

Asia: OM082:00/2020

Kuluttajansuojan Omnibus-direktiivin täytäntöönpano sekä puhelin- ja kotimyyntisääntelyn tiukentaminen

1. Yleiset huomiot

Yleiset huomiot mietinnöstä:

Omaishoitajaliitto katsoo, että Marinin hallitusohjelman kirjausta puhelin- ja kotimyyntin rajoittamisesta ja sääntelyn tiukentamisesta kuluttajan suojaksi ei toteuteta riittävällä tavalla, mikäli lainsäädännössä edetään mietinnön esitysten pohjalta. Kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden (erityisesti mm. muistisairaat, joista monet asuvat yksin ja kehitysvammaisten henkilöiden) tilannetta ja haavoittuvuutta ei ole selvitetty riittävästi mietinnön taustassa. Puhelin- ja kotimyyntin ongelmat koskevat laajemminkin ikääntyneitä henkilöitä. Nämä ikääntyneet henkilöt, ja heidän lähiomaisensa, eivät muissa hoivan ja huolenpidon arkihaasteissaan kykene - osaa ja/tai jaksaa yleensä tehdä valituksia asiasta, eivätkä siten Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) sekä Kuluttajaliiton taustaselvitykset avaa koko puhelin- ja kotimyyntin aiheuttamaa ongelmatiikka ihmisten arkipäivässä. Sosiaali- ja terveysjärjestöissä, esim. Omaishoitajaliitossa, törmäämme esimerkiksi neuvontayhteydenotoissa puhelin- ja kotimyyntin ongelmiin. Ikääntyneiden henkilöiden määrä kasvaa kovaa vauhtia, nyt yli 75-vuotiaita on väestössämme 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 puhelinmyyntin ongelmat näyttävät yhä laajemmalle joukolle lähivuosina. Vastuullisessa, eettisesti toimivassa, ja sosiaalisesti kestävässä yhteiskunnassa luomme menettelytapoja, joilla haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä suojellaan myös turhalta ostamiselta, joka johtaa usein myös taloudellisiin toimeentulovaikeuksiin. Kuluttajasuojalaki tulee turvaksi usein jälkikäteen, mutta me tarvitsemme ennaltaehkäisyä tämän em. haavoittuvan ihmisryhmän näkökulmasta ja sosiaalisen vastuun vuoksi: ihmisten suojeleminen on yritysten hallinnollista taakkaa tärkeämpää.

2. Omnibus-direktiivin täytäntöönpano

Huomiot Omnibus-direktiivin täytäntöönpanoon liittyvistä ehdotuksista:

Työryhmän mietinnössä harkittavaksi tulevat ehdotukset puhelin- ja kotimyyntin tiukentamisesta tulisi säätää lakiin: ensisijaisesti opt-in -malli, jossa puhelinmyyntiin tarvitaan ennakkosuostumus tai toissijaisesti puhelinmyyntiä harjoittavien yritysten toimijoiden puhelinnumeroiden rekisteröiminen

ja erottaminen esimerkiksi etuliitteellä, muista numeroista (useille iäkkäille puhelin on olennainen yhteydenpidon väline myös terveydenhuoltoon ja myös siksi he usein vastaavat kaikkiin heille tuleviin soittoihin). Lisäksi tarvitaan viranomaisten ylläpitämä ja valvoma rekisteri, jolla kieltoja seurataan ja niitä yrityksiä, jotka eivät kieltoa noudata, voidaan sanktioida. Olennaista on myös edellyttää puhelin- ja kotimyyntissä kirjallinen vahvistus, jolla asiakas hyväksyy kaupan esimerkiksi aikaisintaan kahden vuorokauden (mieluummin pidemmän ajan) kuluttua kontaktista (näin muut henkilön läheiset ehtisivät vaikuttaa harkintaan ja toisaalta, jos vahvistusta ei kykene tekemään, se yleensä karsii ne, jotka eivät ymmärrä, että kyseessä kaupankäynti). Vaikka ongelmat kärjistyvät mietinnön mukaan muutamiin markkinahäiriöihin, kohtaavat kansalaiset ja erityisesti ikäihmiset paljon monenlaista ja hyvin harhaanjohtavaakin myyntiä esim. vitamiinipurkki kerrotaan voittona puhelussa, joka käytännössä johtaa kestopilaukseen, mistä kerrotaan postipaketin mukana tulevalla lappusella tai lehtimyyjät eivät nykyteknologian avulla seuraa myyntejä samassakaan yrityksessä, vaan samalle asiakkaalle saattaa tulla useita saman lehden tilauksia jne. Mietinnössä puhutaan hallinnollisesta taakasta elinkeinonharjoittajille, mutta Omaishoitajaliiton mielestä haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden todellisia ongelmia puhelin- ja kotimyyntin äärellä ei tunnusteta eikä arvioida riittävästi heidän suojelunsa tarvetta. Hyvä on mietinnön ehdotus siitä, että ilman pyyntöä tehdyn kotimyyntin yhteydessä tehdyn kaupan peruuttamisoikeutta laajennetaan. Lisäksi hyvä on, että jos riittävien tietojen antamisesta esim. peruuttamisoikeudesta on puutteita, säädetään myyjälle/ yritykselle seuraamuksia.

3. Puhelinmyyntisääntelyn kiristäminen

3.1 Tulisiko puhelinmyyntisääntelyä kiristää?

a) Kyllä, sääntelyä tulisi kiristää.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Kuten kohdassa 1 kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneita henkilöitä, he ovat yleensä muistisairaita iäkkäitä henkilöitä ja kehitysvammaisia henkilöitä, tulee suojella paremmin puhelinmyyntiltä. Nämä henkilöt eivät oman toimintakyönsä alentuman vuoksi pysty arvioimaan hyödykkeen hankinnan tarpeellisuutta, hinta-laatusuhdetta tai välttämättä edes omaa maksukykyään hankkia hyödyke. Lisäksi nämä puhelinmyyntissä tehdyt hankinnat johtavat näiden henkilöiden asioita hoitavien lähiomaisten ja jopa viranomaisten niin edunvalvojien kuin sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työtaakan kasvuun, mikä on pois siitä ajasta, joka tarvittaisiin tämän avun ja huolenpidon tarpeessa olevan henkilön jokapäiväisessä hoivassa ja huolenpidossa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Näitä välillisiä kustannuksiakaan ei ole vaikutusarvioineissa otettu huomioon, puhelinmyynti on häiritsevää, mutta se vie myös toimintakyvyltään alentuneen henkilön lähiomaisen aikaa ja aiheuttaa myös kuluja esim. peruutussoitot ja peruutuspostitukset. Lisäksi on huomattava, että myös näistä toimintakyvyltään alentuneista henkilöistä huolehtivien viranomaisten aikaa menee puhelinmyynneistä aiheutuneeseen selvittelyyn mm. peruutuksiin, ja on näin kustannuserä aina veronmaksajillekin.

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

a) Kirjallinen vahvistusmenettely ilman soveltamisalapoikkeuksia.

Tarkemmat perustelut ja muutosehdotukset:

Kirjallinen vahvistusmenettely karsisi osaltaan kauppoja niiden henkilöiden kohdalla, jotka eivät puhelinmyynnissä ymmärrä, että heille markkinoidaan/myydään jotakin keskustelun perusteella. Jos ei kykene lukemaan ja vahvistamaan kauppaa kirjallisella vahvistusmenettelyllä, ei todennäköisesti ymmärrä, että on tekemässä kauppaa ja tämä koskee myös alle 30 euron tuotteita sekä sanoma- ja aikakauslehtiä.

3.3 Muut huomiot puhelinmyyntisääntelyn kiristämisen tarpeesta ja keinoista:

-

4. Kotimyyntisääntelyn kiristäminen

Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisestä:

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tietoon on tullut esim. Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonnassa, että kotimyyntisääntelyssä on esitetty virheellistä tietoa kiinteistön kunnostuksen tarpeesta ja saatu henkilö sitoutumaan näin kalliisiin korjausremontteihin. Virheellisen, jopa valheellisen, tiedon käyttämisestä kaupankäynnin edistämiseen pitäisi olla erityisen herkästi ja vahvoja sanktioita. Kyseessä on petos, mutta asiakashenkilö ei välttämättä ymmärrä sitä itse, vaan kognitiiviselta toimintakyvyltään alentunut henkilö on siinäkin sen varassa, että muut huomaavat asian. Kysymys on petoksen lisäksi haavoittuvassa asemassa olevan henkilön taloudellisesta hyväksikäytöstä.

5. Vaikutusten arviointi

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

Kuten aiemmin todettu, kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden osuutta väestössä nyt ja jatkossa ei ole esitetty mietinnön taustassa eikä mietintö avaa heidän suojelunsa tarvetta sekä henkilön suojelun merkitystä lähiomaisille ja myös viranomaisille.

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

Todettu kohdan 3.2. perusteluissa.

5.3 Huomiot kotimyyntisääntelyn kiristämisen vaikutuksista:

Mietinnössä ehdotetut tiukennukset eivät suojele juuri ollenkaan kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneita henkilöitä puhelin- ja kotimyyntin haitoilta. Tiukempi säätely paitsi suojelisi em. kohderyhmää, vapauttaisi se myös puhelin- ja kotimyyntiä harjoittavia yrityksiä kaupankäyntiin, kun "turhista" peruutuksista pääsisivät eroon. Tältä pohjalta kaikkien etu olisi säätelyn kiristäminen.

6. Muut huomiot

Muut huomiot mietinnöstä:

Koska koti- ja puhelinmyynti häiritsee iäkkäitä ihmisiä, ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia, kognitiiviselta toimintakyvyiltään alentuneita henkilöitä, kun he eivät pysty itse arvioimaan puhelin- ja kotimyyntisääntelytarjottuja hyödykkeitä -palveluita tai tuotteita - ja niiden tarpeellisuutta, hinta-

laatusuhdetta eikä välttämättä edes omaa maksukykyään tuotteen hankintaan, olisi tässä valmistelutyössä pitänyt ottaa vahvemmin mukaan näitä henkilöitä edustavat sosiaali- ja terveysjärjestöt. Omaishoitajaliitto korostaa erityisesti läheisistään vastuussa olevien henkilöiden turhaa "taakkaa", mitä heille aiheutuu selvittäessään kotona asuvien huolenpidon ja avun tarpeessa olevien läheistensä puhelin- ja kotimyynnin peruutuksia ja palautuksia. Lähiomaisten aikaa tarvitaan huolenpidon tarpeessa olevan läheisen omahoidossa ja sosiaalisesta kanssakäymisestä huolehtimiseen, ja puhelin- ja kotimyynnistä pitäisi olla mahdollisuus kieltäytyä ja päästä eroon ennen kuin kukaan soittaa tai tulee kotiin.

Tervonen Sari-Minna
Omaishoitajaliitto ry