

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Ikäihmiset kohtaavat paljon koti- ja puhelinmyyntiä. Yhteiskunnan velvollisuus on suojella haavoittuvassa asemassa olevia vanhuksia ja estää ei-toivottu ja epäeettinen myynti ja väärinkäytökset.

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU kummeksuu, että mietintö näyttää sivuuttavan puhelinmyynnin osalta hallitusohjelman kirjauksen siitä, että ”puhelin- ja kotimyyntiä rajoitetaan ja säädellään tiukemmin kuluttajan suojaksi”. Myös kotimyyntin osalta esitetyt toimenpiteet ovat riittämättömiä.

EETU katsoo, että puhelin- ja kotimyyntiä on kiristettävä huomattavasti määrätietoisemmin. Edunvalvonnan kohteena oleviin henkilöihin ja kaikkein iäkkäimpiin vanhuksiin kohdistuva myynti tulisi kieltää kokonaan. Kaikessa myynnissä tulisi edellyttää henkilön ennakkollista suostumusta, sekä jälkikäteen kirjallista vahvistusta riittävällä harkinta-ajalla.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

EETU katsoo, että ikääntyneen väestön näkökulmasta nyt esitetyt ehdotukset eivät toteuta tyydyttävästi direktiivin tavoitetta varmistaa ihmisille tehokkaita oikeussuojakeinoja.

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

a) Kyllä, sääntelyä tulisi kiristää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Ehdottomasti. Ikäihmisille myydessä myyjän tulisi huomioida iän tuomat haasteet, kuten sen, että nopeasti selitettynä vaikeat sopimussisällöt voivat olla hankalia hahmottaa. Henkilön oikeutta tehdä

itseään sitovia sopimuksia on myös voitu rajoittaa esimerkiksi edunvalvonnalla, mitä myyjät eivät aina ota huomioon. Ongelma on edunvalvonnan kentällä laaja.

Puhelin myyntikanavana on jo itsessään hankala, kun myyjän tulisi hahmottaa pystyykö henkilö varmuudella ymmärtämään sopimuksen sisällön ja onko kuluttaja oikeustoimikelpoinen.

Ikä saattaa tuoda mukanaan myös hankaluuksia kognitiivisissa kyvyissä. Monet muistisairaavat ja kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneet henkilöt ostavat puhelinmyyjiltä tavaroita ja palvelua, joita he eivät tarvitse, jotka ovat usein ylihinnoiteltuja ja joihin heillä ei ole varaa. Tämän vuoksi monet omaiset ja läheiset ja myös kotipalveluhenkilöstö joutuvat käyttämään resurssejaan asioiden selvittämiseen sekä tilausten ja sopimusten purkamiseen.

Osa ikäihmisistä elää pienellä eläkkeellä tai ovat muuten pienituloisia, jolloin kaikki varat kuluvat peruselämiseen (asumiseen, ruokaan, lääkkeisiin ja muihin perustarpeiden tyydyttämiseen), eikä tällöin ole varoja kuluttamiseen, tarpeettomiin hyödykkeisiin tai palveluihin. Tällöin esimerkiksi painostamalla syntyneellä lehtitilauksella saattaa olla suurikin merkitys henkilön talouden kannalta.

Vanhuksilla ei välttämättä ole halua/jaksamista/tarvittavia tietoja viedä kohtaamaansa vääryyttä kuluttajaviranomaisen tietoon, jolloin ehdotettu ratkaisu, että puhelinmyynnin ongelmiin puututtaisiin jälkikäteen, ei auttaisi ikäihmisiä.

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 vahvistusmenettely parantaisi kuluttajan asemaa, mutta ei riittävästi. Kirjalliseen vahvistusmenettelyyn tulee liittää riittävän pitkä harkinta-aika, joka mahdollistaa kaupan ehtojen läpikäynnin toisen henkilön kanssa.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Kuluttajalla on oltava mahdollisuus itse valita, haluaako ottaa vastaan markkinointia. Paperisen postin, sähköpostin ja tekstiviestien osalta tämä on mahdollista, ja samoin tulisi menetellä myös puhelimitse tapahtuvassa markkinoinnissa. Tämä voidaan toteuttaa edellyttämällä markkinoinnin vastaanottajan ennakkollinen suostumus lisätä yhteystietonsa soittolistalle. Vanhuksen ei siis tarvitsisi itse hakeutua jälkikäteen estolistalle, vaan puhelinmarkkinointia saisi alun perinkin kohdentaa vain niille, jotka ovat sille suostumuksensa antaneet.

Ennakkosuostumus soittolistalle lisäämisen edellytyksenä vahvistaisi haavoittuvassa asemassa olevien vanhusten asemaa huomattavasti. Nykyiset jälkikäteiset vapaaehtoiset estolistat eivät toimi, ja on tavallista, että kerran soittolistalle joutuneet vanukset ovat tästä huolimatta toistuvan markkinoinnin kohteena, eivätkä pyynnöistä huolimatta pääse listalta pois.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Kotimyyynnissä ikäihminen on erityisen haavoittuvassa asemassa, sillä kotiin tehtävällä yllätysmyynnillä asiat saatetaan selittää monimutkaisesti, nopeasti ja pintapuolisesti. Usein myyjät painostavat ostamiseen paitsi kiirehtimällä ostopäätöksen tekemistä, myös viipymällä pitkään ja olemalla piittaamatta poistumiskehotuksista.

Myytävät tuotteet tai palvelut voivat olla paitsi huomattavasti markkinahintoja kalliimpia, myös sellaisia, joita vanhukset eivät ilmiselvästi tarvitse.

Myyntiä on myös jatkettu sen jälkeen, kun on ilmennyt, että ostaja on muistisairas tai muusta syystä edunvalvonnan asiakkaana. Laskuja on edunvalvonnasta huolimatta lähetetty suoraan muistisairaille asiakkaalle, jotka ovat unohtaneet laskunsa ja joutuneet perintään. Tästä aiheutuu edunvalvonnalle huomattavasti työtä.

Edellä kuvattujen ongelmien korjaamiseksi ehdotettu kaupan peruuttamisoikeuden laajentaminen on erittäin tärkeää, mutta ei riitä. Ongelmaan tulisi puuttua huomattavasti määrätietoisemmin.

Edunvalvonnan kohteena oleville suunnattu puhelin- ja kotimyynti tulisi kieltää kokonaan. Kaikessa kotimyyynnissä tulisi edellyttää kirjallista vahvistusta pakollisena ja riittävällä harkinta-ajalla. Tämä mahdollistaisi myyntitarjousten läpikäymisen rauhassa ja ilman myyjän läsnäoloa, luotetun tahon kuten esimerkiksi omaisen kanssa.

5. Vaikutusten arviointi

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

Ilman puhelinmyynnin merkittävää kiristämistä ei tavoiteltuja vaikutuksia saada aikaan.

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

-

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

-

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry on kuuden valtakunnallisen eläkeläisjärjestön yhteistyöelin. Sen jäsenjärjestöt ovat Eläkeliitto, Eläkeläiset, Eläkkeensaajien Keskusliitto, Kansallinen senioriliitto, Kristillinen Eläkeliitto ja Svenska pensionärsförbundet. Järjestöjen yhteinen jäsenmäärä on 300 000. Vuonna 2021 puheenjohtajajärjestö on Eläkeläiset ry.

Koskimies Jan

