Saara Naukkarinen 19.4.2022

Eduskunta
Talousvaliokunta

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

Energiateollisuus ry (ET) kiittää mahdollisuudesta tulla kuulluksi ja esitämme mielipiteenämme seuraavaa:

Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

ET:llä ei ole lausuttavaa Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon.

Puhelinmyynnin kiristäminen

Puhelinmyynnin sääntelyssä olisi ollut hyödyllistä kerätä kokemuksia kuluttajaviranomaisten uusista toimivaltuuksista ennen sääntelyn kiristämistä. Puhelinmyyntiin on liittynyt hallituksen esityksessä tunnistettuja epäkohtia, mutta toistaiseksi ei ole ehtinyt kertyä riittävää näyttöä siitä, miten kuluttajaviranomaisten uudet toimivaltuudet ja sähkömarkkinalakiin tehdyt toimijoiden rekisteröintiä koskevat lisävelvollisuudet olisivat vaikuttaneet toiminnan laatuun.

ET:n jäsenistöllä on viime vuosina ollut eriäviä näkemyksiä puhelinmyynnin kiristämisen tarpeesta. Puhelinmyynti oikein toteutettuna on hyvä myyntikanava myös sähkösopimuksissa. Pidämme kuitenkin hallituksen esityksen mukaista kirjallista vahvistusmenettelyä hyvänä kompromissina, kunhan vahvistusmenettelyssä voidaan hyödyntää tehokkaasti erilaisia asiakasystävällisiä sähköisiä kanavia. Toiminnan kustannustehokkuuden ja hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi asiakkaan vahvistukselle pitää pystyä rakentamaan helpot, nopeat ja sujuvat toimintamallit erilaisia sähköisiä kanavia ja keinoja hyödyntäen.

Korostamme lisäksi, että sähkön osalta toimialla on tapahtunut muutoksia, jotka osaltaan vähentävät aiemmin esiintyneitä ongelmatilanteita. Kuten hallituksen esityksessä todetaan, puhelinmyynnin ongelmia koskevissa ilmoituksissa korostuvat tietyt toimijat, joiden toiminta on tulkittavissa markkinahäiriöksi ja joiden toimintaan

myös kuluttaja-asiamies on puuttunut. Tältä osin on syytä huomioida, että eniten kuluttajaviranomaisyhteydenottoja sähkömarkkinoilla aiheuttanut toimija on poistunut markkinoilta.

Myös alalla helmikuussa 2022 käyttöönotettu datahub sekä siihen liittyvä rekisteröintivelvollisuus melko laajoine toiminnan laatuvaatimuksineen muutti myyjien sääntelyn tasoa. Sähkömarkkinoilla otettiin käyttöön keskitetty tiedonvaihtojärjestelmä (datahub), johon kaikkien sähkön vähittäismarkkinoilla toimivien osapuolien on liityttävä voidakseen toimia sähkömarkkinoilla. Datahubin käyttöönotto edellyttää tarkkoja yhteisesti sovittuja valmistelutoimia, ja siten lisää sähkönmyyjiin kohdistuvia vaatimuksia toimia markkinoilla. Datahubiin liittymisen edellytyksenä on, että palvelujen käyttäjät varmistavat määrätyin menetelmin käyttämiensä tietojärjestelmien täyttävän edellytetyt yhteensopivuusvaatimukset. Uskomme tämän omalta osaltaan nostaessaan sähkönmyyjiltä vaadittavaa toiminnan tasoa vähentävän myyjien huonojen menettelytapojen riskiä yleisellä tasolla.

Sopimuksen tekeminen puhelinmyynnissä

Kirjallisen vahvistuksen käyttöönotossa on varmistettava, että sopimusprosessin loppuun saattaminen voidaan tehdä ilman viiveitä. Tämä korostuu erityisesti sähkön kaltaisissa välttämättömyyshyödykkeissä, joissa asiakkaan muutto uuteen kohteeseen on yleisin syy tehdä uusi sopimus. Menettelyn tulee olla sekä asiakkaalle että myyjälle sujuva ja tehokas, myös kustannusten osalta. Kirjallisen vahvistuksen osalta olisi pyrittävä ottamaan laajasti käyttöön erilaisia asiakasystävällisiä, hyvän asiakaskokemuksen mahdollistavia sähköisiä kanavia ja työkaluja. Sähkösopimusten kannalta on kriittistä, että vahvistusprosessi voidaan hoitaa tehokkaasti ja nopeasti, jotta kuluttaja saa tarvittaessa sähköt päälle nopeassakin aikataulussa.

Kirjallinen vahvistusmenettely, joka nojaisi vahvasti paperiseen postiin, ei ole nykyaikana kannatettava vaihtoehto. Hallituksen esityksen mukaan tarjous voidaan toimittaa sähköisesti, kuten toimittamalla tarjous kuluttajan sähköpostiosoitteeseen tai henkilökohtaiseen asiakaskansioon. Myös tekstiviesti voi puhelimen teknisistä ominaisuuksista riippuen usein täyttää pysyvän tavan edellytykset. ET pitää hyvänä, että hallituksen esityksen mukaan tarjouksen voi toimittaa sähköisesti tai tekstiviestillä. Hallituksen esityksen mukaan tarjouksen on kokonaisuudessaan mahduttava tekstiviestiin, eikä esimerkiksi tekstiviestissä oleva linkki elinkeinonharjoittajan verkkosivustolle olisi riittävä. ET kannattaisi, että tekstiviestissä toimitettavalle tarjoukselle ei asettaisi liian tiukkoja teknisiä reunaehtoja, jotta tarjouksen osalta voidaan hyödyntää myös tekstiviestiä tosiasiassa kuitenkaan vaarantamatta kuluttajan oikeutta saada riittävän tarkasti keskeiset tiedot tarjouksen sisällöstä. Tekstiviestivahvistamisen osalta kannatamme EK:n ehdotusta perusteluiden selkeyttämiseksi.

Aikaraja kuluttajan ilmoitukseen sopimuksen sitomattomuudesta

Ehdotuksen 6 luvun 12 a §:ssä ei ole säädettynä aikarajaa, jonka kuluessa kuluttajan olisi ilmoitettava sopimuksen sitomattomuudesta. Hallituksen esityksen mukaan lakiin ehdotetaan rahoituspalveluiden ja -välineiden osalta poikkeusta edellä mainittuun pääsääntöön. Ehdotetun säännöksen mukaan kuluttajan olisi ilmoitettava sopimuksen sitomattomuudesta elinkeinonharjoittajalle viimeistään vuoden kuluttua sopimuksen tekemisestä. Rahoituspalvelut ja -välineet eroavat kuluttajansuojalain 6 luvun soveltamisalaan kuuluvista ja perinteisesti puhelimitse myytävistä kulutushyödykkeistä ja niitä koskevista sopimuksista. Esimerkiksi vakuutussopimukset voivat olla voimassa useita vuosia ja vakuutusmaksut voivat olla suuria verrattuna esimerkiksi muihin puhelimitse myytäviin hyödykkeisiin. Sääntely eroaa tältä osin ehdotetusta 6 luvun 12 a §:stä.

ET kannattaa, että myös 6 luvun 12 a §:ään lisättäisiin aikaraja, jonka kuluessa olisi ilmoitettava sopimuksen sitomattomuudesta. Yrityksille on kohtuutonta joutua palauttamaan asiakkaan maksamia maksuja vuosienkin päästä, jos asiakas ei ole aikaisemmin riitauttanut sopimuksen sitovuutta. Vakuutussopimusten tavoin sähkösopimukset voivat olla voimassa vuosia ja maksut voivat olla osalla asiakkaista suuria verrattuina muihin puhelimitse myytäviin sopimukseen kuten aikakausilehtiin. Sähkön osalta kyseisessä tilanteessa asiakas on jo käyttänyt maksamansa sähkön, eikä sähköä voida palauttaa takaisin ja sähköyhtiön on palautettava asiakkaan maksamat suoritukset takaisin.

Sähkömarkkinoiden perusperiaatteisiin sen fysikaalisen luonteen vuoksi liittyy toimijoiden reaaliaikainen tasevastuu. Kukin toimija on joka hetki vastuussa siitä, että toimittaa omille asiakkailleen kaiken näiden tarvitseman sähkön. Kunkin osapuolen tasevastuu selvitetään tunneittain joka päivä edeltävältä päivältä. Jokainen osapuoli vastaa taloudellisesti mahdollisista tasepoikkeamistaan. Tämän mallin toimivuus ja oikeudenmukaisuus perustuu siihen, että kukin osapuoli tietää etukäteen oman tasevastuunsa laajuuden, jolloin osapuoli voi pyrkiä omalla toiminnallaan ennakoimaan oman tasepoikkeamansa mahdollisimman pieneksi. Päivittäin laskettavan taseselvityksen tuloksia ei voida jälkikäteen enää muuttaa, mikä puolestaan johtaa siihen, että myöskään tasevirheiden täysin tasapuolista hyvittämistä eri osapuolien kesken ei voida mahdollistaa. Tämän vuoksi asiakkaan oikeus käyttää sähköä ilman siitä aiheutuvaa korvausta on sähkönmyyjän kannalta täysin kohtuuton.[1]

[1] Valtioneuvoston asetus sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta (767/2021) ja Taseselvitys [https://www.fingrid.fi/sahkomarkkinat/tasepalvelut/taseselvitys/] (13.4.2022).

Edellä mainitun perusteella pidämme tarpeellisena, että ainakin sähkösopimusten osalta säädetään aikarajasta, jonka kuluessa kuluttajan on vedottava sopimuksen sitomattomuuteen.

Siirtymäaika vahvistusmenettelylle

Jotta investoinnit olisivat käytännössä mahdollista toteuttaa, uusien vaatimusten soveltamiselle tulisi säätää riittävä siirtymäaika. ET pitää siksi perusteltuna hallituksen esityksessä tehtyä ratkaisua, jonka mukaan Omnibus-direktiivin täytäntöönpanemiseksi annettavat säädökset tulevat sovellettavaksi ennen jälkivahvistusmenettelyä.

Jälkivahvistuksen osalta hallituksen esityksessä on ehdotettu siirtämäaikaa, jonka myötä kirjallista vahvistamista ryhdyttäisiin edellyttämään 1.12.2022 alkaen. Siirtymäaika on pituudeltaan valitettavan lyhyt. Pidempi siirtymäaika sallisi yrityksille sääntelyn edellyttämien tietojärjestelmäinvestointien sijoittamisen vahvemmin osaksi muita järjestelmähankkeita. Jos uuteen sääntelyyn voitaisiin näin varautua osana muuta järjestelmäkehitystä, sääntelystä yrityksille syntyvää kustannustaakka muodostuisi pienemmäksi.

Sähköyhtiöiden osalta on syytä huomioida, että kaikki yhtiöt ovat juuri saaneet valmiiksi varsin merkittävät ja kalliit järjestelmämuutokset keskitetyn tiedonvaihtojärjestelmän, datahubin, käyttöönottamiseksi. Toimialallamme olisikin kaikin keinoin pyrittävä varmistamaan järjestelmämuutoksien kustannustehokkuus viime kädessä asiakkaan maksettavaksi siirtyvien kustannuksien minimoimiseksi.

Ystävällisin terveisin,

ENERGIATEOLLISUUS RY

Saara Naukkarinen

Juristi