

Puhelinmyynti luvanvaraiseksi vaativat Kuluttaja-asiamies, Kuluttajaliitto ja Tietosuojavaltuutettu

Kuluttaja-asiamies, Kuluttajaliitto ja Tietosuojavaltuutettu kannattavat puhelinmarkkinointiin opt-in -mallia, jossa puhelinmarkkinointi edellyttäisi kuluttajan ennakkosuostumusta myyntipuheluiden vastaanottamiseksi.

”Puhelinmarkkinointi aiheuttaa vuodesta toiseen kuluttajille runsaasti ongelmia ja taloudellisia menetyksiä. Opt-in -malli ratkaisisi puhelinmarkkinoinnin ongelmia tehokkaasti ja kunnioittaisi kuluttajien päätöksenteko-oikeutta markkinoinnin vastaanottamisessa”, sanoo kuluttaja-asiamies **Päivi Hentunen**.

Myös kuluttajat ovat opt-in -mallin kannalla. Euroopan komission teettämän [barometrin](#) mukaan suomalaiskuluttajista peräti 68 % kertoi vastaanottavansa mielestään liikaa markkinointipuheluita, mikä on seitsemän prosenttiyksikköä enemmän kuin EU:ssa keskimäärin. Kilpailu- ja kuluttajaviraston vuonna 2016 tekemän tutkimuksen mukaan vain neljäsosa kuluttajista ei kannattanut opt-in -mallia.

”Kuluttajakyselyiden mukaan suurin osa kuluttajista suhtautuu puhelinmarkkinointiin kielteisesti. Puhelinmarkkinointitilanne on kuluttajalle poikkeuksellinen: yleensä kuluttaja tekee itse aloitteen ja päätöksen ostoaikeissaan. Puhelinmyynnissä aloite tulee myyjältä ja edellyttää kuluttajalta nopeaa päätöksentekoa. Tämä pitäisi ottaa huomioon myös lainsäädännössä”, Hentunen toteaa.

Ongelmia paljon

Eniten ongelmia puhelinmarkkinoinnissa ovat aiheuttaneet tilausansatuotteet. Lisäksi aikakauslehtien, sähkösopimusten ja television kanavapakettien markkinoinnissa on ongelmia.

”Puhelinmarkkinoinnissa on tyypillistä, että kuluttajat eivät ole ymmärtäneet puhelinkeskustelun perusteella sitoutuneensa sopimukseen tai sopimuksen sisältö on jäänyt keskeisiltä osiltaan epäselväksi, koska sopimuksen sisällöstä on annettu harhaanjohtavaa tietoa”, Kuluttajaliiton johtava lakimies **Tuula Sario** sanoo.

KKV:n tutkimuksen mukaan puhelinmyyjän soittoon vastanneista lähes puolet oli saanut joskus riittämätöntä tai harhaanjohtavaa tietoa. Yli kolmasosa kuluttajista onkin huolissaan siitä, että puhelinmyyjä voisi huijata häntä. Lisäksi yli puolet kuluttajista on joskus kokenut myyntipuhelun painostavana tai epäasiallisena.

Nykyinen sääntely ei ole riittävää

Puhelinmarkkinoinnissa Suomessa noudatetaan tällä hetkellä niin kutsuttua opt-out -periaatetta. Tämä tarkoittaa, että puhelinmyynti on sallittua kuluttajille, jotka eivät ole sitä erikseen kieltäneet. Kieltoverkisteri ei kuitenkaan ole osoittanut riittäväksi keinoksi kuluttajaongelmien vähentämisessä, sillä kuluttajat eivät aktiivisesti selvitä, miten voisivat välttyä puhelinmarkkinoinnilta, eivätkä kaikki toimijat noudata kuluttajien

ilmoittamaa puhelinmarkkinointikieltoa. Puhelinmarkkinoinnin tehokkaamman sääntelyn puuttuessa kuluttaja-asiamies kuitenkin kehottaa kuluttajia ilmoittautumaan puhelinmarkkinoinnin kieltorekisteriin.

”Kuluttajilla on jo nyt oikeus kieltää henkilötietojensa käsittely suoramarkkinointitarkoituksiin. Kielto on kuitenkin rekisterinpitäjäkohtainen, joten keinona se on hyvin työläs eikä riittävän tehokas. Tarvitsemme järjestelmän, jossa kaikkien olisi noudatettava kerran ilmaistua kieltoa. Kieltoa vahvistaisi opt-in -mallin käyttöönotto”, tietosuojavaltuutettu **Reijo Aarnio** sanoo.

Kuluttaja-asiamies ja Kuluttajaliitto ovat vaatineet opt-in -mallia puhelinmyyntiin jo pitkään. Kuluttajaliitto kannatti kuluttaja-asiamiehen oikeusministeriölle vuonna 2011 tekemää [aloitetta puhelinmyynnin sääntelyn uudistamiseksi](#). Aloite ei edennyt lainsäädännöksi asti, vaan tarkoituksenmukaisempänä ongelmiin puuttumisen keinona pidettiin muun muassa alan itsesääntelyn tehostamista.

Euroopan komissio antoi tammikuussa 2017 ehdotuksen sähköisen viestinnän tietosuoja-asetuksesta, jossa säädetään muun muassa puhelinmarkkinoinnista. Kuluttaja-asiamies kommentoi asetusta liikenne- ja viestintäministeriölle antamassaan [lausunnossa](#). Tietosuojavaltuutettu on käsitellyt opt-in -mallia [lausunnossaan](#) sähköisen tietosuojadirektiivin uudistamisesta.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvitys [Kuluttajat ja puhelinmyynti](#) julkaistiin 7.4.2017.

Lisätietoja medialle:

Kilpailu- ja kuluttajaviraston lakimies Katri Väänänen p. 029 505 3000, [katri.vaananen\(at\)kkv.fi](mailto:katri.vaananen(at)kkv.fi)

Kuluttajaliiton johtava lakimies Tuula Sario p. 0400 721 252 [tuula.sario\(at\)kuluttajaliitto.fi](mailto:tuula.sario(at)kuluttajaliitto.fi)

Tietosuojavaltuutetun toimiston toimistopäällikkö Heljä-Tuulia Pihamaa p. 02956 66790, [helja-tuulia.pihamaa\(at\)om.fi](mailto:helja-tuulia.pihamaa(at)om.fi)