

25.3.2014

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle

HE 221/2013 vp hallituksen esitys eduskunnalle tietoyhteiskuntakaareksi sekä laeiksi maan- käyttö- ja rakennuslain 161 §:n ja rikoslain 38 luvun 8 b §:n muuttamisesta sekä lakialoite LA 2/2014 vp laki viestintämarkkinalain 55 §:n muuttamisesta

Valtioneuvosto on antanut eduskunnalle esityksen uudeksi tietoyhteiskuntakaareksi. Siihen kootaan sähköistä viestintää ja tietoyhteiskunnan palveluita koskevat keskeiset säännökset. Samalla kumotaan muun muassa viestintämarkkinalaki, sähköisen viestinnän tietosuojalaki, laki televisio- ja radiotoiminnasta sekä laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta. Kansalaisen kannalta tavoitteena on varmistaa, että heille tarjotaan teknisesti kehittyneitä, turvallisia, helppokäyttöisiä ja kohtuuhintaisia sähköisen viestinnän palveluita ja että palveluita on saatavilla kaikkialla Suomessa. Lisäksi pyritään edistämään viestintäpalvelujen tarjontaa ja luomaan entistä paremmat edellytykset keskenään kilpailevalle liiketoiminnalle, viestintäteknologian kehitykselle ja innovaatioille. Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry pitää lakiesitystä kokonaisuudessaan merkittävänä, koska se selkeyttää ja yhtenäistää lainsäädäntöä. Kuluttajaliitto kannattaa myös lakiesityksen tavoitteita.

Yleispalvelu (12 luku)

Yleispalvelua koskevan sääntelyn kannalta keskeisin muutos on 91 §, jossa yleispalvelun tarjoajat veloitetaan tiedottamaan yleispalveluvelvoitteistaan asiakkailleen sekä tarjoamaan heille yleispalvelutuotteitaan ja -palvelujaan. Yleispalveluna tarjottava palvelu poikkeaa internetyhteyden osalta vastaavalla nopeudella tarjottavasta muunlaisesta palvelusta – erityisesti mobiililiittymässä – esimerkiksi yleispalveluliittymässä internetyhteyden nopeuden vaihteluvälistä on säädelty tiukemmin. Kuluttajaliitto katsoo, että ehdotettu muutos parantaa kuluttajien mahdollisuutta saada tietoja heille tarkoitetuista palveluista ja tehdä perusteltuja päätöksiä hankkiessaan viestintäpalveluita.

Toinen lukuun ehdotettu keskeinen muutos on yhteystietopalvelujen ottaminen yleispalveluvelvoitteen piiriin. Muutoksella pyritään varmistamaan yhteystietopalvelujen saaminen kaikille kuluttajille (myös vammaisille) kohtuulliseen hintaan. Kuluttajaliitto pitää muutosehdotusta perusteltuna.

Muita lukuun ehdotettuja muutoksia ovat 86 ja 87 §:ään ehdotettu täsmennys, jonka mukaan *kohtuullisella hinnalla tarkoitetaan nimenomaisesti käyttäjän kannalta tarkasteltua hintaa*. Tarkoitus on helpottaa sekä pienituloisten että vammaisten kuluttajien mahdollisuuksia saada yleispalveluliittymä käyttöönsä.

25.3.2014

Lisäksi 88 §:ään ehdotetaan muutosta, jonka mukaan *teleyrityksellä olisi oikeus kieltäytyä tekemästä yleispalvelua koskevaa sopimusta vain, jos tilaajalla on yleispalveluyrityksen liittymään kohdistuvia maksamattomia, riidattomia ja erääntyneitä velkoja*. Tämäkin parantaa pienituloisten kuluttajien mahdollisuuksia saada viestinnän peruspalvelut käyttöönsä. *Kuluttajaliitto katsoo ehdotettujen muutosten parantavan kuluttajan asemaa ja kannattaa niitä*.

Käyttäjän ja tilaajan oikeudet (V osa)

107 § Sopimusehdot ja hinnasto

Pykälään lisätään velvollisuus laatia sopimusehdot selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Perustelujen mukaan teleyrityksellä olisi velvollisuus tarjota lisätietoa joidenkin sopimusehtojen merkityksestä. Kuluttajaliitto pitää esitettyä lisäystä tärkeänä, koska viestintäpalveluita koskevat sopimukset ovat monimutkaisia. Kuluttajan on usein mahdotonta ymmärtää, mihin hän sitoutuu. Sopimusehtojen selkeyttäminen ja lisätietojen antaminen niiden merkityksestä antaa kuluttajalle nykyistä selkeämmän käsityksen hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä viestintäpalvelun sisällöstä.

108 § Viestintämarkkinasopimus

Sääntelyä esitetään muutettavaksi siltä osin, että sopimuksessa pitäisi mainita selkeästi ja yksiselitteisesti sopimuksen voimaantulopäivä. Ehdotuksen jälkeen on selvää, milloin sopimus on tullut sitovaksi ja selkeyttää siten tilannetta. Kuluttajaliitto pitää muutosta perusteltuna.

110 § Verkon neutraliteetti

Ehdotetussa pykälässä on tarkoitus vahvistaa verkkoneutraliteetin periaate käyttäjän kannalta eli käyttäjän oikeus valita vapaasti internetliittymän kautta käyttämänsä palvelut ja sovellukset. Verkkoneutraliteetti tarkoittaa sitä, että liikenne välitetään periaatteessa samalla tavalla riippumatta lähettäjän tai vastaanottajan osoitteesta, sisällöstä, sovelluksesta, palvelusta tai päätelaitteesta. Internetoperaattori ei siis saa lähtökohtaisesti rajoittaa liikennettä tiettyihin osoitteisiin tai kohdistaa rajoituksia tietyn tyyppiseen liikenteeseen. Pykälässä säädettäisiin myös perusteista, joilla operaattori voisi rajoittaa liikennettä.

Kuluttajaliitto ei pidä oikeutta rajoittaa liikennettä tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tai internetyhteyspalvelun ja muun viestintäpalvelun toimivuuden ja laadun ylläpitämiseksi (1 momentin 3 ja 4 kohta) ongelmallisena. Momentin 2 kohdan mukaista mahdollisuutta rajoittaa liikennettä tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen perusteella Kuluttajaliitto pitää sinänsä ongelmallisena, mutta ongelmat liittyvät pääosin tekijänoikeuslainsäädäntöön, eikä Kuluttajaliitto ota asiaan tässä kantaa tarkemmin.

Momentin 1 kohdassa annetaan mahdollisuus rajoittaa liikennettä käyttäjän ja operaattorin välisellä sopimuksella. Tämä mahdollistaisi internetyhteyspalvelun tuotteistamisen esimerkiksi siten, että internetliittymän ohella tarjottaisiin lisäpalvelua (esimerkiksi nettitelevisiota). Ehdotus mahdollistaisi paketoitujen palvelujen tarjoamisen kuluttajille halvemmalla kuin palveluiden ostamisen erikseen.

25.3.2014

Saadun palautteen perusteella valtioneuvosto on lisännyt pykälään uuden 2 momentin, jossa säädetään, että edellä mainitut rajoitukset tulee toteuttaa syrjimättömästi eivätkä ne saa rajoittaa internetyhteyden taroituksenmukaista käyttöä, estää tilaajaa tai käyttäjää käyttämästä haluamiaan palveluja tai sovellutuksia eivätkä hidastaa kohtuuttomasti internetyhteyttä. Pykälän 3 momentissa Viestintävirastolle ehdotetaan mahdollisuutta puuttua käyttäjien kannalta kohtuuttomiin ja internetyhteyden käytettävyyttä ja laatua vaarantaviin rajoituksiin antamalla sekä määräyksiä että päätöksiä.

Kuluttajaliitto katsoo, että tarjottavat sopimukset olisi kuluttajan kannalta vaikeaselkoisia ja liittymän käytön rajoitukset vaikeasti ymmärrettäviä. Suuri osa kuluttajista ei ymmärtäisi mihin sitoutuu, mikä varsinkin määräaikaisten sopimusten osalta johtaa helposti kohtuuttomaan lopputulokseen. Valtioneuvoston hallituksen esitysluonnoksen jälkeen varsinaiseen hallituksen esitykseen tekemien muutosten jälkeen Kuluttajaliitto suhtautuu esitykseen edelleen epäillen, mutta ei kuitenkaan vastusta sitä. Kuluttajaliiton mielestä on tärkeää, että muutoksen vaikutuksia seurataan tarkasti. Viestintävirasto on oltava valmis puuttumaan mahdollisiin ongelmiin mahdollisimman nopeasti määräyksin ja päätöksin. Liikenne- ja viestintäministeriön on myös oltava valmis esittämään lakiin tilanteen vaatimia muutoksia.

Kuluttajaliiton mielestä pitää varmistaa, että kuluttaja pääsee mahdollisesti kohtuuttomasta sopimuksesta eroon kohtuullisessa ajassa. *Lain virhevastuuta koskevin säännösten perusteluissa tulisi selkeästi mainita, että lakia tulisi tulkita siten, että jos kuluttajalle ei anneta viestintäpalvelua koskevaa sopimusta tehtäessä riittävän selkeää ja kattavaa tietoa palvelun sisällöstä ja rajoituksista, hänellä on oikeus purkaa sopimus.*

Kuluttajaliiton mielestä pykälässä pitäisi lisäksi nimenomaisesti säätää internetliittymien tarjoajille ehdoton velvollisuus tarjota sellaisia liittymiä, joissa liittymän käyttöä ei ole rajoitettu kaikilla operaattorin tarjoamilla yhteysnopeuksilla. Liittymien hintojen pitää olla kohtuulliset eli pelkän liittymän pitää olla selkeästi halvempi kuin sellaisen liittymän, johon on liitetty lisäpalveluja.

113 § Kytkykauppa

GSM-liittymiä koskeva kytkykaupan kieltö ehdotetaan kumottavaksi. Kuluttajaliitto katsoo, että kytkykauppaan liittyy useita ongelmia. *Keskeisin nimenomaisesti kytkykauppaa koskeva ongelma on viestintäpalvelua ja päätelaitetta koskevan sopimuksen suhde silloin kun päätelaitetta koskeva sopimus puretaan esimerkiksi päätelaitteen virheen perusteella. Kuluttajalla on näissä tilanteissa usein hankalaa päästä eroon viestintäpalvelusopimuksesta. Kuluttajaliiton mielestä päätelaitetta ja viestintäpalvelua sopimukset ovat kuitenkin kytkeytyneen niin voimakkaasti toisiinsa, että kuluttajalla pitää olla ehdoton oikeus purkaa viestintäpalvelusopimus samalla, kun päätelaitetta koskeva sopimus puretaan. Kuluttajaliitto esittääkin pykälään lisättäväksi momenttia, jossa todetaan, että: ”Jos kuluttajalla on oikeus purkaa päätelaitetta koskeva sopimus kuluttajansuojalain 5 luvun 9 (myyjän viivästys) tai 19 §:n (tavaran virhe) perusteella, hänellä on samalla oikeus purkaa päätelaitteen kauppaan kytketty viestintäpalvelua koskeva sopimus.”* Ehdotettu lisäys ei muuta vallitsevaa oikeustilaa sinänsä, koska Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntö on ollut Kuluttajaliiton esittämän lisäyksen mukaista. Muutos toisi vallitsevan oikeustilan näkyväksi ja

25.3.2014

tällä tavoin käytännössä parantaisi myös niiden kuluttajien asemaa, jotka eivät kykene tai jaksaa huolehtia oikeuksistaan.

Kuluttajaliitto pitää pykälän 3 momenttiin ehdotettua muutosta, jonka mukaan päätelaitteen esto on purettava välittömästi sopimuksen päätyttyä, perusteltuna.

114 § Sopimuksen muuttaminen

Laista esitetään poistettavaksi teleyritykseltä oikeus muuttaa toistaiseksi voimassaolevan viestintäpalvelusopimuksen ehtoja olosuhteiden muutoksen perusteella. Perustelujen mukaan olosuhteiden muutos ei kilpailuilla markkinoilla ole kuitenkaan pätevä peruste sopimusehtojen muuttamiseksi kuluttajan vahingoksi varsinkin kun otetaan huomioon laissa annettu mahdollisuus muuttaa sopimusehtoja sopimuksessa mainituilla yksilöidyillä perusteilla. Kuluttajaliitto pitää muutosta perusteltuna.

115 § Viestintäpalvelun sulkeminen ja käytön rajoittaminen

Teleyritykselle esitetään oikeutta olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu tilaajalle maksuja. Kuluttajaliitto pitää esitystä perusteltuna, koska se mahdollistaa teleyrityksille tehokkaan keinon puuttua selviin väärinkäytöksiin. Lain 135 §:ään (Oikeus rajoittaa liittymän käyttöä muun kuin viestintäpalvelun vastaanottamiseen) esitetään vastaavaa lisäystä.

116 § Sopimuksen irtisanominen

Sopimuksen irtisanomista koskevaa sääntelyä ehdotetaan muutettavaksi siten, että kuluttajalla ei olisi enää oikeutta irtisanoa määräaikaista viestintäpalvelusopimusta, jos palvelun hinta nousee tai ehdot muuttuvat muulla tavoin verolainsäädännön muutosten vuoksi. *Kuluttajaliiton mielestä palvelun hinnan nostaminen on niin merkittävä muutos sopimusehtoihin, että kuluttajalla pitää olla oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus aina, kun näin tapahtuu.*

119 § Vakiokorvaus

Viestintämarkkinalain vakiohyvitykset on tarkoitus pitää ennallaan. Kuluttajaliitto katsoi aiemmin vakiohyvityksen suuruudesta säädettäessä, että *vakiohyvityksen tason ja enimmäismäärän tulisivin olla suurempi, esimerkiksi 25 tai 30 euroa ja 200 tai 240 euroa*. Kuluttajaliitto ei ole muuttanut mielipidettään asiasta.

25.3.2014

128 § Teleyrityksen ja palveluntarjoajan tai palveluksen suorittajan yhteisvastuu

Pykälässä teleyritykselle ehdotetaan vastaavanlaista vastuuta kuin luottokorttiyhtiöillä on nykyisin. Kuluttajaliitto pitää esitystä erittäin hyvänä. Esitys lisää merkittävästi kuluttajien luottamusta tavaroiden tai palvelusten maksamiseen matkapuhelimilla. Lisäksi ehdotus siirtää taloudellisen vastuun kuluttajilta teleyrityksille tilanteissa, joissa kuluttaja on saatu tilaamaan esimerkiksi nettipelejä tai soittoaäniä johtamalla häntä harhaan, mikä lisää teleyritysten motivaatiota puuttua ongelmiin ennen kuin niistä aiheutuu kuluttajille merkittävää haittaa. Lain 115 ja 135 §:ään ehdotettu oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää viestintäpalvelun käyttö antaa teleyrityksille tehokkaan keinon puuttua ongelmiin ja samalla rajoittaa sekä itselleen että kuluttajille koituvia taloudellisia vahinkoja.

Muita muutoksia

Kuluttajaliitto pitää perusteltuina 120 §:ssä esitettyä aikarajan lyhentämistä ja palveluntarjoajan vastuun ankaroittamista sekä 134 §:än 1 momentin 8-kohtaksi ehdotettua laskun erittelyyn esitettyä lisäystä.

Viestinnän luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja (VI osa)

Nykyinen sähköisen viestinnän tietosuojalain sääntely kohdistuu teleyrityksiin, yhteisötilaajiin ja lisäarvopalvelun tarjoajiin. Ehdotuksessa sääntelyn on tarkoitus laajentua koskemaan kaikkia viestinnän välittäjiä, kuten ulkomaisia toimijoita toimijoiden, mukaan lukien erilaiset yhteisöpalvelut ja muut sosiaalisen median palvelut, joissa palvelun sisällä välitetään luottamuksellista viestintää. Kuluttajaliiton mielestä esitys on perusteltu ja parantaa palvelujen käyttäjien yksityisyyden suojaa.

Sijaintitietojen käsittelyä koskevaa 160 §:ää esitetään muutettavaksi siten, että niiden käsittelylle vaadittaisiin käyttäjältä saatu nimenomainen lupa. Ehdotus korostaa käyttäjien oikeutta omiin sijaintitietoihinsa ja Kuluttajaliitto kannattaa sitä.

Sähköisiin palveluihin liittyvää erityissääntelyä (VII osa)

198 § Yhteystietojen julkaisukielto

Pykälään esitetään lisättäväksi tilaajana ja käyttäjänä olevalle luonnolliselle henkilölle mahdollisuus helposti kieltää tietojensa merkitseminen ja luovuttaminen kokonaan tai osittain yhteystietopalveluun. Pyrkimyksenä on varmistaa, että tilaajana ja käyttäjänä olevat luonnolliset henkilöt voivat käytännössä helposti kieltää tietojensa luovuttamisen ja julkaisemisen riippumatta palvelun teknisestä toteuttamistavasta. Kuluttajaliitto kannattaa ehdotusta. Lain 199 §:ään ehdotettu velvoite teleyrityksille varmistaa, että tiedot niistä yrityksistä, joille yhteystietoja luovutetaan, olisi helposti tilaajien saatavilla, helpottaa edellä mainitun oikeuden toteuttamista.

200 § Suoramarkkinointi luonnolliselle henkilölle

25.3.2014

Pykälään ei esitetä sisällöllisiä muutoksia. Kuluttajaliitto on kuitenkin jo pitkään ollut huolissaan puhelinmyynnin yhä kasvavista ongelmista ja esittää, että puhelinmyynnin yhteydessä tehdyn sopimuksen pitäisi tulla voimaan vasta sen jälkeen, kun kuluttaja on vahvistanut sen jälkikäteen kirjallisesti – esimerkiksi palauttamalla kirjallisen vahvistuslomakkeen tai sähköisesti.

201 § Puhelinliittymän markkinoinnin kieltö

Kuluttajaliitto kannattaa kiellon säilyttämistä laissa. Kuluttajaliiton mielestä pykälän soveltamisala pitäisi laajentaa koskemaan myös internetyhteyksien ja muiden viestintäpalvelujen markkinointia, koska internetyhteydet ovat vähintään yhtä monimutkaisia palvelukokonaisuuksia kuin puhelinliittymät. Ehdotettu mahdollisuus sallia internetliittymän nopeuden rajoittaminen tilaajan ja operaattorin välisellä sopimuksella tekisi palveluista kuluttajille entistä vaikeammin ymmärrettäviä. Lisäksi tekninen kehitys on johtamassa siihen, että puhelimet ja tietokoneet ovat laitteina lähentymässä toisiaan. Tämä saattaa johtaa myös sellaisten uusien liittymätyyppien kehittämiseen, jotka käytännössä tarjoavat matkapuhelinliittymää vastaavia palveluita, mutta joiden osalta on epäselvää, koskeeko nykyinen rajoitus niitä.

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry

Juha Beurling
pääsihteeri

Timo Niemi
lakimies