esittää pohdittavaksi, olisiko luvun säännöksiä kotimyynnistä sovellettava myös silloin, kun sosiaali- ja terveystalvveluja tarjotaan kuluttajalle paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja saapuu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä.

KKV katsoo, että ehdotettua kotimyynnin soveltamisalaa kertosopimuksissa rajaavaa 30 euron rajaa ei tulisi ylittää, kun taas *ASML* ja *EK* katsovat, että soveltamisalapoikkeusta voisi hyödyntää vielä täysimääräisemmin. *ASML*:n näkemyksen mukaan raja tulisi nostaa 50 euroon, sillä sääntelystä aiheutuu kohtuuttoman suuri rasite, eikä alle 50 euron yksittäisostoksissa ole ilmennyt väärinkäytöksiä. Sekä *KKV* että *ASML* pitävät perusteltuna poikkeuksen rajaamista vain kertosopimuksiin.

4.4.3 Koti- ja etämyyntisopimuksen määritelmät (6 ja 7 §)

Markkinaoikeus esittää harkittavaksi käsitteiden *kotimyynti* ja *kotimyyntisopimus* korvaamista uusilla käsitteillä, koska direktiivissä tarkoitettu muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus on käsitteenä laajempi.

KKV toteaa, että perusteluissa olisi hyvä selventää, kattaako kotimyyntisopimuksen määritelmä sellaisen ostoskadun varrella tai ostoskeskuksessa tapahtuvan markkinoinnin ja myynnin, jossa myyjä houkuttelee kuluttajia lähellä sijaitseviin toimitiloihin kauppojen tekemiseksi välittömästi. *KRIL* toteaa, että toimitilan määritelmä jää epäselväksi ja että määritelmä saattaa johtaa tulkintavaikeuksiin.

Erikoiskaupan liitto ja *Kauppan liitto* pitävät asianmukaisena, että kotimyynnin määritelmään eivät jatkossakaan sisälly monivaiheiset toimitusprosessit kuten keittiökaluisten kauppa.

Viitanen katsoo, että käsitettä *etämyyntiä varten luotu myynti- tai palveluntarjontajärjestelmä* tulisi selventää ainakin yksityiskohtaisissa perusteluissa.

4.4.4 Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot (9 §)

Markkinaoikeus toteaa, että 6 luvun 9 §:ssä säädetyt tiedonantovelvoitteet näyttäisivät vastaavan direktiivin vaatimuksia annettavista tiedoista. *Markkinaoikeus* kuitenkin katsoo, että tiedonantovelvoitteisiin tulisi lisätä nimenomainen vaatimus laskutusjakson kokonaishinnan ilmoittamisesta, kun nyt tämä mainitaan vain pykälän perusteluissa.

Viitanen katsoo, että kaikkien toimitus-, käsittely- ja muiden lisäkulojen tulisi sisältyä kokonaishintaan sekä pitää ristiriitaisena, että tällaisten kulojen ilmoittamista edellytetään erikseen säännöksessä. Lisäksi *Viitanen* katsoo, että lakisäätöisen virhevastuun

ilmoittamista koskevaan tiedonantovelvoitteeseen tulisi lisätä sana *elinkeinonharjoittaja* korostamaan, kuka on vastuussa tavarasta lakisääteisen virhevastuun perusteella.

EK katsoo, että laajemmat tiedonantovelvoitteet merkitsevät elinkeinonharjoittajan kannalta byrokratiaa ja järjestelmämuutosten kautta lisäkustannuksia, mikä on valitettavaa. *RT* toteaa, että tiedonantovelvoitteiden laajentaminen kotimyyntissä asettaa varsinkin pk-yrityksille huomattavia taloudellisia ja toiminnallisia haasteita.

4.4.5 Ennakkotietojen antaminen etämyynissä (12 §)

LVM katsoo, että tiedonantovelvollisuus on sillä tavoin rajattu, että se ei LVM:n käsityksen mukaan vaikeuta esimerkiksi mobiililaitteilla tapahtuvaa sähköistä kauppaa.

ASML katsoo, että perustelutekstissä mainitun *muun vastaavan toiminnon* osalta tulisi perustelutekstiin tehdä lisäys, jossa selvennettäisiin, että nykyistä selkeää ostoskoriprosessia ei tarvitse muuttaa ylimääräisillä ja kuluttajankin kannalta tarpeettomilla teksteillä.

4.4.6 Peruuttamisoikeus (14 §)

KRIL katsoo, että tietojen antamisen laiminlyöntiä koskevaa momenttia voisi selkeyttää korostamalla, että tiedot on annettava ennen sopimuksen tekemistä.

EK ja *Suomen Yrittäjät* katsovat, että uusi velvoite etämyyntisopimuksen peruuttamisesta yksiselitteisellä tavalla selkeyttää etämyyntiprosesseja.

Itella toteaa, että postille jätetään lähetyksiä ilman maksua, ja on todennäköistä, että osa kuluttajista toimii vanhan mallin mukaisesti lakimuutoksen jälkeenkin. Postilaissa edellytetään, että lähetyksiä tarjotaan vastaanottajalle lunastettavaksi ennen kuin ne voidaan palauttaa lähettäjälle. *Itella* katsoo, että kaikkien kaupan osapuolten kannalta olisi huomattavasti parempi, jos postiyritys voisi näissä tapauksissa palauttaa maksamattoman lähetyksen suoraan lähettäjälle.

4.4.7 Palvelun suorittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä ja peruuttamisoikeuden rajoitukset (15 ja 16 §)

KKV katsoo, että perusteluissa olisi hyvä selventää, miten uusia etämyynnin peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä sovelletaan laajakaistapalveluiden ja kanavapakettien etämyyntiin, kun kuluttaja tilaa palvelut verkkokaupan kautta ja ne kytetään välittömästi päälle.

RT:n näkemyksen mukaan peruuttamisoikeuden laajennus jo aloitettuun palveluun voi johtaa osapuolten välisiin riitaisuuksiin. *RT* katsoo, että elinkeinonharjoittajan kannalta riskittömintä olisi aina odottaa peruuttamisajan päättymistä ennen palvelun aloittamista.

ASML:n mielestä perusteluihin tulisi lisätä lausuma siitä, että kuluttajalta edellytetty nimenomainen pyyntö palvelun suorittamiseksi ei tarkoita pyynnön erillisyyttä. *ASML* ei pidä perusteltuna, tarpeellisena eikä tarkoituksenmukaisena rasittaa selkeitä ja sujuvia palveluiden ja digitaalisten sisältöjen tilausprosesseja ylimääräisillä pyynnöillä ja suosumuksilla.

4.4.8 Suoritusten palauttaminen (17 §)

Viitanen katsoo, että säännöksessä tai sitä koskevissa perusteluissa tulisi selvästi mainita, että kuluttajan lievä viivästys tavaran palauttamisessa ei johda aiemmin tehdyn peruuttamisilmoituksen mitätöitymiseen, vaan ainoastaan siihen, että elinkeinonharjoittajan kauppahinnan palautusvelvollisuuden ajankohta siirtyy myöhemmäksi.

Suomen Yrittäjät esittää, että pykälään kirjoitettaisiin suoraan tiedonantovelvollisuuden rikkomisen seuraus ilman monimutkaista tuplaviittausta muihin pykäliin.

Itella toteaa, että postitoimintaa määrittävät säännöt vaikuttavat siihen, millainen kuitti lähetyksestä voidaan antaa. *Itella* katsoo, että selvyuden vuoksi perusteluissa tulisi esittää, että näyttö suorituksen palauttamisesta voi olla esimerkiksi kuitti lähetyksestä elinkeinonharjoittajalle, jollei ole ilmeistä, ettei lähetys voi sisältää palautettavaa tuotetta. Lisäksi tulisi todeta, että kuluttajan vastuulla on käyttää sellaista lähetysmuotoa, josta on mahdollista saada kuitti.

KRIL toteaa, että kuluttajan asema heikkenee nykyiseen verrattuna, kun etämyynissä palautuskulut jäävät aina hänen maksettavakseen.

4.4.9 Vastuu vastaanotetusta tavarasta (18 §)

Viitanen esittää, että kuluttajansuojalain 6 luvun tiedonantovelvoitteita koskevaan säännökseen lisättäisiin maininta, jonka mukaan elinkeinonharjoittajan olisi informoitava kuluttajaa myös siitä, että mikäli hän peruuttaa sopimuksen tavaran käyttöönoton jälkeen, elinkeinonharjoittajalle maksettava hyvitys tavaran arvonalennuksesta voi käytännössä viedä valtaosan tavaran alkuperäisestä kauppahinnasta.

Autoalan keskusliitto pitää peruuttamisoikeutta ongelmallisena autoalalla erityisesti uusien autojen koti- ja etämyynissä. *Autoalan keskusliitto* esittää, että ehdotuksen perusteluihin kirjataan selkeästi kuluttajan täysimääräinen vastuuvollisuus auton arvonalennuksesta sekä auton vastaanottamisen että käyttöönoton jälkeen tapahtuvissa peruutustapauksissa. Auton arvo laskee merkittävästi heti käyttöönoton jälkeen. Jos sopimuksen peruuttamiseen etämyynissä liittyy epävarmuustekijöitä esimerkiksi

auton arvon alentumisen korvaamisessa, voi tämä johtaa etämyynnin kiinnostavuuden vähenemiseen, mitä ei voida pitää kilpailun ja kuluttajien kannalta toivottavana.

4.4.10 Korvaus ennen peruuttamista suoritetusta palvelusta (19 §)

KRIL, *Autoalan keskusliitto* ja *Itella* pitävät ennen peruuttamista suoritetusta palvelusta maksettavaa korvausta koskevaa säännöstä ongelmallisena tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja on jo ryhtynyt sopimuksen täyttämiseen suorittamalla joitakin sellaisia toimenpiteitä, joiden perusteella kuluttaja ei kuitenkaan vielä koe saavansa varsinaista suoritusta. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ajaminen kuluttajan luokse suorittamaan palvelua. *Itella* huomauttaa, että joidenkin palvelujen suorittamisen kustannukset voivat painottua sopimuksen tekemisen alkuun. Ne katsovat, että kuluttajan maksettavaksi tulevan korvauksen määrää tulisi tulkita siten, että elinkeinonharjoittajalla on mahdollisuus veloittaa palvelun toteuttamiseksi tekemistään töistä.

Lisäksi *Itella* katsoo, että perusteluissa tulisi ottaa kantaa siihen, onko kuluttajan nimenomaisena suostumuksena pidettävä myös sitä, että kuluttaja nimenomaisesti tilaa palvelun alkamaan peruutusajankohdalla. *Itella* katsoo, että lainsäädäntö voi johtaa siihen, että kuluttajilla ei ole mahdollisuutta saada tarvitsemiaan palveluita odottamatta peruutusajan päättymistä.

KKV esittää, että pykäläjärjestyksen muuttamista tulisi harkita siten, että maksuvelvollisuudesta vapautumista koskevat säännökset (mietinnössä 6 luvun 19 §:n 2 momentti ja 23 §:n 2 momentti) olisivat yhtenä kokonaisuutena kuten direktiivissä.

4.4.11 Luottosopimuksen ja muun liitännäissopimuksen peruuntuminen (21 §)

FK katsoo, että liitännäissopimuksen osapuolena olevalla palveluntarjoajalla tulee olla oikeus korvaukseen tarjoamastaan palvelusta sopimuksen voimassaoloajalta. Esimerkiksi liitännäiseen vakuutusopimukseen perustuva vakuutusurva on ollut voimassa peruuttamisajan, jolloin vakuutusyhtiöllä tulee olla oikeus korvaukseen vakuutuksen voimassaoloajalta. *FK*:n näkemyksen mukaan tämä periaate kuvastuu nykyisellään finanssipalveluiden osalta esimerkiksi vakuutusopimuslain 3 luvun 13 a §:n 3 momentista ja 5 luvun 45 §:stä sekä rahoituspalveluiden ja -välineiden osalta kuluttajansuojalain 6 a luvun 15 §:stä.

4.4.12 Seuraamukset

KRIL toteaa, että seuraamusta ei ole säädetty siitä, että elinkeinonharjoittaja laiminlyö tiedonantovelvollisuutensa peruuttamisoikeuden puuttumisesta. Kuluttajariitalautakunnassa on kuitenkin annettu ratkaisuja, joissa on katsottu, että kuluttajalla on peruuttamisoikeus, jos ennakkotiedoissa ei ole kerrottu sen puuttumisesta. *KRIL* katsoo, että lakia voitaisiin nyt täydentää tämän mukaisesti. *KRIL* kiinnittää huomiota myös siihen, että useiden ennakkotietojen antamatta jättämisestä ei ole ehdotettu säädettäväksi mitään seuraamuksia. *KRIL* katsoo, että lain helpomman ymmärtämisen kannalta olisi hyvä, jos jostakin velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuva seuraamus olisi joko velvollisuuden säätävässä pykälässä omana momenttinaan tai heti sen jälkeen. Lisäksi *KRIL* katsoo, että seuraamuksia koskevaa 6 luvun 23 §:ää voisi selkeyttää korostamalla, että tiedot on annettava ennen sopimuksen tekoa.

RT pitää ennakkotietojen antamisen laiminlyöntitilanteisiin liittyviä ankaria oikeudellisia menettämisseuraamuksia ongelmallisina. *RT* pitää kohtuuttomana tilannetta, jossa kuluttajalla ei olisi lainkaan maksuvelvollisuutta edes kokonaan suoritetusta palvelusta, jos elinkeinonharjoittaja ei ole ennakolta antanut kuluttajalle tietoja peruuttamisoikeudesta ja mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista.

ASML pitää direktiivin asettamia seurauksia esimerkiksi informointivelvollisuuden laiminlyönnistä erittäin ankarina. *ASML* katsoo, että jatkovalmistelussa tulisi erilaisten seuraamuspykäliden osalta tehdä niitä koskeviin perusteluihin täydennyksiä, joissa lausutaan yleisten oikeusperiaatteiden olevan relevantteja myös näiden seuraamusten harkinnassa esimerkiksi laiminlyönnin tai puutteellisuuden olennaisuutta tai vähäisyyttä tarkasteltaessa.

4.5 Sähkömarkkinalain 25 e §

Energiamarkkinavirasto katsoo, että uuden sähkömarkkinalain vahvistusilmoitusta koskevassa 88 §:ssä on otettu huomioon mietinnössä esitetyt muutostarpeet vahvistusilmoituksen osalta.

Energiateollisuus katsoo, että sähkönmyyntisopimusten vahvistusilmoituksen toimitusajan muuttaminen kuluttajansuojalain 6 luvun 13 §:n mukaiseksi saattaa aiheuttaa ongelmia. *Energiateollisuus* on huolestunut siitä, että kuluttajansuojalain 6 luvun 15 §:n mukainen mahdollisuus aloittaa palvelun suorittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä ei poistaisi velvollisuutta lähettää vahvistusilmoitus aina viimeistään ennen toimituksen alkua. Tästä voi seurata ongelmia erityisesti sellaisissa muuttotilanteissa, joissa kuluttajan kannalta olisi tärkeää saada sähköntoimitus alkamaan mahdollisimman nopeasti sopimuksen tekemisen jälkeen mutta joissa vahvistusilmoitusta ei voida toimittaa kuluttajalle välittömästi sopimuksen tekemisen jälkeen sähköisesti. *Energiateollisuus* ehdottaa, että sähkömarkkinalain muutoksen osalta harkittaisiin vielä jonkinlaista erillisratkaisua, jotta välttyttäisiin muuttotilanteiden ongelmilta.

5 MUITA HUOMIOITA

KKV pitää hyvänä, että lakiehdotukseen on sisällytetty digitaalisten sisältöpalveluiden osalta yksittäisiä kuluttajan asemaa parantavia säännöksiä, mutta toivoo kokonaisvaltaisempaa sääntelyuudistusta digitaalisten sisältöpalveluiden osalta.

Suomen Yrittäjät tuo esiin, että puhelimitse tapahtuva harhaanjohtava markkinointi on iso ongelma erityisesti aloittaville ja pienille yrityksille, ja pitää syynä sitä, että yrittäjiä ei suojata ilmiöltä yhtä tehokkaalla tavalla kuin kuluttajia.

LIITE

Kuluttajaoikeustyöryhmän laatimasta mietinnöstä pyydettiin lausuntoa seuraavilta viranomaisilta ja yhteisöiltä:¹

sisäasiainministeriö
liikenne- ja viestintäministeriö
työ- ja elinkeinoministeriö (*)
sosiaali- ja terveysministeriö (*)

markkinaoikeus

Energiamarkkinavirasto
Kilpailu- ja kuluttajavirasto / kuluttaja-asiamies
kuluttajariitalautakunta
Viestintävirasto

Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta

Autoalan Keskusliitto ry
Elinkeinoelämän Keskusliitto EK
Energieollisuus ry
Erikoiskaupan Liitto ry
Finanssialan Keskusliitto ry
Keskuskauppakamari
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry
Mainostajien Liitto
Rakennusteollisuus RT ry
Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry
Suomen Kaupan Liitto
Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry (*)
Suomen Yrittäjät ry
Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry
Viestinnän Keskusliitto ry

Itella Posti Oy

Lisäksi lausunnon antoi seuraava taho:

Elisa Oyj

¹

(*):llä merkityiltä ei saatu lausuntoa.



OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

ISSN-L 1798-7105
ISBN 978-952-259-330-6 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 VALTIOEUVOSTO
www.om.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 STATSRÅDET
www.jm.fi