Anja Peltonen

9.11.2022

Eduskunnan lakivaliokunta
Marja Tuokila
LaV@eduskunta.fi

Lisälausunto HE 111/2022 lakivaliokunta

Yhden prosessin malli kielto- ja hyvitysasiassa

CPC-asetuksessa eli kuluttajaviranomaisten yhteistyöasetuksessa (EU) 2017/2394 kuluttajien hyvitystarpeet otettiin huomioon osana valvontaa ja täytäntöönpanoa, vaikka siinä vaiheessa EU:n valvontaviranomaisten mahdollisuudet edistää kuluttajahyvityksiä perustuivatkin elinkeinonharjoittajien vapaaehtoisuuteen sitoumusneuvotteluissa. Asetuksen johdantokappaleessa 17 todetaan:

"Kuluttajilla olisi oltava oikeus hyvitykseen vahingosta, joka on aiheutunut tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvista rikkomuksista. Tapauksen mukaan toimivaltaisten viranomaisten oikeuden saada elinkeinonharjoittajalta elinkeinonharjoittajan aloitteesta lisäksi oikaisutoimia koskevia sitoumuksia sellaisten kuluttajien hyväksi, joihin tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluva väitetty rikkomus on vaikuttanut tai tarvittaessa oikeuden pyrkiä saamaan elinkeinonharjoittajalta sitoumuksia, joilla tarjotaan asianmukaisia oikeussuojakeinoja kuluttajille, joihin kyseinen rikkomus on vaikuttanut, olisi edistettävä sitä, etteivät kuluttajat joudu kärsimään rajat ylittävästä rikkomuksesta. Unionin lainsäädännön vaatimusten mukaisesti näitä hyvityksiä voivat muun muassa olla korjaus, tuotteen vaihtaminen, hinnanalennus, sopimuksen purkaminen tai tuotteista tai palveluista maksetun hinnan palauttaminen sen mukaan miten tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvasta rikkomuksesta kuluttajalle aiheutunutta haittaa voidaan lieventää. Tämä ei saisi rajoittaa kuluttajan oikeutta hakea hyvitystä asianmukaisin keinoin. Toimivaltaisten viranomaisten olisi tiedotettava tarvittaessa asianmukaisin keinoin kuluttajille, jotka ilmoittavat kärsineensä haittaa tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvan rikkomuksen seurauksena, keinoista hakea kansallisen lainsäädännön mukaisia korvauksia."

Yhteistyöasetuksen jälkeen säädettiin edustajakannedirektiivi, jonka mukaan oikeutetulla yksiköllä, esimerkiksi kuluttaja-asiamiehellä, on mahdollisuus paitsi neuvotella lainvastaisen toiminnan lopettamisesta myös lainvastaisuudesta aiheutuneiden menetysten hyvittämisestä. Ellei neuvotteluissa päästä vapaaehtoisesti sopimukseen, kuluttaja-asiamies voi saattaa sekä kiellon että hyvitysasian tuomioistuimen käsiteltäväksi.

EU:n kuluttajalainsäädännössä on nyttemmin usein yksilöity säännösten rikkomisen sopimusoikeudellinen seuraamus. Esimerkiksi sopimusehtodirektiivin mukaan kohtuuton sopimusehto ei sido kuluttajia. Euroopan Unionin tuomioistuin on ennakkoratkaisussaan C-417/10 Invitel todennut, että kun tuomioistuin kieltää kohtuuttoman sopimusehdon, sen tulisi samassa yhteydessä ottaa kantaa kuluttajien asemaan sopijapuolena eli "jos kansalliset tuomioistuimet tällaista asiaa (kieltovaatimusta) käsitellessään toteavat kuluttajasopimusten yleisissä sopimusehdoissa olevan sopimusehdon olevan kohtuuton, niillä on velvollisuus viran puolesta – myös tulevaisuudessa – tehdä tästä

kaikki kansallisessa oikeudessa säädetyt päätelmät, jotta kyseinen sopimusehto ei sitoisi kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa sellaisen sopimuksen tehneitä kuluttajia, johon näitä samoja yleisiä sopimusehtoja sovelletaan." Siten sopimusehtodirektiivi jo sellaisenaan edellyttää, että sopimusehtodirektiivin tarkoittama kohtuutonta sopimusehtoa käsiteltäessä tuomioistuin, Suomessa markkinaoikeus ottaisi samalla kantaa kuluttajien sopimusoikeudelliseen asemaan. Direktiiviä sopimattomista kaupallisista menettelyistä täydennettiin siten, että EU:n nk. omnibusdirektiivin (EU) 2019/2161 johdannossa todettiin "Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi vahinkoa kärsineiden kuluttajien saatavilla on oikeussuojakeinoja, joilla kaikki kyseisten sopimattomien menettelyjen vaikutukset voidaan poistaa." Direktiivin 11 a artikla " Sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi vahinkoa kärsineillä kuluttajilla on oltava käytössään oikeasuhteisia ja tehokkaita oikeussuojakeinoja, mukaan lukien korvaus kuluttajalle aiheutuneista vahingoista ja tarvittaessa hinnanalennus tai sopimuksen purkaminen." Silloin kun kyse ei ole massahyvitystarpeesta vaan yksittäisestä kuluttajamenetyksestä, kuluttajan oikeussuojakeinoina ovat edelleenkin kuluttajariitalautakunta ja käräjäoikeus. Yksilölliset riidat esimerkiksi tavaran virheestä ovat eri asia kuin EU-lainsäädännön vastainen useaan kuluttajaan samanlaisena kohdistuva toiminta ja siitä koituvat menetykset kuluttajille. Silloin kun oikeutettu yksikkö hakee vain kieltoa markkinaoikeudessa, mahdollinen hyvitysten käsittely tapahtuisi tarvittaessa myöhemmin käräjäoikeudessa vanhentumisajan puitteissa

On syytä korostaa, että yhden prosessin malli olisi kustannuksiltaan edullisempi ja mahdollistaisi käytännössä myös järjestöjen toiminnan oikeutettuina yksikköinä. Tämä järjestöjen tosiasiallinen toimintamahdollisuus olisi erityisen tärkeää, koska hallituksen esityksen mukaan yksikään muu viranomainen KKV/KA:n ohella ei ole toimivaltainen hakemaan hyvityksiä ryhmäkanteella. Jos kielto ja hyvitysmenettely tapahtuisi markkinaoikeudessa, myös muut edustajakanteen liitteen säädöksiä valvovat viranomaiset pystyisivät kiellon ohella hakemaan myös hyvityksiä, kuten esimerkiksi tietosuojavaltuutettu, finanssivalvonta, Traficom.

Osa markkinaoikeuden päätöksistä on koskenut menettelyitä, jotka ovat aiheuttaneet kuluttajalle vaivatta hahmotettavia menetyksiä ja, joita kiellettäessä olisi ollut mahdollista vahvistaa kuluttajien oikeus hyvitykseen täytäntöönpanokelpoisella tavalla kohtuullisen yksinkertaisesti. Tällaisia päätöksiä ovat muun muassa:

MAO:8/20: elinkeinonharjoittaja oli kuluttajansuojalain vastaisesti käyttänyt kuluttajaluoton myöntämiseen liittyvässä asioinnissa lisämaksullista viestipalvelua. Markkinaoikeus katsoi, että kuluttajille oli aiheutettu lainvastaisia kuluja käyttämällä asioinnissa lisämaksullisia tekstiviestipalvelua.

MAO:316/17: elinkeinonharjoittaja oli sähkömarkkinalain vastaisesti muuttanut toistaiseksi voimassa olevien sähkönmyyntisopimusten mukaisia hintoja ilman säännöksessä tarkoitettua perustetta. Markkinaoikeus katsoi hinnanmuutoksen (korotuksen) perusteettomaksi.

MAO:372/13: elinkeinonharjoittaja oli korkolain vastaisesti käyttänyt kuluttajasopimuksessa sopimusehtoa, joka on oikeuttanut 40 euron valvontamaksun puolitoistakertaistamiseen 60 euroon. Markkinaoikeus katsoi, että kuluttajat olivat joutuneet valvontamaksun suorittamisen viivästyksen vuoksi

maksamaan elinkeinonharjoittajalle korkolain mukaisen viivästyskoron ylittävän määrän.

Markkinaoikeus on jo nykyisin toimivaltainen käsittelemään hyvityskysymyksiä silloin kun ne liittyvät haettuun kieltoon esimerkiksi lain sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa nojalla. Hallituksen esityksessä 124/2012 vp. uudistettiin markkinaoikeussäännöksiä siten, että tietyissä asiaryhmissä markkinaoikeus on toimivaltainen käsittelemään myös asiaan liittyvän hyvitysvaatimuksen. Hallituksen esityksessä ei nähty asiassa erityisiä ongelmia vaan etuja turhien prosessien ja kulujen välttämisessä. "Silloin kun kyse on puhtaasti sopimusoikeudellisesta riidasta ts. asiassa ei arvioida kiellon tarvetta, asia käsitellään normaaliin tapaan riita-asiana yleisessä tuomioistuimessa." "Asioiden keskittäminen muun muassa vähentäisi rinnakkaisten prosessien tarvetta ja niistä aiheutuvia kustannuksia." "Kovin tarkoituksenmukaisena ei voida pitää myöskään sitä, että sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annetun lain mukaiset kieltoasiat käsitellään ja ratkaistaan markkinaoikeudessa, kun taas mainittuun lakiin perustuvat vahingonkorvausasiat kuuluvat yleisten tuomioistuinten käsiteltäviksi, mistä myös aiheutuu tarve asioiden saattamiseen vireille eri oikeuspaikoissa."

Opt in ja opt out -mallit

Mitä tulee opt-in ja opt-out -ratkaisumalleihin, opt-out -mallia on perusteltu sillä, että myös ne kuluttajat, jotka ovat nk. haavoittuvia eivätkä aktiivisesti huolehdi oikeuksiensa turvaamisesta, saavat hyvityksen. Opt-out -malli on kustannuksiltaan edullisempi ja johtaa useamman kuluttajan kohdalla hyvitysten saamiseen. Järjestelmään kuuluu myös se, että oletettuun ryhmään kuuluvalla kuluttajalla on kuitenkin aina mahdollisuus myös irrottautua ryhmästä. Opt-in järjestelmä edellyttää kuluttajilta aktiivisuutta ja toimenpiteitä. Belgiassa on päädytty siihen, että asian luonteesta riippuen tuomari päättää, sovelletaanko opt-in vai opt-out -järjestelmää. Belgiassa on kuitenkin aina käytettävä opt-in -mallia, jos kyse on fyysisen vahingon korjaamisesta – mikä on luontevaa – tai jos ryhmän jäsenten kotipaikka ei ole Belgia.

HE 115/2006 perusteltiin kuluttajariitalautakunnassa ryhmävalituksessa noudatettavaa opt out -menettelyä seuraavasti: Ryhmävalitusmenettelystä olisi useita etuja. Se parantaisi erityisesti heikkojen ja oikeuksistaan tietämättömien kuluttajien oikeusturvaa, joiden on ollut vaikea viedä sopimusongelmiaan edes kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi. Lautakunnan käytännössä on useinkin havaittu tapauksia, joissa vain pienehkö osa samassa asemassa olleista kuluttajista riitauttaa hyvitysvaatimukseen kielteisesti suhtautuneen elinkeinonharjoittajan kannan ja saattaa asian lautakunnan ratkaistavaksi.

Kun oikeutetun yksikön kielto- ja hyvitysvaatimuksen kohteena on kuluttajajoukko, johon kuuluu esimerkiksi tiettynä aikana yrityksen kanssa sopimuksen tehneet kuluttajat, opt out -malli on luonteva ratkaisu, koska yrityksen tiedossa on jo kuluttajien yksilöintitiedot.