

## Toimenpideoite TPA 8/2022 vp

Mia Laiho kok

### **Toimenpideoite puhelinmyynnin yhteydessä vaadittavasta kirjallisesta vahvistuksesta ja haavoittuvassa asemassa olevien erityisesti huomioimisesta**

#### **Eduskunnalle**

Kuluttajille ja erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville, kuten muistisairaille, vammaisille ja ikäihmisille, puhelinmyyntitilanne on usein ongelmallinen. Kuluttajan asemaa täytyy parantaa niin, ettei ihmisen heikentyneitä kognitiivista kykyä voida käyttää myyntitilanteessa hyväksi, ja siten, että kuluttajalla on riittävästi aikaa perehtyä äkillisesti tulleseeseen yhteydenottoon ja ilman painostusta.

Kuluttajille kaupataan puhelimitse erilaisia tavaroita, vitamiineja, remonteja ja lehtiä. Sen lisäksi, että puhelinmyynti voi olla harhaanjohtavaa myyntiä, saattaa ihminen tietämättään tehdä keskotilauksen asiaan, jota ei edes tarvitse. Puhelinmyynnin toinen riski piilee siinä, että myyjän on hankala tehdä todellista kartoitusta ostajan kognitiivisesta tilanteesta. Pahimmassa tapauksessa vanhukselle on voitu myydä useita saman lehden tilauksia, jos lehtimyyjät eivät seuraa myyntejä tai saa selville asiakkaan todellista tilannetta.

Yli 75-vuotiaita on väestössämme jo runsaat puoli miljoonaa henkilöä. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan heidän määränsä nousee jo lähes 800 000 henkilöön vuoteen 2030 mennessä. Tässä joukossa on runsaasti muistisairaiden ohella myös muista aivojen toiminnan häiriöistä kärsiviä henkilöitä, joten koti- ja puhelinmyynnin ongelmat näyttävät yhä laajemmalle joukolle lähivuosina. Iäkkäät ihmiset, kuten myös monet muut yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevat, ovat usein myös taloudellisesti heikommassa tilanteessa. Heitä on suojeltava turhilta ostopäätöksiltä ja turhulta ostamiselta, joka voi johtaa myös taloudellisiin toimeentulovaikeuksiin ja jopa ulosottoon. Myös nuoremmissa ikäryhmissä on haavoittuvassa asemassa olevia, esim. mielenterveys- ja päihdeongelmista tai velkaongelmista kärsiviä ihmisiä. Olisi oikeus ja kohtuus, että ihmisillä on oikeus harkita ostopäätöstään rauhassa.

Puhelinmyyntiin liittyvää lainsäädäntöä tulisi vähintäänkin muuttaa niin, että myyjän tulee saada asiakkaalta erikseen kirjallinen vahvistus puhelimessa sovitun ostopäätöksen jälkeen. Kuluttajan asema parantuisi, jos hän saisi mahdollisuuden harkita täysin yllättäen tullutta ja puhelinkeskustelun aikana syntyneiden mielikuvien perusteella hänelle markkinoitua ostosta rauhassa. Puhelimesta asiointiin tulee täyttää saman kuluttajansuojan taso kuin verkon ulkopuolella tehdyissä sopimuksissa. Se antaa kuluttajalle tietoa, kenen kanssa tämä on tekemässä sopimuksen, mihin on sitoutumassa ja mikä on tämän tahon oikeudellinen asema. Kuluttajalla täytyisi olla päätöksen kannalta olennaiset tiedot kirjallisesti. Näitä ovat hinta, sopimuksen kesto ja tieto siitä, että

## Toimenpidealoite TPA 8/2022 vp

on sitoutumassa tilaussopimukseen pelkän näytteen sijasta. Markkinointikiellon mahdollisuus ei poista säätelyn tarvetta, sillä kiellon tekeminen on käytännössä esim. ikäihmisille hyvin hankalaa, eikä se edes poista kaikkia puhelinmyynnin yhteydenottoja.

Marinin hallitusohjelmaan on kirjattu, että puhelinmyyntiä rajoitetaan ja säädellään tiukemmin kuluttajan suojaksi. Tätä kirjausta puoltaa myös Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) tekemä selvitys (2020), jonka mukaan 78 prosenttia kuluttajista kannattaa kirjallista vahvistusta puhelimesa tehdyille sopimukselle. Lähes joka viides puhelinmyynnistä tilannut kuluttaja ilmoitti joutuneensa maksamaan viimeisestä tilauksestaan enemmän kuin mitä puhelimesta oli sovittu. Peräti 81 prosenttia kuluttajista kannatti, että puhelinmyynti edellyttäisi heidän ennakkosuostumustaan. Usein puhelinmyynti koetaan häiritseväksi. Myös tietosuojavaltuutetun toimistoon vireille saatuista kanteluista käy ilmi, että puhelimitse tapahtuva suoramarkkinointi koetaan ei-toivotuksi.

Tiukempaa puhelinmyynnin sääntelyä ovat kannattaneet laajasti eri kansalaisjärjestöt, kuten Omaishoitajien liitto, Muistiliitto, Vanhustyön keskusliitto, Kuluttajaliitto, Marthaförbundet, Suomen Omakotiliitto, Samfundet Folkhälsan i svenska Finland, Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU, Kansallinen senioriliitto, Kristillinen Eläkeliitto ja Svenskapensionärsförbundet, Suomen Setlementtiliitto, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli, Ikäinstituutti, Kehitysvammaisten Tukiliitto, Eläkeliitto ry, Suomen Wanhat Toverit Ry ja Valtakunnalliset eläkeläisjärjestöt VENK.

Selkeä ja ymmärrettävä kirjallinen vahvistus vähentäisi puhelinmyyntitilanteen mahdollista painostavuutta sekä kiirettä ja varmistaisi, että kuluttaja todella saa päätöksentekonsa kannalta olennaiset tiedot ja saa harkita ostosta ilman puhelun aiheuttamaa aikapainetta.

Edellä olevan perusteella ehdotan,

*että hallitus ryhtyy tarvittaviin lainsäädännöllisiin toimenpiteisiin puhelinmyynnin yhteydessä vaadittavasta kirjallisesta vahvistuksesta ja haavoittuvassa asemassa olevien erityisesti huomioimisesta.*

Helsingissä 4.2.2022

Mia Laiho kok