|  |  |
| --- | --- |
|  | 16.8.2013/ML |

Oikeusministeriö

oikeusministerio@om.fi

Asia: Lausuntopyyntö OM 21/41/2011

# FiComin lausunto kuluttajaoikeustyöryhmän mietinnöstä

Oikeusministeriö on pyytänyt FiComilta lausuntoa Kuluttajaoikeustyöryhmän mietinnöstä (OM julkaisu 28/2013). FiCom kiittää mahdollisuudesta lausua asiasta ja esittää kunnioittaen seuraavaa:

**Keskeiset viestit:**

* Ehdotettu uusi KSL 2:14 pitäisi valmistella uudelleen yhteistyössä teleyritysten ja niitä edustavien järjestöjen kanssa.
* Nykyisten yritysnumeroiden käyttö tulee olla jatkossakin mahdollista, ja niiden kustannukset tulee teleyrityksen saada katettua.
* Mietinnössä ei ole vaikutusarviointia siitä, mitä muutos edellyttäisi, mitkä olisivat sen kustannukset ja mitä se aiheuttaisi kuluttajalle, elinkeinonharjoittajalle ja teleyritykselle.
* Ehdotettu vaihtoehto II edellyttäisi teleyrityksiltä uusien numeroavaruuksien ja numeroiden käyttöönottoa.
* Muutokset olisivat täysin kohtuuttomia suhteessa esitettyihin tavoitteisiin.

**Yleistä**

Mietinnössä ehdotetaan uudistettavaksi kuluttajansuojalain koti- ja etämyyntiä koskeva 6 luku. Lisäksi muutoksia ehdotetaan kuluttajansuojalain 2, 5, 6 a ja 12 lukuun. Ehdotetuilla muutoksilla pantaisiin täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU kuluttajan oikeuksista.

 FiCom keskittyy lausunnossaan ehdotuksen 2 luvun 14 §:ään, jonka mukaan elinkeinonharjoittajat eivät saisi jatkossa käyttää kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, josta peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Ehdotetulla säännöksellä pantaisiin täytäntöön direktiivin 21 artikla.

FiCom pitää valitettavana, ettei teleyrityksiä ole ollut mukana työryhmässä, eikä niitä ole myöskään kuultu mietinnön valmistelun aikana, sillä ehdotuksella on teleyrityksille merkittäviä taloudellisia vaikutuksia.

**Puhelinasioinnista perittävät kustannukset**

Ehdotetun säännöksen mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Perushintaa ei ole kuluttajaoikeusdirektiivissä määritelty, eikä määritelmää sisälly myöskään muualle EU-lainsäädäntöön.

Terminologiasta on syytä todeta, että vaihtoehdon I kohdalla käytetään termiä paikallispuhelun hinta (pvm) ja vaihtoehto II kohdalla käytetään termiä paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksu (pvm/mpm). Samaa lyhennettä pvm on käytetty paikallispuhelun hinnasta ja paikallisverkkomaksusta. Paikallispuhelumaksusta käytetään termiä ppm ja paikallisverkkomaksusta pvm. Toiseksi mpm:n vertailukohtana kiinteän verkon puolella pitäisi olla kaukopuheluhinta eikä paikallispuheluhinta.

Mietinnön mukaan työryhmässä on ollut esillä eri vaihtoehtoja, miten perushinta olisi (yritysnumeroissa) syytä määritellä. Yhtenä vaihtoehtona esillä on ollut tulkintamalli (vaihtoehto I), jonka mukaan sallittuja olisivat (yritys)numerot, joista perittävä hinta ei kiinteän verkon liittymästä soitettaessa merkittävästi poikkeaisi kiinteän verkon paikallispuhelun hinnasta (pvm). Matkaviestinverkon liittymästä (yritys)numeroon soitetun puhelun hinta ei puolestaan saisi merkittävästi poiketa matkaviestinverkon liittymästä tavalliseen kiinteään liittymään soitetun puhelun hinnasta (mpm). Vertailuhintatason muodostaisi teleyritysten hinnastojen mukainen keskimääräinen hintataso. Ensin kiinnittäisin huomioita terminologiaan.

Toisen vaihtoehdon (vaihtoehto II) mukaan sallittuja olisivat (yritys)numerot, joihin soittamisesta kuluttaja maksaisi enintään operaattorinsa kanssa tekemänsä liittymäsopimuksen perusteella perittävän hinnan.

Työryhmän enemmistö ehdotti vaihtoehtoa II, eli mallia, jonka mukaan aiemmin tehtyä sopimusta koskevaan puhelinasiointiin saisi käyttää (yritys)numeroita, joihin soittamisesta kuluttaja maksaa enintään liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan.

Ehdotuksen mukaan perushintaisina voidaan pitää ainakin puheluita niin sanottuihin tavallisiin kiinteän verkon tai matkaviestinverkon liittymänumeroihin, joissa puhelun hinta määräytyy kuluttajan ja tämän operaattorin välisen sopimuksen perusteella. Tästä hinnoittelusta poikkeavia numeroita ovat lisämaksulliset palvelunumerot ja useat yritysnumerot.

FiCom pitää perusteltuna mietinnön näkemystä lisämaksullisista palvelunumeroista, mutta ei yritysnumeroista. Lisämaksullisten numeroiden hinnoittelu perustuu palveluntarjoajan veloittamaan maksuun, kun taas yritysnumero perustuu teleyrityksen ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen, jolla katetaan yritysnumeron tuottamisesta aiheutuvat kustannukset. FiCom pitää perusteltuna, että yritysnumeroiden tuotantokustannukset tulee saada katettua ja niistä tulee saada kohtuullinen tuotto aivan kuten matkaviestin- ja kiinteän liittymän numeroihin soitettaessa.

FiCom pitää mietinnössä esitettyä perushinnan määrittelyn lähestymistapaa jopa virheellisenä, koska siinä ei huomioida kustannustekijöitä ja lisäarvoa, joita esimerkiksi matkaviestin-, kiinteän liittymän ja yritysnumeroihin liittyy. FiComin näkemyksen mukaan nykyiset yritysnumerot ja niiden hinnoittelu täyttää direktiivin perushinnan kriteerit, ja teleyrityksellä on oikeus veloittaa tällaisista palveluista. Direktiivin artiklan toisessa alakohdassa nimenomaisesti säädetään, että ensimmäinen alakohta ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa tällaisista palveluista.

FiCom ei pidä perusteltuna yritysnumeroiden hinnoittelumuutoksille esitettyä näkemystä siitä, että kuluttajalla olisi vaikeuksia selvittää, mitä yritysnumeroon soittaminen maksaa eikä valvontaviranomaisten saamia yhteydenottoja korkeista hinnoista ja hinnoitteluun liittyvistä epäselvyyksistä. Koska yritysnumero perustuu teleyrityksen ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen, sitä koskevaa hinnoittelua ei voi määrittää kuluttajan ja teleyrityksen välisessä liittymäsopimuksessa. Kuluttajalla on mahdollisuus selvittää kaikkien yritysnumeropalveluita tarjoavien teleyritysten hinnat muun muassa Viestintäviraston sivuilta ja elinkeinonharjoittajalta. Elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus ilmoittaa puhelinpalvelun hinta, kuten esimerkiksi mietinnön sivulla 46 todetaan.

Mietinnössä todetaan, että ehdotettu säännös ei vaikuta elinkeinonharjoittajien oikeuteen veloittaa perushintaa suurempia kuluja kuluttajien muista yhteydentotoista. Edelleen mietinnössä todetaan, että epäselvyyksien välttämiseksi elinkeinonharjoittajan tulisi kuitenkin selkeästi ilmoittaa esimerkiksi

verkkosivustollaan, mikä on tehtyä sopimusta koskevalle asioinnille tarkoitettu numero ja mikä puolestaan johonkin muuhun tarkoitukseen tarkoitettu numero. FiCom pitää hyvin todennäköisenä, että eri numeroiden ja eri hintojen ilmoittaminen vaikeuttaisi kuluttajan mahdollisuutta selvittää, mitä yritysnumeroon soittaminen maksaa ja lisäisi valvontaviranomaisten saamia yhteydenottoja hinnoitteluun liittyvistä epäselvyyksistä.

FiCom pitää elinkeinovapauden ja omaisuuden suojan kannalta erittäin huolestuttavana mietinnön ratkaisua ja sen perusteluita. Siinä ei ole lainkaan huomioitu niitä tekijöitä, joista yritysnumeron hinta muodostuu, ja mitä lisäarvoa numeron käyttö tuo sekä elinkeinonharjoittajalle ja kuluttajalle. Yritysnumero on nimenomaan asiakaspalvelun käyttöön kohdistettu palvelumuoto. Yritysnumero mahdollistaa sellaisten palveluiden tarjonnan, joita ei ole mahdollista toteuttaa tavanomaisen puhelinverkon palveluina. Yritysnumeron perushintaa ei voida määritellä tai asettaa aivan erilaiseen tuotteeseen tai palveluun. Ylipäätään puhdas hintavertailu erityyppisten tuotteiden kesken on rakenteellisesti kestämätöntä.

**Vaikutukset ja FiComin ehdotus**

Mietinnössä ei ole lainkaan tehty vaikutusarviointia siitä, mitä ehdotetun mallin mukainen toteutus vaatisi ja mitkä olisivat sen kustannukset. Ehdotettu malli, jossa yritysnumeroita ei voisi nykyisessä muodossaan käyttää, ei ole mahdollista teknisesti toteuttaa nykyisten yritysnumeroiden osalta, vaan se vaatisi kokonaan uudet numeroavaruudet ja numerot, koska yritysnumeroita hallitsevalla teleyrityksellä ei ole tietoa kuluttajan liittymäsopimuksen hinnasta. Lisäksi laskutusjärjestelmiin tehtävät muutokset olisivat merkittäviä, jolloin niiden käyttöönotto edellyttäisi pitkää siirtymäaikaa.

Elinkeinonharjoittaja joutuisi uusimaan numeronsa ja yhteystietonsa sekä viestimään muutoksesta ja tekemään uudet sopimukset teleyrityksen kanssa. Useiden numeroiden ja hinnastojen rinnakkaiskäyttö eri asiakastapahtumia varten kuormittaisi todennäköisesti merkittävästi asiakaspalvelua.

Kuluttajille muutos aiheuttaisi hämmennystä ja sekaannusta erilaisista numeroista ja hinnoista. Kuluttajan epätietoisuus siitä, mihin numeroon hänen tulisi ottaa yhteyttä, lisääntyisi ja lisäisi myös yhteydenottoja valvontaviranomaisiin.

FiCom ehdottaa, että ehdotettu uusi KSL 2:14 pitäisi valmistella uudelleen yhteistyössä teleyritysten ja niitä edustavien järjestöjen kanssa. Teleyrityksiä tai niitä edustavia järjestöjä ei ole kuultu tässä asiassa, joka voi merkittävästi vaikuttaa teleyritysten liiketoimintaan, joten säännöksen uudelleentarkastelu ja vaikutusten arviointi on perusteltua.

Mietinnössä ehdotettu vaihtoehto I mahdollistaisi nykyisten numeroiden käyttämisen myös vastaisuudessa. Perushintaa arvioitaessa tulee huomioida yritysnumeroiden tuottamiskustannukset ja niiden lisäarvo elinkeinonharjoittajalle ja kuluttajalle.

**Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry**

Marko Lahtinen

lakiasiat