

**Hallituksen esitys Eduskunnalle viestintämarkkinalain
ja eräiden markkinoikeudellisten asioiden käsittelystä an-
netun lain muuttamisesta**

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ

Esityksessä ehdotetaan viestintämarkkinalakia ja eräiden markkinoikeudellisten asioiden käsittelystä annettua lakia muutettaviksi.

Viestintämarkkinalakiin lisättäisiin säännökset teleyrityksen vastuusta viestintäpalvelun virhe- ja viivästystilanteissa. Käytännöllä olisi ehdotuksen mukaan oikeus vakio- korvaukseen palvelun toimituksen viivästy- misestä ja eräin edellytyksin oikeus myös vahingonkorvaukseen vakio- korvauksen ylit- tävistä vahingoista, jos sellaisia syntyy.

Laissa määriteltäisiin myös se, milloin viestintäpalvelussa on virhe sekä virheen seuraamukset.

Lakiin lisättäisiin myös säännös vastuun jakautumisesta teleyrityksen ja kuluttajan välillä silloin, kun viestintäpalvelua käytetään oikeudettomasti. Säännöksen mukaan kuluttaja vastaisi oikeudettomasta käytöstä vain, jos hän on menetellyt normaalia huolimattomammin tai laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuutensa.

Lain säännöstä oikeudesta vaatia vakuutta tarkennettaisiin kuluttajaa suojaavampaa

suuntaan.

Eräiden voimassa olevan lain säännösten soveltamisalaa ehdotetaan lisäksi laajennettavan siten, että ne kattavat kiinteän puhelinverkon liittymäsopimuksen ohella muutkin viestintäpalvelusopimukset, esimerkiksi laajakaistapalvelun tarjonnan. Soveltamisalan laajennus olisi merkityksellinen esimerkiksi sopimuksen yksipuolista muuttamisoikeutta koskevan sääntelyn kannalta. Säännös, joka rajoittaa teleyrityksen oikeutta muuttaa sopimuksen ehtoja kuluttajan vahingoksi kesken sopimuskauden, laajenisi nyt koskemaan muitakin kuin kiinteän puhelinverkon liittymäsopimuksia.

Lakiin ehdotetaan lisäksi otettavan säännös, jolla nopeutetaan viestintämarkkinoihin liittyvistä viranomaispäätöksistä tehtyjen valitusten käsittelyä sekä helpotetaan näiden päätösten täytäntöönpanoa.

Lait ovat tarkoitetut tulemaan voimaan kuuden kuukauden kuluttua niiden vahvistamisesta lukuunottamatta viestintämarkkinalain 127 §:ää, jonka ehdotetaan tulevan voimaan ensi tilassa.

SISÄLLYSLUETTELO

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ	1
SISÄLLYSLUETTELO	2
YLEISPERUSTELUT.....	3
1. Johdanto.....	3
2. Nykytila	3
2.1. Lainsäädäntö ja käytäntö.....	3
2.2. Kansainvälinen kehitys sekä ulkomaiden ja EY:n lainsäädäntö	8
2.3. Nykytilan arviointi.....	13
3. Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset	15
3.1. Tavoitteet	15
3.2. Toteuttamisvaihtoehdot.....	16
3.3. Keskeiset ehdotukset	17
4. Esityksen vaikutukset	18
4.1. Johdanto	18
4.2. Taloudelliset vaikutukset	18
4.3. Vaikutukset viranomaisten tehtäviin ja menettelytapoihin.....	20
4.4. Tietoyhteiskuntavaikutukset	21
5. Asian valmistelu.....	21
5.1. Valmisteluvaiheet ja –aineisto.....	21
5.2. Lausunnot ja niiden huomioon ottaminen.....	22
YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT	24
1. Lakiehdotusten perustelut.....	24
1.1 Viestintämarkkinalaki	24
1.2. Laki eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä	35
2. Voimaantulo.....	35
3. Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys	35
3.1. Suhde perustuslakiin.....	35
3.2. Säätämisyjärjestyksen arviointi	36
LAKIEHDOTUKSET	37
Laki viestintämarkkinalain muuttamisesta	37
Laki eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetun lain muuttamisesta.....	43
LIITE	44
RINNAKKAISTEKSTIT	44
Laki viestintämarkkinalain muuttamisesta.....	44

YLEISPERUSTELUT

1. Johdanto

Hallitusohjelman tietoyhteiskunta- ja viestintäpolitiikkaa koskevassa osiossa hallitus on sitoutunut vahvistamaan kuluttajan asemaa tietoyhteiskunnan palvelujen käyttäjänä. Hallitusohjelmassa on todettu, että kuluttajan asemaa tulisi vahvistaa erityisesti palvelujen sopimusehtojen ja hinnoittelun läpinäkyvyyttä lisäämällä.

Vuonna 2003 voimaan tullut viestintämarkkinalaki (393/2003) on keskeinen tietoyhteiskuntapalveluiden tarjontaa koskeva laki. Sen säännökset koskevat markkinoilla olevia erilaisia viestintäpalveluita, joista tyypillisimpiä ovat esimerkiksi matkapuhelinverkon tai kiinteän puhelinverkon palvelut. Viestintäpalvelut ovat palveluita, joita käyttää lähes jokainen suomalainen. Palveluiden keskeisestä asemasta johtuen myös niiden sääntelyllä on merkittävä vaikutus.

Viestintämarkkinalain soveltamisalaan kuuluvat myös laajakaistapalvelut, joiden käyttäjämäärät ovat kasvaneet merkittävästi viime vuosina. Hallitus on tammikuussa 2004 hyväksynyt ehdotuksen kansalliseksi laajakaistastrategiaksi. Hallituksen tavoitteena on se, että nopeat, alueellisesti kattavat ja käyttäjille kohtuuhintaiset tietoliikenne yhteydet lisääntyvät. Kuluttajan oikeus aseman turvaaminen on keskeinen edellytys myös laajakaistapalveluiden yleistymiselle.

2. Nykytila

2.1. Lainsäädäntö ja käytäntö

Viestintämarkkinalain soveltamisalaan kuuluvat palvelut

Viestintämarkkinalain 2 §:n mukaan viestintäpalvelu on toimintaa, jossa palveluyritys siirtää, jakelee tai pitää tarjolla viestejä verkossa. Viestintämarkkinalain velvoitteet kohdistuvat muutamaa poikkeusta lukuun ot-

tamatta elinkeinonharjoittajiin, ei yksityistä tarvetta varten harjoitettuun toimintaan. Viestintäpalvelu on viestintämarkkinalain kannalta merkityksellistä toimintaa siis vain silloin, jos palvelua tarjotaan yleisölle eli ennalta rajoittamattomalle käyttäjäpiirille.

Viestintämarkkinalain soveltamisalan keskeinen rajaus on se, että laki ei sen 3 §:n 2 momentin mukaan koske viestintäverkossa välitettävän viestin sisältöä. Säännös on informatiivinen pykälä, joka korostaa viestintämarkkinalain verkkoinfrastruktuurin sääntelyyn keskittyvää luonnetta. Puhelinverkossa tai televisio- ja radioverkossa tapahtuvassa palvelun tarjonnassa, internet-palvelun tarjonnassa taikka muussa lain soveltamisalaan kuuluvassa viestintäverkossa tapahtuvassa palvelun tarjonnassa sääntelyn kohteena on yksinomaan verkon käyttö, ei verkossa välitettävä sisältö.

Esimerkiksi internet-palvelun tarjontaan kohdistuvassa lainsäädännössä sääntelyn painopiste on muualla kuin viestintämarkkinalaissa. Internet-palvelun tarjoajien toimintaa säännellään tarkemmin internet-verkossa välitetyn sisällön sääntelyyn keskittyvässä lainsäädännössä, kuten sananvapauslaissa (460/2003) ja tietoyhteiskuntapalvelujen tarjoamisesta annetussa laissa (458/2002). Televisio- ja radioverkossa välitettävän viestin sisältöä säännellään televisio- ja radiotoiminnasta annetussa laissa (744/1998).

Monet viestintämarkkinalain säännöksistä kohdistuvat puhelinverkkoihin, joka on eräs laissa tarkoitettuista viestintäverkoista. Lain määritelmän mukaan puhelinverkolla tarkoitetaan sekä kiinteää puhelinverkkoa että matkaviestinverkkoa. Toteuttamistekniikasta riippumatta yleiselle puhelinverkolle on ominaista se, että sen välityksellä voidaan soittaa ja vastaanottaa puheluita rajoittamattoman henkilöpiirin kesken.

Useimpia viestintäpalveluita käytetään liittymän välityksellä. Liittymän käsitettä ei ole viestintämarkkinalaissa määritelty, mutta sillä tarkoitetaan sitä teknistä rajapintaa, josta

käyttäjällä on pääsy viestintäverkkoon. Liittymän välityksellä voidaan tarjota sekä viestintäpalveluita että sisältöpalveluita. Lakia sovelletaan näistä kahdesta vain viestintäpalveluihin, kuten edellä on todettu.

Liittymäsopimuksella tarkoitetaan teleyrityksen ja käyttäjän välistä sopimusta liittymän välityksellä tarjottavan viestintäpalvelun käytöstä.

Viestintämarkkinalain säännöksissä otetaan aina nimenomaisesti kantaa siihen, millaisiin viestintäpalveluihin kutakin säännöstä sovelletaan. Osa säännöksistä kohdistuu vain palvelun tarjontaan kiinteässä puhelinverkossa, osassa taas käytetään yläkäsitettä puhelinverkko, jolloin säännös kohdistuu myös matkapuhelinverkon palvelun tarjontaan. Eräät säännökset taas koskevat sanamuotonsa mukaisesti kaikkia liittymän välityksellä tarjottavia viestintäpalveluita, jolloin niitä sovelletaan puhelinpalvelujen lisäksi esimerkiksi laajakaistapalvelun tarjontaan.

Viestintäpalveluihin sovellettavat sopimusoikeudelliset säännökset

Yleistä

Viestintämarkkinalain 7 luku sisältää erinäisiä säännöksiä, joita teleyrityksen on sovellettava sopimussuhteissaan. Säännökset ovat pakottavia kuluttajasuhteissa eli niistä ei voi sopimuksella poiketa kuluttajan vahingoksi. Yritysten väliseen sopimukseen niitä sovelletaan, jos muuta ei ole sovittu.

Laissa on säännöksiä muun muassa sopimuksen muodosta ja sen minimisisällöstä sekä säännöksiä oikeudesta muuttaa sopimusta, irtisanoa tai purkaa se taikka rajoittaa palvelun käyttöä. Laissa on lisäksi säännöksiä kuluttajalta vaadittavasta ennakkomaksusta, vakuudesta ja saldorajoituksesta sekä säännös telelaskun erittelystä.

Valtaosa voimassaolevan lain säännöksistä koskee sanamuotonsa mukaisesti kuitenkin vain kiinteän puhelinverkon liittymäsopimusta. Enemmistö viestintäpalveluista, esimerkiksi laajakaistapalvelut, jäävät siten käytännössä lain 7 luvun soveltamisalan ulkopuolelle.

Viestintämarkkinalaissa ei ole säännöksiä teleyrityksen vastuusta palvelun virhe- ja vii-

västystilanteissa tai säännöksiä vastuunjaosta palvelun oikeudetonta käyttöä koskevista tilanteista.

Viestintämarkkinalain ohella viestintäpalveluita koskevaan sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojalaki (38/1978). Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Kulutushyödykkeellä laissa tarkoitetaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä tai etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:ää ja 4 lukua sovelletaan myös viestintäpalvelua koskevaan sopimussuhteeseen.

Kuluttajansuojalain 5, 8 ja 9 luvussa on myös säännöksiä tavaran ja eräiden palveluiden luovutuksen viivästymisen ja virheiden seuraamuksista sekä säännöksiä, jotka koskevat ostajan velvollisuuksia, kustannusten jakoa ja vaaranvastuuta sekä hinnan määrittymistä eräissä tapauksissa. Säännösten soveltamisala on kuitenkin rajattu tavaroiden ohella vain tiettyihin, nimeltä mainittuihin palveluryhmiin, kuten rakennusurakointiin ja taloelementtien kauppaan. Näistä säännöksistä ilmeneviä yleisiä kuluttajaoikeudellisia periaatteita voidaan kuitenkin soveltaa myös viestintäpalvelua koskevaan sopimussuhteeseen. Käytännössä soveltamiseen liittyy ongelmia, joita selostetaan tarkemmin kohdassa 2.3.

Vuoden 1988 alusta voimaan tulleen kauppalaain (355/1987) säännökset, erityisesti viivästyksestä ja virheestä, ovat sittemmin vaikuttaneet muunkin uudemman sopimusoikeudellisen lainsäädännön sisältöön, kuten kuluttajansuojalain 5, 8 ja 9 luvun säännöksiin, asuntokauppalakiin, sähkömarkkinalain 6 a luvun säännöksiin sekä eräisiin vesihuoltolain sopimusoikeudellisiin säännöksiin. Kauppalaain keskeisillä periaatteilla on merkitystä myös sellaisissa sopimussuhteissa, joista ei ole erikseen säädetty. Kauppalaista ilmeneviä yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita voidaan siten soveltaa myös viestintäpalvelua koskevaan sopimussuhteeseen. Käy-

tännössä tähän liittyy samoja ongelmia kuin kuluttajansuojalain soveltamiseenkin.

Viivästys

Sopimusoikeudessa suorituksen viivästyksellä tarkoitetaan yleensä sitä, että palvelun tarjoaja ei täytä sopimusvelvoitettaan oikeaan aikaan. Oikea aika on helppo määrittää, jos suorituksen ajankohdasta on sovittu. Jos määrätystä luovutusajasta ei ole sovittu, nojaututaan yleiseen kohtuullisuuskriteeriin, jonka mukaan sopimus on täytettävä kohtuullisessa ajassa sopimuksen tekemisestä. Kohtuullisen ajan pituuteen vaikuttavat kunkin sopimuksen erityispiirteet, muun muassa palvelun laatu ja suoritustapa sekä myös palvelun tilaajan edut ja tarpeet.

Viivästyskäsite on objektiivinen: merkitystä ei ole sillä, mistä syystä sopimusvelvoitetta ei ole täytetty. Viivästyksellä aiheutuvaan vahingonkorvausvastuuseen syyllä voi sen sijaan olla vaikutusta. Objektiivisesta viivästyskäsitteestä on kuitenkin yksi poikkeus. Jos sopimuksen oikea-aikainen täyttäminen estyy palvelun tilaajan puolella olevasta seikasta johtuen, viivästysseuraamukset eivät voi tulla kysymykseen.

Toisin kuin virhetilanteissa, viivästyksen yhteydessä ei vaadita niin sanottua neutraalia reklamaatiota eli sopimusrikkomuksesta ilmoittamista. Syynä on se, että palvelun tarjoaja yleensä tietää viivästyksensä itsekkin ja osaa siksi varautua siihen, että tilaaja tulee esittämään viivästyksen perusteella vaatimuksia.

Pääsäännön mukaan tilaaja voi siis pysyä passiivisena oikeuksiaan menettämättä niin kauan kuin viivästys kestää. Tilaja kuitenkin menettää oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos hän viivyttää kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä. Sen jälkeen kun palvelu on luovutettu, tilaajan on kohtuullisessa ajassa ilmoitettava palvelun tarjoajalle sopimuksen purkamisesta ja vahingonkorvausta koskevasta vaatimuksesta.

Palvelun tarjoajan viivästyksen perusteella tilaajalla on yleensä oikeus vaatia joko sopimuksen täyttämistä tai sen purkamista ja kummassakin tapauksessa lisäksi oikeus pidettyä omasta sopimussuorituksestaan sekä oikeus vahingonkorvaukseen.

Tilaaajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä eli luontoissuoritusta on Suomen oikeudessa vanha ja vakiintunut periaate. Oikeus luontoissuoritukseen ei kuitenkaan ole ehdoton: mahdottomia tai täysin suhteettomia kustannuksia edellyttäviä suorituksia ei voi vaatia. Palvelun tarjoaja ei näin ollen ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos sille on este, jota hän ei voi voittaa tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi kohtuuttomia uhrauksia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen tilaajalle.

Kuten edellä on todettu, tilaajan passiivisuuskin voi johtaa siihen, ettei hän voi vaatia sopimuksen täyttämistä.

Sopimuksen purkamisen edellytyksenä on yleensä olennainen sopimusrikkomus. Viivästyksissä tilaaja voi turvautua myös purkuuhkaiseen lisäaikaan: tilaaja saa purkaa sopimuksen, jos palvelua ei toimiteta tilaajan asettamassa kohtuullisessa lisäajassa.

Sopimuksen purkaminen merkitsee, että osapuolten sopimusvelvoitteet lakkaavat. Lisäksi kertosopimuksissa mahdollisesti jo vastaanotetut suoritukset on puolin ja toisin palautettava. Kestosopimuksen purkamisella ei ole taannehtivia vaikutuksia, eikä aiemmin vastaanotettuja suorituksia palauteta.

Kertaluonteisissa palvelusopimuksissa purun käyttökelpoisuutta rajoittaa suoritusten mahdollinen palautuskelvottomuus. Tämän takia palvelusopimusten purkamiselle on lainsäädännössä saatettu asettaa tiukempia edellytyksiä kuin kaupan purkamiselle ja myös purun oikeusvaikutukset saattavat poiketa yleisistä periaatteista. Esimerkiksi kuluttajansuojalain 8 luvussa purkamisen edellytykset ovat erilaiset riippuen siitä, koskeeko purku vielä suorittamatta olevaa vai jo suoritettua palvelua. Jälkimmäisessä tapauksessa purku edellyttää, että palvelun tarkoitus jää olennaisesti saavuttamatta (viivästystilanteet) tai että muuta seuraamusta ei voida pitää tilaajan kannalta kohtuullisena (virhetilanteet). Jos suoritusta ei voida purun yhteydessä palauttaa ilman olennaista haittaa, tilaajan on maksettava palvelun tarjoajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle.

Jos palvelua ei viivästyksen takia ole toimitettu silloin, kun hinta eräännyy maksettavaksi, tilaaja saa eräännyttämisestä huolimatta

pidättyä maksamasta hintaa vaatimuksiaan vastaavilta osin. Tilaja voi pidättää hinnan kokonaisuudessaan, jos hänelle voi syntyä peruste vaatia sopimuksen purkua. Muuten pidättyminen voi koskea esimerkiksi arvioitua vahingonkorvauksen määrää. Sen jälkeen kun palvelu on luovutettu, tilaja saa vähentää maksettavasta hinnasta esimerkiksi korvausvaatimustaan vastaavan määrän.

Jos maksun ajankohdasta ei ole muuta sovittu, tilaja ei yleensä ole velvollinen maksamaan hintaa ennen toimitusta. Tämä johtuu sopimusoikeuden yleisestä suoritusten samanaikaisuuden periaatteesta. Näissä tapauksissa toimituksen viivästyminen merkitsee myös maksuajankohdan automaattista siirtymistä.

Viivästykseen liittyviä vahingonkorvausseuraamuksia selostetaan jäljempänä tarkemmin kohdassa 3.2.

Virhe

Peruseriaatteena on, että suorituksessa on virhe, jos se ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Virhearvioinnin lähtökohtana on siis aina tehty sopimus. Sopimusoikeudellisissa laeissa on lisäksi säännöksiä niitä tapauksia varten, joissa sopimuskohteen ominaisuuksista ei ole erityisesti sovittu tai joissa sopimus on tässä suhteessa epätäydellinen. Kuluttajapalveluissa merkityksellinen on muun muassa sääntö, jonka mukaan palvelun on kestävyydeltään ja muuten vastattava sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aiheutta olettaa.

Kaikkea elinkeinotoimintaa koskee yleinen ammattitaidon ja huolellisuuden vaatimus. Tällä vaatimuksella on keskeinen merkitys myös arvioitaessa palvelun mahdollista virhettä: taitamattomasti tai huolimattomasti tehty suoritus on virheellinen. Keskeinen merkitys on myös niillä tiedoilla, joita palvelusta annetaan markkinoinnissa tai sopimusta tehtäessä ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen sopimuksen tekemiseen. Jos palvelu ei vastaa markkinointitietoja, se on virheellinen. Palvelun tarjoaja voi joutua virhevastuuseen myös tarpeellisten tietojen, esimerkiksi käyttöohjeiden, antamatta jättämisen perusteella.

Toisin kuin kauppalakiin, kuluttajansuoja-

lakiin ei sisälly säännöksiä ostajan tai palvelun tilajan velvollisuudesta tarkastaa sopimuskohte mahdollisten virheiden havaitsemiseksi. Kuluttajasopimuksissa tarkastusvelvollisuus liittyy nykyisin vain asuntojen ja kiinteistöjen kauppaan. Reklamaatiovelvollisuus sitä vastoin on kuluttajasuhteissakin: virheestä on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaja havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Reklamaatiovelvollisuus ei kuitenkaan ole poikkeukseton. Tilaja saa reklamaation laiminlyönnistä huolimatta vedota virheeseen muun muassa silloin, kun palvelun tarjoaja on menetellyt erityisen moitittavasti.

Neutraali reklamaatio on palvelusopimuksissa riittävä. Eräissä kauppaa koskeissa säännöksissä sitä vastoin edellytetään, että ostaja ilmoittaa myös vaatimuksistaan joko reklamaation yhteydessä tai muuten kohtuullisessa ajassa.

Virhetilanteissa sovelletaan yleensä kaksiportaista seuraamusjärjestelmää. Ensimmäinen seuraamus on virheen oikaisu, jolla tarkoitetaan virheen korjausta tai uutta suoritusta. Toissijaisesti tulevat kyseeseen hinnanalennus tai sopimuksen purku. Näiden seuraamusten lisäksi tilaajalla on oikeus pidättyä hinnan maksamisesta ja oikeus vahingonkorvaukseen.

Virheen oikaisu käsittää joko virheen korjaamisen tai uuden toimituksen. Oikaisun etusija ja erityisasema ilmenee muun muassa siinä, että oikaisu voi perustua paitsi tilaajan, myös palvelun tarjoajan vaatimukseen. Oikaisu on siten sekä palvelun tarjoajan velvollisuus että hänen oikeutensa, jota käyttämällä hän voi torjua hinnanalennus- tai purkuvaatimuksen. Selvää on, ettei oikaisusta saa kummassakaan tapauksessa aiheutua tilaajalle kustannuksia.

Virheen oikaisua koskevat vaatimukset ovat puolin ja toisin torjuttavissa: tilaja saa kieltäytyä oikaisusta muun muassa, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa ja palvelun tarjoaja, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Jos oikaisua ei suoriteta tai jos se esimerkiksi teknisistä syistä ei ole mahdollinen, tilaja voi aina vaatia hinnanalennusta. Kauppalain laskusäännön mukaan hinnanalennus lasketaan niin, että alennetun ja sopimuksen

mukaisen hinnan välinen suhde vastaa virheellisen ja sopimuksen mukaisen tavaran arvon välistä suhdetta luovutusajankohtana. Muissa laeissa käytetään yleisluontoisempia ilmaisuja, kuten virhettä vastaava hinnanalennus. Periaate on kuitenkin sama: virheettömästä suorituksesta sovittu hinta alennetaan vastaamaan toimitettua virheellistä suoritusta.

Myös virhetilanteissa oikeus purkaa sopimus edellyttää yleensä olennaista sopimusrikkomusta.

Tilaaajalla on virhetilanteissa periaatteessa samanlainen oikeus pidäytyä maksamasta hintaa kuin viivästyksissäkin. Kestososopimuksissa tällä oikeudella on vähäisempi merkitys kuin kertosopimuksissa, koska kestosopimusten nojalla toimitettavat palvelut maksetaan yleensä laskutuskausittain jälkikäteen palvelun todellisen tai arvioidun käytön mukaisesti. Suoritusvirheen ilmenemisen ajankohtana tilaaajalla ei siten ole vielä erääntymässä virheelliseen suoritukseen kohdistuvaa laskua eikä siksi maksua, josta voisi pidäytyä.

Virheeseen liittyviä vahingonkorvausseuraamuksia selostetaan tarkemmin jäljempänä kohdassa 3.2.

Käytäntö

Esitystä valmisteltaessa on selvitetty viestintäpalveluihin liittyvien kuluttajien yhteydenottojen ja valitusten määrää. Työryhmän teettämässä selvityksissä on tutkittu sekä kuluttajaviranomaisiin kohdistuvia yhteydenottoja että teleyritysten asiakaspalvelun vastaanottamia reklamaatioita.

Kuluttajien yhteydenottojen määrä kunnalliseen kuluttajaneuvontaan on saatujen tietojen perusteella lisääntynyt viime vuosien aikana. Vuonna 2004 yhteydenottojen määrä oli tutkitulla alueella yhteensä yli 6 000, kun se esimerkiksi edellisenä vuonna oli 4 000 ja vuonna 2002 tätäkin selvästi pienempi. Alkuvuoden 2005 tietojen perusteella yhteydenottojen määrä kuluvana vuonna näyttää pysyvän ainakin vuoden 2004 tasolla.

Viestintäpalveluja koskevien yhteydenottojen keskeisestä osuudesta kunnallisessa kuluttajaneuvonnassa kertoo myös se, että viestintäpalvelut kuuluivat vuonna 2004 monella neuvonta-alueella muutaman eniten yhtey-

denottoja aiheuttaneen palveluryhmän joukkoon. Yhteydenotoissa on kuitenkin suuria eroja neuvonta-alueittain.

Valituksia oli lähes kaikilla vastanneilla neuvonta-alueilla selvästi tiedusteluja enemmän, ja nimenomaan valitusten osuus on lisääntynyt. Valitusten osuus kaikista yhteydenotoista oli vuonna 2004 useimmilla neuvonta-alueilla 70–90 prosenttia. Tiedusteluja ovat ne yhteydenotot, joissa kuluttajat kysyvät tietoa tai neuvoja ennen sopimuksen solmimista tai kaupantekoa. Valituksia ovat puolestaan sopimuksenteon jälkeiset yhteydenotot, jolloin kuluttajat kertovat tyytymättömydestään ostamiinsa tavaroihin tai palveluihin ja haluavat tietää oikeuksistaan ja mahdollisista valitusteista.

Viestintäpalveluihin liittyviä valituksia oli kysymyksen vastanneilla 32 neuvonta-alueella tutkimusajanjaksolla yhteensä lähes 11 000. Matkapuhelinliittymät ja –palvelut sekä myös internet-liittymät ja –palvelut ovat olleet selvästi eniten valitusten kohteena. Lankapuhelinliittymistä ja –palveluista sekä radio- ja televisiopalveluista on valitettu huomattavasti näitä harvemmin.

Kuluttajaneuvojiin kohdistuneiden yhteydenottojen ohella esitystä valmisteltaessa on selvitetty kuluttajavalituslautakunnan ratkaisukäytäntöä. Kuluttajavalituslautakunta on asiantuntijaelin, joka antaa ratkaisusuosituksia kuluttaja- ja asuntokaupparitoihin. Lautakunnan käsittely on maksuton ja sen toiminta kustannetaan valtion tulo- ja menoarviosta.

Viestintäpalveluvalitukset ovat lautakunnassa kohdistuneet lähinnä puhelinpalveluihin ja tietoliikennepalveluihin, kuten internet-yhteyksiin ja –palveluihin. Valitusten lukumäärä kuluttajavalituslautakunnassa on kasvanut voimakkaasti viime vuosina. Puhelinpalveluvalitusten lukumäärä kaksinkertaistui vuosien 2003 ja 2004 välillä, mutta näyttää selvityksen mukaan alustavasti vähentyneen vuonna 2005. Tietoliikennepalveluvalitusten lukumäärä kaksinkertaistui vuosien 2002 ja 2003 välillä ja jatkoi tasaista kasvuaan vuoteen 2004, jolloin taso näyttää hieman vakiintuneen. Aikavälillä 1.1.2003 – 15.3.2005 kuluttajavalituslautakunta käsitteli 584 puhelinpalveluihin liittyvää valitusta ja 212 internet-yhteyksiä ja –palveluja koske-

vaa valitusta.

Työryhmän selvityksen mukaan suurimmat teleyritykset saivat kuluttajilta vuonna 2004 lähes 6,3 miljoonaa yhteydenottoa. Yhteydenotot koskivat internet-palveluita, kiinteän puhelinverkon palveluita ja matkapuhelinliittymiä. Valtaosa yhteydenotoista koski matkapuhelinliittymiä. Toiseksi eniten oli internet-liittymiä koskevia yhteydenottoja. Keskimäärin päivää kohden kuluttajayhteydenottoja tuli tutkituissa kolmessa teleyrityksessä yli 17 000. Teleyrityksen toimenpiteitä vaativia yhteydenottoja näistä oli teleyrityksen näkemyksen mukaan alle prosentti. Suurimmat ongelmat näyttäisivät selvityksen mukaan liittyvän palveluiden laskutukseen ja asiakaspalveluun. Käytännössä teleyritykset vastaavat myös sisältöpalveluita koskevaan asiakaspalautteeseen.

Viestintäpalvelut ovat olleet myös kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen painopistealueena useita vuosia. Vuonna 2001 viestintäpalveluiden markkinointia ja sopimusehtoja koskevia ilmoituksia kirjattiin 451 kappaletta, seuraavana vuonna 623, vuonna 2003 yhteydenottoja oli 731 ja vuonna 2004 jo 1 117. Vuoden 2005 alkupuolen tilastojen perusteella määrä tulee edelleen kasvamaan. Aihealueittain mitattuna viestintäpalvelut edustavat kuluttajavirastossa suurinta asiakasryhmää.

Yhteydenotot ovat liittyneet erityisesti matkapuhelinliittymiin ja -palveluihin sekä internet-liittymiin ja -palveluihin. Useimmiten on ollut kysymys palvelun virheen määrittämisestä, toimituksen viivästyisestä, virheen ja viivästyksen seuraamuksista sekä sopimusehtojen muuttamisesta. Markkinointia koskevat ilmoitukset ovat koskeneet pääsääntöisesti harhaanjohtavaa hintailmoittelua tai tarjousten rajoitusten epäselvää esittämistä. Myös asiakaspalvelun toimimattomuus ja laskutusepäselvyydet on koettu ongelmalliseksi.

Myös Viestintävirastoon tulleiden tilaajavalitusten ja kyselyiden määrä on noussut tasaisesti. Viestintävirasto käsitteli vuonna 2004 noin 400 viestintäpalveluita koskevaa tilaajavalitusta tai yhteydenottoa, kun edellisenä vuonna yhteydenottojen määrä oli 300. Alkuvuoden 2005 tietojen perusteella yhteydenottojen määrä näyttäisi pysyvän kuluvana

vuonna vähintään vuoden 2004 tasolla. Suuri osa valituksista ja tiedusteluista koski matkaviestinpalvelujen laskutusta, internetin ja tekstiviestipalvelujen toimivuutta ja käyttöä, uusien viestintäpalvelujen aiheuttamia ongelmia ja palvelujen sopimusehtoja. Uusina alueina olivat televisio- ja radioverkkoihin liittyvät valitukset.

Muutoksenhakua koskeva sääntely

Viestintämarkkinalain 127 §:n 3 momentin mukaan valtioneuvoston antamaan päätökseen saa hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen hallintolainkäytönlain mukaisesti. Valtioneuvosto tekee viestintämarkkinalain nojalla päätöksiä, jotka koskevat toimiluvan myöntämistä matkaviestinverkkoon tai digitaaliseen televisioverkkoon. Näitä päätöksiä ei voida nykyisin panna välittömästi täytäntöön ilman valitusviranomaisen eli korkeimman hallinto-oikeuden määräystä.

2.2. Kansainvälinen kehitys sekä ulkomaiden ja EY:n lainsäädäntö

EY:n lainsäädäntö

Yleispalveludirektiivin 20 artiklassa säännellään viestintäpalvelun vastaanottamista koskevaa sopimusta. Yleispalveludirektiivin 20 artiklan 1 kohdan mukaan artiklan säännökset eivät kuitenkaan syrjäytä yhteisön muuta kuluttajansuojalainsäädäntöä ja sen nojalla annettuja kansallisia säännöksiä. Viestintäpalvelun vastaanottamista koskevaan sopimukseen sovelletaan 20 artiklan mukaan erityisesti kuluttajansuojasta etäsopimuksissa annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviä 97/7/EY (jäljempänä etämyyntidirektiivi) sekä kuluttajasopimusten kohtuuttomista sopimusehdoista annettua neuvoston direktiiviä 93/13/ETY (jäljempänä sopimusehtodirektiivi) ja niiden nojalla annettua kansallista kuluttajansuojalainsäädäntöä. Myös yleispalveludirektiivin johdantoosan kappaleessa 30 korostetaan tätä periaatetta.

Etämyyntidirektiivin 14 artiklan mukaan jäsenvaltiot voivat antaa tai pitää voimassa direktiivin kattamista kysymyksistä tehok-

kaampia säännöksiä varmistaakseen kuluttajansuojan korkeamman tason. Sopimusehtodirektiivin 8 artiklan mukaan jäsenvaltiot voivat antaa ja pitää voimassa direktiivin soveltamisalalla perustamissopimuksen mukaisia tiukempia säännöksiä varmistaakseen kuluttajansuojan korkeamman tason. Etämyynti- ja sopimusehtodirektiivit ovat siis luonteeltaan vähimmäisharmonisoivia ja kansallisessa lainsäädännössä voidaan antaa niitä tiukempia kuluttajansuojasäännöksiä.

Yhteenvetona viestintäpalveluita ja kuluttajansuojaa koskevasta yhteisöainsäädännöstä voidaan todeta, ettei se aseta esteitä sähköisen viestinnän direktiiveistä poikkeavalle kansalliselle sääntelylle, jos kuluttajansuoja sitä edellyttää.

Kansainvälinen kehitys ja ulkomaiden lainsäädäntö

Muut Pohjoismaat

Ruotsissa kuluttajan asemaa viestintäpalveluiden käyttäjänä on säännelty sähköisen viestinnän laissa (lag [2003:389] om elektronisk kommunikation), sähköisen kaupan laissa (lag [2002:562] om elektronisk handel och andra informationsambällets tjänster), markkinointilaissa (marknadsföringslagen [1995:450]), kuluttajasopimusten ehtoja koskevassa laissa (lag [1994:1512] om avtalsvillkor i konsumentförhållanden) sekä etä- ja kotimyyntilaissa (distans- och hemförsäljningslag [2005:59]). Etä- ja kotimyyntilain soveltamisalaa on laajennettu 1 päivä huhtikuuta 2005 voimaan tulleella muutoksella siten, että myös rahoituspalvelut kuuluvat lain piiriin. Lisäksi viestintämarkkinoilla tapahtuvaan palvelun tarjontaan sovelletaan yleistä kuluttajankauppaa ja kuluttajapalveluita koskevaa lainsäädäntöä.

Kuluttajien viestintäpalveluiden luvottomasta käytöstä ei ole olemassa erityistä lainsäädäntöä. Kohtuuttomia sopimusehtoja valvovat kuluttaja-asiamies ja Ruotsin kuluttajavirasto (Konsumentverket), joilla on mahdollisuus ryhtyä toimenpiteisiin, jos kuluttajasopimuksen ehdot katsotaan kuluttajan kannalta kohtuuttomiksi. Lähtökohtaisesti kuluttaja on nykyisen lainsäädännön mukaan vastuussa esimerkiksi kadonneen tai varas-

tetun matkapuhelimensa luvottomasta käytöstä, kunnes kuluttaja on ilmoittanut asiasta asianomaiselle palveluntarjoajalle. Ruotsin markkinaoikeus on kuitenkin Ruotsin markkinointilakiin vedoten ratkaisukäytännössään katsonut, ettei palveluntarjoaja ole ollut oikeutettu lähettämään laskua kuluttajalle sellaisesta palvelusta, jota kuluttaja ei ole nimenomaisesti tilannut.

Ruotsissa pantiin vuoden 2004 keväällä vireille hanke, jossa tutkittiin kuluttajaluo ttoja koskevan lainsäädännön ulottamista koskemaan myös viestintäpalveluiden luvottomaa käyttöä (Obehörig användning av kontokort samt konsumentskydd vid s.k. modemkapning, Dir. 2004:10, Justitiedepartementet). Hankkeessa tutkittiin mahdollisuutta, jonka mukaan palveluntarjoajat olisivat velvollisia käyttämään modeemipuheluissa tiettyä numeroavaruutta, jonka ulkopuolisista modeemipuheluista ei olisi oikeutta laskuttaa kuluttajaa (SOU 2005:20). Hankkeen pohjalta annettiin maaliskuussa 2005 hallituksen esitys, jonka käsittely on vielä kesken.

Ruotsissa ei ole viestintäpalveluiden virhe- ja viivästystilanteisiin liittyvää erityislainsäädäntöä. Sähköisen viestinnän laissa kuitenkin edellytetään, että kuluttajan kanssa tehtävässä sähköisiä viestintäpalveluja koskevassa sopimuksessa sovitaan palvelun toimitusajasta. Kuluttajavirastolla on mahdollisuus puuttua kuluttajan kannalta kohtuuttomiin sopimusehtoihin.

Kiinteiden puhelinverkkojen tulee lain nimenomaisen säännöksen mukaan olla turvallisista ja kestäviä epätavallisissakin olosuhteissa. Ruotsissa on vireillä hanke, jonka tuloksena kiinteille puhelinverkoille asetetut laatu- ja luotettavuusvaatimukset ulotettaisiin koskemaan muitakin viestintäverkkoja ja –palveluita (Trafikutskottets betänkande 2004/05:TU17).

Tanskassa kuluttajan asemaa viestintäpalveluiden käyttäjänä on lähtökohtaisesti säädelty kilpailua ja kuluttajan asemaa sääntelevässä telemarkkinalaissa (no. 679, 2004). Kyseisen lain nojalla kuluttajaa suojataan esimerkiksi asettamalla vaatimuksia kuluttajasopimusten sisällölle, tietoturvalle sekä riitojenratkaisulle. Lisäksi palveluntarjoajalle on asetettu velvollisuudet tarkkailla kuluttajan laskutuksen vaihtelua sekä asettaa kulut-

tajan pyynnöstä laskutuskattoja. Kyseistä lakia sovelletaan kaikkiin puhelin-, matkapuhelin- ja internetpalveluihin.

Tanskassa ei ole erityistä lainsäädäntöä koskien viestintäpalveluiden luvattonta käyttöä. Modeemikaappausta vastaan Tanskassa on alan itsesääntelyn puitteissa sovittu järjestelyistä, joiden avulla kuluttajat voivat asettaa tietyt maat kattavia puheluestoja. Luvattoman käytön kautta kerääntyneitä yllätyksellisen suurta puhelinlaskua vastaan kuluttajaa suojataan edellä mainitun telemarkkinlain nojalla.

Viestintäpalveluiden virhe- ja viivästystilanteita koskien on annettu palvelun laatua koskeva asetus (665/2003), jota kuitenkin sovelletaan vain yleispalveluvelvoitteen alaiseen palveluntarjontaan. Tanskassa on myös vireillä eräitä viestintäpalveluiden laatuun liittyviä itsesääntelyhankkeita.

Norjassa kuluttajan asemaa viestintäpalveluiden käyttäjänä säännellään lähtökohdaisesti sähköisen viestinnän laissa (ekomloven), joka sisältää useita kuluttajan suojaa koskevia säännöksiä. Kyseinen laki asettaa sähköisten viestintäpalveluiden tarjoajille velvollisuuden mitata viestintäpalveluiden laatua sekä velvollisuuden informoida kuluttajia viestintäpalveluiden laatuun liittyvistä kysymyksistä. Laissa yksilöidyt viranomaiset ovat oikeutettuja antamaan tarkentavia määräyksiä viestintäpalveluiden laatuvaatimuksesta. Lisäksi laissa on säännöksiä kuluttajan kanssa tehtävästä viestintäpalvelua koskevasta sopimuksesta. Kuluttajalla pitää esimerkiksi olla oikeus irtisanoa sopimus, jos palveluntarjoaja esittää sopimukseen muutoksia. Laissa yksilöidyt viranomaiset ovat oikeutettuja puuttumaan kohtuuttomiin sopimusehtoihin.

Norjan liikenne- ja viestintäministeriö on antanut sähköisen viestinnän lain nojalla asetuksen (Forskrift om elektronisk kommunikasjonsnett og elektronisk kommunikasjonstjeneste) viestintäpalveluiden luvattomasta käytöstä. Asetuksen mukaan viestintäpalvelun tarjoaja on velvollinen tarjoamaan puhelunestoa, joka estää tietyn tyyppiset puhelut, puhelunsiirrot sekä automaattiset soittot. Lisäksi palveluntarjoajat ovat velvollisia tarjoamaan kuluttajille mahdollisuuden asettaa puhelinlaskuun yläraja, jonka ylittyessä

palveluntarjoaja on velvollinen viipymättä estämään lähtevät puhelut.

Lukuun ottamatta edellä kuvattuja vaatimuksia palvelun laadun suhteen, Norjassa ei ole erityistä lainsäädäntöä koskien viestintäpalveluiden virhe- tai viivästystilanteita.

Islannissa kuluttajaa koskevia säännöksiä on posti- ja telemarkkinahallinnosta annetussa laissa (Lög um Póst- og fjarskiptastofnun no. 69, 2003). Kuluttajasopimuksia on säännelty laissa varsin yksityiskohtaisesti. Kuluttajan kanssa tehtävässä sopimuksissa tulee vähintään määritellä palvelun toimitusaika, laatutaso, ylläpitopalvelut, hinnat, riitojenratkaisu, sopimuksen kesto sekä hyvitukset tilanteissa, joissa palvelu ei vastaa sovitua. Kuluttajalla on aina oikeus irtisanoa palvelusopimus veloituksetta, jos palvelun tarjoaja ehdottaa sopimukseen muutoksia. Kuluttajasopimukset tulee toimittaa Islannin viestintäministeriön alaiselle posti- ja telehallintoviranomaiselle (Póst- og fjarskiptastofnun) ennen niiden voimaantuloa. Posti- ja telehallintoviranomainen on oikeutettu vaatimaan sopimusehtoihin muutoksia, jos ne eivät vastaa telemarkkinahallinnosta annetussa laissa asetettuja vaatimuksia. Kuluttajasopimuksia koskevien sopimusehtojen tulee olla julkisesti saatavilla.

Islannissa ei ole erityistä lainsäädäntöä koskien viestintäpalveluiden luvattonta käyttöä tai virhetilanteita. Viivästystilanteisiin liittyen Islannissa on säädetty määräaika palvelun toimittamiselle. Sääntely koskee kuitenkin vain yleispalveluvelvoitteen alaista palveluntarjontaa, kuten ISDN-liittymiä.

Eräät muut valtiot

Belgiassa kuluttajan asemaa viestintäpalveluiden käyttäjänä säännellään kuluttajasuojalaissa ja sähköistä kauppaa koskevassa laissa. Sähköisen viestinnän direktiivien implementoiminen on Belgiassa vielä kesken (K1425/001 Kamer – Chambre).

Belgiassa ei ole erityislainsäädäntöä viestintäpalveluiden luvattomasta käytöstä, vaan ongelmat on pyritty hoitamaan toimialan itsesääntelyllä. Kadonneen tai varastetun matkapuhelimen haltija ei kuitenkaan ole vastuussa puhelinlaskustaan siltä osin kuin se on kertynyt sen jälkeen, kun kuluttaja on il-

moittanut palvelun tarjoajalleen tapahtuneesta ja vaatinut SIM-kortin sulkemista. Myös modeemikaappaukseen liittyvät ongelmat on pyritty pääosin hoitamaan itesääntelyä kautta tarjoamalla kuluttajille erilaisia mahdollisuuksia estää automaattiset soitonsiirrot. Belgian televiestinnän valvontaviranomainen (De Ombudsdienst voor Telecommunicatie) on vuoden 2004 aikana saanut huomattavan paljon valituksia modeemikaappauksista.

Viestintäpalveluiden virhe- ja viivästystilanteiden sääntely rajoittuu palveluntarjoajan ja kuluttajan välisten sopimusten ehtoihin, eikä asiasta ole Belgiassa erityislainsäädäntöä.

Saksan televiestintälaki (Telekommunikationsgesetz) ja sen perusteella annetut määräykset koskevat myös kuluttajien asemaa viestintäpalveluiden käyttäjänä. Lain nojalla annetussa yleispalvelumääräyksessä on säännöksiä muun muassa palveluiden hinnoittelusta, markkinoinnista sekä kuluttajansuojasta. Myös telemedialaissa on säännöksiä muun muassa telemarkkinoinnissa annettavista tiedoista sekä säännöksiä verkkosivun ylläpitäjän tiedonantovelvoitteista.

Saksassa ei ole varsinaista lainsäädäntöä viestintäpalveluiden luvattomasta käytöstä. Televiestintälaissa on kuitenkin nimenomaisesti kielletty sellaisten automaattisten valintaohjelmien käyttö ja valmistus, joita voidaan käyttää modeemikaappaukseen. Muutkin automaattiset valintaohjelmat tulee rekisteröidä Saksan posti- ja telesääntelyviranomaiselle (Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post). Saksan posti- ja telesääntelyviranomainen on maaliskuussa 2005 pyrkinyt ehkäisemään modeemikaappauksia antamalla määräyksen, jonka mukaan kuluttajan on muodostettava yhteys maksullisiin palveluihin tietokoneen näytölle ilmestyvän erillisen informaatoruudun kautta.

Viestintäpalveluiden virhe- ja viivästystilanteiden sääntely rajoittuu palveluntarjoajan ja kuluttajan välisiin sopimusehtoihin. Asiasta ei ole erityislainsäädäntöä.

Isossa-Britanniassa kuluttajan oikeusaseman kannalta tärkeää lainsäädäntöä ovat viestintälaki (Communications Act 2003), kuluttajansuojaa koskeva laki (Consumer

Protection [Distance Selling] Regulations 2000) ja kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva laki (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999). Isossa-Britanniassa on OFT –niminen kilpailu- ja kuluttajaviranomainen (Office of Fair Trading), jonka tehtävänä on valvoa kuluttajien etua kilpailua edistäen. OFT:n tehtäviin kuuluu kuluttajaa suojaavien säännösten täytäntöönpano, markkinoiden tutkimus ja tiedotus kuluttajille. Viestintään liittyviin kuluttaja-asioihin on keskittynyt OFCOM –niminen viestintäalan valvontaviranomainen (Office of Communications). Viestintälaki asettaa OFCOM:lle velvollisuuden luoda alalle kuluttajia suojaavat pakottavat käytännesäännöt sekä vaihtoehtoiset riitojenratkaisuelimet. OFCOM:lla on oikeus määrätä käytännesääntöjen rikkomisesta sakkorangaistus.

Ison-Britannian lainsäädännössä ei ole otettu nimenomaisesti kantaa viestintäpalveluiden luvattomaan käyttöön. Vastuusuhteet osapuolten välillä määräytyvät yleisen lainsäädännön ja oikeuseriaatteiden perusteella.

Viestintäpalveluiden virhe- ja viivästystilanteita on säännelty ensisijaisesti viestintäpalveluiden tarjoajan ja kuluttajan välisissä sopimusehdoissa. Viestintälain nojalla on kuitenkin annettu määräys (Notification setting general conditions under section 45 of the Communications Act 2003), jonka mukaan viestintäpalveluiden tarjoajien on kuluttajasopimuksissa noudatettava tietyt minimivaatimuksia. Sopimuksissa on kuvattava palveluntarjoajan nimi, osoite, tarjottava palvelu ja sen laatu. Sopimuksissa on myös sovitettava hinnoista, viestintäpalveluun liittyvästä ensiasennuksesta ja tarjottavista ylläpitopalveluista. Lisäksi sopimukseen on sisällytettävä ehdot sopimuksen kestosta ja päättämisestä, suoritettavasta kompensatiosta palvelun laatueroille varalta sekä riitojenratkaisukeinoista. Palveluntarjoajan on ilmoitettava kuluttajalle olennaisen sopimusehdon muuttamisesta vähintään kuu-kautta aikaisemmin, jonka jälkeen kuluttaja voi halutessaan irtisanoa sopimuksen veloituksesta.

Kuluttajan asemaa viestintäpalveluiden käyttäjänä on *Itävallassa* säännelty televiestintälaissa (Telekommunikationsgesetz 2003), sähköisen kaupankäynnin laissa sekä

kuluttajansuojalaissa. Televiestintälaissa säännellään yleisiä sopimusehtoja sekä viestintäpalveluista perittäviä maksuja, yleispalveluvelvoitetta, palvelussa esiintyviä häiriöitä ja virheitä sekä riitojenratkaisuprosessia, joihin viestintäpalveluiden tarjoajilla on velvollisuus osallistua. Lisäksi Itävallassa on niin kutsuttu KEM-V –asetus, jossa on määriteltä erityismaksullisille puhelinpalveluille oma numeroavaruus, maksimikestoajat ja – hinnat.

Itävallassa ei ole viestintäpalveluiden luvaton käyttöä koskevaa erityislainsäädäntöä. Maan tuomioistuinkäytännössä on kuitenkin katsottu, että kuluttaja ei ole vastuussa sellaisten lisämaksullisten palveluiden maksuista, jotka on aiheutettu ilman hänen suostumustaan. Kuluttajan vastuu päättyy joka tapauksessa silloin, kun kuluttaja ilmoittaa matkapuhelimen katoamisesta tai varastamisesta palveluntarjoajalleen.

Kuluttajaa suojataan modeemikaappaustilanteissa siten, että lisämaksulliset palvelut edellyttävät erikseen nimetyn kansallisen numeroavaruuden käyttämistä. Jos lisämaksullisia palveluita tarjotaan jotain muuta kuin erityisesti määriteltä numeroavaruutta käytäen, sopimusta kuluttajan ja palveluntarjoajan välille ei pääsääntöisesti katsota syntyneen. Kuluttajalla ei näin ollen ole velvollisuutta maksaa lisämaksullisista palveluista kertyneitä laskuja. Lisämaksullisen palvelun tarjoajat on lisäksi velvoitettu antamaan kuluttajalle tietoa palvelun sisällöstä ja kustannuksista. Kuluttajalle on myös annettava mahdollisuus kieltäytyä lisämaksullisten palveluiden vastaanottamisesta.

Yleisten sopimusehtojen tulee kuluttajasuhteissa sisältää palveluiden kuvaus, olennaisimmat sopimusehdot sekä hinnat. Yleiset sopimus- ja maksuehdot on toimitettava Itävallan telesääntelyviranomaiselle (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH) ennen viestintäpalvelun tarjonnan aloittamista. Myös muutokset yleisissä sopimus- ja maksuehdoissa on ilmoitettava telesääntelyviranomaiselle. Kuluttajan asemaa heikentävissä muutoksissa telesääntelyviranomaiselle on varattu kahden kuukauden käsittelyaika, jonka aikana se voi vastustaa ehdotettuja muutoksia. Yleisten sopimusehtojen tulee olla tiettyjen minimivaatimusten mukaisia. Erityi-

sesti on sovittava viestintäpalvelun laadusta, sen ensiasennuksesta ja ylläpitopalveluista. Lisäksi sopimuksissa on sovittava hyvityksistä ja kompensatioista viestintäpalvelun virhetilanteessa.

Yhdysvaltojen oikeusjärjestelmän luonteesta johtuen kuluttajan asema viestintäpalvelujen käyttäjänä määrittyä hyvin pitkälti kunkin osavaltion lainsäädännön perusteella. Liittovaltion tasolla Yhdysvaltojen viestintäpalveluja sääntelee yleislakina vuoden 1934 viestintälaki (Communications Act, 47 U.S.C. 151 et seq) ja siihen vuonna 1996 tehdyt muutokset (Telecommunications Act, 47 U.S.C. 151 et seq).

Langattomia puhelimia koskevan liittovaltion suojelulain (Wireless Telephone Protection Act, 18 U.S.C. 1029) mukaan viestintäpalveluiden luvattoman käytön mahdollistavien laitteiden tai ohjelmistojen tuottaminen, myynti ja hallussapito on laitonta. Myös toisen henkilön tunnistamistietojen käyttäminen esimerkiksi viestintäpalveluja tilattaessa on laitonta (Identity Theft and Assumption Deterrence Act, 18 U.S.C. 1028). Useimmat palveluntarjoajat Yhdysvalloissa eivät veloita esimerkiksi niin kutsutuilla kloonatuilla puhelimilla tehdyistä soittoista alkuperäistä liittymänhaltijaa. Kuluttajat eivät pääsääntöisesti ole vastuussa luvattoman käytön perusteella syntyneistä puhelinlaskuista, jos luvaton käyttö on tapahtunut henkilötietojen väärinkäytön seurauksena. Vanhemmat eivät myöskään ole yleensä vastuussa alaikäisten ilman lupaa tekemistä liittymäsopimuksista. Kuluttajat ovat kuitenkin lähtökohtaisesti vastuussa varastetulla tai kadotetulla puhelimella tehdyistä laskuista, kunnes asiasta on ilmoitettu palveluntarjoajalle.

Yhdysvaltojen kohtuullista luottolaskutusta koskevan liittovaltion lain (Fair Credit Billing Act, 15 U.S.C. 1666) mukaan kuluttajan vastuu luvattomasta luottokortin käytöstä rajoittuu kutakin luottokorttia kohden USD 50 maksimisummaan. Lain voidaan katsoa soveltuvan myös tietyn tyyppisiin matkapuhelinpalveluihin sopimuksen luonteesta riippuen.

New Yorkin osavaltiossa on meneillään lakihanke, joka koskee nimenomaan modeemikaappausta. Tämä laki olisi voimaan tullessaan ensimmäinen laatuaan Yhdysval-

loissa. Lain myötä syyttäviviranomaisilla olisi oikeus haastaa modeemikaappausta harjoittavat tahot siviilioikeudelliseen prosessiin.

Yhdysvalloissa ei ole erityistä liittovaltion tason lainsäädäntöä, joka koskisi viestintäpalveluiden virhe- tai viivästystilanteita. Kalifornian osavaltiossa on kuitenkin vireillä televiestintää koskeva viranomaismääräys (Telecommunications Bill of Rights), joka voimaan tullessaan koskisi kaikenlaisia sähköisen viestinnän muotoja, muun muassa matkapuheluita. Palveluntarjoaja olisi määräyksen nojalla velvollinen tarjoamaan viestintäpalveluiden virhetilanteissa korjauspalveluita tietyssä määräjassaan.

Ohion osavaltiossa on saatettu voimaan osavaltion peruspalvelukomission puhelinpalveluita koskeva määräys (Telephone Customer Bill of Rights), jonka mukaan palveluntarjoajan on asennettava viestintäpalvelu viimeistään viiden työpäivän sisällä, jollei asiakas toisin halua. Jos palveluntarjoaja ei suoriudu veloitteestaan, asiakas on oikeutettu saamaan hyvitystä asennuskustannuksista. Määräys myös edellyttää, että puhelinpalveluissa esiintyvät virheet on korjattava viimeistään 24 tunnin sisällä tai asiakas on oikeutettu saamaan hyvitystä puhelinlaskustaan.

2.3. Nykytilan arviointi

Kuluttajan oikeusasema

Viestintäpalveluissa on kyse monimutkaisista teknisistä palveluista, joihin liittyvät ongelmat ovat osin seurausta palveluiden luonteesta ja toimialan vaikeaselkoisesta rakenteesta. Palveluita koskevan sääntelyn tulisikin olla mahdollisimman selkeätä ja ymmärrettävää. Tällä hetkellä näin ei ole.

Kauppalaista ja kuluttajansuojalaista ilmenneviä yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita voidaan periaatteessa soveltaa analogisesti myös viestintäpalvelujen tarjontaan, kuten edellä on todettu. Käytännössä kuluttajansuojaviranomaisilla ja teleyrityksillä on kuitenkin eräviä näkemyksiä asiasta. Pelkkiin oikeusperiaatteisiin tukeutuminen toimialan erityispiirteet huomioon ottavien nimenomaisten säännösten puuttuessa koetaan vai-

keaksi. Lainsäädännöstä vain välillisesti ilmeneviin oikeusperiaatteisiin perustuvien vaatimusten esittäminen edellyttäisi myös kuluttajalta tavanomaista parempaa perehtyneisyyttä asiaan, käytännössä jopa juridista koulutusta.

Viestintämarkkinalain säännösten tulkitaan toisinaan virheellisesti syrjäyttävän kuluttajansuojalain ja kauppalaain perusperiaatteet, vaikka lakien keskinäistä suhdetta olisi tulkittava siten, että ne täydentävät toisiaan. Oikeustila ei ole tältä osin selkeä.

Esitystä valmisteltaessa tehtyjen selvitysten mukaan viestintäpalveluihin liittyvät kuluttajansuojaoikeudelliset epäselvyydet ja tulkintaongelmat ovat lisääntyneet merkittävästi. Tämä näkyy kuluttajaviranomaisiin tehtyjen yhteydenottojen määrässä ja teleyritysten vastaanottamassa kuluttajapalautteessa. Yhteydenottojen kasvu johtuu osin markkinoiden ylikuumenemisesta. Erittäin numeronsiirrettävyys on lisännyt teleyritysten kilpailua matkaviestinpalveluiden markkinoilla ja ruuhkauttanut asiakaspalveluita. Myös laajakaistapalveluiden yleistymisen on lisännyt asiakaspalvelutarvetta.

Yhteydenottojen määrä ei ole merkittävä, jos se suhteutetaan tarjolla olevien viestintäpalveluiden, liittymien ja sopimusten kokonaismäärään, mutta se on merkittävä verrattaessa viestintäpalveluita muihin palveluryhmiin. Viestintäpalveluita koskevat valitukset muodostavat jo suurimman yksittäisen asiaryhmän muun muassa kunnallisten kuluttajaneuvojien työssä.

Teleyritysten asiakaspalvelun ruuhkaisuus ja asiakaspalvelun pitkät vastausajat ovat saaneet paljon julkisuutta. Selkeät yhteiset pelisäännöt keskeisimmistä ongelmakysymyksistä voisivat vähentää asiakasyhteydenottojen määrää ja parantaa palvelun laatua.

Työryhmän saaman selvityksen mukaan teleyritysten vakiosopimusehdoissa on kuluttajan kannalta joitain epäkohtia ja ääritapauksissa jopa eräitä kuluttajansuojalain vastaisia sopimusehtoja. Vakiosopimusehtoihin liittyvät ongelmat vaikuttavat selvityksen perusteella hyvin samantyyppisiltä kaikissa tutkituista teleyrityksistä, joten kuluttaja ei voi edes operaattoria vaihtamalla parantaa oikeusasemaansa. Kilpailu ei siten yksin riitä turvaamaan kuluttajan asemaa kaikissa asia-

kysymyksissä.

Sopimusehtojen kohtuullisuutta koskeva kuluttajansuojalain 3 luvun 1 § kieltää kuluttajan kannalta kohtuuttomien sopimusehtojen käyttämisen. Yleislausekkeen heikoutena on kuitenkin täsmällisten säännösten puuttuminen siitä, mitä voidaan pitää kohtuullisena. Kuluttaja-asiamies voi saattaa yksittäisen sopimusehdon kohtuullisuuden markkinatuomioistuimen ratkaistavaksi, mutta menettely on raskas ja hidas, eikä sen lopputulos vielä kerro kohtuullisena pidettävien sopimusehtojen sisältöä. Tästä olisi tarkoituksenmukaisinta säätää erityislainsäädännössä.

Kuluttajaviranomaisten näkemyksen mukaan viestintämarkkinalaissa ei ole säädetty riittävällä tarkkuudella kaikista viestintäpalvelua koskevan sopimuksen keskeisistä ehtoista. Myös sääntely, joka koskee sopimuksen muuttamista kesken sopimuskauden, on puutteellista. Erityisen ongelmallista on, että viestintämarkkinalain säännösten soveltamisala on useimmiten rajoitettu vain kiinteän puhelinverkon liittämäsopimukseen, vaikka ongelmia ilmenee pääasiassa muita viestintäpalveluita koskevissa sopimussuhteissa. Eräiden viestintämarkkinalain säännösten soveltamisalaa olisikin tarpeen laajentaa nykyisestä.

Käyttäjän oikeutta hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen viestintäpalvelun virhe- ja viivästystilanteissa tulisi selventää nykyisestä. Yleisen sopimusoikeudellisen periaatteen mukaisesti suorituksessa on virhe, jos se poikkeaa siitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun. Ongelmallista on se, että viestintäpalveluita koskevassa lainsäädännössä tai teleyritysten sopimusehdoissa ei yleensä riittävän tarkasti määritellä normaalia palvelusuoritusta. Käyttäjän odotukset ja teleyrityksen käsitys sopimuksen mukaisesta suorituksesta saattavat siten poiketa merkittävästi toisistaan.

Ongelmia ilmenee myös virhe- ja viivästystilanteisiin liittyvissä korvauksissa. Nykyisessä järjestelmässä käyttäjän oikeus vakiokorvaukseen on yksinomaan elinkeinonharjoittajan harkinnan varassa, mitä ei osapuolten neuvotteluasemat huomioon ottaen voida pitää tyydyttävänä ratkaisuna. Vakio- korvausten perustuessa yksinomaan teleyri-

tysten hyvän liiketavan varaan ongelmana on myös se, että käyttäjät ovat keskenään eriarvoisessa asemassa. Mahdollisuus vakiokorvaukseen riippuu nyt käyttäjän omasta aktiivisuudesta sekä hänen valitsemastaan palvelun tarjoajasta, mitä ei voida pitää hyväksyttävänä käyttäjien tasavertaisuuden kannalta.

Eräs keskeinen viestintäpalveluihin liittyvä kuluttajansuojaongelma on liittymän oikeudeton käyttö ja taloudellinen vastuu siitä. Taloudellista riskiä oikeudettoman käytön seuraamuksista ei ole tällä hetkellä jaettu teleyrityksen ja käyttäjän välillä. Teleyritysten liittämäsopimusehdoissa lähtökohta on yleensä se, että asiakas vastaa kaikista liittymän käytöstä aiheutuneista kustannuksista.

Ajankohtainen esimerkki oikeudettomasta käytöstä on modeemikaappaus, jossa internet-yhteyden muodostamisessa käytettävää modeemia käytetään luvottomasti kuluttajan sekä internet-yhteyttä tarjoavan yrityksen tietämättä. Modeemikaappaus tarkoittaa sitä, että tietokoneelle latautuu haittaohjelma, joka katkaisee käyttäjän yhteyden paikalliseen internet-palvelun tarjoajaan. Ohjelma ottaa käyttäjän tietämättä ja ilman hänen suostumustaan uuden yhteyden yleensä kalliimpaan, ulkomaiseen numeroon. Otetusta yhteydestä syntyneet kustannukset veloitetaan käyttäjältä puhelinlaskulla.

Laajakaistaliittymien yleistymisen poistaa modeemikaappaukseen liittyvät ongelmat ennen pitkää. Tekninen kehitys on kuitenkin johtanut siihen, että viestintäpalveluihin liittyvät muutkin väärinkäytökset ovat lisääntyneet.

Teleyritykset ovat ottaneet modeemikaappauksiin ja muuhun viestintäpalvelun oikeudettomaan käyttöön liittyvät riskit vakavasti ja ryhtyneet itsesääntelytoimiin tietoturvaohjelmien estämiseksi. Työtä tehdään yhteistyössä Viestintäviraston kanssa. Teleyritykset tutkivat parhaillaan muun muassa myös keinoja, joilla voidaan edistää matkaviestinpalveluihin liittyvää tietoturvaa.

Työryhmän teettämien eri selvitysten perusteella voidaan kuitenkin tulla siihen johtopäätökseen, että yksinomaan toimialan itsesääntelyllä ei välttämättä päästä toivo tuun lopputulokseen. Viestintämarkkinalain 7 luvun yleinen lakiviittaus kuluttajansuojalakiin ei saadun selvityksen valossa myöskään ole

ollut riittävä keino takaamaan kuluttajan-suojaoikeuden yleisten periaatteiden noudattamista.

Viestintämarkkinalakiin tulisikin ottaa jokin teknologianeutraali säännös osapuolten keskinäisestä vastuunjaosta tilanteessa, jossa viestintäpalvelun oikeudeton käyttö ei ole kummankaan osapuolen syytä. Sääntelyssä olisi kysymys siitä, miten riskinjako sopimussuhteessa on osapuolten kannalta kohtuullisinta järjestää. Myös osapuolten selvitysvelvollisuudesta ja näyttötaakasta olisi tarpeen säätää.

Muutoksenhakua koskeva sääntely

Viranomaisten päätöksistä tehtyjen valitusten käsittely ja päätösten täytäntöönpano viestintämarkkinoilla tapahtuvat liian hitaasti. Keskimääräinen valituksen käsittelyaika hallinto-oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa on noin vuosi. Viestintämarkkinalakiin liittyvien valitusten käsittely kestää lisäksi yleensä kauemmin kuin muita asiaryhmiä koskevien valitusten käsittely.

Käsittelyaika yhdessä tuomioistuinnasteessa voi viestintämarkkinoita koskevissa asioissa olla tällä hetkellä yli kaksi vuotta. Esimerkkinä ongelmallisen pitkistä käsittelyajasta voidaan mainita matkapuhelinverkkojen yhteenliittämishinnoittelua koskeva yksittäinen riitatapaus, jossa valitusten kokonaiskäsittelyaika oli kolme ja puoli vuotta.

Viestintämarkkinalain mukaisilla päätöksillä pyritään edistämään kilpailua sääntelemällä markkinoilla toimivien teleyritysten välisiä velvollisuuksia. Toimilupapäätösten tarkoituksena on taas säädellä yhteiskunnan perustoimintojen kannalta tärkeiden viestintäverkkojen rakentamista. Molemmat edellä tarkoitettavat tavoitteet edellyttäisivät nopeata päätöksentekoa. Hitaat käsittelyajat ja päätösten välittömän täytäntöönpanokelpoisuuden puuttuminen vaarantavat tällä hetkellä vakavasti näiden tavoitteiden toteutumisen.

3. Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset

3.1. Tavoitteet

Ehdotuksella pyritään parantamaan kuluttajan asemaa viestintäpalvelun käyttöä koskevan sopimuksen osapuolena. Muutosehdotuksilla pyritään selkeyttämään oikeustilaa eräissä kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisimmissä sopimusoikeudellisissa kysymyksissä eli palvelun virhe- ja viivästystilanteissa. Selkeillä säännöksillä pyritään helpottamaan myös teleyritysten asiakaspalveluun kohdistuvaa painetta ja siten keventämään teleyrityksille aiheutuvia selvittelykustannuksia.

Vakiokorvausjärjestelmällä pyritään ehkäisemään viivästystilanteisiin liittyviä riitoja, vähentämään riitatilanteista johtuvaa selvitystyötä sekä helpottamaan osapuolten näyttötaakkaa. Korvauksen määrän ollessa vakio, viivästystilanteessa ei ole tarpeen esittää näyttöä syntyneestä vahingosta tai sen määrästä. Vakiokorvauksen määrän tulee olla sellainen, että sen ylittävän taloudellisen vahingon syntyminen on epätodennäköistä. Vakiokorvauksella voidaan silloin ehkäistä viivästystilanteisiin liittyviä vahingonkorvausriitoja. Myös korvausvelvollisuuden perusteen tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen, jotta vältetään viivästyksen syyn selvittämisestä koituva työ ja sen kustannukset.

Vakiokorvauksen tavoitteena ei ole se, että kuluttaja saisi viivästyksestä aiheutonta taloudellista hyötyä. Vakiokorvauksella pyritään kattamaan vain viivästyksestä aiheutuvat keskimääräiset selvityskulut, kuten puhelin-, postitus- ja matkakulut sekä olennaisen käyttöhyödyn menetys. Rikastumiskieltoa koskeva tavoite näkyy ehdotuksessa vakiokorvauksen enimmäismäärässä. Ehdotetun vakiokorvauksen määrän tulee olla kohtuullinen myös teleyrityksen kannalta.

Virhetilanteita koskevalla sääntelyllä pyritään siihen, että osapuolet aiempaa tarkemmin sopsivat palvelun ominaisuuksista ja laatuvaatimuksista. Tällä pyritään vähentämään palvelun laatuun kohdistuvia reklamaatioita. Osapuolten oikeudet ja velvollisuudet virhetilanteissa halutaan määritellä aiempaa tarkemmin riitojen välttämiseksi ja osapuolten näyttövelvollisuuksien selventämiseksi.

Lain säännöstä, joka koskee teleyrityksen oikeutta muuttaa sopimusta kesken sopimuskauden, halutaan tarkentaa. Tälläkin säänte-

lyllä pyritään tasapainottamaan osapuolten asemaa sopimuskumppaneina.

Tekninen kehitys on muuttanut viestintäpalveluiden luonnetta. Tietoturva on noussut keskeiseksi kysymykseksi palvelun tarjonnassa, koska palveluiden tekninen kehitys luo aiempaa paremmat edellytykset myös palveluiden väärinkäytöksille. Palveluiden luonne ja ominaisuudet ovat muuttuneet, koska palvelun tarjonnan painopiste on siirtynyt kiinteän lankaverkon välityksellä tarjottavista puhelinpalveluista tietoverkon ylitse tapahtuvaan palvelun tarjontaan. Voimassa oleva sääntelykehys ei tältä osin enää vastaa tosiasiallista tilannetta. Ehdotuksella pyritään saattamaan sääntely teknistä kehitystä vastaavalle tasolle. Ehdotuksen tavoitteena on lisätä kuluttajien luottamusta viestintäpalveluiden tarjontaan sopimalla selkeästi taloudellisen vastuun jaosta uudenlaisissa väärinkäyttötilanteissa.

3.2. Toteuttamisvaihtoehdot

Virheeseen ja viivästyksen liittyvät vahingonkorvausoikeudelliset seuraamukset

Ehdotuksen mukaan teleyrityksen vastuuperuste palvelun viivästytilanteessa aiheutuneista välittömistä vahingoista olisi niin sanottu kontrollivastuu. Virheestä aiheutuvista välittömistä vahingoista teleyritys vastaisi poikkeuksetta, mutta eräitä viestintäverkon rakennus- ja kunnossapidosta tai tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä aiheutuvia palvelun keskeytyksiä ei pidettäisi laissa tarkoitettuna virheenä.

Välillisten vahinkojen osalta vastuuperuste olisi sekä virhe- että viivästytapauksissa tuottamus.

Valmistelussa selvitettiin erilaisia vahingonkorvausvastuun perusteita. Kaksi pääkategoriaa Suomen vahingonkorvausoikeudessa ovat huolimattomuuteen perustuva ja huolimattomuudesta riippumaton vastuu.

Huolimattomuudesta riippumaton *ankara vastuu* merkitsee sitä, että palvelun tarjoaja on vahingonkorvausvelvollinen, vaikka hän ei ole millään tavalla menetellyt moitittavasti. Käytännössä ankaraan vastuuseen liittyy joitakin vastuusta vapautumisperusteita, tyypillisesti ylivoimainen este ja siihen rin-

nastuvat tilanteet. Tällainen on esimerkiksi postiyrityksen viivästysvastuu postipalvelulain (313/2001) mukaan ja rautatieyrityksen viivästysvastuu rautatiekuljetuslain (1119/2000) mukaan.

Ankara vastuu on viivästytilanteissa ja muutoinkin sopimussuhteissa melko harvinaisen vastuuperuste. Silloin kun siitä on lailla säädetty, kuten edellä tarkoitetuissa kuljetusoikeudellisissa säädöksissä, korvauksille on samalla asetettu määrällisiä rajoituksia. Kuluttajansuojalainsäädännössä on otettu käyttöön ankaran vastuun tiukin muoto, niin sanottu *poikkeukseton vastuu*, jolla tarkoitetaan tuottamuksesta riippumatonta vastuuta ilman minkäänlaisia vastuusta vapautumisperusteita. Tämä vastuuperuste koskee yleensä vain virheestä johtuvia välittömiä vahinkoja. Viivästytilanteissa sitä ei sovelleta.

Kontrollivastuu on huolimattomuudesta riippumaton vastuu, jossa vastuusta vapautumisperusteen muodostavat palvelun tarjoajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuoliset suoritusesteet. Lisäksi vaaditaan, ettei palvelun tarjoajan ole kohtuudella voitu edellyttää ottaneen estettä huomioon sopimusta tehtäessä, eikä hän myöskään ole kohtuudella voinut välttää eikä voittaa esteen seurauksia. Palvelun tarjoajalla on todistustaakka siitä, että viivästys johtuu syystä, joka muodostaa vapautumisperusteen.

Palvelun tarjoajan sopimusperusteinen vastuu kattaa myös ne muut henkilöt tai yritykset, joita hän on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, kuten tavarantoimittajat, muut alihankkijat ja esimerkiksi kuljetusyritykset. Tähän periaatteeseen liittyen kontrollivastuuta koskevissa säännöksissä säädetään nimenomaisesti, että myyjä tai palvelun tarjoaja voi vastuusta vapautumiseksi vedota täytäntöönpanoapulaisensa suoritushäiriöön vain, jos vapautumisperusteet eli esteen ulkopuolisuus, ennakoimattomuus ja seurausten voittamattomuus, täyttyvät myös apulaisen osalta. Palvelun tarjoajan kontrollipiiriin katsotaan siten kuuluvan paitsi hänen oma organisaationsa, myös kaikki ne muut sopimusjärjestelyt, joita hän on toimintaansa varustanut.

Kontrollipiirin ulkopuolelle jäävät tyypillisesti sääesteet, luonnonkatastrofit, valtakunnalliset lakot ja viranomaisten toimista syn-

tyvät esteet, kuten venti- tai tuontikiellot. Tällaisiinkaan esteisiin ei voi vedota, jos niiden vaikutuksiin olisi ollut mahdollista varautua, mutta varautuminen on laiminlyöty. Kaiken kaikkiaan kontrollivastuu ei merkittävästi eroa perinteisestä ankarasta vastuusta.

Kontrollivastuusta säädettiin Suomessa ensimmäisen kerran kauppalaissa, jossa se koskee vastuuta välittömistä vahingoista sekä viivästys- että virhetilanteissa. Sittenkin kontrollivastuu on otettu viivästyksistä aiheutuvien välittömien vahinkojen vastuuperusteeksi useisiin muihinkin lakeihin, kuten kuluttajansuojalakiin, asuntokauppalakiin (843/1994) ja sähkömarkkinalakiin (386/1995). Kontrollivastuun perusteella korvattavia välittömiä vahinkoja ovat tyypillisesti viivästyksen selvittelykustannukset, viivästyksen takia hyödyttömiksi käyneet kustannukset sekä katehankinnan hinnaero.

Vahingonkorvausoikeuden peruseriaatteen mukaisesti vahingonaiheuttaja vastaa lähtökohtaisesti vahingosta kokonaisuudessaan eli sekä välittömistä että välillisistä vahingoista. Kauppalaissa otettiin ensimmäisen kerran käyttöön jako välittömiin ja välillisiin vahinkoihin siten, että niihin sovelletaan eri vastuuperusteita.

Vastuu välittömistä vahingoista määräytyy kauppalaan mukaan kontrollivastuun perusteella, mutta viivästyksistä ja virheestä aiheutuvien välillisten vahinkojen osalta vastuuperuste on tuottamus. Palvelun tarjoajan tuottamsvastuun piiriin kuuluvia välillisiä vahinkoja ovat muun muassa tulon menetykset, muuhun sopimukseen perustuvista velvoitteista johtuvat vahingot sekä sopimuskohteen käyttöhyödyn menetys.

Tuottamsvastuu tarkoittaa sitä, että henkilö vastaa vahingosta vain, jos se on aiheutunut henkilön tahallisesta tai tuottamuksellisesta toiminnasta. Tuottamsvastuuseen liittyy usein osapuolten todistustaakkaa koskevia säännöksiä. Todistustaakka ratkaisee sen, kumman osapuolista on näytettävä toteen tuottamuksellinen tai tahallinen toiminta.

Niin sanottu presumptiovastuu eli ekskulpaatiovastuu on käännettyyn todistustaakkaan perustuvaa tuottamsvastuuta. Vapautukseen vastuusta palvelun tarjoajan on voitava osoittaa menetelleensä huolellisesti tai

vaihtoehtoisesti, että hän ei ole menetellyt huolimattomasti. Koska palvelun tarjoajan vastuu kattaa itsenäiset täytäntöönpanoapulaiset, vastuusta vapautuminen edellyttää näissäkin tapauksissa palvelun tarjoajan esittämää näyttöä siitä, ettei viivästys tai vahinko ole johtunut myöskään hänen täytäntöönpanoapulaistensa tuottamuksesta.

Presumptiovastuu on sopimussuhteissa perinteinen vastuuperuste. Sitä sovelletaan vaikiintuneesti lailla sääntelemättömissä sopimussuhteissa ja myös silloin, kun laissa on vastuuperusteeksi säädetty tuottamus säätämättä todistustaakasta. Presumoituu tuottamukseen nimenomaisesti perustuvia säännöksiä on muun muassa valmismatkalaisissa (1079/1994), asuntokauppalaisissa (843/1994), maakaareissa (540/1995) ja kuluttajansuojalaissa.

Presumptiovastuu on palvelun tarjoajalle jonkin verran lievempi vastuuperuste kuin kontrollivastuu. Ekskulpaatio säännön nojalla palvelun tarjoaja voi vastuusta vapautumiseksi vedota myös tietyn tyyppisiin kontrollipiirissään syntyneisiin suoritusesteisiin, esimerkiksi tietojärjestelmien yllättäviin häiriöihin. Käytännössä näiden vastuuperusteiden eroavuus johtaa varsin harvoin erilaisiin lopputuloksiin.

Esityksen valmistelussa on päädytty ehdotettuun toteuttamisvaihtoehtoon sen vuoksi, että se on johdonmukainen edellä selostetussa muussa lainsäädännössä omaksuttujen ratkaisujen kanssa. Esityksessä ehdotetut vastuuperusteet ovat yhdenmukaisia kuluttajansuojalain vastuuperusteiden kanssa.

3.3. Keskeiset ehdotukset

Kuluttajan oikeusasema

Viestintämarkkinalakiin lisättäisiin säännökset teleyrityksen vastuusta viestintäpalvelun virhe- ja viivästystilanteissa. Käyttäjällä olisi ehdotuksen mukaan oikeus vakiokorvaukseen palvelun toimituksen viivästymisestä ja erään edellytyksin oikeus myös vahingonkorvaukseen vakiokorvauksen ylittävistä vahingoista, jos sellaisia syntyy.

Laissa määriteltäisiin myös se, milloin viestintäpalvelussa on virhe sekä virheen seuraamukset.

Lakiin lisättäisiin myös säännös vastuun jakautumisesta teleyrityksen ja kuluttajan välillä silloin, kun viestintäpalvelua käytetään oikeudettomasti. Säännöksen mukaan kuluttaja vastaisi oikeudettomasta käytöstä vain, jos hän on menetellyt normaalia huolimattomammin tai laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuutensa.

Lain säännöstä oikeudesta vaatia vakuutta tarkennettaisiin kuluttajaa suojaavampaa suuntaan.

Eräiden voimassa olevan lain säännösten soveltamisalaa ehdotetaan lisäksi laajennettavan siten, että ne kattavat kiinteän puhelinverkon liittämäsopimuksen ohella muutkin viestintäpalvelusopimukset, esimerkiksi laajakaistapalvelun tarjonnan. Soveltamisalan laajennus olisi merkityksellinen esimerkiksi sopimuksen yksipuolista muuttamisoikeutta koskevan sääntelyn kannalta. Säännös, joka koskee teleyrityksen oikeutta muuttaa sopimuksen ehtoja kuluttajan vahingoksi kesken sopimuskauden, laajenisi nyt koskemaan muitakin kuin kiinteän puhelinverkon liittämäsopimuksia.

Muutoksenhakua koskeva sääntely

Esityksessä ehdotetaan, että Viestintäviraston, liikenne- ja viestintäministeriön tai valtioneuvoston päätöksiä koskevat valitukset olisi hallinto-oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa käsiteltävä aina kiireellisinä. Lisäksi ehdotetaan, että valtioneuvoston päätökset olisivat jatkossa aina pantavissa heti täytäntöön, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

Muutosehdotusten tavoitteena on nopeuttaa valitusten käsittelyä ja nopeuttaa päätösten täytäntöönpanoa.

4. Esityksen vaikutukset

4.1. Johdanto

Esityksen vaikutukset teleyritysten ja palvelun tarjoajien asemaan voivat vaikuttaa ensi näkemältä merkittävilta ja ne saatetaan yrityksissä kokea taloudellisesti uhkaavina. Tosiasiassa kyse on kuitenkin vain muutoksista,

joilla yrityksen ja kuluttajan välistä oikeussuhdetta selvennetään samalla tavoin kuin suomalaisessa elinkeinotoiminnassa yleensä on ollut tapana. Ehdotetut muutokset noudattelevat suomalaista kuluttajansuojamallia ja Suomessa noudatettuja yleisiä sopimusoikeudellisia peruseriaatteita palveluiden tarjonnasta. Vastaava sääntely ei ole saanut aikaan merkittäviä negatiivisia taloudellisia vaikutuksia muussakaan palvelun tarjonnassa, eikä sellaisia siten ole odotettavissa viestintämarkkinoillakaan.

Lyhyellä aikavälillä esityksen vaikutukset kuluttajien ja teleyritysten etuihin näyttäisivät kuitenkin olevan ainakin jossain määrin vastakkaisia. Tässä yhteydessä on mainittava erityisesti oikeudetonta käyttöä koskeva ehdotus. Se merkitsee käytännössä sitä, että teleyrityksen vastattavaksi siirretään taloudellinen riski mahdollisista väärinkäytöksistä ja siten kustannuksia, jotka nykyisin ovat yksinomaan kuluttajan vastuulla.

Myös virhe- ja viivästystilanteisiin liittyvä vakiokorvaus merkitsisi kuluttajan etuja korostavaa muutosta nykytilaan. Sen sijaan virhettä ja viivästystä koskevien määritelmien sekä vastuuperusteita koskevien säännösten lisäämisellä lakiin pyritään enemmän nykyisen sääntelyn selkeyttämiseen kuin luomaan todellista muutosta nykytilanteeseen. Sama koskee esimerkiksi vakioehtosopimuksen käyttöpakon ulottamista laajakaistasopimukseen sekä eräiden muiden säännösten soveltamisalan laajentamisehdotuksia.

Siltäkin osin kuin esitys merkitsee muutosta nykytilaan, sen tarkoituksena on vain saattaa viestintäpalvelut samanlaisen kuluttajansuojan piiriin kuin muutkin palvelut. Kuten edellä on korostettu, ehdotettu sääntely ei ole normaalia kuluttajansuojaa tiukempi, eikä siinä poiketa tavanomaisista sopimusoikeudellisista periaatteista palveluiden kaupassa.

4.2. Taloudelliset vaikutukset

Julkistaloudelliset vaikutukset

Esityksellä ei ole julkistaloudellisia vaikutuksia.

Vaikutukset kotitalouksiin ja kuluttajiin

Ehdotus selkeyttäisi kuluttajan oikeusasemaa viestintäpalvelusopimuksen osapuolena. Kuluttajan oikeuksista keskeisimmissä ongelmatilanteissa säädettäisiin nyt erityislainsäädännössä nimenomaisesti, mikä helpottaisi ja nopeuttaisi asioiden ratkaisua ja ennaltaehkäisisi reklamaatioita ja sopimusrikkomuksia koskevia riitoja. Ehdotus parantaisi kuluttajan neuvotteluasemaa mahdollisessa riitatilanteessa, koska kuluttajan olisi erityislainsäädännön turvin helpompi selvittää oikeutensa ja velvollisuutensa. Kuluttajat olisivat nykyistä paremmin keskenään tasavertaisessa asemassa, koska kuluttajan oikeudet olisivat palvelun tarjoajasta riippumatta aina samat.

Viestintäpalvelun oikeudetonta käyttöä koskevan säännöksen välittömät vaikutukset kotitalouksiin ovat selvästi myönteisiä. Ehdotetun säännöksen seurauksena kuluttaja voi luottaa siihen, että toimimalla laissa edellytetyllä tavalla riittävän huolellisesti, hän ei joudu vastuuseen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneista kustannuksista. Kuluttajan ei tarvitse pelätä myöskään teknisestä kehityksestä aiheutuvia uusia ja yllättäviä oikeudettoman käytön muotoja, koska sääntely on tekniikkaneutraalia.

Kuluttajan kannalta sääntely helpottaa palvelun käytöstä aiheutuvien kokonaiskustannusten arviointia ja poistaa oikeudettoman käyttöön liittyvän, nykyisin lähes hallitsemattoman taloudellisen riskin. Esitys siis parantaa kuluttajan taloudellista turvallisuutta olennaisella tavalla.

Oikeudettomasta käytöstä sekä väärinkäytösten ennalta ehkäisystä teleyrityksille aiheutuvat kustannukset vaikuttavat kuitenkin tarjottavien palveluiden hinnoitteluun. Palveluiden vähittäishinnat saattavat lyhyellä aikavälillä nousta. Pidemmällä aikavälillä kuluttajahintoihin kohdistuvaa nousupainetta hillitsevät teleyritysten välinen kilpailu sekä ehdotuksen jäljempänä kuvatut myönteiset vaikutukset kuluttajien ja teleyritysten käyttäytymiseen.

Ehdotetun vakiokorvauksen ja toimituksen keskeytyksistä maksettavan vakiohyvityksen tarkoituksena on helpottaa kotitalouksien asemaa sopimusrikkomusta koskevassa neuvottelussa teleyrityksen kanssa. Korvausvaatimuksen esittäminen on jatkossa vaivatto-

mampaa, koska korvaus- tai hyvitysvelvollisuuden edellytykset ovat helposti todettavissa ja korvauksen tai hyvityksen euromäärä ilmenee yksiselitteisesti lainsäädännöstä. Tämä lisää kotitalouksien taloudellista turvallisuutta.

Yritysvaikutukset ja vaikutukset elinkeinoelämään

Vaikutukset teleyrityksiin

Kuten edellä on todettu, oikeudetonta käyttöä koskeva ehdotus siirtää taloudellisen riskin väärinkäytöksistä kuluttajalta teleyritykselle. Teleyrityksen näkökulmasta kysymys on lähinnä luottotappiota muistuttavasta kustannuksesta, jonka riskinhallintakeinot ovat myös samankaltaiset. Koska teleyritys ei enää voi siirtää oikeudettomaan käyttöön liittyvää taloudellista riskiä yksinomaan kuluttajan kannettavaksi, teleyritysten tulonmenetysten voidaan arvioida lisääntyvän. Tulonmenetysten määrä riippuu oikeudettoman käytön muodoista sekä ilmiön yleistymisestä viestintämarkkinoilla.

Teleyritykset voivat itse jossain määrin hillitä sääntelyn kustannusvaikutuksia kehittämällä palveluiden turvallisuutta. Kustannuksia voidaan torjua ennakolta myös jakamalla käyttäjille tietoa palveluihin liittyvistä riskeistä ja auttamalla käyttäjiä aktiivisesti suojautumaan loukkauksia vastaan. Pidemmällä aikavälillä viestintäpalveluiden oikeudeton käyttö vaikeutuu, koska taloudellisesta riskistä johtuen teleyritysten mielenkiinto palveluiden teknisen turvallisuuden kehittämiseen lisääntyy.

Oikeudettoman käytön taustalla on säännönmukaisesti varkaus, petos tai muu vastaava rikos. Myös liittymän haltija voi syyllistyä rikokseen, jos hän käyttää liittymäänsä väärin. Teleyritys voi asianosaisena kohdistaa rikoksesta epäiltyyn rangaistus- ja vahingonkorvausvaatimuksen. Vahingonkorvausvaatimuksen menestymismahdollisuudet ovat vastaavanlaiset kuin luottokorttien väärinkäytöstapauksissa.

Teleyritys voi suojautua esityksessä tarkoituilta korvausvaatimuksilta muuttamalla sopimusehtojaan ja palveluiden markkinointia. Jos teleyritys määrittelee esimerkiksi laa-

jakaistaliittymän toimitusajan mahdollisimman realistisesti, se voi kokonaan välttää esityksessä tarkoitetut kustannukset palvelun toimituksen viivästyemisestä. Ehdotetulla sääntelyllä pyritäänkin ensisijaisesti lisäämään palveluiden asianmukaista markkinointia sekä vaikuttamaan teleyritysten käyttäytymiseen viestintäpalvelun sopimusosapuolena.

Ehdotetun vakiokorvausjärjestelmän vaikutus teleyrityksen kustannuksiin riippuu osittain myös teleyrityksen nykyisestä, vapaaehtoisuuteen perustuvasta korvaus- ja hyvityskäytännöstä. Jos teleyrityksen nykyinen korvauskäytäntö vastaa ehdotettua tasoa, esityksellä ei ole yrityksen kustannuksia nostavaa vaikutusta. Jos teleyrityksen nykyisen korvauskäytännön mukaiset korvaukset ovat ehdotuksen mukaista tasoa alhaisemmat, ehdotuksen kustannusvaikutus on suurempi.

Esityksen myötä eri teleyritysten korvaus- ja hyvityskäytännöt myös yhtenäistyvät. Yhtäläiset velvollisuudet tasaavat eri teleyrityksille palvelun tuottamisesta aiheutuneita kustannuksia.

Eräät uusista säännöksistä edellyttävät teleyritysten vakiosopimusehtojen uudistamista, mistä aiheutuu teleyrityksille jossain määrin kustannuksia. Muutosehdotukset ovat kuitenkin olleet teleyritysten tiedossa koko valmisteluprosessin ajan ja sopimusehtojen muuttamista koskeva toimialan yhteistyö on jo käynnissä.

Esityksellä saattaa olla vaikutusta myös teleyritysten asiakas- ja tietojärjestelmiin. Muutoksista aiheutuvien kustannusten ei kuitenkaan arvioida poikkeavan teleyritysten tavanomaisen hallinto- ja kehitystoiminnan kustannuksista.

Yleisemmällä tasolla voidaan arvioida, että esitys lisää teleyrityksen kustannuksia sitä enemmän, mitä heikommin teleyritys tällä hetkellä huolehtii kuluttajansuojasta. Ehdotetut säännökset eivät vakiokorvaus- ja hyvitysjärjestelmää lukuun ottamatta muuta tai lisää teleyritysten velvollisuuksia siitä, millaisia kuluttajansuojaoikeuden periaatteita niiden tulisi jo muutenkin noudattaa.

Teleyritykset ja niitä edustavat tahot ovat kannattaneet vakiokorvausjärjestelmän käyttöönottamista. Sen yritysvaikutusten arvioidaankin olevan positiivisia sen takia, että jär-

jestelmä yksinkertaisuudessaan ja kaavamaisuudessaan vähentää oikeusriitojen tarvetta.

Kuluttajien luottamus Suomen markkinoilla toimiviin teleyrityksiin heijastuu yritysten kilpailukykyyn. Käyttäjien luottamuksen säilyttäminen on keskeinen tavoite monissa muissa EU-jäsenvaltioissa. Kuluttajan oikeuksia vahvistavaa viestintäainsäädäntöä on tekeillä ainakin kaikissa Pohjoismaissa, mutta sen merkitys tunnustetaan muissakin EU-jäsenvaltioissa. Suomessa toimivat teleyritykset hyötyvät pitkällä aikavälillä siitä, että Suomi on edelläkävijä selkeän ja toimialalle nimenomaisesti räätälöidyn kuluttajansuojalainsäädännön käyttöönotossa.

Vaikutukset viestintäpalveluita käyttäviin yrityksiin ja muihin yhteisöihin

Esityksellä ei ole merkittäviä vaikutuksia viestintäpalveluita käyttäviin yrityksiin.

Eräät esityksen säännöksistä saattavat kuitenkin parantaa erityisesti pienten yritysten asemaa. Ehdotuksen mukaan eräitä keskeisiä kuluttajansuojasäännöksiä sovellettaisiin myös yritysten välisissä sopimussuhteissa, jollei tätä vaihtoehtoa ole nimenomaisesti suljettu pois sopimuksella. Sama koskee esimerkiksi yhdistyksiä, asunto-osakeyhtiöitä ja muita vastaavia, neuvotteluvoimaltaan kuluttajaan rinnastuvia tahoja.

4.3. Vaikutukset viranomaisten tehtäviin ja menettelytapoihin

Keskeiset valvontaviranomaiset, joiden tehtäviin esityksellä on vaikutuksia ovat Viestintävirasto ja Kuluttajavirasto. Esityksellä ei lisätä näiden viranomaisten tehtäviä.

Ehdotus todennäköisesti vähentäisi kuluttajaviranomaisiin kohdistuvaa painetta ja rekламаatioiden määrää. Selkeät säännökset kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista viestintämarkkinoilla vapauttaisivat kuluttajaviranomaisten voimavaroja muuhun toimintaan. Ehdotuksella olisi vastaava vaikutus myös Viestintäviraston toimintaan.

Viestintäviraston rooli sopimusehtojen kohtuullisuuden valvonnassa selkeytyisi nykyisestä. Toimivalta olisi rinnakkainen kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajaviraston kanssa, mikä lisäisi entisestään tarvetta näiden vi-

ranomaisten väliselle yhteistyölle.

Esityksellä ei arvioida olevan vaikutusta markkinaoikeuden toimintaan. Esityksen 121 a §:ssä tarkoitettut asiat ovat luonteeltaan sellaisia, että ne voidaan saattaa kuluttajasiamiiehen aloitteesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi jo voimassa olevan lainsäädännön nojalla. Tuomioistuimen käsiteltäväksi tulevien asioiden määrän ei siten arvioida lisääntyvän.

Muutoksenhaun nopeuttamista koskeva 127 §:n muutosehdotus vaikuttaa hallinto-oikeuksiin ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen siten, että näiden on jatkossa käsiteltävä viestintämarkkinoita koskevista päätöksistä tehdyt valitukset kiireellisinä. Hallintotuomioistuimilla on kuitenkin jo tällä hetkellä useita asiaryhmiä, joita koskevat valitukset on käsiteltävä kiireellisinä. Valitusten nopeutuminen ei itsessään lisää valitusten lukumäärää, vaan niiden määrän voidaan arvioida pysyvän ennallaan. Muutoksella ei siten arvioida olevan ainakaan pitkällä aikavälillä vaikutusta hallintotuomioistuinten työmäärään.

4.4. Tietoyhteiskuntavaikutukset

Ehdotuksella voidaan odottaa olevan positiivinen vaikutus Suomen tietoyhteiskuntakehitykseen, koska se selventää käyttäjän ja teleyrityksen välistä sopimussuhdetta erityisesti uusien viestintäpalveluiden tarjonnassa.

Esityksen myönteiset tietoyhteiskuntavaikutukset liittyvät kuluttajien luottamuksen lisääntymiseen. Nykyisessä tilanteessa kuluttajien luottamus perustuu merkittävältä osin tietämättömyyteen palveluiden käyttöön liittyvistä riskeistä. Ehdotetun sääntelyn seurauksena kuluttaja voi luottaa siihen, että toimimalla laissa edellytetyllä tavalla huolellisesti, hän ei esimerkiksi joudu vastuuseen viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä.

Kuluttajien luottamus on keskeinen edellytys myönteisen tietoyhteiskuntakehityksen turvaamiselle pidemmällä aikavälillä.

5. Asian valmistelu

5.1. Valmisteluvaiheet ja –aineisto

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti 21 päivänä lokakuuta 2004 työryhmän, joka tehtävänä oli tutkia kuluttajan asemaa viestintäpalvelun käyttäjänä. Työryhmän tavoitteena oli tuoda esille näkökulmia kuluttajan oikeuksien toteutumisesta tietoyhteiskuntapalvelujen tarjonnassa, pyrkiä mahdollisuuksien mukaan vahvistamaan kuluttajan asemaa näillä markkinoilla sekä lisäämään tietoyhteiskuntapalvelujen sopimusehtojen ja hinnoittelun läpinäkyvyyttä. Työryhmän tehtävänä oli kartoittaa tietoyhteiskuntapalvelujen tarjonnassa ilmenneitä kuluttajapolittisia ongelmia sekä tarkastella näihin liittyen sekä mahdollisia lainsäädännön muutostarpeita että itsesääntelymahdollisuuksia.

Liikenne- ja viestintäministeriö on työryhmän toimeksiannosta teettänyt tutkimuksen, jossa selvitettiin viestintäpalveluita koskevaa kuluttajaviranomaisten ratkaisukäytäntöä. Tutkimuksessa selvitettiin kuluttajavalituslautakunnan ja markkinatuomioistuimen ratkaisukäytäntöä sekä viestintäpalveluita koskevia kuluttajien yhteydenottoja kunnallisiin kuluttajaneuvojiin.

Ministeriö on teettänyt myös toisen tutkimuksen, joka koski teleyritysten vastaanottamaa kuluttajapalautetta. Tutkimusaineisto kerättiin kolmesta suurimmasta teleyrityksestä ja tutkimuksen kohteena olivat internetpalveluista, matkapuhelinpalveluista sekä kiinteän verkon puhelinpalveluista saadut asiakasreklamaatiot. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden yhteydenottojen sisältöä, määrää ja laatua.

Lisäksi teetettiin kolmas tutkimus, jolla selvitettiin kuluttajan asemaa viestintäpalveluiden vastaanottajana koskevaa kansainvälistä lainsäädäntöä. Edellä tarkoitettujen selvitysten tuloksia on selostettu tarkemmin kohdassa 2.1 ja 2.2.

Työryhmän toimikausi päättyi 30 päivänä syyskuuta 2005. Työryhmä jätti mietintönsä hallituksen esityksen muodossa.

Työryhmämietintö lähetettiin lausunnolle lokakuussa 2005. Esitysluonnoksesta pyydettiin lausunto noin 150 taholta, joihin kuului eri viranomaisia ja yrityksiä sekä muun muassa kuluttajia ja elinkeinoelämää edustavia järjestöjä. Lausunnoista on laadittu sähköisessä muodossa oleva kooste, joka on saatavilla ministeriön verkkosivuilla.

5.2. Lausunnot ja niiden huomioon ottaminen

Kannanotot lausunnoissa jakautuivat selkeästi kahtia. Lähes kaikki viranomaiset suhtautuivat esitykseen myönteisesti. Samoin ne järjestöt ja yhteisöt, jotka tarkastelivat ehdotusta etupäässä kuluttajan näkökulmasta, pitivät ehdotuksen toteuttamista tärkeänä ja tarpeellisena.

Sitä vastoin useimmat elinkeinoelämää edustavat järjestöt pitivät ehdotettua sääntelyä perusteettomana ja tarpeettomana. Teleyritykset suhtautuivat kriittisesti myös useimpiin yksittäisiin ehdotuksiin.

Yksittäisissä kysymyksissä eniten kritiikkiä kohdistettiin kuluttajan reklamaatiovelvollisuutta koskevaan säännökseen, jonka mukaan kuluttajalla olisi reklamaatiovelvollisuus ainoastaan siinä tapauksessa, että hänellä on korvausvaatimuksia. Teleyritysten lausunnoissa vaadittiin yleisesti sitä, että kuluttajalle tulisi asettaa neutraali reklamaatiovelvollisuus eli velvollisuus ilmoittaa palvelun viivästyksestä tai virheestä heti sen ilmettyä. Esitystä on jatkovalmistelussa muutettu siten, että kuluttajalle on asetettu tällainen laajempi reklamaatiovelvollisuus.

Monissa lausunnoissa on kiinnitetty huomiota myös säännökseen, joka koskee teleyrityksen oikeutta muuttaa sopimusehtoja yksipuolisesti kesken sopimuskauden. Lausuntokierroksella olleessa versiossa säännöksestä ehdotettiin poistettavan teleyrityksen mahdollisuus muuttaa sopimusehtoa yksipuolisesti myös muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Lausunnoissa on korostettu viestintäpalvelusopimusten pitkäkestoisuutta sekä tekniselle toimintaympäristölle tyypillisiä suuria ja yllättäviä muutoksia. Lausunnonantajat ovat näistä syistä varsin yksimielisesti vastustaneet ehdotettua muutosta. Muutosehdotus on poistettu esityksestä jatkovalmistelussa.

Esityksen vaikutusarviointeja pidettiin lausunnoissa jossain määrin puutteellisina. Esityksen vaikutusarviointeja on täydennetty lausuntokierroksen jälkeisessä valmistelussa.

Oikeudettomasta käytöstä on teleyritysten lausunnoissa yleisesti todettu, että sääntelyn tulisi tältä osin olla samanlaista kuin luottokorttitoiminnassa. Lausunnoissa on erityisesti

korostettu liittymän hallinnan luovutuksen merkitystä.

Mahdollisuudet liittymän oikeudettomaan käyttöön ovat viestintäpalvelun teknisten ominaisuuksien vuoksi kuitenkin huomattavasti moninaisempia kuin luottokorttien osalta. Liittymää voidaan useimmissa tapauksissa käyttää oikeudettomasti, vaikkei liittymän hallintaa olekaan luovutettu fyysisesti. Toisenlaista toimintaympäristöä koskeva luottokorttisääntely ei siis sellaisenaan sovellu viestintämarkkinoille.

Hallinnan luovutuksen merkitystä korostava sääntely ei toisi parannusta kuluttajan nykyiseen asemaan. Esitystä ei ole tältä osin muutettu jatkovalmistelussa.

Useissa lausunnoissa on katsottu, että teleyritykselle tulisi antaa oikeus oikaista viestintäpalvelussa oleva virhe ennen korvausvelvollisuuden muodostumista.

Kuluttajansuojalaissa tarkoitettua virheen oikaisua käytetään lähinnä tavarankaupassa. Palveluiden kaupassa ei välttämättä voida turvautua samanlaiseen sääntelyyn, koska myytävä hyödyke on luonteeltaan erilainen. Jos esimerkiksi laajakaista on ollut palvelun keskeytyksen takia poissa käytöstä pidemmän aikaa, teleyritys ei voi hyvittää asiakasta vain oikaisemalla virheen eli korjaamalla yhteyden. Mahdollisuus palvelun käyttämiseen tietyssä ajankohtana on jo menetetty ja asiakkaalle on saattanut aiheutua siitä toteennäytettävää vahinkoa.

Teleyrityksellä on aina viestintäpalvelusopimukseen perustuva velvollisuus korjata viestintäpalvelu toimivaksi. Palvelun korjaaminen toimivaksi ei kuitenkaan välttämättä oikaise virheen vaikutuksia käyttäjän näkökulmasta. Säännöksen muuttaminen ehdotettuun suuntaan johtaisi saman sekaannuksen jatkumiseen myös käytännön liiketoiminnassa. Teleyritykset voisivat torjua kuluttajien hinnanalennus- ja mahdolliset vahingonkorvausvaateet sillä perusteella, että palvelu on käyttökatkoksen jälkeen ennemmin tai myöhemmin korjattu.

Viipymättä tehdyllä oikaisulla voi kuitenkin olla merkitystä arvioitaessa sitä, milloin kyseessä on palvelun virhe. Esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa onkin pyritty korostamaan oikaisun merkitystä tässä yhteydessä ja selventämään esimerkiksi käyttökat-

koksen pikaisen korjaamisen merkitystä virhekäsitteen oikeudellisessa arvioinnissa.

Esitykseen on lisäksi tehty eräitä muita

pienempiä, lakitekniisiä muutoksia ja tarkennuksia.

YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT

1. Lakiehdotusten perustelut

1.1 Viestintämarkkinalaki

14 §. Teletointailmoitus. Pykälän 2 momenttiin ehdotetaan siirrettävän voimassa olevan lain 71 §:n 5 momentin säännös velvollisuudesta ilmoittaa toiminnan lopettamisesta viimeistään viikkoa ennen sen loppumista.

Teleyrityksellä viitataan viestintämarkkinalain terminologiassa sekä verkkoyritykseen että palveluyritykseen. Pykälässä tarkoitettu ilmoitusvelvollisuus on haluttu aiempaa selvemmin kohdistaa näihin molempiin yrityksiin.

Ilmoitusvelvollisuudella pyritään varmistamaan se, että toimintansa lopettavan teleyrityksen asiakkaat saavat tiedon toiminnan loppumisesta ja pystyvät riittävän ajoissa vaihtamaan palvelun tarjoajaa. Viestintäviraston on ilmoituksen vastaanotettuaan tiedotettava tilanteesta palvelun käyttäjille sopivaksi katsomallaan tavalla.

58 a §. Säännösten pakottavuus. Pykälän mukaan 67 a–67 h, 71–75 ja 78–80 §:ää sovellettaisiin muun kuin kuluttajan kanssa tehtäviin sopimuksiin vain, jos muuta ei ole sovittu. Vastaavanlainen säännös on voimassa olevan lain 67 §:n 5 momentissa. Säännöksen soveltamisalaa on kuitenkin laajennettu sisällyttämällä siihen palvelun virhettä ja viivästystä koskevat uudet säännökset.

Säännös on tarpeen siitä syystä, että valtaosa suomalaisista yrityksistä on pieniä tai keskisuuria yrityksiä, jotka voidaan oikeussuojan tarpeen kannalta monessa suhteessa rinnastaa kuluttajiin. Vastaavalla tavalla oikeussuojan tarpeessa ovat esimerkiksi kuolinpesät, aatteelliset yhdistykset ja asunto-osakeyhtiöt, jotka usein rinnastuvat tietotaidoiltaan kuluttajiin.

Pykälässä 58 a säännellyt seikat ovat osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien kannalta niin keskeisiä, että niistä on tarpeen olla säännökset laissa sen varalta, että osapuolten oma sopimus on näiltä osin puutteellinen.

Tämä on omiaan selkeyttämään oikeustilaa ja antamaan osapuolille mahdollisuuksia arvioida oikeusasemaansa. Säännökset antavat yrityksille myös asianmukaisen ja kohtuullisen vertailupohjan niiden laatiessa tarvittaessa laista poikkeavia sopimusehtoja.

Edellä tarkoitetun dispositiivisen normiston lisäksi 7 luvussa on myös säännöksiä, jotka ovat pakottavia sekä kuluttaja- että yritys-sopimussuhteissa. Nämä säännökset ovat pääsääntöisesti sähköisen viestinnän direktiivien täytäntöön panemiseksi välttämättömiä.

Kolmannen kategorian 7 luvussa muodostavat säännökset, joita pykälän nimenomaisen sanamuodon mukaisesti sovelletaan vain kuluttajan ja yrityksen väliseen sopimussuhteeseen.

61 §. Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja. Pykälän 1 momenttia ehdotetaan tarkennettavan siten, että teleyrityksen oikeus vaatia kuluttajalta vakuutta ennakoitavissa olevan maksukyvyttömyyden perusteella rajoittuisi aiempaa selkeämmin vain sopimuksentekotilanteeseen. Sopimussuhteen voimassaolokanana vakuutta ei voisi enää vaatia. Pykälän tulkinnassa on tältä osin ollut epäselvyyttä ja sitä halutaan tarkentaa sen alkuperäistä tarkoitusta vastaavaksi.

Säännös tarkoittaa käytännössä myös, että jos sopimusta tehtäessä annettua vakuutta käytetään, sitä ei saa enää vaatia täydennettäväksi saman sopimussuhteen kuluessa. Teleyrityksen on irtisanottava tai purettava sopimus, jos sille on laissa laissa säädetyt edellytykset sekä tehtävä vanhan sopimuksen tilalle uusi sopimus uusine vakuuksineen.

Käyttäjällä on kuitenkin eräissä tilanteissa nimenomainen oikeus asettaa vakuus kesken sopimuskauden. Tästä oikeudesta säädetään voimassa olevan lain 73 §:n 3 momentissa. Sen 1 kohdan mukaan käyttäjällä on konkurssi- ja maksukyvyttömyystilanteissa aina oikeus asettaa vakuus ja estää sillä liittymän sulkeminen tai sen käytön rajoittaminen.

Ennakkomaksun tai vakuuden on voimassa olevan 61 §:n mukaan oltava kohtuullinen. Kohtuullisuuden käsitettä esitetään tarken-

nettavaksi pykälän 1 momenttiin tehtävällä lisäyksellä, jonka mukaan ennakkomaksu tai vakuus ei saa ylittää sen vahingon määrää, joka teleyritykselle voidaan arvioida aiheutuvan ennen kuin se saa liittymän suljettua maksulainlyönnin perusteella. Ennakkomaksun tai vakuuden kohtuullisuuden arvioinnissa tulee ottaa huomioon myös liittymän käytölle mahdollisesti sovittu euromääräinen käyttöraja.

Pykälän 2 momentin mukaan teleyritys ja kuluttaja voisi vat sopimus suhteen aikana sopia kohtuullisen euromääräisen käyttörajan asettamisesta. Säännös koskee, kuten 1 momentinkin, vain liittymäsopimuksia kiinteässä puhelinverkossa ja matkaviestinverkossa.

Voimassa olevan lain pykälässä käytetään termiä saldorajoitus. Erotukseksi teleyritysten maksua vastaan tarjoamista kaupallisista palveluista pykälässä puhutaan nyt käyttörajasta. Sillä tarkoitetaan vastaavaa kuin esimerkiksi luottokorttisopimuksissa.

Käyttörajan tarkoituksena olisi estää puhelinlaskun hallitsematon kasvu esimerkiksi tilanteissa, jossa saldorajoituksen käyttö ei ole teknisesti mahdollista, kuten ulkomaililla. Käyttörajan asettamisella voidaan torjua myös muun muassa väärinkäytöksiä aiheutuva vahinkoa tilanteissa, joissa liittymän käyttö laskutuskauden aikana kasvaa poikkeuksellisen suureksi. Käyttörajaa voisivat lisäksi hyödyntää sellaiset asiakkaat, jotka eivät halua saldorajoitusta, mutta haluavat silti suojautua ylisuurilta laskuilta esimerkiksi käyttäessään sellaisia uusia palveluita, joiden kustannuksia on vaikeata arvioida. Käyttörajan tulisikin käytännössä olla huomattavasti saldorajoitusta korkeampi.

Käyttörajan asettamisesta olisi aina nimenomaisesti sovittava kuluttajan kanssa eli teleyritys ei voisi yksipuolisesti edellyttää käyttörajan käyttöönottoa. Lisäksi käyttörajan tulisi olla euromäärältään kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa tulisi ottaa huomioon liittymätyypin tavanomainen käyttö ja kuluttajan tarpeet. Käyttörajan tulee aina mahdollistaa kulloisenkin liittymätyypin tavanomainen ja kuluttajan tarpeen mukainen käyttö.

Sovitun käyttörajan ylittyessä teleyrityksellä olisi 73 §:n 3 momentissa tarkoitettu oikeus rajoittaa liittymän käyttöä esimerkiksi

siten, että puhelimella voidaan enää vain vastaanottaa puheluita, ei soittaa niitä. Teleyrityksellä ei kuitenkaan käytännössä olisi samanlaista velvoitetta kuin kaupallisissa saldorajoituspalveluissa seurata käyttörajaa reaaliaikaisesti.

66 §. Sopimusehdot ja hinnasto. Pykälän 1 momentin mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä kuluttajan kanssa. Pykälän soveltamisala laajenisi aiemmasta siten, että se koskisi puhelinverkon liittymäsopimusten ohella kaikkia viestintäpalvelusopimuksia, kuten laajakaistapalvelun tarjontaa.

Sopimuksissa ei 1 momentin mukaan saisi olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Ehdotettu lisäys olisi sikäli merkityksellinen, että se oikeuttaisi myös Viestintäviraston valvomaan sopimusehtojen yleistä kohtuullisuutta 119 §:n 2 momentin ja 126 §:n nojalla. Viestintäviraston toimivalta olisi tältä osin rinnakkainen kuluttajasiamiiehen kanssa.

Sopimusehdon kohtuuttomuutta arvioitaessa voidaan ottaa huomioon esimerkiksi kuluttajasopimusten kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi (neuvoston direktiivi kuluttajasopimusten kohtuuttomista sopimusehdoista, 93/13/ETY), joka on pantu täytäntöön kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun säännöksillä.

Säännös ei kuitenkaan oikeuttaisi Viestintävirastoa ottamaan kantaa yksittäistä sopimusta koskevaan riita-asiaan. Tätä ehdotetaan täsmennettävän esityksen 119 §:n 2 momenttiin tehtävällä muutoksella.

Pykälän 2 momentin mukaan teleyrityksen olisi julkaistava 1 momentissa tarkoitettut ja muut käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta. Velvollisuus laatia vakiosopimusehdot ja käyttää niitä koskisi nyt aiempaa selvemmin vain kuluttajan kanssa solmittavia sopimussuhteita. Jos teleyritys kuitenkin käyttää vakiosopimusehtoja muissakin sopimussuhteissa, kuten yritysasiakkaiden kanssa, tällaiset vakiosopimusehdot tulisi aina julkaista. Säännöksellä pannaan täytäntöön yleispalveludirektiivin 21 artiklan 1 kohta. Yleispalveludirektiivin säännöksen

tarkoituksena on lisätä sopimusehtojen ja hinnastojen vertailtavuutta.

Pykälän 2 momentissa tarkoitetuilla hinnastoilla viitataan myöskin vain vähittäismarkkinahinnastoihin. Hinnastot voisivat kuitenkin olla sekä kuluttaja- että yritysasiakassuhteessa sovellettavia.

67 §. Viestintäpalvelusopimus. Pykälän otsikossa ja 1 momentissa otettaisiin käyttöön termi viestintäpalvelusopimus. Sillä korvataisiin voimassa olevassa säännöksessä käytetty käsite, joka on viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus. Muutos on vain kielellinen.

Pykälän 2 momenttiin ei ehdoteta muutosta.

Pykälän 3 momentin 2 kohtaa muutettaisiin siten, että siihen lisätään velvoite sopia palvelun laadun ohella myös palvelun ominaisuuksista. Nykyisissä sopimuksissa on koettu ongelmalliseksi se, että sopimuksen kohteena olevan palvelun ominaisuuksia ei ole selostettu sopimusehdoissa riittävän yksityiskohtaisesti. Sopimuksen osapuolet eivät siten välttämättä tiedä tai ole yhtä mieltä siitä, millaisen palvelun toimittamisesta on alun perin sovittu.

Muutoksella pyritään siihen, että sopimuksessa määriteltäisiin aikaisempaa tarkemmin se, miten palvelun tulisi toimia ja mitkä ovat sen keskeiset ominaisuudet. Palvelun ominaisuuksista on sovittava mahdollisimman tarkasti, jotta voidaan määrittellä, milloin on kyseessä 67 d §:ssä tarkoitettu virhe palvelun toimituksessa.

Säännökseen lisättäisiin uusi 13 kohta, jonka mukaan sopimuksessa tulisi mainita myös 61 §:n 2 momentissa tarkoitettua käyttörajan suuruus, jos teleyritys ja käyttäjä ovat sellaisesta sopineet. Sopimuksessa olisi lisäksi annettava käyttäjälle ohjeet siitä, miten laskun kertymistä on mahdollista seurata.

Esityksessä ehdotetaan lisäksi muutettavan 3 momentin kohtien järjestystä siten, että ne muodostavat loogisemman kokonaisuuden.

67 a §. Viestintäpalvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidätyä maksusta. Pykälän 1 momentissa määriteltäisiin mitä viestintäpalvelun toimituksen viivästymisellä tarkoitetaan. Määrittelmä vastaa yleistä viivästyskäsitettä. Pykälän mukaan viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole

toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu käyttäjästä tai käyttäjän puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Pykälässä tarkoitettuja käyttäjästä johtuvia seikkoja ovat esimerkiksi sellaiset käyttäjän päätelaitteen puutteet, joiden takia yhteyttä ei saada kytkettyä sovittuna ajankohtana.

Säännöstä sovelletaan käytännössä liittymän välityksellä tarjottaviin viestintäpalveluihin, kuten puhelin- ja laajakaistapalveluihin. Säännös on kuitenkin tarkoituksella muotoiltu mahdollisimman teknologianeutraaliksi, jotta sitä voidaan soveltaa tulevaisuudessa myös ilman liittymää tarjottaviin palveluihin, jos tällaisia palveluita tulee markkinoille.

Pykälän 2 momentin mukaan käyttäjä on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lähtien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen käyttäjällä on oikeus perustua maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästykseen perustuvan korvauksen vakuudeksi. Säännös on yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukainen.

67 b §. Vakiokorvaus toimituksen viivästyksestä. Viivästystilanteissa ensimmäisenä käytettävissä oleva keino on vaatia sopimuksen täyttämistä eli palvelun toimittamista. Jos teleyritys ei pysty toimittamaan palvelua lupamassaan ajassa, käyttäjälle syntyy oikeus laissa määriteltyyn vakiokorvaukseen. Pykälän 1 momentin mukaan vakiokorvauksen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa.

Vakiokorvauksella pyritään kattamaan viivästyksestä aiheutuvat keskimääräiset selvityskulut, kuten puhelin-, postitus- ja matkakulut sekä palvelun viivästymisestä aiheutuva käyttöhyödyn menetys. Jos käyttäjä kuitenkin osoittaa kärsineensä viivästyksestä vahinkoa, joka ylittää vakiokorvauksen määrän, hänellä on 67 c §:n mukainen oikeus vahingonkorvaukseen.

Teleyrityksen vastuu toimituksen viivästyksestä aiheutuvista vahingoista perustuisi

niin sanottuun kontrollivastuuseen, jonka käsitettä on tarkemmin selostettu edellä kohdassa 3.2. Oikeutta vakiokorvaukseen ei 2 momentin mukaan olisi, jos viivästys johtuu teyrityksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Pykälässä tarkoitettulla tavalla teyrityksen vaikutuspiiriin ulkopuolella ovat erilaiset ylivoimaiset esteet, esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, jotka yllättäen ja ennalta arvaamatta viivästyttävät palvelun toimittamista. Vastuusta vapautuminen edellyttää lisäksi, ettei teyrityksellä ole ollut mahdollisuutta varautua esteen seurauksiin.

Teyritys ei vapaudu korvausvastuusta sillä perusteella, että viivästys johtuu teyrityksen käyttämästä alihankkijasta tai muusta teyritykseen sopimussuhteesta olevasta palvelun- tai tavarantoimittajasta. Jos viivästys johtuu henkilöstä, jota teyritys on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämässä, teyritys vapautuu 3 momentin mukaan vastuusta vain, jos myös tämä henkilö olisi 2 momentin mukaan vapaa vastuusta.

67 c §. Toimituksen viivästyminen aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus. Pykälän 1 momentin mukaan käyttäjällä olisi oikeus korvaukseen viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta, joka ylittää 67 b §:ssä tarkoitettua vakiokorvauksen määrän. Käyttäjällä on todistustaakka siitä, että aiheutunut vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

Pykälän 1 momentin mukaan oikeutta vahingonkorvaukseen ei kuitenkaan olisi, jos käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen 67 b §:n 2 ja 3 momentin mukaisesti. Vastuuperuste on siis sama kuin vakiokorvauksissa eli niin sanottu kontrollivastuu. Vahingonkorvausvelvollisuutta ei siten synny, jos viivästys aiheutuu sellaisesta teyrityksen vaikutuspiiriin ulkopuolella olevasta seikasta, jota teyritys ei ole kyennyt ottamaan ennakolta lukuun ja jonka seurauksia se ei myöskään ole voinut välttää tai voittaa.

Viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta teyritys vastaisi 2 momentin mukaan vain, jos viivästys tai vahinko on ai-

heutunut huolimattomuudesta teyrityksen puolella. Toiminnan tuottamuksellisuutta on arvioitava samalla tavoin kuin suomalaisessa oikeusjärjestelmässä muutoinkin. Arvioinnin mittapuuna ovat elinkeinotoiminnassa yleisesti edellytetyt ammattitaidon ja huolellisuuden vaatimukset. Pykälässä tarkoitettua huolimattomuutta olisi esimerkiksi epärealistisen toimitusajan lupaaminen tilanteessa, jossa jo sopimusta tehtäessä tiedetään toimituksen todennäköisesti viivästyvän luvasta.

Välillisenä vahinkona pidettäisiin 2 momentin 1 kohdan mukaan ansion menetystä, joka käyttäjälle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi. Tällainen vahinko on esimerkiksi työpaikalta poisjäännistä aiheutunut ansionmenetys.

Välillisenä vahinkona pidettäisiin 2 momentin 2 kohdan mukaan vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta. Kohdassa tarkoitettuja tyypillisiä välillisiä vahinkoja olisivat kulut, jotka aiheutuvat siitä, ettei käyttäjä voi teyrityksen viivästyksen vuoksi täyttää omaa sopimusvelvoitettaan ja joutuu vastuuseen siitä.

Momentin 3 kohdan mukaan välillisenä vahinkona pidettäisiin myös sellaista viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen.

Pykälässä ei määritellä välittömien vahinkojen käsitettä. Tämä vastaa lainsäädännössä yleisesti käytössä olevaa kirjoitustapaa. Välittömän vahingon käsite voidaan kuitenkin johtaa välillisten vahinkojen määritelmästä. Välittömiä vahinkoja ovat siten muut kuin pykälässä määritellyt välilliset vahingot.

Välittömiä vahinkoja ovat esimerkiksi viivästyksestä aiheutuneet selvittelykulut, kuten puhelin-, matka- ja postituskulut. Useimmissa tapauksissa nämä kulut tulisivat käytännössä katetuksi 67 b §:ssä tarkoitettulla vakiokorvauksella. Välittömiä taloudellisia vahinkoja saattaa aiheutua myös hyödyttömäksi jääneistä tuotteista ja hankinnoista. Välitöntä vahinkoa voi aiheutua lisäksi siitä, että käyttäjä joutuu teyrityksen olennaisen viivästyksen vuoksi purkamaan sopimuksen ja sen tilalle tehty uusi sopimus tulee käyttäjälle kalliimmaksi kuin purettu sopimus.

Teleyrityksen korvausvastuu koskee normaalien vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaisesti vain sellaisia vahinkoja, jotka ovat adekvaattisessa syy-yhteydessä sopimusrikkomukseen. Lisäksi sopimukseen olisivat sovellettavissa muutkin yleiset vahingonkorvausoikeudelliset periaatteet. Kummankin sopijapuolen on vastapuolen sopimusrikkomuksen yhteydessä esimerkiksi toimittava kohtuullisella tavalla vahinkonsa rajoittamiseksi. Seuraamuksena tämän velvollisuuden laiminlyömisestä on sopijapuolelle tulevan vahingonkorvauksen alentaminen määrällä, joka vastaa sitä vahinkoa, jonka sopijapuoli asianmukaisesti toimimalla olisi välttänyt.

Vahingonkorvausta koskeva riita käsiteltäisiin käytännössä joko kuluttajavalituslautakunnassa tai riita-asiana yleisessä tuomioistuimessa. Vahingonkorvausvaatimuksen vanhentumiseen sovelletaan lakia velan vanhentumisesta (728/2003).

67 d §. *Virhe viestintäpalvelun toimituksessa.* Pykälässä määriteltäisiin se, missä tilanteessa viestintäpalvelun toimituksessa voidaan katsoa olevan virhe. Toimituksessa olisi 1 momentin mukaan virhe, jos palvelun laatu ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Tässä arvioinnissa keskeisiä ovat paitsi kirjallinen liittymäsopimus, myös palvelun tarjoajan suulliset lupaukset käyttäjälle palvelun tarkemmasta laadusta ja sisällöstä sekä palvelun markki noinnissa korostetut ominaisuudet.

Jollei toisin ole sovittu, viestintäpalvelun toimitus on 1 momentin 1 kohdan mukaan virheellinen, jos se ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia. Viittauksella tarkoitetaan pykälässä sekä viestintämarkkinalakia että sähköisen viestinnän tietosuojalakia. Keskeinen säännös arvioinnissa on tältä osin esimerkiksi viestintämarkkinalain 128 §, jossa viestintäverkolle ja viestintäpalvelulle asetetaan eräitä keskeisiä laatuvaatimuksia.

Virheenä ei pidetä sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat käyttäjän tai muun liittymää käyttäneen henkilön toiminnasta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

Pykälän 1 momentin 2 kohdan mukaan pal-

velun toimitus on virheellinen, jos se on muusta kuin 72 §:ssä tarkoitettusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Keskeytyksen vähäisyyttä arvioitaessa on otettava huomioon, että viestintäpalveluissa on kyse monimutkaisista teknisistä palveluista, jotka eivät luonteensa vuoksi normaalitytilanteessakaan välttämättä toimi keskeytyksettä. Viestintäpalvelu ei siten olisi pykälässä tarkoitettulla tavalla virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii sillä tavoin kuin vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Uutta teknologiaa hyödyntävät palvelut saattavat olla vähemmän toimintavarmoja kuin jo kauan markkinoilla olleet palvelut, mistä kuitenkin luonnollisesti pitää informoida käyttäjää sopimusehdoissa.

Satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset, jotka teleyritys korjaa nopeasti, eivät ole pykälässä tarkoitettuja korvaukseen oikeuttavia virheitä. Se, millaista keskeytystä voidaan pitää yhtäjaksoisena tai toistuvana ja vähäistä suurempana, vaihtelee viestintäpalvelusta riippuen. Keskeytyksellä tulee olla merkitystä palvelun käyttökelpoisuuden kannalta. Pykälässä tarkoitettuna virheenä ei voida pitää esimerkiksi sitä, että yksittäinen tekstiviesti tai multimediateksti ei mene perille, vaan palvelun keskeytyksen on säännöksen mukaan oltava yhtäjaksoinen tai toistuva.

Palvelun tilaaja maksaa aina mahdollisuudesta käyttää palvelua, ei siitä, onko hän tosiasiallisesti käyttänyt palvelua. Virheen arvioinnissa ei siten ole merkitystä sillä, onko käyttäjä esimerkiksi käyttökatkoksen aikana tosiasiallisesti yrittänyt käyttää palvelua vai ei.

Lain 72 §:ssä tarkoitettujen viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotoistia tai tietoturvasyistä johtuvat keskeytykset palvelun toimituksessa ovat melko yleisiä. Ne ovat välttämättömiä viestintäverkon ylläpitämiseksi ja koituvat kuluttajien eduksi turvallisten ja laadultaan parempien palveluiden muodossa. Näistä syistä 72 §:ssä tarkoitettuja rakennus- ja kunnossapidosta taikka tietoturvatöimennepiteistä aiheutuvia keskeytyksiä palvelun toimituksessa ei 1 momentin 2 kohdan mukaan pidettäisi tässä pykälässä tarkoitettuna

virheenä. Kyse ei ole sopimusrikkomuksesta, vaan asiasta, joka on palvelun toimivuuden kannalta välttämätöntä.

Erityisesti on huomattava, että 72 §:n 2 momentissa tarkoitettu 48 tunnin aikaraja on säännöksen poikkeuksellisuudesta johtuen sovellettavissa vain rakennus- ja kunnossapidosta aiheutuvien käyttökatkosten seuraamusten arviointiin. Se ei ole aikaraja, joka voitaisiin ottaa lähtökohdaksi arvioitaessa sitä, milloin viestintäpalvelussa on virhe. Tämä on harkittava tapaus- ja palvelukohtaisesti. Virheseuraamukset voivat tulla sovellettaviksi huomattavasti lyhyemmänkin käyttökatkoksen perusteella riippuen sopimuksen sisällöstä, olosuhteista ja palvelutyyppistä.

Pykälän 1 momentin 3 kohdan mukaan toimitus on virheellinen, jos viestintäpalvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä käyttäjällä yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aiheutta olettaa. Säännökset vastaavat muun muassa kuluttajansuojalainsäädännössä omaksuttuja periaatteita.

Käyttäjällä olisikin 2 momentin mukaan oikeus virheen perusteella virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Hinnanalennuksella pyritään mukauttamaan alun perin virheettömästä suorituksesta sovittu hinta virheellisen toimituksen todelliseen arvoon. Hinnanalennus olisi käytettävissä muissa kuin 67 e §:ssä tarkoitetuissa toimituksen keskeytystilanteissa.

67 e §. *Vakiohyvitys toimituksen keskeytyksestä.* Käyttäjällä olisi pykälän 1 momentin mukaan oikeus vakiohyvitykseen, jos 67 d §:ssä tarkoitettu virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä olisi sama kuin viivästystilanteissa eli vähintään 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Kyseessä olisi eräänlainen vakioitu hinnanalennus tietyissä virhetilanteissa, ei siis korvaus keskeytyksestä aiheutuneista vahingoista.

Jos käyttäjälle maksetaan keskeytyksen johdosta pykälässä tarkoitettu vakiohyvitys, hänellä ei pykälän 2 momentin mukaan enää olisi oikeutta 67 d §:n 2 momentissa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta. Säännöksellä huolehdittaisiin siitä, ettei käyttäjä voi saada toimituksen keskeytyksestä kaksinkertaista hyvitystä. Py-

kälässä tarkoitettu vakiohyvitys olisi aina hinnanalennukseen nähden ensisijainen hyvitys toiminnan keskeytyksestä.

67 f §. *Virheestä aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus.* Käyttäjällä on pykälän 1 momentin mukaan oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii viestintäpalvelussa olevan virheen vuoksi.

Oikeus pykälässä tarkoitettuun korvaukseen syntyy vain, jos palvelussa olevasta virheestä on aiheutunut jotain korvattavaa ja toteennäytettyä vahinkoa käyttäjälle. Käyttäjällä on todistustaakka siitä, että korvattavaa vahinkoa on syntynyt.

Välillisestä vahingosta teleyritys vastaa pykälän 3 momentin mukaan kuitenkin vain, jos virhe tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Välillisen ja välittömän vahingon käsitettä on selostettu tarkemmin 67 c §:n perusteluissa. Virheen ei voida katsoa aiheutuneen pykälässä tarkoitettulla tavalla teleyrityksen puolella olevasta huolimattomuudesta, jos virhe on seurausta esimerkiksi kuluttajan itsensä asentamista laitteista tai ohjelmistoista taikka ulkopuolisen asennuspalvelun käytön seurauksena ilmenneistä ongelmista.

Teleyrityksellä on aina viestintäpalvelusopimukseen liittyvä velvollisuus korjata palvelussa oleva virhe viivytyksestä reklamaation jälkeen. Virheen korjaaminen ei kuitenkaan välttämättä vaikuta teleyrityksen vahingonkorvausvelvollisuuteen, jos kuluttajalle on jo ehtinyt aiheutua vahinkoa palvelun toimimattomuudesta. Esimerkiksi vähäisen käyttökatkoksen korjaaminen viivytyksestä saattaa kuitenkin vaikuttaa siihen, että käyttökatkosta ei edes pidetä 67 d §:ssä tarkoitettuna virheenä, kuten edellä kyseisen pykälän perusteluissa on selostettu.

67 g §. *Sopimuksen purku viivästyksen tai virheen perusteella.* Pykälän mukaan kuluttaja saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Säännös vastaa sopimusoikeuden yleistä periaatetta.

67 h §. *Virhettä tai viivästystä koskeva ilmoitusvelvollisuus.* Käyttäjä ei 1 momentin mukaan saisi vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen kun palvelu on toi-

mitettu. Virheen kannalta vastaava aika laskettaisiin säännöksen mukaan siitä, kun käyttäjä on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt sen havaita.

Sääntely vastaa tältä osin kuluttajansuojalain 5 luvun 16 §:n 2 momenttia, 8 luvun 16 §:n 2 momenttia sekä 9 luvun 16 §:n 2 momenttia. Kuluttajavalituslautakunnan ratkaisukäytännössä on virhetilanteissa katsottu, että kohtuullinen aika ei yleensä ole pidempi kuin kolme tai neljä kuukautta siitä, kun ostaja pääsi perille virheen merkityksestä.

Käyttäjää saisi 2 momentin mukaan 1 momentin estämättä vedota viivästyksen tai virheeseen, jos teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia. Ehdotettu sääntely vastaisi tältäkin osin kuluttajansuojalain edellä mainittuja säännöksiä.

71 §. Sopimuksen muuttaminen. Teleyrityksen oikeutta muuttaa sopimuksen ehtoja kuluttajan vahingoksi kesken sopimuskauden on rajoitettu jo voimassa olevassa laissa. Nykyinen säännös koskee kuitenkin vain kiinteän puhelinverkon palveluita. Ehdotuksen mukaan pykälän soveltamisalaa laajennettaisiin siten, että se koskisi jatkoissa kaikkia viestintäpalveluita. Tämä tarkennus muuttaisi pykälän 1 ja 3 momenttia siten, että niissä ei enää viitattaisi kiinteän puhelinpalvelun tarjontaan, vaan viestintäpalvelusopimukseen.

72 §. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet. Pykälän soveltamisalaa ehdotetaan laajennettavan siten, että se koskee jatkossa kaikkia viestintäverkkoja, ei yksinomaan puhelinverkkoja. Puhelinverkon ohella säännöstä voitaisiin soveltaa esimerkiksi laajakaistapalveluiden tarjontaan.

Pykälässä tarkoitettuja rakennus- ja kunnossapitotöitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, mutta myös ne tilanteet, joissa viestintäverkkoa joudutaan korjaamaan kolmannesta osapuolesta johtuvasta syystä. Tyypillisiä tällaisia tilanteita ovat rakennustyömailla tapahtuvat kaapelivauriot, jotka saattavat keskeyttää palvelun tarjonnan varsin laajallakin maantieteellisellä alueella.

Pykälän 1 momenttiin lisättäisiin rakennus-

ja kunnossapitotöiden ohella myös uusi poikkeustapausryhmä eli tietoturvaan liittyvät toimenpiteet. Esimerkki tällaisesta tilanteesta olisi yhteen tietokoneeseen kohdistunut palveluhyökkäys, jonka torjumiseksi joudutaan sulkemaan useamman käyttäjän tietoliikenneyhteyksiä.

Pykälä koskee 1 momentin sanamuodon mukaisesti vain tilanteita, joissa viestintäpalvelun tarjonta joudutaan keskeyttämään tai palvelun käyttöä joudutaan rajoittamaan. Se ei siis voi koskea uuden liittymän avaamiseen liittyviä ongelmia, vaikka ne johtuisivatkin viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotöistä tai tietoturvaongelmista. Näissä tilanteissa on kysymys toimituksen viivästyksestä, jonka seuraamuksia arvioidaan 67 a §:n nojalla. Tämä johtuu siitä, että viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotöiden taikka tietoturvatöiden aiheuttamat viivästykset ovat niiden tavanomaisuudesta johtuen teleyrityksen hyvissä ajoin arvioitavissa. Mahdollisiin viivästyksiin voidaan varautua viestintäpalvelun toimitusaikaa ilmoitettaessa.

Yleisen sopimusoikeudellisen periaatteen mukaan ostajan ei tarvitse maksaa sellaisesta palvelusta, jota hän ei ole saanut. Tämä oikeus ostajalla on siitä riippumatta, mistä syystä palvelu on jäänyt toimittamatta. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotöiden sekä viestintäverkon tietoturvaan liittyvien toimenpiteiden erityisen luonteen vuoksi pykälän 2 momentissa kuitenkin poikettaisiin tästä pääsäännöstä siten, että kalenterikuukauden mittaisena ajanjaksona yhteensä 48 tunnin alittavaa palvelun keskeytystä ei pidettäisi merkityksellisenä käyttäjän maksuvollisuuden kannalta. Tältä ajalta käyttäjä siis joutuisi maksamaan palvelusta, jota hän ei ole tosiasiallisesti saanut.

Pykälän suhteesta 67 d §:ään säädetään 67 d §:ssä.

73 §. Liittymän sulkeminen ja käytön rajoittaminen käyttäjältä johtuvasta syystä. Ehdotuksen mukaan 73 §:n 1 momenttia tarkennettaisiin siten, että teleyrityksellä olisi oikeus rajoittaa puhelinverkon liittymän käyttöä tai sulkea se vain silloin, jos käyttäjä ei ole maksanut kyseistä liittymää koskevaa erääntynyttä maksua. Muutoksen tarkoituksena on estää niin sanottu liittymien ristiin-

sulkeminen. Sillä tarkoitetaan liittymän sulkemista toiseen liittymään perustuvan maksun laiminlyönnin johdosta.

Jos käyttäjällä on useita eräänntyneitä maksuja samalle teleyritykselle ja hän maksaa osasuoritukseksi niistä jotakin, suoritus on kuluttajansuojalain 7 luvussa ilmaistun periaatteen mukaisesti kohdennettava ensisijaisesti käyttäjän osoittamaan liittymään.

Viestintämarkkinalain 73 §:n soveltamisala on rajoitettu vain puhelinverkossa tarjottaviin palveluihin. Sopimusoikeudessa katsotaan kuitenkin yleisemminkin, että sopimusosapuoli voi pidäytyä vain sopimuksen kohteena olevasta suorituksesta, ei tätä laajemmin.

Pykälän 3 momentin mukaan teleyrityksellä olisi oikeus rajoittaa liittymän käyttöä, jos käyttäjä ylittää 61 §:n 2 momentissa tarkoitetun käyttörajan. Teleyrityksellä ei sen sijaan olisi oikeutta sulkea liittymää käyttörajan ylityksen vuoksi. Puheluiden vastaanottamisen ja hätäpuheluiden soittamisen tulisi aina olla mahdollista.

Käytön rajoittamisesta olisi ilmoitettava liittymän käyttäjälle etukäteen. Samassa yhteydessä käyttäjälle tulisi antaa ohjeet siitä, miten käyttörajoituksen asettaminen olisi esitettävissä. Ilmoitus tulisi tehdä niin hyvissä ajoin, että käyttäjällä on käytännössä aikaa reagoida ja halutessaan estää käytön rajoitus. Ilmoitus olisi mahdollista tehdä esimerkiksi tekstiviestillä.

74 §. Suljetun liittymän avaaminen. Teleyrityksellä on 74 §:n 2 momentin mukaan oikeus periä kohtuullinen maksu liittymän avaamisesta ja käyttörajoituksen poistamisesta. Ehdotetun muutoksen mukaan maksua ei kuitenkaan saisi periä 61 §:n 2 momentissa tarkoitetun käyttörajan ylitymisestä aiheutuneen käyttörajoituksen poistamisesta.

79 a §. Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö. Pykälässä on säännökset vastuun jaosta teleyrityksen ja asiakkaan välisessä suhteessa silloin, kun joku kolmas henkilö on käyttänyt viestintäpalvelua oikeudettomasti. Säännöksen nojalla ratkaistaan kumpi sopimusosapuolista kantaa taloudellisen riskin. Tällainen tilanne syntyy tyypillisesti esimerkiksi matkapuhelimen varkauden yhteydessä, jos väärinkäyttäjä ei jää kiinni tai osoittautuu maksukyvyttömäksi. Jos vastuun katsotaan kuuluvan asiakkaalle, tämä joutuu maksamaan

puheluista, jota ei ole soittanut. Jos vastuun katsotaan kuuluvan teleyritykselle, yritys jää vaille korvausta puheluista.

Pykälässä ehdotettu sääntely muistuttaa eräiltä osin kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ää, jossa on säännökset luotonantajan ja tilinhaltijan välisestä vastuunjaosta luottokortin oikeudettomasta käytöstä. Samankaltaisuudet johtuvat sääntelyn kohteiden osittaisesta samanlaisuudesta. Varsinkin matkapuhelimen liittymä ja sen hallintaan sisältyvä mahdollisuus maksaa muitakin palveluja kuin puhelinpalveluja muistuttaa erässä suhteissa läheisesti luottokorttia.

Toisaalta pykälässä ehdotettu sääntely myös poikkeaa ainakin sanamuodoltaan luottokorttisäännöksestä. Erot johtuvat siitä, että viestintäpalvelu voi olla myös olennaisesti toisenlainen kuin matkapuhelinliittymä ja tällaisen palvelun väärinkäyttö on mahdollista myös ilman liittymän tai muun viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävän välineen fyysistä hallintaa. Esimerkkinä toisenlaisesta viestintäpalvelusta voidaan mainita lankapuhelinliittymä ja sen oikeudettomasta käytöstä niin sanottu modeemikaappaus, jota on selostettu myös yleisperusteluissa.

Ehdotettu pykälä on teknikasta riippumaton ja sen tarkoituksena on kattaa kaikki viestintäpalvelun oikeudettoman käytön muodot. Pykälää sovellettaisiin kuitenkin erityisesti kaikkiin liittymän välityksellä tarjottaviin viestintäpalveluihin, kuten laajakaistapalveluihin.

Pykälän 1 momentissa on yleinen säännös kuluttajan vastuusta viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä. Peruste on momentin mukaan kuluttajan lievää suurempi huolimattomuus. Jos kuluttajan arvioidaan menettelleen huolellisesti tai vain lievästi huolimattomasti, kuluttaja ei vastaa oikeudettomasta käytöstä.

Se, katsotaanko kuluttajan menettelleen riittävän huolimattomasti, jotta vastuu syntyisi, on aina arvioitava tapauskohtaisesti ja kaikki asiaan liittyvät seikat huomioon ottaen. Jos kuluttaja on esimerkiksi luovuttanut matkapuhelinliittymän hallinnan ulkopuoliselle, voidaan katsoa, että oikeudeton käyttö on johtunut kuluttajan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Liittymän haltija voi liittymää luovuttaessaan jopa syyllistyä rikokseen, jos

hän esimerkiksi luovuttaa liittymän toiselle petostarkoituksessa eli välttääkseen liittymän käytöstä aiheutuvan maksuvelvollisuuden.

Toisin kuin kuluttajasuojalain luottokorttia koskevassa säännöksessä, hallinnan luovutukseen ei kuitenkaan synnytä vastuuta automaattisesti, vaan tapauksen erityispiirteet voivat aiheuttaa sen, että vastuuta ei synny. Huomiota on kiinnitettävä muun ohessa siihen, kenelle ja missä olosuhteissa hallinta on luovutettu ja vastaako menettely normaalihuolellisen ihmisen menettelyä vastaavissa olosuhteissa.

Tulkinnallisena lähtökohtana voidaan pitää sitä, että hallinnan luovutus on pääsääntöisesti lievää huolimattomampaa toimintaa. Erittäin olosuhteissa asiaa voidaan arvioida kuitenkin myös toisin. Esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa kuluttaja onnettomuustilanteessa antaa matkapuhelimen täysin tuntemattomalle sivulliselle hätäpuhelun soittamista varten tai tilanne, jossa kuluttaja antaa matkapuhelimen työtoverilleen, jolta puhelin sitten hetken päästä varastetaan ja myöhemmin liittymää käytetään oikeudettomasti.

Pykälän 1 momentissa tarkoitettua huolimattomuutta arvioidessa voidaan ottaa huomioon esimerkiksi se, että kuluttaja havaittuaan viestintäpalvelun oikeudettoman käytön tai sen uhan laiminlyö toimia siten, että teleyritys voi keskeyttää tai estää oikeudettoman käytön ja siten rajoittaa syntyvää vahinkoa. Lievää suurempaa huolimattomuutta voi siten olla se, että kuluttaja laiminlyö ilmoittaa oikeudettomasta käytöstä tai sen epäilystä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa. Kuluttajan huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu myös esimerkiksi velvollisuus huolehtia laitteiden riittävästä tietoturvesta.

Alaikäisen huolellisuusvelvollisuutta arvioidessa on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa.

Pykälän 1 momentin säännöksen perusteella ratkaistaan myös vastuu oikeudettomasta käytöstä, joka toteutetaan ilman liittymän tai muun viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävän välineen fyysistä hallintaa. Esimerkkinä voidaan mainita edellä mainittu modeemikaappaus.

Jos kuluttajan modeemi kaapataan ja kuluttajan tietokone aiheuttaa tämä tahtomatta pitkän ja kalliin ulkomaanpuhelun, niin asia

ratkaistaan tässäkin tapauksessa sen perusteella, katsotaanko kuluttaja menetelleen asiassa lievää huolimattomammin. Jos kuluttaja katsotaan menetelleen lievää huolimattomammin, tämä vastaa puhelusta. Jos kuluttajan katsotaan menetelleen vain lievästi huolimattomasti tai huolellisesti, kuluttaja ei vastaa puhelusta. Pykälän 2 momenttia ei sovelleta, koska se koskee vain fyysisen hallinnan menettämistä. Kuluttajan huolellisuutta arvioidessa otetaan huomioon kaikki asiaan vaikuttavat seikat siitä, mitä kuluttajan olisi pitänyt tietää ja tehdä, ottaen huomioon esimerkiksi teleyrityksen oma tiedotus ja muut toimet, sekä se, mitä normaalihuolelliselta henkilöltä vastaavassa tilanteessa voitaisiin kohtuudella edellyttää.

Viestintäpalveluiden monimutkaisesta teknisestä luonteesta johtuen kuluttajalle saattaa jossain tilanteissa olla vaikeata esittää näyttöä viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä. Näytön hankkimisen mahdottomuus ei saa käytännössä johtaa siihen, että taloudellinen riski näissä tilanteissa jää kuluttajalle.

Pykälän 2 momentissa on säännös kuluttajan vastuun katkeamisesta. Säännöstä sovelletaan luonnollisesti vain, jos viestintäpalvelun oikeudeton käyttö perustuu liittymän tai muun viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävän välineen fyysisen hallinnan menettämiseen. Vastuu katkeaa säännöksen mukaan silloin kun kuluttaja tekee teleyritykselle ilmoituksen siitä, että liittymä tai muu viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävä väline on kadonnut tai on oikeudettomasti toisen hallussa. Tämän ajankohdan jälkeen syntyneestä vahingosta kuluttaja ei vastaa missään tilanteessa.

Viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävä muu väline on käsite, jolla pyritään varautumaan tulevaan tekniseen kehitykseen. Ilmaisu on yleiskieltä ja sitä tulisi tulkita mahdollisimman teknologianeutraalisti. Kysymykseen voi tulla mikä tahansa liittymään rinnastuva väline, jonka fyysinen hallinta on välttämätöntä viestintäpalvelun käyttämiseksi.

Kuluttajan vastuu katkeaa välittömästi ilmoituksen saavuttua. Vastuun katkeamisen kannalta ei ole merkitystä esimerkiksi sillä kykeneekö teleyritys heti katkaisemaan liittymän. Vastuun katkeamisen kannalta vailla

merkitystä on myös se alkuperäinen syy, jonka vuoksi vastuu syntyi. Vaikka vastuu olisi syntynyt törkeän huolimattoman tai tahallisen toiminnan perusteella, vastuu katkeaa kuitenkin aina 2 momentin mukaisella ilmoituksella.

Esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa kuluttaja antaa matkapuhelimensa toiselle henkilölle, joka anastaa puhelimen ja soittaa kaksi puhelua. Ennen toista puhelua kuluttaja ilmoittaa teleyritykselle, että liittymä on oikeudettomasti toisen hallussa. Teleyritys sulkee liittymän vasta toisen puhelun jälkeen.

Jos kuluttajan katsotaan menetelleen lievää huolimattomammin antaessaan puhelimen toiselle henkilölle, kuluttaja vastaa ensimmäisestä puhelusta itse. Jos kuluttajan katsotaan menetelleen vain lievästi huolimattomasti antaessaan puhelimen toiselle henkilölle, kuluttaja ei tällä perusteella vielä joudu vastuuseen ensimmäisestä puhelusta. Jos kuluttajan kuitenkin katsotaan menetelleen lievää huolimattomammin ilmoitusvelvollisuutta täyttäessään, vastuu ensimmäisestä puhelusta syntyy tällä perusteella.

Jos kuluttajan taas katsotaan menetelleen molemmissa tilanteissa eli siis luovuttaessaan puhelimen toiselle henkilölle ja ilmoitusvelvollisuutta täyttäessään vain lievästi huolimattomasti tai vaihtoehtoisesti täysin huolellisesti, kuluttaja ei vastaa myöskään ensimmäisestä puhelusta. Asia ratkaistaan aina tapauskohtaisesti. Toisesta puhelusta kuluttaja ei joudu vastaamaan missään tilanteessa.

Pykälän 3 momentin mukaan teleyrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu välittömästi 2 momentissa tarkoitettujen ilmoitusten vastaanotettuaan. Sulkemisoikeuden luova ilmoitus on vapaamuotoinen. Se voi siten olla pelkkä puhelimitse annettu ilmoitus. Teleyrityksen ei esimerkiksi tarvitse pyytää erillistä selvitystä liittymän katoamisesta, vaan sulkemisoikeus syntyy säännöksen m-jalla heti.

83 §. Kuluttajansuojalain soveltaminen. Pykälän 2 momentin mukaan Viestintävirasto valvoisi teleyrityksen sopimusehtojen käyttöä. Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoisi myös kuluttaja-asiamies. Säännös liittyy 66 §:n muutokseen sekä ehdotettuun uuteen 121 a §:ään.

Pykälän 2 momentissa todettaisiin vielä, et-

tä Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava asianmukaisessa yhteistyössä keskenään. Viranomaisten välistä yhteistyötä on korostettu myös lain 120 §:ssä.

121 a §. Kohtuuttoman sopimusehdon kieltäminen. Uuden pykälän 1 momentin mukaan Viestintävirasto voisi kieltää, jos se on käyttäjän suojaamiseksi tarpeen, jatkamasta 66 §:n vastaisen sopimusehdon käyttämistä tai uudistamasta sellaisen tai siihen rinnastettavan sopimusehdon käyttämistä.

Lain 66 §:ssä tarkoitettuun kohtuuttomaan sopimusehtoon rinnastuvalla sopimusehdolla tarkoitetaan esimerkiksi tilanteita, joissa viranomaisen kertaalleen jo kohtuuttomaksi toteamaan ja kieltämään sopimusehtoon tehdään vain vähäinen ja epäolennainen muutos. Säännöksen tarkoituksena on estää kiellon kiertäminen, mikä olisi hyvin helppoa, jos kieltoa ei ulotettaisi vastaavanlaisiin sopimusehtoihin.

Viestintävirasto voisi 1 momentin mukaan määrätä kiellon myös väliaikaisena, jolloin kiello on voimassa, kunnes asia on lopullisesti ratkaistu.

Pykälän 2 momentin mukaan Viestintävirasto voisi asettaa määräämänsä kiellon tehosteeksi uhkasakon. Uhkasakon tuomitsisi maksettavaksi markkinaoikeus.

Viestintäviraston 1 tai 2 momentissa tarkoitettuun päätökseen ei 3 momentin mukaan saisi hakea muutosta valittamalla. Viestintäviraston kieltopäätöksestä ei siis voisi valittaa hallintotuomioistuimeen, mutta teleyrityksellä olisi jäljempänä selostettavalla tavalla oikeus saattaa kieltopäätös markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Sekä kuluttaja-asiamiehellä että Viestintävirastolla olisi ehdotetun muutoksen jälkeen toimivalta puuttua 66 §:ssä tarkoitettuihin kohtuuttomiin sopimusehtoihin. Erityisviranomaisen ja yleisten kuluttajaviranomaisten rinnakkainen toimivalta on Suomessa yleisesti käytössä oleva malli. Kuluttajaviranomaisilla on vastaavalla tavalla yleistuomivaltaa myös esimerkiksi rahoitusmarkkinoilla, vakuutus toiminnassa, lääke markkinoilla sekä tuotevalvonnassa siitä huolimatta, että näitä markkinoita valvoo myös erityisviranomainen.

Viestintävirastolle on viestintämarkkinalain 120 §:ssä asetettu velvollisuus toimia yh-

teistyössä kuluttajaviranomaisten kanssa viestintämarkkinalain mukaisia tehtäviä hoitaessaan. Tämä velvollisuus koskee luonnollisesti myös 121 a §:ssä tarkoitettua sopimusehtojen kohtuullisuuden valvontaa.

Pykälän 4 momentin mukaan teleyritys voisi saattaa kieltopäätöksen markkinaoikeuden käsiteltäväksi 30 päivän kuluessa Viestintäviraston päätöksestä tiedon saatuaan. Muutoin päätös jäisi pysyväksi. Määräaika vastaa muussa lainsäädännössä olevia määräaikoja asioiden saattamisesta vireille markkinaoikeudessa.

Markkinaoikeudesta säädetään markkinaoikeuslaissa (1527/2001) ja asian käsittelystä markkinaoikeudessa laissa eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä (1528/2001).

126 §. Erimielisyyksien ratkaiseminen Viestintävirastossa. Lain 119 §:n 2 momentin mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista. Lain 126 §:ään ehdotetaan lisäystä, joka täsmenstäisi Viestintäviraston asemaa 7 luvun uusien säännösten valvonnassa. Ehdotuksen mukaan pykälän 5 momentissa todettaisiin nimenomaisesti, että Viestintäviraston ratkaisuvaltaan eivät kuulu teleyrityksen ja käyttäjän välistä sopimussuhdetta tai korvausvastuuta koskevat asiat taikka teleyrityksen takautumisoikeuteen liittyvät asiat. Pykälässä tarkoitettuja sopimussuhdetta koskevia asioita ovat esimerkiksi viivästys ja palvelun virhe. Esimerkki korvausvastuuta koskevasta asiasta on viestintäpalvelun oikeudeton käyttö. Kaikki teleyrityksen ja käyttäjän sopimussuhteeseen sekä korvausvastuuseen liittyvät asiat käsiteltäisiin normaaliin tapaan kuluttajavalituslautakunnassa ja yleisessä alioikeudessa.

Teleyrityksen takautumisoikeudesta säädetään jäljempänä 138 a §:ssä.

127 §. Muutoksenhaku. Pykälän 1 momenttiin ehdotetaan lisättävän viittaus uuteen 121 a §:ään.

Pykälän 3 momenttia ehdotetaan muutettavaksi siten, että myös valtioneuvoston päätös olisi jatkossa aina pantavissa heti täytäntöön, jollei valitusviranomainen toisin määrää. Muutoksella pyritään nopeuttamaan erityisesti toimilupapäätöksiä koskevaa valituspro-

sessia.

Pykälään ehdotetaan lisäksi lisättävän uusi 4 momentti, jonka mukaan 121 a §:n 4 momentissa tarkoitettuun markkinaoikeuden päätökseen haetaan muutoista siten, kuin eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetussa laissa säädetään.

Pykälään ehdotetaan lisättävän myös uusi 5 momentti. Sen mukaan pykälän 1 ja 3 momentissa tarkoitettua päätöstä koskeva valitus olisi aina käsiteltävä kiireellisenä. Kiireellisen käsittelyn vaatimus koskisi siten kaikkien 127 §:ssä tarkoitettujen viranomaisten päätöksistä tehtyjen valitusten käsittelyä hallinto-oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

138 a §. Teleyrityksen takautumisoikeus. Lakiin lisättäisiin ehdotuksen mukaan uusi säännös, jonka mukaan teleyrityksellä on eräissä tilanteissa takautumisoikeus maksastaan vahingonkorvauksesta. Jos teleyritys on viestintämarkkinalain nojalla joutunut käyttäjälle vastuuseen sellaisesta viivästyksestä tai virheestä, joka johtuu toisen teleyrityksen toiminnasta, sillä on pykälän mukaan oikeus saada korvaus vahingostaan kyseiseltä toiselta teleyritykseltä, jollei tämä osoita, ettei viivästys tai virhe johtunut huolimattomuudesta sen puolella. Teleyrityksen vastuu on siis niin sanottua *presumptio*-vastuuta.

Teleyrityksellä on pykälän 2 momentin mukaan 1 momentin mukainen takautumisoikeus siitä riippumatta ovatko teleyritykset sopimussuhteessa keskenään. Ennen vahingon ilmenemistä tehdyn sopimuksen ehto, joka rajoittaa takautumisoikeutta, on mitätön. Pakottavuus merkitsee sitä, ettei teleyrityksillä ole mahdollisuutta järjestää keskinäisiä vastuusuhteitaan haluamallaan tavalla. Tällaiset sopimukset olisivat mitättömiä eli vaillo oikeudellista merkitystä, eikä niitä saada päteviksi edes nimenomaisella hyväksymisellä. Tuomioistuimen on otettava mitättömyys huomioon viran puolesta. Pykälä merkitsee siis olennaista poikkeusta liikesuhteissa yleensä noudatettavaa sopimusvapauden periaatteesta.

Vahingon ilmenemisen jälkeen teleyritykset voivat sen sijaan sopia vapaasti esimerkiksi maksettavan korvauksen määrästä ja myös luopua regressioikeudesta.

Teleyrityksen takautumisoikeutta koskevat riidat ratkaistaisiin yleisessä alioikeudessa. Riidat eivät 126 §:n nimenomaisen säännöksen mukaan kuuluisi Viestintäviraston ratkaisultaan.

1.2. Laki eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä

6 a §. *Vireillepano viestintäpalveluita koskevassa asiassa.* Markkinaoikeudellisten asioiden käsittelyä koskevaan lakiin ehdotetaan lisättävän uusi 6 a §, jonka mukaan viestintämarkkinalain nojalla käsiteltävä asia tulee markkinaoikeudessa vireille sen teleyrityksen hakemuksesta, johon Viestintäviraston kieltopäätös kohdi stuu.

Viestintäviraston kieltopäätökset koskisivat viestintämarkkinalain 66 §:ssä tarkoitettuja kohtuuttomia sopimusehtoja. Lain 121 a §:ssä olisi säännös Viestintäviraston uusista toimivaltuuksista tilanteessa. Kyse ei ole yksittäistä sopimusta koskevista riidoista, vaan sopimusehtojen kohtuullisuutta koskevista kollektiiviasioista.

Aiemmin kohtuuttomia sopimusehtoja on valvonut vain kuluttaja-asiamies, jonka hakemuksesta markkinaoikeus on voinut antaa kieltopäätöksen.

Pykälän 2 momentin mukaan Viestintäviraston antaman kiellon tehosteeksi asetetun uhkasakon tuomitsemista koskeva asia tulisi vireille Viestintäviraston hakemuksesta.

2. Voimaantulo

Muiden kuin viestintämarkkinalain 127 §:n ehdotetaan tulevan voimaan kuuden kuukauden kuluttua lain vahvistamisesta. Teleyritykset tarvitsevat aikaa sopimusehtojen sekä tietojärjestelmien muuttamiselle uuden lain edellyttämään muotoon, joten lakiin on syytä ottaa tarkoituksenmukainen siirtymäaika.

Viestintämarkkinalain 127 §:n muutoksen olisi tultava voimaan mahdollisimman pian lain hyväksymisen jälkeen, koska muutosehdotus liittyy eräiden tulossa olevien toimilupapäätösten täytäntöönpanoaikatauluun.

Lakia sovelletaan myös ennen sen voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin. Jos viestintäpalvelussa oleva virhe on ilmennyt tai palvelun

toimitus viivästynyt ennen lain voimaantuloa, virheen tai viivästyksen seuraamuksiin sovelletaan lain voimaan tullessa voimassa ollutta lakia. Käyttäjällä ei säännöksen mukaan siten olisi oikeutta esimerkiksi vakio-korvaukseen, jos virhe tai viivästys on sattunut ennen ehdotuksen voimaantuloa.

Jos virhe sen sijaan on ilmennyt tai palvelun toimitus viivästynyt uuden lain voimaantulon jälkeen, uuden lain säännöksiä voitaisiin soveltaa taannehtivasti sellaisiinkin sopimuksiin, jotka sisältävät uuden lain säännöksistä poikkeavia sopimusehtoja.

Pykälän 3 momentissa on säännös, jolla vain selvennetään oikeudetonta käyttöä koskevan säännöksen voimaantuloa. Sen mukaan 79 a §:ää sovelletaan lain voimaan tulon jälkeen sattuneisiin tapauksiin.

3. Suhde perustuslakiin ja säättämisyjärjestys

3.1. Suhde perustuslakiin

Sopimussuhteiden pysyvyys

Esityksessä ehdotetaan muutettavaksi eräitä viestintämarkkinalain 7 luvun kuluttajasuojasäännöksiä. Jotkut muutoksista merkitsivät puuttumista myös teleyritysten voimassa oleviin vakiosopimusehtoihin. Lakiehdotuksen voimaantulosäännöksen pääsäännöstä huolimatta lakia sovellettaisiin eräissä tapauksissa myös ennen lain voimaantuloa tehtyihin kuluttajasopimuksiin. Ehdotetulla lailla on tältä osin taannehtivia vaikutuksia voimassa oleviin sopimussuhteisiin.

Sopimussuhteiden pysyvyys kuuluu perustuslain 15 §:ssä turvatun omaisuuden suojan piiriin (PeVL 3/1982 vp.). Sopimussuhteen pysyvyyttä korostamalla pyritään suojaamaan sopimussuhteesta johtuvia kummankin sopijapuolen varallisuusarvoisia etuja.

Omaisuuksien suojaa ja sopimussuhteiden pysyvyyttä koskevat perusoikeuksien yleiset rajoitusedellytykset (PeVM 25/1994 vp.). Perusoikeutta rajoittavan tai siihen puuttuvan sääntelyn tulee olla perusteiltaan hyväksyttävää ja painavan yhteiskunnallisen tarpeen

vaatimaa sekä välttämätöntä hyväksyttävän tarkoituksen saavuttamiseksi. Lisäksi sääntelyn on oltava oikeasuhtaista. Taannehtivuuskiellon osalta perustuslakivaliokunta on vakiintuneesti katsonut, että lailla voidaan selvittää ja täydentää oikeussuhteita, kunhan aineelliseen oikeuteen ei tuoda olennaisesti uutta sisältöä (PeVL 28/1994 vp).

Perustuslakivaliokunta on käsitellyt sopimussuhteiden pysyvyyden suhdetta omaisuudensuojan useissa lausunnoissaan. Sopimussuhteiden koskemattomuus ei ole valiokunnan käytännössä muodostunut ehdottomaksi (PeVL 5/2002 vp). Voimassa oleviin sopimuksiin on esimerkiksi voitu ulottaa kohtuullistamisvaatimus (PeVL 3/1982 vp) ja oikeussuhteiden selvittämistä ja täydentämistä on pidetty mahdollisena, kunhan aineelliseen oikeuteen ei tuoda olennaisesti uutta sisältöä. Taannehtivaa puuttumista sopimussuhteisiin on pidetty mahdollisena, jos sopimuksia ehdotetaan muutettavan muuhun oikeusjärjestykseen sopivalla tavalla ja, jos ehdotetut muutokset ovat kohtuullisia kummankin osapuolen kannalta (PeVL 28/1994 vp). Valiokunta on lausuntokäytännössään todennut myös, että suhteellisuusperiaatteen kannalta olisi oleellista, että sopimussuhteisiin puuttumisen vaikutukset jäisivät verraten vähäisiksi esimerkiksi siirtymäajasta johtuen (PeVL 24/2002 vp).

Tarve puuttua teleyritysten vakiosopimusehtoihin täyttää perusoikeuksien yleiset rajoitusedellytykset. Sääntelyn tarkoituksena on selvittää kuluttajan oikeusasemaa palvelun virhe- ja viivästystilanteissa ja eräissä muissa tilanteissa tavalla, joka vastaa yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita ja kuluttajan oikeuksia koskevaa yleislainsäädäntöä. Säännöksillä pyritään selvittämään nykyistä oikeustilaa ja takaamaan kuluttajien yhdenvertainen kohtelu.

Viestintäpalveluita koskevat sopimukset, kuten kiinteän puhelinverkon liittymäsopimukset, ovat usein pitkäkestoisia. Tämän vuoksi olisi myös teleyritysten kannalta epätarkoituksenmukaista, että uusia säännöksiä ei sovellettaisi myös vanhoihin sopimuksiin.

Ehdotettu sääntely on siten perusteiltaan hyväksyttävää ja oikeasuhteista.

Vakiokorvauksesta säättäminen

Myös vahingonkorvaussaatava kuuluu saamisoikeutena haltijansa omaisuuteen (PeVL 3/1982 vp). Omaisuuden suoja ei sinänsä kuitenkaan estä säättämistä vahingonkorvaukselle enimmäismäärää (PeVL 27/2004 vp). Laissa säädetyllä enimmäiskorvauksella ei kuitenkaan voida poistaa vahingonkäräjien oikeutta enimmäiskorvauksen ylittävään vahingonkorvaukseen, jos enimmäiskorvauksen ylittäviä vahinkoja – välittömiä tai välillisiä – on syntynyt.

Esityksessä ehdotetaan, että viestintäpalvelun viivästyksestä maksettaisiin ensisijaisesti vakiokorvausta, jonka määrä ei sinänsä riittäisi aiheutuneesta vahingosta. Sillä pyritäisiin kuitenkin korvaamaan sellaiset välittömät vahingot, jotka viestintäpalvelun toimituksen viivästyisestä voidaan keskimäärin arvioida syntyvän. Esityksen mukaan lakiin lisättäisiin kuitenkin säännös, joka turvaisi vahingonkäräjien oikeuden korvaukseen myös vakiokorvauksen ylittävistä vahingoista.

Ehdotettu sääntely on tältä osin sopusoinnussa omaisuuden suojaa koskevan sääntelyn kanssa.

3.2. Säättämisenjärjestyksen arviointi

Edellä esitettyjen syiden vuoksi lakiehdotus voidaan käsitellä tavallisessa lainsäätämisenjärjestyksessä.

Edellä esitetyn perusteella annetaan Eduskunnan hyväksyttäväksi seuraava lakiehdotus:

1.

Laki**viestintämarkkinalain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
kumotaan 23 päivänä toukokuuta 2003 annetun viestintämarkkinalain (393/2003) 67 §:n 5 momentti,
muutetaan 14 §:n 2 momentti, 61 §, 66 §:n otsikko sekä 1 ja 2 momentti, 67 §:n otsikko ja 1–3 momentti, 71 §, 72 §:n otsikko sekä 1 ja 2 momentti, 73 §:n 1 ja 4 momentti, 74 §:n 2 momentti, 83 §:n 2 momentti sekä 127 § sekä
lisätään lakiin uusi 58 a, 67 a–67 h, 79 a ja 121 a §, 126 §:ään uusi 5 momentti sekä lakiin uusi 138 a § seuraavasti:

14 §

Teletointailmoitus

Teletointailmoituksen tiedoissa tapahtuneista muutoksista on ilmoitettava Viestintävirastolle. Teleyrityksen on ilmoitettava toiminnan lopettamisesta Viestintävirastolle viimeistään viikkoa ennen toiminnan loppumista. Jos toimintansa lopettava teleyritys on palveluyritys, myös sen verkkoyrityksen, jonka viestintäverkossa palveluyritys toimii, on ilmoitettava asiasta Viestintävirastolle.

7 luku

Käyttäjän oikeudet

58 a §

Säännösten pakottavuus

Tämän luvun säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa kuluttajan vahingoksi. Tämän lu-

vun 67 a–67 h, 71–75 ja 78–80 §:ää sovelletaan muun kuin kuluttajan kanssa tehtäviin sopimuksiin vain, jos muuta ei ole sovittu.

61 §

Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

Teleyritys saa vaatia kuluttajalta puhelinliittymää koskevasta sopimuksesta ennakkomaksun tai vakuuden vain sopimusta tehtäessä ja vain, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Ennakkomaksu tai vakuus ei saa ylittää niiden maksujen yhteismäärää, jotka tarjotuista palveluista arvioidaan kertyvän ennen kuin teleyritys voi estää liittymän käytön maksulainlyönnin perusteella.

Teleyritys ja kuluttaja voivat sopimussuhteen aikana sopia kohtuullisen euromääräisen käyttörajan asettamisesta puhelinliittymälle.

66 §

Sopimusehdot ja hinnasto

Teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.

Teleyrityksen on julkaistava 1 momentissa tarkoitetut ja muut käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta.

67 §

Viestintäpalvelusopimus

Puhelinverkon liittämösopimus ja muu viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sähköisen sopimuksen sisältöä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Sopimuksessa on yksilöitävä teleyrityksen nimi ja yhteystiedot.

Sopimuksessa on mainittava ainakin:

- 1) sopimuksen voimassaoloaika;
- 2) tarjottavien palvelujen laatu ja ominaisuudet sekä ylläpitopalvelutyypit;
- 3) viestintäpalvelun toimitusaika;
- 4) sopimuksen irtisanomismenettely ja irtisanomisen perusteet;
- 5) mahdollisen virheen tai viivästyksen seuraamukset;
- 6) miten sopimusehtojen muutoksista tiedotetaan käyttäjälle;
- 7) mitkä ovat käyttäjän oikeudet sopimusehtojen muuttuessa;
- 8) palvelujen hinnoitteluperuste tai sovellettavat hinnastot;
- 9) käyttäjän oikeus saada tietoja laskunsa muodostumisesta;
- 10) käyttäjän oikeus tehdä telelaskusta muistutus;
- 11) maksun laiminlyönnin seuraamukset;
- 12) teleyrityksen oikeus lopettaa palvelun tarjoaminen tai rajoittaa palvelun käyttöä;

13) edellä 61 §:n 2 momentissa tarkoitetun käyttörajan suuruus sekä ohjeet siitä, miten kuluttaja voi seurata laskun kertymistä.

67 a §

Viestintäpalvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidättyä maksusta

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu käyttäjästä tai käyttäjän puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimusehtojen jälkeen.

Käyttäjä on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen käyttäjällä on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi.

67 b §

Vakiokorvaus toimituksen viivästyksestä

Käyttäjällä on 67 a §:ssä tarkoitetussa tapauksessa oikeus vakiokorvaukseen. Sen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa.

Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos teleyritys osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa.

Jos viivästys johtuu henkilöstä, jota teleyritys on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, teleyritys vapautuu vastuusta vain, jos myös tämä henkilö olisi 2 momentin mukaan vapaa vastuusta.

67 c §

Vahingonkorvausvelvollisuus toimituksen viivästymisestä

Käyttäjällä on oikeus korvaukseen viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta, joka ylittää 67 b §:ssä tarkoitetun vakiokorvauksen määrän. Oikeutta vahingonkorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen 67 b §:n 2 tai 3 momentin mukaisesti.

Viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta teleyritys vastaa vain, jos viivästys tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Välillisenä vahinkona pidetään:

- 1) ansion menetystä, joka käyttäjälle aiheutuu viivästykseen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;
- 2) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;
- 3) viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen.

67 d §

Virhe viestintäpalvelun toimituksessa

Viestintäpalvelun toimituksessa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jollei toisin ole sovittu, viestintäpalvelun toimitus on virheellinen, jos:

- 1) viestintäpalvelu ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia;
- 2) viestintäpalvelun toimitus on muusta kuin 72 §:ssä tarkoitetusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä; tai
- 3) viestintäpalvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä käyttäjällä yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettaa.

Käyttäjällä on oikeus virheen perusteella virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

67 e §

Vakiohyvitys toimituksen keskeytyksestä

Käyttäjällä on oikeus vakiohyvitykseen, jos 67 d §:ssä tarkoitettu virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa.

Jos käyttäjälle maksetaan keskeytyksen johdosta 1 momentissa tarkoitettu vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta 67 d §:n 2 momentissa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

67 f §

Virheestä aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus

Käyttäjällä on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii viestintäpalvelussa olevan virheen vuoksi.

Edellä 67 c §:n 2 momentissa tarkoitetusta välillisestä vahingosta teleyritys vastaa vain, jos virhe tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella.

67 g §

Sopimuksen purkuviivästykseen tai virheen perusteella

Käyttäjä saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen teleyrityksen viivästykseen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

67 h §

Virhettä tai viivästystä koskeva ilmoitusvelvollisuus

Käyttäjä ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen kun palvelu on toimitettu. Käyttäjä ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on ha-

vainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Käyttäjä saa 1 momentin estämättä vedota viivästykseen tai virheeseen, jos teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

71 §

Sopimuksen muuttaminen

Teleyritys saa muuttaa viestintäpalvelusopimuksen mukaisia maksuja ja muita sopimusehtoja kuluttajan vahingoksi vain:

1) sopimusehdoissa yksilöidyillä perusteilla, edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena oleunnaisesti muutu;

2) lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella;

3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden oleunnaisesti muututtua.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Käyttäjällä on oikeus irtisanoa viestintäpalvelusopimus heti päättyväksi, jos teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja.

Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle sopimusehtojen muutoksesta ja niiden sisällöstä viimeistään kuukautta ennen kuin muutetut ehdot tulevat voimaan.

72 §

Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet

Teleyritys saa tilapäisesti ilman käyttäjän suostumusta keskeyttää viestintäpalvelun tarjonnan tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi. Keskeytys on tehtävä käyttäjälle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä on mahdollisuuksien mukaan tiedotettava hyvissä ajoin etukäteen.

Jos palvelu on keskeytetty 1 momentissa tarkoitetusta syystä kalenterikuukaudessa yhteensä 48 tunnin ajan, teleyrityksen on hyvittävä käyttäjälle tämän pyynnöstä palvelun perusmaksu yhden kuukauden ajalta tai suoritettava vastaava kohtuullinen hyvitys.

73 §

Liittymän sulkeminen ja käytön rajoittaminen käyttäjästä johtuvasta syystä

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa puhelinverkon liittymän käyttöä tai sulkea se, jos käyttäjä ei ole maksanut kyseistä liittymää koskevaa erääntynyttä maksua.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä myös, jos käyttäjä ylittää 61 §:n 2 momentissa tarkoitetun käyttörajan. Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle etukäteen käytön rajoittamisesta ja samalla annettava käyttäjälle ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.

74 §

Suljetun liittymän avaaminen

Teleyrityksellä on oikeus periä kohtuullinen maksu liittymän avaamisesta ja käyttörajoituksen poistamisesta. Maksua ei kuitenkaan saa periä 73 §:n 3 momentissa tarkoitetun käyttörajoituksen poistamisesta.

79 a §

Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Kuluttaja vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut kuluttajan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää.

Kuluttaja ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin viestintäpalvelua on käytetty sen jälkeen, kun kuluttaja on tehnyt teleyritykselle ilmoituksen

siitä, että liittymä tai muu viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävä väline on kadonnut tai että se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Teleyrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu välittömästi 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanotettuaan. Teleyrityksen velvollisuudesta sulkea matkapuhelinliittymä ja estää matkapuhelimen käyttö säädetään 76 §:ssä.

83 §

Kuluttajansuojalain soveltaminen

Viestintävirasto valvoo teleyritysten sopimusehtojen käyttöä. Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo myös kuluttaja-asiamies. Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava asianmukaisessa yhteistyössä keskenään.

121 a §

Kohtuuttoman sopimusehdon kieltäminen

Viestintävirasto voi kieltää jatkamasta 66 §:n vastaisen sopimusehdon käyttämistä tai uudistamasta sellaisen tai siihen rinnastettavan sopimusehdon käyttämistä, jos kieltä on käyttäjän suojaamiseksi tarpeen. Viestintävirasto voi määrätä kiellon myös väliaikaisena, jolloin kieltä on voimassa, kunnes asia on lopullisesti ratkaistu.

Viestintävirasto voi asettaa määräämänsä kiellon tehosteeksi uhkasakon. Uhkasakon tuomitsee maksettavaksi markkinaoikeus.

Viestintäviraston 1 tai 2 momentissa tarkoitettuun päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Teleyritys voi saattaa kieltopäätöksen markkinaoikeuden käsiteltäväksi 30 päivän kuluessa Viestintäviraston päätöksestä tiedon saatuaan. Muutoin päätös jää pysyväksi.

126 §

Erimielisyyksien ratkaiseminen Viestintävirastossa

Viestintäviraston ratkaisuvaltaan eivät kuulu teleyrityksen ja käyttäjän välistä sopimussuhdetta tai korvausvastuuta taikka teleyrityksen takautumisoikeutta koskevat asiat.

127 §

Muutoksenhaku

Liikenne- ja viestintäministeriön ja Viestintäviraston tämän lain muun kuin 16–20, 121 a tai 126 §:n nojalla antamaan päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Liikenne- ja viestintäministeriön ja Viestintäviraston päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomainen toisin määrää.

Viestintävirastolla on oikeus hakea valittamalla muutosta 1 momentissa tarkoitettuun hallinto-oikeuden päätökseen, jolla hallinto-oikeus on kumonnut liikenne- ja viestintäministeriön tai Viestintäviraston päätöksen tai muuttanut sitä.

Viestintäviraston 16–20 ja 126 §:n nojalla tekemään päätökseen sekä markkinaoikeuden ja valtioneuvoston tekemään päätökseen saa hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Valtioneuvoston ja Viestintäviraston päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomainen toisin määrää.

Markkinaoikeuden 121 a §:n 4 momentissa tarkoitettuun päätökseen haetaan muutosta siten kuin eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetussa laissa (1528/2001) säädetään.

Edellä 1 ja 3 momentissa tarkoitettua päätöstä koskeva valitus on käsiteltävä kiireellisenä.

14 luku

Erinäiset säännökset

138 a §

Teleyrityksen takautumisoikeus

Jos teleyritys on tämän lain nojalla joutunut käyttäjälle vastuuseen sellaisesta viivästyksestä tai virheestä, joka johtuu toisen teleyrityksen toiminnasta, vastuuseen joutuneella on oikeus saada korvaus vahingostaan kyseiseltä toiselta teleyritykseltä, jollei tämä osoita, ettei viivästys tai virhe johtunut huolimattomuudesta sen puolella.

Teleyrityksellä on 1 momentin mukainen takautumisoikeus siitä riippumatta ovatko te-

leyritykset sopimussuhteessa keskenään. Ennen vahingon ilmenemistä tehdyn sopimuksen ehto, joka rajoittaa takautumisoikeutta, on mitätön.

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 . Sen 127 § tulee kuitenkin voimaan päivänä kuuta 20 .

Lakia sovelletaan myös ennen sen voimaan tuloa tehtyihin sopimuksiin. Jos viestintäpalvelussa oleva virhe on ilmennyt tai palvelun toimitus viivästynyt ennen lain voimaantuloa, virheen tai viivästyksen seuraamuksiin sovelletaan kuitenkin lain voimaan tullessa voimassa ollutta lakia.

Lain 79 a §:ää sovelletaan, jos viestintäpalvelua käytetään oikeudettomasti tämän lain voimaantulon jälkeen.

2.

Laki**eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetun lain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
lisätään eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä 28 päivänä joulukuuta 2001 annettuun lakiin (1528/2001) uusi 6 a § seuraavasti:

6 a §	Viestintäviraston antaman kiellon tehosteeksi asetetun uhkasakon tuomitsemista koskeva asia tulee vireille Viestintäviraston hakemuksesta.
<i>Vireillepano viestintäpalveluita koskevassa asiassa</i>	

Viestintämarkkinalain (393/2003) nojalla käsiteltävä asia tulee markkinaoikeudessa vireille sen teleyrityksen hakemuksesta, johon Viestintäviraston kieltopäätös kohdistuu.	Tämä laki tulee voimaan kuuta 20	päivänä .
---	-------------------------------------	-----------

Helsingissä 13 päivänä tammikuuta 2006

Tasavallan Presidentti

TARJA HALONEN

Liikenne- ja viestintäministeri *Susanna Huovinen*

Laki**viestintämarkkinalain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
kumotaan 23 päivänä toukokuuta 2003 annetun viestintämarkkinalain (393/2003) 67 §:n 5 momentti,

muutetaan 14 §:n 2 momentti, 61 §, 66 §:n otsikko sekä 1 ja 2 momentti, 67 §:n otsikko ja 1–3 momentti, 71 §, 72 §:n otsikko sekä 1 ja 2 momentti, 73 §:n 1 ja 4 momentti, 74 §:n 2 momentti, 83 §:n 2 momentti sekä 127 § sekä

lisätään lakiin uusi 58 a, 67 a–67 h, 79 a ja 121 a §, 126 §:ään uusi 5 momentti sekä lakiin uusi 138 a § seuraavasti:

*Voimassa oleva laki**Ehdotus*

14 §

14 §

*Teletointailmoitus**Teletointailmoitus*

 Teletointailoituksen tiedoissa tapahtuneista muutoksista ja toiminnan lopettamisesta on ilmoitettava Viestintävirastolle.

 Teletointailoituksen tiedoissa tapahtuneista muutoksista on ilmoitettava Viestintävirastolle. *Teleyrityksen on ilmoitettava toiminnan bpettamisesta Viestintävirastolle viimeistään viikkoa ennen toiminnan lop-
 pumista. Jos to imintansa lopettava teleyritys on palveluyritys, myös sen verkkoyrityksen, jonka viestintäverkossa palveluyritys toimii, on ilmoitettava asiasta Viestintävirastolle.*

7 luku

Käyttäjän oikeudet

58 a §

Säännösten pakottavuus

Tämän luvun säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa kuluttajan vahingoksi. Tämän luvun 67 a–67 h, 71–75 ja 78–80 §:ää sovelletaan muun kuin kuluttajan kanssa tehtäviin sopimuksiin vain, jos muuta ei ole sovittu.

61 §

Kuluttajalta vaadittava ennakkomaksu, vakuus ja saldorajoitus

Teleyrityksellä on oikeus vaatia kuluttajalta kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus puhelinverkon liittymäsopimuksen maksusta vain, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy.

Teleyrityksellä on 1 momentissa tarkoitettuna erityisen syyn vuoksi oikeus asettaa ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi liittymäsopimuksen edellytykseksi kohtuullinen saldoraja.

66 §

Julkiset vakiosopimusehdot ja hinnasto

Teleyritys on velvollinen laatimaan puhelinverkon liittymäsopimusta varten vakiosopimusehdot ja käyttämään niitä tehdesään sopimuksia kuluttajien kanssa.

Teleyritys on velvollinen julkaisemaan 1

61 §

Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

Teleyritys saa vaatia kuluttajalta puhelinliittymää koskevasta sopimuksesta ennakkomaksun tai vakuuden vain sopimusta tehtäessä ja vain, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Ennakkomaksu tai vakuus ei saa ylittää niiden maksujen yhteismäärää, jotka tarjotuista palveluista arvio idaan kertyvän ennen kuin teleyritys voi estää liittymän käytön maksulainlyönnin perusteella.

Teleyritys ja kuluttaja voivat sopimussuhteen aikana sopia kohtuullisen euromääräisen käyttörajan asettamisesta puhelinliittymälle.

66 §

Sopimusehdot ja hinnasto

Teleyrityksen on laadittava *kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia* varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä *tehdesään sopimuksia kuluttajan kanssa*. *Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.*

Teleyrityksen on julkaistava 1 momentis-

momentissa tarkoitettut vakiosopimusehdot ja palveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta.

67 §

Viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus

Puhelinverkon liittämäsopimus ja muu viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sähköisen sopimuksen sisältöä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Sopimuksessa on yksilöitävä teleyrityksen nimi ja yhteystiedot.

Sopimuksessa on sovittava ainakin:

- 1) sopimuksen voimassaoloajasta;
- 2) tarjottavien palvelujen laadusta sekä ylläpitopalvelutyypeistä;
- 3) liittymän toimitusaajasta;
- 4) palvelujen hinnoitteluperusteista tai sovellettavista hinnastoista;
- 5) sopimuksen irtisanomismenettelystä ja irtisanomisen perusteista;
- 6) mahdollisen virheen tai viivästyksen seuraamuksista;
- 7) käyttäjän oikeudesta saada tietoja laskunsa muodostumisesta;
- 8) miten sopimusehtojen muutoksista tiedotetaan käyttäjälle;
- 9) mitkä ovat käyttäjän oikeudet sopimusehtojen muuttuessa;
- 10) maksun laiminlyönnin seuraamuksista;
- 11) käyttäjän oikeudesta tehdä telelaskusta muistutus;
- 12) teleyrityksen oikeudesta lopettaa palvelun tarjoaminen tai rajoittaa palvelun käyttöä.

Tämän luvun säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa kuluttajan vahingoksi. Tämän luvun 71–75 ja 78–80 §:ää sovelletaan muun käyttäjän kuin kuluttajan osalta vain, jos muuta ei ole sovittu.

sa tarkoitettut ja muut käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta.

67 §

Viestintäpalvelusopimus

Puhelinverkon liittämäsopimus ja muu viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sähköisen sopimuksen sisältöä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Sopimuksessa on yksilöitävä teleyrityksen nimi ja yhteystiedot.

Sopimuksessa on mainittava ainakin:

- 1) sopimuksen voimassaoloaika;
- 2) tarjottavien palvelujen laatu ja ominaisuudet sekä ylläpitopalvelutyypit;
- 3) viestintäpalvelun toimitusaika;
- 4) sopimuksen irtisanomismenettely ja irtisanomisen perusteet;
- 5) mahdollisen virheen tai viivästyksen seuraamukset;
- 6) miten sopimusehtojen muutoksista tiedotetaan käyttäjälle;
- 7) mitkä ovat käyttäjän oikeudet sopimusehtojen muuttuessa;
- 8) palvelujen hinnoitteluperuste tai sovellettavat hinnastot;
- 9) käyttäjän oikeus saada tietoja laskunsa muodostumisesta;
- 10) käyttäjän oikeus tehdä telelaskusta muistutus;
- 11) maksun laiminlyönnin seuraamukset;
- 12) teleyrityksen oikeus lopettaa palvelun tarjoaminen tai rajoittaa palvelun käyttöä;
- 13) edellä 61 §:n 2 momentissa tarkoitettun käyttörajan suuruus sekä ohjeet siitä, miten kuluttaja voi seurata laskun kertymistä.

(5 mom. kumotaan)

67 a §

Viestintäpalvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidättyä maksusta

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu käyttäjästä tai käyttäjän puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Käyttäjä on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen käyttäjällä on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi.

67 b §

Vakiokorvaus toimituksen viivästyksestä

Käyttäjällä on 67 a §:ssä tarkoitetussa tapauksessa oikeus vakiokorvaukseen. Sen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa

Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos teleyritys osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa.

Jos viivästys johtuu henkilöstä, jota teleyritys on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, teleyritys vapautuu vastuusta vain, jos myös tämä henkilö olisi 2 momentin mukaan vapaa vastuusta.

67 c §

Vahingonkorvausvelvollisuuden toimituksen viivästymisestä

Käyttäjällä on oikeus korvaukseen viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta, joka ylittää 67 b §:ssä tarkoitetun vakiokorvauksen määrän. Oikeutta vahingonkorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen 67 b §:n 2 tai 3 momentin mukaisesti.

Viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta teleyritys vastaa vain, jos viivästys tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Välillisenä vahinkona pidetään:

1) ansion menetystä, joka käyttäjälle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;

2) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;

3) viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen.

67 d §

Virhe viestintäpalvelun toimituksessa

Viestintäpalvelun toimituksessa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jollei toisin ole sovittu, viestintäpalvelun toimitus on virheellinen, jos:

1) viestintäpalvelu ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia;

2) viestintäpalvelun toimitus on muusta kuin 72 §:ssä tarkoitetusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä; tai

3) viestintäpalvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin

Ehdotus

siitä, mitä käyttäjällä yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettaa.

Käyttäjällä on oikeus virheen perusteella virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

67 e §

Vakiohyvitys toimituksen keskeytyksestä

Käyttäjällä on oikeus vakiohyvitykseen, jos 67 d §:ssä tarkoitettu virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa.

Jos käyttäjälle maksetaan keskeytyksen johdosta 1 momentissa tarkoitettu vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta 67 d §:n 2 momentissa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

67 f §

Virheestä aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus

Käyttäjällä on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii viestintäpalvelussa olevan virheen vuoksi.

Edellä 67 c §:n 2 momentissa tarkoitusta välillisestä vahingosta teleyritys vastaa vain, jos virhe tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella.

67 g §

Sopimuksen purku viivästyksen tai virheen perusteella

Käyttäjä saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

67 h §

Virhettä tai viivästystä koskeva ilmoitusvelvollisuus

Käyttäjä ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen kun palvelu on toimitettu. Käyttäjä ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Käyttäjä saa 1 momentin estämättä vedota viivästykseen tai virheeseen, jos teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määrittämissä asetettuja vaatimuksia.

71 §

Sopimuksen muuttaminen

Teleyritys saa muuttaa 59 §:ssä tarkoitettua liittymää koskevan sopimuksen mukaisia maksuja ja muita sopimuksen ehtoja vain:

1) sopimusehdoissa yksilöidyillä perusteilla, edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu;

2) lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen perusteella;

3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttua.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Käyttäjällä on oikeus irtisanoa puhelinverkon liittymäsopimus ja muu viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus heti päättyväksi, jos teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja.

Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle

71 §

Sopimuksen muuttaminen

Teleyritys saa muuttaa *viestintäpalvelusopimuksen* mukaisia maksuja ja muita sopimusehtoja *kuluttajan vahingoksi* vain:

1) sopimusehdoissa yksilöidyillä perusteilla, edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu;

2) lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella;

3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttua.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Käyttäjällä on oikeus irtisanoa *viestintäpalvelusopimus* heti päättyväksi, jos teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja.

Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle

Voimassa oleva laki

sopimusehtojen muutoksesta ja niiden sisällöstä viimeistään kuukautta ennen kuin muutetut ehdot tulevat voimaan.

Jos teleyritys lopettaa toimintansa, sen on ilmoitettava asiasta Viestintävirastolle viimeistään viikkoa ennen toimintansa lopettamista.

72 §

Liittymän käytön rajoittaminen teleyrityksestä johtuvasta syystä

Teleyritys voi tilapäisesti ilman käyttäjän suostumusta sulkea puhelinverkon liittymän tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakennus- tai kunnossapitotyön vuoksi. Keskeytys on tehtävä käyttäjälle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä on mahdollisuuksien mukaan tiedotettava hyvissä ajoin etukäteen.

Jos liittymä on suljettu puhelinverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka viestintäverkossa olevan vian vuoksi kalenterikuukaudessa yli 48 tunnin ajan, teleyrityksen on hyvittävä käyttäjälle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksu yhden kuukauden ajalta tai suoritettava vastaava kohtuullinen hyvitys.

73 §

Liittymän sulkeminen ja käytön rajoittaminen käyttäjästä johtuvasta syystä

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa puhelinverkon liittymän käyttöä tai sulkea se, jos käyttäjä ei ole maksanut erääntynyttä maksua.

Edellä 2 momentin 1 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa teleyritys voi asettaa liittymän käytölle kohtuullisen saldorajoituksen.

Ehdotus

sopimusehtojen muutoksesta ja niiden sisällöstä viimeistään kuukautta ennen kuin muutetut ehdot tulevat voimaan.

(5 mom. kumotaan)

72 §

Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet

Teleyritys saa tilapäisesti ilman käyttäjän suostumusta keskeyttää viestintäpalvelun tarjonnan tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi. Keskeytys on tehtävä käyttäjälle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä on mahdollisuuksien mukaan tiedotettava hyvissä ajoin etukäteen.

Jos palvelu on keskeytetty 1 momentissa tarkoitettuun syystä kalenterikuukaudessa yhteensä 48 tunnin ajan, teleyrityksen on hyvittävä käyttäjälle tämän pyynnöstä palvelun perusmaksu yhden kuukauden ajalta tai suoritettava vastaava kohtuullinen hyvitys.

73 §

Liittymän sulkeminen ja käytön rajoittaminen käyttäjästä johtuvasta syystä

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa puhelinverkon liittymän käyttöä tai sulkea se, jos käyttäjä ei ole maksanut kyseistä liittymää koskevaa erääntynyttä maksua.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä myös, jos käyttäjä ylittää 61 §:n 2 momentissa tarkoitettua käyttörajan. Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle

74 §

Suljetun liittymän avaaminen

Teleyrityksellä on oikeus periä kohtuullinen maksu liittymän avaamisesta ja käyttörajoituksen poistamisesta.

83 §

Kuluttajansuojalain soveltaminen

Kuluttaja-asiamies valvoo vakioehtosopimusten lainmukaisuutta kuluttajansuojan kannalta.

etukäteen käytön rajoittamisesta ja samalla annettava käyttäjälle ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.

74 §

Suljetun liittymän avaaminen

Teleyrityksellä on oikeus periä kohtuullinen maksu liittymän avaamisesta ja käyttörajoituksen poistamisesta. *Maksua ei kuitenkaan saa periä 73 §:n 3 momentissa tarkoitetun käyttörajoituksen poistamisesta.*

79 a §

Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Kuluttaja vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut kuluttajan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää.

Kuluttaja ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin viestintäpalvelua on käytetty sen jälkeen, kun kuluttaja on tehnyt teleyritykselle ilmoituksen siitä, että liittymä tai muu viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävä väline on kadonnut tai että se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Teleyrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu välittömästi 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanotettuaan. Teleyrityksen velvollisuudesta sulkea matkapuhelinliittymä ja estää matkapuhelimen käyttö säädetään 76 §:ssä.

83 §

Kuluttajansuojalain soveltaminen

Viestintävirasto valvoo teleyritysten sopimusehtojen käyttöä. Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo myös

kuluttaja-asiamies. Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava asianmukaisessa yhteistyössä keskenään.

121 a §

Kohtuuttoman sopimusehdon kieltäminen

Viestintävirasto voi kieltää jatkamasta 66 §:n vastaisen sopimusehdon käyttämistä tai uudistamasta sellaisen tai siihen rinnastettavan sopimusehdon käyttämistä, jos kiello on käyttäjän suojaamiseksi tarpeen. Viestintävirasto voi määrätä kiellon myös väliaikaisena, jolloin kiello on voimassa, kunnes asia on lopullisesti ratkaistu.

Viestintävirasto voi asettaa määräämänsä kiellon tehosteeksi uhkasakon. Uhkasakon tuomitsee maksettavaksi markkinaoikeus.

Viestintäviraston 1 tai 2 momentissa tarkoitettuun päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Teleyritys voi saattaa kiellopätöksen markkinaoikeuden käsiteltäväksi 30 päivän kuluessa Viestintäviraston päätöksestä tiedon saatuaan. Muutoin päätös jää pysyväksi.

126 §

Erimielisyyksien ratkaiseminen Viestintävirastossa

126 §

Erimielisyyksien ratkaiseminen Viestintävirastossa

Viestintäviraston ratkaisovaltaan eivät kuulu teleyrityksen ja käyttäjän välistä sopimussuhdetta tai korvausvastuuta taikka teleyrityksen takautumisoikeutta koskevat asiat.

127 §

Muutoksenhaku

Liikenne- ja viestintäministeriön ja Vies-

127 §

Muutoksenhaku

Liikenne- ja viestintäministeriön ja Vies-

tintäviraston tämän lain muun kuin 16–20, tai 126 §:n nojalla antamaan päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Liikenne- ja viestintäministeriön ja Viestintäviraston päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

Viestintävirastolla on oikeus hakea valittamalla muutosta 1 momentissa tarkoitettuun hallinto-oikeuden päätökseen, jolla hallinto-oikeus on kumonnut liikenne- ja viestintäministeriön tai Viestintäviraston päätöksen tai muuttanut sitä.

Viestintäviraston 16–20 ja 126 §:n nojalla tekemään päätökseen sekä markkinaoikeuden ja valtioneuvoston tekemään päätökseen saa hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen hallintolainkäyttölain mukaisesti. Viestintäviraston päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

tintäviraston tämän lain muun kuin 16–20, 121 a tai 126 §:n nojalla antamaan päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Liikenne- ja viestintäministeriön ja Viestintäviraston päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

Viestintävirastolla on oikeus hakea valittamalla muutosta 1 momentissa tarkoitettuun hallinto-oikeuden päätökseen, jolla hallinto-oikeus on kumonnut liikenne- ja viestintäministeriön tai Viestintäviraston päätöksen tai muuttanut sitä.

Viestintäviraston 16–20 ja 126 §:n nojalla tekemään päätökseen sekä markkinaoikeuden ja valtioneuvoston tekemään päätökseen saa hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölain mukaisesti. Valtioneuvoston ja Viestintäviraston päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

Markkinaoikeuden 121 a §:n 4 momentissa tarkoitettuun päätökseen haetaan muutosta siten kuin eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetussa laissa (1528/2001) säädetään.

Edellä 1 ja 3 momentissa tarkoitettua päätöstä koskeva valitus on käsiteltävä kiireellisenä.

14 luku

Erinäiset säännökset

138 a §

Teleyrityksen takautumisoikeus

Jos teleyritys on tämän lain nojalla joutunut käyttäjälle vastuuseen sellaisesta viivästyksestä tai virheestä, joka johtuu toisen teleyrityksen toiminnasta, vastuuseen joutuneella on oikeus saada korvaus vahingostaan kyseiseltä toiselta teleyritykseltä, jollei tämä osoita, ettei viivästys tai virhe johdunut huolimattomuudesta sen puolella.

Teleyrityksellä on 1 momentin mukainen takautumisoikeus siitä riippumatta ovatko

teleyritykset sopimussuhteessa keskenään. Ennen vahingon ilmenemistä tehdyn sopimuksen ehto, joka rajoittaa takautumisoikeutta, on mitätön.

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 . Sen 127 § tulee kuitenkin voimaan päivänä kuuta 20 .

Lakia sovelletaan myös ennen sen voimaan tuloa tehtyihin sopimuksiin. Jos viestintäpalvelussa oleva virhe on ilmennyt tai palvelun toimitus viivästynyt ennen lain voimaantuloa, virheen tai viivästyksen seuraamuksiin sovelletaan kuitenkin lain voimaan tullessa voimassa ollutta lakia.

Lain 79 a §:ää sovelletaan, jos viestintäpalvelua käytetään oikeudettomasti tämän lain voimaantulon jälkeen.