

Minna Reijonen ps

Toimenpidealoite kuluttajansuojan vahvistamisesta peruutustilanteissa ja ilmaisen koeajan tai myöhemmin maksullisena jatkuvan tilausjakson tapauksissa

Eduskunnalle

Kuluttajaviranomaisille tulee tuhansia ilmoituksia tuotteiden harhaanjohtavasta markkinoinnista ja puutteellisesta asiakaspalvelusta.

Kuluttajille markkinoidaan ilmaista tai edullisempaa tuotetta tai palvelua, jonka tilaus kuitenkin muuttuu maksulliseksi tai kalliimmaksi jatkotilaukseksi. Kun tiettyä palvelua kaupataan esimerkiksi puhelimitse ja samalla sovitaan palvelun ehdoista ja sopimuksen syntymisestä, katsotaan sopimuksen syntyneen yksinomaan käydyn keskustelun mukaisena. Jälkeenpäin voi kuitenkin olla hankalaa näyttää toteen sitä, mitä puhelimesta asioista on sovittu. Usein keskusteluissa peruutusehdot tai yhteystiedot voivat jäädä toissijaiseksi tiedoksi.

Yritykset ovat myös lähettäneet kuluttajille maksullisia tuotteita, vaikka kuluttaja ei olisikaan suostunut väitettyyn tilaukseen. Koska asiakaspalvelu ei ole toiminut, tilauksia ei ole voinut peruuttaa, vaikka kuluttajilla olisi lain ja sopimuksen perusteella ollut siihen oikeus.

Asiakaspalveluun ei välttämättä saa puhelimitse yhteyttä tai numero on maksullinen. Usein peruutuksen tekeminen vaatii kohtuuttoman paljon vaivaa, koska peruutuksen tekeminen on tehty hankalaksi. Vielä vaikeampaa se on niille kuluttajille, jotka eivät käytä internetpalveluita. Tilastokeskuksen mukaan 10 % kaikista 45—89-vuotiaista suomalaisista ei käyttänyt ollenkaan internetiä vuonna 2019.

Kaikki tuotteen tai palvelun palvelusopimukset tai tilaussopimukset, jotka perustuvat kuukausilaskutukseen, pitää pystyä perumaan maksuttomaan puhelinnumeroon. Numeron tulee löytyä palvelusopimuksesta ja yrityksen internetsivuilta helposti. Peruminen pitää pystyä tekemään myös palvelupisteessä ja myymälässä, mikäli yrityksellä on palvelupiste tai myymälä. Tiedon tästä perumisvaihtoehdosta tulee löytyä palvelusopimuksesta ja yrityksen internetsivuilta helposti.

Jotta palvelun tai tuotteen ilmainen koeaika tai tilausjakso jatkuu maksullisena, kuluttajan tulee tehdä aktiivinen toimenpide, esim. vahvistaa tilauksen jatkuminen puhelimitse, sähköpostilla, kirjepostilla tai allekirjoittamalla tilausvahvistus. Koeaika tai tilausjakso ei saa jatkua ilman aktiivista toimenpidettä kuluttajalta.

Toimenpidealoite TPA 64/2020 vp

Edellä olevan perusteella ehdotan,

että hallitus ryhtyy toimenpiteisiin, jotta ilmainen koeaika tai tilausjakso ei voi jatkua maksullisena, ellei kuluttaja vahvista sitä siinä vaiheessa, kun ilmainen koeaika tai tilausjakso muuttuu maksulliseksi ja

että hallitus ryhtyy toimenpiteisiin, jotta kuluttajat pystyvät perumaan tuotteen tai palvelun palvelu- tai tilaussopimuksen maksuttomaan helposti löytyvään puhelinnumeroon tai palvelupisteeseen.

Helsingissä 12.5.2020

Minna Reijonen ps