

Asia: OM082:00/2020

## **Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen**

### **1. Yleiset huomiot**

#### **Yleiset huomiot mietinnöstä:**

Suomen Yrittäjät kannattaa työryhmän esitystä siitä, ettei puhelinmyyntisääntelyä kiristetä. Markkinahäiriöiden aiheuttamien ongelmien poistamiseksi on sääntelyn kiristämisen sijaan tehostettava viranomaisvalvontaa. On kaikkien toimijoiden etu, että markkinahäiriköt saadaan kuriin, mutta tämä ei kuitenkaan tule tapahtua oikein toimivien yritysten kustannuksella.

Suomen Yrittäjät pitää tärkeänä, että kotimyyntissä esiintyviä ongelmia ratkaistaan mahdollisimman kohdennetusti vaikeuttamatta lakia noudattavien yritysten toimintaa. On pyrittävä etukäteen tunnistamaan ja välttämään sääntelykiristyksistä seuraavat yllättävät vaikutukset. Suomen Yrittäjät huomauttaa, että kotimyyntiin ehdotettu sääntely on erittäin vaikeaselkoista ja vaatii selkeyttämistä jatkovalmistelussa.

### **2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano**

#### **Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:**

Mietinnön hinnanalennussäännöksen mukaan markkinoitaessa tavaraa alennuksella tai alennettuun hintaan markkinoinnissa on ilmoitettava lisäksi alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Koska elinkeinoharjoittajat voivat soveltaa eri hintoja eri myyntipaikoissa, kuten fyysisessä liikkeessä ja verkossa, on syytä selvittää perusteluissa, että alin hinta on myyntipaikka ja kanavakohtainen.

On sekä kuluttajan että elinkeinoharjoittajan näkökulmasta epätarkoituksenmukaista, että hinnanalennussäännös vaikeuttaa sellaisten alennusten markkinointia, jotka yksittäisen tuotteen sijaan koskettavat kaikkia tiettyyn tuoteryhmään kuuluvia tuotteita. Käytännössä tällaisten tiettyä

tuoteryhmää koskevien alennusten markkinointi edellyttäisi, että elinkeinonharjoittaja tarkistaa onko alin hinta ilmoitettu kaikissa tuotteissa edellytetyllä tavalla. Tämä voi johtaa siihen, että kyseisten alennusten antamisesta joissakin tapauksissa luovutaan siitä aiheutuvan työmäärän vuoksi.

Kannatamme ehdotusta, jonka mukaan yhtäjaksoisissa alennuskampanjoissa, joissa hintaa lasketaan asteittain, elinkeinonharjoittaja voisi ilmoittaa hinnanalennusta edeltävänä hintana sen alimman hinnan, jolla tavaraa on markkinoitu ensimmäistä hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Tämä poikkeus helpottaa asteittaisten alennuskampanjoiden järjestämistä ja vähentää elinkeinonharjoittajien hallinnollista taakkaa. Katsomme, että asteittaisten alennuskampanjoita koskeva poikkeus antaa myös kuluttajalle paremman kuvan alennuksen suuruudesta sekä hintakehityksestä. Kannatamme myös sitä, että hinnanalennussäännöksen osalta on tehty poikkeus nopeasti pilaantuvien elintarvikkeiden osalta.

### 3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

#### 3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

b) Ei, nykyinen sääntely on riittävää.

#### Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Sellaista sääntelyä ei tule esittää, jolla luodaan kansallisesti lakia noudattaville yrityksille lisävelvoitteita tai haitallisesti kavennetaan elinkeinonharjoittajien toimintaedellytyksiä. On kaikkien toimijoiden etu, että markkinahäiriköt, jotka pilaavat myös rehellisesti toimivien elinkeinonharjoittajien mainetta ja heikentävät kuluttajien luottamusta, saadaan kuriin. Tämä ei kuitenkaan tule tapahtua oikein toimivien yritysten kustannuksella. Monet yritykset ja toimialat ovat täysin riippuvaisia puhelinmyynnistä. Toimintaa vaikeuttavien lisävelvoitteiden asettaminen voi johtaa jopa toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen myyntivolyymien vähentyessä.

Sääntelyn kiristäminen ja elinkeinonharjoittajien velvoitteiden lisääminen ovat varsin tehoton keino lainsäädäntöä tietoisesti rikkovia tahoja vastaan. Tällaiset toimijat voisivat yhtä lailla rikkoa uusia tiukennettuja velvoitteita. Puhelinmyynnissä esiintyvien ongelmien poistamiseksi viranomaisen tulee puuttua rikkomistapauksiin nykyistä tehokkaammin. Huomioon tulee ottaa, että kuluttaja-asiamiehen toimivaltuudet ovat laajentuneet heinäkuussa 2020. Tarvittaessa kuluttaja-asiamiehen on haettava seuraamusmaksua lainvastaisesta menettelystä. Tehokas ja oikea-aikainen viranomaispuuttuminen katkaisee lainvastaisen toiminnan ja siten vähentää puhelinmyyntiin kytkeytyvien ongelmatapausten määrää. Se myös antaa pelotevaikutuksen muille toimijoille ja korostaa lain noudattamisen tärkeyttä.

Työryhmämietinnössä on myös tullut esille, että puhelinmyynnin häiritseväksi kokevat kuluttajat eivät ole välttämättä tietoisia puhelinmarkkinoinnin kieltorekistereistä. Kun puhelinmarkkinoinnin häiritseväksi kokevilla kuluttajilla on käytössään toimivia keinoja välttää puhelinmarkkinoinnilta, on

kuluttajan tietoisuutta näistä mahdollisuuksista pyrittävä lisäämään sen sijaan, että yritysten toimintaedellytyksiä kavennetaan.

Yhdymme työryhmän enemmistön kantaan siitä, ettei ole perusteita kiristää puhelinmyyntisääntelyä. Vaikka puhelimitse tehtyjen sopimusten määrä on kasvanut varsin voimakkaasti, ongelmatapaukset eivät ole lisääntyneet. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen tarkoittaisi kuitenkin kuoliniskua puhelinmyynnistä riippuvaisille toimialoille ja yrityksille.

### **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:**

Katsomme, että kaikkien toimijoiden hallinnollisen taakan lisääminen on perusteetonta, kun puhelinmyyntiin liittyvät ongelmat keskittyvät tietyille toimialoille. Mietinnöstä käy ilmi, että Kilpailu- ja kuluttajaviraston Kuti-tietojärjestelmään tulleista ilmoituksista merkittävä osuus koskee kahta sähkömyyntialan yritystä (vuonna 2020 50 eniten yhteydenottoa aiheuttaneiden yritysten ilmoituksista 33% ja vastaavasti vuonna 2021 50 % koski kahta sähköalan yritystä). On selvää, että puhelinmyynnissä esiintyvät ongelmat keskittyvät tiettyihin toimialoihin ja erityisesti markkinahäiriköiksi luokiteltavat yritykset nostavat yhteydenottojen määrää. Mikäli lisäsääntelyä esitetään, pitää se kohdistaa tarkoin sinne missä ongelmia on esiintynyt. On kuitenkin kyseenalaista, onko kahden markkinahäirikön toiminta riittävä peruste koko toimialaa koskevalle lisäsääntelylle. Parempi ratkaisu on viranomaisen tehokkaampi puuttuminen lainvastaiseen menettelyyn.

### **3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:**

Ottaen huomioon kirjalliseen vahvistusmenettelyyn liittyvät ongelmat, emme pidä sen edistämistä kannatettavana. Kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönotto merkitsisi sopimuksentekoprosessin vaikeutumista myös kuluttajien näkökulmasta. Erityisiä hankaluuksia kirjallisesta vahvistusmenettelystä aiheutuisi sellaisille kuluttajille, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita. Lisäksi joissakin tapauksissa kuluttajalla voi olla tarve saada sopimus voimaan heti puhelussa, joka ei olisi mahdollista kirjallisen vahvistusmenettelyn johdosta.

Puhelinmyyntiä koskeva sääntely tulee uudelleentarkasteltavaksi vielä ePrivacy asetuksen yhteydessä. Emme pidä tarkoituksenmukaisena, että puhelinmyyntiä säädeltäisiin välitilassa, ottaen huomioon, että tulevan ePrivacy asetuksen johdosta sääntelyä voidaan joutua muuttamaan nopeasti uudelleen. Mahdollinen veloitteiden toistuva muuttuminen lisäisi elinkeinonharjoittajille aiheutuvaa hallinnollista taakkaa.

## 4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

### Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Kotimyynti on tärkeä kaupankäynti-, markkinointi- ja asiakashankintakanava monille yrityksille. Sillä on oma tärkeä roolinsa nykypäivän kaupanteossa. Kotimyynti laajentaa liiketoimintamahdollisuuksia tarjoamalla kustannustehokkaan myyntikanavan yrityksille. Kotimyyntiä harjoitetaan monilla eri toimialoilla, erilaisten palveluiden ja tuotteiden kohdalla ja eri kokoisissa yrityksissä. Kotimyyntillä on positiivisia vaikutuksia yritysten toimintaedellytyksiin sekä työllisyyteen. On tärkeää, että kotimyyntissä esiintyviä ongelmia ratkaistaan kohdennetusti. Ensisijaisena keinona tulee olla viranomaisvalvonnan vahvistaminen.

Kotimyyntin sääntelyn tiukentamisen osalta on huomioitava, että on olemassa myyntiä, jota ei voida tehdä vaivatta ilman kotikäyntiä tai lainkaan ilman kotikäyntiä. Sääntelyn tiukentaminen ei saa johtaa siihen, että kaupankäynti keinotekoisesti pakotetaan pois kotimyyntin piiristä, jos kaupankäynti on luontevinta toteuttaa kotimyyntinä. Kotimyyntin markkinahäiriöiden aiheuttamat ongelmat eivät voi olla kaikkia toimijoita koskevan sääntelyn kiristämisen oikeutuksena. Esitetyt kiristykset hankaloittavat perusteetta lakia noudattavien yritysten toimintaa. Kotimyyntin yhteiskunnalliset vaikutukset sekä vaikutukset yritysten toimintamahdollisuuksiin on myös huomioitava, jos sääntelyä esitetään kiristettäväksi.

Mietinnön mukaan kuluttajan peruuttamisoikeutta laajennettaisiin kotimyyntisopimuksissa, jos sopimus tehdään elinkeinonharjoittajan tekemän kotikäynnin yhteydessä, ilman että käynti perustuu kuluttajan pyyntöön. Kuluttajalla olisi aikaisemmasta poiketen peruuttamisoikeus siitä huolimatta, että palvelu on suoritettu kuluttajan pyynnön ja hyväksynnän perusteella kokonaan ennen peruuttamisajan päättymistä sekä tapauksissa, joissa kotimyyntisopimus koskee räätälöityä tavaraa. Peruuttamisoikeuden laajentaminen esitetyllä tavalla voi johtaa ongelmiin käytännön tilanteissa. Ensinnäkin muutos monimutkaistaisi sääntelyä ja muodostuisi erittäin vaikeaselkoiseksi erityisesti kuluttajalle, kun vaikutusta olisi sillä, kumman osapuolen aloitteesta sopimukseen on päädytty.

Peruuttamisoikeuden laajennus esitetyllä tavalla voisi johtaa myös epätarkoituksenmukaisiin käytäntöihin kotimyyntissä. On odotettavissa, että myyjä viivyttelisi suorituksensa aloittamisajankohtaa peruuttamisajan yli, siitä huolimatta, että kuluttaja pyytää, että suoritus toteutetaan ennen peruuttamisajan päättymistä. Muutoin myyjän riskinä on, että kuluttaja, suorituksen tultua toteutetuksi, käyttäisi peruuttamisoikeuttaan. Katsomme, että räätälöityjen tuotteiden kotimyyntiin liittyviä ongelmia pyritään ratkaisemaan peruuttamisoikeuden laajennuksella, joka tosiasiallisesti ei kohdistu itse ongelmaan. Räätälöityjen tuotteiden kotimyyntiin liittyvät ongelmat ovat korjattavissa viranomaisvalvontaa tehostamalla.

Kotimyyntisääntelyn kiristys eli peruuttamisoikeuden laajennus olisi sidottu siihen, että ”kotimyyntisopimus tehdään elinkeinonharjoittajan ilman kuluttajan pyyntöä tekemän kotikäynnin yhteydessä”. Perusteluiden mukaan kuluttajan pyynnöllä tarkoitettaisiin kuluttajan oma-aloitteista pyyntöä elinkeinonharjoittajalle tulla kuluttajan kotiin markkinoimaan kulutushyödykkeitä. On tärkeä huolehtia, ettei kiristyksellä perusteettomasti vaikeuteta kaikkea myyjän toimitilojen

ulkopuolella tapahtuvaa kaupankäyntiä. Kun tarkoituksena on poistaa perinteisessä kotimyyntissä ilmenneitä ongelmia, on kiristykset tarkasti kohdistettava näihin tilanteisiin.

Perusteluihin on syytä tarkentaa mihin kotimyyntin tilanteisiin sääntelytiukennus kohdistuu ja mihin taas ei. Tarkennukset ovat tärkeitä, koska kuluttajansuojalain kotimyyntin määritelmä on huomattavan laaja eikä erottele kotikäyntiä tai perinteistä kotimyyntiä muusta elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella tapahtuvasta kaupankäynnistä. Kotimyyntin kiristykset pitää selkeästi kohdistaa kuluttajan kotona tai vapaa-ajan asunnossa tapahtuvaan kaupantekoon. Muuhun myyjän toimitilan ulkopuolella tapahtuvaan kaupantekoon kohdentuessaan nämä kiristykset voisivat johtaa kohtuuttomiin lopputuloksiin.

Kotimyyntisääntelyä esitetään kiristettäväksi myös peruuttamisoikeuden osalta. Tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja ei anna kuluttajalle tietoa peruuttamisoikeudesta tai anna tietoja vaaditulla tavalla kotimyyntisopimus ei sitoi kuluttajaa. Kuluttajan olisi vedottava sitomattomuuteen 12 kuukauden kuluttua sopimuksen tekemisestä, jonka jälkeen elinkeinonharjoittajan olisi palautettava saamansa maksusuoritukset sekä korvattava kuluttajalle tavarain tai muun suorituksen palauttamisesta aiheutuneet kulut. Emme pidä asianmukaisena, että peruuttamisoikeutta koskevan tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiä koskevat seuraamukset vaihtelisivat riippuen siitä, onko kyse koti- vai etämyyntistä. Kuluttajan kannalta olisi selkeintä, että etä- ja kotimyyntissä seuraukset tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiin olisivat yhteneväiset. Lisäksi säännös aiheuttaisi hankaluuksia tilanteissa, joissa kuluttaja ei voi palauttaa suoritusta. Monissa tapauksissa jo toteutetun suorituksen palauttaminen ei ole mahdollista. Perusteluissa tulee ottaa kantaa siihen, miten näissä tilanteissa toimittaisiin.

## 5. Vaikutusten arviointi

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

Näkemyksemme mukaan vaikutustenarvioita tulee täydentää tiukentuvasta sääntelystä saavutettavien hyötyjen ja toisaalta siitä koituvien haittojen punninnalla. Ilman tätä riskinä on, että sääntelytiukennukset aiheuttavat enemmän negatiivisia vaikutuksia, jotka eivät ole suhteessa niihin hyötyihin, joita kuluttajille on sääntelyn tiukentamisesta odotettavissa. Eriyisen tärkeää on pyrkiä ratkaisemaan ongelmat viranomaisvalvonnalla ja kuluttajien tietoisuutta lisäämällä, sillä sääntelykiristykset hankaloittavat perusteetta lakia noudattavien yritysten toimintaa.

Yritysten toimintaedellytysten kaventuminen johtaa yritysten kaupallisen toimeliaisuuden vähentymiseen. Vaikutusten osalta ei ole lainkaan tunnistettu markkinoihin ja kilpailuun kohdistuvia vaikutuksia tai vaikutuksia kuluttajan saatavilla olevien vaihtoehtojen tarjontaan. Myös tiukennusten vaikutuksia työllisyyteen on paremmin arvioitava ja avattava.

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

Kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönoton seurauksena monien puhelinmyynnistä riippuvaisten toimialojen kannattavuus ja toimintavaihtoehdot kaventuivat. Kirjallisen vahvistusmenettelyn myötä myyntimäärät voivat tippua niin alhaisiksi, ettei toiminta enää saavuttaisi kannattavuuden tasoa. Vaikutustenarviointia tulee tarkentaa lisäämällä tarkastelua puhelinmyyntiä toteuttavien ja siitä riippuvaisia toimialoja kuvaamalla. Nämä toimialat ovat tunnistettava ja otettava huomioon mahdollisten tiukennusten vaikutukset myyntivolyymien vähenemään sekä vaikutukset toiminnan kannattavuuden ja jatkuvuuden kannalta.

## **5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:**

Katsomme, että yritysvaikutustenarviota, erityisesti kotimyyntisääntelyn osalta tulee täydentää. Vaikutustenarvioissa tulee arvioida, kuinka montaa yritystä muutokset koskettaisivat, mihin toimialoihin vaikutukset kohdistuisivat, vaarantaisiko kiristykset toiminnan jatkuvuuden, minkälaisia kustannukset yrityksille aiheutuisi lisäsääntelystä, sekä millaisia liikevaihdon menetyksiä sääntelytiukennuksista seuraisi.

## **6. Muut huomiot**

### **Muut huomiot mietinnöstä:**

-

Katila Karoliina  
Suomen Yrittäjät