

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry (jatkossa VALLI ry) on huolissaan siitä, että hallitusohjelmakirjauksen ("puhelin- ja kotimyyntiä rajoitetaan ja säädellään tiukemmin kuluttajan suojaksi") mukaisesti työryhmä ei ole esittämässä merkittäviä kiristyksiä puhelin- ja kotimyyntiin. Etenkin vanhat ja ikääntyneet ihmiset ovat puhelin- ja kotimyyntin suojan tarpeessa jäljempänä tarkemmin esitetyin perustein.

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:

Vanhat ja ikäihmiset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa puhelinmyyjien edessä. Puhelinmyyjien myyntitoimet tuntuvat usein kohdistuvan juuri vanhoihin ihmisiin, jotka ovat kertoneet esimerkiksi myynnin tuntevan usein painostukselta. Huolena on, että vanhojen ihmisten yksinäisyyden tunnetta voidaan käyttää hyväksi. Toisinaan myyntitilanne voi olla hankalasti ymmärrettävissä siten, että esimerkiksi kaupattava "kokeilukerta" muuttuukin pitkäksi määräaikaiseksi sopimukseksi ilman irtisanomismahdollisuutta.

Tilanteiden selvittäminen jälkikäteen on hankalaa ja työllistää usein esimerkiksi omaisia, mikäli vanha ihminen ei kykene itse tilannetta selvittämään. Juuri tämän takia ei ole ikäihmisten kannalta

todennäköistä, että mietinnössä ehdotettu viranomaisten kautta asioita tulisi selvittää jälkikäteen. Ikäihmisillä ei välttämättä ole mahdollisuutta tai osaamista olla yhteydessä viranomaiseen. Suoramarkkinointikielto ei läheskään aina toimi.

VALLI ry:n näkemyksen mukaan mm. vanhojen ihmisten suojelemiseksi puhelinmyyntiä tulisi rajoittaa etukäteen, ei jälkikäteen. Mietinnössä ehdotetuista keinoista opt-in -vaihtoehto suojaisi vanhoja ihmisiä parhaiten, kun suostumus puhelinmarkkinointiin olisi annettava etukäteen. Vaihtoehtoisesti myös puhelinnumeroon liitettävä etuliite voisi olla toimiva.

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:

Kirjallinen vahvistus helpottaisi sitä, että vanha ihminen, taikka omainen tai muu läheinen voisivat yhdessä vanhan ihmisen kanssa käydä läpi tehtyä tarjousta. Tällöin esimerkiksi pitkä määräaikainen sopimus ei tulisi yllätyksenä. VALLI ry kannattaa kirjallista vahvistusta ilman soveltamispoikkeuksia, koska tällöin kaikki puhelinmyynti olisi sen piirissä, eikä jäisi epäselvyyksiä, milloin kirjallinen vahvistus tulisi antaa.

Kirjallinen vahvistus ei yksinään riitä suojaamaan vanhoja ja ikääntyneitä ihmisiä ei-halutulta ja painostavalta puhelinmyynniltä.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Huomiot esitetty yllä.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

VALLI ry:n mukaan etenkin yksin asuvat vanhat ihmiset kohtaavat merkittävässä määrin kotimyyntiä. Tilanne on erityisen ”herkkä”, kun ollaan vanhan ihmisen kotona. Tällaiseen myyntitapaan on erityistä syytä puuttua tiukalla lainsäädännöllä. Nyt ehdotettu peruutusosoikeuden muutos on lähtökohtaisesti hyvä asia, mutta tiukempi sääntely olisi myös perusteltua. Jatkovalmistelussa tulisi harkita voitaisiinko ottaa käyttöön muutakin tiukennusta, esimerkiksi kirjallinen vahvistus.

5. Vaikutusten arviointi

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

VALLI ry:n mukaan vanhoihin ja ikääntyneisiin ihmisiin erityisesti kohdistuvia vaikutuksia olisi voinut mietinnössä tarkastella laajemmin. VALLI ry:n käsityksen mukaan sääntelyn tiukemmalla kiristämällä olisi erityisesti tähän ikäryhmään merkittäviä positiivisia vaikutuksia.

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

VALLI ry:n näkemyksen mukaan vanhat ja ikääntyneet ihmiset hyötyisivät vahvistusmenettelystä. Menettely ilman soveltamispoikkeuksia suojaisi ikäihmisiä parhaiten. Lisäksi tarvittaisiin esimerkiksi opt-in menettely.

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

VALLI ry:n näkemyksen mukaan peruuttamisoikeuden muutos olisi lähtökohtaisesti hyvä, mutta toivoisimme, että jatkovalmistelussa tarkasteltaisiin laajemmin eri keinoja puuttua kotimyyntiin. Lisäksi olisi syytä tarkastella vanhoille ja ikääntyneille ihmisille kotimyyntistä aiheutuvien haittojen määrää ja sisältöä.

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

VALLI ry toteaa vielä, että Suomessa nähtiin vuonan 2019 pienimuotoinen buumi ns. robottipuheluissa, eli automatisoitujen soittojärjestelmien tekemissä myyntipuheluissa. Usein puheluista oli vaikea erottaa, että kyseessä on automaatti. Tällöin päädyttiin sääntelyä kiristämään kyseisen markkinointitavan osalta ja kyseiseen yhteydenottotapaan sovelletaan tällä hetkellä kuluttajansuojalain 200§ 1. momenttia:

”Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 200 §:n 1 momentin mukaan automatisoitujen soittojärjestelmien sekä telekopiolaitteiden, sähköpostiviestien, tekstiviestien, puheviestien, ääniviestien tai kuvaviestien avulla toteutettua suoramarkkinointia saa kohdistaa vain sellaisiin luonnollisiin henkilöihin, jotka ovat antaneet siihen ennalta suostumuksensa”.

Kuitenkin useat toimijat keräävät suostumusta markkinointiviestintään ”rasti ruutuun” -periaatteella käyttäjän tilatessa heidän palvelunsa. Tyypillisesti tämä suostumus kerätään käyttöehtojen hyväksymisen yhteydessä erillisenä kohtana, jolloin lupa markkinointiviestinnän vastaanottamiseen tulee usein annettua turhan kevyellä harkinnalla. Näissä kohdissa pitäisikin tarkemmin eritellä ne tavat, joilla kyseistä suostumusta aiotaan hyödyntää. Lisäksi suostumuksen myöntämisestä tulee saada kirjallinen vahvistus seikkaperäisinen selvityksineen, mitkä tahot voivat ottaa yhteyttä automaattisen palvelun kautta.

Hyvällä tekoälymoottorilla varustetut automaattiset yhteydenottotavat luovat helposti valheellisen kuvan ihmisen kanssa keskustelusta. Tämän takia olisi tärkeää, että automatisoidun yhteydenoton kohdalla tulee selkeästi tulla ilmi, millaisesta yhteydenotosta on kyse. Asian tulisi ilmetä heti puhelun tai muun yhteydenoton alussa (” Tässä on n.n-yrityksen automaattinen puhelinmyyjä/robottipuhelu jne” ja ”tämä on n.n -yrityksen chatbot-palvelu, miten voin auttaa?”) sekä myös aina vastaanottajan toimenpiteitä edellyttäessä (esim. ”paina nappia x” tai ”vastaa kyllä/ei” -tilanteissa). Erityisesti

chatbot-palveluiden kohdalla tulisi botti nimetä selkeästi siten, että nimestä ilmenee kyseessä olevan botti-palvelu. Lisäksi jos, ja kun on kyseessä myyntitilanne, tulisi myynnin vahvistamisen tapahtua aina luonnollisen henkilön toimesta ja tällöin on kuluttajan kanssa käytävä läpi, että hän on ymmärtänyt vuorovaikuttaneensa automaattisen järjestelmän kanssa.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen vanhustyötä tekevä asiantuntijajärjestö. Teemme työtä paremman vanhuuden puolesta yhdessä noin 70 jäsenyhteisömme kanssa. VALLI ry:n jäsenet ovat järjestö- ja säätiöpohjaisia vanhusalan toimijoita eri puolilla Suomea. Tuomme esiin ikäihmisten äänen, kokemuksen ja tarpeen.

Dufva Virpi
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry