

Viestintävirasto



Teleyritysten kuluttajasopimusten kohtuullisuus

Merja Saari 18.5.2010

Viestintävirasto

Eesityksen sisältö

- Viestintäpalveluja koskevat kuluttajasopimukset
 - mitä Viestintävirasto valvoo?
 - valvontatyön toteuttaminen käytännössä
- Viestintäviraston päätökset kiinteitä laajakaistapalveluja koskevien kuluttajaehtojen lainmukaisuudesta
- Kuluttajan sopimusasemaan parantavat lainsäädäntöhankkeet

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto

Viestintäpalvelujen kuluttajasopimukset - Viestintäviraston valvonta

- Viestintäviraston toimivalta sopimusehtojen yleiseen valvontaan lainmuutoksella 1.3.2006
- Valvonta koskee yleisiä sopimusehtoja – ei mahdollisuutta ratkaista yksittäisiä sopimusriitoja (mm. virhe, viivästys) => kuluttajariitautakunta
- Sopimusehdoille laissa asetetut vaatimukset:
 - vakioehtojen käyttö ja kirjalliset sopimukset
 - sopimusten minimisisältö: mm. toimitusaika, keskeinen laatu, virheen- ja viivästyksen seuraamukset jne.
 - sopimusehtojen yleinen kohtuullisuus: mm. muun pakottavan lainsäädännön mukaisuus, sopimustasapaino

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto

Sopimusehtojen valvonta käytännössä

- Teleyritysten itsesääntelyn tukeminen: neuvonta, työskentely toimialan yhteisten pelisääntöjen luomiseksi => tulokset vähäisiä, toimialalla ei yhteisiä yleisiä kuluttajaehtoja tai kuluttajasopimuksia koskevia toimialan yhteisiä suosituksia tai linjauksia
- Sopimusehtojen oma-aloitteiset selvitykset => selvitysten perusteella annettavat päätökset, joissa asetetaan teleyrityksille velvoitteet sopimusehtojen korjaamiseen
 - Tavoitteena korjata selvitysten kohteena olleet sopimusehdot ja samalla luoda toimialalle viranomaisen päätöksiin perustuvia yleisiä käytäntöjä
 - Toimialan itsesääntelyn tehostuminen edelleen tavoitteena - mm. sopimusehtojen selkeys!

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto

Laajakaistapalvelujen kuluttajasopimuksia koskevat päätökset

Päätösten tausta ja kohde:

- Sopimusehdot käytiin läpi seuraavilta yrityksiltä:
 - DNA Oy
 - Elisa Oyj
 - TeliaSonera Finland Oyj
 - Sanoma Television Oy (Welho)
- Päätökset koskevat sopimusehtoja, joita yritykset soveltavat tarjotessaan kiinteitä laajakaistayhteyksiä kuluttaja-asiakkaille.
 - VML kieltää kuluttajan kannalta kohtuuttomat sopimusehdot ja rajoitukset

18.5.2010 Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja 5

Viestintävirasto

Laajakaistasopimusten ehtojen keskeiset ongelmat

- Tiedonsiirtonopeutta koskevat ehdot on muotoiltu niin väljästi, ettei kuluttaja voi sopimusehtojen nojalla käytännössä koskaan vedota laajakaistapalvelun virheeseen. (kaikki yritykset)
- Sopimuksen syntyminen: sopimus sitoo kuluttajaa, vaikka kaikista viestintämarkkinalain 67 §:n edellyttämistä seikoista ei ole sovittu. (Elisa, Sonera, DNA)
- Palvelun toimitusajasta ei sovitä täsmällisesti: kuluttaja ei voi vedota viivästykseen. (Elisa, Sonera, DNA)
- Peruutusosoikeus etämyynnissä: menetetään tilauksen hyväksymishetkellä (Sonera) tai kun tukkutuotteen tilaus toiselle operaattorille tehty. (Elisa)

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto Päätös: tiedonsiirtonopeus

- Palvelun virhe määräytyy sen mukaan, mitä palvelun laadusta on sovittu!
- Laki edellyttää, että palvelun laadusta ja ominaisuuksista sovitaan viestintäpalvelusopimuksessa -> laajakaistapalvelun enimmäisnopeuden tai teoreettisen maksiminopeuden ilmoittaminen ei ole riittävää
- Laajakaistapalvelun yhteysnopeus määriteltävä täsmällisesti: määrittelyn pitää olla kuluttajan kannalta kohtuullinen ja vastata verkon todellista suorituskykyä (ei luvata, mitä ei pystytä toimittamaan!).
- Palvelun virhettä arvioitaessa yhteysnopeutta rajoittavina tekijöinä ei saa käyttää teleyrityksen määräysvallassa olevia seikkoja (esim. verkon tai verkon elementtien kapasiteetti)

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto Päätös: tiedonsiirtonopeus

- Keskimääräinen nopeus tai vähimmäisnopeus: ei saa olla liian alhainen suhteessa enimmäisnopeuteen (esim. 30% liian alhainen).
- Yhteysnopeus on määriteltävä sellaisella aikavälillä, että laatu on varmistettavissa myös ruuhka-aikana.
- Sopimusehdoissa on suositeltavaa määritellä, miten sopimusehtojen mukainen yhteysnopeus on todennettavissa: teleyrityksellä oltava valmiudet mitata nopeus (mittauspiste lähtökohtaisesti talojakamo)
- Periaatteet koskevat sekä lähtevää että saapuvaa liikennettä.

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto Päätös: sitovan sopimuksen syntyminen ja etämyynti

- Sopimus ei voi sitoa kuluttajaa ennen kuin kaikista viestintämarkkinalain edellyttämistä seikoista on sovittu
- Viestintäpalvelusopimus tehtävä kirjallisesti – ei riitä, että sopimusehdot ovat saatavilla pelkästään teleyrityksen internet-sivuilla.
- Laajakaistapalvelujen etämyynnissä tulee taata kuluttajansuojalain mukainen 14 päivän peruutusoikeus:
 - peruutusoikeutta ei voi menettää ennen sitovan sopimuksen syntymistä
 - pelkkä asiakkaan tekemä tilaus ei ole nimenomainen suostumus peruutusoikeuden menettämiseen
 - laajakaistapalvelun toimittaminen on aloitettu vasta, kun liittymä on kytketty

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto Päätös: toimitusaika


- Viestintäpalvelusopimukseen on sisällytettävä toimitusaikaa koskeva sopimusehto.
 - Sopimuksesta on käytävä selkeästi ja yksiselitteisesti ilmi, mihin mennessä teleyritys sitoutuu toimittamaan liittymän.
- Toimitusajasta sopiminen koskee myös tilauksia operaattorin oman verkon ulkopuolella
 - Viestintävirasto valvoo laajakaistatukku tuotteiden toimitusajan syrjimättömyyttä
 - laissa säännökset teleyrityksen oikeudesta vaatia viivästyksen vuoksi maksamaansa korvausta viivästyksen aiheuttaneelta teleyritykseltä (=takautumisoikeus)

=>ei perustetta olla sopimatta toimitusaikaa

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto Muutosten aikataulu

- Päätöksissä on edellytetty, että muutokset sopimusehdoissa ja teleyritysten noudattamisessa käytännössä astuvat voimaan viimeistään 1.10.2010.
- Teleyritysten on annettava kirjallinen selvitys aiotuista muutoksista 2.8.2010 mennessä.



Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto Tulossa olevia lainsäädäntömuutoksia

- Laajakaistapalveluja koskevissa sopimuksissa tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittaminen pakolliseksi
 - koskee myös mobiililaajakaistapalveluja
 - säännös ei ota kantaa vaihteluvälin suuruuteen
 - eduskunta hyväksynyt lain, voimaan 1.1.2011
- Kielto "ketjuttaa" määräaikaista sopimuksia
 - merkittävä ongelma mm. palvelun tarjoajan vaihtamisen ja numeron siirron kannalta
 - Markkinaoikeuden tuore päätös asiassa Kuluttaja-asiamies vs. TeliaSonera
 - säännösehdotus parhaillaan lausunnolla, hallituksen esitys ennen kesää?

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja