

# *Puhelinmyynnin ongelmat ja muuttunut lainsäädäntö*

Juha Beurling-Pomoell  
pääsihteeri



**KULUTTAJALIITTO**  
**KONSUMENTFÖRBUNDET**



# Puhelinmyynnin ongelmat



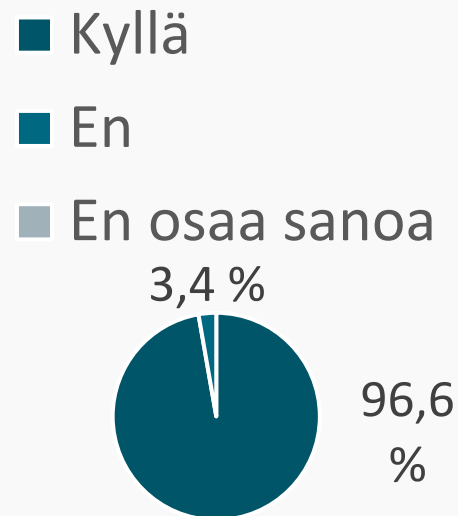
KULUTTAJALIITTO  
KONSUMENTFÖRBUNDET

# Kysely edunvalvojille ja edunvalvontasihteereille

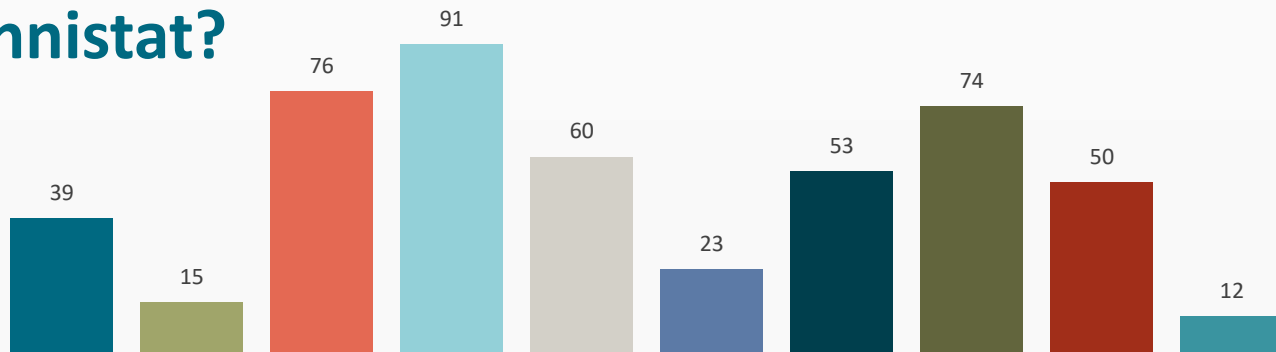
- Kuluttajaliitto lähestyi 6.5.2021 edunvalvontatoimistoja sähköpostitse koskien puhelin- ja kotimyyntiä. Kysely on toteutettu anonyymillä nettilomakkeella.
- Vastaaotimme yhteensä 117 vastausta.

# 1. Olen kohdannut työssäni puhelinmyyntiin liittyviä ongelmia:

Kyllä	113	96.58 %
En	4	3.42 %
En osaa sanoa	0	0 %
Yhteensä	117	



## 2. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, mitä ongelmia tunnistat?

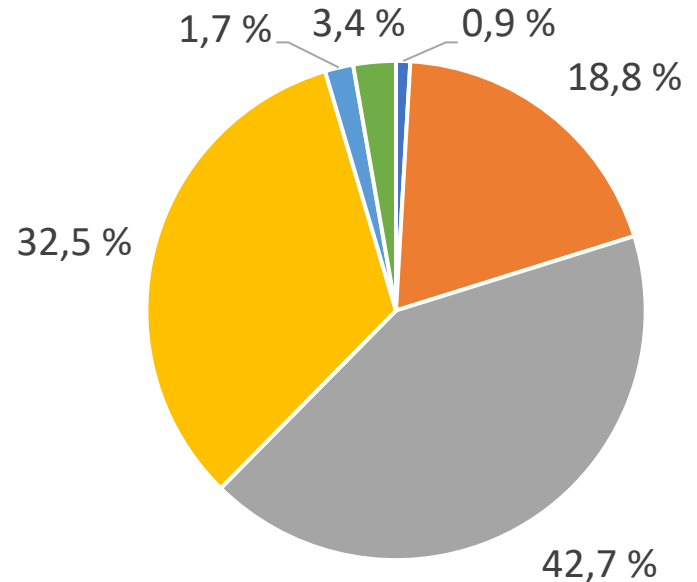


- Aggressiivinen myyntitapa
- Myyjän epäasiallinen käyttäytyminen joko edunvalvottavaa tai edunvalvojaa kohtaan
- Edunvalvonnan rajoista piittaamattomuus
- Myyty tuotetta, jota henkilö ei selvästi tarvitse ja myyjän on täytynyt tämä tietää
- Ei ole noudatettu suoramarkkinointikieltoa
- Virheellisen tai harhaanjohtavan tiedon antaminen sopimuksesta
- Ei yhteystietoja yritykseen ongelman selvittämiseksi
- Sopimuksen päättämiseen liittyviä haasteita
- Laskutuksen epäselvyys tai muut laskutukseen liittyvät ongelmat
- Muu, mikä?

- Vastauksi 113 kpl
- Monivalintakysymys, useita eri vaihtoehtoja

### 3. Kuinka paljon arvioisit puhelinmyyntiin liittyvien asioiden selvittämisen vievän työaikaasi?

Päivittäin	1	0.85 %
Viikoittain	22	18.8 %
Usean kerran kuukaudessa	50	42.74 %
Harvemmin kuin kuukausittain	38	32.48 %
Ei kuulu työtehtäviini	2	1.71 %
En osaa sanoa	4	3.42 %
Yhteensä	117	



- Päivittäin
- Viikoittain
- Usean kerran kuukaudessa
- Harvemmin kuin kuukausittain



1.1.2023




Tässä yhteydessä

**Puhelinmyynti = kun myyjä soittaa  
kuluttajalle yllättäen ja pyytämättä**

\* Sääntely ei myöskään koske viestintäpalvelusopimuksia  
(mm. puhelin- ja internetliittymät)





**Sopimus ei voi tulla enää voimaan  
pelkän puhelinkeskustelun perusteella**

Puhelinmyyjä  
soittaa

Myyjä lähettää  
tiedot  
kirjallisesti

Kuluttaja  
harkitsee ja  
vertailee

Kuluttaja  
vahvistaa  
kirjallisesti

# Kirjallinen vahvistus

- Myyntipuhelun jälkeen myyjän on lähetettävä tarjous kirjallisessa tai muulla pysyvällä tavalla.
  - Sähköposti, kirje, tekstiviesti(\*)
  - Ei linkkejä - viestissä tekstinä tarjouksen sisältö

\* Tekstiviesti vain jos tarjouksen pääsisältö mahtuu tekstiviestin merkkimäärään

- Kirjallinen vahvistus antaa mahdollisuuden tutustua rauhassa tarjouksen:
  - Sopimusehtoihin
  - Hintaan
  - Vertailla muihin tarjouksiin





Ei ole kiellettyä soittaa uudelleen kirjallisen vahvistuksen lähettämisen jälkeen, mutta **kaikenlainen kuluttajan painostaminen on kiellettyä** ("aggressiivinen menettely")



KULUTTAJALIITTO  
KONSUMENTFÖRBUNDET

# Yritys ei noudata – seuraamuksia?

Vain kirjallisen vahvistuksen kautta tehty sopimus sitoo kuluttajaa

- ➔ Ei velvollisuutta esimerkiksi maksaa, palauttaa, huolehtia tavarasta
- ➔ Yrityksen palautettava mahdolliset jo tehdyt rahasuoritukset

*Sopimus kuitenkin sitoo yritystä*

# Yritys ei noudata – seuraamuksia?

Vain kirjallisen vahvistuksen kautta tehty sopimus sitoo kuluttajaa



Ei v  
huo



Yrit  
rah

+ Yritykselle voidaan määrätä  
seuraamusmaksu  
- KKV

*Sopimus kuitenkin sitoo yritystä*





## Pyyntö

**Jos havaitset puhelinmyyntiä, jossa kirjallista vahvistusta ei noudateta. Vinkkaa siitä viranomaisille:**

**Riita-asia: KKV:n kuluttajaneuvontaan**

**Havainto: ilmoitus kuluttaja-asiamiehelle**

<https://asiointi.kkv.fi/>



KULUTTAJALIITTO  
KONSUMENTFÖRBUNDET