

Asia: OM082:00/2020

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

### **1. Yleiset huomiot**

#### **Yleiset huomiot mietinnöstä:**

OIKEUSMINISTERIÖLLE

Asia: Lausuntopyyntö OM082:00/2020, Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

Asiakkuusmarkkinointiliitto (ASML) lausuu seuraavaa. ASML rajaa työryhmätyöskentelyyn osallistumisensa johdosta lausuntonsa vain puhelinmyynnin sääntelyn tarkastelun ydinelementteihin. Lausuntopalvelun hiukan kankean ja osin ohjaavan jaksorakenteen vuoksi ASML:n lausunto on kokonaisuudessaan tässä ”Yleiset huomiot”-kohdassa.

**EI LISÄSÄÄNTELYÄ VAAN TEHOKASTA VIRANOMAISVALVONTAA UUSILLA VALVONTAKEINOILLA**

Oikeusministeriö (OM) on mietinnössään erittäin perusteellisesti selvittänyt eri tietoaineistoja, näkökulmia ja vaihtoehtoja puhelinmyynnin sääntelytarpeen arvioinnin äärellä. OM:n työryhmä on tietopohjaisen sääntelytyön ja -harkinnan pohjalta päättänyt mietinnössä esittämään, että puhelinmyynnin lisäsääntelylle ei tässä vaiheessa ole tarvetta vaan markkinahäiriöitä tulee hoitaa valvovan viranomaisen nykyistä tehokkaammalla valvontatoiminnalla, johon on saatu taannoin uusia tehokkaita valvontakeinoja. ASML asettuu sääntelytarpeen arvioinnissa vahvasti oikeusministeriön edellä kuvatulle hyvin perustellulle kannalle.

Mietinnössä esitetyn tietoaineiston pohjalta ei ole perusteltua ottaa käyttöön mietinnössä toissijaisesti pohdittavaksi kirjattua ns. jälkivahvistussäätelyä tai muuta lisäsäätelyä puhelinmyyntiin tällä erää missään muodossa.

- Puhelin kanavana ei ole lisäsäätelyä edellyttävä ongelma.
- Yksikään toimiala ei kokonaisuudessaan ole lisäsäätelyä edellyttävä ongelma.
- Markkinahäiriöitä aiheuttavat vain muutamat yksittäiset yritykset.
- Viranomaistilastoinnin mukaan kaksi sähkön puhelinmyynnin häirikköä muodostivat vuoden 2021 tammi-toukokuun tarkastelujaksolla peräti 49% TOP 50 -yrityslistan yhteydenotoista (viime vuonna nämä 2 yritystä kattoivat 36% yhteydenotoista). Tämän vuoden alkupuolella muuta puhelinmyyntiä koskevat viranomaisyhteydenotot ovat puolestaan olleet viranomaistilastojen mukaan laskussa yli 20%. Nämäkin tilastotiedot vahvistavat tilannearviota, että kyseessä nimenomaan viranomaisvalvonnan tehokkuus- ja kohdistumiskysymys, ei lisäsäätelyn tarve.
- Perusteeton uusi säätely tarkoittaisi alueellisten, erityisesti mallikelpoisesti toimivien pienten paikkakuntien contact center-toimipisteiden sulkemista ja työttömyyttä erityisesti haja-asutusalueilla. Lisäsäätely olisi lisäksi merkittävä toimintakyky- ja jatkuvuusriski monille eri toimialoille mm. laatujournalismin toimintaedellytyksille Suomessa. Suomessa tehdään eri toimialoilla puhelimesta vuodessa yli 6 miljoonaa sopimusta ja puhelinmyynti on tärkeä osa markkinoiden kilpailudynamiikkaa, alueellista tarjontaa, sujuvaa sopimista sekä asiakkuudenhoitoa.
- Nykysäätelyn puitteissa mallikelpoisesti toimivia kokonaisia toimialoja, yrityksiä ja heidän työntekijöitään ei tule rangaista yksittäisten markkinahäiriköiden piittaamattoman toiminnan vuoksi.
- On syytä lisäksi korostaa, että iso osa puhelinmyynnistä tehdään palvelullisesti yritysten omille olemassa oleville asiakkaille ja tämä toiminta ei aiheuta häiriöitä. Mainittakoon vielä, että työryhmätyön aikana selvisi työryhmän mietinnöstä ilmenevästi, että viranomaisen oma tilastointitoiminta kerryttää virheellisesti puhelinmyyntiä koskevaksi runsaasti ilmoituksia joissa kuluttajaongelma ei liitykään puhelinmyyntiin.

## KULUTTAJAVIRANOMAISTEN VALVONTATOIMINNASTA

Kuten mietinnössä todetaan kuluttajaviranomaisten toimivaltuuksia puuttua lainvastaiseen menettelyyn on huomattavasti parannettu heinäkuussa 2020 voimaan tulleella lakiuudistuksella, jonka myötä saaduista valvontakeinoista merkittävin on mahdollisuus määrätä seuraamusmaksu lain säännöksiä rikkovalle tai laiminlyöväälle elinkeinonharjoittajalle.

- Kuluttajaviranomaiset eivät ole käyttäneet vanhoja valvontakeinojaan juuri lainkaan. Kuluttajaviranomaisten antamien kieltojen määrä viimeisen kuuden vuoden aikana on ollut pääosin vain 0-2 kieltoa vuodessa. Kuluttajaviranomaiset eivät ole käyttäneet edellä mainittuja kesällä 2020 saamiaan uusia lain suomina valvontavaltuuksiaan lainkaan, kuten kuluttajaviranomaiset itsekin ovat todenneet: ”Lain 3 luvun hallinnollisia seuraamuksia ei vielä ole käytetty”.

- ASML toteaa, että kuluttajaviranomaiset näyttävät viimein ns. heränneet valvontatoimintansa tehostamiseen. Virastoilla on parhaillaan auki kaksi virkamiespositiota, joiden molempien toimenkuvana on ”Kuluttaja-asiamiehen uusien valvontakeinojen käyttöönoton vahvistaminen”.
- Kuluttaja-asiamies tiedotti 27.8.2021 tehneensä kesäkuussa 4.6.2021 (dnro KKV/688/03.01/2021) TEM:lle erityisen sähköän myyntiin liittyvän aloitteen, jossa vaaditaan TEM:ltä toimenpiteitä sähköän ennakkolaskutuksen kieltämiseksi ja että puhelinmyynnissä tehdyn sähköänmyyntisopimuksen olisi tultava voimaan viimeistään kolmen kuukauden päästä sen tekemisestä. Mikäli markkinoilla on häiriöitä niin mahdollisten sääntelytasoisten keinojen harkinnassa tulee lähteä liikkeelle juuri toimialatasoisista kohdennetuista toimista. Tämän aloitteen osalta ASML kiinnittää erityistä huomiota siihen, että ennakkolaskutukseen liittyvät epäselvyydet ja jopa laittomuudet eivät liity sinänsä puhelinmyynnin laatuun vaan tuollaiset markkinahäirikön epäkohdat vaikuttavat yksittäisen markkinahäirikön koko toimintakirjossa heijastuen puhelinmyyntiin aivan kuten kaikkiin muihin markkinahäirikön käyttämiin myyntikanaviin.

## TULEVA EU-TASOINEN SÄÄNTELY

EU:ssa on parhaillaan säädösvalmistelun loppuvaiheessa ns. trilogineuvotteluissa ePrivacy-asetus, jonka soveltamisalaan kuuluu myös puhelinmyynti. Tuoreimmat tiedot loppuvaiheen kompromissineuvotteluista kesältä (Text from 4th technical meeting 14.7.2021) kertovat, että EU olisi tuolla EU-asetuksella sääntelemässä puhelinmyyntiä kuluttajille EU-tasoisesti. Tuon dokumentin mukaan jäsenvaltion mahdollisuus valita puhelinmyynnin sääntelymalli olisi poistettu ehdotuksesta. Tämä EU-tasoinen sääntelyn kehityskulku entisestään korostaa mietinnön esittämää päätöksäntymallia eli että nykytilanteessa ei ole perusteltua harkita puhelinmyyntiin uutta lisäsääntelyä, joka mahdollisena lyhyenä väliaikavaiheena rasittaisi muutosinvestoinnin ja muin suurin ja välillisin taloudellisuus- ja työvoimarasittein koko toimialaa ja niihin liitännäistä palveluntarjontaa.

Jari Perko

Toimitusjohtaja

Asiakkuusmarkkinointiliitto (ASML)

## 2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

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

-

### 3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

#### 3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

-

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

-

**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?**

-

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

-

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

-

### 4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kirittämisestä:

-

### 5. Vaikutusten arviointi

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

-

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

-

**5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:**

-

### 6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

-

Perko Jari  
Asiakkuusmarkkinointiliitto ry