Kuluttajat tietoyhteiskunnan palveluiden käyttäjinä työryhmälle

Eriävä mielipide

Pidämme tärkeänä, että kuluttajien luottamusta viestintäpalveluihin lisätään ja kannatamme muutoksia, joiden tavoitteena on kuluttajan aseman parantaminen ja selkeyttäminen. Muutokset tulee toteuttaa siten, että ne mahdollistavat viestintäpalveluiden pitkäjänteisen ja johdonmukaisen kehittämisen.

Emme kuitenkaan voi kannattaa niitä työryhmän muutosehdotuksia, jotka asettavat teleyritykset eriarvoiseen asemaan muiden elinkeinonharjoittajien kanssa tai rajoittavat kohtuuttomasti teleyritysten mahdollisuuksia kehittää asiakaspalvelua ja tuotteita asiakas- ja markkinaehtoisesti. Eriävässä mielipiteessä otetaan kantaa vain keskeisiin, teleyritykset eriarvoiseen asemaan asettaviin muutosehdotuksiin.

Virheilmoitus ja virheen oikaisu

Lakiehdotuksen 67 d §:n mukaan käyttäjällä on oikeus hinnanalennukseen tai vakiokorvaukseen, jos viestintäpalvelussa on virhe. Lakiehdotus on kuitenkin ongelmallinen, koska käyttäjällä ei ole virhetilanteissa kuluttajansuojalain mukaista reklamaatiovelvollisuutta, eikä teleyrityksellä oikeutta virheen oikaisuun. Tämä voi johtaa siihen, että teleyrityksellä ei ole mahdollisuutta korjata virhettä viipymättä, jolloin käyttäjä voi saada kohtuutonta etua vastoin vahingonkorvausoikeudellista rikastumiskiellon periaatetta.

Työryhmässä ei ole esitetty riittäviä perusteluja sille, miksi virheestä reklamointi ei olisi yhtä tarpeellista viestintäpalveluissa kuin muiden kulutushyödykkeiden kohdalla. Viestintäpalvelun virhe voi olla sellainen, jonka olemassa oloa teleyritys ei tiedä ilman käyttäjän ilmoitusta (esim. matkaviestimen SIM-kortin, tietoliikenneverkon keskitinportin tai esto- tai vastaajapalveluiden toimimattomuus). Käytännössä viestintäpalvelun virhe voidaan useissa tapauksissa korjata hyvinkin nopeasti käyttäjän reklamoinnin jälkeen.

Työryhmässä ei ole myöskään esitetty riittäviä perusteita poikkeamiselle kuluttajansuojalainsäädännön yleisestä kaksiportaisesta seuraamusjärjestelmästä, jossa oikaisu on sekä elinkeinonharjoittajan velvollisuus että oikeus, ja jota käyttämällä se voi torjua hinnanalennus- tai purkuvaatimuksen. Teleyrityksellä, kuten muillakin elinkeinonharjoittajilla, tulee olla oikeus korjata virhe omalla kustannuksellaan välttyäkseen hinnanalennukselta tai sopimuksen purkamiselta. On huomattava, että käyttäjällä on luonnollisesti oikeus jättää maksamatta perusmaksu tai saada hyvitys ajalta, jolloin palvelu ei ole ollut kuluttajan käytettävissä.

Ehdotamme, että 67 d §:n jälkeen lisätään uusi 67 x §, johon otetaan kuluttajansuojalain reklamaatiovelvollisuutta sekä virheen oikaisua ja hinnanalennusta vastaava säännös (KSL 5:16 ja 18 § ja 8:16, 18 ja 19 §). Tämän mukaan käyttäjä ei saa vedota palveluksen virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Teleyritys taas saa omalla kustannuksellaan suorittaa virheen oikaisun, jos virhe oikaistaan viipymättä käyttäjän reklamaatiosta. Käyttäjällä on oikeus hinnanalennukseen vasta, jos teleyritys ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa.

Välillisten vahinkojen korvaaminen viivästys- ja virhetilanteissa

Lakiehdotuksen mukaan teleyrityksellä on vahingonkorvausvastuu välillisistä vahingoista, jos ne ovat aiheutuneet *huolimattomuudesta* teleyrityksen puolelta (67 c ja 67 e §). Ehdotuksessa ei ole mitään mainintaa korvattavasta vahinkomäärästä lukuun ottamatta viittausta yleisiin periaatteisiin.

Katsomme, että työryhmä ei ole riittävän kattavasti arvioinut muissa kuin kuluttajansuojalainsäädännössä omaksuttuja vastuuperusteita eikä ole ottanut huomioon viestintäpalveluiden teknistä luonnetta määritellessään teleyrityksen vastuuperusteita. Vastuuperusteita ei voi valita ainoastaan sillä perusteella, että ne ovat yhdenmukaiset kuluttajansuojalainsäädännön kanssa, sillä viestintäpalvelut eroavat oleellisesti kuluttajansuojalain mukaisesta irtaimesta tavarasta sekä palvelusopimuksista.

Ehdotamme, että teleyrityksen vahingonkorvausvastuu välillisistä vahingoista rajoitetaan tilanteisiin, joissa teleyritys on toiminut *törkeän huolimattomasti tai tahallaan.* Viestintäpalvelussa sitoudutaan siirtämään asiakkaan muotoilema viesti pisteestä toiseen, eikä teleyrityksellä ole mahdollisuutta kontrolloida sitä, miten ja mihin tarkoitukseen viestintäpalvelua käytetään. Näin ollen teleyritys ei voi ehkäistä/rajoittaa mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja. Vahingot voivat myös olla sellaisia, etteivät ne ole kohtuullisessa suhteessa teleyrityksen palvelun käytöstä perimiin maksuihin. Lisäksi kuluttajilla on nykyisin käytössään useita vaihtoehtoisia viestimistapoja.

Sopimuksen muuttaminen

Työryhmä ehdottaa, että teleyrityksen oikeutta muuttaa sopimusehtoja rajoitetaan myös muiden viestintäpalveluiden kuin kiinteän puhelinliittymän osalta (71 §). Näkemyksemme mukaan työryhmä ei ole riittävän perusteellisesti arvioinut, mitä vaikutuksia muutoksella on viestintäpalveluiden kehittämiseen. Muutos tulee vaikeuttamaan palveluiden kehittämistä, sillä oikeus muuttaa palvelun tekniikkaa ja toteutustapaa sopimuskauden kestäessä on viestintäpalveluiden kaltaisella erittäin teknisellä ja dynaamisella toimialalla välttämätöntä.

Emme hyväksy työryhmän ehdotusta kumota 71 §:n 1 momentin 3 kohta. Katsomme, että teleyrityksellä tulee olla mahdollisuus muuttaa viestintäpalvelusopimusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Tämä muutosoikeus on yleisesti hyväksytty oikeusperiaate ja sen rajoittaminen asettaisi teleyritykset epäedullisempaan asemaan muihin elinkeinonharjoittajiin nähden.

Työryhmässä ei ole esitetty riittäviä perusteita säännöksen tarpeettomuudelle, vaan kaksi vuotta voimassa olleen viestintämarkkinalain hallituksen esityksessä (HE 112/2002) mainittu peruste muutosoikeudelle on yhä voimassa. Tämän mukaan muutosoikeutta on pidetty tarpeellisena, koska sopimukset ovat yleensä pitkään voimassa, minkä vuoksi ajoittain saattaa ilmetä perusteltua tarvetta muuttaa sopimusehtoja. Korostamme, että viestintäpalvelusopimukset ovat yhä pääsääntöisesti pitkäaikaisia kestosopimuksia, ja että muutosoikeus koskee ainoastaan teleyrityksen toiminnan ulkopuolisesta syystä johtuvaa olosuhteiden olennaista muutosta. Tällaisia voivat esimerkiksi olla tekniset muutokset (esim. NMT-verkon lopettaminen ja GSM-verkon käyttöönotto) tai tietoturvallisuuden kannalta tarpeelliset toimenpiteet.

Liittymän sulkeminen ja käytön rajoittaminen käyttäjästä johtuvasta syystä

Työryhmä ehdottaa, että teleyrityksen mahdollisuutta rajoittaa puhelinverkon liittymän käyttöä tai sulkea se käyttäjästä johtuvasta syystä rajoitettaisiin tilanteisiin, joissa käyttäjä ei ole maksanut *kyseistä* liittymää koskevaa maksua (73 §).

Näkemyksemme mukaan muutosta ei tulisi tehdä arvioimatta perusteellisesti, mitä vaikutuksia muutoksella on teleyritysten mahdollisuuksiin kehittää viestintäpalveluiden laskutusta asiakaspalautteen mukaisesti (esimerkiksi asiakkaan kaikkien palvelujen laskuttaminen yhdellä laskulla). Emme myöskään pidä muutosta perusteltuna, sillä ehdotettu rajoitus suojelisi vain erittäin marginaalista osaa, alle 1 prosenttia, asiakkaista ja samalla heikentäisi asiakkaista suurimman osan palveluita.

Liittymän oikeudeton käyttö

Ehdotuksen 79 a §:ssä on säännökset vastuun jaosta teleyrityksen ja käyttäjän välisessä suhteessa silloin, kun joku kolmas henkilö on käyttänyt liittymää oikeudettomasti. Ehdotus on ongelmallinen, sillä säännös poikkeaa kuluttajansuojalain luottokortin oikeudetonta käyttöä koskevasta sääntelystä ja voi täten mahdollistaa liittymän tietynlaisen väärinkäytön. Ehdotuksen mukaan kuluttajalla ei ole yhtä suurta huolellisuusvelvoitetta kuin luottokorttia käyttäessään, eikä kuluttajalla ole velvollisuutta ilmoittaa viipymättä teleyritykselle liittymän oikeudettomasta käytöstä.

Työryhmän ehdotus on mahdollista tulkita siten, että liittymän tilaaja voisi tietyissä olosuhteissa vapautua maksuvelvollisuudesta, jos hän on antanut liittymän toisen henkilön käyttöön, ja tämä käyttää liittymää tilaajan tietämättä sellaisiin puheluihin/sisältöpalveluihin, joista ei ole sovittu tilaajan kanssa. Käytännössä tällaisia tilanteita ovat tavallisesti tapaukset, joissa tilaaja on avannut liittymän omiin nimiinsä ja antanut sen toisen henkilön käyttöön (esim. perheenjäsen tai luottotiedot menettänyt tuttava) ja henkilö käyttää liittymää toisin kuin on sovittu, eikä huolehdi liittymän maksuista. Tällaisessa tilanteessa ei ole edes kuluttajien etujen mukaista, että teleyritys joutuisi vastaamaan liittymän käytöstä, ja että yhteiskunta hyväksyisi tällaisen väärinkäyttömahdollisuuden. Viime kädessä tämä nostaisi kuluttajahintoja ja johtaisi siihen, että muut kuluttajat maksaisivat tällaisen liittymän väärinkäytön

Katsomme, että säännös tulee kirjoittaa niin, ettei se aseta teleyrityksiä eriarvoiseen asemaan erityisluottokortteja tarjoavien elinkeinonharjoittajien kanssa eikä mahdollista tietynlaista liittymän väärinkäyttöä. Ehdotamme, että 79 a § muutetaan vastaamaan kuluttajansuojalain mukaista luottokortin tai muun tililuoton käyttöön oikeuttavan tunnisteen oikeudetonta käyttöä koskevaa säännöstä (KSL 7:19 §). Pykälästä tulee käydä selvästi ilmi, että kuluttaja on vastuussa liittymän käytöstä, jos hän on luovuttanut liittymän toiselle. Kuluttajan huolellisuusvelvoitteen tulee olla liittymän käytön yhteydessä vähintään yhtä korkea kuin luottokortin käytön yhteydessä, sillä liittymän käytön yhteydessä ei ole samanlaista mahdollisuutta varmistua käyttäjän henkilöllisyydestä eikä teleyritys voi/saa kontrolloida sitä, mihin liittymää käytetään.

Lisäksi katsomme, että 79 a §:stä tulee käydä selvästi ilmi, että kuluttajalla on aina velvollisuus ilmoittaa *viipymättä* oikeudettomasta käytöstä teleyritykselle. Perustelujen mukaan kuluttajan huolellisuusvelvoitteeseen sisältyy velvollisuus ilmoittaa teleyritykselle siitä, että liittymä on kadonnut tai sitä on käytetty oikeudettomasti. Tämän saman velvollisuuden tulee koskea myös liittymän teknistä väärinkäyttöä. Teknisessä väärinkäyttötilanteessa ilmoitus voidaan yleensä tehdä vasta sen jälkeen, kun kuluttaja on saanut puhelinlaskun.

Viestintäpalvelun toimituksen viivästyminen

Lakiehdotuksen mukaan kuluttajalla on oikeus saada vakiokorvaus ja/tai vahingonkorvaus *viestintäpalvelun* toimituksen viivästymisestä (67 a §).

Katsomme, että 67 a §:n sanamuoto tulee muuttaa vastaamaan säännöksen yksityiskohtaisia perusteluja. Säännös tulee kirjoittaa siten, että se koskee ainoastaan *liittymän toimituksen viivästymistä.* Liittymäpalveluita ovat puhelinverkon liittymät ja laajakaistaliittymät sisältäen VoIP-palvelut.

Ehdotus säännöksiksi:

67 a §

Liittymän toimituksen viivästys ja oikeus pidättyä maksusta

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

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

67 x §

Käyttäjä ei saa vedota viestintäpalvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se.

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

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

Jollei virheen korjaaminen tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä kun käyttäjä on ilmoittanut virheestä, käyttäjä saa vaatia hinnanalennusta.

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 ja 3 momentin mukaisesti.

Viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta teleyritys vastaa vain, jos viivästys tai vahinko on ***aiheutunut tahallisesta tai törkeästä 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 e §

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 ***tahallisesta tai törkeästä huolimattomuudesta*** teleyrityksen puolella.

71 §

Sopimuksen muuttaminen

Teleyritys saa muuttaa viestintäpalvelua koskevan sopimuksen 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 [poisto] päätöksen perusteella.

3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

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

Käyttäjällä on oikeus irtisanoa viestintäpalvelua koskeva sopimus heti päättyväksi, jos teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja ***1 momentin perusteella.***

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

73 §

Liittymän sulkeminen ja käytön rajoittaminen käyttäjästä johtuvasta syystä

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

— — — — — — — — — — — — — —

79 a §

Liittymän oikeudeton käyttö

Kuluttaja vastaa liittymän oikeudettomasta käytöstä vain, ***jos:***

1) hän on antanut liittymän toisen käyttöön,

2) liittymän oikeudeton käyttö on johtunut kuluttajan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää, ***tai***

3) hän menetettyään liittymän hallinnan muulla kuin 2 kohdassa mainitulla tavalla on laiminlyönyt ilmoittaa tästä teleyritykselle viipymättä sen havaittuaan.

Kuluttaja ei vastaa liittymän oikeudettomasta käytöstä, jos liittymää on käytetty sen jälkeen kun kuluttaja on ***viipymättä*** tehnyt teleyritykselle ilmoituksen siitä, että liittymä on kadonnut tai on oikeudettomasti toisen hallussa.

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

Helsingissä 11.10.2005

Tytti Peltonen Helena Mattila