

VALTIONEUVOSTON ASETUS ENNEN VIESTINTÄPALVELUSOPIMUKSEN TEKE- MISTÄ ANNETTAVISTA TIEDOISTA

1 Tausta ja pääasiallinen sisältö

Säädösehdotuksen taustalla on vuonna 2018 annettu direktiivi eurooppalaisesta sähköisen viestinnän säännöstöstä (2018/1972, jäljempänä teledirektiivi). Teledirektiivi täytäntöönpannaan kansallisesti sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) annetun lain ja siihen liittyvien lakien muutoksella, hallituksen esityksellä HE 98/2020vp¹.

Mainitulla esityksellä ehdotetaan sähköisen viestinnän palveluista annettuun lakiin lisättäväksi uusi 106 a §. Pykälä koskee ennen viestintäpalvelusopimusta annettavia tietoja. Pykälän mukaan teleyrityksen on ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä annettava kuluttajalle kuluttajansuojalain 2 luvun 8 a §:ssä ja 6 luvun 9 §:ssä säädetyt tiedot.

Tiedot on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi kuluttajansuojalain 6 luvun 8 §:n 1 kohdassa tarkoitettulla pysyvällä tavalla. Pysyvällä tavalla tarkoitetaan tietojen antamista kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa tiedot muuttumattomina. Jos tietojen antaminen pysyvällä tavalla ei ole mahdollista, teleyrityksen on annettava tiedot kuluttajan saataville asetetussa helposti ladattavassa asiakirjassa, josta teleyritys ilmoittaa kuluttajalle. Tällöin teleyrityksen on kiinnitettävä kuluttajan huomio asiakirjan lataamisen tärkeyteen tietojen säilyttämiseksi, myöhempää käyttöä varten sekä tietojen toisintamiseksi muuttumattomina. Sääntely poikkeaa kuluttajansuojalain yleisestä sääntelystä sikäli, että ehdotetun säännöksen mukaan ennakkotiedot tulisi viestintäpalvelusopimusten osalta aina antaa pysyvällä tavalla tai mikäli tämä ei ole mahdollista, kuluttajan saataville asetetussa helposti ladattavassa asiakirjassa.

Lisäksi pykälän 2 momentissa annetaan asetuksenantovaltuus valtioneuvostolle. Momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä teledirektiivin vaatimista, ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä annettavista tiedoista.

Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin edellä mainituista tietovaatimuksista. Direktiivin edellyttämiin tietovaatimuksiin kuuluu esimerkiksi viestintäpalveluiden hintatietoja, kuluttajan mahdollisuutta seurata saldoaan, korvaus- ja hyvitysmenettelyt, laatumuuttujat sekä palveluntarjoajan toimet tietoturvaloukkausten, -haavoittuvuuksien ja -uhkien ilmetessä. Tiedot tulee tarvittaessa toimittaa vammaisille henkilöille käytettävissä olevassa esteettömässä muodossa.

¹ https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot/Valtiopaivaasia/Sivut/HE_98+2020.aspx

2 Nykytila

Laki sähköisen viestinnän palveluista

Tällä hetkellä ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä annettavista tiedoista ei ole säädetty yhtä tarkasti, kuin teledirektiivi edellyttää. Viestintäpalvelusopimuksista säädetään yleisesti voimassa olevan sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 15-luvussa.

Lain 107 §:ssä on säädetty sopimusehdoista ja hinnastosta. Pykälän mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Sopimusehdot on lisäksi laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Vakiosopimusehdot ja hinnastot on myös julkaistava niin, että ne ovat saatavilla helposti ja ilman korvausta, esimerkiksi verkossa. Varsinaisia muita vaatimuksia ennen viestintäpalvelusopimusta annettaviin tietoihin liittyen ei voimassaolevassa laissa ole. Sen sijaan kuluttajansuojalaissa säädetään tiettyjen tietojen antamisesta ennen kulutushyödykesopimuksen tekemistä.

Sähköisen viestinnän palveluista annetussa laissa ehdotetussa (HE98/2020vp) 107 §:ssä ei enää esitetä säädettäväksi teleyrityksen velvollisuudesta laatia kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja velvollisuudesta käyttää niitä tehtäessä sopimuksia kuluttajan kanssa. Teledirektiivissä ei toisin kuin yleispalveludirektiivissä edellytetä, että teleyrityksen on käytettävä vakiosopimusehtoja kuluttajan kanssa tehtävissä viestintäpalvelusopimuksissa.

Todennäköistä on, että teleyritykset käyttävät jatkossakin massasopimuksissa vakioehtoja, joiden päivitys vastaamaan esitystä sähköisen viestinnän palveluista muutoksista annettavan lain ja tämän asetuksen tietovaatimuksia riittäisi täyttämään ehdotetun sääntelyn vaatimukset.

Kuluttajansuojalaki

Osa teledirektiivissä esitetyistä ennen sopimuksen tekoa vaadittavista tiedoista on katsottu voimaansaattetuksi nykyisin voimassaolevassa kuluttajansuojalaissa (38/1978). Näiltä osin teledirektiivissä esitetyistä tietovaatimuksista ei säädettäisi asetuksen tasolla.

Kuluttajansuojalain mainitussa 8 a §:ssä säädetään ennen sopimuksen tekemistä annettavista tiedoista muussa kuin kulutushyödykkeiden koti- ja etämyynissä. Viestintäpalvelu on kuluttajansuojalaissa tarkoitettu kulutushyödyke. Mainittu 9 § puolestaan koskee tiedonantovelvoitteita ennen sopimuksen tekemistä koti- ja etämyynissä. Vastaavasti viestintäpalvelusopimusten kyseessä ollessa tulisi nyt esitetyn pykälän (HE98/2020vp, 106 b§) nojalla antaa joko kuluttajansuojalain 2 luvun 8 a §:ssä tai 6 luvun 9 §:ssä säädetty tiedot sen mukaan, onko kyse koti- tai etämyynnistä vai muusta myyntitilanteesta kuten myynnistä teleyrityksen liiketiloissa.

Kuluttajansuojalain mainitun 8 a §:n 1 momentin mukaan elinkeinoharjoittajan on ennen kulutushyödykesopimuksen tekemistä muussa kuin koti- ja etämyynissä annettava kuluttajalle seuraavat tiedot: kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin; elinkeinoharjoittajan nimi ja sijaintipaikan maantieteellinen osoite sekä puhelinnumero; kulutushyödykkeen kokonaishinta veroineen; mahdolliset kokonaishintaan sisällyttämättömät toimituskulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia kuluja voi aiheutua; maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot sekä asiakasvalituksia koskevat käytännöt; sekä maininta lakisääteisestä virhevastuusta, asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja

takuusta sekä niitä koskevista ehdoista. Virhevastuusta koskevan veloitteen täyttämiseksi riittävää on yleisluonteinen maininta sähköisen viestinnän palveluista annetun lain virhevastuusta, eikä teleyritykseltä edellytettäisi lain virhevastuusäännösten sisällön selostamista.

Lisäksi kuluttajalle on tarvittaessa ilmoitettava sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä eli sopimuksen irtisanomista tai purkamista koskevat ehdot, kuten irtisanomisaika. Kuluttajansuojalain 2 luvun 8 a §:n 1 momentin 8 kohta koskee digitaalista sisältöä koskevia sopimuksia. Esitys ei kuitenkaan koske sähköisiä sisältöjä, joten kyseisellä kohdalla ei ole relevanssia sen osalta.

Kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä säädetään kuluttajalle ennen koti- tai etämyyntisopimuksen tekemistä annettavista tiedoista. Jos viestintäpalvelusopimus siten tehdään koti- tai etämyyntisopimuksissa, on kuluttajalle annettava kyseisen pykälän mukaiset tiedot. Kotimyyntisopimus on määritelty kuluttajansuojalain 6 luvun 6 §:ssä. Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan muun muassa sopimusta, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä. Etämyyntisopimuksella puolestaan tarkoitetaan kuluttajansuojalain 6 luvun 7 §:n mukaisesti etämyyntiä varten luodussa myynti- ja palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää kulutushyödykepalvelusopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään yhtä tai useampaa etäviestintä. Etäviestimiä ovat esimerkiksi puhelin, posti, televisio ja tietoverkko

Kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:n 1 momentin nojalla kuluttajalle on annettava koti- ja etämyyntisopimuksissa edellä lueteltujen tietojen lisäksi tiedot muun muassa etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvista kuluista, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän, tiedot peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä sekä tiedot käytännäsääntöjen olemassaolosta.

Kuluttajansuojalain on katsottu täyttävän teledirektiivin liitteen VIII A-osan 1) kohdan, 2) kohdan, B-osan 2) kohdan vi-alakohdan ja 3) ja 6) kohdan vaatimukset.

Ehdotetun valtioneuvoston asetuksen mukaisten asiankuuluvien tietojen, jotka olisivat kuluttajansuojalain vaatimuksia tarkempia ja yksityiskohtaisempia sekä eräissä tapauksissa ohjailtavampia, antaminen täyttäisi samalla teledirektiiviin johdanto-osan 258 kappaleen mukaisesti kuluttajansuojalain vastaavan tiedonantovaatimuksen. Kuluttajansuojalain edellä kuvatut tiedonantovaatimukset ja annettavan valtioneuvoston asetuksen mukaiset tiedonantovaatimukset eivät johtaisi siten päällekkäisten tietojen antamiseen sopimuksen tekoa edeltävissä asiakirjoissa ja sopimusasiakirjoissa.

Teledirektiivi

Säädösehdotuksen tausta on eurooppalaisesta sähköisen viestinnän säännöstöstä annetussa direktiivissä (2018/1972/EU, jäljempänä teledirektiivi). Direktiivi annettiin 11.12.2018. Uuteen direktiiviin yhdistettiin aiempaa sähköisen viestinnän sääntelyä, jota oli useassa eri direktiivissä. Uusi direktiivi yhdistää Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (2002/19/EY) sähköisten viestintäverkkojen ja niiden liitännäistoimintojen käyttöoikeuksista ja yhteenliittämisestä, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (2002/20/EY) sähköisiä viestintäverkkoja ja -palveluja koskevista valtuutuksista, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2002/21/EY) sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen yhteisestä sääntelyjärjestelmästä ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (2002/22/EY, jäljempänä yleispalveludirektiivi) yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla. Teledirektiivi tarkentaa ja muuttaa aiemmin yleispalveludirektiivissä ollutta kuluttajien oikeuksiin ja muun muassa tietovaatimuksiin ja vakiosopimuksiin liittyvää sääntelyä.

Direktiivin taustalla ovat myös muuttuneet sähköisten viestintäpalveluiden käyttötavat ja internetin kautta perinteisen puhelinverkon sijaan toimivien palveluiden yleistyminen. Direktiivin tavoitteena on vastata tähän kehitykseen ja varmistua muun muassa loppukäyttäjien oikeuksista. Sähköisillä palveluilla on yhä tärkeämpi rooli kansalaisten elämässä, esimerkiksi sähköisen asiointin yleistyessä. Direktiivi pyrkii varmistamaan nopeat yhteydet kaikille käyttäjille, jotta yhteiskuntaan osallistuminen on mahdollista. Direktiivin harmonisointitaso on osin aiempaa laajempi. Harmonisointia on tehty loppukäyttäjien oikeuksien osalta. Näiden osalta direktiivi on pääosin täysharmonisoiva. Kansallista liikkumavaraa ei näin ollen ole.

Teledirektiivin 102 artiklassa asetetaan viestintäpalvelujen tarjoajalle laaja tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä kuluttajan kanssa. Sääntely on uutta ja korvaa yleispalveludirektiivin viestintäpalvelusopimuksen ehtojen tarkan sääntelyn. Artiklan mukaan ennen kuin sopimus tai sitä vastaava tarjous sitoo kuluttajaa, yleisesti saatavilla olevien sähköisten viestintäpalvelujen tarjoajien on annettava direktiivin liitteessä VIII vaaditut tiedot, siltä osin kuin kyseiset tiedot koskevat niiden tarjoamia palveluja.

Teledirektiivin liite VIII sisältää varsin yksityiskohtaista sääntelyä teleyrityksiltä vaadittavista tiedoista. Sääntely on uutta. Direktiivin kansallisen täytäntöönpanon osalta liitteen VIII tietovaatimuksista tulee pääosin säätää erikseen ehdotetulla asetuksella.

Viestintäpalveluiden tarjoajien on teledirektiivin 102 artiklan mukaan myös annettava kuluttajanoikeusdirektiivin (2011/83/EU) 5 ja 6 artiklan mukaiset tiedot. Kyseiset kuluttajanoikeusdirektiivin artikkelit koskevat tietojen antamista koskevat vaatimuksia etäsopimusten ja muiden kuin etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä.

Artiklassa vaaditut tiedot on ilmoitettava selkeästi ja ymmärrettävästi direktiivin 2011/83/EU 2 artiklan 10 alakohdassa määritellyllä pysyvällä välineellä² tai jos tämä ei ole mahdollista, palveluntarjoajan on annettava tiedot käyttäjän saataville asetetussa asiakirjassa, joka on helppo ladata. Palveluntarjoajan on nimenomaisesti kiinnitettävä kuluttajan huomio kyseisen asiakirjan saatavuuteen ja siihen, että sen lataaminen on tärkeää dokumentaatiota ja myöhempää käyttöä varten sekä tallennettujen tietojen jäljentämiseksi muuttumattomina.

Tietovaatimukset eivät koske laitteiden välisen viestinnän palvelujen tarjontaan liittyviä siirto- ja palveluja. Tiedot on lisäksi pyynnöstä annettava vammaisten loppukäyttäjien käyttöön soveltuvassa muodossa tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimukset yhdenmukaistavan unionin lainsäädännön mukaisesti.

Direktiivin 102 artiklan 4 kohdan mukaan edellä tarkoitetuista tiedoista tulee olennainen osa sopimusta, eikä niitä saa muuttaa, elleivät sopimuspuolet nimenomaisesti sovi toisin. Tämä vastaa sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Asetuksessa vaadituista tiedoista tulisi siis olla osa sopimusta.

Edellä kuvatut viestintäpalvelun tarjoajan ennakkotietovelvollisuudet koskevat teledirektiivin 102 artiklan 2 kohdan mukaisesti kuluttajien lisäksi myös tilanteita, joissa loppukäyttäjän on

² 2011/83/EU 2 artikla, 10 alakohdan mukainen väline, jonka avulla kuluttaja tai elinkeinonharjoittaja voi tallentaa hänelle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että tiedot ovat saatavilla myöhempää käyttöä varten tietojen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan, ja joka mahdollistaa tallennettujen tietojen toisinnan muuttumattomina

mikroyrityksiä, pieniä yrityksiä tai voittoa tavoittelemattomia yhteisöjä, elleivät nämä nimenomaisesti ole toisin sopineet. Teledirektiivissä muutoinkin lähtökohtana on, että osan lähtökohdaisesti vain kuluttajiin sovellettavista loppukäyttäjien suojelua koskevista säännöksistä olisi hyödytettävä myös mikroyrityksiä, pieniä yrityksiä ja voittoa tavoittelemattomia yhteisöjä, koska niiden neuvotteluasema on verrattavissa kuluttajiin. Niiden on sen vuoksi teledirektiivin mukaan saatava pääsääntöisesti saman tasoinen suoja kuin kuluttajien, elleivät ne nimenomaisesti päättä luopua kyseisistä oikeuksistaan.

Direktiivin 102 artiklan 1 kohdan 3 alakohdan mukaan ennakkotiedot tulee toimittaa esteettömyysdirektiivissä muodossa. Artiklan mukaan tiedot on pyynnöstä annettava vammaisten loppukäyttäjien käyttöön soveltuvassa muodossa tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimukset yhdenmuikaistavan unionin lainsäädännön mukaisesti. Artiklassa viitataan käytännössä tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista annettuun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviin (EU) 2019/882 (jäljempänä *esteettömyysdirektiivi*), jota ei oltu vielä annettu teledirektiivin antamispäivänä.

Tiedot olisi pyydettäessä annettava vammaisille soveltuvassa muodossa noudattaen esteettömyysdirektiiviä. Esteettömyysdirektiivin I liitteen III jakso sisältää sähköisiä viestintäpalveluja koskevat yleiset esteettömyysvaatimukset. Jakson mukaan 1 ja 2 momentissa tarkoitetut tiedot olisi annettava useamman kuin yhden aistikanavan kautta. Esimerkkinä vaatimuksen noudattamisesta esteettömyysdirektiivissä mainitaan tilanne, jossa teleyritys toimittaa sokealle henkilölle tiedot sellaisena sähköisenä tiedostona, joita tietokone voi lukea käyttämällä näytönlukijoita. Tiedot olisi myös esitettävä ymmärrettävässä muodossa ja tavoilla, jotka käyttäjä voi havaita. Edelleen tiedot tulisi saattaa saataville tekstimuodoissa, jotka soveltuvat sellaisten vaihtoehtoisten avustavien muotojen tuottamiseen, jotka voidaan esittää eri tavoin ja useamman kuin yhden aistikanavan kautta. Tiedot tulisi myös esittää käyttäen riittävän suurta kirjjasinkokoa, asianmukaista kirjjasinlajia ja riittävää kontrastia sekä säädettävää kirjasin-, rivi- ja kappaleväliä.

Vaatus esteettömyysdirektiivin noudattamisesta tietoja annettaessa on lisätty myös ehdotetun sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 106 b §:n 3 momenttiin. Perustuslakivaliokunta näki antamassaan lausunnossa (PeVL 35/2020³) 106 b §:ssä ja 107 §:ssä esitetyn suoran viittauksen direktiivin noudattamiseen ongelmallisena. Valiokunnan mukaan viittaus direktiiviin tulee poistaa tai sääntelyä muuten muuttaa niin, että siitä käyvät ilmi perustuslain 80 §:ssä edellytetyt yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien perusteet. Tältä osin lakiesitystä tullaan muuttamaan siitä annettavassa mietinnössä.

3 Asetusehdotuksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset

Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tiedoista, joita tulee antaa kuluttajille ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä. Tiedot tulisi antaa myös mikroyritykselle, pienelle yritykselle ja voittoa tavoittelemattomalle yhteisölle, jos muuta ei ole sovittu. Ennakkotiedoista tulee osa sopimusta, elleivät sopimuspuolet nimenomaisesti toisin sovi.

Tietovaatimukset koskisivat sähköisiä viestintäpalveluita tarjoavia teleyrityksiä. Eniten tietovaatimuksia olisi numeroihin perustuvien henkilöiden välisten sähköisen viestinnän palvelua koskevien sopimuksien osalta.

³ https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Lausunto/Sivut/PeVL_35+2020.aspx

Asetusehdotuksella täytäntöönpannaan kansallisesti teledirektiivin 102 artiklaa täsmentävä liite VIII. Tavoitteena on parantaa kuluttajien mahdollisuutta saada sopimuksen tekemisen kannalta olennaisia tietoja ja näin parantaa kuluttajien oikeuksia.

4 Asetusehdotuksen vaikutukset

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain muuttamista koskevassa hallituksen esityksessä (HE98/2020vp) on arvioitu, että teledirektiivistä tulevat ennakkotietovaatimukset ja vaatimus sopimustiiuvelmästä lisää teleyritysten hallinnollista taakkaa. Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FICOM ry:n arvion mukaan vaatimukset aiheuttavat teleyrityksille lyhyellä aikavälillä merkittäviä järjestelmien ja myyntikanavien kehittämiseen liittyviä kustannuksia sekä myös pitkällä aikavälillä hallinnollisen taakan kasvua.

Asetuksessa vaaditaan varsin yksityiskohtaisia tietoja ennen viestintäpalvelusopimusten tekoa. Koska kyseessä ovat pääsääntöisesti massasopimukset, on todennäköistä, että teleyritykset käyttävät jatkossakin vakiosopimusehtoja, vaikka vakiosopimusehtoja ei nimenomaisesti uudessa sääntelyssä enää vaadittaisi.

Tällä hetkellä suuri osa asetuksessa vaadituista tiedoista sisältyy vakioehtoihin ja muihin asiakkailla annettaviin sopimusasiakirjoihin. Teleyritykset pystyvät hyvin todennäköisesti päivittämään olemassa olevat asiakirjat ja käytännöt vastaamaan uuden sääntelyn tietovaatimuksia ja vaatimuksia pysyvällä tavalla antamisesta ennen sopimuksen tekoa. FICOMin arvion mukaan asetus toisi tällöin alalle enintään muutamien satojen tuhansien eurojen kustannukset, jotka aiheutuisivat muun muassa sopimusasiakirjojen ja sopimusprosessien päivittämisestä. Täsmällisiä euromääräisiä arvioita vaikutuksista on vaikeaa antaa niiden riippuessa pitkälti teleyritysten omaksumista käytännöistä.

Kuluttajien osalta esitetty asetus parantaisi tiedonsaantimahdollisuuksia sopimustietoihin ja keskeiseen sopimuksen sisältöön liittyen. Esitetyt muutokset parantaisivat tältä osin kuluttajien asemaa. Lisäksi lain uusi sääntely tietojen toimittamisesta pyydetäessä esteettömässä muodossa parantaisi vammaisten henkilöiden ja erityisryhmien asemaa.

Ehdotetulla asetuksella ei arvioida olevan merkittäviä vaikutuksia viranomaisten toimintaan tai resursoinnin tarpeeseen.

5 Asian valmistelu ja lausunnot

Asetusehdotus on valmisteltu liikenne- ja viestintäministeriössä. Luonnos valtioneuvoston asetuksesta oli liitteenä hallituksen esityksessä HE98/2020vp. **Asetusehdotuksesta pyydettiin lausunnot...**

Lausunnot saatiin...

Asetusehdotus on tarkastettu...

6 Asetusehdotuksen sisältö

Valtioneuvoston asetus ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä annettavista tiedoista.

1 § Ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä annettavat tiedot

Pykälässä säädetyt ennen sopimuksen tekoa annettavaa tietoa koskevat vaatimukset koskevat kuluttajien kanssa viestintäpalvelusopimuksia tekeviä teleyrityksiä. Pykälän 2 momentin mukaan teleyrityksen on annettava 1 momentin mukaiset tiedot myös mikroyritykselle, pienelle yritykselle ja voittoa tavoittelemattomalle yhteisölle, jos muuta ei ole sovittu.

Viestintäpalvelulla tarkoitettaisiin sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (HE98/2020vp) mukaisesti palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä viestintäverkossa sekä siirto- ja lähetysohjelmia joukkoviestintäverkossa ja henkilöiden välisen viestinnän palvelua.

Pykälän 1 momentissa eriteltäisiin 7 kohdan lista tiedoista, joita teleyrityksen tulee antaa ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä.

Momentin 1 kohdan mukaan teleyrityksen tulisi antaa tarvittaessa tieto edullisempien ehtojen saamiseksi edellytetystä palvelun vähimmäiskäytöstä tai vähimmäiskestosta. Tiedon antaminen voisi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin, jos palvelua tulee käyttää tietty määrä saadakseen hintaan alennusta.

Momentin 2 kohdan mukaisesti teleyrityksen tulisi tarvittaessa antaa tieto palveluntarjoajan vaihtamiseen liittyvistä maksuista sekä korvaus- ja hyvitysmenettelyistä palveluntarjoajan vaihtoon liittyvissä viivästys- ja väärinkäyttötapauksissa. Lisäksi momentin 3 kohdan mukaan tulisi antaa tieto kuluttajan oikeudesta saada pyynnöstä takaisin käyttämättä jäänyt saldo, mikäli käytetään ennakkoon maksettua palvelua. Esimerkiksi rekisteröidyn prepaid-liittymän mahdollisesti käyttämättä jäävän saldon osalta tieto voi olla tarpeellinen. Momentin 4 kohdassa säädettäisiin tiedosta koskien tilannetta, jossa sopimus irtisanottaisiin ennen aikaisesta. Teleyrityksen tulisi ennen sopimuksen tekoa antaa tarvittaessa tieto sopimuksen ennen aikaisen irtisanomisen johdosta perittävät maksuista, maksuista kuluttajalle jäävästä päätelaitteesta sekä tiedot päätelaitteen käytön eston poistamista.

Momentin 5 ja 6 kohdan mukaisesti teleyrityksen tulisi antaa tietoa lisäksi virhetilanteiden ja tietoturvasuuteen liittyvien vaaratilanteiden ja niihin liittyvien korvausten osalta. Momentin 5 kohdan mukaan tietoa tulisi tarvittaessa antaa korvaus- ja hyvitysmenettelyistä, jos palvelun laadussa on virhe tai jos palveluntarjoaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin turvallisuuteen liittyvässä vaaratilanteessa tai turvallisuuteen liittyvän uhan tai haavoittuvuuden ilmetessä. Momentin 6 kohdassa säädettäisiin, että teleyrityksen tulisi antaa tieto palveluntarjoajan toimista tietoturvan vaarantuessa tai tietoturvaohjeiden tai -haavoittuvuuksien ilmetessä.

Lisäksi momentin 7 kohdan mukaisesti tulisi antaa muiden kuin internetyhteyspalveluiden osalta varmistetuista erityisistä laatuominaisuuksista. Erityisen laatuominaisuudet voivat liittyä esimerkiksi viestintäpalvelun teknisiin ominaisuuksiin.

Internetyhteyspalveluiden osalta laatumuuttujin, kuten nopeuden vaihteluväleihin, liittyvistä tiedoista on säädetty erikseen pykälän 3 momentissa, teledirektiivin liitteen VIII B osan 3 alakohdan mukaisesti. Internetyhteyspalvelulla tarkoitetaan viestintäpalvelua, jonka avulla voidaan muodostaa yhteys internetiin siellä tarjolla olevien palvelujen käyttämiseksi.

Vaaditun tietojen lisäksi tulisi antaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2015/2120 avointa internetyhteyttä koskevista toimenpiteistä ja yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla annetun direktiivin 2002/22/EY sekä verkkovierailuista yleisissä matkaviestinverkoissa unionin alueella annetun asetuksen (EU) N:o 531/2012 muuttamisesta (jäljempänä verkkoneutraliteettiasetus) 4 artiklan 1 kohdassa säädetyt tiedot.

Lista vastaa teledirektiivin liitteen VIII A-osaa siltä osin, kuin asiasta ei ole säädetty kuluttajan-suojalaissa.

2 § Ennen henkilöiden välistä sähköisen viestinnän palvelua tai internetyhteyspalvelua koskevan sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

Pykälässä säädettäisiin tiedoista, jotka tulisi antaa ennen henkilöiden välisen sähköisen viestinnän palvelua tai internetyhteyspalvelua koskevan sopimuksen tekemistä.

Henkilöiden välisen viestinnän palvelut mahdollistavat interaktiivisen kohdeviestinnän viestintäverkon välityksellä osallistuvien henkilöiden määrittelemien henkilöiden välillä. Tällä ei kuitenkaan tarkoiteta toiseen palveluun olennaisesti liittyvää vähäistä liitännäistoimintoa. Henkilöiden väliin viestintäpalveluihin kuuluvat myös numeroista riippumattomat henkilöiden väliset viestintäpalvelut. Ne ovat henkilöiden välisen viestinnän palvelua, joka ei yhdisty kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron tai olevien numeroiden avulla.

Tiedot tulisi antaa kuluttajille 1 §:ssä säädettyjen tietojen lisäksi. Pykälän 2 momentin mukaan teleyrityksen on annettava 1 momentin mukaiset tiedot myös mikroyritykselle, pienelle yritykselle ja voittoa tavoittelemattomalle yhteisölle, jos muuta ei ole sovittu. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin 10 kohdan lista tiedoista, jotka teleyritysten tulisi antaa ennen sopimuksen tekemistä.

Momentin 1 kohdassa on esitetty, että teleyritysten tulisi tarvittaessa antaa tieto palvelun laadun vähimmäistasosta, ottaen huomioon Euroopan sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisten yhteistyöelimen BERECin suuntaviivat (BoR (20) 53)⁴. Suuntaviivoissa on muun muassa määritelty standardeja teknisen laadun ilmoittamiseen.

Momentin 2 kohdan mukaan tulisi tarvittaessa antaa tieto teleyritysten toimittamien päätelaitteiden käytölle asetut ehdot. Tieto voisi olla tarpeellinen esimerkiksi tilanteessa, jossa henkilöiden välisen viestinnän palvelun tai internetyhteyspalvelun mukana toimitettaisiin laite, kuten älypuhelin tai modeemi, jonka käyttöön liittyy teleyrityksen asettamia ehtoja.

Momentin 3 kohdassa säädettäisiin, että teleyrityksen tulisi antaa tieto sopimukseen sisältyvistä erityisistä hinnastoista ja palveluista. Tietoihin tulisi sisältyä tarvittaessa laskutuskauteen

⁴ BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters. https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/9043-bereg-guidelines-detailing-quality-of-service-parameters

sisältyvät viestintämäärät ja lisäviestintäyksikköjen hinta. Jälkimmäisestä esimerkkinä ovat erilaiset puhe-, data- ja viestipaketit ja niiden ylittävän käytön hinnoittelu. Momentin 4 kohdassa esitetään, että teleyritysten tulisi tarvittaessa antaa tieto myös mahdollisuudesta siirtää edellisellä laskutuskaudella käyttämättä jäänyt viestintämäärä seuraavalle laskutuskaudelle. Tämä tulisi kyseeseen, jos hinnasto perustuisi ennalta määrättyyn viestintämäärään.

Momentin 5-8 kohdat koskevat pääasiassa hintatietoja. Momentin 5 kohdan mukaan tulisi antaa tieto toiminnoista, joilla kuluttaja voi seurata palvelun käyttöä ja siitä kertyviä maksuja ja 6 kohdan mukaan lisämaksullisten palveluiden ja numeroiden hinnoista. Momentin 7 kohdan mukaisesti teleyrityksen tulisi antaa myös tieto sopimuspakettien yksittäisten osien hinnoista, jos niitä tarjotaan myös erikseen. Vaatimus koskisi esimerkiksi tilannetta, jossa erilaisia viestintäpalveluita tarjottaisiin yhtenä pakettina, mutta ne olisivat saatavilla myös erikseen omalla hinnallaan. Momentin 8 kohdan mukaisesti tulisi antaa myös tieto menetelmistä, joiden avulla kuluttaja saa ajantasaiset hintatiedot.

Momentin 9 kohdassa säädettäisiin, että teleyritysten tulisi antaa tieto ennen sopimuksen tekemistä vaadittavat henkilötiedot sekä tieto siitä, mitä henkilötietoja kerätään palvelua käytettäessä.

Momentin 10 kohdan mukaan teleyritysten tulisi lisäksi antaa yksityiskohtaiset ja ajantasaiset tiedot vammaisille henkilöille soveltuvista tuotteista ja palveluista.

3 § Ennen numeroihin perustuvaa henkilöiden välistä sähköisen viestinnän palvelua koskevan sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

Pykälässä säädetyt tietovaatimukset koskevat numeroihin perustuvia henkilöiden välisiä viestinnän palveluita, eli esimerkiksi puhelinpalveluita ja muita numeroihin perustuvia palveluita. Numeroihin perustuva henkilöiden välisen viestinnän palvelu yhdistyy yleiseen käyttöön osoitettujen numerovarojen eli kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron tai olevien numeroiden avulla.

Tällaisten palveluiden osalta säädettäisiin 1 ja 2 §:ssä esitettyjen tietovaatimuksen lisäksi kahdesta lisävaatimuksesta. Ennen kuin teleyritys tekee numeroihin perustuvaa henkilöiden välistä sähköisen viestinnän palvelua koskevan sopimuksen kuluttajan kanssa, sen tulisi 1 momentin 1 kohdan mukaan antaa tieto hätäpalvelujen tai soittajan sijaintitietojen saatavuutta koskevista rajoituksista. Lisäksi 2 kohdan mukaan tulisi antaa tieto kuluttajan oikeudesta päättää, merkitäänkö hänen henkilötietonsa yhteystietopalveluun

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin, että myös 3§:n osalta teleyrityksen olisi annettava 1 momentin mukaiset tiedot myös mikroyritykselle, pienelle yritykselle ja voittoa tavoittelemattomalle yhteisölle, jos muuta ei ole sovittu.

7 Esitys

Liikenne- ja viestintäministeriö esittää, että valtioneuvosto antaa oheisen asetuksen ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä annettavista tiedoista.

8 Voimaantulo

Asetuksen ehdotetaan tulevan voimaan 21.12.2020.

LIITE: Teledirektiivin (EU)2018/1972 liitteessä VIII vaaditut ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä annettavat tiedot

LIITE VIII

102 ARTIKLAN (SOPIMUKSIIN LIITTYVÄT TIETOVAATIMUKSET) MUKAISESTI TOIMITETTAVIA TIETOJA KOSKEVAT VAATIMUKSET

A. Tietovaatimukset yleisesti saatavilla olevien sähköisten viestintäpalvelujen, jotka eivät ole laitteiden välisen viestinnän palvelujen tarjontaan liittyviä siirtopalveluja, tarjoajille.

Yleisesti saatavilla olevien sähköisten viestintäpalvelujen, jotka eivät ole laitteiden välisen viestinnän palvelujen tarjontaan liittyviä siirtopalveluja, tarjoajien on annettava seuraavat tiedot:

1) osana kunkin tarjottavan palvelun keskeisiä ominaisuuksia palvelujen laadun vähimmäistasot siinä määrin kuin niitä tarjotaan ja muiden palvelujen kuin internetyhteyspalvelujen osalta varmistetut erityiset laatumuuttajat.

Jos palvelun laadun vähimmäistasoja ei tarjota, tästä on ilmoitettava.

2) osana hintatietoja sähköisen viestintäpalvelun aktivoinnin ja mahdollisten toistuvien tai kulutukseen perustuvien maksujen hinnat, sikäli ja siinä määrin kuin niitä peritään,

3) osana tietoja sopimuksen kestosta ja sen uusimista ja irtisanomista koskevista ehdoista, mahdolliset terminointimaksut mukaan lukien, siltä osin kuin tällaisia ehtoja on voimassa:

i) kaikki edullisempien ehtojen saamiseksi tarvittavat vähimmäiskäyttöä tai vähimmäiskestoa koskevat vaatimukset,

ii) kaikki palveluntarjoajan vaihtamiseen liittyvät maksut sekä korvaus- ja hyvitysjärjestelyt vaihtoon liittyvän viivästymisen tai väärinkäytösten varalta sekä tiedot asiaankuuluvista menettelyistä;

iii) tiedot ennalta maksettuja palveluja käyttävien kuluttajien oikeudesta saada pyynnöstä mahdollisen käyttämättä jääneen saldon palautus vaihdon yhteydessä 106 artiklan 6 kohdan mukaisesti;

iv) sopimuksen ennen aikaisen irtisanomisen johdosta mahdollisesti perittävät maksut, mukaan lukien tiedot päätelaitteiden lukituksen avaamisesta ja päätelaitteista mahdollisesti perittävistä maksuista;

4) mahdolliset korvaus- ja hyvitysmenettelyt – tapauksen mukaan myös nimenomainen viittaus kuluttajien oikeuksiin – joita sovelletaan, jos palvelun laatu ei ole sovitun tasoinen tai jos palveluntarjoaja ei reagoi riittävällä tavalla turvallisuuteen liittyvään vaaratilanteeseen, uhkaan tai haavoittuvuuteen;

5) toimet, joita palveluntarjoaja voi toteuttaa tietoturvan vaarantuessa taikka uhkien tai haavoittuvuuksien johdosta.

B. Tietovaatimukset internetyhteyspalvelujen ja yleisesti saatavilla olevien, henkilöiden välisten viestintäpalvelujen tarjoajille

I A osassa esitettyjen vaatimusten lisäksi internetyhteyspalvelujen ja yleisesti saatavilla olevien, henkilöiden välisten viestintäpalvelujen tarjoajien on annettava seuraavat tiedot:

1) osana kunkin tarjottavan palvelun keskeisiä ominaisuuksia

i) palvelujen laadun vähimmäistasot siinä määrin kuin niitä tarjotaan ja ottaen mahdollisimman tarkasti huomioon 104 artiklan 2 kohdan mukaisesti annetut BERECin suuntaavat seuraavien seikkojen osalta:

— internetyhteyspalvelujen osalta vähintään tiedot vasteajasta tiedot viivevaihtelusta ja pakettihävikistä,

— yleisesti saatavilla olevien, henkilöiden välisten viestintäpalvelujen osalta, siltä osin kuin palveluntarjoajat hallitsevat vähintään joitakin verkon osia tai niillä on sitä koskeva palvelutasosopimus sellaisten yritysten kanssa, jotka tarjoavat verkon käyttöoikeutta, vähintään perusliittymän toimitusaika, vian todennäköisyys ja puhelun merkinannon viiveet liitteen IX mukaisesti; ja

ii) palveluntarjoajan toimitettujen päätelaitteiden käytölle mahdollisesti asettamat ehdot, mukaan lukien maksut, sanotun rajoittamatta loppukäyttäjien oikeutta käyttää valitsemaan päätelaitteita asetuksen (EU) 2015/2120 3 artiklan 1 kohdan mukaisesti;

2) osana hintatietoja sähköisen viestintäpalvelun aktivoinnin ja mahdollisten toistuvien tai kulutukseen perustuvien maksujen hinnat, sikäli ja siinä määrin kuin niitä peritään,

i) yksityiskohtaiset tiedot sopimukseen sisältyvästä yhdestä tai useammasta erityisestä hinnastosta ja kunkin hinnaston osalta tarjottavien palvelujen tyypeistä, mukaan lukien tarvittaessa viestintämäärät (MB, minuutit ja viestit), myös laskutuskausittain, ja lisäviestintäyksikköjen hinta,

ii) hinnaston tai hinnastojen perustuessa ennalta määritettyyn viestintämäärään kuluttajan mahdollisuus siirtää edellisellä laskutuskaudella käyttämättä jäänyt määrä seuraavalle laskutuskaudelle, jos tämä mahdollisuus sisältyy sopimukseen,

iii) toiminnot, joilla turvataan laskujen läpinäkyvyys ja seurataan kulutuksen määrää,

iv) hintatiedot kaikista numeroista ja palveluista, joihin sovelletaan erityisiä hinnoitteluehdoja; yksittäisten palveluluokkien osalta toimivaltaiset viranomaiset, tarvittaessa yhteistyössä kansallisten sääntelyviranomaisten kanssa, voivat lisäksi vaatia, että tällaiset tiedot annetaan välittömästi ennen puhelun yhdistämistä tai ennen yhdistämistä palveluntarjoajalle,

v) palveluyhdistelmien ja sekä palveluja että päätelaitteita sisältävien palvelukokonaisuuksien tapauksessa kokonaisuuden yksittäisten osien hinta, jos niitä markkinoidaan myös erikseen,

vi) mahdollisia myynnin jälkeisiä palveluja, ylläpitopalveluja ja asiakastukea koskevat yksityiskohtaiset tiedot sekä niihin liitetyt ehdot maksut mukaan lukien, ja

vii) menetelmät, joiden avulla voi saada ajantasaisia tietoja kaikista sovellettavista tariffeista ja ylläpitomaksuista;

- 3) osana tietoja palveluyhdistelmää koskevan sopimuksen kestosta ja sen uusimista ja irtisanomista koskevista ehdoista tapauksen mukaan palvelukokonaisuuden tai sen osien irtisanomisehdot;
- 4) tiedot siitä, mitä henkilötietoja tarvitaan ennen palvelun suorittamista tai kerätään palvelun tarjoamisen yhteydessä, sanotun rajoittamatta asetuksen (EU) 2016/679 13 artiklan soveltamista,
- 5) yksityiskohtaiset tiedot tuotteista ja palveluista, jotka on suunniteltu vammaisia loppukäyttäjiä varten, ja siitä, miten näiden tietojen päivitykset voi saada;
- 6) keinot riitojen, myös kansallisten ja valtioiden rajat ylittävien riitojen, ratkaisumenettelyn aloittamiseksi 25 artiklan mukaisesti;

IIA osassa ja I Kohdassa esitettyjen vaatimusten lisäksi yleisesti saatavilla olevien, numeroin perustuvien henkilöiden välisten viestintäpalvelujen tarjoajien on annettava seuraavat tiedot:

- 1) teknisen toteuttavuuden puutteista mahdollisesti johtuvat rajoitukset hätäpalvelujen tai soittajan sijaintitietojen saatavuudessa, sikäli kuin loppukäyttäjät voivat näiden palvelujen avulla soittaa kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevaan numeroon;
- 2) loppukäyttäjän oikeus päättää, mainitaanko hänen henkilötietonsa luettelossa ja mitkä tiedot siinä mainitaan, direktiivin 2002/58/EY 12 artiklan mukaisesti;

III A osassa ja I kohdassa esitettyjen vaatimusten lisäksi internetyhteyspalvelujen tarjoajien on annettava seuraavat tiedot asetuksen (EU) 2015/2120 4 artiklan 1 kohdan mukaisesti.