**Tav 20.4.2022**

# HE 14/2022 – Puhelinmyynnin jälkivahvistus

Asiakkuusmarkkinointiliitto, ASML
Jari Perko

## PUHELINMYYNNIN SÄÄNTELY - YDINKYSYMYKSET:

1. Onko tilannekuva ja markkinahäiriötilanne arvioitu oikein?

2. Onko ehdotettu ratkaisu
- tarkkarajainen, tehokas, täsmällinen ja suhteellisuusperiaatteen mukainen
- hallitusohjelman tietopohjaisen sääntelyedellytyksen mukainen?

# EHDOTETTU SÄÄNTELY LOISI TYÖTTÖMYYTTÄ

*”Viisi seitsemästä toimipisteestä jouduttaisiin sulkemaan”*
*”Toimipisteistämme häviäisi 50%”*
*”Joutuisimme vähentämään aluetoimistojen lukumäärää n. 30 %”*

Toimialaselvityksen mukaan **yli 80% arvioi jälkivahvistussääntelyn aiheuttavan henkilöstön vähennystarpeita niin haja-asetusalueella kuin isommissa kaupungeissa**



~~Akaa~~
~~Alavus~~
Forssa
~~Hamina~~
Helsinki
Hyvinkää
Hämeenlinna
~~Iisalmi~~
~~Imatra~~
Joensuu
~~Joutseno~~
Jyväskylä
Jämsä
~~Kajaani~~
Karkkila
~~Kauhajoki~~
~~Kemi~~

~~Kemijärvi~~
Kerava
Kotka
~~Kouvola~~
Kuopio
~~Kuusankoski~~
Lahti
~~Lapinlahti~~
~~Lappeenranta~~
~~Lapua~~
~~Lohja~~
~~Loimaa~~
~~Mikkeli~~
Mäntsälä
~~Nokia~~
Oulu
~~Pieksämäki~~
~~Raahe~~

Riihimäki
~~Rovaniemi~~
~~Salo~~
~~Savonlinna~~
~~Seinäjoki~~
~~Sodankylä~~
Tampere
~~Tervola~~
~~Tornio~~
Turku
~~Urjala~~
~~Vaasa~~
~~Valkeakoski~~
~~Vammala~~
Vantaa
~~Varkaus~~
~~Varpaisjärvi~~
~~Ylivieska~~

**Laadukasta toimintaa harjoittavat ihmiset ja yritykset menettäisivät työnsä ja toimeentulonsa**

ASML

# ONGELMAN LUONNE JA RAKENNE?

Tammi-toukokuu 2021, sähkön myynnin 2 markkinahäirikköä muodostivat TOP 50 –yhteydenotoista

49%

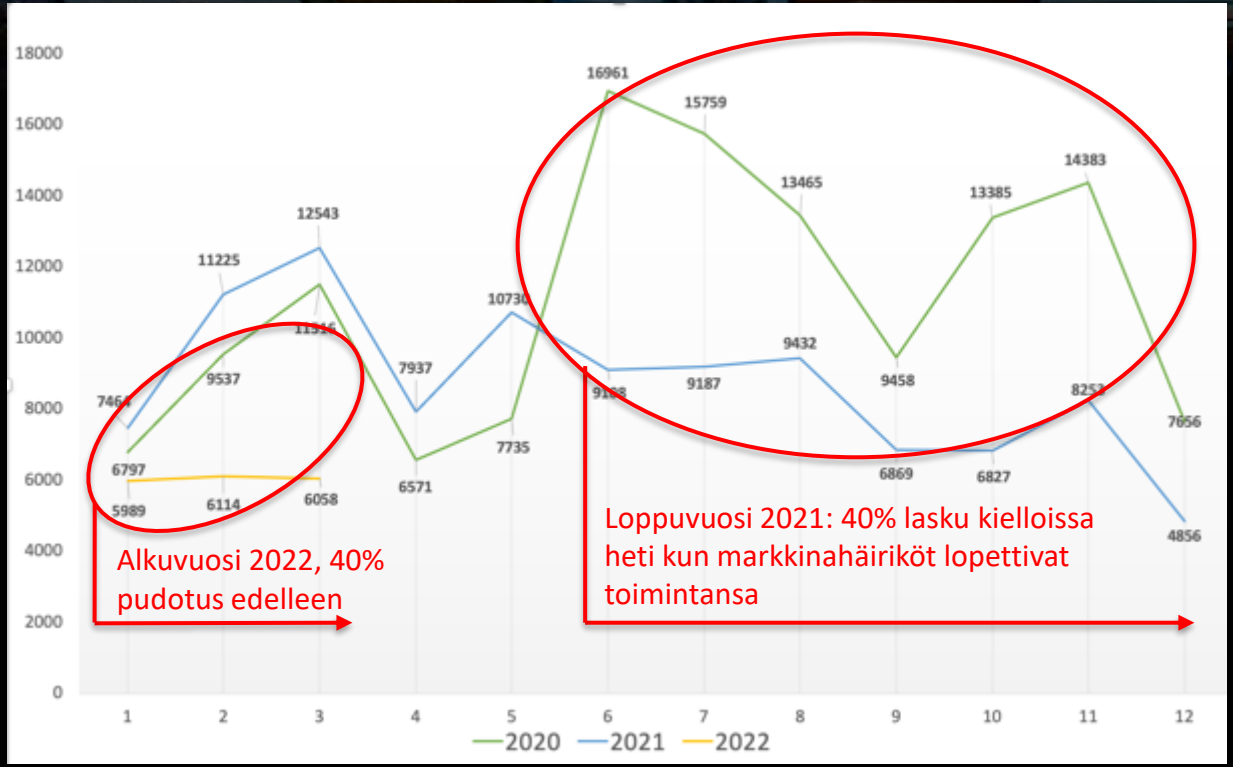
Muu puhelinmyynti ilman näitä kahta markkinahäirikköä, 2020 vs 2021

Ilmoitukset laskussa 21%

[Autokauppa tuotti vuonna 2021 yksin 4 kertaa enemmän kuluttajailmoituksia viranomaisille kuin puhelinmyynti kaikilla toimialoilla yhteensä.]

Kaksi sähkön myynnin markkinahäirikköä lopettivat kesäkuussa 2021 toimintansa

➔ Sen jälkeen loppuvuonna 2021 ja 2022 alkuvuonna kuluttajien kieltoja 40% vähemmän




Puhelinmyynnin rajoituspalvelun kk-tilastoa (Robinson-palvelu)

ONGELMA ON SIIS PISTEMÄINEN.

TÄLLAISET MARKKINAONGELMAT KUULUVAT VIRANOMAISVALVONNAN HOIDETTAVAKSI.

MITEN VALVONTA ON TOIMINUT?

# Kuluttaja-asiamies, elokuu 2020 – Uudet toivotut valvontakeinot

## Ohjausta vai pakottamista lainmukaiseen toimintaan? Kuluttaja-asiamiehen uudet valvontakeinot voimaan

12.8.2020 KULUTTAJA-ASIAMIES



### Tehokkaammat valvontakeinot vihdoin käytössä

Tilanne on nyt vihdoin parantunut! Saimme heinäkuussa käyttöömme kauan kaivattuja uusia, kansallisia valvontakeinoja EU-asetuksen myötä. Jatkossa voimme hakea markkinaoikeudelta liikevaihdon suuruuteen sidotun seuraamusmaksun määräämistä yritykselle, joka rikkoo toistuvasti selkeitä lainsäännöksiä. Näin pystymme puuttumaan paremmin vakaviin ja jatkuviin lainrikkomuksiin.

*”Näin pystymme puuttumaan paremmin vakaviin ja jatkuviin lainrikkomuksiin.”*

https://kuluttaja-asiamies.fi/2020/08/12/ohjausta-vai-pakottamista-lainmukaiseen-toimintaan-kuluttaja-asiamiehen-uudet-valvontakeinot-voimaan/

# VALVONNAN TEHOKKUUS?

## KKV:N ANTAMIEN KIELTOJEN MÄÄRÄ

Uhkasakolla tehostetut kiellot
(lähde: kkv.fi)

| | |
|---|---|
| **2021** | **1 kpl** |
| **2020** | **0 kpl** |
| **2019** | **2 kpl** |
| **2018** | **2 kpl** |

## KKV:N UUSIEN VALVONTAKEINOJEN KÄYTTÖ

KKV erikseen pyydettynä selvityksenä OM:n työryhmätyön aikana:

*”Lain 3 luvun hallinnollisia seuraamuksia ei vielä ole käytetty.*

## Näin toimii sähköyhtiö, jonka toiminnasta valitettiin viime vuonna liki 1 000 kertaa – rahojaan ilman jäänyt asiakas: "Viranomaiset ovat aivan kädet pystyssä"

Fi-Nergy työllistää valvovia viranomaisia enemmän kuin mikään muu sähköyhtiö Suomessa.

Sähkömarkkinat 9.2. 07:07

9.2.2021 https://yle.fi/uutiset/3-11771361



Fi-Nergy oli jo vuonna 2018 toiseksi eniten sähkön puhelinmyynnissä viranomaisille kuluttajailmoituksia kerryttänyt toimija, ja nousun annettiin vain jatkua 2019, 2020, 2021....

## TEHOTTOMALLA VALVONNALLA ON PITKÄ HISTORIA

Markkinahäirikön pitkä elintila
- Case Kouluturva

Kuluttajien yhteydenottojen määrä

| | |
|---|---|
| 2015 | 261 kpl |
| 2016 (nro 3) | 260 kpl |
| 2017 (nro 1) | 537 kpl |
| 2018 (nro 1) | 508 kpl |
| 2019 | 80 kpl |
| 2020 | 95 kpl |

## KKV – Kouluturva kirjeenvaihtoa 2016-2017

1,5 vuoden otos kirjeenvaihdosta kun lainvastainen toiminta oli jatkunut jo yli vuoden ajan, ja jatkui edelleen...

1. Selvityspyyntö 11.5.2016 KKV/481/14.08.01.05/2016
2. Määräajan pidennyspyyntö KKV:lle sähköpostilla 19.5.2016
3. Vastaus Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityspyyntöön 3.6.2016
4. KKV:n Lisäselvityspyyntö Suomen KT Kustannus Oy:lle 13.6.2016
5. Määräajan pidennyspyyntö KKV:lle 23.6.2016 ja 15.7.2016 sähköpostilla
6. Suomen KT-Kustannus Oy:n lisäselvitys 1.8.2016
7. KKV:n lisäselvityspyyntö 16.8.2016
8. Suomen KT-Kustannus Oy:n pyyntö määräajan pidentämiseen 29.8.2016
9. Suomen KT-Kustannus Oy:n vastaus 6.9.2016
10. KKV:n sitoumuspyyntö 6.3.2017 – Kouluturvaa-lehden puhelinmarkkinointi
11. Suomen KT Kustannus Oy:n sähköpostivastaus sitoumuspyyntöön 26.3.2017
12. KKV:n Suomen KT Kustannus Oy:lle 29.3.2017 toimittama aineisto
13. Suomen KT Kustannus Oy:n vastaus KKV:n selvityspyyntöön 13.4.2017
14. KKV:n sähköpostivastaus Suomen KT Kustannus Oy:lle 24.4.2017
15. Suomen KT Kustannus Oy:n asiakirjapyyntö KKV:lle 8.5.2017
16. Kuluttaja-asiamiehen päätös Suomen KT Kustannus Oy:n 12.5.2017
17. KKV:n sitoumuspyyntö Suomen KT Kustannus Oy:lle 19.6.2017
18. Sähköpostiviestintää Suomen KT Kustannus Oy:n ja KKV:n välillä 21.6-11.7.2017
19. KKV:n selvityspyyntö Suomen KT Kustannus Oy:lle 8.11.2017
20. Kouluturvaa-lehden asiakaspalvelun vastaus sähköpostilla KKV:hen 10.11.2017
21. KKV:n sitoumuspyyntö Suomen KT Kustannus Oy:lle 14.11.2017
22. Suomen KT Kustannus Oy:n sähköpostivastaus KKV:lle 23.11.2017
23. KKV:n selvityspyyntö Suomen KT Kustannus Oy:lle 29.11.2017
24. Suomen KT Kustannus Oy:n sähköpostivastaus KKV:lle 11.12.2017

ASML

# KULUTTAJAVIRANOMAISTEN TILASTOINTI VIRHEELLISTÄ

Tekstianalyysi kuluttajien puhelinmyyntiä koskevista ilmoituksista

- Yhtä yritystä koskevat  kaikki ilmoitukset ajalta 1.1.-31.3.2021.
- Tulokset esiteltiin OM:n työryhmälle.

➔ Tulos oli hämmästyttävä, 40-55% yhteydenotoista ei liittynyt mitenkään puhelinmyyntiin mutta ne kirjattiin silti puhelinmyynnin syyksi!

➔ Lomakkeiden ja kirjaamisen rakenteelliset virheet ovat antaneet ja antavat vääristyneitä lukuja puhelinmyynnin tappioksi.

**Konkreettinen esimerkki puhelinmyyntiin virheellisestä kirjatusta ilmoituksesta**

” 29.1.2021 *Otin auton kamuxilta koeajoon ja en tykännyt autosta ja se ei vastannut odotuksiani. Nyt autoliike ei palauta 100e maksua Minun olisi ollut pakko ostaa auto. Järkyttävää palvelua*”

## EU:ssa on puhelinmyynnin uusi sääntely loppusuoralla

- ePrivacy-asetuksen puhelinmyyntiä koskeva 3 luku on juuri nyt loppuvaiheen trilogineuvotteluissa.
- Puhelinmyyntiin useita eri sääntelyehdotuksia - osa EU-tasoisia, osa kansallisia optioita (luvan/kiellonvaraisuus, oma numeroliite puhelinmyyntiin, kieltorekisterit, estopalvelut).

➔ Suomessa ei ole tarkoituksenmukaista eikä tarpeellista tehdä omaa, erillistä uutta kansallista sääntelyä tänä väliaikana. Nopeatempoiset, isot sääntelymuutokset eivät ole minkään tahon etu.

**Hallitusohjelman edellyttämän tietopohjaisen sääntelytarkastelun perusteella puhelinmyynti ei edellytä lisäsääntelyä**

- Asianmukaisesti toimivien yritysten lisäsääntely tarkoittaisi toimipisteiden sulkemisia ja työttömiä erityisesti suurten kaupunkien ulkopuolella.
- Kotimainen yritystoiminta supistuisi ja markkinointieurojen siirtymässä hyödyt valuisivat Googlelle ja Facebookille.
- Viranomaisen tulee käyttää tehokkaammin toimivaltuuksiaan valvonnassa ja korjata virheellinen tilastointinsa.
- EU:sta tulee pian kansalliseen täytäntöönpanoon puhelinmyynnin uutta sääntelyä ja sääntelyn tarve tulee tällöin joka tapauksessa arvioitavaksi.

# JOS JÄLKIVAHVISTUKSESTA KUITENKIN SÄÄDETÄÄN.....

**1.** 6 luvun 12 a §:n ja 6a luvun 11b §:n mukaan yrityksen lähettämässä jälkivahvistusviestissä olisi kuluttajalle ”...ilmoitettava siitä, että jos tämä ei hyväksy kyseistä tarjousta pysyvällä tavalla, sopimus ei sido kuluttajaa, eikä hänellä ole velvollisuutta maksaa hyödykettä eikä palauttaa tai säilyttää sitä.”

Kuluttajalla ei ole mitään sopimusta. Kuluttajalla ei ole maksuvelvollisuutta, hänellä ei ole laskua mitä maksaa. Kuluttajalla ei ole eikä hänelle tule hyödykettä mitä palauttaa tai säilyttää.
➔ Kyseinen osio tulisi poistaa pykälästä kuluttajaa hämmentävänä ja sekoittavana.

**2.** 6 luvun 12 a §:n perusteluissa lausuma (s.75) siitä, että jälkivahvistus-tekstiviestin pitäisi sisältää tarjous kokonaisuudessaan. ➔ Tämä lausuma on on kuluttajasuojalain 6 luvun 12 § 4 momentin kanssa ristiriidassa ja on CRD-direktiivin 8 artiklan 10-kohdan vastainen. Kuluttajan kannalta olennaiset tiedot riittävät, näin on myös muissa maissa. Tästä tulisi olla selventävä lausuma mietinnössä.

**3.** Mietintöön olisi perusteltua kirjata selventävä lausuma, että rahankeräyslain alainen ja kuluttajasuojalain soveltamisalaan kuulumaton rahankeräystoiminta tai muu kuluttajansuojalain soveltamisalaan toiminta ole luonnollisestikaan ole jälkivahvistussääntelyn piirissä.