LAUSUNTO 21.3.2022

Talousvaliokunta
Eduskunta

Lausunto hallituksen esityksestä (HE 12/2022) laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi muiksi laeiksi

Paikallisvoima Ry kiittää mahdollisuudesta lausua hallituksen esityksestä.

Yleistä

Kannatamme lämpimästi oikeusministeriön valmistelemaa lakiehdotusta. Lausuntomme koskee erityisesti ehdotuksen puhelinmyyntiä koskevia osia, joita myös voimakkaasti kannatamme. Koska asia jakaa mielipiteitä elinkeinoelämän keskuudessa, haluamme sähkön tuottajien ja myyjien edustajana tuoda tukemme sähkön puhelinmyynnin tiukemmalle sääntelylle selkeästi lainsäätäjän tietoon. Hallituksen esittämä malli, jossa puhelinmyynnissä solmittava sopimus edellyttäisi asiakkaan kirjallista vahvistusta jälkikäteen, on kannatettava.

Sähkön puhelinmyynnin ongelmat

Olemme jo useiden vuosien ajan havainneet sähkön puhelinmyynnissä esiintyvän epäasiallisia toimintatapoja. Jäsenyhtiöiltämme saadaan vuosittain useita kymmeniä yhteydenottoja, joiden taustalla on satoja asiakkaita. Suurin osa epäasiallisesta puhelinkaupasta kohdistuu senioriasiakkaisiin tai muihin heikommassa asemassa oleviin asiakkaisiin. Havainnot ovat saman suuntaisia, mitä kuluttajajärjestöt ja kuluttajaviranomaiset ovat tehneet.

Suurimmat ongelmat liittyvät epäselvyyksiin siitä, onko puhelimessa luvattu antaa asiakkaalle tarjous vai tehty sopimus. Toisena keskeisenä ongelmana ovat sopimuksen päättämiseen liittyvät epäselvyydet. Sähkösopimukset ovat teknisesti haastavia asiakkaiden ymmärtää (määräajat, markkinahintasidonnaisuus, hintariski, toistaiseksi voimassa oleva vai määräaikainen sopimus ym. yksityiskohdat). Asiaan perehtyminen yhdessä puhelinsoitossa on monille asiakkaille hyvin vaikeaa. Puhelinmyyntiin kuuluva 14 päivän peruuttamisoikeus ei käytännössä ole ongelmia ehkäissyt, koska useat sähkön puhelinmyyjät joko 1) lähettävät sopimusasiakirjat asiakkaille niin myöhään, että myyntipuhelusta on jo ehtinyt kulua 14 päivää eikä asiakkaalla ole aikaa reagoida, tai 2) eivät ole tavoitettavissa myyntipuhelun jälkeisen 14 päivän aikana, jolloin peruutusaika kuuluu hukkaan.

Paikallisvoima ry
Annankatu 25, 3. krs
00100 Helsinki
www.paikallisvoima.fi

Paikallisvoima on teettänyt vuosina 2018 ja 2020 kyselytutkimuksia puhelinmyynnistä, joihin myös hallituksen esityksessä viitataan. Kyselytutkimusten mukaan 90% suomalaisista haluaisi rajoittaa puhelinmyyntiä tai kieltää sen kokonaan (2018), ja epäasialliset sähkön puhelinmyyjät ovat vaivanneet noin joka kolmatta suomalaista vuoden 2020 ensimmäisellä puoliskolla. Selvitystemme mukaan ongelmia eivät aiheuta vain yksittäiset, julkisuudessakin mainitut ns. härikköyhtiöt, vaan harhaanjohtavaa puhelinmyyntiä esiintyy myös monien tunnettujen ja sinänsä hyvämaineisten sähköyhtiöiden puhelinmyyntitoiminnassa. Koska ongelma on vaivannut sähköalaa jo vuosia eikä ala ole saanut sitä omin itsesääntelytoimin ratkaistua, pidimme hyvin tervetulleena Sanna Marinin hallitusohjelman kirjausta puhelin- ja kotimyynnin rajoittamisesta ja sääntelyn tiukentamisesta kuluttajan suojaksi. Käsillä oleva hallituksen esitys toteuttaa tätä hallitusohjelman kirjausta.

Emme ota kantaa puhelinmyyntiin muiden tuotteiden kuin sähkön osalta. Kannanottomme koskee nimenomaan sähkön puhelinmyyntiä, jossa tarvitaan selkeästi vahvempaa kuluttajansuojaa.

Edellä todetun lisäksi haluamme todeta, että voimassa olevan asiakassuhteen hoitamisen puhelimitse tulee kuitenkin olla sallittua. Lisämyynti ja palveluiden tarjoaminen on luonnollinen osa olemassa olevaa asiakassuhdetta. Tärkeää olisi kuitenkin linjata, kuinka kauan asiakassuhteen päättymisen jälkeen asiakkaaseen voi olla myyntarkoituksessa yhteydessä. Sopiva aika voisi olla maksimissaan esimerkiksi 6 kuukautta.

Ongelmat sähkön kotimyynnit määrittelyssä

Sähkösopimuksia myydään runsaasti myös julkisissa tiloissa kauppakeskuksissa ja kaduilla. Näissä myynitilanteissa asiakas ei aina itse lähesty myyjää, vaan myyjä lähestyy aktiivisesti asiakasta, jolle aletaan markkinoimaan sähkösopimusta ilman ennakkovaroitusta. Tällainen myyntitilanne tulisi mielestämme määritellä kotimyynniksi, jolloin sitä koskisi kotimyyntiä koskevat kuluttajan oikeudet, kuten 14 päivän peruutusaika.

Näkemyksemme mukaan ainoastaan sellainen sähkön myynti, jossa myyjän toimipiste on selkeästi erotettu muusta julkisesta tilasta erilliseksi sähkön myyntipisteeksi esimerkiksi mainosvalojen ja teippausten avulla, ja johon asiakas oma-aloitteisesti tulee asioimaan, voidaan katsoa toimitilamyynniksi. Sen sijaan kaikki kevyemmät, liikkuvat myyntipöydät tms. julkisen kulkureittien varrella olevat myyntipisteet tulisi katsoa kotimyynnin piiriin kuuluviksi ja niissä tulisi päteä kuluttajan kotimyyntiä koskevat oikeudet.

Kunnioittavasti,

Toivo Hurme
toiminnanjohtaja
Paikallisvoima ry

Paikallisvoima on 53 paikallisen ja alueellisen energiayhtiön edunvalvontajärjestö, joka tuo Suomen energiakeskusteluun paikallista näkökulmaa. Paikallisvoima puhuu energiamarkkinoiden monipuolisuuden puolesta, kannattaa aitoa kilpailua ja haluaa turvata paikallisten energiayhtiöiden toimintaedellytykset. Paikallisvoiman jäsenyhtiöt ovat sekä sähkön että kaukolämmön tuottajia, myyjiä ja jakelijoita. Tärkeimmät tuotantomuotomme ovat vesivoima, tuulivoima sekä bioenergia.

Paikallisvoima ry:n jäsenyhtiöt:

Alajärven Sähkö Oy
Ekenäs Energi Ab - Tammisaaren Energia Oy
Esse Elektro Kraft Ab
Etelä-Savon Energia Oy
Forssan Verkkopalvelut Oy
Haminan Energia Oy
Herrfors Oy Ab
Hyvinkään Lämpövoima Oy
Jylhän Sähköosuuskunta
Kanteleen Voima Oy
Karhu Voima Oy
Katternö Oy Ab
Kauhavan Kaukolämpö Oy
Keravan Energia Oy
Keuruun Sähkö Oy
Koillis-Satakunnan Sähkö Oy
Kokemäen Lämpö Oy
Kokemäen Sähkö Oy
Kokkolan Energia Oy
Korpelan Voima Oy
Koskienergia Oy
Kotkan Energia Oy
Kronoby Elverk Ab
Kuoreveden Sähkö Oy
Köyliön-Säkylän Sähkö Oy
Lammaisten Energia Oy
Lankosken Sähkö Oy
Lehtimäen Sähkö Oy
Lempäälän Energia Oy
Leppäkosken Sähkö Oy
Liedon Lämpö Oy
Naantalin Energia Oy
Nivos Oy
Nurmijärven Sähkö Oy

Nykarleby Kraftverk Ab
Outokummun Energia Oy
Paneliankosken Voima Oy
Parikkalan Valo Oy
Porvoon Energia Oy - Borgå Energi Ab
Raahen Energia Oy
Raaseporin Energia Oy
Rauman Energia Oy
S2B Energia Oy
Sallila Energia Oy
Smart Energiapalvelut Oy
Seinäjoen Energia Oy
Suomen Voima Oy
Tripower Oy
Vakka-Suomen Voima Oy
Valkeakosken Energia Oy
Vatajankosken Sähkö Oy
Vetelin Energia Oy
Ålands Elandelslag
Äänekosken Energia Oy