Kuuleminen talousvaliokunnassa

HE 14/2022 vp

KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET



Mitä hallitusohjelmassa on sovittu puhelinmyynnin sääntelystä?

”Puhelin- ja kotimyyntiä rajoitetaan ja säädellään tiukemmin kuluttajan suojaksi”

(Lähde: Hallitusohjelma s. 88)



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Kuluttajaliitto: puhelinmyyntiä olisi pitänyt säännellä nyt esitettyä huomattavasti tiukemmin.

- Opt-in
- Viranomaisrekisteri
- Prefix

Nyt esitettävä kirjallinen vahvistus on kevyin sääntelytapa ja kompromissin tulos.



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Mitä mieltä kuluttajat ovat puhelinmyynnistä?

Kuluttajaliiton ja KKV:n tekemien **selvitysten mukaan puhelinmyynti häiritsee**:

- Vain 17 prosenttia puhelinmarkkinointia edellisen kahden kuukauden aikana vastaanottaneista piti puhelinmyyntiä asiallisena.
  (Kuluttajaliitto, Kysely puhelinmarkkinoinnista 9.10.2020).

- Lähes 3/4 oli sitä mieltä, että puhelinmyynti häiritsee heidän yksityisyyttään ja että puhelinmyyjät painostavat ostamaan tavaroita tai palveluita.
- 70 prosenttia suhtautui puhelinmyyntiin kielteisesti ja vain joka kymmenes piti sitä hyödyllisenä.
  (Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 3/2017; Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 2/2020).

KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Miksi kirjallinen vahvistus puhelinmyyntiin?

Erityisesti haavoittuvimpia ryhmiä, kuten vanhuksia tulee suojella puhelinmyynnissä. 97 prosenttia edunvalvojista tai edunvalvontasihteereistä oli työssään kohdannut puhelinmyyntiin liittyviä ongelmia. Vastanneista 19 prosenttia käytti työaikaansa viikoittain puhelinmyyntiin liittyvien asioiden selvittämiseen ja 43 prosenttia usean kerran kuukaudessa. (Lähde: Kuluttajaliiton kysely edunvalvojille ja edunvalvontasihteereille 5/2021 [n=117])

Kirjallinen vahvistus on käytössä muun muassa Ruotsissa, jossa se on ollut voimassa syksystä 2018.

Ruotsin Konsumentverket sekä Ruotsin puhelinmyyjiä edustava Kontakta ovat tuoneet esille, että **asiakassuhteet ovat kirjallisen vahvistuksen ansiosta parantuneet**, koska yritykset voivat keskittyä asiakkaisiin, joilla on aito kiinnostus tarjottua tuotetta tai palvelua kohtaan. Vähemmän työtä tarvitaan laittaa muistutuksiin ja maksuhalu on kasvanut.

KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Miksi sanoma- ja aikakauslehtiä ei tule jättää kirjallisen vahvistuksen ulkopuolelle?

KKV:n selvityksen (2/2020) mukaan kuluttajien kohtaamista puhelinmyyntitilanteista yli kolmasosa koski lehtiä.

KKV on joutunut puuttumaan lehtialan kuten monien muidenkin alojen puhelinmyyntikäytännöissä ilmenneisiin puutteisiin (esim. KKV/69/14.08.01.05/2018, KKV/71/14.08.01.05/2018).

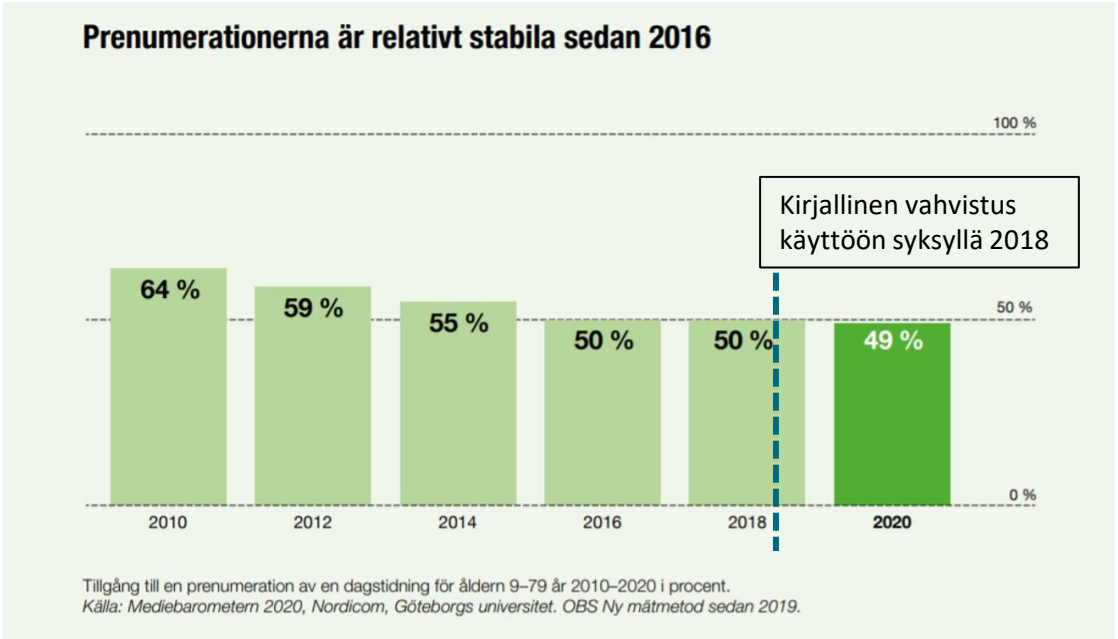
Media-alan huolet otettu huomioon hallituksen esityksessä ja taloudellisten vaikutusten arviointi ehdotetaan tehtävän kahden vuoden kuluttua voimaantulosta.



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Miten kirjallisen vahvistuksen käyttö on vaikuttanut sanoma- ja aikakauslehtiin Ruotsissa?

Sanomalehdet: EI MERKITTÄVÄÄ VAIKUTUSTA



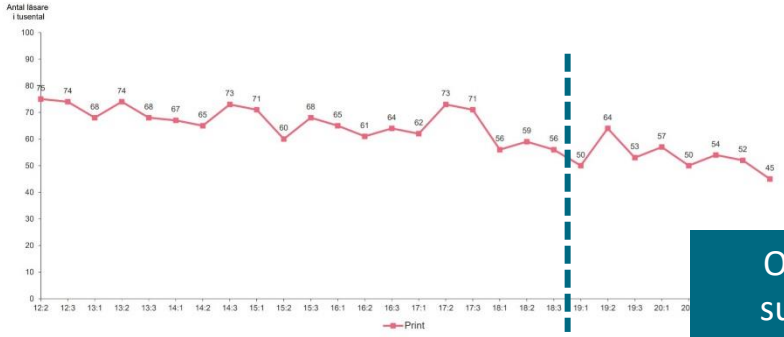


KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

V75-guiden

Räckviddsutveckling ORVESTO® Konsument 2012 - 2021

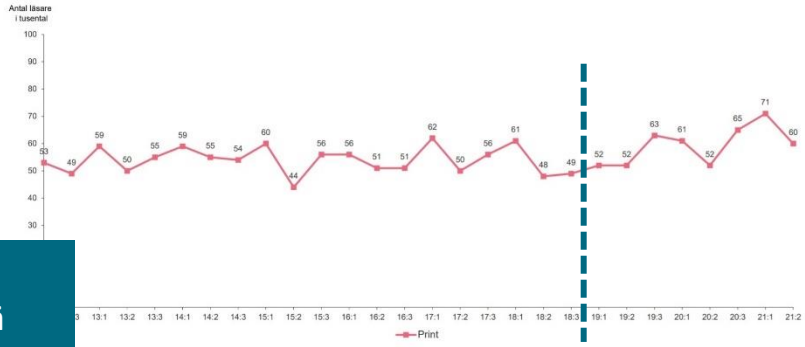
Mätning för mätning



Praktiskt Båtägande

Räckviddsutveckling ORVESTO® Konsument 2012 - 2021

Mätning för mätning

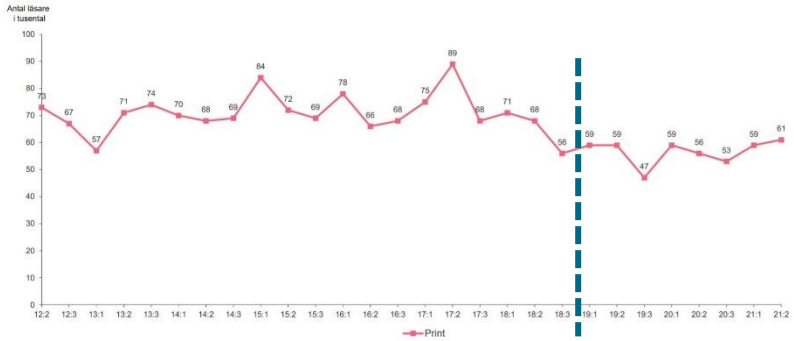


Otos eräistä suurimmistä aikakauslehdistä eri aloilta

Fokus

Räckviddsutveckling ORVESTO® Konsument 2012 - 2021

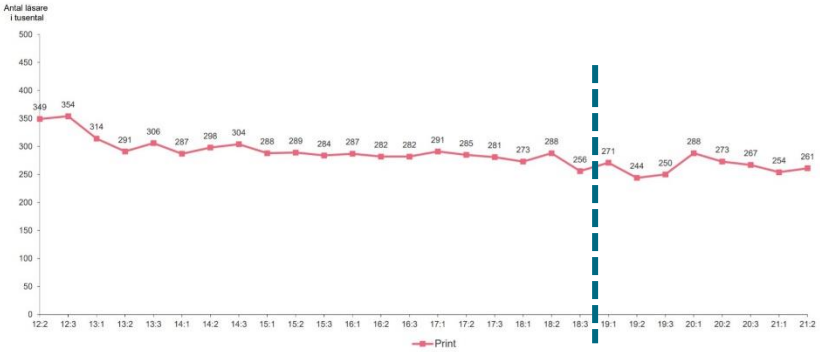
Mätning för mätning



DI Weekend

Räckviddsutveckling ORVESTO® Konsument 2012 - 2021

Mätning för mätning



Entä vakuutukset ja muut?

Mahdollisimman laaja soveltamisala suojaa kuluttajia parhaiten

- Mukaan myös vakuutukset
  - Alalla on jo paljon hyvää kuluttajansuojaksi toimivaa sääntelyä
  - Kirjallinen vahvistus ei tuo merkittäviä lisävelvoitteita toimialalle

Samat säännöt kaikkeen puhelinmyyntiin – selkeyttä kuluttajille

Miksi kirjallista vahvistusta ei kannata rajata vain hieman kalliimpiin puhelinmyyntitilauksiin?

Mikäli vaatimus kirjallisesta vahvistuksesta rajattaisiin vain esim. yli 30 euron tilauksiin, johtaisi se helposti siihen, että tilaukset pilkottaisiin sellaisiin osiin, että raja ei ylity yhden tilauksen/soiton yhteydessä. Näin kävi muun muassa niin sanotuissa Kiina-paketeissa, joissa tullauksen raja oli 22 euroa.



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET