

# Mitä tapahtuu, kun ikäihminen avaa kotioven myyjälle?

Mediatilaisuus 19.3.2026



# Ikäihmisten kuluttajaongelmia

Mika Saastamoinen & Emma Kallio

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Tutkimusraportteja 2/2026

# *Aineisto ja analyysi*

# Aineisto

- **Kaikki KKV:lle vuonna 2024 tulleet yhteydenotot, joissa kuluttajaoikeudellinen ongelma on "ikäihmiset" (506 kpl)**
- Kuluttaja voi ottaa yhteyttä KKV:hen
  - Omassa (tai läheisen) ongelmassa
  - Markkinoilla havaitsemassaan ongelmassa
- Yhteydenottokanavat
  - Puhelinsoitto kuluttajaneuvontaan
  - Sähköinen lomake KKV:n verkkosivuilla

# Aineisto

- Yhteydenotoista kirjataan
  - Luokiteltua tietoa (esim. tuote ja myyntitapa)
  - **Omin sanoin kirjattu tapauskuvaus**
- Vuonna 2024 tuli yhteensä n. 45 000 yhteydenottoa
  - Vain 6–7 % kuluttajaongelmia kokeneista suomalaiskuluttajista ottaa yhteyttä viranomaiseen

# Aineisto

- Kuluttajaoikeudellinen ongelma = Ikäihmiset
  - ”Tapauksessa on sellaisia piirteitä, että kuluttajan korkea ikä on vaikuttanut sopimuksen syntymiseen tai sopimuksen eri vaiheisiin”
- Ikäihmisiä koskevassa aineistossa vahvasti yliedustettuina **remonttien kotimyynti**
  - Remontit, rakentaminen ja kiinteistönhoito 30 % (9 %)
  - Kotimyynti 29 % (3 %)

# Analyysi

- Tutkimuskysymys: **Millaisia ovat ikäihmisten kuluttajaongelmat?**
  - Jotta ongelmia voidaan ratkaista, pitää tietää millaisia ne ovat
- Laadullisen analyysin kohteena on tapauksen sanallinen kuvaus
- Aineistosta etsittiin toistuvia teemoja
- Aineiston tapaukset tiivistettiin **tyyppitarinoiksi**
  - Esim. "ikäihminen painostetaan tekemään kaupat" tai "ikäihmisille myydään tarpeettomia remontteja"

*Tutkimuksen tuloksia*

# Usein yhteydenottaja on joku muu kuin ikäihminen itse

- Lähes 60 % tapauksista
  - Useimmiten ikäihmisen oma lapsi, mutta myös muita sukulaisia ja läheisiä
- **Ilmeisesti on suuri joukko ikäihmisiä, jotka eivät pysty itse olemaan yhteydessä kuluttajaviranomaisiin**

*"Kirjoitan siis isäni puolesta, koska hän on jo 85-vuotias ja tietokoneen käyttö on hieman hankalaa. [...]"*

# Alentunut toimintakyky

- KKV:lle tulleissa ilmoituksissa tuotiin usein esille ikäihmisen alentunut toimintakyky
  - Ennen kaikkea muistisairaudet ja -ongelmat
- **Muistisairas tekee hankinnan, mutta ei kunnolla ymmärrä, mitä on hankkinut, mihin hintaan tai ylipäätään mitä sopimuksessa on**

*”Muistisairaudesta kärsivillä vanhemmillani oli käynyt kotona [yrityksen] edustaja [myyjä] myymässä viemärisaneerausta. **Vanhempani allekirjoittivat sopimuksen urakasta (täysin ymmärtämättä, mihin sitoutuivat) [...]”***

# Alentunut toimintakyky

- **Muistisairas ei välttämättä edes muista tehneensä mitään kauppoja**
  - Läheiset löytävät hänen kotoaan uusia tuotteita tai laskuja
  - Ikäihminen ei pysty kunnolla kertomaan, mitä on tapahtunut
  - Läheiset joutuvat rekonstruoimaan tapahtumia dokumenteista tai ottamalla yhteyttä myyjään

*"[...] Vuoden 2024 alussa kotiin tuli yritys kauppaamaan varastoinnin järjestelmää ja teki sen hintaan 19.815 euroa. 20.2. samasta yrityksestä tuli lisää porukkaa, jotka möivät lisää kapasiteettiä hintaan 19.000 (eli yhteensä lähes 40.000 euroa, vaikka jo vanha järjestelmä "pohjalla-"). **K:n isä ei juuri muista käyntejä eikä rahoitussopimuksia [...]**"*

# Teknisten valmiuksien puute

- **Teknisten laitteiden, palveluiden tai taitojen puute voi aiheuttaa ongelmia ikääntyneille kuluttajille**
  - Yrityksen kanssa asioiminen ei onnistu (esim. ei ole sähköpostia)
  - Raha-asioiden hoitaminen vaikeutuu (esim. ei ole tietokonetta, pankkisovellusta)

*"[...] Tilausvahvistus oli kuulemma lähetetty isälle sähköpostiin. Isällä ei ole sähköpostia, eikä hän osaa käyttää tietokonettakaan. **Hänelle oli kuulemma tehty sähköpostiosoite Gmailiin.** Onko tämä asiallista markkinointia? Mielestäni ei ole. [...]"*

# Myyntitavan ongelmat

- Runsaasti tapauksia, joissa esiintyy ongelmallisia myyntitapoja
  - Aggressiivinen myynti
  - Väärän tai puutteellisen tiedon antaminen
  - Tarpeettomien tuotteiden myyminen
  - Ylihintaisten tuotteiden myyminen
- Monesti myyntitavat vaikuttavat kohdennetun juuri haavoittuviin ikäihmisiin, joilla alentunut toimintakyky ja heikot tekniset valmiudet
- Esiintyy useimmiten remonttien kotimyynnissä

# Aggressiivinen myynti: kotiin tunkeutuminen

- **Myyjä tunkeutuu ikäihmisen kotiin**

*"[...] Viemärinsukitusta kauppaava myyjä soittanut yksin asuvalle vanhukselle ja väittänyt heillä olevan aika varattuna tarkastukseen. Tähän rouva vastasi, ettei tällaista aikaa ei ole koskaan sovittu/tilattu. Myyjä ilmoitti tulevansa silti paikalla. **Myyjä tuppasi puoli väkisin tekemään tarkastusta**, jonka jälkeen lähes pakotti allekirjoittamaan kauppasopimuksen."*

*"[...] Kotimyynnin kohteena 92 v. yksin ok-talossa asuva nainen. **Myyjä änkeytynyt sisään.** [...]"*

# Aggressiivinen myynti: painostus

- **Ikäihminen painostetaan tekemään kaupat**
- Painostavat myyntitilanteet liittyvät monesti peruuttamisoikeuteen
  - Kotimyynnissä tietyin rajoituksin 14 vrk peruuttamisoikeus
  - Remonttimyyjä yrittää saada työt alkamaan mahdollisimman nopeasti, jotta tätä peruuttamisaikaa ei tarvitsisi noudattaa
  - Nopea aloitus myös pienentää mahdollisuutta, että läheinen saisi kaupat tietoonsa

*"[...] Myyjää on vaikea saada ulos asunnosta ja **koittaa saada hyväksynnän heti ja työn aloituksen heti ettei asiakas pysty perumaan tarjousta.**"*

# Aggressiivinen myynti: painostus

- Ikäihmiselle luodaan vaikutelma, että remontti pitää aloittaa pian tai muuten sen aloitus viivästyy monella viikolla
  - Myyjä sattuu saamaan juuri kotimyynnin aikana toimistolta soiton, jossa kerrotaan lähitulevaisuudessa vapautuneesta ajasta
  - Ikäihminen saadaan myöntymään siihen, että remontti aloitetaan nopeasti, ja samalla hän menettää peruuttamisoikeutensa

*"[...] Myyntitapahtuman aikana myyjät saivat puhelun, jossa heille kuulemma kerrottiin että **"juuri nyt oli vapautunut pikainen asennusaika, vaikka muuten olisi kulunut toista kuukautta"** ja tätä he käyttivät vipukeinona painostaakseen vanhempiani ottamaan tarjous vastaan heti. [...]"*

# Aggressiivinen myynti: painostus

- Rahoituksen hakeminen

*”[Yritys] pakkomyy eläkeläisille keittiöremontteja. He vaativat allekirjoituksen tilaukseen jo heti kotikäynnillä. **Lisäksi he hakevat asiakkaan nimissä asiakkaalle korkeakorkoisen kulutusluoton remontin rahoittamiseksi. Luoton haku tapahtuu ilman, että asiakas ymmärtää hakevansa kulutusluottoa pankista.** Asiakas laitetaan sähköisesti allekirjoittamaan kulutusluottohakemus, ilman että hänelle selitetään mistä on kysymys. [...]”*

# Aggressiivinen myynti: painostus

- Entisen kotimyyjän jättämä ilmoitus

*"[...] Jo siinä neuvottiin sanomaan asiakkaille, että meillä on huomiseksi enää kaksi aikaa jäljellä. **Ja luotiin tavallaan illuusiota siitä, että muut ajat ovat ikään kuin varattu, vaikka muita aikoja ei edes ollut vaihtoehtoina. [...]"***

*"[...] Ja kyllä erittäin painostavaa myyntiä. Ihan hävetti olla esittelytapaamisella myyntikouluttajan kanssa. Ensin niin imartelevaa ja mukailevaa ja ystävällistä. **Ja kun asiakas sanoi, ettei tee ostopäätöstä heti, niin rupesi menemään erittäin painostavaksi. [...]"***

*"[...] **Suurin osa asiakkaista vanhuksia tai muuten vähän heikompia ja manipuloitavissa olevia ihmisiä. [...]"***

# Aggressiivinen myynti: pelottelu

- **Ikäihminen pelotellaan tekemään kaupat**
  - Uhkakuvia maalaamalla voidaan saada ikäihminen tekemään nopeita, harkitsemattomia ostopäätöksiä

*"Kesäkuussa 2023 olivat soittaneet 80-v tädilleni ja tulleet seuraavana päivänä tekemään sopimuksen putkiremontista. Olivat sanoneet, että **putket räjähtävät hetkenä minä hyvänsä.** [...]"*

*"[...] Myynti oli kotimyyntiä ja naisen mukaan hän yritti välttää ostamista, mutta kun myyjä lopuksi sanoi, että **kylpyhuone on siinä kunnossa, että se mätänee** ja sitten naiselle tulee 10 tuhannen euron remontti, niin hän suostui. [...]"*

# Aggressiivinen myynti: väsyttäminen

- **Kotimyyjä yrittää väsyttämällä saada ikäihmistä suostumaan kaupantekoon**
  - Myyjä saattaa olla ikäihmisen kotona useita tunteja (pisimmillään yli viisi tuntia)
  - Myyjä ei ikäihmisen pyynnöistä huolimatta suostu poistumaan ennen kuin remonttisopimus on tehty
  - Monesti ikäihmisen ainoa keino saada myyjä poistumaan kodista, on suostua sopimuksen tekoon

# Aggressiivinen myynti: väsyttäminen

”[...] Isovanhempani kieltäytyivät useaan otteeseen, mutta [myyjä] jatkoi myyntipuheitaan ja viivytti lähtöään. **Lopulta, lähes 4,5 tunnin painostuksen jälkeen, isovanhempani allekirjoittivat sopimuksen saadakseen hänet poistumaan. [...]**”

”[...] **Myyntipuhe kesti useamman tunnin, jona aikana sairas äitini joutui vetäytymään levolle ja varsin heikossa kunnossa oleva isäni allekirjoitti sopimuksen päästäkseen eroon kaupustelijoista. [...]**”

# Väärä tai puutteellinen tieto

- Myyjä voi esittää ikäihmiselle väärää tai puutteellista tietoa edistääkseen kaupantekoa
- Väärän tai puutteellisen tiedon varassa ikäihminen päätyy tekemään hankinnan, jota hän ei tekisi oikean tiedon perusteella

# Väärä tai puutteellinen tieto

- **Myyjä luo vaikutelman, että edustaa jotain muuta tahoa**

*"Vanhuksen asuntoon tultiin kutsumatta tekemään kylpyhuoneen kuntokartoitusta **esittämällä viranomaistahoa**. Löydettyään runsaasti korjattavaa, esitettiin ylihintainen arvio ja sovittiin työ alkavaksi nopealla aikataululla"*

*"Erittäin aggressiivista kotimyyntiä iäkkäille ihmisille. **Tulevat sisään muka isännöitsijän tilaamana**, sen jälkeen huijaavat löytämällä laatoituksesta reiän, joka pitää heti korjata, ja pinnat pinnoittaa. [...]"*

# Väärä tai puutteellinen tieto

- Remontin kotimyyjä esittää laskelmia kotitalousvähennyksestä luodakseen vaikutelmaa edullisemmasta hankinnasta
  - Hinnasta on vähennetty maksimaalinen kotitalousvähennys

*"[...] Kotitalousvähennystä nainen ei pysty saamaan verottajalta kuin maksimissaan maksamansa veron määrä, joka on hänen eläkkeellään ja 1,5 % verolla noin 1 800 euroa. [...]"*

*"[...] Myyjät lupasivat ilmoittaa verottajalle myynnistä, jotta pariskunta saisi kotitalousvähennystä. **Emännän mukaan heillä ei ole mahdollista hakea kyseistä vähennystä kuin vasta ensi vuonna. [...]"***

# Tarpeettomien tuotteiden myyminen

- **Ikäihmiselle voidaan myydä tavara tai palvelu, jota hän ei tarvitse**
  - Myyjä saattaa käyttää hyväkseen ikäihmisen haavoittuvuutta, myydä aggressiivisesti ja virheellistä tietoa antaen
  - Tyypillisesti tällaisia tuotteita ovat aineistossa erilaiset remontit sekä puhelin- ja internetliittymät oheistuotteineen

*"Kotimyynti vanhuksille monenlaisiin remontteihin ja uskottelu että pitää tehdä kalliita töitä, vaikka ei ole tarvetta. [...]"*

*"[...] myivät myös auton latauspisteen 5 000 €, äiti ei ole ajanut autoa 10 vuoteen [...]"*

# Tarpeettomien tuotteiden myyminen

- **Ikäihmiselle myydään useita tarpeettomia remontteja, vaikka hän ei tarvitsisi ensimmäistäkään**
  - Vaikuttaa siltä, että kun yritys on löytänyt sopivan kohteen, häntä hyödynnetään yhä uusien remonttien kauppamiseksi

*"[...] [Yritys] myi **viemäriputkiston sukituksen**, sen jälkeen **vesijohtojen uusimisen**, sitten **sähkökeskus vaihdettu**. Nyt elinkeinonharjoittaja ollut **vaihtamassa kaikkia sähköjohtoja**. [...]"*

*"Tultu 92 v. yksinasuvan naishenkilön kotiin 25.1.2024 tekemään kotimyyntinä **sähköremonttia** ok-taloon. Yritystä ei ollut tilattu paikalle. Sama yritysrypäs on myynyt jo aiemminkin **useita ylihintaisia kotimyyntiremontteja samalle henkilölle**. [...]"*

# Ylihintaisten tuotteiden myyminen

- **Ikäihmiselle myydään tavara tai palvelu, joka maksaa selvästi enemmän kuin vastaavat tavarat tai palvelut normaalisti**
  - Ikäihmisten ja heidän läheistensä selvittelyjen mukaan kauppahinnat voivat olla moninkertaisia
  - Usein kyseessä erilaiset kotiin tehtävät remontit, joiden hinnat voivat liikkua kymmenissä tuhansissa euroissa
  - Ikäihmisellä ei välttämättä ole ymmärrystä normaalista hintatasosta
  - Jos ikäihminen tai hänen läheisensä lähtevät reklamoimaan kaupasta ja vaatimaan hinnanalennusta, yritys saattaa pudottaa hintaa huomattavan paljon

# Ylihintaisten tuotteiden myyminen

”[...] Järjestelmän hinnoittelua, myös asennustyön osalta, on tarkistettu nyt useasta paikasta ja jokaisen hinta-arvio on ollut 10 000–12 000 € asennuksineen. Tästä herää kysymys **miksi vanhoilta ihmisiltä on veloitettu 36 500 €? [...]**”

”[...] Teetettiin putkiremontti toisella yhtiöllä ja **se oli puolet halvempi kuin [yrityksen] tarjous. [...]**”

”[...] Kotimyyntiä erityisesti iäkkäille henkilöille. **Hinta on kova, yli kaksinkertainen muihin alan firmoihin nähden. Painostetaan asiakasta ostamaan.**”

# Ylihintaisten tuotteiden myyminen

- Erityisesti remonttikustannusten työn osuudessa tuntuisi olevan korkeita tuntihintoja

*"[...] Harhaanjohdetun kolmen asentajan sijasta tuli yksi asentaja suorittaen työn viidessä tunnissa. Laitteistojen osuus 2890 euroa, joten työn osuus on 2 510 eli **502 euroa tunti**. [...]"*

*"[...] Ilmoittivat laskuttavansa **4 500 € päivässä** mikä on yhden miehen sähkötyöstä aika paljon. [...]"*

# Ylihintaisten tuotteiden myyminen

- Joissakin tapauksissa selitys korkeille tuntihinnoille saattaa olla **kotitalousvähennys**, jota myönnetään nimenomaan työn kustannuksista
  - Yritykset saattavat remontin kokonaishinnassa kasvattaa työn osuutta, jotta siitä laskettava kotitalousvähennys näyttäisi asiakkaalle houkuttelevammalta

”[...] Appeni oli myös kysynyt, **miksi työn osuus on niin iso, 5 500 €** (kokonaissumman ollessa 7 600 €). Hänelle oli vastattu, että se johtuu kotitalousvähennyksestä. **Asennus kesti noin viisi tuntia.** [...]”

# Muut ongelmat

- **Asiakaspalvelun ongelmat**
  - Yhteydenottotavat ovat puutteelliset
  - Asiakaspalveluun ei saa yhteyttä
- **Peruuttamisen ongelmat**
  - Yritys ei suostu peruuttamiseen
  - Peruuttamisen jälkeenkin tulee laskuja tai tuotteita
- **Laskutuksen ongelmat**
  - Laskutetaan tilaamattomista tuotteista

# Kuluttajaneuvonnan kokemuksia

Johtava asiantuntija Raija Marttala

*Kuluttajan tärkeimmät  
oikeudet kotimyynnissä*

# Mitä kotimyynti on?

- Kotimyynti tarkoittaa kaupankäyntiä kuluttajan kotona tai muualla kuin myyjän toimitiloissa.
- Kotimyynnissä sopimus voidaan tehdä myyjän tai kuluttajan aloitteesta.
- Tässä esityksessä on pääasiallisesti kyse kuluttajan kotona myyjän aloitteesta tehdyistä sopimuksista eli ns. YLLÄTYSKOTIMYYNNISTÄ, kuluttajan turvana mm. laajempi peruuttamisoikeus kuin muulloin.

# Kuluttajan oikeudet kotimyynnissä

Myyjällä laajat tiedonantovelvoitteet, kerrottava mm.

- Tuotteen/palvelun pääominaisuudet, kokonaishinta veroineen, toimituskulut,
- Peruuttamisoikeuden ehdot ja ohjeet sen käyttämisestä sekä peruutuslomake.

Tiedot on annettava selkeästi ja pysyvässä muodossa (paperi tai sähköposti).

- **Jos peruuttamisoikeudesta ja sen käyttämistä koskevat tiedot ovat puutteelliset tai virheelliset, peruuttamisaika voi pidentyä 12 kuukaudella.**
- Kun puuttuvat tiedot annetaan myöhemmin, peruuttamisaika päättyy 14 päivässä tiedon vastaanottamisesta.
- Elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka tietojen antamisesta.

# Peruuttamisoikeus

Kotimyynnissä kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus **ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla selkeällä tavalla myyjälle viimeistään 14 päivän kuluttua, peruutuksen syytä ei tarvitse perustella.**

Peruuttamisaika alkaa

- **Tavaran kaupassa** tavaran toimittamisesta / viimeisen tavaraerän toimituksesta (tavaran kaupaksi katsotaan myös tuotteita, joissa sopimukseen sisältyy asennus, esimerkiksi aurinkopaneelit)
- **Palvelusopimuksissa** sopimuksen tekemisestä. Palveluita ovat esimerkiksi erilaiset remontit ja huoltotyöt.
- Yllätyskotimyynnissä (= myyjä tulee kotiin ilman kuluttajan pyyntöä) peruuttamisoikeus koskee myös mittatilaustavaroita ja kokonaan suoritettuja palveluita.

# Mitä seuraa, jos peruuttamisoikeudesta tai sen käyttämisestä annetaan virheellisiä tietoja?

- Peruuttamisaika pitenee enintään 12 kuukaudella alkuperäisestä.
- Kuluttajalla ei ole maksuvelvollisuutta kokonaan suoritetusta palvelusta.

Säännökset monimutkaisia, tapausten arviointi vaikeaa.

# *Kuluttajaneuvonnan kokemuksia*

# Esimerkki: Vanhukselle myytiin aurinkopaneeleita, akkujärjestelmiä ja ilmanvaihtosaneeraus

- Kuluttaja, yksin asuva 85-v mies, kotipalvelun asiakas. Asuu v. 2018 rakennetussa omakotitalossa.
- Yritys 1: Myi ja asensi vv2022–2024 aurinkopaneeleita ja akkujärjestelmiä, usealla sopimuksella. Tehdyt kaupat tulivat ilmi vasta vuonna 2025.
- Yritys 2: Myi ilmanvaihtosaneerauksen ja ilmanvaihtolaitteen v. 2024.
- Hankintoja rahoitettu kahden rahoitusyhtiön luotoilla. Osan laskuista vanhus maksanut suoraan säästöistään.
- Sukulaisen arvio: vähintään 30 000–40 000 euroa maksettu tarpeettomista, käyttämättömistä järjestelmistä. Arvio asennusten ja laitteistojen todellisesta arvosta n. 8 000 euroa.

# Otteita sopimuksista

## Ilmanvaihtosaneeraus

### Tilausvahvistus

- Hyväksyn tarjouksen ja vahvistan tilauksen.
- Olen saanut selvityksen saneerauksen työvaiheista ja työn yleisestä sisällöstä, peruuttamislomakkeen ja -ohjeen, yleiset kuluttaja-sopimus- ja takuehdot ja hyväksyn ne.
- Haluan, että palveluksen suorittaminen aloitetaan ennen peruuttamisajan kulumista ja olen saanut tiedon peruuttamisoikeuden menettämisestä tässä tilanteessa.
- Olen tarkastanut sopimuksen sisällön.

### Erittely

Saneerauksen kokonaishinta (sis ALV 24 %) 8500€

Josta työn osuus 5100 €

Josta kotitalousvähennys määrä: 2040 €

### Kotitalousvähennys

Kotitalousvähennystä voi saada 40 % urakkaan sisältyvän työn osuudesta 100 € henkilökohtaisen omavastuun jälkeen. Kotitalousvähennystä voi saada enintään 2 250 € per henkilö vuoden 2023 tai 2024 aikana teetetystä työstä.

Lopullinen kotitalousvähennyksen määrä määräytyy aina Verohallinnon päätöksen mukaisesti. Lisätietoja kotitalousvähennyksestä löytyy Verohallinnon verkkosivustolta osoitteesta [vero.fi/kotitalousvahennys](https://vero.fi/kotitalousvahennys)

### AKUSTO

- Laite: *Byd*
- Työn suunnittelu ja valmistelu
- Materiaalien toimitus asiakkaalle
- Akuston kokoaminen
- Sähköjohdotukset
- Akuston ohjelmointi
- Invertterin ohjelmointi
- Akuston maadoitus
- Sähkömittaukset
- Järjestelmän testaus
- Käytön opastus
- Loppusiivous
- Takuutodistuksen ja vastaanotto-pöytäkirjan täyttö

Akuston takuu \_\_\_\_\_ vuotta \_\_\_\_\_ %

### LISÄTIEDOT

*Kotitalousvähennys mahdollisuus 3957€*

*OVH 22900*

*Nordea ~~215,88€~~*

*215,88€*

KAUPPASUMMA TOIMITUSAIKA

*17990* € SIS. ALV 24%

# Miten kuluttajaneuvonta auttaa ongelmatilanteissa?

- Arvioidaan tapaus ja annetaan neuvoja ja toimintaohjeita kuluttajalle tai asiamiehelle.
- Otetaan tarvittaessa yhteyttä yritykseen ja pyritään löytämään sovintoratkaisu.
- Jos sopua ei saavuteta, ohjataan kuluttajariitalautakuntaan.

# 1. Kuluttajaneuvonnan havaintoja ja kokemuksia

- Usein läheiset huomaavat hankinnat vasta kun palvelu on suoritettu ja tuotteet toimitettu → peruuttamisaikaan ei voi vedota, jos ennakkotiedot annettu oikein.
- Tällöin jäljelle jää mahdollinen sopimuksen kohtuuttomuus ja menettelyt sopimusta tehtäessä ottaen huomioon mm. kuluttajan ikä ja muut henkilökohtaiset tekijät sekä markkinoitavista tuotteista annetut tiedot.
- Iäkkäille ihmisille annetaan harhaanjohtavia ja virheellisiä tietoja heille vieraista tuotteista; esimerkiksi reserviakustot tai luodaan huolia ja tarpeita pelottelemalla asunnon pilaantumisella (kosteusvauriot, sähkölaitteiden aiheuttamat tulipalot)

## 2. Kuluttajaneuvonnan havaintoja ja kokemuksia

- Yleensä kyse yllätyskotimyynnistä, yritysten tiedonannoissa puutteita, monissa tapauksissa voidaan vedota pidentyneeseen peruuttamisaikaan.
- Kotimyyntisäännökset vaikeaselkoisia, yritykset eivät osaa antaa oikeita ja riittäviä tietoja esimerkiksi peruuttamisoikeudesta ja sen käyttämisestä.
- Myöskään kuluttajat eivät osaa vedota peruuttamisoikeuteen, kun sopimukseen on rastitettu esimerkiksi palvelunaloittamispyyntö. Rasti yksinään ei ole kuitenkaan ratkaiseva, jos peruuttamisoikeudesta ei ole annettu oikeita tietoja.
- Rahoitussopimusten tarjoaminen herättää kysymyksiä. Kalliita sopimuksia myönnetään pienituloisille eläkeläisille. Ovatko luotonmyöntämisprosessit kunnossa?

### 3. Kuluttajaneuvonnan havaintoja ja kokemuksia

- Yritykset vastahakoisia suostumaan kuluttajien perusteltuihin vaatimuksiin kuluttajien tai kuluttajaneuvonnan yhteydenottojen perusteella. Saattavat myös tarjota alimitoitettuja vastaantuloja; esim. alentavat nimellisesti kalliin palvelun hintaa.
  - Joskus kuluttajat saavat asiat sovittua yrityksen kanssa omin neuvotteluin tai kuluttajaneuvonnan yhteydenoton jälkeen.
  - Osa yrityksistä ei vastaa lainkaan kuluttajaneuvonnan yhteydenottoihin.
  - Rahoitusyhtiöiltä myös vaikea saada vastauksia / kannanottoja.
  - **Kuluttajariitalautakunnan** pitkät käsittelyajat ovat ongelmallisia kuluttajille ja yrityksille. Usein asioita myös sovitaan lautakuntakäsittelyn aikana.
- ➡ Ratkaisukäytäntöä saadaan hitaasti.

# *Ongelmien ennaltaehkäisy*

# Arkiset asiat

Ongelmiin on hyvä varautua jo ennen kuin läheisen toimintakyky alenee, muutokset voivat tapahtua vähitellen, melkein huomaamatta.

- Ikäihmiset eivät välttämättä uskalla kertoa tekemistään sopimuksista, koska pelkäävät moitteita läheisiltään.
- Asiansa hoitamaan tottunut ikäihminen voi kokea asioihinsa puuttumisena, jos läheiset kyselevät talouteen ym. liittyvistä asioista.

→ Säännöllinen yhteydenpito, asioista keskusteleminen ja luottamuksellinen ilmapiiri helpottavat asioiden selvittämistä, jos ongelmia ilmenee.

# Mitä voi tehdä käytännössä?

Ikäihmiset ja kuluttajansuoja:  
Vinkejä yllättäviin myyntitilanteisiin

Kaupanteosta voi aina kieltäytyä, eikä ostopakkoa ole, vaikka myyjä olisi käyttänyt runsaastikin aikaa tuotteensa esittelyyn.



# Asioiden hoitamisen helpottaminen ennakoivasti



Laaditaan valmiiksi valtakirjoja asioiden hoitamiseen (olemassa olevat sopimukset – huom! turvallinen säilyttäminen)



Edunvalvontavaltuutuksen laatiminen etukäteen – rekisteröinti ja käyttöönotto tarvittaessa



Olemassa olevien sopimusten / asiakkuuksien selvittäminen ja listaaminen

# Valvonta ja lainsäädännön tarkentaminen

Kuluttaja-asiamies Katri Väänänen

# Vuonna 2014 heikennys kuluttajan oikeuksiin

- Tilanne aiemmin: kotimyynnissä aina 14 päivän peruuttamisoikeus tilanteesta riippumatta.
- Muutos EU-oikeuteen 2014: kotimyynnin peruuttamisoikeuteen samat rajoitukset kuin etämyynnissä (esim. verkkokauppa).
  - Kansallisesti mahdollista poiketa sääntelystä vain rajatusti.
- Seuraus: vaikeasti tulkittava lainsäädäntö, mahdollisuus väärinkäyttää epäselvyyksiä kuluttajan vahingoksi.

# Mitä on tehty?

- Kuluttaja-asiamiehen linjauksia ja ohjeistuksia
- 10 valvonta-asiaa lakimuutoksen jälkeen, lisäksi nyt yksi viety markkinaoikeuteen
- Käsitelty etenkin sitä, milloin kuluttajalla on peruuttamisoikeus, miten olennaiset tiedot tulee antaa, sekä menettelytapojen aggressiivisuutta
- 2023 täydennyksiä kuluttajan peruuttamisoikeuteen

# Miksi tehdyt toimenpiteet eivät riitä?

- Pelkällä valvonnalla ei voida poistaa lainsäädännön epäselvyyttä ja tarvetta monimutkaiselle tapauskohtaiselle tulkinnalle.
- Ongelma on itse myyntitavassa, ei pelkästään yksittäisten yritysten menettelyssä.
- Usein yritykset tulevat ja menevät, välillä myös samat taustatoimijat perustavat uusia yrityksiä eri nimellä.
- Tarve saada lainsäädäntöön keinoja, jotka tarjoavat kuluttajalle välittömän avun.

# Miksi lainsäädäntöä pitää tiukentaa?

- Ikäihmiset ja muistisairaat ovat erityisen alttiita harhaanjohtavalle ja painostavalle myynille.
- Lainsäädäntö ei suojaa riittävästi toimintakyvyltään heikentyneitä kuluttajia kotimyynnissä, sillä myyjän aggressiivinen menettely ei tee sopimuksesta suoraan pätemätöntä.
- Riitatilanteita joudutaan ratkomaan yksittäin, mikä on erityisen hankalaa, jos myyjä ei halua toimia oikein.

*Miten lainsäädäntöä  
tulisi tiukentaa?*

# 1. Mahdollisuus sitovasti kieltää kotimyynti

- Kuluttajan pitää voida kieltää kotimyynti sitovalla tavalla.
- Kielto voisi olla esimerkiksi näkyvä ilmoitus kuluttajan kotiovessa.
- Kirjataan lakiin, että sopimusta ei synny, jos kotimyyjä rikkoo kuluttajan ilmoittamaa kieltä. Vastaavia käytäntöjä on esimerkiksi Tanskassa, Norjassa ja Ranskassa.

## 2. Viiden päivän harkinta-aika

- Kuluttajalla tulisi kotimyyynnissä olla viiden vuorokauden harkinta-aika. Harkinta-aika ehkäisee aggressiivisten menettelytapojen vaikutusta kuluttajan päätöksentekoon.
- Harkinta-aikana sopimus ei ole vielä syntynyt. Myyjä ei saa tänä aikana ottaa yhteyttä kuluttajaan.
- Sopimus syntyy vasta, jos kuluttaja tämän jakson päättyessä kirjallisesti hyväksyy tarjouksen ottamalla itse myyjään yhteyttä.
- Harkinta-ajalla ei ole vaikutusta lakisääteiseen 14 päivän peruuttamisoikeuteen.