



LISÄTIETOA PUHELUHINNOITTELUSTA

Haikon yhteystiedot ja puheluhinnat

Muutoksia puhelinasiointinista veloittavia kuluja koskevaan sääntelyyn

Kesäkuun 13. päivänä 2014 tuli voimaan EU-direktiiviin pohjaavaa uutta sääntelyä kuluttajan puhelinasiointinista perittävistä kuluista. Sen myötä elinkeinonharjoittaja saa käyttää tekemäänsä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinpalvelussa vain sellaisia numeroita, joista kuluttajalta veloitetaan perushintainen puhelinmaksu. Se on määritelty lakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 157/2013) enintään kuluttajan liittymäsopimuksen mukaiseksi hinnaksi tai ns. laskennalliseksi perushinnaksi, jonka Viestintävirasto laskee ja julkaisee vuosittain.

Mitä tilanteita muutos koskee?

Puhelinasiointinista veloittettavien kulujen rajoitukset koskevat yhteydenottoja, jotka liittyvät tehtyyn matkasopimukseen. Sopimuksen tehneelle asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus esim. peruuttaa, irtisanoa ja purkaa tekemänsä sopimus käyttäen edellä mainitun hintaista puhelinyhteyttä. Sama yhteysmahdollisuus on oltava hänen käytössään myös reklamaation tekemiseen sekä laskutukseen liittyen.

Mihin tilanteisiin muutos ei vaikuta?

Säännös ei vaikuta elinkeinonharjoittajien oikeuteen veloittaa perushintaa suurempia kuluja kuluttajien muista yhteydenotoista, kuten puhelinyhteydenotosta sopimuksen tekemiseksi taikka yhteydenotosta, joka ei liity aiemmin tehtyyn sopimukseen. Muutosta koskevassa hallituksen esityksessä on mainittu säännöksen ulkopuolelle jääviksi ne puhelut, joiden aiheena on esimerkiksi myymälän aukioloaikoja koskeva tiedustelu. Ulkopuolelle jäävät siis kaikki sellaiset puhelut, jolla ei mitään sidosta itse varattuun palveluun.

Hallituksen esityksessä on todettu, että hintarajoitus ei koske myöskään lisäpalvelujen hankkimista

koskevia yhteydenottoja, kuten esimerkiksi sitä, että lentolipun ostanut kuluttaja hankkii lisäpalveluna paikan, jossa on enemmän jalkatilaa. Vastaavan tyyppisiä voisivat olla kaikki lisämaksulliset palvelut, joita ei ole varattu varsinaista matkasopimusta tehtäessä.