

1.3.2018

Dnro:
1106/923/2015

Viestintäviraston kannanotto viestintäpalvelusopimuksesta vaadittavista ennakko- ja vakuusmaksuista

Tiivistelmä kannanotosta

- Teleyritys voi vaatia kuluttajalta vakuutta viestintäpalvelusopimuksesta vain, jos sillä on perusteltu epäily viestintäpalvelusta perittävien maksujen jäämisestä maksamatta.
 - Luottohäiriömerkintä voi olla peruste vaatia vakuutta, mutta mikä tahansa yksittäinen merkintä ei voi automaattisesti johtaa vakuuden vaatimiseen maksuhäiriön merkittävydestä riippumatta, vaan maksuhäiriön vakuutta ja kuluttajan maksukykyä tulee arvioida laajemmin.
 - Myös riittävän luottotietohistorian puuttuminen esimerkiksi ulkomailla asumisen vuoksi voi olla peruste vakuuden vaatimiselle, ellei kuluttajan maksukyvyn laajemmasta arvioinnista muuta johdu. Vuoden yhtäjaksoinen oleskelu ulkomailla viimeisen kahden vuoden aikana ei kuitenkaan ole yksinään riittävä peruste vaatia vakuutta. Vakuutta ei myöskään saa vaatia, jos luottotiedot ovat selvitetävissä sopimuksen tekemistä edeltävän vuoden ajalta eikä maksukykyä ole syytä epäillä käytävissä olevien tietojen perusteella.
 - Vakuuksien vaatimiseen liittyvien menettelyjen tulee olla syrjimättömiä. Kuluttajia ei saa asettaa eri asemaan esimerkiksi kansalaisuuden perusteella.
- Vakuuden suuruus voi olla vakioitu. Vakuusmaksun suuruuden on kuitenkin perustuttava arvioon maksuista, jotka voivat kertyä ennen kuin teleyritys voi sulkea viestintäpalvelun maksulaiminlyönnin johdosta.
- Vakuuden suuruutta määrittäessä voidaan huomioda vain sopimukseen sisältyvien palvelujen käytöstä mahdollisesti aiheutuvat maksut, mutta ei maksuja sellaisista muista kuluttajan saatavilla olevista palveluista, joiden toimittamisesta ei kuitenkaan sovita sopimusta tehtäessä (esim. teleyritykseltä erikseen saatavilla oleva tilausvideopalvelu).
- Vakuuden palauttamisen edellytykset on kerrottava kuluttajalle.

Kannanoton tausta ja tarkoitus

Tämän kannanoton tarkoituksena on tuoda ilmi, miten Viestintävirasto arvioi viestintäpalvelusopimuksesta vaadittavien vakuusmaksujen ja ennakkomaksujen sekä niihin liittyvien menettelyjen lainmukaisuutta ja kohtuullisuutta. Kannanotto antaa tietoa arviointiperusteista, joita Viestintävirasto soveltaa teleyrityskohtaisessa valvonnassaan.

Tietoyhteiskuntakaassa säädetään perusteista, joilla vakuusmaksun tai ennakkomaksun vaatiminen on mahdollista, sekä siitä, miten tällaisen maksun määrä määräytyy.¹ Viestintävirasto valvoo säännöksen noudattamista. Viestintävirasto valvoo myös yleisesti teleyritysten viestintäpalvelusopimuksia varten laatimien ehtojen sekä niihin rinnastettavien menettelyjen kohtuullisuutta kuluttajan kannalta.

Viestintävirasto on selvittänyt suurimpien teleyritysten menettelyjä ennakkomaksujen ja vakuuksien vaatimisessa, sillä kuluttajaviranomaiset saavat kuluttajilta yhteydenottoja viestintäpalvelusopimuksista vaadittavista vakuuksista. Kuluttajat ovat olleet tyytymättömiä suuriksi kokemiinsa vakuuksien määriin ja vakuuksien vaatimisen perusteisiin. Vakuuksiin ja ennakkomaksuihin liittyvät käytännöt eroavat merkittävästi eri teleyritysten välillä, eivätkä kaikki käytännöt näytä täyttävän lainsäädännön asettamia edellytyksiä. Kannanotto kannustaa siihen, että teleyritykset voivat oma-aloitteisesti muuttaa menettelyitään siinä esitettyjen periaatteiden ja linjausten perusteella. Viestintävirasto puuttuu tarvittaessa teleyritysten käytäntöihin sen jälkeen, kun niillä on ollut tilaisuus korjata menettelyjään.

Kannanoton tarkoituksena on kuvata keskeisimpiä Viestintäviraston näkemyksiä siitä, millä perustein vakuuden vaatiminen viestintäpalvelusopimuksesta on mahdollista ja miten tällaisen vakuuden määrän on määräydyttävä. Kannanotossa ei voida kuvata tyhjentävästi kaikkia näkökohtia, joita vakuusmaksua vaadittaessa on otettava huomioon.

Viestintävirasto kannustaa teleyrityksiä tuotteistamaan vakuus- tai ennakkomaksun perimisen vaihtoehdoksi sellaisia liittymiä, joissa suuren laskukertymän mahdollistavien palveluiden käyttö on estetty. Viestintävirasto kannustaa myös selvittämään ennakkomaksun käyttämisen mahdollisuuksia vakuuden vaatimisen sijasta.

Vaikka teleyritykset tarjoavat myös prepaid-liittymiä, jotka riittävät monien käyttäjien tarpeisiin, pitää Viestintävirasto tärkeänä varmistaa, että vakuuden ja ennakkomaksun vaatimiseen liittyvät menettelyt ovat kohtuullisia laskutukseen perustuvien liittymien osalta. Prepaid-liittymien ominaisuudet eivät

¹ Kuluttaja-asiamies on antanut vuonna 2016 [ratkaisun](#) sähkönmyyntisopimuksesta otettavasta vakuudesta kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n kohtuuttomien sopimusehtojen kiellon perusteella. Tässä kannanotossa on pyritty soveltuvien osin huomioimaan kuluttaja-asiamiehen tekemät linjaukset niin, ettei erityislainsäädännössä taattu suojan taso ole ainakaan alempi kuin vakuusmaksun osalta sääntelemättömien sopimustyyppien osalta.

kaikilta osin korvaa laskutukseen perustuvia liittymiä, eivätkä ne täytä myöskään yleispalvelun vaatimuksia.

Kannanotossa vakuudesta todettu soveltuu lähtökohtaisesti myös ennakkomaksuun.

Kannanotto

Perusteet, joilla vakuutta tai ennakkomaksua on mahdollista edellyttää

Tietoyhteiskuntakaaren 112 §:n mukaan teleyritys saa vaatia kuluttajalta viestintäpalvelusopimuksesta ennakkomaksun tai vakuuden vain sopimusta tehtäessä ja vain, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy.

Vakuuden vaatimisen mahdollistavia perusteita on käsitelty kumotun viestintämarkkinalain esitöissä (HE 112/2002, s. 155–156). Esitöiden mukaan vakuusmaksun vaatiminen edellyttää kuluttajan tulevan todennäköisen maksukyvyn arviointia. Teleyritys voi kuitenkin perustaa arvionsa kaavamaisiin ja objektiivisiin seikkoihin. Kuluttajan maksukyvyttömyyttä ennakoitavissa tyypillisesti luottohäiriömerkintä. Myös konkurssi tai tieto epäonnistuneesta ulosmittausyrityksestä voi olla säännöksessä tarkoitettu maksukyvyttömyyttä ennakoiva erityinen syy. Sen sijaan vakuuden vaatimista pelkästään velkajärjestelyn perusteella voidaan pitää kuluttajan kannalta kohtuuttomana.

Maksukyvyttömyyden ohella vakuutta on mahdollista vaatia muun erityisen syyn perusteella. Esitöiden mukaan laissa tarkoitettua muun erityisen syyn osalta kyseeseen voi tulla esimerkiksi ennakoitavissa oleva kuluttajan maksuhaluttomuus tai muu sellainen syy, jonka perusteella teleyrityksellä on perusteltu syy epäillä sopimuksen mukaisten maksujen jäävän maksamatta.

1. Vakuuden vaatimiseen johtavan syyn tulee olla sellainen, että sen johdosta voidaan perustellusti epäillä maksujen jäävän maksamatta.

Teleyrityksen voi olla mahdollista vaatia viestintäpalvelusopimuksesta vakuutta olemassa olevan maksuhäiriömerkinnän perusteella. Kuluttajan maksukykyä on kuitenkin arvioitava laajemmin ottaen huomioon myös maksuhäiriömerkintään johtaneen maksulaiminlyönnin laatu ja merkittävyys sen kannalta, miten kuluttaja kykenee suoriutumaan sopimukseen liittyvistä maksuvelvoitteistaan.² Myös syy, joka merkinnän on aiheuttanut (esim. tilapäinen sairaus tai lyhyt työttömyys, josta johtuneista maksuvaikeuksista kuluttaja on jo päässyt eroon), tulee ottaa huomioon, jos kuluttaja esittää siitä selvityksen. Selvyyden vuoksi todetaan, että yksittäinenkin riittävän vakava mak-

² Tämä ei ole ristiriidassa myöskään edellä lainattujen lain esitöiden kanssa, sillä niissä edellytetään todennäköisen maksukyvyn arviointia ja todetaan, että luottohäiriömerkintä tyypillisesti (mutta ei ehdottomasti) ennakoitavissa maksukyvyttömyyttä. Linjaus on yhdenmukainen kuluttajasielun sähkönmyyntisopimuksia koskevan linjauksen kanssa (ks. alaviite 1).

suhäiriömerkintä voi siis osoittautua yllä tarkoitetussa arviossa päteväksi perusteeksi vaatia vakuutta; sen sijaan mikä tahansa maksuhäiriömerkintä ei saa sen vakavuudesta riippumatta johdtaa automaattisesti vakuuden vaatimiseen.

Jos kuluttajan luottotietoja ei voida tarpeeksi selvittää, tämä voi Viestintäviraston näkemyksen mukaan olla laissa tarkoitettu muu erityinen syy vaatia vakuutta. Täyttää selvitystä kuluttajan luottotietohistoriasta ei voida kuitenkaan edellyttää. Teleyritys ei voi esimerkiksi edellyttää, että kuluttajan luottotiedot saadaan selvitettyä katkeamattomasti kahden edeltävän vuoden ajalta. Mikäli kuluttajan maksukykyä ei ole syytä epäillä riittävän pitkältä ajalta saatavissa olevien luottotietojen perusteella, ei vakuutta voida vaatia.

- Esimerkiksi yksinomaan se seikka, että kuluttaja on asunut viimeisen kahden vuoden aikana vuoden yhtäjaksoisesti ulkomailla, ei ole sellaisenaan laissa tarkoitettu erityinen syy, jonka perusteella teleyrityksellä olisi mahdollisuus vaatia vakuutta. Kuluttajan maksukykyä on tällöin mahdollista riittävästi selvittää tämän aiemman luottohistorian perusteella, sillä maksuhäiriötiedot säilyvät 2–5 vuotta.³
- Jos taas kuluttajan luottotiedot voidaan selvittää takautuvasti vähintään yhden vuoden ajalta sopimuksentekohetkeen nähden (esimerkiksi maahanmuuttopäivästä on noin vuosi) eikä kuluttajan maksukykyä ole tietojen perusteella syytä epäillä, ei teleyrityksellä voida lähtökohtaisesti katsoa olevan perusteltua syytä vaatia vakuutta.

Vaikka luottotietohistoriasta ei olisikaan riittävää selvitystä, teleyritys ei voi vaatia vakuutta ennen kuin se on arvioinut laajemmin kuluttajan tulevaa maksukykyä sen kannalta, miten kuluttaja kykenee suoriutumaan sopimukseen liittyvistä maksuvelvoitteistaan. Esimerkiksi tilanteessa, jossa kuluttaja on vastikään muuttanut maahan eikä luottotiedoista siksi ole käytettävissä riittävää selvitystä, on teleyrityksen otettava lisäksi huomioon kuluttajan esittämä selvitys taloudellisesta asemastaan teleyrityksen arvioidessa, onko vakuuden edellyttämiselle riittäviä perusteita.

Teleyrityksen tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon myös kuluttajan aikaisempi maksukäyttäytyminen kyseisen teleyrityksen asiakkaana.

Vakuuden vaatiminen on lähtökohtaisesti perusteltua myös, jos henkilöllä ei ole pysyvää asuinpaikkaa ja osoitetta Suomessa. Vakuuden vaatiminen on mahdollista myös esimerkiksi silloin, kun kuluttajalla on maksamattomia ja erääntyneitä maksuja teleyritykselle.

³ Vaikka merkittävä osa maksuhäiriöstä rekisteröidään viimeksi kuluneen vuoden aikana, ei pelkästään tässä kuvatun kaltaista luottotietohistorian epätäydellisyyttä voida pitää ennakoitavaan maksukyvyttömyyteen verrattavana perusteena. Toisin sanoen pelkästään kyvyttömyys sulkea pois mahdollisuutta, että asiakkaalla on *periaatteessa voinut olla* maksuhäiriöitä ulkomailla luottohistorian aukon aikana, ei ole riittävä peruste vaatia vakuutta.

Teleyrityksen tulee viimeistään kuluttajan sitä tiedustellessa ilmoittaa, millä perusteella vakuutta vaaditaan.

2. Vakuuksien vaatimiseen liittyvien menettelyjen tulee olla syrjimättömiä.

Seikat, joihin vakuuden vaatiminen ja sen määrän määrittäminen perustuvat, eivät saa johtaa välittömään tai välilliseen syrjintään. Teleyritys ei saa käyttää vakuutta edellyttäessään perusteita, jotka tosiasiallisesti johtavat eri maiden kansalaisten tai muualla kuin Suomessa asuneiden kuluttajien muita epäedullisempaan kohteluun ilman objektiivista perustetta.

Syrjinnän kieltö ei kuitenkaan ole esteenä sille, että teleyritys vaatii vakuutta kohdan 1 mukaisesti eli sen seurauksena, ettei luottotietoja voida riittävästi selvittää kuluttajan ulkomailla viettämän ajan takia. Kuten kohdassa 1 mainitaan, teleyritys ei kuitenkaan voi vaatia täyttä selvitystä luottotietohistoriasta arvioidessaan, onko vakuuden edellyttämiselle perusteita, minkä lisäksi teleyrityksen on arvioitava kuluttajan maksukykyä tarvittaessa myös luottotietoja laajemmin, kuten tämän taloudellisesta asemasta saadun selvityksen perusteella.

Teleyrityksen ei ole mahdollista asettaa Suomen kansalaisia heidän kansalaisuutensa perusteella muita kuluttajia parempaan asemaan. Tällaista menettelyä olisi pidettävä syrjivänä.

Vakuusmaksun suuruus

Tietoyhteiskuntakaaren mukaan ennakkomaksun tai vakuuden määrä ei saa ylittää niiden maksujen yhteismäärää, jotka tarjotuista palveluista arvioidaan kertyvän ennen kuin teleyritys voi estää viestintäpalvelun käytön maksulaiminlyönnin perusteella.

3. Vakuuden suuruuden on määrädyttävä tarjottujen palvelujen käytöstä mahdollisesti kertyvien maksujen perusteella.

Lain mukaan viestintäpalvelusopimuksesta vaadittava vakuus ei saa ylittää niiden maksujen yhteismäärää, jotka *tarjotuista palveluista arvioidaan kertyvän* ennen kuin teleyritys voi estää viestintäpalvelun käytön maksulaiminlyönnin perusteella.

Vakuusmaksun määrän tulee perustua *viestintäpalvelusopimusta tehtäessä* sovittuun maksuvelvollisuuteen: maksuihin, jotka aiheutuvat tai voivat aiheutua sopimukseen sisältyvistä palveluista ja niiden käytöstä. Vakuusmaksun määrässä voidaan siten huomioida esimerkiksi maksut, jotka asiakas on puhelinliittymäsopimuksen perusteella velvollinen suorittamaan teleyritykselle viestintäpalvelun avulla käyttämistään sisältöpalveluista ja muista palveluista. Vakuusmaksun määrässä voidaan huomioida myös muiden samalla kertaa sovittujen palveluiden maksut, vaikka ne eivät olisikaan viestintäpalveluita.

Viestintäpalvelusopimuksesta vaadittavan vakuusmaksun määrässä ei sen sijaan voida ottaa huomioon:

- maksuja sellaisista muista kuluttajan saatavilla olevista palveluista, joiden toimittamisesta ei kuitenkaan sovita sopimusta tehtäessä. Esimerkiksi erikseen saatavilla olevaa, sopimukseen sisältyvätöntä laajakaistan lisänopeutta, virustorjuntapalvelua tai sisältöpalvelua kuten tilausvideopalvelua ei siten voida ottaa huomioon viestintäpalvelusopimuksen vakuuden määrässä⁴.
- myytävien päätelaitteiden kauppahintaa. Jos päätelaitteista ja palveluista halutaan ottaa yhteinen vakuus, on mainittava määrä, miltä osin vakuus voidaan käyttää palveluihin perustuvien saatavien kuittaamiseen. (Viestintäpalvelun kuukausimaksuun sisältyvän päätelaitteen osuus voi kuitenkin sisältyä vakuusmaksuun.)

Vakuusmaksun määrä voi olla vakioitu esimerkiksi liittymätyypikohtaisesti, mutta maksun suuruuden on siis riittävällä tarkkuudella perustuttava arvioon maksuista, jotka tarjotuista palveluista voi kertyä. Jos liittymätyypin ominaisuuksilla, sovitulla maksuilla ja laskutusperusteella (käyttöön perustuva hinnoittelu vs. kiinteä hinta) on merkittävä vaikutus siihen, mitä maksuja voi kertyä, tulee nämä erot huomioida vaadittavan vakuuden määrässä. Tällaisia eroja voi olla esimerkiksi mobiililiittymien ja kiinteiden liittymien välillä, mitä käsitellään seuraavaksi.

3.1. Matkaviestinliittymäsopimuksesta voi olla perusteltua edellyttää suhteellisen korkeaa vakuutta, mutta liittymän käyttöraja on otettava huomioon.

Matkapuhelinliittymällä on tyypillisesti mahdollista saada aikaan lyhyessä ajassa suuri laskukertymä, sillä liittymää on yleensä mahdollista käyttää ulkomailla ja erilaisten lisämaksullisten palveluiden käyttöön. Tästä syystä matkapuhelinpalvelusta vaadittava vakuus voi perustellusti olla kiinteähintaisten viestintäpalveluiden vakuusmaksua korkeampi. Viestintävirasto ei lähtökohtaisesti pidä matkapuhelinliittymästä käytännössä usein edellytettyä noin 300 euron vakuusmaksua kohtuuttoman suurena.

Vakuuden määrässä tulee ottaa huomioon esimerkiksi mahdolliset **käyttörajoitukset**, jotka teleyritys on asettanut puhelin- tai tekstiviestipalvelujen ja verkkovierailupalvelujen käytölle liittymästä, ja näistä mahdollisesti seuraavat erilaiset luottotappioriskit.⁵ Jos edellä mainitut seikat rajoittavat suuren laskukertymän mahdollisuutta, vakuuden määrän tulee olla selvästi matkapuhelinliittymän normaalia vakuutta alempi. Näin voi olla esimerkiksi mobiililaajakaistaliittymien kohdalla.

Vakuuden määrän kohtuullisuuden arvioinnissa otetaan huomioon liittymän käytölle tietoyhteiskuntakaaren 112.1 §:n nojalla

⁴ Mikäli laajakaistan lisänopeudesta myöhemmin halutaan sopia, arvioidaan tilannetta uuden viestintäpalvelusopimuksen tekemisenä (jolloin voidaan vaatia uusi vakuus).

⁵ Vakuusmaksun määrä voi perustellusti vaihdella jossakin määrin eri teleyritysten välillä mm. erilaisista tuotteistuksista, verkkovierailumaksuille sovitusta katoista ja teleyritysten teknisistä edellytyksistä johtuen.

mahdollisesti asetettava euromääräinen käyttöraja.⁶ Teleyritys voi käyttörajan ylittyessä rajoittaa viestintäpalvelun käyttöä, mikä antaa teleyritykselle mahdollisuuksia rajoittaa mahdollisia luottotappioita ottamalla käyttöraja huomioon vakuuden mitoituksessa. Näissä tilanteissa kohtuulliseksi katsottavan vakuuden määrä ei voi merkittävästi ylittää käyttörajan määrää.⁷

3.2. Kiinteähintaisen viestintäpalvelun vakuuden määrä määräytyy liittymän sulkemismahdollisuuden mennessä kertyvien maksujen perusteella.

Kiinteähintaisten viestintäpalvelujen osalta kertyvien maksujen määrä on teleyrityksen helposti ennakoitavissa. Kiinteähintaisia viestintäpalveluja ovat tekniikastaan riippumatta kaikki liittymät, joiden osalta veloitus ei riipu osaksikaan palvelun käytöstä. Tällaisten liittymien osalta vakuuden määrän tulee olla suhteessa maksuihin, joiden voidaan arvioida ehtivän kertyä siihen mennessä, että teleyrityksellä on lain mukaan ollut mahdollisuus sulkea viestintäpalvelu maksamattomien maksujen perusteella tai rajoittaa sen käyttöä.⁸ Vakuuden kohtuullinen määrä voi riippua muun muassa siitä, laskutetaanko palvelu etu- vai jälkikäteen.

Viestintävirasto kannustaa ennakkomaksun käyttöön kiinteähintaisten viestintäpalveluiden osalta.

Vakuusmaksun palauttaminen

4. Vakuuden palauttamiseen liittyvien menettelyjen tulee olla selviä.

Vakuus tulee palauttaa, kun sen peruste poistuu. Teleyrityksen tulee määritellä, mitkä ovat edellytykset vakuuden palauttamiselle sopimuksen kestäessä. Lähtökohtana ei voi olla, että vakuus säilytetään koko sopimussuhteen keston ajan. Arviointikriteerit voivat liittyä esimerkiksi kuluttajan maksukäyttäytymiseen teleyrityksen asiakkaana tai maksuhäiriötietojen kehitykseen. Yhden vuoden seuranta-ajanjaksoa voidaan pitää kohtuullisena⁹.

⁶ HE 231/2005, s. 25.

⁷ Kuluttajalla on lisäksi mahdollisuus asettaa TYK 135 §:n perusteella puhelinliittymän käytölle erilaisia estoja (estoluokkia), joilla voi rajoittaa palvelun käyttämistä erilaisiin maksullisiin palveluihin. Koska kuluttajalla on kuitenkin oikeus milloin tahansa pyytää teleyritystä muuttamaan tai poistamaan asetettuja estoja, ei niiden asettaminen riitä poistamaan teleyrityksen riskiä luottotappioista. Teleyritysten on kuitenkin mahdollista tuotteistaa myös sellaisia palveluita, joissa suuren laskukertymän mahdollistavien palveluiden käyttö on estetty. – Viestintäviraston näkemyksen mukaan teleyritys ja kuluttaja voivat myös sopia, että kuluttajan asettama käyttöraja on sitova niin, ettei sitä voida korottaa tai poistaa ilman teleyrityksen suostumusta. Tämä mahdollistaa myös kuluttajan itsensä asettaman käyttörajan huomioon ottamisen vakuuden määrässä.

⁸ Teleyrityksellä on lain mukaan mahdollisuus sulkea palvelu, jos tilaaja ei ole maksanut viestintäpalvelusta aiheutunutta erääntynyttä maksua. Tätä oikeutta ei kuitenkaan ole muun muassa seuraavissa tilanteissa: erääntynyt maksu on alle 50 euroa tai jos erääntynyt maksu maksetaan kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä. (TYK 115 §.)

⁹ Vastaavasti Energiateollisuus ry:n suosittelemat sähkönmyyntiehdot SME 2014, k. 3.8.

Teleyrityksen on myös mainittava, edellyttääkö vakuuden palauttaminen kuluttajan pyyntöä teleyritykselle vai tapahtuuko palauttamisen edellytysten arviointi teleyrityksen aloitteesta. Viestintävirasto pitää suositeltavana käytäntönä, että teleyritys palauttaa vakuuden ilman erillistä pyyntöä, kun vakuus ei ole enää tarpeen.

Asiaan liittyvät keskeisimmät säännökset

Tietoyhteiskuntakaari (917/2014)

107 § Sopimusehdot ja hinnasto

Säännöksen 1 momentin mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Sopimusehdot on laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.

112 § Käyttöraja, ennakkomaksu ja vakuus

Säännöksen 1 momentin mukaan teleyritys tai kuluttaja voi asettaa kohtuullisen euromääräisen käyttörajan puhelinliittymälle.

Säännöksen 2 momentin mukaan teleyritys saa vaatia kuluttajalta viestintäpalvelusopimuksesta ennakkomaksun tai vakuuden vain sopimusta tehtäessä ja vain, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Ennakkomaksu tai vakuus ei saa ylittää niiden maksujen yhteismäärää, jotka tarjotuista palveluista arvioidaan kertyvän ennen kuin teleyritys voi estää viestintäpalvelun käytön maksulaiminlyönnin perusteella.

115 § Viestintäpalvelun sulkeminen ja käytön rajoittaminen

Säännöksen 1 momentin mukaan teleyrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai rajoittaa viestintäpalvelun käyttöä, jos tilaaja ei ole maksanut viestintäpalvelusta aiheutunutta erääntyntä maksua.

Säännöksen 2 momentin 1 kohdan mukaan sulkemis- tai rajoitusoikeutta ei kuitenkaan ole, jos erääntynyt maksu on alle 50 euroa.

Säännöksen 4 momentin mukaan teleyrityksellä on oikeus rajoittaa viestintäpalvelun käyttöä myös, jos käyttäjä ylittää 112 §:n 1 momentissa tarkoitetun käyttörajan. Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle etukäteen käytön rajoittamisesta ja samalla annettava käyttäjälle ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.

117 § Sopimuksen purkaminen

Säännöksen 2 momentin 1 kohdan mukaan teleyrityksellä on oikeus purkaa viestintäpalvelusopimus, jos liittymä on ollut 115

§:n nojalla suljettuna vähintään kuukauden ja sulkemisen edellytykset ovat edelleen voimassa.

Syrjintä kuluttajansuojassa

Euroopan unionin ns. palveludirektiivissä¹⁰ säädetään syrjimättömyydestä. Palvelujen vastaanottajille ei saa asettaa syrjiviä vaatimuksia, jotka perustuvat kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan. Direktiivi on Suomessa pantu täytäntöön mm. yhdenvertaisuuslailla (1325/2014), joka kieltää syrjinnän iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteen, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Myös välillinen syrjintä on kiellettyä, millä tarkoitetaan tilannetta, jossa näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

Syrjiviä sopimusehtoja tai niihin rinnastettavia menettelyjä voidaan pitää myös tietoyhteiskuntakaassa tarkoitettuina, kuluttajan kannalta kohtuuttomina sopimusehtoina. Viestintävirasto valvoo, ettei tällaisia kohtuuttomia sopimusehtoja käytetä. Kaikenlainen eronteko kuluttajien välillä ei ole kuitenkaan kiellettyä. Jotta tietyn kuluttajaryhmän erilaisessa kohtelussa ei olisi kyse syrjinnästä, tulee erottelulle voida esittää hyväksyttävä tavoite eivätkä keinot tavoitteen saavuttamiseksi saa olla suhteettomia.

¹⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/123/EY palveluista sisämarkkinoilla, annettu 12 päivänä joulukuuta 2006.