

Muu aineisto**Muu aineisto**

Jäsenvaltio: Suomi

Otsikko: Telephone marketing and contract practices (KKV/445/14.08.01.05/2018)

Liittyy tapaukseen: The Consumer Ombudsman

URL: <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/ratkaisut/arkisto/2019/kan-ratkaisut/puhelinmarkkinointi-ja-sopimuskaytannot/>

Avainsanat: confusing marketing, terms and conditions, distance selling, cancellation of contract

Direktiivin artikkelit

Unfair Contract Terms Directive, [Article 6](#) , Unfair Commercial Practices Directive, [Chapter 2, Section 1, Article 7, 1](#).

Ylihuomautus**Puhelinmarkkinointi ja sopimuskäytännöt (KKV/445/14.08.01.05/2018)****Kuluttaja-asiamies**

A company marketed food supplements to consumers by telephone. The commercial purpose of the call was not clear at the beginning of the call, nor was the sales call sufficiently clear about the duration of the contract and its termination. As a result, several consumers were left with the impression that they had simply ordered one introductory package as opposed to placing a standing order. In addition, the company sent paid food supplements to some consumers, even though the consumer had not placed an order.

Yleinen huomautus**Koko teksti**

Puhelinmarkkinointi ja sopimuskäytännöt

Päivämäärä: 17.4.2019

Diaarinumero: KKV/445/14.08.01.05/2018

Osapuolet

Regimen Oü

Tiivistelmä

Regimen Oü (jäljempänä Regimen) markkinoi kuluttajille puhelimitse ravintolisä tuotteita. Puhelun kaupallinen tarkoitus ei käynyt selkeästi ilmi heti puhelun alussa eikä myyntipuhelussa kerrottu riittävän selvästi sopimuksen kestosta ja sen päättämisestä. Näin ollen useat kuluttajat jäivät siihen käsitykseen, että he olivat tilanneet vain yhden tutustumispakkauksen sen sijaan, että olivat solmineet kestopakauksen. Lisäksi Regimen lähetti eräille kuluttajille maksullisia ravintolisä, vaikkei kuluttaja ollut tehnyt tilausta. Kuluttaja-asiamies arvioi myös yrityksen käyttämää tilausyhteenvedoa ja tilausvahvistusta. Yritys sitoutui muuttamaan toimintaansa kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaisiksi.

Sovelletut säännökset

Kuluttajansuojalain [2](#) luvun 1 §, 3 §, 4 §, 6 §, 7 § ja 10 §

Kuluttajansuojalain [3](#) luvun 1 §

Kuluttajansuojalain [6](#) luvun 9 §, 10 §, 12 §, 13 § ja 14 §

Asiasanat

[Ennakkotieto](#), [Harhaanjohtavuus](#), [Markkinointi](#), [Olennainen tieto](#), [Peruuttamisoikeus](#), [Puhelinmyynti](#), [Tilausansa](#)

Perustelut:**Puhelun kaupallisesta tarkoituksesta kertominen**

Kuluttajansuojalain mukaan markkinoinnista on käytävä selkeästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus sekä se, kenen lukuun markkinoidaan. Puhelinmyynnissä elinkeinonharjoittajan on heti puhelinkeskustelun alussa ilmoitettava puhelun kaupallinen tarkoitus. Tarkoituksena on varmistaa, että kuluttaja ymmärtää heti puheluun vastatessaan sen kaupallisen tarkoituksen ja voi tämän perusteella päättää, haluaako hän jatkaa puhelua.

Regimenin myyntipuhelussa siirryttiin kartoittamaan kuluttajan lisäravinteiden käyttöä välittömästi sen jälkeen, kun myyjä oli kertonut soittavansa hyvinvointituotteita markkinoivasta yrityksestä. Kyselyn perään myyjä kiitti kuluttajaa vastauksista ja kertoi tämän saavan tutustumistarjouksena lisäravinteita tiettyyn hintaan. Kuluttaja-asiamies totesi, ettei puhelun kaupallinen tarkoitus käynyt riittävän selvästi ilmi ja tämän tyyppinen menettely on omiaan johtamaan vääринymmärrykseen sen osalta, onko puhelussa kyse muustakin kuin kyselyn tai tutkimuksen teosta.

Sopimuksen kesto ja päättämistä koskevien tietojen antaminen puhelinmyynnissä

Markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jos tiedot ovat omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt. Jos sopimus tehdään käyttämällä etäviestintä, esimerkiksi puhelinmyynnissä, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä ilmoitettava kyseisellä viestimellä muun muassa sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot.

Regimenin myyntipuhelussa ei kerrottu riittävän selvästi sopimuksen kestosta ja sen päättämisestä. Tämän seurauksena useat kuluttajat jäivät siihen käsitykseen, että he olivat tilanneet vain yhden tutustumispakkauksen toimituskulujen hinnalla sitoutumatta muihin lisälähetystisiin. Kuluttaja-asiamies edellytti, että Regimen kertoo myyntipuhelussa kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi sopimuksen kestosta ja sen päättämisestä.

lääkkäiden kuluttajien huomioiminen puhelinmyynnissä

Myyjän tulee huomioida myös kohderyhmän erityistarpeet. Jos myyjän menettely on omiaan heikentämään sellaisten kuluttajien päätöksentekoa, jotka ovat erityisen alttiita vaikuttamiselle ikänsä, vammansa tai herkkäuskoisuutensa vuoksi, menettelyä arvioidaan tällöin kohderyhmän näkökulmasta.

Kuluttaja-asiamies kiinnitti Regimenin huomiota siihen, että markkinointi on toteutettava kohderyhmä huomioiden ja jos kuluttajan oikeustoimikelpoisuudesta on epäilyksiä, tulee kaupanteosta luopua kokonaan.

Peruuttamisoikeudesta annettavat tiedot

Puhelinmarkkinoinnissa kuluttajalle tulee tekoa kertoa peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt ennen sopimuksen tekemistä. Kuluttaja-asiamies totesi, että lakisääteinen peruutus oikeus on kuluttajan kannalta keskeisessä asemassa erityisesti puhelinmyynnissä, sillä myyntitilanne tulee kuluttajalle pääsääntöisesti yllättäen ja vaatii nopeaa päätöksentekoa.

Regimenin myyntipuhelussa ei kerrottu vastaako tavaroiden palautuskustannuksista myyjä vai kuluttaja eikä sitä, mistä ajankohdasta peruuttamisaika lasketaan. Kuluttaja-asiamies edellytti, että sekä kustannuksia koskevasta ehdosta että peruuttamisajankohdan alkamisajankohdasta kerrotaan myyntipuhelussa.

Tilausvahvistus

Etämyynnissä kuluttajalle on toimitettava vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etämyyntisopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana. Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla, ja siihen tulee sisältyä kuluttajansuojalaissa määrätyt tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje. Toisin kuin tilausvahvistuksen osalta, kuluttajansuojalaki ei edellytä tilausyhteenvedon lähettämistä kuluttajalle. Kuluttaja-asiamies painotti, että sellaisen yhteenvedon käyttäminen, joka sisältää vain osittain tilausta koskevia tietoja, on omiaan johtamaan kuluttajaa harhaan.

Kuluttaja-asiamies katsoi, ettei Regimenin tilausvahvistuksessa annettu riittävän selkeästi ja ymmärrettävästi tietoa sopimuksen kestosta eikä sen irtisanomisesta. Pelkästään se, että tilausvahvistuksessa mainitaan jatkolähetyksistä ei ole riittävää. Kuluttaja-asiamies edellytti myös, että Regimen lisää tilausvahvistukseensa maininnan lakisääteisestä virhevastuusta ja maantieteellisen osoitteen. Tilausvahvistuksessa tulee lisäksi kertoa kuluttajan mahdollisuudesta ilmoittaa Regimenille, että kestotilauksen sijaan tämä vastaanottaa ja pitää vain ensimmäisen tarjoushintaisen tuotelähetysten kestotilauksen sijaan.

Regimen sitoutui kaikkiin kuluttaja-asiamiehen vaatimuksiin.