

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Eläkeliitto on tehnyt iäkkäisiin kohdistuvan hallitsemattoman puhelinmyynnin torjumiseksi itsenäisesti työtä sekä viimeisen kolmen vuoden kuluessa yhteistyötä Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Poliisihallituksen ja Suvanto ry:n koordinoiman järjestöverkosto Mummonmarkan vartijoiden kanssa.

Syynä tähän on ikääntyneiltä ihmisiltä saamamme säännönmukainen asiakaspalaute päällekyvästä puhelinmarkkinoinnista ja vaikeista kuluttajaoikeudellisista riidoista, joissa kuluttajan suoja on riittämätön.

Puhelinmarkkinointiin liittyy myös selvää rikollisuutta: henkilötietojen sekä pankkitunnusten kalastelua. Tiedossa on tältä vuodelta myös yksi identiteettivarkaus.

Saamme paljon palautetta myös harhaanjohtamisesta sopimusten teossa ja epäselvistä sopimuksista, joiden lopputuloksena ikääntynyt ihminen on joutunut katkeamattoman tilauksen kierteeseen tai ylihinnoitellun tuotteen lunastamiseen, jonka tilausta myöskään ei ole voinut peruuttaa.

Kokemuksemme on, että puhelinmyynnissä käytetään hyväksi myös henkilön muistisairautta tai ei tietoisesti varmistuta riittävästi siitä, että ikääntynyt selvillä mihin sitoumukseen on ryhtymässä. Ennakkotietona voimme kertoa, että 89 prosenttia yli 60-vuotiaiden hyvinvointia ja arkea vuonna 2021 kartoittavaan kyselytutkimukseemme (Eläkeliiton +60-barometri) vastanneista yli tuhannesta ikääntyneestä oli sitä mieltä, että taloudellinen hyväksikäyttö on tämän päivän yhteiskunnassa ongelma ikääntyneille. Barometri julkistetaan syyskuussa.

Hallitusohjelmassa luvataan että ”puhelin- ja kotimyyntiä rajoitetaan ja säädelään tiukemmin kuluttajan suojaksi”. Käsillä olevaa ehdotusta on tarkasteltava hallitusohjelman sitoumuksia vasten sekä kuluttajan oikeussuojan parantamisen kannalta.

Katsomme tätä taustaa vasten, etteivät ehdotukset ole riittäviä ja ehdotamme niihin tiukennuksia. Yhdymme Kuluttajaliiton ja Kilpailu- ja kuluttajaviraston eriäviin mielipiteisiin.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

Eläkeliitto katsoo, että lainsäädäntöä tulee puhelinmyyntiä koskien muuttaa niin, että myyjän tulisi saada asiakkaalta erikseen kirjallinen vahvistus puhelimesta tehdyn sopimuksen jälkeen. Kuluttajan asema parantuisi, jos hän saisi mahdollisuuden harkita täysin yllättäen tullutta ja puhelinkeskustelun aikana syntyneiden mielikuvien perusteella hänelle markkinoitua ostosta rauhassa.

Puhelinmyynnin tulisi olla sallittua vain niille, jotka ovat antaneet siihen etukäteen luvan. Tällöin kuluttajilla olisi mahdollisuus päättää itse, ottavatko he vastaan puhelinmyyntiä vai eivät.

Puhelinmyyntiä koskien tulisi ottaa käyttöön opt in-malli, jossa puhelinmyyntiä saisi lain mukaan kohdistaa vain ennakkohyväksynnän antaneille kuluttajille.

Opt in -rekisterin tulisi olla valtakunnallinen ja viranomaisen ylläpitämä. Tiukempi lainsäädäntö suojaisi kuluttajia tehokkaasti ja edistäisi heidän oikeuttaan päättää, minkälaista markkinointia ja missä kanavissa he haluavat ottaa vastaan.

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

a) Kyllä, sääntelyä tulisi kiristää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Pienituloiset eläkkeellä olevat voivat esitetyn sääntelyn valossa ajautua kohtuuttomiin taloudellisiin vaikeuksiin aivan kuten nytkin ovat ajautuneet. Suurin osa suomalaisten eläkkeistä on pieniä. Vuonna 2020 kuukausittaisen bruttoeläkkeen mediaani ole 1524 e (Tilastokeskus). Esimerkiksi muistisairaat ja kognitiiviselta kyvyltään alentuneet henkilöt ostavat puhelinmyyjiltä tuotteita, joita he eivät tarvitse, jotka ovat usein ylihinnoiteltuja ja joihin heillä ei ole varaa. Myös myyjän on mahdotonta tietää asiakkaan todellista maksukykyä tai kognitiivista tilaa. Tämä asetelma altistaa asiakkaan taloudellisille vaikeuksille.

3.2 Mietintöön on kirjattu kirjallista vahvistusmenettelyä koskeva pykälä (kuluttajansuojalain 6 luvun 12 a §) eri toteuttamisvaihtoehtoineen. Jos laissa säädettäisiin kirjallisesta vahvistusmenettelystä, mikä toteuttamisvaihtoehdoista olisi perustelluin?

a) Kirjallinen vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Kirjallinen vahvistusmenettely parantaisi iäkkään kuluttajan asemaa, mutta ei riittävästi. Kirjalliseen vahvistusmenettelyyn tulee liittää riittävän pitkä harkinta-aika, joka mahdollistaa kaupan ehtojen läpikäynnin toisen henkilön kanssa.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

Ks. vastaus kohdassa 2.

Paperisen postin, sähköpostin ja tekstiviestien osalta on mahdollista, että kuluttajalla voi itse valita, haluaako ottaa vastaan markkinointia. Samoin tulisi menetellä myös puhelimitse tapahtuvassa markkinoinnissa. Puhelinmarkkinointia tulisi saada kohdentaa vain niille, jotka ovat etukäteen siihen suostumuksensa antaneet.

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Kotimyyntisääntelyn kehittämisessä ei ole riittävästi huomioitu puhelimitse tapahtuvaan markkinointiin ja myyntiin liittyviä rikollisia huijausyrityksiä. Kotimyyntisääntelyssä ikäihminen on erityisen haavoittuvassa asemassa.

Ulkopuolisten tekemät huijausyritykset tapahtuvat etenevässä määrin puhelimitse ja verkossa, mutta myös ikääntyneiden kotien ovensuussa ja pankkiautomaateilla.

Huijausyritysten tavoitteena voi olla saada henkilö antamaan rahaa, henkilötiedot, pankkitunnukset/maksukortin tiedot tai tekemään epäedulliset kaupat. Ulkopuolisten tekemiin huijausyrityksiin kuuluvat:

-Tarjoukset, lahjat ja kaupat, jotka ovat "liian hyvää ollakseen totta"

-Vaaralla uhkaaminen rahallisen hyödyn saamiseksi: esiintyminen esim. poliisina, tutkimushaastattelijana tai virkamiehenä (lääkäri, sosiaalityöntekijä)

-Tietojen käyttäminen: varojen siirtämiseksi pankkitililtä, lainojen tai pikavippien hakemiseen, tavaroiden tai muiden hyödykkeiden tilaamiseen

-Tilisiirrot: romanssihuijaukset, tilaushuijaukset, huijauslaskut, etukäteen maksettavat tilaukset

-Huijaukset pankkiautomaateilla

-Tilausansat: näytepakkaukset, kokeilujaksot

-Ovimyynti: remonttimyynti, hormien tai putkistojen puhdistus, pölynimuri- ja taidekauppiat

-Muut epäedulliset kaupat: sijoitustoimintahujaukset, tarpeettomat vakuutukset)

/ Lähde: Mummonmarkan vartijat (Eläkeliitto ja Suvanto ry)

Kuluttajan suojan parantaminen ja kaltoinkohtelun uhriksi joutuminen ovat lähellä toisiaan ja kietoutuvat toisiinsa. Kaltoinkohtelua voidaan torjua antamalla iäkkäälle kuluttajalle valta päättää kenelle ja mihin markkinointitarkoituksiin hän omia tietojaan käyttää.

5. Vaikutusten arviointi

5.1 Onko uudistuksen vaikutukset arvioitu näkemyksenne mukaan oikein? Onko uudistuksella näkemyksenne mukaan huomionarvoisia vaikutuksia, joita ei ole tuotu mietinnössä esiin?

Ilman puhelinmyynnin merkittävää kiristämistä ei tavoiteltuja vaikutuksia saada aikaan.

5.2 Huomiot puhelinmyyntiä koskevan vahvistusmenettelyn vaikutuksista, ml. eri soveltamisalapoikkeuksien vaikutuksista:

-

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

-

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

Tiedot lausunnon antajasta: Eläkeliitto on vuonna 1970 perustettu, valtakunnallinen, Suomen suurin ja puoluepoliittisesti sitoutumaton eläkeläisjärjestö. Liittoon kuuluu lähes 125 000 henkilöjäsentä, 399 paikallisyhdistystä ja 20 piiriä. Eläkeliiton tarkoituksena on eläkeläisten ja eläketurvaa tarvitsevien henkisten ja aineellisten etujen ja oikeuksien valvominen sekä sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.

Vuorisalo Irene
Eläkeliitto ry - vanhusasiamies