

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Marinin hallitusohjelmassa on puhelin- ja kotimyyntistä kirjaus: ”Puhelin- ja kotimyyntiä rajoitetaan ja säädellään tiukemmin kuluttajan suojaksi”. Oikeusministeriön asettama työryhmä puolestaan ei esitä juuri mitään tiukennusta puhelimyyntiin ja kotimyyntiin. Tarkastelemme puheli- ja kotimyyntiä iäkkäiden ihmisten ja heistä erityisesti muistiongelmien ja yleisen haurastumisen kanssa eläviä iäkkäitä. Heidän etunsa näkökulmastaan on aivan välttämätöntä rajoittaa sekä puhelinmyyntiä että kotimyyntiä nykyistä paljon tiukemmin.

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:

Meille on tullut eri puolilta Suomea viestejä siitä miten niille ihmisille on markkinoitu tuotteita puhelimitse, joilla on suoramarkkinointikielto. Esimerkiksi Elämänote -ohjelmassa (STEA) mukana olevilla järjestöjen työntekijöillä on kokemusta siitä miten selkeästi muistisairaalle ihmiselle on kaupattu tuotteita tai palveluita puhelimitse, vaikka hänellä on ollut suoramarkkinointikielto. Myös omaiset ovat kertoneet siitä miten työstä on ollut peruttaa ja palauttaa tuotteita ja palveluita, joita on väkisin markkinoitu puhelimitse henkilöille, joilla ei ole kognitiivista kykyä tehdä ostopäätöksiä. Näiden henkilöiden määrä kasvaa nopeasti ja on välttämätöntä saada heille parempi kuluttajansuoja. Esitämme mallia, jossa puhelimitse saa markkinoida vain henkilöille, jotka ovat erikseen antaneet luvun puhelinmarkkinointiin. Tämän säädöksen pitää velvoittaa

puhelinmarkkinointia harjoittavia yrityksiä ja jokaista työntekijää, jonka tehtävänä on puhelinmarkkinointi. Säädös olisi linjassa Kuluttajaliiton kyselyn tulosten kanssa, jossa valtaosa vastaajista piti puhelinmarkkinointia erittäin ongelmallisena.

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:

Vahvistusmenettely parantaa kuluttajansuojaa ja näemme sen välttämättömäksi. Yhä useampi iäkäs asuu yksin ja yhä useammalla iäkkäällä on terveysongelmia, jotka heikentävät heidän päätöksentekokykyään. Erityisen ongelmallista on nykytilanne, jossa päätöstä voidaan vaatia saman tien eikä kohtuullista aikaa harkintaa jää myynnin kohteena olevalle henkilölle. Häneen on otettu yhteyttä ilman hänen pyyntöään markkinoida hänelle tuotteita ja palveluita, joita hän ei ole ilmoittanut tarvitsevansa. On aivan välttämätöntä, että näissä tilanteissa kuluttajansuojaa vahvistetaan. Olennaista on se, että säädetään selkeästi, että ostopäätöstä ei voi tehdä puhelinmyyntitilanteessa vaan kuluttajalle jää mahdollisuus harkita ostopäätöstään ja saada tarvittaessa siihen tukea läheisiltään. Tästä harkinta-ajasta ja tiedoista, joita kuluttajalla on oltava käytössään on säädettävä tarkemmin.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

-

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

oNäkemyksemme mukaan kotimyyntisääntelyä on kiristettävä, jotta myös tavanomaista haavoittuvammassa asemassa olevien kuluttajien tilannetta voidaan parantaa. Yhä useampi iäkäs asuu yksin myös silloin, kun hänen terveydentilansa tai toimintakykynsä on heikko ja heikentää hänen päätöksentekokykyään. Kotimyynti tulisi käsityksemme mukaan lähtökohtaisesti kokonaan kieltää heidän kohdallaan, sillä siihen liittyy suuri väärinymmärryksen ja hyväksikäytön riski.

5. Vaikutusten arviointi

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

Mikäli sääntelyä ei kiristetä nyt esitettyä enempää on selvä, että iäkkäiden määrän kasvu tulee lisäämään myös koti- ja puhelinmyyntiin liittyviä ongelmia ja kohtuuttomia tilanteita, joihin iäkkäät ja heidän läheisensä joutuvat.

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

-

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

On välttämätöntä toimia Marinin hallitusohjelman mukaisesti ja kiristää sekä puhelin- että kotimarkkinoinnin säätelyä suojaamaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevia kuluttajia virheostoilta ja suoranaiselta taloudelliselta hyväksikäytöltä.

Topo Päivi
Ikäinstituutti