LAUSUNTO

Keskuskauppakamari
Raisa Harju

20.4.2022

Eduskunnan talousvaliokunnalle

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

Hallituksen esityksen (14/2022) tavoitteena on panna ns. Omnibus-direktiivi kansallisesti täytäntöön. Tältä osin ehdotetaan muutoksia kuluttajansuojalakiin. kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annettuun lakiin sekä eräisiin muihin lakeihin. Lisäksi hallituksen esitykseen sisältyy kansallista sääntelyä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn kiristämiseksi. Puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen osalta ratkaisut poikkeavat asiaa valmistelleen työryhmän esityksestä.

Yleistä

Hallituksen esitys on sinänsä hyvin valmisteltu. Huolellista työtä on tehty erityisesti puhelinmyynnin sääntelyn kiristämisen tarpeen analysoinnissa. Hallituksen esityksessä on tuotu hyvin esiin valvonnan kautta saatuja tietoja sekä mm. vertailtu saatavilla olevia selvityksiä ja tutkimuksia. Valitettavasti työryhmän työstä poiketen, hallituksen esityksessä on päädytty esittämään puhelinmyyntisääntelyn kiristämistä edellyttämällä jatkossa kirjallista vahvistusmenettelyä myyntitapahtuman jälkeen (ns. jälkivahvistus). Arvioinnissa esitetyt seikat eivät puoltaneet tätä ja valittu sääntelyvaihtoehto näyttäisi olevan vastoin oikeasuhtaisuuden periaatetta.

Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Omnibus-direktiivin täytäntöönpanon suhteen ei ole erityistä lausuttavaa. Direktiivin sallimia optioita on otettu huomioon pääasiassa tarkoituksenmukaisella tavalla. On toki huomioitavaa, että esitetyt muutokset alennushintailmoitteluun ovat paikoin erittäin mutkikkaita ja voivat aiheuttaa elinkeinonharjoittajalle runsaasti lisätyötä. Mutkikkuus lisää riskiä tahattomiin hintaerehdyksiin. Tältä osin olisi hyvä saada alan toimijoille selkeä ja informatiivinen, esimerkkejä läpikäyvä ohjeistus. Lisäksi olisi syytä vielä harkita sitä, tulisiko ne tilanteet rajata soveltamisalan ulkopuolelle, joissa alennus annetaan yksilöimättömästä tavarajoukosta eikä tietystä tuotteesta.

Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen – sääntelyn tarve

Puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen osalta hallituksen esityksessä on päädytty sille kannalle, että sääntelyä on tarpeen kiristää ottamalla käyttöön kirjallinen vahvistusmenettely. Tämä siitä huolimatta, että esityksessä esiin tuotujen tietojen valossa kyseinen kiristys ei välttämättä laisinkaan tehoaisi markkinahäiriötyyppiseen toimintaan. Esityksessä ei myöskään ole selkeästi pystytty osoittamaan, että

kaikissa puhelinmyyntitilanteissa, esimerkiksi lehtimyynnissä, olisi ongelmia. Vaikka puhelinmyynnissä näyttäisikin selvitysten perusteella olleen joitain ongelmia, todetaan hallituksen esityksessä mm. Kuti-tietojärjestelmään tulleiden ilmoitusten osalta se, että ne näyttäisivät kohdentuneen pääosin tiettyihin ongelmallisiin yrityksiin tai toimialoihin, osin puhutaan jopa markkinahäiriöistä. Kuti-tietojärjestelmän ilmoituksista tehdyn tarkemman analyysin perusteella osoittautui, että kaikki tietojärjestelmään puhelinmyyntitilanteisiin liittyvinä kirjatut asiat eivät tosiasiassa liittyneetkään puhelinmyyntiin. Hallituksen esityksessä todetaan, että puhelinmyynnissä ei näyttäisi esiintyvän enempää ongelmia kuin 2010-luvun alkupuolella.

Hallituksen esityksessä on nostettu esiin KKV:n selvitykset ja Kuluttajaliiton tekemä kysely puhelinmarkkinoinnin häiritsevyydestä. KKV:n selvityksessä 2/2020 todetaan, että kysely on mahdollisesti motivoinut sellaisia ihmisiä vastaamaan, joilla on vahvoja näkemyksiä puhelinmyynnistä ja tällöin nämä näkemykset painottuvat kyselyn tuloksissa. Vaikka selvityksessä olikin tiedusteltu mm. sitä, millaisia tuotteita puhelinmyynnissä on ostettu, ei vastauksia ainakaan selkeästi ollut jaoteltu eri toimialoittain. Näin ollen selvityksestä eikä myöskään hallituksen esityksessä referoidusta Kuluttajaliiton kyselystä voida suoraan tehdä sitä johtopäätöstä, että *kaikilla toimialoilla* puhelinmyynti koettaisiin häiritseväksi ja stressiä aiheuttavaksi. Tästä syystä olisi ollut hyödyllistä saada aineistoon myös sellainen selvitys, jossa olisi käyty läpi alakohtaisesti puhelinmyynnistä koettuja *hyötyjä*. Esimerkiksi aikakauslehdistä lähes puolet tilataan nimenomaan puhelinmyynnin kautta ja lähes poikkeuksetta lehdet tilataan joko kotiin kannettuina tai sähköisinä, irtonumeromyynnin ollessa vähäistä. Tässä vaiheessa olisikin erityisen tärkeää kuulla alan toimijoiden näkökantoja asiaan.

Hallituksen esityksen mukaan puhelinmyyntiin voi liittyä ongelmia silloin, jos tuotteet ovat monimutkaisia tai sopimusehdoiltaan mutkikkaita. Kaikilla toimialoilla tuotteet tai ehdot eivät kuitenkaan ole tällaisia. Kuluttajilla on myös mahdollisuus asettaa itselleen puhelinmarkkinointikielto. Huomionarvoista on lisäksi se, että sääntely puhelinmyynnin osalta olisi puhtaasti kansallista.

Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen – sääntelyn kiristämiselle ei ole tässä vaiheessa tarvetta

Hyvässä lainvalmistelussa tulee tuoda esiin havaitut epäkohdat ja niiden syyt sekä nimenomaiset perustelut sille, miksi lainsäädäntöä tulee uudistaa. Vähimmäisvaatimuksena lisäsääntelylle tulee olla se, että säädös on tarpeellinen ja että sillä saavutetaan halutetut tavoitteet. Sääntelyvaihtoehtoja tulee punnita huolella ja valita kokonaistilanteen kannalta paras ja oikeasuhtainen vaihtoehto.

Hallituksen esityksessä esitettyjen tietojen valossa on ilmeistä, että puhelinmyyntisääntelyn kategoriselle kiristämiselle ei ole osoitettu toisaalta tarvetta eikä toisaalta myöskään sitä, miten kiristäminen vaikuttaisi markkinahäiriöihin ja niihin tilanteisiin, joissa ongelmia nimenomaisesti on. Tällä perusteella puhelinmyyntisääntelyä ei tule vielä tässä vaiheessa kiristää. Lisäksi on syytä odottaa ePrivacy-sääntelyn mukanaan tuomia muutoksia. Muutoin vaarana on se, että sääntelyä joudutaan lyhyellä aikavälillä muuttamaan toistamiseen, joka aiheuttaa yrityksille täysin turhaa sääntelytaakkaa ja lisäksi on omiaan aiheuttamaan myös kuluttajissa hämmennystä. Markkinahäiriötilanteissa ja muissa ongelmissa voidaan käyttää entistä aktiivisemmin kuluttajansuojaviranomaisen uutta keinovalikoimaa. Lisäksi on syytä edelleen aktiivisesti tiedottaa kuluttajia puhelinmyyntikieltomahdollisuudesta.

LAUSUNTO

Keskuskauppakamari
Raisa Harju

20.4.2022

Mikäli sääntelyn kiristäminen nähdään välttämättömäksi, kirjallisen vahvistusmenettelyn ulkopuolelle tulee rajata sanoma- ja aikakauslehtien puhelinmyynti sekä alle 30 euroa maksavien hyödykkeiden puhelinmyynti. Nämä soveltamisalarajaukset ovat olleet esillä myös hallituksen esitystä edeltäneen työryhmän työssä. Kirjallisen vahvistusmenettelyn säätäminen sanoma- ja aikakauslehtiä koskevaksi johtaisi pahimmillaan lehtien lukumäärän vähenemiseen ja voisi siten vaikuttaa jopa luotettavaan tiedonvälitykseen. Lisäksi kyseisellä sääntelyllä olisi todennäköisesti vaikutusta myös alan työpaikkoihin. Tämä koskisi työpaikkoja niin puhelinmyynnissä kuin lehtien toimituksissakin. Myös tältä osin ehdotetun sääntelyn haitat näyttäisivät ylittävän sen hyödyt.

Kotimyyntisääntelyn kiristämiselle tarvetta – esitystä kuitenkin selkeytettävä

Hallituksen esityksessä esitetään perustellusti kotimyyntisääntelyyn tiettyjä tiukennuksia. Sääntelyssä näyttäisi kuitenkin tältä osin olevan peruuttamisoikeuden osalta tiettyä ristiriitaisuutta, joka saattaisi johtaa epätarkoituksenmukaiseen tilanteeseen niin kuluttajan kuin elinkeinonharjoittajankin osalta.

Hallituksen esityksen mukaan kuluttajalla olisi peruuttamisoikeus myös sellaisissa tilanteissa, joissa sopimus on tehty ilman kuluttajan pyyntöä tehdyn kotikäynnin yhteydessä, vaikka palvelu olisikin kuluttajan pyynnöstä suoritettu ennen peruuttamisajan päättymistä. Sääntely näyttäisi esitetyssä muodossa kirjattuna mahdollistavan sellaisen tilanteen, jossa kuluttaja pyytää palvelun suorittamista ennen peruuttamisajan päättymistä, mutta peruuttaakin tilauksensa sen jälkeen, kun palvelu on jo suoritettu. Sääntely vaikuttaa elinkeinonharjoittajan näkökulmasta kohtuuttomalta ja voisi myös johtaa tilanteesiin, jossa palvelun suorittamista ei aloitettaisi ennen peruuttamisajan päättymistä, vaikka kuluttaja sitä pyytäisikin. Tältä osin sääntelyä olisi syytä selkeyttää.

Keskuskauppakamari
Raisa Harju
VT, Lakimies