Lausunto hallituksen esityksestä HE 197/2024 vp

Talousvaliokunta 6.2.2025

Joonas Norr
Johtava asiantuntija
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Keskeiset nostot lausunnosta

1) Määräaikaisen sopimuksen irtisanomismaksua koskeva säännös ei olennaisesti muuta kuluttajien asemaa vuosien 2022-2023 kaltaisissa kriisiolosuhteissa

2) KKV suhtautuu varauksellisesti siihen, että kuluttajan omasta aloitteesta tehdyssä sopimuksessa sähköntoimituksen alkamisen voisi ajastaa yli 90 vrk päähän

3) Asiakasvalitusten käsittelyä koskevan säännöksen tulisi KKV:n näkemyksen mukaan kattaa sopimusta koskeva asiointi laajassa merkityksessä

1. Irtisanomismaksujen sääntely (SML 92 a §)

- Arviolta 200 000 kuluttajaa teki vuoden 2022 epävarmoissa olosuhteissa kalliin määräaikaisen sopimuksen, joka osoittautui myöhemmin huomattavan epäedulliseksi

- Kuluttaja-asiamies vetosi sähköalaan, jotta yritykset olisivat antaneet kuluttajille mahdollisuuden irtisanoa sopimukset kohtuullista sopimussakkoa vastaan

=> yritykset vaativat pääasiassa todelliseen tappioon perustuvaa täysimääräistä korvausta, jolloin poikkeuksellisten markkinaolosuhteiden seuraukset kasautuivat pääasiassa kuluttajien kannettavaksi

=> Ehdotettu SML 92 a § ei merkitse olennaista muutosta kuluttajien asemaan, jos energiakriisi uusiutuu. Toisaalta KKV tunnistaa, että irtisanomismaksusta voi olla haastavaa säätää muulla tavoin, ja samalla varmistua siitä, että sääntelyllä ei ole negatiivisia vaikutuksia määräaikaisten sopimusten tarjontaan, hintoihin ja kilpailuun sähkömarkkinoilla. Markkinoiden tehokkaan toiminnan näkökulmasta täysi kompensaatio sopimusrikkomuksesta on perusteltu.

2. KKV suhtautuu varauksellisesti siihen, että kuluttajan aloitteesta tehdyn sopimuksen voisi ajastaa yli 90 vrk päähän (SML 87 §)

Ajastaminen pitkälle tulevaisuuteen voi aiheuttaa kuluttajissa sekaannusta, ja olosuhteiden muutokset sopimuksen tekemisen ja sähköntoimituksen aloittamisen välissä saattavat johtaa kuluttajien kannalta epäedullisiin lopputuloksiin.

Ehdotetun poikkeuksen mukaan ajastamiseen liittyvää rajoitusta ei sovelleta, jos kuluttaja on itse ottanut yhteyttä elinkeinonharjoittajaan sopimuksen tekemiseksi.

=> Vaikka kuluttaja olisi itse aloitteellinen *sopimuksen tekemiseksi*, ei tästä vielä sellaisenaan seuraa, että myös *sopimuksen ajastaminen* tulisi näissä tilanteissa aina kuluttajan aloitteesta, eli ehdotettu sanamuoto saattaa mahdollistaa myös ajastamiset, jotka eivät aidosti tule kuluttajan aloitteesta.

3. Asiakasvalitusten käsittelyä koskevan säännöksen tulisi kattaa sopimusta koskeva asiointi laajassa merkityksessä (99 a §)

Asiakaspalvelun toimivuudella ja monikanavaisella saatavuudella on keskeinen merkitys kuluttajien oikeuksien toteutumisen kannalta.

=> KKV lausunut, että *valituksen* käsitteen tulisi kattaa sopimusta koskeva asiointi laajassa merkityksessä.

HE:n perusteluiden mukaan 99 a § soveltuisi sähköntoimitusta tai -jakelua koskevan reklamaation lisäksi myös muuhun loppukäyttäjän sopimussuhteeseen liittyvään vähittäismyyjän, jakeluverkonhaltijan tai aggregaattorin virheeseen perustuvaan valitukseen.

=> KKV katsoo edelleen, että *valituksen* käsitettä tulisi täsmentää vastaamaan kaikkea sopimuksen teon jälkeistä asiointia (mm. sopimuksen irtisanominen)