

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Oikeusministeriön Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoa valmistellut työryhmä on päätenyt esittämään, ettei tällä hetkellä ole perusteita kiristää puhelin- ja kotimyyntisääntelyä. Perusteluna on, että rikkomustapauksiin voidaan entistä tehokkaammin puuttua kuluttaja-asiamiehen saamien uusien toimivaltuuksien avulla sekä kuluttajien tietoisuuden lisäämisellä ei-toivotun puhelinmyynnin estävistä kieltorekistereistä.

Muistiliitto pitää myönteisenä, että kuluttaja-asiamiehen toimivaltuuksia on vahvistettu ja kannattaa myös kuluttajien tietoisuuden lisäämistä mahdollisuudesta liittyä puhelinmyynnin kieltorekisteriin.

Muistiliitto kuitenkin toteaa, että muistisairautta sairastavien ihmisten sekä muiden haavoittuvassa ja heikommassa asemassa olevien kuluttajien kannalta em. toimet eivät ole kuluttajansuojan näkökulmasta riittäviä. Muistiliitto kannattaa puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentamista.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

Muistiliiton näkemyksen mukaan puhelinmyynnissä tulisi ensisijaisesti siirtyä ns. opt-in -malliin, jossa puhelinmyyntiä saisi kohdentaa vain niihin kuluttajiin, jotka ovat ennakolta antaneet luvan puhelinmyyntiin. Toissijainen vaihtoehto voisi olla kaikille puhelinmyyjille pakollinen ja tunnistettava puhelinnumeron etuliite (ns. prefix). Tämä helpottaisi saapuvan myyntipuhelun erottamisen muista puheluista. Ikääntyneille henkilöille puhelin on usein tärkein yhteydenpidon väline terveydenhuoltoon ja muihin palveluihin ja siksi he usein vastaavat kaikkiin heille tuleviin soittoihin.

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

a) Kyllä, sääntelyä tulisi kiristää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Muistisairaana ihmisen kannalta puhelin- ja myös kotimyyntitilanteissa on useita ongelmallisia näkökohtia. Muistisairaana vaikuttaa paitsi henkilön lähimuistiin, edetessään myös esimerkiksi heikentää kykyä ymmärtää puhuttua tai kirjoitettua kieltä. Muistisairaana on usein haastavaa toimia uusissa, yllättävissä tilanteissa kuten esimerkiksi äkkiä eteentulevassa myyntitilanteessa. Heikentynyt kognitiivinen kyky vaikeuttaa kykyä tulkita ja ymmärtää tilannetta ja toimia siinä tarkoituksenmukaisesti. Muistiliitolla ja sen jäsenyhdistyksillä on tiedossa lukuisia tilanteita, joissa muistisairautta sairastavalle on myyty tavaroita tai palveluita, joita hän ei tarvitse, jotka ovat tarpeettoman kalliita tai joita hän ei tosiasiallisesti ole ymmärtänyt ostaneensa.

Puhelinmyyntinä myydään sekä kertaluontoisia ostoksia, lähinnä tavaroita, että pyritään solmimaan pitkäkestoisia sopimuksia kuten lehtitilauksia. Puhelinmyyntitilanteessa kuluttajalla on jo ajankäytöllisestä syystä rajallinen mahdollisuus arvioida tuotetta, sopimuksen ominaisuuksia tai sen kannattavuutta itselle. Erityisen haastavaa arviointi voi olla muistisairautta sairastavalle ihmiselle. Puhelinmyynnin tekniikat ja myyntikeskustelut tähtäävät osto/hankintapäätöksen tekemiseen. Ihmisen, jonka kognitio ja kielelliset kyvyt ovat alentuneet, voi olla vaikea pysäyttää tai ohjata keskustelua haluamaansa suuntaan tai lopettaa sitä.

Erityisesti puhelinmyyntinä solmittuihin sopimuksiin kuten lehtitilauksiin liittyy usein esimerkiksi mahdollisuus irtisanoa määräaikainen lehtitilaus laskutusjakson loppuun pidemmän sopimuksen välttämiseksi. Monilla muistisairautta sairastavilla tai ikääntyneillä henkilöillä ei ole laitteita tai kykyä käyttää verkkopalveluita, joissa sopimuksia esisijaisesti hallinnoidaan. Näin kuluttaja ajautuu tahtomattaan sitoutuneeksi pidempään sopimukseen.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) 2020 julkaisema tutkimus selvitti kuluttajien näkemyksiä ja kokemuksia puhelinmyynnistä. Kyselyn perusteella kuluttajat suhtautuivat puhelinmyyntiin erittäin kielteisesti. Tutkimuksen mukaan yli 80% kuluttajista piti puhelinmyyntiä epämieluisana ja epätoivottavana ja tämä näkemys oli vahvistunut edellisestä kyselystä. Ongelmia, epäselvyyksiä ja taloudellisia haittoja oli kokenut merkittävä osa kuluttajista.

Koska puhelinmyynti on erityisen ongelmallista heikossa asemassa olevien kuluttajien näkökulmasta ja lisäksi epätoivottua myös kuluttajien joukossa laajemmin, Muistiliitto pitää perusteltuna tiukentaa sen sääntelyä.

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?

a) Kirjallinen vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Kirjallinen vahvistus tarvitsee lisäksi selkeää sääntelyä harkinta-ajasta, jota nykyiseen ehdotukseen ei sisälly. Kuluttajalle tulee taata lainsäädännöllä harkinta-aika, jotta hän pystyy vertailemaan ostostaan ilman puhelinmyyntitilanteen aikapainetta. Kirjallinen vahvistus auttaa esimerkiksi

muistisairasta ja hänen omaistaan tilanteessa, jossa sairastunut on tehnyt ei-toivotun hankinnan tai sopimuksen, joka halutaan mitätöidä. Muistiliitto pitää tärkeänä myös kirjallisen vahvistuksen muotoa. Esimerkiksi tekstiviesti, johon vastataan K (kyllä) tai E (ei), ei sovellu kaikkien kuluttajien käyttöön.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Tällä hetkellä puhelinmyynnin kieltämiseksi löytyy alan itsensä ylläpitämiä kieltorekistereitä, jotka perustuvat vapaaehtoisuuteen. Elinkeinoa eli puhelinmyyntiä harjoittava voi päättää, vertaako se kieltorekisterin sisältöä omaan soittolistaansa. Kuluttajat tuntevat rekistereitä huonosti ja on todennäköistä, että erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat kuten muistisairaat tai ikääntyneet kuluttajat tuntevat tai osaavat hyödyntää niitä vielä muita heikommin. KKV:n selvityksen 2/2020 mukaan joka neljäs vastanneista ei tiennyt, miten puhelinmyyntiä koskeva kiello tehdään. 78 prosenttia puhelinmyyntikiellon omaavista oli kuitenkin vastaanottanut myyntipuheluita kiellosta huolimatta. Kuluttajaliiton tekemän kyselytutkimuksen mukaan 42 prosenttia vastaajista ei tiennyt, miten suoramarkkinointikiello tehdään. Lisäksi puhelinmyyntikiellon hankkineista vastaajista 53 prosenttia katsoi, ettei puhelinmyynnin kiello ole ollut toimiva. Puhelinmyynnin kieltorekisterit eivät toimi toivotusti ja niiden hallinnan ja ylläpidon tapaa tulisi muuttaa esimerkiksi niin, että ylläpitäjä olisi viranomainen.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Muistiliitto kannattaa työryhmän esitystä kotimyyntin peruuttamisoikeuden laajentamisesta tilanteisiin, joissa sopimus on tehty elinkeinoharjoittajan ilman kuluttajan pyyntöä tekemän kotikäynnin yhteydessä. Edelleen kannatettavaa on oikeus peruuttaa tilaus ja sopimus myös silloin, kun kyse on mittatilaustavaroita.

Kannatamme myös uusia säännöksiä elinkeinoharjoittajalle aiheutuvista seurauksista, jos elinkeinoharjoittaja laiminlyö kotimyyntissä tietojen antamisen kuluttajan peruuttamisoikeudesta.

Riittävän pitkän harkinta-ajan turvaaminen myös kotimyyntissä on tarpeen.

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:

Muistiliitto ei kannata soveltamisalapoikkeuksia.

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

Kotimyyntissä kuluttaja on mahdollisessa alttiimmassa tilassa tehdä itselleen epäedullisia ratkaisuja ja toisaalta kotimyyntinä myydään taloudelliselta arvoltaan merkittäviä tuotteita ja palveluita.

Muistiliitto pitää erittäin tarpeellisena, että kuluttajan peruuttamisoikeus laajenee myös kotimyyntiin. Toisaalta kotimyyntiin rajoittamiseen tulisi miettiä keinoja vaikka ne saattavat olla teknisesti haastavia toteuttaa. Yksi keino on aktiivisesti tiedottaa kaikkia kuluttajia mutta erityisesti ikääntyneitä ja muistisairaita heidän oikeuksistaan kotimyyntiin osalta ja tarjota tukea ostopäätösten arviointiin ulkopuolisen kanssa.

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

-

Suomu Katariina
Muistiliitto ry