KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

21.4.2022

Eduskunnan talousvaliokunnalle
HE 14/2022 vp

Kuluttajaliiton kirjallinen vastaus talousvaliokunnan kuulemisessa 20.4.2022 esiin tulleisiin kysymyksiin ja näkemyksiin:

Kuluttajaliitto haluaa painottaa, että puhelinmyyntiä ei olla kieltämässä ja kirjallinen vahvistus on kompromissi monien eri vaihtoehtojen joukosta, joista osa olisi suojannut kuluttajia paremmin, mutta joiden vaikutukset puhelinmyyntialaan olisivat saattaneet olla suurempia.

Haluamme vielä painottaa, että vain murto-osa kuluttajien kohtaamista ongelmista tulee viranomaisten tietoon. Varsinaisten ongelmatilanteiden lisäksi on omana seikkana otettava huomioon kuluttajien kokema häiritsevyyden aste. Kirjallinen vahvistaminen mahdollisesti osittain poistaa sopimuksen syntyyn ja tulkintaan liittyviä ongelmatilanteita, mutta se ei paranna sitä, että puhelinmyynti koetaan häiritseväksi.

Kuluttajien näkemyksiä puhelinmyynnistä?
Hallituksen esityksessä on kattavasti viitattu KKV:n ja Kuluttajaliiton selvityksiin. Kuluttajaliitto viittaa näiltä osin hallituksen esityksen 14/2022 vp sivuilla 22–24 esitettyihin kattaviin selvityksiin. Nostettakoon yhtenä löydöksenä esimerkiksi se, että KKV:n vuoden 2020 selvityksen mukaan yli 80 prosenttia ei pitänyt puhelinmyyntiä mieluisena eikä hyödyllisenä ostotapana, ja lisäksi noin kolme neljäsosaa oli sitä mieltä, että puhelinmyynti häiritsee heidän yksityisyyttään ja puhelinmyyjät painostavat ostamaan tavaroita tai palveluita.[1]

Kuluttajien näkemyksiä esitetään vielä laajemmin edellä viitatussa KKV:n vuoden 2020 selvityksessä[2], josta kannattaa tutustua erityisesti sivulla 27 taulukkoon 12: Kuluttajien suhtautuminen puhelinmyyntiin (n = 2 168).

Ei ole tutkimuksia, jotka osoittaisivat, että kuluttajat millään tasolla pitäisivät puhelinmyyntiä hyödyllisenä.

> **Kuluttajien suhtautuminen puhelinmyyntiin on todella negatiivista ja tätä tukee kattavat selvitykset.**

Vaikutukset sananvapauteen, moniääniseen mediaan ja hybridivaikuttamiseen?
Kuten Kuluttajaliiton alkuperäisessä kirjallisessa lausunnossa eduskunnan talousvaliokunnalle tuodaan ilmi, ei Ruotsista saadun luotettavan datan perusteella ole syytä epäillä, että kirjallisen vahvistuksen käyttöönotolla olisi merkittäviä vaikutuksia lehtialaan. Näin ollen ei ole perusteita sulkea lehtialaa ulkopuolelle. Samasta syystä emme näe, että kirjallisella vahvistuksella olisi lähtökohtaisesti vaikutuksia moniääniseen mediaan, taikka että se

[1] https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2020-kkv-selvityksia-2-2020-kuluttajien-kokemuksia-puhelinmyynnista.pdf
[2] https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2020-kkv-selvityksia-2-2020-kuluttajien-kokemuksia-puhelinmyynnista.pdf

kasvattaisi hybridivaikuttamisen riskejä. Kirjallinen vahvistus karsii näkemyksemme mukaan vain niitä tilauksia, joita kuluttaja ei halua. Hyvä tuote ostetaan kirjallisesta vahvistuksesta huolimatta.

Kuluttajaliitto pitää moniäänistä mediaa tärkeänä ja sen vuoksi kannatamme hallituksen esityksessä esitettyä kirjausta, että vaikutuksia media-alaan tarkastellaan vielä erikseen kahden vuoden kuluttua kirjallisen vahvistuksen käyttöönotosta.

Vaikutukset puhelinmyynnin määriin ja/tai työllisyyteen?
Kuluttajaliitto on huolissaan, että työllisyysvaikutuksista tehtäisiin johtopäätöksiä alan itsensä tekemien arvioiden perusteella, joissa otanta on hyvin pieni, ja joissa vastaamisen motivaation taustalla hyvin todennäköisesti on kirjallisen vahvistuksen vastustaminen. Työllisyysvaikutusten arvioinnin pitäisi perustua puolueettomaan ja virkavastuulla valmisteltuun aineistoon.

Lisäksi haluamme vielä korostaa, että Ruotsin Kontaktan selvityksen mukaan: ”Asiakassuhteet ovat parantuneet, sillä yritykset ovat voineet keskittyä ja kohdistaa puhelinmyyntiä asiakkaisiin, joilla on aitoa halua ostaa puhelimitse myytyjä tavaroita ja palveluja. Tästä on seurannut se, että asiakkaidenmaksuhalukkuus on noussut ja maksumuistutusmenettelyyn on täytynyt käyttää vähemmän resursseja.”[3] Kirjallisen vahvistuksen säätäminen voi mahdollisesti parantaa kuluttajien suhtautumista puhelinmyyntiin.

Vaikutukset vakuutuksiin?
Kuluttajaliitto korostaa vielä, että kirjallinen vahvistus koskee tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja soittaa kuluttajalle pyytämättä ja yllättäen. Ei ole syytä ajatella, että akuutteja ja kriittisiä vakuutuksia otettaisiin suurissa määrin siten, että vakuutusyhtiö onnistuisi soittamaan juuri kriittiseen hetkeen. Kirjallinen vahvistus ei koske tilanteita, jossa kuluttaja on itse yhteydessä vakuutusyhtiöön ja pyytää vakuutusturvaa.

Lopuksi vielä viittaamme alkuperäiseen kirjalliseen lausuntoomme eduskunnan talousvaliokunnalle ja siinä esitettyyn tarpeeseen säätää puhelinmyynnin viranomaisrekisteristä. Pyydämme ystävällisesti valiokuntaa harkitsemaan, että valiokunta edellyttäisi rekisterin valmistelun aloittamista mietinnössään. Kuluttajilla tulisi olla mahdollisuus tehokkaasti estää itseensä kohdistuva puhelinmarkkinointi ennakkoon. Nykyinen puhelinmyyntialan itsesääntelyyn perustuva rekisteri ei ole toimiva.

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry

Juha Beurling-Pomoell
Pääsihteeri

[3] HE 14/2020 vp, s. 49