

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

-

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

-

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

a) Kyllä, sääntelyä tulisi kiristää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry on valtakunnallinen kansalais- ja ihmisoikeusjärjestö, jonka noin 170 jäsenyhdistyksessä on yli 16 000 henkilöjäsentä. Tavoittemme on kehitysvammaisten ja vastaavaa tukea tarvitsevien ihmisten osallisuuden sekä perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen sekä se, että perheet saavat tarvitsemansa tuen.

Tukiliitto yhtyy työryhmämietinnössä esitettyihin Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) sekä Kuluttajaliiton eriäviin mielipiteisiin, joiden mukaan puhelinmyynnin sääntelyä tulee kiristää.

Kuten KKV:n eriävässä mielipiteessä todetaan, puhelinmyynnin nykyongelmat vaikuttavat raskaimmin kuluttajiin, jotka ovat muutoinkin muita kuluttajia haavoittuvammassa asemassa. Tällaisina kuluttajaryhminä mainitaan esimerkiksi muistisairaat ja muut sellaiset kuluttajat, joiden

kyky ymmärtää puhelimessa selostettu sopimuksen sisältö on heikentynyt esimerkiksi sairauden tai iän takia. Yllättäen ilmenevät ja nopeaa päätöksentekoa edellyttävät puhelinmyyntitilanteet voivat aiheuttaa ongelmia myös kehitysvammaisille ja vastaavaa tukea tarvitseville kuluttajille, mistä kertoo muun muassa se, että etämyyntiin liittyvät ongelmatilanteet nousevat esiin myös Kehitysvammaisten Tukiliiton lakineuvontatyössä. Sääntelyn kiristäminen olisi myös tämän kuluttajaryhmän näkökulmasta tärkeää. On paljon esimerkiksi lievästi kehitysvammaisia ihmisiä, jotka hyötyisivät siitä, että sääntelyä tiukennettaisiin nykyisestä.

Kehitysvammaisten henkilöiden on usein vammansa vuoksi tavanomaista vaikeampaa kieltäytyä siitä, mitä toinen henkilö heille esittää. Lisäksi kehitysvammaisille henkilöille on varsin tyypillistä pyrkiä miellyttämään muita ihmisiä ja esimerkiksi vastaamaan kysymyksiin niin kuin he olettavat kysyjän haluavan heidän vastaavan. Kehitysvammaisen tai vastaavaa tukea tarvitsevan, kognition haasteita omaavan kuluttajan voi olla vaikeaa tunnistaa harhaanjohtavaa markkinointia tai omaksua puhelinmyyntitilanteessa suusanallisesti kerrottuja etämyynnin ennakkotietoja ja muita sopimuksen tekemisen kannalta olennaisia tietoja, jolloin henkilö saattaa puutteellisten ja/tai virheellisten käsitysten perusteella sitoutua hyvinkin pitkäkestoiisiin sopimuksiin erilaisine irtisanomisehtoineen. Tästä voi nopeasti seurata yksilön kannalta merkittäviä taloudellisia ongelmia, sillä monet kehitysvammaiset ihmiset ovat hyvin pienituloisia.

Tukiliitto katsoo, että KKV:n eriävässä mielipiteessä esitetty sääntelyvaihtoehto, jossa myyjän pitäisi saada asiakkaalta erikseen kirjallinen vahvistus puhelimessa tehdyn sopimuksen jälkeen, olisi yksi toimiva vaihtoehto, jolla voitaisiin ennaltaehkäistä harhaanjohtavasta puhelinmarkkinoinnista aiheuttavia haittoja. Kirjallisen vahvistuksen edellyttäminen mahdollistaisi muun muassa sen, että kehitysvammaisen tai vastaavaa tukea tarvitseva kuluttaja voisi saada mahdollisesti tarvitsemaansa tukea ostopäätöksen tekemiseen ja sen kannalta oleellisen informaation hankkimiseen ja ymmärtämiseen.

Tukiliitto katsoo, että KKV:n ja Kuluttajaliiton esittämä opt-in-malli, jossa puhelinmyynti olisi sallittu vain niille kuluttajille, jotka ovat antaneet siihen etukäteen luvan, voisi niin ikään suojata kuluttajia huomattavasti nykyistä tehokkaammin. Tällaisen mallin käyttöönotto edellyttäisi Tukiliiton näkemyksen mukaan lisäksi sitä, että puhelinmarkkinoinnin ongelmiin voitaisiin myös opt-in-tilanteissa puuttua tehokkaasti jälkikäteen, mikäli kuluttaja olisi suostunut puhelinmarkkinointiin ymmärtämättä tämän suostumuksen merkitystä tai mikäli kuluttaja tietoisesti suostumuksen antamisen jälkeen kohtaisi harhaanjohtavaa markkinointia.

Omnibus-työryhmä ehdottaa, että puhelinmyynnin ongelmiin puututtaisiin KKV:n jälkikäteisellä valvonnalla ja puhelinmyyntiä koskevien kieltorekisterien tunnettavuuden lisäämisellä. Kehitysvammaisten ja vastaavaa tukea tarvitsevien ihmisten näkökulmasta jälkikäteisten oikeussuojakeinojen korostunutta asemaa voidaan pitää jossain määrin ongelmallisena. Kuten edellä on todettu, kehitysvammaisten tai vastaavaa tukea tarvitsevien kuluttajien voi olla tavanomaista vaikeampaa tunnistaa esimerkiksi harhaanjohtavaa markkinointia, minkä vuoksi mahdollisiin väärinkäytöksiin ei välttämättä huomata puuttua lainkaan. Työryhmämietinnössä todetaan, että puhelinmyynnin ongelmien selvittely työllistää muun muassa edunvalvojia. Monilla

kehitysvammaisilla ja vastaavaa tukea tarvitsevilla ihmisillä ei kuitenkaan ole edunvalvojaa tai välttämättä muutakaan henkilöä apuna ja tukena mahdollisten ongelma- tai väärinkäytöstilanteiden jälkikäteisessä selvittämisessä, jolloin oikeussuoja saattaa jäädä yksilön tavoittamattomiin. Tukiliitto pitää puhelinmyyntiin liittyviä ongelmia ennaltaehkäisevää sääntelyä tarpeellisena myös tästä näkökulmasta katsoen.

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?

-

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

-

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

-

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Myös kotimyynnin kontekstissa tulisi ottaa käyttöön kirjallinen vahvistus, jolla kuluttajalle taattaisiin mahdollisuus tehdä ostopäätös siten, että myyjä on poistunut kuluttajan kodista. Näin kuluttajalla olisi mahdollisuus rauhassa harkita ostopäätöstään ja saada esimerkiksi tarvittavaa tukea ostopäätöksen tekemiseen.

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:

-

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

-

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

-

Kokko Saara
Kehitysvammaisten Tukiliitto ry