

28/2013

Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö

*oikeusministeriö
justitieministeriet*

28/2013

Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö

31.5.2013

Julkaisun nimi Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö

Tekijä Kuluttajaoikeustyöryhmä
puheenjohtaja Sofia Rajamäki
sihteeri Liisa LeppävirtaOikeusministeriön
julkaisu 28/2013
Mietintöjä ja lausuntoja

OSKARI numero OM 21/41/2011 HARE numero OM014:00/2012

ISSN-L 1798-7105
ISSN (PDF) 1798-7105
ISBN (PDF) 978-952-259-297-2URN URN:ISBN:978-952-259-297-2
Pysyvä osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-297-2>Asia- ja avain-
sanat kuluttajansuoja

Tiivistelmä Mietinnössä ehdotetaan uudistettavaksi kuluttajansuojalain (38/1978) koti- ja etämyyntiä koskeva 6 luku. Lisäksi muutoksia ehdotetaan kuluttajansuojalain 2, 5, 6 a ja 12 lukuun sekä sähkömarkkinalain (386/1995) 25 e §:ään. Ehdotetuilla muutoksilla pantaisiin täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU kuluttajan oikeuksista.

Direktiivi edellyttää muutoksia kotimyyntin määritelmään, elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteisiin sekä peruuttamisoikeuteen koti- ja etämyyntissä. Peruuttamisoikeuden osalta uutta olisi muun muassa se, että kuluttajan olisi vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut vastaamaan niistä tai laiminlyönyt ilmoittaa kuluttajalle, että tämän on vastattava niistä.

Elinkeinoharjoittajat eivät saisi jatkossa käyttää tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, josta peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Verkkokaupan kustannusloukkuihin puututaan muun muassa edellyttämällä, että maksuvelvollisuudesta mainitaan nimenomaisesti tilauspainikkeessa.

Direktiivin täytäntöönpano-aika päättyy 13.12.2013, ja sen säännöksiä on sovellettava 13.6.2014 lukien.

31.5.2013

Publikationens titel	Betänkande av arbetsgruppen för konsumenträttigheter		
Författare	Arbetsgruppen för konsumenträttigheter ordförande Sofia Rajamäki sekreterare Liisa Leppävirta		
Justitieministeriets publikation	28/2013 Betänkanden och utlåtanden		
OSKARI nummer	OM 21/41/2011	HARE nummer	OM014:00/2012
ISSN-L	1798-7105		
ISSN (PDF)	1798-7105		
ISBN (PDF)	978-952-259-297-2		
URN	URN:ISBN:978-952-259-297-2		
Permanent adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-297-2		
Sak- och nyckelord	konsumentskydd		
Referat	<p>I betänkandet föreslås att kapitel 6 om hemförsäljning och distansförsäljning i konsumentskyddslagen (38/1978) ska revideras. Ändringar föreslås dessutom i 2, 5, 6 a och 12 kap. i konsumentskyddslagen samt i 25 e § i elmarknadslagen (386/1995). Genom de föreslagna ändringarna genomförs Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter.</p> <p>Direktivet förutsätter ändringar i definitionen av hemförsäljning, näringsidkarens skyldigheter att lämna information samt i ångerrätten vid hemförsäljning och distansförsäljning. Det nya i fråga om ångerrätten är bl.a. att konsumenten ska svara för de direkta kostnaderna för att återsända varor, om inte näringsidkaren har förbundit sig att svara för dem eller underlåtit att informera konsumenten att denne ska svara för dem.</p> <p>Vid telefonkommunikation som gäller ett ingånget avtal om konsumtionsnyttigheter får näringsidkare i framtiden inte anlita en tjänst som konsumenten debiteras mer än normaltaxa för att använda. Åtgärder riktas mot de kostnadsfällor som finns inom näthandeln bl.a. genom ett krav på att betalningsskyldigheten uttryckligen ska nämnas i samband med beställningsknappen.</p> <p>Direktivet ska genomföras senast den 13 december 2013 och dess bestämmelser ska tillämpas från och med den 13 juni 2014.</p>		

Oikeusministeriölle

Oikeusministeriö asetti 23 päivänä lokakuuta 2012 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ehdotus kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin täytäntöön panemiseksi tarvittavasta lainsäädännöstä.

Työryhmän puheenjohtajaksi määrättiin erityisasiantuntija (sittemmin lainsäädäntöneuvos) Sofia Rajamäki oikeusministeriöstä ja jäseniksi lainsäädäntöneuvos Katri Kummoinen oikeusministeriöstä, kaupallinen neuvos Tomi Lounema työ- ja elinkeinoministeriöstä, lakimies Katri Väänänen Kuluttajavirastosta (sittemmin Kilpailu- ja kuluttajavirasto), asiantuntija Niina Harjunheimo Elinkeinoelämän keskusliitto EK:sta, johtava lakimies Tuula Sario Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry:stä, toimitusjohtaja Jari Perko Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry:stä sekä kuluttaja-asiantuntija Tiina Oksala Suomen Kaupan Liitto ry:stä.

Työryhmän sihteerinä toimivat EU-asiantuntija Liisa Leppävirta oikeusministeriöstä sekä tutkija Anne Heiskanen oikeusministeriöstä (31.1.2013 saakka).

Direktiivin täytäntöön panemiseksi mietinnössä ehdotetaan uudistettavaksi kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luku, minkä lisäksi ehdotetaan muutoksia kuluttajansuojalain 2, 5, 6 a ja 12 lukuun sekä sähkömarkkinalain (386/1995) 25 e §:ään.

Kuluttajansuojalain koti- ja etämyyntiä koskevaan 6 lukuun tehtävät muutokset kohdistuvat ennen muuta kotimyynnin määritelmään, elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteisiin sekä peruuttamisoikeuteen. Kuluttajankauppaa koskevaan 5 lukuun ehdotettavat muutokset kohdistuvat puolestaan säännöksiin tavaran luovutuksesta, vaaranvastuusta sekä kuluttajan oikeudesta purkaa kauppa myyjän viivästyksen johdosta. Markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteessa koskevaan 2 lukuun ehdotetaan lisättäväksi säännös tiedonantovelvoitteista muussa kuin koti- ja etämyynnissä. Lukuun ehdotetaan lisättäväksi myös säännökset lisämaksujen perimisestä sekä tehtyä sopimusta koskevasta puhelinasioinnista perittävistä kuluista.

Mietintöön on liitetty Katri Väänäsen, Niina Harjunheimon, Tuula Sarion, Jari Perkon ja Tiina Oksalan eriävät mielipiteet.

Saatuaan työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa kunnioittavasti mietintönsä oikeusministeriölle.

Helsingissä 31 päivänä toukokuuta 2013



Sofia Rajamäki



Katri Kummoinen



Tomi Lounema



Katri Väänänen



Niina Harjunheimo



Tuula Sario



Jari Perko



Tiina Oksala



Liisa Leppävirta

SISÄLLYS

ESITYKSEN PÄÄASIAALLINEN SISÄLTÖ	13
YLEISPERUSTELUT	15
1 Direktiivi kuluttajan oikeuksista	15
1.1 Yleistä	15
1.2 Direktiivin sisältö	16
1.2.1 Soveltamisala	16
1.2.2 Määritelmät	17
1.2.3 Ennakkotiedot muussa kuin koti- ja etämyynnissä	18
1.2.4 Ennakkotiedot ja sopimuksen muoto koti- ja etämyynnissä	18
1.2.5 Peruuttamisoikeus koti- ja etämyynnissä	20
1.2.6 Muut säännökset	22
2 Nykytila	23
2.1 Kotimyynti ja etämyynti (kuluttajansuojalain 6 luku)	23
2.2 Luovutus, vaaranvastuu ja viivästys (kuluttajansuojalain 5 luku)	25
2.3 Elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteet	26
3 Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset	27
3.1 Yleistä	27
3.2 Direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset	27
3.2.1 Kansallisen harkintavallan käyttö	27
3.2.2 Koti- ja etämyyntiä koskevat muutokset	30
<i>Säännösten soveltamisala</i>	30
<i>Koti- ja etämyynnin määritelmä</i>	31
<i>Tiedonantovelvollisuus ja tietojen vahvistaminen</i>	32
<i>Peruuttamisoikeus</i>	32
3.2.3 Tavarankäytön koskevat ehdotukset	33
3.2.4 Muut kuluttajansuojalakiin ehdotettavat muutokset	34
<i>Yleiset tiedonantovelvoitteet muussa kuin koti- ja etämyynnissä</i>	34
<i>Lisämaksut</i>	34
<i>Puhelinasiainnista perittävät kustannukset</i>	35
3.3 Direktiivin säännökset, jotka eivät edellytä muutoksia lainsäädäntöön	37

4	Esityksen vaikutukset	39
4.1	Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisten toimintaan	39
4.2	Vaikutukset kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien asemaan	39
5	Asian valmistelu	41
	YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT	42
6	Lakiehdotusten perustelut	42
6.1	Kuluttajansuojalaki	42
6.2	Sähkömarkkinalaki	70
7	Tarkemmat säännökset	71
8	Voimaantulo	71
9	Suhde perustuslakiin ja säätämisjärjestys	72
	LAKIEHDOTUKSET	74
	RINNAKKAISTEKSTIT	85
	SAMMANDRAG	93
	LAGFÖRSLAG	95
	ERIÄVÄT MIELIPITEET	106

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ

Esityksessä ehdotetaan muutettavaksi kuluttajansuojalakia ja sähkömarkkinalakia. Muutoksilla pantaisiin täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi kuluttajan oikeuksista.

Kuluttajansuojalain koti- ja etämyyntiä koskevan luvun säännökset on tarpeen uudistaa kokonaisuudessaan. Sen lisäksi direktiivi edellyttää muutoksia kuluttajansuojalain kuluttajankauppaa koskevan luvun säännöksiin luovutuksesta, vaaranvastuusta ja viivästyksestä. Tietyt direktiivin edellyttämät muutokset ehdotetaan pantavaksi täytäntöön kuluttajansuojalain markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteessa koskevaan lukuun lisättävillä säännöksillä.

Elinkeinonharjoittajalle asetetaan nykyistä kattavammat tiedonantovelvoitteet niin koti- ja etämyynnissä kuin muissa kaupankäyntitilanteissa. Myös kotimyynnin määritelmää ehdotetaan laajennettavaksi nykyisestä. Keskeisin muutos on se, että kotimyynniksi katsottaisiin kulutushyödykkeen tarjoaminen muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimiloissa myös silloin, kun elinkeinonharjoittaja menee kyseiseen paikkaan kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä tarjotakseen kuluttajalle hänen pyytämäänsä kulutushyödykettä ja osapuolet tekevät samassa yhteydessä sopimuksen tai kuluttaja tekee siitä sitovan tarjouksen.

Kuluttajan oikeus peruuttaa koti- ja etämyyntisopimus laajenisi nykyisestä. Uutta olisi esimerkiksi se, että kuluttajalla olisi peruuttamisoikeus silloinkin, kun palvelusuoritus on aloitettu hänen suostumuksellaan, mutta palvelua ei ole saatettu vielä loppuun. Tällöin kuluttajan tulisi kuitenkin korvata jo tehty työ tai muu saatu suoritus. Peruuttamisesta tulisi ilmoittaa jatkossa yksiselitteisesti, kun nykyisin peruuttamisilmoitukseksi katsotaan myös pelkkä tavaran palauttaminen. Peruuttamistapauksessa kuluttajan olisi jatkossa myös pääsääntöisesti vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut vastaamaan niistä tai laiminlyönyt ilmoittaa kuluttajalle, että tämän on vastattava niistä.

Elinkeinonharjoittaja ei saisi käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasiointinissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Säännöksen soveltamisalan ulkopuolelle rajattaisiin yksinomaan rahoituspalveluja ja -välineitä koskevat sopimukset. Erityisesti verkkokaupan kustannusloukkuihin puututaan muun muassa asettamalla elinkeinonharjoittajalle velvollisuus mainita maksuvelvollisuudesta nimenomaisesti tilauspainikkeessa. Kuluttajan maksuvelvollisuus ei myöskään voisi perustua niin sanottuihin ennalta rastitettuihin ruutuihin.

Direktiivin täytäntöönpano-aika päättyy 13.12.2013, ja sen säännöksiä on sovellettava 13.6.2014 lukien. Tämän mukaisesti lakien ehdotetaan tulevan voimaan 13.6.2014, ja muutosten ehdotetaan vaikuttavan pääsääntöisesti vain lakien voimaantulon jälkeen tehtäviin sopimuksiin.

YLEISPERUSTELUT

1 Direktiivi kuluttajan oikeuksista

1.1 Yleistä

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta (kuluttajaoikeusdirektiivi) annettiin 25 päivänä lokakuuta 2011. Direktiivillä korvataan muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltuja sopimuksia koskevasta kuluttajansuojasta annettu direktiivi 85/577/ETY (kotimyyntidirektiivi) ja kuluttajansuojasta etäsopimuksissa annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 97/7/EY (etämyyntidirektiivi).

Direktiivi perustuu komission 8 päivänä lokakuuta 2008 antamaan ehdotukseen (KOM(2008) 614 lopullinen), ja sen tavoitteena on erityisesti etämyyntiä ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtäviä sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä yhdenmukaistamalla lisätä rajat ylittävää kuluttajankauppaa ja parantaa siten sisämarkkinoiden toimintaa. Komission alkuperäinen ehdotus oli lopullista direktiiviä tuntuvasti kattavampi, sillä se sisälsi myös esimerkiksi myyjän virhevastuuta ja kohtuuttomia sopimusehtoja koskevia säännöksiä.

Direktiivi on aiemmista direktiiveistä poiketen pääosin täysharmonisointisäädös, eli jäsenvaltiot eivät saa antaa tai pitää voimassa direktiivistä poikkeavia säännöksiä seikoista, jotka direktiivillä on yhdenmukaistettu. Direktiivi sisältää kuitenkin useita soveltamisala- ja muita poikkeuksia, joten jäsenvaltioilla on jatkossakin jonkin verran kansallista liikkumavaraa koti- ja etämyyntiä sekä muita direktiivin soveltamisalaan kuuluvia seikkoja koskevassa sääntelyssä.

Jäsenvaltioiden on pantava direktiivi täytäntöön viimeistään 13 päivänä joulukuuta 2013 sekä sovellettava säännöksiä 13 päivästä kesäkuuta 2014 lukien kyseisen ajankohdan jälkeen tehtäviin sopimuksiin.

1.2 Direktiivin sisältö

1.2.1 Soveltamisala

Kuluttajaoikeusdirektiivi koskee lähtökohtaisesti kaikkia elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä sopimuksia, mukaan lukien julkisten palveluntarjoajien kanssa tehdyt sopimukset veden, kaasun, sähkön ja kaukolämmön toimittamisesta. Direktiivin 3 artiklan 3 kohtaan sisältyy kuitenkin useita soveltamisalapoikkeuksia. Direktiivi ei 3 artiklan 3 kohdan mukaan koske:

- sosiaalipalveluja ja terveydenhuoltoa koskevia sopimuksia;
- rahapeli-toimintaa koskevia sopimuksia;
- rahoituspalveluja koskevia sopimuksia;
- kiinteän omaisuuden tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvien oikeuksien syntymistä, hankkimista tai luovutusta koskevia sopimuksia;
- uusien rakennusten rakentamista, olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä ja asumiseen tarkoitettujen tilojen vuokraamista koskevia sopimuksia;
- pakettimatkadirektiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia;
- aikaosuusdirektiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia;
- sopimuksia, jotka jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti laatii riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen velvoitettu julkinen viranhaltija, jonka on annettava kuluttajalle kattavaa oikeudellista tietoa varmistaakseen, että kuluttaja tekee sopimuksen huolellisen harkinnan perusteella ja tietoisena sen oikeudellisesta merkityksestä;
- sopimuksia, jotka koskevat kotitalouden päivittäiseen kulutukseen tarkoitettujen ja elinkeinonharjoittajan kuluttajan kotiin, asuinpaikkaan tai työpaikalle toistuvilla ja säännöllisillä jakelukierroksilla fyysisesti toimittamien elintarvikkeiden, juomien tai muiden tavaroiden toimittamista;
- tietyin poikkeuksin matkustajaliikenteen palveluja koskevia sopimuksia;
- jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtäviä sopimuksia;
- sopimuksia, jotka tehdään teletoiminnan harjoittajien kanssa maksullisten yleisöpuhelimien kautta niiden käyttöä varten tai kuluttajan luoman yhden puhelin-, internet- tai faksiyhteyden käyttöä varten.

Direktiivin 3 artiklan 4 kohdan mukaan jäsenvaltioilla on lisäksi mahdollisuus olla soveltamatta direktiiviä sellaisiin muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin, joissa kuluttajan suoritettavaksi tuleva maksu on enintään 50 euroa. Jäsenvaltiot voivat kansallisessa lainsäädännössä säätää myös tätä pienemmästä rahamäärästä.

Direktiivi ei vaikuta kansalliseen yleiseen sopimusoikeuteen, kuten sopimuksen pätevyttä, tekemistä tai vaikutuksia koskeviin sääntöihin, siltä osin kuin niitä ei säännellä

direktiivissä (3 artiklan 5 kohta). Direktiivi ei myöskään estä elinkeinonharjoittajia tarjoamasta kuluttajille sopimusjärjestelyjä, jotka antavat direktiivissä säädettyä paremman suojan (3 artiklan 6 kohta).

1.2.2 Määritelmät

Direktiivin 2 artikla sisältää eräitä määritelmiä. Kauppasopimuksella tarkoitetaan artiklan 5 kohdan mukaan sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan kuluttajalle tavaran omistusoikeuden ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan tavaran hinnan. Kauppasopimuksena pidetään myös sopimuksia, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja. Palvelusopimuksella tarkoitetaan 6 kohdan mukaan muuta sopimusta kuin kauppasopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan palvelun hinnan. Sopimus, joka koskee aineellisella välineellä, kuten CD- tai DVD-levyllä, toimitettavaa digitaalista sisältöä, on direktiivin mukaan tavara. Sopimusta digitaalisesta sisällöstä, joka toimitetaan muulla kuin aineellisella välineellä, ei direktiiviä sovellettaessa pidetä tavarana eikä palveluna. Direktiiviin sisältyy viimeksi mainittuja sopimuksia koskevia erityissäännöksiä peruuttamisoikeudesta.

Etäsopimuksella tarkoitetaan artiklan 7 kohdan mukaan sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä ilman, että elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja ovat samanaikaisesti fyysisesti läsnä, ja käyttäen pelkästään yhtä tai useampaa etäviestintä sopimuksen tekemiseen asti, sopimuksen tekemisen ajankohta mukaan lukien.

Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyllä sopimuksella (jäljempänä *kotimyyntisopimus*) tarkoitetaan artiklan 8 kohdan mukaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan tekemää sopimusta, joka tehdään osapuolten ollessa samanaikaisesti fyysisesti läsnä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila. Kotimyyntisopimuksilla tarkoitetaan myös kuluttajan tällaisissa olosuhteissa tekemää tarjousta. Samoin määritelmä kattaa sopimukset, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimen avulla välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila osapuolten ollessa samanaikaisesti fyysisesti läsnä. Lisäksi määritelmän piiriin kuuluvat sopimukset, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan järjestämän tutustumiskäynnin aikana, jonka tarkoituksena tai seurauksena on tavaroiden tai palvelujen esittelemine ja myyminen kuluttajalle. Kotimyyntin määritelmään sisältyvällä toimitilalla tarkoitetaan artiklan 9 kohdan mukaan kiinteää vähittäismyyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa vakituisesti, sekä siirrettävää myyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa tavanomaisesti.

1.2.3 Ennakkotiedot muussa kuin koti- ja etämyynnissä

Direktiivin 5 artiklan 1 kohdassa säädetään muussa kuin koti- ja etämyynnissä annettavista ennakkotiedoista. Näitä kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla annettavia tietoja ovat muun muassa tavaroiden ja palvelujen pääominaisuudet, elinkeinonharjoittajan yhteystiedot, tavaroiden ja palvelujen hintaa koskevat tiedot, määräaika, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavaran tai suorittamaan palvelun sekä sopimuksen kesto. Tietoja ei kuitenkaan tarvitse antaa silloin, kun ne ilmenevät muutoin asiayhteydestä. Direktiivin 5 artiklan 3 kohdan mukaan jäsenvaltioiden ei edellytetä myöskään soveltavan tiedonantovelvoitteita sopimuksiin, jotka liittyvät päivittäisiin liiketoimiin ja jotka täytetään välittömästi sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Jäsenvaltiot voivat asettaa tai pitää voimassa lisävaatimuksia ennen sopimuksen tekoa annettavista tiedoista (5 artiklan 4 kohta). Kyse on siis niin sanotusta minimiharmonisoivasta sääntelystä.

1.2.4 Ennakkotiedot ja sopimuksen muoto koti- ja etämyynnissä

Direktiivin 6 artiklassa säädetään tiedoista, jotka elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi koti- tai etämyyntisopimukseen. Erityisiä koti- ja etämyyntisopimukseen liittyviä tiedonantovaatimuksia ovat esimerkiksi elinkeinonharjoittajan toimipaikan maantieteellinen osoite, tietyissä tapauksissa etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvat kulut, peruuttamisoikeutta koskevat ehdot ja malliperuuttamislomake, tapauskohtaisesti tieto siitä, että kuluttajan on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista peruuttamistapauksessa sekä etämyynnissä tieto tavaroiden palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida palauttaa tavanomaisesti postitse.

Direktiivin 6 artiklan 5 kohdan mukaan tiedonantovaatimukset ovat olennainen osa koti- tai etämyyntisopimusta, eikä tietoja saa muuttaa, elleivät sopimuspuolet nimenomaisesti sovi toisin. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt lisäkuluja tai muita kustannuksia koskevia tiedonantovelvoitteita, direktiivin 6 artiklan 6 kohdan mukaan kuluttajan ei tarvitse näitä maksaa. Todistustaakka tiedonantovaatimusten täyttämistä on elinkeinonharjoittajalla (6 artiklan 9 kohta).

Direktiivin 7 artiklan mukaan kotimyyntisopimuksissa ennakkotiedot on annettava kuluttajalle paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä välineellä. Tietojen on oltava helposti luettavia, ja ne on esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Kuluttajalle on annettava myös jäljennös allekirjoitetusta sopimuksesta tai sopimusvahvistuksesta paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä välineellä. Direktiivin 7 artiklan 4 kohta sisältää eräitä kuluttajan aloitteesta tehtäviä, alle 200 euron suuruisia kiireellisiä korjaus- ja huoltotyösopimuksia koskevan poikkeuksen, jonka mukaan kuluttajalle on annettava ennen tällaisen kotimyyntisopimuksen tekemistä vain osa 6 artiklan 1 kohdan mukaisista ennakkotiedoista. Osa niistäkin tiedoista, jotka kuluttajalle on annettava,

voidaan antaa muulla kuin pysyvällä tavalla, jos kuluttaja siihen nimenomaisesti suostuu. Sopimusvahvistuksen tulee kuitenkin sisältää kaikki 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot. Jäsenvaltiot voivat päättää olla soveltamatta mainittua poikkeusta.

Etämyynissä ennakkotiedot on annettava tai asetettava ne kuluttajan saataville etäviestimelle soveltuvalla tavalla, ja ne on esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Jos ennakkotiedot annetaan pysyvällä välineellä, niiden on oltava helposti luettavassa muodossa (8 artiklan 1 kohta).

Direktiivin 8 artiklan 2 kohtaan sisältyy sähköisesti tehtäviä sopimuksia koskeva erityissäännös. Jos sähköisessä muodossa tehtävässä etäsopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava selvästi, helposti havaittavasti ja välittömästi ennen tilauksen tekemistä muun muassa hyödykkeen pääominaisuudet, hyödykkeen kokonaishinta ja mahdolliset siihen sisältyvät kulut ja tarvittaessa sopimuksen kesto koskevat seikat. Elinkeinonharjoittajan on myös varmistettava, että kuluttaja tilausta tehdessään nimenomaisesti hyväksyy maksuvelvollisuuden. Jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai muun vastaavan toiminnon käyttöä, näppäin tai vastaava toiminto on merkittävä helposti luettavalla tavalla ainoastaan sanoilla ”tilaukseen liittyy maksuvelvollisuus” tai vastaavalla yksiselitteisellä maksuvelvollisuuden ilmentävällä tavalla. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut, mitä kuluttajan nimenomaisesta suostumuksesta säädetään, sopimus tai tilaus ei sido kuluttajaa.

Jos sopimus tehdään käyttäen etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämiseen, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä ilmoitettava kyseisellä viestimellä vain osa ennakkotiedoista. Muut ennakkotiedot on annettava kuluttajalle 8 artiklan 1 kohdan mukaisesti. Puhelimitse tapahtuvissa yhteydenotoissa elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys ja puhelun kaupallinen tarkoitus on selvítettävä aina kuluttajan kanssa käytävän keskustelun aluksi.

Direktiivin 8 artiklan 6 kohta sisältää jäsenvaltio-option, jonka mukaan puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta jäsenvaltiot voivat säätää, että elinkeinonharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä. Jäsenvaltiot voivat myös säätää, että tällaiset vahvistukset on tehtävä pysyvällä välineellä.

Direktiivin 8 artiklan 7 kohdassa säädetään elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta toimittaa kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta pysyvällä välineellä kohtuullisen ajan kuluessa etäsopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden toimitusajankohtana tai ennen kuin palvelun suorittaminen alkaa. Vahvistuksen tulee sisältää kaikki 6 artiklan 1 kohdan mukaiset ennakkotiedot, jollei näitä tietoja ole annettu kuluttajalle pysyvällä välineellä ennen sopimuksen tekemistä sekä tarvittaessa vahvistus kuluttajan antamasta ennakkosuostumuksesta siihen, että muulla kuin aineellisella välineellä toimitettavan digitaalisen sisällön toimittaminen aloitetaan, jolloin peruuttamisoikeus menetetään. Vahvistus tulee antaa myös tätä koskevasta ilmoituksesta.

Direktiivin 7 artiklan 3 kohdassa ja 8 artiklan 8 kohdassa säädetään palvelujen toimitamisen aloittamisesta peruuttamisaikana. Jos kuluttaja haluaa, että palvelujen toimittaminen alkaa peruuttamisaikana, elinkeinonharjoittajan on edellytettävä, että kuluttaja tekee tästä nimenomaisen pyynnön. Kotimyyntissä pyyntö on tehtävä pysyvällä välineellä.

Direktiivin 7 artiklan 5 kohdan ja 8 artiklan 10 kohdan mukaan jäsenvaltiot eivät saa asettaa direktiivissä säädettyjen, ennen sopimuksen tekemistä annettavia tietoja koskevien velvoitteiden täyttämiseksi muita muotovaatimuksia.

1.2.5 Peruuttamisoikeus koti- ja etämyyntissä

Pääsäännön mukaan kuluttajalla on oikeus perusteluja esittämättä peruuttaa koti- tai etämyyntisopimus 14 päivän kuluessa (9 artiklan 1 kohta). Direktiivin 9 artiklan 2 kohdassa säädetään tarkemmin 14 päivän määräajan laskentatavasta eri tilanteissa.

Jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut kuluttajalle asianmukaisesti tietoja peruuttamisoikeudesta, peruuttamisen määräaika päättyy 12 kuukauden kuluttua alkuperäisen peruuttamisen määräajan päättymisestä. Jos kuitenkin elinkeinonharjoittaja on antanut kuluttajalle edellä mainitut tiedot 12 kuukauden kuluessa alkuperäisen peruuttamisen määräajan päättymisestä, peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja vastaanottaa nämä tiedot. (10 artikla)

Direktiivin 11 artiklan 1 kohdan mukaan kuluttajan on ennen peruuttamisen määräajan päättymistä ilmoitettava elinkeinonharjoittajalle päätöksestään peruuttaa sopimus. Ilmoituksen voi tehdä joko käyttämällä direktiivin liitteessä I vahvistettua malliperuutuslomaketta tai millä tahansa muulla yksiselitteisellä ilmoituksella. Todistustaakka peruuttamisoikeuden käyttämisestä artiklan mukaisesti on kuluttajalla.

Elinkeinonharjoittajan on palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksut ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua siitä päivästä, jona elinkeinonharjoittaja sai tietää peruutuksesta (13 artiklan 1 kohta). Kauppasopimusten osalta elinkeinonharjoittaja voi pidättäytyä maksujen palautuksesta, kunnes hän on saanut tavarat takaisin tai kunnes kuluttaja on esittänyt näyttöä siitä, että hän on lähettänyt tavarat takaisin, sen mukaan kumpi ajankohta on aikaisempi, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut noutamaan tavarat itse (13 artiklan 3 kohta).

Kuluttajan on lähetettävä tai luovutettava tavarat elinkeinonharjoittajalle ilman aiheutonta viivästystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja on ilmoittanut elinkeinonharjoittajalle peruutuksesta, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut noutamaan tavarat itse. Kuluttaja vastaa vain tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on suostunut vastaamaan niistä tai laininlyönyt ilmoittaa kuluttajalle, että kuluttajan on vastattava niistä. Poikkeuksena tästä ovat kotimyyntisopimukset, joissa tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksentekohetkellä. Tällöin elinkeinonharjoittajan on noudettava tavarat omalla kustannuksella.

laan, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisesti postitse. (14 artiklan 1 kohta)

Peruutustapauksessa kuluttaja on vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta tavaroiden muusta kuin niiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut säädettyjä tietoja peruuttamisoikeudesta, kuluttajalla ei kuitenkaan olisi tällaista vastuuta. (14 artiklan 2 kohta) Jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeutta tehtyään palvelun suorittamisen aloittamista koskevan pyynnön, hänen on maksettava elinkeinonharjoittajalle määrä, joka on suhteessa saatuun suoritukseen siihen ajankohtaan asti, jona kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle peruuttamisoikeuden käytöstä, kun vertauskohtana ovat sopimukseen sisältyvät suoritukset kokonaisuudessaan (14 artiklan 3 kohta). Direktiivin 14 artiklan 4 alakohdassa säädetään erityistilanteista, joissa kuluttaja ei ole peruutustapauksissa velvollinen maksamaan palvelun suorittamisesta ja digitaalisen sisällön toimittamisesta.

Direktiivin 15 artiklan mukaan kuluttajan peruuttaessa koti- tai etämyyntisopimuksen kaikki liitännäissopimukset peruuntuvat automaattisesti ilman, että kuluttajalle aiheutuu tästä ylimääräisiä kustannuksia. Artiklalla ei kuitenkaan rajoiteta kulutusluottodirektiivin (2008/48/EY) 15 artiklan soveltamista.

Direktiivin 16 artiklassa on lueteltu peruuttamisoikeutta koskevat poikkeukset. Jollei toisin ole sovittu, peruuttamisoikeutta ei ole muun muassa silloin, kun kyse on:

- kokonaan suoritetuista palveluista, joiden suorittaminen on kuluttajan suostumuksella aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä ja jos kuluttaja on saanut ilmoituksen siitä, että hän menettää peruuttamisoikeuden, kun elinkeinonharjoittaja on täyttänyt sopimuksen kokonaisuudessaan;
- sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, jos palvelun suorittaminen on alkanut kuluttajan nimenomaisella ennakkosuostumuksella ja jos kuluttaja on saanut ilmoituksen siitä, että hän menettää näin peruuttamisoikeuden;
- sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka on valmistettu kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi;
- sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka voivat pilaantua tai vanhentua nopeasti;
- sellaisten sinetöityjen tavaroiden toimittamisesta, joita ei voida palauttaa terveydensuojelu- tai hygieniasyistä ja joiden sinetti on avattu toimituksen jälkeen;
- sopimuksista, joihin liittyen kuluttaja on nimenomaisesti pyytänyt elinkeinonharjoittajaa käymään luonaan kiireellisten korjaus- ja huoltotöiden tekemiseksi;
- sellaisen sinetöidyn ääni- tai kuvatalenteen tai sinetöidyn tietokoneohjelman toimittamisesta, jonka sinetti on avattu toimituksen jälkeen;
- julkisessa huutokaupassa tehdyistä sopimuksista;
- majoituksen tarjoamisesta muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetuksesta, autonvuokrauspalveluista, ravintolapalveluista tai vapaa-ajanpalveluista, jos sopimus edellyttää suoritusta määrätyn ajankohtana tai määrätyn ajan kuluessa.

1.2.6 Muut säännökset

Direktiivin 18 artiklassa säädetään tavaran luovutuksesta kauppasopimuksissa. Jollei toisin ole sovittu, elinkeinonharjoittajan on 18 artiklan 1 kohdan mukaan luovutettava tavara siirtämällä sen fyysinen hallinta tai määräysvalta tavarahan kuluttajalle ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jos toimitus on viivästynyt sovitukselta tai 1 kohdassa säädetystä määräajasta, kuluttajan on pyydettävä häntä tekemään luovutusolosuhteisiin nähden asianmukaisen lisäajan kuluessa. Jos elinkeinonharjoittaja ei luovuta tavaroita tämän lisäajan kuluessa, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus. Lisäajan asettamista koskevaa säännöstä ei kuitenkaan sovelleta silloin, kun elinkeinonharjoittaja on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa tai jos luovutus sovittuna toimitusaikana on olennainen ottaen huomioon kaikki sopimuksen tekemiseen liittyvät olosuhteet. Sama koskee tilannetta, jossa kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutus tiettyyn päivään mennessä tai tiettyinä päivinä on olennaista. Näissä tapauksissa kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi. (18 artiklan 2 kohta)

Vaaranvastuun siirtymistä koskevan 20 artiklan mukaan kauppasopimuksissa, joiden mukaan elinkeinonharjoittaja lähettää tavaran kuluttajalle, vastuu tavaroiden katoamisesta tai vahingoittumisesta siirtyy kuluttajalle, kun kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut tavarat fyysisesti hallintaansa. Jos rahdinkuljettaja on ollut puhtaasti kuluttajan valitsema, vaaranvastuu siirtyy kuitenkin kuluttajalle luovutettaessa tavara rahdinkuljettajalle. Tällä ei kuitenkaan rajoiteta kuluttajan oikeuksia rahdinkuljettajan suhteen.

Direktiivin 19 artiklassa säädetään elinkeinonharjoittajille asetettavasta kiellosta, jolla estetään elinkeinonharjoittajia vaatimasta kuluttajilta tietyn maksuvälineen käytöstä maksuja, jotka ylittävät elinkeinonharjoittajalle tämän välineen käytöstä aiheutuvat kustannukset.

Jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei saa aiheutua kuluttajalle perushintaa suurempia kuluja. Säännös ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa tällaisista puhelusta. (21 artikla)

Lisämaksuja koskevan 22 artiklan mukaan ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi sopimukseen tai tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly elinkeinonharjoittajan pääasiallisesta sopimusvelvoitteesta sovittuun vastikkeeseen. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole hankkinut kuluttajan nimenomaista suostumusta, vaan on päätellyt sen käyttämällä oletusvalintoja, jotka kuluttajan on hylättävä välttääkseen lisämaksun, kuluttajalla on oikeus saada tällainen maksu takaisin.

2 Nykytila

2.1 Kotimyynti ja etämyynti (kuluttajansuojalain 6 luku)

Kulutushyödykkeiden koti- ja etämyynnistä säädetään kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvussa. Kotimyyntillä tarkoitetaan kulutushyödykkeen tarjoamista kuluttajalle henkilökohtaisesti muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimipaikassa. Kotimyyntinä ei kuitenkaan pidetä esimerkiksi kulutushyödykkeen tarjoamista paikassa, jossa yleensä tarjotaan kulutushyödykkeitä, eikä myöskään paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja saapuu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä tarjotakseen kuluttajalle hänen pyytämänsä kulutushyödykettä. (3 §) Kotimyyntisääntelyn ulkopuolelle on rajattu kiinteän omaisuuden kauppaa tai vuokraamista koskevat sopimukset, arvopaperimarkkina- (495/1989) tarkoitettua arvopaperia koskevat sopimukset, vakuutus- ja kuluttajansuojalain 10 luvun soveltamisalaan kuuluvat sopimukset eli aikaosuuksia ja pitkäkestoisia lomatuotteita koskevat sopimukset. Kotimyyntiä koskevia säännöksiä ei sovelleta myöskään, jos kulutushyödykkeen hinta on pienempi kuin 15 euroa. Jos samalla kertaa myydään useampia hyödykkeitä, joiden yhteishinta on vähintään 15 euroa, säännöksiä kuitenkin sovelletaan. (5 §)

Etämyyntillä tarkoitetaan kulutushyödykkeen tarjoamista kuluttajalle elinkeinonharjoittajan järjestämän sellaisen etätarjontamenetelmän avulla, jossa sopimuksen tekemiseen ja sitä edeltävään markkinointiin käytetään yksinomaan yhtä tai useampaa etäviestintä (4 §). Etämyyntiä koskevien säännösten soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu muun muassa kiinteän omaisuuden kauppaa tai muuta oikeutta kiinteään omaisuuteen koskevat sopimukset vuokraoikeutta lukuun ottamatta, aikaosuuksisopimukset, jakeluautomattin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtävät sopimukset sekä huutokaupassa tehdyt sopimukset, jos huutokauppaan voidaan osallistua muutenkin kuin etäviestimellä. (6 §) Myös muun muassa majoitusta tai kuljetusta taikka ravintolatoimintaan tai vapaaajan viettoon liittyvää palvelusta koskevat sopimukset on rajattu ennakkotietoja, peruuttamisoikeutta ja eräitä muita seikkoja koskevien säännösten soveltamisalan ulkopuolelle silloin, kun elinkeinonharjoittaja sopimusta tehtäessä sitoutuu suorittamaan palveluksen tietynä ajankohtana tai tietyn ajan kuluessa, eikä elinkeinonharjoittaja tarjoa näitä palveluksia kuluttajalle puhelimitse omasta aloitteestaan. (7 §)

Kotimyyntissä elinkeinonharjoittajan on luovutettava kuluttajalle kauppa- ja teollisuusministeriön vahvistaman kaavan mukainen kotimyyntiasiakirja, jossa on sopimusta koskevien tietojen ohella mainittava kuluttajan oikeus peruuttaa sopimus sekä annettava ohjeet peruuttamisoikeuden käyttämisestä varten. Asiakirja tulee toimittaa kuluttajalle viimeistään silloin, kun kuluttaja vastaanottaa tavaran, ja muuta hyödykettä kuin tavaraa koskevassa sopimuksessa silloin, kun kuluttaja tekee tarjouksen tai antaa hyväksyvän vastauksen elinkeinonharjoittajan tarjoukseen. (8 §) Ellei kotimyyntiasiakirjaa ole luovutettu asianmukaisesti kuluttajalle, sopimus ei sido kuluttajaa (20 §).

Kuluttajalla on kotimyynnissä oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä elinkeinonharjoittajalle 14 päivän kuluessa kotimyyntiasiakirjan vastaanottamisesta taikka tavaran kaupassa tavaran tai ensimmäisen tavaraerän vastaanottamisesta, jos tavara tai tavaraerä vastaanotetaan myöhemmin kuin asiakirja. Tavaran kaupassa peruuttamisilmoitukseksi katsotaan myös tavaran palauttaminen (9 §).

Elinkeinoharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen vastaanottamisesta palautettava, mitä hinnasta on maksettu. Kuluttajalla on oikeus pidättää tavara siihen saakka, kunnes elinkeinonharjoittaja on palauttanut hänen maksamansa hinnan (10 §). Kuluttajan peruuttaessa sopimuksen myyjällä on velvollisuus noutaa tavara kuluttajan luota. Sopimusehdoissa on kuitenkin mahdollista määrätä, että kuluttajalla on velvollisuus palauttaa vastaanottamansa tavara tai suoritus kohtuullisen ajan kuluessa postitse. Palauttamisen kustannuksista vastaa tällöin elinkeinonharjoittaja (11 §).

Etämyynnissä elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuus on kaksivaiheinen. Perustiedot elinkeinonharjoittajasta, tarjotusta hyödykkeestä ja tarjouksen ehdoista on annettava jo ennen sopimuksen tekemistä. Tiedot tulee antaa kuluttajalle käytettyyn etäviestimeen sopivalla tavalla, selkeästi, ymmärrettävästi ja niin, että tietojen kaupallinen tarkoitus käy selvästi ilmi (13 §). Sopimuksen tekemisen jälkeen ennakkotiedot samoin kuin täydentävät lisätiedot tulee tiettyjä poikkeustilanteita lukuun ottamatta vahvistaa kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. (14 §)

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa etäsopimus ilmoittamalla siitä elinkeinonharjoittajalle 14 päivän kuluessa siitä, kun hän on vastaanottanut elinkeinonharjoittajan antaman vahvistuksen taikka tavaran kaupassa tavaran tai ensimmäisen tavaraerän vastaanottamisesta, jos tavara tai tavaraerä vastaanotetaan myöhemmin kuin vahvistus. Jos vahvistusta ei tarvitse toimittaa, peruuttamisaika lasketaan tavaran kaupassa tavaran tai tavaraerän vastaanottamisesta ja muissa tapauksissa sopimuksen tekemisestä. Tavaran kaupassa peruuttamisilmoitukseksi katsotaan myös vastaanotetun tavaran palauttaminen. Jos vahvistus ei täytä säädettyjä vaatimuksia, peruuttamisaika on kolme kuukautta. Jos vahvistus tänä aikana oikaistaan, 14 päivän peruuttamisaika lasketaan siitä päivästä, jona kuluttaja sai oikaistun vahvistuksen. Jos vahvistusta ei anneta lainkaan, sopimus ei sido kuluttajaa. (15 §) Peruuttamisoikeuden rajoituksista säädetään 16 §:ssä. Peruuttamisoikeutta ei ole muun muassa palveluksissa, joiden suorittamisen elinkeinonharjoittaja on kuluttajan suostumuksella aloittanut.

Peruutustapauksessa kuluttajan on palautettava vastaanotettu tavara tai muu palautettavissa oleva suoritus elinkeinonharjoittajalle kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen peruuttamisesta. Elinkeinoharjoittajan on puolestaan viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua tavaran tai suorituksen takaisin saatuaan palautettava kuluttajan maksama hinta. Kuluttajalle on korvattava myös palautuskulut, jos tavara on mahdollista palauttaa tavanomaisella tavalla postitse. (17 §)

Säilyttääkseen peruuttamisoikeutensa kuluttajan on niin koti- kuin etämyynnissä pidettävä tavara olennaisesti muuttumattomana tai vähentymättömänä. Jos kuluttaja sopimuksen peruutuessa tai rautessa saa hyväkseen suorituksen, joka ei ole palautettavissa, hänen on maksettava saamastaan hyödystä elinkeinonharjoittajalle kohtuullinen kor-

vaus. (23 §) Luvun 24 §:ssä säädetään luottosopimuksen peruuntumisesta kuluttajan peruuttaessa koti- tai etämyyntisopimuksen.

Jollei toisin sovita, sopimuksen täyttämistä koskevan 18 §:n mukaan elinkeinonharjoittajan on luovutettava kulutushyödyke kohtuullisessa ajassa ja viimeistään 30 päivän kuluessa siitä päivästä, jona kuluttaja on antanut tai lähettänyt elinkeinonharjoittajalle tarjouksensa tai hyväksyvän vastauksensa. Pykälässä säädetään myös elinkeinonharjoittajan menettelystä siinä tapauksessa, ettei hän kykene täyttämään sopimusta sen vuoksi, ettei tilattua kulutushyödykettä ole saatavilla.

2.2 Luovutus, vaaranvastuu ja viivästys (kuluttajansuojalain 5 luku)

Kuluttajansuojalain 5 luku koskee tavaran kauppaa, jossa myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja, ja lukuun sisältyy säännöksiä tavaran luovutuksesta, vaaranvastuun siirtymisestä sekä kaupan osapuolten sopimusrikkomuksista ja niiden seurauksista. Luvun säännöksiä sovelletaan eräin poikkeuksin myös valmistettavan tavaran tilaukseen. Soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu käytetyn tavaran huutokauppa, jos ostaja voi osallistua kaupantekoon henkilökohtaisesti. (1 §) Jos elinkeinonharjoittaja myy tavaroita rakennusta tai rakennelmaa varten kuluttajansuojalain 9 luvun soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen liittyvien suoritusten ohella, sovelletaan tällaisen tavaran kauppaan kuitenkin, mitä 9 luvussa säädetään elementeistä (9 luvun 1 §).

Tavara katsotaan luovutetuksi ostajalle, kun ostaja on saanut sen hallintaansa. Jos myyjän on asennettava tai kokoonpantava tavara ostajan luona, tavara katsotaan kuitenkin myyjän viivästystä koskevia säännöksiä sovellettaessa luovutetuksi vasta, kun myyjä on täyttänyt mainitun velvollisuutensa. (3 §) Jollei toisin ole sovittu, myyjällä on velvollisuus luovuttaa tavara ostajalle kohtuullisessa ajassa kaupanteosta. Jollei ostaja saa luottoa tai maksunlykkäystä, myyjä ei ole velvollinen luopumaan tavaran hallinnasta ennen kuin ostaja maksaa kauppahinnan. (4 §)

Myyjällä on vaaranvastuu siitä, että tavara tuhoutuu, katoaa, huonontuu tai vähenee ostajasta riippumattomasta syystä, kunnes tavara on luovutettu ostajalle. Vaaranvastuu tavaran huonontumisesta luontaisten ominaisuuksiensa vuoksi siirtyy kuitenkin ostajalle, jos ostaja ei nouda tai vastaanota tavaraa, jota pidetään hänen saatavillaan ja jos myyjä on täyttänyt tavaran luovutukseen liittyvät velvollisuutensa. Siinä tapauksessa, että ostaja palauttaa tavaran myyjälle tavarassa olevan virheen vuoksi tarkastusta tai virheen oikaisua varten, vaaranvastuu tavarasta on myyjällä, kunnes tavara luovutetaan takaisin ostajalle. Jos myyjä ja ostaja ovat sopineet avoimesta kaupasta ja tavara on luovutettu ostajalle, vaaranvastuu tavarasta on ostajalla, kunnes tavara on palautettu myyjän hallintaan. (6 §)

Myyjän viivästyessä tavarantoimituksesta ostajalla on oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä. Myyjä vapautuu kuitenkin tästä velvollisuudesta, jos sopimuksen täyttämiseksi on este, jota myyjä ei voi voittaa, tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi uhrauksia, jotka ovat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen ostajalle. Jos este lakkaa kohtuullisen ajan kuluessa, ostaja voi vaatia myyjää täyttämään sopimuksen. Ostaja menettää kuitenkin oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos hän viivyttelee kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä. (8 §)

Ostajalla on oikeus purkaa kauppa myyjän viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Jos ostaja on asettanut myyjälle määrätyn lisäajan, joka ei ole kohtuuttoman lyhyt, ostajalla on niin ikään oikeus purkaa kauppa, jos myyjä ei luovuta tavaraa lisäajan kuluessa. Lisäajan kuluessa ostajalla on oikeus purkaa kauppa vain, jos myyjä ilmoittaa, ettei hän täytä sopimusta tämän ajan kuluessa. Kun kaupan kohteena on erityisesti ostajaa varten valmistettu tai hankittu tavara, jota myyjä ei voi ilman huomattavaa tappiota käyttää hyväkseen muulla tavoin, ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi vain, jos kaupan tarkoitus jää hänen osaltaan viivästyksen vuoksi olennaisesti saavuttamatta. (9 §)

2.3 Elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteet

Elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteista säädetään useassa eri laissa, ja merkittävä osa niistä perustuu unionin lainsäädäntöön.

Sähköisesti tehtävien kuluttajaoikeusdirektiivin soveltamisalaan kuuluvien sopimusten kannalta keskeisiä tiedonantovelvoitteita sisältyy tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetun lain (458/2002) 3 lukuun. Lain taustalla on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2000/31/EY sähköisestä kaupankäynnistä. Luvussa säädetään vähimmäistiedoista, jotka tietoyhteiskunnan palvelun tarjoajan on pidettävä palvelun vastaanottajien ja viranomaisten saatavilla helposti, välittömästi ja jatkuvasti. Sen lisäksi luvussa säädetään tilausta tehtäessä annettavista tiedoista. Tietoyhteiskunnan palvelulla tarkoitetaan sähköisiä etäpalveluja, jotka toimitetaan vastaanottajan pyynnöstä ja tavallisesti vastiketta vastaan. Esimerkkinä tällaisesta voidaan mainita verkkokauppa.

Kuluttajaoikeusdirektiivin soveltamisalaan kuuluvien palvelusopimusten kannalta keskeinen on puolestaan palvelujen tarjoamisesta annetun lain (1166/2009) 2 luku, jonka taustalla on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/123/EY palveluista sisämarkkinoilla. Luvun yleisiä tiedonantovelvoitteita koskevat säännökset sisältävät luettelon niistä tiedoista, jotka palveluntarjoajan olisi aina pidettävä lain soveltamisalaan kuuluvan palvelun vastaanottajan saatavilla. Luvussa säädetään myös niistä tiedoista, joita palveluntarjoajan olisi pyynnöstä annettava palvelun vastaanottajalle, sekä tietojen antamistavoista.

3 Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset

3.1 Yleistä

Esityksen tavoitteena on panna kansallisesti täytäntöön kuluttajaoikeusdirektiivi. Direktiivin täytäntöönpano edellyttää koti- ja etämyyntiä koskevien kuluttajansuojalain 6 luvun säännösten uudistamista kokonaisuudessaan. Sen lisäksi direktiivi edellyttää eräitä muutoksia kuluttajansuojalain 5 luvun luovutusta, vaaranvastuuta ja viivästystä koskeviin säännöksiin. Tietyt direktiivin edellyttämät muutokset ehdotetaan pantavaksi täytäntöön kuluttajansuojalain markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteessa koskevan 2 luvun säännöksillä. Direktiivin liitteenä olevat malliperuuttamisohje ja -lomake on tarkoitus panna täytäntöön oikeusministeriön asetuksella.

Merkittävimmät direktiivin edellyttämät muutostarpeet liittyvät elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteisiin sekä peruuttamisoikeuteen koti- ja etämyynnissä. Peruuttamisoikeuden osalta merkittävimpana muutoksena pidetään sitä, että kuluttajan on jatkossa vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut vastaamaan niistä tai laiminlyönyt ilmoittaa kuluttajalle, että tämän on vastattava niistä. Myös kuluttajan velvollisuutta ilmoittaa peruuttamisesta nimenomaisesti pidetään periaatteellisesti merkittävänä muutoksena, sillä nykyisin peruuttamisilmoitukseksi katsotaan myös pelkkä tavaran palauttaminen. Kuluttajan asemaa parantavana muutoksena pidetään puolestaan erityisesti sitä, että elinkeinonharjoittaja ei saisi jatkossa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasiointinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja.

3.2 Direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset

3.2.1 Kansallisen harkintavallan käyttö

Vaikka direktiivi on pääosin täysharmonisoiva, se sisältää joitakin jäsenvaltioille harkintavaltaa jättäviä säännöksiä. Direktiivin soveltamisalapoikkeuksia koskevia kansallisia ratkaisuja selostetaan jäljempänä soveltamisalaa koskevassa jaksossa.

Direktiivin 3 artiklan 4 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat päättää olla soveltamatta direktiiviä sellaisiin kotimyyntisopimuksiin, joissa kuluttajan suoritettavaksi tuleva maksu on enintään 50 euroa. Jäsenvaltiot voivat kansallisessa lainsäädännössään säätää tätä

pienemmästä rahamäärästä. Voimassa olevan lain 6 luvun 5 §:ssä on säädetty tällaisesta poikkeuksesta alle 15 euroa maksavien kulutushyödykkeiden osalta. Raja on vuodelta 2000. Euromääräisen rajan sisältävän poikkeuksen säilyttämistä on pidetty perusteltuna, mutta tulkintaepäselvyyksien vähentämiseksi poikkeusta ehdotetaan sovellettavaksi vain niin sanottuihin kertasopimuksiin. Perusteltuna toisaalta pidetään, että euromääräistä rajaa korotetaan jonkin verran enemmän kuin mitä pelkkä inflaatiotarkistus edellyttäisi, koska kotimyynnin määritelmän laajeneminen ja kattavammat tiedonantovelvoitteet lisäävät hallinnollista taakkaa. Raja ehdotetaan asetettavaksi 30 euroon.

Direktiivin 5 artiklan 3 kohdan mukaan muita kuin koti- ja etämyyntisopimuksia koskevia yleisiä tiedonantovelvoitteita ei edellytetä sovellettavan sopimukseen, jotka liittyvät päivittäisiin liiketoimiin ja jotka täytetään välittömästi sopimuksen tekemisen yhteydessä. Poikkeuksen hyödyntämistä kansallisesti pidetään perusteltuna ennen kaikkea hallinnollisen taakan välttämiseksi tilanteissa, joissa kuluttajansuojan tarve on ylipäänsä vähäisempi ja joissa kuluttajan tiedontarpeet tulevat täytetyiksi jo muun lainsäädännön nojalla.

Direktiivin 5 artiklan 4 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat muiden kuin koti- ja etämyyntisopimusten osalta hyväksyä tai pitää voimassa lisävaatimuksia ennen sopimuksen tekoa annettavista tiedoista. Direktiivin 5 artiklan 1 kohtaan sisältyvä tiedonantovaatimuslista on varsin kattava, eikä sen täydentämistä pidetä tarpeellisena. Määrätyihin hyödykkeisiin liittyvät erityiset tietotarpeet on turvattu olemassa olevalla erityislainsäädännöllä.

Direktiivi jättää 6 artiklan 7 kohdan mukaan jäsenvaltioille mahdollisuuden hyväksyä tai pitää voimassa kansallisessa lainsäädännössään sopimukseen liittyviä tietoja koskevat kielivaatimukset sen varmistamiseksi, että kuluttaja ymmärtää annetut tiedot helposti. Suomen lainsäädäntöön ei sisälly tämänkaltaisia kansalliseen harkintaan perustuvia kielivaatimuksia. Kielivaatimukset voivat vaikuttaa haitallisesti rajatylittävään kauppaan, eikä kielivaatimusten lisäämistä lakiin pidetä muutoinkaan perusteltuna.

Direktiivin 7 artiklan 4 kohdassa säädetään kevennetyistä tiedonantovelvoitteista tilanteissa, joissa kuluttaja on nimenomaisesti pyytänyt elinkeinonharjoittajan palveluja sellaisten korjaus- ja huoltotöiden tekemiseksi, joiden osalta osapuolet täyttävät velvoitteensa välittömästi ja joissa kuluttajan suorittama maksu on enintään 200 euroa. Osa ennakkotiedoista olisi annettava lähtökohtaisesti paperilla ja joka tapauksessa jollakin pysyvällä tavalla, ja osa tiedoista voitaisiin antaa kuluttajan suostumuksella myös muulla tavoin, kuten suullisesti. Jäsenvaltiot voivat päättää olla soveltamatta kyseistä säännöstä. Kevennetyt tiedonantovaatimukset koskisivat vain ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja, ja varsinaisen sopimusvahvistuksen tulisi joka tapauksessa sisältää kaikki ennakkotiedot. Vaikka hallinnollisen taakan vähentämiseen suhtaudutaan lähtökohtaisesti myönteisesti, tässä tapauksessa option käytännön hyöty arvioidaan varsin vähäiseksi suhteessa niihin epäselvyyksiin, joita yksityiskohtaisen ja osin vaikeaselkoisen option käytöstä mahdollisesti aiheutuisi.

Direktiivin 8 artiklan 6 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat säätää puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta, että elinkeinonharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen

hyväksyntänsä. Option mukaan jäsenvaltiot voivat myös säätää, että tällaiset vahvistukset on tehtävä pysyvällä välineellä.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto / kuluttaja-asiamies sekä Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry ovat työryhmätyön kuluessa esittäneet, että puhelinmyyntiin liittyvien ongelmien vähentämiseksi optiota tulisi hyödyntää siten, että vahvistusta edellytettäisiin elinkeinonharjoittajan aloitteesta tehtävissä sopimuksissa. Nykyisin Suomessa ei ole yleisesti käytössä tämänkaltaista sopimusoikeudellisesta muotovapaudesta poikkeavaa menettelyä.

Vahvistuksen käyttöönotossa myönteistä olisi, että siten voitaisiin pyrkiä vähentämään ongelmatilanteita, joissa kuluttajat eivät ole puhelinkeskustelun perusteella ymmärtäneet sitoutuneensa sopimukseen lainkaan tai joissa sopimuksen sisältö on jäänyt keskeisiltä osiltaan epäselväksi. Vahvistusmenettely antaisi kuluttajille myös hieman lisää aikaa pohtia haluaan sitoutua sopimukseen ja olisi myös omiaan vähentämään tilanteita, joissa kuluttaja yksinomaan puhelinmyynnin mahdollisen painostuselementin johdosta tekee sopimuksen, jota hän ei tosiasiallisesti haluaisi tehdä.

Option käyttöä vastaan puhuu puolestaan se, että kuluttajaneuvonnan yhteydenottoilastojen perusteella ei ole havaittavissa muutoksia, jotka erityisesti puoltaisivat nykyistä tiukempaa sääntelyä. Kokonaisuudessaan puhelinmyyntiin liittyvät yhteydenotot kuluttajaneuvontaan ovat vähentyneet siten, että kun vuonna 2010 puhelinmyyntiä koskevia yhteydenottoja tuli kuluttajaneuvontaan noin 2 400 ja vuonna 2011 noin 2 500, oli yhteydenottojen määrä vuonna 2012 noin 1 900, kun kaikkiaan kuluttajaneuvontaan tuli samana vuonna yhteydenottoja noin 90 200. Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry:n arvion mukaan vuonna 2012 puhelinmyynnissä tehtiin lähes 4 miljoonaa sopimusta. Lukuun eivät sisälly rahoituspalveluja koskevat sopimukset.

On myös oletettavaa, että ainakin osa puhelinmyyntiin liittyvistä ongelmista on sellaisia, ettei niihin voida vaikuttaa vahvistusmenettelyn käyttöönotolla, ja riskinä on, että etämyyntiin liittyvä hallinnollinen taakka ja elinkeinonharjoittajille aiheutuvat kustannukset lisääntyisivät vahvistusmenettelyn käyttöönoton myötä suhteettomasti sillä säästettävään hyötyihin nähden. Vahvistusmenettely ei myöskään estäisi tahallisesti harhaanjohtavaa tai petoksellista toimintaa harjoittavia yrityksiä. Epärehillisesti toimivat elinkeinonharjoittajat voisivat antaa kuluttajalle virheellistä tietoa vahvistuksen tarkoituksesta taikka toiminnallaan myötävaikuttaa siihen, ettei kuluttaja tosiasiallisesti perehdy kirjalliseen aineistoon ennen vahvistuksen lähettämistä, jolloin kuluttajalta voi jäädä huomaamatta, ettei tarjous vastaakaan puhelimesta kerrottua. Jos kuluttaja tällaisessa tilanteessa on saanut puhelimesta kerrottua vastaamattoman tarjouksen ja tämän jälkeen vielä kirjallisesti vahvistanut haluavansa tehdä sopimuksen, kuluttaja saattaisi joutua riitatilanteessa vahvistusviestin toimittamisen johdosta nykyistä heikompaan asemaan.

Työryhmä päätyikin siihen, ettei vahvistusmenettelyn käyttöönottoa ehdoteta, vaan puhelinmyynnin ongelmiin on sen näkemyksen mukaan ainakin tässä vaiheessa tarkoituksenmukaisempaa puuttua muilla keinoin, kuten alan itsesääntelyä tehostamalla. Itsesääntelyn tehostamisen vaikutuksia ja puhelinmarkkinointikäytäntöjen kehitystä on syytä kuitenkin seurata ja arvioida option käyttämisen tarve tarvittaessa myöhemmin uudelleen. Arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota myös siihen, miten laajasti elinkei-

nonharjoittajat ryhtyvät hyödyntämään lakimuutosta, jonka mukaan kuluttaja voi jatkossa joutua vastaamaan peruuttamistilanteessa tavaran palauttamisesta aiheutuvista kustannuksista.

Myös tehokas viranomaisvalvonta on puhelinmyynnissä kuitenkin tärkeää. Yksittäisten yritysten sopimattomat menettelyt puhelinmyynnissä ilmenevät selkeinä piikkeinä kuluttajaneuvontaan tulleissa yhteydenotoissa, mikä viittaa paitsi siihen, että itsesääntelyn mahdollisuudet ovat tällaisissa tapauksissa varsin rajalliset, myös siihen, että puhelinmyynnillä kyetään pahimmillaan aiheuttamaan lyhyessä ajassa vahinkoa laajalle joukolle kuluttajia. Vaikka tilastoista on toisaalta pääteltävissä, että kuluttaja-asiamiehen valvontakeinoin ongelmia on kyetty vähentämään, voidaan kuluttaja-asiamiehen keinoja puuttua ilmeisiin lainrikkomistilanteisiin pitää sekä kuluttajien aseman että terveen kilpailun kannalta tarpeettoman hitaina. Valtioneuvoston hyväksymän, vuosille 2012–2015 laaditun kuluttajapoliittisen ohjelman mukaan on selvitettävä kuluttaja-asiamiehen nykyisen keinovalikoiman toimivuutta ja uudistustarpeita. Työryhmän näkemyksen mukaan puhelinmyynnissä havaitut ongelmat vaikuttaisivat puoltavan sitä, että kuluttaja-asiamiehen mahdollisuuksia puuttua ilmeisiin lainvastaisuuksiin parannettaisiin nykyisestä, ja työryhmä pitää tärkeänä, että kuluttajapoliittisessa ohjelmassa tarkoitettu selvitys toteutetaan mahdollisimman nopeasti.

3.2.2 Koti- ja etämyyntiä koskevat muutokset

Säännösten soveltamisala

Kuluttajaoikeusdirektiivi sisältää 1.2 jaksosta ilmenevin tavoin useita soveltamisalapoikkeuksia, ja niitä ehdotetaan koti- ja etämyyntiä koskevassa 6 luvussa valtaosaltaan hyödynnettäväksi. Poikkeukset koskisivat ennen muuta sopimuksia, joissa ostajan asema on asianmukaisesti turvattu erityislainsäädännöllä ja joiden luonteeseen koti- tai etämyyntiä koskeva sääntely soveltuu ylipäänsä huonosti. Esimerkkeinä tällaisista sopimuksista voidaan mainita kiinteän omaisuuden kauppaa ja vuokraamista, asuntokauppaa, asuinhuoneiston vuokraamista, arpajaispalveluja, rahoituspalveluja ja valmismatkoja koskevat sopimukset. Eräiden hyödykkeiden, kuten kuluttajaluottojen, rajaaminen sääntelyn ulkopuolelle on välttämätöntäkin sen johdosta, että niistä on jo täysharmonisoitua EU-sääntelyä. Eräät soveltamisalapoikkeukset perustuvat puolestaan siihen, ettei sääntely olisi tarpeellista eikä sitä olisi aina mahdollistakaan noudattaa. Tällaisia poikkeuksia ovat jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtäviä sopimuksia sekä maksullisen yleisöpuhelimien avulla teletoiminnan harjoittajan kanssa tehtäviä sopimuksia koskevat poikkeukset.

Ehdotuksen mukaan 6 luvun soveltamisala olisi pääosin yhteneväinen koti- ja etämyynnissä. Edellä selostettu alle 30 euron hintaisia sopimuksia koskeva poikkeus koskisi kuitenkin yksinomaan kotimyyntiä. Direktiivi ei mahdollista vastaavan poikkeuksen käyttämistä etämyynnissä.

Sosiaali- ja terveystalvet, sellaisina kuin ne on määritelty direktiivin 3 artiklan 3 kohdan a ja b alakohdassa, on rajattu direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle. Lähtökohta on, ettei poikkeusta hyödynnettäisi kansallisesti, vaan sosiaali- ja terveystalvet kuuluisivat nykyiseen tapaan koti- ja etämyyntisääntelyn piiriin. Kotimyyntisääntelyä ehdotetaan kuitenkin sovellettavaksi sosiaali- ja terveystalvetuihin vain silloin, kun näitä palveluita tarjotaan kuluttajalle kotimyyntisissä ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä. Ilman tällaista rajausta esimerkiksi lääkärin käynti kuluttajan pyynnöstä tämän kotona voisi täyttää ehdotuksen mukaisen nykyistä laajemman kotimyyntin määritelmän, jolloin sovellettavaksi tulisivat muun muassa yksityiskohtaiset säännökset tiedonantovelvoitteista. Tätä ei pidetä tarkoituksenmukaisena jo siitä syystä, että tiedossa ei ole, että tämän tyyppisiin palveluihin olisi liittynyt erityisiä ongelmia. Jos sosiaali- ja terveystalvetuja kuitenkin tarjottaisiin kotimyyntisissä ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä, kotimyyntisääntely tulisi nykyiseen tapaan sovellettavaksi.

Direktiivin mukaan mahdollista olisi sulkea myös kiinteän omaisuuden rakentamista sekä olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä koskevat sopimukset sääntelyn soveltamisalan ulkopuolelle. Nämä sopimukset kuuluvat voimassa olevan 6 luvun soveltamisalaan, eikä ole ilmennyt perusteita muuttaa tältä osin nykytilaa. Sääntösten soveltamista tällaisiin sopimuksiin puoltaa myös se, että direktiivi edellyttää koti- ja etämyyntisääntösten soveltamista sopimuksiin, jotka koskevat muita kuin olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä, eikä perusteltuna pidetä sitä, että kuluttajan oikeudet olisivat koti- tai etämyyntisissä erilaiset riippuen siitä, kuinka mittavasta hankkeesta on kyse.

Direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu myös sopimukset, jotka koskevat elintarvikkeiden ja muiden päivittäistavaroiden toimituksia kuluttajan kotiin, asuinpaikkaan tai työpaikalle toistuvilla ja säännöllisillä jakelukierroksilla. Poikkeusta ehdotetaan hyödynnettäväksi rajatusti siten, että poikkeus koskisi vain yksittäisiä toimituksia, eikä sen sijaan keustosopimuksia. Vastaava ratkaisu on omaksuttu nykyisessä 6 luvussa sen tärkeimpien sääntösten soveltamisalassa, ja ratkaisua pidetään edelleen perusteltuna.

Ehdotetun 6 luvun soveltamisala laajenisi siltä osin, että jatkossa etämyyntiä koskevat säännökset myyjän tiedonantovelvollisuuksista voisivat tulla sovellettavaksi myös julkisessa huutokaupassa tehtäviin sopimuksiin. Nykyisin tällaiset sopimukset on rajattu kokonaisuudessaan etämyyntiä koskevan sääntelyn ulkopuolelle. Muutos perustuu direktiiviin, eikä jäsenvaltioille ole jätetty sen osalta harkintavaltaa.

Koti- ja etämyyntin määritelmä

Direktiivin täytäntöönpano edellyttää kotimyyntisopimuksen määritelmän laajentamista nykyisestä. Keskeisin muutos on se, että kotimyyntiksi katsottaisiin kulutushyödykkeiden tarjoaminen muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa myös silloin, kun elinkeinonharjoittaja menee kyseiseen paikkaan kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä tarjotakseen kuluttajalle hänen pyytämänsä kulutushyödykettä ja osapuolet tekevät samassa yhteydessä sopimuksen tai kuluttaja tekee siitä sitovan tarjouksen.

Direktiiviin sisältyvä etämyyntisopimuksen määritelmä vastaa asiallisesti voimassa olevassa laissa olevaa etämyynnin määritelmää, ja kansallisesti määritelmään ehdotetaan yksinomaan teknisiä tarkistuksia.

Tiedonantovelvollisuus ja tietojen vahvistaminen

Ehdotuksen mukaiset tiedonantovelvoitteet ennen koti- tai etämyyntisopimuksen tekemistä olisivat voimassa olevaa lakia laajemmat ja yksityiskohtaisemmat. Elinkeinonharjoittajan tulisi muun muassa antaa tietoa digitaalisen sisällön yhteentoimivuudesta laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa. Uutta olisi myös se, että elinkeinonharjoittajan tulee koti- ja etämyynnissä antaa kuluttajalle direktiivin liitteeseen sisältyvän mallin mukainen peruuttamislomake, jota kuluttaja voisi peruuttamistilanteessa halutessaan käyttää.

Voimassa olevassa laissa edellytetään, että elinkeinonharjoittaja luovuttaa kotimyynnissä kuluttajalle vahvistetun kaavan mukaisen kotimyyntiasiakirjan. Ehdotuksen mukaan kotimyyntiasiakirjan käytöstä luovuttaisiin. Sen sijaan kuluttajalle tulisi kotimyynnissä ensin antaa ennakkotiedot ja sen jälkeen kopio allekirjoitetusta sopimuksesta tai sopimusvahvistus. Ennakkotiedot ja sopimus tai sopimusvahvistus tulisi ensisijaisesti antaa paperilla, mutta kuluttajan suostumuksella nämä voisi toimittaa myös muulla pysyvällä tavalla.

Kun kyse on sähköisesti tehtävästä etämyyntisopimuksesta, jossa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ehdotuksen mukaan ilmoitettava määräytyistä sopimuksen pääkohdista selkeällä tavalla ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa. Elinkeinonharjoittajan on myös varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden. Jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai vastaavan toiminnon käyttöä, maksuvelvollisuudesta olisi mainittava tilauspainikkeessa tai muussa vastaavassa toiminnossa. Säännöstä sovellettaisiin direktiivin mukaisesti myös matkustajaliikenteen palveluihin, vaikka nämä palvelut on muutoin valtaosaltaan rajattu direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle. Muutoksella pyritään vähentämään EU-alueella verkkokaupassa ilmenneitä ongelmatilanteita, joissa kuluttaja on sitoutunut tietämättään maksullisiin sopimuksiin osallistumalla esimerkiksi tietokilpailuihin.

Peruuttamisoikeus

Kuluttajan oikeutta peruuttaa palvelusopimus ehdotetaan direktiivin johdosta laajennettavaksi nykyisestä. Kun voimassa olevan lain mukaan kuluttaja menettää peruuttamisoikeuden tällaisissa sopimuksissa siinä vaiheessa, kun palvelun suorittaminen peruuttamisaikana on kuluttajan suostumuksella aloitettu, ehdotuksen mukaan peruuttamisoikeuden menettäisi jatkossa vasta siinä vaiheessa, kun palvelu on kokonaan suoritettu. Jos palvelu on peruuttamistilanteessa tullut suoritetuksi vain osittain, kuluttajan tulisi kuitenkin maksaa saamastaan suorituksesta elinkeinonharjoittajalle kohtuullinen korvaus. Jos kyse on sähköisesti toimitettavasta digitaalisesta sisällöstä, eli esimerkiksi

musiikin lataamisesta, kuluttaja menettäisi kuitenkin peruuttamisoikeuden nykyiseen tapaan jo siinä vaiheessa, kun hyödykkeen toimittaminen on kuluttajan suostumuksella peruuttamisaikana aloitettu. Jos taas kyse on kiireellisestä huolto- tai korjaustyöstä, jonka elinkeinonharjoittaja tulee tekemään kuluttajan luokse tämän pyynnöstä, kuluttajalla ei olisi peruuttamisoikeutta lainkaan. Vastaavaa poikkeusta ei ole nykyisessä laissa, mutta tältä osin on huomattava, että nykyisin tällaiset tilanteet eivät ylipäänsä ole lain mukaan kotimyyntiä.

Jos kuluttaja on koti- tai etämyynnissä vastaanottanut tavarán, hänellä olisi, kuten nykyisinkin, huolenpitovelvollisuus tavarasta peruuttamisaikana niin kauan, kunnes hän on päättänyt pitää sen. Jos kuluttaja kuitenkin peruuttaa sopimuksen otettuaan tavarán normaaliin käyttöön, hän ei ehdotuksen mukaan nykyiseen tapaan menettäisi peruuttamisoikeuttaan, vaan sen sijaan hän olisi velvollinen korvaamaan tavarán arvon alentumisen.

Ehdotuksen mukaan kuluttajan tulee ilmoittaa peruuttamisesta elinkeinonharjoittajalle yksiselitteisesti. Tämän voisi tehdä paitsi elinkeinonharjoittajan kuluttajalle toimittamalla peruuttamislomakkeella, myös millä tahansa vapaamuotoisella mutta yksiselitteisellä ilmoituksella, josta ilmenee kuluttajan halu peruuttaa sopimus. Voimassa olevan lain mukaan sekä koti- että etämyynnissä peruuttamisilmoitukseksi katsotaan myös tavarán palauttaminen elinkeinonharjoittajalle.

Voimassa olevan lain mukaan peruutustilanteissa myyjän on kotimyyynnissä noudettava tavara omalla kustannuksellaan kuluttajan luota. Postitse toimitettujen tavaroiden osalta voidaan kuitenkin sopia, että kuluttaja palauttaa tavarat postitse myyjälle tämän kustannuksella. Etämyynnissä kuluttajan on peruuttamistapauksessa nykyisin kohtuullisessa ajassa palautettava tavara, ja elinkeinonharjoittajan on korvattava palautuskulut, jos tavara voidaan palauttaa tavanomaisella tavalla postitse. Ehdotuksen mukaan vastuu palautuksesta ja palautuskuluista on etämyynnissä ja pääsääntöisesti myös kotimyyynnissä kuluttajalla. Elinkeinonharjoittajan velvollisuus noutaa tavara omalla kustannuksellaan kuitenkin säilyy kotimyyynnissä, jossa tavara on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksen-tekohetkellä, eikä tavara ole palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse.

3.2.3 Tavarán kauppa koskevat ehdotukset

Esityksessä ehdotetaan eräitä muutoksia tavarán kauppa koskevaan kuluttajansuojalain 5 lukuun. Muutokset perustuvat direktiiviin, ja ne koskevat ennen kaikkea luovutusta, vaaranvastuuta ja ostajan oikeutta purkaa sopimus myyjän viivästykseen johdosta.

Luovutuksen ajankohtaa koskevaa kuluttajansuojalain 5 luvun säännöstä ehdotetaan muutettavaksi siten, että jatkossa, jos osapuolet eivät ole sopineet luovutuksen ajankohdasta, tavara olisi luovutettava ilman aiheutonta viivästystä ja viimeistään 30 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Nykyisin tavara on tällaisissa tapauksissa luovutettava kohtuullisessa ajassa kaupanteosta, paitsi etämyynnissä, jota jo nykyisin koskee 30 päivän aikaraja.

Tavaran luovutusta koskevaan säännökseen ehdotetaan lisättäväksi erityissäännös sellaisia tapauksia varten, joissa ostaja on antanut kuljetuksen myyjän ehdottaman rahdinkuljettajan tehtäväksi. Tällöin vaaranvastuu siirtyisi ostajalle vasta siinä vaiheessa, kun rahdinkuljettaja luovuttaa tavaran ostajan hallintaan. Nykyisin vaaranvastuu siirtyy ostajalle näissä tilanteissa jo silloin, kun myyjä on luovuttanut tavaran ostajan osoittamalle rahdinkuljettajalle.

Voimassa olevan lain mukaan ostajalla on myyjän viivästyessä oikeus asettaa lisäaika sopimuksen täyttämiseksi. Ehdotuksen mukaan lisäaikamenettely olisi viivästystilanteissa pääsääntö, eikä ostajan valittavissa. Eräissä tilanteissa, kuten luovutuksen ollessa olennainen sovittuna toimitusaikana, ostajalla olisi myyjän viivästyessä oikeus purkaa sopimus lisäaika asettamatta. Muutosta nykyiseen merkitsee myös se, että lisäajan päättymisen jälkeen kaupan saisi purkaa, vaikka kyseessä olisi erityisesti ostajaa varten valmistettava tavara. Voimassa olevassa laissa ostajan oikeutta purkaa sopimus myyjän viivästyksen perusteella tällaisissa tilanteissa on rajoitettu.

3.2.4 Muut kuluttajansuojalakiin ehdotettavat muutokset

Yleiset tiedonantovelvoitteet muussa kuin koti- ja etämyynnissä

Direktiivin johdosta lakiin ehdotetaan lisättäväksi säännös tiedoista, jotka elinkeinonharjoittajan tulisi antaa kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä. Säännös koskee muita kuin koti- ja etämyyntisopimuksia eli käytännössä ennen muuta perinteisiä myyjän liiketoimissa tehtäviä sopimuksia. Uutta olisi esimerkiksi elinkeinonharjoittajan velvollisuus antaa tietoja digitaalisten tuotteiden yhteentoimivuuteen ja muuhun toimivuuteen liittyvistä seikoista, kuten siitä, mikäli digitaalisen sisällön käyttämiseen tarvitaan tietty käyttäjärjestelmä.

Ennakkotietoja ei tarvitsisi antaa erikseen, jos tiedot ilmenevät muutoin asiayhteydestä. Myös jäsenvaltio-optiota, jonka mukaan ennakkotietoja ei tarvitsisi antaa silloin, kun kyse on välittömästi täytettävistä päivittäisistä kulutushyödykesopimuksista, ehdotetaan edellä todetun mukaisesti hyödynnettäväksi.

Säännöksen soveltamisala ehdotetaan johdonmukaisuussyistä säädettäväksi pitkälti yhdenmukaiseksi koti- ja etämyyntiä koskevan luvun soveltamisalasäännöksen kanssa. Useimpia direktiivin yleisiä soveltamisalapoikkeuksia ehdotetaan siis hyödynnettäväksi.

Lisämaksut

Ehdotuksen mukaan lakiin lisättäisiin nimenomainen säännös elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta hankkia kuluttajan suostumus ennen sopimuksen tekemistä kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly kulutushyödykkeestä perittäväksi ilmoitettuun hintaan.

Suostumuksen tulisi olla nimenomainen, eli kuluttajan maksuvelvollisuus ei voisi perustua esimerkiksi niin sanottuihin ennalta rastittuihin ruutuihin. Jos nimenomaista suostumusta ei ole hankittu, kuluttajalla ei olisi velvollisuutta maksaa tällaista lisämaksua.

Koska säännöksen sisältävä periaate vastaa jo nykyistä oikeustilaa, ehdotuksen mukaan säännöstä sovellettaisiin kaikenlaisiin kulutushyödykesopimuksiin, eikä siis yksinomaan direktiivin soveltamisalaan kuuluviin sopimuksiin. Vaikka säännös koskisi direktiivin mukaisesti myös muuta myyntiä kuin koti- ja etämyyntiä, säännöksellä on merkitystä erityisesti sähköisessä kaupankäynnissä.

Puhelinasioinnista perittävät kustannukset

Direktiivin 21 artiklan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei aiheudu kuluttajalle perushintaa suurempia kuluja. Säännös ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa tällaisista puheluista. Artikla ehdotetaan pantavaksi kansallisesti täytäntöön säännöksellä, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Perushintaa ei ole kuluttajaoikeusdirektiivissä määritelty, eikä määritelmää sisälly myöskään muualle EU-lainsäädäntöön.

Perushintaisina voidaan pitää ainakin puheluita niin sanottuihin tavallisiin kiinteän verkon tai matkaviestinverkon liittymänumeroihin, joissa puhelun hinta määräytyy kuluttajan ja tämän operaattorin välisen sopimuksen perusteella. Tästä hinnoittelusta poikkeavia numeroita ovat lisämaksulliset palvelunumerot ja useat yritysnumerot. Eräs keskeisistä eroista yritysnumeroiden ja lisämaksullisten palvelunumeroiden välillä on, että elinkeinonharjoittaja ei peri yritysnumeroon soitettavasta puhelusta palvelumaksua, vaan maksun veloittaa teleyritys, vaikkakin teleyrityksen yritysnumeroon soittamisesta perimällä hinnalla saattaa olla vaikutusta numeroa käyttävän elinkeinonharjoittajan ja teleyrityksen välisen sopimuksen hinnoitteluun.

Selvää on, että lisämaksullisia palvelunumeroita ei voida pitää direktiivissä tarkoitettuna perushintaisina puheluina, eikä niitä siis saisi jatkossa käyttää artiklassa tarkoitettuun puhelinasiointiin. Myös yritysnumeroiden ottamista sääntelyn piiriin puoltaa se, että kuluttajat yleensä ja erityisesti matkaviestinliittymästä soittaessaan maksavat yritysnumeroihin soittamisesta normaalia hintaa korkeampaa hintaa elinkeinonharjoittajan ja numeron haltijana olevan teleyrityksen välisen sopimuksen johdosta. Puhelun hinta yritysnumeroon soittaessa ei siis yleensä määräydy soittajan liittymän mukaan, eikä kuluttajilla siis ole mahdollisuuksia vaikuttaa yritysnumeroon soittamisesta perittävään hintaan esimerkiksi teleyrityksiä kilpailuttamalla. Kuluttajilla voi käytännössä olla vaikeuksia jopa selvittää, mitä yritysnumeroon soittaminen maksaa. Yritysnumeroihin soitetut puhelut eivät pääsääntöisesti kuulu myöskään liittymien puhepaketteihin, ja myös jonotusaika on maksullinen. Valvontaviranomaisilta, Viestintävirastolta ja Kilpailu- ja kuluttajavirastolta, saadun tiedon mukaan kuluttajilta tuleekin säännöllisesti yhteydenottoja yritysnumeroiden korkeasta hinnasta sekä hinnoitteluun liittyvistä epäselvyyksistä.

Yritysnumeroiden ottamista sääntelyyn piiriin puoltavat myös sääntelyn kiertämisen estämiseen liittyvät syyt. Jos nimittäin puututtaisiin yksinomaan lisämaksullisten palvelunumeroiden käyttöön, tällaiset numerot voitaisiin jatkossa korvata nykyistä kalliimmilla yritysnumeroilla. Huomionarvoista on, että Viestintävirastolla ei ole käytännössä mahdollisuutta puuttua yritysnumeroiden hintoihin.

Yritysnumerot ovat laajasti käytössä, ja niihin liittyy myös etuja, minkä vuoksi niiden käyttöä artiklassa tarkoitetuissa tarkoituksissa ei ole perusteltua rajoittaa kokonaan. Työryhmätyön kuluessa on ollut esillä eri vaihtoehtoja sen suhteen, miten perushinta olisi yritysnumeroissa syytä määritellä. Yhtenä vaihtoehtona esillä on ollut tulkintamalli (*vaihtoehto I*), jonka mukaan sallittuja olisivat yritysnumerot, joista perittävä hinta ei kiinteän verkon liittymästä soitettaessa merkittävästi poikkeaisi kiinteän verkon paikallispuhelin hinnasta (pvm). Matkaviestinverkon liittymästä yritysnumeroon soitetun puhelun hinta ei puolestaan saisi merkittävästi poiketa matkaviestinverkon liittymästä tavalliseen kiinteään liittymään soitetun puhelun hinnasta (mpm). Vertailuhintatason muodostaisi teleyritysten hinnastojen mukainen keskimääräinen hintataso. Toisen vaihtoehdon (*vaihtoehto II*) mukaan sallittuja olisivat yritysnumerot, joihin soittamisesta kuluttaja maksaisi enintään operaattorinsa kanssa tekemänsä liittymäsopimuksen perusteella perittävän hinnan. Nykyisellä hinnoittelurakenteella tämä tarkoittaisi sitä, että elinkeinonharjoittaja saisi käyttää tehtyyn sopimukseen liittyvässä puhelinpalvelussa yritysnumeroa, josta peritään kuluttajalta paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksu (pvm/mpm). Molemmissa vaihtoehdoissa mahdollinen operaattorin perimä paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun ylittävä osuus jäisi elinkeinonharjoittajan maksettavaksi, minkä elinkeinonharjoittaja voisi luonnollisesti ottaa huomioon kulutushyödykkeiden hinnoittelussa.

Vaihtoehto I olisi elinkeinonharjoittajien kannalta mahdollisesti helpommin toteutettavissa, ja mallin etuna olisi myös tietty joustavuus yritysnumeroiden hinnoittelussa. Vaihtoehto I olisi kuitenkin vaihtoehtoa II monimutkaisempi sopimusosapuolten ja valvontaviranomaisten kannalta, ja sääntely olisi siten omiaan aiheuttamaan tulkintaongelmia käytännössä. Työryhmä päätyikin ehdottamaan vaihtoehtoa II eli mallia, jonka mukaan aiemmin tehtyä sopimusta koskevaan puhelinasiointiin saisi käyttää yritysnumeroita, joihin soittamisesta kuluttaja maksaa enintään liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan. Näin kuluttajat kykenisivät itsekkin helpommin arvioimaan, onko tehtyyn sopimukseen liittyvästä puhelinasiointista peritty hinta ollut lainmukainen.

Puhelinkuluja koskevaa säännöstä ehdotetaan lähtökohtaisesti sovellettavaksi myös direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle rajattuihin sopimuksiin, kuten valmismatkoja ja matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin. Tätä puoltaa se, että näin sääntely olisi kuluttajien ja valvontaviranomaisten kannalta mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista. Rahoituspalveluja ja -välineitä koskevat sopimukset ehdotetaan kuitenkin rajattavaksi sääntelyn ulkopuolelle. Rajausta pidetään tarpeellisena siitä syystä, että rahoituspalveluja koskevat sopimukset, kuten luotto- ja vakuutus sopimukset, ovat luonteeltaan erityyppisiä kuin esimerkiksi perinteiset tavaran kauppaa koskevat sopimukset ennen kaikkea niiden pitkäkestoisuuden vuoksi. Kehitystä on kuitenkin seurattava ja

tarvittaessa ryhdyttävä lainsäädäntötoimiin myös rahoituspalveluihin ja -välineisiin liittyvistä puhelinalueista perittävien kustannusten rajoittamiseksi. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota siihen, heikkenevätkö kuluttajien mahdollisuudet asioida elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, kuten pankin konttorissa, nykyisestä.


3.3 Direktiivin säännökset, jotka eivät edellytä muutoksia lainsäädäntöön

Direktiivin 2 artiklaan sisältyvät kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan määritelmät vastaavat kuluttajansuojalain 1 luvun 4 ja 5 §:ää, joten kansallisia täytäntöönpanotoimia ei tarvita. Artiklaan sisältyvien tavarain ja palvelusopimuksen määritelmän täytäntöönpanoa ei pidetä tarpeellisena puolestaan siitä syystä, että määritelmät vastaavat käsitteiden yleiskielen mukaista merkitystä. Rahoituspalvelun määritelmä ilmenee kuluttajansuojalain 6 a luvun soveltamisalaa koskevasta 1 §:stä, ja kaupallisen takuun määritelmä vastaa, mitä takuusta säädetään kuluttajansuojalain 5 luvun 15 a ja 15 b §:ssä. Näin ollen myöskään näiden käsitteiden osalta kansalliset täytäntöönpanotoimet eivät ole tarpeen.

Direktiivin 3 artiklan 1 kohdassa selvennetään, että direktiiviä sovelletaan myös veden, kaasun, sähkön ja kaukolämmön toimittamista koskeviin, myös julkisten palveluntarjoajien kanssa tehtäviin sopimuksiin, jos kyseisiä hyödykkeitä toimitetaan sopimuksen perusteella. Kun elinkeinonharjoittajan tarjoaa edellä mainittuja hyödykkeitä kuluttajalle, niitä pidetään kuluttajansuojalain 1 luvun 3 §:ssä tarkoitettuina kulutushyödykkeinä, joihin sovelletaan kuluttajansuojalain säännöksiä. Näin ollen erityisiä täytäntöönpanotoimenpiteitä vesi-, kaasu-, sähkö- tai kaukolämpösopimusten kattamiseksi ei tarvita. Kuluttajansuojalain 1 luvun 5 §:ään sisältyvän elinkeinonharjoittajan määritelmän ulkopuolelle ei ole sinänsä rajattu julkisia palveluntarjoajia, joten myöskään siltä osin artikla ei edellytä kansallisia täytäntöönpanotoimia.

Direktiivin soveltamisalaa koskevan 3 artiklan 3 kohdan i alakohdan mukaan direktiivin ulkopuolelle on rajattu julkisten notaareiden laatimat kuluttajasopimukset. Koska Suomessa julkiset notaarit eivät laadi kuluttajasopimuksia, poikkeuksen käyttäminen ei ole Suomessa tarpeellista.

Direktiivin 9 artiklan 3 kohdan mukaan jäsenvaltiot eivät saa kieltää sopimuspuolia täyttämästä sopimusveloitteitaan peruuttamisen määräajan kuluessa. Kotimyyntisopimusten osalta jäsenvaltiot voivat kuitenkin pitää voimassa kansallisen lainsäädännön, jossa elinkeinonharjoittajaa kielletään perimästä maksua kuluttajalta tiettyä aikaa sopimuksen tekemisen jälkeen. Voimassa olevaan lakiin ei sisälly tällaisia rajoituksia, joten kohta ei ole Suomen kannalta relevantti.



Direktiivin 11 artiklan 2 kohta ei edellytä täytäntöönpanoa, sillä kuluttajansuojalain 12 luvun 1 c § johtaa samaan lopputulokseen. Sekä direktiivin että kansallisen lain mukaan peruuttamisaikaa on noudatettu, jos peruuttamisilmoitus on lähetetty ennen peruuttamisajan päättymistä.

Direktiivin 19 artiklan mukaan jäsenvaltioiden on kiellettävä elinkeinonharjoittajia vaatimasta kuluttajilta tietyn maksuvälineen käytöstä maksuja, jotka ylittävät elinkeinonharjoittajalle tämän välineen käytöstä aiheutuvat kustannukset. Komissiolta saadun tiedon mukaan niiltä jäsenvaltioilta, jotka ovat käyttäneet maksupalveludirektiivin (2007/64/EY) 52 artiklan 3 kohdan mukaista optiota kieltämällä tällaisten maksujen perimisen, ei edellytetä 19 artiklan johdosta lisätoimenpiteitä. Suomi on käyttänyt kyseistä optiota siten, että maksunsaajan maksuvälineen käyttämisestä perimän maksun on oltava asianmukainen eikä se saa ylittää maksunsaajalle aiheutuvia tosiasiallisia kustannuksia (maksupalvelulaki 290/2010; 60 §:n 2 momentti). Koska myös tässä muodossa olevan kansallisen sääntelyn voidaan katsoa täyttävän kuluttajaoikeusdirektiivissä asetetut vaatimukset, ei uusia säännöksiä 19 artiklan johdosta tarvita.

Direktiivin 27 artiklassa säädetään tilaamatta tehdyistä toimituksista ja suorituksista. Artiklan mukaan kuluttaja on vapautettu vastasuoritusvelvollisuudesta, jos hänelle toimitetaan tavaroita tai palveluita, joita ei ole tilattu. Tällaisissa tapauksissa se, että kuluttaja ei reagoi toimitukseen tai suoritukseen, jota ei ole tilattu, ei merkitse tarjouksen hyväksymistä. Artiklaa vastaava säännös sisältyy jo kuluttajansuojalain 2 luvun 10 §:ään, eikä direktiivin säännös näin ollen edellytä kansallisia täytäntöönpanotoimia.

4 Esityksen vaikutukset

4.1 Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisten toimintaan

Esityksellä ei ole vaikutuksia julkistalouteen.

Kilpailu- ja kuluttajavirastolle ja muille valvontaviranomaisille ei esitetä uusia tehtäviä. Uudet ja muuttuneet säännökset aiheuttavat kuitenkin aluksi lisätyötä. Muun muassa ohjeistuksia on päivitettävä sekä elinkeinonharjoittajia ja kuluttajia neuvottava uusien säännösten sisällöstä. Erityisesti peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevien muutosten voidaan olettaa alkuvaiheessa edellyttävän erityistä huomiota. Alkuvaiheen lisätyö ei kuitenkaan edellytä lisää voimavaroja, vaan tehtävät voidaan hoitaa priorisoinnilla. Lisäksi esimerkiksi lisämaksujen hyväksymistä ja sähköisessä kaupankäynnissä maksuvelvollisuuden selkeää ilmoittamista koskevat säännökset voivat osaltaan vähentää piilokuluihin liittyneitä ongelmia ja siten osaltaan helpottaa valvontatyötä. Myös säännösten yhtenäistyminen Euroopan talousalueella voi helpottaa valvontaviranomaisen työtä erityisesti silloin, kun kyse on rajatylittävästä kaupasta.

4.2 Vaikutukset kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien asemaan

Nykyistä yhtenäisemmät kuluttajan oikeuksia koskevat säännökset Euroopan talousalueella ovat omiaan parantamaan elinkeinonharjoittajien mahdollisuuksia tarjota hyödykkeitä rajan yli ja vastaavasti parantamaan kuluttajien mahdollisuuksia tehdä rajatylittäviä ostoksia.

Elinkeinonharjoittajien tiedonantovelvoitteet laajenevat. Tämä koskee paitsi koti- ja etämyyntiä myös muita kaupankäyntitapoja. Muutokset ovat merkittäviä erityisesti niiden elinkeinonharjoittajien kohdalla, joiden toiminta katsottaisiin kotimyynnin määritelmän laajenemisen myötä jatkossa kotimyynniksi. Nykyistä laajemmat ja yksityiskohtaisemmat tiedonantovelvoitteet aiheuttavat elinkeinonharjoittajille kustannuksia, koska niiden on koulutettava henkilökuntansa ja päivitettävä sopimuslomakkeensa sekä otettava käyttöön mallin mukainen peruuttamislomake. Sääntelyn muuttuminen merkitsee erityisesti etämyynnissä myös merkittäviä järjestelmätekniisiä muutoksia. Kuluttajien asemaa nykyistä laajemmat tiedonantovelvoitteet parantavat ainakin siltä osin kuin kyse on digitaalista sisältöä koskevista sopimuksista.

Peruuttamisoikeutta koskevan sääntelyn yhdenmukaistamista koko Euroopan talousalueella voidaan pitää kuluttajien kannalta myönteisenä siinä mielessä, että heidän käydessään rajatylittävää kauppaa esimerkiksi peruuttamisajan tulee olla kaikissa talousalueen maissa sama. Yhtenäinen sääntely vähentää myös elinkeinonharjoittajien tarvetta muokata käytäntöjään markkina-aluekohtaisesti.

Peruuttamisoikeuden ulottuminen eräisiin tilanteisiin, joissa sitä ei nykyisin ole, lisäänee jossain määrin peruutusten lukumäärää, niistä elinkeinonharjoittajille koituvia taloudellisia menetyksiä sekä mahdollisesti myös tulkintaerimielisyyksiä. Merkittäviä muutoksia tässä suhteessa ei kuitenkaan ole odotettavissa.

Kuluttajalle ehdotettu vastuu tavaran palauttamisesta aiheutuneista välittömistä kuluista merkitsee heikennystä kuluttajien asemaan. Elinkeinonharjoittajien kannalta muutos puolestaan merkitsee olennaista kustannusten vähenemistä. Toisaalta kuluttajan velvollisuus vastata tavaran palautuskuluista voi nostaa kynnyksiä tehdä ostoksia esimerkiksi verkkokaupassa ja siten vähentää myyntiä. Kilpailu- ja asiakaspalvelusyistä onkin oletettavaa, että osa elinkeinonharjoittajista sitoutuu jatkosakin vastaamaan tavaran palautuskuluista peruutustilanteissa.

Kuluttajan velvollisuus ilmoittaa halustaan peruuttaa sopimus nimenomaisesti muuttaa tavaran kaupassa oikeustilaa ja voi sen johdosta aiheuttaa etenkin alkuvaiheessa sekaannuksia, kun jatkossa pelkkä tavaroiden palauttaminen tai palautuminen ilman peruuttamista koskevaa tahdonilmaisua ei olisi peruuttamisilmoitukseksi riittävää. Toisaalta käyttöönotettavaksi ehdotettu peruuttamislomake, joka elinkeinonharjoittajan tulee kotija etämyynnissä antaa kuluttajalle ja jota kuluttaja voisi halutessaan käyttää, on omiaan helpottamaan peruuttamisoikeuden käyttämisestä ilmoittamista.

Tehtyyn sopimukseen liittyvään puhelinasiointiin ehdotettu hintarajoitus merkitsee kuluttajien kannalta parannusta nykytilaan. Kuten edellä jaksossa 3.2 on todettu, valvontaviranomaisilta eli Viestintävirastolta ja Kilpailu- ja kuluttajavirastolta saadun tiedon mukaan kuluttajilta tulee säännöllisesti yhteydenottoja yritysnumeroiden korkeasta hinnasta sekä hinnoitteluun liittyvistä epäselvyyksistä, ja normaalia kalliimpien puhelinnumeroiden käyttöä on pidetty ongelmallisena erityisesti reklamaatioissa.

Puhelinkuluja koskeva säännös aiheuttaa kustannuksia niille elinkeinonharjoittajille, jotka nykyisin perivät sopimuksenteon jälkeisestä puhelinasioinnista perushintaa suurempia kuluja ja jotka haluavat tarjota sopimusasiakkailleen puhelinpalvelua jatkosakin, koska elinkeinonharjoittajan tulee huolehtia siitä, ettei tällaisesta puhelusta peritä kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Muutoksen vaikutukset kohdistuvat sekä lisämaksullisia palvelunumeroita käyttäviin elinkeinonharjoittajiin, että niihin elinkeinonharjoittajiin, jotka käyttävät yritysnúmeroa, josta kuluttajalta perittävä hinta ei vastaa kuluttajalta liittymäsopimuksen mukaisesti perittävää hintaa. Sääntely merkitsee ainakin tarvetta muuttaa tämänkaltaisia puhelinpalveluja käyttävien elinkeinonharjoittajien ja teleyritysten välisiä sopimuksia. Sopimusmuutosten vaikutusten yksityiskohtainen arviointi on kuitenkin hankalaa, koska vaikutukset riippuvat pitkälti teleyritysten ja elinkeinonharjoittajien välisistä neuvotteluista.

5 Asian valmistelu

Oikeusministeriö asetti 23 päivänä lokakuuta 2012 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella hallituksen esityksen muotoon laadittu ehdotus kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin täytäntöön panemiseksi tarvittavasta lainsäädännöstä. Työryhmässä olivat edustettuina oikeusministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, Kuluttajavirasto, sittemmin Kilpailu- ja kuluttajavirasto / kuluttaja-asiamies, Elinkeinoelämän Keskusliitto EK, Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry ja Suomen Kaupan Liitto ry.

Työnsä aikana työryhmä kuuli Viestintävirastoa. Työryhmän mietintö valmistui 31 päivänä toukokuuta 2013.

YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT

6 Lakiehdotusten perustelut

6.1 Kuluttajansuojalaki

2 luku. **Markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa**

8 a §. *Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot.* Pykälä on uusi, ja siinä säädetään elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteista ennen kulutushyödykesopimuksen tekemistä. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 5 artikla.

Pykälää sovelletaan muihin kuin koti- ja etämyyntisopimuksiin, eli soveltamisalaan kuuluvat ennen muuta perinteiset myyjän liiketiloissa tehtävät sopimukset, jollei 2 momentin soveltamisalarajauksista muuta johdu. Selvyyden vuoksi voidaan todeta, että koti- ja etämyyntiä koskeva rajaus ei koske yksinomaan lain 6 tai 6 a luvun soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia, vaan se kattaa myös näiden lukujen soveltamisalan ulkopuolelle rajatut koti- ja etämyyntisopimukset. Pykälällä täydennetään muualla laissa säädettyjä tiedonantovelvoitteita, ja sen tarkoituksena on varmistaa, että kuluttaja saa vähintään pykälässä mainitut tiedot ennen sopimuksen tekemistä.

Säännöksessä tarkoitettut tiedot olisi annettava kuluttajalle selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Säännöksessä tarkoitettujen tiedonantovelvoitteiden täyttämiseksi riittävää olisi, että elinkeinonharjoittaja antaisi pykälässä mainitut tiedot kuluttajalle suullisesti. Tiedonantovelvoitteet voisi täyttää myös siten, että tiedot asetettaisiin kuluttajan nähtäville myyjän liiketilaan. Erityisesti monimutkaisemmissa ja pitempikestoisissa sopimuksissa voi kuitenkin olla molempien osapuolten edun mukaista, että tiedot annetaan kuluttajalle kirjallisesti.

Useat ennakkotiedoista ovat sellaisia, että ne käyvät yleensä ilmi asiayhteydestä esimerkiksi kuluttajan asioidessa elinkeinonharjoittajan tiloissa. Tällöin tietoja ei olisi tarpeen antaa erikseen. Ehdotetun 8 a §:n mukaiset tiedonantovelvoitteet ovat myös pitkälti samoja kuin ne, jotka elinkeinonharjoittajan tulee 2 luvun 8 §:n mukaan antaa markkinoinnissa tarjottaessa yksilöityä kulutushyödykettä tiettyyn hintaan. Luvun 8 §:n ja nyt ehdotetun 8 a §:n tiedonantovelvoitteet voivatkin tulla osin täytetyiksi samanaikaisesti.

Pykälän 1 momentin 1 kohdan mukaan kuluttajalle olisi ensinnäkin annettava tieto kulutushyödykkeen pääominaisuuksista siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen

huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin. Pääominaisuuksia ovat ainakin hyödykkeen laji ja laatu. Tavarankaupassa tarvittavat tiedot ilmenevät tavantavomaisesti tuotteesta tai sen pakkauksesta. Digitaalista sisältöä koskevien hyödykkeiden ominaisuuksia koskevia tiedonantovelvoitteita sisältyy myös momentin 8 kohtaan.

Momentin 2 kohdan mukaan on annettava tieto elinkeinonharjoittajan nimestä ja sijaintipaikan maantieteellisestä osoitteesta. Osoitetieto on tyypillisesti tieto, joka käy ilmi asiayhteydestä, eikä sitä sen vuoksi olisikaan yleensä tarpeen erikseen mainita. Lisäksi elinkeinonharjoittajan olisi ilmoitettava puhelinnumerosa.

Momentin 3 kohdan mukaan elinkeinonharjoittajan olisi ilmoitettava tieto kulutushyödykkeen kokonaishinnasta veroineen. Jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen vuoksi voida kohtuudella ilmoittaa, tulee antaa tieto hinnan määrätymisen perusteista. Hinnan ilmoittamisesta on jo nykyisin voimassa yksityiskohtaisia säännöksiä, joista keskeisimmät sisältyvät asetukseen kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (1359/1999). Säännös ei siten käytännössä muuta nykytilaa.

Momentin 4 kohdan mukaan kuluttajalle olisi ilmoitettava myös mahdolliset kokonaishintaan sisältyvät toimituskulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia kuluja voi aiheutua. Tiedot olisi annettava tarvittaessa eli silloin, kun tällaisia kuluja aiheutuu tai voi aiheutua.

Momentin 5 kohdan mukaan kuluttajalle on tarvittaessa annettava tieto maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevista ehdoista. Esimerkkeinä sopimuksen täyttämistä koskevista ehdoista voidaan mainita tieto siitä, mihin mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavarankaupaa tai suorittamaan palvelun sekä tieto siitä, mitkä ovat elinkeinonharjoittajan tarjoamat toimitusvaihtoehdot. Maksua koskevilla ehdoilla tarkoitetaan tyypillisesti maksuaikaa, maksutapaa ja mahdollisesti perittävää viivästyskorkoa. Lisäksi 5 kohdan mukaan kuluttajalle olisi tarvittaessa mainittava asiakasvalituksia koskevat käytännöt. Jos erityistä käytäntöä ei ole, mainintaa ei edellytetä.

Momentin 6 kohdan mukaan kuluttajalle on annettava tieto tavaroita koskevasta lakisäänteisestä virhevastuusta. Velvoitteen täyttämiseksi riittävää on yleisluonteinen maininta virhevastuusta, eikä elinkeinonharjoittajalta siis edellytetäisi virhevastuusäännösten sisällön selostamista. Kohdan tarkoituksena on sen selventäminen kuluttajalle, että takuun lisäksi tai sen puuttumisesta huolimatta elinkeinonharjoittajalla on joka tapauksessa lakiin perustuva virhevastuu.

Lisäksi elinkeinonharjoittajan olisi 6 kohdan mukaan mainittava asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista. Tiedot olisi annettava tarvittaessa eli silloin, kun asiakastukea, palveluja tai takuu tarjotaan. Tällöin elinkeinonharjoittajan olisi myös kerrottava niitä koskevista ehdoista, kuten takuun osalta sen voimassaoloajasta ja kattavuudesta. Kaupanteon jälkeisten palvelujen ehdoista olisi mainittava erityisesti, jos ne poikkeavat siitä, mitä kuluttaja voi kohtuudella olettaa. Poikkeavana voidaan pitää esimerkiksi sitä, että asiakaspalvelua tarjotaan muulla kuin sopimusta tehtäessä käytetyllä kielellä.

Momentin 7 kohdan mukaan kuluttajalle on tarvittaessa annettava tieto sopimuksen kestosta tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä eli sopimuksen irtisanomista tai purkamista koskevat ehdot, kuten irtisanomisaika ja myös irtisanomisperusteet, jos sopimus ei ole vapaasti irtisanottavissa. On huomattava, että erityislainsäädännöstä voi johtua, ettei sopimusta saa jatkaa automaattisesti, eikä kohdalla olisikaan tällaista oikeutta luovaa vaikutusta.

Momentin 8 kohta koskee digitaalista sisältöä koskevia sopimuksia. Jos kaupan kohteena on digitaalinen sisältö, kuluttajalle on annettava tieto digitaalisen sisällön toimivuudesta. Kuluttajalle olisi ilmoitettava myös digitaalisen sisällön yhteentoimivuudesta laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja siitä tietää tai hänen voidaan kohtuudella olettaa siitä tietävän. Digitaalisen sisällön toimivuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, onko sisällön käytössä teknisiä rajoituksia, kuten suojausta tai aluekoodausta, joka voi estää sisällön toimimisen tietyssä maassa tai tietyillä laitteilla. Yhteentoimivuudella tarkoitetaan puolestaan esimerkiksi tietoa digitaalisen sisällön käyttämiseen tarvittavasta käyttöjärjestelmästä, sen versiosta sekä tietyistä laitteist ominaisuuksista.

Pykälän 2 momentissa säädetään soveltamisalapoikkeuksista. Poikkeukset perustuvat momentin 1 kohdan osalta direktiivin 5 artiklan 3 kohtaan ja muilta osin direktiivin yleistä soveltamisalaa koskevaan 3 artiklan 3 kohtaan.

Momentin 1 kohdan mukaan elinkeinonharjoittajan ei tarvitsisi antaa 1 momentissa tarkoitettuja tietoja, jos kyse on päivittäisestä kulutushyödykesopimuksesta, joka täytetään välittömästi.

Välittömästi täytettävillä sopimuksilla tarkoitetaan kertaluonteisia sopimuksia, joissa elinkeinonharjoittaja luovuttaa tavarahan tai suorittaa palvelun kuluttajalle kaupantekohetkellä tai kaupanteon yhteydessä. Päivittäisillä kulutushyödykesopimuksilla tarkoitetaan ennen kaikkea elintarvikkeiden ja muiden päivittäistavaroiden hankintaa koskevia sopimuksia. Päivittäisenä kulutushyödykesopimuksena olisi pidettävä myös muita tavanomaisina pidettäviä ja vähäarvoisia sopimuksia. Päivittäisinä kulutushyödykesopimuksina ei sen sijaan olisi pidettävä esimerkiksi auton, television, tietokoneen tai huonekalujen hankintaa koskevia sopimuksia. Arvioitaessa sitä, onko kyse päivittäisestä kulutushyödykesopimuksesta, merkitystä olisi annettava sille, kuinka säännöllistä ja tavanomaisista kyseisenlaisen hyödykkeen hankkiminen on. Mitä kalliimpi tai monimutkaisempi hyödyke on kyseessä, sitä todennäköisemmin kyse ei ole päivittäisestä kulutushyödykesopimuksesta.

Pykälän 2 momentin 2-10 kohdassa säädetään tiettyjä hyödykkeitä koskevista soveltamisalarajauksista. Pykälän 1 momentin mukaiset tiedonantovelvoitteet eivät koskisi muun muassa kiinteän omaisuuden kauppaa, rahoituspalveluja ja -välineitä eivätkä valmistajia koskevia sopimuksia. Näihin hyödykkeisiin liittyvän erityissääntelyn johdosta 8 a §:ään sisältyvistä tiedonantovelvoitteista ei katsota olevan kuluttajalle lisäarvoa.

Pykälän 2 momentin 11 kohdan mukaan tiedonantovelvoitteet eivät koskisi myöskään jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtäviä sopimuksia. Jakeluau-

tomaatilla tarkoitetaan esimerkiksi lippuautomaatteja. Tiedonantovelvollisuus ei siis koskisi esimerkiksi tapauksia, joissa kuluttaja ostaa junalipun elinkeinonharjoittajan toimitiloissa olevasta automaatista. Vastaavaa poikkeusta ehdotetaan myös koti- ja etämyyntiä koskevan 6 luvun soveltamisalaan.

10 a §. *Lisämaksujen periminen.* Direktiivin 22 artiklaan perustuva 10 a § on uusi, mutta sisällöltään se vastaa pitkälti nykyistä oikeustilaa.

Pykälän 1 momentin mukaan elinkeinonharjoittajan on pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly kulutushyödykkeestä perittäväksi ilmoitettuun hintaan. Perittäväksi ilmoitetulla hinnalla tarkoitettaisiin paitsi kulutushyödykkeen verollista kokonaishintaa myös mahdollisissa ennakkotiedoissa erikseen annettuja tietoja toimitus- ja muista kuluista. Lisämaksuilla tarkoitetaan esimerkiksi liittämissopimuksista ja lisäpalveluista aiheutuvia kustannuksia. Säännöksen tarkoituksena on estää niin sanottujen piilokulujen aiheutuminen kuluttajalle.

Jotta lisämaksuun annettavaa suostumusta olisi pidettävä nimenomaisena, tulee kirjallisesti tehtävään sopimukseen liittyvän lisämaksuvelvollisuuden ilmetä selkeästi ja ymmärrettävästi ennakkotiedoista tai sopimusehdoista. Jos sopimus maksullisesta lisäpalvelusta tehdään suullisesti, esimerkiksi tarjottaessa kuluttajalle numerotiedustelussa lisämaksullista yhdistämis- tai yhteystietopalvelua, kuluttajalle on kerrottava palvelun hinta ennen lisäpalvelua koskevan sopimuksen tekemistä.

Momentissa selvennettäisiin erikseen, että nimenomaisena suostumuksena ei olisi pidettävä sitä, että kuluttaja ei ole hylännyt elinkeinonharjoittajan käyttämää oletusvalintaa lisämaksun hyväksymisestä. Maininnalla on merkitystä erityisesti verkkokaupassa, ja sillä tarkoitetaan sitä, ettei kuluttajan lisämaksuja koskeva maksuvelvollisuus voisi perustua ennalta rastittuihin ruutuihin. Jos esimerkiksi konsertti- tai lentolipun ostajalle tarjotaan lisäpalveluna vakuutusopimusta, kuluttajan nimenomaista suostumusta lisäpalveluun liittyvään maksuvelvollisuuteen ei siis merkitsisi se, että elinkeinonharjoittaja on käyttänyt oletusvalintaa, joka kuluttajan olisi hylättävä välttääkseen lisäpalvelun ja siitä perittävän maksun.

Pykälän 2 momentin mukaan kuluttajalla ei olisi velvollisuutta maksaa lisämaksua, johon hän ei ole antanut nimenomaista suostumustaan. Jos kuluttaja on kuitenkin ehtinyt maksaa lisämaksun, johon hän ei ole antanut suostumustaan, hänellä olisi oikeus saada tällainen maksu takaisin.

Maksuvelvollisuuden hyväksymisestä tietyn tyyppisissä sähköisesti tehtävissä etämyyntisopimuksissa säädetään lisäksi ehdotetussa 6 luvun 12 §:ssä.

14 §. *Puhelinasioinnista perittävät kulut.* Pykälä on uusi, ja sillä pannaan täytäntöön direktiivin 21 artikla.

Pykälän 1 momentin mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Perushintaisena ja siten asianmukaisena olisi pidettävä puhelinpalvelua, johon soittamisesta kuluttaja maksaa operaattorinsa

kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella määräytyvän hinnan. Myös niin sanottujen yritysnumeroiden käyttö sopimusasiakkaille tarkoitettuna numerona olisi siis sallittua edellyttäen, että kyseiseen numeroon soittamisesta kuluttajalta perittävä hinta ei ylittäisi kuluttajan liittymäsopimuksen mukaista hintaa. Puhelut voisivat olla siis myös kokonaan maksuttomia kuluttajalle.

Aiemmin tehtyä kulutusyödykesopimusta koskevalla puhelinasioinnilla tarkoitetaan puhelinyhteydenottoja, jotka koskevat esimerkiksi aiemmin tehdyn sopimuksen peruuttamista, tavarain tai palvelun viivästystä tai virhettä, sopimuksen irtisanomista tai purkamista taikka laskutusta. Säännös kattaisi niin ikään tällaiset yhteydenotot esimerkiksi perintätoimistoon, jolle saatavien perintä on uskottu. Säännöksellä ei sen sijaan ole tarkoitus kattaa tapauksia, joissa itse palvelua tarjotaan puhelimesta toimeksiantosopimuksen nojalla, kuten kuluttajan ottaessa yhteyttä asianajajaansa saadakseen tältä puhelimitse neuvontaa. Sama koskee lisäpalvelujen hankkimista koskevia yhteydenottoja, kuten esimerkiksi sitä, että lentolipun ostanut kuluttaja hankkii lisäpalveluna paikan, jossa on enemmän jalkatilaa.

Säännös ei vaikuta elinkeinonharjoittajien oikeuteen veloittaa perushintaa suurempia kuluja kuluttajien muista yhteydenotoista, kuten puhelinyhteydenotosta sopimuksen tekemiseksi taikka yhteydenotosta, joka ei liity aiemmin tehtyyn sopimukseen, vaan jonka aiheena on esimerkiksi myymälän aukioloaikoja koskeva tiedustelu. Epäselvyyksien välttämiseksi elinkeinonharjoittajan tulisi kuitenkin selkeästi ilmoittaa esimerkiksi verkkosivustollaan, mikä on tehtyä sopimusta koskevalle asiointille tarkoitettu numero ja mikä puolestaan johonkin muuhun tarkoitukseen tarkoitettu numero. Jo muun lain-säädännön nojalla elinkeinonharjoittajan on tällöin ilmoitettava myös puhelinalueen hinta. Elinkeinonharjoittajan tulisi myös ilmoittaa tehtyä sopimusta koskevaan puhelinasiointiin tarkoitettu numero ennakkotiedoissa ja sopimusehdoissa.

Säännös ei vaikuta elinkeinonharjoittajan ja teleyrityksen väliseen sopimukseen ja sen nojalla puhelinalueista elinkeinonharjoittajalta perittävään hintaan. Säännös ei myöskään oikeuta kuluttajaa olemaan maksamatta perushinnan ylittäviä puhelinkuluja operaattorilleen, mikäli elinkeinonharjoittaja on menetellyt säännöksen vastaisesti. Tämä ilmenee direktiivin 21 artiklan toisesta alakohdasta, jonka mukaan perushintaa koskeva alakohta ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa tällaisista puheluista. Jos elinkeinonharjoittaja on menetellyt säännöksen vastaisesti, kuluttaja voisi kuitenkin vaatia perushinnan ylittäneitä puhelinkuluja elinkeinonharjoittajalta, ja virhetilanteessa kuluttajalla olisi luonnollisesti oikeus vaatia elinkeinonharjoittajaa korvaamaan kuluttajalle virheestä aiheutuneet puhelinkulut kokonaisuudessaan. Ehdotettu säännös osaltaan ehkäisee tuntuviin puhelinkulujen muodostumista tällaisissakin tapauksissa.

Koti- ja etämyynnin osalta on huomattava, että vaikka elinkeinonharjoittajan oikeutta periä kuluja puhelinyhteydenotosta sopimuksen tekemiseksi ei edellä todetuin tavoin sinänsä ehdoteta rajoitettavaksi, elinkeinonharjoittajalla on 6 luvun 9 §:n 1 momentin 8 kohdan mukaisesti velvollisuus ilmoittaa kuluttajalle etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä syntyvät kulut, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän.

Ehdotetun 2 momentin mukaan puhelinkuluja koskevaa säännöstä ei sovellettaisi rahotuspalveluihin ja -välineisiin. Säännöksen soveltamisalan ulkopuolelle jäisivät siten esimerkiksi kuluttajaluotto- ja vakuutus sopimukset. Syytä rajaukseen selostetaan yleisperustelujen 3.2 jaksossa.

5 luku. **Kuluttajankauppa**

1 §. Luvun soveltamisala. Pykälän 1 ja 2 momentti säilyisivät ennallaan. Pykälän 3 momenttia ehdotetaan direktiivin johdosta muutettavaksi siten, että käytetyn tavaran huutokauppaan, johon ostaja voi osallistua henkilökohtaisesti, sovellettaisiin kauppalain sijaan kuluttajansuojalain 5 luvun säännöksiä siltä osin kuin ne koskevat tavaran luovutusta, vaaranvastuuta sekä seuraamuksia tavaran luovutuksen viivästymisestä. Muilta osin, esimerkiksi tavaran virheellisyyden osalta, tällaisissa tapauksissa sovellettaisiin jatkossakin kauppalakia.

Jos kuluttaja osallistuu momentissa tarkoitettuun huutokauppaan etäviestimellä, sovellettavaksi tulevat lisäksi 6 luvun säännökset etämyynnistä.

3 §. Tavarantoimittajan luovutus. Pykälän 1–3 momentti vastaavat voimassa olevaa lakia.

Pykälän 4 momentti on uusi, ja se perustuu direktiivin 20 artiklaan. Nykyisin siihen, että tavara luovutetaan ostajan hallintaan, on rinnastettava tavaran luovuttaminen jollekin muulle henkilölle, joka sopimuksessa edellytetyllä tavalla tai muuten ostajan toimeksiannosta vastaanottaa tavaran ostajan lukuun riippumatta siitä, onko tämä henkilö rahdinkuljettaja vai esimerkiksi ostajan naapuri. Merkitystä ei voimassa olevan lain mukaan ole sillä, onko myyjä ehdottanut ostajalle mahdollisia rahdinkuljettajia, joiden kanssa tämä voisi sopia kuljetuksesta, vai onko ostaja valinnut rahdinkuljettajan täysin omatoimisesti. Ehdotuksen mukaan pykälään lisättäisiin erityissäännös niitä noutokauppa koskevia tapauksia varten, joissa ostaja käyttää myyjän ehdottamaa rahdinkuljettajaa, eli kun ostaja on antanut tavaran kuljetuksen sellaisen rahdinkuljettajan tehtäväksi, joka on ollut myyjän ehdottamien rahdinkuljettajien joukossa. Tällaisissa tapauksissa vaaranvastuuta koskevaa 6 §:n säännöstä sovellettaessa tavaran luovutus katsottaisiin tapahtuvan vasta, kun rahdinkuljettaja on luovuttanut tavaran ostajan hallintaan. Ostajan hallintaan luovuttamiseen rinnastettaisiin tässä tilanteessa tavaran luovuttaminen jollekin muulle henkilölle, esimerkiksi ostajan naapurille, jolle tavara on ostajan poissaolon vuoksi sovittu toimitettavaksi.

Myyjän ehdottamalla rahdinkuljettajalla tarkoitetaan rahdinkuljettajaa, jonka kanssa myyjällä on sopimus tai muu järjestely. Kyse ei siis olisi myyjän ehdottamasta rahdinkuljettajasta, jos ostaja on erikseen tiedustellut myyjältä rahdinkuljettajaa, ja myyjä on tämän johdosta yksinomaan maininnut jonkin tietämänsä rahdinkuljettajan ilman minäänlaista sopimusta tai muuta järjestelyä myyjän ja rahdinkuljettajan välillä.

4 §. Luovutuksen ajankohta. Jollei ole sovittu, että tavara on luovutettava määrättyinä ajankohtana taikka vaadittaessa tai viipymättä, voimassa olevan 4 §:n 1 momentin mukaan se on luovutettava kohtuullisessa ajassa kaupanteosta. Säännöstä ehdotetaan muu-

tettavaksi siten, että jatkossa, jos osapuolet eivät ole luovutuksen ajankohdasta muuta sopineet, tavara olisi luovutettava ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Vastaava säännös on jo nykyisin voimassa etämyynnissä, mutta nyt se ulotettaisiin koskemaan muutakin kuin etämyyntiä. Säännöksellä pannaan osaltaan täytäntöön direktiivin 18 artiklan 1 kohta.

Pykälän 2 momentista ilmenee suoritusten samanaikaisuuden periaate, ja säännös vastaa voimassa olevaa lakia. Ostajan maksuvelvollisuuden kannalta suoritusten samanaikaisuuden periaate ilmenee voimassa olevan luvun 24 §:n 1 ja 2 momentista.

9 §. Kaupan purku. Direktiivin 18 artiklan 2 kohtaan perustuvan pykälän 1 momentin mukaan ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi, jos hän on asettanut myyjälle kohtuullisen lisäajan tavaran luovutusta varten, eikä myyjä ole luovuttanut tavaroita tämän lisäajan kuluessa. Kohtuullisella lisäajalla tarkoitettaisiin momentissa direktiivin sanamuodon mukaisesti olosuhteisiin nähden asianmukaista lisäaikaa.

Säännös ei merkitse sitä, että ostajan tulisi välttämättä asettaa täsmällinen lisäaika, vaan purkuoikeus voisi syntyä myös silloin, kun ostaja on viivästystilanteessa sinänsä vaatinut asianmukaisesti sopimuksen täyttämistä, mutta jättänyt ilmoittamatta lisäajan täsmällisen keston. Tällöin ostajalle syntyisi oikeus purkaa kauppa, jollei tavaraa luovuteta kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on vaatinut sopimuksen täyttämistä.

Lisäajan kuluessa ostajalla ei olisi lähtökohtaisesti oikeutta purkaa kauppaa. Kaupan purkaminen ennen lisäajan päättymistä olisi kuitenkin mahdollista, jos myyjä lisäajan kuluessa ilmoittaa, ettei hän tule toimittamaan tavaraa kuluttajalle edes tämän ajan kuluessa.

Kun lisäaika on päättynyt tai kohtuullinen aika on kulunut siitä, kun ostaja on vaatinut sopimuksen täyttämistä, oikeus purkaa sopimus viivästyksen perusteella syntyisi myös siinä tapauksessa, että kaupan kohteena on tavara, joka on valmistettava tai hankittava erityisesti ostajaa varten hänen ohjeidensa tai toivomustensa mukaisesti ja jota myyjä ei voi ilman huomattavaa tappiota käyttää hyväkseen muulla tavoin. Voimassa olevan lain mukaan ostajalla on oikeus purkaa tällaisen tavaran kauppaa koskeva sopimus vain siinä tapauksessa, että kaupan tarkoitus jää hänen osaltaan viivästyksen vuoksi olennaisesti saavuttamatta.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin tapauksista, joissa 1 momentin mukaista lisäajan asettamisvelvollisuutta ei ole, vaan joissa ostajalle syntyisi purkuoikeus välittömästi 4 §:n 1 momentissa tarkoitettun luovutusajan päätyttyä, jos myyjä ei tämän ajan kuluessa ole luovuttanut tavaraa. Momentti perustuu direktiivin 18 artiklan 2 kohtaan.

Momentin 1 kohdan mukaan lisäaikamenettely ei purkuoikeuden syntymisen edellytyksenä koskisi ensinnäkään tapauksia, joissa myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa, vaan tällöin ostaja voisi purkaa sopimuksen välittömästi.

Momentin 2 kohdan mukaan lisäaikaa ei tarvitsisi purkuoikeuden syntymiseksi asettaa silloin, kun luovutus sovittuna toimitusaikana on olennainen ottaen huomioon sopimuksen tekemiseen liittyvät olosuhteet. Kohdassa tarkoitettu tilanne voisi olla kyseessä

esimerkiksi silloin, kun ostaja on tilannut hääpuvun, joka olisi toimitettava ennen häitä. Kohdan täyttymisen edellytyksenä ei ole, että ostaja on ilmoittanut myyjälle kaupantekohetkellä siitä, että luovutus sovittuna toimitusajankohtana on olennainen, vaan ratkaisevaa on, onko tämä ollut pääteltävissä sopimuksen tekemiseen liittyvistä olosuhteista.

Momentin 3 kohdan mukaan lisäaikaa ei tarvitsisi purkuoikeuden syntymiseksi asettaa myöskään silloin, kun ostaja on ilmoittanut myyjälle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutus tietyn ajan kuluessa tai tietyntajankohtana on olennainen. Erona edellä selostettuun 2 kohtaan on, että ostaja on ilmoittanut luovutuksen oikea-aikaisuuden olennaisuudesta myyjälle ennalta ilman, että tämä seikka välttämättä olisi ollut pääteltävissä sopimuksen tekemiseen liittyvistä olosuhteista. Ostajalla voi olla tarve ilmoittaa luovutuksen olennaisuudesta tietyn ajan kuluessa tai tietyntajankohtana sinänsä tavanomaiselle tavaralle esimerkiksi silloin, kun ostajalla on sille jokin määrätty käyttötarkoitus tai -ajankohta.

Vaikka ostajalla ei edellä todetuin tavoin ole 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa velvollisuutta asettaa myyjälle lisäaikaa, hänellä on tähän halutessaan oikeus. Jos ostaja on asettanut näissä tapauksissa lisäajan, sovelletaan soveltuvien osin pykälän 1 momenttia.

Pykälän 3 momentin mukaan myyjän on sopimuksen purkamisen jälkeen viipymättä palautettava kaikki sopimuksen nojalla maksetut määrät. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 18 artiklan 3 kohta.

6 luku. **Kotimyynti ja etämyynti**

1 §. Soveltamisala. Ehdotettu luku koskee kulutushyödykkeiden koti- ja etämyyntiä. Kulutushyödyke on määritelty kuluttajansuojalain 1 luvun 3 §:ssä, ja koti- ja etämyyntisopimuksen määritelmät sisältyvät puolestaan ehdotetun 6 luvun 6 ja 7 §:ään. Voimassa olevasta laista poiketen soveltamisalasäännöksessä ei ole eritelty, mitkä säännökset koskevat kotimyyntiä ja mitkä puolestaan etämyyntiä, vaan lähtökohtaisesti kaikkia luvun säännöksiä sovelletaan sekä koti- että etämyyntiin, jollei säännöksestä muuta ilme-

2 §. Soveltamisalan rajoitukset. Pykälässä säädetään 6 luvun yleisistä soveltamisalan rajoituksista. Syitä rajauksiin selostetaan yleisperustelujen 3.2 jaksossa.

Pykälän 1 kohdan mukaan luvun säännöksiä ei sovelleta rahoituspalveluihin eikä rahoitusvälineisiin. Rahoituspalvelujen ja -välineiden etämyynnistä säädetään voimassa olevassa kuluttajansuojalain 6 a luvussa. Niiden kotimyyntiin sovelletaan nykyisin 6 luku arvopaperimarkkina-alaissa tarkoitettua arvopaperia koskevia sopimuksia sekä vakuutus-sopimuksia lukuun ottamatta, mutta ehdotuksen mukaan rahoituspalvelut ja -välineet rajattaisiin kaikilta osin myös kotimyyntisääntelyn ulkopuolelle. Poikkeus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan d alakohtaan.

Pykälän 2 kohdan mukaan luvun säännöksiä ei sovellettaisi kiinteän omaisuuden kaup-
paa tai vuokraamista koskevaan sopimukseen eikä myöskään muuta oikeutta kiinteään
omaisuuteen koskevaan sopimukseen. Poikkeus vastaa pitkälti voimassa olevan 6 luvun
5 §:n 1 momentin 1 kohtaa ja 6 luvun 6 §:n 1 kohtaa. Utta on se, että ehdotuksen mu-
kaan myös kiinteän omaisuuden vuokraamista koskevat sopimukset eli maanvuokraso-
pimukset rajattaisiin etämyyntisääntelyn ulkopuolelle, ja kotimyyntisääntelyn ulkopuo-
lelle rajattaisiin puolestaan muuta oikeutta kiinteään omaisuuteen koskevat sopimukset.
Viimeksi mainituilla sopimuksilla tarkoitetaan esimerkiksi sopimuksia sellaisista käyt-
tö- ja hallintaoikeuksista, jotka eivät ole vuokraoikeuksia. Poikkeus perustuu direktiivin
3 artiklan 3 kohdan e alakohtaan. Selvyyden vuoksi voi todeta, että direktiivistä poike-
ten 6 luvun säännöksiä sovellettaisiin sen sijaan jatkossakin esimerkiksi kiinteän omai-
suuden rakentamista sekä olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä kos-
keviin sopimuksiin.

Pykälän 3 kohdan mukaan luvun soveltamisalan ulkopuolelle rajattaisiin asuntokauppa-
lain (843/1994) soveltamisalaan kuuluvat sopimukset, ja 4 kohdassa ulkopuolelle rajat-
taisiin puolestaan asumisoikeusasunnoista annetussa laissa (650/1990) tarkoitettut asu-
misoikeuden luovuttamista koskevat sopimukset. Voimassa olevassa laissa vastaavia
poikkeuksia ei ole. Poikkeus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan e alakohtaan.

Nykyisestä poiketen luvun soveltamisalan ulkopuolelle rajattaisiin 5 kohdan mukaan
myös asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa (481/1995) tarkoitettut huoneen-
vuokrasopimukset. Sen sijaan muut elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliset huone-
neenvuokrasopimukset, kuten autotallin vuokrausta koskevat sopimukset, kuuluisivat
luvun soveltamisalaan. Poikkeus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan f alakohtaan,
jonka mukaan direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu asumiseen tarkoitettu-
jen tilojen vuokraamista koskevat sopimukset.

Kuten nykyisin, luvun säännöksiä ei 6 kohdan mukaan sovellettaisi myöskään kulutta-
jansuojalain 10 luvun soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen eli aikaosuutta tai pitkä-
kestoista lomatuotetta koskevaan sopimukseen. Rajaus vastaa kotimyyntiin osalta voi-
massa olevan luvun 5 §:n 1 momentin 4 kohtaa ja etämyyntiin osalta luvun 6 §:n 2 koh-
taa. Rajaus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan h alakohtaan.

Myös valmismatkalain (1079/1994) soveltamisalaan kuuluvat sopimukset ehdotetaan
7 kohdan mukaan rajattavaksi luvun soveltamisalan ulkopuolelle. Rajaus perustuu di-
rektiivin 3 artiklan 3 kohdan g alakohtaan. Vaikka valmismatkat kuuluvat voimassa
olevan lain mukaan lähtökohtaisesti 6 luvun soveltamisalaan, rajautuvat ne käytännössä
useimmiten luvun keskeisten säännösten soveltamisalan ulkopuolelle voimassa olevan
6 luvun 7 §:ään sisältyvän soveltamisalarajauksen johdosta.

Pykälän 8 kohdan mukaan myös rahapelejä ja muita arpajaispalveluja koskevat sopi-
mukset ehdotetaan rajattavaksi luvun soveltamisalan ulkopuolelle, sillä käytännössä koti-
- ja etämyyntiä koskeva sääntely soveltuu huonosti tällaisiin palveluihin. Voimassa
olevassa 6 luvussa vedonlyönti- ja arvontapalveluksia koskevat sopimukset on rajattu
peruuttamisoikeuden ulkopuolelle.

Pykälän 9 kohdan mukaan luvun säännöksiä ei sovellettaisi myöskään jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtävään sopimukseen. Soveltamisalarajaus vastaa voimassa olevan 6 luvun etämyyntiä koskevaa 6 §:n 3 kohtaa. Jakeluautomaateilla tarkoitetaan esimerkiksi lippu- ja juoma-automaatteja, ja automatisoidulla liiketilalla tarkoitetaan esimerkiksi automatisoitua itsepalvelupesulaa. Poikkeus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan 1 alakohtaan.

Pykälän 10 kohdan mukaan luvun säännöksiä ei sovellettaisi ensinnäkään maksullisen yleisöpuhelimien avulla teletoiminnan harjoittajan kanssa tehtävään sopimukseen. Säännös vastaa voimassa olevan 6 luvun etämyyntiä koskevaa 6 §:n 4 kohtaa. Poikkeus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan m alakohtaan.

Ehdotetun pykälän 11 kohdan mukaan luvun säännöksiä ei sovellettaisi myöskään sopimukseen, joka koskee elintarvikkeiden tai muiden päivittäistavaroiden yksittäisiä toimituksia kuluttajan asuntoon tai työpaikalle säännöllisesti toimivan jakelujärjestelmän avulla. Poikkeus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan j alakohtaan, mutta on direktiiviä siltä osin suppeampi, että direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu myös jatkuvia tai toistuvia toimituksia sisältävät sopimukset, kun taas ehdotetun lain mukaan säännöllisesti ja toistuvasti määrätyin väliajoin tehtävät tavarantoimitukset, kuten talouspaperin toimittaminen, kuuluisivat jatkossakin luvun soveltamisalaan. Poikkeus vastaa etämyynnin osalta osittain nykyisen luvun 7 §:n 1 momenttia, mutta voimassa olevasta laista poiketen yksittäiset toimitukset suljettaisiin kokonaan luvun soveltamisalan ulkopuolelle. Lisäksi uutta olisi, että poikkeus koskisi jatkossa myös kotimyyntiä.

3 §. Eräät soveltamisalan rajoitukset kotimyynnissä. Pykälän 1 momentti vastaa osittain voimassa olevan lain 6 luvun 5 §:n 2 momenttia, ja se perustuu direktiivin 3 artiklan 4 kohtaan. Ehdotuksen mukaan kotimyynnissä säännöksiä ei sovelleta, jos kulutushyödykkeen hinta alittaa 30 euroa. Euromäärä olisi ehdotuksen mukaan korkeampi kuin voimassa olevassa laissa rahan arvon muuttumisen ja kotimyynnin määritelmän laajenemisen johdosta.

Kuten nykyisin, luvun säännöksiä sovellettaisiin kuitenkin, jos samalla kertaa myydään useampia hyödykkeitä, joiden yhteishinta on vähintään 30 euroa. Merkitystä ei olisi sillä, myydäänkö kertaluonteisesti useampia kappaleita samaa hyödykettä vai erilaisia hyödykkeitä. Selvyyden vuoksi voidaan todeta, että jos kyse on ehdotetun 6 luvun 2 §:n 11 kohdassa tarkoitettusta päivittäistavaroiden yksittäisestä toimituksesta kotimyynnissä, sopimus rajautuu kyseisen kohdan nojalla luvun säännösten ulkopuolelle silloinkin, kun hyödykkeen hinta ylittää 30 euroa.

Uutta olisi, että direktiivistä ja nykyisestä säännöksestä poiketen luvun säännöksiä sovellettaisiin kulutushyödykkeen hinnasta riippumatta kotimyynnin sopimuksiin, jotka koskevat hyödykkeiden jatkuvaa tai toistuvaa toimittamista kuluttajalle. Muutosta pidetään tarpeellisenä, jotta kuluttajilla olisi mahdollisuus irtautua kotimyynnissä tehdyistä tilaussopimuksista. Muutoksen myötä poistuisivat myös epäselvyydet siitä, miten euromääräistä rajaa olisi tulkittava toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa.

Pykälän 2 momentissa säädetään sosiaalipalveluja ja terveydenhuollon palveluja koskevasta poikkeuksesta. Momentti on uusi, ja se perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan a ja b alakohtaan, joissa tällaiset sopimukset on jätetty kokonaisuudessaan direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle. Terveydenhuolto on määritelty direktiivin 2011/24/EU 3 artiklan a alakohdassa. Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan puolestaan esimerkiksi sosiaalista asuntotarjontaa ja lastenhoitoa.

Nykyisin poikkeuksessa tarkoitettut palvelut kuuluvat täysimääräisesti etämyyntisääntelyn piiriin, eikä ole ilmennyt syitä, joiden vuoksi oikeustilaa olisi tältä osin tarpeen muuttaa. Terveys- ja sosiaalipalvelut kuuluvat nykyisin täysimääräisesti myös kotimyyntisääntelyn piiriin, tosin voimassa oleva kotimyyntin määritelmä sekä kuluttajan oikeus peruuttaa palvelusopimus ovat suppeammat kuin mitä nyt ehdotetaan. Kotimyyntin määritelmän laajenemisen myötä esimerkiksi lääkärin tai sosiaalipalvelun tarjoajan tekemät kotikäynnit voisivat jatkossa täyttää kotimyyntin määritelmän silloinkin, kun palveluntarjoaja menee kuluttajan luokse tämän pyynnöstä. Tämän johdosta direktiivin mahdollistaman poikkeuksen hyödyntämistä kansallisesti pidetään tarpeellisenä kotimyyntin osalta silloin, kun terveydenhuollon ammattilainen tai sosiaalipalvelun tarjoaja menee kotikäynnille kuluttajan luokse tämän pyynnöstä. Perusteltuna kuitenkin pidetään, että säännöksiä sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin silloin, kun elinkeinonharjoittaja menee kuluttajan kotiin ilman tämän kutsua.

4 §. Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin. Pykälän 1 momentissa suljettaisiin matkustajaliikenteen palvelut, kuten linja-auto- ja lentokuljetuksia koskevat sopimukset, valtaosaltaan 6 luvun sääntelyn ulkopuolelle. Myös nykyisin sopimukset, jotka koskevat kuljetusta tietyin ehdoin, rajautuvat voimassa olevan luvun 7 §:n 1 momentin 2 kohdan nojalla useimpien luvun säännösten soveltamisalan ulkopuolelle.

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin sovellettaisiin kuitenkin sopimusten pääkohtien ilmoittamista ja maksuvelvollisuuden nimenomaista hyväksymistä tiettytyyppisissä sähköisesti tehtävissä sopimuksissa koskevaa 12 §:n 2 momenttia sekä 12 §:n 3 momentin ja 24 §:n säännöksiä mainitun velvollisuuden rikkomisen seuraamuksista. Pykälä perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan k alakohtaan.

Pykälän 2 momentissa rajattaisiin eräät puhelin- ja viestipalvelua koskevat sopimukset tiettyjen luvun säännösten soveltamisalan ulkopuolelle. Jos kyse on puhelimella yhdellä kertaa suoritettavasta palvelusta, jota koskeva sopimus syntyy välittömästi kuluttajan ottaessa yhteyden palveluntarjoajaan, luvun tiettyjen säännösten soveltaminen olisi epä-tarkoituksenmukaista tai jopa mahdotonta. Tämä koskee ennen muuta ennakkotietojen vahvistamista, peruuttamisoikeutta ja palvelun suorittamista peruuttamisaikana koskevaa sääntelyä. Kohdassa tarkoitettuja palveluja ovat esimerkiksi kertaluonteiset numeropalvelut, joita tarjotaan kuluttajalle tämän soittaessa palveluntarjoajalle tai lähettäessä tälle tekstiviestin sekä puhelimitse toimitettavat uutis-, sää- ja ajanvietepalvelut. Poikkeus koskee vain yhdellä kertaa puhelimella suoritettavia palveluja. Kohta ei siis kata ensinnäkään tilaussopimuksia eikä myöskään sopimuksia, joissa itse palvelua ei suoriteta puhelimella. Nykyisin momentissa tarkoitettut sopimukset kuuluvat 6 luvun soveltamisalaan sillä rajoituksella, että 6 luvun 14 §:n 3 momentin mukaan kuluttajalle ei

tällöin tarvitse toimittaa ennakkotietoja koskevaa vahvistusta. Tällöinkin kuluttajalle on ilmoitettava palveluksen suorittaneen elinkeinonharjoittajan sen toimipaikan käyntiosioite, jonne kuluttaja voi tehdä valituksensa.

Poikkeus perustuu direktiivin 3 artiklan 3 kohdan m alakohtaan siltä osin kuin kohdassa rajataan direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle kuluttajan luomat yhtä puhelinyhteyttä koskevat sopimukset.

5 §. Pakottavuus. Pykälässä säädetään luvun säännösten pakottavuudesta. Kuten nykyisin, luvun säännökset ovat kuluttajan hyväksi pakottavia, ellei nimenomaisesti toisin säädetä. Pykälällä pannaan osaltaan täytäntöön direktiivin 25 artikla.

6 §. Kotimyyntisopimuksen määritelmä. Pykälä sisältää kotimyyntisopimuksen määritelmän, ja se perustuu direktiivin 2 artiklan 8 kohtaan, jossa määritellään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus. Kansallisessa laissa tällaisia sopimuksia kutsuttaisiin yksinkertaisuuden vuoksi jatkossakin kotimyyntisopimuksiksi. Jos sopimus täyttää kotimyyntisopimuksen määritelmän, kyse olisi kotimyyntistä ja 6 luvun säännökset tulisivat sovellettavaksi, jollei soveltamisalarajauksista muuta johdu.

Ehdotettu kotimyyntisopimuksen määritelmä on voimassa olevaa kotimyyntin määritelmää laajempi. Tämä merkitsee sitä, että tietyt sopimukset, joita nykyisin ei pidetä kotimyyntisopimuksina ja joihin ei siten sovelleta 6 luvun kotimyyntiä koskevia säännöksiä, tulisivat jatkossa kotimyyntisääntelyn piiriin.

Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan ensinnäkin sopimusta, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä. Voimassa olevassa laissa tällaiset sopimukset on rajattu määritelmän ulkopuolelle silloin, kun elinkeinonharjoittaja saapuu tällaiseen paikkaan kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä tarjotakseen kuluttajalle hänen pyytämänsä kulutushyödykettä. Jatkossa merkitystä ei olisi sillä, kumman aloitteesta sopimus tehdään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa. Näin ollen kotimyyntinä olisi pidettävä myös esimerkiksi tapauksia, joissa remonttiyrittäjä saapuu kuluttajan pyynnöstä tämän kotiin ja samassa yhteydessä osapuolet tekevät remontista sopimuksen tai kuluttaja tekee siitä sitovan tarjouksen.

Kotimyyntisopimuksena olisi 1 momentin 1 kohdan mukaan pidettävä myös sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila. Kohdan tarkoituksena on estää kotimyyntisäännösten kiertäminen esimerkiksi siten, että elinkeinonharjoittaja lähestyy kuluttajaa henkilökohtaisesti kadulla tarjotakseen hänelle kulutushyödykettä sekä pyytää tätä siirtymään välittömästi tämän jälkeen elinkeinonharjoittajan toimitiloihin sopimuksen tekemiseksi.

Kotimyyntisopimuksen määritelmällä ei ole tarkoitus kattaa tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja tulee ensin kuluttajan kotiin ainoastaan tutustumaan kohteeseen, ottamaan mittoja tai esittämään arvion kuluttajan sitoutumatta mihinkään ja joissa sopimus tehdään myöhemmin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimellä elinkeinonharjoittajan esittämän arvion perusteella, kuten tyypillisesti menetellään esimerkiksi

keittiökalusteiden kaupassa ja erilaisissa remonttiurakoissa. Tältä osin olennaista kotimyyntisopimuksen määritelmän täyttymistä arvioitaessa olisi, onko kuluttajalla ollut tosiasiallinen mahdollisuus harkita elinkeinonharjoittajan esittämää arviota tai tarjousta ennen sopimuksen tekemistä.

Pykälän 1 momentin 2 kohdan mukaan kotimyyntisopimuksella tarkoitettaisiin myös sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan järjestämällä tutustumisretkellä, jonka tarkoituksena tai seurauksena on kulutushyödykkeiden tarjoaminen kuluttajalle. Kohta vastaa asiasisällöltään muilta osin nykyistä kotimyyntisopimusten määritelmää voimassa oleva 6 luvun 3 §:n 2 kohdan poikkeus huomioon ottaen, mutta uutta on, että kotimyyntisopimusten piiriin kuuluisivat tällaisten retkien aikana tehdyt sopimukset paitsi silloin, kun elinkeinonharjoittaja on järjestänyt kuluttajille kuljetuksen muualle kuin elinkeinonharjoittajan toimitilaan, myös silloin, kun tällainen tutustumisretki suuntautuu elinkeinonharjoittajan omiin toimitiloihin.

Pykälän 2 momentti sisältää toimitilan määritelmän. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 2 artiklan 9 kohta.

Toimitilalla tarkoitettaisiin ensinnäkin kiinteää myyntipaikkaa eli esimerkiksi myymälää tai kioskia, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa kulutushyödykkeitä vakituisesti. Toimitilalla tarkoitettaisiin myös siirrettävää myyntipaikkaa, kuten myyntikojua, näyttelyosastoa ja kuorma-autoa, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa kulutushyödykkeitä tavanomaisesti. Myös kausiluonteisia myyntipaikkoja olisi pidettävä toimitiloina siitä riippumatta, onko kyse kiinteästä vai siirrettävästä myyntipaikasta. Toimitilan määritelmän voivat näin ollen täyttää esimerkiksi myyntipaikat matkailukautena hiihtokeskuksissa tai rantalomapaikoissa, marjojen myyntipisteet, jäätelökioskit, joulumarkkinat ja messut. Toimitiloja eivät sen sijaan olisi esimerkiksi kadut, ostoskeskukset, urheilutilat, rannat ja julkiset liikennevälineet, joita elinkeinonharjoittaja käyttää poikkeuksellisesti liiketoimintansa harjoittamiseen.

7 §. Etämyyntisopimuksen määritelmä. Pykälä sisältää etämyyntisopimuksen ja etäviestimen määritelmät. Etämyyntisopimuksen määritelmä perustuu direktiivin 2 artiklan 7 kohtaan, ja se vastaa asiallisesti voimassa olevan lain 6 luvun 4 §:ään sisältyvää etämyyntisopimuksen määritelmää. Määritelmään ehdotetaan kuitenkin tehtäväksi eräitä direktiivin mukaisia teknisiä muutoksia.

Pykälän 2 momenttiin sisältyvä etäviestimen määritelmä vastaa voimassa olevaa lakia.

8 §. Muut määritelmät. Pykälän 1 kohta sisältää direktiivin 2 artiklan 5 kohtaan perustuvan kauppasopimuksen määritelmän. Määritelmä kattaa ensinnäkin tavaran kauppaa koskevat sopimukset. Tämän lisäksi määritelmä kattaa sekasopimukset eli sopimukset, jotka sisältävät sekä tavaran kauppaa että työn tai muun palveluksen suorittamista koskevan elementin silloinkin, kun palvelu muodostaa pääosan elinkeinonharjoittajan velvollisuuksista.

Pykälän 2 kohta sisältää liitännäissopimuksen määritelmän. Liitännäissopimukset voivat olla esimerkiksi luotto-, vakuutus- tai asennussopimuksia, jotka liittyvät tehtyyn pääsopimukseen ja jotka tarjoaa joko elinkeinonharjoittaja tai kolmas osapuoli tämän ja

elinkeinonharjoittajan välisen järjestelyn perusteella. Määritelmä perustuu direktiivin 2 artiklan 15 kohtaan.

Pykälän 3 kohdassa määritellään tietojen antaminen pysyvällä tavalla. Määritelmällä pannaan täytäntöön direktiivin 2 artiklan 10 kohta. Tarkoituksena on turvata se, että kuluttaja saa annettavat tiedot siten, että ne ovat hänen saatavillaan myöhempää käyttöä varten niiden käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan ja että hän voi tarvittaessa vedota niihin. Jos tiedot toimitetaan sähköisesti, kuten toimittamalla tiedot kuluttajan sähköpostiosoitteeseen tai henkilökohtaiseen asiakaskansioon, olennaista on, että kuluttaja saa ne henkilökohtaisesti ja että hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus tallentaa ja toisintaa ne.

Pykälän 4 kohdassa määritellään digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti, ja sillä pannaan osaltaan täytäntöön direktiivin 2 artiklan 11 kohta. Digitaalisella sisällöllä tarkoitetaan digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua tietoa, kuten tietokoneohjelmia, sovelluksia, pelejä, musiikkia, videoita ja tekstejä. Sähköinen toimittaminen viittaa tällaisen sisällön toimittamiseen muulla kuin muisti- tai tallennusvälineellä. Muisti- ja tallennusvälineitä ovat esimerkiksi CD- ja DVD-levyt. Digitaalisen sisällön sähköistä toimittamista olisi sisällön toimittaminen esimerkiksi lataamalla tai suoratoistona. Lukuun sisältyy eräitä sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevia erityissäännöksiä.

9 §. *Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot.* Pykälässä säädetään tiedoista, jotka kuluttajalle on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi ennen koti- tai etämyyntisopimuksen tekemistä. Ennakkotiedot ovat osin samoja, jotka elinkeinonharjoittajan on jo nykyisin annettava kuluttajalle voimassa olevan luvun 8 tai 13 §:n mukaan, mutta ne ovat huomattavasti yksityiskohtaisempia. Uutta on myös, että kuluttajalle olisi toimitettava malliperuuttamislomake. Pykälällä ja siihen liittyvällä asetuksella pannaan täytäntöön direktiivin 6 artikla. Kansallisten todistustaakkien ja direktiivin 6 artiklan 9 kohdan mukaan elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka siitä, että hän on täyttänyt pykälässä säädetty tiedonantovaatimukset. Ennakkotiedot ovat olennainen osa sopimusta, eikä niitä saa muuttaa, elleivät osapuolet nimenomaisesti sovi toisin.

Pykälän 1 momentin 1 kohdan mukaan kuluttajalle on annettava tieto kulutushyödykkeen pääominaisuuksista siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin. Pääominaisuuksia ovat ainakin hyödykkeen laji ja laatu. Yksinkertaisista standardituotteista riittää usein pelkän nimikkeen ja mahdollisten koko- tai väri vaihtoehtojen kertominen, kun taas monimutkaisista teknisistä laitteista saatetaan tarvita hyvinkin kattava kuvaus. Digitaalista sisältöä koskevien hyödykkeiden ominaisuuksia koskevia tiedonantovelvoitteita sisältyy myös momentin 20 kohtaan.

Momentin 2 kohdan mukaan kuluttajalle on annettava tieto elinkeinonharjoittajan nimestä, kuten henkilöllisyydestä tai toiminimestä. Momentin 3 kohdan mukaan kuluttajalle on ilmoitettava elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite sijoittautumisvaltiossa. Tällä tarkoitetaan elinkeinonharjoittajan päätoimipaikan tai keskushallinnon käyntiosoitetta. Jos elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, elinkeinonharjoittajan tulee myös antaa tieto hänen päämiehensä nimestä ja maantieteellisestä osoitteesta.

Momentin 4 kohdan mukaan kuluttajalle on ilmoitettava elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä. On syytä huomioida, että sähköpostiosoitteen ilmoittamisvelvollisuus voi seurata ehdottomana tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetusta laista tai palvelujen tarjoamisesta annetusta laista.

Momentin 5 kohdan mukaan kuluttajalle on ilmoitettava elinkeinonharjoittajan sen toimipaikan maantieteellinen osoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa, jos tämä osoite ei ole sama kuin momentin 3 kohdassa tarkoitettu osoite. Jos elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, sama tieto tulee antaa hänen päämiehestään.

Momentin 6 kohta koskee kulutushyödykkeen verollisen kokonaishinnan ilmoittamista. Jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, elinkeinonharjoittajan on annettava tiedot hinnan määräytymisen perusteista eli siitä, miten hinta lasketaan.

Jos kyseessä on toistaiseksi voimassa oleva sopimus tai toistuvia suorituksia sisältävä sopimus, kokonaishinnan on sisällettävä kokonaiskustannukset laskutusjaksoa kohden. Jos siis kyse on esimerkiksi lehtitilauksesta tai sähkönsopimuksesta, jossa laskutuskausi on puoli vuotta, elinkeinonharjoittajan tulee ilmoittaa tämän laskutusjakson kokonaishinta. Jos toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen tai toistuvia suorituksia sisältävän sopimuksen hinta on kiinteä, kokonaishinnalla tarkoitetaan myös kuukausittaisia kokonaiskustannuksia, eli tällöin olisi annettava tieto kokonaiskustannuksista sekä laskutusjaksoa että kuukautta kohden. Jos kokonaiskustannuksia ei voida kohtuudella laskea etukäteen, on ilmoitettava niiden laskutapa.

Momentin 7 kohdan mukaan kuluttajalle tulee ilmoittaa tarvittaessa kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisällyttämättömät toimitus- ja muut kulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua. Kohdassa tarkoitettut tiedot olisi annettava kuluttajalle tarvittaessa eli aina silloin, kun tällaisia kuluja aiheutuu tai niitä voi aiheutua.

Momentin 8 kohdan mukaan kuluttajalle tulee ilmoittaa etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvat kulut, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän. Kohdassa tarkoitetaan lähinnä lisämaksullisia puhelin- ja viestipalveluja. Kohdan mukaisesti ilmoitettavia kuluja olisivat esimerkiksi puhelinpalvelusta perittävät kulut, jos ne ylittävät paikallisverkkomaksun. Sopimuksenteon jälkeisestä puhelinasioinnista perittävistä kuluista säädetään 2 luvun 14 §:ssä.

Momentin 9 kohdan mukaan kuluttajalle on ilmoitettava maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot. Esimerkkeinä sopimuksen täyttämistä koskevista ehdoista voidaan mainita tieto siitä, mihin mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavaran tai suorittamaan palvelun sekä tieto siitä, mitkä ovat elinkeinonharjoittajan tarjoamat toimitusvaihtoehdot. Ehdotetun 5 luvun 4 §:n nojalla jollei muuta ole sovittu, tavara on luovutettava ilman aiheetonta viivästystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Maksua koskevilla ehdoilla tarkoitetaan tyypillisesti maksuaikaa, maksutapaa ja mahdollisesti perittävää viivästyskorkoa. Lisäksi 9 kohdan

mukaan kuluttajalle on tarvittaessa ilmoitettava asiakasvalituksia koskevat käytännöt. Jos erityistä käytäntöä ei ole, mainintaa ei edellytetä.

Momentin 10 kohdan mukaan kuluttajalle on tarvittaessa ilmoitettava peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevat ehdot, määrääjat ja menettelyt. Kohdan mukaiset tiedot on ilmoitettava, jos kuluttajalla sopimuksen mukaan on peruuttamisoikeus. Kuluttajalle on kohdan mukaan muun muassa kerrottava, miten ja minkä ajan kuluessa peruutuksesta on ilmoitettava. Jos kuluttajalla on peruuttamisoikeus, hänelle on myös toimitettava malliperuuttamislomake, jonka muodosta, sisällöstä ja vaikutuksista on tarkoitus säätää oikeusministeriön asetuksella. Elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta antaa tietoja peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai peruuttamisoikeuden menettämisestä säädetään momentin 13 kohdassa.

Momentin 11 kohdan mukaan kuluttajalle on annettava tarvittaessa tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hän vastaa myös tavaroiden palauttamiskustannuksista. Tietoa ei siis luonnollisesti tarvitsisi antaa silloin, kun elinkeinonharjoittaja lain tai sopimuksen mukaan vastaa palauttamiskustannuksista. Tiedonantovelvoite on kytköksissä uuteen 17 §:n 1 momenttiin, jonka mukaan voimassa olevasta laista poiketen palauttamiskustannuksista vastaa pääsäännön mukaan jatkossa kuluttaja.

Etämyynnissä olisi annettava myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät luonteensa vuoksi ole palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse eli jos palautettava hyödyke edellyttää kokonsa tai painonsa takia postin erilliskäsittelyä tai erityiskuljetusta. Kustannusten määrää ei sen sijaan tarvitsisi kertoa silloin, jos paketti voidaan jättää suoraan ja sellaisenaan postitoimipaikkaan vastaanottajalle toimitettavaksi. Palauttamiskustannusten määrää koskevan tiedonantovelvoitteen täyttämiseksi riittävää on, että elinkeinonharjoittaja esimerkiksi nimeää yhden rahdinkuljettajan ja yhden hinnan tavaroiden palauttamiselle.

Momentin 12 kohdan mukaan kuluttajalle olisi annettava tieto siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään pyynnön palvelun suorittamisen aloittamisesta ennen peruuttamisajan päättymistä, kuluttajan on maksettava kohtuullinen korvaus peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä saamastaan suorituksesta.

Momentin 13 kohdan mukaan kuluttajalle olisi ensinnäkin ilmoitettava, jos peruuttamisoikeutta ei 16 §:ssä säädettyjen peruuttamisoikeuden rajoitusten perusteella ole lainkaan. Jos peruuttamisoikeuden voi kyseisen säännöksen perusteella menettää, kuluttajalle olisi kerrottava, minkälaisissa olosuhteissa tämä voi tapahtua.

Momentin 14 kohdan mukaan elinkeinonharjoittajan tulee mainita kuluttajalle lakisääteisestä virhevastuusta. Velvoitteen täyttämiseksi riittävää on yleisluonteinen maininta virhevastuusta, eikä elinkeinonharjoittajalta siis edellytettäisi virhevastuusäännösten sisällön selostamista. Kohdan tarkoituksena on sen selventäminen kuluttajalle, että takuun lisäksi tai sen puuttumisesta huolimatta elinkeinonharjoittajalla on joka tapauksessa lakiin perustuva virhevastuu.

Momentin 15 kohdan mukaan kuluttajalle annettaviin tietoihin on tarvittaessa sisällytettävä maininta asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista. Tiedot olisi annettava tarvittaessa eli silloin, kun asiakastukea, palveluja tai takuu tarjotaan. Tällöin elinkeinonharjoittajan olisi myös kerrottava niitä koskevista ehdoista, kuten takuun osalta sen voimassaoloajasta ja kattavuudesta. Kaupanteon jälkeisten palvelujen ehdoista olisi mainittava erityisesti, jos ne poikkeavat siitä, mitä kuluttaja voi kohtuudella olettaa. Poikkeavana voidaan pitää esimerkiksi sitä, että asiakaspalvelua tarjotaan muulla kuin sopimusta tehtäessä käytetyllä kielellä.

Momentin 16 kohdan mukaan tiedoissa tulee mainita käytännesääntöjen olemassaolosta eli siitä, tulevatko jotkin käytännesäännöt sovellettaviksi. Jos tällaiset säännöt soveltuvat tapaukseen, elinkeinonharjoittajan olisi myös annettava tieto siitä, miten niistä voi saada jäljennöksen. Käytännesäännöt on määritelty sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin (2005/29/EY) 2 artiklan f alakohdassa, ja niillä tarkoitetaan esimerkiksi tietyn toimialan eettisiä sääntöjä.

Momentin 17 kohdan mukaan kuluttajalle on tarvittaessa ilmoitettava sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämisestä eli sopimuksen irtisanomisesta tai purkamista koskevat ehdot, kuten irtisanomisaika ja myös irtisanomisperusteet, jos sopimus ei ole vapaasti irtisanottavissa. On huomattava, että erityislainsäädännöstä voi johtua, ettei sopimusta saa jatkaa automaattisesti, eikä kohdalla olisikaan tällaista oikeutta luovaa vaikutusta. Momentin 18 kohdan mukaan 17 kohdassa säädetyn lisäksi on tarvittaessa erikseen ilmoitettava kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskesto.

Momentin 19 kohdassa säädetään, että jos elinkeinonharjoittaja edellyttää kuluttajalta rahoitusta koskevia vakuuksia, niistä ja niihin sovellettavista ehdoista olisi ilmoitettava kuluttajalle. Kohdassa tarkoitetaan esimerkiksi järjestelyjä, joilla kuluttajan luotto- tai maksukortilta tehdään tietynsuuruinen katevaraus.

Momentin 20 kohtaa sovelletaan digitaalista sisältöä koskeviin sopimuksiin. Jos kaupan kohteena on digitaalinen sisältö, kuluttajalle on tarvittaessa ilmoitettava ensinnäkin sen toimivuudesta. Digitaalisen sisällön toimivuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, onko sisällön käytössä teknisiä rajoituksia, kuten suojausta tai aluekoodausta, joka voi estää sisällön toimimisen tietyssä maassa tai tietyillä laitteilla. Kuluttajalle olisi myös ilmoitettava digitaalisen sisällön yhteentoimivuudesta laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja siitä tietää tai hänen voidaan kohtuudella olettaa siitä tietävän. Yhteentoimivuudella tarkoitetaan esimerkiksi tietoa digitaalisen sisällön käyttämiseen tarvittavasta käyttöjärjestelmästä, sen versiosta sekä tietyistä laitteist ominaisuuksista.

Momentin 21 kohdan mukaan kuluttajalle olisi myös annettava tieto mahdollisuudesta ja tavoista saattaa riita kuluttajariitalautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi.

Pykälän 2 momentin mukaan 1 momentin 2-5 kohdassa tarkoitettut tiedot voidaan korvata vastaavilla tiedoilla huutokaupanpitäjältä silloin, kun kyse on julkisella huutokaupalla myytävän kulutushyödykkeen etämyynnistä. Julkisella huutokaupalla tarkoitetaan

huutokauppaa, johon kuluttaja voi osallistua muutenkin kuin etäviestimellä. Sääntely on uutta, sillä voimassa olevan lain mukaan tällaiset huutokaupat eivät kuulu 6 luvun soveltamisalaan.

Pykälän 3 momentti sisältää 1 momentin 10 kohdassa tarkoitettua malliperuuttamislo-maketta ja -ohjetta koskevan asetuksenantovaltuuden.

10 §. *Eräät muut kuluttajalle annettavat tiedot.* Pykälässä säädetään eräistä puhelinmyyntiä ja verkkosivustoilla tapahtuvaa myyntiä koskevista erityisistä tiedonantovelvoitteista. Puhelinmyynnissä elinkeinonharjoittajan olisi heti puhelinkeskustelun alussa ilmoitettava nimensä ja tarvittaessa sen henkilön nimi, jonka puolesta hän toimii sekä puhelun kaupallinen tarkoitus. Vastaavatyypinen säännös sisältyy nykyisen 6 luvun 13 §:n 2 momenttiin, ja sillä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan 5 kohta.

Pykälän 2 momentin mukaan verkkosivustoilla, joilla harjoitetaan kaupankäyntiä, on ilmoitettava selkeällä tavalla viimeistään tilausmenettelyn käynnistyessä mahdollisista toimitusrajoituksista sekä siitä, mitkä maksuvälineet hyväksytään. Ilmoitettava olisi siis esimerkiksi siitä, mikäli toimitus ei ole mahdollinen kuin tiettyihin maihin samoin kuin siitä, mitkä maksukortit hyväksytään ja voiko maksun suorittaa esimerkiksi käyttämällä verkkopankin käyttäjätunnuksia tai maksamalla ostokset matkapuhelimella. Verkkosivustolla tarkoitetaan internet-sivustoa tai muuta vastaavaa sähköistä sivustoa, kuten esimerkiksi mobiilisivustoa. Säännös on uusi, ja sillä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan 3 kohta.

11 §. *Ennakkotietojen antaminen kotimyynnissä.* Pykälän mukaan kotimyynnissä ennakkotiedot olisi annettava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi paperilla, tai jos kuluttaja tähän suostuu, muulla pysyvällä tavalla. Selkeyden ja ymmärrettävyyden vaatimus tarkoittaa sitä, että tietojen on oltava helposti luettavia, ja ne on esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Voimassa olevan 6 luvun 8 §:n mukaisesta kotimyyntiasiakirjasta ehdotetaan luovuttavaksi. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 1 kohta.

12 §. *Ennakkotietojen antaminen etämyynnissä.* Pykälän 1 momentin mukaan etämyynnissä elinkeinonharjoittajan tulee antaa ennakkotiedot tai asettaa ne kuluttajan saataville etäviestimelle soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi. Jos tiedot annetaan pysyvällä tavalla, niiden olisi oltava helposti luettavassa muodossa. Momentti vastaa asia-sisällöltään pitkälti voimassa olevan luvun 13 §:n 2 momenttia, ja sillä pannaan täytäntöön 8 artiklan 1 kohta.

Pykälän 2 momentti sisältää tiettyjen ennakkotietojen antamisaikaa ja -tapaa koskevan erityissäännöksen niitä tilanteita silmällä pitäen, joissa sähköisesti tehtävässä sopimuksessa asetetaan kuluttajalle maksuvelvollisuus. Johdanto-osan kappaleesta 39 ilmenee, että säännöksellä on ollut tarkoitus kattaa ennen muuta verkkosivuston kautta tehtävät etämyyntisopimukset. Maksuvelvollisuuden asettamisella ei tarkoiteta yksinomaan sitä, että sopimuksesta seuraa maksuvelvollisuus, vaan maksuvelvollisuuden asettamisella viitataan sellaisiin sopimuksiin, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan ylläpitämällä sähköisellä alustalla eli esimerkiksi internet- tai mobiilisivustolla. Säännöstä ei sen sijaan ole tarkoitettu sovellettavaksi sellaisiin sähköisesti tehtäviin ja sinänsä maksuvel-

vollisuuden sisältäviin sopimuksiin, jotka tehdään yksinomaan kuluttajan henkilökohtaisella viestintätavalla, kuten kuluttajan tilatessa tekstiviestillä joukkoliikennelipun matkapuhelimeensa taikka kuluttajan tehdessä tilauksensa lähettämällä sähköpostiviestin elinkeinonharjoittajalle. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan 2 kohta, ja sen tarkoituksena on varmistaa, että kuluttaja saa tiedon sopimuksen pääkohdista ennen tilauksen tekemistä sekä kykenee määrittämään hetken, jolloin hän sitoutuu maksamaan elinkeinonharjoittajalle.

Jos sähköisesti tehtävässä sopimuksessa asetetaan kuluttajalle maksuvelvollisuus, kuluttajalle olisi ilmoitettava tiedot kulutushyödykkeen pääominaisuuksista, kulutushyödykkeen kokonaishinnasta, mahdollisista kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisällyttämistä toimitus- ja muista kuluista sekä tarvittaessa sopimuksen kestosta ja kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskestosta selkeällä tavalla ja välittömästi ennen kuin hän tekee tilauksensa.

Elinkeinonharjoittajan olisi myös varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden. Jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai vastaavan toiminnon käyttöä, kuluttajalta edellytettävän nimenomaisen hyväksynnän saamisen varmistamiseksi edellytetään, että näppäin tai vastaava toiminto merkitään helposti luettavalla tavalla sanoilla ”tilaukseen sisältyy maksuvelvollisuus” tai muulla vastaavalla yksiselitteisellä ilmaisulla, josta maksuvelvollisuus käy ilmi.

Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut, mitä 2 momentissa säädetään kuluttajan nimenomaisesta hyväksynnästä, ehdotetun 3 momentin mukaan sopimus ei sitoisi kuluttajaa. Edellä mainitulta osin säännös perustuu direktiiviin.

Sopimuksen sitomattomuutta ehdotetaan kuitenkin rajoitettavaksi ajallisesti. Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, hänen olisi ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle viimeistään vuoden kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jos sopimus raukeaa kuluttajan vedottua sen sitomattomuuteen, elinkeinonharjoittajan olisi palautettava saamansa maksusuoritukset kuluttajalle viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluessa siitä, kun kuluttaja on ilmoittanut vetoavansa sopimuksen sitomattomuuteen. Kuluttajalle on korvattava myös tavaran palauttamisesta aiheutuneet kulut. Tältä osin sääntely ei perustu direktiiviin, vaan se olisi kansallista.

Pykälän 4 momentti koskee tapauksia, joissa sopimus tehdään käyttämällä etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämiseen. Esimerkiksi matkapuhelimen tekstiviestiä käytettäessä kaikkien 9 §:ssä edellytettyjen tietojen antaminen voi olla mahdotonta näytön rajallisuuden vuoksi, ja puhelinmyynnissä peruuttamislomakkeen antaminen olisi käytännössä mahdotonta. On kuitenkin tarpeen, että kuluttaja saa tällaisellakin välineellä ainakin kaikki keskeisimmät tiedot ennen päätöksentekoa. Kuluttajalle olisikin annettava kyseisellä välineellä ainakin tiedot kulutushyödykkeen pääominaisuuksista, elinkeinonharjoittajan henkilöllisyydestä, peruuttamisoikeudesta, sopimuksen kestosta ja toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osalta niiden päättymistä koskevista ehdoista. Kuluttajalle tulisi tällöin antaa muutkin 9 §:ssä tarkoitetut tiedot sekä mallin mukainen peruuttamislomake, mutta nämä voitaisiin antaa kuluttajalle ohjaamalla tämä toisen tietolähteen puoleen, kuten tarjoamalla linkki elinkeinonharjoittajan verkkosivus-

tolle, josta nämä ovat suoraan ja helposti saatavissa. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan 3 kohta.

13 §. Tietojen vahvistaminen. Tietojen vahvistamista koskevan pykälän 1 momentin mukaan kotimyyntissä elinkeinonharjoittajan olisi annettava kuluttajalle jäljennös sopimusvahvistuksesta tai allekirjoitetusta sopimuksesta paperilla tai tämän suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. Tiedot tulisi siis vahvistaa ensisijaisesti paperilla, ja muuta pysyvää tietojenantotapaa voitaisiin käyttää vain, jos kuluttaja siihen suostuu. Voimassa olevan 6 luvun 8 §:ssä tarkoitetun kotimyyntiasiakirjan käytöstä luovuttaisiin.

Pykälän 2 momentin mukaan etämyyntissä elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etäsopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana tai ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan. Voimassa olevan 6 luvun 14 §:n 2 momentin mukaan vahvistus on toimitettava mahdollisimman pian sopimuksen tekemisen jälkeen ja tavaran kaupassa viimeistään luovutusajankohtana, paitsi jos tavara sopimuksen mukaan luovutetaan kolmannelle.

Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla, ja sen tulee sisältää kaikki 9 §:ssä tarkoitettut tiedot. Jos elinkeinonharjoittaja on toimittanut nämä tiedot kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin, tietoja ei kuitenkaan tarvitsisi toimittaa vahvistusvaiheessa uudelleen. Tällöinkin elinkeinonharjoittajan tulisi kuitenkin toimittaa kuluttajalle vahvistus sopimuksen tekemisestä. Voimassa olevan lain mukaan vahvistusta ei tällaisissa tilanteissa tarvitse toimittaa lainkaan.

Pykälän 3 momentti koskee tilanteita, joissa digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti aloitetaan ennen peruuttamisajan päättymistä. Tällöin vahvistuksen tulisi niin kotiin kuin etämyyntissä sisältää myös vahvistus kuluttajan ennakolta antamasta suostumuksesta siihen, että digitaalisen sisällön toimittaminen aloitetaan jo peruuttamisaikana. Lisäksi vahvistuksen tulisi sisältää kuluttajalle toimitettu ilmoitus ennakkosuostumuksen vaikutuksesta peruuttamisoikeuteen.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 2 kohta ja 8 artiklan 7 kohta.

14 §. Peruuttamisoikeus. Pykälässä säädetään kuluttajan oikeudesta peruuttaa koti- tai etämyyntisopimus. Pykälä perustuu direktiivin 9-12 artiklaan.

Kuten nykyisin, kuluttajalla olisi pykälän 1 momentin mukaan koti- ja etämyyntissä 14 päivän peruutusoikeus. Peruuttamisoikeuden käyttäminen lakkauttaisi osapuolten velvoitteet täyttää kyseinen sopimus tai, jos peruuttamisoikeutta on käytetty ennen kuin elinkeinonharjoittaja on hyväksynyt kuluttajan tekemän tarjouksen, kuluttajan velvollisuuden tehdä sopimus.

Voimassa olevan lain mukaan peruuttamisilmoitukseksi katsotaan niin koti- kuin etämyyntissä myös tavaran palauttaminen mukaan lukien se, että tavara palautuu elinkeinonharjoittajalle sen johdosta, että kuluttaja ei ole noutanut sitä postista. Jatkossa kuluttajan tulisi ilmoittaa päätöksestään peruuttaa sopimus yksiselitteisellä tavalla, eli pelkkä

tavarain palauttaminen ilman erillistä peruuttamista koskevaa tahdonilmaisua ei jatkossa riittäisi.

Yksiselitteiseksi ilmoitukseksi olisi katsottava paitsi peruuttamislomakkeella tehty ilmoitus myös mikä tahansa vapaamuotoinen ilmoitus, josta ilmenee yksiselitteisesti kuluttajan halu peruuttaa sopimus. Ilmoituksen voisi tehdä paitsi kirjallisesti, kuten erillisellä kirjeellä, sähköpostilla taikka palautettavien tavaroiden yhteydessä elinkeinonharjoittajalle suunnatulla selkeällä ilmoituksella, myös suullisesti eli esimerkiksi puhelimella. Koska kuluttajalla olisi kuitenkin näyttövelvollisuus siitä, että peruuttamisesta on ilmoitettu nimenomaisesti, olisi kuluttajan oman edun mukaista ilmoittaa peruuttamisesta siten, että siitä jää hänelle jonkinlaista dokumentaatiota.

Peruuttamisoikeuden käyttämiselle ei tarvitsisi esittää perusteluja. Peruuttamisesta ei saisi myöskään aiheutua kuluttajalle muita kustannuksia kuin mahdolliset tavarain palauttamisesta johtuvat välittömät kulut sekä muusta kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamasta edullisimmasta vakio-toimitustavasta aiheutuvat ylimääräiset kustannukset.

Peruuttamisaika päättyisi palvelusopimusten ja sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevien sopimusten osalta 14 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jos kyse on kauppasopimuksesta, peruuttamisaika päättyisi 14 päivän kuluttua siitä, kun kuluttaja on vastaanottanut tavarain. Jos tavara toimitetaan useassa erässä tai osina taikka jos sama tilaus on koskenut useita tavaroita, jotka toimitetaan erikseen, siitä, kun kuluttaja on vastaanottanut viimeisen tavarain tai tavaraerän. Jos kyse on tavarain säännöllisestä toimittamisesta, määräaika laskettaisiin kuitenkin ensimmäisen tavaraerän vastaanottamisesta. Tavarain vastaanottamisella tarkoitetaan sitä, että kuluttaja tai joku hänen toimiksiannostaan, ei kuitenkaan itsenäinen rahdinkuljettaja, on saanut tavarain fyysisesti hallintaansa. Selvyyden vuoksi voidaan todeta, että kuluttajalla olisi luonnollisesti oikeus peruuttaa sopimus jo siinä vaiheessa, kun hyödykettä ei ole vielä toimitettu hänelle.

Elinkeinonharjoittajan tulisi antaa kuluttajalle peruuttamisoikeutta koskevat tiedot ehdotetun 9 §:n 1 momentin 10 kohdan mukaisesti. Jos elinkeinonharjoittaja on kuitenkin laiminlyönyt antaa nämä tiedot, ehdotetun 2 momentin mukaan peruuttamisaika päättyisi 12 kuukauden kuluttua 1 momentissa tarkoitettun määräajan päättymisestä eli siitä, jolloin peruuttamisaika olisi päättynyt, jos tiedot olisi annettu vaaditulla tavalla. Jos elinkeinonharjoittaja kuitenkin tämän ajanjakson kuluessa korjaa tilanteen ilmoittamalla peruutus-oikeudesta vaaditulla tavalla, peruuttamisaika päättyisi 14 päivän kuluttua siitä päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot.

Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa peruutuksesta verkkosivustonsa kautta, pykälän 3 momentin mukaan elinkeinonharjoittajalla on tällöin velvollisuus ilmoittaa kuluttajalle viipymättä ja pysyvällä tavalla, kuten sähköpostilla, peruuttamisilmoituksen saapumisesta. Verkkosivustolla tarkoitetaan internet-sivustoa tai muuta vastaavaa sähköistä sivustoa, kuten esimerkiksi mobiilisivustoa.

15 §. Palvelun suorittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä. Pykälässä säädetään palvelun suorittamisesta ennen mahdollisen peruuttamisajan päättymistä.

Ehdotetun 1 momentin mukaan muuta kuin digitaalista sisältöä koskevan palvelun suorittaminen voidaan aloittaa ennen mahdollisen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on tehnyt tätä koskevan nimenomaisen pyynnön. Etämyynissä pyyntö voitaisiin esittää myös suullisesti eli esimerkiksi puhelimesta, mutta kotimyynissä elinkeinonharjoittajan tulisi huolehtia siitä, että kuluttaja tekee tällaisen mahdollisen pyynnön pysyvällä tavalla. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 3 kohta ja 8 artiklan 8 kohta.

Pykälän 2 momentti sisältää sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevan erityissäännöksen. Sähköisesti toimitettavan digitaalisen sisällön toimittaminen voidaan aloittaa ennen mahdollisen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on antanut siihen nimenomaisen ennakkosuostumuksensa. Säännös perustuu direktiivin 16 artiklan m kohtaan.

16 §. Peruuttamisoikeuden rajoitukset. Pykälässä mainituissa tapauksissa kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, ellei siitä ole erikseen sovittu.

Pykälän 1 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos palvelu on kokonaan suoritettu tai digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä kuluttajan pyynnön tai suostumuksen johdosta. Lisäedellytyksenä on, että kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisissa tapauksissa. Säännös vastaa digitaalista sisältöä koskevien sopimusten osalta nykytilaa, mutta muiden kohdassa tarkoitettujen sopimusten osalta oikeustila muuttuu, sillä voimassa olevan lain mukaan kuluttaja menettää palvelusopimuksissa peruuttamisoikeuden aina jo silloin, kun palvelun suorittaminen on kuluttajan suostumuksella aloitettu ennen peruuttamisoikeuden päättymistä. Jatkossa kuluttaja siis menettäisi peruuttamisoikeuden vasta, kun palvelu on kokonaan suoritettu. Jo suoritetuista palveluista maksettavasta korvauksesta säädetään ehdotetussa 6 luvun 19 §:ssä. Kohdalla pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan a ja m kohta.

Pykälän 2 kohta vastaa asiallisesti voimassa olevan 6 luvun 16 §:n 2 kohtaa. Säännöstä on täsmennetty direktiivin mukaisesti siten, että vaihteluiden tulee voida ilmetä peruuttamisen määräaikana. Käytännössä kohta voi tulla sovellettavaksi lähinnä arvometallien myynissä, koska rahoituspalvelut on rajattu luvun säännösten ulkopuolelle. Kohdalla pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan b kohta.

Pykälän 3 kohta koskee tavaroita, jotka valmistetaan tai joita muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi. Kohtaa vastavassa voimassa olevassa 16 §:n 3 kohdassa edellytyksenä peruuttamisoikeuden puuttumiselle on lisäksi, ettei tavaraa voida myydä edelleen ilman huomattavaa tappiota tai ettei tavaraa lainkaan voida myydä. Sanamuodon muutoksella ei ole kuitenkaan tarkoitus sanottavasti laajentaa poikkeuksen soveltamisalaa. Kohdalla pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan c kohta.

Erikoisvalmisteisten tavaroiden, kuten mittatilausverhojen, jälleenmyyntiarvo voi olla vähäinen, tai joskus niille ei ole lainkaan laajempaa kysyntää. Peruutuksista saattaisi näin ollen koitua elinkeinonharjoittajalle huomattavia tappioita. Sama voi koskea standarditavaraa, jota on kuluttajan toivomusten perusteella muunneltu esimerkiksi lisäämällä siihen jokin erikoistunnus tai ominaisuus, kuten kaiverrus tai nimikointi.

Poikkeuksella ei olisi tarkoitus kattaa vähäisen valintaelementin sisältäviä standarditavaroita, joita elinkeinonharjoittajalla ei varastointikulujen välttämiseksi tai muusta vastaavasta syystä ole valmiina varastossa ja jotka sen vuoksi, ei niinkään tuotteeseen liittyvän valintaelementin johdosta, valmistetaan vain kuluttajan erillisestä tilauksesta. Esimerkkinä tällaisesta tuotteesta voidaan mainita sohva, jota elinkeinonharjoittajalla ei ole valmiina varastossaan mutta joka väri- ja muilta ominaisuuksiltaan vastaa standardituotetta.

Pykälän 4 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos sopimus koskee tavaraa, joka voi nopeasti pilaantua tai vanhentua taikka joka luonteensa vuoksi on sen toimittamisen jälkeen erottamattomasti sekoittunut muiden tavaroiden kanssa. Säännös vastaa voimassa olevan 6 luvun 16 §:n 4 kohtaa, ja siinä tarkoitettuja tuotteita ovat esimerkiksi kuluttajan säiliöön toimitettu lämmitysöljy, puutarhaan levitetty multa sekä nopeasti pilaantuvat elintarvikkeet. Kohdalla pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan d ja f kohta.

Pykälän 5 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos sinetöitynä toimitettu tavara, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa, on avattu. Tällaisia tavaroita ovat tyypillisesti esimerkiksi piilolinssit, kosteusvoiteet ja lääkkeet. Kohdalla pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan e kohta.

Pykälän 6 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos sopimus koskee alkoholi-juomia, joiden hinnasta on sovittu sopimusta tehtäessä, jotka voidaan toimittaa aikaisintaan 30 päivän kuluttua ja joiden todellinen arvo riippuu markkinoilla tapahtuvista vaihteluista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa. Poikkeuksella ei ole käytännön merkitystä Suomessa ainakaan nykyisin, mutta säännös on tarpeen direktiivin 16 artiklan g kohdan asianmukaiseksi täytäntöön panemiseksi.

Pykälän 7 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos sopimus koskee kiireellistä korjaus- tai huoltotyötä paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja saapuu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä. Jos elinkeinonharjoittaja tällaisen käynnin yhteydessä suorittaa muita kuin kuluttajan nimenomaisesti pyytämiä palveluja tai toimittaa muita tavaroita kuin huolto- tai korjaustöiden suorittamiseksi välttämättömiä varaosia, kuluttajalla olisi peruuttamisoikeus näiden muiden tavaroiden ja palvelujen osalta.

Kiireelliset korjaus- ja huoltotoimenpiteet ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden suorittamisessa keskeisintä on, että elinkeinonharjoittaja pystyy toimimaan ja suorittamaan palvelun mahdollisimman nopeasti. Kiireellinen korjaustoimenpide voisi olla kyseessä esimerkiksi silloin, kun kuluttaja pyytää elinkeinonharjoittajaa luokseen korjaamaan vuotavan putken. Myös kuluttajan osalta tilanne saattaa muuttua nopeasti, ja palvelu saattaa osoittautua myöhemmin tarpeettomaksi. Jos kuluttajalla olisi näissä tilanteissa peruuttamisoikeus, voisi elinkeinonharjoittajalle aiheutua kohtuuttomia kustannuksia esimerkiksi silloin, kun elinkeinonharjoittaja on jo matkalla kuluttajan luokse. Säännös

on uusi, sillä nykyisin tämäntyyppiset sopimukset eivät kuulu 6 luvun soveltamisalaan. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan h kohta.

Pykälän 8 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos sinetöitynä toimitettu ääni- tai kuvatalenne taikka tietokoneohjelma on avattu. Poikkeus vastaa voimassa olevan 6 luvun 16 §:n 5 kohtaa, ja se perustuu direktiivin 16 artiklan i kohtaan.

Pykälän 9 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole myöskään, jos sopimus koskee yksittäisen sanoma- tai aikakauslehden tai aikakausjulkaisun toimittamista. Merkitystä ei olisi sillä, kumman aloitteesta sopimus yksittäisen lehden tai julkaisun toimittamisesta on tehty. Jos kyse on sen sijaan tilaussopimuksesta, kuten kesto- tai määräaikaistilauksesta, kuluttajalla olisi ehdotuksen mukaan peruuttamisoikeus. Oikeus koskisi myös tilauksia, jotka on tehty kuluttajan aloitteesta. Voimassa olevan lain mukaan kuluttajalla on ollut oikeus peruuttaa sanoma- tai aikakauslehtien toimittamista koskeva sopimus, koskipa se yksittäisen lehden toimitusta tai tilaussopimusta, mutta vain siinä tapauksessa, että elinkeinonharjoittaja on tarjonnut lehteä tai julkaisua kuluttajalle omasta aloitteestaan. Kohdalla pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan j kohta. Digitaalisessa muodossa toimitettavien lehtien peruuttamisoikeuteen sovelletaan, mitä pykälän 1 kohdassa säädetään sähköisesti toimitettavasta digitaalisesta sisällöstä.

Pykälän 10 kohta on uusi, ja sen mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos sopimus on tehty julkisessa huutokaupassa eli huutokaupassa, johon kuluttaja voi osallistua muutenkin kuin etäviestimellä. Kohdan mukainen rajoitus koskee vain sellaisia perinteisiä huutokauppatilaisuuksia, joihin voidaan osallistua siis myös henkilökohtaisesti paikan päällä. Selvyyden vuoksi voidaan todeta, että kohdassa tarkoitettuja huutokauppoja eivät ole sellaiset huutokaupoiksi nimitetyt kauppapaikat internetissä, joihin osallistutaan yksinomaan sähköisesti. Voimassa olevassa laissa huutokaupat on suljettu 6 luvun etämyyntisäännösten soveltamisalan ulkopuolelle. Kohdalla pannaan täytäntöön direktiivin 16 artiklan k kohta.

Pykälän 11 kohdan mukaan peruuttamisoikeutta ei ole, jos sopimus koskee majoituksen tarjoamista muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetusta, autonvuokrauspalvelua, ravintolapalvelua tai vapaa-ajanpalvelua ja sopimuksessa edellytetään suoritusta määrättyinä ajankohtana tai määrätyn ajan kuluessa. Jo nykyisin tämäntyyppiset sopimukset on rajattu lain 6 luvun 7 §:n 1 momentin 2 kohdan perusteella peruuttamisoikeuden ulkopuolelle, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjonnut näitä palveluja puhe- ja musiikkialan toimintoihin. Vapaa-ajanpalveluilla tarkoitetaan nykyiseen tapaan esimerkiksi huvi-, kulttuuri- ja urheilutapahtumia, harrastuskursseja sekä erilaisten välineiden vuokrausta harrastustoimintaa varten. Tyypillistä tällaisille palveluille on, että ne suoritetaan tietyssä ajassa ja että suoritusta varten on varattu jokin tila, paikka tai väline. Kohta perustuu direktiivin 16 artiklan l kohtaan.

On syytä huomata, että kohdassa tarkoitettut palvelukset saattavat yhdistettynä muodostaa valmismatkalaisissa tarkoitettua valmismatkan, jolloin sopimus rajautuu luvun säännösten ulkopuolelle ja sovellettavaksi tulevat valmismatkalain säännökset.

17 §. Suoritusten palauttaminen. Pykälässä säädetään suoritusten palauttamisesta koti- tai etämyyntisopimuksen peruuttamistilanteissa.

Jos kuluttaja peruuttaa koti- tai etämyyntisopimuksen, ehdotetun 1 momentin mukaan hänen on palautettava vastaanotettu tavara viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen lähettämisestä. Kuluttajalla ei kuitenkaan olisi tätä velvollisuutta, jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut noutamaan tavarat itse. Kuluttaja on noudattanut määräaika, jos hän on lähettänyt tavaran takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä.

Kuluttaja vastaa 1 momentin mukaan myös tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut vastaamaan niistä. Nykyisestä poiketen palautuskulujen maksuvelvollisuus olisi siis jatkossa lähtökohtaisesti kuluttajalla. Maksuvelvollisuus olisi kuitenkin elinkeinonharjoittajalla, jos hän on sitoutunut maksamaan palautuskustannukset. Sama koskisi 23 §:n 1 momentin mukaan tilannetta, jossa elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 11 kohdassa tarkoitetut tiedot palautuskuluista. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 14 artiklan 1 kohdan ensimmäinen ja toinen alakohta.

Ehdotetun 2 momentin mukaan kotimyynnissä elinkeinonharjoittajalla säilyisi velvollisuus noutaa tavarat omalla kustannuksellaan, jos tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksenteon yhteydessä, eivätkä ne ole luonteensa eli tyypillisesti kokonsa tai painonsa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse. Momentilla pannaan täytäntöön 14 artiklan 1 kohdan kolmas alakohta.

Pykälän 3 momentissa säädetään elinkeinonharjoittajan velvoitteista peruuttamistilanteissa. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 1 kohdan ensimmäinen alakohta sekä 13 artiklan 2 ja 3 kohta.

Elinkeinonharjoittajan on viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaan palautettava kaikki kuluttajalta saadut suoritukset, mukaan lukien mahdolliset kuluttajalta perityt kulut tavaran toimittamisesta hänelle. Jos kuluttaja on kuitenkin valinnut muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoaman edullisimman toimitustavan, kuten esimerkiksi 24 tunnin pikatoimituksen, elinkeinonharjoittaja ei olisi velvollinen palauttamaan tuosta toimitustavasta aiheutuneita ylimääräisiä kustannuksia. Tällöin elinkeinonharjoittajan olisi palautettava kuluttajalle edullisimman vakiotoimitustavan mukainen osuus, eli ainoastaan edullisimman vakiotoimitustavan ylittävät ylimääräiset kustannukset jäisivät toimituskuluina kuluttajan vahingoksi.

Elinkeinonharjoittajalla olisi ehdotuksen mukaan oikeus pidäytyä maksujen palautuksesta siihen asti, kunnes hän on saanut tavaran takaisin tai kunnes kuluttaja on esittänyt näyttöä siitä, että hän on lähettänyt tavaran takaisin. Momentissa tarkoitettu näyttö voisi olla esimerkiksi palautuskuitti, josta ilmenee, että kuluttaja on lähettänyt kyseisen tavaran takaisin elinkeinonharjoittajalle.

Oikeutta pidäytyä maksujen palautuksesta ei olisi silloin, kun elinkeinonharjoittaja on sitoutunut noutamaan tavarat itse. Sama koskee luonnollisesti myös tapauksia, joissa elinkeinonharjoittaja on 2 momentin mukaan velvollinen noutamaan tavaran itse.

Pykälän 4 momentin mukaan lähtökohtana on, että saadut suoritukset palautetaan kuluttajalle sillä maksutavalla, jota hän käytti alkuperäisessä liiketoimessa. Säännös merkitsee sitä, että jos kuluttaja on maksanut ostoksensa esimerkiksi käteisellä, debit-kortilla tai verkkopankin kautta, suoritus olisi palautettava hänelle käteisellä taikka vastaavalla suorituksella hänen pankkitililleen edellyttäen, että kuluttajan tilinumero on elinkeinonharjoittajan tiedossa. Jos kuluttaja ei ole ilmoittanut tilinumeroaan, palautus olisi tehtävä muuna rahasuorituksena, kuten maksu- tai postiosoitukseksi. Jos taas kuluttaja on maksanut ostoksensa esimerkiksi luottokortilla taikka matkapuhelimellaan siten, että summa veloitetaan puhelinlaskussa, palautus tulisi tehdä lähtökohtaisesti hyvityksenä luottokorttilille tai puhelinlaskulle.

Palautus voitaisiin tehdä muulla tavoin, kuten lahjakortilla taikka hyvittämällä summa kuluttajan asiakastilille vain siinä tapauksessa, että kuluttaja on tällaiseen muuhun palautustapaan nimenomaisesti suostunut. Missään tapauksessa suoritusten palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia.

Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 1 kohdan toinen alakohta. Säännöksen tarkoituksena on estää käytännöt, joissa suoritukset palautetaan kuluttajalle esimerkiksi lahjakortilla silloinkin, kun kuluttaja on käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa muuta maksutapaa.

18 §. *Vastuu vastaanotetusta tavarasta.* Pykälässä säädetään kuluttajan vastuusta vastaanotetusta tavarasta hänen peruuttaessaan kaupan tavarantoimituksen jälkeen. Pykälä perustuu direktiivin 14 artiklan 2 kohtaan ja sitä koskevaan johdanto-osan kapaleeseen 47.

Ehdotetun 1 momentin mukaan kuluttajalla olisi nykyiseen tapaan huolenpitovelvollisuus vastaanotetusta tavarasta peruuttamisaikana niin kauan, kunnes hän on päättänyt pitää tavarantoimituksen.

Jos kuluttaja kuitenkin peruuttaa sopimuksen tavarantoimituksen käyttöönoton jälkeen, 2 momentin mukaan kuluttaja ei nykyistä poiketen menettäisi peruuttamisoikeuttaan, mutta sen sijaan hän olisi peruuttamistapauksessa vastuussa tavarantoimituksen arvon alentumisesta.

Tavarantoimituksen arvon aleneminen olisi määritettävä kohtuuden mukaan. Joidenkin tavarantoimitusten, kuten vaatteiden, osalta arvo voi alentua hyvin lyhyen käytön jälkeen olennaisesti. Jos tavarantoimitus on sen käyttämisen johdosta tullut myyntikelvottomaksi, kuluttajan olisi vastattava tavarantoimituksesta sen koko arvolla.

Tavarantoimitusta ei olisi katsottava otetuksi käyttöön, jos kuluttaja on käsitellyt tavarantoimitusta yksinomaan siten kuin on tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteuttamiseksi. Kuluttajalla olisi siis nykyiseen tapaan oikeus purkaa pakkaus sekä tarkastaa tavarantoimitus ja kokeilla sitä samalla tavalla kuin liiketoimissa tehtävissä vastaavissa kaupoissa on tavantavantoimitusta ilman, että hänelle aiheutuu tästä kustannuksia.

Ehdotetun 3 momentin mukaan kuluttaja ei kuitenkaan vastaisi arvonalennuksesta mitään osin, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa hänelle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitettua peruuttamisoikeutta koskevat tiedot.

19 §. *Korvaus ennen peruuttamista suoritetusta palvelusta.* Jos muun kuin digitaalista sisältöä koskevan palvelun suorittaminen on aloitettu peruuttamisaikana, kuluttaja ei 16 §:n 1 kohdan mukaan menettäisi peruuttamisoikeuttaan kuin vasta siinä vaiheessa, kun palvelu on kokonaan suoritettu. Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, kun palvelu on aloitettu mutta ennen kuin palvelu on kokonaan suoritettu, kuluttajan tulisi kuitenkin maksaa elinkeinonharjoittajalle kohtuullinen korvaus saamastaan suorituksesta. Kohtuullisella korvauksella tarkoitetaan direktiivin 14 artiklan 3 kohdan mukaisesti määrää, joka on suhteessa saatuun suoritukseen siihen ajankohtaan asti, jona kuluttaja ilmoittaa peruuttamisoikeuden käyttämisestä. Suhteellinen osuus, joka kuluttajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle, lasketaan sopimuksen mukaisen kokonaishinnan perusteella. Jos kokonaishinta on kohtuuton, suhteellinen osuus olisi laskettava saadun suorituksen markkina-arvon perusteella.

Maksuvelvollisuutta ei kuitenkaan olisi kokonaan tai osittain suoritetusta palvelusta, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut kuluttajalle ehdotetun 9 §:n 1 momentin 10 tai 12 tarkoitettuja tietoja peruuttamisoikeudesta ja mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista. Sama koskee tilannetta, jossa palvelun suorittaminen on aloitettu peruuttamisaikana ilman 15 §:n 1 momentissa tarkoitettua nimenomaista pyyntöä.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 14 artiklan 3 kohta ja 4 kohdan a alakohta.

20 §. *Tavaran säilyttäminen ja palauttaminen eräissä tapauksissa.* Pykälässä säädetään tavaran säilyttämisestä ja palauttamisesta kotimyyntissä silloin, kun elinkeinonharjoittaja on joko sopimuksen tai lain mukaan velvollinen noutamaan tavaran kuluttajan luota. Säännös ei perustu direktiiviin, mutta voimassa olevan 11 §:n kaltaisen säännöksen säilyttämistä on pidetty tarpeellisena selkeyssyistä.

Jos elinkeinonharjoittajalla on kotimyyntissä joko sopimuksen tai lain nojalla velvollisuus noutaa tavara kuluttajan luota, pykälän 1 momentin mukaan kuluttajan on peruuttamistapauksessa pidettävä vastaanotettu tavara elinkeinonharjoittajan saatavissa paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja on sen toimittanut tai josta elinkeinonharjoittaja voi sen hankaluudetta noutaa. Momentin mukaan kuluttajan on ilmoitettava elinkeinonharjoittajalle paikka, josta tavara on noudettavissa.

Pykälän 2 momentin mukaan kuluttaja vastaa kotimyyntissä tavaran säilyttämisestä elinkeinonharjoittajan lukuun korkeintaan kaksi kuukautta tavaran vastaanottamisesta. Jos elinkeinonharjoittaja ei nouda tavaraa mainitun ajan kuluessa, kuluttaja saa tavaran vastikkeetta, jollei se ole elinkeinonharjoittajan kannalta ilmeisen kohtuutonta.

21 §. *Luottosopimuksen ja muun liitännäissopimuksen peruuntuminen.* Ehdotetun 1 momentin mukaan kuluttajan peruuttaessa koti- tai etämyyntisopimuksen mahdollinen luottosopimus tai muu liitännäissopimus peruuntuu automaattisesti ilman toimenpiteitä ja kuluttajalle seuraamuksitta. Liitännäissopimus on määritelty ehdotetun luvun 8 §:ssä. Voimassa olevan luvun 24 §:ssä on vastaava luottosopimuksia koskeva säännös, mutta nyt säännös ulotettaisiin koskemaan myös muita liitännäissopimuksia kuin luottosopimuksia. Selvyyden vuoksi on syytä todeta, että jos kuluttaja on maksanut ostoksensa esimerkiksi luottokortilla, johon liittyvä luottosopimus on tehty muuta kuin kyseistä koti- tai etämyyntisopimusta varten, koko luottosopimus ei peruuntuisi, vaan tällöin

maksusuorituksen saaneen tahon olisi palautettava kuluttajalta saamansa suoritukset 17 §:n mukaisesti. Toisin olisi arvioitava tilannetta, jossa kyse on hyödykkeen hankkimisen yhteydessä myönnetystä luotosta.

Pykälän 2 momentissa säädetään luotonantajan tai muun kuluttajalta liitännäissopimuksen nojalla maksusuorituksen saaneen tahon velvollisuudesta viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen peruuntumisesta tiedon saatuaan palauttaa kuluttajalta saamansa suoritukset. Luottosopimusten osalta vastaava säännös sisältyy voimassa olevan luvun 24 §:ään.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 15 artikla.

22 §. Viivästyskorko. Kuluttajalla on pykälän mukaan oikeus viivästyskorkoon korkolain mukaisesti, jos hinnan tai muun maksusuorituksen palauttamiseen velvollinen elinkeinonharjoittaja tai luotonantaja ei ole palauttanut säädetyssä ajassa maksettua hintaa taikka luottosopimukseen tai muuhun liitännäissopimukseen liittyneitä maksusuorituksia. Vastaavankaltainen säännös sisältyy voimassa olevan luvun 25 §:ään.

23 §. Seuraamukset eräiden luvun säännösten rikkomisesta. Pykälässä säädetään seuraamuksista eräiden luvun säännösten rikkomisesta. Säännökset perustuvat direktiiviin, ja niiden tarkoituksena on tehostaa erityisesti maksuvelvollisuutta ja peruuttamisoikeutta koskevien tiedonantovelvoitteiden noudattamista.

Jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut ennen sopimuksen tekoa kuluttajalle luvun 9 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaisesti tietoa hyödykkeen kokonaishinnasta veroineen tai tietoa hinnan määräytymisen perusteista, kuluttajalla ei ehdotetun 1 momentin mukaan ole velvollisuutta maksaa näitä kustannuksia. Sama koskee hyödykkeen kokonaishintaan sisällyttämättömiä toimitus- ja muita kuluja sekä palautuskustannuksia, joista elinkeinonharjoittaja ei ole antanut tietoa luvun 9 §:n 1 momentin 7 tai 11 kohdan mukaisesti. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 6 artiklan 6 kohta.

Pykälän 2 momentti koskee sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevia sopimuksia. Ehdotuksen mukaan kuluttajalla ei olisi maksuvelvollisuutta kokonaan tai osittain suoritetusta palvelusta ensinnäkään silloin, kun hyödykkeen toimittaminen on aloitettu peruuttamisaikana ilman kuluttajan ennakkosuostumusta. Maksuvelvollisuutta ei olisi myöskään silloin, kun kuluttaja ei ole saanut ilmoitusta siitä, että antaessaan suostumuksen digitaalisen sisällön sähköiseen toimittamiseen peruuttamisaikana hän menettää peruuttamisoikeutensa. Niin ikään maksuvelvollisuutta ei olisi, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt toimittaa kuluttajalle 13 §:ssä tarkoitettua vahvistuksen. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 14 artiklan 4 kohdan b alakohta.

24 §. Seuraamukset luvun säännösten rikkomisesta. Pykälän mukaan elinkeinonharjoittajaa, joka rikkoo luvun säännöksiä, voidaan, jos se on kuluttajansuojan kannalta tarpeellista, kieltää jatkamasta tällaista menettelyä taikka uudistamasta sitä, tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kiellon määräämisestä ja sen tehostamisesta uhkasakolla säädetään lain 2 ja 3 luvussa. Pykälällä täydennetään muita luvussa säädettyjä seuraamuksia,

ja sillä pannaan osaltaan täytäntöön direktiivin 24 artikla, jossa edellytetään jäsenvaltioita säättämään seuraamuksista, joita sovelletaan direktiivin nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen.

6 a luku. **Rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyynti**

13 §. *Liitännäissopimuksen peruuntuminen.* Pykälän 1 momentti vastaa voimassa olevaa lakia.

Pykälän 2 momenttiin ehdotetaan tehtäväksi vähäisiä teknisiä muutoksia siinä viitatus lainsäädännön muuttumisen johdosta.

12 luku. **Erinäisiä säännöksiä**

1 c §. *Oikeus vedota eräisiin ilmoituksiin ja asiakirjoihin.* Pykälä vastaa muilta osin voimassa olevaa lakia, mutta sen 3 momentista ehdotetaan poistettavaksi maininta kotimyyntiasiakirjasta, koska sen käytöstä ehdotetaan luovuttavaksi.

6.2 Sähkömarkkinalaki

25 e §. *Vahvistusilmoitus.* Pykälä 1 momentti vastaa asiasisällöltään voimassa olevaa 1 momenttia, mutta siinä on huomioitu terminologiset muutokset, joita säännökseen on ehdotettu hallituksen esityksessä HE 20/2013 vp.

Pykälän 2 momentti on uusi, ja se koskee kuluttajan kanssa koti- ja etämyynnissä tehtyjä sopimuksia. Säännöksellä selvennettäisiin vahvistusilmoitusta koskevan sääntelyn suhdetta kuluttajansuojalain 6 luvun koti- ja etämyyntiä koskevaan sääntelyyn. Jos kyse on kuluttajansuojalain 6 luvun soveltamisalaan kuuluvasta sopimuksesta, vahvistuksen on täytettävä myös kyseisen luvun 13 §:ssä ehdotetut vahvistukselle säädetyt vaatimukset, ja myös vahvistusilmoituksen toimitusaika määräytyy tällöin kuluttajansuojalain mukaan. Kyseisessä säännöksessä todetaan toimitusajan osalta, että etämyynnissä elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etäsopimuksen tekemisestä ja viimeistään ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan.

Pykälän 3 momentti vastaa muilta osin asiasisällöltään voimassa olevaa 2 momenttia, mutta sitä ehdotetaan täydennettäväksi informatiivisella viittauksella kuluttajansuojalain 6 lukuun, jossa säädetään kuluttajan oikeudesta peruuttaa koti- tai etämyynnissä tehty sopimus.

Pykälän 4 momentti vastaa muilta osin voimassa olevaa 3 momenttia, mutta siinä on huomioitu terminologiset muutokset, joita säännökseen on ehdotettu tehtäväksi vireillä olevassa hallituksen esityksessä (HE 20/2013 vp).

7 Tarkemmat säännökset

Direktiivin liitteenä olevat malliperuuttamisohje ja -lomake on tarkoitus panna täytäntöön oikeusministeriön asetuksella.

8 Voimaantulo

Jäsenvaltioiden on hyväksyttävä ja julkaistava direktiivin täytäntöön panemiseksi annetut säännökset viimeistään 13 päivänä joulukuuta, ja niiden on sovellettava näitä säännöksiä viimeistään 13 päivästä kesäkuuta 2014. Säännösmuutosten edellyttämien merkittävien järjestelmä- ja muiden muutosten vuoksi säännösten ehdotetaan tulevan voimaan vasta tällöin.


Ehdotuksen mukaan säännöksiä sovelletaan pääsääntöisesti vain lain voimaantulon jälkeen tehtäviin sopimuksiin. Perusteltuna kuitenkin pidetään, että ehdotettua säännöstä puhelinasioinnista perittävistä kuluista sovellettaisiin myös ennen lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Esityksen 1. lakiehdotuksen mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Ehdotettua sääntelyä on arvioitava ennen muuta perustuslain 15 §:ssä turvatun omaisuuden suojan rajoituksena. Sääntelyn on täytettävä perusoikeutta rajoittavalle laille asetetut edellytykset, eli sääntelyn tulee olla hyväksyttävää ja painavan yhteiskunnallisen tarpeen vaatimaa, oikeasuhtaista sekä välttämätöntä hyväksyttävän tarkoituksen saavuttamiseksi. Lisäksi sääntelyn on oltava täsmällistä ja tarkkarajaista siten, että rajoituksen olennainen sisältö ilmenee riittävällä tarkkuudella lain säännöksistä.

Perustuslakivaliokunnan tulkintakäytännössä on hyväksytty hintasääntelyä esimerkiksi tilanteissa, joissa on pyritty turvaamaan tai luomaan kilpailuedellytyksiä ottaen huomioon markkinoiden tai omaisuuden erityisluonne (teleyritykset PeVL 32/2004 vp, sähköyritykset PeVL 36/2004 vp), joissa on pyritty pitämään hinnat asiakkaan kannalta kohtuullisina (lääkkeiden hinnoittelu PeVL 49/2005 vp) taikka joissa asiakkaalla on rajalliset mahdollisuudet valita vapaasti palvelun tarjoaja ja tehdä hintavertailuja (taksiliikenteen hinnat PeVL 31/2006 vp).

Ehdotetulla puhelinkulusäännöksellä on perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävä tarkoitus, sillä säännöksellä pyritään parantamaan kuluttajansuojaa edistämällä hinnoittelun läpinäkyvyyttä ja sitä, että puhelinyhteydenotoista kuluttajilta perittävä hinta pysyisi kohtuullisena. Tämä on tärkeää erityisesti silloin, kun kuluttajalla on tarve reklamoida virheellisestä hyödykkeestä tai päästä muihin oikeuksiinsa. Yritysnumeroiden osalta huomionarvoista on sekin, että yritysnumeroiden hintakehitykseen on vaikea vaikuttaa kilpailun kautta, sillä kuluttajat eivät liittymäoperaattorin valinnalla pysty vaikuttamaan yritysnumeroiden soittamisen hinnoitteluun, vaan hinnoittelu perustuu numeron haltijana olevan teleyrityksen ja numeroa käyttävän elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen. Kuluttajilla voi käytännössä olla vaikeuksia jopa selvittää, mitä yritykseen soittaminen maksaa. Sääntely on niin ikään välttämätöntä kuluttajaoikeusdirektiivin asianmukaiseksi täytäntöön panemiseksi, ja se täyttää myös muut perusoikeutta rajoittavalle sääntelylle asetetut edellytykset.

Perustuslakivaliokunta on tulkintakäytännössään (PeVL 5/2002 vp) pitänyt merkityksellisenä myös sitä, kohdistuuko sääntely sopimuksen varsinaiseen ydinsisältöön kuuluvaan sellaiseen ehtoon, jonka perusteella velkojan tuotto-odotukset tyypillisesti määräytyvät. Ehdotetulla säännöksellä puututtaisiin yksinomaan aiemmin tehtyä sopimusta koskevasta puhelinasioinnista perittäviin kuluihin, eikä kyse siis ole sopimuksen varsinaiseen ydinsisältöön kuuluvasta sääntelystä. On myös huomattava, että elinkeinon-



harjoittaja voisi ottaa mahdollisesta puhelinasioinnista aiheutuvat kustannukset huomioon hyödykkeiden hinnoittelussa.

Edellä esitetyistä syistä lakiehdotukset täyttävät perustuslain asettamat vaatimukset, ja lait voidaan säätää tavallisessa lainsäätämisjärjestyksessä.

Edellä esitetyn perusteella annetaan eduskunnan hyväksyttäväksi seuraavat lakiehdotukset:

LAKIEHDOTUKSET

1.

Laki

kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan kuluttajansuojalain (38/1978) 5 luvun 1, 3, 4 ja 9 §:t, 6 luku, 6 a luvun 13 § ja 12 luvun 1 c §, sellaisina kuin niistä ovat 5 luvun 1 § laissa 1258/2001, 5 luvun 3, 4 ja 9 §:t laissa 16/1994, 6 a luvun 13 § ja 12 luvun 1 c § laissa 29/2005 ja 6 luku siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen, sekä

lisätään 2 lukuun uusi 8 a, 10 a ja 14 §, seuraavasti:

2 luku

Markkinointi ja menettelyt asiakassuh- teessa

8 a §

*Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tie-
dot*

Sen lisäksi, mitä muualla laissa säädetään tiedonantovelvoitteista, elinkeinonharjoittajan on muussa kuin kulutushyödykkeiden koti- ja etämyynissä ennen kulutushyödykesopimuksen tekemistä annettava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi seuraavat tiedot, elleivät nämä tiedot ilmene muutoin asiayhteydestä:

1) kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin;

2) elinkeinonharjoittajan nimi, sijaintipaikan maantieteellinen osoite sekä puhelinnumero;

3) kulutushyödykkeen kokonaishinta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyö-

dykkeen luonteen takia kohtuudella voida ilmoittaa, hinnan määräytymisen perusteet;

4) tarvittaessa kokonaishintaan sisällyttömät toimituskulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia kuluja voi aiheutua;

5) tarvittaessa maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot ja asiakasvalituksia koskevat käytännöt;

6) maininta tavaroita koskevasta lakisääteisestä virhevastuusta sekä tarvittaessa maininta asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista;

7) tarvittaessa sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot;

8) tarvittaessa digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja siitä tietää tai hänen voidaan kohtuudella olettaa siitä tietävän.

Mitä tässä pykälässä säädetään, ei sovelleta:

- 1) välittömästi täytettäviin päivittäisiin kulutushyödykesopimuksiin;
- 2) rahoituspalveluihin ja -välineisiin;
- 3) kiinteän omaisuuden kauppaa tai vuokraamista taikka muuta oikeutta kiinteään omaisuuteen koskevaan sopimukseen;
- 4) asuntokauppalain (843/1994) soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;
- 5) asumisoikeusasunnoista annetussa laissa (650/1990) tarkoitettuun asumisoikeuden luovuttamista koskevaan sopimukseen;
- 6) asuinhuoneiston vuokrauksesta annettussa laissa (481/1995) tarkoitettuun huoneenvuokrasopimukseen;
- 7) 10 luvun soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;
- 8) valmismatkalain (1079/1994) soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;
- 9) matkustajaliikenteen palveluja koskevaan sopimukseen;
- 10) rahapelejä ja muita arpajaispalveluja koskevaan sopimukseen;
- 11) jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtävään sopimukseen.

10 a §

Lisämaksujen periminen

Ennen sopimuksen tekemistä elinkeinonharjoittajan on pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly kulutushyödykkeestä perittäväksi ilmoitettuun hintaan. Nimenomaisena suostumuksena ei ole pidettävä sitä, että kuluttaja ei ole hylännyt elinkeinonharjoittajan käyttämää oletusvalintaa lisämaksun hyväksymisestä.

Jos kuluttaja ei ole antanut nimenomaista suostumusta lisämaksuun, hänellä ei ole velvollisuutta maksaa tällaista maksua.

14 §

Puhelinasioinnista perittävät kulut

Elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja.

Mitä tässä pykälässä säädetään, ei sovelleta rahoituspalveluihin ja -välineisiin.

5 luku

Kuluttajankauppa

1 §

Luvun soveltamisala

Tämän luvun säännökset koskevat tavarankauppaa, jossa myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja.

Tämän luvun säännöksiä sovelletaan myös valmistettavan tavarankauppaan. Jos ostajan on toimitettava olennainen osa tarveaineista, tilaukseen sovelletaan kuitenkin tämän luvun 23–28 §:n sijasta vastaavasti 8 luvun 23–31 §:ää. Tällaiseen tilaukseen sovelletaan lisäksi, mitä 8 luvun 14 ja 32 §:ssä säädetään.

Tämän luvun säännöksiä ei luvun 2–11 §:ää lukuun ottamatta sovelleta käytetyn tavarankauppaan, jos ostaja voi osallistua kaupantekoon henkilökohtaisesti.

3 §

Tavarankauppa

Jollei toisin ole sovittu, tavara on pidettävä ostajan noudettavissa siellä, missä myyjällä kaupantekohetkellä oli liikepaikkansa. Jos myyjällä ei ollut kauppaan liittyvää liikepaikkaa eikä toisin ole sovittu, myyjän on lähetettävä tai kuljetettava tavara ostajalle.

Tavara on luovutettu, kun ostaja on saanut sen hallintaansa.

Jos myyjän on asennettava tai kokoonpanettava tavara ostajan luona, tavara katsotaan kuitenkin myyjän viivästystä koskevia säännöksiä sovellettaessa luovutetuksi vasta, kun myyjä on täyttänyt mainitun velvollisuutensa.

Jos ostaja on antanut kuljetuksen myyjän ehdottaman rahdinkuljettajan tehtäväksi, tavara katsotaan vaaranvastuuta koskevia säännöksiä sovellettaessa luovutetuksi vasta, kun rahdinkuljettaja on luovuttanut tavarankauppaan ostajan hallintaan.

4 §

Luovutuksen ajankohta

Jollei ole sovittu, että tavara on luovutettava määrättyä ajankohtana taikka vaadittaessa tai viipymättä, se on luovutettava ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä.

Jollei ostaja saa luottoa tai maksunlykkäystä, myyjä ei ole velvollinen luopumaan tavarahan hallinnasta ennen kuin ostaja maksaa kauppahinnan.

9 §

Kaupan purku

Ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi, jos hän on asettanut myyjälle kohtuullisen lisäajan tavarahan luovutusta varten, eikä myyjä ole luovuttanut tavaroita tämän lisäajan kuluessa. Asetetun lisäajan kuluessa ostaja saa purkaa kaupan vain, jos myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa tämän ajan kuluessa.

Ostaja saa kuitenkin purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi lisää aikaa asettamatta, jos:

1) myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa;

2) luovutus sovittuna toimitusaikana on olennainen ottaen huomioon sopimuksen tekemiseen liittyvät olosuhteet; tai

3) ostaja on ilmoittanut myyjälle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutus tietyn ajan kuluessa tai tietynä ajankohtana on olennainen.

Sopimuksen purkamisen jälkeen myyjän on viipymättä palautettava kaikki sopimuksen nojalla maksetut määrät.

6 luku

Kotimyynti ja etämyynti

1 §

Soveltamisala

Tässä luvussa säädetään kulutushyödykkeiden kotimyyntistä ja etämyyntistä.

2 §

Soveltamisalan rajoitukset

Tämän luvun säännöksiä ei sovelleta:

- 1) rahoituspalveluihin ja -välineisiin;
- 2) kiinteän omaisuuden kauppaa tai vuokraamista taikka muuta oikeutta kiinteään omaisuuteen koskevaan sopimukseen;
- 3) asuntokauppalain (843/1994) soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;
- 4) asumisoikeusasunnoista annetussa laissa (650/1990) tarkoitettuun asumisoikeuden luovuttamista koskevaan sopimukseen;
- 5) asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa (481/1995) tarkoitettuun huoneenvuokrasopimukseen;
- 6) 10 luvun soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;
- 7) valmismatkalain (1079/1994) soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;
- 8) rahapelejä ja muita arpajaispalveluja koskevaan sopimukseen;
- 9) jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtävään sopimukseen;
- 10) maksullisen yleisöpuhelimien avulla teletoiminnan harjoittajan kanssa tehtävään sopimukseen;
- 11) sopimukseen, joka koskee elintarvikkeiden tai muiden päivittäistavaroiden yksittäisiä toimituksia kuluttajan asuntoon tai työpaikalle säännöllisesti toimivan jakelujärjestelmän avulla.

3 §

Eräät soveltamisalan rajoitukset kotimyyntinissä

Tämän luvun säännöksiä kotimyyntistä ei sovelleta, jos kulutushyödykkeen hinta on pienempi kuin 30 euroa. Jos samalla kertaa myydään useampia hyödykkeitä, joiden yhteishinta on vähintään 30 euroa tai jos sopimus koskee hyödykkeiden jatkuvaa tai toistuvaa toimittamista, luvun säännöksiä kuitenkin sovelletaan.

Tarjottaessa palvelu paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja saapuu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä, luvun säännöksiä kotimyyntistä ei sovelleta myöskään:

1) sosiaalipalveluja koskevaan sopimukseen;

2) sopimukseen, joka koskee terveydenhuollon ammattihenkilön kuluttajalle antamia terveyspalveluja tämän terveydentilan arvioimiseksi, ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi.

4 §

Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan yksinomaan 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 24 §:ää.

Jos kyse on puhelimella yhdellä kertaa suoritettavasta palvelusta, jota koskeva sopimus syntyy välittömästi kuluttajan ottaessa yhteyden palveluntarjoajaan, ei sovelleta tämän luvun 12 §:n 2–4 momenttia eikä 13 ja 14 §:ää.

5 §

Pakottavuus

Sopimusehto, joka poikkeaa tämän luvun säännöksistä kuluttajan vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

6 §

Kotimyyntisopimuksen määritelmä

Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan tässä luvussa sopimusta, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä. Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan myös sopimusta, joka tehdään:

1) elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila; tai

2) elinkeinonharjoittajan järjestämällä tutustumisretkellä, jonka tarkoituksena tai seu-

rauksena on kulutushyödykkeiden tarjoaminen kuluttajalle.

Toimitiloilla tarkoitetaan:

1) kiinteää myyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa kulutushyödykkeitä vakituisesti tai kausiluonteisesti;

2) siirrettävää myyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa kulutushyödykkeitä tavanomaisesti tai kausiluonteisesti.

7 §

Etämyyntisopimuksen määritelmä

Etämyyntisopimuksella tarkoitetaan tässä luvussa etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää kulutushyödykesopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään yksinomaan yhtä tai useampaa etäviestintä.

Etäviestimellä tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

8 §

Muut määritelmät

Tässä luvussa tarkoitetaan:

1) *kauppasopimuksella* tavaran kauppaa koskevaa sopimusta mukaan lukien sopimukset, joiden mukaan tavaran toimittajan on suoritettava myös työtä tai muu palvelu;

2) *liitännäissopimuksella* koti- tai etämyyntisopimukseen liittyvää sopimusta kulutushyödykkeistä, jotka elinkeinonharjoittaja tai kolmas osapuoli toimittaa kyseisen kolmannen osapuolen ja elinkeinonharjoittajan välisen sopimuksen tai muun järjestelyn perusteella;

3) *tietojen antamisella pysyvällä tavalla* tietojen antamista henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa tiedot muuttumattomina;

4) *digitaalisen sisällön toimittamisella sähköisesti* digitaalisessa muodossa tuotetun ja

toimitetun tiedon toimittamista muutoin kuin muisti- tai tallennusvälineellä.

9 §

Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

Ennen koti- tai etämyyntisopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava seuraavat tiedot:

1) kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestintä;

2) elinkeinonharjoittajan nimi;

3) elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite sijoittautumisvaltiossa sekä, jos elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, hänen päämiehensä nimi ja maantieteellinen osoite;

4) elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä;

5) elinkeinonharjoittajan sen toimipaikan maantieteellinen osoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa, jos osoite poikkeaa 3 kohdassa tarkoitettusta osoitteesta, sekä, jos elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, sama tieto hänen päämiehestään;

6) kulutushyödykkeen kokonaishinta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet;

7) tarvittaessa kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisällyttämättömät toimitus- ja muut kulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua;

8) etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä syntyvät kulut, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän;

9) maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot sekä tarvittaessa asiakasvalituksia koskevat käytännöt;

10) tarvittaessa peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt sekä malliperuuttamislomake;

11) tarvittaessa tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava

tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä etämyynissä myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse;

12) tieto siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun palvelun suorittamista koskevan pyynnön, hänen on maksettava elinkeinonharjoittajalle 19 §:n 1 momentissa tarkoitetut kustannukset;

13) tarvittaessa tieto peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää;

14) maininta tavaroita koskevasta lakisääteisestä virhevastuusta;

15) tarvittaessa maininta asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista;

16) maininta käytäntösääntöjen olemassaolosta ja tarvittaessa tieto siitä, miten niistä voi saada jäljennöksen;

17) tarvittaessa sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot;

18) tarvittaessa kuluttajan sopimusveloitteiden vähimmäiskesto;

19) tarvittaessa tieto elinkeinonharjoittajan kuluttajalta edellyttämistä rahoitusta koskevista vakuuksista ja niihin sovellettavista ehdoista;

20) tarvittaessa digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja siitä tietää tai hänen voidaan kohtuudella olettaa siitä tietävän;

21) tieto mahdollisuudesta ja tavoista saattaa riita kuluttajariitalautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi.

Huutokaupassa, johon kuluttaja voi osallistua muutenkin kuin etäviestimellä, 1 momentin 2–5 kohdassa tarkoitetut tiedot voidaan korvata vastaavilla tiedoilla huutokaupanpitäjästä.

Tämän pykälän 1 momentin 10 kohdassa tarkoitetun malliperuuttamislomakkeen sekä malliperuuttamisohjeen muodosta, sisällöstä ja vaikutuksista säädetään oikeusministeriön asetuksella.

10 §

Eräät muut kuluttajalle annettavat tiedot

Puhelinmyynnissä elinkeinonharjoittajan on heti puhelinkeskustelun alussa ilmoitettava nimensä ja tarvittaessa sen henkilön nimi, jonka puolesta hän toimii sekä puhelun kaupallinen tarkoitus.

Verkkosivustoilla, joilla harjoitetaan kaupankäyntiä, on ilmoitettava selkeällä tavalla viimeistään tilausmenettelyn käynnistyessä mahdollisista toimitusrajoituksista sekä siitä, mitkä maksuvälineet hyväksytään.

11 §

Ennakkotietojen antaminen kotimyyntissä

Kotimyyntissä 9 §:ssä tarkoitetut tiedot on annettava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi paperilla tai tämän suostumuksella muulla pysyvällä tavalla.

12 §

Ennakkotietojen antaminen etämyyntissä

Etämyyntissä 9 §:ssä tarkoitetut tiedot on annettava tai asetettava ne kuluttajan saatuille etäviestimelle soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi. Jos tiedot annetaan pysyvällä tavalla, niiden on oltava helposti luettavassa muodossa.

Jos sähköisesti tehtävässä sopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava 9 §:n 1 momentin 1, 6, 7, 17 ja 18 kohdassa tarkoitetuista seikoista selkeällä tavalla ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa. Elinkeinonharjoittajan on myös varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden.

Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut, mitä 2 momentissa säädetään kuluttajan nimenomaisesti hyväksynnästä, sopimus ei sido kuluttajaa. Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, hänen on ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle viimeistään vuoden kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jos sopimus raukeaa kuluttajan vedottua sen sitomattomuuteen, elinkeinonharjoittajan

on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksen saatuaan palautettava saamansa maksusuoritukset sekä korvattava kuluttajalle tavarahan palauttamisesta aiheutuneet kulut.

Jos sopimus tehdään käyttämällä etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämiseen, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä ilmoitettava kyseisellä viestimellä ainakin 9 §:n 1 momentin 1, 2, 6, 7, 10 ja 17 kohdassa tarkoitetut tiedot.

13 §

Tietojen vahvistaminen

Kotimyyntissä elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle jäljennös sopimusvahvistuksesta tai allekirjoitetusta sopimuksesta paperilla tai tämän suostumuksella muulla pysyvällä tavalla.

Etämyyntissä elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etämyyntisopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana tai ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan. Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla ja sen tulee sisältää kaikki 9 §:ssä tarkoitetut tiedot, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on toimittanut nämä tiedot kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin.

Jos digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti aloitetaan ennen peruuttamisajan päättymistä, vahvistuksen tulee sisältää myös 15 §:n 2 momentissa tarkoitettu ennakkosuostumus ja kuluttajalle toimitettu ilmoitus ennakkosuostumuksen vaikutuksesta peruuttamisoikeuteen.

14 §

Peruuttamisoikeus

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa koti- tai etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla elinkeinonharjoittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua palvelusopimuksen tai sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevan sopimuksen tekemisestä, kauppasopimuksessa tavarahan tai viimeisen tavarahan

erän vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavaroiden säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavarakerän vastaanottamisesta.

Jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitettut tiedot, peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua 1 momentissa tarkoitettun määräajan päättymisestä taikka, jos elinkeinonharjoittaja korjaa puutteen tänä aikana, 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot.

Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa peruutuksesta verkkosivustonsa kautta, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava tällä tavoin toimitetun peruuttamisilmoituksen saapumisesta kuluttajalle viipymättä pysyvällä tavalla.

16 §

Palvelun suorittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä

Muuta kuin digitaalista sisältöä koskevan palvelun suorittaminen voidaan aloittaa ennen mahdollisen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on tehnyt tätä koskevan nimenomaisen pyynnön. Kotimyynnissä pyyntö on tehtävä pysyvällä tavalla.

Digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti voidaan aloittaa ennen mahdollisen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on antanut siihen nimenomaisen ennakkosuostumuksensa.

16 §

Peruuttamisoikeuden rajoitukset

Jollei toisin sovita, kuluttajalla ei ole 14 §:ssä säädettyä peruuttamisoikeutta, jos:

1) palvelu on kokonaan suoritettu tai digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä kuluttajan 15 §:ssä tarkoitettun pyynnön tai suostumuksen johdosta, ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisessa tapauksessa;

2) kulutushyödykkeen hinta riippuu rahoitusmarkkinoilla tapahtuvista vaihteluista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa ja jotka voivat ilmetä peruutusaikana;

3) sopimus koskee tavaraa, joka valmistetaan tai jota muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi;

4) sopimus koskee tavaraa, joka voi nopeasti pilaantua tai vanhentua taikka joka luonteensa vuoksi on sen toimittamisen jälkeen erottamattomasti sekoittunut muiden tavaroiden kanssa;

5) sinetöitynä toimitettu tavara, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa, on avattu;

6) sopimus koskee alkoholijuomia, joiden hinnasta on sovittu sopimusta tehtäessä, jotka voidaan toimittaa aikaisintaan 30 päivän kuluttua ja joiden todellinen arvo riippuu markkinoilla tapahtuvista vaihteluista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa;

7) sopimus koskee kiireellistä korjaus- tai huoltotyötä paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja saapuu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä;

8) sinetöitynä toimitettu ääni- tai kuvatalenne taikka tietokoneohjelma on avattu;

9) sopimus koskee yksittäisen sanoma- tai aikakauslehden tai aikakausjulkaisun toimitamista;

10) sopimus on tehty huutokaupassa, johon kuluttaja voi osallistua muutenkin kuin etäviestimellä;

11) sopimus koskee majoituksen tarjoamista muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetusta, autonvuokrauspalvelua, ravintolapalvelua tai vapaa-ajanpalvelua ja sopimuksessa edellytetään suoritusta määrätyn ajankohtana tai määrätyn ajan kuluessa.

17 §

Suoritusten palauttaminen

Jos kuluttaja peruuttaa koti- tai etämyyntisopimuksen, hänen on palautettava vastaanotettu tavara viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen lähettämisestä, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut noutamaan tavarain itse. Kuluttajan on vastattava myös tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut vastaamaan niistä. Jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt ilmoittaa kuluttajalle maksu-

velvollisuudesta, sovelletaan, mitä 23 §:n 1 momentissa säädetään.

Jos kotimyynnissä tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksenteon yhteydessä, elinkeinonharjoittajan on kuitenkin noudettava tavarat omalla kustannuksellaan, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse.

Elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaan palautettava kuluttajalta saadut suoritukset lukuun ottamatta ylimääräisiä kustannuksia, jotka ovat aiheutuneet kuluttajan valitsemasta muusta kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamasta edullisimmasta vakiotoimitustavasta. Elinkeinonharjoittajalla on kuitenkin oikeus pidättyä maksujen palautuksesta, kunnes hän on saanut tavarain takaisin tai kunnes kuluttaja on esittänyt näyttöä siitä, että hän on lähettänyt tavarain takaisin, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on velvollinen noutamaan tavarain itse.

Saadut suoritukset on palautettava kuluttajalle sillä maksutavalla, jota hän käytti alkuperäisessä liiketoimessa, paitsi jos kuluttaja on nimenomaisesti suostunut muuhun järjestykseen. Suoritusten palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia.

18 §

Vastuu vastaanotetusta tavarasta

Jos kuluttaja on vastaanottanut tavarain, hänen on pidettävä se olennaisesti muuttumattomana tai vähentymättömänä siihen saakka, kunnes hän on päättänyt pitää tavarain.

Jos kuluttaja kuitenkin tavarain käyttöön-oton jälkeen peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava sen arvon alentumisesta. Tavarain ei ole katsottava otetuksi käyttöön, jos kuluttaja on käsitellyt tavarain yksinomaan siten kuin on tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi.

Kuluttaja ei vastaa arvonalennuksesta, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitettua peruuttamis-oikeutta koskevat tiedot.

19 §

Korvaus ennen peruuttamista suoritetusta palvelusta

Jos muuta kuin digitaalista sisältöä koskevan palvelun suorittaminen on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä, kuluttajan on peruuttamistapauksessa maksettava elinkeinonharjoittajalle peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä saamastaan suorituksesta kohtuullinen korvaus.

Kuluttajalla ei kuitenkaan ole maksuvelvollisuutta peruuttamisaikana kokonaan tai osittain suoritetusta palvelusta, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa hänelle 9 §:n 1 momentin 10 tai 12 kohdassa tarkoitettua tietoa tai jos elinkeinonharjoittaja on aloittanut sopimuksen täyttämisen peruuttamisaikana ilman 15 §:n 1 momentissa tarkoitettua kuluttajan nimenomaista pyyntöä.

20 §

Tavarain säilyttäminen ja palauttaminen eräissä tapauksissa

Jos elinkeinonharjoittajalla on kotimyynnissä velvollisuus noutaa tavaraa kuluttajan luota, kuluttajan on peruuttamistapauksessa pidettävä vastaanotettu tavara elinkeinonharjoittajan saatavissa paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja on sen toimittanut tai josta elinkeinonharjoittaja voi sen hankaluudesta noutaa. Kuluttajan on ilmoitettava elinkeinonharjoittajalle paikka, josta tavara on noudettavissa.

Kuluttajan vastuu tavarain säilyttämisestä elinkeinonharjoittajan lukuun lakkaa viimeistään kahden kuukauden kuluttua tavarain vastaanottamisesta. Kuluttaja saa tavarain vastikkeetta, jollei elinkeinonharjoittaja mainitussa ajassa nouda tavarain ja jollei se ole elinkeinonharjoittajan kannalta ilmeisen kohtuuton.

21 §

Luottosopimuksen ja muun liitännäissopimuksen peruuntuminen

Jos kuluttaja peruuttaa koti- tai etämyyntisopimuksen, mahdollinen luottosopimus tai muu liitännäissopimus peruuntuu ilman toimenpiteitä ja kuluttajalle seuraamuksitta.

Luottosopimuksen tai muun liitännäissopimuksen peruuntuessa luotonantajan tai muun kuluttajalta liitännäissopimuksen nojalla maksusuorituksen saaneen tahon on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen peruuntumisesta tiedon saatuaan palautettava kuluttajalta saamansa suoritukset.

22 §

Viivästyskorko

Jos hinnan tai muun maksusuorituksen palauttamiseen velvollinen elinkeinonharjoittaja tai luotonantaja ei ole 12, 17 tai 21 §:ssä säädettyssä ajassa palauttanut, mitä kuluttaja on maksanut, kuluttajalla on oikeus viivästyskorkoon korkolain mukaisesti.

23 §

Seuraamukset eräiden luvun säännösten rikkomisesta

Jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 6, 7 tai 11 kohdassa tarkoitettuja lisäkuluja tai muita kustannuksia koskevia tietoja, kuluttajalla ei ole velvollisuutta maksaa niitä.

Jos kyse on sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevasta sopimuksesta, kuluttajalla ei ole velvollisuutta maksaa kokonaan tai osittain suoritetusta palvelusta, jos:

1) digitaalisen sisällön toimittaminen on aloitettu peruuttamisaikana ilman 15 §:n 2 momentissa tarkoitettua kuluttajan nimenomaista ennakkosuostumusta;

2) kuluttaja ei ole saanut ilmoitusta siitä, että antaessaan suostumuksen hän menettää peruuttamisoikeutensa; tai

3) elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt toimittaa kuluttajalle 13 §:ssä tarkoitettua vahvistuksen.

24 §

Seuraamukset luvun säännösten rikkomisesta

Sen lisäksi, mitä tässä luvussa säädetään seuraamuksista, elinkeinonharjoittajaa, joka rikkoo tämän luvun säännöksiä, voidaan, jos se on kuluttajansuojan kannalta tarpeellista, kieltää jatkamasta tällaista menettelyä taikka uudistamasta sitä tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kiellon määräämisestä ja sen tehostamisesta uhkasakolla säädetään 2 ja 3 luvussa.

6 a luku

Rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyynti

13 §

Liitännäissopimuksen peruuntuminen

Rahoituspalvelua koskevaan sopimukseen liittyvä muu etäsopimus peruuntuu ilman eri toimenpiteitä kuluttajan peruuttaessa pääsopimuksen, jos sama elinkeinonharjoittaja tarjoaa myös liitännäispalvelun. Liitännäissopimus peruuntuu myös, jos kolmas tarjoaa liitännäispalvelun pääsopimuksen tehneen elinkeinonharjoittajan ja kolmannen välisen sopimuksen tai muun järjestelyn perusteella.

Muuhun sopimukseen liittyvän luotto- tai muun sopimuksen peruuntumisesta säädetään 6 luvun 21 §:ssä ja 10 luvun 11 §:ssä.

12 luku

Erinäisiä säännöksiä

1 c §

Oikeus vedota eräisiin ilmoituksiin ja asiakirjoihin

Jos tässä laissa tarkoitettu virheilmoitus taikka ilmoitus sopimuksen purkamisesta tai sen peruuttamisesta on tarkoituksenmukaisel-

la tavalla lähetetty vastaanottajalle, lähettäjä saa vedota ilmoitukseen, vaikka se myöhästyisi, vääristyisi tai ei tulisi perille.

Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämistä ja sähköisesti lähetetyn päivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään ilmoituksesta, koskee myös vahvistusta, sopimusehtoja ja muita asiakirjoja, jotka elinkei-

nonharjoittaja on tämän lain mukaisesti lähettänyt kuluttajalle.

Tämä laki tulee voimaan _____ päivänä
kuuta 20 .

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaantullessa voimassa olleita säännöksiä.

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan kuitenkin 2 luvun 14 §:ää.

2.

Laki

sähkömarkkinalain 25 e §:n muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan sähkömarkkinalain (386/1995) 25 e §, sellaisena kuin se on laissa 466/1999, seuraavasti:

25 e §

Vahvistusilmoitus

Jos sähköverkkosopimusta tai sähkömyyntisopimusta ei ole tehty kirjallisesti, jakeluverkonhaltijan tai vähittäismyyjän on lähetettävä loppukäyttäjälle tiedot tehdystä sopimuksesta sekä siihen sovellettavista hinnoista ja muista ehdoista (*vahvistusilmoitus*). Vahvistusilmoitus on lähetettävä viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

Jos sopimus on tehty kuluttajan kanssa kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitetussa kotimyyntiyhteistyössä tai etämyyntiyhteistyössä, vahvistusilmoituksen on täytettävä kuluttajansuojalain 6 luvun 13 §:ssä vahvistukselle säädetyt vaatimukset. Tällöin myös vahvistusilmoituksen toimittamisaikaan sovelletaan, mitä kyseisessä pykälässä säädetään.

Sopimus katsotaan tehdyksi vahvistusilmoituksen ehdoin, jollei loppukäyttäjä vahvistusilmoituksessa mainitussa huomautusajassa ole ilmoittanut sopijapuolelleen, ettei hän pidä ilmoitusta sopimusta vastaavana. Huomautusajan on oltava vähintään kolme viikkoa vahvistusilmoituksen lähettämisestä. Kuluttajan oikeudesta peruuttaa koti- tai etämyyntiyhteistyössä tehty sopimus säädetään kuluttajansuojalain 6 luvussa.

Sopimuksen tekemisen ja loppukäyttäjän tekemän ilmoituksen välisenä aikana sovelletaan vahvistusilmoituksen mukaisia sopimusehtoja, jollei muuta näytetä sovitun.

—————
Tämä laki tulee voimaan _____ päivänä
kuuta 20 _____.

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaantullessa voimassa olleita säännöksiä.

RINNAKKAISTEKSTIT

1.

Laki

kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan kuluttajansuojalain (38/1978) 5 luvun 1, 3, 4 ja 9 §:t, 6 luku, 6 a luvun 13 § ja 12 luvun 1 c §, sellaisina kuin niistä ovat 5 luvun 1 § laissa 1258/2001, 5 luvun 3, 4 ja 9 §:t laissa 16/1994, 6 a luvun 13 § ja 12 luvun 1 c § laissa 29/2005 ja 6 luku siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen, sekä

lisätään 2 lukuun uusi 8 a, 10 a ja 14 §, seuraavasti:

Voimassa oleva laki

Ehdotus

2 luku

Markkinointi ja menettelyt asiakassuh- teessa

8 a §

*Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tie-
dot*

Sen lisäksi, mitä muualla laissa säädetään tiedonantovelvoitteista, elinkeinonharjoittajan on muussa kuin kulutushyödykkeiden koti- ja etämyynnissä ennen kulutushyödykesopimuksen tekemistä annettava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi seuraavat tiedot, elleivät nämä tiedot ilmene muutoin asiayhteydestä:

1) kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin;

2) elinkeinonharjoittajan nimi, sijaintipaikan maantieteellinen osoite sekä puhelinnumero;

3) kulutushyödykkeen kokonaishinta veroinen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida ilmoittaa, hinnan määräytymisen perusteet;

4) tarvittaessa kokonaishintaan sisältymättömät toimituskulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia kuluja voi aiheutua;

5) tarvittaessa maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot ja asiakasvalituksia koskevat käytännöt;

6) maininta tavaroita koskevasta lakisääteisestä virhevastuusta sekä tarvittaessa maininta asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista;

7) tarvittaessa sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot;

8) tarvittaessa digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja siitä tietää tai hänen voidaan kohtuudella olettaa siitä tietävän.

Mitä tässä pykälässä säädetään, ei sovelleta:

1) välittömästi täytettäviin päivittäisiin kulutushyödykesopimuksiin;

2) rahoituspalveluihin ja -välineisiin;

3) kiinteän omaisuuden kauppaa tai vuokraamista taikka muuta oikeutta kiinteään omaisuuteen koskevaan sopimukseen;

4) asuntokauppalain (843/1994) soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;

5) asumisoikeusasunnoista annetussa laissa (650/1990) tarkoitettuun asumisoikeuden luovuttamista koskevaan sopimukseen;

6) asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa (481/1995) tarkoitettuun huoneenvuokrasopimukseen;

7) 10 luvun soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;

8) valmismatkalain (1079/1994) soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;

9) matkustajaliikenteen palveluja koskevaan sopimukseen;

10) rahapelejä ja muita arpajaispalveluja koskevaan sopimukseen;

11) jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtävään sopimukseen.

10 a §

Lisämaksujen periminen

Ennen sopimuksen tekemistä elinkeinonharjoittajan on pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly kulutushyödykkeestä perittäväksi ilmoitettuun hintaan. Nimenomaisena suostumuksena ei ole pidettävä sitä, että kuluttaja ei ole hylännyt elinkeinonharjoittajan käyttämää oletusvalintaa lisämaksun hyväksymisestä.

Jos kuluttaja ei ole antanut nimenomaista suostumusta lisämaksuun, hänellä ei ole velvollisuutta maksaa tällaista maksua.

14 §

Puhelinasioinnista perittävät kulut

Elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja.

Mitä tässä pykälässä säädetään, ei sovelleta rahoituspalveluihin ja -välineisiin.

5 luku

Kuluttajankauppa

1 §

Luvun soveltamisala

Tämän luvun säännökset koskevat tavaran kauppaa, jossa myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja.

Tämän luvun säännöksiä sovelletaan myös valmistettavan tavaran tilaukseen. Jos ostajan on toimitettava olennainen osa tarveaineista, tilaukseen sovelletaan kuitenkin tämän luvun 23–28 §:n sijasta vastaavasti 8 luvun 23–31 §:ää. Tällaiseen tilaukseen sovelletaan lisäksi, mitä 8 luvun 14 ja 32 §:ssä säädetään.

Tämän luvun säännöksiä ei sovelleta käy-

5 luku

Kuluttajankauppa

1 §

Luvun soveltamisala

Tämän luvun säännökset koskevat tavaran kauppaa, jossa myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja.

Tämän luvun säännöksiä sovelletaan myös valmistettavan tavaran tilaukseen. Jos ostajan on toimitettava olennainen osa tarveaineista, tilaukseen sovelletaan kuitenkin tämän luvun 23–28 §:n sijasta vastaavasti 8 luvun 23–31 §:ää. Tällaiseen tilaukseen sovelletaan lisäksi, mitä 8 luvun 14 ja 32 §:ssä säädetään.

Tämän luvun säännöksiä ei *luvun*

Voimassa oleva laki

tyn tavaran huutokauppaan, jos ostaja voi osallistua kaupantekoon henkilökohtaisesti.

3 §

Tavaran luovutus

Jollei toisin ole sovittu, tavara on pidettävä ostajan noudettavissa siellä, missä myyjällä kaupantekohetkellä oli liikepaikkansa. Jos myyjällä ei ollut kauppaan liittyvää liikepaikkaa eikä toisin ole sovittu, myyjän on lähetettävä tai kuljetettava tavara ostajalle.

Tavara on luovutettu, kun ostaja on saanut sen hallintaansa.

Jos myyjän on asennettava tai kokoonpantava tavara ostajan luona, tavara katsotaan kuitenkin myyjän viivästystä koskevia säännöksiä sovellettaessa luovutetuksi vasta, kun myyjä on täyttänyt mainitun velvollisuutensa.

4 §

Luovutuksen ajankohta

Jollei ole sovittu, että tavara on luovutettava määrättyinä ajankohtana taikka vaadittaessa tai viipymättä, se on luovutettava kohtuullisessa ajassa kaupanteosta.

Jollei ostaja saa luottoa tai maksunlykkäystä, myyjä ei ole velvollinen luopumaan tavaran hallinnasta ennen kuin ostaja maksaa kauppahinnan.

9 §

Kaupan purku

Ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olenainen.

Ehdotus

2–11 §:ää lukuun ottamatta sovelleta käytetyn tavaran huutokauppaan, jos ostaja voi osallistua kaupantekoon henkilökohtaisesti.

3 §

Tavaran luovutus

Jollei toisin ole sovittu, tavara on pidettävä ostajan noudettavissa siellä, missä myyjällä kaupantekohetkellä oli liikepaikkansa. Jos myyjällä ei ollut kauppaan liittyvää liikepaikkaa eikä toisin ole sovittu, myyjän on lähetettävä tai kuljetettava tavara ostajalle.

Tavara on luovutettu, kun ostaja on saanut sen hallintaansa.

Jos myyjän on asennettava tai kokoonpantava tavara ostajan luona, tavara katsotaan kuitenkin myyjän viivästystä koskevia säännöksiä sovellettaessa luovutetuksi vasta, kun myyjä on täyttänyt mainitun velvollisuutensa.

Jos ostaja on antanut kuljetuksen myyjän ehdottaman rahdinkuljettajan tehtäväksi, tavara katsotaan vaaranvastuuta koskevia säännöksiä sovellettaessa luovutetuksi vasta, kun rahdinkuljettaja on luovuttanut tavaran ostajan hallintaan.

4 §

Luovutuksen ajankohta

Jollei ole sovittu, että tavara on luovutettava määrättyinä ajankohtana taikka vaadittaessa tai viipymättä, se on luovutettava *ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä.*

Jollei ostaja saa luottoa tai maksunlykkäystä, myyjä ei ole velvollinen luopumaan tavaran hallinnasta ennen kuin ostaja maksaa kauppahinnan.

9 §

Kaupan purku

Ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi, jos *hän on asettanut myyjälle kohtuullisen lisäajan tavaran luovutusta var-*

Jos ostaja on asettanut myyjälle määrätyn lisäajan tavaran luovutusta varten eikä se ole kohtuuttoman lyhyt, ostaja saa niin ikään purkaa kaupan, jollei tavaraa luovuteta lisäajan kuluessa. Asetetun lisäajan kuluessa ostaja saa purkaa kaupan vain, jos myyjä ilmoittaa, ettei hän täytä sopimusta tämän ajan kuluessa.

Milloin ostaja ei ole asettanut myyjälle lisäaikaa, hän saa purkaa kaupan, jollei tavaraa luovuteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän vaati sopimuksen täyttämistä.

Jos kaupan kohteena on tavara, joka on valmistettava tai hankittava erityisesti ostajaa varten hänen ohjeidensa tai toivomustensa mukaisesti, eikä myyjä voi ilman huomattavaa tappiota käyttää tavaraa hyväkseen muulla tavoin, ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi vain, jos kaupan tarkoitus jää hänen osaltaan viivästyksen vuoksi olennaisesti saavuttamatta.

ten, eikä myyjä ole luovuttanut tavaroita tämän lisäajan kuluessa. Asetetun lisäajan kuluessa ostaja saa purkaa kaupan vain, jos myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa tämän ajan kuluessa.

Ostaja saa kuitenkin purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi lisäaikaa asettamatta, jos:

1) myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa;

2) luovutus sovittuna toimitusaikana on olennainen ottaen huomioon sopimuksen tekemiseen liittyvät olosuhteet; tai

3) ostaja on ilmoittanut myyjälle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutus tietyn ajan kuluessa tai tietynä ajankohtana on olennainen.

Sopimuksen purkamisen jälkeen myyjän on viipymättä palautettava kaikki sopimuksen nojalla maksetut määrät.

6 a luku

Rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyynti

13 §

Liitännäissopimuksen peruuntuminen

Rahoituspalvelua koskevaan sopimukseen liittyvä muu etäsopimus peruuntuu ilman eri toimenpiteitä kuluttajan peruuttaessa pääsopimuksen, jos sama elinkeinonharjoittaja tarjoaa myös liitännäispalvelun. Liitännäissopimus peruuntuu myös, jos kolmas tarjoaa liitännäispalvelun pääsopimuksen tehneen elinkeinonharjoittajan ja kolmannen välisen sopimuksen tai muun järjestelyn perusteella.

Muuhun sopimukseen liittyvän luottosopimuksen peruuntumisesta säädetään 6 luvun

6 a luku

Rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyynti

13 §

Liitännäissopimuksen peruuntuminen

Rahoituspalvelua koskevaan sopimukseen liittyvä muu etäsopimus peruuntuu ilman eri toimenpiteitä kuluttajan peruuttaessa pääsopimuksen, jos sama elinkeinonharjoittaja tarjoaa myös liitännäispalvelun. Liitännäissopimus peruuntuu myös, jos kolmas tarjoaa liitännäispalvelun pääsopimuksen tehneen elinkeinonharjoittajan ja kolmannen välisen sopimuksen tai muun järjestelyn perusteella.

Muuhun sopimukseen liittyvän luotto- tai muun sopimuksen peruuntumisesta säädetään

Voimassa oleva laki

24 §:ssä ja 10 luvun 12 §:ssä.

12 luku

Erinäisiä säännöksiä

1 c §

Oikeus vedota eräisiin ilmoituksiin ja asiakirjoihin

Jos tässä laissa tarkoitettu virheilmoitus taikka ilmoitus sopimuksen purkamisesta tai sen peruuttamisesta on tarkoituksenmukaisella tavalla lähetetty vastaanottajalle, lähettäjä saa vedota ilmoitukseen, vaikka se myöhästyisi, vääristyisi tai ei tulisi perille.

Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä ja sähköisesti lähetetyn päivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään ilmoituksesta, koskee myös *kotimyyntiasiakirjaa*, vahvistusta, sopimusehtoja ja muita asiakirjoja, jotka elinkeinonharjoittaja on tämän lain mukaisesti lähettänyt kuluttajalle.

Ehdotus

6 luvun 21 §:ssä ja 10 luvun 11 §:ssä.

12 luku

Erinäisiä säännöksiä

1 c §

Oikeus vedota eräisiin ilmoituksiin ja asiakirjoihin

Jos tässä laissa tarkoitettu virheilmoitus taikka ilmoitus sopimuksen purkamisesta tai sen peruuttamisesta on tarkoituksenmukaisella tavalla lähetetty vastaanottajalle, lähettäjä saa vedota ilmoitukseen, vaikka se myöhästyisi, vääristyisi tai ei tulisi perille.

Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä ja sähköisesti lähetetyn päivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään ilmoituksesta, koskee myös vahvistusta, sopimusehtoja ja muita asiakirjoja, jotka elinkeinonharjoittaja on tämän lain mukaisesti lähettänyt kuluttajalle.

*Tämä laki tulee voimaan päivänä
kuuta 20 .*

*Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin
sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaantullessa voimassa olleita säännöksiä.*

*Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin
sopimuksiin sovelletaan kuitenkin 2 luvun
14 §:ää.*

2.

Laki

sähkömarkkinalain 25 e §:n muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan sähkömarkkinalain (386/1995) 25 e §, sellaisena kuin se on laissa 466/1999, seuraavasti:

Voimassa oleva laki

25 e §

Vahvistusilmoitus

Jos sähköverkkosopimusta ei ole tehty kirjallisesti, jakeluverkonhaltijan on lähetettävä sähkökäyttäjälle tiedot tehdystä sopimuksesta sekä siihen sovellettavista hinnoista ja muista ehdoista (*vahvistusilmoitus*). *Vähittäismyyjän on lähetettävä sähkökäyttäjälle vastaava vahvistusilmoitus muutoin kuin kirjallisesti tehdystä sähkönmyyntisopimuksesta.* Vahvistusilmoitus on lähetettävä viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

Sopimus katsotaan tehdyksi vahvistusilmoituksen ehdoin, jollei sähkökäyttäjä vahvistusilmoituksessa mainitussa huomautusajassa ilmoita sopijapuolelleen, ettei hän pidä ilmoitusta sopimusta vastaavana. Huomautusajan on oltava vähintään kolme viikkoa vahvistusilmoituksen lähettämistä.

Sopimuksen tekemisen ja sähkökäyttäjän tekemän ilmoituksen välisenä aikana sovelletaan vahvistusilmoituksen mukaisia sopimus-

Ehdotus

25 e §

Vahvistusilmoitus

Jos sähköverkkosopimusta *tai sähkönmyyntisopimusta* ei ole tehty kirjallisesti, jakeluverkonhaltijan *tai vähittäismyyjän* on lähetettävä *loppukäyttäjälle* tiedot tehdystä sopimuksesta sekä siihen sovellettavista hinnoista ja muista ehdoista (*vahvistusilmoitus*). Vahvistusilmoitus on lähetettävä viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua sopimuksen tekemisestä.

Jos sopimus on tehty kuluttajan kanssa kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitetussa kotimyyntissä tai etämyyntissä, vahvistusilmoituksen on täytettävä kuluttajansuojalain 6 luvun 13 §:ssä vahvistukselle säädetyt vaatimukset. Tällöin myös vahvistusilmoituksen toimittamisaikaan sovelletaan, mitä kyseisessä pykälässä säädetään.

Sopimus katsotaan tehdyksi vahvistusilmoituksen ehdoin, jollei *loppukäyttäjä* vahvistusilmoituksessa mainitussa huomautusajassa *ole ilmoittanut* sopijapuolelleen, ettei hän pidä ilmoitusta sopimusta vastaavana. Huomautusajan on oltava vähintään kolme viikkoa vahvistusilmoituksen lähettämistä. *Kuluttajan oikeudesta peruuttaa koti- tai etämyyntissä tehty sopimus säädetään kuluttajansuojalain 6 luvussa.*

Sopimuksen tekemisen ja *loppukäyttäjän* tekemän ilmoituksen välisenä aikana sovelletaan vahvistusilmoituksen mukaisia sopi-

Voimassa oleva laki

ehtoja, jollei muuta näytetä sovitun.

Ehdotus

museehtoja, jollei muuta näytetä sovitun.

*Tämä laki tulee voimaan päivänä
kuuta 20 .*

*Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin
sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan-
tullessa voimassa olleita säännöksiä.*

SAMMANDRAG

Arbetsgruppen föreslår att bestämmelserna om hemförsäljning och distansförsäljning i 6 kap. i konsumentskyddslagen (38/1978) revideras i sin helhet. Ändringar föreslås också bl.a. i bestämmelserna om avlämnande, risk och dröjsmål i lagens 5 kap. samt i bestämmelserna om marknadsföring och förfaranden i kundrelationer i 2 kap. Dessutom föreslås mindre ändringar i 25 e § i elmarknadslagen (386/1995). Syftet med förslaget är att genomföra direktivet om konsumenträttigheter (2011/83/EU) nationellt.

Näringsidkare åläggs mer heltäckande och detaljerade skyldigheter att på förhand lämna information om sig själva, den nyttighet de bjuder ut samt om parternas rättigheter och skyldigheter. Detta gäller förutom hemförsäljning och distansförsäljning också andra sätt att bedriva handel. Vid hemförsäljning och distansförsäljning ska konsumenten också ges ett formulär för frånträdande som konsumenten kan använda enligt eget val vid frånträde.

Hemförsäljning ska ges en vidare definition än tidigare. Den viktigaste ändringen är att erbjudande av konsumtionsnyttigheter på en annan plats än i näringsidkarens affärslokaler betraktas som hemförsäljning också när näringsidkaren anländer till platsen på konsumentens uttryckliga begäran för att erbjuda konsumenten den konsumtionsnyttighet denne ber om och parterna i det sammanhanget ingår ett avtal eller konsumenten lämnar ett bindande anbud för det.

Också konsumentens rätt att frånträda ett hemförsäljnings- och distansförsäljningsavtal utvidgas jämfört med nuläget. Nytt är bl.a. att konsumenten ska kunna utöva sin ångerrätt också när en tjänst har börjat utföras med konsumentens samtycke men ännu inte har slutförts. I så fall ska konsumenten dock betala ersättning för arbete som redan utförts eller för någon annan erhållen prestation. I framtiden ska informationen om frånträde ges på ett entydigt sätt, medan enbart återsändande av varan för närvarande betraktas som ett meddelande om frånträde. Om avtalet frånträds ska konsumenten i fortsättningen som regel svara för de direkta kostnaderna för att återsända varorna, om inte näringsidkaren har förbundit sig att svara för dem eller underlåtit att informera konsumenten att denne ska svara för dem.

Man ingriper särskilt i de kostnadsfällor som finns inom näthandeln, dels genom att näringsidkaren åläggs en skyldighet att uttryckligen nämna betalningsskyldigheten i samband med beställningsknappen, dels genom att konsumentens betalningsskyldighet inte får basera sig på s.k. förkryssade rutor. Enligt förslaget får näringsidkaren vid telefonkommunikation som gäller ett tidigare ingånget avtal om konsumtionsnyttigheter inte heller anlita en tjänst som konsumenten debiteras mer än normaltaxa för att använ-

da. Tillämpningsområdet för denna bestämmelse är mer omfattande än direktivets, och utanför det faller endast avtal som gäller finansiella tjänster och finansiella instrument.

Direktivet ska genomföras senast den 13 december 2013 och dess bestämmelser ska tillämpas från och med den 13 juni 2014. I enlighet med detta föreslås att lagarna ska träda i kraft den 13 juni 2014 och att ändringarna som regel ska inverka endast på avtal som ingås efter det att lagarna har trätt i kraft.

LAGFÖRSLAG

1.

Lag

om ändring av konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut

ändras i konsumentskyddslagen (38/1978) 5 kap. 1, 3, 4 och 9 §, 6 kap., 6 a kap. 13 § och 12 kap 1 c §, av dem 5 kap. 1 § sådan den lyder i lag 1258/2001, 5 kap. 3, 4 och 9 § sådana de lyder i lag 16/1994, 6 a kap. 13 § och 12 kap. 1 c § sådana de lyder i lag 29/2005 och 6 kap. jämte ändringar, samt

fogas till 2 kap. nya 8 a, 10 a och 14 § som följer:

2 kap.

Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer

8 a §

Information innan ett avtal ingås

Utöver vad som föreskrivs om informationsskyldighet någon annanstans i lag, ska näringsidkaren i fråga om annan försäljning än hem- och distansförsäljning av konsumtionsnyttigheter innan ett avtal om konsumtionsnyttigheter ingås ge konsumenten följande information på ett klart och begripligt sätt, om den inte annars framgår av sammanhanget:

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn, geografisk adress till den ort där näringsidkaren finns samt telefonnummer,

3) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan anges, grunderna för prissättningen,

4) vid behov leveranskostnader som inte ingår i totalpriset eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå,

5) vid behov villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal och praxis för reklamation,

6) ett omnämnande om att det finns ett lagstadgat ansvar för fel i fråga om varorna samt vid behov ett omnämnande om kundassistens, annan produktservice som gäller efter försäljningen och garanti samt villkoren för dem,

7) vid behov avtalets löptid eller villkor för avslutning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt,

8) vid behov det digitala innehållets funktion, inklusive det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.

Vad som föreskrivs i denna paragraf tillämpas inte på

1) sådana avtal om vardagliga konsumtionsnyttigheter som uppfylls omedelbart,

2) finansiella tjänster och finansiella instrument,

3) avtal som gäller köp eller arrende av fast egendom eller annan rätt till fast egendom,

4) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om bostadsköp (843/1994),

5) avtal som gäller sådan överlåtelse av bostadsrätt som avses i lagen om bostadsrättsbostäder (650/1990),

6) hyresavtal som avses i lagen om hyra av bostadslägenhet (481/1995),

7) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 10 kap.,

8) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om paketresor (1079/1994),

9) avtal som gäller passagerartransporttjänster,

10) avtal som gäller penningspel och andra lotteritjänster,

11) avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal.

10 a §

Tilläggsavgifter

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla tilläggsavgifter som inte ingår i det pris som uppgivits för konsumtionsnyttigheten. Omständigheten att konsumenten inte har avvisat det av näringsidkaren tillämpade standardvalet för godkännande av tilläggsavgift ska inte anses som ett uttryckligt samtycke.

En konsument som inte har givit sitt uttryckliga samtycke till en tilläggsavgift är inte skyldig att betala en sådan.

14 §

Avgifter för telefonkommunikation

Vid telefonkommunikation som gäller ett tidigare ingånget avtal om konsumtionsnyttigheter får näringsidkaren inte anlita en tjänst som konsumenten debiteras mer än normaltaxa för att använda.

Bestämmelserna i denna paragraf tillämpas inte på finansiella tjänster och finansiella instrument.

5 kap.

Konsumentköp

1 §

Kapitlets tillämpningsområde

Detta kapitel gäller sådana köp av varor där säljaren är näringsidkare och köparen konsument.

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas också på beställning av en vara som ska framställas eller tillverkas. Ska köparen tillhandahålla en väsentlig del av det material som behövs för att framställa eller tillverka varan, tillämpas dock på beställningen i stället för 23–28 § i detta kapitel på motsvarande sätt 8 kap. 23–31 §. På en sådan beställning tillämpas dessutom 8 kap. 14 och 32 §.

Bestämmelserna i detta kapitel, med undantag för 2–11 §, tillämpas inte när begagnade varor säljs på auktion där köparna har möjlighet att närvara personligen vid försäljningen.

3 §

Varans avlämnande

Har inte något annat avtalats, ska varan hållas tillgänglig för avhämtning där säljaren vid köpet hade sitt affärsställe. Om säljaren inte hade ett affärsställe som hade samband med köpet och något annat inte har avtalats, ska säljaren sända eller transportera varan till köparen.

Varan är avlämnad när den har kommit i köparens besittning.

Ska säljaren installera eller montera varan hos köparen, anses varan dock vid tillämpning av bestämmelserna om säljarens dröjsmål vara avlämnad först när säljaren har uppfyllt denna förpliktelse.

Om köparen har anlitat ett av säljaren föreslaget transportföretag för transporten, anses varan vid tillämpning av bestämmelserna om risken för varan vara avlämnad först när transportföretaget har avlämnat varan i köparens besittning.

4 §

Tiden för avlämnandet

Har det inte avtalats att varan ska avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran eller utan uppskov, ska den avlämnas utan ogrundat dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks.

Får köparen inte kredit eller anstånd med betalningen, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän köparen betalar köpesumman.

9 §

Hävning

Köparen får häva köpet på grund av säljarens dröjsmål, om köparen förelagt säljaren en skälig tilläggstid för avlämnande av varan och köparen inte har avlämnat varorna inom denna tilläggstid. Medan tilläggstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren har vägrat leverera varan inom tilläggstiden.

Köparen får dock häva köpet på grund av säljarens dröjsmål utan att förelägga någon tilläggstid, om

- 1) säljaren har vägrat leverera varan,
- 2) leverans inom den överenskomna leveranstiden är avgörande med beaktande av de omständigheter som gällde när avtalet ingicks, eller
- 3) köparen innan avtalet ingås har meddelat säljaren att leverans inom en viss tid eller vid en viss tidpunkt är avgörande.

Efter att avtalet hävts ska säljaren utan dröjsmål återbetala de belopp som erlagts i enlighet med avtalet.

6 kap.

Hemförsäljning och distansförsäljning

1 §

Tillämpningsområde

I detta kapitel finns bestämmelser om hemförsäljning och distansförsäljning av konsumtionsnyttigheter.

2 §

Begränsningar av tillämpningsområdet

Bestämmelserna i detta kapitel tillämpas inte på

- 1) finansiella tjänster och finansiella instrument,
- 2) avtal som gäller köp eller arrende av fast egendom eller annan rätt till fast egendom,
- 3) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om bostadsköp (843/1994),
- 4) avtal som gäller sådan överlåtelse av bostadsrätt som avses i lagen om bostadsrättsbostäder (650/1990),
- 5) hyresavtal som avses i lagen om hyra av bostadslägenhet (481/1995),
- 6) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 10 kap.,
- 7) avtal som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om paketresor (1079/1994),
- 8) avtal som gäller penningspel och andra lotteritjänster,
- 9) avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal,
- 10) avtal som ingås genom användning av en avgiftsbelagd allmän telefon med någon som bedriver televerksamhet,
- 11) avtal som gäller enstaka leveranser av livsmedel eller andra dagligvaror till en konsumentens bostad eller arbetsplats genom ett regelbundet fungerande distributionssystem.

3 §

Vissa begränsningar av tillämpningsområdet vid hemförsäljning

Bestämmelserna om hemförsäljning i detta kapitel tillämpas inte om priset på en konsumtionsnyttighet är lägre än 30 euro. Om försäljningen avser flera nyttigheter vars sammanlagda pris är minst 30 euro eller om avtalet gäller fortgående eller upprepade leveranser av nyttigheter, ska emellertid bestämmelserna i detta kapitel tillämpas.

När en tjänst bjuds ut på en plats dit näringsidkaren anländer på konsumentens uttryckliga begäran, tillämpas kapitlets bestämmelser om hemförsäljning inte heller på

- 1) avtal om socialservice,

2) avtal om hälsovårdstjänster som yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården tillhandahåller konsumenterna i syfte att bedöma, bibehålla eller återställa deras hälsotillstånd.

4 §

Tillämpning av bestämmelserna på vissa tjänster

På avtal som gäller passagerartransporttjänster tillämpas endast 12 § 2 och 3 mom. samt 24 §.

Om det är fråga om en tjänst som utförs per telefon vid ett enda tillfälle och avtalet om tjänsten sluts omedelbart när konsumenten tar kontakt med tjänsteleverantören, tillämpas inte 12 § 2–4 mom. eller 13 och 14 § i detta kapitel.

5 §

Bestämmelsernas tvingande natur

Ett avtalsvillkor som till konsumentens nackdel avviker från bestämmelserna i detta kapitel är utan verkan, om inte något annat föreskrivs nedan.

6 §

Definition av hemförsäljningsavtal

Med *hemförsäljningsavtal* avses i detta kapitel ett avtal som ingås eller för vilket konsumenten lämnar ett anbud på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokaler då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande. Med hemförsäljningsavtal avses också ett avtal som ingås

1) i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten personligen och enskilt kontaktats på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokal, eller

2) under en utflykt organiserad av näringsidkaren där syftet eller följden är att konsumtionsnyttigheter bjuds ut till konsumenten.

Med *fasta affärslokaler* avses

1) ett fast försäljningsställe där näringsidkaren permanent eller säsongvis bjuder ut konsumtionsnyttigheter

2) ett rörligt försäljningsställe där näringsidkaren vanligtvis eller säsongvis bjuder ut konsumtionsnyttigheter.

7 §

Definition av distansförsäljningsavtal

Med *distansförsäljningsavtal* avses i detta kapitel ett avtal om konsumtionsnyttigheter som ingås med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att parterna samtidigt är närvarande, och enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation.

Med ett *medel för distanskommunikation* avses telefon, post, television, datanät eller något annat medel som kan användas för ingående av avtal utan att parterna är samtidigt närvarande.

8 §

Övriga definitioner

I detta kapitel avses med

1) *köpeavtal* ett avtal om köp av en vara, inklusive avtal enligt vilka varuleverantören också ska utföra arbete eller tillhandahålla någon annan tjänst,

2) *anknyttande avtal* ett avtal om konsumtionsnyttigheter i samband med ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal, när konsumtionsnyttigheterna levereras av näringsidkaren eller en tredje part på grundval av en överenskommelse eller ett annat arrangemang mellan den tredje parten och näringsidkaren,

3) *lämnande av information i varaktig form* lämnande av information personligen antingen skriftligt eller elektroniskt så att mottagaren kan bevara och återge informationen i oförändrad form,

4) *elektronisk leverans av digitalt innehåll* leverans på annat sätt än på ett minnes- eller

lagringsmedium av information som producerats och levererats i digital form.

9 §

Information innan ett avtal ingås

Innan ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal ingås ska konsumenten ges följande information:

1) konsumtionsnyttighetens utmärkande egenskaper i den omfattning som är lämplig med beaktande av nyttigheten och mediet,

2) näringsidkarens namn,

3) näringsidkarens geografiska adress i etableringsstaten och, om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, huvudmannens namn och geografiska adress,

4) näringsidkarens telefonnummer, faxnummer och e-postadress, där sådan finns,

5) om adressen avviker från den adress som avses i 3 punkten, geografisk adress till näringsidkarens verksamhetsställe dit konsumenten kan vända sig med reklamationer samt, om näringsidkaren är ombud eller agent för en annan näringsidkare, nämnda uppgifter om huvudmannen,

6) konsumtionsnyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan beräknas i förväg, grunderna för prissättningen,

7) vid behov leverans- och andra kostnader som inte ingår i konsumtionsnyttighetens totalpris eller, om dessa kostnader rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana kostnader kan uppstå,

8) kostnaderna för att använda ett medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, om en högre taxa än normalt debiteras för detta,

9) villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal och vid behov praxis för reklamation,

10) vid behov villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva ångerrätten samt standardformuläret för frånträdande,

11) vid behov uppgift om att konsumenten om denne frånträder avtalet är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan, samt vid distansförsäljning också uppgift om

beloppet av kostnaderna för återsändande av varan, om varorna till följd av sin karaktär inte kan återsändas på sedvanligt sätt per post,

12) uppgift om att konsumenten, om denne utövar ångerrätt efter att ha gjort en begäran om utförande av en tjänst enligt 15 § 1 mom., är skyldig att betala näringsidkaren ersättning för de kostnader som avses i 19 § 1 mom.,

13) vid behov uppgift om att ångerrätt saknas eller uppgift om under vilka omständigheter ångerrätten kan gå förlorad,

14) ett omnämnande om att det finns ett lagstadgat ansvar för fel i fråga om varorna,

15) vid behov ett omnämnande om kundassistens, annan produktservice som gäller efter försäljningen och garanti samt villkoren för dem,

16) ett omnämnande om förekomsten av uppförandekoder och vid behov uppgift om hur kopior av dem kan erhållas,

17) vid behov avtalets löptid eller villkor för avslutning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt,

18) vid behov kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

19) vid behov uppgift om de ekonomiska garantier som näringsidkaren fordrar av konsumenten och vilka villkor som tillämpas på dem,

20) vid behov det digitala innehållets funktion, inklusive det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till,

21) uppgift om möjligheten och sätten för att låta konsumenttvistenämnden eller något annat motsvarande organ avgöra en tvist.

Vid en auktion som konsumenten kan delta i även på något annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation, får informationen i 1 mom. 2–5 punkten ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren.

Bestämmelser om form, innehåll och verkningar i fråga om det standardformulär för frånträdande som avses i 1 mom. 10 punkten och i fråga om en modell för information om ångerrätt utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

10 §

Vissa andra uppgifter som ska ges konsumenten

Vid försäljning per telefon ska näringsidkaren genast i början av samtalet meddela sitt namn och vid behov upplysa om på vems vägnar telefonsamtalet görs och det kommersiella syftet med samtalet.

E-handelsplatser ska på ett klart sätt, senast i början av beställningsprocessen, informera om eventuella begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas.

11 §

Förhandsinformation vid hemförsäljning

Vid hemförsäljning ska den information som avses i 9 § ges konsumenten på ett klart och begripligt sätt på papper eller, med konsumentens samtycke, i annan varaktig form.

12 §

Förhandsinformation vid distansförsäljning

Vid distansförsäljning ska den information som avses i 9 § lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten klart och begripligt på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används. Om informationen tillhandahålls i varaktig form, ska den vara i väl läsbar form.

Om ett avtal som ska ingås elektroniskt ålägger konsumenten en betalningsskyldighet, ska konsumenten informeras om de omständigheter som avses i 9 § 1 mom. 1, 6, 7, 17 och 18 punkten på ett klart sätt och omedelbart innan konsumenten gör beställningen. Näringsidkaren ska också säkerställa att konsumenten uttryckligen godkänner den betalningsskyldighet som är förenad med beställningen.

Om näringsidkaren inte har iakttagit vad som i 2 mom. föreskrivs om konsumentens uttryckliga godkännande, är avtalet inte bindande för konsumenten. Vill konsumenten återropa att avtalet inte är bindande, ska konsumenten meddela näringsidkaren detta inom ett år efter att avtalet ingicks. Förfaller avta-

let på grund av att konsumenten har återropat att det inte är bindande, ska näringsidkaren utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att ha mottagit meddelandet betala tillbaka vad som har betalats samt betala konsumenten ersättning för kostnaderna för att återsända varan.

Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna den information som avses i 9 § 1 mom. 1, 2, 6, 7, 10 och 17 punkten.

13 §

Bekräftelse av information

Vid hemförsäljning ska näringsidkaren ge konsumenten en kopia i pappersform av avtalsbekräftelsen eller av det undertecknade avtalet eller, med konsumentens samtycke, i annan varaktig form.

Vid distansförsäljning ska näringsidkaren ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet inom rimlig tid från det distansförsäljningsavtalet ingicks och senast vid den tidpunkt då varorna avlämnas eller innan tjänsterna börjar utföras. Bekräftelsen ska ges i varaktig form. Den ska innehålla all information som avses i 9 §, om inte näringsidkaren har lämnat informationen till konsumenten i varaktig form redan tidigare.

Om elektronisk leverans av digitalt innehåll påbörjas innan ångerfristen har löpt ut, ska bekräftelsen innehålla också det förhandssamtycke som avses i 15 § 2 mom. och det meddelande i vilket konsumenten upplysts om hur förhandssamtycket inverkar på ångerrätten.

14 §

Ångerrätt

Konsumenten har rätt att frånträda ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal genom att meddela näringsidkaren detta på formuläret för frånträdande eller på något annat entydigt sätt senast 14 dagar efter det att ett tjänsteavtal eller ett avtal om elektro-

nisk leverans av digitalt innehåll ingicks eller, vid köpeavtal, efter det att varan eller det sista varupartiet togs emot eller, om det är fråga om regelbunden leverans av varor, efter det att det första varupartiet togs emot.

Om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information som avses i 9 § 1 mom. 10 punkten, upphör ångerfristen 12 månader efter utgången av den frist som avses i 1 mom. eller, om näringsidkaren rättar till bristen under denna tid, 14 dagar efter den dag då konsumenten mottagit denna information.

Om näringsidkaren erbjuder konsumenten en möjlighet att meddela om frånträde på sin webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål och i varaktig form meddela konsumenten att ett på detta sätt inlämnat meddelande om frånträde har anlänt.

15 §

Utförande av tjänst innan ångerfristen löpt ut

En tjänst som gäller annat än digitalt innehåll kan börja utföras innan en eventuell ångerfrist löpt ut, om konsumenten gjort en uttrycklig begäran om detta. Vid hemförsäljning ska begäran göras i varaktig form.

Elektronisk leverans av digitalt innehåll får påbörjas innan en eventuell ångerfrist löpt ut, om konsumenten har givit sitt uttryckliga förhandssamtycke till detta.

16 §

Begränsning av ångerrätten

Avtalas inte något annat, har konsumenten inte den ångerrätt som anges i 14 §, om

1) tjänsten fullständigt har utförts eller elektronisk leverans av digitalt innehåll har påbörjats innan ångerfristen löpt ut på grund av en sådan begäran eller ett sådant samtycke från konsumenten som avses i 15 §, och konsumenten har informerats om att ångerrätt saknas i ett sådant fall,

2) priset på en konsumtionsnyttighet beror på sådana fluktuationer på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under ångerfristen,

3) avtalet gäller en vara som tillverkas eller ändras enligt konsumentens krav eller som ges en tydlig personlig prägel,

4) avtalet gäller en vara som snabbt kan försämrats eller föråldras eller som på grund av sin karaktär efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra,

5) förseglade varor som av hälsoskäl eller hygieniska skäl inte kan återsändas och vars försegling har brutits,

6) avtalet gäller alkoholhaltiga drycker till ett pris som avtalades vid den tidpunkt när avtalet ingicks, som kan levereras tidigast om 30 dagar och vars faktiska värde beror på sådana fluktuationer på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka,

7) avtalet gäller brådskande reparations- eller underhållsåtgärder på en plats dit näringsidkaren anländer på konsumentens uttryckliga begäran,

8) förseglade ljud- eller bildupptagningar eller datorprogram vars försegling har brutits,

9) avtalet gäller tillhandahållande av enstaka tidningar och tidskrifter,

10) avtalet har ingåtts vid en auktion, som konsumenten kan delta i även på något annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation,

11) avtalet gäller tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende, varutransport, tjänster som avser biluthyrning, serveringsverksamhet eller fritidsverksamhet och det i avtalet anges att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

17 §

Återställande av prestationer

Om konsumenten frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal, ska konsumenten återsända de mottagna varorna utan dröjsmål och senast 14 dagar från det att meddelandet om frånträde avsändes, om inte näringsidkaren har förbundit sig att avhämta varorna själv. Konsumenten ska också svara för de direkta kostnaderna för återsändandet av varorna, om inte näringsidkaren har förbundit sig att svara för dem. Om näringsidka-

ren har underlåtit att informera konsumenten om betalningsskyldigheten, tillämpas vad som föreskrivs i 23 § 1 mom.

Om varorna vid hemförsäljning har levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks, ska näringsidkaren dock på egen bekostnad avhämta sådana varor som på grund av sin karaktär inte kan återsändas på sedvanligt sätt per post.

Näringsidkaren ska, utan dröjsmål och senast 14 dagar efter det att denne mottagit meddelandet om frånträde, återbetala alla prestationer från konsumenten, med undantag för extra kostnader som beror på att konsumenten valt leverans av ett annat slag än den fördelaktigaste standardleverans som erbjuds av näringsidkaren. Näringsidkaren har dock rätt att hålla inne med återbetalningen tills denne har fått tillbaka varorna eller tills konsumenten har styrkt att han eller hon har återsänt varorna, om inte näringsidkaren är skyldig att avhämta varorna själv.

Prestationerna ska återbetalas till konsumenten med samma betalningssätt som konsumenten använt vid den ursprungliga transaktionen, om inte konsumenten uttryckligen har samtyckt till något annat arrangemang. Återbetalningen av prestationerna får inte medföra kostnader för konsumenten.

18 §

Ansvar för mottagna varor

Har konsumenten tagit emot en vara, ska konsumenten hålla varan i väsentligen oförändrat eller oförminskat skick till dess att han eller hon har beslutat behålla varan.

Om konsumenten dock frånträder avtalet efter det att varan har tagits i bruk, ska han eller hon svara för varans värdeminskning. Varan ska inte anses ha tagits i bruk, om konsumenten har hanterat den uteslutande på ett sätt som är nödvändigt för att fastställa varans art, egenskaper och funktion.

Konsumenten ansvarar inte för en värdeminskning, om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information om ångerrätt som avses i 9 § 1 mom. 10 punkten.

19 §

Ersättning för tjänster som utförts innan ett avtal frånträds

Om en tjänst som gäller annat än digitalt innehåll har börjat utföras innan ångerfristen har löpt ut, ska konsumenten om avtalet frånträds betala näringsidkaren en skälig ersättning för den prestation som konsumenten mottagit innan meddelandet om frånträde avsändes.

Konsumenten är dock inte betalningsskyldig för en tjänst som utförts helt eller delvis under ångerfristen, om näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den information som avses i 9 § 1 mom. 10 eller 12 punkten eller om näringsidkaren utan konsumentens uttryckliga begäran enligt 15 § 1 mom. har börjat fullgöra avtalet under ångerfristen.

20 §

Förvaring och återställande av vara i vissa fall

Om näringsidkaren vid hemförsäljning är skyldig att avhämta varan hos konsumenten, ska konsumenten om avtalet frånträds hålla den mottagna varan tillgänglig för näringsidkaren på den plats till vilken näringsidkaren levererat den eller där näringsidkaren utan olägenhet kan avhämta den. Konsumenten ska informera näringsidkaren om den plats där varan kan avhämtas.

Konsumentens ansvar för varans förvaring för näringsidkarens räkning upphör senast två månader efter att varan togs emot. Konsumenten erhåller varan utan vederlag, om näringsidkaren inte avhämtar varan inom nämnda tid och om detta inte är uppenbart oskäligt för näringsidkaren.

21 §

Återgång av ett kreditavtal eller något annat anknyttande avtal

Om konsumenten frånträder ett hemförsäljnings- eller distansförsäljningsavtal, åter-

går eventuella kreditavtal eller andra anknytande avtal utan några åtgärder och utan påföljder för konsumenten.

Om ett kreditavtal eller något annat anknytande avtal återgår, ska kreditgivaren eller någon annan aktör som erhållit betalning av konsumenten med stöd av ett anknytande avtal, utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att de informerats om återgången betala tillbaka vad konsumenten betalat.

22 §

Dröjsmålsränta

Har en näringsidkare eller kreditgivare som är skyldig att betala tillbaka priset eller någon annan betalning inte inom den tid som föreskrivs i 12, 17 eller 21 § betalat tillbaka vad konsumenten har betalat, har konsumenten rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen.

23 §

Påföljderna vid brott mot vissa bestämmelser i kapitlet

Om näringsidkaren inte har givit konsumenten den information om tilläggskostnader eller andra kostnader som avses i 9 § 1 mom. 6, 7 eller 11 punkten, är konsumenten inte skyldig att betala dem.

Om det är fråga om ett avtal som gäller elektronisk leverans av digitalt innehåll, är konsumenten inte skyldig att betala för en helt eller delvis utförd tjänst, om

1) leveransen av det digitala innehållet har påbörjats under ångerfristen utan konsumentens uttryckliga förhandssamtycke enligt 15 § 2 mom.,

2) konsumenten inte har upplysts om att ångerrätten går förlorad i och med att konsumenten ger sitt samtycke, eller

3) näringsidkaren har underlåtit att ge konsumenten den bekräftelse som avses i 13 §.

24 §

Påföljderna vid brott mot bestämmelserna i kapitlet

Utöver vad som i detta kapitel föreskrivs om påföljder, får en näringsidkare som bryter mot bestämmelserna i detta kapitel, om det med hänsyn till konsumentskyddet är behövt, förbjudas att fortsätta ett sådant förfarande eller att upprepa det eller ett därmed jämförbart förfarande. Bestämmelser om utfärdande av förbud och förenande av förbud med vite finns i 2 och 3 kap.

6 a kap.

Distansförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument

13 §

Återgång av anknytande avtal

Har ett avtal om en finansiell tjänst samband med ett annat distansavtal, återgår det andra distansavtalet utan särskilda åtgärder när konsumenten frånträder huvudavtalet, om det är samma näringsidkare som också tillhandahåller den anknytande tjänsten. Det anknytande avtalet återgår också, om tredje man tillhandahåller den anknytande tjänsten på grundval av ett avtal som tredje man ingått eller något annat arrangemang som denne vidtagit med den näringsidkare som ingått huvudavtalet.

Bestämmelser om återgång av kredit- eller andra avtal som är knutna till andra avtal finns i 6 kap. 21 § och 10 kap. 11 §.

12 kap.

Särskilda stadganden

1 c §

Rätten att åberopa vissa meddelanden och dokument

Om ett sådant meddelande om fel som avses i denna lag eller ett meddelande om hävning eller frånträde av ett avtal har sänts till

mottagaren på ett ändamålsenligt sätt, får avsändaren åberopa meddelandet fastän det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Kan någon annan utredning inte lämnas om den tidpunkt vid vilken ett meddelande har kommit fram, anses ett meddelande som sänts per post ha kommit fram till mottagaren den sjunde dagen efter avsändandet och ett elektroniskt meddelande den dag som det avsåndes.

Vad som i 1 och 2 mom. föreskrivs om meddelanden, gäller även bekräftelser, avtalsvillkor och andra dokument som närings-

idkaren enligt denna lag sänt till konsumenten.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas dock 2 kap. 14 §.

2.

Lag

om ändring av 25 e § i elmarknadslagen

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i elmarknadslagen (386/1995) 25 e §, sådan den lyder i lag 466/1999, som följer:

25 e §

Bekräftelse

Om ett elnätavtal eller ett elförsäljningsavtal inte har ingåtts skriftligen, ska distributionsnätinnehavaren eller detaljförsäljaren till slutförbrukaren sända uppgifter om det avtal som har ingåtts samt om de priser och övriga villkor som skall tillämpas på det (*bekräftelse*). Bekräftelsen ska sändas utan dröjsmål och senast inom två veckor från den tidpunkt då avtalet ingicks.

Om ett avtal med konsumenten har ingåtts genom sådan hemförsäljning eller distansförsäljning som avses i 6 kap. i konsumentskyddslagen, ska bekräftelsen uppfylla de krav på bekräftelse som anges i 6 kap. 13 § i den lagen. På tiden för sändande av bekräftelse tillämpas då vad som föreskrivs i den paragrafen.

Avtalet anses ha ingåtts på de villkor som anges i bekräftelsen, om inte slutförbrukaren

inom den tid för framförande av anmärkningar som nämns i bekräftelsen meddelat sin avtalspart att han inte anser att bekräftelsen motsvarar avtalet. Tiden för framförande av anmärkningar ska vara minst tre veckor från det bekräftelsen sändes. Bestämmelser om konsumentens rätt att frånträda ett avtal som ingåtts vid hem- eller distansförsäljning finns i 6 kap. i konsumentskyddslagen.

Under tiden från det att avtalet har ingåtts till dess slutförbrukaren lämnar in en anmärkning tillämpas avtalsvillkoren enligt bekräftelsen, om det inte visas att något annat har avtalats.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

22.5.2013

KULUTTAJAOIKEUDIREKTIIVIN (2011/83/EU) TÄYTÄNTÖÖNPANO

Eriävä mielipide koskien puhelimitse tehtävää etäsopimusta koskevaa vahvistusta (8.6 artikla)

Kuluttajaoikeusdirektiivin 8 artiklan 6 kohtaan sisältyy optio, jonka mukaan jäsenvaltiot voivat säätää, että elinkeinonharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä. Option mukaan jäsenvaltiot voivat myös säätää, että tällaiset vahvistukset on tehtävä pysyvällä välineellä.

Oikeusministeriö on laatinut työryhmässä esitettyjen näkemysten perusteella muistion, jossa on päädytty siihen, että vahvistusoption käyttöä ei tässä vaiheessa pidetä aiheellisenä. Itsesääntelyn tehostamisen ja peruutuskuluja koskevan lakimuutoksen vaikutuksia sekä puhelinmarkkinointikäytäntöjen kehitystä on kuitenkin syytä seurata ja arvioida option käyttämisen tarve tarvittaessa myöhemmin uudelleen.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry eriävä mielipide

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) ja Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry katsovat, että kuluttajaoikeusdirektiivin 8.6 artikla tulee panna täytäntöön kansalliseen lainsäädäntöön.

Puhelinmyyntiin liittyvät ongelmat ovat työllistäneet kuluttajaviranomaisia ja Kuluttajaliittoa viime vuosina runsaasti. Kuluttajaneuvontaan ja virastoon on tullut puhelinmyyntiin liittyviä valituksia yhteensä vuonna 2010 noin 2400, vuonna 2011 n. 2300 ja vuonna 2012 n. 1900.

Kuluttajaviranomaisille ja Kuluttajaliittoon saapuvien ilmoitusten ja valitusten mukaan puhelinmyynnissä on tyypillistä, että kuluttajat eivät ole ymmärtäneet puhelinkeskustelun perusteella sitoutuneensa sopimukseen lainkaan tai sopimuksen sisältö on jäänyt keskeisiltä osiltaan epäselväksi, koska sopimuksen sisällöstä on annettu harhaanjohtavaa tietoa.

Kuluttaja-asiamies teki Oikeusministeriölle ja Työ- ja elinkeinoministeriölle 8.11.2011 aloitteen puhelinmyynnin sääntelyn uudistamiseksi (KUV/7193/48/2011). Aloitteessa on kuvattu puhelinmyyntiin liittyviä ongelmia ja lainsäädäntöä. Kuluttaja-asiamies katsoi, että ongelmat vähenisivät merkittävästi, jos puhelinmyynti edellyttäisi kuluttajan ennakkosuostumusta samalla tavoin kuin sähköinen suoramarkkinointi. Tällöin kuluttaja voisi omalla aktiivisella tahdonilmaisullaan päättää, miltä yrityksiltä hän haluaa vastaanottaa puhelinmyyntiä ja voisi näin ollen varautua markkinointiin etukäteen.

Oikeusministeriön 24.10.2012 antaman tiedotteen mukaan puhelinmarkkinoinnissa havaittuihin epäkohtiin on ainakin tässä vaiheessa Kuluttajaviraston ehdottamien lainsäädäntötoimien asemesta tarkoituksenmukaisinta puuttua alan omin toimenpitein muun muassa itsesääntelyä tehostamalla. Oikeusministeriö seuraa puhelinmarkkinointikäytäntöjen kehitystä ja arvioi lainsäädäntötarpeen tarvittaessa myöhemmin uudelleen.

Oikeusministeriö asetti lokakuussa 2012 työryhmän, jonka tehtävänä on valmistella ehdotus kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin (2011/83/EU) täytäntöön panemiseksi tarvittavasta lainsäädännöstä.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • Puhelin 029 505 3000 • Faksi 09 8764 398
Y-tunnus 2502067-3 • Sähköposti kirjaamo@kkv.fi • www.kkv.fi

22.5.2013

Direktiivi on pääosin täysharmonisoiva, joten jäsenvaltiot eivät saa kansallisessa lainsäädännössä pitää voimassa tai ottaa käyttöön direktiivissä vahvistetuista säännöksistä poikkeavia säännöksiä. Etäsopimuksia koskevien muotovaatimusten osalta 8 artiklan 6 kohta mahdollistaa kuitenkin sen, että *puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta jäsenvaltiot voivat säätää, että elinkeinonharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä. Jäsenvaltiot voivat myös säätää, että tällaiset vahvistukset on tehtävä pysyvällä välineellä.*

KKV ja Kuluttajaliitto katsovat, että säännöksen täytäntöön pano vähentäisi puhelinmyynnin ongelmia merkittävästi ja kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin:

1. Kuluttajaviranomaisille ja Kuluttajaliittoon tulee säännöllisesti yhteydenottoja puhelinmyynnin ongelmista ja suuri osa koskee tilanteita, joissa kuluttajat eivät ole ymmärtäneet puhelin keskustelun perusteella sitoutuneensa sopimukseen lainkaan tai sopimuksen sisältö on jäänyt keskeisiltä osiltaan epäselväksi. Huomattava on, että todellisuudessa ongelmia on aina paljon enemmän kuin viranomaisen tietoon tulee.
2. Markkinoita on avattu monella sektorilla viime vuosikymmeninä ja sitä myötä myös asiakkaista käydään yhä kovempaa kilpailua. Puhelinmyynti on houkutteleva markkinointikeino, kun asiakkaaseen halutaan saada välitön kontakti. Kuluttajalle myyntitilanne tulee yleensä odottamatta ja edellyttää nopeaa päätöksentekoa. Ostopäätöksen kannalta olennaiset tiedot jäävät kuitenkin usein puutteellisiksi, kun puhelinmyyntiä tehdään tyypillisesti provisiopalkalla, jolloin pääasiassa on sopimuksen syntyminen.
3. Aikaisemmin puhelinmyyntiä on käytetty tyypillisesti suhteellisen yksikertaisten hyödykkeiden kuten aikakauslehtien markkinointiin, mutta viime vuosina se on levinnyt myös monimutkaisten palveluiden markkinointiin. Laajakaistaliittymiä, maksuTV-sopimuksia ja sähkösopimuksia myydään puhelimitse ilman, että sopimuksen kannalta olennaisia hintatietoja ja keskeisiä sopimusehtoja esiteltäisiin riittävästi tai lainkaan.
4. Puhelinmyyntiä käytetään paljon myös luontaistuotteiden, alusvaatteiden ja joidenkin hygienia tuotteiden markkinoinnissa. Tyypillistä on, että ilmaisen näytepakkauksen tilaaminen on johtanut kestosopimukseen ilman, että kuluttajat ovat ymmärtäneet puhelin keskustelun perusteella sitoutuneensa sopimukseen lainkaan.
5. Puhelinmyynnissä annettaviin tietoihin ja sopimuksen syntymiseen liittyy runsaasti myyjää velvoittavaa lainsäädäntöä. Siitä huolimatta puhelinmyynnistä aiheutuu kuluttajille hyvin paljon ongelmatilanteita. Tämä johtuu pääosin siitä, että monimutkaiset palvelut eivät erityisen hyvin sovellu myytäväksi puhelimitse.
6. Kuluttajalla on lain mukaan oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän kuluessa sopimusvahvistuksen vastaanottamisesta, mutta tosiasiallisesti tämä mahdollisuus ei toteudu, jos kuluttajaa ei informoida riittävästi asiasta myyntitilanteessa tai sen jälkeen.

22.5.2013

Tilausvahvistuksessa ei välttämättä mainita peruuttamisoikeudesta tai vahvistusta ei toimiteta lainkaan.

7. Kuluttaja-asiamies joutui viemään kesäkuussa 2010 teleoperaattori Saunalahden markkinaoikeuteen puhelinmarkkinoinnista. Saunalahti markkinoi puhelinmyynnissä matkapuhelinliittymää, joka korvaa perinteisen lankapuhelinliittymän. Markkinointi kohdistui laajasti iäkkäisiin ihmisiin. Puhelinmyynnissä annettiin liittymästä, sen aiheuttaman muutoksen merkityksestä, sopimusehdoista ja puhelinlaitteesta harhaanjohtavia tai totuudenvastaisia tietoja. Markkinaoikeus kielsi menettelyn antamassaan päätöksessään 41/2011.
8. Kuluttaja-asiamies joutui viemään kesäkuussa 2011 sähköyhtiö Market Energian markkinaoikeuteen, kun yritys lähetti laskuja tai sopimuksen vahvistusilmoituksia kuluttajille, jotka eivät olleet tehneet sopimusta, vaan ainoastaan pyytäneet puhelinmyyjältä tarjouksen tai lisätietoja. Markkinaoikeus kielsi kuluttaja-asiamiehen vaatimuksesta Market Energiaa lähettämästä kuluttajalle laskua tai sähkösopimuksen vahvistusta, jos kuluttaja ei ole puhelinkeskustelun aikana hyväksynyt sopimusta (MAO 229/2012). Kuluttaja-asiamies joutuu käyttämään resurssejaan peruspelissäntöjen valvontaan. Puhelinmyyntiin liittyvien laiminlyöntien selvittäminen on myös hyvin työlästä, koska se edellyttää tapausten yksittäistä läpikäyntiä ja puhelinnauhoitusten kuuntelemista. Lopputuloksena on kuitenkin vain tulevaisuuteen kohdistuva kieltä, josta ei ole suoranaisia seurauksia syntyneille sopimussuhteille, joten hyöty suhteessa tehtyyn selvittelytyöhön jää melko vähäiseksi.
9. Puhelinmyyntiin on kiinnitetty huomiota myös eduskunnassa. Kansanedustaja Kimmo Tiilikainen teki 21.1.2011 kirjallisen kysymyksen (1136/2010vp) epäasiallisen puhelinmarkkinoinnin kieltämisestä. Kysymyksessä kiinnitettiin huomiota siihen, että kuluttajille tarjotaan puhelimitse tuotteita kokeiltavaksi ilman velvoitteita, mutta siitä huolimatta kuluttaja onkin sitoutunut sopimukseen, josta on vaikea päästä eroon.
10. Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto (ASML) on kehittänyt yhteistyössä viranomaisten kanssa kuluttajille toimialapalvelun (Robinson-rekisteri), jossa kuluttaja voi palveluun soittamalla laajemmin rajoittaa itseensä kohdistuvaa puhelinmyyntiä. Kuluttajaviraston tietoon tulleiden lukuisten ongelmien perusteella kyseinen rajoituspalvelu ei ole kuitenkaan riittävä väline epäkohtien torjumiseen. Kuluttajien tekemät kiellot eivät sido kaikki toimijoita. Toisaalta kiellon voimaansaattaminen edellyttää kuluttajilta aktiivisia toimenpiteitä, mikä näyttäisi olevan haasteellista kyseisen itsesääntelyn tavoitteiden ja toimivuuden kannalta. Kuluttajat jättäytyvät helpommin passiiviksi kuin ottavat selvää siitä, miten puhelinmyyntiä voisi mahdollisesti rajoittaa.
11. Viestintämarkkinalakiin lisättiin matkapuhelinliittymien puhelinmarkkinoinnin kieltävä säännös, joka tuli voimaan 1.8.2012. Kuluttajavirasto kannatti lainmuutosta, mutta katsoi, että puhelinmyynnin ongelmat eivät koske ainoastaan viestintäpalveluiden puhelinmyyntiä vaan monia muitakin toimialoja, jolloin yhtä hyödykettä koskeva lainmuutos ei ole riittävä.

22.5.2013

12. Mobiilisisältöpalveluiden tilaamiseen liittyvät ongelmat ovat vähentyneet, kun MAPEL muutti vuonna 2011 eettisiä ohjeitaan. Jäsenyritykset ovat nyt sitoutuneet siihen, että ne lähettävät mobiilipalveluiden kestotilaaajille erillisen vahvistusviestin. Puhelinnumerosa esimerkiksi nettipeliin tai -testiin antanut kuluttaja saa matkapuhelimeensa viestin, jossa häntä pyydetään vahvistamaan kestotilauksensa. Viestissä kerrotaan myös palvelun hinta kuukaudessa. Kestotilaus alkaa vasta, jos kuluttaja vahvistaa tilauksen vastaamalla viestiin OK. Jos hän ei tee niin, ei kestotilaukseen tule voimaan.
13. Kuten edellä kuvattu esimerkki osoittaa, nykyinen teknologia mahdollistaisi sopimuksen hyväksymisviestin lähettämisen helpolla tavalla sähköisesti.
14. Markkinointiviestintäkanavista väitöstutkimuksen vuonna 2012 tehneen Kari Elkelän mukaan kuluttajilla on selkeästi varautunut asenne puhelimen kautta tulevaa markkinointia kohtaan; myyntipuheluita ja -tekstiviestejä pidetään ärsyttävinä. Sen sijaan internetin hakukoneet ja sanomalehtimainonta miellyttävät kuluttajia, kun taas televisio- ja radiomainonta asettuvat neutraaliin välimaastoon.
15. Puhelinmarkkinoinnin maine paranisi, kun kuluttajien kokemat ongelmat vähenisivät uuden säännöksen myötä. Elinkeinoharjoittajan ei tarvitsisi käyttää asiakaspalveluresursseja turhaan riitelyyn siitä, onko sopimus syntynyt vai ei.
16. Pohjoismaat: Norjassa direktiivin 8.6 artiklan mukainen malli (ei koske aikakauslehtien markkinointia) on käytössä ja se on kuluttaja-asiamiehen mukaan vähentänyt ongelmia merkittävästi. Myös Ruotsin kuluttaja-asiamies katsoo kyseisen säännöksen täytäntöön panon tarpeelliseksi. Tanskan lainsäädännössä on opt-in malli, jolloin puhelinmyynti edellyttää ennakkosuostumusta samalla tavoin kuin sähköinen suoramarkkinointi.
17. Muu Eurooppa: Ranskassa on 8.6 artiklan mukainen malli. Alankomaat, Belgia, Itävalta ja Kreikka tulevat todennäköisesti implementoimaan 8.6 artiklan.

KKV:n ja Kuluttajaliiton kanta

KKV ja Kuluttajaliitto katsovat, että direktiivin 8 artiklan 6 kohta tulisi täytäntöön panna niin, että *puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta elinkeinoharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä.*

KKV ja Kuluttajaliitto katsovat, että riittävää on, että säännöstä sovellettaisiin vain elinkeinoharjoittajan aloitteesta tehtäviin sopimuksiin. Jos kuluttaja ottaa itse elinkeinoharjoittajaan yhteyttä puhelimitse tilauksen tehdäkseen, ei samanlaista oikeussuojan tarvetta yleensä synny.

22.5.2013

Käytännössä uusi säännös tarkoittaisi sitä, että elinkeinoharjoittajan olisi lähetettävä kuluttajalle tarjous, jossa kerrotaan (ennakkotietojen yhteydessä), että sopimus sitoo kuluttajaa vasta, kun hän on hyväksynyt sen kirjallisesti sekä kerrottava hyödykkeen pääominaisuudet, kokonaishinta ja sopimuksen kesto. Kuluttajan hyväksyntä voisi tapahtua tekstiviestillä, sähköpostilla tai kirjeellä. Tämän jälkeen kuluttajalle olisi lähetettävä lain edellyttämä vahvistus, jossa kerrotaan mm. peruuttamisoikeudesta.

Katri Väänänen
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Tuula Sario
Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry

Eriävä mielipide työryhmän mietintöön kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin täytäntöönpanemiseksi tarvittavasta lainsäädännöstä

Mietinnössä ehdotetaan säädettäväksi kuluttajansuojalain 2 luvun 14 §, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää aiemmin tehtyä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä peritään kuluttajalta perushintaa suurempia kuluja. Ehdotetulla säännöksellä pantaisiin täytäntöön kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin 21 artikla.

Ehdotetun säännöksen perustelujen mukaan perushintaisena olisi pidettävä puhelinpalvelua, johon soittamisesta kuluttaja maksaa operaattorinsa kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella määräytyvän hinnan. Säännöstä koskevissa yleisperusteluissa todetaan, että em. hinnoittelusta poikkeavia numeroita ovat lisämaksulliset palvelunumerot ja useat yritysnumerot. Lisämaksullisia palvelunumeroita ei saisi jatkossa käyttää säännöksessä tarkoitettuun puhelinasiointiin. Yritysnumeroiden käyttö sopimusasiakkaille tarkoitettuna numerona olisi sallittua edellyttäen, että kyseiseen numeroon soittamisesta kuluttajalta perittävä hinta ei ylittäisi kuluttajan liittämäsopimuksen mukaista hintaa. Nykyisellä hinnoittelurakenteella tämä tarkoittaisi, että elinkeinonharjoittaja saisi käyttää tehtyyn sopimukseen liittyvässä puhelinpalvelussa sellaista yritysnumeroa, josta peritään kuluttajalta enintään paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksu (pvm/mpm).

Direktiivin 21 artikla on monitulkintainen ja pidämme tärkeänä, että kansallinen sääntelymalli tulkintoineen artiklaan sisältyvästä perushinnasta on tasapainoinen sekä kuluttajien että yritysten näkökulmasta.

Mietintöön sisältyvän 14 §:n perushinnan määrittelyssä on lähtökohdaksi otettu kuluttajan liittämähinnaston hintataso. Yrityksillä laajasti käytössä olevien valtakunnallisten yritysnumeroiden hinnoittelurakenne ja siten myös niiden ns. perushinta on kuitenkin perustellusti eri kuin kuluttajan soittaman paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun hintaisen tavallisen puhelun hinta. Yritysnumeropuheluun sisältyy valtakunnallisuuden lisäksi palveluina erilaisia älyverkkotoiminteita kuten ketjupalvelut, alue- ja päätelaiteohjaukset sekä aika- ja volyymiohjaukset. Näiden vuoksi yritysnumeron perushinta on muotoa pvm/mpm + x snt/min. Katsomme, että tämä yritysnumeroiden perushintarakenne tulisi ottaa 14 §:ssä lähtökohdaksi määriteltäessä ns. perushintaa.

Katsomme, että 14 §:n perusteluissa tulisi myös selvyiden vuoksi todeta, että yrityksillä on mahdollisuus ylläpitää palvelutasoltaan eriytettyjä ja erihintaisia asiakaspalvelunumeroita, joista vain yhden, aiemmin tehtyyn kulutushyödykesopimukseen liittyvän numeron, tulisi olla säännöksen mukainen.

Direktiivin 21 artiklan toisen alakohdan mukaan artiklan ensimmäinen, perushintaa koskeva alakohta ei vaikuta teleyrityksen oikeuteen veloittaa tällaisista puheluista. Katsomme, että toinen alakohta tulisi täytäntöönpanna sellaisenaan osana 14 §:ää.

Mietinnön yleisperustelujen kohdassa 3.2. todetaan, että puhelinmyynnissä havaitut ongelmat vaikuttaisivat puoltavan sitä, että kuluttaja-asiamiehen mahdollisuuksia puuttua ilmeisiin lainvastaisuuksiin parannettaisiin nykyisestä, ja työryhmä pitää tärkeänä, että kuluttajapoliittisessa ohjelmassa tarkoitettu selvitys kuluttaja-asiamiehen nykyisen keinovalikoiman toimivuudesta ja uudistamistarpeista toteutetaan mahdollisimman nopeasti. Ottaen huomioon työryhmän toimeksianto, johon ei kuullut kuluttaja-asiamiehen keinovalikoiman toimivuuden arviointi,

katsomme, että puhelinmyynnissä havaittujen ongelmien valvonnan keinovalikoiman arvioinnin tulisi olla osa kuluttajapoliittisessa ohjelmassa tarkoitettua laajempaa selvitystä. Pidämme tärkeänä, että selvitys toteutetaan mahdollisimman nopeasti.

Helsingissä 23.5.2013



Niina Harjunheimo

Elinkeinoelämän Keskusliitto EK



Jari Perko

Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto



Tiina Oksala

Suomen Kaupan Liitto



OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

ISSN-L 1798-7105
ISBN 978-952-259-297-2 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 VALTIONEUVOSTO
www.om.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 STATSRÅDET
www.jm.fi