

Moduuli 1

Ennen sopimuksen
tekemistä annettavat tiedot

Sisällysluettelo

Johdanto	4
.....	6
Mitä on EU:n kuluttajaoikeus?	7
Voiko kuluttajan oikeuksia rajoittaa tai niiden soveltamista kieltää?	7
Ovatko kaikki ostajat kuluttajia?	7
Entä jos ostos on tarkoitettu sekä ammatilliseen että henkilökohtaiseen käyttöön?	8
Mikä on kuluttajasopimus?	9
Mitä ennen sopimuksentekoa annettavilta tiedoilta edellytetään?	10
Pätevätkö direktiivissä 2011/83/EU määritellyt ennakkotiedonanto-velvollisuudet kaikkiin sopimuksiin vai ovatko jotkut sopimukset vapautettu näistä?	10
Mitä ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimukset koskevat kaupassa tehtyjä kuluttajasopimuksia ("elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyt sopimukset")?	11
Mitä tiedonantovaatimukset koskevat etänä ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia? ..	13
Kuinka ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot ja sopimustiedot esitetään?	16
Millä kielellä ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot ja sopimustiedot on esitettävä?	18
Jos sopimus on neuvoteltu elinkeinonharjoittajan liiketilojen ulkopuolella, riittääkö, että kerron kuluttajalle tiedot suullisesti?	18
Pitääkö minun esittää ennen sopimuksentekoa vaadittavat tiedot ja sopimustiedot eri tavalla kohderyhmäni mukaan? ..	18
Kansainvälinen kauppa: mitä tapahtuu, kun tarjoan tuotteitani tai palveluitani kuluttajille, jotka eivät asu samassa maassa kanssani?	19
Koska kauppiaan katsotaan yksiselitteisesti suuntaavan liiketoimintansa toisen jäsenmaan kuluttajille?	19
Mitä tämä tarkoittaa käytännössä?	19
Jos kansainvälisestä sopimuksesta tulee riita, mikä tuomioistuin on tuomiovaltainen?	20
Mitä seuraa siitä, jos en täytä ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksia?	21

”Kun saan kauppiailta kattavasti selkeää tietoa, se lisää luottamustani sekä kauppiaisiin että markkinoihin.”

Kuluttaja

”Kun ennen ostopäätöstä on saatavilla kattavasti selkeää tietoa, voin tehdä järkeviä päätöksiä ja olla varma siitä, että todella haluan hankkia tuotteen.”

Kuluttaja

”Kun kaikki kauppiat noudattavat velvollisuuttaan antaa asiakkailleen kattavasti selkeää tietoa ennen ostopäätöstä, se takaa reilummin yhdenvertaiset mahdollisuudet kaikille markkinoilla toimiville.”

Pk-yritys

Johdanto

Hyvä yrittäjä!

Tämä käsikirja on osa kuluttajaoikeuteen keskittyvää *Consumer Law Ready* -hanketta, joka on suunnattu erityisesti kuluttajien kanssa toimiville mikroyrityksille sekä pienille ja keskisuurille yrityksille.

Euroopan kuluttajajärjestö BEUC hallinnoi Euroopan laajuista *Consumer Law Ready* -hanketta yhteistyössä Euroopan pk-yritysten kattojärjestön UEAPME:n sekä Euroopan kauppakamarien yhdistyksen Eurochambresin kanssa. Hanketta rahoittaa Euroopan unioni Euroopan parlamentin ja Euroopan komission tuella.

Hankkeen tarkoituksena on auttaa pk-yrityksiä noudattamaan EU:n kuluttajaoikeuden vaatimuksia.

EU:n kuluttajaoikeus koostuu erilaisista laeista, jotka Euroopan unioni on ottanut käyttöön viimeisen 25 vuoden aikana ja jotka jokainen EU:n jäsenvaltio on saattanut osaksi omaa kansallista lainsäädäntöään. Vuonna 2017 Euroopan komissio vei päätökseen projektin, jossa arvioitiin, ovatko säännöt vielä tarkoitukseensa sopivia. Tulos oli kaiken kaikkiaan myönteinen¹. Arvioinnin tärkein tulos oli, että viranomaisten on valvottava tarkemmin jo olemassa olevia sääntöjä ja yritysten ja kuluttajien on tunnettava ne paremmin. *Consumer Law Ready* -hankkeen tavoitteena on lisätä kauppiaiden, erityisesti pk-yrittäjien, tietämystä kuluttajien oikeuksista ja vastaavista oikeudellisista velvoitteista.

Käsikirja koostuu viidestä moduulista. Jokainen niistä käsittelee yhtä EU:n kuluttajaoikeuden osa-aluetta:

- Ensimmäisessä moduulissa käsitellään vaatimuksia, jotka koskevat ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja.
- Toisessa moduulissa esitellään kuluttajan oikeutta peruuttaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus.
- Kolmas moduuli keskittyy kuluttajan oikeussuojakeinoihin tilanteessa, jossa tuote tai palvelu ei vastaa sitä, mistä voidaan katsoa sovitun.
- Neljännessä moduulissa käsitellään sopimattomia kaupallisia menettelyitä ja kohtuuttomia sopimusehtoja.
- Viidennessä moduulissa esitellään Euroopan komission virallisesti hallinnoimaa vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun verkkosivualustaa. Sen tarkoituksena on auttaa kuluttajia ja kauppiaita ratkaisemaan riitansa tuomioistuimen ulkopuolella.

Käsikirja on vain yksi *Consumer Law Ready* -hankkeessa tehdyistä oppimateriaaleista. [Consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)-verkkosivustolta löytyy muita oppimistyökaluja, esimerkiksi videoita, tietovisoja sekä verkkotesti, jonka suoritettuaan saa todistuksen. Foorumilla voi myös verkostoitua asiantuntijoiden ja muiden pk-yritysten kanssa.

¹ Arvioinnista, sen tuloksista ja sitä seuraavista toimista löytyy lisätietoja englanniksi Euroopan komission verkkosivuilta osoitteesta http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Käsikirjan ensimmäisen moduulin tavoitteena on esitellä ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja, joista sinun kauppiaana on kerrottava kuluttajalle ennen sopimuksentekoa. Moduulissa kerrotaan, minkälaista tietoa, miten ja milloin kuluttajille on annettava. Mukana on myös vinkkejä siitä, kuinka lakia on helpointa noudattaa.

Moduulissa esitellään ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja käsitteleviä vaatimuksia, jotka on kirjattu direktiiviin kuluttajan oikeuksista (2011/83/EU). Direktiivin vaatimukset on saatettu osaksi EU-jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä. Lisätietoja kuluttajan oikeuksia käsittelevän direktiivin säännöksistä löytyy [Euroopan komission ohjeasiakirjasta](#)², joka on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä.

Yleisten vaatimusten lisäksi pitää ottaa huomioon erilaiset pääosin sektorikohtaiset tietovaatimukset, joita pitää soveltaa yksittäin tai yhdessä kuluttajien oikeuksia käsittelevän direktiivin vaatimusten kanssa sopimustyyppin mukaan (esim. kulutusluotto, pakettimatkat jne.). Muita vaatimuksia ei käsitellä tässä käsikirjassa, mutta niihin kannattaa tutustua yhdessä alakohtaisten vaatimusten kanssa. Ajantasaista tietoa löytyy myös [kuluttajaoikeustietokannasta](#)³ sekä [Sinun Eurooppasi -yrittäjyyssportaalista](#)⁴.

Toivottavasti pidät käsikirjaa hyödyllisenä.

² Lisätietoja täältä http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Lisätietoja täältä https://e-justice.europa.eu/contentdigital_conten_consumer_law-505-en.do

⁴ Lisätietoja täältä http://europa.eu/youreurope/business/index_fi.htm

Moduuli 1

Mitä on EU:n kuluttajaoikeus?

EU:n kuluttajaoikeus koostuu erilaisista sääntökokonaisuuksista.

Ne käsittelevät kaupallisten menettelyiden ja sopimusehtojen kohtuullisuutta, ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksia, kuluttajan peruuttamisoikeutta ja muita kuluttajansuojasäännöksiä, jotka koskevat tietynlaisia kuluttajasopimuksia (kotimyyntisopimuksia, ja vaikkapa verkossa tehtyjä etämyyntisopimuksia) ja/tai sektorikohtaisia sopimuksia (esimerkiksi kulutusluottosopimuksia, pakettimatkasopimuksia, lomaosakesopimuksia jne.).

Kaikkien kuluttajaoikeuksien noudattaminen saattaa aluksi kuulostaa hankalalta. Käsissäsi on kuitenkin nyt käsikirja, jonka avulla lakien noudattaminen onnistuu paremmin! Muista tutustua myös ala- ja/tai sektorikohtaisiin tietovaatimuksiin sekä muihin tarpeellisiin yleisiin vaatimuksiin. Ajantasaista tietoa löytyy siis myös [kuluttajaoikeustietokannasta](#)⁵ sekä

[Sinun Eurooppasi -yrittäjyysportaalista](#)⁶.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston internet-sivuilta www.kkv.fi löydät paljon hyödyllistä tietoa ja ohjeistusta kuluttajansuojalainsäädännön asettamista oikeuksistasi ja velvoitteistasi elinkeinonharjoittajana.

Voiko kuluttajan oikeuksia rajoittaa tai niiden soveltamista kieltää?

Kuluttajaoikeutta ei voida rajoittaa tai kieltää kuluttajan suojaksi säädettyjen säännösten soveltamista.

On lainvastaista kirjoittaa sopimusehtoihin, että tarkoituksena on kieltää tai rajoittaa kuluttajaoikeuden

soveltamista, esimerkiksi: ”Tähän sopimukseen ei sovelleta kuluttajansuojalain sääntöjä, vaan yleisiä sopimuslainsäädännön ehtoja.” Tällaisesta toteamuksesta seuraa oikeusvaikutuksia eikä sopimus ole kuluttajalle sitova, ja lisäksi sopimus voi olla hyvän kauppatavan vastainen⁷.

Ovatko kaikki ostajat kuluttajia?

EU:n kuluttajaoikeusvaatimukset pätevät, kun tuotteita (tavaroita, palveluita, digitaalista sisältöä) myydään ”kuluttajille” EU-maassa. Sen takia on tärkeää määritellä, ketkä ovat kuluttajia.

Kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka ostaa sinulta tuotteen, joka ei tule ammatilliseen, vaan henkilökohtaiseen käyttöön.

Esimerkki: Kuluttaja on henkilö, joka kuluttaa tarjoamiasi palveluita ja tuotteita, esimerkiksi pariskunta, joka ostaa kotiinsa lautasia ja aterimia, tai vanhus, joka tilaa kotisiivouspalveluita.



Kuluttaja voi olla vain luonnollinen henkilö. Oikeushenkilöt, esimerkiksi yritykset ja järjestöt, eivät

⁵ Lisätietoja täältä https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁶ Lisätietoja täältä http://europa.eu/youreurope/business/index_fi.htm

⁷ Lisätietoja hyvän kauppatavan vastaisista käytännöistä ja kohtuuttomista sopimusehdoista löytyy neljännessä moduulista.

ole kuluttajia. Kuitenkin joissain EU-jäsenmaissa oikeussubjekteilla on kuluttajansuojaa vastaava suoja, sillä kuluttajia suojaavat lait pätevät myös yritysasiakkaisiin. Jäsenvaltiot eivät voi muuttaa "kuluttajan" lainopillista määritelmää, joka on yhdenmukaistettu Euroopan tasolla. 🇫🇮 Suomen lainsäädännössäkin ainoastaan luonnollista henkilöä voidaan pitää kuluttajana.

Kun tuotteita ostetaan ammatilliseen tarkoitukseen, esimerkiksi jälleenmyyntiä varten, kuluttajaoikeutta ei pääsääntöisesti sovelleta.

Esimerkiksi: Henkilöt, jotka ostavat lautasia ja aterimia ravintolaansa varten, eivät ole kuluttajia, joten kuluttajaoikeutta ei sovelleta tässä tapauksessa. Kuluttajaoikeutta ei myöskään sovelleta, jos yritys tarjoaa toiselle yritykselle ikkunanpesupalveluita. Näihin pätevät muut EU:n ja/tai kansalliset lait.

🇫🇮 Suomessa näihin sopimussuhteisiin voidaan soveltaa esimerkiksi kauppalakia, tai lakia sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa.

Joissain maissa Y-tunnus toimii hyvänä merkinä siitä, toimiiko ostaja kuluttajana vai ei.

Entä jos ostos on tarkoitettu sekä ammatilliseen että henkilökohtaiseen käyttöön?

Entäpä jos joku ostaa tuotteen, joka on tarkoitettu sekä ammatilliseen että henkilökohtaiseen käyttöön?

Esimerkki 1: Asianajaja ostaa tietokoneen, jolla hän kirjoittaa sähköposteja perheenjäsenilleen, mutta myös

muistioita *asiakkailleen*.



Esimerkki 2: Talon katto korjataan. Asukas asuu toisessa osassa taloa perheensä kanssa ja pitää toisessa osassa vaatekauppaa.



Sovellataanko kuluttajaoikeutta tällaisissa tilanteissa, joissa myyntiin tai palvelusopimukseen liittyy sekä henkilökohtainen että ammatillinen ulottuvuus?

Kyseessä on "kahta päämäärää palveleva sopimus": tavara tai palvelu, jolla on kaksi käyttötarkoitusta. Tällaisissa tapauksissa pitää selvittää sopimuksen päätarkoitus, jotta voidaan selvittää, sovelletaanko tapauksessa kuluttajaoikeutta. Toisin sanoen täytyy selvittää, kirjoittaako asianajaja tietokoneellaan enimmäkseen henkilökohtaisia sähköposteja vai muistioita asiakkailleen. Talokysymyksessä tarkastellaan, onko talo enemmän perheen koti vai paikka, jossa myydään vaatteita.

Esimerkki: Jos tietokoneella käytetystä ajasta 20 prosenttia käytetään viestien kirjoittamiseen asiakkaille

ja 80 prosenttia ajasta henkilökohtaisten sähköpostien kirjoittamiseen, sopimusta suojaa kuluttajaoikeus.

Mikä on kuluttajasopimus?

Kuluttajasopimus on mikä tahansa sopimus, jonka kauppias tekee kuluttajan kanssa minkä tahansa kanavan kautta (esimerkiksi verkossa, puhelimitse tai kaupassa). Kuluttajasopimus pätee niin tuotteisiin, palveluihin kuin digitaaliseen sisältöönkin.

Sopimus voi olla esimerkiksi verkossa tehty sopimus kirjan myymisestä.

Kuluttajaoikeusdirektiivissä ja Suomen kuluttajansuojalaissa on eroteltu elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyt sopimukset eli esimerkiksi kaupassa tehdyt sopimukset, etäsopimukset eli esimerkiksi verkossa tai puhelimitse solmitut sopimukset sekä muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyt sopimukset eli esimerkiksi kuluttajan kotona tehdyt kuluttajasopimukset.

Toisin kuin **elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyissä sopimuksissa, etäsopimusten** tekoon ei vaadita kauppiaan ja kuluttajan fyysistä läsnäoloa samanaikaisesti samassa tilassa. Etäsopimuksia solmitaan tavallisesti esimerkiksi postimyyntinä tai faksilla, verkossa tai puhelimitse. Etäsopimuksia tehdään myös tilanteissa, joissa kuluttajat käyvät elinkeinonharjoittajan tiloissa keräämässä tietoja tavaroista tai palveluista, mutta myöhemmin neuvottelevat ja tekevät sopimuksen etänä. Toisaalta etänä alulle laitettut sopimukset, jotka on neuvoteltu esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen avulla, mutta jotka on solmittu elinkeinonharjoittajan tiloissa, eivät ole etäsopimuksia.



Muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyissä sopimuksissa kauppias ja kuluttajat ovat samanaikaisesti fyysisesti samassa tilassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan liiketila. Liiketiloiksi katsotaan kaikenlaiset tilat (esimerkiksi kaupat, myyntikojut), joissa kauppialla on säännöllisesti tai tavallisesti liiketoimintaa. Liiketiloiksi lasketaan myös tilat, joita kauppias käyttää kausiluonteisesti (esimerkiksi jäätelökioski rannalla kesällä). Tavallisesti liiketilojen ulkopuolella neuvotellut sopimukset solmitaan kuluttajan kotona, työpaikalla tai kauppiaan järjestämällä retkellä.



Jäsenvaltiot voivat määrittellä kuluttajaoikeusdirektiivin lisäksi lisää ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksia elinkeinonharjoittajien tiloissa tehtäviin sopimuksiin.⁸ Etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa tehtyjen sopimusten tietovaatimukset on määritelty direktiivissä eivätkä

⁸ Katso liite 1.

jäsenvaltiot voi lisätä vaatimuksia. Voit siis myydä tuotteitasi tai tarjota palveluitasi toisissa EU-maissa, kunhan varmistat, että verkkosivuiltasi löytyy oikein käännettynä tarpeellisilla kielillä samat ja kattavat ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot.

Mitä ennen sopimuksentekoa annettavilta tiedoilta edellytetään?

Ennen sopimuksen tekemistä annettavilla tiedoilla tarkoitetaan sellaisia lainsäätäjän määrittelemiä tietoja jotka kuluttaja tarvitsee ennen sopimuksen tekemistä voidakseen tehdä perustellun ostopäätöksen. Direktiivissä 2011/83/EU on määritelty tiedot, jotka kauppiaan on kerrottava kuluttajalle ennen kuin kuluttaja solmii sopimuksen joko elinkeinonharjoittajan tiloissa, niiden ulkopuolella tai etänä.

Huomaa myös, että vaiheissa ennen sopimuksentekoa, kuten esimerkiksi mainonnassa, EU:ssa toimivien kauppiaiden on toimittava ammatinharjoittamisen vaatimusten mukaisesti. Kauppiaiden on kerrottava kaikki sellaiset tiedot, jotka keskivertokuluttaja tarvitsee tehdäkseen perusteltuja ostopäätöksiä. Tietojen antamatta jättämistä voidaan pitää kiellettyä harhaanjohtavana menettelyä tai laiminlyöntinä.⁹

Pätevätkö direktiivissä 2011/83/EU määritellyt ennakkotiedonantovelvollisuudet kaikkiin sopimukseen vai ovatko jotkut sopimukset vapautettu näistä?

Kuluttajaoikeusdirektiivissä määritellyt ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimukset eivät koske seuraavia sopimuksia:

- a) sosiaalipalvelusopimuksia, esimerkiksi sosiaalihuoltoa;
- b) terveydenhuoltopalveluiden sopimuksia;
- c) rahapelisopimuksia, mukaan lukien lottoa, kasinopelejä ja vedonlyöntisopimuksia;
- d) rahoituspalvelusopimuksia, esimerkiksi erilaisia kulutusluottosopimuksia;
- e) kiinteän omaisuuden tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvien oikeuksien syntymistä, hankkimista tai luovutusta koskevia sopimuksia;
- f) uusien rakennusten rakentamista, olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä ja asumiseen tarkoitettujen tilojen vuokraamista koskevia sopimuksia;
- g) pakettimatkadirektiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia;
- h) aikaosuusdirektiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia;
- i) 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

⁹ Lisätietoja sopimattomista kaupallisista menettelyistä ja kohtuuttomista sopimusehdoista löytyy neljännessä moduulista.

harkinnan perusteella ja tietoisena sen oikeudellisesta merkityksestä;

- j) 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;
- k) matkustajien kuljetuspalveluita koskevia sopimuksia;
- l) jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtäviä sopimuksia;
- m) sopimuksia, jotka tehdään teletoiminnan harjoittajien kanssa maksullisten yleisöpuhelimien kautta niiden käyttöä varten tai kuluttajan luoman yhden puhelin-, Internet- tai faksiyhteyden käyttöä varten.

Kuitenkin näitä sopimuksia koskee usein muu EU- tai kansallinen lainsäädäntö. Näin on esimerkiksi kuluttajien luottosopimusten kanssa¹⁰.

Lisäksi kuluttajaoikeusdirektiivin mukaisesti joillain jäsenvaltioilla on kansallisia sääntöjä, joiden perusteella kauppiaiden ei tarvitse antaa ennen sopimuksentekoa vaadittavia tietoja, jos kyseessä on "alhaisen arvon sopimus". Näin toimitaan Alankomaissa, Belgiassa, Irlannissa, Italiassa, Itävallassa, Kreikassa, Kyproksella, Latviassa, Liettuassa, Luxemburgissa, Maltalla, Puolassa, Portugalissa, Romaniassa, Ruotsissa, Saksassa, Sloveniassa, Suomessa, Tanskassa, Virossa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa. LIITTEESTÄ 1 löytyy lisätietoja. 🇫🇮 Suomessa etä- ja kotimyyntiä koskevia säännöksiä ei sovelleta kotimyyntissä, jos kulutushyödykkeen hinta on pienempi kuin 30 euroa. Jos samalla kerralla myydään useampia hyödykkeitä, joiden yhteishinta on vähintään 30 euroa, tai jos

sopimus koskee hyödykkeiden jatkuvaa tai toistuvaa toimittamista, etä- ja kotimyyntiä koskevia säännöksiä kuitenkin sovelletaan. (KSL 6:3 §)

Mitkä ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimukset koskevat kaupassa tehtyjä kuluttajasopimuksia ("elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyt sopimukset")?

Kuluttajaoikeusdirektiivin ansiosta koko EU:ssa on nyt kahdeksan tärkeintä tietoa, jotka on selvästi esitettävä kaupassa kuluttajalle ennen kaupantekoa tai palvelusopimuksen tekoa, elleivät tietojen voi olettaa olevan ilmeisiä toimintaympäristöstä. Tärkeimmät tiedot ovat:

1. Tarjoamasi tuotteiden tai palveluiden **pääpiirteet**: tiedot, jotka kertovat myytävän tuotteen tärkeimmät ominaisuudet.

Esimerkki: Hintalapussa kuvataan, että kaupassa myynnissä oleva takki on nahkatakki.

Esimerkki: Myynnissä olevan puhelimen tiedot kerrotaan selkeästi: muistia on 64 KB.

On tärkeää, että tiedot ovat keskivertokuluttajan helposti luettavissa ja ymmärrettävissä. Tiedot voivat olla esimerkiksi sähköpostiviestissä tai paperilapulla.

2. **Kauppiaan henkilöllisyys**, eli toiminimi, yrityksen osoite ja yrityksen puhelinnumero. Kaupan tai ravintolan osoite on sellaista tietoa, jonka on oltava selvästi ymmärrettävissä muusta asiayhteydestä, jos kauppa tehdään

¹⁰ Päivitettyssä kulutusluottodirektiivissä (2008/48/EY) määritellään ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimukset.

elinkeinonharjoittajan liiketiloissa.

3. Tarjoamiesi tuotteiden tai palveluiden **yhteishinta**. Tämä tarkoittaa, että esillä on oltava kokonaishinta, johon kuuluu mm. verot, kuljetusmaksut ja postikulut. Jos hintaa ei voi laskea etukäteen, kuluttajalle pitää kertoa, miten lopullinen hinta määräytyy.

Esimerkki: Kun kokonaishinta riippuu todellisesta kulutuksesta, on esitettävä esimerkiksi kilo- tai litrahinta.

4. Mahdolliset tarvittavat **maksu-, toimitus-, suoritus- ja aikajärjestelyt**, jotka liittyvät tuotteiden toimitukseen tai palvelun suoritukseen, sekä **reklamaatioiden käsittelyprosessi**.

Esimerkki: Kerro kuluttajalle, että tietty kuljetusfirma toimittaa tuotteen 15 työpäivän kuluessa. Kerro kuluttajalle myös, miten hänen pitää toimia, jos hän haluaa reklamoida ja lähettää valituksen.

5. Tavaroiden vaatimustenmukaisuuden **lakisääteisen takuun** olemassaolo, myynninjälkeisten palveluiden olemassaolo ja ehdot ja kaupalliset takuut. EU-lainsäädännön mukaan sinun pitää tehdä ero lakisääteisen ja kaupallisen takuun välillä. Lakisääteinen takuu on laissa määritelty, esimerkiksi direktiivissä 1999/44/EY kulutustavaroiden kaupasta ja takuista ja EU-jäsenvaltioiden kansallisessa lainsäädännössä. EU:ssa kuluttajatuotteiden lakisääteinen takuu on voimassa vähintään kaksi vuotta. Se kattaa kaikkien sellaisten vikojen korjauksen ilmaiseksi, jotka olivat tuotteessa jo sen toimitusaikana.

Kaupallinen takuu voidaan tarjota lakisääteisen takuun lisäksi. Takuun myöntää myyjä tai tuottaja joko ilmaiseksi tai maksua vastaan.

Esimerkki: Kaupallinen takuu kattaa silitysraudan toimintavikojen korjauksen viiden vuoden ajan. Lakisääteinen takuu on vain kaksi vuotta ja kattaa vain toimitusaikana laitteessa jo olleet viat. Kauppiaan velvollisuus on kertoa lakisääteisestä takuusta selvästi. Jos kauppiaina tarjoat myynninjälkeisiä palveluita, muista kertoa kuluttajalle palveluista ja siitä, kuinka niistä voi hyötyä¹¹. Tässä yhteydessä on hyvä huomata, että kuluttajaoikeusdirektiivin mukaan asiakaspalveluun soitettavien puheluiden kustannukset eivät saa ylittää paikallispuhelumaksun hintaa, jos puhelu liittyy jo olemassa olevaan sopimukseen.

6. Sopimuksen **kesto**.

Esimerkki: Kuntosalin omistajan on kerrottava, onko sopimus määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva ja jatketaanko sitä automaattisesti vai ei. Esimerkiksi jos asiakkaan pitää ilmoittaa sopimuksen irtisanomisesta 15 päivää etukäteen, asiakkaalle pitää kertoa irtisanomisajasta ennen sopimuksentekoa.

7. Mahdollisen **digitaalisen sisällön** sekä sopivien teknisten suojaustoimien **toimivuus**. Tämä tarkoittaa, että sinun on kerrottava kuluttajalle, kuinka digitaalinen sisältö toimii käytännössä. Erityisesti tämä koskee mahdollisia teknisiä rajoitteita tai niiden puutetta.

Esimerkki: Kerro asiakkaalle, voiko tiettyä myymääsi tietokoneohjelmistoa käyttää sekä online- että offline-tilassa tai onko sen käyttö

¹¹ Kolmannesta moduulista voit lukea lisää kuluttajamyynnistä ja muutoksenhakutoimista, joita kauppiaan on tehtävä, jos tuote on viallinen.

rajoitettu tiettyyn maahan.

8. Digitaalisen sisällön sekä laitteiden ja ohjelmistojen mahdollinen yhteensopivuus.

Esimerkiksi: Kerro kuluttajalle, että tarjoamaasi digitaalista sisältöä voi käyttää vain Apple-tietokoneiden Macintosh-käyttöjärjestelmällä.

Koska elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyt kaupat ovat usein kotimaisia, kuluttajaoikeusdirektiivin mukaisesti kaikki EU-jäsenvaltiot saavat lisätä ennen sopimuskentekoa koskevia tietovaatimuksia kansallisen lainsäädännön puitteissa. Muista siis tarkistaa kaikki lisätietovaatimukset, jos aiot avata myymälöitä muihin jäsenvaltioihin.

Alla kerrotaan lisätietoja joistain seikoista, mutta jokaisen jäsenvaltion sääntelyvalinnoista löytyy yhteenveto liitteestä 1.¹²

Jäsenvaltioiden lisävaatimukset koskien ennen sopimuskentekoa annettavia tietoja.



Suomessa tätä ennakkotietoja koskevaa säännöstä ei sovelleta välittömästi täytettävään päivittäiseen kulutushyödykesopimukseen. (KSL 2:8a §)
Välittömästi täytettävillä sopimuksilla tarkoitetaan kertaluonteisia sopimuksia, joissa elinkeinonharjoittaja luovuttaa tavaran tai suorittaa palvelun kuluttajalle kaupantekohetkellä tai kaupanteon yhteydessä. Päivittäisillä kulutushyödykesopimuksilla tarkoitetaan ennen kaikkea elintarvikkeiden ja muiden päivittäistavaroiden hankintaa koskevia sopimuksia sekä muita tavanomaisina pidettäviä ja vähäarvoisia

sopimuksia. Päivittäisinä kulutushyödykesopimuksina ei pidetä esimerkiksi auton, television, tietokoneen tai huonekalujen hankintaa koskevia sopimuksia. Mitä kalliimpi tai monimutkaisempi hyödyke on, sitä todennäköisemmin kyse ei ole päivittäisestä kulutushyödykesopimuksesta. (HE 157/2013 vp. s. 27.)

Mitkä tiedonantovaatimukset koskevat etänä ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia?

Kuluttajaoikeusdirektiivi on yhtenäistänyt ennen sopimuskentekoa vaadittavat tiedot, jotka on annettava kuluttajille etänä toimittaessa (esimerkiksi verkossa tai puhelimitse) ja/tai silloin, kun sopimus tehdään muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa, esimerkiksi kuluttajan ovensuussa (kotimyyntisopimus). Tämä tarkoittaa, että jäsenvaltiot eivät voi lisätä näitä kuluttajakanavia koskevia tietovaatimuksia, vaan kaikki vaatimukset on määritelty direktiivissä.

Luettelossa on kahdeksan keskeistä tietovaatimusta, joiden mukaiset tiedot pitää antaa asiakkaalle, jos liiketoiminta tapahtuu kaupassa, sekä muutama muu kohta, jotka pätevät vain transaktion luonteen ja sen mukaan, että useimmissa etäkaupoissa ja kaupoissa, jotka on solmittu elinkeinonharjoittajan liiketilojen ulkopuolella, on EU:ssa 14 päivän peruuttamisoikeus¹³. Kun noudattaa yhdenmukaistettuja ennen sopimuskentekoa vaadittavien tietojen vaatimuksia, on helpompi päästä

¹² Voit myös tutustua jäsenvaltioiden lähettämiin tiedotuksiin, jotka käsittelevät sääntelyvalintoja kuluttajaoikeusdirektiivin 2011/83/EC 29 artiklan mukaan. Lisätietoja löytyy täältä http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

¹³ Toisesta moduulista löytyy tietoa kuluttajan oikeudesta purkaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus.

kaikkien jäsenvaltioiden kuluttajamarkkinoille. Tässä on vielä kaksi lisäkohtaa edellisten kahdeksan lisäksi:

1. Nimen ja maantieteellisen sijainnin lisäksi etänä tai elinkeinonharjoittajan liiketilojen ulkopuolella kauppoja solmittaessa kauppiaan on muistettava lisätä puhelinnumero ja sähköpostiosoite, jotta asiakas voi olla nopeasti ja tehokkaasti yhteydessä häneen. Jos toimit toisen kauppiaan puolesta, on kuluttajalle kerrottava myös tämän kauppiaan osoite ja nimi.
2. Jos osoite poikkeaa kaupantekopaikasta, on myös osoite kerrottava. Näin on tehtävä myös, jos toimit toisen kauppiaan puolesta, jotta kuluttaja tietää, minne mahdolliset valitukset voi lähettää.
3. Jos hinta eroaa paikallispuhelumaksusta ("perusmaksu"), on kuluttajalle kerrottava etäyhteyden kustannuksista, jotka liittyvät sopimuksentekoon. Kun sopimus on solmittu, muista, että kuluttajaoikeusdirektiivin mukaisesti asiakaspalvelupuheluiden hinta kuluttajille, jotka tiedustelevat sopimuksistaan, ei saa ylittää perusmaksua.
4. Jos noudatat toimintasääntöjä, kuluttajalle on kerrottava niistä sekä siitä, mistä sääntöjen kopion saa.

Esimerkki: Kerro, että noudatat ICC:n eli Kansainvälisen kauppakamarin markkinointisääntöjä, ja lisää linkki sääntöihin.

5. Jos asiakas sitoutuu sopimukseen tietyksi vähimmäisajaksi, on kuluttajalle kerrottava ajanjakson pituus etukäteen.

Esimerkki: Kuluttajille on kerrottava, kuinka monta kuukautta heidän on vähintään oltava kuntosalin jäsenenä, jotta he saavat vuosijäsenen alennetun hinnan.

6. Jos sopimuksessasi kuluttajalta vaaditaan vakuusmaksua tai muuta taloudellista takuuta, on kuluttajalle kerrottava etukäteen sen ehdoista ja vaatimuksista.

Esimerkki: Kuluttajille on kerrottava etukäteen siitä, jos heidän on maksettava etukäteismaksu verkossa tehdystä hotellivarauksesta, ja ehdoista, joiden perusteella maksu voidaan palauttaa.

7. Sinun on myös tarvittaessa kerrottava kuluttajille tuomioistuimen ulkopuolisista valitus- ja oikeussuojamenettelyistä, joita voidaan käyttää mahdollisten riitojen selvittämiseen. Yksi näistä voi olla verkkovälitteinen riidanratkaisualusta. Se on työkalu, jonka avulla kuluttajat voivat lähettää reklamaationsa tiettyyn vaihtoehtoiseen riidanratkaisuelimeen (ADR)¹⁴.
8. Lisäksi jos tiettyyn sopimukseen ei kuulu peruuttamisoikeutta tai se on rajoitettu,¹⁵ kuluttajalle on kerrottava tästä ja/tai ehdoista, joiden perusteella hän menettää peruuttamisoikeuden. Jos taas sopimukseen kuuluu peruuttamisoikeus, kuluttajalle on kerrottava seuraavista seikoista:
 - a) ehdot, aikarajat ja prosessit, joiden nojalla lain määrittelemää oikeutta voi käyttää¹⁶;
 - b) kuluttaja on vastuussa kaupan perumisen yhteydessä palautettavien tavaroiden palautuskustannuksista, myös jos tavaroita ei voi luonteensa puolesta palauttaa postitse.

Esimerkki: Jos kuluttaja on ostanut jääkaapin,

¹⁴ Lisätietoja löytyy viidennestä moduulista.

¹⁵ Kuluttajaoikeusdirektiivin 16 artiklassa luetellaan sopimustyytit, joihin ei kuulu peruuttamisoikeutta. Toisesta moduulista voi lukea lisää peruuttamisoikeudesta ja [Euroopan komission](#)

[kuluttajaoikeusdirektiivin soveltamisohjeista](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

¹⁶ Lisätietoja löytyy toisesta moduulista.

pesukoneen tai muun laitteen, joka toimitetaan tavallisesti ovelta ovelle eikä kuluttaja hae tuotetta postista, kuluttajalle on kerrottava kuljetusyhtiö (esimerkiksi se, joka toimitti laitteen) ja palautuksen hinta tai ainakin kohtuullinen arvio enimmäiskustannuksista toimitushinnan perusteella¹⁷; ja

- c) jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan sen jälkeen, kun hän on erikseen pyytänyt palvelun suorittamista peruutusaikana, kuluttaja maksaa suoritettujen palveluiden suhteellisen kustannuksen.

Esimerkki: Jos kuluttaja solmii sopimuksen kauppiaan kanssa matkapuhelinpalveluista, on kuluttajalle kerrottava, että jos hän pyytää palveluiden alkavan heti mutta päättääkin esimerkiksi 10 päivän päästä sopimuksen allekirjoittamisesta purkaa sopimuksen, hänen on maksettava kolmasosa kuukausimaksusta sekä hinta kaikista lisäpalveluista, jotka kuluttaja on siihen mennessä vastaanottanut.

On tärkeää huomata, että joissain tapauksissa tietovaatimuksia on yksinkertaistettu.

Etäviestinnässä on joskus vain rajallisesti tilaa tai aikaa viestille. Tällaisissa tapauksissa on annettava vain kaikista tärkein tieto ennen sopimuksen solmimista, esimerkiksi:


1. kauppiaan tiedot
2. tarjoamasi tuotteen tärkeimmät ominaisuudet
3. kokonaishinta
4. ohjeet peruuttamisoikeuden käyttämiseen
5. sopimuksen kesto tai ehdot sopimuksen päättämiseksi, jos sopimus on toistaiseksi voimassa oleva.

Kuitenkin kaikki muut tiedot on toimitettava asiakkaalle asianmukaisesti, esimerkiksi PDF-asiakirjana tilausvahvistuksen kanssa.

Lisäksi verkkosopimuksissa kauppiaan on ennen kuluttajan tekemää tilausta ja maksua kerrottava kuluttajalle selvästi seuraavat asiat:

1. tarjoamasi tuotteen tärkeimmät ominaisuudet
2. kokonaishinta
3. sopimuksen kesto tai ehdot sopimuksen päättämiseksi, jos sopimus on toistaiseksi voimassa oleva
4. jos asiakas sitoutuu sopimukseen tietyksi vähimmäisajaksi, on kuluttajalle kerrottava ajanjakson pituus.

Kauppiaan on varmistettava, että kuluttaja verkossa tilausta tehdessään selvästi ilmaisee, että tilaus tarkoittaa sitoutumista maksamiseen. Jos tilauksen tekeminen vaatii painikkeen painamista tai muuta toimintoa, painikkeessa tai toiminnossa pitää lukea selkeästi "maksa nyt", "osta nyt", "vahvista tilaus", "tilaa ja maksa" tai muu vastaava yksiselitteinen lause, joka ilmaisee, että tilauksen tekeminen sisältää sitoumuksen maksaa.

7 artiklan 4 kohdan yksinkertaistettuja tietovaatimuksia käytetään Alankomaissa, Espanjassa, Irlannissa, Liettuaassa, Portugalissa, Sloveniassa ja Slovakiassa, mutta ei muissa EU-jäsenvaltioissa. Belgia on pidättänyt mahdollisuuden, mutta ei ole käyttänyt sitä vielä¹⁸ (katso lisätietoja liitteestä 1).  Suomessa niitä ei käytetä.

¹⁷ Lisätietoja löytyy Euroopan komission kuluttajaoikeusdirektiivin soveltamisohjeen kappaleesta 6.2

¹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

Kuinka ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot ja sopimustiedot esitetään?

Vaadittujen tietojen on aina oltava keskivertokuluttajan helposti luettavissa ja ymmärrettävissä. Annettujen tietojen on oltava selvässä, helposti luettavassa ja ymmärrettävässä muodossa.

Mitä tämä tarkoittaa käytännössä?

Tapauskohteisesti arvioidaan, ovatko tiedot annettu oikealla tavalla. Tässä muutama käytännön vinkki, joiden avulla voit varmistaa, että noudatat sääntöjä:

- Käytä tarpeeksi suurta kirjaisinta, joka on helppolukuinen (esimerkiksi koon 12 Times New Roman -fonttiin verrattavaa kokoa).

- Varmista, että kirjaimet erottuvat taustasta selkeästi (esimerkiksi musta teksti valkoisella pohjalla eikä esim. kirkkaankeltainen teksti valkoisella pohjalla).
- Jätä riittävästi tilaa lauseiden ja kappaleiden väliin.
- Käytä selkeää kieltä.

Yksinkertainen ratkaisu


Jos epäilet tietojen selkeyttä, pyydä läheiseltäsi (perheenjäseneltä, ystävältä, työtoverilta) mielipidettä siitä, onko teksti tarpeeksi selkeä, luettava ja ymmärrettävä heidän mielestään.

Kiellettyä	Sallittua
"Kahden vuoden lakisääteinen takuujakso"	"Osoitteemme on Ateenankatu 21, 1000 Limassol, Kypros"
"Riitatapauksissa sovelletaan Ranskan lakia"	"Sinulla on 14 (neljätoista) päivää sopimuksen solmimisesta vapaasti palauttaa ostamasi tuote"
"Kahden vuoden lakisääteinen takuujakso"	"Kun ostat meiltä minkä tahansa tuotteen, sinulla on kahden vuoden lakisääteinen takuu-aika, jonka aikana voit käyttää useita muutoksenhakukeinoja, jos tuotteesi ei vastaa sopimusehtoja"
osoitareklamaatiosiasiakaspalveluun@mail.es	
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政	

府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	
--	--

Millä kielellä ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot ja sopimustiedot on esitettävä?

Jokainen jäsenvaltio määrittelee itse kielen, jolla tiedot on kerrottava kuluttajalle. Kuten liitteessä 1 kerrotaan, yli puolet jäsenvaltioista on tehnyt sääntelyvalinnan (Bulgaria, Espanja, Italia, Liettua, Malta, Kypros, Kroatia, Puola, Portugali, Ranska, Romania, Slovenia, Tanska, Tšekki, Viro). Useimmissa tapauksissa valittu kieli on jäsenvaltion virallinen kieli tai viralliset kielet.

 Suomen lainsäädäntöön ei sisälly tämänkaltaisia kansalliseen harkintaan perustuvia nimenomaisia kielivaatimuksia. Kuitenkin on syytä huomioida, että ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen tulee olla kuluttajan saatavilla samalla kielellä, jolla markkinointi suoritetaan.

Tämä on todella tärkeää. Jos tiedot ovat saatavilla jollain toisella kielellä kuin vaaditulla kielellä, on sama asia kuin tietoja ei olisi annettu lainkaan. Tarkista liitteestä 1, millä kielellä mikäkin jäsenvaltio tiedot haluaa.

Jos sopimus on neuvoteltu elinkeinonharjoittajan liiketilojen ulkopuolella, riittääkö, että kerron kuluttajalle tiedot suullisesti?

Jos sopimus on neuvoteltu liiketilojen ulkopuolella, tietojen kertominen suullisesti ei riitä. Tiedot on annettava paperilla.

Tiedot voi antaa myös toisella pysyvällä välineellä, jos se sopii kuluttajalle. Kannattaa varmistaa asia pyytämällä kuluttajalta allekirjoitus dokumenttiin, jossa hän hyväksyy sen, että tiedot lähetetään muulla pysyvällä välineellä kuin paperilla. Muita pysyviä välineitä ovat esimerkiksi sähköposti, USB-muistitikku tai valokuva eli välineet, joita kauppias ei voi yksipuolisesti muuttaa ja jotka kuluttaja voi säilyttää. On tärkeää, että tiedot annetaan pysyvällä välineellä, jotta kuluttaja voi tutkia tietoja myös tulevaisuudessa.



Jos tietoja ei anneta lainsäädännön vaatimalla tavalla, vaikutus on sama kuin tietoja ei olisi annettu lainkaan¹⁹.

Pitääkö minun esittää ennen sopimuksentekoa vaadittavat tiedot ja sopimustiedot eri tavalla kohderyhmäni mukaan?

EU:n lainsäädännön mukaan sinun on kauppiana aina toimittava ammatinharjoittamisen vaatimusten mukaisesti ja oltava erityisen tarkkana, jos esittelet tuotteitasi tai palveluitasi asiakasryhmille, jotka voivat ikänsä tai vammansa takia olla erityisen haavoittuvaisia.

¹⁹ Lisätietoja löytyy kappaleesta ”Ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimusten täyttämättä jättämisen seuraamukset”

Jos kohderyhmäsi ovat erityisen haavoittuvaisia kuluttajaryhmiä, sinun on aina muokattava tiedonantotapojasi vastaamaan heidän tarpeitaan. Esimerkiksi tietojen kirjasinkokoa on suurennettava, jos kohderyhmänä ovat vanhukset. Tietojen on oltava erittäin selkeitä, ymmärrettäviä ja helposti saatavilla.

Samoin jos kohderyhmänä ovat näkövammaiset, tiedot on esitettävä heille sopivalla välineellä ja oikein symbolein.

Jos kauppias ei toimi ammatinharjoittamisen vaatimusten mukaisesti erityiskuluttajaryhmien kanssa, kyseessä saattaa olla hyvän kauppatavan vastainen käytäntö.²⁰

Kansainvälinen kauppa: mitä tapahtuu, kun tarjoan tuotteitani tai palveluitani kuluttajille, jotka eivät asu samassa maassa kanssani?

Erityiset myyntikäytännöt, kun myynti suunnataan ulkomaisille asiakkaille

EU:n lainsäädännössä määritellään²¹, että jos myyt tuotteitasi tai palveluitasi muiden EU-maiden kuluttajille, ulkomaisen kuluttajan kanssa tehtyyn sopimukseen pätevät sen maan lait, jossa kuluttaja asuu. Jos te molemmat olette valinneet noudattaa toista lakia, ei valinta poista ulkomaiselta kuluttajalta hänen asuinmaansa pakollisten säännösten antamaa suojaa.

Näin ollen jos verkkosivustosi on suunnattu kuluttajille, jotka asuvat jäsenvaltiossa, jossa on otettu käyttöön kielivaatimukset kuluttajaoikeusdirektiivin artiklan 6(7) sääntelyvaihtoehdon mukaisesti, on sinun tarjottava

kuluttajalle sopimuksen tiedot jäsenvaltion vaatimalla kielellä (katso liite 1). Yleisemmin ottaen tämä tarkoittaa sitä, että kun mainostat tai tarjoat tuotteitasi tai palveluitasi muissa jäsenvaltioissa, sinun pitää noudattaa kohdemaittesi kuluttajansuojan vaatimuksia.

Koska kauppiaan katsotaan yksiselitteisesti suuntaavan liiketoimintansa toisen jäsenmaan kuluttajille?

Euroopan unionin tuomioistuin on määrittänyt useita eityhjentäviä kriteereitä, joiden perusteella voi todentaa, onko markkinointisi suunnattu tietyn jäsenvaltion kuluttajille. Näihin kriteereihin kuuluu mm. muiden kuin yrityksesi sijoittumispaikan valuutan tai kielten käyttö, puhelinnumeroiden esittäminen kansainvälisessä formaatissa ja ylemmän tason verkkotunnuksen käyttäminen oman jäsenvaltion verkkotunnuksen käyttämisen sijasta²².

Jos et suuntaa liiketoimintaasi muihin EU-jäsenmaihiin, mutta kuluttaja toisesta jäsenmaasta lähestyy sinua omasta aloitteestaan, tässä tapauksessa sinun kansalliset lakisi pätevät.

Mitä tämä tarkoittaa käytännössä?

Mitä lakia sovelletaan kansainvälisiin sopimuksiin?

Ensi silmäyksellä pk-yrittäjälle saattaa tuntua hankalalta noudattaa erimaalaisten asiakkaiden kanssa asiakkaan kotimaan lainsäädäntöä. Sen takia jotkut kauppiat eivät ehkä halua tarjota tavaroitaan tai palveluitaan kansainvälisesti. Kuitenkin käytännössä

²⁰ Lisätietoja hyvän kauppatavan vastaisista käytännöistä ja kohtuuttomista sopimusehdoista löytyy neljännessä moduulista.

²¹ Erityisesti niin kutsuttu "Rooma I" -asetus 593/2008.

²² Lisätietoja löytyy yhdistetyistä asioista C 585/08 ja C 144/09 Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH.

1. EU:n lainsäädäntö edellyttää, että merkittävä osa kuluttajasuojan säännöksistä on yhtenäistettyä, kuten kerrottiin *Consumer Law Ready* -moduuleissa. Nämä säännöt pätevät kaikkialla EU:ssa.
2. Vaikka joissakin seikoissa on eroja jäsenvaltioiden välillä, tämä ei tarkoita, ettetkö voisi tehdä sopimuksia kuluttajien kanssa oman maan lainsäädäntösi mukaisesti: kuten aiemmin kerrottiin, voit sopia kuluttajan kanssa, että sopimukseen sovelletaan toisen maan lakia, mutta tässä tapauksessa sinun on noudatettava kuluttajan asuinmaan lakisääteistä kuluttajaoikeutta.
3. Käytännössä toisen jäsenvaltion lakisääteisellä kuluttajaoikeudella on merkitystä vain, jos sen kuluttajansuoja on kauppiaan kotimaan lainsäädäntöä tai kuluttajan kanssa sovittua sovellettavaa lainsäädäntöä tiukempi. Näin saattaa olla esimerkiksi silloin, jos kuluttajan kotimaan lakisääteinen takuu-aika on pidempi kuin sinun kotimaasi lainsäädännössä.
4. *ConsumerLawReady*-hankkeen koulutusmoduulien ansiosta tiedät jo etukäteen, mitkä lisävaatimukset koskevat mitäkin toista jäsenvaltiota, minne aiot suunnata liiketoimintaasi.
5. Kysymys siitä, mitä lainsäädäntöä sovelletaan, nousee usein esiin vasta, kun kuluttajan kanssa tulee epäsopua. Monet väärinymmärrykset voidaan selvittää sovinnossa tai käyttämällä kauppiaan omaa reklamaatiopalvelua.

Tässä moduulissa olemme korostaneet useita seikkoja, joissa jäsenvaltiot ovat omaksuneet sääntöjä, jotka

poikkeavat kuluttajaoikeusdirektiivissä määritellyistä ennen sopimuksetekoa annettavien tietojen vaatimuksista. Lisätietoja löytyy liitteestä tai Euroopan komission verkkosivuilta²³. Jos haluat tarkistaa, kuinka yksittäiset EU-maat ovat saattaneet kuluttajaoikeusdirektiivin osaksi lainsäädäntöään, voit myös käyttää Euroopan komission uutta kuluttajaoikeustietokantaa²⁴.

Jos kansainvälisestä sopimuksesta tulee riita, mikä tuomioistuin on tuomiovaltainen?

Jos suuntaat liiketoimintasi muissa EU-maissa asuville kuluttajille ja tulee kiistaa toisessa EU-maassa asuvan kuluttajan kanssa, pidä mielessä, että tuomiovaltainen tuomioistuin on aina EU:n lainsäädännön mukaisesti sen maan tuomioistuin, jossa kuluttaja asuu. Et voi haastaa kuluttajaa oikeuteen toisen maan tuomioistuimessa ja, jos asetat tällaisen sopimusehdot, rangaistuksena saattaa olla suuri sakko. Kuitenkin kuluttajalla on oikeus haastaa sinut oikeuteen sinun kotimaasi tuomioistuimessa. Kansainvälisten tapausten riitojen selvittämiseksi EU on perustanut verkkovälitteisen riidanratkaisualustan, jossa eri jäsenvaltioiden vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet (ADR) voivat toimia yhdessä²⁵.

Esimerkki: Jos ranskalainen kauppias Lillissä myy tuotteitaan belgialaisille asiakkaille, ei kauppias voi sopimusehdoissaan ilmoittaa, että riitatapauksissa ainoa tuomiovaltainen tuomioistuin on Lillissä.

²³ Jäsenvaltioiden tiedotteet: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm; Yhteenveto englanniksi: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

²⁴ Lisätietoja täältä https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

²⁵ Lisätietoja löytyy tämän käsikirjan viidennestä moduulista.

Mitä seuraa siitä, jos en täytä ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksia?

Jos et täytä ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksia, siitä on erilaisia seuraamuksia.

Ensinnäkin riskinä on, että asiakkaasi pettyvät ja maineesi saa kolhun.

Toiseksi laissa on mainittu tärkeimmät suorat toimenpiteet, jos tiettyjä ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksia ei noudateta. Esimerkiksi jos et kerro kuluttajille, että heillä on 14 päivän peruuttamisoikeus, peruuttamisoikeus automaattisesti pitenee yhteen kalenterivuoteen.

Lopuksi saatat myös joutua maksamaan kansallisen lainsäädännön määrittämän rahasakon, jos et noudata kuluttajaoikeusdirektiiviä.

Kuluttajalla on myös oikeus vaatia useita sopimuksellisia ja ei-sopimuksellisia muutoksenhakekeinoja. Kuluttaja voi esimerkiksi vaatia sopimuksen päättämistä ja/tai korvauksia vahingoista, joita on tapahtunut puuttuvan tiedon seurauksena.

Voikin olla hyödyllistä opetella, mitä muutoksenhakekeinoja käytetään kansallisissa tuomioistuimissa, erityisesti jos toimii kotimaan ulkopuolisilla markkinoilla. Liitteestä 2 löytyy yhteenveto rangaistuksista ja niiden täytäntöönpanosta.



Suomessa Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia ja voi suosittaa hyvityksiä kuluttajalle. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja löydät osoitteesta: <http://kuluttajariita.fi>.

Liitteet

Liite 1: jäsenvaltioiden kuluttajaoikeusdirektiivin sääntelyvalintojen soveltaminen

Vaikka direktiivin tarkoituksena on olla yhdenmukaistava direktiivi, jäsenvaltioilla on joitain sääntelyvalintoja, joita ne voivat soveltaa toissijaisuusperiaatteen mukaisesti ja jotka antavat jäsenmaille joustavuutta. Seuraavissa kuluttajaoikeusdirektiivin artikloissa on sääntelyvalinnan mahdollisuus:

- 3 artiklan 4 kohta – muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittujen sopimusten ehtoja ei tarvitse soveltaa, jos kuluttajan tekemä maksu on enintään 50 euroa;
- 6 artiklan 7 kohta – kielivaatimuksia ei tarvitse soveltaa etänä tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittujen sopimusten tietojen kohdalla;
- 6 artiklan 8 kohta – lisätietovaatimuksia voi soveltaa etänä ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa tehtyjen sopimusten kohdalla direktiivien 2006/123/EY ja 2000/31/EY mukaisesti;
- 7 artiklan 4 kohta – yksinkertaistettua tietomenettelyä ei sovelleta muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittuihin sopimuksiin, jos ne koskevat korjauksia tai huoltoa;
- 8 artiklan 6 kohta – mahdollisuus lisätä tarkkoja muodollisia vaatimuksia puhelimitse tehtyihin sopimuksiin ja
- 9 artiklan 3 kohta – muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittujen sopimusten kohdalla säilytetään olemassa oleva kansallinen lainsäädäntö, jonka mukaan kauppias ei voi periä kuluttajalta maksua tietyn ajanjakson aikana sopimuksen solmimisesta.

Seuraavista taulukoista löytyy jäsenvaltioiden soveltamat sääntelyvalinnat (lähde: Study on the application of the

Consumer Rights Directive - 2011/83/EU - loppuraportti http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Maa	3 artiklan 4 kohta	6 artiklan 7 kohta	6 artiklan 8 kohta	7 artiklan 4 kohta	8 artiklan 6 kohta	9 artiklan 3 kohta
Itävalta (AT)	Kyllä, raja 50 euroa	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä, sovelletaan vain palvelusopimuksiin	Ei käytössä
Belgia (BE)	Kyllä, 50 euroa, mutta sovelletaan vain sopimuksiin, joi- n oilla on humanitaarinen tarkoitus	Ei käytössä	Ei käytössä	Mahdollisuus pidätetty, mutta ei vielä käytössä ²⁵	Mahdollisuus pidätetty, mutta ei vielä käytössä ²⁵	Kyllä, 7 päivää, mutta ei sovelleta muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittuihin sopimuksiin, jos sopimus on solmittu messuilla, esittelytilaisuudessa tai näyttelyssä
Bulgaria (BG)	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä
Kroatia (HR)	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä
Kypros (CY)	Kyllä, raja 20 euroa	Kyllä	Kyllä	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä
Tšekki (CZ)	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä
Tanska (DK)	Kyllä, raja 350 Tanskan kruunua (46 euroa)	Kyllä, tanska jos markkinointi on tanskaksi	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä
Viro (EE)	Kyllä, raja 20 euroa	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä. Artikla sovelletaan vain, jos ammattilainen soittaa kuluttajalle	Ei käytössä
Suomi (FI)	Kyllä, raja 30 euroa. ²⁶	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä
Ranska (FR)	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä. Artikla sovelletaan vain,	Kyllä, 7 päivää



25 Epävirallisessa käännöksessä huomioidaan, että Belgia tehnyt sääntelyvalinnan, mutta kuninkaalla on mahdollisuus ottaa käyttöön tiedonjaon kevyempi järjestelmä. Samalla tapaa 8 artiklassa kuninkaalla on mahdollisuus määritellä aloja, joita vaatimus koskee. On epäselvää, onko tämä käytössä.

26 tarkemmin, ks. Moduuli 1, sivu 11.

Maa	3 artiklan 4 kohta	6 artiklan 7 kohta	6 artiklan 8 kohta	7 artiklan 4 kohta	8 artiklan 6 kohta	9 artiklan 3 kohta
					kun myyjä soittaa asiakkaalle ²⁷	
Saksa (DE)	Kyllä, raja 40 euroa	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä, mutta aiempia samantyyppisiä lainsäädännön vaatimuksia tietyillä aloilla	Ei käytössä
Kreikka (EL)	Kyllä, raja 30 euroa	Ei käytössä	Ei käytössä ²⁸	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä, peruutusajan aikana
Unkari (HU)	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä ²⁹	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä
Irlanti (IE)	Kyllä, raja 50 euroa	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä
Italia (IT)	Kyllä, raja 50 euroa	Kyllä, jos kuluttaja sitä pyytää	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Ei. Ei velkakirjaa, jos eräpäivä on alle 15 päivän päässä tuotteiden toimituksesta
Latvia (LV)	Kyllä, raja 35 euroa	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä
Liettua (LT)	Kyllä, alle 100 litiä (noin 29 euroa)	Kyllä	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä	Ei käytössä
Luxemburg (LU)	Kyllä, raja 50 euroa	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä
Malta (MT)	Kyllä. Raja 30 euroa	Kyllä, vaaditaan toinen virallisista kielistä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä, vain vakuusmaksu voidaan periä 14 päivää sopimuksen tekemisestä

²⁷ Ranskan kuluttajansuojalain 5 jakson L221-16 artiklassa määritellään, että on laitonta tehdä sopimus salaisesta puhelinnumerosta (numero ei näkyvillä).

28 Kreikka on soveltanut direktiivin 6 artiklan 8 kohtaa (lähes sanasta sanaan) lakinsa 2251/1994 3 artiklan 7 kohdassa (sellaisena kuin se on muutettuna), mutta lisätietovaatimuksia ei ole tuotu lakiin. Haastattelussa on vahvistettu, että alueella ei ole ryhdytty todellisiin toimenpiteisiin.

29 On määritelty lisävaatimuksia tiedoille, jotka koskevat takuita ja vakuuksia, oikeutta sovitteluun ja sähköistä kirjeenvaihtoa. Epävirallinen käännös on saatavilla osoitteesta: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Maa	3 artiklan 4 kohta	6 artiklan 7 kohta	6 artiklan 8 kohta	7 artiklan 4 kohta	8 artiklan 6 kohta	9 artiklan 3 kohta
Alankomaat (NL)	Kyllä, raja 50 euroa	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä (rajoitettu soveltaminen)	Ei käytössä
Puola (PL)	Kyllä, raja 50 zlotya (noin 12 euroa)	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä. Artikla a sovelletaan vain, kun myyjä soittaa asiakkaalle	Ei käytössä
Portugali (PT)	Kyllä, mutta vain alle 40 euron määräaikaisten tuotteiden tilaus	Kyllä	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä. Artikla a sovelletaan vain, kun myyjä soittaa asiakkaalle	Ei käytössä
Romania (RO)	Kyllä, raja 50 euroa	Kyllä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä
Slovakia (SK)	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä	Kyllä, peruutusajan loppuun saakka
Slovenia (SI)	Kyllä, raja 20 euroa	Kyllä	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä	Ei käytössä
Espanja (ES)	Ei käytössä	Kyllä	Ei käytössä	Kyllä	Kyllä. Artikla a sovelletaan vain, kun myyjä soittaa asiakkaalle	Ei käytössä

Ruotsi (SE)	Kyllä, raja 43 euroa ³⁰	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä
Yhdistynyt kuningaskunta	Osittainen vapautus: alle 50 euron transaktiot muu alla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa ja Peruuttamisetäsopimusoikeus	Ei käytössä	Kyllä, osittain: energiantuottajille ja kiinteistönvälittäjille	Ei käytössä	Ei käytössä	Ei käytössä

³⁰ Raja 400 Ruotsin kruunua.

VASTUUVAPAUSLAUSEKE:

Asiakirja on Euroopan komission tekemä, mutta se kuvastaa vain kirjoittajien mielipiteitä. Euroopan komissio tai kirjoittajat eivät ole vastuussa tässä käsikirjassa olevien tietojen käytöstä.

Asiakirja ei ole laillisesti sitova eikä virallinen EU- tai kansallisen lainsäädännön tulkinta. Käsikirjassa ei anneta tyhjentävää tai täydellistä lainopillista neuvontaa. Käsikirjan tarkoituksena ei ole korvata ammattimaista lainopillista apua tietyissä kysymyksissä. Lukijoiden on hyvä myös huomata, että lakiehdotuksista neuvotellaan parhaillaan sekä EU:n että kansallisilla tasoilla: tarkista moduulin paperiversioon mahdollisesti tulleet päivitykset aina verkkosivuilta osoitteesta www.consumerlawready.eu.







Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

