

Puhelinmyyntiin tulee suuri muutos: sopimus syntyy vasta, kun se on kirjallisesti hyväksytty

Kuluttajat saavat kaipaamansa muutoksen vuodenvaihteessa. Puhelimessa tehty ostopäätös tulee voimaan vasta, kun se on kirjallisesti hyväksytty. Puhelin- ja nettiliittymien puhelinmyyntiä muutos ei koske.

Sähköisen viestinnän palveluilla on oma lainsäädäntö.
https://yle.fi/a/74-20007303?utm_source=social-media-share&utm_medium=social&utm_campaign=ylefiapp

TEIJA SANTAHARJU

Yle 5.12.2022 10:31

Puhelinmyynnissä sopimus syntyy pian vasta puhelun jälkeen kirjallisesti, jolloin ostopäätöstä ehtii harkita rauhassa ja väärinkäsitysten riski pienenee. Lakimuutos tuo kauan kaivatun parannuksen kuluttajien asemaan, kertoo Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV.

Puhelinmyynnin kirjallinen vahvistus tarkoittaa, että myyjän on erikseen lähetettävä kuluttajalle tarjous. Jos kuluttaja ei hyväksy tarjousta kirjallisesti, sopimus ei ole sitova, eikä myyjä saa vaatia esimerkiksi maksua, tuotteiden palauttamista tai säilyttämistä.

Sähköisellä viestinnällä on oma lainsäädäntönsä

Kirjallinen vahvistus koskee lähtökohtaisesti kaikkea puhelinmyyntiä, paitsi sähköisen viestinnän palveluita, eli esimerkiksi puhelin- ja internetliittymien puhelinmyyntiä.

Sähköisen viestinnän palveluilla on oma lainsäädäntönsä. Sen nojalla esimerkiksi nettiliittymän ostajalle on puhelun jälkeen lähetettävä tiivis ja

helposti ymmärrettävä sopimus, jonka tämä hyväksyy tai hylkää. Puhelinliittymän puhelinmyynti puolestaan on sallittu vain yrityksen nykyisille asiakkaille, mutta jos asiakas tahtoo vaihtaa puhelinliittymän toiseen yritykseen, hänen pitää itse ottaa yritykseen yhteyttä.

Oisko sulla hetki aikaa keskustella puhelinmyynnistä?

34:17

Kuluttaja-asiamies valmistelee ohjeistusta

Myyjän on lähetettävä kirjallinen tarjous vasta puhelun jälkeen, ei sen aikana. Tarjous voi olla joko paperinen tai sähköinen, kunhan tiedot annetaan pysyvällä tavalla.

Myyjän on myös kerrottava tarjouksen yhteydessä, että ellei kuluttaja erikseen hyväksy tarjousta, sopimus ei sido häntä eikä hänellä ole velvollisuutta maksaa, palauttaa tai säilyttää lähetettyä tavaraa. Yrityksen on tarvittaessa voitava todistaa toimittaneensa kuluttajalle tarjouksen ja edellä mainitut tiedot asianmukaisella tavalla.

Puhelinmyyntiin on toivottu tiukennuksia pitkään

– Sääntöjen tiukentaminen on erittäin tervetullutta, sillä puhelinmyynti aiheuttaa paljon harmia erityisesti haavoittuville kuluttajille. Harkintarauhan antaminen ehkäisee tapauksia, joissa sopimus syntyy tuputtamisen tai väärinkäsityksen kautta, toteaa kuluttaja-asiamies **Katri Väänänen**. Puhelinmyynti ei saa olla harhaanjohtavaa tai totuudenvastaista ja olennaiset tiedot pitää aina kertoa. Myyntitarkoitus on tehtävä selväksi heti puhelun alussa, eikä markkinointi saa olla aggressiivista eli esimerkiksi painostavaa.