

Ajankohtaista KULUTTAJAOIKEUDESTA

19.12.2011

7/11

Pääkirjoitus

| | |
|---|---|
| Finanssipalveluille globaalit pelisäännöt | 2 |
|---|---|

Artikkelit

| | |
|--|----|
| Finanssipalveluille globaalit pelisäännöt | 2 |
| Lisää kuluttajanäkökulmaa finanssivalvontaan | 3 |
| Arvopaperimarkkinalainsäädäntö uudistuu | 3 |
| Täsmennyksiä pitkäaikaissäätämiseen | 4 |
| Sijoitusrahastojen asiakaspalvelu paremmaksi | 5 |
| Kuluttajavirasto vastustaa hyvitysmaksun laajentumista | 5 |
| Kohti digitaalisia EU-sisämarkkinoita | 6 |
| OECD puntaroi digitaalisia sisältöpalveluita | 7 |
| Eurooppalainen kauppalakiehdotus arveluttaa | 8 |
| Avuttomien oikeussuojan puolesta | 9 |
| Verotodistukset kuluitta velkajärjestelytilanteessa | 10 |
| Huomio viestintäpalveluiden puhelinmyyntiin | 10 |
| Puutteita hinnan ilmoittamisessa ja asiakaspalvelussa | 11 |

Toimitus

Vastaava päätoimittaja: Anja Peltonen Toimittajat: Milla Lahtinen, Laura Salmi, Maija Puomila
Sähköposti: uutiskirje@kuluttajavirasto.fi Arkisto ja tilaus: <http://www.kuluttajaoikeus.fi> ISSN 1796-5497

[Pääkirjoitus]

Finanssipalveluille globaalit pelisäännöt

G20-maiden äskettäin hyväksymät periaatteet finanssipalveluiden kuluttajansuojasta korostavat kuluttajansuojaa valvovan viranomaisen tarpeellisuutta ja kaikki finanssipalvelut kattavien yhteisten pelisääntöjen edistämistä.

Kuluttajien yhdenvertaisen ja hyvän tavan mukaisen kohtelun yhteydessä G20-periaatteissa nostetaan esille myös erityisen huomion tarve heikkoja kuluttajaryhmiä kohtaan. Sääntelyn tulisi reagoida herkästi ja joustavasti uusiin finanssituotteisiin ja niiden muotoihin ja markkinointitapoihin. On tärkeää, että valvonnassa on kuluttajansuojan näkökulma. Tästäkin syystä on tarpeen säilyttää kuluttajiasiamiehen toimivalta laajana kaikissa rahoituspalveluita koskevissa kuluttajasopimuksissa.

Kuluttajalle tulisi antaa asianmukaista tietoa myös riskeistä kaikissa finanssipalveluiden myyntiprosessin ja asiakassuhteen vaiheissa. Kaiken markkinointimateriaalin pitäisi olla totuudenmukaista ja ymmärrettävää eikä kuluttajaa saa johtaa harhaan. Kun aiemmin on korostettu tietojen antoa, nyt painostetaan siihen, että tuote kokonaisuudessaan on reilu eikä johda haitallisiin vaikutuksiin kuluttajalle.

G20-periaatteissa kehoitetaan käyttämään yhteisiä malleja, esimerkiksi lomakkeita, toisiinsa rinnastuvien finanssituotteiden vertailukelpoisuuden parantamiseksi. Monimutkaisten ja korkean riskin finanssipalvelutuotteiden yhteydessä tulisi puolestaan käyttää erityisiä kuluttajalle suunnattuja tiedonantomekanismeja, esimerkiksi varoituksia. Palvelutarjoajien on huomioitava koko sopimussuhteen ajan myös kuluttajien etu ja huolehdittava kuluttajansuojasta.

Oikea tuote oikealle asiakkaalle

G20-maiden hyväksymät periaatteet nojautuvat pitkälti käyttäytymisen taloustieteiden lähtökohtiin. Kuluttaja ei ole asiantuntija eikä siten pysty hahmottamaan monimutkaisia korkean riskin tuotteita. Asiantuntijan vastuulla on viestiä tuotteista ymmärrettävällä tavalla. Jos tuote on kuluttajan taloudelle vaarallinen, sitä ei tulisi tarjota, kuten ei pidä tarjota terveydellekään vaarallisia tuotteita.

Jotta kuluttajien olisi helpompi liikkua markkinoilla, Iso-Britanniassa on lähdetty muuttamaan korttiyhtiöiden toimintatapoja. Jatkossa kuluttajat saavat vuosittain yhteenvedon luottokortin käytöstä. Yhteenvedossa annetaan kokonaiskuva vuotuisesta korttikäytöstä: miten paljon korttia on käytetty ja miten paljon luottoa on lyhennetty, mitä korkoja ja kuluja on maksettu. Näin korttia on helpompi vertailla toisten luottoyhtiöiden kortteihin, mikä on omiaan edistämään liikkuvuutta markkinoilla.

Yhtäältä kuluttajille pyritään siis antamaan välineitä oman käyttäytymisensä hahmottamiseksi ja parhaan sopimuksen löytämiseksi, toisaalta pidetään kiinni tiukasta kuluttajansuojasta.

Kaiken tavoitteena on yksinkertaisesti kuluttajien luottamuksen vahvistaminen – ilman luottamusta kauppa ei käy.

Anja Peltonen
Johtaja

[G20-maiden periaatteet finanssipalveluiden kuluttajansuojasta](#)

Lisää kuluttajanäkökulmaa finanssivalvontaan

Kuluttajavirasto on antanut syksyllä useita lausuntoja säästämisen ja sijoittamistuotteisiin liittyen. Yhteistä niille on aidon kuluttajanäkökulman tuominen finanssipalveluiden valvontaan sekä käyttäytymisen taloustieteen merkityksen huomioiminen.

Lausunnossa Finanssivalvonnalle Kuluttajavirasto on kiinnittänyt huomiota muun muassa erilaisiin yhdistettyihin ja toisiinsa kytkettyihin finanssipalveluihin.

Kuluttajavirasto korosti finanssipalveluiden ja -tuotteiden vertailua helpottavien yhtenäisten mallien luomista. Malleissa on huomioitava todellinen kuluttajan käyttäytyminen.

Tällaiset kaikkien palveluntarjoajien käyttämät yhtenäiset mallit helpottaisivat paitsi kuluttajan finanssivalintaa ja -vertailua, myös yleiskuvan saamista. Tiedon lisäksi asiakkaalle on myös annettava riittävästi aikaa tuon tiedon lukemiseen ja ymmärtämiseen ennen mahdollisen sijoituspäätöksen tekemistä.

Kokonaisuus haltuun

Kuluttajavirasto pitää hyvänä, että Finanssivalvonta pyrkii yhdistämään yhteen asiakirjaan eri finanssipalveluiden tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat. Finanssituotteiden vaikeaselkoisuuden lisääntyessä kuluttaja on usein entistä riippuvaisempi palvelun tarjoamisesta noudatetusta markkinointitavasta. Lisäksi asian merkitys kuluttajan taloudelle voi olla huomattava.

Finanssipalveluiden tarjoamisessa koko myyntiprosessia olisikin käsiteltävä kokonaisuutena kaikkine markkinointitoimenpiteineen – prosessin yksikään osa ei saa olla harhaanjohtava. Finanssipalveluiden tarjoamisessa on keskitytty liikaa yksittäisiin rahoitustuotteisiin kokonaisuuden jäädessä vähemmälle tarkastelulle.

KUV/9331/48/2011

[Kuluttajaviraston lausunto](#) (16.11.2011)

Arvopaperimarkkinalainsäädäntö uudistuu

Kuluttajien oikeudellisen ja taloudellisen aseman turvaamisesta arvopaperimarkkinoilla on huolehdittava mahdollisimman hyvin. Sijoittajana toimivat ei-ammattimaiset kuluttajat ovat heikossa asemassa monimutkaisten ja vaikeasti ymmärrettävien sijoitustuotteiden ostajina.

Kuluttajilta edellytetään aikaisempaa enemmän varautumista esimerkiksi tulevan eläketurvansa järjestämiseen yksityisten säästämisen ja sijoitustuotteiden avulla. Yhä useammalla kuluttajalla on myös säästöjä, joita sijoitetaan tuottojen saamiseksi.

Kuluttajien asemaa on pyritty turvaamaan edellyttämällä elinkeinonharjoittajilta yhä laajempia tietoja tuotteiden sisällöstä ja ottamalla käyttöön ”tunne asiakkaasi” -periaate. Näistä toimista huolimatta ei kuitenkaan ole harvinaista, että kuluttajalle on myyty säästämisen- tai sijoitustuote, jonka sisältöä hän ei ole ymmärtänyt. Tarvitaan uusia käyttäytymisen taloustieteeseen pohjautuvia keinoja tilanteen parantamiseksi.

Nyt valmistelussa olevassa arvopaperimarkkinalain kokonaisuudistuksessa käyttäytymisen taloustieteen oppeja voidaan hyödyntää esimerkiksi sijoituspalvelulain mukaan kuluttajille annettavan tiivistelmän sääntelyssä. Tiivistelmän tulisi olla standardisoitu sisällöltään, esitystavaltaan helposti huomioon herättävä sekä muodoltaan lyhyt ja olennaiseen tietoon keskittyvä.

Kuluttaja-asiamiehen toimivaltaa tarkennettava

Sijoituspalvelulain 10 luku koskee menettelytapoja asiakassuhteessa. Kyseessä on kokonaan uusi sijoituspalvelulain osio, joka koskee perinteisesti myös kuluttajansuojalaissa säänneltyjä menettelyjä.

Vaikka kuluttaja-asiamiehellä on toimivalta valvoa sijoituspalveluiden tarjonnassa käytettäviä menettelyjä kuluttajansuojalain nojalla, kuluttaja-asiamiehelle tulisi säätää toimivalta valvoa 10 lukua samaan tapaan kuin maksupalvelulaissa säädetään kuluttaja-asiamiehen toimivallasta. Tämä vahvistaisi niin ratkaisukäytännön yhtenäisyyttä kuin kuluttajanäkökulmaa sijoitustuotteiden markkinoinnissa.

Ryhmäkanne käyttöön

Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan ryhmäkanne soveltuisi keinona hyvin myös arvopapereiden markkinointia tai sopimusehtoja koskeviin riita-asioihin, joissa voi olla lukuisia keskenään samanlaisia riitoja. Ryhmäkanne soveltuisi tilanteisiin, jossa kyse on saman markkinointimateriaalin tai sopimusehdon oikeudellisesta arvioinnista.

Hallitus esittää ryhmäkanteen käyttöä tietyissä sijoitusrahastoja koskevissa kysymyksissä. Ryhmäkanteen käyttöalaa tulisi vieläkin laajentaa koskemaan kaikkea kuluttajille suunnattua arvopapereiden tarjontaa.

KUV/9535/48/2011

[Kuluttajaviraston lausunto](#) (15.11.2011)

Täsmennyksiä pitkäaikaissäätämiseen

Pitkäaikaissäätämissopimusten ja vakuutusten tuotoista ja kuluista annettavat tiedot ovat tuotetta valitsevalle kuluttajalle olennaisia. Tiedot ovat kuitenkin usein vaikeasti ymmärrettäviä ja vaikeasti vertailtavissa eri tuotteiden välillä.

Pitkäaikaissäätämissopimusten ja vakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittamista koskevassa lausunnossaan Finanssivalvonnalle Kuluttajavirasto nosti esiin henkivakuutusten kohtuullisuusperiaatteen.

Kuluttajien taloudellisen turvallisuuden kannalta olisi tärkeää, että henkivakuutusten lisäetuja sääntelvän kohtuullisuusperiaatteen sisältöä täsmennettäisiin. Täsmentävää määräystä tarvittaisiin siitä, miten vakuutusten tuottama ylijäämä jaetaan vakuutusottajien ja toisaalta vakuutusyhtiön osakkeenomistajien kesken. Vaihtoehtoisesti yhtiöiden tulisi itse täsmentää ja julkaista periaatteensa edellä mainituissa kysymyksessä.

Kuluttajilta edellytetään yhä suurempaa säästämistä omiin tuleviin eläkkeisiinsä. Tällöin pääoman menettämisen osalta vähäriskisissä tuotteissa olisi hyvä olla houkuttimena säästämiseen kannustava tuotto verokannusteen lisäksi.

Sitovia määräyksiä myös vanhoihin vakuutuksiin

Ennen uusien määräysten ja ohjeiden voimaantuloa solmittujen vakuutusten sopimusaikaisten tuottojen ja kulujen ilmoittamista ei koskisi sitova määräys vaan Finanssivalvonnan suositusluonteinen ohje. Myös aiemmin vakuutuksia ottaneille kuluttajille sopimusaikana ilmoitettavat tiedot olisivat tarpeellisia. Tällöin olisi mahdollista seurata jatkuvasti vakuutuksen kannattavuutta suhteessa markkinoilla tarjottaviin tuotteisiin.

Vaikka vanhojen eläkevakuutusten säästöt eivät välttämättä ole siirrettävissä toiseen tuotteeseen, kuluttaja voi kuitenkin halutessaan lopettaa lisäsäästämisen ja esimerkiksi säästää johonkin toiseen tuotteeseen.

Sitovien määräysten tulisi lisäksi koskea myös ennen määräysten ja ohjeiden voimaantuloa solmittuja kapitalisaatiosopimuksia.

KUV/9286/48/2011

[Kuluttajaviraston lausunto](#) (22.11.2011)

Sijoitusrahastojen asiakaspalvelu paremmaksi

Kuluttajavirasto esittää parannuksia asiakasvalitusten käsittelyyn lausunnossaan Finanssivalvonnalle koskien sen määräyksiä sijoitusrahastotoiminnan järjestämisestä.

Finanssivalvonnan määräyksen mukaan rahastoyhtiöillä on oltava tehokkaat, läpinäkyvät ja ajantasaiset menettelyt, joilla sijoittajien tekemät valitukset käsitellään asianmukaisesti ja nopeasti. Rahastoyhtiön on säilytettävä tiedot kaikista valituksista ja niiden ratkaisemiseksi toteutetuista toimenpiteistä. Sijoittajilla on puolestaan oltava mahdollisuus tehdä valituksia ja valitusohjeet on annettava veloitusetta sijoittajien saataville.

Kuluttajaviraston mielestä määräykseen olisi syytä lisätä vaatimus valituksia käsittelevän tahon yhteystietojen esillä pitämisestä sekä kirjallisen vastauksen antamisesta asiakkaalle. Käytännössä yhdensääntö yritykseen on usein ongelmallista eivätkä kuluttajanoikeudet siksi toteudu.

Kuluttaja-asiakkaalle tulisi myös antaa ohjeistus, miten tarvittaessa viedä asia eteenpäin riidanratkaisulimeen. Sopimaton menettely asiakassuhteessa on kielletty myös kuluttajansuojalain 2 luvun nojalla.

KUV/9288/48/2011

[Kuluttajaviraston lausunto](#) (17.11.2011)

Kuluttajavirasto vastustaa hyvitysmaksun laajentumista

Yksityisen kopioinnin hyvitysmaksun soveltamisalaa esitettiin laajennettavaksi tietokoneisiin ja matkapuhelimiin. Hallitus hylkäsi kulttuuriministeri Paavo Arhinmäen esityksen hyvitysmaksujen laajentamisesta, mutta päätti kuitenkin tekijänoikeuslaissa säädettyjen hyvitysmaksujen korottamisesta.

Kuluttajien tavat hankkia ja kuluttaa erilaisia digitaalisia sisältöjä ovat muuttuneet voimakkaasti viime vuosina. Musiikin ja vaikkapa elokuvien kuunteluun, katseluun ja jakamiseen on tarjolla runsaasti eri kanavia ja välineitä, joiden välillä sukuloidaan luontevasti. Aivan oma lukunsa on sosiaalinen media, jossa kuluttajat ovat keskeisesti itse mukana tuottamassa sisältöä, sen pääasiallisina tekijöinä. Kehitys on kuluttajien kannalta pääosin myönteistä – kuluttajien valinnanmahdollisuudet ovat selvästi lisääntyneet.

Tekijänoikeusjärjestöt ovat tähän kehityskulkuun liittyen esittäneet yksityisen kopioinnin hyvitysmaksujen soveltamisalan laajentamista, mutta myös tariffien nostamista jo hyvitysmaksujen piirissä olevien laitteiden osalta.

Vahvat perusteet nykytilan säilyttämiseksi

Opetus- ja kulttuuriministeriölle antamassaan lausunnossa Kuluttajavirasto vastusti hyvitysmaksun soveltamisalan laajentamista, sillä kuluttajien maksamat moninkertaiset maksut ovat hyvitysmaksujärjestelmän systematiikan vastaisia ja sisältöjen laittoman käytön korvaaminen (esim. tiedostojen imurointi vertaisverkoista) ei ole hyvitysmaksun tarkoitus. Tekijänoikeusjärjestöjen kantama huoli hyvitysmaksun kertymän laskusta ei myöskään ole syy laajentaa hyvitysmaksun soveltamisalaa.

Tällaisessa siirtymävaiheessa, kun koko hyvitysmaksujärjestelmän uudistamista parhaillaan selvitetään, olisi erityisesti pidättäytyttävä maksupohjan laajentamisesta.

Kopioinninesto on yleistä

Kuluttajavirasto kiinnittää huomiota myös teknisten suojakeinojen ja kopioinninesto eli DRM-tekniikan käyttöön, jolloin kuluttajat eivät voi tehdä kopioita omaan käyttöönsä. Kuluttaja saattaa esimerkiksi ostaa matkapuhelimeensa sisältöä, joka on kopiosuojattua. Tällöin kuluttaja on jo maksanut sisällöstä, ja jos tekniset suojaukset estävät yksityisen kopioinnin, ei hyvitysmaksuille ole laillista perustetta.

KUV/8488/48/2011

Tekijänoikeuslaki 26 a §, 50 a§, 11 §:n 5 momentti
Tietoyhteiskunnan tekijänoikeusdirektiivi 2001/29/EY (johdantokappale 35)
[Kuluttajaviraston lausunto](#) (26.9.2011)

Kohti digitaalisia EU-sisämarkkinoita

Komissio julkaisi kesällä 2011 audiovisuaalisten teosten – eli esimerkiksi elokuvien ja tv-ohjelmien – verkkolevitystä koskevan Vihreän kirjan. Se haastaa pohtimaan, onko lainsäädäntöä muutettava, jotta Euroopan teollisuus voisi kehittää uusia liiketoimintamalleja, sisällöntuottajat saisivat käyttöönsä uusia levityskanavia ja Euroopan kuluttajilla olisi paremmat mahdollisuudet käyttää sisältöä kaikkialla Euroopassa.

Opetus- ja kulttuuriministeriölle antamassaan lausunnossa Kuluttajavirasto toteaa, että audiovisuaalisia teoksia koskeva Vihreä kirja antaa hyvän kuvan vallitsevasta tilanteesta. EU:ssa sisämarkkinat ovat vielä monin paikoin pirstoutuneita, eikä yhdessä jäsenmaassa tarjolla oleva sisältö ole välttämättä tarjolla muissa jäsenvaltioissa asuville kuluttajille.

Eräänä pirstoutumisen syynä Vihreässä kirjassa mainitaan muun muassa kuluttajien vähäinen luottamus rajat ylittävään kauppaan. Kuluttajavirasto painottaa, että suomalaisten kuluttajien luottamus toisiin jäsenmaihin sijoittautuneisiin palveluntarjoajiin ja rajat yli tapahtuvaan online-ostamiseen on huomattavasti korkeampi kuin eurooppalaisen kuluttajien keskimäärin. Tämä kävi ilmi viimeisimmästä EU:n kuluttajamarkkinoiden tulostaulusta eli scoreboardista.

Haasteita ja mahdollisuuksia

Aiheeseen liittyä selvittämättömiä ja keskustelun alla olevia tekijänoikeuskysymyksiä. Kuluttajien kannalta olennaisia kysymyksiä ja ilmiöitä ovat ainakin internet-tv:n ja erilaisten tilauspohjaisten palvelujen (kuten video on-demand) yleistymisen, käyttäjälähtöisen sisällön asema sekä pilvipalvelujen yleistymisen. Käyttäjien itsensä luomaa sisältöä on esimerkiksi sosiaalisen median palveluissa (esi-

merkiksi Facebookissa ja blogeissa) tai erilaisissa tiedostojen ja videoiden jakamispalveluissa. Myös audiovisuaalipuolella Spotifyn kaltaiset streaming-palvelut tulevat arvatenkin yleistymään tulevaisuudessa.

Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan tekijänoikeuden poikkeuksien ja rajoitusten yhdenmukaistaminen EU:ssa tarjoaisi hyvän lähtökohdan kuluttajien aseman selkeyttämisessä. Konkreettinen esimerkki olisi loppukäyttäjän kappaleenvalmistamis- ja muunteluoikeuden yhdenmukaistaminen. Muun muassa Euroopan komissio on väläytellyt yhdenmukaistamista ajoittain ja se tuodaan esiin myös Vihreässä kirjassa.

Lisää oikeusvarmuutta rekisteröimisellä?

Kuluttajavirasto pitää mielenkiintoisena Vihreässä kirjassa esiintyvää ajatusta audiovisuaaliseen teokseen kohdistuvien tekijänoikeuksien rekisteröimisestä. Muista immateriaalioikeuksista poiketen tekijänoikeus syntyy ilman rekisteröimistä tai muita toimenpiteitä. Audiovisuaalisten teosten loppukäyttäjille rekisteröiminen saattaisi luoda lisää oikeusvarmuutta, jos he voisivat selvittää yhtenäisestä rekisteristä, kuka oikeudenhaltija on ja keneltä teoksen käyttöluvan voi saada.

Vihreä kirja on osa Eurooppa 2020 -strategiaa ja Digitaalista agendaa.

KUV/8237/48/2011

[Kuluttajaviraston lausunto](#) (11.10.2011)
[Vihreä kirja, KOM \(2011\) 427 lopullinen](#)

OECD puntaroi digitaalisia sisältöpalveluita

OECD:n kuluttajapoliittinen komitea on käynyt keskustelua digitaalisista sisältöpalveluista ja seuraa tässä yhteydessä myös EU:n selvityksiä ja aikaansaannoksia.

Uuden kuluttajan oikeuksien direktiiviin mukaan elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle tietoa digitaalisen sisällön toimivuudesta ja yhteentoimivuudesta yleisten tiedonantovaatimusten lisäksi.

Toimivuuden käsite tarkoittaa sitä, miten digitaalista sisältöä voidaan käyttää esimerkiksi kuluttajakäyttäytymisen seuraamiseen. Toimivuuden olisi viitattava myös siihen, onko sisällön käytössä teknisiä rajoituksia, kuten digitaalioikeuksien hallintajärjestelmästä johtuvaa suojausta tai aluekoodausta.

Yhteentoimivuuden käsitteellä kuvataan, miten digitaalinen sisältö toimii yhteen laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa: esimerkiksi tietoa käyttöjärjestelmästä, tarvittavasta versiosta ja tietyistä laitteist ominaisuuksista.

Kuluttajan oikeuksien direktiivin mukaan kuluttajille on aina ennen sopimuksen tekemistä (niin toimittiloissa kuin etämyynnissäkin) annettava seuraavat tiedot teknisestä yhteensopivuudesta:

- tapauksen mukaan digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien sovellettava tekninen suojaus;
- tapauksen mukaan digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja on siitä tietoinen tai siltä osin kuin hänen voidaan kohtuudella olettaa olleen siitä tietoinen.

Komission olisi tarkasteltava, onko digitaalista sisältöä koskevia säännöksiä tarvetta yhdenmukaistaa vielä pidemmälle, ja annettava tarvittaessa lainsäädäntöehdotus, jossa asiaa käsitellään. OECD:n digitaalisia sisältöjä koskevan työn edistymistä seurataan Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta -lehdessä.

Kuluttajan oikeuksia koskeva direktiivi 2011/83/EU (artikla 5 ja 6)
[OECD:n digitaalisia sisältöjä koskeva verkkosivu](#)

Eurooppalainen kauppalakiehdotus arveluttaa

Euroopan komission ehdottama yhteinen eurooppalainen kauppalaki on arveluttava suomalaisen kuluttajan ja kansallisen lainsäätäjän näkökulmasta. Vaarana on, että elinkeinonharjoittaja voisi halutessaan kiertää pakottavan kansallisen kuluttajalainsäädännön. Kuluttajavirasto ei kannata lakiehdotuksen valmistelun jatkamista.

Ehdotus yhteisestä eurooppalaisesta kauppalaista muodostaisi vaihtoehtoisen, yhtenäisen sopimusoidellisen säännösten, jota voidaan soveltaa rajat ylittävissä kauppasopimuksissa EU:n jäsenvaltioissa. Komission ehdotuksen tavoitteena on poistaa kaupankäynnin esteitä sisämarkkinoilla ja parantaa kuluttajansuojaa.

Oikeusministeriölle antamassaan lausunnossa Kuluttajavirasto toteaa, että kuluttajaa suojaavat säännökset on EU:ssa jo pitkälti harmonisoitu rajat ylittävän kuluttajakaupankin osalta. Uusi kauppalaki tekisi tilanteen nykyistä monimutkaisemmaksi ja voisi johtaa kansallisen, korkean kuluttajansuojamme syrjäytymiseen.

Kuulemistilaisuudessa eduskunnassa Kuluttajavirasto korosti, että asetuksen oikeusperusta ja toissijaisuusperiaatteen kunnioittaminen olisi vielä hyvä tutkia erityisen huolellisesti.

Kuluttajalle ota tai jätä -tilanne

Valinnaisen eurooppalaisen kauppaoikeuden koko peruslähtökohta on ongelmallinen kansallisen kuluttajansuojan kannalta. Suomen kuluttajansuojalainsäädäntö on lähtökohdiltaan ollut perinteisesti kaupan heikomman osapuolen suoja ja sellaisenaan pakottava.

Komission ehdotuksen toteutuessa yritys voisi jatkossa valita, noudattaako se tätä kuluttajan suojaksi annettua kansallista lainsäädäntöä. Esitys ei kuitenkaan mahdollista kuluttajan kannalta aidon valinnan toteutumista. Käytännössä elinkeinonharjoittaja valitsisi tarjoamansa sopimusoikeuden ja kuluttajan valittavaksi jää, hyväksyäkö tarjottu vaihtoehto vai etsiäkö kauppakumppani muualta.

Merkittäviä haitallisia sivuvaikutuksia

Kuluttajavirasto uskoo, että hankkeesta voi aiheutua haittaa sisämarkkinoiden toiminnalle ja Suomen oikeusjärjestelmälle. Asetus saattaisi johtaa sisämarkkinoiden pirstoutumiseen entisestään, koska osa yrityksistä valitsisi kauppalaan korkean kuluttajansuojan maissa, kun taas muualla kansallisen lain. Suomen kaltaisessa korkean kuluttajansuojan maassa tämä merkitsisi heikkeneviä kilpailunäkymiä kotimaisille yrityksille tai sitten kansallinen kuluttajansuoja rapautuisi kokonaan.

Komissio perustelee lakiehdotusta sillä, että se vauhdittaisi rajat ylittävää kauppaa ja erityisesti verkkokauppaa sekä tasoittaisi maiden kauppalainsäädäntöjen välisiä eroja. Lain tarpeellisuudesta ei kuitenkaan ole selkeää näyttöä.

Kuluttajaviraston mielestä myös esimerkiksi kieli- ja kulttuurierot, tietotekniset valmiudet ja logistiset kysymykset vaikuttavat rajat ylittävään kauppaan eikä yhtenäisen kauppalainsäädännön merkitystä tule yliarvioida. On lisäksi epävarmaa, saavutettaisiinko komission ehdotuksella lainsäädännön yhtenäisyyttä, sillä ehdotetun instrumentin ulkopuolelle jäisi vielä paljon kansallista sopimusoikeutta.

Myös eurooppalaisten kuluttajajärjestöjen kattojärjestö BEUC on omissa materiaaleissaan kiinnittänyt huomiota ehdotuksen ongelmiin kuluttajien kannalta. Tosiasiassa BEUC vastustaa ehdotusta yhdessä

pk-yritysten eurooppalaisen kattojärjestön UEAPME:n kanssa, vaikka ehdotusta perustellaan juuri pienyrittäjien ja kuluttajien eduilla.

KUV/9839/48/2011

[Eurooppalaisesta kauppalaista](#) (komission verkkosivut)

[BEUC](#)

[Eduskunnan talousvaliokunnan lausunto 23/2011](#)

Avuttomien oikeussuojan puolesta

Kuluttajavirasto on ollut viime vuodet mukana Stakesin (nykyään THL) perustamassa työryhmässä, joka pohti, millä tavoin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuus voi näkyä muiden sektoreiden toiminnassa. Keskeiseksi tarkastelukulmaksi nousi avuttomuus.

Työryhmän loppuraportti on julkaistu syksyllä. Loppuraportissa ehdotettiin sosiaalisen luoton laajentamista koko maahan. Tämä toisi helpotusta muun muassa siihen, että pikaluotoista on muodostunut vähävaraisen henkilön ainoa mahdollisuus saada luottoa.

Muut loppuraportin ehdotukset koskevat muun muassa hoidon jatkuvuuden turvaa laitos- ja palveluasumisessa ja kuntakohtaisen potilasasiamiestoiminnan käynnistämistä.

Avuttomuus näkyy toimintakyvyn puutteina

Avuttomuus estää henkilöä toimimasta tilanteen ja olosuhteiden vaatimalla tavalla. Se syntyy asiakkaan oman suorituskyvyn ja ympäristön odotusten välisestä ristiriidasta. Kukaan ei kuitenkaan ole aina ja kaikissa tilanteissa avuton, mutta jokainen on sitä jossakin tilanteessa ja olosuhteissa.

Asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisen kannalta onkin oikeusjärjestelmän perusteiden vastaista sitoa asiakkaan oikeudet hänen omaan toimintaansa silloin, kun palvelun hakeutumisen peruste on toimintakyvyn vajaus. Työryhmän mukaan voidaan kärjistetysti sanoa, että palvelujärjestelmä on tehty heikoille, sairaille ja avuttomille, mutta siinä pärjäävät vahvat, terveet ja itsenäiset.

Oikeuksien toteutuminen edellyttää lainsäädännön tarkistamista ja toimintakäytäntöjen muuttamista. Laki on harvoin este inhimillisten toimintakulttuurien ja -tapojen toteuttamiselle. Hallintokäytännöt eivät kuitenkaan aina toimi lainsäädännön ja hyvän hallinnon periaatteiden edellyttämällä tavalla.

Työryhmän loppuraportin mukaan asiakkaan oikeuksien toteutumisen ongelmat kasautuvat kolmessa perusoikeusryhmässä:

- Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen, ihmisarvoiseen elämään ja yksityisyyden suojaan liittyvät puutteet konkretisoituvat olemisen, elämisen ja asumisen ongelmien ratkaisemiseksi annetun sääntelyn ja sen täytäntöönpanon puutteissa.
- Taloudelliset ongelmat näkyvät perusturvan riittämättömyydestä ja asioiden hallinnan osamattomuudesta seuraavana ylivelkaantumisenä, elämäntilanteiden muutoksista seuraavina ongelmina ja luisumisena viimesijaisen toimeentulotuen varaan.
- Oikeusturvan puutteissa on kyse lakiin perustumattomista hallinnon käytännöistä. Ne näkyvät muun muassa neuvonnan ongelmissa, asiakkaan tarpeen ja viranomaisen toiminnan kohtamattomuudessa sekä molempien osapuolten tietämättömyydessä omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

[STUVA-työryhmän loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos \(2011\).](#)

Verotodistukset kuluitta velkajärjestelytilanteessa

Verotodistuksista alettiin veloittaa kuluttajilta erillistä maksua vuonna 2009. Velkajärjestelylaki ei sisällä yleistä säännöstä kaikkien viranomaisten todistusten maksuttomuudesta. On kuitenkin kohtuutonta veloittaa erillistä maksua välttämättömistä verotodistuksista jo muutenkin taloudellisessa ahdingossa olevilta.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty, että talous- ja velkaneuvojilla on oikeus saada kyseiseen lakiin perustuvat todistukset maksutta. Laki ei kuitenkaan koske verotodistuksia.

Asiakkaan velkajärjestelyä varten tarvittavien todistusten ja muiden asiakirjojen maksullisuudessa lähtökohdana on, että viranomaiset tapauskohtaisesti harkitsevat, onko maksuttomuus perusteltua. Esimerkiksi ulosottoasiakirjoista ei peritä maksua velkajärjestelyä varten. Aikaisemmin talous- ja velkaneuvojat saivat verotodistukset asiakkaan puolesta maksutta, mutta sittemmin niistä on veloitettu 10 euron maksu.

Kuluttaja-asiamies kiinnitti huomiota tähän epäkohtaan ja verohallinnon kanssa päästiin sopimukseen asiasta. Verohallinto muutti syksyllä toimintaohjettaan niin, että verotodistus on nykyään velkajärjestelytilanteessa maksuton.

KUV/816/48/2011

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 20 §
Velkajärjestelylaki

Huomio viestintäpalveluiden puhelinmyyntiin

Liikenne- ja viestintäministeriö on tehnyt lakiesitysluonnoksen matkapuhelinliittymien puhelinmyynnin kieltämisestä ja laskun erittelysäännösten uudistamisesta.

Kuluttajavirasto kannattaa matkapuhelinliittymien puhelinmyynnin ongelmiin puuttumista lainsäädännöllä. Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies tarkastelee puhelinmyynnin ongelmia kuitenkin koko kuluttajapalveluiden kentällä ja teki aiemmin syksyllä puhelinmyynnin kieltämistä koskevan aloitteen oikeusministeriölle.

Aloitteen mukaan ongelmat vähenisivät merkittävästi, jos puhelinmyynti edellyttäisi kuluttajan ennakosuostumusta samalla tavalla kuin sähköisessä suoramarkkinoinnissa. Tällöin kuluttaja voisi päättää, miltä yrityksiltä se haluaa vastaanottaa puhelinmyyntiä, ja hän voisi näin varautua markkinointiin etukäteen.

Liikenne- ja viestintäministeriön lakiesityksen osalta kuluttaja-asiamies ei myöskään katsonut pelkäävän matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinoinnin kieltämisen olevan johdonmukainen ratkaisu kaikkien viestintäpalveluiden puhelinmyynnin ongelmien poistamiseen.

Matkapuhelinlaskun erittelyä parannettava

Kuluttajavirasto on jo vuosien ajan peräänkuuluttanut laskuerittelysäännösten parantamista. Kuluttajansuojan taso matkapuhelinlaskun maksajan osalta eroaa edelleen huomattavasti yleisen kuluttajansuojan tasosta.

Kuluttajan on pystyttävä tarkistamaan laskutuksen oikeellisuus ja velkojan on selvitettävä velan perusteet. Kyse on käyttäjien oikeuksista ja heillä olevista keinoista maksuapalvelu- ja maksuapalvelu- ja maksuapalvelu- eli toisin sanoen laskuttajan vastuista ja velvoitteista suhteessa kuluttajaan. On tärkeää, että tämä jo aiemminkin valmisteilla oleva lakihanke viedään nyt eteenpäin.

Kuluttajavirasto katsoi kuitenkin lausunnossaan, ettei lakiesitys vielä sellaisenaan riitä turvaamaan kuluttajan oikeuksia.

KUV/9223/48/2011

[Kuluttajaviraston lausunto \(8.11.2011\)](#)
[Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 4/2011](#)
[Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 3/2009](#)

Puutteita hinnan ilmoittamisessa ja asiakaspalvelussa

Erilaisia yksilöityjä painotuotteita myyvässä verkkokaupassa oli lukuisia markkinointiin ja sopimusehtoihin liittyviä ongelmia. Verkkokaupasta puuttui selkeä tieto kokonaishinnasta, asiakaspalvelun kielestä ja yrityksen osoitteesta. Yrityksen toiminta oli tältä osin lainvastaista.

Vistaprint.fi -sivuston kautta kuluttaja voi tilata esimerkiksi kuvakortteja ja kalentereita omista valokuvistaan. Hollantilaisella yrityksellä on vastaavat sivustot lukuisilla eri kielillä eri maissa. Suomen sivustolla havaittiin useita ongelmakohtia kuluttajan näkökulmasta. Muun muassa hinnan ilmoittaminen oli harhaanjohtavaa ja asiakaspalvelua oli mahdollista lähestyä vain englanniksi sähköisen lomakkeen kautta.

Kuluttajan on saatava yhteys yritykseen nopeasti

Varsinkin reklamaatiotilanteessa on olennaista, että kuluttaja saa vaivattomasti yhteyden yritykseen. Viime joulun aikaan Euroopassa vallinneet poikkeuksellisen huonot sääolosuhteet aiheuttivat koko joukon toimitusviivästyksiä verkkokaupan korttitoimituksiin. Tällöin kuluttajat halusivat pikaisesti saada yhteyden yrityksen asiakaspalveluun, mikä osoittautui hankalaksi.

Yritys on lain mukaan velvollinen ilmoittamaan verkkosivuillaan asiakkailleen tiedon maantieteellisesti osoitteestaan sekä tarjoamaan asiakkailleen riittävät yhteydenottokanavat. Verkkosivuilta ei löytynyt tietoa yrityksen osoitteesta, eikä puhelinnumeroa, johon kuluttaja voisi osoittaa tiedustelunsa. Riittävänä ei voida pitää sitä, että osoitetieto löytyy yrityksen englanninkielisiltä verkkosivuilta, vaan se tulee ilmoittaa suomenkielisillä sivuilla.

Esimerkiksi palveludirektiivissä mainitaan puhelinnumero nimenomaisesti sellaisena yhteystietona, jonka kautta asiakkaiden tulee voida ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan. Puhelinnumeron ilmoittamisvelvollisuutta voidaan perustella myös sillä, ettei yritys tarjoa asiakkailleen muita yhteydenottokanavia esimerkiksi kirjeitse tai henkilökohtaisessa asiakaspalvelupisteessä. Yrityksen verkkosivuilta löytyvää sähköpostilomaketta ei voida yksin pitää riittävänä kanavana nopean ja tehokkaan yhteydenottomahdollisuuden varmistamiseksi.

Asiakaspalvelun kieli tulee kertoa selkeästi

Asiakkaan vaivattoman asioinnin kannalta on keskeistä, tarjoaako yritys asiakaspalvelua kuluttajan kotikielellä. Tieto asiakaspalvelun kielestä löytyi ainoastaan verkkokaupan asiakaspalvelusivulta, jolla kuluttaja ei välttämättä tule lainkaan käyneeksi ennen tilauksen tekemistä. Ja koska koko muu sivusto oli tehty suomeksi, ei kuluttaja tule välttämättä edes ajatelleeksi, ettei asiakaspalvelua saisi samalla

kielellä. Yrityksen menettelytavan ei voitu katsoa täyttävän sitä selkeyden ja helpon havaittavuuden vaatimusta, joka on määritelty vieraskielisen asiakaspalvelun tarjoamisen ehdoksi.

Kokonaishinnan ilmoittaminen tärkeää

Selkeät hintatiedot ovat sekä kuluttajien että yritysten etu. Hinnan ilmoittamista koskevan asetuksen mukaan tuotteesta on markkinoitaessa ilmoitettava sen koko myyntihinta mukaan lukien arvonlisävero.

Vistaprint.fi -sivustolla tuotteiden hinnat oli kuitenkin ilmoitettu ilman arvonlisäveroa, mikä oli kuluttajan kannalta harhaanjohtavaa ja asetuksen vastaista. Verojen määrä tuli kuluttajan tietoon vasta tilausprosessin loppuvaiheessa. Koska verot ja muut maksut jäävät kuluttajan maksettaviksi, kokonaishinnan ilmoittamisella markkinoinnissa on kuluttajan kannalta huomattava merkitys.

Parempaa asiakaspalvelua kohti

Yrityksen menettelytavat toimitusviivästyksiin liittyen todettiin asianmukaisiksi ja riittäviksi, mutta hinnan ilmoittamiseen, asiakaspalvelun tavoittamiseen ja asiakaspalvelun kieleen liittyvien seikkojen suhteen yrityksen toiminta ei ollut lainmukaista ja kuluttaja-asiamies vaati niiden muuttamista.

Yritys on sitemmin lisännyt sivuilleen yhteydenottomahdollisuuksia, maantieteellisen osoitteensa sekä arvonlisäveron näkymään tuotteiden hintaan. Asiakaspalvelun kielenä säilyy toistaiseksi englanti, mutta yritys on ilmoittanut halukkuutensa tarjota asiakaspalvelua tulevaisuudessa myös suomeksi. Suunta on oikea, sillä suomenkielisen asiakaspalvelun puuttuminen voi koitua kompastuskiveksi kilpailtaessa kotimaan markkinoilla.

Uuden EU-direktiivin linjaukset

Uusi kuluttajan oikeuksia koskeva direktiivi (2011/83/EU) sisältää etämyyntiä koskevia säännöksiä, jotka vahvistavat muun muassa hinnan ilmoittamiseen ja asiakaspalveluun liittyviä vaatimuksia. Direktiivi tuli voimaan marraskuussa 2011 ja se on saatettava osaksi kansallista lainsäädäntöä kahden vuoden kuluessa.

Direktiivin mukaan elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle tavaroiden tai palvelujen kokonaishinta veroineen sekä kaikki rahti-, toimitus- tai postikulut sekä muut kustannukset. Jos kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, on kerrottava, että kyseisiä lisäkuluja voi joutua maksamaan. Kuluttajalle on kerrottava myös kaupanteon jälkeisen asiakastuen saatavuudesta ja ehdoista.

KUV/11130/41/2010

Kuluttajansuojalaki 2:1, 2:3-2:14

Valtioneuvoston asetus kuluttajien kannalta sopimattomasta menettelystä markkinoinnissa ja asiakassuhteissa 601/2008

Euroopan parlamentin ja neuvoston palveludirektiivi 2006/123/EY (artikla 22 ja 27)

Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta, 7 §

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2000/31/EY sähköisestä kaupankäynnistä

Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa, 2-3 §

Kuluttajan oikeuksia koskeva direktiivi 2011/83/EU (artikla 6)



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

Ajankohtaista VERKKOLEHTI
KULUTTAJAOIKEUDESTA

Tilaa verkkolehti tuoreena sähköpostiisi osoitteesta: 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