

TALOUSVALIOKUNNAN LAUSUNTO 17/2006 vp

**Hallituksen esitys laiksi viestintämarkkinalain
ja eräiden markkinaoikeudellisten asioiden kä-
sittelystä annetun lain muuttamisesta**

Liikenne- ja viestintävaliokunnalle

JOHDANTO

Vireilletulo

Eduskunta on 8 päivänä helmikuuta 2006 lähettäessään hallituksen esityksen laiksi viestintämarkkinalain ja eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetun lain muuttamisesta (HE 231/2005 vp) valmistelevasti käsiteltäväksi liikenne- ja viestintävaliokuntaan samalla määrännyt, että talousvaliokunnan on annettava asiasta lausunto liikenne- ja viestintävaliokunnalle.

Asiantuntijat

Valiokunnassa ovat olleet kuultavina

- neuvotteleva virkamies Laura Vilkkonen, liikenne- ja viestintäministeriö

- lainsäädäntöneuvos Marjo Lahelma, oikeusministeriö
- apulaisjohtaja Päivi Seppälä, Kuluttajavirasto
- johtaja Jorma Koivumaa ja lakimies Sanna Hughes, Viestintävirasto
- lakimies Tero Leino, Suomen Kuluttajaliitto ry
- johtava lakimies Anne Vainio, Elisa Oyj
- Senior Legal Counsel Ville Lahti, TeliaSonera Finland Oyj
- lakiasiainpäällikkö Tytti Peltonen, Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry
- General Manager Harri Koponen, Wataniya Telecom.

HALLITUKSEN ESITYS

Viestintämarkkinalakiin ehdotetaan lisättäväksi uudet säännökset, jotka koskevat pääosin tele-yrityksen viestintäpalvelun toimituksessa tapahtunutta viivästystä ja virhettä sekä näiden sopimusrikkomusten seuraamuksia. Lakiin ehdo-

tetaan myös uutta säännöstä viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä.

Lakiin tehtävien muutosten tavoitteena on parantaa kuluttajan asemaa viestintäpalvelun käyttöä koskevan sopimuksen osapuolena.

VALIOKUNNAN KANNANOTOT

Perustelut

Talousvaliokunta on käsitellyt esitystä kuluttajien näkökulmasta ja näiltä osin puoltaa lakiehdotusten hyväksymistä. Ehdotetut muutokset parantavat ja selkeyttävät kuluttajien oikeusasemaa keskeisissä viestintäpalveluiden toimitusten virhe- ja viivästystilanteissa sekä viestintäpalveluiden oikeudettomassa käytössä. Samalla tehostetaan Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen toimivaltuuksia sopimusehtojen käytön valvonnassa. Molempien viranomaisten on oltava asianmukaisessa yhteistyössä keskenään.

Viestintämarkkinalakiin ehdotetut uudet säännökset ovat sopusoinnussa sopimusoikeuden ja kuluttajaoikeuden yleisten periaatteiden ja säännösten kanssa. Vastaavia periaatteita ja vastuunjakoperusteita kuluttajasuhteissa säännellään muun muassa kuluttajansuojalaissa, asuntokauppalaissa ja sähkömarkkinalaissa.

Vakiokorvauksesta

Lakiehdotuksen 67 b §:ssä on säännökset vakiokorvauksesta, kun viestintäpalvelun toimitus viivästyy. Ehdotuksen mukaan vakiokorvaus on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Talousvaliokunta pitää ehdotettua vakiokorvausta, johon on päädytty kompromissina, kohtuullisena ja hyväksyttävänä. Elinkeinonharjoittajan viivästykseen perustuvista vakiokorvauksista on säännöksiä nykyisin kuluttajansuojalain taloelementtien kauppaa ja rakennusurakkaa koskevassa 9 luvussa ja sähkömarkkinalain 6 a luvussa, jonka säännöksiä sovelletaan kuluttajansuojaan myös maakaasun markkinoinnissa. Talousvaliokunnan käsityksen mukaan näissä laeissa säädetty periaatteet soveltuvat myös hallituksen esityksessä tarkoitettuihin viestintäpalvelusopimuksiin.

Virheestä ja sen seuraamuksista

Viestintämarkkinalakiin ehdotetuissa 67 d—67 f §:ssä ovat säännökset viestintäpalvelun toimituksessa olevasta virheestä ja sen seuraamuksista. Jos viestintäpalvelun toimitus on laissa

säädetyllä tavalla virheellinen, viestintäpalvelun käyttäjällä on oikeus virheen perusteella virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Lakiehdotuksen 67 e §:n mukaan käyttäjällä on oikeus viestintäpalvelun toimituksen keskeytyksestä samansuuruiseen vakiohyvitykseen kuin toimituksen viivästyksestä vakiokorvaukseen. Jos keskeytyksestä maksetaan vakiohyvitys, saman keskeytyksen johdosta ei ole oikeutta hinnanalennukseen. Hinnanalennus ja vakiohyvitys ovat hyvitystä asiakkaalle saamatta jääneestä palvelusta, eikä korvausta palvelussa ilmenneestä virheestä.

Viestintämarkkinalakiehdotuksessa ei ole nimenomaisia säännöksiä virheen oikaisusta (virheen korjaamisesta tai uudesta suorituksesta), joka sopimusoikeudessa yleensä on ensisijainen virheseuraamus. Viestintämarkkinalain 83 §:n 1 momentin nojalla kuluttajan ja teleyrityksen väliseen oikeussuhteeseen sovelletaan viestintämarkkinalain lisäksi kuluttajansuojalain säännöksiä. Kuluttajansuojalain säännökset virheen oikaisusta, jotka koskevat lähinnä tavaran kauppaa ja eräitä töitä ja muita suorituksia, eivät sellaisenaan sovellu viestintäpalveluihin. Viestintäpalvelujen tyypillinen virhe on toimituksen keskeytyminen. Virheen oikaisu ei ole tällaisessa tapauksessa mahdollista, koska yhteys ei ole taannehtivasti palautettavissa. Käytännössä voi esiintyä myös virheitä, joiden oikaisu on mahdollista.

Talousvaliokunta ehdottaakin, että viestintämarkkinalakiin lisätään virheen oikaisua koskevat säännökset ja että samalla niistä johtuvina muutetaan hallituksen esityksessä ehdotettuja 67 d ja 67 e §:ää (Yksityiskohtaisia muutosehdotuksia).

Vahingonkorvausvelvollisuudesta

Lakiehdotuksen 67 c §:ssä säädetään viestintäpalvelun toimituksen viivästymisestä ja 67 f §:ssä virheestä aiheutuvasta vahingonkorvausvelvollisuudesta. Käyttäjällä on oikeus korvaukseen välittömistä ja välillisistä vahingoista. Lakiehdotuksen 67 c §:n 2 momentissa sääde-

tään, mitä välillisenä vahinkona pidetään. Kuten hallituksen esityksen perusteluissakin todetaan, teleyrityksen korvausvastuu koskee vain sellaisia vahinkoja, jotka ovat syy-yhteydessä sopimusrikkomukseen. Oikeus korvaukseen syntyy vain, jos palvelussa olevasta virheestä on aiheutunut jotain korvattavaa ja toteennäytettyä vahinkoa käyttäjälle. Viestintäpalvelun käyttäjällä on todistustaakka siitä, että korvattavaa vahinkoa on syntynyt. Korvaukseen sovellettaisiin muutoinkin yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita.

Välillisestä vahingosta teleyritys vastaa vain, jos viivästys, virhe tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Vastaavanlaiset säännökset huolimattomuuteen perustuvasta välillisen vahingon korvaamisesta on sähkömarkkinalaissa ja kuluttajansuojalaissa. Huolimattomuutta arvioidaan Suomen oikeusjärjestelmässä noudatettavien yleisten periaatteiden mukaisesti.

Vahingonkorvausta koskeva erimielisyys käsiteltäisiin kuluttajavalituslautakunnassa tai riita-asiana yleisessä tuomioistuimessa.

Talousvaliokunta pitää ehdotettua korvaussääntelyä ja sen perusteluja asianmukaisina.

Viestintäpalvelujen ominaisuuksista

Kuluttajan kannalta viestintäpalveluiden vastaanottamisessa merkittävän ongelman ovat aiheuttaneet ilmoitetut ja sovitut verkko-yhteyden nopeustiedot. Yhteysnopeus on ilmoitettu teoreettisena maksiminopeutena, josta todellinen tiedonsiirtonopeus saattaa poiketa huomattavastikin. Kuluttajalle myydään sellaista palvelua, jota hän ei käytännössä saa.

Voimassa olevan lain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan mukaan viestintäpalvelun vastaanottamista koskevassa sopimuksessa on sovittava tarjottavien palvelujen laadusta sekä ylläpitopalvelutyypeistä. Talousvaliokunta pitää kuluttajan kannalta tärkeänä lakiin tehtävää täydennystä, jonka mukaan sopimuksessa on mainittava myös tarjottavien palvelujen keskeiset ominaisuudet. Ominaisuudet on määriteltävä niin tarkasti, että voidaan arvioida, milloin palvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja ja pal-

velussa on virhe. Virheen perusteella palvelun käyttäjällä on oikeus vaatia hinnanalennusta.

Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on valvoa sopimusehtoja. Valvontaviranomaisten tulee seurata, ettei myöskään viestintäpalveluiden markkinoinnissa anneta totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja.

Muuta

Lakiehdotuksen 71 §:n 3 kohdan mukaan teleyritys saa muuttaa viestintäpalvelusopimuksen mukaisia maksuja ja muita sopimusehtoja kuluttajan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden muuttuessa.

Talousvaliokunta ehdottaa harkittavaksi, olisiko säännöksen perusteluissa selvyiden vuoksi mainittava, että hyväksyttävänä perusteena voidaan pitää vain sellaista sopimusta tehtäessä valitsemien olosuhteiden muuttumista, johon elinkeinonharjoittaja itse ei voi vaikuttaa.

Yksityiskohtaiset muutosehdotukset

Talousvaliokunta esittää viestintämarkkinalakiehdotukseen seuraavia muutoksia:

67 d §. Hallituksen esityksen hinnanalennusta koskeva pykälän 2 momentti ehdotetaan siirrettäväksi osittain muutettuna vakiohyvitystä koskevan 67 f §:n 1 momentiksi (HE:ssä 67 e §). Muutos on tarpeen sen selventämiseksi, että ehdotettavassa uudessa 67 e §:ssä virheen oikaisu olisi hinnanalennukseen nähden ensisijainen virheseuraamus.

Talousvaliokunta ehdottaa, että 67 d § muutetaan kuulumaan, kuten hallituksen esityksessä pykälän 1 momentti.

67 e §. Talousvaliokunta ehdottaa, että viestintämarkkinalakiin lisätään uusi virheen oikaisua koskeva säännös, jonka esikuvana on kuluttajansuojalain eräitä kuluttajapalvelusopimuksia koskevan 8 luvun 18 §. Virheen oikaisu käsittäisi joko virheen korjaamisen tai virheellisen suorituksen uusimisen. Oikaisusta ei saisi kummasakaan tapauksessa aiheutua käyttäjälle kustannuksia.

Oikaisu voisi perustua käyttäjän vaatimukseen, mutta myös teleyrityksellä olisi oikeus tehdä oikaisu, jota mahdollisuutta käyttämällä teleyritys voisi torjua viestintäpalvelusopimuksen hinnanalennus- tai purkuvaatimuksen. Virheen oikaiseminen ei sitä vastoin poistaisi teleyrityksen vahingonkorvausvelvollisuutta.

Virheen oikaisua koskevat vaatimukset olisivat puolin ja toisin torjuttavissa. Käyttäjä saisi kieltäytyä oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa, esimerkiksi teleyritys ei olisi valmis oikaisemaan virhettä riittävän nopeasti. Käyttäjä saisi kieltäytyä oikaisusta myös, jos olisi vaara, että hänelle oikaisun yhteydessä syntyvät kustannukset jäisivät korvaamatta. Näillä tarkoitetaan kustannuksia, joiden perusteella käyttäjällä olisi oikeus saada vahingonkorvausta. Kieltäytymiseen oikeuttava erityinen syy olisi esimerkiksi se, että käyttäjällä olisi perusteltua aihetta epäillä, ettei virheen oikaisu onnistuisi. Teleyritys saisi puolestaan kieltäytyä oikaisusta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Jos virheen oikaisu ei onnistuisi, käyttäjällä olisi oikeus vaatia virheseuraamuksia. Yleensä käyttäjä ei olisi velvollinen antamaan teleyritykselle tilaisuutta useampaan kuin yhteen oikaisu-mahdollisuuteen.

Talousvaliokunta ehdottaa,

että lakiin lisätään uusi 67 e § ja pykälän otsikko "*Virheen oikaisu*" seuraavasti:

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

Vaikka käyttäjä ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, teleyritys saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se käyttäjän ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Käyttäjä saa kieltäytyä

virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että käyttäjälle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Teleyritys ei saa vedota siihen, ettei se ole saanut tilaisuutta virheen oikaisuun, jos käyttäjä on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että käyttäjä olisi jäänyt odottamaan teleyrityksen suorittamaa oikaisua."

67 f §. Pykälään ehdotetaan yhdistettäväksi varsinaista hinnanalennusta (HE:n 67 d §:n 2 momentti) ja vakiohyvitystä (HE:n 67 e §) koskevat sääntelyt. Tästä syystä myös pykälän otsikko ehdotetaan muutettavaksi.

Pykälän 1 momenttiin siirrettävää hinnanalennussäännöstä ehdotetaan täydennettäväksi siten, että momentista käy ilmi hinnanalennuksen ja oikaisun suhde. Käyttäjällä olisi oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai jos tällaista oikaisua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun virheestä on ilmoitettu.

Talousvaliokunta ehdottaa, että vakiohyvitystä koskevaan 2 momenttiin yhdistetään hallituksen esityksen 67 e §:n molemmat momentit ja että niihin tehdään yhdistämisestä johtuvia teknisluonteisia tarkistuksia.

Virheen oikaisua koskeva ehdotettu uusi sääntely (67 e §) ei tulisi käytännössä kyseeseen 67 f §:n 2 momentissa tarkoitetuissa virhetilanteissa. Valiokunta kiinnittää huomiota hallituksen esityksen 67 d §:n 2 kohdan virhemäärittelyyn. Viestintäpalvelun toimitus on virheelinen, jos toimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää vähäisenä. Perustelujen mukaan satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset, jotka teleyritys korjaa nopeasti, eivät olisi pykälässä tarkoitettuja korvaukseen oikeuttavia virheitä.

Jos käyttökatkos on kestänyt niin pitkään, että se katsotaan virheeksi, se ei olisi hyvitettävissä pelkästään korjaamalla yhteys katkon jälkeen

kuntoon. Tällaisen virheen perusteella käyttäjällä olisi oikeus vakiohyvitykseen. Käyttäjähän maksaa teleyritykselle myös siitä, että viestintäpalvelu on jatkuvasti käytettävissä. Jos esimerkiksi laajakaistapalvelu on pitkähkön aikaa pois käytöstä, jatkuvalla palvelulle sovittu hinta ei enää vastaa käyttäjän tosiasiassa saamaa suoritusta.

Talousvaliokunta ehdottaa,

että 67 f §:n otsikko muutetaan kuuluvaksi: *"Hinnanalennus ja vakiohyvitys"* ja että pykälään lisätään uusi 1 momentti ja muutetaan 2 momentti seuraavasti:

"Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä on ilmoittanut virheestä, käyttäjällä on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. (Uusi)"

Käyttäjällä on oikeus vakiohyvitykseen, jos 67 d §:ssä tarkoitettu virhe perustuu

toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on vähintään 15 euroa kulutakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. *Jos käyttäjälle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta 1 momentissa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta."*

(HE:n 2 mom. poist.)

Uuden 67 e §:n lisääminen lakiin merkitsisi sitä, että hallituksen esityksen 67 e—67 h §:n kirjaimet muuttuisivat yhdellä kirjaimella eteenpäin.

Lausunto

Lausuntonaan talousvaliokunta esittää

että liikenne- ja viestintävaliokunta ottaa huomioon, mitä tässä lausunnossa on esitetty.

Helsingissä 23 päivänä toukokuuta 2006

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

pj. Jouko Skinnari /sd
vpj. Jari Leppä /kesk
jäs. Arto Bryggare /sd
Sari Essayah /kd
Esko Kiviranta /kesk
Martti Korhonen /vas
Miapetra Kumpula-Natri /sd
Seppo Lahtela /kesk

Jouko Laxell /kok
Sirpa Paatero /sd
Klaus Pentti /kesk (osittain)
Antti Rantakangas /kesk
Martin Saarikangas /kok
Juhani Sjöblom /kok
Oras Tynkkynen /vihr
vjäs. Mauri Salo /kesk.

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Eelis Roikonen.

ERIÄVÄ MIELIPIDE

Perustelut

Teleyrityksen vahingonkorvausvelvollisuutta ei lakiesityksessä ole rajattu. Viestintäpalvelussa sitoudutaan siirtämään asiakkaan muotoilema viesti pisteestä toiseen, eikä teleyrityksellä ole mahdollisuutta kontrolloida sitä, miten ja mihin tarkoitukseen viestintäpalveluja käytetään. Näin ollen teleyritys ei voi ehkäistä tai rajoittaa mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja. Mikäli yritys on toiminut hyvää ammattitaitoisuus- ja huolellisuusvelvoitetta noudattaen, voi hallituksen esityksen mukaisesti säädetty vahingonkorvausvelvollisuus johtaa kohtuuttomaan tilanteeseen. Tämän vuoksi viestintämarkkinalakiin tulisi lisätä postipalvelulain 19 ja 20 §:ää vastaava säännös vastuun rajoittamisesta esim. 500 euroon. Tämä enimmäismäärä ei soveltuisi tilanteisiin, joissa teleyritys on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästi huolimattomuudesta.

Mielipide

Ehdotamme,

että 67 c § hyväksytään seuraavan sisällöisenä:

"Viivästymisestä vahingon kärsineelle käyttäjälle maksettava korvauksen määrä on kuitenkin enintään 500 euroa. Jos teleyritys on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästi huolimattomuudesta, se ei voi vedota vastuun rajoittamiseen." ja

että perustelut hyväksytään muilta osin lausunnon mukaisina paitsi s. 5 toinen kappale näin kuuluvana:

"Muilta osin talousvaliokunta pitää ehdotettua korvaussäätelyä ja sen perusteluja asianmukaisina."

Helsingissä 23 päivänä toukokuuta 2006

Martin Saarikangas /kok
Sari Essayah /kd

Jouko Laxell /kok
Juhani Sjöblom /kok