

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Suomen Omakotiliitto kiittää mahdollisuudesta lausua. Omakotiliitto on maamme pientaloasukkaiden ja vapaa-ajan asunnon omistajien valtakunnallinen edunvalvonta- ja palvelujärjestö. Yleisenä huomiona kiitämme, että epäkohtiin kiinnitetään huomiota ja kehitetään toimivia ratkaisuja ongelmien poistamiseksi. Suomen suurimpana asumisen edunvalvojana otamme lausunnossamme kantaa asumiseen liittyviin asioihin.

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:

Omakotiliitto ottaa lausunnossaan kantaa asumiseen liittyviin asioihin. Kannatamme kirjallista vahvistusmenettelyä puhelinmyyntiin.

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:

Kuluttajalle puhelinmyyntitilanne tulee yllättäen. Harkinta-aika puhelutilanteessa on lyhyt. Käytössä olevat etukäteen tehtävät suojauskeinot kieltää puhelinmyynti on huonosti tunnettuja palveluita, ja hankala ottaa käyttöön sekä ylläpitää. Hintojen vertailu vastaavien vaihtoehtojen välillä on puhelutilanteessa mahdotonta. Sähkön hinnoittelussa on useita muuttuvia elementtejä: perusmaksu, energiahinta, aika ja hinta suhteutettuna omaan kulutukseen. Kirjallinen vahvistus auttaa kuluttajaa tekemään harkitun päätöksen.

Lopullisessa ratkaisussa tulee huomioida, että kuluttajat ovat erilaisessa asemassa ja vahvistusmenettely ei saa tarpeettomasti haitata kuluttajan mahdollisuutta tehdä ostoja ja sopimuksia. Kirjallinen vahvistus voi myös johtaa liian raskaisiin hallinnollisiin menettelyihin, jotka nostavat hintatasoa. Vahvistuksen voisi esimerkiksi hoitaa kirjallisen tarjouksen lähettämisen jälkeen myös puhelulla, jossa on mahdollisuus hyödyntää automaatiota.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

-

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Omakotiliitto kannattaa ehdotuksessa mukana olevaa 14 päivän peruuttamisoikeuden laajentamista myös räätälöityihin tuotteisiin. Kuluttajalla on kuitenkin mahdollisuus pyytää työn aloittamista nopeammin ja hyväksyä peruuttamisoikeuden menettäminen. Tämä on keskeistä tilanteissa, joissa remontin viivästyminen aiheuttaa kiinteistölle lisävahinkoa. Myös säännökset elinkeinonharjoittajalle aiheutuvista seurauksista ovat oikeasuuntaisia.

Omakotiliitto kannattaa lisäksi kirjallisen vahvistuksen käyttöönottoa niissä kotimyyntin tilanteissa, joissa myyjä tulee kotiovelle pyytämättä, ja sopimus tehdään saman käynnin aikana. Usein kotiovelle myytävät palvelut ovat kuluttajan talouden kannalta euromääräisesti merkittäviä, joko pitkäaikaisen sopimuksen tai ison remonttihinnan myötä. Kirjallinen vahvistus -menettely tuo kuluttajalle aikaa varmistaa, että tarjottu remontti tai palvelu on kiinteistössä tarpeellinen, vertailla hintoja ja sopimusten sisältöjä sekä selvittää vastuu- ja takuuasiat. Kiinteistönpidossa on keskeistä tehdä korjaustoimenpiteet ennakoiden ja oikea-aikaisesti. Jos kiinteistönomistajalla ei ole vielä ajantasaisia kunnossapitosuunnitelmaa, voi kotimyyntitilanne johtaa remonttien ja investointien toteuttamiseen kiinteistönpidon kannalta väärässä aikajärjestyksessä. Rakennuksen rakenteiden ja laitteiden erilaisten elinkaarien huomioiminen on kunnossapitopäätöksissä keskeistä.

Omakotiliiton näkemyksen mukaan kirjallista vahvistusmenettelyä ei tarvita kotimyyntitilanteissa, joissa kulutta- ja on pyytänyt kotikäyntiä tai sopimusta ei tehdä ensimmäisen kotikäynnin yhteydessä.

5. Vaikutusten arviointi

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

Uudistus sisältää toimenpiteitä, jotka parantavat pientaloasukkaan asemaa, ja vaikutuksia on arvioitu pääsääntöisesti kattavasti sekä kuluttajan että yritysten toimintaedellytysten osalta.

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

Vahvistusmenettelyn vaikutukset on arvioitu kattavasti. Omakotiliitto esittääkin puhelinmyynnin kirjallisen vahvistuksen käyttöönottoa sähkösopimukseen soveltavin osin kohdassa 3.2.

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

Kotimyyntissä on tunnistettuja epäkohtia, joita karsitaan uudistuksessa seuraamusmenettelyllä ja peruuttamisoikeuden laajentamisella. Omakotiliitto näkemys on, että pientalon kunnossapitoon liittyvissä palveluissa tulee ottaa lisäksi käyttöön kirjallinen vahvistus niissä tilanteissa, joissa myyjä tulee kotiin pyytämättä, ja sopimus tehdään heti samalla käyntikerralla. Tämä tuo kuluttajalle mahdollisuuden varmistaa remontin tarpeellisuus ja vertailla toteutusvaihtoehtoja. Menettely ohjaa yrityksiä kehittämään myyntiprosessiaan kuluttajalle toimivampaan suuntaan.

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

-

Keränen Katja
Suomen Omakotiliitto ry