

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

Lausuntotiivistelmä

Kuluttajansuojan
Omnibus-direktiivin
täytäntöönpano sekä
puhelin- ja
kotimyyntisääntelyn
tiukentaminen
Lausuntotiivistelmä

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Oikeusministeriö

CC BY-SA 4.0

ISBN pdf: 978-952-259-936-0

ISSN pdf: 2490-1172

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2022

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

Lausuntotiivistelmä

Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2022:5		Teema	Mietintöjä ja lausuntoja
Julkaisija	Oikeusministeriö		
Tekijä/t	Marja Luukkonen Yli-Rahnasto		
Kieli	suomi	Sivumäärä	47
Tiivistelmä	<p>Oikeusministeriö pyysi Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoa sekä puhelin- ja kotimyyntin kiristämistä koskevasta työryhmän mietinnöstä lausuntoa 38 viranomaiselta ja yhteisöltä. Näistä lausunnon antoi 23 tahoa. Näiden lisäksi mietinnöstä lausui 33 tahoa, joista 16 oli yksityishenkilöitä.</p> <p>Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset saivat pääosin myönteistä palautetta. Muilta osin saatu lausuntopalaute kohdistui ennen kaikkea puhelinmyyntisääntelyn kiristämiseen. Pääosa lausunnonantajista katsoi, että puhelinmyyntisääntelyä tulisi kiristää. Puhelinmyyntisääntelyn kiristämistä kannattivat erityisesti viranomaiset, kansalaisjärjestöt sekä kantaa ottaneet yksittäiset kansalaiset. Elinkeinoelämää edustavat tahot, yhtä järjestöä lukuun ottamatta, yhtyivät puolestaan työryhmän näkemyskseen siitä, ettei sääntelyä tule kiristää. Kirjallisen vahvistusmenettelyn eri toteutustavoista eniten kannatusta sai vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia. Lausunnoissa esitettiin lisäksi, että vahvistusmenettelyn laiminlyönti tulisi sanktioida seuraamusmaksulla.</p> <p>Ehdotusta kotimyyntisääntelyn muuttamisesta pidettiin pääosin hyvänä. Jotkin lausunnonantajat katsoivat, että ehdotus oli riittämätön ja kotimyyntisääntelyä tulisi kiristää edelleen. Joidenkin palautteiden mukaan myös kotimyyntisääntelyä tulisi säätää kirjallisesta vahvistusmenettelystä ja pakollisesta harkinta-ajasta.</p>		
Asiasanat	kuluttajansuoja, kuluttajaoikeus, etämyynti, kotimyynti		
ISBN PDF	978-952-259-936-0	ISSN PDF	2490-1172
Hankenumero	OM082:00/2020		
Julkaisun osoite	https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-936-0		

Genomförande av Omnibusdirektivet om konsumentskyddet samt skärpning av bestämmelserna om telefon- och hemförsäljning

Sammandrag av utlåtandena

Justitieministeriets publikationer, Betänkanden och utlåtanden 2022:5	Tema	Betänkanden och utlåtanden
Utgivare	Justitieministeriet	
Författare	Marja Luukkonen Yli-Rahnasto	
Språk	finska	Sidantal 47
Referat	<p>Justitieministeriet begärde utlåtande av 38 myndigheter och sammanslutningar om ett betänkande från arbetsgruppen för genomförande av Omnibusdirektivet och skärpt reglering av telefon- och hemförsäljning. Av remissinstanserna lämnade 23 ett utlåtande. Utöver dessa yttrade sig 33 instanser om betänkandet, av vilka 16 var privatpersoner.</p> <p>De förslag som gäller genomförandet av Omnibusdirektivet fick i huvudsak positiv respons. I övrigt gällde remissvaren framför allt skärpta bestämmelser om telefonförsäljning. Största delen av remissinstanserna ansåg att bestämmelserna om telefonförsäljning bör skärpas. Skärpningen av bestämmelserna understöddes i synnerhet av myndigheter, frivilligorganisationer och enskilda medborgare. Företrädarna för näringslivet, med undantag för en organisation, delade däremot arbetsgruppens åsikt om att regleringen inte bör skärpas. Bland de olika sätten att genomföra ett skriftligt bekräftelseförfarande fick ett förfarande utan undantag från tillämpningsområdet det största understödet. I remissvaren framfördes också att det bör påföras sanktioner för försummelse av bekräftelseförfarandet.</p> <p>Förslaget till ändring av bestämmelserna om hemförsäljning ansågs i huvudsak vara bra. Vissa remissinstanser ansåg att förslaget var otillräckligt och att bestämmelserna om hemförsäljning bör skärpas ytterligare. Enligt några remissvar bör det också vid hemförsäljning föreskrivas om ett skriftligt bekräftelseförfarande och en obligatorisk betänketid.</p>	
Nyckelord	konsumentskydd, konsumenträtt, distansförsäljning, hemförsäljning	
ISBN PDF	978-952-259-936-0	ISSN PDF 2490-1172
Projektnr.	OM082:00/2020	
URN-adress	https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-936-0	

Sisältö

1	Johdanto	6
1.1	Työryhmän mietintö.....	6
1.2	Yhteenveto lausunnoista	8
2	Yleisiä huomioita	10
3	Yksityiskohtaiset kannanotot	11
3.1	Kuluttajansuojalaki	11
3.1.1	Omnibus-direktiivin täytäntöönpano	11
3.1.2	Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen.....	15
3.1.3	Kotimyyntisääntelyn kiristäminen	32
3.2	Laki kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista	36
4	Muita huomioita	39
4.1	Vaikutustenarviointi	39
4.2	Lakien voimaantulo	43
	Liite	44

1 Johdanto

1.1 Työryhmän mietintö

Oikeusministeriö asetti 21 päivänä joulukuuta 2020 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella hallituksen esityksen muotoon laadittu ehdotus

1. unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamiseksi ja nykyaikaistamiseksi annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2019/2161 (Omnibus-direktiivi) täytäntöön panemiseksi tarvittavista säännöksistä, sekä
2. puhelin- ja kotimyyntiä koskevien säännösten tiukentamisesta kuluttajansuojan parantamiseksi.

Työryhmän mietintö (Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2021:22) valmistui 9. heinäkuuta 2021. Työryhmä ehdottaa mietinnössään Omnibus-direktiivin täytäntöön panemiseksi muutoksia kuluttajansuojalain (38/1978) 1, 2 ja 6 lukuun sekä kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annettuun lakiin (566/2020).

Mietinnössä ehdotetaan laajennettavan osittain kuluttajansuojalain soveltamisalaa koskemaan myös sopimuksia, joiden nojalla kuluttaja on sitoutunut luovuttamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja, sekä sellaista kulutushyödykkeiden markkinointia, jossa elinkeinonharjoittajan tarkoituksena on, että kuluttaja sitoutuu luovuttamaan henkilötietoja.

Kuluttajansuojalain 2 lukuun ehdotetaan tarkennuksia ja lisäyksiä liittyen elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuteen. Esimerkiksi markkinoitaessa tavaraa alennettuun hintaan markkinoinnissa olisi ilmoitettava myös alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Luvussa säädettäisiin myös kuluttajan oikeudesta hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen tilanteessa, jossa

elinkeinonharjoittaja on käyttänyt 2 luvun säännöksissä tarkoitettua sopimatonta menettelyä.

Edelleen kuluttajansuojalain 6 lukuun ehdotetaan muun muassa lisättäväksi säännöksiä verkossa toimivan markkinapaikan tarjoajan tiedonantovelvollisuudesta. Myös elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuutta ja kuluttajan peruuttamisoikeutta koskeviin säännöksiin ehdotetaan direktiivin täytäntöön panemiseksi tarkennuksia.

Mietinnössä ehdotetaan tehtävän kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annettuun lakiin seuraamusmaksusääntelyn osalta eräitä täydennyksiä. Seuraamusmaksusääntely laajennetaan esimerkiksi koskemaan tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja käyttää menettelyä, jonka käyttämisen tuomioistuin tai kuluttaja-asiamies on kieltänyt kuluttajansuojalain 2 luvun 1 §:n sopimattoman menettelyn kiellon vastaisena. Ehdotuksen mukaan seuraamusmaksu voitaisiin vastaavasti myös määrätä tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja käyttää sopimusehtoa, jonka käyttämisen tuomioistuin tai kuluttaja-asiamies on kieltänyt kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n vastaisena kohtuuttomana sopimusehtona. Lisäksi seuraamusmaksun suuruuteen vaikuttaviin seikkoihin ehdotetaan tehtävän joitakin direktiiviin perustuvia lisäyksiä.

Työryhmä harkitsi puhelinmyyntisääntelyn kiristämiseksi seuraavia vaihtoehtoja:

- a) opt in -mallia, jossa puhelinmarkkinointi edellyttäisi kuluttajan ennakkosuostumusta,
- b) puhelinmyyntiä harjoittavien toimijoiden puhelinnumeroiden rekisteröimistä ja numeroon lisättävää etuliitettä, c) valtakunnallista, viranomaisen ylläpitämää ja valvomaan puhelinmarkkinoinnin kieltorekisteriä, d) kirjallista vahvistusta sekä e) puhelinmyynnin rajoittamista tuote- tai alakohtaisesti.

Työryhmä päätyi työssään siihen, ettei tällä hetkellä ole perusteita kiristää puhelinmyyntisääntelyä. Lain rikkomustapauksiin voidaan entistä tehokkaammin puuttua kuluttaja-asiamiehen heinäkuussa 2020 saamien uusien toimivaltuuksien avulla. Merkittävä osa Kilpailu- ja kuluttajavirastolle tehdyistä puhelinmyyntiä koskevista ilmoituksista on koskenut niin kutsuttuja markkinahäiriköitä. Oletettavaa on, ettei tällaiseen toimintaan pystytä puuttumaan menettelytapasääntelyä kiristämällä, vaan tehokas viranomaisvalvonta ja erityisesti seuraamusmaksun määrääminen kuluttajansuojasäännösten rikkomustapauksissa on tehokkaampi tapa vähentää puhelinmyynnissä esiintyviä ongelmia. Näin ei myöskään aiheuteta uutta hallinnosta taakkaa taikka vaikeuteta puhelinmyynnin käyttämistä niiden elinkeinonharjoittajien toimesta, jotka asianmukaisesti noudattavat lain säännöksiä ja alan itsesääntelyä. Ennen sääntelyn kiristämistä on myös pyrittävä lisäämään kuluttajien tietoisuutta kieltorekistereistä, joihin kuullamalla kuluttaja voi kieltää ei-toivotun puhelinmyynnin.

Esityksen jatkovalmisteluvaihetta silmällä pitäen ja sen edistämiseksi, että lausunnonantajat pystyisivät paremmin ottamaan kantaa asiaan, työryhmä laati säännösehdotuksen kirjallisen vahvistuksen käyttöönoton toteuttamiseksi. Ehdotuksen mukaan kirjallisen vahvistusmenettelyn ulkopuolelle voitaisiin jättää tietyt tuoteryhmiä tai rajata menettely koskemaan tietynarvoisia hyödykkeitä ja tietynlaisia sopimuksia.

Kotimyyntiä koskevan sääntelyn tiukentamiseksi työryhmä ehdotti kuluttajan peruuttamisoikeuden laajentamista tilanteissa, joissa sopimus on tehty elinkeinonharjoittajan ilman kuluttajan pyyntöä tekemän kotikäynnin yhteydessä. Kuluttajalla olisi tällöin peruuttamisoikeus myös sopimuksissa, jotka koskevat tavaraa, joka valmistetaan tai jota muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi. Lisäksi laissa säädettäisiin seuraamuksista tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt kotimyyntissä antaa kuluttajalle tietoa peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnin johdosta sopimus ei sitoisi kuluttajaa. Sääntely olisi tältä osin kansallista.

Mietintöön sisältyi Kristiina Vainion (Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies) ja Emmi Merirannan (Kuluttajaliitto – Konsumentförbund ry) eriävät mielipiteet. Eriävät mielipiteet koskivat puhelinmyyntisääntelyn kiristämistä ja ehdotettuja säännöksiä kuluttajan oikeussuojakeinoista elinkeinonharjoittajan rikkoessa sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaan direktiiviin perustuvia kansallisia säännöksiä. Merirannan eriävä mielipide koski lisäksi säännösehdotuksia kotimyyntisääntelyn tiukentamisesta.

Oikeusministeriö pyysi mietinnöstä lausuntoa Lausuntopalvelu.fi-sivuston kautta 38 viranomaiselta ja yhteisöltä. Näistä lausunnon antoi 23 tahoja. Näiden lisäksi mietinnöstä lausui 33 tahoja, joista 16 oli yksityishenkilöitä. Tiivistelmän liitteessä on lueteltu tahot, joilta lausunto on pyydetty ja jotka ovat antaneet lausunnon.

1.2 Yhteenveto lausunnoista

Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset saivat pääosin myönteistä palautetta. Kuluttajansuojalain 2 lukuun ehdotettu hinnanalennusilmoituksia koskeva pykälä jakoi jossakin määrin näkemyksiä. Ehdotettua hinnanalennusilmoituksia koskevaa säännöstä pidettiin tulkinnallisena ja muutamat lausunnonantajat ehdottivat harkittavaksi, että hinnanalennusilmoituksissa alimpana hintana voisi käyttää alinta normaalia hintaa, joka hyödykkeestä on pyydetty edeltäneiden 30 päivän aikana. Direktiivin optioiden käyttöönottoa kyseisessä pykälässä pidettiin perusteltuna.

Työryhmään kuuluneet *Kilpailu- ja kuluttajavirasto* (jäljempänä *KKV*) sekä *Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry* (jäljempänä *Kuluttajaliitto*) katsoivat lausunnoissaan, että ehdotetut kuluttajien oikeussuojakeinot tilanteessa, jossa kuluttaja on joutunut sopimattoman menettelyn kohteeksi, ovat riittämättömiä ja kuluttajille pitäisi säätää paremmat oikeussuojakeinot.

Myös uusi säännös seuraamusmaksusta, joka voitaisiin määrätä tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja on jatkanut kiellettyä menettelyä, sai jossakin määrin kriittisiä arvioita etenkin markkinaoikeudelta.

Näkemykset puhelinmyyntisääntelyn kiristämistarpeesta sekä -keinoista jakoutuivat. Pääosa lausunnonantajista katsoi, että puhelinmyyntisääntelyä tulisi kiristää. Erityisesti viranomaiset, kansalaisjärjestöt sekä kantaa ottaneet yksittäiset kansalaiset kannattivat sääntelyn tiukentamista ja taas elinkeinoelämää edustavat tahot, yhtä järjestöä lukuun ottamatta, yhtyivät työryhmän näkemykseen siitä, ettei sääntelyä tule kiristää.

Puhelinmyyntisääntelyn kiristämisvaihtoehtoista niin kutsuttu opt in -vaihtoehto sai kannatusta. Myös kirjallista vahvistusmenettelyä pidettiin hyvänä, joskin jotkut lausunnonantajat katsoivat sen olevan riittämätön toimenpide. Kirjallista vahvistusmenettelyä koskevista vaihtoehtoista suurinta kannatusta sai kirjallinen vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia. Esimerkiksi työryhmässä mukana olleen *työ- ja elinkeinoministeriön* (jäljempänä *TEM*) mukaan puhelinmyynnin ongelmat eivät näytä liittyvän vain yksittäisiin tuoteryhmiin, vaan itse myyntitapaan, jolloin sääntelyn mahdollista tiukentamista pohdittaessa on syytä harkita, että kirjallinen vahvistusmenettely koskisi kaikkien kulutushyödykkeiden puhelinmyyntiä ilman toimialaan liittyviä rajoituksia. Muutama lausunnonantaja kannatti kirjallisen vahvistusmenettelyn rajaamista ainoastaan sähkönmyyntisopimuksiin. Myös lehtien ja alle 30 euroa maksavien hyödykkeiden rajaaminen soveltamisalan ulkopuolelle sai jonkin verran kannatusta. Etenkin sellaiset lausunnonantajat, jotka eivät kannattaneet puhelinmyyntisääntelyn kiristämistä, pitivät jälkimmäistä rajausta perusteltuna, jos kirjallista vahvistusmenettelyä tulisi ehdottamaan.

Ehdotusta kotimyyntisääntelyn muuttamisesta pidettiin pääosin hyvänä. Jotkin lausunnonantajat katsoivat, että ehdotus on riittämätön ja kotimyyntisääntelyä tulisi kiristää edelleen. Joidenkin ehdotusten mukaan myös kotimyyntisääntelyä tulisi säätää kirjallisesta vahvistusmenettelystä sekä pakollisesta harkinta-ajasta. *Suomen Yrittäjät ry* (jäljempänä *Suomen Yrittäjät*) katsoi, että kotimyyntisääntelyä tulisi ratkaista mahdollisimman kohdennetusti vaikeuttamatta lakia noudattavien yritysten toimintaa. Ensisijaisena keinona tulisi olla viranomaisvalvonnan vahvistaminen.

2 Yleisiä huomioita

Työryhmän mietinnöstä esitettiin vähän yleisiä huomioita. Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset saivat pääosin myönteistä palautetta. Annettu lausuntopalaute kohdistui ennen kaikkea puhelin- ja kotimyyntisääntelyn kiristämiseen. Tätä käsitellään jäljempänä yksityiskohtaisissa kannanotoissa.

Kuluttajaliiton mukaan Omnibus-direktiivi sisältää kuluttajien kannalta useita merkittäviä parannuksia, kuten sen huomioon ottamisen, että kuluttaja saattaa sitoutua maksaan palvelusta tai tuotteesta henkilötiedoillaan. Positiivista ovat myös esimerkiksi säännökset siitä, että verkossa toimivalla markkinapaikalla tulee ilmoittaa, onko myyjä elinkeinonharjoittaja vai muu taho sekä säännökset hakutulosten ja kuluttaja-arvostelujen esittämisestä. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan pääosin suoraan Omnibus-direktiivistä tulevat velvollisuudet ovat mietinnössä hyvin esitetty.

Työryhmässä edustettuna ollut *Elinkeinoelämän Keskusliitto ry* (jäljempänä *EK*) pitää esitysluonnosta pääosin oikeansuuntaisena. Myös *Energiateollisuus ry* pitää esitysluonnosta pääosin oikeansuuntaisena. *Energiaviraston* mukaan mietinnössä ehdotetut muutokset kuluttajansuojalain 1, 2 ja 6 lukuihin sekä kuluttajansuojaviranomaisten erinäisistä toimivaltuuksista annettuun lakiin ovat tarpeellisia Omnibus-direktiivin täytäntöön panemiseksi.

Keskuskauppakamari pitää työryhmän mietintöä perustellusti valmisteltuna ja selkeänä. Myös *Liikenne- ja viestintäviraston* mukaan mietintö on kokonaisuutena hyvin ja perustellusti valmisteltu. *Näkeminen ja silmäterveys NÄE ry* (jäljempänä *NÄE ry*) katsoo, että ehdotuksen pohjana oleva mietintö on kokonaisuutena selkeä. *Tuote- ja palvelukaupan yhdistys Etu ry* (jäljempänä *Etu ry*) katsoo, että ehdotuksen pohjana oleva mietintö on kokonaisuutena selkeä ja tarpeellinen.

Kaupan liitto katsoo, että mietintö on kokonaisuutena läpikotainen ja selkeä. Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset ovat pääosin perusteltuja ja jäsenvaltio-optioiden käyttö johdonmukaista.

Kaakkois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin mukaan esityksen vaikutukset talous- ja velkaneuvonnan asiakaskuntaan ovat marginaalisia. Kuluttajansuojan parantamista yleisesti ja erityisesti kotimyyntissä pidetään perusteltuna samoin kuin lakiehdotuksessa määriteltyjä parannuksia myyjien yhteystietoihin. Myyjien tavoittamisessa ongelmatilanteissa on koettu olevan merkittäviä ongelmia.

3 Yksityiskohtaiset kannanotot

3.1 Kuluttajansuojalaki

3.1.1 Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Hinnanalennusilmoitukset

EK katsoo lausunnossaan, että Omnibus-direktiivistä johtuvat muutokset hinnanalennuksia koskevaan ilmoitusmenettelyyn ovat erityisesti kaupan alan yritysten kannalta monimutkaisia ja Euroopan komission tiukka direktiivin tulkinta on erityisesti kuluttajien kannalta valitettava. Myös *Keskuskauppakamari* ja *NÄE ry* pitävät ehdotettua sääntelyä monimutkaisena. *Keskuskauppakamari* toivoo toimijoille suunnattua selkeää ja informatiivista, esimerkkejä läpikäyvää ohjeistusta. *Kaupan liiton* näkemyksen mukaan hinnanalennusilmoituksia koskeva säännös on tarpeettoman rajoittava, tapauskohtaisesti tulkinnanvarainen, ja se aiheuttaa merkittävästi lisätyötä kaupan alan yrityksissä suhteessa kuluttajille kuviteltuun hyötyyn. Pykälän ja sen perusteluiden taustalla oleva komission näkemys Omnibus-direktiivin asianomaisen artiklan tai sen sisältöä selittävän johdantokappaleen tulkinnasta on liian laaja eikä perustu artiklan tai johdantokappaleen kirjoitusasuun.

EK:n ja *Kaupan liiton* näkemyksen mukaan kuluttajien kannalta pitäisi olla riittävää, että myyjä ilmoittaa tuotteesta 30 edeltävän päivän aikana perityn alimman, niin kutsutun normaalihinnan, johon ei sisälly alennuksia. Pelkällä normaalihintojen ilmoittamisella voitaisiin tehokkaasti ehkäistä tilanteita, joissa hintaa nostetaan keinotekoisesti välittömästi ennen alennusmyyntiä. Myös *Keskuskauppakamari* katsoo, että jatkovalmistelussa saattaisi olla vielä aiheellista selvittää, olisiko mahdollista tarkentaa vertailussa käytettävää alinta hintaa siten, että se olisi tuotteesta 30 edeltävän päivän aikana peritty alin normaalihinta.

EK:n ja *Kaupan liiton* tavoin *NÄE ry:n* ja *Etu ry:n* mukaan esitetty alimman hinnan määrittäminen tulee aiheuttamaan suuria tulkintaongelmia. Sekä *NÄE ry:n* että *Etu ry:n* mukaan perusteltua olisi käyttää yksinkertaisesti alinta normaalihintaa hinnanalennuksen vertailukohtana. Mietinnössä lähdetään siitä, että myyjän on ilmoitettava tavaran alennus- tai tarjoushinta. Tällainen hinta ei ole yksiselitteinen; esimerkiksi yksittäinen sesonkiin liittyvä, toistuva alennusmyyntikampanja voi osua vertailujaksolle, jolloin esitetty vertailuhinta poikkeaa normaalitilanteesta. *NÄE ry:n* mielestä komission

tulkinta siitä, että säännös soveltuisi myös esimerkiksi kokonaista tuoteryhmää tai liikkeen tai verkkokaupan koko valikoimaa koskeviin alennuksiin, ei ole kestävä.

EK:n mukaan hinnanalennusilmoituksia koskevan sääntelyn ulkopuolelle olisi tarkoituksenmukaista jättää tilanteet, joissa alennus annetaan yksilöimättömästä tavarajoukosta eikä tietystä tuotteesta. EK:n näkemyksen mukaan direktiivi sallii tällaisen tulkinnan, vaikka komissio katsoo toisin. Myöskään Kaupan liitto ei pidä perusteltuna mietinnön pohjaksi omaksuttua komission tulkintaa, jonka mukaan säännös soveltuisi esimerkiksi kokonaista tuoteryhmää tai liikkeen tai verkkokaupan koko valikoimaa koskeviin alennuksiin. Kuluttajan näkökulmasta ei liene suurta väliä sillä, onko tiettyä tuotetta myyty alennetulla hinnalla edellisten 30 päivän aikana, jos siitä joka tapauksessa saa koko tuoteryhmän tai valikoiman tuotteille annetun alennuksen. Sen sijaan yrityksille aiheutuvan lisätyön määrä on huomattava, kun jokainen tuote joudutaan käymään erikseen lävitse, jotta kustakin tavarasta viimeisten 30 päivän aikana peritty alin hinta tulee varmasti ilmoitetuksi. Tahattomien erehdysten riski on myös huomattava. Kaupan liitto toteaa edelleen, että alennuskoodien, kanta-asiakastarjousten ja muiden tietyille kuluttajalle tai kuluttajaryhmälle kohdennettujen ja rajattujen alennusten rajanveto suhteessa yleisesti saatavilla oleviin tarjouksiin ei kaikissa käytännön tilanteissa ole yksiselitteistä, mikä voi jälleen johtaa tahattomiin erehdyksiin hintailmoittelussa.

Myös *Suomen Yrittäjät* katsoo, että on sekä kuluttajan että elinkeinoharjoittajan näkökulmasta epätarkoituksenmukaista, että hinnanalennussäännös vaikeuttaa sellaisten alennusten markkinointia, jotka yksittäisen tuotteen sijaan koskettavat kaikkia tiettyyn tuoteryhmään kuuluvia tuotteita. Käytännössä tällaisten tiettyä tuoteryhmää koskevien alennusten markkinointi edellyttäisi, että elinkeinoharjoittaja tarkistaa, onko alin hinta ilmoitettu kaikissa tuotteissa edellytetyllä tavalla. Tämä voi johtaa siihen, että kyseisten alennusten antamisesta joissakin tapauksissa luovutaan siitä aiheutuvan työmäärän vuoksi.

Kaupan liitto, Suomen Yrittäjät, NÄE ry ja Etu ry pitävät hyvänä, että mietintöön sisältyy esitys direktiivin mukaisesta jäsenvaltio-optiosta, jonka perusteella tavaran aiempaan hintaan voidaan ilmoittaa hinta ennen hinnanalennuksen ensimmäistä soveltamista, kun hinnanalennusta suurennetaan asteittain. Lisäksi sekä Kaupan liitto että Suomen Yrittäjät tukevat ratkaisua, jonka mukaan pykälään ehdotetaan otettavan direktiiviin sisältyvä jäsenvaltio-optio, joka sallii nopeasti pilaantuvien elintarvikkeiden rajaamisen sääntelyn ulkopuolelle. Nopeasti pilaantuvien elintarvikkeiden hinnat ja varsinkin niitä koskevat tarjoukset vaihtelevat merkittävästi lyhyelläkin aikavälillä. Koska elintarvikkeiden katteet ovat muutoinkin matalia, hallinnollinen lisätyö kustannuksineen voisi johtaa tilanteisiin, joissa nopeasti pilaantuvien elintarvikkeiden tarjouksien myynti kävisi kannattamattomaksi. Myös Keskuskauppakamari kannattaa direktiivin optioiden käyttöönottoa.

Suomen Yrittäjien mukaan pykälää koskevissa perusteluissa on syytä selventää, että alin hinta on myyntipaikka- ja kanavakohtainen, koska elinkeinonharjoittajat voivat soveltaa eri hintoja eri myyntipaikoissa, kuten fyysisessä liikkeessä ja verkossa.

Kuluttajan oikeussuojakeinot sopimattomissa kaupallisissa menettelyissä

KKV:n mukaan ehdotettu kuluttajansuojalain 2 luvun 15 a § ei vastaa sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin 11 a artiklan tavoitetta säännösten täytäntöönpanon tehokkuudesta, sillä ehdotetun säännöksen tosiasiallinen käytettävyys ja laajuus jäävät suppeiksi. Kuluttajan oikeussuojakeinojen tulisi olla sisällöltään ja menettelytavoiltaan selkeitä, ja niistä säädettäessä tulisi ottaa huomioon EU:n selvityksissä todetut eri sääntelymalleihin sisältyvät ongelmat, jotta vastaavilta haasteilta voidaan välttyä.

Ehdotetussa kuluttajansuojalain 2 luvun 15 a §:ssä ei esimerkiksi säädetä ollenkaan kuluttajan oikeudesta purkaa sopimus lainvastaisen menettelyn seurauksena. Tämän osalta työryhmämietinnössä viitataan kuluttajansuojalain virhesäännöksiin ja yleisiin sopimus- ja kuluttajaoikeuden periaatteisiin. Näin ollen työryhmän enemmistö on ottanut perustelupohjan juuri niistä toimenpiteistä, jotka on edellä selostetun mukaisesti todettu EU-tasolla riittämättömiksi ja tämän puutteellisuuden nimenomaan antaneen aiheen sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin 11 a artiklan sääntelyyn. Edelleen *KKV:n* mukaan Suomen oikeuskäytännöstä on syytä nostaa esille, ettei oikeustoimilain soveltamisesta sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin soveltamisalan tyypisissä tapauksissa ole ratkaisuja. Oikeustoimilain säännöksiä on sovellettu enimmäkseen tilanteissa, joissa on hyödynnetty esimerkiksi sopimusosapuolen iäkkyyttä ja sairaalloisuutta tai sopimusosapuolesta riippuvaista asemaa taikka tapauksessa KKO 1949-II-266 mielenjärkytyksestä johtuvaa ymmärtämättömyyttä yhdistettynä sopimuskumppanin tälle tarjoamien väkijuomien aiheuttamaan kevytmielisyyteen.

KKV katsoo, että jatkovalmistelussa on toteutettava kuluttajan hyvitysoikeus tavalla, joka vahvistaa sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin täytäntöönpanon tehokkuutta ja antaa kuluttajille todellisen ja tehokkaan mahdollisuuden hyvityksiin. Oikeusministeriö on huhtikuussa 2021 asettanut työryhmän valmistelemaan ehdotusta EU:n edustajakannedirektiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2020/1828) täytäntöönpanon edellyttämäksi lainsäädännöksi. Kuluttajien yksilöllisiä oikeussuojakeinoja voitaisiin tarkastella esimerkiksi tämän työryhmän yhteydessä.

Myös *Kuluttajaliiton* näkemys eroaa työryhmän mietinnöstä koskien yksilöllisiä oikeussuojakeinoja. Kuluttajaliiton mukaan sääntelyn taustalla oleva direktiivi edellyttää, että kuluttajalle taataan tehokkaat oikeussuojakeinot. Työryhmän mietinnössä esitetty toteutustapa ei ole direktiivin edellyttämällä tavalla tehokas, sillä sen soveltamiskynnys olisi liian korkea, jotta kuluttajat pääsisivät tosiasiallisesti hyödyntämään hinnanalennusta ja/tai vahingonkorvausta. Kuluttajaliitto kiinnittää huomiota myös siihen, ettei kuluttajien oikeussuojakeinoja sopimuksen purkamiseksi lainvastaisen menettelyn johdosta voida jättää yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden ja sääntelyn varaan.

Kaupan liiton mukaan ehdotettu KSL 2 luvun 15 a §, joka voi muodostaa elinkeinonharjoittajalle velvollisuuden suorittaa kuluttajalle hinnanalennus tai vahingonkorvaus tilanteissa, joissa tämä on käyttänyt lain 2 luvussa tarkoitettua sopimatonta menettelyä taikka harhaanjohtavaa tai aggressiivista menettelyä ja menettely on voinut vaikuttaa kuluttajan tekemään ostopäätökseen, perustuu suoraan direktiiviin eikä sen sanamuodosta ole huomautettavaa. Kaupan liitto suhtautuu kuitenkin kriittisesti säännöksen perusteluiden kirjaukseen, jonka mukaan elinkeinonharjoittajan lain säännösten vastainen toiminta loisi yleensä oletettaman siitä, ettei vaadittua huolellisuutta ole noudatettu. Tämän voidaan katsoa tarkoittavan käännettä todistustaakkaa, mitä Kaupan liitto vastustaa ja mistä tulisi joka tapauksessa säättää pykälätasolla.

Tiedonantovelvollisuudet

Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan suurin osa Omnibus-direktiivin velvoitteista ehdotetaan täytäntöön pantavaksi direktiivin vähimmäistason edellyttämällä tavalla.

Kaupan liitto pitää hyvänä uusia verkon markkinapaikoille sekä elinkeinonharjoittajille, mukaan lukien erilaiset vertailusivustot, asetettuja ilmoitusvelvollisuuksia. Sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien intressissä on, että kuluttaja voi varmistua siitä, asioida hän verkon markkinapaikalla elinkeinonharjoittajan vai yksityishenkilön kanssa, tai siitä, miten esimerkiksi tavarasta tehtyä hakukyselyä koskevat tulokset määräytyvät. Samoin kaikkien osapuolten intressissä on tietää, perustuvatko elinkeinonharjoittajan julkaisemat kuluttaja-arvostelut aitoihin tuotteesta tai myyjästä saatuihin kokemuksiin, koska tämä on omiaan lisäämään luottamusta myyjiin ja näiden markkinointiin tavaroihin.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry (jäljempänä *MaRa*) pitää kuluttajansuojalain 2 luvun 8 §:ään ehdotettuja muutoksia perusteltuina. *MaRa* pitää perusteltuna myös sitä, että elinkeinonharjoittajan olisi asetettava kuluttajan saataville järjestystä määrittävien muuttujien yleinen kuvaus, jossa kerrotaan elinkeinonharjoittajan käyttämät keskeiset muuttujat. On kuitenkin perusteltua, että kyseistä kuvausta ei tulisi esittää

räätälöidysti kustakin yksittäisestä hakukyselystä. MaRa pitää kuluttajansuojalain 2 lukuun ehdotettua uutta 8 d §:ää sisällöltään asianmukaisena ja se täyttää sisällöltään sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaan direktiiviin lisätyn 7 artiklan 4 a kohdan sisällön. MaRa pitää lisäksi hyvänä mietinnössä ehdotettua menettelytapaa, jonka johdosta kuluttaja-arvostelun kirjoittaminen olisi mahdollista vain niille kuluttajille, jotka ovat kyseisen kulutushyödykkeen ostaneet. MaRa pitää sisällöltään asianmukaisena myös kuluttajansuojalain 2 lukuun ehdotettua uutta 8 e §:ää, jolla tulee pantavaksi täytäntöön sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaan direktiiviin liittäty 7 artiklan 6 kohta.

Myös *NÄE ry* sekä *Etu ry* pitävät kannatettavana verkossa toimiville markkinapaikoille ja elinkeinonharjoittajille asetettavia uusia tiedonantovelvollisuuksia.

3.1.2 Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

Puhelinmyyntisääntelyn kiristämistarpeesta yleisesti

KKV katsoo lausunnossaan, että puhelinmyyntisääntelyä tulisi kiristää. Vahvin keino puuttua havaittuihin ongelmiin olisi niin kutsuttu opt in -malli. Opt in -sääntely kunnioitaisi parhaiten kuluttajien oikeutta määrätä itse siitä, kohdistetaanko heihin puhelinmarkkinointia vai ei. Toimiva sääntelymalli olisi myös tunnistettavan etuliitteen eli niin kutsutun prefiksin lisääminen puhelinmyyntinumeroihin, jolloin kuluttaja tunnistaisi soittajan myyjäksi jo ennen puhelun vastaamista ja voisi tietoisesti tehdä päätöksen siitä, haluaako kyseisenä hetkenä ottaa vastaan myyntipuhelun vai ei. Nykymalliin nähden parannusta kuluttajien asemaan toisi myös viranomaisen ylläpitämä puhelinmyynnin kieltoverkko, joka kattaisi kaikki puhelinmyyntiä harjoittavat tahot, toisin kuin tällä hetkellä käytössä olevat puhelinmyynnin kieltopalvelut. Havaittujen markkinahäiriköiden lisäksi puhelinmyynnin keskeinen ongelma on, että kuluttajat kokevat puhelinmyynnin häiritseväksi ja usein harhaanjohtavaksi, ja huomattava osa puhelinmyynnin kautta hyödykkeitä tilanneista kuluttajista kertoo kohdanneensa tilaukseensa liittyviä ongelmia, kuten taloudellisia menetyksiä. Näin ollen nykymuotoinen puhelinmyynnin sääntelymalli ei kunnioita kuluttajien itsemääräämisoikeutta riittävällä tavalla. KKV:n vuonna 2020 laatiman selvityksen mukaan sääntelyn muutoksille on kuluttajien vahva tuki. Selvityksen mukaan peräti 81 prosenttia kuluttajista kannatti sitä, että puhelinmyynti edellyttäisi heidän ennakkosuostumustaan, ja 78 prosenttia kuluttajista kannatti kirjallista vahvistusta puhelimesta tehdylle sopimukselle.

Myös *TEM* ja *Traficom* katsovat lausunnoissaan, että puhelinmyyntisääntelyä tulisi kiristää. Traficom kiinnittää huomiota siihen, että sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014, jäljempänä *viestintäpalvelulaki* tai *SVPL*) 201 §:ssä säädetään

matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinointikiellosta. Kuluttajansuojan varmistamiseksi ja puhelinmarkkinointia koskevan yleislainsäädännön puuttuessa matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinoinnin jo aiemmin säädettyä kieltä katsottiin aiheelliseksi jatkaa vuonna 2021. Kielto säädettiin määräaikaisena ulottumaan 1.7.2024 saakka, koska säännöstä annettaessa valmistelussa oli Omnibus-direktiivin täytäntöönpano ja oli enenaikaista tehdä kieltoesityksestä pysyvää puhelinmarkkinoinnin sääntelyn yleisten kehityslinjojen ollessa vielä auki. Viestintäpalvelulain puhelinmarkkinointikielto on siis määräaikainen ja hyvin kapea-alainen ja koskee ainoastaan yhtä toimialaa ja senkin sisällä vain pientä osaa palveluista. Traficom pitää parhaana ratkaisua, joka tarkastelisi puhelinmarkkinointiin liittyviä kuluttajaongelmia kokonaisuutena ja pyrkisi ratkaisemaan kuluttajaongelmat ensisijaisesti yleislainsäädännöllä. Viestintäpalvelulakiin otettu puhelinmyyntikielto on onnistunut poistamaan puhelinliittymien puhelinmarkkinointiin liittyviä kuluttajaongelmia tehokkaasti.

Myös *Tietosuojavaltuutettu* katsoo, että puhelinmyyntisääntelyä tulisi kiristää. Tietosuojavaltuutettu ei ole ottanut kantaa siihen, mikä työryhmän mietinnössä esitetyistä vaihtoehdoista olisi toimivin. Tietosuojavaltuutettu kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että puhelimitse tapahtuvan suoramarkkinoinnin sääntely voi muuttua, kun sähköisen viestinnän tietosuoja-asetus (ePrivacy-asetus) astuu voimaan.

Tietosuojavaltuutettu toteaa, että nykyisen lainsäädännön mukaan puhelimitse tapahtuvaan suoramarkkinointiin ei vaadita ennalta annettua suostumusta toisin kuin esimerkiksi sähköpostitse tapahtuvaan suoramarkkinointiin. Rekisteröidyllä on kuitenkin tällä hetkellä oikeus kieltää puhelimitse tapahtuva suoramarkkinointi esittämällä kieltä suoraan rekisterinpitäjälle. Tässä yhteydessä on huomioitava, että kieltä on rekisterinpitäjäkohtainen. Keinona edellä mainittu tapa on hyvin työläs. Lisäksi tietosuojavaltuutetun toimistoon vireille saatetuista kanteluista käy ilmi, että puhelimitse tapahtuva suoramarkkinointi koetaan ei-toivotuksi. Tietosuojavaltuutetun toimistoon vireille saatetuissa kanteluissa on ollut kyse muun muassa siitä, että rekisteröity ei ole ollut tietoinen siitä, mistä soittaja on saanut rekisteröidyn puhelinnumeron; rekisteröity on jo esittänyt kiellon, mutta sitä ei ole noudatettu; rekisteröity ei ole ymmärtänyt tai osannut esittää kieltä puhelimitse; ja siitä, ettei rekisteröity ole ylipäätään ollut tietoinen kieltorekistereiden olemassaolosta. Tietosuojavaltuutetun toimistoon on saatettu vireille lukuisia kanteluita, jotka ovat koskeneet muun muassa sitä, ettei kuluttaja ole mielestään tehnyt sopimusta elinkeinonharjoittajan kanssa, tai kuluttaja ei ole mielestään tehnyt sopimusta elinkeinonharjoittajan kuvailemilla ehdoilla. Kuluttaja on tämän vuoksi pyytänyt elinkeinonharjoittajalta myyntipuhelua koskevan puhelutallenteen saadakseen tiedon puhelimitse tehdyn sopimuksen sisällöstä. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut puhelutallennetta, kuluttaja on ollut yhteydessä tietosuojavaltuutetun toimistoon. Tietosuojavaltuutettu on ratkaisukäytännössään katsonut, että rekisteröidyllä on oikeus saada sellainen puhelutallenne, joka pitää sisällään hänen henkilö-

tietoja. Näin ollen useissa tietosuojavaltuutetun toimistoon vireille saatetuissa kanteluissa kantelija ei niinkään ole toivonut saada pääsyä omiin tietoihin yleisen tietosuojasetuksen 15 artiklan mukaisesti (ns. tarkastusoikeus), vaan kantelija on käyttänyt mainittua 15 artiklan mukaista oikeutta saadakseen tiedon siitä, onko sopimus syntynyt ja millä ehdoilla.

Tietosuojavaltuutettu toteaa lausunnossaan lisäksi, että vapaaehtoista kieltorekisteriä noudattavat vain ne yritykset, jotka ovat sitoutuneet noudattamaan kieltorekisteriin esitettyjä kieltoja. Useista tietosuojavaltuutetun toimistoon vireille saatetuista kanteluista käy ilmi, että rekisteröity on luullut kerran yhdelle rekisterinpitäjälle esitetyn kielon olevan kaikkia yrityksiä koskeva kieltö. Siten tietosuojavaltuutettu kannattaa mietinnössä esitettyä kieltorekisterien toimintaa koskevan tietoisuuden lisäämistä. Tietosuojavaltuutetun mukaan puhuttaessa suoramarkkinoinnista on syytä huomioida sekä kuluttaja-asiamiehen toimivalta että tietosuojavaltuutetun toimivalta. Tietosuojavaltuutetulla on myös käytössään yleisen tietosuojasetuksen 58 artiklan mukaiset toimivaltuudet (muun muassa määräys, huomautus ja hallinnollinen seuraamusmaksu) esimerkiksi tilanteissa, joissa suoramarkkinointia koskevaa kieltoa ei ole noudatettu (yleisen tietosuojasetuksen 21 artiklan 2 ja 3 kohta).

Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan puhelinmyynnin haitat eivät liity ainoastaan tilanteisiin, joissa on kyse lain vastaisesta toiminnasta, joihin voitaisiin puuttua mietinnön ehdottamin tavoin jälkikäteisellä valvonnalla. Vain osa tapauksista tulee viranomaisen tietoon eikä tämän takia jälkikäteen asioiden selvittäminen ole kestävä sääntelyratkaisu. Jälkikäteinen selvittäminen vaatii esimerkiksi aggressiivisen myynnin uhriksi joutuneelta kuluttajalta aikaa ja vaivaa, eikä aina ole helposti näytettävissä, miten puhelinkeskustelu eteni ja mitä tietoja puhelussa annettiin kuluttajalle. Aggressiivisen myynnin perusteella sopimukseen ryhtymiseen saattaa liittyä kuluttajien puolelta myös häpeää. Nykyinen 14 päivän peruuttamisoikeus ei auta kuluttajaa, mikäli elinkeinoharjoittaja ei kerro peruuttamisoikeuden olemassaolosta ja kuluttaja ei tiedä tästä oikeudestaan. Erityisesti heikommassa asemassa olevat kuluttajat, kuten edunvalvottavat ja ikääntyneet, tarvitsevat etukäiteistä suojaa puhelinmyynnin haitoilta suojaamiseksi. Lisäksi on selvää, että enemmistö kuluttajista ei halua vastaanottaa puhelinmarkkinointia.

Kuluttajaliiton mukaan opt in -rekisteri voisi tuoda puhelinmyyntiä harjoittaville yrityksille tehokkuusetuja, sillä rekisterin kautta tavoitellut henkilöt olisivat lähtökohtaisesti halukkaita vastaanottamaan puhelinmarkkinointia. Mikäli opt in -malliin ei siirrytä, olisi nykyisen opt out -järjestelmän kieltorekisterien toimimattomuuden vuoksi puhelinmyynnin opt out -rekisterien rakennetta muutettava siten, että ylläpitäjänä olisi vain yksi taho, joka olisi viranomainen. Puhelinmarkkinointikiellon noudattamatta jättämisen seurauksista tulisi samassa yhteydessä säätää. Yhtenä lisäsääntelyvaihtoehtona mietinnössä on pohdittu puhelinnumeroon liitettävää etuliitettä, jolloin kuluttaja voisi

tunnistaa saapuvan puhelun puhelinmyynniksi ja päättää, haluaako juuri sillä hetkellä vastaanottaa markkinointipuhelua. Työryhmä on esittänyt, että prefiksin käyttöönottoa tulisi tarkastella uudelleen sähköisen viestinnän tietosuoja-asetuksen eli niin kutsutun ePrivacy-asetuksen kansallisen toimeenpanon yhteydessä, sillä asiaan saattaa liittyä globaalin televerkkoon liittyviä haasteita. ePrivacy-asetuksen kansalliseen toimeenpanoon on vielä paljon aikaa ja sen vuoksi voitaisiin jo aloittaa kansallisesti selvittämään tarkemmin, onko mahdollista ottaa etuliite käyttöön kansallisesti jo aikaisemmin.

KKV:n ja Kuluttajaliiton lisäksi ensisijaisesti opt in -mallia kannattivat Eläkeliitto, Eläkeläisliittojen etujärjestö, Ikäinstituutti, Kehitysvammaisten Tukiliitto, Maa- ja kotitalousnaisten Keskus, Marttaliitto, Marhaförbund, Muistiliitto, Omaishoitajaliitto, Paikallisoikeus ry, Suomen Settlementiliitto ry, Suomen Wanhat Toverit, Traficom, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto sekä Vanhustyön keskusliitto.

KKV:n ja Kuluttajaliiton lisäksi myös *Maa- ja kotitalousnaisten Keskuksen, Muistiliiton, Suomen Settlementiliiton, Vanhustyön keskusliiton* sekä *Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton* mukaan opt in -mallille vaihtoehtoinen sääntelytapa voisi olla kaikille puhelinmyyjille tunnistettava ja pakollinen etuliite (prefiksi). Myös valtakunnallinen kieltorekisteri sai kannatusta esimerkiksi *Eläkeliitolta, Marttaliitolta* ja Maa- ja kotitalousnaisten Keskukselta.

Eräät lausunnonantajat kannattivat useiden eri keinojen samanaikaista käyttöönottoa. Muistiliiton mukaan puhelinmyynnissä tulisi ottaa opt in -mallin lisäksi käyttöön puhelinnumeroiden pakollinen etuliite sekä valtakunnallinen, viranomaisten ylläpitämä rekisteri. Olennaista olisi myös edellyttää puhelinmyynnissä kirjallista vahvistusta, jolla asiakas hyväksyy kaupan aikaisintaan esimerkiksi kahden vuorokauden kuluttua kontaktista. *Kehitysvammaisten Tukiliiton* mukaan opt in -mallin käyttöönotto edellyttäisi lisäksi sitä, että puhelinmarkkinoinnin ongelmiin voitaisiin puuttua tehokkaasti jälkikäteen, mikäli kuluttaja olisi suostunut puhelinmarkkinointiin ymmärtämättä tämän suostumuksen merkitystä tai mikäli kuluttaja tietoisesti suostumuksen antamisen jälkeen kohtaisi harhaanjohtavaa markkinointia.

Useat lausunnonantajat kiinnittivät huomiota puhelinmyynnin haasteisiin erityisesti heikommassa asemassa olevien kuluttajien näkökulmasta. *Eläkeläisliittojen etujärjestön* mukaan puhelin on myyntikanavana jo itsessään hankala, koska myyjän tulisi hahmottaa, pystyykö henkilö varmuudella ymmärtämään sopimuksen sisällön ja onko kuluttaja oikeustoimikelpoinen. Eläkeläisliittojen etujärjestön mukaan edunvalvonnan kohteena oleviin henkilöihin ja kaikkein iäkkäimpiin vanhuksiin kohdistuva myynti tulisi kieltää kokonaan. Monet muistisairailla ja kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneilla ihmisillä on vaikeaa ostaa puhelinmyyjiltä tavaroita ja palveluita, joita he eivät tarvitse, jotka ovat usein ylihinnoiteltuja ja joihin heillä ei ole varaa. Tämän vuoksi monet omaiset ja lähei-

set ja myös kotipalveluhenkilöstö joutuvat käyttämään resurssejaan asioiden selvittämiseen sekä tilausten ja sopimusten purkamiseen. Myös *Omaishoitajaliitto* kiinnittää Eläkeläisliittojen etujärjestön tavoin huomiota siihen, että puhelinmyynnissä tehdyt hankinnat voivat johtaa kyseisten henkilöiden asioita hoitavien lähiomaisten ja jopa viranomaisten, kuten edunvalvojen sekä sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden, työtaakan kasvuun. Tämä on pois siitä ajasta, joka tarvittaisiin avun ja huolenpidon tarpeessa olevan henkilön jokapäiväisessä hoivassa ja huolenpidossa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto tuo lausunnossaan esiin, että vanhat ja ikäihmiset ovat erityisen haavoittuvassa asemassa puhelinmyyjien edessä. Marttaliiton mukaan erityisesti opt in -mallilla voitaisiin suojella taloudellisilta ongelmilta monia ikääntyviä, muistisairaita tai muuten toimintakyvyltään haavoittuvassa asemassa olevia tai puutteellisen kielitaidon omaavia. Kaikkien muidenkin kuluttajien olisi voitava vaikuttaa siihen, haluaako vastaanottaa puhelinmyyntimarkkinointia vai ei. Myös Muistiliiton mukaan puhelinmyyntitilanteissa on useita ongelmallisia näkökohtia erityisesti muistisairaahan ihmisen kannalta. Muistisairaahan on usein haastavaa toimia uusissa, yllättävissä tilanteissa, kuten äkkiä eteen tulevassa myyntitilanteessa. Heikentynyt kognitiivinen kyky vaikeuttaa kykyä tulkita ja ymmärtää tilannetta ja toimia siinä tarkoituksenmukaisesti. *Folkhälsanin* mukaan muistisairaiden henkilöiden määrän odotetaan kasvavan voimakkaasti seuraavien 20 vuoden aikana. Suomessa on tällä hetkellä noin 200 000 muistisairasta henkilöä, ja vuosittain noin 14 500 ihmistä sairastuu johonkin muistisairauteen. Muistisairaudet ovat yleistyneet myös työikäisen väestön keskuudessa.

Eläkeliiton mukaan tiukempi lainsäädäntö suojaisi kuluttajia tehokkaasti ja edistäisi heidän oikeuttaan päättää, minkälaista markkinointia ja missä kanavissa he haluavat markkinointia ottaa vastaan. Pienituloiset eläkkeellä olevat voivat esitetyn sääntelyn valossa ajautua kohtuuttomiin taloudellisiin vaikeuksiin, kuten he ovat tälläkin hetkellä ajautuneet. Suurin osa suomalaisten eläkkeistä on pieniä. Vuonna 2020 kuukausittaisen bruttoeläkkeen mediaani oli Tilastokeskuksen mukaan 1524 euroa. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat esimerkiksi muistisairaant ja kognitiiviselta kyvyltään alentuneet henkilöt. Myyjän on mahdotonta tietää asiakkaan todellista maksukykyä tai kognitiivista tilaa. Tämä asetelma altistaa asiakkaan taloudellisille vaikeuksille.

Ikäinstituutti kiinnittää lausunnossaan huomiota siihen, että instituutin tietojen mukaan ihmisille on markkinoitu tuotteita puhelimitse, joilla on suoramarkkinointikielto. Esimerkiksi Elämänote -ohjelmassa (STEA) mukana olevilla järjestöjen työntekijöillä on kokeusta siitä, miten selkeästi muistisairaalle ihmiselle on kaupattu tuotteita tai palveluita puhelimitse, vaikka hänellä on ollut suoramarkkinointikielto. Myös omaiset ovat kertoneet siitä, miten työlästä on ollut peruuttaa ja palauttaa tuotteita ja palveluita, joita on

väkisin markkinoitu puhelimitse henkilöille, joilla ei ole kognitiivista kykyä tehdä ostopäätöksiä. Näiden henkilöiden määrä kasvaa nopeasti ja on välttämätöntä saada heille parempi kuluttajansuoja.

Kehitysvammaisten Tukiliitto kiinnittää huomiota myös työryhmän ehdotukseen siitä, että puhelinmyynnin ongelmiin puututtaisiin KKV:n jälkikäteisellä valvonnalla ja puhelinmyyntiä koskevien kieltorekisterien tunnettavuuden lisäämisellä. Kehitysvammaisten Tukiliiton mukaan kehitysvammaisten ja vastaavaa tukea tarvitsevien ihmisten näkökulmasta jälkikäteisten oikeussuojakeinojen korostunutta asemaa voidaan pitää josain määrin ongelmallisena. Kehitysvammaisten tai vastaavaa tukea tarvitsevien kuluttajien voi olla tavanomaista vaikeampaa tunnistaa esimerkiksi harhaanjohtavaa markkinointia, minkä vuoksi mahdollisiin väärinkäytöksiin ei välttämättä huomata puuttua lainkaan. Kehitysvammaisten henkilöiden on usein vammansa vuoksi tavanomaista vaikeampaa kieltäytyä siitä, mitä toinen henkilö heille esittää. Lisäksi kehitysvammaisille henkilöille on varsin tyypillistä pyrkiä miellyttämään muita ihmisiä ja esimerkiksi vastaamaan kysymyksiin niin kuin he olettavat kysyjän haluavan heidän vastaavan. Kehitysvammaisen tai vastaavaa tukea tarvitsevan, kognition haasteita omaavan kuluttajan voi olla vaikeaa tunnistaa harhaanjohtavaa markkinointia tai omaksua puhelinmyyntitilanteessa suusanallisesti kerrottuja etämyynnin ennakkotietoja ja muita sopimuksen tekemisen kannalta olennaisia tietoja, jolloin henkilö saattaa puutteellisten tai virheellisten käsitysten perusteella sitoutua hyvinkin pitkäkestoisiin sopimuksiin erilaisine irtisanomisehtoineen. Tästä voi nopeasti seurata yksilön kannalta merkittäviä taloudellisia ongelmia, sillä monet kehitysvammaiset ihmiset ovat hyvin pienituloisia. Sääntelyn kiristäminen olisi myös tämän kuluttajaryhmän näkökulmasta tärkeää. On paljon esimerkiksi lievästi kehitysvammaisia ihmisiä, jotka hyötyisivät siitä, että sääntelyä tiukennettaisiin nykyisestä. Monilla kehitysvammaisilla ja vastaavaa tukea tarvitsevilla ihmisillä ei ole edunvalvojaa tai välttämättä muutakaan henkilöä apuna ja tukena mahdollisten ongelma- tai väärinkäytöstilanteiden jälkikäteisessä selvittämisessä, jolloin oikeussuoja saattaa jäädä yksilön tavoittamattomiin.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto kiinnittää lausunnossaan huomiota myös automatisoitujen soittojärjestelmien tekemisiin myyntipuheluihin, joita esiintyi erityisesti vuonna 2019. Liiton mukaan puheluista oli usein vaikea erottaa, että kyseessä on automaatti. Tällöin päädyttiin sääntelyä kiristämään kyseisen markkinointitavan osalta ja kyseiseen yhteydenottotapaan sovelletaan tällä hetkellä SVPL 200.1 §:ää. Useat toimijat keräävät kuitenkin kuluttajien suostumuksen markkinointiviestintään ”rasti ruutuun” -periaatteella käyttäjän tilatessa heidän palvelunsa. Tyypillisesti tämä suostumus kerätään käyttöehtojen hyväksymisen yhteydessä erillisenä kohtana, jolloin lupa markkinointiviestintään vastaanottamiseen tulee usein annettua turhan kevyellä harkinnalla. Näissä kohdissa pitäisikin tarkemmin eritellä ne tavat, joilla kyseistä suostumusta aiotaan hyödyntää. Lisäksi suostumuksen myöntämisestä tulee saada kirjallinen vahvistus seikkaperäinen selvityksineen, mitkä tahot voivat ottaa yhteyttä automaattisen

palvelun kautta. Tekoälyllä varustetut automaattiset yhteydenottotavat luovat helposti valheellisen kuvan ihmisen kanssa keskustelusta. Tämän takia olisi tärkeää, että automatisoidun yhteydenoton kohdalla tulee selkeästi tulla ilmi, millaisesta yhteydenotosta on kyse. Asian tulisi ilmetä heti puhelun tai muun yhteydenoton alussa. Lisäksi myynnin vahvistamisen tulisi tapahtua aina luonnollisen henkilön toimesta ja tällöin olisi kuluttajan kanssa käytävä läpi, että hän on ymmärtänyt olleensa vuorovaikutuksessa automaattisen järjestelmän kanssa.

Paikallisvoima ry pitää kirjallista vahvistusmenettelyä vähimmäisvaatimuksena kaikille toimialoille puhelinmyynnissä. Paikallisvoima ry:n vuosina 2018 ja 2020 YouGov:lla teettämien kyselytutkimuksien mukaan lähes 90 prosenttia suomalaisista haluaisi rajoittaa puhelinmyyntiä tai kieltää sen kokonaan (2018). Epäasialliset sähkön puhelinmyyjät olivat vaivanneet noin joka kolmatta suomalaista vuoden 2020 ensimmäisellä puoliskolla (2020). Epäasiallista puhelinmyyntiä tapahtuu lukuisten, myös sinänsä hyvämaineisten ja tunnettujen sähköyhtiöiden toimesta. Kyse ei ole vain yksittäisten toimijoiden asiattomista menettelytavoista, vaan ongelma vaivaa sähköalaa laajemmin.

ASML, EK, DNA, Energiateollisuus ry, Finanssiala ry (jäljempänä FA), Kaupan liitto, Keskuskauppakamari, Medialiitto, Prime Sales Oy, Suomen Yrittäjät, Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry (jäljempänä FiCom), Etu ry ja NÄE ry kannattivat työryhmän esitystä siitä, ettei puhelinmyyntisääntelyä kiristetä.

ASML toteaa lausunnossaan, että OM:n työryhmä on tietopohjaisen sääntelytyön ja -harkinnan pohjalta päättänyt mietinnössään esittämään, että puhelinmyynnin lisäsääntelylle ei tässä vaiheessa ole tarvetta, vaan markkinahäiriöitä tulee hoitaa valvovan viranomaisen nykyistä tehokkaammalla valvontatoiminnalla, johon on saatu taannoin uusia tehokkaita valvontakeinoja. ASML kiinnittää lausunnossaan huomiota siihen, ettei puhelin kanavana ole lisäsääntelyä edellyttävä ongelma, eikä yksikään toimiala kokonaisuudessaan ole lisäsääntelyä edellyttävä ongelma, sillä markkinahäiriöitä aiheuttavat vain muutamat yksittäiset yritykset. Perusteeton uusi sääntely tarkoittaisi alueellisten, erityisesti mallikelpoisesti toimivien pienten paikkakuntien contact center-toimipisteiden sulkemista ja työttömyyttä erityisesti haja-asutusalueilla. Lisäsääntely olisi lisäksi merkittävä toimintakyky- ja jatkuvuusriski monille eri toimialoille, kuten muun muassa laatujournalismin toimintaedellytyksille Suomessa. Suomessa tehdään eri toimialoilla puhelimesta vuodessa yli 6 miljoonaa sopimusta. Puhelinmyynti on tärkeä osa markkinoiden kilpailudynamiikkaa, alueellista tarjontaa, sujuvaa sopimista sekä asiakkuudenhoitoa. Suuri osa puhelinmyynnistä tehdään palvelullisesti yritysten omille olemassa oleville asiakkaille, ja tämä toiminta ei aiheuta häiriöitä. Lisäksi työryhmätyön aikana selvisi työryhmän mietinnöstä ilmenevästi, että viranomaisen oma tilastointitoiminta kerryttää virheellisesti puhelinmyyntiä koskevaksi runsaasti ilmoituksia, joissa kuluttajaongelma ei liity puhelinmyyntiin. ASML kiinnittää lisäksi huomiota siihen, ettei kuluttajaviranomainen ole käyttänyt valvontakeinojaan tehokkaasti. Mikäli

markkinoilla on häiriöitä, mahdollisten sääntelytasoisten keinojen harkinnassa tulee lähteä liikkeelle toimialatasoisista kohdennetuista toimista.

EK:n näkemyksen mukaan puhelinmyyntisääntelyä ei tule kiristää. *EK:n* mukaan on huomattava, ettei puhelinmyyntiin myyntikanavana liity koko myyntikanavaa koskevia väärinkäytöksiä, joiden vuoksi olisi sääntelytarvetta. Mahdollisia toimialakohtaisia sääntelytarpeita olisi tarkoituksenmukaisempaa tarkastella erikseen myöhemmin sektorikohtaisen lainsäädännön näkökulmasta. *EK* katsoo lisäksi, että juuri voimaantulleiden kuluttajaviranomaisen valvontatoimivaltuuksien toimivuudesta tulisi saada lisätietoa ennen kuin puhelinmyyntisääntelyyn tehdään kiristyksiä. Mahdolliset puhelinmyyntiä koskevat rajoitukset vaikuttaisivat merkittävästi eräiden toimialojen toimintaedellytyksiin. Esimerkiksi sanoma- ja aikakauslehtien tilauksista merkittävässä osassa puhelin on myyntikanavana keskeinen.

Suomen Yrittäjien mukaan monet yritykset ja toimialat ovat täysin riippuvaisia puhelinmyynnistä. Toimintaa vaikeuttavien lisävelvoitteiden asettaminen voi johtaa jopa toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen myyntivolyymien vähentyessä. Sääntelyn kiristäminen ja elinkeinonharjoittajien velvoitteiden lisääminen ovat varsin tehoton keino lainsäädäntöä tietoisesti rikkovia tahoja vastaan. Puhelinmyynnissä esiintyvien ongelmien poistamiseksi viranomaisen tulee puuttua rikkomistapauksiin nykyistä tehokkaammin. *Suomen Yrittäjien* mukaan kuluttajien tietoisuutta puhelinmyynnin kieltorekistereistä on myös lisättävä.

Kaupan liitto toteaa, ettei puhelinmyyntiin katsota liittyvän laajamittaisesti ja merkittävästi kuluttajan oikeuksia heikentäviä toimintatapoja ja -malleja. Havaittuihin ongelmiin voidaan puuttua jo nykyään käytössä olevilla työkaluilla etenkin huomioiden kuluttajaviranomaisten uudet toimivaltuudet. Mikäli puhelinmyyntisääntelyä päätetään kiristää, sääntelyn sisältöä ja voimaantulon aikataulua harkittaessa tulee ottaa huomioon kuluttajien oikeuksien suojaamisen ohella yritysten hallinnollisen taakan kasvu tilanteessa, jossa yritystoiminnan ja työllistämisen edellytykset ovat poikkeuksellisen haastavat johtuen etenkin koronakriisin vaikutuksista talouteen.

Myös *FA*, *FiCom* ja *DNA* yhtyvät mietinnössä esitettyyn näkemykseen, jonka mukaan oletettavaa on, ettei markkinahäiriköiden toimintaan pystytä puuttumaan menettelytapasääntelyä kiristämällä, vaan tehokas viranomaisvalvonta ja erityisesti seuraamusmaksun määrääminen kuluttajansuojasäännösten rikkomustapauksissa on tehokkaampi tapa vähentää puhelinmyynnissä esiintyviä ongelmia. Lisäksi on mahdollista lisätä tehokkaan tiedotuksen avulla kuluttajien tietoisuutta nykyisin käytössä olevasta puhelinmyynnin kieltorekisteristä.

Medialiitto kiinnittää huomiota siihen, että puhelin on Suomen yhdyskuntarakenteessa tilausten tärkein markkinointikanava. Kyseinen markkinointikanava ei ole muilla kanavilla korvattavissa, minkä vuoksi markkinoinnin lisäsääntely johtaisi väistämättä kotimaisen lehtivalikoiman kaventumiseen kuluttajienkin vahingoksi. Puhelinmyynnissä on jo käytössä 14 päivän peruuttamisoikeus, ja lehtitilausten irtisanomisehdot sen jälkeenkin ovat nykyisellään joustavia. Lehtitilauksia koskevia ongelmatilanteita on kuluttajilla hyvin vähän. Medialiiketoiminnan edellytyksiä kaventava lainsäädäntö kaventaa herkästi myös jokaisen edellytyksiä käyttää sananvapautta eli ilmaista, levittää ja ottaa vastaan tietoa ja ajatuksia. On oletettavaa, että myyntikanavaa supistava sääntely poistaisi markkinoilta ennen muuta erikoistuneempaa journalismia ja siten kaventaisi nopeasti mahdollisuuksia tuottaa ja vastaanottaa moniäänistä ammattimaisesti luotua journalismia. Samalla se vaikeuttaisi entisestään yksityisen media-alan kilpailuasemaa yhtäältä suhteessa alustapalvelujen tarjoajiin ja toisaalta suhteessa julkisen palvelun yleisradiotoimintaan, mikä niin ikään kaventaisi kuluttajan vastaanotettavissa olevan tarjonnan moniäänisyyttä. Myyntikanavan sulkeminen olisi sananvapauden rajoituksena vielä raskaampi ja vaikeammin oikeutettavissa kuin elinkeinovapauden rajoittaminen.

Myös *Energiateollisuus ry:n* mukaan voimassa oleva puhelinmyyntisääntely on tällä hetkellä riittävää, eikä mietinnössä esitetyille sääntelyvaihtoehdoille ole tarvetta. Energiateollisuus tuo lisäksi esiin sen, että sähkömarkkinoilla otetaan parhaillaan käyttöön keskitettyä tiedonvaihtojärjestelmää (nk. datahub), johon kaikkien sähköön vähittäismarkkinoilla toimivien osapuolien on liityttävä voidakseen toimia sähkömarkkinoilla. Datahubin käyttöönotto edellyttää tarkkoja yhteisesti sovittuja valmistelutoimia ja siten lisää sähkömyyjiin kohdistuvia vaatimuksia toimia markkinoilla. Datahubiin liittymisen edellytyksenä on, että palvelujen käyttäjät varmistavat määrätyn menetelmien käyttämiensä tietojärjestelmien täyttävän edellytetyt yhteensopivuusvaatimukset. Sähkömarkkinalakiin (588/2013) ollaan myös ehdottamassa lisättäväksi säännökset vähittäismyyjien velvollisuudesta rekisteröityä ennen toimintansa alkamista sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon yksikössä käyttämiensä palvelujen käyttäjäksi. Energiateollisuus uskoo tämän omalta osaltaan vähentävän myyjien huonojen menettelytapojen riskiä yleisellä tasolla nostaessaan sähkömyyjiltä vaadittavaa toiminnan tasoa. Edellä mainituista syistä johtuen sähkömarkkinoilla on perusteltua seurata ennen sääntelyn kiristämistä sitä, tulevatko tulevaisuudessa ongelmat puhelinmyyntiin liittyen vähenemään.

ASML, EK, Suomen Yrittäjät, FA, Energiateollisuus ry sekä DNA kiinnittävät lausunnoissaan edelleen huomiota siihen, että puhelinmyyntiä koskeva sääntely tulee uudelleentarkasteltavaksi vielä ePrivacy-asetuksen toimeenpanon yhteydessä. ASML:n mukaan loppuvaiheen kompromissineuvotteluista saatujen tuoreimpien tietojen (Text from 4th technical meeting 14.7.2021) mukaan unionissa oltaisiin kyseisellä asetuk-

sella sääntelemässä puhelinmyyntiä kuluttajille EU-tasoisesti. Edellä mainitun asiakirjan mukaan jäsenvaltion mahdollisuus valita puhelinmyynnin sääntelymalli olisi poistettu ehdotuksesta. Tämä EU-tasoisesta sääntelyn kehityskulku entisestään korostaa mietinnön esittämää päätöksentekomallia eli sitä, että nykytilanteessa ei ole perusteltua harkita puhelinmyyntiin uutta lisäsääntelyä, joka mahdollisena lyhyenä väliaikavaiheena rasittaisi muutosinvestoinnin sekä muiden suurin ja välillisin taloudellisuus- ja työvoimarasittein koko toimialaa ja niihin liitännäistä palveluntarjontaa. Myöskään EK:n, Suomen Yrittäjien ja Energiateollisuus ry:n mukaan ei ole tarkoituksenmukaista, että tässä yhteydessä tehtäisiin kansallisia muutoksia asiaan, koska pian joudutaan arvioimaan EU-sääntelyn vaikutuksia puhelinmyyntiä koskevaan sääntelyyn. Useammat lyhyen aikavälin sisällä tehtävät sääntelymuutokset toisivat todennäköisesti ylimääräisiä sääntelykustannuksia yrityksille. Myös FA:n mukaan puhelinmyynnin sääntelyä olisikin tarkoituksenmukaista katsoa kokonaisuutena vasta sitten, kun kyseinen asetusehdotus on valmistunut ja tiedossa ovat sen mahdollisesti vaatimat muutokset lainsäädäntöön. Kansallisen asetuksesta mahdollisesti poikkeavan lain säätäminen ei ole tässä vaiheessa tarkoituksenmukaista ottaen huomioon siitä yrityksille aiheutuva hallinnollinen taakka.

Kirjallinen vahvistusmenettely puhelinmyynnissä

Kirjallista vahvistusmenettelyä koskevista vaihtoehdoista eniten kannatusta sai vaihtoehto, jossa kirjallisessa vahvistusmenettelyssä ei olisi erityisiä soveltamisalajoitoksia. *KKV, Kuluttajaliitto, Eläkeliiitto, Folkhälsan, Ikäinstituutti, Maa- ja kotitalousnaisten Keskus, Marttaliitto, Marthaförbund, Muistiliitto, Paikallisvoima ry, Suomen Settlementiliitto, Suomen Wanhat Toverit, Traficom, Vanhustyön keskusliitto, Valtakunnalliset eläkeläisjärjestöt ry* sekä *Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto* kannattavat kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönottoa ilman soveltamisalajoitoksia.

TEM on lausunnossaan todennut, että puhelinmyynnin ongelmat eivät näytä liittyvän vain yksittäisiin tuoteryhmiin, kuten sähkösopimuksiin, vaan itse myyntitapaan, jolloin sääntelyn mahdollista tiukentamista pohdittaessa on syytä harkita, että kirjallinen vahvistusmenettely koskisi kaikkien kulutusyödykkeiden puhelinmyyntiä ilman toimialaan tai muuhun liittyviä rajoituksia. Elinkeinovapauden ja yritysten tasapuolisen kohtelun näkökulmasta on tärkeää, että kaikkia toimialoja kohdellaan lainsäädännössä samalla tavalla, ellei ole painavia syitä toimia toisin. Sähkösopimusten puhelinmyynnin osalta ongelmia on kuitenkin ollut erityisen paljon, joten jos puhelinmyyntiin ei päädyttäisi säätämään kirjallisen vahvistuksen käyttöönottamista yleisesti kaikilla toimialoilla, kirjalliseen vahvistusmenettelyyn tulisi siirtyä ainakin sähkösopimusten puhelinmyynnissä. TEM katsoo, että siksi ainakin sähkösopimusten puhelinmyynnin osalta tulisi jatkovalmistelun pohjautua työryhmän mietintöön luonnosteltuun vaihtoehtoon, jossa kuluttajansuojalain 6 lukuun lisättäisiin työryhmän esittämän II vaihtoehdon mu-

kainen uusi 12 a §. Työryhmän mietintöön sisältyy myös jatkokeskustelua varten luonnos säännöksen vahvistamisesta seuraamusmaksulla. Seuraamusmaksu on tehokas keino puuttua erityisesti jatkuvasti lakia rikkovien elinkeinonharjoittajien toimintaan. Asiasta ei ole keskusteltu työryhmässä. TEM pitää tarpeellisena, että asiasta keskustellaan tarkemmin jatkovalmistelun yhteydessä.

KKV:n mukaan vahvistusmenettelyn tarkoituksena on parantaa kuluttajan edellytyksiä tehdä tietoinen, informoitu ostopäätös. Selkeä ja ymmärrettävä kirjallinen tarjous vähentäisi puhelinmyyntitilanteen mahdollista painostavuutta sekä kiirettä ja varmistaisi, että kuluttaja saa päätöksentekonsa kannalta olennaiset tiedot. Työryhmän mietinnössä ei ole esitetty riittäviä perusteita mahdollisille soveltamisalapoikkeuksille, kun otetaan huomioon se kiistaton tutkimustieto, mitä kuluttajien kokemista puhelinmyyntin ongelmista on saatavilla (esim. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 2/2020).

KKV toteaa edelleen, että kuluttaja-asiamies on joutunut valvonnassaan puuttumaan lukuisia eri tavaroita ja palveluita myyvien yritysten puhelinmyyntimenettelyihin, eivätkä ongelmat liity vain yksittäisiin tuoteryhmiin, kuten sähkönmyyntisopimuksiin, vaan itse myyntitapaan. Kuluttaja-asiamies on puuttunut myös aikakauslehtialan puhelinmyyntimenettelyihin ja alalla esiintyneet ongelmat ovat olleet vastaavia kuin puhelinmyynnissä havaitut ongelmat muutoinkin. Vaikka lehdet itsessään ovat yksinkertaisia hyödykkeitä, työryhmän mietinnössä sivuutetaan täysin se, että lehtien irtonumeroita myydään puhelimitse äärimmäisen harvoin. Sen sijaan kuluttajille myydään erilaisia lehtien tilaussopimuksia, jotka saattavat olla määräaikaista, toistaiseksi voimassa olevia, tai määräaikaista alkanut tilaus saattaa jatkua automaattisesti toistaiseksi voimassa olevana, jos kuluttaja ei itse aktiivisesti irtisano sitä. Sopimusehdot saattavat olla hyvin moninaisia ja vaikeita hahmottaa puhelinkeskustelun aikana. Tyyppillisesti kuluttajien lehtialaa koskevat yhteydenotot KKV:lle ovat myös koskeneet juuri sopimustilanteisiin liittyviä ongelmia sekä sopimuksen yllättävää luonnetta. Siksi KKV katsoo, että sanoma- ja aikakauslehtiä koskevaa soveltamisalapoikkeusta ei voida perustella hyödykkeiden yksinkertaisuudella.

KKV:n mukaan kuluttaja-asiamiehen valvonnassaan tekemien havaintojen perusteella puhelimitse ei myöskään käytännössä markkinoida sopimuksia, joissa kulutushyödykkeen hinta olisi alle 30 euroa. Kuluttajille markkinoidaan puhelimitse usein hyvin edullisia tutustumis-, näyte- tai kokeilupakkauksia esimerkiksi postikulujen hinnalla, mutta käytännössä nämä ovat lähes poikkeuksetta kalliimman, pidempikestoisen tilaussopimuksen ensimmäisiä eriä, joihin kirjallisen vahvistuksen vaatimusta kuitenkin sovellettaisiin työryhmän mietinnön mukaan. Näin ollen jää epäselväksi, mitä ehdotetulla soveltamisalapoikkeuksella on tavoiteltu tai mikä sen tosiasiallinen käytettävyys olisi.

Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan työryhmän toissijainen esitys kirjallisesta vahvistuksesta olisi omiaan jossain määrin parantamaan kuluttajien asemaa. Kuluttajaliitto

kannattaa kirjallista vahvistusmenettelyä ilman soveltamisalapoikkeuksia. Kuluttajaliiton mukaan myös hinnaltaan pienempiin ostoksiin liittyy epäselvyyksiä. Esimerkkinä mainittakoon vitamiini- ja muut pilleritilaukset, joihin valvova viranomaisenkkin on joutunut puuttumaan (KKV:n tiedote 9.4.2020). Nämä ovat yksi esimerkki tuotekategoriasta, jossa hinta saattaisi jäädä alle 30 euron, mutta joihin liittyy paljon viranomaisen tietoon tulleita ongelmia. Sama koskee sanoma- ja aikakauslehtiä, joiden myyntitapoihin KKV on joutunut myös puuttumaan (KKV:n tiedote 31.10.2018). Lisäksi Kuluttajaliitto on huolissaan siitä, että jos rajaukselle asetetaan kiinteä euromäärä, kirjallista vahvistusta pyritään kiertämään järjestelyillä, joissa hinta saadaan näennäisesti alle tämän rajan. Toimiakseen kirjallinen vahvistus vaatisi selkeää sääntelyä harkinta-ajasta, jota nykyiseen ehdotukseen ei sisälly. Kun kuluttajalle taataan lainsäädännöllä harkinta-aika, hän pystyy vertailemaan ostostaan ilman painostusta puhelimesta ja tekemään itsensä kannalta parhaimman valinnan. Ruotsissa kirjallisesta vahvistusmenettelystä saatujen kokemusten perusteella tiedetään, että on tärkeää, että kirjallista vahvistusta ei voida antaa puhelun aikana tai välittömästi sen jälkeen.

Kuluttajaliiton mukaan jatkovalmistelussa tulisi myös säätää tehokkaista kuluttajan oikeussuojakeinoista tilanteissa, joissa elinkeinoharjoittaja laiminlyö noudattaa kirjallisesta vahvistuksesta annettua sääntelyä. Lisäksi jatkovalmistelussa tulisi vielä selkeyttää laiminlyönnin vaikutuksia niissä tilanteissa, joissa puhelinmyynnissä ei noudateta vahvistusmenettelyvaatimusta, mutta elinkeinoharjoittaja suorittaa velvollisuutensa ikään kuin sopimus olisi syntynyt ja kuluttaja vastaanottaa tuotteen tai palvelun sekä maksaa sen. Kuluttajalla tulisi tällöinkin olla mahdollisuus hinnanalennukseen tai tarvittaessa vahingonkorvaukseen. Mikäli kirjallinen vahvistus päädytään ottamaan käyttöön, se tulisi lisätä kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain 3 luvun hallinnollisten seuraamusmaksujen piiriin, mikäli elinkeinoharjoittaja laiminlyö noudattaa kirjallisesta vahvistuksesta annettua sääntelyä. Kirjallisen vahvistuksen käyttöönotto ei ratkaisisi sitä ongelmaa, että kuluttajat kokevat puhelinyönnin ei-toivottavana ja häiritsevänä.

Traficom ja *Paikallisvoima ry:n* mukaan sääntelyn selkeyden ja tehokkuuden takia vahvistusmenettelyyn ei tulisi sisältyä soveltamisalapoikkeuksia, vaan kirjallisen vahvistuksen vaatimus tulisi koskea kaikkia puhelinmyynnissä tehtäviä sopimuksia. Paikallisvoima ry:n mukaan erilaiset soveltamisalapoikkeukset asettavat sekä toimijat että kuluttajat eriarvoiseen asemaan. Mikäli liikkeenharjoittajan puhelinmyyntikumppani harjoittaa epäasiallista toimintaa kaikilla toimialoilla, kuluttajan tietämyksen varaan jäisi ymmärtää erilaiset soveltamisalapoikkeukset. Käytännössä tämä vaatisi kuluttajalta sen ymmärrystä, millä toimialalla kirjallinen vahvistus toimitetaan ja millä toimialalla ei. Erilaiset soveltamisalapoikkeukset lisäävät epäselvyyttä, eivätkä siksi ole perusteltuja. Mikäli vahvistusmenettely ilman poikkeuksia ei ole mahdollinen, on välttämätöntä säätää vahvistusmenettelystä ainakin sähkönmyyntisopimusten osalta.

Kehitysvammaisten Tukiliiton mukaan sääntelyvaihtoehto, jossa myyjän pitäisi saada asiakkaalta erikseen kirjallinen vahvistus puhelimesta tehdyn sopimuksen jälkeen, olisi toimiva vaihtoehto, jolla voitaisiin ennaltaehkäistä harhaanjohtavasta puhelinmarkkinoinnista aiheuttavia haittoja. Kirjallisen vahvistuksen edellyttäminen mahdollistaisi muun muassa sen, että kehitysvammaisen tai vastaavaa tukea tarvitseva kuluttaja voisi saada mahdollisesti tarvitsemaansa tukea ostopäätöksen tekemiseen ja aikaa oleellisen informaation hankkimiseen ja ymmärtämiseen. *Eläkeliiton, Eläkeläisliittojen etujärjestön* sekä *Ikäinstituutin* mukaan kirjalliseen vahvistusmenettelyyn tulee liittää riittävän pitkä harkinta-aika, joka mahdollistaa kaupan ehtojen läpikäynnin toisen henkilön kanssa, jotta kirjallinen vahvistusmenettely parantaisi iäkkään kuluttajan asemaa.

EK katsoo, että vahvistusmenettelyä ei tulisi ottaa käyttöön. *EK* toteaa, että erillinen vahvistusmenettely voi joissakin tapauksissa olla kuluttajan etujen vastainen. Esimerkiksi vakuutus sopimusten osalta vakuutus turva voi jäädä tulemaan tai sen voimaantulo viivästyä kuluttajan jäädessä passiiviseksi tai vahvistuksen muusta syystä viivästyessä. *EK* kiinnittää huomiota myös siihen, että rahoituspalveluiden ja -välineiden tarjoamisesta säädetään erittäin kattavasti sekä niitä koskevassa EU-direktiiveihin perustuvassa lainsäädännössä että kuluttajasuojalain 6 a luvussa. Tarvetta lisäsääntelylle ei tältä osin ole.

FA katsoo, että vahvistusmenettelyn käyttöön ottamiselle ei ole tarvetta tässä vaiheessa. Mikäli vahvistusmenettely otettaisiin käyttöön, sen tulisi koskea ensisijaisesti niitä sopimuksia, joiden osalta markkinoilla on havaittu ongelmia. Mikäli vahvistusmenettelyä harkitaan osaksi lainsäädäntöä, sen tulisi koskea vain sähkönmyyntisopimuksia, joiden osalta on havaittu ongelmia. Mietinnön mukaan ongelmat markkinoilla ja asiakkaiden valitukset eivät ole kohdistuneet finanssialan palveluihin. *FA* katsoo, että nykyinen sääntely suojaa jo erittäin hyvin kuluttajaa finanssialan tuotteiden osalta, eikä lisäsääntely ole tältä osin tarpeen. Mikäli päädyttäisiin kuitenkin esittämään puhelinmyyntiä koskevaa kansallista lisäsääntelyä, tulisi sääntely rajata siten, että se ei koske kuluttajasuojalain 6 a luvun mukaisia tuotteita. Vahvistusmenettelyä koskevan pykäläesityksen (12 a §) osalta *FA* kannattaa mietinnössä esitettyä lähestymistapaa, jonka mukaan jos asiakas ottaa itse yhteyttä elinkeinonharjoittajaan, kirjallista vahvistusta koskeva säännös ei tule sovellettavaksi. Tämä mahdollistaisi sen, että asiakas pystyisi esimerkiksi ostamaan joustavasti puhelimitse tarvitsemansa matkavakuutuksen, jonka pitäisi tulla voimaan välittömästi.

Suomen Yrittäjät ei pidä kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönottoa tarkoituksenmukaisena. Suomen Yrittäjien mukaan jos lisäsääntelyä puhelinmyyntiin tullaan ehdottamaan, sääntely tulisi kohdistaa tarkoin sinne missä ongelmia on esiintynyt eli sähköalaan. Suomen Yrittäjien mukaan on kuitenkin kyseenalaista, onko kahden markkinahäirikön toiminta riittävä peruste koko toimialaa koskevalle lisäsääntelylle. Parempi

ratkaisu on viranomaisen tehokkaampi puuttuminen lainvastaiseen menettelyyn. Kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönotto merkitsisi sopimuksentekoprosessin vaikeutumista myös kuluttajien näkökulmasta. Erityisiä hankaluuksia kirjallisesta vahvistusmenettelystä aiheutuisi sellaisille kuluttajille, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita.

Prime Sales Oy:n mukaan kirjallinen vahvistusmenettely ei ole tarpeen puhelinmyynnissä. Lisävahvistusta ei tarvita, koska kuluttajalla on etämyynnissä 14 vuorokauden peruuttamisoikeus, joka toimii jo itsessään lisävahvistuksena. Myöskään *DNA:n* näkemys mukaan kirjallista vahvistusmenettelyä ei ole tarpeen säätää puhelinmyynnissä. DNA on lausunnossaan kiinnittänyt huomiota siihen, että puhelinmyynti työllistää alana merkittävästi nuoria ja työelämän murrosvaiheissa olevia. DNA:lla on puhelinmyyntitoimintaa usealla paikkakunnalla Suomessa, ja puhelinmyynnin sääntelyn kiristymisellä olisi vaikutuksia alan työllisyyteen, joka voisi vaikuttaa työpaikkojen saataavuuteen erityisesti pienillä paikkakunnilla maakunnissa pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Myöskään *Kaupan liiton*, *Medialiiton*, *Keskuskauppakamarin*, *Etu ry:n* ja *NÄE ry:n* näkemyksen mukaan kirjallista vahvistusmenettelyä ei ole tarpeen säätää puhelinmyynnissä. Kuitenkin, jos tällaisesta vahvistusmenettelystä säädettäisiin, tulisi soveltamisalaa koskevaan rajaukseen ottaa molemmat ehdotetut soveltamisalapoikkeukset (sanoma- ja aikakauslehtiä koskeva rajaus sekä alle 30 euroa maksavia hyödykkeitä koskeva rajaus). Kaupan liiton mukaan mietintöön sisältyvistä toimenpidevaihtoehdoista tulisi valita sellainen, joka alle 30 euroa maksavien hyödykkeiden osalta on linjassa kotimyyntiä koskevien säännösten kanssa, koska perusteluissa ei tuoda esille, miksi puhelin- ja kotimyyntiä olisi syytä kohdella tältä osin toisin. Näin ollen ainakin alle 30 euroa maksavat hyödykkeet tulisi rajata sääntelyn ulkopuolelle ja samaa olisi harkittava sanoma- ja aikakauslehtien osalta. Sanoma- ja aikakauslehtien puhelinmyynti on mietinnön mukaan vakiintunutta eikä siihen liity merkittäviä haasteita, joten se on syytä säätää soveltamisalapoikkeuksen piiriin.

Myös *Energiäteollisuus ry* kannattaa lausuntopyyntönsä esitetyistä kirjallisen vahvistusmenettelyn osalta molempien soveltamisalapoikkeuksien mukaan ottamista. Mikäli kirjallinen vahvistus otetaan käyttöön, tulee menettelyn olla tasapuolinen kaikille samalla markkinoilla toimiville tahoille, jotta kilpailu ei vääristy markkinoilla. Energiäteollisuus ry katsoo, että kirjallisen vahvistuksen vaatimuksen tulee koskea kaikkea puhelinmyyntiä tasapuolisesti, vaikka puhelinmyynnissä markkinoitaisiin sopimuksia jo olemassa oleville asiakkaille. Sähkömarkkinoilla esiintyy usein tarve saada sähkösopimus nopeasti voimaan. Sääntelyssä onkin varmistettava, että asiakas maksaa kaikissa tilanteissa saamastaan sähköstä, vaikka myöhemmin todettaisiinkin sopimuksen päättyvän tai purkautuvan. Nykyisin voimassa olevien sopimusehtojen mukaan asiakkaan on maksettava käyttämästään sähköstä, vaikka hän käyttäisi peruuttamisoikeuttaan. Tämä edellyttää ehtojen mukaan, että kuluttajan kanssa on nimenomaisesti

sovittu toimituksen aloittamista jo ennen peruttamisoikeuden päättymistä ja tieto vahvistetaan myös kuluttajalle sopimusvahvistuksella. Sopimusehtokohta perustuu kuluttajansuojalain 6 luvun 19 §:ään.

FiCom esittää, että viestintäpalvelut jätetään kirjallisen vahvistusmenettelyn ulkopuolelle, koska asiasta säädetään jo viestintäpalvelulaissa (SVPL:n 106 b §:n 4 mom.). Pykälässä säädetään kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä annettavista tiedoista ja sopimustiivistelmästä. Säännöksen perusteluiden mukaan, jos sopimustiivistelmää on teknisesti mahdoton antaa ennen sopimuksen tekemistä, kuten puhelinmyynnissä saattaa olla, se on annettava viipymättä sopimuksen tekemisen jälkeen. Tällöin sopimus tulee voimaan vasta, kun kuluttaja on sopimustiivistelmän saatuaan vahvistanut hyväksyvänsä sen. Sopimuksen voimaantulo edellyttää näissä tapauksissa kuluttajalta nimenomaista reaktiota, jolla hän hyväksyy sopimuksen. Säännös täydentää sopimuksen peruuttamisoikeutta, joka kuluttajalla kuluttajansuojalain nojalla on koti- ja etämyynnissä. Lisäksi sähköisen viestinnän palveluista annetun lain sääntely kattaa puhelinmyynnin vahvistusmenettelyn soveltamisen teleyrityksen toimittamaan palvelupakettiin, eli niihin tilanteisiin, joissa teleyritys toimittaa kuluttajalle internetyhteyspalvelun tai numeroihin perustuvan, henkilöiden välisen viestintäpalvelun pakettina yhdessä muiden palveluiden tai päätelaitteen kanssa (SVPL:n 108 a §:n 1 mom.). Sääntely on teleyrityksille jo hyvin kattavaa erityislainsäädännön perusteella.

Energiavirasto kannattaa työryhmän esittämää vaihtoehtoista säädösehdotusta kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönotosta sähkömyynnissä. Energiaviraston mukaan sille on tullut yhteydenottoja liittyen ongelmiin sähkön vähittäismarkkinalla. Yhteydenotot ovat kuitenkin painottuneet muutamaa tiettyihin toimijoihin, jotka tällä hetkellä eivät enää tosiasiallisesti myy sähköä asiakkaille. On kuitenkin mahdollista, että sähkön vähittäismarkkinoille saapuu uusia toimijoita, joiden puhelinmyyntikäytännöt aiheuttavat vastaavanlaisia ongelmia, tai että vanhat toimijat muuttavat käytäntöjään ongelmalliseen suuntaan. Puhelinmyynti on myös koettu pitkään ongelmalliseksi koko sähkömyynnin toimialalla sen mainetta heikentäen, eikä muutosta parempaan suuntaan ole edelleenkään tapahtunut. Energiavirasto katsoo, että on perusteltua säätää alan toiminnasta tarkemmin. Energiavirasto pitää esitettyjä kirjallisen vahvistuksen käyttöönottoa puhelinmyynnissä koskevia lakimuutoksia hyödyllisinä. Säädetäessä kirjallisesta vahvistusmenettelystä on varmistettava, että myös sähkömarkkinalain 13 luvussa olevat sähkösopimuksia koskevat säännökset ovat linjassa esimerkiksi kuluttajansuojaa koskevan lainsäädännön kanssa ja tarvittaessa muutettava kyseisiä säännöksiä. Energiaviraston käsitys nykytilasta on, että puhelimitse tarjottujen sähkötarjousten edullisuuden arvioiminen on haasteellista loppukäyttäjille. Sopimukseen kuuluu yleensä sekä kiinteitä perusmaksuja että kulutukseen perustuvia energiamaksuja, mikä tekee puhelimitse tehdyn tarjouksen vertaamisen loppukäyttäjän nykyiseen sopimukseen sekä vaihtoehtoihin tarjouksiin käytännössä vaikeaksi.

Energiavirasto huomauttaa, että sähkömarkkinalain 88 §:n 1 momentin mukaan sähkön vähittäismyyjillä on jo nykyisellään velvollisuus lähettää asiakkaalle vahvistusilmoitus sähkönmyyntisopimuksesta, jos sopimusta ei ole tehty kirjallisesti. Mikäli sopimus on tehty kuluttajansuolain 6 luvussa tarkoitettussa koti- tai etämyynnissä, vahvistusilmoituksen on täytettävä mainitun luvun 13 §:ssä vahvistukselle asetetut vaatimukset. Edelleen sähkömarkkinalain 88 §:n 3 momentin mukaan sopimuksen syntyminen ei nykyisellään edellytä, että loppukäyttäjä erikseen hyväksyy vahvistusilmoituksen. Sen sijaan loppukäyttäjä voi vahvistusilmoituksessa mainitun huomautusajan puitteissa ilmoittaa, ettei pidä vahvistusilmoitusta sopimusta vastaavana. Lisäksi sähköntoimitusten selvityksestä ja mittauksesta annetun valtioneuvoston asetuksen 66/2009 3 luvun 5 § sisältää säännöksen loppukäyttäjän toimintamahdollisuuksista tilanteissa, joissa sähkönmyyntisopimuksen pätevydestä ei ole yksimielisyyttä. Loppukäyttäjä voi kirjallisesti ilmoittaa jakeluverkon haltijalle, että kiistää sellaisen sopimuksen, jonka toiseksi osapuoleksi hänet on ilmoitettu, pätevyyden. Tällöin jakeluverkonhaltijan on välitettävä ilmoitus sähkönmyyjälle, joka voi keskeyttää jo alkaneen sähköntoimituksen loppukäyttäjälle. Loppukäyttäjät eivät välttämättä kuitenkaan tarkista sähkönmyyjältä saamaansa vahvistusilmoituksen sisältöä huolellisesti, koska heiltä ei edellytetä niihin liittyen aktiivisia toimia sopimuksen voimaansaattamiseksi. Lisäksi loppukäyttäjän on ilmoitettava sähkönmyyjälle, että vahvistusilmoitus ei vastaa sovittua, sähkömarkkinalain 88 §:n 3 momentin mukaisessa määräajassa. Mittausasetuksen 3 luvun 5 §:llä pyrittiin puolestaan tosiasiallisesti takaamaan kuluttajille koti- ja etämyynnin peruutusosoikeus sähkönmyyntisopimuksiin, jotta kuluttajat voisivat peruuttaa sähkönmyyjien tekemät myyjänvaihtoilmoitukset, joihin he eivät ole antaneet suostumustaan. Tästä sääntelystä huolimatta puhelinmyynnin ongelmat ovat jatkuneet markkinalla.

Energiavirasto katsoo edelleen, että jos kirjallinen vahvistusmenettely otetaan käyttöön sähkönmyynnissä, loppukäyttäjät saisivat lisää miettimisaikaa tarjouksen hyväksymiseen ja se voisi kannustaa heitä perehtymään tarjouksen sisältöön ja sen sopivuuteen aiempaan tarkemmin. Menettely voisi niin ikään helpottaa tarjouksen vertailua loppukäyttäjän nykyiseen sähkönmyyntisopimukseen sekä muihin mahdollisiin tarjouksiin. Lisäksi sen käyttöönoton myötä loppukäyttäjien ei välttämättä enää tarvitsisi käydä läpi mittausasetuksen toisinaan hankalaksi koettua ilmoitusmenettelyä halutesaan kiistää sähkönmyyntisopimuksen pätevyyden ja keskeyttää sähköntoimituksen. Tämä parantaisi loppukäyttäjien asemaa jo sähkönmyyntisopimuksia solmittaessa. Huomionarvoista on myös, että esimerkiksi Ruotsissa on jo käytössä kirjallinen vahvistusmenettely sähkönmyynnissä. Vastaavan menettelyn käyttöönotto Suomessa edistäisi myös osaltaan pohjoismaisen vähittäismarkkinan harmonisointia ja helpottaisi sähkönmyyntiä maasta toiseen, koska menettelyt olisivat sähkönmyyjille samankaltaiset. Toisaalta kirjallinen vahvistusmenettely voisi osaltaan jäykistää sähkön vähittäismyynnin markkinoita, sillä se lisäisi sähkönmyyjien hallinnollisia velvoitteita ja kustannuksia. Vahvistusmenettelyllä ei kuitenkaan tosiasiallisesti rajoitettaisi puhelinmyynnin harjoittamista, niin kuin työryhmä mietinnössään toteaa. On tosin luultavaa,

että kirjallinen vahvistusmenettely ei myöskään poistaisi kaikkia puhelinmyyntiin ja uusien sähkösopimusten tekemiseen liittyviä ongelmia. Esimerkiksi ne toimijat, jotka muutenkin erityisesti aiheuttavat ongelmatilanteita markkinoilla, voisivat sisällyttää myös vahvistusilmoitukseen virheellisiä tietoja, jotka tulisivat ilmi vasta myöhemmin. Tällaisissa tilanteissa kirjallisella vahvistusmenettelyllä ei olisi juurikaan vaikutusta sähkön vähittäismarkkinan tiettyjen toimijoiden selkeästi lainvastaisten menettelyiden aiheuttamien ongelmien ennaltaehkäisyyn.

Myös *TEM* on lausunnossaan kiinnittänyt huomiota erityisesti siihen, että sähkönmyyntisopimusten puhelinmyynnissä on esiintynyt laajamittaisia ongelmia jo vuosia. Puhelinmyynnissä havaittujen ongelmien vuoksi *TEM* on antanut sektorikohtaista lainsäädäntöä esimerkiksi sähkönmyyjien vaihtamisesta. Sähkö sopimukset ovat monimutkaisia tuotteita (usein pitkäaikaisia sopimuksia, hintojen ja tuotteiden vertailu vaikeaa) ja ne soveltuvat huonosti pelkästään suullisesti tapahtuvassa puhelinmyynnissä tehtäviksi. Puhelinmyynnin ongelmat aiheuttavat taloudellisia vahinkoja paitsi loppuasiakkaille itselleen, myös asiallisesti toimiville vähittäismyymälöille ja sähköntoimitusten selvityksestä vastaaville verkonhaltijoille. Puhelinmyynnissä esiintyvät ongelmat ovatkin merkittävä mainehaitta koko sähköalalle, jonka yritykset vastaavat yhteiskunnan toiminnalle elintärkeästä sähköhuollosta.

Myös *Suomen Omakotiliitto* kannattaa kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöön ottamista sähkönmyyntisopimuksissa. Hintojen vertailu vastaavien vaihtoehtojen välillä on puhelutilanteessa mahdotonta. Kirjallinen vahvistus auttaa kuluttajaa tekemään harkitun päätöksen. Lopullisessa ratkaisussa tulee huomioida, että kuluttajat ovat erilaisessa asemassa ja vahvistusmenettely ei saa tarpeettomasti haitata kuluttajan mahdollisuutta tehdä ostoja ja sopimuksia. Kirjallinen vahvistus voi myös johtaa liian raskaisiin hallinnollisiin menettelyihin, jotka nostavat hintatasoa. Vahvistuksen voisi esimerkiksi hoitaa kirjallisen tarjouksen lähettämisen jälkeen myös puhelulla, jossa olisi mahdollisuus hyödyntää automaatiota.

Energiateollisuus ry katsoo lausunnossaan, että mikäli kirjallista vahvistusta edellyttävä vaihtoehto otetaan käyttöön, tulee varmistaa, että sopimusprosessin loppuun saattaminen voidaan tehdä ilman viiveitä. Menettelyn tulee olla sekä asiakkaalle että myyjälle sujuvaa ja tehokasta, myös kustannusten osalta. Kirjallisen vahvistuksen osalta olisi pyrittävä ottamaan laajasti käyttöön erilaisia asiakasystävällisiä, hyvän asiakaskokemuksen mahdollistavia sähköisiä kanavia ja työkaluja. Kirjallinen vahvistusmenettely, joka nojaisi vahvasti paperiseen postiin, ei ole nykyaikana kannatettava vaihtoehto. Mietinnössä ei ole arvioitu mahdollisena toteuttamistapana tekstiviestitse tapahtuva vahvistus ja kuluttajan hyväksyntää, vaikka kyseinen tapa on käytössä jo Norjassa. *Energiateollisuus ry* pitää parhaana mallina kirjalliseen vahvistukseen Norjassa käytössä olevaa mallia, jossa myös tekstiviestillä annettava kirjallinen vahvistus on lainsäädännön mukainen.

Valtakunnalliset eläkeläisjärjestöt ry:n mukaan tekstiviestin ei tulisi riittää vahvistusmenettelyksi, vaan edellytyksenä pitäisi olla sähköposti tai postitse lähetetty vahvistus. Myös *Muistiliitto* kiinnittää huomiota kirjallisen vahvistuksen muotoon. Muistiliiton mukaan esimerkiksi tekstiviesti, johon vastataan K (kyllä) tai E (ei), ei sovellu kaikkien kuluttajien käyttöön.

3.1.3 Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Esityksessä ehdotettuun kotimyyntisääntelyn kiristämiseen suhtauduttiin lähtökohtaisesti positiivisesti. Jotkut lausunnonantajat, kuten *Kuluttajaliitto*, *Marthaförbund*, *Muistiliitto* ja *Eläkeläisjärjestöjen etuliitto*, katsoivat, että kotimyyntisääntelyä tulisi kiristää enemmän kuin työryhmän mietinnössä on esitetty. *Suomen Yrittäjät* suhtautui kriittisesti kotimyyntisääntelyn kiristämiseen.

KKV kannattaa työryhmän mietinnössä esitettyjä muutoksia nykyiseen kotimyyntiä koskevaan sääntelyyn. Vuonna 2014 tehdyt lain muutokset kotimyyntin peruuttamisoikeuteen ovat johtaneet merkittävään kotimyyntiä koskevien ongelmien määrän kasvuun. Ongelmat ovat liittyneet etenkin siihen, kuinka peruuttamisoikeuden rajoituksia sovelletaan tai miten niistä kerrotaan kuluttajalle, sekä aggressiivisiin menettelytapoihin, kuten painostaviin tunteja kestäviin myyntitilanteisiin kuluttajan kotona. Ongelmat eivät johdu vain yksittäisistä markkinahäiriköistä, vaan kyse on laajasti alalla käytössä olevista menettelytavoista. Osin vaikeudet johtuvat myös vuonna 2014 voimaan tulleeseen lakiin liittyvistä tulkintaongelmista. Näin ollen työryhmän mietinnössä esitetyt muutokset helpottaisivat myös yritysten asemaa.

KKV:n vaikutusarviointiyksikkö selvitti tammikuussa 2021 *KKV:n* kuluttajaneuvontaan tulleita kotimyyntiä koskevia kuluttajayhteydenottoja vuodelta 2020. Selvityksen perusteella voidaan todeta, että kotimyyntin ongelmat juontavat usein juurensa myyntitavan jo lähtökohdiltaan poikkeukselliseen luonteeseen. Kotimyynti eroaa kuluttajalle tavanomaisesta myymälämyyntitilanteesta: toisin kuin myymälämyyntitilanteissa kotimyyntissä aloite tulee useimmiten myyjältä. Selvityksestä ilmenee myös se, että merkittävä osa kotimyyntin ongelmista liittyy tavalla tai toisella peruuttamisoikeuteen.

Kuluttajaliitto pitää lähtökohtaisesti ehdotettua muutosta kotimyyntin peruuttamisoikeuden laajentamista ja uusia säännöksiä elinkeinonharjoittajalle aiheutuvista seurauksista hyvinä ja oikeasuuntaisina. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan tulisi kuitenkin tarkastella laajemmin, miten kotimyyntin ongelmat voitaisiin estää. Yhtenä vaihtoehtona voisi olla kirjallisen vahvistusmenettelyn ulottaminen kotimyyntiin. Tällöin olisi tärkeää, että myyjä ei voisi ottaa vastaan vahvistusta samalla käynnillä vaan varmistettaisiin, että kuluttajalla olisi mahdollisuus harkita ja vertailla tarjouta ilman, että

elinkeinoharjoittaja olisi läsnä. Kuten puhelinmyynnissä, myös kotimyynnissä tulisi siis lainsäädännön keinoin varmistaa kuluttajalle riittävä harkinta-aika. Lisäksi voitaisiin tarkastella, voidaanko kuluttajille antaa laajemmat mahdollisuudet ennalta estää ei-toivotut myyntikäynnit esimerkiksi säätämällä kuluttajille oikeus ”ei kotimyyntiä” tai vastaavin tekstein varustetuina tarroin kieltää kotimyyjiä lähestymästä kyseistä asuntoa. Tällöin kotimyynnin yhteydessä olisi käytössä myös eräänlainen opt out -järjestelmä. Tähän järjestelmään tulisi yhdistää tehokkaat kuluttajan oikeussuojakeinot ja hallinnolliset sanktiot, mikäli elinkeinoharjoittaja kohdistaa kotimyyntiä kotitalouteen, joka on ennalta kieltänyt kotimyynnin. Jos kotitalouteen, joka on kieltänyt näkyvästi kotimyynnin, kohdennetaan kotimyyntiä tulisi tätä myyntitoimenpidettä arvioida kuluttajansuojalaissa tarkoitettuna aggressiivisena menettelynä vastaavasti kuten vastoin ”ei mainoksia” -tarroin jaettuina mainoksia pidetään häirintänä.

Marttaliitto, Marthaförbund, Muistiliitto, Eläkeläisjärjestöjen etuliitto sekä Settlementtiliitto kannattavat työryhmän esitystä kotimyynnin peruuttamisoikeuden laajentamisesta tiettyihin tilanteisiin, jos sopimus on tehty elinkeinoharjoittajan ilman kuluttajan pyyntöä tekemän kotikäynnin yhteydessä. Marttaliitto kannattaa myös uusia säännöksiä elinkeinoharjoittajalle aiheutuvista seurauksista, jos elinkeinoharjoittaja laiminlyö kotimyynnissä tietojen antamisen kuluttajan peruuttamisoikeudesta. Marttaliitto, Marthaförbund, Muistiliitto, Eläkeläisjärjestöjen etuliitto, Settlementtiliitto, *Kehitysvammaisten tukiliitto* sekä *Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton* mukaan kotimyynnissäkin olisi kuitenkin tarpeen ottaa käyttöön kirjallinen vahvistusmenettely sekä harkinta-aika kotimyyntitilanteen jälkeen.

Eläkeläisjärjestöjen etuliiton mukaan kotimyynnissä ikäihminen on erityisen haavoittuvassa asemassa, sillä kotiin tehtävällä yllätysmyynnillä asiat saatetaan selittää monimutkaisesti, nopeasti ja pintapuolisesti. Usein myyjät painostavat ostamiseen paitsi kiirehtimällä ostopäätöksen tekemistä, myös viipymällä pitkään ja olemalla piittaamatta poistumiskehotuksista. Myytävät tuotteet tai palvelut voivat olla paitsi huomattavasti markkinahintoja kalliimpia, myös sellaisia, joita vanhukselle eivät ilmeisesti tarvitse. Myyntiä on myös jatkettu sen jälkeen, kun on ilmennyt, että ostaja on muistisairas tai muusta syystä edunvalvonnan asiakkaana. Laskuja on edunvalvonnasta huolimatta lähetetty suoraan muistisairaille asiakkaalle, jotka ovat unohtaneet laskunsa ja joutuneet perintään. Tästä aiheutuu edunvalvonnalle huomattavasti työtä. Edunvalvonnan kohteena oleville suunnattu kotimyynti tulisi kieltää kokonaan. Kaikessa kotimyynnissä tulisi edellyttää kirjallista vahvistusta pakollisena ja riittävällä harkinta-ajalla. Tämä mahdollistaisi myyntitarjousten läpikäymisen rauhassa ja ilman myyjän läsnäoloa, luotetun tahon kuten esimerkiksi omaisen kanssa.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton mukaan etenkin yksin asuvat vanhat ihmiset kohtaavat merkittävässä määrin kotimyyntiä. Tilanne on erityisen ”herkkä”, kun ollaan van-

han ihmisen kotona. Tällaiseen myyntitapaan on erityistä syytä puuttua tiukalla lainsäädännöllä. Nyt ehdotettu peruutusoikeuden muutos on lähtökohtaisesti hyvä asia, mutta tiukempi sääntely olisi myös perusteltua.

Myös *Vanhustyön keskusliitto* kannattaa kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöön ottamista kotimyyntissä. Näin kuluttajalla olisi mahdollisuus rauhassa harkita ostopäätöstään ja saada esimerkiksi tarvittavaa tukea ostopäätöksen tekemiseen. Vanhustyön keskusliiton mukaan kotimyyntiä koskevaa sääntelyä tulee tiukentaa erityisesti ajatellen niitä ikääntyneitä, joiden toimintakyky on heikentynyt. Jotta asiakas voisi tehdä rauhassa myyntiä koskevan päätöksen, kotimyyntissä tulisi edellyttää asiakkaan kirjallista vahvistusta. Lisäksi asiakkaalla tulisi olla tosiasiallinen mahdollisuus tutustua myyntiä koskeviin esitteisiin ja asiakirjoihin rauhassa ilman myyjän läsnäoloa ja vaikuttamista. Tällöin hänellä olisi mahdollisuus vertailla eri tuotteita ja palveluja, niiden hintoja sekä tarvittaessa keskustella asiasta läheisten tai eri asiantuntijoiden kanssa.

Myös *Maa- ja kotitalousnaisten Keskus* katsoo, että jatkovalmistelussa tulisi arvioida voidaanko ottaa käyttöön vielä tiukempaa sääntelyä, jotta kotimyynti tapahtuisi aina asiakkaan suostumuksella. Kirjallinen vahvistus voisi olla yksi hyvä lisä. Tällöin kuluttaja voisi esimerkiksi kilpailuttaa remonttitarjoukset ennen päätöksentekoa. Tärkeää olisi etsiä keinoja, joilla ihmisen oven taakse ei ilmestyttä yllättäen myyntitarkoituksessa ja joilla sopimusten vertailu helpottuisi. Erityisesti kotona asuvia ikäihmisiä tulisi suojella tämän kaltaisesta myyntitapahtumasta tehokkaammin. Jälkikäteen puuttuminen ei ole riittävä keino ongelmatilanteisiin. Tämän vuoksi ehdotettu peruutusoikeuden muutos on vain pieni parannus. Myös *Prime Sales Oy:n* mukaan ikäihmisiä tulisi huomioida kotimyyntissä paremmin, mutta toimintatapojen ei tulisi olla syrjiviä. *Ikäinstituutin* mukaan kotimyyntin kohdistuminen haavoittuvimmassa asemassa oleviin kuluttajiin, kuten sellaisiin ikäihmisiin, joiden terveydentila tai toimintakyky on heikko, tulisi kieltää kokonaan.

Eläkeliiton mukaan ehdotuksessa ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota rikollisiin huijaryrityksiin. Ulkopuolisten tekemät huijaryritykset tapahtuvat etenevissä määrin puhelimitse ja verkossa, mutta myös ikääntyneiden kotien ovensuussa ja pankkiautomaateilla.

Omaishoitajaliiton mukaan mietinnössä ehdotetut tiukennukset eivät suojele juuri ollenkaan kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneita henkilöitä puhelin- ja kotimyyntin haitoilta. Tiukempi sääntely paitsi suojelisi kyseistä kohderyhmää, vapauttaisi se myös puhelin- ja kotimyyntiä harjoittavia yrityksiä kaupankäyntiin, kun "turhista" peruutuksista päästäisiin eroon.

Myös *Suomen Omakotiliitto* kannattaa ehdotuksessa mukana olevaa 14 päivän peruuttamisoikeuden laajentamista räätälöityihin tuotteisiin. Kuluttajalla on kuitenkin

mahdollisuus pyytää työn aloittamista nopeammin ja hyväksyä peruuttamisoikeuden menettäminen. Tämä on keskeistä tilanteissa, joissa remontin viivästyminen aiheuttaa kiinteistölle lisävahinkoa. Omakotiliiton näkemys on, että pientalon kunnossapitoon liitetyissä palveluissa tulee ottaa lisäksi käyttöön kirjallinen vahvistus niissä tilanteissa, joissa myyjä tulee kotiin pyytämättä, ja sopimus tehdään heti samalla käyntikerralla. Tämä tuo kuluttajalle mahdollisuuden varmistaa remontin tarpeellisuus ja vertailla toteutusvaihtoehtoja. Menettely ohjaa yrityksiä kehittämään myyntiprosessiaan kuluttajalle toimivampaan suuntaan.

Renoa Group Oy:n mukaan työryhmän mietinnössä esitetyt kiristykset kotimyyntin sääntelyyn ovat perustellut ja riittävät.

Paikallisvoima ry pitää kotimyyntin sääntelyn osalta työryhmän ehdotuksia oikean suuntaisia, mutta kotimyyntin määritelmä jää edelleen epäselväksi. Kauppakeskukissa, toreilla, tapahtumissa ja vastaavissa tilanteissa tapahtuvassa sähkösopimusten myynnissä on tällä hetkellä epäselvää, onko kyse kotimyyntistä, etämyyntistä vai myymälämyyntistä. Tällöin jää epäselväksi, onko kuluttajalla peruutusoikeutta mahdolliseen sopimukseen vai ei. KKV on linjannut asiakokonaisuudesta seuraavalla tavalla: ”kotimyyntistä on myös kyse silloin, kun sopimus tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila” (Kuluttaja-asiamiehen linjaus, Kotimyynti, 2015). Paikallisvoima ry katsoo kauppakeskus- ja kotimyyntin sääntelyyn tarvittavan selkeytystä. Paikallisvoima ry:n mukaan toimisto-/myymälämyynti tulisi määritellä erikseen. Myymälämyynti tapahtuisi vain lukittavassa, selkeästi rajatussa tilassa ja kuluttajien selkeästi esimerkiksi teippausten ja mainosvalojen avulla erotettavissa olevassa huoneistossa tai rakennuksessa tai sen osassa. Asiakkaat hakeutuvat tilaan itse eikä esimerkiksi myyjän kutsumana. Mikäli myyjä lähestyy asiakasta ja kutsuu asiakkaan edellä mainittuun tai vastaavaan myymälätilaan, tulisi tämän myyntitilanteen olla kotimyyntiä. Kaikki muu myynti olisi koti-, etä- ja kauppakeskusmyyntiä ja näitä toimintoja varten olisi yhdenmukainen peruuttamisoikeus kattaen selkeät dokumentoinnit tarjottavasta tuotteesta tai palvelusta sekä peruuttamislomake.

Suomen Yrittäjät suhtautuu kriittisesti ehdotukseen kotimyyntisääntelyn kiristämisestä. Suomen Yrittäjien mukaan sääntelyn tiukentaminen ei saa johtaa siihen, että kaupankäynti keinotekoisesti pakotetaan pois kotimyyntin piiristä, jos kaupankäynti on luontevinta toteuttaa kotimyyntinä. Kotimyyntin markkinahäiriöiden aiheuttamat ongelmat eivät voi olla kaikkia toimijoita koskevan sääntelyn kiristämisen oikeutuksena. Esitetyt kiristykset hankaloittavat perusteetta lakia noudattavien yritysten toimintaa. Kotimyyntin yhteiskunnalliset vaikutukset sekä vaikutukset yritysten toimintamahdollisuuksiin on myös huomioitava, jos sääntelyä esitetään kiristettäväksi. Suomen Yrittäjien mu-

kaan ehdotettu peruuttamisoikeuden laajennus monimutkaistaisi sääntelyä ja muodostuisi erittäin vaikeaselkoiseksi erityisesti kuluttajalle, kun vaikutusta olisi sillä, kumman osapuolen aloitteesta sopimukseen on päädytty. Peruuttamisoikeuden laajennus esitetyllä tavalla voisi johtaa myös epätarkoituksenmukaisiin käytäntöihin kotimyyntinissä. On odotettavissa, että myyjä viivyttelisi suorituksensa aloittamisajankohtaa peruuttamisajan yli siitä huolimatta, että kuluttaja pyytää, että suoritus toteutetaan ennen peruuttamisajan päättymistä. Muutoin myyjän riskinä on, että kuluttaja suorituksen tultua toteutetuksi käyttäisi peruuttamisoikeuttaan. Suomen Yrittäjien mukaan räätälöityjen tuotteiden kotimyyntiin liittyviä ongelmia pyritään ratkaisemaan peruuttamisoikeuden laajennuksella, joka tosiasiallisesti ei kohdistu itse ongelmaan. Räätälöityjen tuotteiden kotimyyntiin liittyvät ongelmat ovat korjattavissa viranomaisvalvontaa tehostamalla.

Edelleen Suomen Yrittäjien mukaan kotimyyntiin ehdotettu sääntely on erittäin vaikeaselkoista ja vaatii selkeyttämistä jatkovalmistelussa. Perusteluihin on syytä tarkentaa mihin kotimyyntiin tilanteisiin sääntelytiukennus kohdistuu ja mihin taas ei. Kotimyyntiin kiristykset pitää selkeästi kohdistaa kuluttajan kotona tai vapaa-ajan asunnossa tapahtuvaan kaupantekoon. Suomen Yrittäjät katsoo lisäksi, ettei ole tarkoituksenmukaista, että peruuttamisoikeutta koskevan tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiä koskevat seuraamukset vaihtelisivat riippuen siitä, onko kyse koti- vai etämyynnistä. Kuluttajan kannalta olisi selkeintä, että etä- ja kotimyyntinissä seuraukset tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä olisivat yhteneväiset. Lisäksi säännös aiheuttaisi hankaluuksia tilanteissa, joissa kuluttaja ei voi palauttaa suoritusta. Monissa tapauksissa jo toteutetun suorituksen palauttaminen ei ole mahdollista. Perusteluissa tulee ottaa kantaa siihen, miten näissä tilanteissa toimittaisiin.

3.2 Laki kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista

Seuraamusmaksu kielletyn sopimattoman menettelyn tai kohtuuttoman sopimusehdon käyttämisestä

Markkinaoikeus suhtautuu ehdotettuun kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain 16 a §:ään varauksellisesti ja pitää ehdotettua suomalaiselle oikeusjärjestykselle hyvin vieraana lähestymistapana. Tuomioistuimille kuuluvassa lainkäyttötoiminnassa on lähtökohtaisesti kyse oikeussuojan antamisesta oikeudenkäynnin osapuolten välillä kussakin tuomioistuimen ratkaistavaksi saatetussa yksittäistapauksessa, tuomioistuimen ratkaisun omatessa sitovan vaikutuksensa ainoastaan ky-

seisen oikeudenkäynnin osapuolten välillä. Tästä periaatteesta poiketen puheena olevan säännösehdotuksen mukaan vastaisuudessa kaikkien elinkeinonharjoittajien (ei siis pelkästään aikaisemman kieltopäätösasian asianosaisten) tulisi noudattaa tuomioistuimen (tai jopa kuluttaja-asiamiehen) yksittäistapauksellisia kieltopäätöksiä uhalla, että elinkeinonharjoittajalle voitaisiin kyseisen aikaisemman kieltopäätöksen rikkomisen perusteella määrätä seuraamusmaksu.

Markkinaoikeuden mukaan erityisen ongelmallisena säännösehdotusta voidaan pitää siinä suhteessa, että seuraamusmaksun määrääminen voisi perustua myös kuluttaja-asiamiehen lainvoiman saaneen kiellon rikkomiseen. Tämä markkinaoikeuden ymmärtämän mukaan voisi tarkoittaa sitä, että kuluttaja-asiamiehen kieltopäätös, joka on jäänyt lainvoimaiseksi (ja johon Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain 10 §:n 2 momentin mukaan ei periaatteessa edes saa hakea muutosta valittamalla), ja kyseisen kieltoasian yhteydessä kuluttaja-asiamiehen omaksuma tulkinta kuluttajansuojalain soveltamisesta tulisi sitomaan sekä markkinaoikeutta että korkeinta hallinto-oikeutta myöhemmässä seuraamusmaksun määräämistä koskevassa asiassa. Työryhmän mietinnössä ei vaikutettaisi käsitellyn oikeastaan lainkaan kumpaankaan edellä mainittuun aspektiin liittyvää ongelmatiikkaa. Toivottavaa olisi, että asian jatkovalmistelussa molemmissa mainituissa suhteissa työryhmän ehdotuksia arvioitaisiin myös perustuslain säännösten näkökulmasta.

Markkinaoikeuden näkemyksen mukaan säännösehdotusta ei voida pitää mitenkään ongelmattomana ajatellen myöskään tilanteita, joissa sama elinkeinonharjoittaja, jolle kiello on määrätty, on jatkanut lainvoimaisella päätöksellä kiellettyä menettelyä tai kohtuuttoman ehdon käyttämistä. Kieltopäätösten osaltahan on huomattava, että kiellon noudattamisen tehosteeksi lähes poikkeuksetta asetetaan uhkasakko. Puheena olevan säännösehdotuksen toteuttaminen tulisi sanotussa suhteessa siten merkitsemään ainakin riskiä eräänlaiselle sanktiokumulaatiolle, missä lainvoimaisella päätöksellä kielletyn saman menettelyn perusteella voisi olla seuraamuksena sekä aikaisemmin asetetun uhkasakon määrääminen maksettavaksi että seuraamusmaksun määrääminen. Työryhmän mietinnössä ei vaikutettaisi käsitellyn lainkaan myöskään tähän liittyvää ongelmatiikkaa.

Markkinaoikeus toteaa edelleen, että edellä mainittujen yksityiskohtaisten perustelujen yhteydessä todetaan (s. 100), että pykälällä pannaan täytäntöön sopimusedirektiiviin lisätyn 8 b artiklan 2 kohta ja sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin muutetun 13 artiklan 3 kohdan b alakohta. Työryhmän mietinnöstä ei kuitenkaan ilmene, jättääkö direktiivisäätely, ja jos jättää niin missä määrin, tältä osin kansallista liikkumavaraa. Työryhmän mietinnön keskeiset ehdotukset -jaksossa todetun (s. 61) valossa vaikuttaisi siltä, että ainakin jossain määrin kansallista liikkumavaraa olisi olemassa. Siinä tapauksessa, että direktiivi ei aivan välttämättömän ehdottomasti

edellytä puheena olevan säännöksen säätämistä, markkinaoikeuden näkemyksen siitä tulisi jatkovalmistelun yhteydessä luopua.

MaRa katsoo, että ehdotettu säännös on ongelmallinen, koska seuraamusmaksun määrääminen voisi perustua myös kuluttaja-asiamiehen kiellon rikkomiseen. Se ei kuitenkaan voi johtaa siihen, että kuluttaja-asiamiehen tulkinta menettelystä tiettyjen kuluttajansuojalain säännösten vastaisena tulisi sitomaan muutoksenhakutuomioistuimia myöhemmässä vaiheessa seuraamusmaksun määräämistä koskevassa asiassa. On myös olennaista, että sääntely ei saa johtaa niin sanottuun sanktiokumulaatioon, jossa lainvoimaisella päätöksellä kielletyn menettelyn perusteella seuraamuksena voisi tulla kysymykseen sekä aikaisemmin asetetun uhkasakon määrääminen maksettavaksi että lisäksi seuraamusmaksun määrääminen. *MaRa* pitää tärkeänä, että nämä seikat tulee huomioida asian jatkovalmistelun aikana.

Kaupan liitto pitää hyvänä, että kohtuuttomien sopimusehtojen käyttöön taikka markkinoinnissa tai asiakassuhteessa käytettyyn kiellettyyn menettelyyn liittyvä seuraamusmaksun määrääminen ehdotetaan rajattavaksi tilanteisiin, joissa elinkeinonharjoittaja käyttää edelleen sopimusehtoja tai menettelyjä, jotka on jo todettu kohtuuttomiksi tai kielletyiksi lainvoimaisella päätöksellä. Kuten mietinnössä todetaan, yleisempi mahdollisuus seuraamusmaksun määräämiseen ei olisi tarpeeksi täsmällinen ja tarkkarajainen, mikä olisi ongelmallista yritysten oikeusturvan ja oikeusvarmuuden kannalta.

NÄE ry ja *Etu ry* pitävät seuraamusmaksun rajaamista tilanteisiin, joissa elinkeinonharjoittaja käyttää edelleen sopimusehtoja tai menettelyjä, jotka on jo todettu kohtuuttomiksi tai kielletyiksi lainvoimaisella päätöksellä, kannatettavana. *NÄE ry* ja *Etu ry* suhtautuvat kuitenkin kriittisesti perusteluiden kirjaukseen, jonka mukaan elinkeinonharjoittajan lain säännösten vastainen toiminta voi luoda oletettaman, ettei vaadittua huolellisuutta ole noudatettu. *NÄE ry:n* ja *Etu ry:n* mielestä tämä tarkoittaa käännettä todistustaakkaa, mikä ei ole toivottavaa. Siitä tulisi säätää tarvittaessa omassa pykälässään.

4 Muita huomioita

4.1 Vaikutustenarviointi

KKV kiinnittää huomiota siihen, ettei työryhmämietinnössä ole esitetty riittävästi vaikutustenarviointia muun muassa siitä, millaisia vaikutuksia eri puhelinmyynnin sääntelymalleilla olisi elinkeinonharjoittajiin. Esimerkiksi kirjallinen vahvistus on ollut käytössä useissa eri EU-jäsenmaissa useiden vuosien ajan, mutta kansainvälisistä esimerkeistä mietinnössä on käsitelty laajemmin vain Ruotsia ottamatta kuitenkaan huomioon esimerkiksi Ruotsin Tillväxtverketin huhtikuussa 2021 julkaisemaa raporttia, jossa on todettu kirjallisen vahvistuksen käyttöönoton taloudellisten vaikutusten jääneen alhaisemmiksi kuin mitä ennen sääntelyn voimaantuloa oli arvioitu. Mietinnössä viitataan elinkeinoelämän omiin jäsenkyselyihin, jotka eivät ole julkisesti saatavissa, ja siksi niissä vedettyjen johtopäätösten perustamista luotettavaan ja objektiiviseen selvityksiin ei ole mahdollista arvioida. Vaikutusten arvioinnin tulisi perustua puolueettomaan ja tutkittuun tietoon, joka on saatavissa ja laajasti avointa tutkimusyhteisöjen kriittiselle tarkastelulle. Mietinnössä on lisäksi kohdistettu kritiikkiä perusteellisesti tehtyyn tutkimukseen, jossa myös itsessään on tutkimusprosessiin kuuluvalla tavalla pohdittu mahdollista valikoitumisharhaa, jonka mahdollisuus liittyy kaikkiin kyselytutkimuksiin, myös niihin, joita on nyt kirjattu mietintöön ilman, että edustavuudesta ei ole saatavilla tietoa.

KKV kiinnittää huomiota myös siihen, että väestöllisesti edustavan kuluttajakyselyn tulokset ovat tähän mennessä luotettavinta tietoa kuluttajien näkemyksistä ja kokemuksista puhelinmyynnistä, ja siten niiden tulisi olla keskeinen lähde kuluttajaongelmien arvioinnissa. Kuluttajakysely antaa huomattavasti tarkemman kuvan kuluttajien ongelmista kuin muut käsillä olevat aineistot, koska se ottaa huomioon kaikki koetut ongelmat ja epäselvyydet – myös sellaiset, joista ei ilmoiteta kuluttajaviranomaisille eikä yrityksille. Kysely osoittaa myös kiistatta suuren enemmistön kuluttajista olevan nykyistä tiukemman puhelinmyyntiin kohdistuvan sääntelyn kannalla. Peräti 81 prosenttia kyselyyn vastanneista suomalaiskuluttajista kannatti niin kutsuttua opt in -mallia ja 78 prosenttia kuluttajista kannatti kirjallista vahvistusta sopimuksen syntymiseksi.

Kuluttajaliiton mukaan esityksen vaikutustenarvioinnissa tulisi ottaa kuluttajalähtöisempi tarkastelu ja antaa esimerkiksi suurempi merkitys kuluttajien kokemalle puhelinmyynnin häiritsevyydelle ja sitä kautta tehdä todella kuluttajien oikeuksia parantavaa sääntelyä rajoittamalla puhelinmyyntiä.

Kuluttajaliiton mukaan valmistelun pohjana tulisi olla enemmän ministeriön laatimia selvityksiä. Esimerkiksi vaikutuksista elinkeinoelämään ei ole saatavilla luotettavaa tietoa. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan elinkeinoelämän itsensä esittämät arviot vaikutuksista ovat ylisuuria tosiasiallisiin vaikutuksiin nähden. Mietintö pohjaa työryhmän jäsenten tekemiin selvityksiin. Näyttää siltä, että työryhmän jäsenten tekemistä selvityksistä on esimerkiksi KKV:n selvityksen osalta arvioitu vastaajien motiiveita, mutta vastaavanlaista harkintaa ei ole tehty esimerkiksi ASML:n jäsenkyselyistä. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan myös elinkeinoelämän esittämiä arvioita olisi tullut arvioida kriittisesti. Yksi esimerkki tästä aiheutuneista puutteista löytyy esimerkiksi Ruotsin Tillväxtverketin selvityksestä (Regler som påverkar företagens kostnader och konkurrenskraft 2013-2020 / Slutrapport av uppdrag enligt Tillväxtverkets regleringsbrev 2014), josta käy ilmi, että Ruotsissa markkinointia edustava taho Swedma ei ole nähnyt kirjallisen vahvistuksen vaikuttaneen yksistään myynnin määrään toisin kuin työryhmän mietinnössä on annettu ymmärtää. Kuluttajaliitto tulkitsee Ruotsin myyntilukujen laskua kirjallisen vahvistuksen tultua käyttöön siten, että myynnistä on karsiutunut epäasiallinen ja painostava myyntitulospois, jolloin on luonnollista, että myyntiluvut näyttävät pienemmiltä. Kuluttajaliitto näkee tämän hyvänä asiana; näin yritykset eivät pääse hyötymään myyjien epäasiallisista myyntikeinoista kuluttajien kustannuksella.

Kuluttajaliitto toteaa myös, että kirjallinen vahvistus on käytössä useassa EU-maassa ja näiden avulla olisi voinut tehdä kansainvälistä vertailua. Nyt vertailua on tehty lähinnä Ruotsiin ja siinäkin pääosin työryhmän jäsenten hankkimien selvitysten perusteella. Jatkovalmistelussa olisi syytä virkamiestyönä tehdä laajempaa kansainvälistä vertailua kirjallisen vahvistuksen vaikutuksista kuluttajansuojaan. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan ne henkilöt, jotka haluavat ostaa tuotteita ja palveluita puhelinmyynnin kautta, tulevat jatkossakin näin tekemään, mikäli kirjallinen vahvistus otettaisiin käyttöön.

Kuluttajaliiton mukaan kotimyyntin osalta vaikutukset näyttäytyvät pääosin oikeasuuntaisilta. Kuluttajaliitto epäilee kuitenkin mietinnössä esitettyä väitettä siitä, että kotimyyntin esitetyillä muutoksilla voisi olla positiivinen vaikutus kotimyyntin houkuttelevuuden lisääntymiseen kuluttajien näkökulmasta, kun kuluttajien peruuttamisoikeus sekä oikeussuojakeinot laajenevat. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan kotimyyntin merkittävä ongelma on, että se tunkeutuu kotirauhan piiriin yllättäen ja pyytämättä eikä tämän vuoksi nyt esitetyt muutokset peruuttamisoikeuteen tule lisäämään kotimyyntin houkuttelevuutta kuluttajien näkökulmasta.

*Tietosuoja*valtuutetun mukaan kirjallinen vahvistusmenettely vähentäisi hyvin todennäköisesti tietosuoja

kantelijalle. Niissä kanteluissa, joissa on ollut kyse siitä, että rekisteröity on halunnut tietää puhelimesta solmitun sopimuksen sisällöstä, rekisteröity on vasta myöhemmin laskun saatuaan ryhtynyt kyseenalaistamaan puhelimesta sovittua. Näissä tapauksissa kantelut ovat pääasiassa koskeneet määräajan voimassa olevia palveluita.

Myös *Marthaförbund* toi lausunnossaan esiin, että esityksessä tulisi kiinnittää enemmän huomiota kuluttajensuojaamiseen. *Maa- ja kotitalousnaisten Keskuksen* mukaan KKV:n ja Kuluttajaliiton selvityksiä kuluttajien kokemista haitoista ei ole mietinnössä otettu tarpeeksi huomioon. Esimerkiksi kuluttajien puhelinmyynnistä kokemalle stressille ja sille, että puhelinmyynti koetaan häiritseväksi, tulisi antaa enemmän painoarvoa.

Settlementiliiton mukaan vaikutusten arvioinnissa tulisi huomioida erityisesti heikommassa asemassa olevien tilanne. Esimerkiksi Valtaa vanhuus -verkosto nosti Omnibus-työryhmälle toimitetussa asiantuntijalausunnossaan esiin, miten monen henkilön vaikutusmahdollisuuksia kuluttajana on erityisesti suojeltava. Suomessa on arviolta 200 000 henkilöä, joilla tiedonkäsittely on lievästi heikentynyt, ja vuonna 2013 noin 100 000 henkilöä kärsi lievistä ja 93 000 vähintään keskivaikeasta dementiaasta (Duo-decim 2021). Lisäksi Suomessa on muita aivojen sairauksia sairastavia (esimerkiksi vaikeasti psyykkisesti sairaat henkilöt) tai aivovammaisia henkilöitä (esimerkiksi kehitysvammaiset). Valtaosa näistä henkilöistä asuu omassa kodissaan (ei siis tehostetussa palveluasumisessa tai laitoksessa) ja monet heistä asuvat yksin, kotipalvelun tai eri osoitteessa asuvan läheisensä auttamana ja tukemana. Suomessa noin 350 000 henkilöä vastaa toisen henkilön pääasiallisesta auttamisesta, kerran tai useammin viikossa, valtaosa avuntarpeesta johtuu kognitiivisen toimintakyvyn alenemasta vaadittavasta huolenpidosta.

Omaishoitajaliiton mukaan kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden, kuten muistisairaiden henkilöiden, joista monet asuvat yksin, ja kehitysvammaisten henkilöiden, tilannetta ja haavoittuvuutta ei ole selvitetty riittävästi mietinnön taustassa. Puhelin- ja kotimyyntien ongelmat koskevat laajemminkin ikääntyneitä henkilöitä. Nämä ikääntyneet henkilöt, ja heidän lähiomaisensa, eivät muissa hoivan ja huolenpidon arkipäiväisissä kykene yleensä tehdä valituksia asiasta, eivätkä siten KKV:n ja Kuluttajaliiton taustaselvitykset avaa koko puhelin- ja kotimyyntien aiheuttamaa ongelmatiikka ihmisten arkipäivässä. Ikääntyneiden henkilöiden määrä kasvaa kovaa vauhtia, nyt yli 75-vuotiaita on Suomen väestössä jo runsaat puoli miljoonaa henkilöä ja Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan heidän määränsä nousee jo lähes 800 000 henkilöön vuoteen 2030 mennessä. Tässä joukossa on runsaasti muistisairaiden ohella myös muista aivojen toiminnan häiriöistä kärsiviä henkilöitä, joten koti- ja puhelinmyyntien ongelmat näyttävät yhä laajemmalle joukolle lähivuosina. Vastuullisessa, eettisesti toimivassa ja sosiaalisesti kestävässä yhteiskunnassa tulee luoda menettelytapoja, joilla haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä suojellaan myös

turhalta ostamiselta, joka johtaa usein myös taloudellisiin toimeentulovaikeuksiin. Kuluttajasuojalaki tulee turvaksi usein jälkikäteen, mutta ennaltaehkäisyä tarvittaisiin edellä mainitun ihmisryhmän näkökulmasta ja sosiaalisen vastuun vuoksi: ihmisten suojeleminen on yritysten hallinnollista taakkaa tärkeämpää.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton mukaan erityisesti vanhoihin ja ikääntyneisiin ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia olisi voinut mietinnössä tarkastella laajemmin. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton käsityksen mukaan sääntelyn tiukemmalla kiristämällä olisi tähän ikäryhmään merkittäviä positiivisia vaikutuksia. Myös *Folkhälsan* kiinnittää huomiota siihen, että esityksessä tulisi arvioida Suomen demografista muutosta, yhteiskunnan monimutkaisuutta sekä muistisairauksien yleistymistä entistä laajemmin. Vaikutuksissa tulisi arvioida esityksen merkitystä ja vaikutusta yksittäisten kansalaisten elämään.

TEM katsoo, että jos kirjallisen vahvistusmenettelyn käyttöönottoa ehdotetaan, tulisi sääntelyn mahdollisen tiukentamisen työllisyys- ja yritysvaikutuksia arvioida. Myöskään kuluttajavaikutusten arviointia ei mietintöön varsinaisesti sisälly, mutta sääntelyn tiukentamisen vaikutuksen kuluttajiin voitaneen arvioida olevan myönteinen. Tasapainoisen ratkaisun löytämiseksi sääntelyn mahdollisen tiukentamisen vaikutuksia eri osapuoliin pitäisi kuitenkin selvittää tarkemmin. Yleinen, kaikkia toimialoja koskeva sääntely ja kirjallisen vahvistusmenettelyn mahdollinen käyttöönotto ilman toimialarajauksia edellyttää vaikutusarviointia, jollaista ei vielä ole tehty. Ruotsissa Omnibus-direktiivin täytäntöönpanosta vastaava työryhmä arvioi myös Ruotsissa vuonna 2018 puhelinmyynnin osalta käyttöönotetun kirjallisen vahvistusmenettelyn toimivuutta. Tästä arviosta voitaisiin saada osviittaa asian jatkovalmistelua varten myös Suomessa.

FA:n mukaan huomiota tulee erityisesti kiinnittää yrityksille aiheutuvaan hallinnolliseen taakkaan sekä puhelinmyynnin työllisyysvaikutuksiin erityisesti pääkaupunkiseudun ulkopuolella. *FA* toteaa lisäksi, että Finanssiala ry:n keväällä 2021 suorittaman jäsenkyselyn mukaan (vastausprosentti ja kattavuus yli 80 %) kyselyyn vastanneissa Finanssialan yrityksissä oli tehty puhelinmyynnissä vuonna 2020 yhteensä noin 648 000 sopimusta. Vakuutuspuolen sopimuksia oli näistä noin 515 000 kappaletta ja pankkipuolen 133 000 kappaletta. Korkeista sopimusmääristä huolimatta puhelinmyyntiin liittyviä reklamaatioita on ollut erittäin vähän eikä puhelinmyynti ole noussut esille erityisenä ongelmana muun muassa asiakasvalituksia käsittelevässä Finessä. Finanssialalla luotettavuutta kuluttajalle lisää myös se, että asiointi tapahtuu pääsääntöisesti aina vahvasti tunnistautuneena.

Prime Sales Oy:n mukaan vaikutuksia yritysten liiketoimintaan ei ole huomioitu esityksessä riittävästi. Mahdollisilla uudistuksilla lisätään kuluttajien hallinnollista taakkaa

sekä vaikeutetaan yritysten liiketoiminnan harjoittamista. Vaikutukset yritysten toiminnalle ja kuluttajan hyödyille arvioitu väärin. Suuri osa kuluttajista on tyytyväisiä ja tietävät omat toimintamahdollisuudet esimerkiksi peruuttamisen suhteen.

Renoa Group Oy:n mukaan mietinnössä ei ole kotimyyntiin osalta nostettu juurikaan esiin kotimyyntiin hyötyjä palvelujen saatavuuden kannalta. Lisäksi tutkitusti omakotiasujien tietoisuus esimerkiksi talon kunnossapitoon ja asumiskelpoisuuteen liittyvistä perusparannuksista on huomattavan vähäinen erityisesti taloteknisten järjestelmien osalta. Hyvin harvalla omakotiasujalla on pitkän tähtäimen suunnitelmaa perusparannuksiin liittyen ja korjausvelka siltä osin merkittävä. Kotimyyntissä tehdään paljon vaalistustyötä näiden osalta ja lisätään tietoisuutta perusparannuksien merkityksestä.

4.2 Lakien voimaantulo

Kaupan liitto kiinnittää lausunnossaan huomiota siihen, että Omnibus-direktiivin artiklan 7 mukaan jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava direktiivin noudattamisen edellyttämät säännökset viimeistään 28.11.2021 ja niiden on sovellettava näitä säännöksiä 28.5.2022 lukien. Direktiivissä asetettua aikataulua seuraten yrityksille jäisi kuusi kuukautta aikaa varautua uusien säännösten soveltamiseen. Mietinnössä lakien ehdotetaan kuitenkin tulevan voimaan vasta 28.5.2022, jolloin direktiivin täytäntöönpanemiseksi annettavia säännöksiä on myös ryhdyttävä soveltamaan. Koska hallituksen esityksen arvioitu esittelyviikko on viikko 48, näyttää todennäköiseltä, että eduskuntakäsittely jatkuu pitkälle vuoden 2022 puolelle.

Kaupan liiton mukaan käsittely- ja voimaantuloaikataulu on yritysten kannalta täysin kohtuuton. Lainvalmistelutyössä viime aikoina yleistynyt viranomaisnäkemys, jonka mukaan yritysten tulisi varautua uuteen lainsäädäntöön jo ennen kuin sen yksityiskohdainen sisältö on varmistunut, on sekä liiketaloudellisesta että oikeusturvanäkökulmasta hyvin ongelmallinen. Kaupan liitto ehdottaa harkittavaksi, että laki tulisi voimaan vasta kuuden kuukauden kuluttua sen hyväksymisestä, jotta yrityksillä olisi edes teoriassa mahdollisuus huolehtia lakisääteisistä velvollisuuksistaan asianmukaisesti.

Liite

Oikeusministeriö pyysi kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoa sekä puhelin- ja kotimyynnin kiristämistä koskevasta työryhmän mietinnöstä lausuntoa 38 viranomaiselta ja yhteisöltä. Näistä lausunnon antoi 23 taho.

Taulukko 1. Seuraavaan taulukkoon on merkittyinä ne tahot, joilta lausuntoa pyydettiin ja tahot, jotka lausunnon antoivat.

Lausunto pyydetty	Lausunto saatu
Aikakausmedia ry	
Elinkeinoelämän keskusliitto EK	x
Energiateollisuus ry	x
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	
Folkhälsan rf	x
Helsingin yliopisto, Kuluttajatutkimuskeskus	
Helsingin yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta	
Ikäinstituutti ry	x
Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	
Itä-Suomen yliopisto, oikeustieteiden laitos	
Kaakkois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	x
Kaupan liitto ry	x
Keskuskauppakamari	x
Kilpailu- ja kuluttajavirasto / kuluttaja-asiamies	x
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry	x
kuluttajariitalautakunta	
Lapin yliopisto, oikeustieteiden tiedekunta	
liikenne- ja viestintäministeriö	
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	x
Lounais-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	

Lausunto pyydetty	Lausunto saatu
Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	
Markkinaoikeus	x
Marttaliitto ry	x
Medialiitto ry	x
Miina Sillanpään säätiö / tj Eija Sorvari	
Muistiliitto ry	x
Omaishoitajaliitto ry / tj Sari Tervonen	x
Paikallisvoima ry	x
Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	
Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry	x
Suomen Settlementiliitto ry	x
Suomen Yrittäjät ry	x
Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry	
Turun yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta	
työ- ja elinkeinoministeriö	x
Uutismedian liitto ry	
Vanhus- ja vähimmäispalvelun liitto VALLI ry	x
Vanhustyön keskusliitto - Centralförbundet för de gamlas väl ry	x

Taulukko 2. Lausuntopyynnön jakelussa mainittujen lisäksi lausunnon oikeusministeriölle toimittivat seuraavat tahot.

Muut lausunnon antaneet tahot

Antti Vierikko
DNA Oyj
Eija Nurkkala
Eläkeliitto ry
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
Energiavirasto
Finanssiala ry
Finlands svenska Marthaförbund rf
Hannu Haapaniemi
Hannu Lammassaari
Jarmo Jaakkola
Juha Leppäranta
Juho Siltanen
Kehitysvammaisten Tukiliitto ry
Keijo Ahlqvist
Maa- ja kotitalousnaisten Keskus
Markku Rantamaa
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry
Niina Taimela
Näkeminen ja silmäterveys NÄE ry
Prime Sales Oy
Raija Salminen
Rami Eerola
Renoa Group Oy
Sara Koponen

Muut lausunnon antaneet tahot

Sirpa Salmi

Suomen Omakotiliitto ry

Suomen Vanhat Toverit ry

Tero Luikku

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Tuote- ja palvelukaupan yhdistys Etu ry

Ukko Kantola

Valtakunnalliset eläkeläisjärjestöt VENK ry

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-1172 (PDF)
ISBN 978-952-259-936-0 (PDF)