



18.12.2003

859/532/2003

Saunalahti Group Oyj

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

GSM-liittymän vaihtaminen tekstiviestillä

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS KOSKIEN SAUNALAHTI GROUP OYJ:N SOPIMUSMENETTELYN LAINMUKAISUUTTA

Viestintävirasto on todennut Saunalahti Group Oyj:n (Saunalahti) mainostavan matkapuhelinliittymän vaihtamista tekstiviestin avulla. Koska Viestintäviraston tietoon on tullut liittymän vaihtamista tekstiviestillä koskevia väärinkäytöksiä, Viestintävirasto on päättänyt ottaa tutkittavakseen sopimusmenettelyn lainmukaisuuden.

Myös TeliaSonera Finland Oyj (Sonera) on pyytänyt Viestintävirastoa tutkimaan Saunalahden sopimuksentekomenettelyn lainmukaisuuden. Soneran mielestä palvelu ei täytä viestintämarkkinalain ja tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain säännöksiä eikä kuluttajansuojalain etämyyntisäännöksiä. Soneran mielestä ongelmallista on paitsi lain vaatimusten täyttyminen sopimusprosessissa ja sopimusehtojen tuleminen osaksi sopimusta myös se, että palvelun vastaanottajan henkilöllisyyttä ei varmisteta asianmukaisesti.

Saunalahti mainostaa liittymän vaihtamista kotisivullaan osoitteessa www.saunalahti.fi seuraavasti:

"Vaihda liittymää helposti tekstiviestillä!"

Tilaa Saunalahden Tasahinta- tai Tasahinta Plus -liittymä yksinkertaisesti lähettämällä tekstiviesti numeroon **18586**.

Toimi näin:

- Lähetä tekstiviesti numeroon **18586**. Viestin sisältö riippuu haluamastasi liittymästä:
 - "**TASA henkilötunnuksesi**" (Tasahinta-liittymä, esim. TASA 010170-100A)
 - "**TASAP henkilötunnuksesi**" (Tasahinta Plus -liittymä, esim. TASAP 010170-100A)
 - Lähetä viesti samasta liittymästä, jonka numeron haluat siirtää Saunalahden liittymään. Tekstiviesti on ilmainen. Muista, että siirron voi tehdä vain liittymän omistaja.
- Saunalahti hoitaa kaikki siirrosta aiheutuvat muutokset vanhan operaattorisi kanssa. Saat vahvistuksen numeron siirron varmistumisesta tekstiviestillä.
Huom. Älä itse irtisano vanhaa sopimustasi, koska sen jälkeen et omista numeroa enää etkä voi vaatia sitä itsellesi vanhalta operaattorilta!

3. Lähettämme uuden SIM-kortin postitse. Numeron siirto ja liittymän toimittaminen kestävät yhteensä noin 10 työpäivää. Mikäli hankit uuden Saunalahti-liittymän asiakaspalvelupisteestämme tai jälleenmyyjältä, saat SIM-kortin heti ja numeron siirto tapahtuu 5 työpäivän kuluttua luovuttavalle operaattorille tekemästämme numeronsiirtopyynnöstä.
4. Numero siirtyy ennakoon ilmoitettuna ajankohtana. Vanha liittymäsi toimii siirtoon asti. Siirto näkyy sinulle noin 10 minuutin pituisena katkoksenä, jonka jälkeen uusi liittymäsi on toiminnassa ja oma tuttu numero jälleen käytössäsi.

Huomaa, että

- Vanhat lisäpalvelut (esim. GPRS) eivät siirry numeron mukana. Tilaa haluamasi palvelut heti sopimusta tehdessä. Kaikki Saunalahden liittymät sisältävät mm. vastaajan ja GPRS-palvelun.
- Numeron voi siirtää ainoastaan numeron omistaja.
- Prepaid, fax-, data- ja vastaajanumeroita ei voi siirtää. "

Sanomalehdissä Saunalahti on mainostanut liittymän vaihtamista mm. seuraavalla tavalla¹:

"Tekstiviestillä (vain numeronsiirrot*)

Lähetä tekstiviesti numeroon **18586**:
Tasahinta: **TASA henkilötunnuksesi**
Tasahinta Plus: **TASAP henkilötunnuksesi**
esim. TASAP 010170-100A

*Lähetä viesti samasta liittymästä, jonka numeron haluat siirtää Saunalahden liittymään. Sisarengas-lisäpalvelut voit tilata liittymän saatuasi asiakaspalvelusta tai netistä oma.saunalahti.fi-asetussivulta. "

Saunalahden yleisten toimitusehtojen 2.1.1-kohdan mukaan sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun asiakas on muutoin ryhtynyt käyttämään Saunalahden palvelua tai Saunalahti on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Saunalahden ollessa oikeutettu vaatimaan ennakkomaksun tai vakuuden katsotaan sopimuksen syntyneen vasta silloin, kun asiakas on toimittanut Saunalahdelle vaadittavan ennakkomaksun tai vakuuden.

Säännökset

Viestintämarkkinalaki

Uusi viestintämarkkinalaki (393/2003) on tullut voimaan 25.7.2003.

Viestintämarkkinalain 66 §:n mukaan teleyritys on velvollinen laatimaan puhelinverkon liittymäsopimusta varten vakiosopimusehdot ja käyttämään niitä tehdessään sopimuksia kuluttajien kanssa. Teleyritys on velvollinen julkaisemaan vakiosopimusehdot ja palveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta.

Viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentin mukaan puhelinverkon liittymäsopimus ja muu viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sähköisen sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

¹ mainos Helsingin Sanomien etusivulla 9.12.2003

Viestintämarkkinalain 51 §:n mukaan puhelinverkossa toimiva teleyritys on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että sen kanssa liittymäso-
pimuksen tehnyt käyttäjä voi halutessaan säilyttää puhelinnumeron
vaihtaessaan matkaviestinliittymää tarjoavaa teleyritystä.

Viestintäviraston numeron siirrettävyydestä antaman määräyksen (Vies-
tintävirasto 46 A/2003 M) 7 §:n mukaan siirtyneen numeron vastaanot-
tavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus luovuttavalle teleyritykselle toimii
samalla irtisanomisilmoituksena luovuttavalle teleyritykselle. Määräyksen
9 §:n mukaan numeron siirtämisestä aiheutuva viive liittymän toimitta-
misessa lasketaan siitä kun vastaanottava teleyritys on uuden liittymäso-
pimuksen hyväksyttyään lähettänyt puhelinnumeron siirtoon tarvittavat
tiedot luovuttavalle teleyritykselle, siihen kun liittymä toimii uudessa ver-
kossa.

Viestintämarkkinalain 119 §:n 2 momentin mukaan Viestintäviraston teh-
tävänä on valvoa viestintämarkkinalain sekä sen nojalla annettujen
säännösten noudattamista. Viestintämarkkinalain 126 §:n mukaan, jos
teleyritys tai henkilö, jonka oikeutta tai etua asia koskee, katsoo, että jo-
ku toimii viestintämarkkinalain tai sen nojalla annettujen säännösten
vastaisesti, se voi saattaa asian Viestintäviraston tutkittavaksi. Viestintä-
virasto voi myös omasta aloitteestaan ottaa asian tutkittavaksi.

Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta

Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain (458/2002) 2
§:n mukaan tietoyhteiskunnan palvelulla tarkoitetaan tässä laissa palve-
lua, joka toimitetaan: 1) etäpalveluna eli ilman, että osapuolet ovat yhtä
aikaa läsnä; 2) sähköisesti eli lähettämällä ja vastaanottamalla palvelu
tietoja sähköisesti käsittelevien laitteiden tai tietojen säilytyksen avulla ja
siten, että palvelun lähettämiseen, siirtoon ja vastaanottamiseen käyte-
tään yksinomaan johtimia, radioyhteyttä, optisia laitteita tai muita säh-
kömagneettisia laitteita; 3) palvelun vastaanottajan henkilökohtaisesta
pyynnöstä tapahtuvana tiedonsiirtona; ja 4) tavallisesti vastiketta vas-
taan.

Lain 7 §:n 1 momentin yleisen tiedonantovelvollisuuden mukaan palvelun
tarjoajan on pidettävä ainakin seuraavat tiedot palvelun vastaanottajien
ja viranomaisten saatavilla helposti, välittömästi ja jatkuvasti: 1) palve-
lun tarjoajan nimi, maantieteellinen osoite sijoittautumisvaltiossa, sähkö-
postiosoite sekä sellaiset muut yhteystiedot, joiden avulla palvelun tarjo-
ajaan voidaan saada yhteys nopeasti, suoraan ja tehokkaasti; 2) mihin
kaupparekisteriin tai muuhun vastaavaan julkiseen rekisteriin palvelun-
tarjoaja mahdollisesti on merkitty sekä palvelun tarjoajan yritys- ja yh-
teisötunnus tai muu vastaava kyseisessä rekisterissä; 3) asianomaisen
valvontaviranomaisen yhteystiedot, jos toiminnan harjoittaminen edellyt-
tää lupaa tai rekisteröintiä; 4) arvonlisäverotunniste, jos palvelun tarjoa-
ja harjoittaa arvonlisäveron alaista toimintaa. Saman pykälän 3 momen-
tin mukaan, jos tietoyhteiskunnan palvelua tarjottaessa annetaan tietoja
tavaroiden tai palvelujen hinnoista, ne on annettava selkeästi ja yksiselit-
teisesti. Tiedoista on käytävä ilmi, sisältävätkö vero ja toimituskulut hin-
taan. Kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta säädetään erikseen.

Lain 8 §:n mukaan, sen lisäksi, mitä muualla laissa säädetään tiedonantovelvoitteista, palvelun tarjoajan on ennen kuin palvelun vastaanottaja tekee tilauksen pidettävä tämän saatavilla selkeät ja ymmärrettävät tiedot ainakin seuraavista seikoista: 1) sopimuksen teon tekniset vaiheet; 2) tallentaako palvelun tarjoaja tehdyn sopimuksen ja onko se toisen osapuolen saatavilla; 3) tekniset keinot, joilla voidaan tunnistaa ja korjata syöttövirheet ennen tilauksen tekemistä; 4) kielet, joilla sopimus voidaan tehdä; 5) palvelun tarjoajan noudattamat asiaa koskevat käytännösäännöt sekä missä ja miten ne ovat sähköisesti saatavilla. Mitä 1 momentissa säädetään, ei sovelleta sopimukseen, jotka tehdään käyttäen yksinomaan sähköpostia tai vastaavaa henkilökohtaista viestintätapaa. Sopimuksella saadaan poiketa 1 momentin säännöksistä, jollei osapuolena ole kuluttaja.

Lain 9 §:n mukaan palvelun tarjoajan on toimitettava sopimusehdot palvelun vastaanottajan saataville siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa ne.

Lain 10 §:n mukaan jos tilaus tehdään teknisiä keinoja käyttäen, palvelun tarjoajan on viivytyksettä sähköisesti ilmoitettava tilauksen vastaanottamisesta. Vastaanottoilmoitusta ei tarvitse toimittaa, jos tilattu hyödyke toimitetaan viivytyksettä sähköisesti. Palvelun tarjoajan on asetettava palvelun vastaanottajan käyttöön asianmukaiset, tehokkaat ja helpokäyttöiset tekniset keinot, joiden avulla vastaanottaja voi tunnistaa ja korjata syöttövirheet ennen tilauksen tekemistä. Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään, ei sovelleta sopimukseen, jotka tehdään käyttäen yksinomaan sähköpostia tai vastaavaa henkilökohtaista viestintätapaa. Sopimuksella saadaan poiketa 1 ja 2 momentin säännöksistä, jollei osapuolena ole kuluttaja.

Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 26 §:n mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa lain 7-10 §:n ja 21 §:n noudattamista. Lain 7-10 §:n noudattamisen valvonnasta on lisäksi voimassa, mitä kuluttajansuojalaissa säädetään kuluttaja-asiamiehen valvontavallasta. Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä keskenään.

Jos palvelun tarjoaja laiminlyö 7-10 §:ssä säädetyn velvollisuuden, Viestintävirasto voi tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 27 §:n nojalla kehottaa palvelun tarjoajaa täyttämään sen määräajassa. Viestintävirasto voi asettaa kehotuksen tehosteeksi uhkasakon siten kuin uhkasakkolaissa (1113/1990) säädetään. Jos palvelun tarjoaja rikkoosaaan 7-10 §:n säännöksiä menettelee myös kuluttajansuojalain säännösten vastaisesti, pakkokeinoista on voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalain (38/78) 6 luvussa säädetään kulutushyödykkeiden kotimyynnistä ja etämyynnistä. Kuluttajansuojalain 6 luku sisältää mm. säännökset ennakkotietojen antamisesta, tietojen vahvistamisesta ja peruuttamisoikeudesta etämyynnissä.

Viestintävirasto ei valvo kuluttajansuojalain noudattamista, vaan toimivaltainen viranomaisena tältä osin on kuluttaja-asiamies.

Asian käsittelyn vaiheet

Viestintävirasto pyysi Saunalahdelta 3.9.2003 perusteltua selvitystä siitä, miten se katsoo GSM-liittymän avaamisen tekstiviestillä täyttävän viestintämarkkinalain 66 ja 67 §:n säännökset. Selvitystä pyydettiin erityisesti seuraavista seikoista:

- miten liittämösopimusta tekevän käyttäjän henkilöllisyys varmistetaan
- milloin sopimuksen katsotaan syntyneen
- miten on varmistettu siitä, ettei sopimuksen sisältöä voi yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy molempien osapuolten saatavilla (sekä tahdonilmaisu että sopimusehdot)
- miten vakiosopimusehdot tulevat sopimuksen osaksi

Saunalahtea pyydettiin ilmoittamaan myös, mihin toimenpiteisiin se on mahdollisesti ryhtynyt tai aikoo ryhtyä selvityspyynnön johdosta.

Saunalahti antoi Viestintävirastolle selvityksensä 19.9.2003.

Viestintävirasto varasi 29.9.2003 Soneralle mahdollisuuden lausua Saunalahden antaman selvityksen johdosta. Sonera antoi vastineensa 15.10.2003.

Viestintävirasto pyysi Saunalahdelta 4.11.2003 vielä lisäselvitystä siitä, miten numeron siirrettävyys on otettu huomioon liittämösopimuksen avausmenettelyssä. Lisäselvitystä pyydettiin erityisesti siitä, missä vaiheessa numeron siirrettävyysprosessi käynnistyy ja miten Saunalahti menettelee numeron siirrettävyyden osalta, jos asiakas ei nouda postitse lähetettyä SIM-korttia tai jos asiakas käyttää kuluttajansuojalain mukaisista peruuttamisoikeuttaan ennen SIM-kortin käyttöönottoa.

Saunalahti antoi lisäselvityksensä asiassa 18.11.2003.

Viestintäviraston päätös ja perustelut

Viestintäviraston toimivalta asiassa perustuu viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamisen valvomiseen.

Viestintämarkkinalain ohella Viestintävirasto valvoo tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 7-10 §:n noudattamista. Lain 7-10 §:n noudattamisen valvonnasta on lisäksi voimassa, mitä kuluttajansuojalaissa säädetään kuluttaja-asiamiehen valvontavallasta. Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä keskenään.

Viestintävirastolla ei ole toimivaltaa arvioida asiaa kuluttajansuojalainsäädännön nojalla, vaan toimivaltainen viranomaisena tältä osin on kuluttaja-asiamies.

Tietoyhteiskunnan palvelun määritelmä

Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun 2 §:n mukaan tietoyhteiskunnan palvelulle on ominaista neljä tekijää: palvelu toimitetaan 1) etäpalveluna, 2) sähköisesti, 3) vastaanottajan henkilökohtaisesta pyynnöstä tapahtuvana tiedonsiirtona ja 4) tavallisesti vastiketta vastaan.

Jotta kyseessä olisi lain soveltamisalaan kuuluva tietoyhteiskunnan palvelu, sen on täytettävä kaikki neljä kriteeriä. Tästä seuraa muun muassa se, että lain soveltamisala rajoittuu sellaisiin toimiin, jotka toteutetaan sähköisesti tietoverkoissa. Laki ei koske niitä toimia, jotka tehdään verkkoympäristön ulkopuolella. Tästä johtuen tietyn sopimuskokonaisuuden jotkut osat, kuten tarjouskehoitus ja tarjous, voivat olla lain piiriin kuuluvia tietoyhteiskunnan palveluja, mutta toiset osat, kuten tavaran kuljetus ja luovutus, puolestaan eivät ole ja jäävät lain soveltamisalan ulkopuolelle.

Saunalahden käsiteltävänä olevassa sopimusprosessissa tietoyhteiskunnan palvelun määritelmän täyttää GSM-liittymän tilaus, joka tehdään tekstiviestillä.

Yleinen tiedonantovelvollisuus

Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 7 §:n mukaan palvelun tarjoajan on pidettävä palvelun vastaanottajien ja viranomaisen saatavilla helposti, välittömästi ja jatkuvasti omat yhteystietonsa, yritystai yhteisötunnuksensa, arvonlisäverotunniste sekä asianomaisen valvontaviranomaisen yhteystiedot.

Yleinen tiedonantovelvollisuus liittyy etupäässä palvelun tarjoajan tunnistamiseen ja yhteydenottotarpeisiin. Säännöksessä oleva lista täydentää muualla laissa olevia tiedonantovelvollisuuksia. Näin ollen esimerkiksi Saunalahden on lisäksi täytettävä kuluttajansuojalain tiedonantovelvollisuuksia koskevat säännökset. Säännöksessä ei edellytetä, että tietojen pitäisi olla saatavilla sillä viestimellä, jolla palveluja tarjotaan tai toimitetaan vaan tiedonantovelvollisuuden täyttäminen voidaan sopeuttaa päätelaitteen teknisiin mahdollisuuksiin. Olennaista onkin, että tiedonsaanti on palvelun vastaanottajille ja viranomaisille vaivatonta.

Saunalahti ilmoittaa yllä mainitut tiedot kotisivuillaan osoitteessa www.saunalahti.fi. Viestintävirasto katsoo Saunalahden sivuille annettavien tietojen täyttävän tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain yleisen tiedonantovelvollisuuden.

Ennen tilausta annettavat tiedot

Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 8 §:n mukaan palvelun tarjoajan on pidettävä palvelun vastaanottajan saatavilla ennen tilauksen tekemistä tiedot ainakin seuraavista seikoista: 1) sopimuksen teon tekniset vaiheet; 2) tallentaako palvelun tarjoaja tehdyn sopimuksen ja onko se toisen osapuolen saatavilla; 3) tekniset keinot, joilla voidaan tunnistaa ja korjata syöttövirheet ennen tilauksen tekemistä; 4) kielet, joilla sopimus voidaan tehdä ja 5) palvelun tarjoajan noudattamat

asiaa koskevat käytännesäännöt sekä missä ja miten ne ovat sähköisesti saatavilla.

Pykälässä säädetty tiedonantovelvollisuus täydentää muuhun lainsäädäntöön sisältyviä tiedonantovelvollisuuksia. Säännöksessä ei vaadita, että tiedot olisi annettava samalla laitteella ja samassa yhteydessä kuin tilaus tehdään, vaan tässäkin velvollisuuden täyttäminen voidaan sopeuttaa päätelaitteen teknisiin mahdollisuuksiin. Tiedot on kuitenkin aina annettava selkeästi ja ymmärrettävästi. Tiedon antaminen sopimuksen teon teknisistä vaiheista tarkoittaa vastaanottajalle annettavia käytännön ohjeita siitä, miten hänen on toimittava, jos hän haluaa sitovalla tavalla tilata hyödykkeitä palvelun tarjoajalta.

Poikkeus tiedonantovelvollisuudesta koskee vain tapauksia, joissa viestintään käytetään molempiin suuntiin yksinomaan henkilökohtaisia sähköpostiyhteyksiä tai vastaavia menettelyjä. Pelkästään se seikka, että palvelun vastaanottaja käyttää henkilökohtaista viestintätapaa, ei vapauta palvelun tarjoajaa tiedonantovelvollisuudesta. Poikkeus ei näin ollen koske esimerkiksi sitä, että palvelun vastaanottaja lähettää tekstiviestitse tilauksen palvelun tarjoajan verkkosivuilla tarjotusta tuotteesta. Kuluttajien hyväksi pykälän säännökset ovat pakottavia.

Saunalahti antaa tilausta koskevat ohjeet kotisivullaan osoitteessa www.saunalahti.fi. Muissa viestimissä olevissa mainoksissa vastaanottajaa ohjataan hakemaan lisätietoja Saunalahden kotisivulta tai soittamaan Saunalahden asiakaspalveluun. Viestintävirasto katsoo, että tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain säädösten täyttämiseksi ennen tilausta annettavat tiedot on annettava samanlaisina kaikissa viestimissä, joissa palvelua markkinoidaan. Mikäli GSM-liittymän tilausta tekstiviestillä markkinoidaan muualla kuin Internetissä, myös näihin mainoksiin tulisi liittää tilausohje kokonaisuudessaan.

Saunalahden ennen tilausta antamat tiedot ovat myös sisällöltään osittain puutteelliset. Saunalahdelta saadun selvityksen mukaan sitova sopimus syntyy, kun asiakas allekirjoittaa kirjatun kirjeen vastaanottotodistuksen. Saunalahden tilausohjeista sopimuksen syntymisen ajankohta ei kuitenkaan käy ilmi. Saunalahden toimitusehtoja lukemalla asiakas puolestaan saattaa saada sen kuvan, että sopimus syntyisi jo Saunalahden lähettäessä tilausvahvistuksen. Viestintävirasto katsoo, että sopimuksen teon teknisistä vaiheista tulee käydä selvästi ilmi myös se, miten ja milloin sitova sopimus syntyy.

Tilaus ja vastaanottoilmoitus

Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 10 §:n mukaan, jos tilaus tehdään teknisiä keinoja hyväksi käyttäen, palvelun tarjoajan on viivytyksettä sähköisesti ilmoitettava tilauksen vastaanottamisesta.

Pykälässä ei säädetä siitä, miten tai minä ajankohtana sitova sähköinen sopimus syntyy. Siinä ei myöskään säädetä vahvistusilmoituksen sisällystään, vaan sisältö määräytyy muun lainsäädännön perusteella.

Saunalahden mukaan asiakkaalle lähetetään tekstiviestitse vahvistus tilauksen vastaanottamisesta. Viestintävirasto katsoo, että tältä osin Sau-

nalahden tilausprosessi täyttää tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain vaatimukset.

Sopimusta koskevat muotovaatimukset ja sopimusehtojen toimittaminen

Viestintämarkkinalain 67 §:n mukaan puhelinverkon liittymäsopimus ja muu viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Pykälän mukaan sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että 1) sähköisen sopimuksen sisältöä ei voida muuttaa ja että 2) sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Samansisältöinen vaatimus on myös tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 12 §:ssä. Tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 9 §:n mukaan palvelun tarjoajan on toimitettava sopimusehdot palvelun vastaanottajan saataville siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa ne.

Sekä viestintämarkkinalain että tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain esitoissa (HE 112/2002 ja HE 194/2001) käytetään sähköisesti tehdystä sopimuksesta esimerkkinä sähköpostitse tehtyä sopimusta, joka on allekirjoitettu sähköisesti niin, että sisällön muuttumattomuus on varmistettavissa. Viestintämarkkinalain 67 §:ssä kuitenkin edellytetään ainoastaan sopimuksen tekemistä kirjallisesti, ei sopimuksen allekirjoittamista. Sähköisesti tehtävältä puhelinverkon liittymäsopimukselta ja muulta viestintäpalvelun vastaanottamista koskevalta sopimukselta ei Viestintäviraston käsityksen mukaan näin ollen voida edellyttää sopimuksen sähköistä allekirjoittamista. Viestintävirasto katsoo, että puhelinverkon liittymäsopimus tai muu viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus voi syntyä myös tekstiviestillä, jos muut laissa sopimuksen syntymiselle asetetut edellytykset täyttyvät.

Molempien lakien esitoissa todetaan, että vaatimusta sopimuksen sisällön pysymisestä muuttumattomana ei täyty esimerkiksi se, että sopimusehdot ovat saatavilla internet-sivustoilla, koska tällaiset ehdot ovat sivustoja ylläpitävän osapuolen muutettavissa. Viestintäviraston käsityksen mukaan laissa asetettu vaatimus täyttyy paitsi antamalla sopimusehdot palvelun vastaanottajalle paperimuodossa myös esimerkiksi lähettämällä sopimusehdot palvelun vastaanottajalle sähköpostitse. Internetissä saatavilla olevien sopimusehtojen osalta Viestintävirasto katsoo laissa säädettyjen edellytysten täytyvän, jos palvelun vastaanottajalla on mahdollisuus tulostaa ja tallentaa sopimusehdot.

Sopimusehtojen toimittamiseen liittyy myös viestintämarkkinalain 66 §, jonka mukaan teleyritys on velvollinen laatimaan puhelinverkon liittymäsopimusta varten vakiosopimusehdot ja käyttämään niitä tehdessään sopimuksia kuluttajien kanssa. Jotta palvelun vastaanottaja voisi toimia rationaalisesti tehdessään puhelinverkon liittymäsopimusta, hänellä on oltava tietoa sopimuksen sisällöstä ennen sopimuksen syntymistä. Jos palvelun vastaanottajalla ei ole ollut tosiasiallista tilaisuutta tutustua sopimusehtoihin ennen sopimuksen syntymistä, ehdot eivät Viestintäviraston käsityksen mukaan sido häntä.

Viestintävirasto katsoo, että tehtäessä puhelinverkon liittymäsopimusta viestintämarkkinalain 66 ja 67 §:n vaatimuksia ei täyty menettely, jossa käyttäjä saa sopimusehdot nähtäväksi vasta sopimuksen syntymisen jälkeen. Myös tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain 9 §

edellyttää sopimusehtojen toimittamista ennen sopimuksen syntymistä. Jos GSM-liittymän tilausta tekstiviestillä markkinoidaan vain Internetissä, Viestintävirasto katsoo viestintämarkkinalain ja tietoyhteiskunnan palvelun tarjoamisesta annetun lain vaatimusten täyttyvän, jos sopimusehdot ovat saatavilla Internetissä siten, että palvelun vastaanottaja voi tulostaa ja tallentaa ne.

Yksinomaan Internet-sivuilla saatavilla olevat sopimusehdot eivät kuitenkaan täytä laissa asetettuja vaatimuksia, jos palvelua markkinoidaan myös muissa viestintävälineissä. Tällöin palvelun vastaanottajalla ei välttämättä ole tosiasiallista mahdollisuutta tutustua sopimusehtoihin ennen sopimuksen syntymistä. Viestintävirasto katsoo, että laissa asetettuja vaatimuksia ei täyty myöskään se, että asiakkaan täytyisi tässä tapauksessa itse soittaa Saunalahden asiakaspalveluun saadakseen sopimusehdot ennen sopimuksen syntymistä. Viestintävirasto katsoo, että markkinoitaessa tekstiviestitilausta myös muualla kuin Internetissä viestintämarkkinalain ja tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain vaatimukset täyttäisi Saunalahden selvityksessään ehdottama menettely, jonka mukaan se lähettäisi palvelun vastaanottajalle ennen liittymäpaketin toimittamista erillisen kirjeen, johon olisi liitetty muun ohessa liittymää koskevat sopimusehdot.

Puhelinverkon liittämösopimuksen syntymisen kannalta on tärkeää myös se, että palvelun vastaanottaja on tunnistettu ennen sopimuksen syntymistä. Puhelinlaskulla maksettava (ns. post-paid) puhelinverkon liittämösopimus katsotaan luottosopimukseksi ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi on olennaista, että teleyritys huolehtii palvelun vastaanottajan henkilöllisyyden varmistamisesta ennen sopimuksen tekemistä.

Viestintäviraston käsityksen mukaan teleyritys ei voi riittävällä tavalla varmistua palvelun vastaanottajan henkilöllisyydestä sillä, että liittymän tilauksessa pyydetään ilmoittamaan liittymän omistajan henkilötunnus. Koska tekstiviestitilauksen yhteydessä ei voida varmistua tekstiviestin lähettäjän henkilöllisyydestä luotettavalla tavalla, Viestintävirasto katsoo, että sopimus ei voi syntyä vielä palvelun vastaanottajan saadessa tilausvahvistuksen Saunalahdelta. Saunalahden antaman selvityksen mukaan sopimus syntyy vasta palvelun vastaanottajan allekirjoittaessa liittymäpaketin vastaanottoilmoituksen. Koska Posti on velvollinen varmistamaan kirjatun kirjeen vastaanottajan henkilöllisyyden, Viestintävirasto katsoo Saunalahden menettelyn tältä osin asianmukaiseksi.

Palvelun vastaanottajan henkilöllisyyden varmistaminen on tärkeää myös siksi, että teleyrityksen tekemä numeron siirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle. Viestintävirasto katsoo, että tämän vuoksi siirtotilausta ei voida tehdä ennen kuin vastaanottavan teleyrityksen ja palvelun vastaanottajan välille on syntynyt sitova sopimus ja palvelun vastaanottajan henkilöllisyys on varmistettu asianmukaisesti. Näin voidaan välttää myös tilanteet, joissa numero siirretty Saunalahdelle, vaikkei liittymän omistaja olisi itse tehnyt tilausta. Viestintävirasto katsoo, että Saunalahti ei näin ollen saa tehdä tilausta numeron siirrosta luovuttavalle teleyritykselle ennen kuin asiakas on hakenut Saunalahden lähettämän SIM-kortin postista ja allekirjoittanut vastaanottoilmoituksen.

Yhteenveto

Viestintävirasto katsoo, että Saunalahden tekstiviestillä tilattavan GSM-liittymän sopimuksentekoprosessi on viestintämarkkinalain ja tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain vaatimusten mukainen, mikäli seuraavat edellytykset täyttyvät:

- palvelun vastaanottajalle annetaan riittävät tiedot sopimuksen tekemisen teknisistä vaiheista ennen tilauksen tekemistä
- palvelun vastaanottajalla on tosiasiallinen mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin ennen sopimuksen tekemistä
- palvelun vastaanottajan henkilöllisyys varmistetaan asianmukaisesti ennen sopimuksen syntymistä
- numeron siirtotilaus tehdään vasta sopimuksen syntymisen jälkeen

Viestintävirasto on arvioinut Saunalahden sopimuksentekoprosessia viestintämarkkinalain ja tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain kannalta. Viestintävirasto ei voi toimivaltansa puitteissa ottaa kantaa kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten sopimuksentekoprosessille mahdollisesti asettamiin lisävaatimuksiin, vaan tältä osin asian arvioi kuluttaja-asiamies.

Viestintävirasto kehottaa Saunalahtea korjaamaan GSM-liittymän tilausmenettelynsä päätöksessä mainituilla tavoilla siten, että se on viestintämarkkinalain ja tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain vaatimusten mukainen viimeistään 31.1.2004.

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen tyytymätön, johon päätös kohdistuu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa, voi hakea siihen muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäytölaissa (586/1996) säädetään.

Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Johtaja Tapani Rantanen

Lakimies Sanna Hughes

LIITTEET

Valitusosoitus

TIEDOKSI

TeliaSonera Finland Oyj
Kuluttajavirasto