

VERKKOKAUPPA JA MUU ETÄMYYN TI

1	LINJAUKSEN LÄHTÖKOHTIA	2
2	ETÄMYYN TISÄÄNNÖSTEN SOVELTAMINEN JA LAIN PAKOTTAVUUS	2
3	MÄÄRITELMIÄ	2
4	MILLOIN KYSEESSÄ ON ETÄMYYN TI	3
5	ETÄMYYN TISÄÄNNÖSTEN SOVELTAMISALAN RAJOITUKSET	3
5.1	ETÄMYYN TISÄÄNNÖSTEN SOVELTAMISALAN YLEISET RAJOITUKSET.....	3
5.2	PUHELIMELLA SUORITETTAVAT KERTALUONTEISET PALVELUT	4
6	ENNEN SOPIMUKSEN TEKEMISTÄ ANNETTAVAT TIEDOT	5
6.1	KULUTTAJALLE ANNETTAVAT TIEDOT	5
6.2	KÄYTETTYYN ETÄVIESTIMEEN LIITTYVÄT RAJOITUKSET.....	7
6.3	VIIMEISTÄÄN TILAUSTA ALOITETTAESSA ILMOITETTAVAT TIEDOT	7
6.4	SUOSTUMUS LISÄMAKSUJEN PERIMISEEN	8
6.5	PUHELINMYYN TI.....	8
6.6	SEURAAMUS HINNAN-, TOIMITUS- JA PALAUTUSKUSTANNUSTEN ILMOITTAMATTA JÄTTÄMISESTÄ.....	8
7	ENNEN TILAUKSEN TEKEMISTÄ ANNETTAVAT TIEDOT	9
7.1	ENNEN TILAUSTA ANNETTAVAT TIEDOT	9
7.2	MAKSUVELVOLLISUUDESTA ILMOITTAMINEN	9
8	SÄHKÖINEN SUORAMARKKINOINTI	10
9	ALAIKÄINEN SOPIMUSKUMPPANINA	10
10	TILAUSVAHVISTUS	11
11	PERUUTTAMISOIKEUS	11
11.1	PERUUTTAMISILMOITUS	11
11.2	PERUUTTAMISAJAN PITENEMINEN.....	12
11.3	LUOTTO-, VAKUUTUS- TAI MUUN LIITÄNNÄISSOPIMUKSEN PERUUNTUMINEN.....	12
11.4	PALVELUN SUORITTAMINEN TAI DIGITAALISEN SISÄLLÖN TOIMITTAMINEN ENNEN PERUUTTAMISAJAN PÄÄTTYMISTÄ.....	12
11.5	PERUUTTAMISOIKEUDEN RAJOITUKSET.....	14
12	VASTUU VASTAANOTETUSTA TAVARASTA JA TAVARAAN TUTUSTUMINEN	16
13	TAVARAN PALAUTTAMINEN JA KUSTANNUKSET	17
14	MAKSUN PALAUTTAMINEN	17
15	LAIN VALVONTA	18

1 Linjauksen lähtökohtia

Tämä linjaus perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön ja [kuluttajariitalautakunnan](#) päätöksiin. Linjausta noudattamalla elinkeinonharjoittaja voi varmistua toimintansa lainmukaisuudesta.

Linjaukseen on merkitty sulkeisiin, perustuuko kyseinen kohta lainsäädännökseen, lain perusteluihin (*HE*), kuluttaja-asiamiehen kantaan (*KA*) vai kuluttajariitalautakunnan päätökseen (*KRIL*).

2 Etämyyntisäännösten soveltaminen ja lain pakottavuus

Etämyyntiin sovelletaan [kuluttajansuojalain 6 luvun](#) säännöksiä sekä [oikeusministeriön asetusta](#) peruuttamislomakkeesta ja peruuttamisohjeista (*110/2014*). Säännökset ovat pakottavia kuluttajan hyväksi. Näin ollen elinkeinonharjoittaja ei voi laatia omia, kuluttajan asemaa huonontavia ehtoja. Kuluttajan asemaa parantavia toimintatapoja voi sen sijaan käyttää. (*KSL 6:5*)

Lisäksi tulee ottaa huomioon:

- kuluttajansuojalain 2 luvun markkinointisäännökset ja 5 luvun viivästystä ja virhettä koskevat säännökset
- valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa
- sähköisen viestinnän tietosuojalaki (*sähköinen suoramarkkinointi 7:26*)
- laki tietoyhteiskunnan palveluiden tarjoamisesta (*tiedonantovelvoitteet 3 luku*)
- laki palvelujen tarjoamisesta (*tiedonantovelvoitteet 2:7, 2:8*)
- laki holhoustoimesta (*vajaavaltaisen asema 4:23-26*)

Ulkomaille sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan toimintaan sovelletaan Suomen lainsäädäntöä, jos markkinointi tapahtuu suomen kielellä. ([Rooma I – asetus](#))

3 Määritelmiä

Kauppasopimuksena pidetään (*Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö 28/2013*)

- tavaran kauppaa.
- sekasopimusta, joka sisältää sekä tavaran kauppaa että työtä tai muuta palvelusta, vaikka palvelu muodostaisi pääosan sopimuksesta.

Palvelusopimuksena pidetään sopimusta, jossa elinkeinonharjoittaja sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun vastiketta vastaan. (*Kuluttajaoikeustyöryhmän mietintö 28/2013*)

Digitaalisen sisällön sähköisenä toimittamisena (*KSL 6:8*) pidetään digitaalisessa muodossa laa- taamalla, suoratoistona tuotettua tai toimitettua tietoa, esim. tietokoneohjelma, sovellus, peli, musiikki, video (*mm. urheilutapahtuman katseluoikeus*) tai teksti (*mm. näköislehden lukuoikeus*).

Digitaalisen sisällön sähköisenä toimittamisena ei pidetä muisti- tai tallennusvälineellä esim. CD- tai DVD-levyllä toimitettua digitaalista sisältöä, jolloin kyseessä on tavaran kauppa.

4 Milloin kyseessä on etämyynti

Etämyynnistä on kyse, kun sopimus syntyy yhtä tai useampaa etäviestintä käyttämällä etämyyntiä varten luodussa myyntijärjestelmässä. Etäviestimellä tarkoitetaan internetiä, sähköpostia, tekstiviestiä, puhelinta, televisiota, postimyyntiluetteloja, kuponkia tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

Tuotteen toimitustavalla ei ole merkitystä. Vaikka toimitustavaksi sovittaisiin nouto myymälästä, kyseessä on etämyynti, jos itse sopimus on tehty etänä. (KRIL 4665/32/2008)

Etämyyntijärjestelmästä on kyse myös silloin, jos elinkeinonharjoittaja on varautunut vastaanottamaan etäviestimellä markkinoitujen tuotteidensa tilauksia etäviestimellä ja toimittamaan tilatut tuotteet kuluttajille. (HE 79/2000)

Kuluttaja oli autoja välittävän yrityksen nettisivuilla täyttänyt toimeksiantolomakkeen, jolla oli yksilöinyt haluamansa kulkuneuvon. Yritys otti tämän jälkeen kuluttajaan yhteyttä sähköpostitse ja puhelimitse. Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välille syntyi viestien vaihdon perusteella auton välitystoimeksiantoa koskenut sopimus. Korkein oikeus katsoi, että kyseessä oli etämyyntisopimus, koska yritys oli markkinoinut palveluitaan nettissä ja sopimus kuluttajan sekä yrityksen välillä oli syntynyt sähköpostitse ja puhelimitse. (KKO 2009:90)

Kasvihuonetta markkinointiin internetissä, josta kuluttaja sai tiedon tuotteesta. Neuvottelut kaupasta käytiin sähköpostitse ja puhelimitse. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että kyseessä on etämyynti. (KRIL 51/36/2007)

Etämyyntiä ei sen sijaan ole esimerkiksi se, että kuluttaja ottaa puhelimitse tai sähköpostitse yhteyttä lähikauppaan ja pyytää toimittamaan tuotteita kotiinsa, johon myyjä asiakaspalvelusyistä suostuu ne toimittamaan. Tässä tapauksessa ei ole kysymys myyjän erityisesti organisoimasta etätarjontamenetelmästä. Etämyyntinä ei pidetä myöskään tavanomaista lehti-ilmoittelua, vaikka se sisältäisi riittävät tiedot sopimuksen tekemiseksi, jos elinkeinonharjoittaja ei ole muuten järjestänyt toimintaansa etäsopimusten tekemistä varten. (HE 79/2000)

Osapuolten on saavutettava yksimielisyys sekä sopimukseen sitoutumisesta että sopimuksen sisällöstä tapaamatta toisiaan henkilökohtaisesti. Esimerkiksi pelkkä puhelimitse tehty ajanvaraus hammaslääkärille tai kampaajalle tai liikkeestä ostettavan tavarana varaaminen verkkosivuilla ei merkitse sopimuksen syntymistä etäviestimellä. (HE 79/2000)

5 Etämyyntisäännösten soveltamisalan rajoitukset

5.1 Etämyyntisäännösten soveltamisalan yleiset rajoitukset

Kuluttajasuojalain 6 luvun etämyyntisäännöksiä ei sovelleta (KSL 6:2 ja HE 157/2013):

- 1) rahoituspalvelua tai -välinettä koskevaan sopimukseen, johon sovelletaan KSL 6 a lukua.
- 2) kiinteän omaisuuden kauppaa tai vuokraamista taikka muuta oikeutta kiinteään omaisuuteen koskevaan sopimukseen.

Etämyyntisäännöksiä sovelletaan kuitenkin kiinteän omaisuuden rakentamista tai olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä koskeviin sopimuksiin.

- 3) asuntokauppalaian soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen.
- 4) asumisoikeusasunnoista annetussa laissa tarkoitettuun asumisoikeuden luovuttamista koskevaan sopimukseen.
- 5) asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettuun huoneenvuokrasopimukseen.

Etämyyntisäännöksiä sovelletaan kuitenkin muihin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiin vuokrasopimuksiin, esim. autotallin vuokra.

- 6) aikaosuuasuntoa koskevaan sopimukseen, johon sovelletaan KSL 10 luvun säännöksiä.
- 7) valmismatkalain soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen, johon sovelletaan valmismatkalakia.
- 8) sopimukseen, joka koskee arpajaislain soveltamisalaan kuuluvaa palvelua.
- 9) jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtävään sopimukseen, esimerkiksi lippu- ja virvoitusjuoma-automaateissa tai automatisoiduissa itsepalvelupesuloissa.
- 10) maksullisen yleisöpuhelimien avulla teletoiminnan harjoittajan kanssa tehtävään sopimukseen.
- 11) elintarvikkeiden tai muiden päivittäistavaroiden *yksittäisiä* toimituksia koskevaan sopimukseen, jossa tuotteet toimitetaan kuluttajan asuntoon tai työpaikalle säännöllisesti toimivan jakelujärjestelmän avulla.

Esimerkiksi elintarvikkeiden verkkokauppa, kun kyseessä ei ole säännöllisesti tai toistuvasti määrätyin väliajoin tehtävät toimitukset. Päivittäistavaroilla tarkoitetaan elintarvikkeiden lisäksi muita päivittäin käytettäviä kulutustavaroita, joita hankitaan tyypillisesti elintarvikeostosten yhteydessä. Päivittäistavaroihin luetaan teknokemian tuotteet, kodin paperit, lehdet sekä päivittäiskosmetiikka. Päivittäistavaroita eivät sen sijaan ole esim. vaatteet, astiat tai kodinkoneet, vaikka niitä tarjottaisiin ruoka-kaupassa.

Etämyyntisäännöksiä sovelletaan kuitenkin *säännöllisesti tai toistuvasti määrätyin väliajoin* tehtäviin tavaratoimituksiin, esim. talouspaperin toimittamisesta tehty toistaiseksi voimassa oleva sopimus.

5.2 Puhelimella suoritettavat kertaluonteiset palvelut

Jos kyse on puhelimella yhdellä kerralla suoritettavasta puhelin- tai viestipalvelusta, sopimukseen ei sovelleta säännöksiä [ennakkotietojen antamisesta](#) ennen tilauksen tekemistä (6:12.2-4 mom), [tietojen vahvistamisesta](#) (6:13) tai [peruuttamisoikeudesta](#) (6:14).

Yhdellä kerralla suoritettavalla puhelin- ja viestipalvelulla tarkoitetaan esimerkiksi sisältöpalvelua, jota koskeva sopimus syntyy välittömästi kuluttajan ottaessa yhteyden palveluntarjoajaan. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi:

- kertaluonteiset numeropalvelut, joita tarjotaan kuluttajalle tämän soittaessa palveluntarjoajalle tai lähettäessä tälle tekstiviestin.
- kertaluonteiset puhelimitse toimitettavat uutis-, sää- ja ajanvietepalvelut.

Poikkeus koskee vain yhdellä kertaa puhelimella suoritettavia palveluja. Tilaussopimukseen ja muuten kuin puhelimella suoritettaviin palveluihin säännöksiä sovelletaan normaalisti. (KSL 6:4)

6 Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

6.1 Kuluttajalle annettavat tiedot

Kuluttajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tai kuluttajan saataville on asetettava (esimerkiksi verkkosivuille) etäviestimelle soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi seuraavat tiedot: (KSL 6:9, 6:12 ja HE 157/2013)

- 1) kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin:
 - laji ja laatu
 - standardituotteesta nimike ja mahdolliset koko- ja väri vaihtoehdot
 - monimutkaisesta teknisestä laitteesta kattavampi kuvaus
- 2) elinkeinonharjoittajan nimi.
- 3) elinkeinonharjoittajan päätoimipaikan maantieteellinen osoite.
- 4) elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero, jos nämä ovat käytettävissä sekä sähköpostiosoite. (*laki palvelujen tarjoamisesta 2:7, laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 3:7*)
- 5) elinkeinonharjoittajan toimipaikan maantieteellinen osoite, johon kuluttaja voi toimittaa valituksensa, jos osoite poikkeaa 3 kohdassa tarkoitetusta osoitteesta.
- 6) kulutushyödykkeen
 - kokonaishinta veroineen. Jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet.
 - yksikköhinta paino-, tilavuus- tai pituusyksiköltä. (*HMA 4 §*)
 - kestopimuksen kokonaiskustannukset kuukausittain ja laskutusjaksolta.
- 7) kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisällyttömät toimitus- ja muut kulut. 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, esimerkiksi lisämaksulliset puhelin- ja viestipalvelut.
- 9) maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot sekä tarvittaessa asiakasvalituksia koskevat käytännöt. Esimerkiksi tieto siitä, mihin mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavarain tai suorittamaan palvelun. Jos erityisiä asiakasvalituksia koskevia käytäntöjä ei ole, mainintaa ei edellytetä.
- 10) peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt.
- 11) tieto siitä, että kuluttajan on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, jos hän peruuttaa sopimuksen.

Kuluttajalle on annettava myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse. Riittävää on, että elinkeinonharjoittaja nimeää esimerkiksi yhden rahdinkuljettajan ja yhden hinnan tavaroiden palauttamiselle.

- 12) tieto sopimuksen täyttämistä tehdystä suorituksesta aiheutuvasta korvausvelvollisuudesta, jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään palvelun suorittamista koskevan pyynnön.
- 13) tieto peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää.
- 14) maininta tavaroita koskevasta lakisääteisestä virhevastuusta, joka elinkeinonharjoittajalla on takuun lisäksi tai sen puuttumisesta huolimatta.
- 15) tarvittaessa maininta asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista.

Kaupanteon jälkeisten palveluiden ehdoista on mainittava erityisesti, jos ne poikkeavat siitä, mitä kuluttaja voi kohtuudella olettaa. Esimerkiksi jos asiakaspalvelua tarjotaan muulla kuin sopimusta tehtäessä käytetyllä kielellä.

- 16) maininta käytäntöjen olemassaolosta ja tarvittaessa tieto siitä, miten niistä voi saada jäljennöksen.
- 17) sopimuksen kesto tai sen päättämistä koskevat ehdot, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti.
- 18) kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskesto.
- 19) tieto elinkeinonharjoittajan kuluttajalta edellyttämistä rahoitusta koskevista vakuuksista ja niihin sovellettavista ehdoista, esimerkiksi katevarauksen tekemisestä maksukortilta.
- 20) tieto digitaalisen sisällön
 - toimivuudesta, esimerkiksi tekniset rajoitukset kuten suojaus tai aluekoodaus.
 - yhteentoimivuudesta laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa, esimerkiksi käyttöjärjestelmä.

Tiedot on annettava 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.

Lisäksi kuluttajalle on annettava tai asetettava saataville [oikeusministeriön asetuksessa](#) säädetyn mallin mukainen [peruuttamislomake](#). Lomakkeen täyttämässä voidaan hyödyntää esitäyttö- tai muita mekanismeja niin, ettei kuluttajan tarvitse kirjoittaa kaikkia vaadittuja tietoja itse. Kuluttajalle voidaan lomakkeen ohella tarjota muitakin valinnaisia tapoja peruuttamisilmoituksen tekemiseen.

Kohdissa 10–12 tarkoitetut tiedot voidaan antaa tai asettaa kuluttajan saataville [oikeusministeriön asetuksessa](#) säädetyn mallin mukaisessa [peruuttamisohjeessa](#), jolloin elinkeinonharjoittaja on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa.

Elinkeinonharjoittajan vastuulla on tarvittaessa näyttää, että edellä mainitut tiedot on annettu tai asetettu kuluttajan saataville (*HE 157/2013*). Tietojen antaminen voidaan varmistaa esimerkiksi niin, että kuluttaja ei voi tehdä tilausta ennen kuin hän on avannut ennakkotiedot sisältävät sopimusehdot tai tietoisesti ohittanut ne (*HE 79/2000*). Puhelinmyynnissä tietojen antaminen voidaan osoittaa puhelintallenteella, jolloin olennaista on, että koko puhelu on tallennettu.

6.2 Käytettyyn etäviestimeen liittyvät rajoitukset

Jos sopimus tehdään käyttämällä etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämiseen (esim. tekstiviesti, sovellus, puhelinmyynti) elinkeinonharjoittajan on [kohdan 6.1](#) tiedonantovelvollisuudesta poiketen ilmoitettava ennen sopimuksen tekemistä kyseisellä viestimellä ainakin seuraavat tiedot: (KSL 6:12)

- 1) kulutushyödykkeen pääominaisuudet
 - laji ja laatu
 - standardituotteesta nimike ja mahdolliset koko- ja väri vaihtoehdot
 - monimutkaisesta teknisestä laitteesta kattavampi kuvaus
- 2) elinkeinonharjoittajan nimi
- 3) kulutushyödykkeen
 - kokonaishinta veroineen. Jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet.
 - yksikköhinta paino-, tilavuus- tai pituusyksiköltä. (HMA 4 §)
 - kestosopimuksen kokonaiskustannukset kuukausittain ja laskutusjaksolta.
- 4) kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisältyvät toimitus- ja muut kulut. Jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua.
- 5) peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt.
- 6) sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot.

Muut [kohdan 6.1](#) tarkoittamat ennakkotiedot, mukaan lukien peruuttamislomake, voidaan antaa ohjaamalla kuluttaja esimerkiksi verkkosivuille, josta tiedot on suoraan ja helposti saatavissa.

Puhelinmyynnissä kyseisten tietojen antaminen verkkosivuille ohjaamalla voi olla käytännössä mahdotonta, jos kuluttajalla ei ole internetyhteyttä käytössä. Jos muita vaihtoehtoja tietojen antamiseen ei ole, tiedot on annettava puhelimitse. Peruuttamislomakkeen osalta on riittävää, että kuluttajalle kerrotaan sen käyttämisestä ja että se toimitetaan kuluttajalle tilausvahvistuksen yhteydessä. (KA)

Elinkeinoharjoittajan vastuulla on tarvittaessa näyttää, että edellä mainitut tiedot on annettu tai asetettu kuluttajan saataville (HE 157/2013).

6.3 Viimeistään tilausta aloitettaessa ilmoitettavat tiedot

Kun kyse on verkko- tai mobiilisivustolla harjoitettavasta etämyynnistä, kuluttajalle on ilmoitettava selkeällä tavalla viimeistään tilausta aloitettaessa. (KSL 6:10)

- toimitusrajoituksista, esimerkiksi jos toimitus on mahdollinen vain tiettyihin maihin.
- mitkä maksuvälineet hyväksytään, esimerkiksi maksukortit, verkkopankki, matkapuhelin.

6.4 Suostumus lisämaksujen perimiseen

Ennen sopimuksen tekemistä elinkeinonharjoittajan on pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly kulutushyödykkeestä perittäväksi ilmoitettuun hintaan. (KSL 2:10a)

Perittäväksi ilmoitetulla hinnalla tarkoitetaan sekä kulutushyödykkeen verollista kokonaishintaa että mahdollisissa ennakkotiedoissa erikseen annettuja tietoja toimitus- ja muista kuluista. Lisämaksuilla tarkoitetaan laajasti kaikkia liitännäissopimuksista ja lisäpalveluista aiheutuvia kustannuksia.

Nimenomaisena suostumuksena ei pidetä sitä, että kuluttaja ei ole hylännyt elinkeinonharjoittajan käyttämää oletusvalintaa lisämaksun hyväksymisestä. Näin ollen esimerkiksi verkkokaupassa kuluttajan lisämaksuja koskeva maksuvelvollisuus ei voi perustua ennalta rastiin ruutuun vaan kuluttajan on hyväksyttävä maksu aktiivisella toimenpiteellä, kuten rastiin valintaruutu. Jos esimerkiksi konsertti- tai lentolipun ostajalle tarjotaan lisäpalveluna vakuutusopimusta, elinkeinonharjoittaja ei voi käyttää oletusvalintaa, joka kuluttajan olisi hylättävä välttääkseen lisämaksun. (HE 157/2013).

Jos sopimus maksullisesta lisäpalvelusta tehdään suullisesti, esimerkiksi tarjottaessa kuluttajalle numerotiedustelussa lisämaksullista yhdistämis- tai yhteystietopalvelua, kuluttajalle on kerrottava palvelun hinta ennen lisäpalvelua koskevan sopimuksen tekemistä.

Jos kuluttaja ei ole antanut nimenomaista suostumusta lisämaksuun, hänellä ei ole velvollisuutta maksaa sitä. Jos kuluttaja on kuitenkin ehtinyt maksaa lisämaksun, johon hän ei ole antanut suostumustaan, hänellä on oikeus saada tällainen maksu takaisin.

6.5 Puhelinmyynti

Edellä [6.2 kohdassa](#) mainittujen ennakkotietojen lisäksi puhelinmyynnissä elinkeinonharjoittajan on *heti puhelinkeskustelun alussa* ilmoitettava: (KSL 6:10)

- nimensä ja tarvittaessa sen henkilön nimi, jonka puolesta hän toimii.
- puhelun kaupallinen tarkoitus.

Myyntipuhelua ei voi aloittaa lupaamalla kuluttajalle lahjaa, arvontavoittoa tai muuta erityistä etua, jos kuluttajan on tehtävä maksullinen tilaus edun saadakseen. Puhelua ei voi myöskään aloittaa kertomalla kyseessä olevan tutkimus tai kysely, jos tarkoituksena on samalla markkinoida tuotteita tai palveluita kuluttajalle. (KA)

6.6 Seuraamus hinnan-, toimitus- ja palautuskustannusten ilmoittamatta jättämisestä

Kuluttajalla ei ole velvollisuutta maksaa kyseisiä kustannuksia, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle tietoa: (KSL 6:24)

- 1) kulutushyödykkeen kokonaishinnasta veroineen tai hinnan määräytymisen perusteista.
- 2) kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisällyttämättömistä toimitus- ja muista kuluista.
- 3) siitä, että kuluttajan on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, jos hän peruuttaa sopimuksen.

7 Ennen tilauksen tekemistä annettavat tiedot

7.1 Ennen tilausta annettavat tiedot

Kun sähköisesti tehtävään sopimukseen liittyy maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava selkeällä tavalla ja *välittömästi* ennen tilauksen tekemistä (KSL 6:12):

- 1) kulutushyödykkeen pääominaisuudet
- 2) kulutushyödykkeen
 - kokonaishinta veroineen. Jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet
 - kestosopimuksen kokonaiskustannukset kuukausittain ja laskutusjaksolta.
- 3) kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisältyvät toimitus- ja muut kulut. Jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua
- 4) sopimuksen kesto tai sen päättämistä koskevat ehdot, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti
- 5) kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskesto.

Kyseiset tiedot tulee antaa, kun sopimus tehdään verkko- tai mobiilisivustolla. Tiedot voidaan antaa esimerkiksi verkkokaupan ostoskoriprosessin viimeisessä vaiheessa tai pop-up ikkunassa välittömästi ennen tilauksen vahvistamista.

Tiedonantovelvollisuus ei koske tilanteita, joissa sopimus tehdään kuluttajan henkilökohtaisella viestimellä, esimerkiksi kuluttajan tilatessa tekstiviestillä matkalipun puhelimeensa tai kuluttajan tilatessa sähköpostilla tuotteen elinkeinonharjoittajalta. (HE 157/2013)

7.2 Maksuvelvollisuudesta ilmoittaminen

Elinkeinonharjoittajan on varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden sähköisesti tehtävässä sopimuksessa. (KSL 6:12 ja HE 157/2013)

Jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai vastaavan toiminnon käyttöä, toiminto on merkittävä sanoilla ”tilaukseen sisältyy maksuvelvollisuus” tai muulla vastaavalla yksiselitteisellä ilmauksella. Kyseessä voi olla esimerkiksi välittömästi tilaus-näppäimen yhteydessä oleva näkymä, josta ilmenee selkeästi ja yksiselitteisesti tilattava tuote ja kaikki tilauksesta aiheutuvat kustannukset euromääräisenä.

Jos elinkeinonharjoittaja ei ole varmistanut, että kuluttaja hyväksyy maksuvelvollisuuden edellä mainitulla tavalla, sopimus ei sido kuluttajaa. Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, siitä on ilmoitettava elinkeinonharjoittajalle viimeistään vuoden kuluttua sopimuksen tekemisestä. Tässä tapauksessa elinkeinonharjoittajan on palautettava kuluttajalta saamansa maksusuoritukset viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua. Kuluttajalle on korvattava myös tavarain palauttamisesta aiheutuvat kulut.

8 Sähköinen suoramarkkinointi

Sähköistä suoramarkkinointia ei saa kohdistaa yksityishenkilölle ilman tämän ennakkosuostumusta. Ennakkosuostumusta ei tarvita, jos markkinoidaan kuluttajille, jotka jo ovat yrityksen asiakkaita. Tuotteen tai palvelun myynnin yhteydessä saatuja asiakkaan yhteystietoja saa käyttää vain vastaavien tuotteiden tai palveluiden markkinoinnissa. (*Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 26 §, KSL 2:9*)

Kuluttajan on voitava ilmoittaa suostumuksensa vastaanottaa sähköisiä markkinointiviestejä aktiivisella toimenpiteellä, kuten rastittamalla valintaruutu. Yritys ei voi hankkia suostumusta esimerkiksi automaattisesti esitäytetyllä valintaruudulla tai sopimusehtoihin sisällytettynä sopimusehtojen yhteydessä. (*Tietosuojavaltuutetun ratkaisukäytäntöä*)

Jokaisen sähköisen markkinointiviestin yhteydessä on selvästi ja erottuvasti kerrottava, että kuluttajalla on oikeus kieltää viestien lähettäminen. Yrityksen on myös huolehdittava, että kuluttajalle tarjotut estokeinot, kuten sähköpostilinkit peruutussivulle, toimivat moitteettomasti.

Lisää aiheesta tietosuojavaltuutetun ohjeessa [Tietosuoja suoramarkkinoinnissa](#).

9 Alaikäinen sopimuskuoppa

Alaikäisen eli alle 18-vuotiaan oikeustoimikelpoisuus on rajoitettu. Alaikäinen voi itse tehdä vain sopimuksia, jotka ovat olosuhteisiin nähden tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä. Tämän lisäksi alaikäisellä on oikeus määrätä omista työansioistaan ja huoltajan hänen käyttöönsä antamista varoista (*laki holhustoimesta 25 §*).

Pääsääntöisesti alaikäinen voi tehdä itse vain käteiskauppoja. Laskulla ostamisen pätevyyttä tulee arvioida suhteuttamalla sopimuksen merkitys ja laatu alaikäisen ikään ja kehitystasoon.

Oikeustoimi, jonka tekemiseen alaikäisellä ei ollut oikeutta, ei sido häntä, ellei hänen huoltajansa tai muu edunvalvojansa ole antanut siihen suostumustaan jälkikäteen. Alaikäisen tultua täysi-ikäiseksi hän joutuu maksamaan alaikäisenä ilman tarvittavaa lupaa tai suostumusta tehdyn velan vain siinä tapauksessa, että hän hyväksyy sen (*laki holhustoimesta 26 §*).

Huoltajan suostumuksen tarpeen arvioinnissa otetaan huomioon muun muassa ostajan ikä sekä ostoksen hinta ja laatu. Laadun osalta merkitystä on sillä, onko tuote senikäiselle tavanomainen ostos.

Elinkeinonharjoittaja kantaa riskin alaikäisen kanssa tehdyn sopimuksen pätemättömyydestä.

13-vuotias tyttö tilasi internetin välityksellä 40 euron hintaisen koiran ruokintasuunnitelman. Lautakunnan mukaan kyse ei ollut sellaisesta tavallisesta tuotteesta, joita 13-vuotiaat yleisesti hankkivat itsenäisesti. Merkitystä ei ollut sillä, että elinkeinonharjoittaja ei ollut tietoinen alaikäisyydestä. Sopimuksen ei katsottu tulleen vajaanvaltaista sitovaksi. (KRIL 3460/36/2010)

14-vuotias poika osti pelikonsolilleen kolmen kuukauden Gold-jäsenyyden, jolla sai peliin lisäominaisuuksia. Jäsenyyden hinta oli 22,90 euroa ja se suoritettiin oston yhteydessä. Ostos ei johtanut jatkosopimukseen. Ostosta pidettiin tavanomaisena myös hinta huomioon ottaen. Sopimus satoi vajaanvaltaista (KRIL 2960/36/2013)

14- ja 16 -vuotiaat pojat tilasivat internetin välityksellä kaksi puhallusputkea, jotka poliisi myöhemmin takavarikoi. Koska tuotteet oli maksettu äidin verkkopankkitunnuksilla ja isä oli noutanut ne postista, katsottiin vanhempien antaneen suostumuksensa oikeustoimeen. (KRIL 4390/36/2008)

10 Tilausvahvistus

Kuluttajalle on toimitettava vahvistus tehdystä sopimuksesta. Vahvistus on toimitettava: (KSL 6:13)

- kohtuullisessa ajassa sopimuksen tekemisestä.
- viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana.
- ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan.

Jotta kuluttaja voi käyttää tehokkaasti peruuttamisoikeuttaan, kuluttajan tulee saada vahvistus tehdystä sopimuksesta ennen kuin peruuttamisaika kuluu umpeen. Koska palvelusopimuksen peruuttamisaika alkaa sopimuksen tekemisestä, kohtuullisena aikana vahvistuksen toimittamiselle voidaan pitää enintään muutamaa päivää sopimuksen tekemisestä. (KA, KSL 3:1)

Elinkeinonharjoittajan vastuulla on tarvittaessa näyttää, että vahvistus on toimitettu kuluttajalle. Elinkeinonharjoittajan käytössä voi olla esimerkiksi järjestelmä, jonka avulla voidaan tosittain osoittaa, että vahvistus on toimitettu tietynä ajankohtana.

Vahvistuksen tulee sisältää kaikki [kohdan 6.1](#) mukaiset ennakkotiedot ja oikeusministeriön asetuksessa säädetyn mallin mukainen [peruuttamislomake](#). Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla, esimerkiksi sähköpostiosoitteeseen, yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille tai paperilla niin, ettei tietoja voida jälkikäteen muuttaa. Riittävää ei ole ohjata kuluttajaa elinkeinonharjoittajan yleisille verkkosivuille (EYTI C-49/11).

Jos tiedot on toimitettu kuluttajalle jo aiemmin pysyvällä tavalla, tietoja ei tarvitse toimittaa vahvistusvaiheessa uudelleen. Tällöin kuluttajalle on kuitenkin toimitettava vahvistus sopimuksen tekemisestä.

Jos tavarantoimituksen luovutusajankohtaa ei ole sovittu, se on luovutettava ilman aiheutonta viivästystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. (KSL 5:4)

11 Peruuttamisoikeus

11.1 Peruuttamisilmoitus

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä oikeusministeriön asetuksessa säädetyn mallin mukaisella [peruuttamislomakkeella](#) tai muulla yksiselitteisellä tavalla viimeistään 14 päivän kuluttua (KSL 6:14)

- tavarantoimituksen tai viimeisen tavarantoimituksen vastaanottamisesta. Säännöllisesti toimitettavien tavarantoimitusten kyseessä ollessa ensimmäisen tavarantoimituksen vastaanottamisesta
- palvelusopimuksen tekemisestä.
- sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevan sopimuksen tekemisestä.

Pelkkä tavarantoimituksen palauttaminen tai noutamatta jättäminen postista ilman erillistä peruuttamista koskevaa ilmoitusta ei riitä. Kuluttajan vastuulla on tarvittaessa näyttää, että ilmoitus on tehty.

Peruuttamisilmoitus tehdään elinkeinonharjoittajan tarjoamalla peruuttamislomakkeella. Ilmoituksen voi tehdä myös vapaamuotoisesti esimerkiksi sähköpostilla tai palautettavan tavarana mukana toimitettavalla ilmoituksella. Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa mahdollisuuden peruutusilmoituksen tekemiseen verkkosivustonsa kautta, kuluttajalle on ilmoitettava viipymättä ja pysyvällä tavalla, esimerkiksi sähköpostilla, peruutusilmoituksen saapumisesta.

Jos peruuttamisajan viimeinen päivä on lauantai tai pyhäpäivä, peruuttamisilmoitus voidaan tehdä vielä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen. (KSL 12:1e)

Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen elinkeinonharjoittajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä ja sähköisesti lähetetyn päivänä, jona ilmoitus on lähetetty. (KSL 12:1c)

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus myös ennen tavarantoimitusta. Peruuttamisoikeuden käyttämiselle ei tarvitse esittää perusteluja.

Jos tuotteessa tai palvelussa on virhe, kuluttajalla on oikeus vaatia elinkeinonharjoittajalta virheen hyvittämistä. Peruuttamisajan umpeutumisella ei ole vaikutusta asiaan. Lisätietoa kuluttajaoikeuden linjauksessa [Virhevastuu- ja takuu kulutustavaran kaupassa](#).

11.2 Peruuttamisajan piteneminen

Jos kuluttajalle ei ole annettu ennakotietojen yhteydessä tietoja [peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä](#), peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua normaalin peruuttamisajan päättymisestä. Jos elinkeinonharjoittaja korjaa asian tänä aikana, peruuttamisaika päättyy 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai kyseiset tiedot. (KSL 6:14)

11.3 Luotto-, vakuutus- tai muun liitännäissopimuksen peruuntuminen

Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, liitännäinen luotto-, vakuutus- tai muu sopimus (esimerkiksi asennussopimus) peruuntuu automaattisesti ja ilman kuluttajalle aiheutuvia seuraamuksia. (KSL 6:21, 6:22)

Jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan, tavarantoimituksen tai palvelun hankkimisen yhteydessä myönnetty luotto peruuntuu myös automaattisesti.

Jos kuluttaja on maksanut ostoksensa luottokortilla, johon liittyy luottosopimus on tehty muuta kuin kyseistä etämyyntisopimusta varten, koko luottosopimus ei peruunnu.

11.4 Palvelun suorittaminen tai digitaalisen sisällön toimittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä

[Palvelun suorittaminen](#) voidaan aloittaa vahvistuksen toimittamisen jälkeen ennen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on tehnyt tätä koskevan *nimenomaisen pyynnön*. Kuluttajan on esitettävä pyyntö aktiivisella toimenpiteellä, joten pelkkä asian toteaminen esimerkiksi sopimusehdoissa ei ole riittävä peruste palvelun suorittamiselle ennen peruuttamisajan päättymistä. Tämä voi tapahtua esimerkiksi niin, että kuluttaja rastittaa kohdan, jossa hän pyytää palvelun suorittamisen aloittamista välittömästi. (KSL 6:15.1)

Nimenomaisena pyyntönä voidaan pitää myös esimerkiksi palvelun aloittamisen ajankohdan nimenomaista valintaa tai sopimista palvelun tilausvaiheessa. (KA) Pyyntö voidaan esittää myös suullisesti puhelimitse.

Kuluttaja voi käyttää peruuttamisoikeutta, vaikka palvelun suorittaminen olisi hänen pyynnöstään aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä. Tällöin kuluttajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle sopimuksen täyttämistä tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus, joka lasketaan suhteellisenä osuutena sopimuksen mukaisesta kokonaishinnasta. Peruuttamisoikeutta ei sen sijaan ole, jos palvelu on kokonaan suoritettu ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisessa tilanteessa. (KSL 6:16.1k, 6:19)

Kuluttajalla ei ole kuitenkaan maksuvelvollisuutta peruuttamisaikana kokonaan tai osittain suoritetusta palvelusta, jos elinkeinonharjoittaja on aloittanut sopimuksen täyttämisen peruuttamisaikana ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä tai kuluttajalle ei ole annettu tietoa (KSL 6:19.2)

- [peruuttamisoikeuden](#) käyttämistä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä ja
- [sopimuksen täyttämistä](#) tehdystä suorituksesta aiheutuvasta korvausvelvollisuudesta, jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään palvelun suorittamista koskevan pyynnön.

[Digitaalisen sisällön](#) toimittaminen sähköisesti voidaan aloittaa vahvistuksen toimittamisen jälkeen ennen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on antanut siihen nimenomaisen ennakkosuostumuksensa ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta. Tämä voi tapahtua esimerkiksi niin, että kuluttaja rastittaa kohdan, jolla hän hyväksyy peruuttamisoikeuden menettämisen, kun palvelu aloitetaan välittömästi. (KSL 6:15.2)

Nimenomaisena suostumuksena voidaan pitää myös tilausvaiheessa selkeästi ja yksiselitteisesti esillä olevaa informaatiota välittömästä toimituksesta ja peruutusosoikeuden puuttumisesta. Tällainen toteutus on esimerkiksi välittömästi tilaus-näppäimen yhteydessä oleva teksti: ”Tilaamalla suostun siihen, että toimitus aloitetaan heti, eikä peruuttamisoikeutta ole”. (KA)

Kuluttajalle toimitetun vahvistuksen pitää tällöin sisältää vahvistus kuluttajan antamasta ennakkosuostumuksesta ja kuluttajalle toimitetun ilmoituksen ennakkosuostumuksen vaikutuksesta peruutusosoikeuteen. (KSL 6:13.3)

Kuluttajalla ei ole velvollisuutta maksaa kokonaan tai osittain suoritettua digitaalista sisältöä koskevasta palvelusta, jos: (KSL 6:24)

- digitaalisen sisällön toimittaminen on aloitettu peruuttamisaikana ilman kuluttajan nimenomaista ennakkosuostumusta.
- kuluttaja ei ole saanut ilmoitusta siitä, että antaessaan suostumuksen, hän menettää peruuttamisoikeutensa.
- elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut kuluttajalle vahvistusta tehdystä sopimuksesta.

11.5 Peruuttamisoikeuden rajoitukset

Peruuttamisoikeuden rajoitukset on lueteltu laissa tyhjentävästi, eikä elinkeinonharjoittaja voi rajoittaa peruuttamisoikeutta muilla perusteilla, esimerkiksi siitä syystä, että tuote on alennusmyynnissä.

Kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, jos: (KSL 6:16)

- 1) palvelu on kokonaan suoritettu kuluttajan nimenomaisen pyynnön johdosta ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisessa tapauksessa. Esimerkiksi laajakaista- tai maksutelevisiosopimuksen osalta palvelu on kokonaan suoritettu vasta sopimuksen päättyessä eikä siinä vaiheessa, kun yhteys on avattu palvelun käyttöönottoa varten.

Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen palvelun alkamisen jälkeen, hänen on maksettava elinkeinonharjoittajalle sopimuksen täyttämisestä tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus.

- 2) digitaalisen sisällön toimittaminen on sähköisesti aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä kuluttajan suostumuksen johdosta ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisessa tapauksessa.
- 3) kulutushyödykkeen hinta riippuu rahoitusmarkkinoilla tapahtuvista vaihteluista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa ja jotka voivat ilmetä peruutusaikana, esimerkiksi arvometallit.
- 4) sopimus koskee tavaraa, joka valmistetaan tai jota muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi, esimerkiksi mittatilausverhot tai tavara, johon on tehty kaiverrus tai nimikointi.

Peruuttamisoikeuden menetys ei koske tuotteita, jotka vastaavat standarditavaraa ja jonka muunteluun kuluttaja voi vaikuttaa vain vähäisesti, esim. erikseen tilattava sohva, johon kuluttaja valitsee värin ja materiaalin perusvalikoimasta.

Peruuttamisoikeuden menetyttä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon, miten muunneltu tuote on myytävissä edelleen. Jos tuotetta ei voida myydä edelleen ilman huomattavia tappiota, kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta. (*kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntö*)

Kuluttaja oli tilannut elinkeinonharjoittajalta silmälasit ja linsseihin oli häntä koskevan silmälasireseptin perusteella valmistettu sopivat vahvuudet. Kyseessä oli tavara, joka oli valmistettu erityisesti kuluttajaa varten. Kuluttajalla ei ollut peruutusoikeutta (KRIL 2369/36/2007)

Kuluttaja tilasi uima-altaan katteeksi kasvihuoneen määrittelemillään mitoilla ja materiaaleilla. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että kyseessä oli tuote, joka oli valmistettu erityisesti kuluttajan toivomusten mukaisesti ja häntä varten. Kuluttajalla ei ollut peruuttamisoikeutta. (KRIL 51/36/2007)

- 5) sopimus koskee tavaraa, joka voi nopeasti pilaantua tai vanhentua tai on luonteensa vuoksi toimittamisen jälkeen erottamattomasti sekoittunut muiden tavaroiden kanssa, esimerkiksi nopeasti pilaantuvat elintarvikkeet, lämmitysöljy, puutarhaan levitetty multa.
- 6) sinetöitynä toimitettu tavara, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa, on avattu, esimerkiksi piilolinssit, kosteusvoiteet ja lääkkeet.

Kuluttaja tilasi verkkokaupasta hajuveden ja avasi sinetöidyn pakkauksen. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että kosmetiikka ja kauneudenhoitotuotteet, myös parfyymit, ovat luonteeltaan sellaisia, että niitä ei voi hygieniasyistä palauttaa uudelleen myytäväksi, jos niiden pakkaus on avattu. (KRIL 3749/36/2008).

- 7) 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.
- 8) sopimus koskee kiireellistä korjaus- tai huoltotyötä paikassa, johon elinkeinonharjoittaja saapuu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä, esimerkiksi kun kuluttaja pyytää elinkeinonharjoittajaa luokseen korjaamaan vuotavan putken.
- 9) sinetöitynä toimitettu ääni- tai kuvatalenne tai tietokoneohjelma on avattu. Säännöstä ei voi laajentaa koskemaan muita kuin kohdassa mainittuja tuotteita.

Elinkeinonharjoittajan sopimusehto, jonka mukaan käsikonsolin suojakotelo ei olisi saanut avata peruuttamisoikeutta menettämättä, katsottiin mitättömäksi. (KRIL 3635/2005)

- 10) sopimus koskee yksittäisen sanoma- tai aikakauslehden tai aikakausjulkaisun toimittamista. Merkitystä ei ole sillä, kumman aloitteesta sopimus on tehty.

Jos kyse on tilaussopimuksesta (kesto- tai määräaikainen), kuluttajalla on peruuttamisoikeus.

- 11) sopimus on tehty huutokaupassa, johon kuluttaja voi osallistua muutenkin kuin etäviestimellä, esimerkiksi julkiset huutokaupat, joihin voi osallistua myös henkilökohtaisesti paikalla.

Jos kyseessä on pelkästään internetissä toimiva huutokauppa, kuluttajalla on peruuttamisoikeus.

Pelkästään se seikka, että ostaja olisi voinut osallistua internetissä järjestettävään huutokauppaan myyjän tiloissa olevalla etäviestimellä, ei tarkoittanut, että kysymyksessä olisi huutokauppa, johon ostaja olisi voinut osallistua henkilökohtaisesti. Näin siksi, että myyjä ei ollut järjestänyt erillistä huutokauppatilaisuutta, eikä huutokauppaan pystynyt osallistumaan muuten kuin etäviestimellä. (KRIL 155/32/2013)

- 12) sopimus koskee majoituksen tarjoamista muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetusta, autonvuokrausta, ravintolapalvelua tai vapaa-ajanpalvelua, ja sopimuksessa edellytetään suoritusta määrätyn ajankohtana tai määrätyn ajan kuluessa. Vapaa-ajan palveluita ovat esimerkiksi hivi-, kulttuuri ja urheilutapahtumat, harrastuskurssit, välinevuokraus harrastustoimintaan.

Kuluttaja oli ilmoittautunut internetin välityksellä zumba-kurssille. Kyseessä oli etämyynti, mutta peruutusosoikeutta ei ollut, koska kyse oli vapaa-ajan viettoon liittyvästä palvelusta. (KRIL 2101/39/2010)

12 Vastuu vastaanotetusta tavarasta ja tavaraan tutustuminen

Kuluttajan on pidettävä vastaanottamaansa tavara olennaisesti muuttumattomana ja vähentymättömänä, jotta hänellä on oikeus saada suorittamansa maksu kokonaan takaisin peruuttamistilanteessa. (KSL 6:18)

Kuluttajalla on kuitenkin oikeus avata tai purkaa pakkaus, tarkastaa tavarän ominaisuudet ja toimivuus ja tutustua siihen samaan tapaan kuin myymälässä ilman, että se vaikuttaa peruuttamisoikeuteen. (HE 157/2013)

Tavaraa ei katsota otetuksi käyttöön, jos kuluttaja on käsitellyt tavaraa vain siten kuin on tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. (KSL 6:18.2)

Kuluttaja oli asentanut sinetöimättömänä toimitetun CD-kartan GPS-paikantimeen ja koekäyttänyt sitä. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että toimenpide oli edellytyksenä sille, että paikantimen toimintaa oli voitu kokeilla, eikä kyse ollut käyttöön ottamisesta. Pelkästään tuotteen pakkauksen purkaminen ei myöskään vaikuttanut peruutusoikeuteen. Kuluttajalla oli peruutusoikeus. (KRIL 451/36/07)

Kuluttaja ei menettänyt peruuttamisoikeuttaan pelkästään sen vuoksi, että hän oli tarkastanut kaiuttimen ja yrittäessään asentaa kaiuttimen todennut sen olevan epäsoviva hänen autoonsa. (KRIL 835/36/2009)

Kuluttaja oli asentanut prosessorin tietokoneen osaksi ja koekäyttänyt sitä. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että asentaminen ei sellaisenaan osoita, että prosessori olisi otettu kuluttajansuojalain tarkoittamalla tavalla käyttöön vaan oli edellytyksenä sille, että tuotteen toimintaa oli voitu kokeilla. Säännöksen perustelujen mukainen samaan tapaan kokeilu kuin liiketiloissa ei rajoita kokeiluoikeutta niin, ettei sitä olisi lainkaan (KRIL 1718/32/2009)

Kuluttaja osti verkkokaupasta lampun ja lampunvarjostimen. Hän palautti tuotteet ilman alkuperäispakkausta. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että kuluttaja ei ollut menettänyt peruuttamisoikeuttaan, vaikka alkuperäispakkaus oli hävitetty. (KRIL 4030/36/2010)

Kuluttaja oli ostanut 359 euron arvoisen digikameran ja ottanut sillä neljän päivän aikana 306 kuvaa. Kuluttajalla ei ollut peruutusoikeutta. Arvioinnissa kiinnitettiin huomiota kuvien suureen määrään sekä siihen, että kameraa oli käytetty neljänä päivänä. (KRIL 2556/36/2009)

Jos kuluttaja kuitenkin ottaa huolenpitovelvoitteensa vastaisesti tavarän käyttöön, hän ei menetä peruuttamisoikeutta, mutta vastaa tavarän arvon alentumisesta. Tavarän arvon alentuminen määritellään kohtuuden mukaan. Joidenkin tavaröiden, kuten vaatteiden osalta arvo voi alentua hyvin lyhyen käytön jälkeen olennaisesti. Tietyissä kestokulutushyödykkeissä, kuten uusissa ajoneuvoissa, arvon aleneminen voi käyttöönoton jälkeen olla euromääräisesti huomattava. Jos tavara on tullut sen käyttämisen johdosta myyntikelvottomaksi, kuluttaja vastaa tavarasta sen koko arvolla. (KSL 6:18.2)

Kuluttaja ei vastaa kuitenkaan tavarän arvonalennuksesta, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä tietoa [peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä](#). (KSL 6:18.3)

Myyjällä on vaaranvastuu siitä, että tavara tuhoutuu, katoaa, huonontuu tai vähenee ostajasta riippumattomasta syystä joko ennen sen luovutusta kuluttajan hallintaan tai sen jälkeen kun se on luovutettu takaisin myyjän tarjoamalle rahdinkuljettajalle, esimerkiksi jos tavara vaurioituu tai katoaa postissa. (KSL 5:6.1-2 mom)

13 Tavarán palauttaminen ja kustannukset

Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on palautettava tavara viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. (KSL 6:17)

Kuluttajan vastuulla on tarvittaessa näyttää esimerkiksi palautuskuitilla, että tavara on palautettu määrääjässä.

Kuluttajan vastuulla on maksaa palauttamisesta aiheutuvat *välittömät* kustannukset, jos elinkeinonharjoittaja ei ole sitoutunut vastaamaan niistä. (HE 157/2013)

Kuluttajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta maksaa palautuskustannuksia, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle tietoa siitä, että hänen on vastattava kustannuksista, sekä tietoa kustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole palautettavissa tavantomaisella tavalla postitse. (KSL 6:24)

14 Maksun palauttaminen

Elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaan palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksusuoritukset. Myös tuotteen toimittamisesta perityt edullisimman vakio-toimitustavan mukaiset kulut on palautettava. (KSL 6:17.3)

Kuluttajalla ei kuitenkaan ole oikeutta saada takaisin kaikkia maksusuorituksiaan, jos tavara on olennaisesti muuttunut tai vähentynyt.

Jos kuluttaja on valinnut muun kuin edullisimman toimitustavan, esimerkiksi pikatoimituksen, elinkeinonharjoittaja ei ole kuitenkaan velvollinen palauttamaan toimitustavasta aiheutuneita *ylimääräisiä* kustannuksia.

Elinkeinonharjoittajalla on oikeus pidäytyä maksujen palautuksesta, kunnes hän on saanut tavarán takaisin tai kuluttaja on osoittanut esimerkiksi palautuskuitilla lähettäneensä tavarán takaisin elinkeinonharjoittajan ilmoittamaan osoitteeseen.

Elinkeinonharjoittajan on palautettava saamansa suoritukset samalla maksutavalla, jota kuluttaja on käyttänyt. Jos kuluttaja on maksanut ostoksensa esimerkiksi verkkopankissa, suoritus on palautettava kuluttajan ilmoittamalle pankkitilille. Jos tilinumero ei ole tiedossa, palautuksen voi tehdä esimerkiksi maksuosoituksena. Luottokorttimaksu hyvitetään vastaavasti luottokortille. (KSL 6:17.4)

Palautus voidaan tehdä muulla tavoin, kuten lahjakortilla, vain kuluttajan nimenomaisella suostumuksella.

Maksun palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia.

Kuluttajalla on oikeus [korkolain 4 §:n](#) mukaiseen viivästyskorkoon, jos elinkeinonharjoittaja ei palauta maksusuoritusta edellä mainitussa ajassa. (KSL 6:23)

15 Lain valvonta

Kuluttaja-asiamies pyrkii valvonnassaan elinkeinonharjoittajaa ohjeistamalla ensisijaisesti neuvotteluratkaisuun, jos elinkeinonharjoittaja ei noudata lain säännöksiä. Tarvittaessa kuluttaja-asiamies ryhtyy asian edellyttämiin toimenpiteisiin tai vie asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Elinkeinoharjoittajaa, joka ei noudata lainsäännöksiä, voidaan kieltää jatkamasta tällaista menettelyä tai uudistamasta sitä tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kielto voidaan tarpeen vaatiessa kohdistaa myös elinkeinonharjoittajan palveluksessa olevaan henkilöön. Kieltoa, jonka kuluttaja-asiamies voi määrätä tai antaa väliaikaisena, on tehostettava uhkasakolla, ellei se erityisestä syystä ole tarpeetonta. *(KSL 6:25, Laki kilpailu- ja kuluttajavirastosta 10 §)*

LIITTEET

Peruuttamislomakkeen malli (Oikeusministeriön asetus 110/2014)

(täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa sopimuksen)

— Vastaanottaja [elinkeinonharjoittajan on lisättävä tähän nimensä, maantieteellinen osoitteensa ja, mikäli käytettävissä, faksinumeronsa ja sähköpostiosoitteensa]:

— Ilmoitan/Ilmoitamme (*), että haluan/haluamme (*) peruuttaa tekemäni/tekemämme (*) sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista (*) / seuraavan palvelun suorittamista (*):

— Tilauspäivä (*)/Vastaanottopäivä (*)

— Kuluttajan nimi (*) / Kuluttajien nimet (*)

— Kuluttajan osoite (*) / Kuluttajien osoitteet (*)

— Kuluttajan allekirjoitus (*) / Kuluttajien allekirjoitukset (*) (vain jos lomake täytetään paperimuodossa)

— Päiväys

(*) Tarpeeton yliviivataan.

Peruuttamisohjeen malli (Oikeusministeriön asetus 110/2014)

Peruuttamisoikeus

Teillä on oikeus peruuttaa tämä sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta.

Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua [1]

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille [2] päätöksestänne peruuttaa sopimus yksiselitteisellä tavalla (esimerkiksi kirjeellä postitse, faksilla tai sähköpostilla). Voitte käyttää liitteenä olevaa peruuttamislomaketta, mutta sen käyttö ei ole pakollista. [3]

Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetätte ilmoituksenne peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä.

Peruuttamisen vaikutukset

Jos peruutate tämän sopimuksen, palautamme teille kaikki teiltä saamamme suoritukset, myös toimituskustannukset (paitsi lisäkustannuksia siitä, että olette valinnut tarjoamastamme edullisimmasta vakio-toimitustavasta poikkeavan toimitustavan), viivytyksettä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaamme. Suoritamme palautuksen sillä maksutavalla, jota olette käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa, ellette ole nimenomaisesti suosittanut muuhun, ja joka tapauksessa siten, että teille ei aiheudu suoritusten palauttamisesta kustannuksia. [4]

[5]

[6]

Lomakkeen täyttöohjeet:

[1] Lisätkää jokin seuraavista lainausmerkein merkityistä tiedoista:

- a) kun kyseessä on palvelusopimus tai sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskeva sopimus: ”sopimuksen tekemisestä.”;
- b) kun kyseessä on kauppasopimus: ”siitä, kun tavara on vastaanotettu.”;
- c) kun kyseessä on kauppasopimus, jossa kuluttaja on tilannut useita tavaroita samassa tilauksessa ja erikseen toimitettuina: ”siitä, kun viimeinen tavaraerä on vastaanotettu.”;
- d) kun kyseessä on kauppasopimus, jossa tavara toimitetaan useassa erässä tai osina: ”siitä, kun viimeinen tavaraerä on vastaanotettu.”;
- e) kun kyseessä on kauppasopimus, jossa tavaroita toimitetaan säännöllisesti: ”siitä, kun ensimmäinen tavaraerä on vastaanotettu.”.

[2] Lisätkää nimenne, maantieteellinen osoitteenne ja, mikäli saatavilla, puhelinnumeronne, faksinumeronne ja sähköpostiosoitteenne.

[3] Jos tarjoatte kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa peruutuksesta verkkosivustonne kautta, lisätkää seuraava teksti: ”Voitte täyttää peruuttamislomakkeen ja toimittaa sen taikka muun yksiselitteisen ilmoituksen myös sähköisesti verkkosivustollamme [lisätään internetosoite]. Jos käytätte tätä vaihtoehtoa, ilmoitamme teille viipymättä pysyvällä tavalla (esimerkiksi sähköpostitse) peruuttamisilmoituksen saapumisesta.”

[4] Kun kyseessä on kauppasopimus, jossa ette ole tarjoutunut noutamaan tavaroita takaisin peruuttamistapauksessa, lisätkää seuraava teksti: ”Voimme pidättyä maksujen palautuksesta, kunnes olemme saaneet tavaran takaisin tai kunnes olette osoittanut lähettäneenne tavaran takaisin.”

[5] Jos kuluttaja on vastaanottanut tavaroita sopimuksen yhteydessä,

a) lisätkää:

— ”Noudamme tavarat takaisin.”, tai

— ”Teidän on lähetettävä tavarat takaisin tai luovutettava ne meille tai . [lisätkää tarvittaessa sen henkilön nimi ja maantieteellinen osoite, jonka olette valtuuttanut vastaanottamaan tavarat] viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Määräaika on noudatettu, jos lähetätte tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä.”

b) lisätkää:

— ”Vastaaamme tavaroiden palauttamiskustannuksista.”,

— ”Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kustannuksista.”,

— jos kyseessä on etämyyntisopimus ettekä ole tarjoutunut vastaamaan tavaroiden palauttamiskustannuksista eikä tavaroita voi niiden luonteen takia palauttaa tavanomaisesti postitse: ”Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kustannuksista, jotka ovat . euroa [lisätään määrä].”; tai jos tavaroiden palauttamiskustannuksia ei voida kohtuudella laskea etukäteen: ”Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kustannuksista. Kustannukset ovat arviolta enintään noin . euroa [lisätään määrä].”, tai

— jos kyseessä on kotimyyntisopimus ja tavaroita ei niiden luonteen takia voida palauttaa tavanomaisesti postitse ja tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksentekohetkellä: ”Noudamme tavarat takaisin omalla kustannuksellamme.” sekä

c) lisätkää: ”Olette vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alentumisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä.”

[6] Jos sopimus koskee muuta kuin digitaalista sisältöä koskevan palvelun suorittamista, lisätkää seuraava teksti: ”Jos olette pyytänyt palvelun suorittamista ennen peruuttamisajan päättymistä, teidän on maksettava meille peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus.”