11.4.2022

Eduskunta
Talousvaliokunta

Asiantuntijanlausunnon pyyntö

Pvm/Date

Asiantuntijalausunto liittyen Hallituksen esitykseen eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisestä sekä eräiksi muiksi laeiksi HE 14/2022
Asiantuntijalausunnossani täydennän esityksen puhelin- ja kotimyyntiä koskevia selvityksiä ja keskityn esityksen kohtaan 4.1.3 Kuluttajansuojan parantaminen puhelinmyynnissä, joka on esityksen kansallista osuutta ja johon liittyy ehdotus puhelinmyyntisääntelyn tiukentamiseksi ja kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönotoksi.
Tarkastelen Euroopan komission keräämän kuluttajakyselyn perusteella mitä tuotteita kuluttajat ostavat puhelinmyynnistä ja millaisia ongelmia kuluttajat tuovat esiin näiden tuotteiden valintaan liittyen. Aineisto on kerätty vuonna 2019 ja siinä on haastateltu viimeisen 12 kuukauden aikana tavaroita ja palveluita ostaneita kuluttajia. Suomessa on haastateltu yli 5000 kuluttajaa.
Puhelinmyynnin kautta tarjotaan ja ostetaan kaikille kansalaisille välttämättömiä palveluita, joita ilman ei voi tulla toimeen. Kuluttajat ostavat erityisesti sähköä, internet- ja puhelinliittymiä sekä vakuutuksia puhelinmyynnistä. Osa kuluttajista on tyytymättömiä palveluihin ja nämä ovat myös palveluita, joissa myyjää vaihdetaan melko usein 1-2 vuoden välein.
Monet kuluttajat kokevat palvelujen vertailun vaikeaksi. Kuluttajat nimeävät useita valinnan vaikeuksia puhelimitse myytäviin palveluihin. Palvelun ominaisuudet ovat epäselviä sähkösopimuksissa, internet- ja mobiilipuhelujen liittymissä, palvelun kokonaishintaa pidetään epäselvänä mobiilipuhelujen liittymissä ja palvelun hinnan arviointi suhteessa tuotteen laatuun tai asiakaspalveluun on vaikeaa vakuutusten ja liittymien valinnassa.
Kirjallinen vahvistaminen on hyvä lisä suojata kuluttajaa näillä markkinoilla. Sopimuksen vahvistaminen auttaa kuluttajia tunnistamaan palvelun keskeisiä ominaisuksia ja arvioimaan vastaavatko ne hänen tarpeitaan. Markkinoilla kuluttajien tyytymättömyys on tärkeä kilpailua ylläpitävä asia. Kirjallisen vahvistusmenettelyn käytön voidaan arvioida lisäävän vertailua ja siten vahvistavan kilpailua markkinoilla.

Lähteet
https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-markets-scoreboard_en

HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI
VALTIOTIETEELLINEN TIEDEKUNTA
STATSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES

Valtiotieteellinen tiedekunta, PL 54 (Unioninkatu 37), 00014 Helsingin yliopisto
Puhelin 02941 911, www.helsinki.fi/fi/valtiotieteellinen-tiedekunta
Statsvetenskapliga fakulteten, PB 54 (Unionsgatan 37), FI-00014 Helsingfors universitet
Telefon +358 2941 911, www.helsinki.fi/sv/statsvetenskapliga-fakulteten
Faculty of Social Sciences, P.O. Box 33 (Unioninkatu 37), FI-00014 University of Helsinki
Telephone +358 2941 911, www.helsinki.fi/en/faculty-of-social-sciences