

Asia: OM082:00/2020

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

### **1. Yleiset huomiot**

#### **Yleiset huomiot mietinnöstä:**

DNA:n lausunto keskittyy puhelinmyynnin sääntelyä koskevaan osioon. Oman lausuntonsa lisäksi DNA tukee Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry ASML:n ja Tietoliikenteen- ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:n lausuntoja asiassa.

### **2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano**

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

-

### **3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen**

#### **3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?**

b) Ei, nykyinen sääntely on riittävää.

#### **Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:**

DNA on yksi Suomen johtavista tietoliikenneyhtiöistä. DNA:lla on yli 4 miljoonaa matkaviestin- ja kiinteän verkon liittymäasiakkuutta. Haluamme tehdä asiakkaidemme arjesta mutkattomampaa. Yksi DNA:n vahvuuksista on monikanavainen asiakaspalvelu, jossa yhtenä tärkeänä kanavana muiden joukossa on puhelinasiointi sisältäen puhelinmyynnin. DNA tarjoaa kuluttajille sekä matkaviestinnän että kiinteän verkon puhe-, data ja tv-palveluita. Lisäksi DNA tarjoaa laajan valikoiman matkapuhelimia, tabletteja, makkuloita, digibokseja ja näihin liittyviä lisätarvikkeita alan johtavilta toimittajilta.

DNA kannattaa muistiossa esitettyä työryhmän enemmistön hyvin perusteltua kantaa, jonka mukaan tällä hetkellä ei ole perusteita kiristää puhelinmyyntisääntelyä. DNA on samaa mieltä siitä, että lain

rikkomustapauksiin voidaan entistä tehokkaammin puuttua kuluttaja-asiamiehen heinäkuussa 2020 saamien uusien toimivaltuuksien avulla.

Huomioiden mietinnössä esitetyt tiedot puhelinmyynnin ja siihen liittyvien ongelmien nykytilasta ei DNA:n mielestä ole tällä hetkellä perusteltua ottaa käyttöön mietinnössä toissijaisesti pohdittavaksi kirjattua ns. jälkivahvistussäätelyä tai muuta lisäsäätelyä puhelinmyyntiin.

Lisäksi tulisi huomioida, että EU:ssa on parhaillaan säädösvalmistelun loppuvaiheen ns. trilogineuvotteluissa ePrivacy-asetus, jonka soveltamisalaan kuuluu myös puhelinmyynti. Uusimpien tietojen mukaan on mahdollista, että EU tulisi ePrivacy-asetuksella sääntelemään puhelinmyyntiä kuluttajille EU-tasoisesti. Heinäkuussa 2021 julkaistun kompromissitekstin mukaan jäsenvaltion mahdollisuus valita puhelinmyynnin säätelymalli olisi poistettu ehdotuksesta. DNA:n mielestä myös tämä huomioiden tässä tilanteessa tulisi pidättäytyä kansallisesta puhelinmyynnin lisäsäätelystä, joka voisi jäädä vain lyhyeksi välivaiheeksi aiheuttaen joka tapauksessa puhelinmyynnissä työtä tekeville työpaikkojen menetyksiä ja yrityksille hallinnollista taakkaa myynnin uudelleen organisoimiseksi.

Puhelinmyynti työllistää alana merkittävästi nuoria ja työelämän murrosvaiheissa olevia. DNA:lla on puhelinmyyntitoimintaa usealla paikkakunnalla Suomessa ja puhelinmyynnin säätelyn kiristymisellä olisi vaikutuksia alan työllisyyteen, joka voisi vaikuttaa työpaikkojen saatavuuteen erityisesti pienillä paikkakunnilla maakunnissa pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

### **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?**

-

#### **Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:**

Kirjallisen vahvistusmenettelyn mahdollisissa toteutusvaihtoehtoissa tai soveltamisajarojoituksissa ei ole huomioitu, että kuluttajien tekemiä viestintäpalvelusopimuksia koskien on tämän vuoden alusta jo tullut voimaan vastaavaa EU-direktiiviin perustuvaa erityissäätelyä, jonka tarkoitus on vahvistaa kuluttajan asemaa sopimusosapuolena.

Sähköisen viestinnän palvelulain 106 b § 4 momentti:

Teleyrityksen on annettava kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä maksutta helppolukuinen sopimustiivistelmä. [...] Jos sopimustiivistelmää on teknisesti mahdotonta antaa ennen sopimuksen tekemistä, se on annettava viipymättä sopimuksen tekemisen jälkeen. Tällöin sopimus tulee voimaan vasta, kun kuluttaja on sopimustiivistelmän saatuaan vahvistanut hyväksyvänsä sopimuksen.

HE 98/2020: "Jos sopimustiivistelmää olisi teknisesti mahdotonta antaa ennen sopimuksen tekemistä, kuten voisi olla esimerkiksi puhelinmyynnissä, se olisi momentin mukaan annettava viipymättä sopimuksen tekemisen jälkeen. Tällöin sopimus tulisi voimaan vasta, kun kuluttaja on sopimustiivistelmän saatuaan vahvistanut hyväksyvänsä sopimuksen. Sopimuksen voimaantulo edellyttäisi siten näissä tapauksissa kuluttajalta nimenomaista reaktiota, jolla hän hyväksyy sopimuksen. Säännös täydentäisi kuluttajalla kuluttajansuojalain nojalla koti- ja etämyynnissä olevaa sopimuksen peruuttamisoikeutta."

Lisäksi SVPL:n sääntely kattaa puhelinmyynnin vahvistusmenettelyn soveltamisen teleyrityksen toimittamaan palvelupakettiin, eli niihin tilanteisiin, joissa teleyritys toimittaa kuluttajalle internetyhteyspalvelun tai numeroihin perustuvan, henkilöiden välisen viestintäpalvelun pakettina yhdessä muiden palveluiden tai päätelaitteen kanssa. Paketin kaikkiin palveluihin ja päätelaitteeseen sovelletaan myös (108 a § 1 mom).

DNA katsoo, että jos muistion mukaisen vahvistusmenettelyn mahdollista käyttöönottoa edelleen harkitaan, tulisi soveltamisalarajoituksessa huomioida teleyrityksiä jo koskeva erityissääntely.

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

-

## **4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen**

### **Huomiot 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?**

-

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

-

### **5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:**

-

## **6. Muut huomiot**

**Muut huomiot mietinnöstä:**

-

Lovró Tanja  
DNA Oyj