

## KKV ja Kuluttajaliitto: Puhelimessa tehty sopimus voimaan vasta erillisellä hyväksymisellä

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) ja Kuluttajaliiton mukaan puhelinmyynnin ongelmat vähenisivät merkittävästi, jos Suomessa otettaisiin käyttöön kuluttajaoikeusdirektiivin mahdollistama sopimuksen hyväksyminen. Oikeusministeriön tänään jättämässä mietinnössä vahvistusta ei kuitenkaan pidetä aiheellisena.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) ja Kuluttajaliitto ovat osallistuneet oikeusministeriön työryhmään, joka on valmistellut ehdotuksen kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin täytäntöön panosta. Direktiivissä olevan artiklan perusteella jäsenvaltioilla on mahdollisuus säätää, että puhelinmyynnissä sopimus sitoo kuluttajaa vasta, kun hän on hyväksynyt sen tekstiviestillä, sähköpostilla tai kirjeellä.

Oikeusministeriö on päätenyt siihen, että vahvistuksen vaatiminen ei ole aiheellista eikä sitä oteta käyttöön Suomessa. KKV ja Kuluttajaliitto ovat jättäneet asiasta oikeusministeriön mietintöön eriävän mielipiteen.

”Kuluttajaviranomaisille ja Kuluttajaliittoon on tullut kolmen viimeisen vuoden aikana puhelinmyynnin ongelmista lähes 7 000 yhteydenottoa. Suuri osa niistä koskee tilanteita, joissa kuluttajat eivät ole ymmärtäneet lainkaan tehneensä puhelinkeskustelun aikana sopimusta, vaan tilanneensa ainoastaan ilmaisen tutustumispakkauksen tai pyytäneensä tarjouksen. Sopimuksen vahvistaminen vähentäisi juuri näitä ongelmia”, sanoo Kilpailu- ja kuluttajaviraston lakimies **Katri Väänänen**.

Puhelinmyyntiä käytetään paljon muun muassa luontaistuotteiden ja alusvaatteiden markkinoinnissa. Niiden lisäksi puhelimessa markkinoidaan kuitenkin yhä enemmän myös laajakaistaliittymien sekä maksuTV- ja sähkösopimusten kaltaisia monimutkaisia palveluita.

”Myyjä ei välttämättä osaa kertoa puhelimessa tyhjentävästi kaikkia olennaisia asioita, eikä kuluttaja silloin ymmärrä, mihin hän sitoutuu. Provisiopalkkaiselle myyjälle on myös usein tärkeintä saada mahdollisimman monta sopimusta aikaan, jolloin ostopäätöksen kannalta tärkeät tiedot saattavat jäädä puutteellisiksi”, sanoo Kuluttajaliiton johtava lakimies **Tuula Sario**

Vaikka laissa on selvät säännökset siitä, mitä asioita myyjän on puhelimessa asiakkaalle kerrottava, yritykset eivät aina noudata niitä. Kuluttaja-asiamies on joutunut viemään teleoperaattori Saunalahden ja sähköyhtiö Market Energian markkinaoikeuteen puhelinmarkkinointia koskevien säännösten laiminlyönnistä.

Myöskään itsesääntely ei ole poistanut puhelinmyynnin epäkohtia. Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto (ASML) on kehittänyt palvelun, jonka avulla kuluttaja voi rajoittaa itseensä kohdistuvaa puhelinmyyntiä. Rajoituspalvelun ulkopuolelle jää kuitenkin runsaasti yrityksiä, jotka eivät noudata alan pelisääntöjä.

Monet Euroopan maat ovat ottaneet tai tulevat ottamaan vahvistuksen käyttöön. Esimerkiksi Norjan kuluttaja-asiamiehen mukaan vahvistus on vähentänyt puhelinmyynnin ongelmia Norjassa merkittävästi. Tanskassa puolestaan on käytössä malli, jossa puhelinmyynti edellyttää kuluttajalta ennakkosuostumusta samalla tavoin kuin sähköinen suoramarkkinointi.