Vanhusasiavaltuutettu

19.4.202

Eduskunnan talousvaliokunta

Asia: HE 14/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi muiksi laeiksi

Vanhusasiavaltuutetun lausunto

Kiitän talousvaliokuntaa siitä, että vanhusasiavaltuutettu sai mahdollisuuden tuoda esiin näkemyksiään hallituksen esityksestä laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta. Vanhusasiavaltuutettu on uusi, itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden oikeuksien toteutumista. Osa tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Keskityn lausunnossa muutoksiin, joita on esitetty kuluttajasuojalaissa puhelin- ja kotimyyntiä koskeviin säädöksiin.

Esitetyt muutokset puhelin- ja kotimyynnin säätelyyn ovat iäkkäiden kuluttajien kannalta erittäin tarpeellisia ja tervetulleita. Puhelin ja kotimyynnin sääntelyn muutokset nyt esitetyssä muodossa lisäävät kuluttajalle harkintaa ostopäätöksen tekemisessä ja turvaavat nykyistä paremmin riittävän tiedonsaannin ja tilauksen peruutuksen. Ne eivät myöskään rajoita yritysten mahdollisuuksia markkinoida kuluttajille tuotteitaan ja palveluitaan.

Suomessa on yli 65-vuotiaita noin 1,3 miljoonaa (ennuste v. 2030: 1,45 miljoonaa). Heistä yli 75-vuotiaita on noin 607 000 (2030: 787 000) ja yli 85-vuotiaita 162 000 (2030: 215 000). Naisten keskimääräinen eläke kuukaudessa on 1346 euroa ja miesten 1945 euroa. Kun mukaan lasketaan kaikki eläkkeet, on kokonaiseläke keskimäärin 1762 euroa kuukaudessa (Eläketurvakeskus). Nämä tiedot ovat olennaisia, kun tarkastellaan iäkkäiden asemaa kuluttajina.

Puhelinmyynnin olennainen ongelma on se, että iäkkäistä henkilöistä moni tekee puhelinmyyjän soiton aikana ostopäätöksen vajavaisin tiedoin tai ymmärtämättä ostotilannetta oikein. Tämä ei liity korkeaan ikään sinänsä vaan siihen, että monella iäkkäällä on sairaus tai vamma, joka heikentää heidän kognitiivista toimintakykyään eli kykyään vastaanottaa tietoa, käsitellä sitä ja tehdä päätös sen pohjalta. Samankaltaisia kognitiivisia toimintakyvyn vajeita on myös monella nuoremmalla, mutta ne ovat yleisempiä iäkkäillä. Väestötutkimuksen mukaan 80-vuotta täyttäneistä joka neljäs pitää muistiaan huonona tai erittäin huonona. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että heillä on vaikeuksia palauttaa mieleen äsken kuultua asiaa. (FinTerveys 2017, THL).

Muistin toiminta tyydyttävä tai huono	60-69 vuotta	70-79 vuotta	80+ vuotta
Miehet	32%	51%	68%
Naiset	29%	47%	68%

(FinTerveys 2017)

Etenevää muistisairautta puolestaan sairastaa Suomessa noin 193 000, joista 7 000 on työikäisiä. Muistisairauden riski kohoaa iän myötä siten, että yhdellä neljäätoista yli 65-vuotiasta kohti on etenevä muistisairaus, ja yli 80-vuotiailla vastaava suhdeluku on yksi kuudesta (NHS). Suuri joukko muistisairautta sairastavia asuu yksin eikä kaikilla ole läheisiä tukenaan.

Edunvalvontavaltuutus on keino, jolla varmistetaan se, että pidemmälle edennyttä muistisairautta sairastavat saavat kuluttamiseen ja muuhun taloudenpitoon liittyvät asiansa hoidettua turvallisesti. Digi- ja väestövirastossa (DVV) saatetaan lainvoimaisiksi edunvalvontavaltuutuksia henkilöille, joiden kognitiivinen toimintakyky on pysyvästi alentunut. DVV ilmoittaa sivuillaan, että edunvalvontavaltuutuksen päätöksen saaminen kestää kuukausia ja yksittäisissä tapauksissa pidempään. Vanhusasiavaltuutetulle tulleiden tietojen mukaan joillakin henkilöillä edunvalvontapäätöksen saaminen on kestänyt lähes vuoden. Tänä aikana nämä henkilöt ovat erittäin turvattomia taloudellisesti.

Puhelin- ja kotimyynti ovat aiheuttaneet tilanteita, joissa iäkäs henkilö on tehnyt tilauksia vastoin omaa etuaan esimerkiksi ostamalla puhelinmyyjältä tai kotiin pyytämättä tulleilta kotimyyjiltä tuotteita tai palveluita, joita ei tarvitse, ei pysty käyttämään tai ei ole rahaa maksaa niitä. Taustalla on usein iäkkään kognitiivisia ongelmia, joita myyjä ei tunnista tai ota huomioon.

Iäkkäät itse, iäkkäiden omaiset ja läheiset, omaishoitajat, sosiaalityöntekijät, järjestöjen työntekijät ja kotihoito purkavat ja peruuttavat parhaan kykynsä mukaan näitä kauppoja ja käyttävät näihin tehtäviin välillä huomattavan paljon aikaa. **Sosiaalityössä ja kotihoidossa puhelin- ja kotimyynnin perusteella tehtyjen hankintojen peruuttamiseen kuluva aika on pois perustehtävästä.** Sosiaalityössä on tilanteita, joissa saman asiakkaan kohdalla peruutuksia ja palautuksia tehdään yhdellä kertaa useista hankinnoista eri yrityksille. Vuonna 2020 sosiaalitoimen kotihoidon asiakkaita oli noin 208 000 (THL).

Iäkkäiden omaishoitajista valtaosa on itsekin yli 65-vuotiaita. Suurella osalla omaishoidettavista on kognitiivinen toimintakyky alentunut. Omaishoito on todettu monessa tutkimuksessa monin tavoin kuormittavaksi tilanteeksi (Keväjärvi ym. Että joku näkee mut, KAKS 2020). Omaishoito on yhteiskunnallisesti erittäin arvokasta inhimillisesti ja taloudellisesti. **Puhelin- ja kotimyynnin sääntely nyt esitetyllä tavalla keventää omaishoitajien tilannetta, kun he voivat luottaa siihen, että omaishoidettava ei voi suoraa tehdä hankintoja puhelin- tai kotimyyjältä.**

Kun ottaa huomioon vielä sen, että pätevistä sosiaalityöntekijöistä ja kotihoidon työntekijöistä on pula ja useita tuhansia vakituisia ja määräaikaisia virkoja ja toimia on täyttämättä pätevien hakijoiden puuttuessa, on selvää, että hallituksen esittämät tiukennukset koti- ja puhelinmyyntiin ovat erittäin tarpeellisia iäkkäiden kuluttajasuojan iäkkäiden palveluiden toimivuuden

kannalta. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on myös arvioinut esitetyn muutoksen vähentävän heille tulevia valituksia. **Niiden henkilöiden kannalta, joilla on muistin huononemista tai muuta kognitiivisen toimintakyvyn heikentymistä, parhaiten kuluttajasuojaa olisi parantanut ns. opt in -malli, jossa kuluttaja olisi itse antanut luvan puhelinmyynnille, jos olisi sellaista halunnut.**

Kannatan vanhusasiavaltuutettuna esitystä, jossa kuluttajansuojan parantamiseksi otetaan kirjallinen vahvistusmenettely käyttöön puhelinmyynnissä ja vahvistetaan peruutusoikeutta kotimyynnissä kaikilla toimialoilla. Arvioin, että näillä toimilla vähenee eri viranomaisten työmäärä puhelin- ja kotimyynnin hankintojen peruuttamisessa ja palauttamisessa tai niihin liittyvien kanteluiden käsittelyssä. Samoin muutokset keventävät omaishoitajien suurta kokonaiskuormitusta ja omaisten käyttämä aika puhelinmyynnin estojen tekemiseen ja hankintojen palauttamiseen ja purkuun vähenee. Esitetyt muutokset ovat erityisen tarpeellisia tilanteessa, jossa iäkkäiden määrä ja osuus väestöstä kasvaa. **On myös erittäin tärkeää, että kirjallinen vahvistusmenettely ja vahvistettu peruutusoikeus koskee kaikkia tuote- ja palveluryhmiä.**

Perustelumuistiossa todetaan, ”*kirjallinen vahvistusmenettely vähentäisi ongelmatilanteita, joissa kuluttaja ei ole puhelinkeskustelun perusteella ymmärtänyt sitoutuneensa sopimukseen lainkaan tai joissa sopimuksen sisältö on jäänyt keskeisiltä osiltaan epäselväksi. Vahvistusmenettely antaisi kuluttajille myös lisäaikaa pohtia haluaan sitoutua sopimukseen ja se olisi myös omiaan vähentämään tapauksia, joissa kuluttaja yksinomaan puhelinmyynnin mahdollisen painostuselementin johdosta tekee sopimuksen, jota hän ei tosiasiassa haluaisi tehdä. Kirjallinen vahvistusmenettely helpottaisi erityisesti sellaisten kuluttajien asemaa, jotka eivät enää kykene itse päättämään sopimuksen tekemisestä, mutta joihin kuitenkin saatetaan puhelinmarkkinointia kohdistaa”* (s.37 perustelumuistio).

Yhdyn vanhusasiavaltuutettuna yllämainittuihin arvioihin ja korostan, että vahvistusmenettelyssä käytetyn kielen tulee olla helposti ymmärrettävää ja yksiselitteistä. **Vahvistusmenettelyn kuluessa pidän tarpeellisena sitä, että kuluttaja voi rauhassa tutustua sopimukseen eikä puhelinmyyjä tai kotimyyjä ole häneen sinä aikana yhteydessä eikä myöskään sen jälkeen, jos hän päättää jättää vahvistuksen tekemättä eli ei tilaa tuotetta tai palvelua.**

Kuluttajasuojan parantaminen esitetyllä tavalla vahvistaa yritysten sosiaalisesti kestäviä toimintatapoja ja vähentää kielteistä asiakaspalautetta ja kohentaa puhelin- ja kotimyynnin imagoa. Esitetyt parannukset kuluttajasuojaan tulevat parantamaan iäkkäiden kuluttajien asemaa ja heidän palvelukokemuksiaan puhelin- ja kotimyynnistä. **Esitettyjen muutosten lisäksi tarvitaan puhelinmyynnin estojen tekemiseen maksuton ja valtakunnallinen järjestelmä.**

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo