Kuluttajansuojalain ja eräiden muiden lakien muutos

Elisa Oyj:n esitys HE 14/2022 TALOUSVALIOKUNTA

20.04.2022 Rami Peltosaari



elisa

DIGITALISAATIOLLA
KESTÄVÄ
TULEVAISUUS

Kuluttaja ja sähköiset viestintäpalvelut

- Telepalveluissa toimii kilpailu kuluttajien hyväksi
- Puhelinliittymä on Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) mukaan ”supervälttämättömyyshyödyke”
- Kuluttajien etua palvelee että voi hankkia ja uudistaa viestintäpalvelunsa itselleen sopivasta kanavasta
  - Osto fyysisestä myyntipaikasta
  - Osto verkkokaupasta
  - Osto puhelimitse
  - Ovelta ovelle-myynti lähinnä kodin laajakaistayhteyksissä
- Telepalvelut eivät ole asiakkaan keskeistä kiinnostuksen kohdetta, esim. puhelinmyynti voi aktivoida asiakkaan saamaan edullisempia ja laadukkaampia palveluita

Hallituksen esitys/kommentit

- Elisa kannattaa korkeaa kuluttajansuojan tasoa
- Kuluttajilla tulee olla oikeus
  1. Saada kattavat ja oikeat tiedot ennen sopimuksen tekemistä (mitä on ostamassa?)
  2. Saada helposti ja välittömästi tietoa nykyisestä sopimuksestaan (onko esim. määräaikaisuutta?)
  3. Irtaantua sopimuksesta ennen sen toimittamisen aloittamista (katumusaika)
  4. Saada sopimuksen mukaista palvelua
  5. Saada asianmukainen hyvitys jos palvelu ei ole toiminut ja tietoa oikeussuojakeinoistaan
  6. Saada vaivattomasti päätettyä sopimuksensa
- Telepalveluissa Laki sähköisen viestinnän palveluista (erityislaki, SVPL) täydennettynä yleisellä kuluttajansuojalla toteuttaa nämä asiakkaan oikeudet tehokkaasti
- Elisa keskittyy tässä ensisijaisesti: **HE:ssa on valittu oikea linjaus jättää viestintäpalvelut kuluttajansuojalain (KSL) vahvistusmenettelyn ulkopuolelle**
- Peruste: SVPL:ssä (106 b §, tullut voimaan 1.1.2021) säädetään hyvin yksityiskohtaisesti sekä ennen sopimusta annettavista tiedoista että sopimustiivistelmästä

Vahvistusmenettely vs. Sopimustiivistelmä/puhelinmyynti

Sopimustiivistelmä (SVPL 106 b §)

- Annettava puhelun jälkeen pysyvässä muodossa ja kuluttajan on hyväksyttävä
  - Muutoin sopimus ei tule voimaan
- Perustuu teledirektiiviin. Komissio on antanut mallin sopimustiivistelmästä. Antaa kuluttajalle yhdellä A4:lla operaattorien välillä vertailukelpoiset tiedot sopimuksen mukaisesta palvelusta
- Lisäksi: Normaali puhelinmyynnin katumusaika ja SVPL 109 § ”Kuluttaja on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä.”

Ehdotettu vahvistusmenettely

- Annettava puhelun jälkeen pysyvässä muodossa ja kuluttajan on hyväksyttävä
  - Muutoin sopimus ei tule voimaan

Sopimustiivistelmän valvonta ja päätelmät

- KKV ja Traficom valvoivat 2021 voimaantulleiden velvoitteiden toteuttamista, erit. sopimustiivistelmä
- Velvoitteet on toteutettu asianmukaisesti eikä yksittäisiäkään valituksia ole tehty. Teleyritysten sopimusmäärät miljoonia vuodessa
- **Päätelmä: HE:n linja oikea. Vahvistusmenettelylle ei tarvetta viestintäpalveluissa**



KIITOKSET