

LIIKENNE- JA VIESTINTÄVALIOKUNNAN MIETINTÖ 13/2006 vp

Hallituksen esitys laiksi viestintämarkkinalain ja eräiden markkinaoikeudellisten asioiden kä- sittelystä annetun lain muuttamisesta

JOHDANTO

Vireilletulo

Eduskunta on 8 päivänä helmikuuta 2006 lähettänyt liikenne- ja viestintävaliokuntaan valmistelevasti käsiteltäväksi hallituksen esityksen laiksi viestintämarkkinalain ja eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetun lain muuttamisesta (HE 231/2005 vp).

Lausunto

Eduskunnan päätöksen mukaisesti talousvaliokunta on antanut asiasta lausunnon (TaVL 17/2006 vp), joka on otettu tämän mietinnön liitteeksi.

Asiantuntijat

Valiokunnassa ovat olleet kuultavina

- neuvotteleva virkamies Laura Vilkkonen, liikenne- ja viestintäministeriö
- lainsäädäntöneuvos Marjo Lahelma, oikeusministeriö
- yksikönpäällikkö Merja Saari, Viestintävirasto
- apulaisjohtaja Päivi Seppälä, Kuluttajavirasto
- johtava lakimies Anne Vainio, Elisa Oyj
- senior legal counsel Ville Lahti, TeliaSonera Oyj
- lakijohtaja Jukka Rahikkala, Finnet-liitto ry
- toimitusjohtaja Reijo Svento ja lakiasioiden päällikkö Tytti Peltonen, FiCom.

HALLITUKSEN ESITYS

Viestintämarkkinalakia muutetaan siten, että se ottaa paremmin huomioon kuluttajan oikeudet viestintäpalvelua koskevan sopimuksen osapuolena. Viestintämarkkinalakiin lisätään säännökset muun muassa teleyrityksen vastuusta viestintäpalvelun virhe- ja viivästystilanteissa. Lakiin

lisätään myös säännös vastuun jakautumisesta silloin, kun viestintäpalvelua käytetään oikeudettomasti.

Lakiin tehtävien muutosten tavoitteena on parantaa kuluttajan asemaa viestintäpalvelun käyttöä koskevan sopimuksen osapuolena.

VALIOKUNNAN KANNANOTOT

Yleisperustelut

Hallituksen esityksen perusteluista ilmenevistä

syistä ja saamansa selvityksen perusteella valiokunta pitää esitystä tarpeellisena ja tarkoituksen-

mukaisena. Valiokunta puoltaa lakiehdotuksen hyväksymistä seuraavin huomautuksin ja muutosehdotuksin.

Valiokunta pitää hyvänä esityksen tavoitetta lisätä kuluttajien luottamusta viestintäpalveluiden tarjontaan sopimalla selkeästi taloudellisesta vastuunjaosta uudenlaisissa väärinkäytöstilanteissa. Ehdotuksen tarkoituksena on parantaa kuluttajan asemaa viestintäpalvelujen käyttöä koskevan sopimuksen osapuolena, ja muutoksilla selkeytetään oikeustilaa palvelun virhe- ja viivästystilanteissa, jotka ovat kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisimpiä sopimusoikeudellisia kysymyksiä. Ehdotuksella pyritään saattamaan sääntely uuden tietoyhteiskuntakehityksen markkinatilannetta vastaavalle tasolle.

Kuluttajien luottamus on keskeinen edellytys myönteisen tietoyhteiskuntakehityksen turvaamiselle pidemmällä aikavälillä. Valiokunta korostaa, että kuluttajan pitää voida luottaa palveluiden toimivuuteen ja saada sopimusosapuolena reilua kohtelua. Erityisen tärkeää luottamus on uusien palveluiden käyttöönotolle ja yleistymiselle.

Hinnanalennus ja vahingonkorvaus

Virhetilanteessa hinnanalennus on hyvitys asiakkaalle saamatta jääneestä palvelusta. Yleisen sopimusoikeudellisen periaatteen mukaisesti saamatta jääneestä palvelusta ei tarvitse maksaa.

Vakiohyvitys on laissa käytetty termi, jolla tarkoitetaan vakioitua hinnanalennusta, silloin kun kyse on palvelun keskeytymisestä, kuten viikon poikki oleva laajakaistayhteys. Kaikkien osapuolten aseman helpottamiseksi hinnanalennus on näissä keskeytystilanteissa vakioitu tietyn, aina samansuuruisen hyvitykseksi. Hinnanalennus ja vakioitu hinnanalennus eli vakiohyvitys eivät siis ole korvausta palvelussa ilmenneestä virheestä, vaan hyvitys asiakkaalle saamatta jääneestä palvelusta, eikä vakiohyvitys näin ollen koske laitevikoja.

Vakiohyvityksestä erillinen kysymys on vahingonkorvaus. Viestintäpalvelun saamatta jäämisestä saattaa aiheutua kuluttajalle vahinkoa, ja

hänellä tulee tältä osin olla oikeus täysimääräiseen korvaukseen. Tätä asiakkaan oikeutta vahingonkorvaukseen ei voida vähentää toisella perusteella maksetulla hinnanalennuksella eli vakiohyvityksellä.

Ehdotuksen mukaan teleyritys vastaa myös välillisistä vahingoista, jos ne ovat aiheutuneet huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Vahingonaiheuttaja vastaa vahingonkorvausoikeuden peruseriaatteiden mukaisesti vahingosta aina kokonaisuudessaan eli sekä välillisistä että välittömistä vahingoista. Henkilön oikeus vahingonkorvaukseen on perustuslailla suojatun omaisuuden suojan piiriin kuuluvaa varallisuutta. Valiokunta katsoo, että ehdotuksen mukainen vastuuperuste on tarkoituksenmukainen ja vastaa muuta suomalaista lainsäädäntöä.

Viivästystilanteet

Valiokunta korostaa, että teleyrityksen vahingonkorvausvastuu viivästystilanteissa perustuu ehdotuksen mukaan niin sanottuun kontrollivastuuseen.

Vahingonkorvausvelvollisuutta ei sen mukaan synny, jos viivästys aiheutuu sellaisesta teleyrityksen vaikutuspiirin ulkopuolella olevasta seikasta, jota teleyritys ei ole kyennyt ottamaan ennakolta lukuun ja jonka seurauksia se ei myöskään ole voinut välttää tai voittaa.

Viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta teleyritys vastaa vain, jos viivästys tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Toiminnan tuottamuksellisuutta on arvioitava samalla tavoin kuin suomalaisessa oikeusjärjestelmässä muutoinkin. Arvioinnin mittapuuna ovat elinkeinotoiminnassa yleisesti edellytetyt ammattitaidon ja huolellisuuden vaatimukset. Esityksessä tarkoitettua huolimattomuutta on esimerkiksi epärealistisen toimitusajan lupaaminen tilanteessa, jossa jo sopimusta tehtäessä tiedetään toimituksen todennäköisesti viivästyvän luvastusta.

Teleyrityksen korvausvastuu koskee normaalien vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaisesti vain sellaisia vahinkoja, jotka ovat adekvaatissa kausaliteetissa eli riittäväs-

sä syy-yhteydessä sopimusrikkomukseen. Lisäksi sopimukseen ovat 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.

Virhetilanteet

Käyttäjällä on ehdotuksen mukaan oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii viestintäpalvelussa olevan virheen vuoksi. Oikeus 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 kuitenkin vain, jos virhe tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Virheen ei voida katsoa aiheutuneen pykälässä tarkoitetulla tavalla teleyrityksen puolella olevasta huolimattomuudesta, jos virhe on seurausta esimerkiksi kuluttajan itsensä asentamista laitteista tai ohjelmistoista taikka kuluttajan hankkiman ulkopuolisen asennuspalvelun käytön seurauksena ilmenneistä ongelmista.

Kytkykauppatilanne

Valiokunta kiinnittää huomiota siihen, että kytkykaupassa teleyrityksen sopimussuoritukseen kuuluu viestintäpalvelun lisäksi myös päätelaite. Kuten muussakin elinkeinotoiminnassa, teleyritys vastaa näissäkin tapauksissa koko sopimussuorituksensa moitteettomuudesta ja toimivuudesta. Kyseessä on palvelun ja tavaran yhteistoimitus, jossa hyödykkeiden toimittaja vastaa kuluttajansuojalain 5 luvussa ilmaistujen peruseriaatteiden mukaisesti koko toimituksen asianmukaisuudesta. Valiokunta korostaa kuitenkin, että kuten muissakin vastaavissa

tilanteissa, teleyritys ei vastaa sellaisesta vahingosta, joka on aiheutunut käyttäjän omasta puutteellisesta toiminnasta.

Virheen oikaisua koskeva uusi säännös ja kuluttajansuojalain 5 luku soveltuvat erityisen hyvin juuri kytkykauppasopimuksiin, jos suorituksen virhe johtuu päätelaitteen puutteellisuuksista.

Jos teleyritys joutuu maksamaan vahingonkorvausta esimerkiksi päätelaitteessa olevan vian aiheuttamista, toteennäytetyistä vahingoista, teleyrityksellä on luonnollisesti tavanomainen, sen omiin sopimuskumppaneihin kohdistuva takautumisoikeus. Takautumisoikeus kohdistuu näissä tapauksissa esimerkiksi päätelaitteen valmistajaan tai toimittajaan ynnä muuhun teleyrityksen sopimuskumppaniin.

Yksityiskohtaiset perustelut

1. laki

Johtolause. Valiokunnan ehdottaman uuden 67 e §:n johdosta johtolauseetta on muutettava pykälänumeroinnin osalta. Valiokunta on tehnyt vastaavan muutoksen johtolauseeseen muotoiluihin.

58 a §. Valiokunnan ehdottaman uuden 67 e §:n johdosta pykälää on muutettava pykälänumeroinnin osalta. Viittaus 67 a—67 h §:ään pitää koskea 67 a—67 i §:ää. Valiokunta on tehnyt vastaavan muutoksen pykälän muotoiluihin.

67 d §. Virhe viestintäpalvelun toimituksessa. Talousvaliokunnan lausuntoon viitaten valiokunta ehdottaa 2 momenttia siirrettäväksi hinanalennusta ja vakiohyvitystä koskevaan 67 f (67 e) §:ään. Valiokunta on tehnyt vastaavan muutoksen pykälän muotoiluihin.

67 e §. Virheen oikaisu. Talousvaliokunnan lausuntoon viitaten valiokunta ehdottaa uutta virheen oikaisua sääntelevää pykälää. Valiokunta on lisännyt pykälän lakiehdotukseen.

67 f (67 e) §. *Hinnanalennus ja vakiohyvitys.* Talousvaliokunnan lausuntoon viitaten valiokunta ehdottaa yhdistettäväksi varsinaista hinnaanalennusta ja vakiohyvitystä koskevat sääntelyt sekä samalla pykälän otsikon muuttamista vastaavasti. Valiokunta on tehnyt vastaavat muutokset pykälän muotoiluihin.

71 §. *Sopimuksen muuttaminen.* Lakiehdotuksen 71 §:n 3 kohdan mukaan teleyritys saa muuttaa viestintäpalvelusopimuksen mukaisia maksuja ja muita sopimusehtoja kuluttajan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden muuttuessa. Valiokunta korostaa, että säännöstä tulkittaessa hyväksyttävänä perusteena voidaan pitää vain sellaista sopimusta tehtäessä valitun olosuhteiden muuttumista, johon elinkeinonharjoittaja itse ei voi vaikuttaa.

72 §. *Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet.* Pykälän 2 momentissa säädetään palvelun keskeytyksen seurauksista. Jos keskeytys ehdotuksen mukaan on kestänyt 48 tuntia, käyttäjälle syntyy oikeus tarkemmin määrättyyn hyvitykseen. Valiokunta ehdottaa kohtaa selvennettäväksi siten, että 48 tuntia pidetään keston vähimmäisaikana. Valiokunta on tehnyt vastaavan muutoksen momentin muotoiluihin.

Päätösehdotus

Edellä esitetyn perusteella liikenne- ja viestintävaliokunta ehdottaa,

että 2. lakiehdotus hyväksytään muuttamattomana ja

että 1. lakiehdotus hyväksytään muutettuna (Valiokunnan muutosehdotukset).

Valiokunnan muutosehdotukset

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 i, 79 a ja 121 a §, 126 §:ään uusi 5 momentti sekä lakiin uusi 138 a § seuraavasti:

14 §
(Kuten HE)

7 luku

Käyttäjän oikeudet

58 a §

Säännösten pakottavuus

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

61, 66, 67 ja 67 a—c §
(Kuten HE)

67 d §

Virhe viestintäpalvelun toimituksessa

(1 mom. kuten HE)
(2 mom. (poist.))

67 e § (Uusi)

Virheen oikaisu

Käyttäjällä on oikeus vaatia, että teleyritys korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu käyttäjälle kustannuksia. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Vaikka käyttäjä ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, teleyritys saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se käyttäjän ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Käyttäjä saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että käyttäjälle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Teleyritys ei saa vedota siihen, ettei se ole saanut tilaisuutta virheen oikaisuun, jos käyttäjä on korjauttanut virheen, eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että käyttäjä olisi jäänyt odottamaan teleyrityksen suorittamaa oikaisua.

67 f (67 e) §

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä on ilmoittanut virheestä, käyttäjällä on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

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 (poist.) vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta (poist.) 1 momentissa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

67 g (67 f)—67 i (67 h) §
(Kuten HE)

71 §
(Kuten HE)

72 §

Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet

(1 mom. kuten HE)

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

— — — — —
73, 74, 79 a, 83, 121 a, 126 ja 127 §
(Kuten HE)

14 luku

Erinäiset säännökset

138 a §
(Kuten HE)

Voimaantulosäännös
(Kuten HE)

Helsingissä 6 päivänä kesäkuuta 2006

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

pj.	Markku Laukkanen /kesk	Erkki Pulliainen /vihr
vpj.	Matti Kangas /vas	Eero Reijonen /kesk
jäs.	Mikko Alatalo /kesk	Pertti Salovaara /kesk
	Leena Harkimo /kok	Arto Seppälä /sd
	Inkeri Kerola /kesk	Timo Seppälä /kok
	Risto Kuisma /sd	Lasse Virén /kok
	Reino Ojala /sd	Raimo Vistbacka /ps
	Reijo Paajanen /kok	vjäs. Lyly Rajala /kok.

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Mika Boedeker.