Muistiliitto
Minnesförbundet

Eduskunnan talousvaliokunnalle 13.4.2022
HE 14/2022

Lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi muiksi laeiksi

Muistiliitto kiittää mahdollisuudesta lausua asiasta talousvaliokunnalle ja toteaa seuraavaa:

Haavoittuvassa asemassa olevia kuten muistisairautta sairastavia kuluttajia on tarpeen suojata puhelin- ja kotimyyntiä sääntelemällä. Muistiliitto kannattaa esitettyjä Omnibus-direktiiviin perustuvia muutosehdotuksia ja katsoo, että ne lisäävät kuluttajansuojaa. Muistiliitto kannattaa kirjallisen vahvistuksen käyttöönottoa ja sen laajaa soveltamisalaa sekä esittää lisäksi, että puhelinmarkkinoinnin kieltorekisterin ylläpitäminen siirrettäisiin viranomaistehtäväksi.

1. Kuluttaja ja muistisairaus

Suomessa on arviolta 200 000 muistisairautta sairastavaa. Valtaosa sairastuneista on ikääntyneitä mutta 7000-10 000 sairastuu varhain, jo ns. työikäisenä. Yleisin muistisairaus on Alzheimerin tauti (60-70%), muita ovat verisuoniperäinen muistisairaus (15-20%), edellisten yhdistelmä, Lewyn kappaleen tauti ja otsa-ohimolohkorappeumasta johtuva muistisairaus.

Lisäksi arvioidaan, että on noin 200 000 henkilöä, joilla kognitiivinen toimintakyky on lievästi heikentynyt. Väestön ikääntyessä muistisairautta sairastavien määrä lisääntyy, samoin niiden, joilla kognitio on lievästi heikentynyt.

Kaikki muistisairaudet ovat eteneviä, neurologisia sairauksia, jotka rappeuttavat aivoja ja heikentävät laaja-alaisesti toimintakykyä. [1]

Nimestään huolimatta muistisairaudet eivät vaikuta vain muistiin. Vaikeus muistaa uusia asioita on tyypillinen oire mutta muita ovat mm. hahmottamisen ongelmat, ajan ja paikan tajun hämärtyminen, puheen ymmärtämisen ja tuottamisen ongelmat, päättely- ja keskittymiskyvyn heikentyminen sekä asioiden ja tapahtumajärjestyksen sekoittuminen. Sairauteen voi liittyä aloitekyvyn ja vireystilan laskua sekä tarkkaavuuden ongelmia. Esimerkiksi otsa-ohimolohkorappeuma alkaa tavallisesti varhain ja sen tyypillisiä oireita

[1] Tarkemmin esim. https://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/muistihairiot-ja-sairaudet/muistisairaudet

on persoonallisuuden ja käyttäytymisen muutos, joka saattaa näyttäytyä impulsiivisuutena ja harkitsemattomina tekoina.

Sairaus etenee aina yksilöllisesti ja oirekuva vaihtelee muistisairaudesta riippuen. Esimerkiksi jo Alzheimerin taudin lievässä vaiheessa talouden suunnittelu sekä raha- ja muiden asioiden hoitaminen voi vaikeutua.[2]

Koska muistisairaus vaikuttaa laaja-laisesti kognitiiviseen toimintakyyn on selvää, että se vaikuttaa ihmisen mahdollisuuksiin tehdä kuluttajana harkittuja valintoja. Muistisairaan on usein haastavaa toimia uusissa, vieraissa tilanteissa kuten esimerkiksi yllättäen eteen tulevassa puhelin- tai kotimyyntitilanteessa. Heikentynyt kognitiivinen kyky vaikeuttaa kykyä tulkita ja ymmärtää tilannetta oikein ja toimia siinä tarkoituksenmukaisesti.

Puhelinmyyntitilanteessa jokaisella kuluttajalla on jo ajankäytöllisestä syystä rajallinen mahdollisuus arvioida tuotetta, sopimuksen ominaisuuksia tai sen tarpeellisuutta ja kannattavuutta itselle. Erityisen haastavaa arviointi voi olla muistisairautta sairastavalle ihmiselle. Puhelinmyynnin vakiintuneet tavat tähtäävät hankintapäätöksen tekemiseen. Ihmisen, jonka kognitio ja kielelliset kyvyt ovat alentuneet, voi olla vaikea pysäyttää tai ohjata keskustelua haluamaansa suuntaan tai lopettaa sitä.

2. Puhelin- ja kotimyyntiä koskevat ehdotukset

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) 2020 julkaisema selvitys[3] kartoitti kuluttajien näkemyksiä ja kokemuksia puhelinmyynnistä. Kyselyn perusteella kuluttajat suhtautuivat puhelinmyyntiin erittäin kielteisesti. Tutkimuksen mukaan yli 80% kuluttajista piti puhelinmyyntiä epämieluisana ja epätoivottavana ja tämä näkemys oli vahvistunut edellisestä kyselystä. Ongelmia, epäselvyyksiä ja taloudellisia haittoja oli kokenut merkittävä osa kuluttajista.

Koska puhelinmyynti on erityisen ongelmallista haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien näkökulmasta ja lisäksi epätoivottua myös kuluttajien joukossa laajemmin, Muistiliitto pitää perusteltuna tiukentaa sen sääntelyä.

Muistiliitto kannattaa ehdotettua kirjallista vahvistusta, joka tekee kuluttajalle mahdolliseksi perehtyä saamaansa tarjoukseen rauhassa sekä halutessaan vertailla sitä muihin vaihtoehtoihin. Aiemmassa Omnibus-direktiiviä koskeneessa lausunnossaan Muistiliitto kannatti ns. Opt-in -mallia, jossa puhelinmyyntiä saisi kohdentaa vain niihin kuluttajiin, jotka ovat ennakolta antaneet luvan puhelinmyyntiin. Tämä ei sisällä nykyiseen ehdotukseen, mitä

[2] https://www.kaypahoito.fi/hoi50044#s10
(Taulukko 14. Lievän, keskivaikean ja vaikean Alzheimerin taudin kuva)

[3] Kilpailu- ja kuluttajaviraston Selvityksiä 2/2020: Kuluttajien kokemuksia ja näkemyksiä puhelinmyynnistä

Muistiliitto pitää valitettavana. Tämä malli olisi tarjonnut selkeän ja paremman suojan kaikille mutta erityisesti niille kuluttajille, joiden kyky tehdä harkittuja kulutuspäätöksiä on kognitiivisen toimintakyvyn alentumisen myötä heikentynyt.

Muistiliiton näkemyksen mukaan kirjallisen vahvistuksen soveltamisalan tulisi olla mahdollisimman laaja. Myös euromääräisesti pienet tilaukset ovat pääosin eläkkeellä olevien, osin pienituloisten ihmisten kannalta merkityksellisiä. Samoin, jos sairauden oirekuvaan liittyy impulsiivista käyttäytymistä, pienistä harkitsemattomista ostoista voi syntyä inhimillisesti kestämättömiä tilanteita. Muistiliitolla on tiedossaan vaikeita tilanteista, joissa omaishoitajat ja muut läheiset ovat joutuneet pitkään selvittelemään muistisairautta sairastavan yksittäisiä hankintoja ja jatkuvaluonteisia tilauksia, joihin ei ole ollut aitoa tarvetta tai taloudellisesti varaa. Tästä syystä esimerkiksi lehtitilaukset tulisi sisällyttää kirjallisen vahvistuksen piiriin.

Muistiliitto kannattaa ehdotettuja muutoksia kotimyyntiin ja pitää hyvänä, että se koskee myös tavaraa, joka räätälöidään kuluttajan tarpeita vastaavaksi. Muistiliitto esittää, että puhelinmyyntiä tulisi olla mahdollisuus tehokkaasti rajoittaa ja muistisairaan ja ikääntyneen kuluttajan kannalta myös kotimyynnin toteuttamisen sääntely olisi jatkossa toivottavaa esimerkiksi ennakkoluvan edellyttämisen muodossa.

Muistiliitto toivoo, että valiokunta ottaisi myönteisen kannan puhelinmyynnin kieltorekisterin siirtämiseen viranomaistoiminnaksi. Puhelinmarkkinointi koetaan laajasti häiritseväksi ja erityisesti haavoittuvia kuluttajaryhmiä olisi tärkeä suojata ei-toivotulta markkinoinnilta. Puhelin on ikääntyneille ihmisille keskeinen asioinnin väline, ja he ovat alttiita vastaamaan kaikkiin saapuviin puheluihin. Markkinointiyhteydenottoja rajoittamalla voitaisiin heidän kohdallaan ehkäistä harkitsemattomia kuluttajapäätöksiä sekä rauhoittaa muistisairaiden ja ikääntyneiden arkea vierailta, mahdollisesti levottomuutta ja ahdistusta tuottavilta yhteydenotoilta.

13.4.2022

Muistiliitto ry

Katariina Suomu
toiminnanjohtaja