

Asia: VN/26008/2020

## **Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sähköisen viestinnän palveluista annetun lain ja tietoyhteiskuntakaaren muuttamisesta ja väliaikaisesta muuttamisesta annetun lain muuttamisesta**

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Liikenne- ja viestintäministeriö on pyytänyt lausuntoa hallituksen esitysluonnoksesta, jolla ehdotetaan muun muassa nykyistä matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinoinnin kieltä jatkettavaksi nykyisen kaltaisena kolmen vuoden määräajaksi 1.7.2024 asti. Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) esittää lausuntonaan seuraavaa:

KKV katsoo, että matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinointia koskevat ongelmat olisi ensisijaisesti ratkaistava toimiala- ja teknologianeutraalilla lainsäädännöllä ja luomalla mahdollisimman hyvin aikaa kestävä, selkeä ja johdonmukaista yleissääntelyä, ei yksittäisillä sektorikohtaisilla kielloilla. Nykyisen puhelinmarkkinointikiellon jatkaminen väliaikaisesti voi kuitenkin olla tarpeen erityisesti matkapuhelinliittymien numeronsiirtoon liittyvien erityispiirteiden vuoksi, kunnes saadaan varmuus siitä, että yleissääntelyllä saadaan yhtä toimiva ratkaisu sitä koskevien ongelmien ehkäisemiseksi.

KKV pitää hyvänä sitä, että hallituksen esitysluonnoksessa on perusteltu kiellon tavoitteita ja kiellon jatkamisen tarpeellisuutta toimialakohtaisilla erityispiirteillä, jotka kytkeytyvät matkapuhelinliittymien numeronsiirtoprosessiin. Kuten esitysluonnoksessa on tuotu esiin, puhelinmarkkinoinnin kiellolla on onnistuttu puuttamaan epäterveen kilpailun aiheuttamiin häiriöihin markkinoilla ja suojattu kuluttajia häiritseviltä markkinointimenettelyiltä matkapuhelinliittymien vaihtamistilanteissa. KKV pitää hyvänä myös sitä, että kiellon jatkamisen vaikutuksia on pyritty arvioimaan monipuolisesti.

Kuten hallituksen esitysluonnoksessa on todettu, matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinoinnin täyskielto on kuitenkin järkeä toimenpide, sillä se poistaa yhden kilpailukeinon erityisesti markkinoille pyrkiviltä uusilta toimijoilta. Lisäksi kiello voi vähentää nykyisten teleyritysten välistä kilpailua

asiakkaista, vaikka esitysluonnoksessa onkin arvioitu, että kiellolla ei ole voitu osoittaa olleen erityisen merkittäviä vaikutuksia ainakaan kolmen suuren teleoperaattorin väliseen kilpailutilanteeseen. Joka tapauksessa ongelmien korjaamiseksi tulisi lähtökohtaisesti etsiä lievempiä ratkaisumalleja, jotka kohdistuisivat nimenomaan alkuperäisen ongelman korjaamiseen, eikä kuluttajia estettäisi hyötymästä operaattorien välisestä kilpailusta kaikissa markkinointikanavissa.

Puhelinmyynnin kuluttajaongelmien ratkaisemiseksi tulisikin ensisijaisesti löytää kaikkia hyödykeryhmiä koskeva lainsäädäntöratkaisu. Tämän vuoksi on ensin lausuttava tiiviisti nykyisestä yleisestä puhelinmyyntimallista, jonka mukaan puhelinmyynti on sallittu henkilöille, jotka eivät ole erikseen kieltäneet sitä. Malli aiheuttaa hallituksen esitysluonnoksessakin mainitun KKV:n puhelinmarkkinointia koskevan selvityksen (Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 2/2020) perusteella suurelle enemmistölle kuluttajista monenlaisia haittoja ja vain vähäisiä hyötyjä. Esimerkiksi noin viidennes puhelinmyynnistä tilanneista ilmoitti joutuneensa maksamaan tilauksestaan enemmän kuin myyjän kanssa oli sovittu puhelimesta. Kaksi kolmasosaa oli sitä mieltä, että puhelinmyynnissä ei saa tarpeeksi tietoa tavaroista ja palveluista. Yli puolelle ei ollut kerrottu myyjän yhteystietoja ja yli 40 prosentille ei ollut annettu lainkaan tietoa peruuttamisoikeudesta.

Kaikkia puhelinmyyntitilanteita yhdistää se, että puhelu tulee kuluttajalle varoittamatta, ja tilanne edellyttää kuluttajalta pikaista päätöksentekoa myyjän esittämien tietojen pohjalta. Tilanteen ongelmallisuus korostuu silloin kun myytävä tuote on erityisen monimutkainen (vrt. kertaluontoinen tavaran kauppa – pitkäkestoinen palvelusopimus). Puhelinmyyntialan itsesääntely ja puhelinmyynnin rajoituspalvelut eivät myöskään ole riittävästi estäneet ongelmia. Selvityksen perusteella puhelinmyynti aiheuttaa runsaasti haittoja suurelle enemmistölle kuluttajista, ei yksinomaan esimerkiksi sairauksien tai iän vuoksi haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajaryhmille.

Yksi ratkaisuvaihtoehto olisi muuttaa lainsäädäntöä siten, että myyjän pitäisi saada asiakkaalta erikseen kirjallinen vahvistus puhelimesta tehdyn sopimuksen jälkeen. Kuluttajan asema parantuisi, koska hän saisi mahdollisuuden harkita ostosta rauhassa. Toinen vaihtoehto olisi ns. opt-in-malli, jossa puhelinmyynti olisi sallittu vain niille kuluttajille, jotka ovat antaneet siihen etukäteen luvan. KKV:n kuluttaja-asiamies on jo pitkään kannattanut siirtymistä tähän malliin, koska kuluttajat pystyisivät silloin paremmin varautumaan myyntitilanteeseen. Malli on jo nykyisin käytössä sähköposti- ja tekstiviestimarkkinoinnissa.

Kuten hallituksen esitysluonnoksessa on todettu, puhelinmarkkinointia koskevan yleissääntelyn uudistamiseen liittyy parhaillaan kaksi keskeistä lainsäädäntöhanketta. Ensinnäkin Euroopan unionissa valmistellaan sähköisen viestinnän tietosuoja-asetusta (nk. ePrivacy-asetus), joka sisältäisi myös puhelinmarkkinointia koskevat yleiset säännökset. Toiseksi oikeusministeriössä on vireillä lainvalmisteluhanke nk. Omnibus-direktiivin (2019/2161/EU) täytäntöönpanemiseksi kansalliseen lainsäädäntöön, jonka yhteydessä arvioidaan myös hallitusohjelmakirjauksia liittyen puhelin- ja kotimyyntien rajoittamiseen ja sääntelyn tiukentamiseen kuluttajan suojaksi.

KKV:n näkökulmasta optimaalinen ratkaisu olisi, että yllä mainittujen lainsäädäntöhankkeiden yhteydessä saataisiin ratkaisu puhelinmarkkinointia koskeviin ongelmiin toimiala- ja teknologianeutraalilla yleissääntelyllä, jolla ehkäistäisiin myös matkapuhelinliittymiä koskevat erityisongelmat. Koska uudistusten täsmällinen sisältö ja vaikutukset kansalliseen lainsäädäntöön selviävät kuitenkin vasta tulevaisuudessa – todennäköisesti sen jälkeen kun matkapuhelinliittymien nykyinen puhelinmarkkinointikielto on umpeutunut (1.7.2021) – ja koska matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinointikiellon taustaolosuhteissa eli numeronsiirtoprosessia koskevissa käytännöissä ei ole tapahtunut sellaisia muutoksia, että nykyinen kielto olisi osoittautunut tarpeettomaksi, KKV katsoo, että matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinointikiellon jatkaminen on näissä olosuhteissa perusteltua.

Kirsi Leivo  
pääjohtaja

Matias Kinnunen  
asiantuntija

Kinnunen Matias  
Kilpailu- ja kuluttajavirasto