

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Energiavirasto kiittää mahdollisuudesta lausua oikeusministeriön työryhmämietinnöstä.

Mietinnössä ehdotetut muutokset kuluttajansuojalain 1, 2 ja 6 lukuihin sekä kuluttajansuojaviranomaisten erinäisistä toimivaltuuksista annettuun lakiin ovat tarpeellisia unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamiseksi ja nykyaikaistamiseksi annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2019/2161 (Omnibus-direktiivi) täytäntöön panemiseksi. Työryhmä on päätenyt ehdotuksessaan siihen, että tällä hetkellä puhelinmyyntisääntelyn kiristämiseksi ei ole tarvetta. Se on kuitenkin laatinut säännösehdotuksen kirjallisen vahvistuksen käyttöönoton toteuttamiseksi puhelinmyynnissä, jotta lausunnonantajat voisivat paremmin ottaa asiaan kantaa.

Energiaviraston toimivaltaan ei varsinaisesti kuulu käsitellä puhelinmyyntiin ja -markkinointiin liittyviä kysymyksiä, mutta myös Energiavirastolle on tullut yhteydenottoja liittyen niitä koskeviin ongelmiin sähkön vähittäismarkkinalla. Nämä yhteydenotot ovat kuitenkin painottuneet muutamiin tiettyihin toimijoihin, jotka tällä hetkellä eivät enää tosiasiallisesti myy sähköä asiakkaille. On kuitenkin otettava huomioon mahdollisuus, että sähkön vähittäismarkkinoille saapuu uusia toimijoita, joiden puhelinmyyntikäytännöt aiheuttavat vastaavanlaisia ongelmia, tai että vanhat toimijat muuttavat käytäntöjään ongelmalliseen suuntaan. Puhelinmyynti on myös koettu pitkään ongelmalliseksi koko sähkönmyynnin toimialalla sen mainetta heikentäen, eikä muutosta parempaan suuntaan ole edelleenkään tapahtunut. Energiavirasto katsookin siis, että on perusteltua säätää alan toiminnasta tarkemmin.

Energiavirasto pitää esitettyjä kirjallisen vahvistuksen käyttöönottoa puhelinmyynnissä koskevia lakimuutoksia hyödyllisinä. Energiavirasto katsoo, että säädettäessä kirjallisesta

vahvistamismenettelystä on varmistettava, että myös sähkömarkkinalain 13 luvussa olevat sähkösopimuksia koskevat säännökset ovat linjassa esimerkiksi kuluttajansuojaa koskevan lainsäädännön kanssa ja tarvittaessa muutettava kyseisiä säännöksiä.

Niiltä osin kuin työryhmämietintö koskee sähkön vähittäismyyntiä, Energiavirasto lausuu kunnioittaen seuraavaa.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

-

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

-

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

-

3.2 Mietintöön on kirjattu kirjallista vahvistusmenettelyä koskeva pykälä (kuluttajansuojalain 6 luvun 12 a §) eri toteuttamisvaihtoehtoineen. Jos laissa säädettäisiin kirjallisesta vahvistusmenettelystä, mikä toteuttamisvaihtoehdoista olisi perustelluin?

e) Kirjallisen vahvistusmenettelyn rajaaminen koskemaan ainoastaan sähkönmyyntisopimuksia.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Energiavirasto ei ota kantaa siihen, pitäisikö vahvistamismenettelyn soveltamisalaa laajentaa tai rajata muiden vastausvaihtoehtojen ehdotusten mukaisesti.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Energiaviraston käsitys nykytilasta on, että puhelimitse tarjottujen sähkötarjousten edullisuuden arvioiminen on haasteellista loppukäyttäjille. Sopimukseen kuuluu yleensä sekä kiinteitä perusmaksuja että kulutukseen perustuvia energiamaksuja, mikä tekee puhelimitse tehdyn tarjouksen vertaamisen loppukäyttäjän nykyiseen sopimukseen sekä vaihtoehtoihin tarjouksiin käytännössä vaikeaksi.

Energiavirasto huomauttaa, että sähkömarkkinalain (588/2013) ("SML") 88 §:n 1 momentin mukaan sähkön vähittäismyyjillä on jo nykyisellään velvollisuus lähettää asiakkaalle vahvistusilmoitus sähkönmyyntisopimuksesta, jos sopimusta ei ole tehty kirjallisesti. Mikäli sopimus on tehty kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitettussa koti- tai etämyynnissä, vahvistusilmoituksen on täytettävä mainitun luvun 13 §:ssä vahvistukselle asetetut vaatimukset.

SML 88 §:n 3 momentin mukaan sopimuksen syntyminen ei nykyisellään edellytä, että loppukäyttäjä erikseen hyväksyy vahvistusilmoituksen. Sen sijaan loppukäyttäjä voi vahvistusilmoituksessa mainitun huomautusajan puitteissa ilmoittaa, ettei pidä vahvistusilmoitusta sopimusta vastaavana. Lisäksi sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta annetun valtioneuvoston asetuksen 66/2009 (ns. mittausasetus) 3 luvun 5 § sisältää säännöksen loppukäyttäjän toimintamahdollisuuksista tilanteissa, joissa sähkönmyyntisopimuksen pätevydestä ei ole yksimielisyyttä. Loppukäyttäjä voi kirjallisesti ilmoittaa jakeluverkon haltijalle, että kiistää sellaisen sopimuksen, jonka toiseksi osapuoleksi hänet on ilmoitettu, pätevyyden. Tällöin jakeluverkonhaltijan on välitettävä ilmoitus sähkönmyyjälle, joka voi keskeyttää jo alkaneen sähköntoimituksen loppukäyttäjälle.

Loppukäyttäjät eivät välttämättä kuitenkaan tarkista sähkönmyyjältä saamaansa vahvistusilmoituksen sisältöä huolellisesti, koska heiltä ei edellytetä niihin liittyen aktiivisia toimia sopimuksen voimaansaattamiseksi. Lisäksi loppukäyttäjän on ilmoitettava sähkönmyyjälle, että vahvistusilmoitus ei vastaa sovittua, määräajassa, joka SML 88 §:n 3 momentin mukaan on vähintään kolme viikkoa.

Mittausasetuksen 3 luvun 5 §:llä pyrittiin puolestaan tosiasiallisesti takaamaan kuluttajille koti- ja etämyynnin peruutusosoikeus sähkönmyyntisopimukseen, jotta kuluttajat voisivat peruuttaa sähkönmyyjien tekemät myyjänvaihtoilmoitukset, joihin he eivät ole antaneet suostumustaan. Tästä sääntelystä huolimatta puhelinmyynnin ongelmat ovat jatkuneet markkinalla.

Näin ollen Energiavirasto kannattaa työryhmän esittämää vaihtoehtoista säädösehdotusta kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönotosta sähkönmyyntissä.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

-

5. Vaikutusten arviointi

5.1 Onko uudistuksen vaikutukset arvioitu näkemyksenne mukaan oikein? Onko uudistuksella näkemyksenne mukaan huomionarvoisia vaikutuksia, joita ei ole tuotu mietinnössä esiin?

-

5.2 Huomiot puhelinmyyntiä koskevan vahvistusmenettelyn vaikutuksista, ml. eri soveltamisalapoikkeuksien vaikutuksista:

Energiavirasto katsoo, että mikäli kirjallinen vahvistusmenettely otetaan käyttöön sähkönmyyntissä, loppukäyttäjät saisivat lisää miettimisaikaa tarjouksen hyväksymiseen ja se voisi kannustaa heitä perehtymään tarjouksen sisältöön ja sen sopivuuteen aiempaan tarkemmin. Menettely voisi niin ikään helpottaa tarjouksen vertailua loppukäyttäjän nykyiseen sähkönmyyntisopimukseen sekä muihin mahdollisiin tarjouksiin. Lisäksi sen käyttöönoton myötä loppukäyttäjien ei välttämättä enää tarvitsisi käydä läpi mittausasetuksen toisinaan hankalaksi koettua ilmoitusmenettelyä halutessaan

kiittää sähkömyyntisopimuksen pätevyyden ja keskeyttää sähköntoimituksen. Tämä parantaisi loppukäyttäjien asemaa jo sähkömyyntisopimuksia solmittaessa.

Huomionarvoista on myös, että esimerkiksi Ruotsissa on jo käytössä kirjallinen vahvistusmenettely sähkömyynnissä. Vastaavan menettelyn käyttöönotto Suomessa edistäisi myös osaltaan pohjoismaisen vähittäismarkkinan harmonisointia ja helpottaisi sähkömyyntiä maasta toiseen, koska menettelyt olisivat sähkömyyjille samankaltaiset.

Toisaalta kirjallinen vahvistusmenettely voisi osaltaan jäykistää sähkön vähittäismyynnin markkinoita, sillä se lisäisi sähkömyyjien hallinnollisia velvoitteita ja kustannuksia. Vahvistusmenettelyllä ei kuitenkaan tosiasiallisesti rajoitettaisi puhelinmyynnin harjoittamista, niin kuin työryhmä mietinnössään toteaaakin. On tosin luultavaa, että kirjallinen vahvistusmenettely ei myöskään poistaisi kaikkia puhelinmyyntiin ja uusien sähkösopimusten tekemiseen liittyviä ongelmia. Esimerkiksi ne toimijat, jotka muutenkin erityisesti aiheuttavat ongelmatilanteita markkinalla, voisivat sisällyttää myös vahvistusilmoitukseen virheellisiä tietoja, jotka tulisivat ilmi vasta myöhemmin. Tällaisissa tilanteissa kirjallisella vahvistusmenettelyllä ei olisi juurikaan vaikutusta sähkön vähittäismarkkinan tiettyjen toimijoiden selkeästi lainvastaisten menettelyiden aiheuttamien ongelmien ennaltaehkäisyyn.

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

-

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

-

Nurmi Simo
Energiavirasto

Sirén Annagreta
Energiavirasto - Markkinat