

01.03.2019

Liikenne- ja viestintäministeriö
tarja.itaniemi@lvm.fi

KKV:n näkemyksiä liittyen telepaketin implementointiin ja sähköisen viestinnän palveluista annetun lain uudistamiseen

Liikenne- ja viestintäministeriö on pyytänyt valmistelutyön tueksi toimittamaan vapaamuotoisia kirjallisia näkemyksiä lain muutostarpeista, miten telepaketin direktiivit voidaan joustavasti implementoida ja miten kansallista liikkumavaraa tulisi käyttää sekä muista mahdollisista tarpeellisista kansallisista muutoksista. Kilpailu- ja kuluttajavirasto haluaa implementoinnissa kiinnittää erityistä huomiota käyttäjien oikeuksien toteutumiseen.

Määräaikaisten viestintäsopimusten enimmäiskeston lyhentäminen

Teleala on nopeasti muuttuva, jatkuvasti kehittyvä ja kilpailtu markkina, jolla kuluttajien liikkuvuuden edistäminen ja mahdollistaminen on erityisen tärkeää, jotta nämä voisivat parhaalla tavalla hyödyntää uudistuvia tuotteita ja palveluita. Kuluttajien sitominen pitkiin määräaikaisiin sopimuksiin on tätä tavoitetta vastaan ja sopii erityisen huonosti viestintäpalveluihin.

KKV ehdottaakin, että sähköisen viestinnän säännöstöstä annetun direktiivin 105 artiklan 1. kohdan implementoinnissa kansallista liikkumavaraa hyödynnetään ja nykyisen viestintäpalvelulain 109 §:n 2 momenttia muutetaan siten, että **teleyritys saisi jatkossa tehdä kuluttajan kanssa enintään 12 kuukauden määräaikaisen viestintäpalvelusopimuksen nykyisen 24 kuukauden asemesta**. Muutokselle edistettäisiin sekä toimivaa kilpailua että kuluttajansuojaa. Viestintäpalveluihin liittyvien valitusten laskeminen viime vuosina on ollut pitkälti kytköksissä juuri puhelinmarkkinoinnin kieltoon ja määräaikaisten sopimusten vähenemiseen. Viime aikoina markkinoilla on kuitenkin ollut viitteitä määräaikaisten sopimusten ja niihin liittyvien lieveilmiöiden paluusta. Myös näitä mahdollisia ongelmia torjuttaisiin määräaikaisuusien kestoja lyhentämällä.

Operaattorin ja palvelun tarjoajan yhteisvastuun säilyttäminen

Kansallisista säännöksistä KKV pitää keskeisenä viestintäpalvelulain 128 §:n säilyttämistä teleyritysten, palvelun tarjoajan ja myyjän yhteisvastuusta. Kyseessä on toimialaneutraalista, kuluttajia suojaavasta säännöksestä: luotonantajia jo vuodesta 1986 sitonut säännös ulotettiin teleoperaattoreihin vuonna 2015. Myös maksupalvelut kehittyvät jatkuvasti ja kuluttajille tarjotaan uusia ja sujuvia maksutapoja. Tässä suhteessa operaattoreilla on poikkeuksellisen suotuista asema laskutuspalvelun tarjoajana. Niillä on valmiiksi laaja asiakaskunta; matkapuhelinliittymä on lähes kaikilla

01.03.2019

kuluttajilla ja laskutus liittymälaskutuksen kautta on houkutteleva palvelu useille yrityksille.

Operaattoreita koskeva vastuu laskuttajana tulee siksi jatkossakin vastata luotonantajien vastuuta. Tällä on merkitystä paitsi kilpailun toimivuuteen, myös siihen, miten kuluttajien luottamusta digitaalisten palveluiden käyttämiseen edistetään. Kun kuluttajat voivat luottaa palveluntarjoajiin ja siihen, että ongelmat selvitetään vastuullisesti, palveluita myös käytetään enemmän.

Muu käyttäjän ja tilaajan oikeuksia koskeva kansallinen sääntely

Viestintäpalvelut ovat välttämättömyyspalveluja, joita käytetään jokaisessa kotitaloudessa. Oikeusvarmuuden, riitojen ehkäisemisen ennakkoon ja niiden selvittämisen kannalta KKV pitää tarpeellisena kansallisten säännösten säilyttämistä mm. viivästys- ja virhesääntelyn osalta ja muutenkin niiltä osin, kuin kansallinen liikkumavara sallii. Kuluttajan suojan kannalta tärkeää ovat myös mm. sosiaalisen suoritusasteen säilyttäminen kansallisesti niin nykyisen viestintäpalvelulain 115 1 momentin 4 kohdan (rajoitus operaattorin oikeuteen sulkea tai rajoittaa käyttöä erääntyneiden maksujen maksamattomuuden vuoksi) kuin 116 § 4 momentin osalta (oikeus irtisanoa). KKV pitää myös tärkeänä kuluttajan mahdollisuutta jatkossakin saada laskun erittely ja yhteyskohtainen erittely (nykyinen 134 §).

Maksulliset yritysnumerot asiakaspalvelukäytössä

Kokonaisuudistuksen yhteydessä olisi myös erinomainen tilaisuus puuttua epäkohtaan, joka aiheutuu maksullisten yritysnumeroiden käytöstä yleisesti asiakaspalvelunumeroina. Kuluttaja-asiamiehen näkemyksen mukaan kuluttajan asema Suomessa lakisääteisten oikeuksien käyttämisessä ei tällä hetkellä toteudu kuluttajan oikeuksia koskevassa direktiivissä (2011/83/EU) tarkoitetulla tavalla. Kuluttaja-asiamies viittaa lähemmin oikeusministeriölle 8.8.2018 tekemäänsä aloitteeseen KKV/286/03.05/2018, joka on myös toimitettu LVM:lle tiedoksi. Lisäksi se, ettei yritysnumeroihin soittaminen sisälly liittymäpaketteihin, heikentää hintojen läpinäkyvyyttä.

Kuluttaja-asiamies osallistuu jatkossa mielellään keskusteluun ja jatkotyöhön käyttäjän oikeuksia koskevien pykälien yksityiskohdista sähköisen viestinnän palveluista annetun lain valmistelun puitteissa.

Katri Väänänen
kuluttaja-asiamies

Satu Toepfer
ryhmäpäällikkö