

Ikäihmiset ja kuluttajansuoja

Tekstin lähteenä on käytetty:

Ikäihmiset ja kuluttajansuoja -webinaari

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2.11.2021

asiantuntija Lenita Ketola, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

johtava asiantuntija Raija Marttala, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Sopimukset sitovat molempia sopimuksen osapuolia

- Ostaminen ja tilaaminen merkitsevät sitovan sopimuksen tekemistä. Sopimusta ei voi kumpikaan osapuoli yksinään perua tai muuttaa. Peruuttamisoikeus ei koske automaattisesti kaikkea kaupankäyntiä, vaan tilanteet on määritelty kuluttajansuojalaissa.

Peruuttamisoikeus

- Yritysten myymälöissä: Ostoksen voi vaihtaa tai palauttaa ainoastaan silloin, jos yritys on myöntänyt tuotteelle vaihto- ja palautusoikeuden (tämä on yritykselle vapaaehtoista).
- Koti- tai etämyynti (verkkokauppa, postimyynti, puhelinmyynti): Ostoksilla on yleensä 14 päivän peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeuteen on kuitenkin tiettyjä poikkeuksia, jotka on määritelty laissa; yritys ei saa rajoittaa peruuttamisoikeutta millään muulla kuin laista löytyvällä perusteella.
- Yksittäiset tilanteet; pätemättömät sopimukset (oikeustoimikelvottomuus), kohtuuttomat sopimusehdot.

Oikeustoimikelpoisuuden rajoittamisesta

- Jos henkilö ei pysty huolehtimaan esimerkiksi taloudellisista asioistaan ja hänen etunsa ovat tämän vuoksi vaarassa, tuomioistuin voi rajoittaa henkilön oikeustoimikelpoisuutta. Oikeustoimikelpoisuutta saa rajoittaa vain siinä määrin kuin se on tarpeen päämiehen suojelemiseksi.
- Kun henkilön oikeustoimikelpoisuutta on rajoitettu viranomaispäätöksin kokonaan tai osittain, ilman edunvalvojan suostumusta tehdyt merkittävät oikeustoimet ovat yleensä pätemättömiä.
- Jos henkilö ei ole ollut sopimuksen tekohetkellä oikeustoimikelpoinen, sopimus voi olla pätemätön, jos jälkikäteen voidaan osoittaa, että sopimuksentekohetkellä henkilö ei esimerkiksi sairauden takia ole ymmärtänyt eikä pystynyt riittävästi arvioimaan oikeustoimen merkitystä. Sopimus tai kauppa voidaan purkaa, jos lääkärintodistuksella tai muutoin luotettavasti pystytään osoittamaan, ettei henkilö ole kyennyt ymmärtämään sopimuksen merkitystä.

Puhelinmyynti

- Puhelinmyynnin ongelmat: Myyjä peittää myyntitarkoituksen esim. arvannon, tutkimuksen tai hyväntekeväisyyden kaapuun. Lisäksi ongelmina voivat olla annettujen tietojen puutteellisuus tai harhaanjohtavuus tai tuotteen lähettäminen, vaikka tilausta ei ole tehty.
- Puhelinmarkkinointi on toteutettava kohderyhmä huomioiden:
 - Puhelinmyyjän ammattitaitoon kuuluu kertoa tilauksen sisällöstä selkeästi ja tarvittaessa korjata kuluttajalle syntynyt virheellinen käsitys esimerkiksi sopimuksen kestosta.
 - Puhelinmarkkinoinnissa myyjän pitäisi arvioida puhelun kuluessa/myyntilanteessa, onko kuluttajan päätöksentekokyky heikentynyt iän tai sairauden johdosta.
 - Jos kuluttajan oikeustoimikelpoisuudesta on epäilyksiä, pitäisi kaupanteosta luopua kokonaan.
 - On kiellettyä käyttää hyväksi kuluttajan väsymystä, sairautta tai vanhuuden heikkoutta ja uuvuttaa kuluttaja tekemään sopimus.
 - Myyntipuhelu pitäisi lopettaa heti, jos kuluttaja ilmoittaa, ettei hän ole kiinnostunut tarjouksesta.
- Peruuttamisoikeus puhelinmyynnissä: Useimmilla puhelinmyynnissä ostetuilla tuotteilla on yleensä 14 päivän peruuttamisoikeus. Kaupan peruuttamisesta on ilmoitettava myyjälle.

Huijaukset ja tilausansat

- Tilausansassa joutuu tietämättään sidotuksi tuotteen tai palvelun pitkäkestoiseen maksulliseen sopimukseen. Uskomattomilla tarjouksilla kuluttaja houkutellaan antamaan tietonsa ja näin hänet tietämättään sidotaan kesto­sopimukseen, josta on vaikea päästä eroon. Monesti yllättävät seikat on piilotettu sopimusehtoon, joka ei vastaa mainoksen viestiä. Myydään muun muassa laihdutus - ja vitamiinivalmisteita, alusvaatteita ja kosmetiikkaa.
- Huijauksia ovat mm. uskomattomilta kuulostavat tarjoukset sekä sähköpostit tai tekstiviestit, joissa pyydetään klikkaamaan linkkiä. Huijauksia tehty esimerkiksi Postin, Verohallinnon ja Finnkinon nimissä
- Yli 65-vuotiaisiin kohdistuvat petosrikokset ovat lisääntyneet vuodesta 2014 lähtien selvästi. Erityisesti netin kautta tapahtuneissa rikoksissa kuten pankkipetoksissa 70–79-vuotiaat ovat suurin uhriryhmä. (STT Info 10.8.2021)

Ongelmien ennaltaehkäisy

- Ongelmiin on hyvä varautua jo ennen kuin läheisen toimintakyky alenee, sillä muutokset voivat tapahtua vähitellen, välillä melkein huomaamatta.
- Ikäihmiset eivät välttämättä uskalla kertoa tekemistään sopimuksista, koska pelkäävät moitteita läheisiltään.
- Asiansa hoitamaan tottunut ikäihminen voi kokea asioihinsa puuttumisena, jos läheiset kyselevät talouteen ym. liittyvistä asioista.
- Säännöllinen yhteydenpito, asioista keskusteleminen ja luottamuksellinen ilmapiiri helpottavat asioiden selvittämistä, jos ongelmia ilmenee.

Mitä voi tehdä:

- Ei-toivotun markkinoinnin estäminen: Puhelinmyyntikielto, ASML:n kieltopalvelut www.asml.fi/kieltopalvelut/
- Osoitetietojen luovutuskielto: DVV väestötietojärjestelmä <https://dvv.fi/tietojen-luovuttamisen-kieltaminen>
- Puhelimella tehtävien ”tahattomien” sopimusten ja kulujen estäminen
- Puhelinliittymään tarvittavat estot; maksulliset palvelut, -tekstiviestit, myös maksullisten tekstiviestien vastaanotto

Asioiden hoitamisen helpottaminen ennakoivasti:

- Laaditaan valmiiksi valtakirjoja asioiden hoitamiseen (olemassa olevat sopimukset – huom! turvallinen säilyttäminen)
- Edunvalvontavaltuutuksen laatiminen etukäteen – rekisteröinti ja käyttöönotto tarvittaessa
- Olemassa olevien sopimusten / asiakkuuksien selvittäminen ja listaaminen

Ongelmiin reagointi

Selvitä:

- Miten ja missä sopimus on tehty?
- Mitä ostettu / mistä sovittu?
- Toimitusaika, jos kyseessä on tavaran tai palvelun tilaus?
- Kuka tai mikä on sopimuskumppani?
- Ota ensimmäiseksi yhteyttä sopimuskumppaniin ja pyri sopimaan asia

Moni asia selviää tutustumalla sopimusasiakirjoihin:

- Sopimusehdoissa esitetyt ehdot (esimerkiksi vakiokorvausvaatimukset / sopimussakko) saattavat olla kohtuuttomia. Kuluttajasopimuksia voidaan usein kohtuullistaa, eivätkä yritysten käyttämät ehdot täytä aina lain vaatimuksia.
- Jos sopimuksen markkinointiin, tekemiseen, sisältöön tai hintaan liittyy asiakkaan näkökulmasta epäkohtia tai kohtuuttomuuksia, kannattaa irtipääsymahdollisuudet selvittää
- Kuluttajaneuvonnasta voi kysyä neuvoja, vaikka asia ei olisi vielä umpikujassa

Muistisairaan ihmisen kuluttajansuoja vs. itsemääräämisoikeus

Usein läheiset ottavat yhteyttä kuluttajaneuvontaan ikäihmisten asioissa. Joskus joudutaan miettimään kenen tahdon mukaisesti asiaa pitää selvittää, omaisen, joka on huolissaan ikäihmisen rahojen riittävydestä vai sopimuksen tekijän, joka haluaa uuden sähkömopon?

- Kuluttajaneuvonnan näkökulmasta asia on selkeä, jos sopimuksen tekijän toimivaltaa ei ole rajoitettu, asian selvittämiseen tarvitaan ao. henkilöltä suostumus.
- Jos toimivaltaa ei ole rajoitettu, sovelletaan lähtökohtaisesti samoja säännöksiä kuin yleensä.
- Tapauskohtainen arviointi esimerkiksi, olisiko vastapuolen pitänyt huomata, ettei ikäihminen ymmärrä sopimusta.

Apua kuluttajaneuvonnasta

Kuluttajaneuvonnasta voi kysyä apua matalalla kynnyksellä. Kuluttajaneuvontaan kannattaa olla yhteydessä viimeistään silloin, jos asia ei ole selvinnyt asiakkaan ja yrityksen keskinäisin neuvotteluihin. Asiointi tapahtuu joko puhelimitse tai verkossa yhteydenottolomakkeella. Kuluttajaneuvonnan palvelu on maksutonta.

Lisätietoja

- Kuluttajaneuvonta www.kuluttajaneuvonta.fi
- Ikäihmiset ja kuluttajansuoja: <https://www.kkv.fi/ikaihmiset/>
- Kuluttajariitalautakunta www.kuluttajariita.fi/fi
- THL Vammaispalvelujen käsikirja <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen/edunvalvonta>