

13.5.2013

Liikenne- ja viestintäministeriö
PL 31
00023 Valtioneuvosto

Luonnos hallituksen esitykseksi Eduskunnalla tietoyhteiskuntakaareksi (LVM/1353/03/2011)

Liikenne- ja viestintäministeriössä on valmisteltu luonnos uudeksi tietoyhteiskuntakaareksi. Tietoyhteiskuntakaareen on tarkoitus koota sähköistä viestintää ja tietoyhteiskunnan palveluita koskevat keskeiset säännökset. Samalla kumottaisiin muun muassa viestintämarkkinalaki, sähköisen viestinnän tietosuojalaki, laki televisio- ja radiotoiminnasta sekä laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta. Kansalaisen kannalta esityksen tavoitteena on varmistaa, että heille on tarjolla teknisesti kehittyneitä, turvallisia, helppokäyttöisiä ja kohtuuhintaisia sähköisen viestinnän palveluita ja että palveluita on saatavilla kaikkialla Suomessa. Lisäksi pyritään edistämään viestintäpalvelujen tarjontaa ja luomaan entistä paremmat edellytykset keskenään kilpailevalle liiketoiminnalle, viestintäteknologian kehitykselle ja innovaatioille. Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry pitää lakiesitystä kokonaisuudessaan merkittävänä, koska se selkeyttää ja yhtenäistää lainsäädäntöä. Kuluttajaliitto kannattaa myös lakiesityksen tavoitteita.

Hinnoittelun valvonta

Viestintäviraston toimivaltaa on tarkoitus laajentaa siten, että se voisi valita ja asettaa teleyritykselle tarkoituksenmukaisen hinnoitteluvollisuuden markkina-analyysin perusteella todetun kilpailuongelman sekä säänneltävien tuotteiden ja palvelujen erityispiirteiden mukaisesti. Virasto voisi asettaa huomattavan markkinavoiman yritykselle sekä poikkeuksellisissa tilanteissa myös muulle teleyritykselle velvollisuuden noudattaa laissa määriteltyjä kustannussuuntautunutta, vähittäishinnasta tehtävään vähennykseen perustuvaa tai oikeudenmukaista ja kohtuullista hinnoittelua. Hinnoittelun tarkastelun lähtökohtaa on tarkoitus muuttaa aiheutuneista kustannuksista kohti tehokkaan toimijan kustannuksia. Kuluttajaliitto katsoo, että siirtyminen tarkastelussa tehokkaan toimijan kustannuksiin alentaa kuluttajan palvelusta maksamaa hintaa tilanteissa, joissa on perusteltua puuttua teleyritysten hinnoitteluun.

Yleispalvelu (III osa, 6 luku)

Yleispalvelua koskevan sääntelyn kannalta keskeisin muutos on 90 §, jossa yleispalvelun tarjoajat veloitetaan tiedottamaan yleispalveluvelvoitteistaan asiakkailleen ja sekä tarjoamaan heille yleispalvelutuotteitaan ja -palvelujaan. Yleispalveluna tarjottava palvelu poikkeaa internetyhteyden osalta vastaavalla nopeudella tarjottavasta muunlaisesta palvelusta – erityisesti mobiililiittymässä – esimerkiksi yleispalveluliittymässä internetyhteyden nopeuden vaihteluvälistä on säädelty tiukemmin. Kuluttajaliitto katsoo, että

13.5.2013

ehdotettu muutos parantaa kuluttajien mahdollisuutta saada tietoja heille tarkoitetuista palveluista ja tehdä perusteltuja päätöksiä hankkiessaan viestintäpalveluita.

Toinen lukuun ehdotettu keskeinen muutos on yhteystietopalvelujen ottaminen yleispalveluvelvoitteen piiriin. Muutoksella pyritään varmistamaan yhteystietopalvelujen saaminen kaikille kuluttajille (myös vammaisille) kohtuulliseen hintaan. Kuluttajaliitto pitää muutosehdotusta perusteltuna.

Muita lukuun ehdotettuja muutoksia ovat 85 ja 86 §:ään ehdotettu täsmennys, jonka mukaan kohtuullisella hinnalla tarkoitetaan nimenomaisesti käyttäjän kannalta tarkasteltua hintaa sekä 87 §:ään ehdotettu muutos, jonka mukaan teleyrityksellä olisi oikeus kieltäytyä tekemästä yleispalvelua koskevaa sopimusta vain, jos tilaajalla on yleispalveluyrityksen liittymään kohdistuvia maksamattomia, riidattomia ja erääntyneitä velkoja. Kuluttajaliitto katsoo ehdotettujen muutosten parantavan kuluttajan asemaa ja kannattaa niitä.

Käyttäjän ja tilaajan oikeudet (V osa)

107 § Sopimusehdot ja hinnasto

Pykälään lisätään velvollisuus laatia sopimusehdot selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Perustelujen mukaan teleyrityksellä olisi velvollisuus tarjota lisätietoa joidenkin sopimusehtojen merkityksestä. Kuluttajaliitto pitää esitettyä lisäystä tärkeänä, koska viestintäpalveluita koskevat sopimukset ovat monimutkaisia. Kuluttajan on usein mahdotonta ymmärtää, mihin hän sitoutuu. Sopimusehtojen selkeyttäminen ja lisätietojen antaminen niiden merkityksestä antaa kuluttajalle nykyistä selkeämmän käsityksen hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä viestintäpalvelun sisällöstä.

108 § Viestintämarkkinasopimus

Sääntelyä esitetään muutettavaksi siltä osin, että sopimuksessa pitäisi mainita selkeästi ja yksiselitteisesti sopimuksen voimaantulopäivä. Ehdotuksen jälkeen on selvää, milloin sopimus on tullut sitovaksi ja selkeyttää siten tilannetta.

110 § Käyttäjän oikeus valita internetin palvelujen tarjoaja

Ehdotetussa pykälässä on tarkoitus vahvistaa verkkoneutraliteetin periaate käyttäjän kannalta eli käyttäjän oikeus valita vapaasti internetliittymän kautta käyttämänsä palvelut ja sovellukset. Verkkoneutraliteetti tarkoittaa sitä, että liikenne välitetään periaatteessa riippumatta lähettäjän tai vastaanottajan osoitteesta, sisällöstä, sovelluksesta, palvelusta tai päätelaitteesta, internetoperaattori ei siis saa lähtökohtaisesti rajoittaa liikennettä tiettyihin osoitteisiin tai kohdistaa rajoituksia tietyn tyyppiseen liikenteeseen. Pykälässä säädettäisiin myös perusteista, joilla operaattori voisi rajoittaa liikennettä.

Kuluttajaliitto ei pidä oikeutta rajoittaa liikennettä tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tai internetyhteyspalvelun ja muun viestintäpalvelun toimivuuden ja laadun ylläpitämiseksi (1 momentin

13.5.2013

3 ja 4 kohta) ongelmallisina. Momentin 2 kohdan mukaista mahdollisuutta rajoittaa liikennettä tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen perusteella Kuluttajaliitto pitää sinänsä ongelmallisena, mutta ongelmat liittyvät pääosin tekijänoikeuslainsäädäntöön, eikä Kuluttajaliitto ota asiaan tässä kantaa tarkemmin.

Momentin 3 kohdassa olevaa mahdollisuutta rajoittaa liikennettä käyttäjän ja operaattorin välisellä sopimuksella Kuluttajaliitto pitää erittäin ongelmallisena. Ehdotus mahdollistaisi internetyhteyspalvelun tuoteistamisen esimerkiksi siten, että internetliittymän ohella tarjottaisiin lisäpalvelua (esimerkiksi nettitelevisiota) ja samalla pääsyä kilpaileviin palveluihin olisi rajoitettu. Ehdotus mahdollistaisi paketoitujen palvelujen tarjoamisen kuluttajille halvemmalla kuin palveluiden ostamisen erikseen. Tarjottava sopimus olisi kuluttajan kannalta vaikeaselkoinen ja liittymän käytön rajoitukset vaikeasti ymmärrettäviä. Suuri osa kuluttajista ei ymmärtäisi mihin sitoutuu, mikä varsinkin määräaikaisten sopimusten osalta johtaisi helposti kohtuuttomaan lopputulokseen. Kuluttajaliiton mielestä Viestintävirastolle esitetty mahdollisuus puuttua käyttäjien kannalta kohtuuttomiin ja internetyhteyden käytettävyyttä ja laatua vaarantaviin rajoituksiin ei riittävästi turvaa käyttäjien oikeuksia. Kuluttajaliitto vastustaakin esitettyä mahdollisuutta rajoittaa liikennettä kuluttajan ja operaattorin välisellä sopimuksella.

Jos kuitenkin päädytään sallimaan liikenteen rajoittaminen kuluttajan ja operaattorin välisellä sopimuksella, Kuluttajaliiton mielestä pitää varmistaa, että kuluttaja pääsee mahdollisesti kohtuuttomasta sopimuksesta eroon kohtuullisessa ajassa. Siksi määräaikaista sopimuksia ei tulisi sallia näiltä osin ainakaan ennen kuin on saatu riittävästi tietoa tällaisten sopimusten sallimisen vaikutuksista ja kuluttajat ovat oppineet tietämään mitä rajoitukset merkitsevät käytännössä.

Sinänsä Viestintävirastolle esitetty mahdollisuus puuttua käyttäjien kannalta kohtuuttomiin ja internetyhteyden käytettävyyttä ja laatua vaarantaviin rajoituksiin turvaa osaltaan kuluttajien asemaa. Kuluttajaliiton mielestä tietoyhteiskuntakaarissa pitäisi lisäksi säätää internetliittymien tarjoajille ehdoton velvollisuus tarjota sellaisia liittymiä, joissa liittymän käyttöä ei ole rajoitettu ainakin kaikilla yhteysnopeuksilla, joita operaattori tarjoaa. Liittymien hintojen pitää olla kohtuulliset eli pelkän liittymän pitää olla selkeästi halvempi kuin liittymän, johon on liitetty lisäpalveluja.

113 § Kytkykauppa

GSM-liittymiä koskeva kytkykaupan kielto ehdotetaan kumottavaksi. Alkuaan kaikkien matkapuhelinliittymien kytkykauppa oli kiellettyä. Muiden kuin GSM-liittymien kytkykaupan sallimista perusteltiin tarpeella nopeuttaa uuden tekniikan ottamista käyttöön. Älypuhelimien markkinaosuus on kasvanut merkittävästi ja viime vuonna joka toisen matkapuhelimen on arvioitu olleen älypuhelin ja älypuhelimien markkinaosuuden arvioidaan nousevan muutamassa vuodessa 90 prosenttiin. Kytkykaupasta aiheutuu monille kuluttajille edelleen ongelmia ja koska alkuperäiset perusteet älypuhelimien kytkykaupan sallimiselle ovat lakanneet olemasta, Kuluttajaliitto katsoo että pitäisi palata alkuperäiseen matkapuhelinliittymien kytkykaupan kieltoon.

Jos kytkykauppa päätetään sallia ehdotuksen mukaisesti, Kuluttajaliitto pitää pykälän 3 momenttiin ehdotettua muutosta, jonka mukaan päätelaitteen esto on purettava välittömästi sopimuksen päätyttyä, perus-

13.5.2013

teltuna. Kyseisessä momentissa puhutaan myös virheellisesti matkapuhelimesta, vaikka saman pykälän 1 momentissa puhutaan päätelaitteesta.

116 § Sopimuksen irtisanominen

Sopimuksen irtisanomista koskevaa sääntelyä ehdotetaan muutettavaksi siten, että kuluttajalla ei olisi enää oikeutta irtisanoa määräaikaista viestintäpalvelusopimusta, jos palvelun hinta nousee tai ehdot muuttuvat muulla tavoin verolainsäädännön muutosten vuoksi. Kuluttajaliiton mielestä palvelun hinnan muutos on niin merkittävä, että kuluttajalla pitää olla oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus aina, jos sen hinta nousee.

Viestintäpalvelun käyttäjän ja tilaajan välinen suhde

Ehdotuksen mukaan 118 §:stä alkaen monet oikeudet kohdistuisivat palvelun käyttäjän sijasta tilaajaan. On kuitenkin tilanteita, joissa esimerkiksi käyttäjän maksuhäiriömerkintöjen vuoksi on päädytty ratkaisuun, jossa palvelun tilaajana on esimerkiksi käyttäjän sukulainen. Samalla on sovittu, että palvelun käytöstä koituvat maksut maksaa käyttäjä, jolle myös laskut lähetetään. Näissä tilanteissa palvelun tilaaja on käytännössä rinnastettavissa takaajaan, joka vastaa maksuista vain jos käyttäjä ei kykene suoriutumaan maksuista. Kuluttajaliiton mielestä tapauksissa, joissa palvelun käyttämisestä maksaa ensisijaisesti käyttäjä, lain takaamien oikeuksien pitäisi kohdistua käyttäjiin.

119 § Vakiokorvaus

Viestintämarkkinalain vakiohyvitykset on tarkoitus pitää ennallaan. Kuluttajaliitto katsoi aiemmin vakiohyvityksen suuruudesta säädettäessä, että vakiokorvauksen tason ja enimmäismäärän tulisikin olla suurempi, esimerkiksi 25 tai 30 euroa ja 200 tai 240 euroa. Kuluttajaliitto ei ole muuttanut mielipidettään asiasta.

120 § Virhe viestintäpalvelun toimituksessa

Pykälässä virheeksi katsottavan keskeytyksen aikarajaa ehdotetaan lyhennettäväksi ja palveluntarjoajan vastuuta ankaroitettavaksi. Kuluttajaliitto pitää esityksiä perusteltuina.

128 § Teleyrityksen ja palveluntarjoajan tai palveluksen suorittajan yhteisvastuu

Pykälässä teleyritykselle ehdotetaan vastaavanlaista vastuuta kuin luottokorttiyhtiöillä on nykyisin. Kuluttajaliitto pitää esitystä erittäin hyvänä. Esitys lisää merkittävästi kuluttajien luottamusta tavaroiden tai palvelusten maksamiseen matkapuhelimilla. Lisäksi ehdotus siirtää taloudellisen vastuun kuluttajilta teleyrityksille tilanteissa, joissa kuluttaja on saatu tilaamaan esimerkiksi nettipelejä tai soittoaaniä johtamalla häntä harhaan, mikä lisää teleyritysten motivaatiota puuttua ongelmiin ennen kuin niistä aiheutuu kuluttajille merkittävää haittaa.

13.5.2013

Viestinnän luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja (VI osa)

Nykyinen sähköisen viestinnän tietosuojalain sääntely kohdistuu teleyrityksiin, yhteisötilaajiin ja lisäarvopalvelun tarjoajiin. Ehdotuksessa sääntelyn on tarkoitus laajentua koskemaan kaikkia viestinnän välittäjiä, kuten ulkomaisia toimijoita toimijoiden, mukaan lukien erilaiset yhteisöpalvelut ja muut sosiaalisen median palvelut, joissa palvelun sisällä välitetään luottamuksellista viestintää. Kuluttajaliiton mielestä esitys on perusteltu ja parantaa palvelujen käyttäjien yksityisyyden suojaa.

141 § Käsittely markkinointia varten

Pykälään ei esitetä muutoksia. Pykälässä säädetään muun muassa kuluttajan oikeudesta peruuttaa tunnistetietojen käytöstä markkinointiin antamansa suostumus. Kuluttajaliiton tietoon on tullut, että teleyritykset ovat alkaneet markkinoida sellaisia puhelin- ja internetliittymiä, joissa kuluttaja saa palvelun halvemmalla, jos hän sitoutuu ottamaan vastaan suoramarkkinointia. Osa näistä sopimuksista on määräaikaista, jolloin kuluttajalla ei sopimuksen voimassaoloaikana ole mahdollisuutta peruuttaa tunnistetietojen käyttämisestä markkinointiin antamaansa suostumusta. Kuluttajaliiton mielestä kuluttajalla pitää aina olla oikeus peruuttaa kyseinen suostumus ja siksi tällaiset määräaikaisten sopimukset on kieltävä.

144 § Käsittely väärinkäytöstapauksissa

Pykälän yhteydessä on tarkoitus kumota voimassa olevan sähköisen viestinnän tietosuojalain yhteisötilaajan käsittelyoikeutta väärinkäytöstilanteissa koskevat 13 a–k §:t. Myös asunto-osakeyhtiöt ovat voineet olla tietyissä tilanteissa lain tarkoittamia yhteisötilaajia. Kyseisten pykälien kumoaminen parantaa käyttäjien luottamusta viestinnän luottamuksellisuuteen ja Kuluttajaliitto kannattaa muutosta.

Sähköisiin palveluihin liittyvää erityissääntelyä (VII osa)

189 § Yhteystietojen julkaisukiello

Pykälään esitetään lisättäväksi tilaajana ja käyttäjänä olevalle luonnolliselle henkilölle mahdollisuus kieltää tietojensa merkitseminen ja luovuttaminen kokonaan tai osittain yhteystietopalveluun helposti. Pyrkimyksenä on varmistaa, että tilaajana ja käyttäjänä olevat luonnolliset henkilöt voivat käytännössä helposti kieltää tietojensa luovuttamisen ja julkaisemisen riippumatta palvelun teknisestä toteuttamistavasta. Kuluttajaliitto kannattaa ehdotusta.

191 § Suoramarkkinointi luonnolliselle henkilölle

Pykälään ei esitetä sisällöllisiä muutoksia. Kuluttajaliitto on kuitenkin jo pitkään ollut huolissaan puhelinmyynnin yhä kasvavista ongelmista ja esittää, että puhelinmyynnin yhteydessä tehdyn sopimuksen pitäisi tulla voimaan vasta sen jälkeen, kun kuluttaja on vahvistanut sen jälkikäteen kirjallisesti – esimerkiksi palauttamalla kirjallisen vahvistuslomakkeen tai sähköisesti.

13.5.2013

192 § Puhelinliittymän markkinoinnin kieltö

Kuluttajaliitto kannattaa kiellon säilyttämistä laissa. Kuluttajaliiton mielestä pykälän soveltamisala pitäisi laajentaa koskemaan myös internetyhteyksien markkinointia, koska internetyhteydet ovat vähintään yhtä monimutkaisia palvelukokonaisuuksia kuin puhelinliittymät. Ehdotettu mahdollisuus sallia rajoittaa internetliittymän ja operaattorin välisellä sopimuksella tekisi palveluista kuluttajille entistä vaikeammin ymmärrettäviä.

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry

Tuula Sario
johtava lakimies
pääsihteerin sijaisena

Timo Niemi
lakimies