

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Omnibus-työryhmän mietinnössä esitetään, että puhelinmyynnin sääntelyä ei tarvitse kiristää. Marttaliiton mielestä puhelin- ja kotimyyntisääntelyä tulee kuitenkin kiristää. Myös hallitusohjelmaan 2019 on kirjattu puhelinmyynnin rajoittaminen ja sääteleminen tiukemmin kuluttajan suojaksi.

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:

Puhelinmyynnin rajoittaminen on tarpeen. Marttaliitto kannattaa ensisijaisesti opt in-mallia, jossa vaadittaisiin ennakkosuostumusta myyntipuheluiden vastaanottamiseksi. Näin voidaan suojella taloudellisilta ongelmilta monia ikääntyviä, muistisairaita tai muuten toimintakyvyltään haavoittuvassa asemassa olevia tai puutteellisen kielitaidon omaavia. Kaikkien muidenkin kuluttajien olisi voitava vaikuttaa siihen, haluaako vastaanottaa puhelinmyyntimarkkinointia vai ei.

Kuluttajaliiton selvityksen mukaan monet kuluttajat kokevat puhelinmyynnin häiritseväksi ja Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) selvityksen 2/2020 mukaan enemmistö kansalaisista ei halua vastaanottaa puhelinmyyntiä. KKV:n mukaan myös joka viides puhelinmyynnistä tilannut oli joutunut maksamaan

tilauksesta enemmän kuin mitä puhelimessa oli sovittu. Opt in -malli suojaisi kuluttajia ei-toivotuilta ja häiritseviltä myyntipuheluilta. Opt-in-mallissa kuluttaja voi itse varautua myyntitilanteisiin.

Kuluttajien tietoisuuden lisääminen kieltorekistereistä on sinänsä kannatettava asia, mutta ongelmana on, että nykyisin käytettävissä olevat kieltopalvelut eivät todellakaan toimi, ne eivät kata kaikkia elinkeinoharjoittajia. Yritysten osallistuminen niihin on täysin vapaaehtoista. Ne ovat myös määräaikaaisia eikä kiellon päättymisestä tule ilmoitusta ja se aiheuttaa ongelmia haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajille ja myös monille mm. ikääntyvän asioita hoitaville omaisille. Valtakunnallinen, yhden viranomaisen ylläpitämä kieltorekisteri, jota kaikkien puhelinmarkkinointia harjoittavien elinkeinoharjoittajien pitäisi käyttää olisi tarpeen, jos opt-in järjestelmään ei siirrytä.

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

a) Kirjallinen vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Sopimuksen kirjallinen hyväksyntä puhelun jälkeen siten, että kuluttajalla on aidosti aikaa tutustua sopimukseen ja harkita asiaa voisi vähentää haitallisia tilauksia ja epäselviä sopimuksia. Ensisijaisesti kuitenkin kannatamme opt-in -vaihtoehtoa.

Samalle kuluttajalle saattaa tulla lyhyen ajan sisällä useita puhelinmyyntipuheluita. Osa tilauksista on summaltaan pieniä, mutta jos niitä tekee monta vuodessa, maksettava kokonaissumma saattaa muodostua kohtuuttoman suureksi tuloihin tai eläkkeeseen nähden. Joskus puhelimessa ilmaisena markkinoidun palvelun seurauksena voi olla jopa tuhansien eurojen määräaikainen sopimus, jota ei saa purettua.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

-

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Marttaliitto kannattaa työryhmän esitystä kotimyyntin peruuttamisoikeuden laajentamisesta tiettyihin tilanteisiin, jos sopimus on tehty elinkeinoharjoittajan ilman kuluttajan pyyntöä tekemän kotikäynnin yhteydessä ja kuluttajalla olisi peruuttamisoikeus myös silloin, kun sopimus koskee mittatilaustavaroita. Kannatamme myös uusia säännöksiä elinkeinoharjoittajalle aiheutuvista seurauksista, jos elinkeinoharjoittaja laiminlyö kotimyyntissä tietojen antamisen kuluttajan peruuttamisoikeudesta.

Kotimyyntissäkin olisi tarpeen turvata riittävän pitkä harkinta-aika varsinaisen ja kirjallinen vahvistus kotimyyntitilanteen jälkeen.

5. Vaikutusten arviointi

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

Sääntelyn tiukentamisella olisi käsityksemme mukaan kuluttajiin nähden merkittävä positiivinen vaikutus.

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

-

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

-

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

-

Jerkku Teija
Marttaliitto