Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi muiksi laeiksi

Päivi Timonen

Tutkimusjohtaja

Helsingin yliopiston Kuluttajatutkimuskeskus



Puhelinmyynnin sääntelystä

- Esityksessäni keskityn ehdotuksen kansalliseen muutokseen, joka liittyy puhelinmyyntisääntelyn tiukentamiseen ja kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönottoon.
- Tarkastelen Euroopan komission keräämän kuluttajakyselyn perusteella mitä tuotteita kuluttajat ostavat puhelinmyynnistä ja millaisia ongelmia kuluttajat tuovat esiin näiden tuotteiden valintaan liittyen, https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-markets-scoreboard_en
  - Aineisto on kerätty vuonna 2018 ja siinä on haastateltu viimeisen 12 kuukauden aikana tavaroita ja palveluita ostaneita kuluttajia. Suomessa on haastateltu yli 5000 kuluttajaa.

Mitä tuotteita kuluttajat ostavat Suomessa puhelinmyynnin kautta?

- Sähkösopimukset 42 %
- Internetliittymät 32 %
- Mobiilit puhelinliittymät 25 %
- Vakuutuspalvelut 24 %

- Puhelinmyynnin kautta tarjotaan ja ostetaan kaikille kansalaisille välttämättömiä palveluita, joita ilman ei voi tulla toimeen. Erityisesti sähkö, internet- ja puhelinliittymät ovat näitä.
- Nämä ovat myös palveluita, joissa myyjää vaihdetaan melko usein 1-2 vuoden välein. Sähkössä 19%, internet- ja mobiililiittymissä 15 % vaihtanut palveluntarjoajaa kahden viime vuoden kuluessa.

Kuluttajien yleisesti (yli 40%) mainitsemia syitä vertailuun liittyvistä vaikeuksista

	palvelun kokonais-hinta epäselvä	palvelun ominai-suudet epäselviä	hinta suhteessa muihin tuote-ominaisuuksiin /asiakaspal-veluun
sähkösopimus		+	
internetliittymä		+	+
mobiili puhelinliittymä	+	+	+
vakuutus-sopimus			+

Yhteenveto

- Hallituksen esityksessä on tuotu esiin kuluttjien tyytymättömyyttä puhelinmyyntiin. Puhelinmyynnin kautta ostetaan merkittävässä määrin välttämättömyyspalveluja kuten sähköä ja puhelinliittymiä.
- Tyytymättömyys liittyy vaikeuteen vertailla vaihtoehtoja ja niiden ominaisuuksia.
- Monet kuluttajat kokevat palvelujen vertailun vaikeaksi.
- Kirjallinen vahvistaminen on hyvä lisä suojata kuluttajaa näillä markkinoilla. Tämä voi lisätä vertailua ja siten lisätä kilpailua.