

# Ajankohtaista KULUTTAJAOIKEUDESTA

4.4.2011

2/11

## Pääkirjoitus

Markkinahäiriömaksu hallitusohjelmaan? .....2

## Artikkelit

Puhelinviihdepalveluita koskeva markkinointirikos hovioikeuteen.....3

Kuluttajapoliittinen ajattelu vaatii uusia tulokulmia.....4

Nimen lisäksi tunnistettava myös ikä .....5

Viranomaiselle oikeus sulkea huijarisivusto? .....6

Intiakeskus käräjäoikeuteen .....7

Pelikonsolin päivitys paljasti asiakaspalvelun heikkoudet .....8

Pikaluottojen perintä monesti holtitonta .....9

Veronpalautukset käteen jo kesällä .....9

Kuluttajalle korvausta jos roskapönttö jää tyhjentämättä.....11

Posti kulkee, vaikka laki muuttuu.....12

Sähkökuluttajan oikeuksia viedään parempaan suuntaan.....14

## Toimitus

Vastaava päätoimittaja: Anja Peltonen Toimittajat: Essi Isomäki, Laura Salmi, Maija Puomila

Sähköposti: [uutiskirje@kuluttajavirasto.fi](mailto:uutiskirje@kuluttajavirasto.fi) Arkisto ja tilaus: <http://www.kuluttajaoikeus.fi> ISSN 1796-5497

[Pääkirjoitus]

## Markkinahäiriömaksu hallitusohjelmaan?

Mainoskampanja rävähtää täydellä teholla käyntiin. Kuluttaja kohtaa mainoksia lehden sivuilla, televisiossa, radiossa ja kenties jopa facebookissa kavereiden kuulumisten vierellä.

Suunnittelupöydällä kampanjan mutkia on kuitenkin vedetty vähän suoraksi ja kuluttajalle välittyvä pääviesti on lopulta melkoisessa ristiriidassa todellisuuden kanssa. Mitä tehdä?

Valistuneet kuluttajat äimistyvät ja ilmoittavat kampanjasta kuluttaja-asiamiehelle Kuluttajavirastoon. Kilpailijat korskuvat havaitessaan, että pykälää tallova yritys saa ansaitsematonta kilpailuetua. Kuluttajavirastossakin todetaan, että kampanja selkeästi rikkoo olemassa olevaa, vakiintunutta ratkaisukäytäntöä. Tarvitaan siis valvontatoimia.

Kuluttaja-asiamies voi antaa markkinointikiellon, mutta jos yritys vastustaa sitä, saa kampanja ainakin jatkua rauhassa loppuun, ennen kuin asia etenee markkinaoikeuteen. Väliaikaisella kiellolla kampanja saadaan nopeasti poikki, mutta asia on vietävä kolmen päivän sisällä markkinaoikeuteen. Markkinaoikeuteen on järkeenkäypää viedä tapauksia, joista lainsäädännön tulkintaan halutaan ennakkoratkaisu. Kurinpitotoimiin sen voimavaroja taas on tolkutonta käyttä.

Viranomaisen keinovalikoima soveltuu tällä hetkellä lähinnä toimintaan, joka tähtää vahvasti tulevaisuuteen: ettei yritys jatkossa toimisi näin. Menettelyn hitauden ja monivaiheisuuden vuoksi lainrikkomus voi jatkua pitkään ja aiheuttaa vahinkoa sekä kuluttajille että lainsäädäntöä noudattaville kilpailijoille.

Ruotsissa ja Norjassa käytössä on markkinahäiriömaksu, jonka kuluttajaviranomainen voi määrätä yritykselle, joka toimii lainvastaisesti saaden oikeudetonta hyötyä kilpailijoihinsa nähden. Tällaisen sakon käyttöönotto Suomeenkin parantaisi kuluttajien yleistä suojaa merkittävästi, sillä tällä hetkellä viranomaisten käytössä olevat keinot, kuten asian vieminen markkinaoikeuteen, ovat aikaa ja voimavaroja vieviä.

Lähivuosina perustettuihin valvontaviranomaisiin verrattuina Kuluttaja-asiamiehen keinot ovat räikeästi vanhanaikaiset. Kysymys siis kuuluu, eikö tehokas valvonta olekaan paras tae markkinoiden toimivuudelle? Reilu pelikenttä markkinoilla hyödyttää niin ostajaa kuin myyjääkin. Kuluttaja-asiamiehen keinovalikoiman uudistamista puoltavat jo ainakin valtiontalouden tarkastusvirasto, valtiontilintarkastajat ja Optulan evaluointiraportti. Puolueidenkin piirissä asia tuntuu olevan viimeisimmän Kuluttaja-lehden mukaan myötätuuessa.

Anja Peltonen  
Johtaja

## **Puhelinviihdepalveluita koskeva markkinointirikos hovioikeuteen**

**Hovioikeus on ottanut käsittelyyn puhelinviihdepalvelun markkinointia koskevan tapauksen. Tapauksessa on kyse myös markkinointirikoksesta.**

Eri puolilla Suomea markkinoitiin 2000-luvun alussa laajamittaisesti puhelinviihdepalveluita. Kuluttajille suunnattuja mainoksia näkyi päivälehdissä ja MTV 3:n tekstikanavan chat-sivuilla. Mainostettu palvelu oli maksullinen, mutta maksullisuudesta tai palvelun hinnoista ei ilmoitettu mainoksissa eikä itse palvelunauhalla puhelun alussa. Palvelun tarjonnassa käytetyt puhelinnumerot olivat tavallisia matkapuhelinnumeroita. MTV 3:n chat-kanava oli lisäksi sääntöjensä mukaan tarkoitettu vain yksityishenkilöiden välisiin kontakteihin.

Toiminta täytti kuluttaja-asiamiehen mielestä markkinointirikoksen tunnusmerkistön. Alun perin syyttäjä ei lähtenyt syyttämään asiassa, mutta kuluttaja-asiamies kanteli ratkaisusta valtakunnansyyttäjälle. Tämä katsoi toiminnan takana olevien henkilöiden syyllystyneen mm. törkeisiin petoksiin ja päätekijän myös markkinointirikokseen.

### **Markkinointirikoksista vain vähän tuomioita**

Rikoslain mukaan markkinointirikoksesta on tuomittava se, joka ”tavaroiden, palveluksien tai muiden hyödykkeiden ammattimaisessa markkinoinnissa antaa markkinoinnin kohderyhmän kannalta merkityksellisiä totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja”. Kuluttajansuojalakiä säädettyä uskottiin, että erityisen moitittaviin menettelyihin voidaan puuttua tehokkaasti markkinointirikoksina tai – rikkomuksina. Käytännössä näin ei kuitenkaan ole käynyt, koska syytteen nostaminen on yleisen syyttäjän asia ja yleiset syyttäjät ovat varsin harvoin katsoneet syytekynnyksen ylittyneen näissä asioissa. Ilmeisesti rikoslain näkökulmasta tämän kaltaiset lain rikkomukset vaikuttavat vähäisiltä.

Markkinointirikoksen lievempi tekemuoto, viimeksi laissa nimellä kuluttajansuojarikkomus, kumottiin kokonaan vuoden 2010 lopulla, koska säännöksen käytön todettiin jääneen hyvin vähäiseksi. Lisäksi sen perusteella tuomittujen pienten sakkorangaistusten katsottiin olevan selvästi uhkasakolla tehostettuja kieltoja tehottomampi keino puuttua epäasianmukaiseen toimintaan.

Nyt käsiteltävänä olevassa tapauksessa hintatietojen antamatta jättäminen rikkoi jo sellaisenaan kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamista koskevan asetuksen määräyksiä. Maksullisten puhelinpalveluiden tarjoaminen tavallisilla matkapuhelinnumeroilla ilman hintatietoa antoi kokonaan väärän mielikuvan kyseisten numeroiden luonteesta ja oli siten omiaan johtamaan kuluttajia merkityksellisellä tavalla harhaan. Samoin harhaanjohtavaa oli palvelunumeron sijoittaminen ilman hintatietoa vain yksityishenkilöiden välisiin kontakteihin tarkoitettuihin viestintäkanaviin.

### **Kyseessä tärkeä ennakkoratkaisu**

Turun käräjäoikeudessa vuonna 2009 tapauksen neljä vastaajaa tuomittiin valtakunnansyyttäjän linjan mukaisesti. Tekijät tuomittiin maksamaan vahingonkorvauksia suurelle joukolle kuluttajia. Vastaajat valittivat tuomiosta. Turun hovioikeus varasi kuluttaja-asiamiehelle tilaisuuden lausuman antamiseen markkinointirikosta koskevasta syytekohdasta.

Kuluttaja-asiamies katsoo lausumassaan, että markkinointi täyttää markkinointirikoksen tunnusmerkistön ja yhtyy syyttäjän rangaistusvaatimukseen ja edelleen käräjäoikeuden päätökseen siitä, että päätekijän on katsottava menettelyllään syyllystyneen markkinointirikokseen. Tapaus on edelleenkin tärkeä ennakkoratkaisu, koska vastaavanlaista, kuluttajia tahallisesti harhaanjohtavaa markkinointia, esiintyy yhä nimenomaan juuri aikuisviihdepalveluja tarjoavilla maksullisilla puhelinlinjoilla.

## Kuluttajapoliittinen ajattelu vaatii uusia tulokulmia

**Kuluttaja-ajattelu on nyky-yhteiskunnassa levinnyt laajalle eri politiikan aloille. Siksi Kuluttajatutkimuskeskuksen tuoreessa keskustelualoitteessa esitetään, että kuluttajavaikutusten arviointi pitäisi ottaa mukaan kaikkeen säädösvalmisteluun. Kuluttajapolitiikan nykytilaa käsittelevä keskustelualoite luovutettiin perjantaina 25.2.2011 työministeri Anni Sinnemäelle.**

Tulevaisuuden kuluttajapolitiikassa joudutaan varautumaan niin globaalien markkinoiden vaikutuksiin, kulutuksen eriarvoisuuteen kuin julkisen palvelutuotannon muutoksiinkin. Kulutuksen tavat ja tottumukset ovat sidoksissa arkipäivän teknologioiden kehitykseen ja tulevaisuuden kuluttajapolitiikassa ratkaistaan myös muuttuvien arkitekologioiden aiheuttamia ongelmia.

Katsauksessa on esitetty kolme eri näkökulmaa kuluttajapolitiikkaan: ns. kansallinen malli, EU-malli ja kestävä kulutusyhteiskunnan malli. Nämä eivät ole toisensa pois sulkevia vaihtoehtoja, vaan limittejä ja toisiaan täydentäviä, joita kaikkia tarvitaan

Katsauksessa myös nostetaan esiin aiheita, jotka olisi tärkeää ottaa huomioon valmisteltaessa seuraavaa kuluttajapoliittista ohjelmaa:

Yritysten yhteiskuntavastuu nousee tärkeäksi teemaksi. Toimiva itsesääntely vaatii asenneilmapiiriä, jossa vastuullinen suhtautuminen kuluttajakaupan pelisääntöihin nähdään ennen kaikkea kilpailuetuna.

Kuluttajapolitiikalla ja yritysten toiminnassa on mahdollista sujuvoittaa markkinoiden toimintaa käyttäytymisen taloustieteen mallien avulla. Kuluttajien käyttäytymisen uusin tutkimus (behavioural economics) on osoittanut, että otaksuma rationaalisesta kuluttajasta ei vastaa todellisuutta. OECD:n piirissä on viime vuosina kehitelty lähestymistapaa, jossa tunnustetaan kuluttajien vaikeus toimia nopeasti muuttuvilla ja monimutkaistuvilla markkinoilla.

Kuluttajapolitiikassa on tärkeä muistaa myös niiden asema, joille asioiden hallinta on ylivoimaista. Kuluttajien toimintaympäristö on muuttunut huomattavasti parissakymmenessä vuodessa (esim. sopimusten määrä on kasvanut, luottosopimuksen sisältö kasvanut 1 sivusta 30 sivuun, obligaatioista ja talletuksista on siirrytty sijoitussidonnaisiin eläkevakuutuksiin ja käänteiseen asuntolainaan). Tämä kaikki tuo kuluttajille uusia mahdollisuuksia, mutta paljon huomioonotettavaa.

Horisontaalinen vaikuttaminen ja yhteistyö ovat ratkaisevassa asemassa. Tulevaisuudessa kulutuksen materiaaliset rajat tulevat olemaan jatkuvan arvioinnin ja julkisen keskustelun kohteena. Riippumatta siitä, millä tavoin kestävyuden haasteet ratkaistaan, ne vaikuttavat kulutukseen ja kuluttajan asemaan markkinoilla.

Verkojulkaisu ”Katsaus kuluttajapolitiikan nykytilaan” (Kuluttajatutkimuskeskus, keskustelualoitteita 39/2011) löytyy osoitteesta:

[http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5485/2011\\_39\\_kestavyyden\\_haasteet\\_ratkaisun\\_ajattelu\\_kulpo.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5485/2011_39_kestavyyden_haasteet_ratkaisun_ajattelu_kulpo.pdf)

## Nimen lisäksi tunnistettava myös ikä

**Liikenne- ja viestintäministeriössä selvitetään parhaillaan, kuinka vuonna 2009 voimaan tullut laki sähköisestä tunnistamisesta on käytännössä toiminut. Kuluttajavirasto kantoi lausunnoonsaan huolta alaikäisen tunnistamisesta ja siitä, että varmenne ei vielä ole kaikkien saatavilla.**

Lailla sähköisestä tunnistamisesta on voimaan tultuaan ollut perustavaa laatua olevaa vaikutusta sähköisen tunnistamisen kehitykseen Suomessa. Osin tunnistamisen parantumisen takia myös sähköisten palveluiden määrä ja kirjo ovat huomattavassa kasvussa. Tähän mennessä uuden sääntelyn voidaan katsoa selkeyttäneen oikeustilaa. Lisäksi sähköistä tunnistamista tarjoavien rekisteröinti on auttanut luomaan selkeän järjestelmän. Mobiilivarmenteiden tulo markkinoille on niin ikään lisännyt ja monipuolistanut vahvan sähköisen tunnistamisen tarjontaa.

Kuluttajavirasto pitää huolestuttavana, että viraston saamien tietojen mukaan suurimpien teleoperaattoreiden kehittämä mobiilivarmenne ei välttämättä sisällä varmenteen käytön yhteydessä välittyvää tietoa käyttäjän iästä.

Suomen sopimusoikeuden yleisten periaatteiden mukaan sopimus on mitätön, jos sen osapuolena on oikeustoimikelvoton henkilö. Jotta sitova sopimus syntyisi, sopimusta tehtäessä on syytä varmistua mm. siitä, ettei vastapuoli ole alaikäinen. Kasvokkain asioitaessa vastapuolen tunnistaminen voidaan tehdä vertaamalla henkilöllisyystodistuksen tietoja sen esittäjään. Sähköisessä toimintaympäristössä sähköisellä tunnistamisella on tavoiteltava samaa varmuutta.

Mobiilivarmenteen avulla voidaan kyllä yksilöidä, kuka varmennetta käyttää, mutta sopimuksenteossa tarvittava tieto käyttäjistä jää selvittämättä. Näin toteutettuna sähköinen tunnistautuminen ei vastaa luotettavuudeltaan reaali maailman menettelytapoja.

Myös lapsiasiavaltuutettu on vaatinut erityisesti Internetissä katseltavien kuvaohjelmapalveluiden tarjoajilta tunnistamisteknologiaa, jonka avulla ohjelman ostajan ikä saadaan selville.

### Sähköinen tunnistaminen kaikkien ulottuville

Kuluttajaviraston tiedossa on, että kuluttajilla on ollut vaikeuksia sähköisten tunnistamisvälineiden saamisessa. Esimerkiksi verkkopankkitunnusten saaminen ei ole aina onnistunut kuluttajilta, joilla on maksuhäiriömerkintä. Sähköisen tunnistamisvälineen myöntäminen kuluttajille on yksityisten palveluntarjoajien vapaassa harkinnassa sekä pankkien Tupas-järjestelmän että teleoperaattoreiden mobiilivarmenteiden kohdalla.

Yksityisillä tunnistamispalveluntarjoajilla ei ole sopimuspakkoa tunnistamisvälineiden myöntämiseen. Kuluttajavirasto pitääkin tärkeänä sitä, että sähköisen tunnistamisen markkinoilla on myös julkisia palveluntarjoajia.

Lue lisää:

Henkilöllisyyden sähköinen tunnistaminen lähtökuopissa Aku 1/2009 <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/020109/>

## Viranomaiselle oikeus sulkea huijarisivusto?

**EU komissio kartoittaa, olisiko sähköiseen kaupankäyntiin liittyvää EU-lainsäädäntöä tarvetta kehittää. Kuluttajavirasto kannattaa viranomaisille lisää puuttumiskeinoja huijauksiin.**

Oikeusministeriö järjesti viime vuoden lopulla Suomelle konsultaation sähköiseen kaupankäyntiin liittyvän EU-lainsäädännön kehittämisestä. Kuluttajavirasto osallistui konsultaatioon.

Kuluttajavirasto katsoi, että ennen kaikkea direktiiviä pitäisi muuttaa siten, että valvontaviranomainen voisi sen nojalla pyytää operaattoria sulkemaan kuluttajahuijaukseen käytettävät verkkosivustot. Valvontaviranomainen olisi tällöin vastuussa pyynnön perusteista ja laillisuudesta. Kyseessä tulisi olla selvä lainrikkomus, joka aiheuttaa kuluttajille taloudellisia tappioita.

Sopimusoikeutta koskevan poikkeuksen poistamista direktiivistä Kuluttajavirasto ei kannattanut, koska neuvoteltaessa ehdotetusta kuluttajaoikeusdirektiivistä on käynyt selväksi, että jäsenmaiden sopimusoikeudessa on merkittäviä eroja. Ei ole myöskään perusteltua ajatella, että rajat ylittävässä nettikaupassa olisi käytössä eri oikeusjärjestys kuin muussa kuluttajakaupassa.

Direktiivissä mainittu notifikaatiojärjestelmä ei käytännössä toimi, joten se voitaisiin poistaa käytöstä. Nykyisellään viranomaisia edellytetään tekemään notifikaatio lähettäjämään toimivaltaiselle viranomaiselle silloin, kun halutaan lopettaa rajat ylittävä lainvastainen markkinointi. Notifikaatioita ei ole tehty, koska vastaanottavan viranomaisen on käytännössä vaikeata hoitaa asiaa ja vastaanottajamaan kuluttajien suojelemista ei ole useinkaan priorisoitu kovin korkealle. Nyt, kun markkinointilainsäädäntö on sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin johdosta pääosin täysharmonisoitu, olisi perusteltua palata vastaanottajamaan valvontaan. Notifikaatiomenettely on päällekkäinen kuluttajaviranomaisten CPC- järjestelmän kanssa ja voitaisiin tästäkin syystä poistaa.

Komission konsultaation tarkoituksena oli kartoittaa millaisia tarpeita direktiivin tarkistamiseksi olisi. Komissio ei ole toistaiseksi tehnyt ehdotusta direktiivin muuttamiseksi.

*KUV/8076/48/2010*

## Intiakeskus käräjäoikeuteen

**Kuluttaja-asiamies on tehnyt päätöksen avustaa kuluttajaa oikeudessa tapauksessa, joka koskee sopimuksen vastaista hinnankorotusta.**

Kuluttaja oli tilannut Oy Intiakeskus/India Centre Ab:ltä puhelimitse kahdeksan junapassia Japaniin. Puhelun yhteydessä myyjä ei maininnut mitään siitä, että yrityksellä olisi oikeus muuttaa puhelimesta sovittua hintaa. Yritys lähetti sovitusuuruisen laskun, jonka kuluttaja maksoi eräpäivänä.

Myöhemmin yritys kuitenkin lähetti kuluttajalle uuden, 160 euron suuruisen laskun, jonka perusteeksi oli merkitty jenin kurssin voimakas nousu. Saadakseen liput, kuluttaja joutui maksamaan myös tämän lisämaksun, vaikka ei lisämaksua hyväksynyt.

Kuluttaja vei asian Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, joka suositti yritystä maksamaan kuluttajalle takaisin jälkimmäisen 160 euroa, sillä sopimus satoi, eikä yritys olisi saanut yksipuolisesti muuttaa sopimusta. Lisäksi jenin kurssin nousu ei kuluttajan mukaan ollut alkuperäisen ja lisälaskun lähettämisen välillä noussut vastaamaan yrityksen väittämään kurssimuutosta.

Ehto, johon Intiakeskus korotuksen perusteeksi vetoaa, on joka tapauksessa kohtuuton. Yritys pidätti tilausvahvistuksessa oikeuden hinnanmuutoksiin, jotka johtuvat matkatoimistosta riippumattomista syistä. Maininta ei kuitenkaan millään lailla yksilöi korotuksen perustetta. Kyseessä on siten kuluttajansuojalaissa kielletty sopimusehto.

Haastehakemus on toimitettu Helsingin käräjäoikeudelle.

Kuluttajansuojalaki 3 luku 1 §

Kuluttajansuojalaki 4 luku 1 §

## **Pelikonsolin päivitys paljasti asiakaspalvelun heikkoudet**

Sony PlayStation3 –pelikonsoliin tehtiin pakollinen ohjelmistopäivitys, joka hermostutti osan konsolin omistajista. Ilman päivitystä osa toiminnoista olisi lakannut toimimasta, ja päivityksellä haluttiin torjua mm. tietoturvariski. Uuden päivityksen myötä pelikonsoli ei kuitenkaan enää ollutkaan yhteensopiva avoimen lähdekoodin käyttöjärjestelmien, kuten Linuxin, kanssa.

Sony Computer Entertainment katsoi, että konsolia oli markkinoitu ensisijaisesti pelikoneeksi, vaikka sillä onkin ollut mahdollisuus tehdä myös muita toimintoja. Lisäksi tuotteen ostajan saamissa sopimusehdoissa varattiin oikeus tehdä päivityksiä ohjelmistoon. Yritys ei näin ollen hyväksynyt tuotepalautuksia tai tarjonnut kuluttajille hyvitystä ohjelmistopäivityksen takia.

Kuluttajavirasto ei pitänyt yrityksen sopimusehtoja sinänsä kohtuuttomina, mutta moitti yritystä asiakaspalvelun huonosta hoitamisesta. Tuohtuneiden asiakkaiden reklamaatioita ei käsitelty asianmukaisesti, vaan heidät ohjattiin tekemään valitus suoraan kuluttajaviranomaisille. Yritystä edellytettiin ohjeistamaan käyttäjätukensa ja pelikonsoleidensa maahantuojat ja myyjät, jotta nämä osaisivat jatkossa hoitaa asiakaspalvelun vastaavantyyppisissä reklamaatiotilanteissa.

*KUV/2798/41/2010*

kuluttajansuojalaki 5 luku 12 §

kuluttajansuojalaki 2 luku 1 §

## Pikaluottojen perintä monesti holtitonta

**Hyvä perintätapa tuntuu edustavan kadonnutta kansanperinnettä pikaluottojen hektisessä maailmassa.**

Kuluttajavirasto kokosi pikaluottofirmojen perinnässä esiinnoitettuja ongelmia ja lähetti yrityksille kirjelmän aiheesta viime syksynä. Nyt perintätoimien siistimistä jatketaan uusien otteiden avulla, sillä alaa vaivaavat ongelmat eivät näytä poistuneen.

Viraston havaitsemia epäkohtia ovat olleet esimerkiksi erilaiset ”eräpäivänsiirtomaksut”. Velallisille on lähetetty tekstiviestejä, joissa tarjotaan mahdollisuutta siirtää eräpäivää lähettämällä maksullinen tekstiviesti luotonantajan numeroon. Tietoon on tullut myös tapauksia, joissa on automaattisesti peritty eräpäivänsiirtomaksu, kun velallisen maksu on myöhästynyt.

Usein myös velalliselle lähetetyistä maksumuistutuksista on peritty maksu, vaikka ne eivät täytä perintälain vaatimuksia. Jotta maksun voisi ottaa, tulisi viestissä yksilöidä velka riittävällä tavalla ja antaa selkeitä toimintaohjeita. Maksuvaatimuksista laskutetut kulut taas ovat saattaneet ylittää jopa laissa säädettyt enimmäisrajat ja vaatimuksia on voitu lähettää jopa kymmenen ennen oikeudellista perintää.

Luotonantajat ovat harjoittaneet aggressiivista ja uhkaavaa perintää, jossa velalliselle on lähetetty epämääräisiä muistutuksia jatkuvasti, lyhyin väliajoin. Perintätoimille säädettyjä aikarajoja ei siis ole noudatettu. Kaikista viesteistä ei käy edes ilmi lähettäjä tai viestin tarkoitus. Viesteissä on korostettu sanoja ”maksuhäiriö” ja ”heti”. Tällainen aggressiivinen menettely on sekä kuluttajansuojalain että perintälain vastainen.

*KUV/1684/41/2010*

## Veronpalautukset käteen jo kesällä

**Veronpalautusheti.fi ja Veronpalautusnyt.fi tarjosivat kuluttajille mahdollisuutta ottaa lainaa veronpalautusta vastaan. Kummankin lainan sopimusehdot olivat osittain kuluttajan kannalta kohtuuttomia.**

”Nyt voit muuttaa ensi joulukuun veronpalautuksen rahaksi ja saada sen heti tilillesi!” Näin mainosti Veronpalautusheti.fi vuonna 2009. Lainan taustalla olivat Svea Direkt ja Freedom Rahoitus Oy. Kuluttajat, jotka olivat saaneet vuodelta 2008 veronpalautusta vähintään 500 euroa, olisivat voineet hakea lainaa toimittamalla yritykselle verotuspäätöksensä ja tekemällä suoraveloitussopimuksen pankin kanssa. Veronpalautusten maksupäivänä yritys olisi nostanut lainan määrän kuluttajan tililtä.

Lainan markkinoinnissa ja sopimusehdoissa oli useita epäkohtia, joiden vuoksi Kuluttajavirasto otti asian vireille. Yritys kuitenkin lopetti lainan tarjoamisen käsittelyn aikana.

### **Lainan irtisanomisesta ei voi laskuttaa**

Pian tämän jälkeen markkinoille ilmaantui toinen samalla konseptilla toimiva laina, Suomen Ennakkopalautus Oy:n Veronpalautusnyt.fi. Myös sen sopimusehdoissa oli lainvastaisuuksia.

Yritys ei ensinnäkään ilmoittanut lainan todellista vuosikorkoa. Lisäksi se peri lainan eräännyttämisestä erillisiä maksuja. Kuluttajavirasto totesi, että eräännyttämiseen liittyvät kulut

ovat osa rahoitustoiminnan normaaleja liiketoimintakuluja ja yrityksen omalla vastuulla. Myös yrityksen perimä viivästyskorko oli korkolain vastainen.

Lainaa hakevan kuluttajan piti vakuuttaa, ettei hänellä ole ulosotossa elatusmaksuja tai muita velkoja. Kuluttajavirasto huomautti yritykselle, että kuluttaja tietää tilanteensa ainoastaan lainan hakemishetkellä. Asiat saattavat kuitenkin muuttua veronpalautuksen maksuajankohtaan mennessä. Jos veronpalautus esimerkiksi ulosmitataan, kuluttajan tilillä ei välttämättä ole eräpäivänä takaisinmaksettavaa summaa.

Luottoehdoissa todettiin myös, että jos veronpalautus on suurempi kuin lainanhakija on ilmoittanut, yritys pidättää siitä tietyn summan. Kuluttajavirasto painotti, että veronpalautus kuuluu kokonaisuudessaan kuluttajalle eikä yritys voi ottaa siitä osaa itselleen.

*KUV/6574/41/2009, KUV/5848/41/2011*

## **Kuluttajalle korvausta jos roskapönttö jää tyhjentämättä**

**Uunituore jätelaki tuo mm. jätehuollon maksuihin liittyviä tarpeellisia täsmennyksiä.**

Uusi jätelaki tulee voimaan vuoden 2012 alusta. Kuluttajan kannalta lakiin on kirjattu tärkeitä muutoksia. Esimerkiksi virhettä ja hinnanalennusta koskevan säännöksen mukaan kuluttajalla on jatkossa oikeus hinnanalennukseen, jos jäteastiaa ei tyhjennetä tai jätehuoltoa ei järjestetä muutoin kunnan jätehuoltomääräysten tai sopimuksen mukaisella tavalla.

Kuluttajan on huomautettava virheestä kohtuullisessa ajassa. Hinnanalennuksen tulee vastata virheen laajuutta ja kestoja. Uusi säännös on sikäli periaatteellisesti merkittävä, että sitä sovelletaan paitsi jätehuollon palveluista perittäviin yksityisoikeudellisiin maksuihin myös julkisoikeudellisiin, kunnan jätemaksuihin. On myös huomattava, että oikeus hinnanalennukseen koskee kuluttajien ohella myös muita jätehuollon asiakkaita, esimerkiksi asunto-osakeyhtiöitä.

### **Jättemaksuihin kohtuullisuusharkintaa**

Jätehuollosta ei voi enää saada kokonaan vapautusta, vaikka käsittelee esimerkiksi kompostoimalla kaikki kiinteistöllään syntyvät jätteet. Tästä syystä lakiin on otettu tärkeä säännös: Jos kunnan jätetaksan mukaista jätemaksua on pidettävä kohtuuttoman suurena ottaen huomioon jätteen määrä, maksu voidaan jättää perimättä tai määrätä jätetaksasta poiketen. Maksun kohtuullistaminen tai perimättä jättäminen on tarpeen esimerkiksi silloin, kun kiinteistö on tyhjillään kiinteistön haltijan pitkäaikaisen sairaalahoidon tai toiselle paikkakunnalle muuton vuoksi.

Kunta saa jätemaksulla periä enintään kohtuullisen tuoton pääomalleen. Tarkoitus on varmistaa että maksu perustuisi jätehuollon todellisiin kustannuksiin pitkän aikavälin investoinnit mukaan lukien. Kunnan on tiedotettava asukkaille jätemaksun kertymästä sekä siitä, mihin kertymä on käytetty. Eri-tyistä valvontaa jätemaksun kohtuulliseen tuottoon ei kuitenkaan liity.

### **Vaihtoehtoina edelleen kunnan tai kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus**

Uuden jätelain mukaan kunta vastaa siitä, että jätteen kuljettaminen kuluttajan kiinteistöltä järjestetään siten, että tarjolla on jätteen kuljetuspalveluja kattavasti ja luotettavasti sekä kohtuullisin ja syrjimättömin ehdoin. Tämä koskee sekä kunnan järjestämää jätteenkuljetusta että kiinteistön haltijan järjestämää jätteenkuljetusta. Jälkimmäisessä tapauksessa kuluttaja itse sopii jätteenkuljetuksesta kuljetusyrittäjän kanssa. Vaatimus palvelun kohtuullisuudesta ja syrjimättömyydestä tarkoittaa mm. sitä, että eri asiakkaita, asiakasryhmiä tai eri alueita ei saa asettaa esimerkiksi palvelun hinnoittelussa perusteettomasti toisistaan poikkeavaan asemaan.

Uudessa jätelaissa on myös asetettu kunnan päätöksentekoa koskevia lisävaatimuksia kiinteistönhaltijan järjestämän jätteenkuljetuksen valinnalle. Edellytyksenä on, että päätöksen vaikutukset arvioidaan kokonaisuutena myönteisiksi ottaen erityisesti huomioon vaikutukset kotitalouksien asemaan sekä yritysten ja viranomaisten toimintaan. Muun muassa päätöksen vaikutukset kuluttajien ja muiden toimijoiden jätehuoltokustannuksiin on huomioitava.

## Posti kulkee, vaikka laki muuttuu

Liikenne- ja viestintävaliokunta on käsitellyt hallituksen esitystä postilaiksi. Valiokunta piti esitystä tarpeellisena ja tarkoituksenmukaisena ja puolsi lakiehdotuksen hyväksymistä eräin huomautuksin ja muutosehdotuksin. Kuluttajavirastokin katsoo, että kuluttajan asema on esityksessä melko hyvin turvattu.

### Postipalveluiden oltava kaikkien saatavilla

Postiala on läpikäymässä merkittäviä toimintaympäristöä koskevia muutoksia. Erityisesti viestinnän sähköistyminen vähentää kirjelähetysten määrää. Tämä puolestaan vähentää toiminnan kannattavuutta erityisesti syrjäseuduilla. Toimintaympäristöä koskevista tulevaisuuden näkymistä huolimatta valiokunta yhtyi useiden lausunnonantajien näkemykseen siitä, että viisipäiväinen jakelu on olennainen osa laadukasta ja toimivaa postijärjestelmää. Valiokunta piti postipalvelujen turvaamista kohtuullisin, avoimin ja syrjimättömin ehdoin ensiarvoisen tärkeänä.

Myös Kuluttajavirasto katsoi, että kuluttajan oikeus yleispalveluun oli tullut lakiesityksessä turvatuksi. Tähän vaikutti myös se, että poikkeukset keräily- ja jakelutiheydestä rajattiin voimassaolevan lain mukaisesti koskemaan hyvin rajoitettuja tilanteita.

### Toimipisteelle tärkeintä kohtuullinen välimatka

Lakiesityksen mukaan postin toimipisteet tulee sijoittaa siten, että yleispalvelun käyttäjät voivat asioida toimipisteissä kohtuullisen matkan päässä vakituisesta asunnostaan. Valiokunta katsoi, että palvelun saatavuuden turvaamiseksi tulee laissa säilyttää vaatimus siitä, että jokaisessa kunnassa on oltava vähintään yksi yleispalvelua tarjoava toimipiste.

Kuluttajavirasto olisi ollut valmis luopumaan vaatimuksesta, jonka mukaan jokaisessa kunnassa tulisi olla yleispalvelua tarjoava toimipiste. On tärkeämpää taata kuluttajalle palvelun saatavuus kohtuullisen matkan päässä vakituisesta asunnosta, kuin säilyttää vaatimus toimipisteestä jokaisessa kunnassa. Yksi toimipaikka kunnassa ei välttämättä ole tae kohtuullisesta välimatkasta.

Kuluttajaviraston mukaan liikkuva toimipiste saattaisikin tarjota hyvän mahdollisuuden tuoda palveluita lähemmäs kuluttajia varsinkin syrjäseuduilla. Tämä toteutuu kuitenkin vain, jos palvelun saatavuus on järjestetty niin, että palvelut ovat kuluttajien saatavilla riittävän usein ja tarpeeksi pitkän ajan kerrallaan. Koska toimipisteen sijainti ja aukioloaika vaikuttavat olennaisesti kuluttajan mahdollisuuteen käyttää postin peruspalveluita, Kuluttajavirasto piti tärkeänä, että toimipisteiden etäisyyttä ja saatavuutta kartoitetaan ja seurataan lain voimaan tulon jälkeen.

### Kirjeen vauhti hidastuu

Valiokunta hyväksyi ehdotuksen kirjenopeuden hidastamisesta. Esityksessä ehdotetaan laatustandardin pientä muutosta. Yhden yön yli kirjeen laatustandardi laskee 80 %:iin, ja kahden yön yli kirje laskee 95 %:iin. Kirjeistä vähintään 98 % tulee olla perillä kolmantena arkipäivänä.

Kuluttajavirasto katsoi, että muutoksella ei ollut käytännön merkitystä kuluttajan asemaan yleispalvelun käyttäjänä, varsinkin kun valtaosa laskuista, perintäkirjeistä, ja esimerkiksi yritysten asiakastiedotteista kulkee nykyisinkin hitaammassa ns. kakkosluokassa, ja koska tällainen posti on yhä enenevässä määrin siirtymässä sähköisen tiedonvälityksen piiriin.

Valiokunta edellytti, että Viestintävirasto seuraa lain vaikutusten ja lain tavoitteiden toteutumista ja toimittaa tästä selvityksen valiokunnalle 31.5.2013 mennessä.

## Sähkönkuluttajan oikeuksia viedään parempaan suuntaan

**EY:n kolmatta energiainpakettia ollaan parhaillaan sovittamassa Suomen lainsäädäntöön. Myös Kuluttajavirasto on osallistunut työhön kuluttajansuojaa koskevien kysymysten osalta.**

Kolmannessa sisämarkkinapakettissa on täydennetty ja täsmennetty julkisen palvelun velvoitteita ja kuluttajansuojaa koskevia säännöksiä. Työ- ja elinkeinoministeriön johtaman työryhmän loppuraportista ilmenee, että sähkö- ja maakaasumarkkinalakeja on tarpeen tietyiltä osin täydentää.

Uusista ehdotetuista säännöksistä seuraa parannuksia ja täsmennyksiä kuluttajien oikeusasemaan. Esimerkiksi sähkökäyttäjien tiedonsaantioikeutta ehdotetaan laajennettavaksi, mitä voidaan pitää kuluttajien kannalta myönteisenä asiana.

Kuluttajille on tulossa myös oikeus vaihtaa sähkön myyjää maksutta kolmen viikon sisällä. Sähkömarkkinalaista ehdotetaan poistettavaksi mahdollisuus periä ylimääräinen mittarinlukumaksu silloin, jos kuluttaja vaihtaa sähköntoimittajaa useammin kuin kerran vuodessa. Loppulasku tulee toimittaa kuluttajalle kuuden viikon kuluessa sopimuksen päättymisestä.

Heikossa asemassa olevien asiakkaiden aseman turvaamiseksi ehdotetaan sähköntoimituksen katkaisua koskevaan säännökseen joitakin täsmennyksiä. Kuluttajalle lähetävässä katkaisuvaroituksessa on esimerkiksi mainittava, miten kuluttajan on meneteltävä, jotta hän voi vedota laissa mainittuihin katkaisua koskeviin oikeuksiinsa sekä viitattava mahdollisuuteen saada toimeentulotukea välttämättömien elinkustannusten kattamiseksi.

### Tarkistuslista energiainkuluttamisesta

Työryhmä ehdottaa sähkö- ja maakaasumarkkinalakeihin säännöstä, jonka mukaan kuluttajalle on sopimuksen tai vahvistusilmoituksen mukana annettava tietoa ”energiainkuluttajan tarkistuslistasta” ja tieto siitä, mistä se on saatavilla. Jakelunverkonhaltijan ja sähkönmyyjän olisi pyynnöstä annettava kopio tarkistuslistasta kuluttajalle. Tarkistuslista sisältäisi käytännön tietoa energiainkuluttajan oikeuksista.

Kuluttajavirasto kannattaa tätä hieman direktiivin vaatimuksia pidemmälle menevää säädösehdotusta. On myös hyvä, että tietojenantovelvoite koskee sekä sähkön myyjää että verkonhaltijaa. Jos kuluttaja on kilpailuttanut ostamansa sähköenergian, saa hän kaksi laskua, jos sähkön myyjä on eri yhtiö kuin verkonhaltija. Säännös on siksi tarpeellinen.

On kuitenkin tärkeää, ettei lainsäädännön edellyttämän tietojenantovelvoitteen mahdollisesti aiheuttamia lisäkustannuksia säilytetä kuluttajien maksettavaksi.

Markkinointiin liittyen olisi hyvä, jos tässä yhteydessä pureuduttaisiin myös sähkön puhelinmyyntiin ja myyntitilanteessa annettavien tietojen riittävyteen. Tällä hetkellä kuluttajat saavat usein turhan niukat tiedot ostopäätöksen tueksi. Esimerkiksi kuluttajan sähkölasku on saattanut nousta merkittävästi tietyn ajanjakson jälkeen, jolloin kuluttajan olisi erityisen tarpeellista tietää, kuinka hänen tulee toimia ja minkä tahon puoleen kääntyä ja mikä sopimuksen voimassaoloaika on.

### Laskutuksen ongelmat oikeuttanevat hyvitykseen

Työryhmä ehdottaa, että palvelun laadulla tarkoitettaisiin sähkö- ja maakaasumarkkinalaeissa jatkossa myös laskutusta. Tällöin laskutuksen viivästys tai siinä olevat virheet katsottaisiin palvelun virheeksi, josta kuluttajalla voi olla oikeus saada hyvitystä. Tavoitteena on myös entistä tehokkaampi asiakasvalitusten ja riitatilanteiden käsittely.

Joissakin maissa kuluttajille toimitetaan sähkölaskun yhteydessä vertailutietoa siitä, mitä sähkönkulutus tyypillisesti on muissa samankokoisissa kotitalouksissa. Olisi hyvä, jos tällaista tietoa tuotettaisiin myös suomalaisille sähkönkuluttajille. Kuluttajien olisi tällöin helpompi seurata omaa sähkönkulutus-

taan ja vaikuttaa oman käyttäytymiseensä siten, että sähkönkulutus alenisi ja kuluttajien sähkölaskut samalla pienenisivät.

Sisämarkkinapakettia koskeva hallituksen esitys on tarkoitus antaa vaalien jälkeen kokoontuvalle uudelle eduskunnalle.



Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii myös kuluttaja-asiamiehenä ja virastossa hoidetaan kuluttaja-asiamiehelle kuuluvat tehtävät.

Kuluttaja-asiamiehen tehtävä on valvoa ja kehittää kuluttajan oikeusasemaa markkinoilla ja varmistaa, että markkinointia ja sopimusehtoja koskevia pelisääntöjä noudatetaan. Myös takaukseen ja kuluttajaperintään liittyvät asiat kuuluvat kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Lisäksi kuluttaja-asiamies voi avustaa kuluttajia oikeudessa.

Lisätietoa: [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

Ajankohtaista VERKKOLEHTI  
KULUTTAJAOIKEUDESTA

## Tilaa verkkolehti tuoreena sähköpostiisi osoitteesta: [www.kuluttajaoikeus.fi](http://www.kuluttajaoikeus.fi)

Samassa osoitteessa voit myös lukea verkkolehden aikaisempia numeroita. Verkkolehti on maksuton.

Ajankohtaiskatsaustamme seuraamalla pysyt ajan tasalla

- kuluttajan aseman edistämisestä
- Kuluttajaviraston /kuluttaja-asiamiehen kannanotoista ja ratkaisuksista
- vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista
- kuluttajaoikeuden kansainvälisistä virtauksista