

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Energiateollisuus ry (ET) kiittää mahdollisuudesta lausua esitysluonnoksesta. ET pitää esitysluonnosta pääosin oikeasuuntaisena.

Katsomme, että ensisijaisena ratkaisuna puhelinmyyntisääntelyn tiukentamisen osalta on kerätä kokemuksia kuluttajaviranomaisten uusista toimivaltuuksista, eikä tässä vaiheessa kiristää sääntelyä. Toissijaisesti on arvioitava, onko kirjalliselle vahvistukselle tarvetta laajemmin puhelinmyyntiä harjoittavien toimialojen kannalta, mikäli uudet toimivaltuudet eivät poista puhelinmyynnin ongelmatilanteita. Tämä arviointi voitaisiin tehdä esimerkiksi ePrivacy-asetuksen johdosta tehtävän kansallisen lainsäädännön tarkastelun yhteydessä. Kirjallisen vahvistuksen täytäntöönpanon osalta on syytä kiinnittää huomioita siihen, että vahvistus voidaan pyytää ja antaa sähköisiä kanavia käyttämällä, joka on nopeaa ja helppoa sekä asiakkaille että yrityksille.

Korostamme lisäksi, että sähkön osalta on tärkeää ensin katsoa toimialan muutokset ennen lisäsääntelyn asettamista. Sähkömarkkinoilla on kesän aikana poistunut myyjä, joka on aiheuttanut eniten kuluttajaviranomaisten yhteydenottoja. Myös alalla käyttöönotettava datahub sekä siihen liittyvä rekisteröintivelvollisuus melko laajoina toiminnan laatuvaatimuksineen muuttaa myyjien sääntelyn tasoa kuluvan vuoden aikana.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

Ei huomioita Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista.

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

b) Ei, nykyinen sääntely on riittävää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

ET katsoo, että nykyinen puhelinmyyntisääntely on tällä hetkellä riittävää, eikä mietinnössä esitetyille sääntelyvaihtoehdoille ole tarvetta.

Puhelinmyyntiä koskeva sääntely on todennäköisesti tulossa tarkasteltavaksi ePrivacy-asetuksen täytäntöönpanon yhteydessä. Edellä mainitun takia olisi perusteltua tarkastella lisäsääntelyä vasta, kun tiedetään, mitä muutoksia ePrivacy-asetus mahdollisesti edellyttää kansalliseen lainsäädäntöön. Emme katso tarkoituksenmukaiseksi, että vielä tehtäisiin erillistä kansallisista sääntelyä, koska lähivuosina on arvioitava EU-sääntelyn vaikutuksia puhelinmyyntiä koskevaan sääntelyyn.

Lisäksi ET katsoo, että ennen kuin lisäsääntelyä kohdistetaan puhelinmyyntiin, on ensin saatava lisätietoa uusien voimaantulleiden kuluttajaviranomaisen valvontatoimivaltuuksien toimivuudesta ja voidaanko niiden avulla puuttua tehokkaasti puhelinmyynnin yksittäisten toimijoiden ongelmatapauksiin.

Kuten työryhmän mietinnössä todetaan, puhelinmyynnin ongelmia koskevissa ilmoituksissa korostuvat tietyt toimijat, joiden toiminta on tulkittavissa markkinahäiriöksi ja joiden toimintaan myös kuluttaja-asiamies on puuttunut. Tältä osin on syytä huomioida, että eniten kuluttajaviranomaisyhteydenottoja sähkömarkkinoilla aiheuttanut toimija on poistunut markkinoilta kuluneen kesän aikana.

ET haluaa tuoda lisäksi esille, että sähkömarkkinoilla otetaan parhaillaan käyttöön keskitettyä tiedonvaihtojärjestelmää (datahubia), johon kaikkien sähkön vähittäismarkkinoilla toimivien osapuolien on liityttävä voidakseen toimia sähkömarkkinoilla. Datahubin käyttöönotto edellyttää tarkkoja yhteisesti sovittuja valmistelutoimia, ja siten lisää sähkönmyyjiin kohdistuvia vaatimuksia toimia markkinoilla. Datahubiin liittymisen edellytyksenä on, että palvelujen käyttäjät varmistavat määrätyn menetelmin käyttämiensä tietojärjestelmien täyttävän edellytetyt yhteensopivuusvaatimukset. Sähkömarkkinalakiin ollaan myös ehdottamassa lisättäväksi säännökset vähittäismyyjien velvollisuudesta rekisteröityä ennen toimintansa alkamista sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon yksikössä käyttämiensä palvelujen käyttäjäksi. Uskomme tämän omalta osaltaan nostaneen sähkömyyjiltä vaadittavaa toiminnan tasoa vähentävän myyjien huonojen menettelytapojen riskiä yleisellä tasolla.

Edellä mainituista syistä johtuen sähkömarkkinoilla on perusteltua seurata ennen sääntelyn kiristämistä, tulevatko tulevaisuudessa ongelmat puhelinmyyntiin liittyen vähenemään.

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?

b) Molemmat soveltamisalapoikkeukset (sanoma- ja aikakauslehtiä koskeva rajausta sekä alle 30 euroa maksavia hyödykkeitä koskeva rajausta).

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Vireillä oleva ePrivacy-asetuksen puhelinmyyntiä koskeva lisäsääntely koskee laajemmin eri toimialoja. Edellä mainitun perusteella katsomme perustelluksi, että EU-sääntelyn täytäntöönpanon yhteydessä tulisi arvioida, onko sääntelyssä tarvetta toimialakohtaisiin tai muihin poikkeuksiin.

Pidämme mietinnössä mainittuja näkökohtia lisäsääntelyn kilpailuvaikutuksista tärkeinä. Mikäli kirjallista vahvistusta edellyttävä vaihtoehto otetaan käyttöön, tulee varmistaa, että sopimusprosessin loppuun saattaminen voidaan tehdä ilman viiveitä. Menettelyn tulee olla sekä asiakkaalle että myyjälle sujuva ja tehokas, myös kustannusten osalta. Kirjallisen vahvistuksen osalta olisi pyrittävä ottamaan laajasti käyttöön erilaisia asiakasystävällisiä, hyvän asiakaskokemuksen mahdollistavia sähköisiä kanavia ja työkaluja. Kirjallinen vahvistusmenettely, joka nojaisi vahvasti paperiseen postiin, ei ole nykyaikana kannatettava vaihtoehto. Mietinnössä ei ole arvioitu mahdollisena toteuttamistapana tekstiviestitse tapahtuva vahvistusta ja kuluttajan hyväksyntää, vaikka kyseinen tapa on käytössä jo Norjassa. ET pitää parhaana mallina kirjalliseen vahvistukseen Norjassa käytössä olevaa mallia, jossa myös tekstiviestillä annettava kirjallinen vahvistus on lainsäädännön mukainen.

ET on lähes seitsemän vuotta sitten tehnyt aloitteen mm. oikeusministeriölle myyjäaloitteisen puhelun tuloksena syntyvän sähkönmyyntisopimuksen sisällön varmentamisesta. Varmentamistavoiksi ehdotettiin kirjallista vahvistusta, ml. tekstiviesti, tai koko puhelun tallentaminen yhdistettynä asiakkaan mahdollisuuteen tutustua koko tallenteeseen. Pelkkä kirjallinen vahvistus ilman mahdollisuutta puhelun tallentamiseen rajaa mielestämme liikaa myynnin keinovalikoimaa, joten emme tässä tilanteessa ehdota vaihtoehdon e) käyttöönottoa.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Mikäli kirjallinen vahvistus otetaan käyttöön, tulee menettelyn olla tasapuolinen kaikille samalla markkinoilla toimiville tahoille, jotta kilpailu ei vääristy markkinoilla. ET katsoo, että kirjallisen vahvistuksen vaatimus tulee koskea kaikkea puhelinmyyntiä tasapuolisesti, vaikka puhelinmyynnissä markkinoitaisiin sopimuksia jo olemassa oleville asiakkaille.

Sähkömarkkinoilla esiintyy usein, esim. asiakkaan muuttaessa, tarve saada sähkönsopimus nopeasti voimaan. Sääntelyssä onkin varmistettava, että kaikissa tilanteissa asiakas maksaa saamastaan sähköstä, vaikka myöhemmin todettaisiinkin sopimuksen päättyvän tai purkautuvan. Nykyisin

voimassa olevien sopimusehtojen mukaan asiakkaan on maksettava käyttämästään sähköstä, vaikka hän käyttäisi peruuttamisoikeuttaan. Tämä edellyttää ehtojen mukaan, että kuluttajan kanssa on nimenomaisesti sovittu toimituksen aloittamista jo ennen peruuttamisoikeuden päättymistä ja tieto vahvistetaan myös kuluttajalle sopimusvahvistuksella. Sopimusehtokohta perustuu kuluttajansuojalain 6 luvun 19 §:ään.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Ei huomioita kotimyyntisääntelyn kiristämisestä.

5. Vaikutusten arviointi

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

Ei huomioitava vaikutusten arvioinnista.

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

Ei huomioitava vaikutusten arvioinnista.

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

Ei huomioitava vaikutusten arvioinnista.

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

Ei muita huomioita mietinnöstä.

Naukkarinen Saara
Energiateollisuus ry