

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Kiitämme mahdollisuudesta lausua työryhmän mietinnössä esitetyistä ehdotuksista.

Paikallisvoima näkee tervetulleena Marinin hallitusohjelman kirjauksen puhelin- ja kotimyyntin rajoittamisesta ja sääntelyn tiukentamisesta kuluttajan suojaksi. Koska energia-ala ei useiden vuosien keskustelun jälkeen ole saanut sähkön puhelinmyyntin ongelmia ratkaistua itsesääntelyllä, tarvitaan tiukempaa viranomaissääntelyä. Pidämme valitettavana sitä, ettei oikeusministeriön työryhmä nähnyt tarvetta puhelinmyyntin sääntelylle, vaikka sääntelyn tarpeellisuutta on korostettu työryhmän saamista lausunnoissa.

Kiitämme kuitenkin mahdollisuudesta lausua säännösehdotuksen kirjallisen vahvistuksen käyttöönoton toteuttamisesta. Pidämme kirjallista vahvistusmenettelyä vähimmäisvaatimuksena kaikille toimialoille puhelinmyynnissä.

Paikallisvoima on aikaisemmin tuonut esiin epäkohtia sähkön puhelinmyynnissä esiintyvistä epäasiallisista toimintatavoista. Vuosina 2018 ja 2020 YouGov:lla teettämiemme kyselytutkimuksien mukaan lähes 90% suomalaisista haluaisi rajoittaa puhelinmyyntiä tai kieltää sen kokonaan (2018), ja epäasialliset sähkön puhelinmyyjät olivat vaivanneet noin joka kolmatta suomalaista vuoden 2020 ensimmäisellä puoliskolla (2020). Suomalaiset nimeävät epäasiallista puhelinmyyntiä tapahtuvat lukuisten, myös sinänsä hyvämaineisten ja tunnettujen sähköyhtiöiden toimesta. Kyse ei ole vain yksittäisten toimijoiden asiattomista menettelytavoista, vaan ongelma vaivaa sähköalaa laajemmin.

Kotimyyntin sääntelyn osalta työryhmän ehdotukset ovat oikean suuntaisia, mutta jättävät edelleen määritelmiä epäselviksi. Kauppakeskuksissa, toreilla, tapahtumissa ja vastaavissa tilanteissa

tapahtuvassa sähkösovimusten myynnissä on tällä hetkellä epäselvää, onko kyse kotimyynnistä, etämyynnistä vai myymälämyynnistä. Tällöin jää epäselväksi, onko kuluttajalla peruutusosoikeutta mahdolliseen sopimukseen vai ei. KKV on linjannut asiakokonaisuudesta: ”Kotimyynnistä on myös kyse silloin, kun sopimus tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila.” (<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/kotimyynti/>)

Paikallisvoima katsoo kauppakeskus- ja kotimyynnin sääntelyyn tarvittavan selkeytystä.

- Näkemyksemme mukaan toimisto-/myymälämyynti tulisi määritellä erikseen.
- Myymälämyynti tapahtuisi vain lukittavassa, selkeästi rajatussa tilassa ja kuluttajien selkeästi esimerkiksi teippausten ja mainosvalojen avulla erotettavissa olevassa huoneistossa tai rakennuksessa tai sen osassa. Asiakkaat hakeutuvat tilaan itse eikä esimerkiksi myyjän kutsumana. Mikäli myyjä lähestyy asiakasta ja kutsuu asiakkaan em. tai vastaavaan myymälätilaan, tulisi tämän myyntitilanteen olla kotimyyntiä.
- Kaikki muu myynti olisi koti-, etä- ja kauppakeskusmyyntiä ja näitä toimintoja varten olisi yhdenmukainen peruuttamisoikeus kattaen selkeät dokumentoinnit tarjottavasta tuotteesta tai palvelusta sekä peruuttamislomake.

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:

Kyselytutkimusten tulokset ovat yksiselitteisiä. Puhelinmyynti työllistää puutteellisen sääntelyn vuoksi liikaa viranomaisia ja muita toimijoita. Työryhmän mietinnön mukaisesti erilaisia kiristysvaihtoehtoja on olemassa useita, joten sääntelyä voidaan eri tavoin kehittää. Lisäksi on todettava, että puhelinmyynnin yhteyteen on tullut erilaista digitaalista markkinointia ja tätä kautta sääntelykehikko on vanhentunut.

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?

- a) Kirjallinen vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Erilaiset soveltamisalapoikkeukset asettaa sekä toimijat että kuluttajat eriarvoiseen asemaan. Mikäli liikkeenharjoittajan puhelinmyyntikumppani harjoittaa epäasiallista toimintaa kaikilla toimialoilla, jäisi kuluttajan tietämyksen varaan ymmärtää erilaiset soveltamisalapoikkeukset. Käytännössä tämä vaatisi kuluttajan ymmärtää, millä toimialalla saa kirjallisen vahvistuksen ja millä toisella toimialalla ei sitä saa. Erilaiset soveltamisalapoikkeukset lisäävät epäselvyyttä eivätkä siksi ole nähdäksemme perusteltuja.

Mikäli vahvistusmenettely ilman poikkeuksia ei ole mahdollinen, pidämme välttämättömänä säätää siitä kuitenkin sähkönmyyntisopimusten osalta (vaihtoehto e).

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Olemme seuranneet Euroopan komission antamaa ja juuri nyt trilogivaiheessa olevaa sähköisen markkinoinnin tietosuoja-asetuksen etenemistä (ePrivacy-asetus). Vaihtoehtoja myös ePrivacyn kehityksessä on useita. Tarve puhelinsääntelyn kiristämiseksi sekä sähköisen markkinoinnin kehittämiseksi on siis havaittu myös EU:n tasolla. Kansallisesti asiassa on syytä edetä jo tässä vaiheessa.

EPrivacyssa käsiteltäviä vaihtoehtoja ovat KKV:n eriävässä mielipiteessä ilmaisema Opt-In – menetelmä sekä työryhmän mietinnössä mainittu Opt-Out-menetelmä. Kannatamme puhelinmyynnin sääntelyssä siirtymistä kohti eurooppalaista trendiä ja Opt-Out-menetelmän käyttöönottoa. Tämä menetelmä olisi helposti rakennettavissa ja tukisi digitaalisen Suomen kehitystä:

- Kuluttajille tulisi mahdollisuus kieltää puhelinmyynti, ts. Opt-out-menetelmä, jota viranomaisen ylläpitää ja valvoo. Opt-Out on mahdollinen ePrivacy-asetuksen mukaisesti, kun
- Kuluttajan rekisteröityminen on kertaluontoinen ja pysyvä, palvelu jäsenvaltion tarjoama (esim. Suomi.fi-palvelu)
- Rekisteröitymisestä ei kerätä maksuja
- Puhelinmyyntiä harjoittavan yrityksen olisi pakko liittyä rekisteriin

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Kotimyyntisääntely tarvitsee selkeytystä etenkin tilanteissa, joissa tavallinen kuluttaja liikkuaan päivittäisasiainnillaan törmää sattumalta ja yllättäen myyjään. Tärkeää on selventää, missä tilanteessa kuluttajalla on peruutusoikeus. Ei ole kohtuullista velvoittaa kuluttajaa ymmärtämään, onko peruuttamisoikeus ja sopimustilanne erilainen riippuen siitä, lähestyykö kadulla myyjä kuluttajaa, vai meneekö kuluttaja kohden myyjää huomattavasti kiinnostavan myyntitiskin. Tällä hetkellä sääntely jättää asian epäselväksi. Mielestämme työryhmä ei käsitellyt etä-, koti-,

kauppakeskus- ja toimistomyyntiä riittävällä laajuudella. Uudistamme lausumamme selkiytyksen tarpeesta ja esitämme seuraavaa.

- Näkemyksemme mukaan tulisi määritellä toimisto-/myymälämyynti erikseen.
- Myymälämyynti tapahtuisi vain lukittavassa, selkeästi rajatussa tilassa ja kuluttajien selkeästi esimerkiksi teippausten ja mainosvalojen avulla erotettavissa olevassa huoneistossa tai rakennuksessa tai sen osassa. Asiakkaat hakeutuvat tilaan itse eikä esimerkiksi myyjän kutsumana. Mikäli myyjä lähestyy asiakasta ja kutsuu asiakkaan em. tai vastaavaan myymälätilaan, tulisi tämän myyntitilanteen olla kotimyyntiä.
- Kaikki muu myynti olisi koti-, etä- ja kauppakeskusmyyntiä ja näitä toimintoja varten olisi yhdenmukainen peruuttamisoikeus kattaen selkeät dokumentoinnit tarjottavasta tuotteesta tai palvelusta sekä peruuttamislomake.

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:

-

Nykänen Jari
Paikallisvoima ry