



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Digitaaliset oikeudet

Teoreettinen tausta-asiakirja

SISÄLLYSLUETTELO

Sisällysluettelo	1
Johdanto Teoreettiseen tausta-asiakirjaan	3
1. Tietosuoja	4
1.1. Johdantoa ja taustaa tietosuojan kuluttajapolitiikasta	4
1.2. Miksi tietosuojalla on merkitystä kuluttajille	4
1.3. Suurimpia haasteita tietosuojan kuluttajapolitiikassa	4
1.4. Tärkeimmät kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet pähkinänkuoressa	5
1.5. EU:n ja kansallisen tason sääntely.....	6
1.6. Oikeuskäytäntö.....	6
1.7. Miten kuluttaja voi toimia ongelmatilanteissa?.....	6
1.8. Lisämateriaalia.....	7
2. Digitaaliset alustat	8
2.1. Johdantoa ja taustaa alustatalouden kuluttajapolitiikasta	8
2.2. Miksi kauppa-alustoilla on merkitystä kuluttajille.....	8
2.3. Suurimpia haasteita alustataloudessa.....	9
2.4. Tärkeimmät kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet pähkinänkuoressa	12
2.5. EU:n ja kansallisen tason sääntely.....	14
2.6. Oikeuskäytäntö.....	16
2.7. Miten kuluttaja voi toimia ongelmatilanteissa?.....	16
2.8. Lisämateriaalia.....	16
3. Televiestintä.....	16
3.1. Johdantoa ja taustaa televiestinnän kuluttajapolitiikkaan.....	16
3.2. Miksi televiestinnällä on merkitystä kuluttajille.....	16
3.3. Suurimpia haasteita koskien telekommunikaatiota	17
3.4. Tärkeimmät kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet pähkinänkuoressa	20
3.5. EU:n ja kansallisen tason sääntely.....	23
3.6. Oikeuskäytäntö.....	27
3.7. Miten kuluttaja voi toimia ongelmatilanteissa?.....	27
3.8. Lisämateriaalia.....	27
4. liite – Lista sähköisen kaupankäynnin direktiivin EU:n oikeuskäytännöstä.....	28

Tämä materiaali on tuotettu *Consumer Pro* -projektin yhteydessä. Projekti on osa Euroopan komission Euroopan kuluttajaohjelmaa. Euroopan komission tuki projektille ei merkitse hyväksyntää projektin sisällölle. Projektin sisältö vastaa materiaalin laatijoiden näkemyksiä. Komissio ei ole vastuussa materiaalin sisältämän informaation käytöstä.

JOHDANTO TEOREETTISEEN TAUSTA-ASIAKIRJAAN



Hyvä lukija,

Tämä teoreettinen tausta-asiakirja on osa harjoitusmateriaalia, joka on kehitetty Consumer Pro -projektia varten. Consumer Pro on EU-aloite, jonka tavoitteena on kuluttajaorganisaatioiden ja muiden kuluttajapolitiikan toimijoiden tukeminen kuluttajien suojaamisessa heidän kotimaassaan.

Tämän asiakirjan tavoitteena on tarjota Teille ja tiimillenne hyödyllistä ja relevanttia informaatiota digitaalisista oikeuksista. Tämän dokumentin sisällön on valmistellut BEUC:n digitaalisten oikeuksien asiantuntijat EU-lähtöisistä näkökulmista taatakseen teille työkalut...

- ...kouluttaa nopeasti tiiminne jäsenet

- ...löytää helposti soveltuvaa tietoa

- ...mahdollistaa kuluttajien informoimisen digitaalisista oikeuksista

- ...lisätä tietoisuutta kansallisten ministeriöiden keskuudessa digitaalista oikeuksista

Tämä teoreettinen tausta-asiakirja muodostaa osan koulutusmateriaalin sarjasta. Tämän lisäksi on saatavilla täydentäviä teoreettisia tausta-asiakirjojen koskien yleistä kuluttajaoikeutta ja kestävästä kehitystä.

Consumer PRO:sta

Consumer PRO on Euroopan komission aloite Euroopan Kuluttajaohjelman alla ja sen toimeenpanosta vastaa BEUC – Euroopan kuluttajaorganisaatio. Sen tavoitteena on kasvattaa Euroopan kuluttajaorganisaatioiden ja muiden kuluttaja-alan toimijoiden kapasiteettia epävirallisilla koulutuksilla. Projekti toimii Euroopan unionin jäsenmaissa, Islannissa ja Norjassa.

Lisätietoja osoitteesta: Info@consumer-pro.eu.

1. TIETOSUOJA

1.1. Johdantoa ja taustaa tietosuojan kuluttajapolitiikasta

Luonnollisten henkilöiden suojeleminen suhteessa henkilötietojen käsittelyyn on perusoikeus Euroopan unionissa. Euroopan unionin perusoikeuskirjan 8(1) artikla ja Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 16(1) artikla takaa jokaiselle oikeuden henkilötietojen suojaan. Näiden lisäksi Euroopan unionin perusoikeuskirjan 7 artiklan mukaan jokaisella on oikeus siihen, että hänen yksityis- ja perhe-elämänsä, kotiaan sekä viestejään kunnioitetaan.

Yleinen tietosuoja-asetus (General Data Protection Regulation, GDPR) sääntelee henkilötietojen käsittelyä EU:ssa. Se edellyttää sekä julkisten että yksityisten organisaatioiden käsittelevän henkilötietoja läpinäkyvästi ja oikeudenmukaisesti. Tietosuoja-asetus vahvistaa yksilön oikeuksia ja se koskee kaikkia organisaatioita, jotka käsittelevät EU:ssa olevien yksityishenkilöiden henkilötietoja riippumatta siitä, missä itse organisaatio sijaitsee.

Yksityisyys verkossa -sääntely (nykyisin sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi, jonka uusimista valmistellaan) suojaa sähköisen viestinnän luottamuksellisuutta ja takaa erityistä suojaa kuluttajille ei-toivottua sähköistä markkinointia vastaan.

1.2. Miksi tietosuojalla on merkitystä kuluttajille

Digitaalinen tietotekniikka ja uudet sähköiset palvelut tuovat etuja kuluttajille, mutta niihin sisältyy myös merkittäviä haasteita koskien perusoikeuksia, yksityisyyttä ja henkilötietoja. Nykyiset digitaaliset liiketoimintamallit perustuvat laajasti kuluttajien jokaisen askeleen seuraamiseen ja analysointiin. Yritykset hyödyntävät keräämiään tietoja rakentaakseen käyttäjäprofiileja, joita vaihdetaan sähköisenä kauppatavarana ja joita käytetään käyttäytymiseen perustuvaan markkinointiin. Näitä luotuja profiileja voidaan käyttää myös tiettyjen kuluttajien syrjimiseen taikka kuluttajien käyttäytymiseen vaikuttamiseen. On tärkeää varmistaa, että kuluttajat voivat kontrolloida omia henkilötietojaan ja hyötyä innovatiivista digitaalisista tuotteista ja palveluista luopumatta yksityisyydestään.



1.3. Suurimpia haasteita tietosuojan kuluttajapolitiikassa

Kuluttajien on todellisuudessa vaikea kontrolloida täysin sitä, miten heidän tietojansa käytännössä käytetään. Usein kuluttajien oikeuksia ei kunnioiteta, ja kuluttajien on monesti pakko hyväksyä se, että he joutuvat luopumaan yksityisyydestään, mikäli he haluavat käyttää tiettyä digitaalista tuotetta tai palvelua.

Kuluttajiin kohdennetaan jatkuvasti kaupallista tarkkailua ja heidän henkilötietojaan käyttävät hyväksi lukematon määrä yrityksiä, joista kuluttaja ei ole ikinä edes kuullutkaan. Tietosuojaselosteet ovat epämääräisiä, pitkiä, monimutkaisia ja vaikeita ymmärtää, eikä kuluttajalla ole muuta vaihtoehtoa kuin hyväksyä ne. Kuluttajille annetaan usein vaikutelma kontrollista, kun heiltä kysytään suostumusta. Tästä tulee systemaattinen ja merkityksetön ”rasti ruutuun”-harjoitus kuluttajalle.

Yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoitus oli ratkaista monet näistä ongelmista. Kuitenkin lähes kaksi vuotta sen jälkeen, kun asetus astui voimaan, ei merkittävää muutosta yritysten käytännöissä ole tapahtunut. Uuden asetuksen noudattamisen taso näyttäytyy alhaisena ja täytäntöönpanotoimet puuttuvat. Tietosuojaviranomaisilla on vaikeuksia selviytyä siitä määrästä tietosuoja koskevista valituksista, joita he vastaanottavat, ja uusi täytäntöönpanoarkkitehtuuri, joka on rakennettu yhteistyön ja yhdenmukaisuusmekanismin varaan varmistaakseen yhtenäisen tulkinnan ja soveltamisen, ei ole lähtenyt odotetusti käyntiin.

Lisäksi uudistettavan yksityisyys verkossa -säätelyn, jonka on tarkoitus täydentää tietosuoja-asetusta ja antaa lisäturvaa viestinnän luottamuksellisuudelle, on ollut käsiteltävänä nyt kaksi vuotta eikä vielä ole näkyvässä yksimielisyyttä siitä. (Lisätietoja tästä säätelystä BEUC:n tietosivuilta)

1.4. Tärkeimmät kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet pähkinäkuoressa

Tietosuoja-asetus edellyttää organisaatioita (sekä julkisia että yksityisiä) käyttämään kuluttajien henkilötietoja läpinäkyvästi ja oikeudenmukaisesti. Asetus sisältää ryhmän [periaatteita](#), jotka määrittävät henkilötietojen käyttämistä.

Asetus sisältää myös [rekisteröityjen oikeuksia](#), joilla varmistetaan, että kuluttaja pystyy määräämään henkilötietojensa käytöstä. Kuluttajilla on oikeus muun muassa:

- Saada informaatiota selvästi ja helposti ymmärrettävässä muodossa siitä, kuinka heidän henkilötietojaan käytetään. On kerrottava, mitä tietoja käsitellään, kenen toimesta ja mihin tarkoitukseen.
- Päästä käsiksi tietoihin, jotka organisaatiolla on heistä hallussaan, ja saada kopio näistä tiedoista.
- Korjata tietoja, mikäli niissä on epätarkkuuksia tai virheitä.
- Vaatia organisaatiota poistamaan heidän tietonsa.
- Kieltää organisaatiota käyttämästä heidän tietojaan väliaikaisesti tai pysyvästi.
- Saada omat tietonsa yleisesti käytössä olevassa formaatissa ja siirtää ne halutessaan toiseen palveluun.
- Vastustaa automaattista päätöksentekoa, jolla saattaisi olla olennainen merkitys (esimerkiksi kielteinen lainapäätös).
- Saada tieto, mikäli heidän tietonsa varastetaan tai ne katoavat.
- Tehdä valitus kansalliselle tietosuojaviranomaiselle tai nostaa kanne tuomioistuimessa

1.5. EU:n ja kansallisen tason sääntely

- [Euroopan unionin perusoikeuskirja](#)
- [Asetus \(EU\) 2016/679](#) luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (yleinen tietosuoja-asetus, GDPR)
- [Direktiivi 2002/58/EY](#) henkilötietojen käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sähköisen viestinnän alalla (sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi)
- [Euroopan tietosuojaneuvoston ohjeet, suositukset, parhaat käytännöt](#)
- [Euroopan tietosuojavaltuutetun kannanotot](#)
- [Tietosuojalaki 5.12.2018/1050](#)
- [Laki sähköisen viestinnän palveluista 7.11.2014/917](#)
- [Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759](#)
- [Luottotietolaki 11.5.2007/527](#)
- [Suomen tietosuojavaltuutetun kannanotot](#)

1.6. Oikeuskäytäntö

EU:n tietosuojavaltuutetun kannanotot, EU-tuomioistuimen päätökset sekä artikkelit koskien tietosuoja-asetusta löytyy englanniksi osoitteesta: www.GDPRHub.eu

EU:n virallisesta lakiportaalista löytyy tietosuoja-asetus kaikilla EU:n kielillä: [Eurlex](#). Portaalista löytyy myös listaus oikeuskäytännöstä, joka koskee tietosuoja-asetusta.

Kotimainen oikeuskäytäntö löytyy [Finlex](#)-palvelusta. Suomessa tietosuojavaltuutettu on tehnyt tietosuoja-asetuksen perusteella viisi ratkaisua syyskuuhun 2020 mennessä.

1.7. Miten kuluttaja voi toimia ongelmatilanteissa?

Jos kuluttaja kokee, että hänen tietosuoja-asetuksen takaamat oikeutensa eivät toteudu tai niitä on rikottu, kuluttaja voi:

- [Tehdä ilmoituksen tietosuojavaltuutetulle](#). Ensin olisi hyvä olla yhteydessä organisaatioon, jonka henkilötietojen käsittelyssä on puutteita ja vaatia heitä korjaamaan menettelyään.
- Nostaa kanteen suoraan tuomioistuimessa. Tuomioistuimen käsittely ei estä asian viemistä myös tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.

Viranomaiset

Oikeusministeriö vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen kansallisesta toimeenpanosta.

Muita EU-tason viranomaisia:

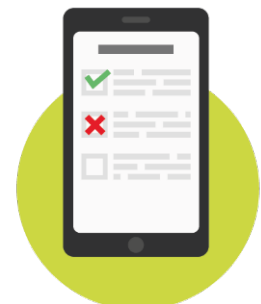
- Euroopan komissio, joka valvoo sitä, että jäsenvaltiot saattavat tietosuoja-asetuksen voimaan tehokkaasti. Komissio voi myös antaa tietosuoja-asetuksen alla ”delegoituja säädöksiä”, jolla voidaan tarkentaa eräitä kysymyksiä (esimerkiksi yhtenäisen ”tietosuojapainikkeen” muotoilu nettisivuilla käytettäväksi).
- [Euroopan tietosuojaneuvosto](#), jossa kaikki EU-jäsenmaiden tietosuojaviranomaiset kokoontuvat. Sen tehtävänä on erityisesti valvoa, että tietosuoja-asetusta sovelletaan ja tulkitaan yhtäläisesti jäsenmaissa.
- [Euroopan tietosuojavaltuutettu](#), joka valvoo EU:n instituutioiden tietosuojasääntelyn mukaista toimintaa.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu

Varsinaisen tuomioistuinmenettelyn ulkopuolella voidaan myös ratkaista tietosuojakysymyksiä tietojen käsittelijän ja kuluttajan välillä. Toisinaan kuluttajansuojakysymykset ja tietosuoja yhdistyvät siten, että [Kuluttajariitalautakunta](#) voi ottaa asian käsiteltäväkseen. Lisäksi eräät yhdistykset ja muut elimet, jotka edustavat rekisterinpitäjien tai henkilötietojen käsittelijöiden eri ryhmiä, voivat laatia käytännesääntöjä ja täten tarkentaa osin tietosuoja-asetuksen sääntelyä.

1.8. Lisämateriaalia

- [Euroopan komission sivusto koskien tietosuoja-asetusta](#)
- [Euroopan komission tietolähteitä tietosuojasäännöistä - Infografiikkaa, tiedotteita ja muita materiaaleja kuluttajille ja yrityksille](#)
- [BEUC tiedote – What does EU’s new data protection law mean for you?](#)
- [AccessNow – A User guide to data protection in the European Union: Your rights and how to exercise them](#)
- [Euroopan unionin perusoikeusvirasto – European Data Protection Handbook](#)
- Kansallisen tietosuojaviranomaisen ohjeet ([Tietosuojavaltuutetun toimiston nettisivut](#))
- Euroopan tietosuojaviranomaisen (EDPS) julkaisemia [tiedotteita](#)
- [Tietosuoja-asetuksen historiaa](#) ja [Sanasto](#) (EDPS)
- Sinun Eurooppasi –sivusto [kuluttajalle](#) ja [yritykselle](#)
- [Elinkeinoelämän keskusliiton tietopaketti yrityksille](#)



2. DIGITAALISET ALUSTAT

2.1. Johdantoa ja taustaa alustatalouden kuluttajapolitiikasta

Kuluttajat ostavat yhä enenevässä määrin palveluita ja tuotteita internetistä ja erityisesti erilaisilta alustoilta.

Verkkokaupankäynnin alkuvuosina ostokset usein tehtiin sellaisten kauppojen kotisivuilla, joilla oli myös toimitilat olemassa. Nykyään kuluttajien ostoskäyttäytyminen on radikaalisti muuttumassa: yhä enemmän palveluita ja tuotteita tilataan EU:n ulkopuolisten verkkokauppapaikkojen kautta, joista palvelu tai tuote toimitetaan suoraan kuluttajalle EU:n ulkopuolelta.

Ostoksia tehdään sekä verkkokauppa-alustojen (mm. Amazon, AliExpress, wish.com, EBay) että sosiaalisen median kautta (Facebook, Instagram). Esimerkiksi vuonna 2017 noin 100 miljoonaa tilausta lähetettiin Kiinasta Saksaan. Tämä on 40 miljoonaa enemmän kuin edellisellä vuonna 2016. Vastaavanlaisia valtavia kasvulukuja on raportoitu myös muualla Euroopassa.

Samaan aikaan nettihuijauksen määrä on kasvanut. Etenkin huijaukset, joissa nettikauppa esittää olevansa eurooppalainen yritys, vaikka todellisuudessa yritys itsessään tilaa tuotteita suoraan kiinalaisilta kauppa-alustoilta ja vain välittää tuotteen kuluttajalle kalliimmalla hinnalla. Näitä huijauksia on havaittu etenkin Tanskassa ja Ranskassa. Suomessa tyypillisiä ovat huijaukset, joissa kuluttaja ei koskaan saa tilaamaansa tuotetta tai tuote on huomattavasti erilainen kuin mitä on mainostettu.



On huomattu, että monet EU:n ulkopuolelta tulevista tuotteista eivät täytä eurooppalaisten lakien ja standardien vaatimuksia, joita on asetettu kuluttajien oikeuksien ja terveyden turvaamiseksi sekä ympäristön suojelemiseksi. Ne valmistajat ja jakelijat, joilla on toimipaikka EU:ssa, voidaan saattaa vastuuseen tuoteturvallisuudesta ja lakien noudattamisesta. Näin ei kuitenkaan usein tapahdu niiden toimijoiden osalta, joita ei ole perustettu EU:n rajojen sisäpuolelle, ja jotka toimivat EU:ssa vain välikätenä eli alustoina. Alustakauppapaikat usein kieltäytyvät ottamasta vastuuta tuotteiden lainmukaisuudesta.

2.2. Miksi kauppa-alustoilla on merkitystä kuluttajille

Shoppailu, ystävien ja perheen kanssa yhteydenpito, kokemusten jakaminen, elokuvien katseleminen, musiikin kuuntelu, kirjan lukeminen, matkan varaaminen, ruokareseptien etsiminen, illanvieron suunnittelu, kaupungissa liikkuminen ja tiedon hakeminen – tässä vain muutamia esimerkkejä niistä toiminnoista, joita kuluttajat päivittäin tekevät internetissä. Jokaiseen yllä listattuun toimeen löytyy useita eri nettialustoja. Kuluttajat ovat todella omaksuneet alustatalouden

hyödyntämisen. Alustatalous samaan aikaan hyödyttää kuluttajia, mutta toisaalta taas asettaa haasteita kuluttajansuojalle.

2.3.Suurimpia haasteita alustataloudessa

Kun sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi säädettiin vuonna 2000, alustat kuten Google, Amazon ja Booking-com olivat vielä lapsen kengissä. Monia nykyisistä toimijoista ei ollut vielä edes perustettu. Esimerkiksi Facebook ja Shopify perustettiin vuonna 2004, Etsy perustettiin vuonna 2005, ja Airbnb vuonna 2008. Instagram, Wish ja AliExpress näkivät valon vasta vuonna 2010. Suomessa perustettiin esimerkiksi Nettiauto vuonna 2000 ja Wolt vuonna 2014.

Viimeisen 20 vuoden aikana yritysmallit ja yritysten toimintatavat ovat muuttuneet. Myös markkinavoiman dynamiikassa on tapahtunut muutoksia.

Eurooppalaiset digitaaliset markkinat ovat käyneet läpi "dataistumisen" (informaation siirtymisen sähköiseksi tiedoksi, dataksi, ja tämän toimissa liiketoimintamallien perustana), alustojen moninkertaistumisen ja tarjolla olevien toimintojen sekä eri kokoisten toimijoiden määrän kasvamisen. Tästä huolimatta jokaisen toimijan tulisi pelata yhteisten sääntöjen mukaisesti. Kuluttajansuojan taso ei voi vaihdella yrityksen koon mukaan. Etenkin koska tämän päivän aloitteleva yritys ("start-up"), voi olla huomisen Facebook.



Kuluttajansuojan taso ei voi vaihdella yrityksen koon mukaan. Ennen kaikkea, koska tämän päivän aloitteleva yritys ("start-up"), voi olla huomisen Facebook.

Monen alustatoimijan toiminta on muuttunut matkan varrella. Osa alustoista ei toimi vain alkuperäisessä roolissaan tiedon jakajana taikka luotettuna välikätenä vaan toimii myös alustana, jossa itse kauppa tapahtuu. Kyseinen liiketoimintamalli tarkoittaa, että yrityksen katsotaan olevan *verkossa toimiva markkinapaikka*, jota tarkastellaan kuluttajansuojan kannalta. Verkossa toimiva markkinapaikka määritellään Omnibus-direktiivissä seuraavasti: "...tarkoitetaan palvelua, joka antaa kuluttajille mahdollisuuden tehdä etäsovimuksia muiden elinkeinonharjoittajien tai kuluttajien kanssa hyödyntäen elinkeinonharjoittajan käyttämää tai hänen puolestaan käytettyä ohjelmaa, mukaan lukien verkkosivustot tai niiden osat tai sovellukset". Usein alustan rooli ei kuitenkaan ole rajoittunut vain sopimuksen mahdollistamiseen kuluttajan ja myyjän välillä, vaan alusta voi myös tarjota muita palveluita kuten maksun välittämistä, jakelupalveluja sekä palautusten ja valitusten käsittelyä.

Toisinaan alustoilla on useita rooleja. Näissä niin sanotuissa "*hybridialustoissa*" voivat yhdistyä eri välityspalvelut tai vertikaalisesti integroituneet alustat. Jäljempi ei toimi välittäjänä, mutta kilpailee samalla markkinalla välittäjien kanssa suoraan taikka sidosyrityksen kautta. Esimerkiksi Amazon on myyjä, verkossa toimiva kauppapaikka, pilvipalveluja tarjoava yritys, videon jakoalusta, kustantaja, mainostoimisto, verkkoon liitettävien laitteiden valmistaja ja tekoäly-yritys.

Kuluttajajärjestöt ajavat nimenomaan näiden haasteiden ja markkinatilanteen huomioimista lainsäädännössä.

Erityisiä haasteita

Haaste #1 Laittoman sisällön jakaminen

Digitaaliset palvelut ovat osittain mahdollistaneet laajasti kuluttajansuojaoikeusrikkomuksia; vaarallisten, epäturvallisten ja laittomien tuotteiden myynnin ja mainostamisen kuten esimerkiksi¹:

	BEUC:n jäsen, Ison-Britannian kuluttajajärjestö Which?, löysi internetissä myytäviä joulukuusen valoja, jotka saattoivat syttyä tuleen tai aiheuttaa sähköiskun. ²
	Tanskan kuluttajaneuvosto havaitsi, että kaikki wish.com:ssa myynnissä oleva kosmetiikka ei ollut EU-oikeuden sallimaa.
	Kuusi BEUC:n jäsentä havaitsivat eräässä testissä, että kaksi kolmasosaa 250:stä verkossa myydyistä tuotteista ei läpäissyt turvallisuustestiä ja ne saattoivat aiheuttaa muun muassa sähköiskuja, tulipaloja tai tukehtumista. ³

Haaste #2. Epäselvyys verkossa toimivan kauppapaikan ja muiden alustojen välillä

Käynnissä oleva keskustelu sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin uusimisesta keskittyy osittain aiheisiin kuten vihapuhe, terroristinen materiaali, materiaalin tekijänoikeudet, sananvapaus ja sisämarkkinakysymykset. Vaikka nämä ovat tärkeitä aiheita, EU:n ei tulisi unohtaa

¹ Esimerkkejä (englanniksi) https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

² <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

³ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

kuluttajansuojaan liittyviä ongelmia. On tärkeää varmistaa, että kuluttajat, jotka ostavat palveluita ja tuotteita verkossa toimivista kauppapaikoista, saavat täyden kuluttajansuojan.

On tärkeää erottaa toisistaan laittomien tuotteiden myynti ja muu toiminta, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tapahtuva kommentointi. Kun jälkimäisessä tapauksessa sananvapaus on olennainen elementti, laittoman tavaran myynti on kaukana sananvapaudesta ja kyseeseen tulee ennemminkin tuoteturvallisuus ja kuluttajansuoja.

Haaste #3. Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi ei koske palveluntarjoajia, jotka ovat sijoittuneet EU:n ulkopuolelle.

Osa palveluntarjoajista, jotka sijaitsevat EU:n ulkopuolella, käyttävät hyväksi nimenomaan sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin alueellista rajoitusta. Tämä luo epäreilua kilpailuetua EU:n sisäisiin toimijoihin nähden.

Haaste #4. Tapaa, jolla sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi sääntelee säilytyspalvelun tarjoajia, käytetään hyväksi. Sähköiset kauppapaikat esittäytyvät säilytyspalveluina ja näin välttyvät kauppapaikkojen vastuilta.

Haaste #5. Nykyisessä lainsäädännössä, jolla säädelään sähköisiä kauppapaikkoja, on aukkoja. Vain vähän huomiota on kiinnitetty sähköisten kauppapaikkojen laittomiin sisältöihin.

Haaste #6. Uudet säännöt saattavat olla EU-jäsenmaiden esteenä niiden toteuttaessa yleisen edun mukaisia tavoitteita.

Esimerkiksi EU-tuomioistuimen tapauksessa C-390/18⁴ tuomioistuin piti Airbnb:tä tietoyhteiskuntapalveluna. Tapauksessa Ranska oli laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa komissiolle uudesta kansallisesta laistaan, jossa kiinteistönvälittäjiä koskevat lupavaatimukset koskisivat myös Airbnb:n kaltaisia palveluita. Laiminlyönnin vuoksi Ranska ei voinut kohdistaa vaatimusta luvasta Airbnb:hen, koska tämä olisi rikkonut sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin sääntöjä. Tämä tapaus osoittaa, että sähköisestä kaupankäynnistä annettu direktiivi aiheuttaa jäsenmaille vaikeuksia säätää kansallisia lakeja kuluttajien suojelemiseksi. On tärkeää kuitenkin huomata, ettei edellä esitelty tuomioistuimen päätös tarkoita sitä, etteikö kansallisesti voitaisi asettaa velvollisuuksia toimijoille kuten Airbnb. Tuomioistuin selvensi tapauksessa, että direktiivin mukaista jäsenmaiden ilmoitusvelvollisuutta komissiolle ei ole tarkoitettu estämään jäsenmaita ottamasta käyttöön kompetenssialueellaan toimenpiteitä, jotka saattaisivat vaikuttaa

⁴ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

yritysten toimintavapauteen, vaan tarkoituksena on estää jäsenvaltioita haitallisesti käyttämästä toimivaltaansa sen jäsenvaltion toimivaltaa rajoittaen, johon yritys on perustettu.

Haaste #7. Puutteet valvonnassa ja toimeenpanossa

Digitaalinen kaupankäynti kehittyy valtavalla vauhdilla, ja toimivaltaiset viranomaiset eivät näytä pärjäävän tässä vauhdissa, eikä heillä ole osaamista tai resursseja markkinoilla olevien ongelmien monitoroimiseen ja ratkaisemiseen.

2.4. Tärkeimmät kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet pähkinäkuoressa

Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi on ollut internet-sääntelyn yksi kulmakivi jo pitkän aikaa. Tämä direktiivi perusti alkuperämaaperiaatteen tiettyine poikkeuksineen (erityisesti kuluttajasopimukset), vaatimuksen olennaisten tietojen antamisesta palvelunsaajalle (esimerkiksi kuluttajille), vastuuvapautukset ja rajoitukset koskien välittäjänä toimivia maksupalveluntarjoajia. Direktiivin artikkelit:

- **Artikkelit 1 – 3 : Yleiset säännökset**
- **Artikkelit 4 – 15 : Periaatteet**

Jakso 1: Sijoittautumista ja tietojen antamista koskevat vaatimukset

Jakso 2: Kaupallinen viestintä

Jakso 3: Sähköisessä muodossa tehtävät sopimukset

Jakso 4: Välittäjinä toimivien palvelun tarjoajien vastuu

- **Artiklas 16 – 20 : Täytäntöönpano**
- **Artiklas 21 – 24 : Loppusäännökset**

Mistä löytää sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin tärkeimmät säännökset?

- **Päätavoite:** Sisämarkkinat ja tietoyhteiskunnan palvelujen vapaa liikkuvuus (Artikla 1).
- **Muut tavoitteet** Sisältäen oikeusvarmuuden ja kuluttajien luottamuksen (johdanto-osa 7), yleisen edun mukaisten tavoitteiden suojelun korkea taso sekä erityisesti alaikäisten ja ihmisarvon sekä kuluttajan ja kansanterveyden suojelu (johdanto-osa 10).
- **Soveltamisala:** Kuluttajansuojaa heikentämättä (Artikla 1)
- **Määritelmät** (Artikla 2)
- **Perustiedot** kuluttajille ja muille vastaanottajille (Artikkelit 5, 6, 10)
- **Oikeudet sähköisesti tilattaessa** (Artikla 11)
- **Välittäjän vastuu** (Artikkelit 12-15). Tärkeimmät säännöt:
 - Säilytyspalvelun tarjoaja ei ole vastuussa kolmannen osapuolen sisällöstä kunhan tultuaan tietoisiksi laittomasta sisällöstä poistavat sisällön (Artikla 14).

- Jäsenmaita koskeva kiello asettaa yleisiä valvontavelvollisuuksia näille palveluntarjojille (Artikla 15).
- **Käytännösäännöt** (Artikla 16)
- **Tuomioistuinten ulkopuoliset riitojen ratkaisumenettelyt** (Artikla 17)
- **Oikeussuojakeinot** *"joilla lopetetaan väitetyt väärinkäytökset ja estetään se, ettei asianomaisten tahojen eduille koidu enempää haittaa"* (Artikla 18)
- **Jäsenmaiden välinen yhteistyö** (Artikla 19)
- **Seuraamukset** (Artikla 20)

Sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin alkuajoista vuodesta 2000 lähtien sähköiset palvelut ovat kehittyneet, mikä on tuonut esiin uusia haasteita. Esimerkiksi turvasatamaperiaate antaa joillekin alustoille mahdollisuuden välttää vastuuta. Toiset sähköisten palveluiden tarjoajat eivät ota tosissaan vastuutaan taikka anna kuluttajille hyvitystä, kun joku menee pieleen. Toisaalta eräät vapaaehtoisaloitteet ovat viivyttäneet lainsäädännön kehittymistä.

Consumer PRO on myös tuottanut kaksi muuta dokumenttia aiheinaan kuluttajanoikeus ja kestävyysasiat, jotka täydentävät nyt käsiteltyä aihealuetta.

2.5. EU:n ja kansallisen tason sääntely

SÄÄDÖS	SOVELTAMIS- PÄIVÄ	UUELLEENTARKASTELU/UUSIMINEN:	MÄÄRÄPÄIVÄ	KOMMENTIT
Sähköisestä kaupankäynnistä annettu direktiivi	17/01/2002 (Saattaminen kansallisesti voimaan)	Euroopan komission uudelleentarkasteluraportti (Art. 21)	Ennen 17/07/2003, ja sen jälkeen joka kolmas vuosi	Ei tiedossa olevia tarkastuksia vuoden 2012 jälkeen. Komission toimialatutkinta vuodelta 2017 saattaa olla mielenkiintoinen kilpailunäkökulmasta.
		Digitaalisia palveluja koskeva säädös (DSA)	Maaliskuu 2020: konsultaatio	DSA tullaan esittämään pakettina. Se tulee varmuudella sisältämään muutoksia sähköisestä kaupankäynnistä annettuun direktiiviin ja se saattaa sisältää ennakoivaa lainsäädäntöä koskien markkinoita dominoivia alustoja (tästä päätetään myöhemmin). Tärkeimmät uudistuksen aiheet: välittäjien vastuut ja velvollisuudet, lähtömaaperiaate, menettelyihin liittyvät kysymykset, läpinäkyvyysvaatimukset, toimeenpano ja yhteistyö jäsenvaltioiden välillä.
Vuoden 2020 loppuun mennessä: Euroopan komission ehdotus ja vaikutustenarviointi				
Asetus verkossa toimivien välityspalveluista yrityskäyttäjää varten (Platform to Business, P2B)	12/07/2020	Komission suositukset läpinäkyvyysvaatimuksista (Art. 5)	12/07/2020 (tarkentunee)	12/12/2020 – sidosryhmien kokoontuminen suositusten sisällön tuottamiseksi
		Komisso kannustaa käytännesääntöihin (Art. 17)	Ei päivämäärää	Käytännesääntöjen toiminnan arviointi osana uudelleentarkastelua.
		Komission tarkastusraportti (Art. 18)	13/01/2022 ja joka kolmas vuosi	

Omnibus-direktiivi	<p>28/11/2021 (Saattaminen kansallisesti voimaan)</p> <p>28/5/2022 (Soveltaminen)</p>	<p>Artikla 7 – Kansallinen voimaansaattaminen</p>	<p>Artikla 6 – Komission raportointi ja uudelleen tarkastelu</p> <p>Komissio julkaisee raportin 28/5/2024 mennessä</p>	
Kuluttajansuojalaki (KSL)	<p>01/09/1978 (osittain päivitetty voimaantulon jälkeen)</p>	<p>Lakia päivitetään tarvittaessa esimerkiksi EU-direktiivien vaatimusten täyttämiseksi</p>	<p>Ei määräpäivää</p> <p>Omnibus-direktiivi tulee saattaa kansallisesti voimaan 28/11/2021 mennessä, mahdollisia päivitystarpeita myös KSL:ssä</p>	<p>Omnibus-direktiivi tulee oletettavasti muuttamaan kuluttajansuojalain säännöksiä ainakin tiedonantovelvollisuuksien, peruuttamisoikeuden ja seuraamusten osalta.</p>

2.6. Oikeuskäytäntö

- **P2B-asetus:** ei vielä oikeuskäytäntöä, sillä voimaan 12/7/2020. Mielenkiintoista nähdä, mitä tapahtuu [Spotifyn kilpailukanteelle Applea vastaan](#).
- **Omnibus-direktiivi:** ei vielä oikeuskäytäntöä, sillä voimaan 28/4/2020. Muuta kuluttajaoikeuden oikeuskäytäntöä voi tarkastella Consumer PRO:n muista teoreettisista tausta-asiakirjoista.
- **Sähköisestä kaupankäynnistä annettu direktiivi:** katso liitteen I listaus.

2.7. Miten kuluttaja voi toimia ongelmatilanteissa?

- Ottamalla asian esiin myyjän/alustan kanssa (reklamaatio)
- Tuomioistuimen ulkopuolinen riitojen ratkaisu (esimerkiksi sovittelu)
- [Kuluttajariitalautakunta](#), [kuluttaja-asiamies](#)
- Tuomioistuinmenettely

2.8. Lisämateriaalia

- Komission sähköisen kaupankäynnin sivusto ([linkki](#))
- Euroopan parlamentin arviointi sähköisen kaupankäynnin direktiivistä ([linkki](#))
- BEUC:n positiopaperi: Ensuring consumer protection in the platform economy: ([linkki](#))
- BEUC:n positiopaperi: Collaborative economy ([linkki](#))
- BEUC:n positiopaperi: Digital Services Act ([linkki](#))

3. TELEVIESTINTÄ

3.1. Johdantoa ja taustaa televiestinnän kuluttajapolitiikkaan

Tietoviestintämarkkinoiden merkitys eurooppalaisille kuluttajille on yhä suuri yleisen tyytyväisyyden telepalveluihin ollessa matala. EU-tason sääntelyä on uusittu äskettäin eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön (EECC) ja Euroopan sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisten yhteistyöelintä (BEREC) koskevan asetuksen osalta. Nämä uudistukset tulevat parantamaan kuluttajansuojaa, jos ne implementoidaan ja otetaan käyttöön tehokkaasti EU:n jäsenmaissa. Myös BEREC:n suositukset ovat tärkeä työkalu sääntöjen yhdenmukaisessa tulkinnassa.

3.2. Miksi televiestinnällä on merkitystä kuluttajille



Yhteyksien määrä maailmassa kasvaa – kuluttajat viettävät yhä enemmän aikaa ja käyttävät yhä enemmän rahaa verkossa ollen samalla yhteydessä muihin henkilöihin verkon yli ja eläen digielämää. Kohtuuhintaiseen ja korkealaatuisen internetin tietotekniikan saatavuudesta on tullut edellytys, joka mahdollistaa kuluttajien osallistumisen digiyhteiskuntaan.

3.3. Suurimpia haasteita koskien telekommunikaatiota

Sähköisen viestinnän markkinat aiheuttavat yhä vaikeuksia kuluttajille ja kuluttajien tekemien valitusten määrä pysyy vuodesta toiseen korkeana. Tähän viittaa Euroopan komission oma kuluttajamarkkinoiden tulostaulu (2018) ja kuluttajajärjestöjen vastaanottamat kuluttajien valitukset.

- Vuonna 2018 Komission [kuluttajamarkkinoiden tulostaulun](#) mukaan telekommunikaatiomarkkinoilla on jatkuvia ongelmia. Ongelmien esiintyvyyden korkea määrä on edelleen tämän markkinan ongelmakohta. Ongelmista ilmoittavien kuluttajien määrä (k.a. 16,9 %) on suurin kaikista tutkimuksessa mukana olleista markkinoista, etenkin kun internettiin liittyvien valitusten määrä otettiin huomioon (20,3 %). Tämä johtaa suurimpaan haittaan kuluttajille verrattuna muihin sektoreihin. Toisin sanoen, suurimmat kuluttajille aiheutuvat vahingot aiheutuvat televiestintäsektorilla.
- Komissiolla on käytössään markkinoiden toimivuutta mittaava indikaattori, joka mittaa, kuinka hyvin jokin markkina kuluttajien mukaan toimii. Komission selvitysten mukaan kaikki muut kuusi vertailukelpoista markkinaa ovat osoittaneet merkkejä tässä suhteessa muutoksesta parempaan vuodesta 2015 paitsi televiestintämarkkina. Lisää tästä tutkimuksesta englanniksi [tästä linkistä](#).

Erityisiä haasteita:

- Korkeat hinnat ja maiden väliset erot:
Euroopan komission tutkimuksessa mobiililaajakaistojen kuluttajahinnoista selvisi, että hintojen alentumisesta huolimatta mobiililaajakaistat ovat joissakin maissa vielä kalliita, erityisesti Unkarissa, Portugalissa, Kyproksella, Tšekissä, Kreikassa ja Slovakiassa.
- Kilpaillun markkinan puute kaikissa maissa:
Alankomaalainen kuluttajaorganisaatio (Consumentenbond) on esittänyt valituksia kahden operaattorin (KPN ja VodafoneZiggo) duopolista. Molemmilla on oma verkkonsa

ja molemmat tarjoavat kiinteän sekä mobiililaajakaistan palveluita. Hintoja molemmat korottavat vuosittain.⁵

- Kohtuuttomat sopimusehdot:

Erityisesti Italian kuluttajaorganisaatio on tuonut esille ongelmakohtia kohtuuttomista sopimusehdoista.⁶ Myös Suomessa Liikenne- ja viestintävirasto on antanut useita päätöksiä kohtuuttomista ja laittomista sopimusehdoista.⁷

- Harhaanjohtavat ja kohtuuttomat kauppatavat:

Esimerkiksi Alankomaissa matkapuhelimia on saatettu mainostaa ilmaisina, vaikka tällaisia ne todellisuudessa eivät ole olleet.⁸

- Olennaisten sopimusehtojen piilottaminen sopimuksen sisällön joukkoon

- Sopimuksen yksipuolinen muuttaminen kuluttajan vahingoksi

Tunnistettuja tapauksia esimerkiksi Portugalista.⁹

- Aktivoitu palveluita pyytämättä

Tekstiviestitse tarjottuja lisäpalveluita, joita on markkinoitu ilmaisina, on saatettu aktivoida ilman tilausta.

⁵ Lisätietoja hollanniksi: <https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>, <https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>, <https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>, <https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>, <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

⁶ Lisätietoja italiaksi: <https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>, <https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>, <https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>, <https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

⁷ Päätökset löytyvät Liikenne- ja viestintäviraston sivuilta: <https://www.traficom.fi/fi/viestinta/laajakaista-ja-puhelin/kaikki-sivut-ja-palvelut-laajakaista-ja-puhelin?active=2&limit=20&offset=0>

Päätöksiä on annettu mm. Telian vakioehtosopimusehdon kohtuullisuudesta (https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/regulation/Paatos_Telian_vakiosopimusehdon_kohtuullisuudesta_julkinen.pdf) ja Elisa Oyj:n kuluttajille tarjoamien kiinteiden laajakaistapalveluiden sopimusehtojen lainmukaisuudesta (<https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/regulation/Paat100423ElisaOyj.pdf>).

⁸ Lisätietoja hollanniksi: <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobiel-tjes>

⁹ Lisätietoja portugaliksi: <https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Markkinoitu väärin perustein sopimuksia haavoittuville kuluttajaryhmille (esim. vanhuks)
- Palveluntarjoajan vaihtaminen
Saksalainen kuluttajaorganisaatio (VZBV) on tuonut esiin, että vuonna 2015 saksalainen viranomais (Bundesnetzagentur) vastaanotti noin 178 000 kuluttajien kyselyä ja valitusta koskien tietoviestintäpalveluita, puolet näistä koskivat telepalveluiden palveluntarjoajan vaihtamista.¹⁰
- Keskeytykset palveluntarjoamisessa
- Palvelun laatu¹¹
- Digitaalinen kuilu etenkin maaseudun ja kaupunkialueiden välillä:
Kaikilla eurooppalaisilla kotitalouksilla ei ole ollenkaan internet-yhteyttä.¹² Suomessa kiinteän verkon laajakaistan saatavuudessa on haasteita erityisesti maaseudulla.
- Tietoverkon neutraliteettirikkomukset¹³
- Ei-toivottu viestintä¹⁴
- Puutteita kuluttajansuojaa koskevassa tietämyksessä tai haluttomuutta tehdä valitusta, kun kuluttajansuojasääntelyä on rikottu¹⁵
- Puutteet täytäntöönpanossa

¹⁰ Lisätietoja englanniksi: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf,

¹¹ Esimerkki Ranskasta: <https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

¹² Lisätietoja ranskaksi: <https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

¹³ Lisätietoja englanniksi: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

¹⁴ Lisätietoja englanniksi: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (sivut. 12-13)

¹⁵ Lisätietoja englanniksi: <https://www.econsumer.eu/>, <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>,

3.4. Tärkeimmät kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet pähkinänkuoressa

1. EECC: päivitetty EU:n kuluttajan oikeuksia ja sähköisen viestinnän palveluntarjoajien velvoitteita (ml. avoimen internetin kautta toimivat palveluntarjoajat):

- Tiivistelmä kaikista tärkeimmistä eduista kuluttajille
 - EU:n sisäiset puhelut ja SMS-viestit: 15.5.2019 alkaen enimmäishinnat 19 cnt/min puhelut ja 6 snt/SMS.¹⁶
 - Yleispalveluvelvollisuus keskittyy nyt myös laajakaista internet-palveluiden saatavuuteen, mikä tarkoittaa, että kaikilla kuluttajilla tulisi olla pääsy kohtuuhintaiseen ja -laadukkaaseen internetyhteyteen. Tämä koskee myös taloudellisesti haavoittuvassa asemassa olevia kuluttajia.
 - Informaatio- ja läpinäkyvyysvelvoitteita on päivitetty ja ne sisältävät nyt sääntelyä esimerkiksi koskien dataa vastikkeena palveluista.
 - Kuluttajien oikeuksia sopimusta päättäessä on parannettu.
 - Parempaa kuluttajansuojaa ostettaessa paketoituja sopimuksia.
 - Operaattoreille velvollisuus korvata kohtuuttomat viivästykset operaattoria vaihdettaessa.
 - Kaikkien digitaalisten viestintäpalveluiden (ml. internet-sovellukset) täytyy noudattaa turvallisen viestinnän periaatetta.

Pahimmat sääntelyn purkamiseen liittyvät huolet vältettiin. Kansallisilla viranomaisilla on vielä tarpeeksi keinoja varmistaa kilpailtujen markkinoiden toiminta, nyt mukaan lukien myös oligopolitilanteet.

- Kuluttajansuojan kannalta olennaisimmat artiklat: EECC 99-116 artiklat
 - Esimerkki – sähköinen sopimustiivistelmä: Euroopan komissio antoi toimeenpanoasetuksen, jolla luotiin sopimustiivistelmämallipohja sähköisen viestinnän palveluille. Kuluttajien asemaa tämä parantaa erityisesti:
 - Enemmän yksilöintiä sopimuspaketista ja määritelty esitysjärjestys (palvelu- ja päätelaiteosiot)
 - Olennaiset ehdot internet-nopeudesta ovat sisällytetty. Tiivistelmä kansallisista oikeussuojakeinoista tulisi olla tarjolla koskien internetin nopeusongelmien lisäksi myös muita palvelun virheitä.
 - Selvennyksiä sopimuksen keston ja päättämisen osuuksiin.
 - Edellytetään, että vaaditut tiedot on toimitettava suoraan tiivistelmässä eikä viitteinä muihin lähteisiin.

¹⁶ Lisätietoja englanniksi: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>

EECC:n mukaan on sallittua, että jäsenvaltiot pitävät voimassa tai säätävät uutta lainsäädäntöä niistä seikoista, joita EECC:ssä ei säännellä (mm. kieli, kuinka sopimusmalli tulee antaa, kampanjoista, valvonnasta ja oikeussuojakeinoista).

2. Verkkoneutraliteetti: Vuoden 2016 toukokuun alusta EU velvoittaa, että kaikkea internet-liikennettä on kohdeltava tasa-arvoisesti.

Verkkoneutraliteetti tarkoittaa, että internetpalveluntarjoaja ei voi enää hidastaa, estää tai muuten syrjiä tiettyjä sovelluksia tai palveluita.

Euroopan unionin asetuksen 2015/2020 artikla 3.3 takaa verkkoneutraliteetin:

”Internetyhteyspalvelujen tarjoajien on kohdeltava internetyhteyspalveluja tarjotessaan kaikkea tietoliikennettä yhdenvertaisesti, syrjimättömästi, rajoituksitta ja häiriöttä ja riippumatta lähettäjästä, vastaanottajasta, saadusta tai jaetusta sisällöstä, käytetyistä tai tarjotuista sovelluksista tai palveluista tai käytetystä päätelaitteesta.”

3. Verkkovierailu, “roaming”: Roaming-maksujen rajoittaminen tietyin huomautuksin vuodesta 2017 lähtien

- Perussääntö on, että kuluttajien tulee voida käyttää kotimaansa mobiilipalveluita matkustaessaan EU:n rajojen sisällä ilman lisämaksuja. Tämä tarkoittaa, että periaatteessa kuluttajat voivat käyttää saman verran puheluminuutteja, tekstiviestejä ja gigabittejä internettiä toisessa EU-maassa. Poikkeukset tähän on rajattu. Puhelinliittymäoperaattoreilla on mahdollisuus yhdistää sopimusehtoihinsa ns. kohtuullisen käytön ehtoja. Näiden ehtojen tavoitteena on määritellä tapa, jolla heidän asiakkaansa voi käyttää kotimaansa mobiilipalveluita matkustaessaan EU:n sisällä.
- Marraskuussa 2019 julkaisemassaan raportissa komissio vahvisti, että roaming-sääntely on ollut menestystarina sekä vähittäis- että tukkumyynnin tasolla. Komission selvityksen mukaan verrattuna vuoteen ennen roaming-sääntelyn voimaantuloa:
 - 10x enemmän mobiilidatan käyttöä EU:ssa matkustavien keskuudessa
 - 12 x enemmän käyttöä loma-aikoina
 - 3 x enemmän puheluita
- Raportin päätelmä on, että kilpailudynamiikka roaming-markkinoille ei ole todennäköisesti muuttumassa lähitulevaisuudessa, mikä tarkoittaa, että nykyinen vähittäis- ja tukkumyynnin sääntely on yhä tarpeellista. Nykyisiä roaming-sääntöjä tulisi jatkaa tulevina vuosina, jotta kansalaiset voisivat nauttia roaming-palveluista ilman erillisiä kustannuksia EU:n sisällä. Roaming-asetus on nykyisellään voimassa vuoteen 2022 saakka.



3.5. EU:n ja kansallisen tason sääntely

ASETUS / DIREKTIIVI	SOVELTAMIS- PÄIVÄ	UUELLEEN ARVIOINTI: TOIMENPITEEN TYYPI	MÄÄRÄPÄIVÄ	KOMMENTIT		
TELECOMMUNICATIONS						
BEREC-asetus	20/12/2018	EU:n sisäisen viestinnän aukot (Art. 50 = Art. 5a, Asetus 2015/2120; Johdanto-osan kappaleet 42-52)	Euroopan keskuspankki tarkastaa muissa kuin euroissa ilmoitetut rahamäärät	15. toukokuuta (vuosittain)	Euroopan keskuspankki käyttää vertailuvaihtokursseina 15.1., 15.2. ja 15.3 vaihtokursseja.	
			Päivitys 6/03/2019 BEREC:n ohjeistukseen EU:n sisäiseen viestintään	Täysistunto 3 2020 (30/09/2020 -2/10-2020)		15/05/2019 - 14/05/2024
			BEREC:n 1. EU:n sisäisen viestinnän vertailuraportti	Täysistunto 3 2020 (30/09/2020 -2/10-2020)		
		BEREC:n perustama informaatio- ja viestijärjestelmä (Art. 41)		21/06/2020		
		Komission arviointiraportti (Art. 48) – ehdotus muutoksista tai kumoamisesta mahdollinen		21/12/2023 (joka 5. vuosi)		Tarve edistää kansallisia hintoja EU-hinnoiksi. Vähintään varmistaa toimenpiteiden jatkuvuus ja aukkojen vähentyminen.
Eurooppalainen sähköisen viestinnän säännöstö (EECC) ¹⁷	21/12/2020 (osaksi kansallista lainsäädäntöä)	Jäsenvaltioiden velvollisuus ilmoittaa komissiolle matalammat/korkeammat loppukäyttäjien suojelun tasot (Art. 101)	21/12/2019		Artikla 101 sisältää poikkeuksia (maksimiharmonisaatiotaso)	
		Määräpäivä erilaisille suojelumekanismeille (Art. 101)	21/12/2021			

¹⁷ Note the EECC replaces four EU Directives (on [the Framework](#), [Access](#), [Authorisation](#) and [Universal Service](#)).

		Komission toimeenpanoasetuksen sopimustiivistelmämallipohja (Art. 102)	21/12/2019	Hyväksytty
		BEREC:n suuntaviivat verkkoliityntäpisteistä (Art. 61)	21/06/2020	Konsultaatio 21/11/2019 saakka
		BEREC:n suuntaviivat palvelun laadun indikaattoreista (Art. 104)	21/06/2020	
		BEREC:n raportti yleispalveluista – jäsenvaltioiden parhaat käytännöt riittävään laajakaistan saatavuuteen (Art. 84)	21/06/2020	Raporttia päivitetään säännöllisesti vastatakseen tekniikan kehitystä ja kuluttajien käyttötapoja
		BEREC:n raportti erittäin suuren kapasiteetin verkoista (Art. 76, 82, 61(3) and Art. 80)	21/12/2020; päivitys 31/12/2025	
		Kansalliset viranomaisten ilmoitukset komissiolle yleispalveluvelvoitteista (Art. 121)	21/12/2020	Kaikista muutoksista ilmoitettava välittömästi
		Komission raportti delegoiduista valtuuksista	9 kuukautta ennen 19/12/2023	Delegoidut valtuudet voidaan peruttaa milloin tahansa parlamentin tai neuvoston toimesta
		Valtuutuksien määräpäivä	19/12/2023	
	Delegoitu lainsäädäntö (Art. 117)	Delegoitua lainsäädäntöä EU:n terminointimaksuista (Art. 75)	31/12/2020	Komission konsultaatio; BEREC:n vertailuraportti 2. täysistuntoon (10-12.6.2020 BEREC:n materiaali 3. täysistuntoon 30/09-2/10/2020)
		Delegoitua lainsäädäntöä, jolla muutetaan liitteitä V, VI, IX, X, XI (Art. 116)	19/12/2023	
		Komissio voi säätää delegoitua lainsäädäntöä yhdessä ENISAN mielipiteen pohjalta koskien palveluntarjoajien turvallisuustoimia. Niiden tulee perustua parhaimpiin eurooppalaisiin ja kansainvälisiin turvallisuusstandardeihin eikä ne saa estää jäsenvaltioita ottamasta käyttöön lisävaatimuksia (Art. 40, johdanto-osa 316)	ei määräpäivää	

		BEREC:n lausunto erityisestä loppukäyttäjien oikeuksien katsauksesta (Art. 123)		21/12/2021 & joka 3. vuosi	Tärkeää seurata BEREC:n lausuntoa – komissio voi asettaa lainsäädäntöehdotuksen (Art. 123(2))
		Prosessien uudelleentarkastelu (Art. 122)	Komission raportti direktiivin toimivuudesta	21/12/2025 & joka 5. vuosi	Lakiehdotus mahdollinen. Komissio ottaa huomioon BEREC:n lausunnon
			Komission raportti yleispalveluiden soveltamisalasta	21/12/2025 & joka 5. vuosi	
			BEREC:n lausunto kansallisista implementoinneista, yleisvaltuutuksen toimimisesta ja vaikutuksesta sisämarkkinoille	21/12/2021 & joka 3. vuosi	
Asetus (EU) 531/2012 (Roaming-asetus, uudelleenlaadittu)	1/07/2012 (voimaan) - 30/06/2022 (päättyy)	Asetus 2015/2120 (RLAH)		BEREC:n suuntaviivat tukkukaupasta ja vähittäiskaupasta	27/03/2017
				Tarkistuslauseke (Art. 9)	30/04/2019 & joka 4. vuosi
		Asetus 2017/920 (Tukkukauppa-roaming)		Komission raportti tukkukaupan aukoista	15/12/2019 & joka 2. vuosi
		Komission implementaatioasetus 2016/2286 (poikkeukset ja kohtuullisuus)			6/2019
		Vuositainen komission implementaatioasetus , jolla asetetaan painotettu keskiarvo enimmäismaksut vastaanotetuille puheluille			2/1/2019 (voimaan)
				Väliraportti	15/12/2018 mennessä
		Uudelleenkäsittely (Art. 19)		Täysraportti (vähittäis- ja tukkukauppa) – BEREC:iä konsultoidaan ja se raportoi säännöllisesti	15/12/2019 mennessä & joka 2. vuosi
<ul style="list-style-type: none"> - Komission väliraportti (12/12/2018) - BEREC:n lausunto roaming-sääntelyn toimivuudesta (13/06/2019) - Komission tarkastusraportti kohtuullisesta käytöstä ja kestävyyspoikkeuksesta (26/06/2019) - Komission ensimmäinen kokonaistarkastusraportti vähittäis- ja tukkukauppa (29/11/2019) 					

Asetus 2015/2120 (verkkoneutraliteetti)	30/04/2016	BEREC:n verkkoneutraaliteetin suuntaviivat, päivitetään 2020	Täysistunto 2 (10-12/06/2020)	BEUC vastasi vuoden 2019 konsultaatioon.
5G suositus	26/03/2019	Jäsenvaltioiden raportti EU-tason riskienarvioinnista koskien 5G-verkkoja	9/10/2019	
		Neuvoston päätelmät 5G:stä	3/12/2019	
		Verkko- ja tietoturva-alan yhteistyöryhmä - välineistö hillitsemistoimenpiteiksi kyberturvallisuusriskejä koskien kansallisella ja EU-tasolla	31/12/2019	
		Jäsenvaltioiden arviot yhteistyössä komission kanssa suosituksen vaikutuksista ja mahdollisista lisätoimista	1/10/2020	Arvioinnin tulisi ottaa huomioon Euroopan tasolla koordinoitu riskien ja tehokkuuden arviointi.
Laki sähköisen viestinnän palveluista	01/01/2015 (osittain päivitetty voimaantulon jälkeen)	Lakia päivitetään tarvittaessa esimerkiksi EU-direktiivien vaatimusten täyttämiseksi	Ei määräpäivää	



3.6. Oikeuskäytäntö

- **EECC:** Ei oikeuskäytäntöä vielä. Saatettava kansallisesti voimaan 21. joulukuuta 2020.
- **BEREC-asetus:** Telefonica and Deutsche Telecom on nostanut kanteet [T-161/19](#) ja [T-162/19](#) BEREC-asetuksen 50 artiklan kumoamiseksi. Tuomioistuin ei ottanut ratkaistavakseen puutteellisen asianosaisaseman vuoksi. Linkit oikeudenkäyntiasiakirjoihin:
 - a. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
 - b. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>
- **Verkkoneutraliteetti:**

Kaksi oikeustapausta on käsittelyssä EU:n tuomioistuimessa ([C-807/18](#) ja [C-39/19](#)), jossa pyydetään selvennystä [avoimen internetin asetuksen](#) vaikutuksista nolloveroon.
- **Roaming-sääntely** esimerkiksi:
[http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

3.7. Miten kuluttaja voi toimia ongelmatilanteissa?¹⁸

- **Ole yhteydessä palveluntarjoajaan suoraan.** Yhteystietojen tulee olla esillä sopimuksessa sekä sopimustiivistelmässä (Artikla 102 EECC).
- **Kuluttajaorganisaatiot** voivat toimia tukenasi (ja joissakin maissa välittäjänä tai neuvottelijana) navigoimassa ehkä monimutkaisessa oikeusjärjestelmässä.
- **Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisu** (Artikla 25 EECC): Jäsenvaltioilla tulee olla toimivaltainen viranomainen tai itsenäinen organisaatio, joka vastaa vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta EECC:n mukaisia loppukäyttäjien oikeuksia koskien. Suomessa tällainen organisaatio on kuluttajariitalautakunta.

Lisätietoja esimerkiksi:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
- **Tuomioistuin**

3.8. Lisämateriaalia

- BEUC:n materiaalit: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>

¹⁸ Valitusmekanismit vaihtelevat EU-maiden välillä.

- BEREC:n dokumentit sisältävät hyödyllistä dataa ja ohjeita siitä, kuinka tulkita ja varmistaa yhtenäinen tulkinta sekä toimeenpano: https://bereg.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- Roaming: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- EU:n sisäiset kommunikaatioaukot: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be>
- Verkkoneutraliteetti: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4> (Burger Kingin mainos, joka selittää asian)
- https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Liikenne- ja viestintäviraston [sivusto verkkoneutraliteetistä](#)
- Esimerkiksi kuluttajajärjestön OCU:n työkalu tarjousten vertailun avuksi: <https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage>
- Sinun Eurooppasi –sivusto [internetistä ja televiestinnästä](#) sisältää tietoa mm. [roamingista](#) ja [internet-yhteydestä](#)

4. LIITE – LISTA SÄHKÖISEN KAUPANKÄYNNIN DIREKTIIVIN EU:N OIKEUSKÄYTÄNNÖSTÄ

Osuudesta 2.6 Alustatalous – [EU:n listaama oikeuskäytäntö](#):

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Tulkinta 62006CA0275 ○ Tulkinta 62006CJ0275 ○ artikla 5.1 PT C) Tulkinta 62007CA0298 ○ A05P1LC Tulkinta 62007CJ0298 ○ Tulkinta 62007CO0557 ○ artikla 14 Tulkinta 62008CA0236 ○ A14 Tulkinta 62008CJ0236 ○ artikla 14 tulkintaa pyydetty 62008CN0236 ○ artikla 14 tulkintaa pyydetty 62008CN0237 ○ artikla 14 tulkintaa pyydetty 62008CN0238 ○ Tulkinta 62009CA0108 ○ Tulkinta 62009CJ0108 ○ A14P1 Tulkinta 62009CJ0324 ○ A14P1LB Tulkinta 62009CJ0324 ○ A03 Tulkinta 62009CJ0509 ○ A03P4 Tulkinta 62009CJ0509 ○ tulkintaa pyydetty 62009CN0108 | <ul style="list-style-type: none"> ○ artikla 12 tulkintaa pyydetty 62009CN0323 ○ artikla 12.1 tulkintaa pyydetty 62009CN0323 ○ artikla 13 tulkintaa pyydetty 62009CN0323 ○ artikla 13.1 tulkintaa pyydetty 62009CN0323 ○ artikla 14 tulkintaa pyydetty 62009CN0323 ○ artikla 14.1 tulkintaa pyydetty 62009CN0323 ○ artikla 14.1 tulkintaa pyydetty 62009CN0324 ○ artikla 3.1 tulkintaa pyydetty 62009CN0509 ○ Tulkinta 62010CJ0070 ○ A03P1 Tulkinta 62010CJ0292 ○ A03P2 Tulkinta 62010CJ0292 ○ Tulkinta 62010CJ0360 ○ tulkintaa pyydetty 62010CN0070 |
|--|---|

- tulkintaa pyydetty [62010CN0360](#)
- A02LA Tulkinta [62013CJ0291](#)
- A12 Tulkinta [62013CJ0291](#)
- A13 Tulkinta [62013CJ0291](#)
- A14 Tulkinta [62013CJ0291](#)
- artikla 02 tulkintaa pyydetty [62013CN0291](#)
- artikla 12 tulkintaa pyydetty [62013CN0291](#)
- artikla 13 tulkintaa pyydetty [62013CN0291](#)
- artikla 14 tulkintaa pyydetty [62013CN0291](#)
- A02LA Tulkinta [62014CJ0484](#)
- A02LB Tulkinta [62014CJ0484](#)
- A12P1 Tulkinta [62014CJ0484](#)
- A12P3 Tulkinta [62014CJ0484](#)
- A14P1LB Tulkinta [62014CJ0484](#)
- artikla 12 1 tulkintaa pyydetty [62014CN0484](#)
- artikla 2 B tulkintaa pyydetty [62014CN0484](#)
- Tulkinta [62015CJ0339](#)
- Tulkinta [62015CJ0434](#)
- Ennakkokysymys [62015CN0339](#)
- artikla 2 point (a) Ennakkokysymys [62015CN0339](#)
- Ennakkokysymys [62015CN0434](#)
- artikla 3 kohta 2 Ennakkokysymys [62015CN0434](#)
- artikla 3 kohta 4 Ennakkokysymys [62015CN0434](#)
- Ennakkokysymys [62016CN0265](#)
- artikla 12 Ennakkokysymys [62017CN0521](#)
- artikla 13 Ennakkokysymys [62017CN0521](#)
- artikla 14 Ennakkokysymys [62017CN0521](#)
- A15P1 Tulkinta [62018CJ0018](#)
- A02LA Tulkinta [62018CJ0390](#)
- A03P4LB Tulkinta [62018CJ0390](#)
- artikla 14 kohta 1 point (a) Ennakkokysymys [62018CN0018](#)
- artikla 15 kohta 1 Ennakkokysymys [62018CN0018](#)
- artikla 8 Ennakkokysymys [62018CN0296](#)
- artikla 3 Ennakkokysymys [62018CN0390](#)
- Ennakkokysymys [62018CN0512](#)
- artikla 3 Ennakkokysymys [62018CN0649](#)
- artikla 14 kohta 1 Ennakkokysymys [62018CN0682](#)
- artikla 14 kohta 1 Ennakkokysymys [62018CN0683](#)
- A08 Tulkinta [62018CO0296](#)
- Ennakkokysymys [62019CN0062](#)
- artikla 2 point (a) Ennakkokysymys [62019CN0062](#)
- artikla 3 kohta 2 Ennakkokysymys [62019CN0062](#)
- artikla 3 kohta 4 Ennakkokysymys [62019CN0062](#)
- artikla 4 Ennakkokysymys [62019CN0062](#)
- artikla 14 kohta 1 Ennakkokysymys [62019CN0442](#)
- artikla 14 kohta 3 Ennakkokysymys [62019CN0442](#)
- artikla 15 kohta 1 Ennakkokysymys [62019CN0442](#)
- artikla 13 kohta 2 Ennakkokysymys [62019CN0500](#)
- artikla 14 kohta 3 Ennakkokysymys [62019CN0500](#)
- artikla 12 Ennakkokysymys [62019CN0500](#)
- artikla 12 kohta 3 Ennakkokysymys [62019CN0500](#)
- artikla 13 Ennakkokysymys [62019CN0500](#)
- artikla 14 Ennakkokysymys [62019CN0500](#)
- artikla 14 kohta 1 Ennakkokysymys [62019CN0500](#)
- Ennakkokysymys [62019CN0723](#)



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.