

Lausunto Liikenne- ja viestintäministeriölle

## LUONNOS HALLITUKSEN ESITYKSEKSI SÄHKÖISEN VIESTINNÄN TIETOSUOJALAIN MUUTTAMISESTA

Olette pyytäneet lausuntoa luonnoksesta hallituksen esitykseksi sähköisen viestinnän tietosuojalain ja eräiden muiden lakien muuttamiseksi. Kuluttajavirasto esittää lausuntonaan kunnioittavasti seuraavaa.

### 1. Laskun yhteyskohtainen erittely

#### 1.1 Muutosten välttämättömyys ja keskeiset huomiot ehdotuksesta

Ehdotuksella täydennettäisiin lain 24 §:n laskuerittelyä koskevaa säännöstä. Kuluttajavirasto on pitänyt tärkeänä niiden periaatteiden vahvistamista nimenomaisin lainsäännöksin, joita Kuluttajavirasto on jo pitkään edellyttänyt alalta nyt jo voimassa olevien lainsäännösten sekä yleisten sopimus- ja kuluttajaoikeudellisten peruseriaatteiden nojalla.

Lausuntoa pyydetään nyt muotoilusta, jonka mukaan teleyrityksen tulisi antaa **yhteyskohtainen erittely maksutta kolmen kuukauden kuluessa laskun eräpäivästä**. Tämän lisäksi teleyrityksen tulisi **pyynnöstä eritellä muista kuin viestintäpalvelun käytöstä aiheutuvat maksut tilaajalle tai käyttäjälle yhteysittäin täydellisesti**.

Kuluttajavirasto katsoo, että laskuerittelyä koskevia muutoksia on pidettävä välttämättöminä. **Säännöksillä tulee turvata kuluttajien oikeus maksuttomaan täydellisesti eriteltyyn laskutukseen**. Säännöstä ja sen perusteluja on kuitenkin muutettu suhteessa aiempiin luonnoksiin ja ehdotukseen joltain osin. Kuluttajavirasto ei pidä näitä muutoksia perusteltuina.

Kuluttajavirasto katsoo, että molemmista uusista säännöksistä **tulee käydä selvästi ilmi erittelyn maksuttomuus**. Nyt tämä toteutuu vain ehdotetun 4 momentin osalta. Lisäksi kuluttajavirasto katsoo, että **muista kuin viestintäpalveluista aiheutuvista maksuista täydellinen yhteyskohtainen erittely tulisi antaa kuluttajalle aina ilman pyyntöä** laskulla eikä jälkikäteen kuluttajan pyynnöstä. **Kuluttajavirasto ei myöskään kannata ehdotettua 3 kuukauden määräaikaa** ja pitää sitä liian lyhyenä kuluttajan kannalta. Kiinnitämme myös huomioita säännöksen ja perusteluiden epäselvyyteen jäljempänä selvitetyiltä osin.

Nykyisellään laskun erittelystä säädetään kahdessa säädöksessä eli viestintämarkkinalain 80 §:ssä ja sähköisen viestinnän tietosuojalain 24 §:ssä. Kun viestintälainsäädäntöä tarkastellaan jatkossa rinnakkain, samassa yhteydessä voitaisiin arvioida myös sääntelyn lakiteknistä selkeyttämistä.

#### 1.2 Nykyinen oikeustila

**Matkapuhelin maksuvälineenä eroaa tällä hetkellä täysin muista maksutavoista maksajan puutteellisen oikeussuojan takia**. Yksi kuluttajansuojan vakiintuneista peruseriaateista on, että kuluttaja voi varmistua laskutuksensa oikeellisuudesta. Käyttäessään maksamiseen

matkapuhelinta kuluttaja ei tällä hetkellä voi kuitenkaan tarkistaa laskunsa virheettömyyttä. Kuluttaja saa maksusta yhteyskohtaisen erittelyn, mutta silloinkaan hän ei yleensä saa tietää miltä palveluntarjoajalta ostetusta palvelusta on kysymys eikä sitä, minkälainen palvelu on kyseessä. Numerosta voi myös olla peitettyä kolme viimeistä numeroa. Erittelystä pyydetty maksut ovat lisäksi kuluttajan kannalta laskun loppusummaan nähden kohtuuttomia. Tilanne eroaa siten täydellisesti perinteisestä etämyynnistä. Esimerkiksi postimyynnissä kuluttaja saa maksutta selkeän tiedon siitä, kuka häntä laskuttaa ja mistä tuotteesta hän maksaa.

Jo tällä hetkellä sähköisen viestinnän tietosuojalain 24 §:n 4 momentissa säädetään, että teleyrityksen on annettava tilaajalle erittely palvelutyypeittäin sellaisista yhteyksistä, joista aiheutuu tilaajalle muita kuin viestintäpalvelun käytöstä johtuvia maksuja. Esitöiden mukaan tällaisia palvelutyyppejä voisivat olla esimerkiksi paikannuspalvelut, elokuvaliput ja cd-levyt. Ostetuista matkoista voisi saada palvelutyypikohtaisen erittelyn esimerkiksi junalipuista, raitiovaunulipuista ja linja-autolipuista. Tästä säännöksestä huolimatta kuluttajalle ei tällä hetkellä eritellä puhelinlaskussa em. säännöksessä vaaditulla tavalla yhteyksiä palvelutyypeittäin. Syynä tähän ala on vedonnut mm. teknisiin vaikeuksiin.

Kuluttajavirasto on jo pitkään mm. tietoyhteiskunnan palveluihin liittyvissä lausunnoissaan tuonut esille nimenomaan sitä tärkeää peruslähtökohtaa, että tietoyhteiskuntaa kehitettäessä ja uusia sähköisiä palveluita luotaessa olisi kiinnitettävä huomiota siihen, että jo palveluiden luomisvaiheessa varmistettaisiin lainsäädännön asettamien vaatimusten huomioon ottaminen. Teknisiin järjestelmiin vedoten ei voida sivuuttaa lainsäännöksiä eikä esimerkiksi yleisiä vakiintuneita sopimusoikeudellisia periaatteita.

Tässä yhteydessä voidaan tarkastella myös taustalla olevaa matkapuhelinliittymäsopimuksen ehtoa siitä, että operaattori voi laskuttaa kauttaan myös maksut matkapuhelimella tehdyistä ostotapahtumista. Ehto, jonka mukaan kaikki ostotapahtumat voitaisiin laskuttaa kuluttajalta ilman, että kuluttaja voisi selvittää laskutuksen oikeellisuuden, on kuluttajan kannalta kohtuuton. Sopijakumppanin, tässä tapauksessa operaattorin, velvollisuutena on säilyttää tiedot laskutuksen perusteista ja myös toisella sopijakumppanilla eli kuluttajalla tulee olla oikeus saada tietoonsa nämä perusteet. Yleinen oikeusperiaate kuitenkin on, että velkojan joka velkoo velkaansa, pitää esittää selvitys velkansa perusteesta. Lisäksi velallisen on aina pystyttävä reklamoidakseen velasta saada tietääkseen vähintään se, mihin yksilöityyn oikeustoimeen velka perustuu. Velallinen ei voi myöskään joutua maksamaan sen selvittämisestä, että hän pystyisi esittämään reklamaation velkojan väitettä vastaan.

### 1.3 Erittelyn maksuttomuus

**Kuluttajavirasto pitää ehdottoman tärkeänä, että myös muista kuin viestintäpalveluista annettavan täydellisen erittelyn maksuttomuus tulisi selkeästi ilmi laista.** Koska maksuttomuus mainitaan suoraan ehdotetun 4 momentin sanamuodossa, tulisi se lisätä vastaavalla tavalla myös 5 momenttiin. Nykyisellään ehdotetusta 5 momentista ja sen perusteluista jää epäselvä kuva siitä, täytyykö muista kuin viestintäpalvelun käytöstä aiheutuvat maksut eritellä yhteyksittäin täydellisesti maksutta. Epäselvyyksien välttämiseksi **Kuluttajavirasto pitää ehdottomana, että maksuttomuus todetaan selvästi.**

Kuluttajavirasto pitää hyvänä myös sitä, että perusteluihin on tuotu tärkeä viittaus **EY-tuomioistuimen ratkaisukäytäntöön**, jonka mukaan käyttäjien saatavilla on oltava lisämaksutta määrättyä perustasoa vastaava eritelty laskutus, jotta he voisivat tarkistaa ja valvoa tehokkaasti

kulujaan. EY:n tuomioistuin katsoi tuomiossaan nimenomaisesti, ettei kulutyypittäinen lasku ole tähän perustasoon nähden riittävä.

#### 1.4 Maksuttoman yhteyskohtaisen erittelyn ajallinen rajoittaminen ehdotetussa 4 momentissa

**Kuluttajavirasto ei kannata ehdotettua 3 kuukauden määräaika ja pitää sitä liian lyhyenä kuluttajan kannalta.** Kuluttajan lasku voi esimerkiksi kasvaa kuukausittain vähitellen tai kuluttajalle voi muutoin syntyä perusteltu tarve vasta myöhemmin selvittää laskutuksen perusteita tai oikeellisuutta pidemmältä aikaväliltä.

Mikäli näin lyhyestä määräajasta jostain syystä pidetään kiinni, Kuluttajavirasto katsoo, ettei säännöstä tulisi nykyisessä muodossaan toteuttaa, vaan 4 momentissa tarkoitetun yhteyskohtaisen erittelyn osalta tulisi lähteä siitä, että se toimitetaan ilman pyyntöä. Näiltä osin voitaisiin myös selvittää erilaisia tapoja toimittaa yhteyskohtainen erittely kuluttajan saataville, kuten sähköiset toimitustavat.

Kuluttajavirasto kiinnittää huomiota myös ehdotetun 4 momentin **perusteluiden epäselvyyteen** näiltä osin. Toisaalta 3 kuukauden määräaika näytetään sitovan erittelyn maksuttomuuteen ja toisaalta siihen, milloin yhteyskohtaisen erittely on oikeus ylipäänsä saada. **Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan ja lain 10 §:kin huomioiden kysymys ei joka tapauksessa voi olla siitä, milloin yhteyskohtainen erittely on oikeus ylipäänsä saada.**

Voimassaolevan sähköisen viestinnän tietosuojalain 10 §:n mukaan laskun määräytymiseen liittyviä tietoja on säilytettävä **vähintään kolme kuukautta** laskun eräpäivästä tai tunnistamistiedon tallentumisesta riippuen siitä, kumpi näistä ajankohdista on myöhäisempi. Tietoja ei saa kuitenkaan säilyttää enää sen jälkeen, kun saatava on velan vanhentumisesta annetun lain mukaan vanhentunut. **Kuitenkin laskua koskevan erimielisyyden synnyttyä laskua koskevat tiedot on säännöksen mukaan säilytettävä siihen saakka, kunnes asia on sovittu tai ratkaistu.** Käytännössä teleyritykset säilyttävät tietoja yli kolme kuukautta ja ovat myös itse laskuttaneet myöhäänkin jälkikäteen kuluttajilta saatavia. Kuluttajavirasto kiinnittää huomiota myös siihen, että lain 10 §:ssä ja sen perusteluissa on huomioitu **velan vanhentumista koskevat säännökset** vain teleyrityksen saatavien osalta. Kuitenkin myös kuluttajalla voi olla saatava teleyritykseltä, mikäli kuluttajalta on veloitettu jotakin perusteettomasti.

Kuluttajavirasto kiinnittää huomiota siihen, että ajallista rajoittamista koskeva säännös olisi ongelmallinen myös, mikäli sitä voisi tulkita siten, että kuluttajalta voidaan edellyttää nimenomainen pyyntö tietyssä määräajassa laskun yhteyskohtaisen erittelyn saamiseksi. Kuluttajalla tulee olla mahdollisuus saada laskun yhteyskohtainen erittely vaivattomasti maksutta vähintäänkin, mikäli hän on jossain muodossa reklamoinut yritykselle laskusta. Tässä yhteydessä on huomioitava muun muassa mahdolliset ongelmat operaattorin asiakaspalvelussa, jotka eivät voi missään tapauksessa jäädä kuluttajan riskiksi.

Lopuksi kuluttajavirasto kiinnittää huomiota 4 momentin hieman epäselvään sanamuotoon erittelyn toimittamisen osalta. Tarkoituksena ei liene ollut se, että kuluttajan pyydettyä yhteyskohtaista erittelyä, operaattorin on toimitettava se kolmen kuukauden kuluessa. Perusteluissa tulisi vähintäänkin selkeyttää sitä, että teleyrityksen on toimitettava maksuton erittely viivytyksettä kuluttajan sitä pyydettyä.

### 1.5 Jälkikäteinen pyyntö ehdotetuissa 4 ja 5 momenteissa

Perusteluiden mukaan 4 momentin mukainen maksuton yhteyskohtainen erittely voitaisiin antaa täydentävänä erittelynä, käyttäjän sitä pyytäessä jälkikäteen. Kuluttajavirasto pitää hyväksyttävänä sitä, että 4 momentin mukainen täydellinen yhteyskohtainen erittely voidaan antaa pyynnöstä jälkikäteen, mikäli edellä kappaleessa 1.4 todetuilla perusteilla luovutaan ajallisesta rajoittamisesta ehdotetussa muodossaan. **Ehdottomana edellytyksenä tulisi kuitenkin olla se, että jos kuluttaja haluaa säännöllisesti täydellisen yhteyskohtaisen erittelyn, tämä oikeus turvataan.** Kuluttajan kannalta ei ole kohtuullista, että hän tällöin joutuisi pyytämään sitä joka kerta erikseen. Tämä asia olisi tärkeää **lisätä myös perusteluihin.**

**Muista kuin viestintäpalvelun käytöstä aiheutuvien maksujen osalta (5 mom.) tilannetta on kuitenkin arvioitava toisin, koska kysymys on palvelujen ja tavaroiden maksamisesta matkapuhelinta maksuvälineenä käyttäen. Lähtökohtana tulee olla, että täydellinen erittely toimitetaan ilman pyyntöä. Joka tapauksessa maksuttomuus on todettava kuten yllä on esitetty.** Perusteluissakin todetaan, että sitä tärkeämpää on saada yksityiskohtaisesti tietää, mistä laskun loppusumma muodostuu, mitä enemmän erilaisia palveluja tulee mahdolliseksi käyttää ja maksaa puhelinta käyttämällä.

Muista kuin viestintäpalveluista aiheutuneet maksut tulee viestintämarkkinalain 80 §:n 2 momentin perusteella eritellä aina ilman pyyntöä. Sähköisen viestinnän tietosuojalain luonnoksen 5 momenttiin on nyt lisätty kohta, jonka mukaan yhteyksittäin täydellinen erittely on annettava vasta pyynnöstä. Vastaavasti perusteluihin on lisätty ehdotettua 5 momenttia koskeva kohta, jonka mukaan ”muista kuin viestintäpalveluista aiheutuvat maksut olisi eriteltävä täydellisesti pyynnöstä.” ”Täydellinen erittely voitaisiin antaa siten joko jälkikäteen erillisestä pyynnöstä taikka tilaaja tai käyttäjä voisi sopia erittelyn toimittamisesta jokaiselta laskutuskaudelta.” Kuitenkin luonnoksessa todetaan toisessa kohdassa nykyisessä muodossaan selkeästi, että 5 momentilla täsmennetään viestintämarkkinalain 80 §:n 2 momentin säännöstä. Tämä on ollut lähtökohtana myös säännöksen valmistelussa.

Kuluttajavirasto kannattaa luonnoksen muuttamista vähintäänkin aiempaan muotoonsa siten, että säännöksestä poistetaan kohta ”pyynnöstä”. Lähtökohtana tulee olla, että ehdotettu 5 momentti todellakin täsmentää 80 § 2 momentin säännöstä. Tämä merkitsee sitä, että laskun erittely annetaan ilman pyyntöä, maksutta sekä yhteyksittäin täydellisesti eriteltynä.

Kuluttajavirasto kiinnittää huomiota siihen, että mittakaavasyyt eivät ole riittävä perustelu ehdotuksen nykyiselle muotoilulle. Tässä yhteydessä voidaan huomioida myös vertailukohtana luottokorttiostoksista saatu lasku ja sen sisältämä erittely. Mikäli 5 momentin pysyisi nyt ehdotetussa muodossa, esille voisi nousta 4 momenttia vastaavasti myös ongelma ajallisesta rajoittamisesta.

**Sekä kuluttajien oikeuksien parantamiseksi että palvelujen kehittymisen kannalta on tärkeää varmistaa, että silloin, kun kyse on palvelujen ja tavaroiden maksamisesta matkapuhelinta maksuvälineenä käyttäen eikä perinteisestä viestinnästä, kuluttaja saa tiedon ostotapahtumista täydellisesti ilman pyyntöä ja kustannuksitta.**

Kuluttajavirasto on saanut kuluttajilta esimerkiksi kymmenittäin yksittäisiä yhteydenottoja, joissa kuluttajaa on hänen mukaansa tietämättään laskutettu erilaisista mobiilisisältöpalveluiden kestotilauksista joissain tilanteissa jopa yli vuoden ajan. Kysymys on ollut noin kymmenen euron kuukausiveloituksista, joista kertyy kuitenkin vuodessa jo merkittävä summa. Kuluttaja ei ole tilannut maksullista laskuerittelyä, koska ei ole osannut epäillä, että omaan tai alaikäisen lapsen liittymälaskuihin sisältyy tällaisia veloituksia. Näiden tilanteiden jälkiselvittely on voinut ainakin

kuluttajan, operaattorin asiakaspalvelun ja palveluntarjoajan resursseja. Tällaiset esimerkit kuvaavat niitä **riskejä ja vaikeuksia, joita kuluttajat kohtaavat jo nykyisessä tilanteessa**. Ne tulisi huomioida, mikäli kuluttajien luottamusta ja samalla palveluiden tarjontaa ja kysyntää halutaan lisätä. Kysymys on yhtäläillä palveluntarjoajien ja operaattoreiden edusta.

#### 1.6 Täydellisen erittelyn sisältö ehdotetussa 5 momentissa

Täydellisellä erittelyllä tarkoitetaan ehdotuksen mukaan erittelyä, jossa on näkyvissä laskutuksen kannalta välttämättömät tiedot, kuten **esimerkiksi** se, mistä osoitteesta taikka puhelinnumerosta palvelu on tilattu, ostettu palvelu, palveluntarjoaja ja ajankohta, jolloin palvelua on käytetty sekä palvelusta aiheutunut kustannus. Voimassa olevan säännöksen mukainen palvelutyypikohtainen erittely ei anna tarkkaa tietoa siitä, mitä palvelua milloinkin on käytetty ja paljonko yksittäinen ostos on maksanut.

Esityksen sanoin täydellisellä erittelyllä tarkoitetaan **laskutuksen kannalta välttämättömiä tietoja** eli niitä yksilöityjä tietoja, joiden perusteella kuluttajaa voidaan ylipäänsä laskuttaa. Nämä välttämättömät tiedot on kuitenkin esityksessä kuvattu esimerkinomaisesti. **Olisi varmistettava, ettei tämä esimerkkiluonteinen perustelu aiheuta epä tietoisuutta käytännössä**. Kuluttajan kannalta on olennaista, että erittely sisältää hänelle riittävät tiedot, joiden avulla hän pystyy tarkistamaan laskutuksen oikeellisuuden. Pelkkä **puhelinnumero** ei riitä, koska vain sen sisältämä erittely edellyttää kuluttajalta liian paljon omia toimia laskutuksensa selvittämiseksi. Olennaista on esityksessä mainituin tavoin tieto siitä, **mistä palvelusta on kysymys sekä myös ajankohta, milloin palvelu on ostettu**. Kertynyt **kustannus** tulee luonnollisesti myös olla nähtävillä. Vaikka puhelinnumero ei yksin riitä, se on kuitenkin tärkeä palveluntarjoajan selvittämiseksi. Kuluttajavirasto pitää kannatettavana, että perusteluissa mainitaan myös selkeästi **palvelun tarjoajan nimi**. Vaikka palveluntarjoajan toiminnassaan käyttämä nimi eroaisi paljon laskulla näkyvästä palvelun tarjoajan virallisesta nimestä, se olisi kuluttajan kannalta hyödyllinen ja nopeuttava lisätieto monessa tilanteessa. Koska operaattorit toimivat palveluiden laskuttajina, heidän tulee lisäksi antaa erikseen pyynnöstä palveluntarjoajan yhteystiedot kuluttajille vaivatta kuluttajan kertoman numeron perusteella.

Perusteluissa todettiin aiemmin nykyistä luonnosta selkeämmin, että matkapuhelimella suoritettavat tavaroiden ja palveluiden maksut ovat nykypäivää ja kyseessä on **samankaltainen maksuväline kuin luottokortti**. Kuluttajaviraston mielestä on tärkeää huomata, että matkapuhelin on nykyisellään luottokorttiin rinnastettava maksuväline. Kuluttajavirasto on jo pitkään tuonut esille tätä matkapuhelimen ominaisuutta ja kiinnittänyt huomiota sen mukanaan tuomiin ongelmiin. Tässä yhteydessä vertaus liittyy pitkälti luottokorttiostoksista saatuun laskuun ja sen sisältämään erittelyyn. Luottokorttilaskusta näkyy pääsääntöisesti ainakin palvelun/tavaran myyjä ja ostoksen hinta. Vaikka luottokorttilaskusta ei useinkaan näy sitä, mitä ostoksia kuluttaja on kortilla tehnyt, tilanne eroaa kuitenkin olennaisesti matkapuhelimella tehdyistä ostoksista. Kuluttaja saa luottokortilla ostaessaan ostoksista kuitin, jonka hän voi säilyttää myöhempää laskun tarkastamista varten. Matkapuhelimella maksaessaan kuluttaja ei saa samanlaista kuittia. Vaikka tilauksesta tulisikin puhelimeen mahdollisesti jonkinlainen kuittaus, tämä kuittaus ei sisällä kuluttajan kannalta tarpeellisia ja välttämättömiä tietoja, eikä kuluttaja voi aina säilyttää tai tulostaa sitä. **Perusteluissa tulisi korostaa tulevaisuuden kehitystä ja sitä, että matkapuhelin on koko ajan yhä enemmän luottokortin kaltainen**.

## 1.7 Esityksen vaikutukset ja tarpeellisuus tietoyhteiskuntakehityksen kannalta

**Laskun erittelyä koskevilla säännöksillä on mahdollisuus parantaa kuluttajien yleistä luottamusta sähköiseen kaupankäyntiin ja viestintäpalveluihin.** Laskun tarkastamismahdollisuuden entistä paremmalla turvaamisella mahdollistettaisiin samalla myös muiden palvelujen ja tuotteiden maksaminen matkapuhelinliittymällä. Kestävän tietoyhteiskunnan rakentumista ja kuluttajien luottamusta edistää nimenomaisesti kuluttajan aseman huomioon ottaminen jo uusia palveluja ja niiden jakelukanavia suunniteltaessa. Myös viestintälainsäädännön tulee vahvistaa käyttäjien luottamusta uuteen tietoyhteiskuntaan.

Kuluttajien on voitava varmistua laskun oikeellisuudesta tarkistamalla soitettujen puheluiden ja lähetettyjen tekstiviestien lisäksi myös ostotapahtumiensa virheettömyys. **Sekä kuluttajien oikeuksien parantamiseksi että palvelujen kehittymisen kannalta on tärkeää varmistaa, että** silloin, kun kyse on palvelujen ja tavaroiden maksamisesta matkapuhelinta maksuvälineenä käyttäen eikä perinteisestä viestinnästä, **kuluttaja saa tiedon ostotapahtumista täydellisesti sekä ilman kustannuksia.**

Muita kuin viestintäpalvelun käytöstä johtuvia maksuja ovat esitöiden mukaan esimerkiksi erilaisten soittoääniä ja logojen tilaamisesta aiheutuvat maksut. Samoin näitä ovat esimerkiksi matkapuhelimella tilattujen matkalippujen maksut tai juoma-automaatista juoman tilaamisesta aiheutuneet maksut. Esitöissä mainitaan tässä yhteydessä myös perinteiseen viestintään liitetystä palvelusta aiheutuvat maksut, kuten maksulliset palvelunumeropuhelut.

Mitä enemmän erilaisia palveluja voi maksaa puhelimella, sitä tärkeämpää on saada helposti ja ilman erillistä pyyntöä yksityiskohtaiset tiedot siitä, mistä laskun loppusumma muodostuu. Selkeät säännökset myös vähentävät tarpeetonta jälkikäteistä selvittelyä, joka vie yrityksen asiakaspalvelun resursseja. Täydelliset erittelyt voidaan tuottaa yrityksen tietojärjestelmistä. Muista kuin viestintäpalveluista aiheutuvien maksujen osalta teleyritykset käsittelevät tietoja yksityiskohtaisesti ja yhteysittäin myös teleyrityksen ja varsinaisen palvelun tarjoajan välisen tilityksen yhteydessä. Laskutuksen tulee olla myös kuluttajan kannalta mahdollisimman läpinäkyvää ilman, että edellytetään kuluttajalta erillisiä toimenpiteitä. Sähköisen kaupankäynnin edistämisen kannalta on merkitystä sillä, kuinka luotettavaksi ja helpoksi kuluttajat kokevat eri prosessit.

## 2. Toimenpiteet tietoturvan toteuttamiseksi

**Kuluttajavirasto pitää kannatettavana nykyisen 20 §:n muuttamista.** Säännöksen tarkentaminen ja konkretisoiminen mahdollistaisi viestintäverkkojen sekä niihin liitettyjen palvelujen tietoturvalle haittaa aiheuttavien häiriöiden havaitsemisen, estämisen, selvittämisen ja esitutkintaan saattamisen entistä tehokkaammin. Riittävät toimenpiteet ja selkeät säännökset ovat tärkeitä, koska kyse on laajamittaisista myös kuluttajan asemaa vaarantavista toimista.

Tietoturvan turvaamisen perusedellytys on nopeasti ja riittävän ajoissa tehdyt oikeat toimenpiteet. On tärkeää, että tietoturvaloukkausten torjuntaa koskevia säännöksiä tarkennetaan ja konkretisoidaan siten, että toimijoilla on selkeät käsitykset siitä, mitä toimia tietoturvan takaamiseksi voidaan tehdä ja että nämä toimet voidaan tehdä tarvittaessa nopeasti. Tämän vuoksi on tärkeää, että toimiin voidaan ryhtyä jo tilanteessa, jossa kyse on haittaa aiheuttavien toimenpiteiden havaitsemisesta. Viittamme myös esimerkiksi OECD julkaisemaan roskapostin torjunnan tehostamista koskevaan suositukseen, jonka laadintaan myös Kuluttajavirasto on osallistunut. Tämänkin suosituksen yksi perusviesteistä on nopea

toiminta, koska roskaposti muuttuu jatkuvasti yhä haitallisemmaksi niin kuluttajien kuin yritystenkin näkökulmasta.

Ehdotetussa säännöksessä määritellään tietoturvatoumenpiteiden **edellytykset** välttämättömyyden, huolellisuuden ja oikean mitoituksen suhteen. Säännöksessä yksilöidään tietoturvatoumenpiteisiin **oikeudetut tahot sekä tilanteet**, joissa tietoturvatoumiin voidaan ryhtyä. Säännös koskee muun muassa haittaohjelmien levittämistä, ei-toivottuja suoramarkkinointiviestejä sekä phishingiä.

Ehdotettuun 20 §:n 1 momentin 3 kohtaan esitetään lisättäväksi oikeus ryhtyä 2 momentissa tarkoitettuihin välttämättömiin toimiin viestintäpalvelujen kautta laajamittaisesti toteutettavien rikoslain 37 luvun 11 §:n mukaisten maksuvälinepetosten valmistelun ehkäisemiseksi. Kuluttajavirasto pitää kannatettavana uutta phishingiä koskevaa säännöstä. On tärkeää, että uusiin ilmiöihin puututaan mahdollisimman nopeasti ja riittävän selvällä säännöksellä. Lisäksi phishingissä on usein kyse toiminnasta, josta voi syntyä suuret taloudelliset vahingot.

Säännöksessä määriteltäisiin myös konkreettisesti **toimenpiteet, joihin tietoturvasta huolehtimiseksi voidaan ryhtyä**. Uudeksi toimenpiteeksi ehdotetaan viestien välittämisen tai vastaanottamisen rajoittamista täydellisen estämisen lisäksi. Ehdotettu säännös mahdollistaisi myös viestin automaattisen sisällöllisen analyysin. Lisäksi edellisen lausunnolla olleen luonnoksen jälkeen **säännösehdotukseen on lisätty mahdollisuus sisällön manuaaliseen käsittelyyn** tietyillä edellytyksillä. Perusteluissa korostetaan manuaalisen käsittelyn osalta uhkatilanteiden vakavuutta ja tilanteiden erityistä poikkeuksellisuutta. Eri toimenpiteiden ja erityisesti viestien sisällön tarkistamisen osalta on korostettava sitä, että kyse on myös yksilön oikeudesta luottamuksellisen viestin suojaan ja esityksessä todetuin tavoin peruslähtökohtana on aina oltava tietoturvatoumien salliminen vain, jos toimet ovat välttämättömiä. Lähtökohtana on pidettävä lievemman puuttumisen periaatteen turvaamista. **Jätämme säännöksen näiltä osin muiden tahojen arvioitavaksi.**

**Lopuksi on syytä korostaa kohtuullisen vastuunjaon toteutumista alan yritysten ja kuluttajan välillä tietoturvakysymyksissä.** Tietoyhteiskunnan koko ajan kehittyessä hyvin ripeässä tahdissa ja viestintäpalveluihin tyypillisesti liittyessä hyvin vaikeita teknisiä asioita, kuluttajan vastuulle ei voida kaataa kaikkea roskapostiin, phishingiin yms. huijauksiin liittyviä riskejä. Siksi on korostettava myös lain 19 §:ää, jossa säädetään teleyrityksen, lisäarvopalvelun tarjoajan ja yhteisötalajan **velvollisuudesta huolehtia tietoturvasta.**

### **3. Oikeus tietojen luovuttamiseen / Riittävät valvontakeinot**

Kuluttajavirasto pitää erittäin tärkeänä myös sen varmistamista, että valvontaviranomaisille taataan mahdollisuus selvittää tietoturvaloukkauksia tehokkaasti. Myös kansainvälisen yhteistyön verkostoja on pidettävä olennaisena osana tehokasta torjuntaa. Muutoinkin on tärkeää saada aikaan tehokas yhteistoiminta eri tahojen välille.