

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Oikeusministeriö on pyytänyt Liikenne- ja viestintävirastolta lausuntoa hallituksen esityksen muotoon laaditusta Omnibus-työryhmän mietinnöstä, jonka tavoitteena on panna niin kutsuttu Omnibus-direktiivi kansallisesti täytäntöön sekä arvioida puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentamisen tarvetta ja keinoja.

Liikenne- ja viestintävirasto kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa. Yleisenä huomiona virasto lausuu, että mietintö on kokonaisuutena hyvin ja perustellusti valmisteltu. Työryhmän enemmistö on päätenyt kuitenkin siihen, että tällä hetkellä ei ole perusteita kiristää puhelinmyyntisääntelyä. Liikenne- ja viestintävirasto yhtyy tältä osin mietinnössä esitettyihin kahteen eriävään mielipiteeseen. Virasto katsoo, että puhelinmyynnin sääntelyä tulee kiristää. Työryhmä ei ole noudattanut hallitusohjelman 2019 kirjausta puhelinmyynnin rajoittamisesta ja tarkemmasta sääntelystä kuluttajan suojaksi.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset ovat pääosin perusteltuja ja kannatettavia.

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

a) Kyllä, sääntelyä tulisi kiristää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Kilpailu- ja kuluttajaviraston vuonna 2020 tekemän laajan selvityksen perusteella kuluttajat suhtautuivat puhelinmyyntiin erittäin kielteisesti. Kuluttajat kokevat puhelinmyyntitilanteet epäselvinä ja ongelmallisina, tilauksista aiheutuu taloudellista haittaa ja ongelmat työllistävät valvontaviranomaista kohtuuttoman paljon. Puhelinmarkkinointi aiheuttaa runsaasti ongelmia ja vain hyvin vähän hyötyjä enemmistölle kuluttajia.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014, jäljempänä viestintäpalvelulaki) 201 §:n mukaan matkaviestinverkon puhelinliittymää ei saa markkinoida kuluttajalle puhelimitse muuten kuin kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä. Kuluttajansuojan varmistamiseksi ja puhelinmarkkinointia koskevan yleislainsäädännön puuttuessa matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinoinnin jo aiemmin säädettyä kieltoa katsottiin aiheelliseksi jatkaa vuonna 2021. Kielto säädettiin määräaikaisena ulottumaan 1.7.2024 saakka, koska siinä vaiheessa valmistelussa oli Omnibus-direktiivin implementointi ja oli ennenaikaista tehdä kieltoääntelystä pysyvää puhelinmarkkinoinnin sääntelyn yleisten kehityslinjojen ollessa vielä auki.

Viestintäpalvelulain puhelinmarkkinointikielto on siis määräaikainen ja hyvin kapea-alainen ja koskee ainoastaan yhtä toimialaa ja senkin sisällä vain pientä osaa palveluista. Liikenne- ja viestintävirasto on pitänyt parhaana ratkaisua, joka tarkastelisi puhelinmarkkinointiin liittyviä kuluttajaongelmia kokonaisuutena ja pyrki ratkaisemaan kuluttajaongelmat ensisijaisesti yleislainsäädännöllä. Viestintäpalvelulakiin otettu puhelinmyyntikielto on onnistunut poistamaan puhelinliittymien puhelinmarkkinointiin liittyviä kuluttajaongelmia tehokkaasti; ennen kiellon säätämistä puhelinmyyntiin liittyviä ongelmia oli runsaasti.

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:

Liikenne- ja viestintävirasto kannattaa kirjallista vahvistusmenettelyä. Sääntelyn selkeyden ja tehokuuden takia vahvistusmenettelyyn ei tulisi sisältyä soveltamisalapoikkeuksia, vaan kirjallisen vahvistuksen vaatimus tulisi koskea kaikkia puhelinmyynnissä tehtäviä sopimuksia.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Liikenne- ja viestintävirasto ei yhdy työryhmän näkemykseen siitä, että kuluttaja-asiamiehen uudet toimivaltuudet (jälkikäteinen valvonta) tai kieltorekistereiden laajempi tunnettuus ratkaisisi puhelinmyynnin kuluttajaongelmia. Virasto kannattaa ns. opt-in-mallia, jossa puhelinmyynti sallitaan vain etukäteen luvan antaneille kuluttajille muiden markkinointikanavien pysyessä edelleen käytettävissä ja puhelinmarkkinoinnin ollessa sallittua kuluttajan omasta pyynnöstä.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Liikenne- ja viestintävirasto pitää ehdotettuja kotimyyntisääntelyn kiristystoimenpiteitä kannatettavina.

5. Vaikutusten arviointi

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

Liikenne- ja viestintäviraston näkemyksen mukaan muistiossa esitetyt arviot uudistuksen vaikutuksista ovat pääsääntöisesti oikeasuuntaisia. Ilman puhelinmyyntisääntelyn kiristämistä uudistukselle asetettuja tavoitteita ei kuitenkaan viraston arvion mukaan saavuteta, eivätkä muistiossa esitetyt keinot kuluttajaongelmien ratkaisuksi ole riittäviä.

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

-

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

-

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

-

Tujunen Sari
Liikenne- ja viestintävirasto - Digitaaliset yhteydet