

VAASAN YLIOPISTO
KAUPPATIETEELLINEN TIEDEKUNTA
TALOUSOIKEUDEN YKSIKKÖ

Noora Tuohimaa
VERKKO-OSTOSTEN RISKIT KULUTTAJALLE

Pro gradu -tutkielma

VAASA 2015

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO.....	2
1. JOHDANTO	5
1.1 Tutkimuskohteen kuvaus	5
1.2 Tutkimustehtävä/Tutkimusongelma	6
1.3 Tutkimuksen rakenne ja lähdeaineisto	6
2. VERKKOKAUPAT JA OSTOSOPIMUS	8
2.1 Elektroninen kaupankäynti	8
2.2 Kuluttajamarkkinointi.....	13
2.3 Sopimus oikeustoimena ja oikeustoimikelpoisuus.....	17
2.4 Sopimusvapaus.....	21
2.5 Elektroninen sopimus	25
2.6 Sopimusehtojen liittäminen verkkosopimuksiin	37
3. VERKKO-OSTOKSET KULUTTAJAN KANNALTA	46
3.1 Erilaiset maksutavat verkossa	47
3.2 Force Majeure	52
3.3 Kuluttajan suoja	54
3.4 Koti- ja etämyynti	57
4. VASTUUT JA VELVOITTEET	63
4.1 Tavarán luovutus ja vaaran vastuu	64
4.2 Tavarán ominaisuudet ja virhe	68
4.3 Korvausvelvollisuus	76
4.4 Myyján asema	79
4.5 Ostajan asema	84
5. KANSAINVÄLISTYMINEN	90
5.1 Rajat ylittävä kauppalaki ja eurooppalainen kauppalaki (CESL)	91
5.2 CESL:n tarkoitus ja vaikutus	92

5.3 Rooma I –asetus	93
5.4 Sopimukset EY-alueella	94
5.5 Toimet kansainvälistymisen tueksi	95
6. JOHTOPÄÄTÖKSET	97
7. LÄHTEET	102

VAASAN YLIOPISTO**Kauppätieteellinen tiedekunta**

Tekijä:	Noora Tuohimaa
Tutkielman nimi:	Verkko-ostosten riskit kuluttajalle
Ohjaaja:	Vesa Annola
Tutkinto:	Kauppätieteiden maisteri
Yksikkö:	Talousoikeus
Oppiaine:	Talousoikeus
Aloitusvuosi:	2011
Valmistumisvuosi:	2015

Sivumäärä: 105

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä verkossa tapahtunut osto tarkoittaa kuluttajalle ja löytää keinoja verkko-ostamisen riskienhallintaan. Tutkimuksessa selvitetään, kuinka sopimus verkossa syntyy, mitä oikeuksia osapuolilla on ja ketkä ovat vastuussa mistäkin sopimusrikkomuksesta. Digitaalisen kehityksen myötä verkossa tehdyt ostokset ovat yleistyneet. Aihe on ajankohtainen ja kuluttajalle monimuotoinen. Kuluttajan olisi hyvä tietää verkossa tapahtuvaan ostoon liittyvät vastuu- ja velvoiteasiat ennen ostoksen suorittamista eli toisin sanoen ennen sopimuksen tekemistä.

Tutkimuksessa pääasiallinen tutkimusmetodi on lainopillinen. Lähdemateriaalina on käytetty muiden aiheesta tehtyjen tutkimuksien sekä julkaisujen lisäksi oikeuskirjallisuutta. Tutkimuksessa on pyritty selvittämään vallitsevaa lain tilaa verkossa tapahtuvasta ostotoiminnasta, kuten sopimusten teosta ja vastuu kysymyksistä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää lähdemateriaalin avulla kuluttajan asemaa verkkokaupan asiakkaana.

Verkossa tapahtuvan oston yhteydessä sovellettavaksi tulee tavallisten sopimusoikeuden periaatteiden ja kuluttajansuojalain lisäksi myös erityisiä säännöksiä. Elektronisessa ympäristössä tehtyyn sopimukseen sisältyy useita erityispiirteitä. Tutkimuksessa on pyritty selvittämään, miten vastuut jakautuvat eri osapuolten kesken verkossa tehtyjen ostosten ja niihin liittyvien virhetilanteiden osalta.

Kuluttajakauppaan verkossa sovelletaan pääosin samoja lain säännöksiä kuin kuluttajakauppaan muualla. Kuluttajansuojalain säännökset ovat ensisijaiset suhteessa kauppalakiin. Kuluttajansuojalain uudistukset erityisesti koskien koti- ja etämyyntiä liittyvät verkkokauppaan. Verkossa tehdyt sopimukset ovat suurelta osin rinnastettavissa tavallisiin sopimuksiin. Kansainvälistyminen ja verkkokauppa rajatylittävissä tilanteissa tuovat omat piirteensä kuluttajankauppaan. Kuluttajalla on vahva suoja elinkeinoharjoittajaan nähden, mutta yhteinen eurooppalainen kauppalaki helpottaisi ja turvaisi kuluttajan asemaa rajat ylittävissä kauppatilanteissa.

AVAINSANAT: kuluttaja, elinkeinoharjoittaja, sopimusoikeus, kuluttajansuojalaki

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuskohteen kuvaus

Kun yksityinen kansalainen ostaa tavaroita tai palveluita, kutsutaan häntä kuluttajaksi. Kuluttajan suojana elinkeinoharjoittajan sopimuskumppanina ovat kuluttajansuojasäännökset. Tutkielmani tavoitteena on löytää keinoja verkko-ostamisen riskienhallintaan. Tarkoituksena on tuoda kuluttajille tietoon sopimusosapuolten velvollisuudet verkko-ostoksissa, sekä kuinka laki määrää vastuista verkossa tehdyissä sopimusrikkomustilanteissa.

Verkossa tapahtunut ostos on sopimus; ainakin kuluttajan ja verkkokaupan välinen. Tutkimuksen tavoitteena on määrittää nettishoppailun riskejä sopimusoikeudellisesta näkökulmasta. Verkko-ostaminen on yleistynyt viimeisen viiden vuoden aikana ja sen kasvusuunta on selkeä. Syitä tähän nettikauppojen käytön yleistymiseen on monia. Valikoimaa on nettikaupassa usein paljon enemmän kuin tavallisessa liikkeessä. Myös tuotteiden halvemmat hinnat vetävät puoleensa nettishoppailijoita. Yksi suurimmista syistä verkkokauppojen käytön yleistymiseen on ostamisen helppoudessa. Tuotteita voi vain valita ostoskoriin ja maksu tapahtuu netissä pankkitunnuksilla tai luottokortin numerolla. Ostetut tuotteet tulevat toimitusajan jälkeen lähimpään postiin tai jopa suoraan kotiin ja palautuskin on mahdollista. Mutta mitä riskejä tähän verkossa ostamiseen sisältyy, jää useimmalla ostajalla huomioimatta. Toiminnan helppous sokeuttaa nopeasti ostajan. Tässä tutkimuksessa on tarkoitus tuoda kuluttajille tietoon, kuinka sopimus verkossa syntyy, mitä riskikohtia kuluttajan tulisi huomioida tehdessään verkossa ostoksia ja mitä keinoja on hallita näitä riskejä. Tutkimuksessa tuodaan esille kuluttajakauppaan liittyvät relevantit lain säännökset ja lain määräykset vastuista verkossa tehdyissä sopimusrikkomustilanteissa.

Aihe on ajankohtainen ja siksi valitsin sen tutkielmani. Verkko-ostokset yleistyvät koko ajan. Sitä kuvaa hyvin esimerkiksi se, että suomessa myös Itella on halunnut edistää verkkokaupan kasvua avaamalla vuoteen 2015 mennessä enemmän kuin sata

uutta verkko-ostosten noutopistettä. Tutkielmassa tarkoitus on perehtyä kuluttajan näkökulmasta siihen, mitkä ovat verkko-ostoksen sopimusosapuolten vastuut missäkin eri tilanteissa.

1.2 Tutkimustehtävä/Tutkimusongelma

Nettikaupat ja verkossa tehdyt ostokset yleistyvät digitaalisen kehityksen myötä. Tulevaisuudessa ostaminen verkossa on entistä vaivattomampaa. Suosion kasvaessa myös ostosten teko helpottuu kehityksen myötä. Tämä tarkoittaa valitettavasti myös erilaisten virhetilanteiden ja huijauksien lisääntymistä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää verkossa tehtyyn ostokseen liittyen sopimuksen synty ja sopimukseen liittyvät velvoiteasiat. Tutkimuksessa tuodaan esille kuluttajan kannalta mahdollisia riskejä ajantasainen lainsäädäntö huomioiden. Tarkoituksena on määritellä keinot hallita havaittuja riskejä.

Verkossa tehtyihin ostoksiin laki antaa kuluttajalle paremman suojan suhteessa normaaliin kaupankäyntiin, mutta kuluttajien tulisi myös itse olla tietoisempia toisaalta oikeuksistaan, mutta myös velvollisuuksistaan. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä verkossa tapahtunut osto tarkoittaa kuluttajalle sopimusoikeuden kannalta ja millaisia riskejä sopimuksen solmimiseen liittyy. Kuinka todennäköisiä havaitut riskit ovat ja mitä keinoja kuluttajalla on hallita näitä riskejä.

1.3 Tutkimuksen rakenne ja lähdeaineisto

Tutkimukseni rakenne seuraa kuluttajan toimintaa tehdessään verkko-ostoksia. Käsitellen aluksi verkkokauppaa ja verkko-ostoksia yleisesti. Tutkimuksessa käydään läpi, miten sopimus syntyy verkossa ja mitä erityispiirteitä verkkosopimukseen liittyy. Kappaleessa kolme käydään läpi verkko-ostoksia kuluttajan kannalta, muun muassa kuluttajansuojalain säännösten näkökulmasta. Seuraava kappale (neljä) käsittelee kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan vastuita ja velvoitteita sopimussuhteessa. Viimeinen kappale käsittelee kansainvälistymistä kuluttajakauapassa. Perehdyn kappaleessa

eurooppalaiseen kauppalakiin ja sen tarkoituksiin sekä Rooma I –asetukseen ja sen merkitykseen rajat ylittävissä kauppatilanteissa.

Yksi tämän tutkimuksen lähteistä on Erja Vihisen tekemä tutkimus vuodelta 1997 Sopimuksen tekemisestä tietojärjestelmän välityksellä. Tutkimus on yli 10 vuotta vanha, mutta edelleen samat ongelmat liittyvät verkossa tehtyihin ostoksiin. Myös samana vuonna julkaistu Risto Nurmisen kirja Elektroninen sopimus, joka perustuu Nurmisen lisensiaatintutkimukseen ”Elektronisen sopimusilmaisun sitovuusperusteista, on yksi tärkeimmistä lähteistäni. Aihetta on tutkittu jo useiden vuosien ajan. Pysin löytämään aihetta tukevat tutkimukset ja hyödyntymään niitä omassa tutkielmassani. Innasen ja Saarimäen vuonna 2009 julkaistu teos Internetoikeudesta on myös yksi tutkimukseni kantavista lähteistä. Uudistunut kuluttajansuojalaki on yksi tärkeimmistä lähteistäni ja onkin viidennen luvun perusta.

2. VERKKOKAUPAT JA OSTOSOPIMUS

2.1 Elektroninen kaupankäynti

Alun perin kaupallisuus sallittiin Internetissä ainoastaan, jos sillä tuettiin tutkimusta ja koulutusta. Nykyään tilanne on aivan toinen ja Internet on kasvanut maailmanlaajuisesti kauppapaikaksi. Jo noin kymmenen vuotta sitten Suomessa Internet-käyttäjien lukumäärä maan asukaslukuun nähden oli maailman suurin 4,3%. (Vihinen 1997:7)

Kauppalehden 9.10.2014 ilmestyneessä julkaisussa kerrottiin Prior Konsultoinnin toteuttaneen tutkimuksen tuloksista. Tulosten mukaan verkkokauppaostokset Suomessa ovat vielä keskittyneet pieneen kuluttajaryhmään, vaikka verkon merkitys tuotteiden valinnassa onkin suuri. Verkon himoshoppaajat ovat vielä harvassa, mutta ryhmä kasvaa koko ajan. Vuonna 2014 kolmannes suomalaisista verkko-ostajista kulutti 80 prosenttia verkkokaupan euroista. Tutkimuksen mukaan puolet verkkokaupan euroista on tullut seitsemän prosentin ostajajoukolta. Verkko-ostajien edelläkävijät vetävät keskiverto-ostajia imussaan. Edelläkävijät nimittäin eivät vierasta kalliiden ja monimutkaistenkaan tuotteiden ostamista verkosta. Mobiiliostaminen on arkipäiväistynyt. Yhä enemmän verkko-ostoksia tehdään älypuhelimella tai tabletilla. Artikkelin mukaan verkko-ostamisen yleistymisen vaati muun muassa asiakaspalvelun saamista verkkoon. Luotettavuusongelmat ovat vielä yleisin syy siihen, miksi asiakas jättää ostamatta verkossa. Asiakaspalvelun puute ei ole kiinni teknologiasta, vaan yritysten hitaasta modernisoitumisesta. Saman artikkelin yhteydessä kerrotaan uuden verkossa tapahtuvan maksutavan yleistymisestä. Kertakäyttöisen maksutavan nettimaksukortin potentiaali tulevaisuudessa on nelikertainen muihin maksutapoihin nähden. Tällä hetkellä turvallisimmaksi maksutavaksi suomalaisten mukaan koetaan verkkopankki. Luottokortti koetaan edelleen turvattomana maksutapana. (Juvonen 2014)

Verkon merkityksestä kuluttajan ostokäyttäytymiseen kertoo myös se, että Helsingin pörssin tämän vuoden listautujista Verkkokauppa.com on yksi parhaimman tuoton

tarjonneista yrityksistä. Kauppalehti kutsui 20.11.2014 julkaisussaan Verkkokauppa.comia tulokastähdeksi. Myös tämä kertoo selvästi verkkokaupan yleistymisestä. (Vehviläinen 2014)

Kauppalehden 19.2.2015 julkaisemassa artikkelissa kerrottiin myös postin toivon olevan verkkokaupassa. Perinteinen kirje- ja lehtiposti vähenee vauhdilla ja kasvavan verkkokaupan myötä kuljetettavien pakettien määrä kasvaa. Jakelubisnes on murroksessa ja Postin on aika ollut miettiä roolinsa uudelleen. Postin toimitusjohtaja Heikki Nikala on eri mieltä ylioptimististen odotusten suhteen siitä, että tavaraverkkokauppa räjähtäisi samoin kuin esimerkiksi matkojen osto verkosta. Nikala perustelee mielipidettään sillä, että syy tavaraverkkokaupan kasvun hidastumiseen on taloustilanteessa. Käytännössä tarkoittaen sitä, että kuluttajajien kulutustavaroihin käytössä oleva raha vähenee. Pakettikauppaan vaikuttaa myös kilpailu. Toimintaa tehostetaan ja kaikki pyrkivät isojen verkkokauppojen kumppaniksi. Posti on onnistunut muuntamaan toimintaansa informaatioteknologiaan. Digitaalisuuteen panostetaan niin kuin muillakin aloilla ja uusia palveluita kehitetään. (Leiviskä 2015)

Elektronisessa kaupankäynnissä kyseessä on tuotteiden myynnistä tietoverkon välityksellä siten, että asiakas voi verkkoyhteyden avulla tutustua markkinoitaviin tuotteisiin ja niiden hintoihin. Saman yhteyden välityksellä ostaja voi heti ostopäätöksen tehtyään tilata tuotteen. (Nurmi 1997:77) Yleisesti käytetyn määritelmän mukaan sähköinen kaupankäynti on viestintäteknologiaa käyttäen tapahtuvaa tavaroiden ja palveluiden tarjontaa ja myyntiä. Liiketoiminta tietoverkossa tarkoittaa yleensä internetin välityksellä tehtyä kauppaa.

Käytännössä ostaminen verkkokaupassa tapahtuu siten, että ostaja tutustuu verkkokaupan tuotteisiin yrityksen www-sivuilla ja kerää halutut tuotteet elektroniselle tilauslistalle, jota kutsutaan ostoskoriksi. Tilauslista laskee yleensä lopullisen hinnan ja usein myös toimituskustannukset tilaajalle. Kun lista on valmis, voi asiakas tehdä tilauksensa. Tilaaminen onnistuu usein vain tekemällä rekisteröinti verkkokaupan palveluun. Yleisimpiä maksutapoja ovat luottokortit sekä pankkien nettimaksut.

Internet on jatkuvassa muutostilanteessa sen avoimen luonteen vuoksi. Uudet tekniikat ja palvelut luovat mahdollisuuksien lisäksi valitettavasti myös uhkia, ja niiden vaikutuksia on miltein mahdotonta etukäteen arvioida. ”*Internetin varjopuolet on voitava torjua tehokkaasti ja nopeasti, kuitenkin rajoittamatta internetin avointa ja vapaata perusluonnetta.*” (Innanen 2009:36) Verkko-ostosten tekemiseen sisältyy valitettavasti myös riskejä, joita kuluttajan olisi hyvä omalla toiminnallaan parhaansa mukaan tiedostaa ja hallita.

Riskien hallinnalla tarkoitetaan yleisesti prosessia tunnistaa, analysoida ja arvioida tapahtuman riskejä. Riskillä tarkoitetaan merkittävää kielteistä seuraamusta jostakin tapahtumasta. Kuluttajalle verkko-ostosten tekemisessä negatiivisten seuraamusten hallinta tarkoittaa riskien määrittelyä ja niihin varautumista. Riskien määrittely alkaa riskien tunnistamisella. Kuluttajan on tiedostettava, mitä riskejä verkossa ostamiseen voi ja saattaa liittyä. Tämän jälkeen kuluttajan on määriteltävä, mitä seurauksia tapahtumalla on ja analysoitava, mikä on tapahtuman todennäköisyys. Riskien arviointi on tärkein osa riskien hallintaa. Kuluttajan on itse analysoitava, kuinka tiedostettu riskiä käsittelee. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että suorittaako kuluttaja ostoksensa verkossa, vaikka siihen voi sisältyä riskejä. (Wikipedia 3.10.2015)

Suurin osa perinteisestä rikollisuudesta esiintyy myös nykyään internet-ympäristössä. Internet on mahdollistanut valitettavasti myös uudenlaisten rikostyyppien synnyn. Samalla, kun internetin avoin luonne mahdollistaa viestien tehokkaan välittämisen ja laajan osallistumisen, se myös mahdollistaa viestintäkanavan monenlaisen väärinkäytön. Osa internetin toimintaperiaatteista on yli kolmenkymmenen vuoden takaa. Sen aikana tietoverkkojen käyttö on laajentunut ja toimintaympäristö samalla muuttunut vihamielisemmäksi. Vanhoja teknisiä ratkaisuja ei ole suunniteltu tietoturvallisiksi internetin nykyiseen käyttöympäristöön. Vanhat käytännön ja protokollat ovatkin nykyään merkittävä syy tietoturvaongelmiin. (Innanen 2009:35)

Kuluttajia varoitetaan tilaamasta sivustoilta, jotka tuntuvat epäilyttäviltä. Tähän sisältyy mielestäni riski, joka on riippuvainen pitkälti vain henkilön arviointikyvystä. Koska verkkokaupan perustaminen on helppoa, on se mahdollistanut alalle huijaussivustojen

suuren määrän. Huijausten välttämiseksi verkkoon on luotu sivustoja, joissa arvioidaan verkkokauppoja ja vertaillaan niiden toimivuutta ja luotettavuutta. Pääsääntöisesti kuluttaja voi luottaa tilatessaan verkosta tuotteita siihen, että mikäli verkkokaupan taustalla toimivalla yrityksellä on hyvä ja pitkäaikainen maine, on ostaminen verkossa turvallista ja luotettavaa.

Tietoyhteiskuntakaari 7.11.2014/917 tuli voimaan 1.1.2015 ja kumosi muun muassa vanhan sähköisen viestinnän tietosuojalain 16.6.2004/516, lain tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 5.6.2002/458 sekä viestintämarkkinalain 23.5.2003/393. Uuden lain tavoitteena on ” edistää sähköisen viestinnän palvelujen tarjontaa ja käyttöä sekä varmistaa, että viestintäverkkoja ja viestintäpalveluja on kohtuullisin ehdoin jokaisen saatavilla koko maassa. Lain tavoitteena on lisäksi turvata radiotaajuuksien tehokas ja häiriötön käyttö sekä edistää kilpailua ja varmistaa, että viestintäverkot ja -palvelut ovat teknisesti kehittyneitä, laadultaan hyviä, toimintavarmoja ja turvallisia sekä hinnaltaan edullisia. Lain tavoitteena on myös turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen.” (Tietoyhteiskuntakaari 7.11.2014/917)

Tietoyhteiskuntakaaren on koottu sähköistä viestintää koskevat keskeiset säädökset. Uusi laki selkeyttää sääntelyä ja poistaa vanhan lainsäädännön päällekkäisyyksiä. Lainsäädännön selkeyttäminen mahdollistaa kuluttajalle paremmat keinot mahdollisten verkko-ostoksiin liittyvien riskien hallintaan. Lain uudistamisen päätarkoituksena on ollut juuri kuluttajansuojaa koskevien säännösten tarkistaminen sekä sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutumisen varmistaminen.

Tietoyhteiskuntakaaren tarkoituksena on myös lisätä ulkomaalaisten yritysten tietoisuutta tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksista silloin, kun yritys sijoittuu Suomeen tai kun se tarjoaa palveluitaan Suomessa. Sääntelyn tarkoituksena on ollut lisätä tasapuolisuutta kotimaisten ja ulkomaisten yritysten välillä. Kansainvälistyminen huomioiden tietoyhteiskuntakaari vähentää omalta osaltaan rajat ylittävän kaupan riskejä vähentämällä muun muassa epäselvyyksiä ja epätietoisuutta lain asettamia vaatimuksia kohtaan.

Sähköisen viestinnän lainsäädäntö oli ennen hajautettu useisiin eri lakeihin, mutta karkeasti se voitiin jakaa kahteen sääntelyä vaativaan kokonaisuuteen. Ensimmäinen lainsäädäntökokonaisuus liittyi viestinsiirtoalustan toteuttamiselle asetettaviin reunaehtoihin. Keskeiset reunaehdot viestintäverkkojen ja viestintäpalveluiden toteuttamiselle asetettiin viestintämarkkinalaissa sekä sähköisen viestinnän tietosuojalaissa. Verkkotunnuslaki säänteli palveluiden yksilöintiin käytettävien verkkotunnusten hallinnointia. Toinen kokonaisuus puolestaan säänteli viestinsiirtoalustaa hyödyntäviä toimijoita, jotka toteuttavat omia palveluitaan. Näitä toimijoita ovat esimerkiksi verkkokaupan ylläpitäjät. Keskeisimpiä lakeja tässä kokonaisuudessa olivat laki tietoyhteiskunnan palveluiden tarjoamisesta (sähkökauppalaki), laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä sekä henkilötietolaki ja laki sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. (Innanen 2009:39-40)

Sähkökauppalaki säänteli tietoyhteiskunnan palveluiden tarjoamista. Tietoyhteiskunnan palveluihin kuuluu esimerkiksi verkkokaupat. Sähkökauppalaki perustui direktiiviin sähköisestä kaupankäynnistä. Direktiivin tavoite on ollut varmistaa suotuisa toimintaympäristö sähköisen kaupankäynnin kasvuille. Lainsäädännölliset eroavaisuudet ovat aiheuttaneet vaikeuksia palveluiden tarjoamiselle sähköisesti jäsenvaltiosta toiseen ja tästä syystä yhteisillä puitteilla on pyritty poistamaan tällaisia esteitä. Direktiivillä luodut yhteiset puitteet ovat parantaneet yritysten toimintaedellytyksiä ja lisänneet kuluttajien luottamusta sähköiseen kaupankäyntiin. (Innanen 2009:229)

Kauppalehden 25.2.2015 julkaisussa esiteltiin asiantuntijayrityksen PwC: kaikkien aikojen laajimman kuluttajien ostotapojen selvityksen tuloksia. Tutkimuksen mukaan kuluttajat tekevät yhä päivittäin ja viikottain ostoksistaan 36 prosenttia kivijalkakaupoista. Tämä osoittaa sen, että verkkokaupat eivät kaada perinteisiä myymälöitä, mutta pakottaa kauppiaita tarjoamaan asiakkailleen lisäarvoa. Mobiilin kautta tapahtuu yhä suhteellisen pieni osa vähittäiskaupasta, mutta mobiilin merkitys ostosten suunnittelussa on erittäin tärkeä. PwC:n vähittäiskaupan asiantuntija Mikael Federleyn mukaan kauppiaiden ei pidä panostaa vain yhteen ostamisen kanavaan, vaan

eri vaihtoehdot nivoutuvat yhteen ja tukevat toisiaan. Kansainvälisesti suunta näyttää tutkimuksen mukaan olevan se, että verkko-ostosten osuus älypuhelimella on suurin Kiinassa ja Intiassa. Muualla matkapuhelimen tärkeys ostamisessa oli pienempi, varsinkin pohjoismaissa. Ostajat tutkivat verkossa tuotteita, mutta haluavat kuitenkin vielä päästä testaamaan tuotteita myymälöissä ennen ostopäätöstä. Federleyn mukaan suomalaisilla kauppialla on haaste saada kuluttajat omiin verkkokauppoihin. Vielä tällä hetkellä ulkomaisten verkkokauppojen osuus on suhteellisen suuri. (Tammilehto 2015)

2.2 Kuluttajamarkkinointi

Maailma kainsainvälistyy ja Suomessa asuva kuluttaja voi helposti ostaa eli tilata internetin välityksellä erilaisia kulutushyödykkeitä suomalaisten elinkeinoharjoittajien lisäksi myös ympäri maailmaa. Kun kuluttaja ostaa kulutushyödykkeitä suomalaiselta elinkeinoharjoittajalta, on selvää, että osapuolten väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojalain säännöksiä. Kun kuluttaja puolestaan ostaa hyödykkeitä muualta, lain soveltaminen edellyttää kuitenkin kuluttajan kotipaikan olevan Suomessa sekä sitä, että sopimus on syntynyt sen tuloksena, että kuluttajan sopijapuolena oleva elinkeinoharjoittaja tai tämän edustaja on markkinoinut tuotettaan Suomessa. Esimerkiksi internetin välityksellä tapahtuvan markkinoinnin voidaan katsoa koskevan myös Suomessa olevia kuluttajia, ellei markkinoinnista voida todeta myyjän rajoittaneen kaupantekoa alueellisesti poissulkien Suomen. (Vihinen 1997:47-48)

Tuotteiden markkinointi yli kansallisten rajojen ei ole uusi ilmiö. Kaikki toiminta kahden maan välillä määritellään yleensä kansainväliseksi toiminnaksi, mutta huomioitavaa olisi, että kansainvälisyys tarkoittaa myös useamman kuin kahden maan välistä toimintaa. Sopimuksia voidaan tehdä ketjussa koskien useampaa maata. Chatterjee lähestyy aihetta eri näkökulmasta kuin useat muut tutkijat. Hän korostaa kansainvälisessä markkinoinnissa ja myyntisopimusten teossa olevan tärkeää myyjän tietoisuus maan lakien ja asetusten asettamista rajoitteista. Viimeisten vuosikymmenien aikana kuluttajien oikeudet ovat nousseet ihmisten tietoisuuteen. Mitä enemmän tietoisuus kasvaa, sitä enemmän kuluttajat luottavat oikeuksiinsa. Tämä tarkoittaa

elinkeinoharjoittajien näkökulmasta sitä, että myös heidän tulee olla entistä tietoisempia kuluttajien oikeuksista ja lainsäädöksistä kuluttajakaupassa. (Chatterjee 1996:1-2)

Myös suomalaisen elinkeinoharjoittajan on otettava huomioon kansainvälisluonteiset kuluttajasopimukset ja niihin liittyvät seikat markkinoidessaan tuotteitaan internetissä tai muussa ylikansallisessa tietoverkossa. Muun valtion kuin Suomen alueella elinkeinoharjoittajan on varauduttava siihen, että kuluttajasopimukseen sovelletaan sen valtion lakia, jossa markkinointi on tapahtunut ja kuluttajalla on kotipaikka. (Vihinen 1997:48-49) Tässä asiassa kuluttajan asemaa vahvistaa se, että elinkeinoharjoittajalle on asetettu suurempi vastuu ottaa huomioon sen maan lait, joissa hän tuotteitaan markkinoi. Tämä vähentää kuluttajan riskiä tehdä ostoksia tietämättömänä kuluttajansuojasta toisessa maassa.

Sähköistä markkinointia koskevat samat tunnistettavuuden ja lainmukaisuuden vaatimukset kuin muutakin markkinointia. Markkinoinnin sääntelyä ei siis ole yleisesti sidottu tiettyihin välineisiin. Sähköiseen markkinointiin pätevät samat säännöt ja lait kuin muuhunkin markkinointiin. Kotimaisen sääntelyn lisäksi on usein huomioitava myös sähköisen markkinoinnin vastaanottajamaassa voimassa olevat säännökset. Sähköinen markkinointi on usein luonteeltaan rajat ylittävää, joten kotimaisen sääntelyn lisäksi on huomioitava kansainvälinen sääntely. Elinkeinoharjoittajan on sähköisen kaupan direktiivin mukaisesti noudatettava ensisijaisesti sijoittautumisensa lainsäädäntöä, mikäli markkinoi tuotteitaan rajojen yli Euroopan talousalueen sisällä. (Innanen 2009:271-272)

Kuluttajille suuntautuvaa sähköistä markkinointia ja sopimusehtoja koskevat kuluttajansuojalain säännökset. Näitä säännöksiä sovelletaan, kun elinkeinoharjoittaja markkinoi kulutushyödykkeitä kuluttajille. Markkinoinnin käsite on laaja. Sillä voidaan tarkoittaa muun muassa kaupallista viestintää tai erilaisia myynnin edistämiskeinoja. Kuluttajansuojalain mukaan markkinoinnissa on käytävä ilmi sen kaupallinen tarkoitus ja kenen lukuun markkinointi tapahtuu. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki sääntelee sähköisen markkinoinnin tunnistettavuutta. (Innanen 2009:272-273)

Elektronisessa kaupankäynnissä sitovuusperusteita tarkasteltaessa tulee eteen kysymys siitä, onko tietoverkossa esillä olevia markkinointitietoja pidettävä sitovana tarjouksena vai ainoastaan asiakkaille kohdistettuna kehotuksena tarjouksen tekemiseen. Ensimmäisessä tilanteessa sitova sopimus syntyy asiakkaan hyväksymisellä, kun taas jälkimmäisessä asetelmassa sopimuksen syntyminen asiakkaan tilauksen jälkeen jää myyjän ratkaistavaksi. (Nurmi 1997:77)

Tarjouksesta tulisi käydä ilmi tarjouksen tekijän halu välittömästi sitoutua kauppaan. Tietoverkossa elektronisen kaupankäynnin yhteydessä esitettyjä markkinointitietoja on lähtökohtaisesti pidettävä lopullisina sopimuksen syntymiseen tarkoitettuina ilmiäsuina. Ellei sitten myyjä erityisesti ja selkeästi havaittavalla tavalla mainitse markkinointitietojen olevan sitomattomia. Lähtökohta on, että verkkokaupassa tuotteen myyjä on sitovasti luvannut myydä tuotteen jokaiselle, joka sen verkon välityksellä tilaa. (Nurmi 1997:78-79)

Elektronisen kaupankäyntipalvelun yhteydessä annettujen markkinointitietojen voidaan katsoa täyttävän tarjouksen asetetut vaatimukset. Oleellista on, että verkkopalvelua käyttävä asiakas voi ainoastaan verkossa esillä olevien tietojen perusteella täysin harkita ostopäätöstään sekä oleellista on myös se, että sopimuksen sisältö määräytyy tietoverkossa esillä olevien tuotteen laatu- ja hintatietojen perusteella. (Nurmi 1997:79) Kuluttajamarkkinointiin ja tilauksesta johtaneeseen sopimukseen liittyen kuluttaja on vahvassa asemassa. Tämä edistää verkossa tapahtuvan kuluttajakaupan luotettavuutta ja toimivuutta. Kuluttajan riski epävarmasta tilauksesta on minimoitu juurikin sillä, että tilaus katsotaan yleensä sitovaksi sopimukseksi.

Tietoverkossa elinkeinoharjoittajan etuna on se, että hänellä on mahdollisuus pitää tuotteen hinta-, laatu- ja varastotiedot reaaliaikaisina. Järjestelmästä riippuen tietojen päivitys voi jopa tapahtua ennalta ohjelmoidusti ja automaattisesti. Voidaan siis olettaa, että myyjällä on näin ollen myös velvollisuus pitää verkossa olevat tiedot ajantasalla. Riski siitä, että asiakas tekee tilauksen tuotteesta, jota ei tilauksen saavuttua varastossa ole jäljellä, on tuotteen markkinoijalla. Tässä tilanteessa myyjä voi joutua korvaamaan tuotteen tilaajalle mahdollisesti aiheutuneen vahingon. (Nurmi 1997:80)

Elektronisen kaupankäynnin luonnetta voidaankin kuvailla luotettavuuden ja toimivuuden näkökulmasta. Markkinointitietojen pitämistä tarjouskehotuksena voidaan perustella sillä, että tuotteen tilaaja voi tällöin tilauksen tehdessään olla varma olevansa oikeutettu saamaan tilaamansa tavaran, koska myyjällä ei ole oikeutta hylätä ostotarjoukseksi käsiteltävää tilausta. Tällainen mahdollisuus heikentäisi elektronisen kaupankäynnin toimivuutta ja luotettavuutta. Samasta syystä markkinointitietoja on perusteltua pitää tuotteen myyjää sitovana tarjouksena. Tällöin sopimuksen syntymisen ajankohta on helppo määrittää ja sopijapuolet tietävät välittömästi oikeustoimia tehdessään syntyneet oikeudet ja velvoitteet. (Nurmi 1997:80-81)

Kuluttajalle suunnatussa markkinoinnissa ei kuluttajansuojalain mukaan saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muutoin kuluttajan kannalta sopimatonta menettelyä. Näiden säännösten noudattamista valvoo kuluttaja-asiamies. Kuluttajalle sopimattomana markkinointina pidetään aina sellaista markkinointia, joka ei sisällä kuluttajan terveyden tai talouden kannalta tärkeitä tietoja. Mikäli kuluttaja havaitsee epätervettä markkinointia, voi hän ilmoittaa asiasta kuluttaja-asiamiehelle Kuluttajavirastoon tai muulle kuluttajansuojaviranomaiselle. (Kivelä, Nordell 2003: 289-291)

Markkinoinnin tulee olla tunnistettavissa. Siitä tulee käydä ilmi selkeästi sen kaupallinen tarkoitus ja se, kenen lukuun markkinoidaan. Jos kuluttajille suunnattu markkinointi on elinkeinotoiminnassa yleisesti hyväksyttävän asianmukaisen menettelytavan vastaista ja selvästi heikentää kuluttajan kykyä tehdä perusteltu ostopäätös tai kulutushyödykkeeseen liittyvä muu päätös, katsotaan menettelyn olevan sopimatonta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Myyjän velvollisuuksiin kuuluu antaa oikeat ja luotettavat tiedot markkinoiduista tuotteistaan. Tavarana tulee vastata ominaisuuksiltaan, lajiltaan, määrältään, laadultaan sekä pakkaukseltaan sitä, mistä voidaan katsoa sovitun. Kuluttajansuojalaissa on säädetty yleisistä edellytyksistä, joita tavaroilta vaaditaan. Tavarana katsotaan olevan virheellinen, jos se ei vastaa myyjän antamia tietoja ominaisuuksista ja tavarana käytöstä. Jos tiedot on riittävän ajoissa ja selkeästi kerrottu kuluttajalle, ei tavaraa kuitenkaan

pidetä virheellisenä. Myyjällä ei ole vastuuta annetuista virheellisistä tiedoista, jos hän ei ollut eikä hänen olisi edes pitänyt olla tietoinen annetuista tiedoista. (Hyvärinen ym. 2004:435-436)

Kuluttajansuojalakiin tuli kesäkuussa 2014 voimaan tulleen uudistuksen myötä 2 luvun 8 §:ään muutos koskien tiedonantovelvollisuutta tarjottaessa yksilöityä kulutushyödykettä. Kun elinkeinoharjoittaja tarjoaa kuluttajalle yksilöityä kulutushyödykettä tiettyyn hintaan, on markkinoinnissa käytävä ilmi lain ilmoittamat yksilöidyt tiedot tuotteesta, hinnasta ja elinkeinoharjoittasta, sekä mm. toimituksesta ja peruuttamisoikeudesta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Lain uudistuksen myötä myötä elinkeinoharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin. Kuluttajan tulee erikseen hyväksyä maksuvelvollisuus. Mikäli hän ei ole antanut nimenomaista suostumustaan lisämaksuun, ei hän ole velvollinen sitä maksamaan. (Kuluttajansuojalaki 38/1978) Laissa on varmistettu, ettei elinkeinoharjoittaja pääse hyötymään sähköisen sopimuksen oletusvalinnoista. Oletusvalinnat sopimusta tehtäessä johtavat kuluttajan helposti harhaan ja näin ollen lakiin on otettu säännös niitä vastaan lisämaksun osalta. Nimeomainen suostumus lisämaksuun ei ole sellainen, että kuluttaja ei ole hylännyt oletusvalintaa lisämaksun hyväksymisestä.

Puhelimitse tehdyissä kuluttajakaupoissa perittävistä kuluista säädetään uudistuksen myötä lain 2 luvun 14 §:ssä. Elinkeinoharjoittajalla ei ole oikeutta käyttää kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasiointinissa palvelua, joka aiheuttaa kuluttajalle tämän liittymäsopimuksen mukaisen hinnan ylittäviä kuluja tai kuluja, jotka ylittävät laskennallisen perushinnan. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

2.3 Sopimus oikeustoimena ja oikeustoimikelpoisuus

Sopimus ymmärretään taloudellisen vaihdannan keskeisimpänä oikeudellisenä työvälineenä. Sopimusten avulla esimerkiksi hyödykkeet vaihtavat omistajaa.

Markkinoiden toimintamekanismi voidaan kuvata sopimusoikeudellisesti osto- ja myyntisopimuksina. Alkujaan sopimusoikeudelle koettiin tarvetta, kun markkinoilla alettiin vaihtaa hyödykkeitä muutoin kuin vaihdannalla. Hyödykkeiden liikkuminen mahdollistettiin rahan avulla ja siinä käyttöön otettiin oikeudellinen väline - sopimusoikeus. (Kanniainen, Määttä 1996: 171)

On esitetty, että sopimusoikeudessa on oikeastaan kyse rahasta. Sopimuksella ymmärretään tarkoittavan lupauksella annettua sitovuutta. Lupauksessa puolestaan on kysymys tulevaisuuteen suuntautuvasta toiminnasta. Sopimusoikeudessa keskeistä on, että lupauksen sisältö tulee merkitykselliseksi myöhempänä ajankohtana. Rahan ja luoton käyttö vaihdannassa on tuonut muutoksen kaupankäynnin aikaulottuvuuteen. Osapuolten oikeussuhteiden kesto on muuttunut ja osapuolilla on toisiaan kohtaan sopimuksen mukaisia odotuksia niin kauan kunnes molemmat ovat saaneet vastikkeen kaupasta. (Kanniainen ym. 1996: 171-172)

Sopimus mahdollistaa esimerkiksi eriaikaiset suoritukset kuluttajan ja myyjän välillä. Sopimuksen avulla voidaan eliminoida epävarmuustekijöitä ja lisätä osapuolten luottamusta. Sopimusoikeudessa on kyse tulevaisuuteen suuntautuvasta toiminnasta ja lähtökohtana on olettaa sitovien lupauksen merkityksestä vaihdannalle. Sitovuuden nimissä lupauksen eli sopimuksen rikkojaa kohtaan voidaan suunnata pakkokeinoja sopimuksen täyttämiseksi. Sopimusoikeuden tehtävä onkin turvata tehtyjen sopimusten sitovuus. (Kanniainen ym. 1996: 172)

Kuten Norros korostaa tutkimuksessaan oikeusjärjestelmässämme sopimus ymmärretään kahdenkeskeisenä oikeustoimena. Tällöin sopimus luo oikeuksia ja velvollisuuksia ainoastaan välittömille sopijapuolille. Mannereurooppalaisen sekä common law –alueen sopimusoikeutta yhdistää sopimusvaikutusten rajoittuminen kaksiasianosaissuhteeseen. On itsestään selvää, että sopimuksella osapuolille perustetut velvoitteet ovat sellaisia, joihin vain sopimuksen vastapuolella on oikeus vedota. Tämä sääntö on helppo johtaa sopimusvapauden periaatteesta, eli siitä, että sopimuksen osapuolet voivat keskenään päättää suoritusvirheen seurauksista. Sopimuksen noudattamisen valvonta on siis sopijapuolten vastuulla. (Norros 2007: 1-2)

Poikkeukset lainsäädännössä ja oikeuskäytännössä kaksiasianosassuhteen rajoituksesta ovat Norrosen mukaan yleensä sellaisia, joissa välittömän sopimussuhteen ylittävä vastuu on perustettu kuluttajan eduksi suhteessa aikaisemman suoritusportaan elinkeinoharjoittajaan. (Norros 2007: 4)

Suomalaisessa oikeuskirjallisuudessa sopimus määritellään yleensä kahden tai useamman toisiaan edellyttävän oikeustoimen yhdistelmäksi. Oikeustoimella tarkoitetaan tahdonilmaisua, jonka henkilö antaa oikeuksien perustamiseksi, muuttamiseksi, siirtämiseksi tai kumoamiseksi. Tahdonilmaisuus on oikeustoimi, jos siitä ilmenee tahto saada aikaan tällainen oikeustilan muutos. (Nurmi 1997:13)

Oikeustoimen ydinosa muodostaa tahdonilmaisuus. Oikeustoimelle tunnusomaista on nimenomaan henkilön tahto ja sen ilmaiseminen. Joskus pelkkä tahdonilmaisuus ei ole riittävä saavuttamaan vaadittua oikeusvaatimusta, jolloin lisäksi vaaditaan suoritusta tai tahdon ilmaisemista määrättyssä muodossa. Tahdonilmaisun voi tehdä nimenomaisesti suullisesti tai kirjallisesti, tai konkludenttisesti epäsuorasti käyttäytymisellään. (Nurmi 1997:13-14)

Oikeustoimikelpoisuus muodostuu eri tavalla oikeushenkilöllä ja luonnollisella henkilöllä. Yleisesti oikeustoimikelpoisuudella tarkoitetaan oikeutta itse hoitaa asiansa, tehdä sopimuksia ja muita haluamiaan oikeustoimia. Oikeushenkilöt eli yhtiöt, säätiöt ja julkisoikeudelliset yhteisöt ovat aina oikeustoimikelpoisia. Luonnollisilla henkilöillä eli yksityisillä ihmisillä on aina kyky saada nimiinsä oikeuksia tai tulla velvoitetuksi, mutta vasta vain täysivaltaisilla henkilöillä on oikeustoimikelpoisuus. Oikeuskelpoisuus alkaa syntymästä ja päättyy kuolemaan. Toimikelpoisuus saavutetaan kahdeksantoista vuotta täyttäessä. Tätä nuoremmat sekä holhottavaksi julistetut ovat rajallisesti oikeustoimikelpoisia, eivätkä tämän vuoksi itse voi tehdä pätevästi sopimuksia. (Pinomaa 1989:19)

Pinomaan mukaan oikeustoimi on tärkein väline, jolla luonnolliset henkilöt ja oikeushenkilöt järjestelevät oikeussuhteitaan. Oikeustoimella tarkoitetaan yksityistä

tahdonilmaisua, jolla oikeuksia perustetaan, muutetaan sekä kumotaan. Oikeustoimen merkitys perustuu sen sitovuuteen tai velvoitteisiin. Tahdonilmaisun antajan on pidettävä sopimuksensa tai vastapuolella on oikeus viranomaisten avulla pakottaa hänet suoritukseen. Niissä tapauksissa, joissa sopijapuolta ei voida pakottaa täyttämään sopimusta, voidaan tehosteena käyttää vahingonkorvausta. Tällöin sopimuksen rikkonut velvoitetaan korvaamaan vastapuolelle tahdonilmaisun täyttämättä jäämisestä aiheutunut vahinko rahassa. (Pinomaa 1989:20)

Kun oikeustoimeen sisältyy kaksi tai useampia tahdonilmaisuja, kutsutaan sitä sopimukseksi. Pinomaan mukaan sopimusta voidaan ajatella kahden tai useamman toisiaan edellyttävän oikeustoimen yhdistelmänä. Kauppasopimukset ovat molemminpuolisesti velvoittavia; Toinen sopimuspuoli on velvollinen luovuttamaan sopimuksen kohteen, kun taas toinen maksamaan siitä rahamäärän. (Pinomaa 1989:20)

Oikeustoimilain mukaan sopimus syntyy kahdesta toisiansa edellyttävästä yksipuolisesta tahdonilmauksesta. Nämä tahdonilmaukset ovat tarjous ja siihen annettu myönteinen vastaus eli tarjouksen hyväksyminen. Tarjouksen antamiseen liittyy sitovuuden käsite; Tarjousta ei voida yksipuolisesti peruuttaa sen jälkeen, kun vastaanottaja on saanut siitä tiedon. (Pinomaa 1989:22)

Oikeustoimilain ensimmäisen luvun mukaan tarjous ja vastus sitovat antajaansa hetkestä, jolloin tahdonilmaisuu saapuu toiselle sopijapuolelle. Hyväksyvän vastauksen on saavuttava tarjouksen tekijälle joko tahdonvaltaisessa tai lain säätämässä määräajassa. Tahdonilmaisun oikeusvaikutus alkaa riippumatta siitä, milloin adresaatti ottaa ilmaisusta selon. Konkreettisenä saapumisajankohtana pidetään ajankohtaa, jolloin tahdonilmaisun vastaanottajalla on ollut todellinen mahdollisuus välittömästi ottaa selvää ilmaisun sisällöstä. Merkitystä ei näin ollen ole sillä, käyttääkö adresaatti mahdollisuutensa vai ei. (Nurmi 1997:27,29)

Sopimusketjuksi kutsutaan asetelmaa, jossa sopimuksen sopijapuoli on osallisena myös toisessa sopimuksessa. Norros tarkastelee tutkimuksessaan vastuusuhdetta A-C. Tällöin edellytyksenä on se, että sopimuksilla A-B sekä B-C on jokin asiallinen yhteys. Tällöin

fyysinen suoritus siirtyy ketjussa sellaisenaan tai muunneltuna. Tutkimuksesta pois jää aineettomat suoritukset. Sopimusketjussa kyse voi olla esimerkiksi irtaimen esineen toimitusketjusta valmistajalta maahantuojan välityksellä loppukäyttäjälle. Tällaisessa ketjussa A:n vastuuta C:tä kohtaan on arvioitava sen sopimuksen mukaan, johon kumpikin osapuoli on tahoillaan sitoutunut. (Norros 2007:7)

Huomioitavaa on, että vaikka A:n katsotaan olevan jollakin perusteella vastuussa C:tä eli loppukäyttäjää kohtaan, samojen henkilöiden päinvastaista vastuuta on aina tarkasteltava erikseen. Tämä johtuu siitä, että tiettyä vastuuta puoltavat seikat eivät välttämättä ole lainkaan olemassa tilannetta toisin päin tarkasteltaessa. Vastuusuhteita yksinkertaisissa sopimusketjuissa voidaan myös hyödyntää ainakin osittain monimutkaisissa sopimusverkostoissa. Tämä on mahdollista, koska myös monimutkaisissa sopimusverkoissa voidaan tyypillisesti erottaa erillisiä sopimusketjuja. (Norros 2007:10-11)

Norros toteaa, että näkemys sopimuksesta kaksiasianosaissuhteena on menettänyt yksiselitteisen asemansa. Kaksiasianosaissuhteen periaatteesta on poikettu oikeuskäytännössä ilman lainsäädännön tukea hyvin erilaisten tapausten yhteydessä. (Norros 2007: 89)

Vahingonkorvausnormien jakoa sopimusperusteisiin ja sopimuksen ulkoisiin pidetään länsimaisen vahingonkorvausoikeuden pääperiaatteena. Sopimusoikeudellinen järjestelmä pyrkii turvaamaan velkojan sopimusperusteisen suoritusodotuksen toteutumisen. Sopimuksenulkoisen vahingonkorvausnormisto puolestaan suojaa vahingonkärsijää oikeudenloukkauksilta, joihin ei liity sopimussuhdetta. (Norros 2007: 93)

2.4 Sopimusvapaus

Suomessa vallitsee sopimusvapauden periaate, jolloin sopimukset voivat yleensä olla vapaamuotoisia. Sopijapuolten kesken on kuitenkin mahdollista sopia jonkin muotovaatimuksen noudattamisesta. Pinomaan mukaan sopimusoikeuden tärkein säädös

on vuonna 1929 annettu laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista (228/29) eli oikeustoimilaki. Tästä laista ilmenee sopimusoikeuden teoreettinen perusta sekä monet keskeiset periaatteet. (Pinomaa 1989:21)

Sopimusoikeudessa vallitsee muotovapauden periaate ja vain erityisistä tapauksista on olemassa määräyksiä sopimusten ja muiden oikeustoimien muodosta. Muotosäännöksillä on selvyyttä ja varmuutta lisäävä sekä todistelua helpottava merkitys. Tästä syystä joillakin tärkeillä oikeustoimilla on säädetty määrämuoto. (Pinomaa 1989:26)

Muotosäännösten haittana on pidetty niiden noudattamisen epämukavuutta sekä oikeustoimen tekemisen hidastavaa vaikutusta. Muotovirheestä johtuen oikeustoimella tavoitellut vaikutukset saattavat jäädä saavuttamatta. Muotovaatimuksilla on toki myös positiivisia vaikutuksia. Muodolla voidaan edistää oikeusvarmuutta sekä todistettavuutta. Muodon etuina on myös tahdonilmaisun oikeaperäisyyden varmistaminen ja materiaalien vääryyksien estäminen. Muotosäännösten johdosta tahdonilmaisun antaja kiinnittää huomion oikeustoimen taloudelliseen merkitykseen sekä toimeen liittyviin riskeihin. (Nurmi 1997:106-107)

Sopimuksen tulkinta tulee kyseeseen, kun sopimuspuolten välillä syntyy erimielisyys siitä, mistä ja miten on sovittu. Tällöin on tulkittava, mikä on tahdonilmaisun oikea sisältö ja tarkoitus. Näissä tilanteissa todistustaakka on yleensä sillä, joka väittää sopimuksen olevan muuta kuin sovittu ja tarkoitettu. Sopimus tulkitaan yleisessä tuomioistuimessa, ellei muuta ole sovittu. (Pinomaa 1989:28)

Lain pakottavien säännösten kanssa ristiriidassa oleva sopimuslauseke on mitätön. Tapauskohtaista on, johtaako ristiriidassa oleva lauseke sopimuksen mitätöintiin vai ainoastaan sen rajoittamiseen tai oikaisuun. Sopimuksen tulkinnassa kiinnitetään huomioita myös sopimuksen omaan sisältöön. Tällöin huomioidaan, että sopimukseen kuuluu sen lisäksi, mitä on sovittu, myös se, mitä sopimuspuolien katsotaan edellyttäneen. Sopimusten tulkinnassa huomioidaan myös kauppatavat. Kauppatapa sitoo sopimuspuolta, jolle se on tai olisi pitänyt olla tuttu. Elinkeinoharjoittajalta yleensä

edellytetään, että hän tuntee omalla alallaan sovellettavat kauppatavat. Näin ollen hän ei voi vedota siihen, ettei ollutkaan tietoinen niistä. (Pinomaa 1989:28-29)

Sopijapuolet voivat rajoittaa vapaasti omia oikeuksiaan suhteessa kolmanteen tai vastaavasti laajentaa kolmannen oikeuksia sopijapuolta kohtaan. Sopijapuolilla ei kuitenkaan voi juuri koskaan olla oikeutta laajentaa omia oikeuksiaan suhteessa kolmanteen eikä myöskään rajoittaa kolmannen oikeuksia suhteessa sopijapuoleen. (Norros 2007: 279)

Mikäli laissa oikeustoimen pätevyuden edellytykseksi ei ole asetettu muita erityisiä muotovaatimuksia, on perinteisen paperille tehdyn oikeustoimen tekemistä tarkoittavan asiakirjan korvaaminen mahdollista sähköisellä asiakirjalla. Tämä edellyttää, että sähköisen asiakirjan/tallenteen aitous ja sen sisällön liittyminen antajaansa voidaan teknisesti taata paperiasiakirjaa verrattavalla luotettavuustasolla. (Vihinen 1997:116)

Oikeustoimilain soveltamisalaa ei ole rajattu koskemaan vain tietyllä tavalla tehtyihin oikeustoimiin ja tästä syystä sitä voidaan soveltaa myös tietojärjestelmän välityksellä tehtäviin oikeustoimiin sellaisenaan lain 1 § 2 momentin rajoituksin. Vihisen mukaan kuluttajansuojalakiin tulisi lisätä Euroopan yhteisön ns. etämyyntidirektiiviin perustuvat etämyyntisäännökset. (Vihinen 1997:116-117) Näin tapahtuikin vuoden 2014 kuluttajansuojalain uudistuksella. Uudistuneesta kuluttajansuojalaista on kerrottu myöhemmin tarkemmin.

Sopimusoikeuden pääsäännön mukaan sopimus on vapaamuotoinen oikeustoimi. Yleisesti voidaan sanoa, että myös sähköisiin sopimuksiin soveltuvat samat sopimusoikeudelliset periaatteet kuin muihinkin sopimuksiin. Pätevä sopimus voidaan näin ollen siis tehdä myös sähköisesti. Lainsäädännössä on nimittäin myös nimenomaisia säännöksiä, joilla sähköiset sopimukset on rinnastettu kirjallisiin sopimuksiin. Tietyille sopimustyypeille on kuitenkin asetettu erityisiä muotovaatimuksia. Näillä muotovaatimuksilla pyritään helpottamaan todistelua, lisäämään sopimuksen solmimisen edeltävää harkintaa sekä edistämään totuudenmukaisuutta ja sopimussuhteiden julkista luotettavuutta. Sopimusten yleisin

muotomääräys koskeekin nimenomaan sopimuksen laatimista kirjallisesti ja niihin liittyviä allekirjoitusvaatimuksia. (Innanen 2009:255)

Rooman yleissopimus, joka on voimassa EU:n jäsenvaltioissa ja näin ollen myös Suomessa, sisältää yleiset sopimuksia koskevat lainvalintasäännöt. Lainvalintasäännön yleisenä periaatteena on sopimusvapaus, jonka mukaan sopimukseen sovelletaan sen valtion lakia, josta osapuolet ovat sopineet. Sopimuksessa on kuitenkin erityisiä määräyksiä kuluttajasopimuksista sellaisissa tilanteissa, joissa sopimuksella on määrätty liittymät sopijapuolena olevan kuluttajan asuinpaikkavaltioon. (Innanen 2009:256)

Yleiset säännökset sopimuksen tekemisestä on määritelty oikeustoimilaissa. Lain mukaan sopimus syntyy, kun tarjoukseen on saatu tarjousta vastaava hyväksyvä vastaus. Sekä tarjous, että vastaus ovat lain mukaan sitovia ja ne voidaan antaa lähtökohtaisesti missä muodossa tahansa ja millä välineellä tahansa. Oikeustoimilain dispositiivisuus tarkoittaa, että siitä voidaan poiketa sopimuksin. Tietoverkoissa tehtävät sopimukset eivät nimittäin aina synny oikeustoimilain sääntelemällä tavalla. Sähköisissä sopimuksissa osapuolten yhteydenpito voidaan katsoa sen kaltaiseksi, että sopimus syntyy jo esimerkiksi neuvottelun perusteella. Tyypillistä sähköisille sopimuksille on myös, että ne voivat syntyä ilman nimenomaista tahdonilmaisua. Näitä sopimuksia kutsutaan hiljaisiksi sopimuksiksi ja ne ovat tyypiltään konkludenttisia. Tällaisissa sopimukissa osapuolten toiminta osoittaa käytännössä sopimussuhteen olemassaolon. Sähköisiä sopimuksia koskee yleinen sääntö siitä, että sopimuksen voidaan katsoa syntyneen, kun osapuolet ovat yksimielisiä sopimukseen sitoutumisesta ja sopimuksen sisällöstä. (Innanen 2009:256-257)

Sopimuksen eli kaksipuoleisen oikeustoimen tarkoituksena on oikeussuhteen perustaminen osapuolten välille tai jo olemassa olevan oikeussuhteen muuttaminen tai kokonaan lakkauttaminen. Sopimussidonnaisuus turvaa osapuolten luottamusta sopimuksen pysyvyyteen. Mikäli sopimuskumppani ei täytä sopimuksessa antamaansa lupaus, on toinen osapuoli oikeutettu vaatimaan sopimuksen täytäntöönpanoa pakolla, tai jos tämä ei ole esimerkiksi sopimuksen luonne ja tarkoitus tai sopimusrikkomuksen

syy huomioon ottaen mahdollista, saamaan sopimuksen rikkoneelta osapuolelta korvauksen aiheutuneista vahingoista. (Vihinen 1997:25)

2.5 Elektroninen sopimus

Oikeustoimilain mukaan tahdonilmaisuna pidetään sanallisen ilmaisun lisäksi sellaista henkilön muuta käyttäytymistä, joka vallitsevan tavan mukaan on käsitettävissä tahdonilmaisuksi. Oikeusvaikutuksen syntyyn ei edellytetä tahdonilmaisun vastaanottajan hyväksymistä. Elektroniset oikeustoimet ovat sellaiset, jotka on tehty sähköistä tiedonsiirtoa hyväksi käyttäen. Kun sopijapuolet elektronista tiedonsiirtomenetelmää käyttäen ilmaisevat tahtonsa sitoutua toimimaan yhdessä yhteisen tavoitteeksi asettaman oikeustilan muutoksen saavuttamiseksi, on kyseessä elektroninen sopimus. Elektronisen sopimuksen tekemisestä on esimerkkinä kaupankäynti tietoverkon välityksellä. (Vihinen 1997:4-5)

Suomessa elektroninen sopimuksenteko katsotaan tarkoittavan laajassa merkityksessä sopimuksen tekemistä modernin tietoliikennetekniikan välityksellä. Automatisoitujen prosessien lisäksi elektronisen sopimuksen tekemiseksi katsotaan kuuluvan myös ne mallit, joissa sopimuksen syntymiseen vaaditaan ihmisen aktiivista toimintaa. (Nurmi 1997:11)

Elektroniseen sopimuksentekoon liittyy kolme tyyppitapausta. Ensimmäisessä sopimuksen syntyminen edellyttää molempien sopijapuolten aktiivista toimintaa sopimusmenettelyn aikana. Tällöin sopijapuolten laatimat tarjous ja vastaus välitetään toiselle sopijakumppanille elektronisin viestein. Toinen tyyppitapausta liittyy siihen, että vain toinen sopijapuoli toimii sopimusmenettelyssä aktiivisesti passiivisen osapuolen antaessa sopimuksen syntymiseen johtavat ilmaisut elektronisen laitteiston välityksellä ennalta ohjelmoidulla tavalla. Toista tyyppitapausta voidaan kutsua yksisuuntaiseksi menettelytavaksi. Kolmannessa tapauksessa sopimus syntyy elektronisesti tietokoneiden toteuttamana automaattisesti ilman sopijapuolten aktiivista puuttumista sopimuksen tekemiseen. (Nurmi 1997:11)

Oikeustoimilaki sisältää sopimuksen tekemistä koskevat perussäännökset. Vaikka laki on laadittu säätelemään varallisuus oikeudellisia oikeustoimia, voidaan sen ensimmäisen luvun sopimuksen tekemistä säätelevät yleiset periaatteet katsoa toimivan sopimuksen tekemisen peruseriaatteina myös muilla oikeusjärjestyksen aloilla. Oikeustoimilailla ei ole ollut tarkoitus tyhjentävästi säännellä sen käsittelemiä oikeudenaloja ja näin ollen lainkohtien väljät sanamuodot sekä periaatteellisuus mahdollistavat lain soveltamisen muuttuvissa olosuhteissa. Tästä syystä on mahdollista hyödyntää oikeustoimilain yleisiä periaatteita myös elektronisen sopimuksen tekemisessä. (Nurmi 1997:23)

Suomalaisessa oikeusjärjestelmässä tarjous-vastaus -kaava on sopimuksen tekemisen lähtökohtamalli. Sama kaava sopii myös elektronisen sopimuksenteon perusrakenteeksi. Sopimuskäytäntöjen muutosten myötä kaavan merkitys on kuitenkin katsottu vähentyneen. Käytännössä nykyään nimenomaisen tarjouksen ja siihen annettavan hyväksyvän vastauksen erottaminen sopimuksen syntymiseen johtavista menettelyistä voi olla vaikeaa. Tarjous-vastaus -kaava voidaan katsoa soveltuvan myös tietoverkoissa suoritettavaan elektroniseen kaupankäyntiin. Modernisoidussa sopimuskäytännössä tarjoukseksi ja vastaukseksi on luettava tietyissä tilanteissa nimenomaisten tahdonilmaisujen lisäksi ilmaisukäyttäytymisestä ilmenevät toimet. (Nurmi 1997:24-25)

Sopimuksen tekeminen elektronisessa toimintaympäristössä ei vaikuta tahdonilmaisun saapumishetken merkitykseen sitovuuden alkamisen määräävänä ajankohtana. Erityisongelmia aiheutuu kuitenkin usein sähköisen sopimusilmaisun konkreettisen saapumishetken määrittämiseen liittyen. Keskeistä tahdonilmaisun saapumisen tarkastelussa ja sitovuuden alkamisajankohdan määrittämisessä on se, että sopimusilmaisun antaja vastaa ilmaisun saapumisesta vastaanottajan valtapiiriin. Ilmaisun saajan vastuulla puolestaan on, että hän saa tiedon valtapiiriinsä tulleista ilmaisuista. Tämän lähtökohdan katsotaan soveltuvan myös elektronisessa toimintaympäristössä annettaviin sopimusilmaisuihin. (Nurmi 1997:31-32)

Elektroniseen toimintaympäristöön liittyy lukuisia erityiskysymyksiä. Elektronisen ilmaisun kohdistaminen voi olla vaikeaa. Pääperiaatteen mukaan tarjouksen ja

vastauksen oikeusvaikutusten alkamisen edellytyksenä on ilmaisun saapuminen tahdonilmaisun antajan tarkoittamalle henkilölle. Sähköisissä tahdonilmaisuihin voi käytännössä tulla eteen ongelmaksi se, voidaanko valittua elektronista ilmaisuvälinettä käyttäen riittävällä tarkkuudella kohdistaa tahdonilmaisun antajan tarkoittama adressaatti. (Nurmi 1997:33)

Muita erityiskysymyksiä elektroniseen toimintaympäristöön liittyen ovat esimerkiksi valtapiiirien merkitykseen ja rajoihin, sekä ilmaisun luettavuuteen ja tiedonsiirron häiriöön ja ilmaisun myöhästymiseen liittyviä. Myös häiriö ilmaisun vastaanotossa voi tulla kysymykseen elektronisessa toimintaympäristössä. Elektronisen sopimusilmaisun saapumishetkenä pidetään lähtökohtaisesti ajankohtaa, jolloin ilmaisu on tullut adressaatin informaatiojärjestelmään tai tiedonsiirron palveluntuottajan adressaatin lukuun ylläpitämään elektroniseen tilaan. Siirtoverkko, jonka välityksellä sähköisiä viestejä siirretään, voi ylikuormittua. Tällöinkin vastuu vastauksen oikea-aikaiseen saapumiseen adressaatille on sen lähettäjällä. (Nurmi 1997:35,37,40,43)

Merkittävää elektronisissa sopimuksissa on sitovuuden alkamishetken lisäksi se, kuinka kauan tarjouksen tekijä on tarjoukseen sidottu. Tarjouksen tekijä voi määrätä sitovuuden kestosta asettamalla tarjoukseen määräajan vastaukselle. Epäselvissä tilanteissa määräaika voidaan laskea hetkestä, jolloin elektroninen tarjous on lähetetty tarjouksen tekijän informaatiojärjestelmästä. Mikäli määräaika vastaukselle ei ole asetettu, tulee sovellettavaksi oikeustoimilain säännökset. Säännösten soveltaminen ei tässä tilanteessa kuitenkaan ole helppoa. (Nurmi 1997:45-46)

Perinteisen lain soveltamisen avulla tilannetta ei voida ratkaista. Lähtökohdaksi on otettu, että elektronisessa toimintaympäristössä välitön reagointi saapuvaan tarjoukseen on teknisten edellytysten osalta mahdollista. Ratkaisevaa on kuitenkin se, onko tarjouksen tekijällä perusteltu syy olettaa tarjouksen vastaanottajalla olevan mahdollisuus vastauksen välittömään antamiseen juuri tarjouksen antamishetkellä. (Nurmi 1997:48)

Sähköpostin tai faxin välityksellä tarjous annetaan lähtökohtaisesti niin, ettei vastausta odoteta heti saapuvaksi. Näissä tilanteissa tarjouksen lähettäjä ei yleensä voi odottaa välitöntä reagointia annettuun tarjoukseen. Tällöin vastausaika määräytyy oikeustoimilain kohtuusperusteella. Vastaukseen on annettava kohtuullinen aika. (Nurmi 1997:50)

Kohtuudella tarkoitetaan aikaa, jonka normaalien olosuhteiden vallitessa voidaan laskea vastauksen saapumiseen menevän. Arvioitaessa tätä kohtuullista aikaa on huomioitava saapumiseen normaalisti kuluva aika, tarjouksen saajalle kohtuullinen miettimisaika sekä vastauksen saapumiseen tarjouksen tekijälle kuluva aika. Sähköteitse tehdyn tarjouksen osalta voidaan olettaa tarjouksen tekijällä olevan tahto saada vastaus yhtä nopeasti ja samalla tavalla kuin tarjouksen tekeminen. (Nurmi 1997:51)

Oikeustoimilain mukaan tarjouksen tai vastauksen peruutuksen on saavuttava sille, jolle tarjous on tehty tai jolle vastaus on annettu, ennen kuin tämä on ottanut selon tarjouksesta tai vastauksesta, tai samaan aikaan kuin näin tapahtuu. Elektronisessa toimintaympäristössä lähtökohta selon ottamisen ajankohdaksi on aika, jolloin elektronisen tarjouksen tai vastauksen vastaanottajalla on ilmaisun sisältäneen elektronisen tilan tarkistamisen jälkeen ollut mahdollisuus kohtuullisen ajan kuluessa tutustua saapuneeseen ilmaisuun ja sen sisältöön. Järjestelmien muistitiedoista voidaan todistaa peruutuksen saapumishetki ja tarjouksen tai vastauksen sisältäneen elektronisen tilan tarkistamisen ajankohta. (Nurmi 1997:72,75)

Suomessa saatettiin voimaan Euroopan neuvoston 23.1.1997 hyväksymä direktiivi 97/7/EY kuluttajansuojasta etäsopimuksissa. Koska kuluttajasopimusten tekeminen tietoverkossa lisääntyy jatkuvasti, on ollut tarpeellista määrätä siitä, minkä säännösten mukaan sopimusosapuolten oikeudet ja velvollisuudet määräytyvät. (Vihinen 1997:49)

Vihinen kuvaa seikkoja, joilla tietoverkossa tehdyt ostokset eroavat koti- ja postimyynnistä. Kaupankäynti internetissä on luonteeltaan ns. suoraa myyntiä, jolloin kaupan ei voida katsoa tapahtuvan myyjän kiinteässä toimipaikassa. Ostajan on katsottu olevan huonommassa asemassa silloin, kun myyntineuvotteluita ei voida käydä myyjän

eli elinkeinoharjoittajan kiinteässä toimipaikassa. Kaupankäynti tietoverkossa on rinnastettavissa kotimyyntinä pidettävään puhelinmyyntiin siinä suhteessa, että se tapahtuu kaapelin välityksellä. Mutta nämä kaupankäyntitavat eroavat kuitenkin toisistaan kahdella merkittävällä tavalla. Tietoverkossa tapahtuvassa kaupankäynnissä myyjä ei ole henkilökohtaisesti yhteydessä kuluttajaan, eikä näin ollen pääse houkuttelemaan tai painostamaan ostajaa kaupan tekemiseen. Toiseksi kaupankäyntiin internetissä ei voida yhdistää samaa ennalta-arvaamattomuuden leimaa kuin puhelinmyynnille. Tuotteiden tilaamista internetistä voitaisiin Vihisen mukaan puolestaan verrata suoraan postimyyntiin. Tuotteita tarjotaan tilattavaksi, ostopäätöstä voi harkita rauhassa ja tavarat toimitetaan yleensä jonkinlaisella aikaviiveellä tilauksesta. (Vihinen 1997:49-52)

Etäsopimuksella tarkoitetaan EY:n etämyyntidirektiivin mukaan kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välistä tavaraa tai palvelusta koskevaa sopimusta, joka tehdään elinkeinoharjoittajan menetelmän avulla, jossa käytetään yhtä tai useampaa etäviestintävälinettä sopimuksen tekemiseen asti. Etäviestintävälineellä tarkoitetaan sellaista välinettä, jota voidaan käyttää elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välisen sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat samaan aikaan paikalla. (Vihinen 1997:52-53)

Etämyyntisäännökset myyjän ilmoitusvelvollisuudesta ja ostajan oikeudesta peruuttaa sopimus syytä ilmoittamatta muistuttavat jonkin verran kuluttajansuojalain kotimyyntisäännöksiä. Etämyyntidirektiivin mukaan kuluttajalle on hyvissä ajoin ennen etäsopimuksen tekemistä ilmoitettava mm. elinkeinoharjoittajan henkilöllisyys, tavarain tai palvelun pääominaisuudet, hinta veroineen sekä maksu-, toimitus- ja suoritusehdot. Nämä tiedot on annettava selkeästi ymmärrettävinä noudattaen hyvän kauppataivan periaatteita. 6. artiklan mukaan etäsopimuksissa on pääsääntöisesti annettava kuluttajille vähintään seitsemän päivän pituinen sopimuksen peruuttamisoikeus seuraamuksitta sekä syytä ilmoittamatta. (Vihinen 1997: 53-54)

Huomioitavaa on, että direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle on jätetty tietyt tuotteet ja palvelut. Niiden osalta etämyyntidirektiivi ei siis tuo lainsäädäntöön muutoksia.

Soveltamisalan ulkopuolelle on mm. jätetty rahoituspalvelut, kiinteän omaisuuden rakentamista ja myyntiä koskevat sopimukset sekä huutokaupassa tehtävät sopimukset. Ulkopuolelle jäävät myös jakeluautomaattien avulla tai automatisoiduissa liiketiloissa tehtävät sopimukset. (Vihinen 1997: 54)

Tietoverkossa tehty sopimus syntyy siellä tehdyn tarjouksen hyväksymisellä. Sopimuksen sisältö määräytyy siitä, mitä tarjouksessa on luvattu ja millä ehdoilla. Kun tarjous hyväksytään vastauksen antaja ilmoittaa näin suostuvansa tarjouksen ehtoihin ja sopimus syntyy. Sopimuksen sisältö ei pelkästään määräydy siitä, mitä sopimustekstiin on kirjoitettu, vaan merkitystä on myös sopimuksentekotilanteella yleensä, sekä sillä minkälaisesta sopimustyyppistä on kysymys. Huomioon on siis otettava sopimusvapauden tosiasialliset ja oikeudelliset rajoitukset. Samoja tulkintasääntöjä, kuin perinteisesti tehdyn sopimuksen osalta, käyttämällä selvitetään myös elektronisen sopimuksen sisältöä. Tulkinnassa on kuitenkin huomioitava elektronisen sopimuksentekoon liittyviä erityispiirteitä. (Vihinen 1997:55-56)

Allekirjoituksen avulla oikeustoimeen sitoutuneet henkilöt on yleensä helppo tunnistaa, sekä tarvittaessa myös pakkotoimin velvoittaa täyttämään sitoumuksensa. Sen, joka haluaa vedota oikeustoimeen, on kyettävä yksilöimään oikeustoimen tekijä ja näyttämään toteen tämän sitoutumistahto kyseiseen oikeustoimeen. Tästä syystä oikeustoimet olisi hyvä tehdä kirjallisina ja allekirjoitettuina. (Vihinen 1997:66)

Oikeustoimilain 3. luku sisältää yleiset säännöt siitä, milloin oikeustoimi voidaan katsoa pätemättömäksi. Lain mukaan keskeisimmät pätemättömyysperusteet ovat: 1. Tahdonmuodostukseen vaikuttaminen; henkilö on pakotettu tai petollisesti vietetty oikeustoimen tekemiseen, tai kyseessä on ns. kiskominen. Kiskomisesta on kyse, kun aineellisen edun saamiseksi on käytetty hyväksi toisen henkilön ymmärtämättömyyttä, pulaa, kevytmielisyyttä tai toisesta riippuvaista asemaa. 2. Tahdon ja sen ilmaisun toisistaan poikkeavuutta tietoisesti, erehdyksen tai tahdonilmaisun perille toimittamisessa tapahtuneen virheen seurauksena. 3. Kunnianvastainen ja arvoton menettely. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että oikeustoimi on tehty sellaisissa

olosuhteissa, että tästä tietoisien henkilön olisi kunnianvastaista ja arvotonta vedota kyseiseen oikeustoimeen. (Vihinen 1997:94)

Vihisen mukaan, vaikka tiedonsiirtoa tietojärjestelmän välityksellä pidetäänkin yleisesti varmana tapana lähettää sanomia paikasta toiseen, yhtä varmana pidetään myös virheiden mahdollisuuteen tiedonsiirrossa. Virheitä voi tapahtua siinäkin tapauksessa, että molemmat osapuolet ovat toimineet moitteettomasti sanomaa lähettäessä ja vastaanottaessa. Virheillä tiedonsiirrossa tarkoitetaan viestin perilletulon viivästymistä, viestin sisällön muuttumista, sekä sanoman katoamista tiedonsiirron aikana. (Vihinen 1997:102)

Viivästymisellä tarkoitetaan sitä, että sanoma, joka on lähtenyt ajallaan lähettäjältä, saapuu vastaanottajalle luettavassa muodossa olennaisesti myöhässä kuin sen olisi tiedonsiirrossa käytetty tekniikka huomioon ottaen pitänyt saapua. Sanoman sisältö voi muuttua missä vaiheessa vain tiedonsiirron aikana. Vääristyminen voi olla selvästi havaittavissa, tai sellainen, ettei vastaanottaja osaa edes epäillä vääristymistä. Sanoman katoaminen tarkoittaa sitä, että vaikka viesti lähtee lähettäjäpäätteeltä, se ei koskaan saavu tarkoitetun vastaanottajan päätteelle vastaanotettavaksi. (Vihinen 1997:102-103)

Vihisen mukaan virheriski elektronisessa tiedonsiirrossa on käyttöön nähden hyvin pieni. Kuitenkin on muistettava, että siitäkin huolimatta, että tiedonsiirrossa käytettäviä menetelmiä ja laitteita kehitetään jatkuvasti turvallisemmaksi, virheet ovat mahdollisia. Mitä paremmin tietojärjestelmän häiriötön toiminta on varmistettu, sitä pienempi on virheiden mahdollisuus. Virheiden määrä minimoidaan varmistavalla tietojärjestelmän toiminnasta vastaavien operaattorien olevan luotettavia ja ammattitaitoisia, sekä huolehtimalla, että tiedonsiirrossa käytettävä tekninen välineistö ja ohjelmistot ovat mahdollisimman turvallisia ja varmoja. (Vihinen 1997:103)

Kuluttajakaupassa ei ole käytössä tiedonsiirtovirheiden välttämiseen tiedonsiirtosopimuskäytäntöä. Yritysten välisissä sanomanvälityksissä on jo useissa maissa käytössä tiedonsiirtosopimuskäytäntö, joka tarkoittaa sitä, että osapuolet tekevät keskenään erillisen sopimuksen, jossa sovitaan tiedonsiirrossa noudatettavista

menettelysäännöistä ja teknisistä toimintatavoista. Näin varmistetaan sanomien perillemeno sisällöltään muuttumattomana. Vihisen mukaan kuluttajakaupassa varmistusmenetelmien käyttökin on hyvin vähäistä. Tilausten varmistusmenetelmien voidaan olettaa yleistyvän sitä mukaan, kun verkon kautta tapahtuva kuluttajakauppa lisääntyy. Vihisen mukaan vastaavat varmistusmenetelmät on mahdollista liittää myös sähköpostin käyttöön. (Vihinen 1997:104)

Virheen sattuessa aluksi on selvitettävä, missä vaiheessa tiedonsiirtotapahtumaa virhe on tapahtunut ja mikä virheen on aiheuttanut, jotta voidaan ratkaista, kuka on vastuussa sanoman vääristymisestä, viivästyksestä tai katoamisesta tiedonsiirron aikana. Elektronisessa tiedonsiirrossa käyttäjät voivat tehdä inhimillisiä virheitä. Tällöin sovelletaan usein yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita ja sääntöjä, ja tuottamuksensa perusteella käyttäjät joutuvat kantamaan vastuun virheen haitallisista seurauksista. (Vihinen 1997:104-107)

Virheitä voi aiheutua myös tiedonsiirron teknisestä toteuttamisesta vastuussa olevan tahon tuottamuksesta esimerkiksi silloin, kun palvelun tuottamisessa käytettävien laitteiden ja järjestelmien kunnosapidosta ei ole asianmukaisesti huolehdittu. Vihisen mukaan tiedonsiirtopalvelun tuottajat ovat rajoittaneet vastuutaan voimakkaasti. Vastuu on yleensä rajoitettu asiakkaalle aiheutuviin välittömiin vahinkoihin, kuten virheen selvittelystä ja reklamaatiosta aiheutuviin kuluihin. Nämä kulut korvataan yleensä vain tiettyyn enimmäismäärään asti ja vain sillä edellytyksellä, että vahingon syynä on ollut selvästi palveluntuottajan tuottamus. (Vihinen 1997:107-108)

Oikeustoimilain 32 §:ssä on säännös sähköisesti toimitetuista tahdonilmaisista. Sen mukaan tahdonilmaisu ei sido lähettäjää sellaisena kuin se on vastaanotettu, jos sen lähettämisessä tapahtuneen virheen vuoksi se on sisällöltään muuttunut toiseksi kuin tarkoitettu. Mikäli lähettäjä saatua tiedon sisällön muuttumisesta ei halua tahdonilmaisun enää olevan voimassa, on hän velvollinen ilman viivästystä ilmoittamaan siitä toiselle osapuolelle. Jos ilmoitusta ei tehdä ja vastaanottajan katsotaan olleen vilpittömässä mielessä, on tahdonilmaisu sitova sellaisena kuin se on tullut perille. (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228)

Oikeustoimilain 40 §:n mukaan vastuun postitse, sähköisesti tai muutoin tarkoituksenmukaisesti lähetetyn ilmoituksen myöhästymisestä ja siitä ettei ilmoitus saavu lainkaan perille, kantaa vastaanottaja. Tämä edellyttää lain mukaan kuitenkin sitä, ettei hukkaan joutuminen tai myöhästymisen johdu millään tavalla lähettäjistä, ettei se ole hänen aiheuttamaansa. Tällä lausumalla on haluttu tuoda esille, ettei säännökellä ole tarkoitus syrjäyttää tuottamusvastuuta. Lähettäjällä on riski elektronisesti lähetetyn sanoman perillemenosta ja viivästymisestä, jos vastaanottajan sähköpostiosoite on puutteellinen tai väärin kirjoitettu. Vastuu virheestä on lähettäjällä myös silloin, jos on käytetty sellaista sähköpostiosoitetta, jota vastaanottaja ei säännöllisesti käytä. Kuitenkin, mikäli lähettäjällä on ollut syytä olettaa osoitteen olleen säännöllisessä käytössä, tätä lausumaa ei sovelleta. Vihisen mukaan ilmoituksen viivytyksetön perillemeno on asetettu vastaanottajalle siksi, että ilmoitusvelvollisuus on säädetty hänen etujensa turvaamiseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että jos ilmoitusta ei määrättyssä ajassa tehdä, ilmoitusvelvollinen on sidottu nimissään tehtyyn oikeustoimeen. Ilmoitusvelvollisen tulee voida todistaa vain, että ilmoitus on tarkoituksenmukaisesti lähetetty sekä ajankohta, milloin ilmoitus on lähetetty. (Vihinen 1997:111-112) Vihisen mukaan oikeustoimilain 40 §:n soveltamiseen tulisi suhtautua varauksella silloin, kun tiedonsiirrossa käytetään vastaanottokuittausta. Tällöin vastuu siirtyisi toisinpäin. (Vihinen 1997:118)

Kuluttajansuojalain säännöksiä sovelletaan täysimääräisesti tietoyhteiskunnan palveluiden tarjoamiseen kuluttajille. Näistä säännöksistä huomioitavaa on, että internetin välityksellä tehtävä kauppa on luonteeltaan etäkauppaa, johon sovelletaan kuluttajansuojalain etämyyntisäännöksiä. Huomioon on myös otettava kuluttajansuojalain säännökset tavaran virheestä ja takuusta. (Innanen 2009:244)

Euroopan neuvoston asetus tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla määrää kuluttajakaupassa toimivaltaisesta tuomioistuimesta; Kuluttajaa vastaan elinkeinoharjoittaja voi nostaa kanteen ainoastaan kuluttajan kotipaikan jäsenvaltion

tuomioistuimessa. Kuluttaja puolestaan voi nostaa elinkeinoharjoittajaa vastaan kanteen kotipaikkansa tuomioistuimessa. (Innanen 2009:244)

Sähköisestä kuluttajakaupasta on julkaistu useita hyviä ohjeita, joihin on hyvä tutustua ennen sähköisen kuluttajakaupan aloittamista. Näitä ovat esimerkiksi Suomen Suoramarkkinaliiton ja Kaupan Keskusliiton ”Sähköisen kuluttajakaupan pelisäännöt”, Pohjoismaiden kuluttaja-asiamiesten suositus ”Sähköinen kaupankäynti ja kuluttajat”, sekä eurooppalaisen kaupan järjestön EuroCommercen laatimat sähköisen kaupankäynnin käytäntesäännöt. Verkkokauppiiaan muistilista on syntynyt Kuluttajaviraston ja Suomen Asiakkuusmarkkinointiliiton yhteistyönä. (Innanen 2009:245)

Tietoyhteiskuntakaarta sovelletaan sähköiseen kuluttajakauppaan, mutta ei kuitenkaan sopimusvelvoitteisiin kuluttajasopimuksissa. Tämä siksi, että kuluttajansuojalain säännökset ovat pakottavia kuluttajan hyväksi. Näin ollen ulkomailla toimivat verkkokaupat eivät voi vapautua velvoitteistaan noudattaen kuluttajansuojalain säännöksiä. Kuluttaja ei saa menettää kansallisessa lainsäädännössä hänelle pakottavin säännöksin annettua suojaa. (Innanen 2009:243)

Tekninen kehitys on vienyt meidät siihen, että monenlaisia oikeistoimia tehdään maailmanlaajuisesti elektronista tiedonsiirtoa hyväksi käyttäen. Sähköinen tiedonsiirto lisääntyy jatkuvasti ja sitä kautta myös esimerkiksi erilaiset sopimustyyppit tietoverkossa. Tämän takia onkin tärkeää tietää, mitä menettelytapanormeja tietoverkossa tehtäviin oikeutoimiin tulee soveltaa. (Vihinen 1997:8-9)

Oikeustoimilain 1 §:n 1 momentin mukaan sopimus syntyy, kun on annettu kaksi toisistaan vastaavaa tahdonilmaisua, tarjous ja sen hyväksyvä vastaus. Tarjouksessa sopimuksen tekemistä ehdotetaan tietyn sisältöisenä, ja jotta sopimus syntyy, on vastauksen oltava täysin tarjouksen sisällön hyväksyvä. Tämän lisäksi vaaditaan vastauksen oikea-aikaisuutta. Pääsäännön mukaan asia on näin, mutta myös poikkeuksia on. Oikeustoimilain 6 § 2:n mukaan sopimus voi tietyin edellytyksin syntyä, vaikka hyväksyvään vastaukseen sisältyy lisäys, ehto tai rajoitus. Tällöin vastaus ei vastaa

tarjousta, mutta erosta huolimatta vastaaja on pitänyt vastausta tarjousta vastaavana. (Vihinen 1997:25-27)

Sopimuksen syntymekanismiin ei merkittäväällä tavalla vaikuta se, millä tavalla sopimusosapuolet ovat tahtonsa ilmaisseet. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka tarjouksen tai vastauksen antamisessa käytetäänkin uutta tiedonsiirtotekniikkaa, ei se muuta toimen oikeellisuutta. Ottaen huomioon, ettei oikeustoimilain soveltamisalaa ole rajoitettu sopimuksen syntymekanismis perusteella, lain säännökset ovat 1 §:ssä mainituin rajoituksin sovellettavissa tietoverkon välitykselläkin tapahtuvaan sopimuksentekoon. (Vihinen 1997:28)

Vihinen antaa tutkimuksessaan esimerkin ennalta määräämättömälle henkilötaholle tehdystä tarjouksesta. Tällaisesta tarjouksesta voidaan katsoa olevan kyse, kun kaupankäyntiä tehdään internetissä. Internetin välityksellä ostaminen esimerkiksi tapahtuu käytännössä niin, että ostaja hakeutuu haluamalleen www-sivulle, joilla on tietoa myynnissä olevista tuotteista. Tämän jälkeen ostaja valitsee sivuilta markkinointi-ilmoituksesta haluamansa tuotteen, täyttää tilauslomakkeen ja lähettää sen tietoverkon välityksellä myyjälle. Tilauksen yhteydessä ostajan on yleensä ilmoitettava maksamiseen hyväksyttävän luottokortin numero. Maksu voidaan suorittaa myös välittömästi verkkomaksuna tuotteita tilattaessa. Kun asiakas voi saada ostamansa tuotteen tietoverkon kautta melkein samanaikaisesti maksun yhteydessä, voidaan tietoverkkoa kauppapaikkana verrata hyödykeautomaattiin tai itsepalvelumyymälään, jossa suorituksen vaihto tapahtuu lähes samanaikaisesti. Silloin puolestaan, kun tuotteet toimitetaan asiakkaalle jälkikäteen maksun suorituksesta, kaupankäynti muistuttaa laajalle ostajajoukolle tarkoitettua postimyyntiä. (Vihinen 1997:33-34)

Oikeustoimilain 2 §:n mukaan tarjouksen tekijällä on oikeus määrätä tarjouksensa sitovasta ajasta. Tämän määräajan laskemistapaa koskevat määräykset ovat huonosti sovellettavissa tietoverkon välityksellä tehtyyn tarjoukseen. (Vihinen 1997:36)

Alkuperämaaperiaatteesta säädettiin sähkökauppalaissa, nykyään siitä säädetään uudessa tietoyhteiskuntakaareissa. Suomeen sijoittautuneen palvelun tarjoajan kannalta

periaate tarkoittaa sitä, että lähtökohtaisesti toiminnassa on noudatettava Suomen lakia yhteensovitetulla alalla. Tyypillisesti tämä tarkoittaa elinkeinoharjoittamiseen ja markkinointiin liittyviä asioita. Suomen lain noudattamisen velvollisuus koskee myös Suomesta ETA:n ja EU:n jäsenvaltioihin tarjottavia palveluita. Vastavuoroisuuden periaatteen mukaan toimiva valvonta tarkoittaa, että jäsenvaltion on huolehdittava, että alueelleen sijoittautuneet palveluntarjoajat noudattavat kyseisen valtion lakeja, mutta toisaalta on myös luotettava muiden jäsenvaltioiden toimivan samoin. Tällä periaatteella on pyritty varmistamaan se, että kaikkien sääntelyn piiriin kuuluvien valtioiden kansalaisten edut toteutuvat. Huomioitavaa on, että mikäli sopijapuolilla on oikeus valita itse sopimukseen sovellettava laki tai jos kyseessä on kuluttajasopimus, ei alkuperämaaperiaate tällöin vaikuta sopimusvelvoitteisiin sovellettavan lain määräytymiseen. (Innanen 2009:237-238)

Jos toisesta jäsenvaltiosta peräisin oleva lainvastainen toiminta loukkaa kuluttajien yleisiä etuja viranomaisen tai järjestön kotivaltiossa, on kuluttajien etuja suojaaville viranomaisille ja järjestöille annettu mahdollisuus nostaa kieltokanne toisessa jäsenvaltiossa. Tämä järjestelmä perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston antamaan direktiiviin 98/27/EY kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista. (Innanen 2009:238)

Tietoyhteiskuntakaassa säädetään tiedoista, jotka tietoyhteiskunnan palvelun tarjoajan on pidettävä kyseisen lain nojalla palvelun vastaanottajien ja viranomaisten saatavilla. Nämä tiedot liittyvät muun muassa palvelun tarjoajan tunnistamiseen sekä yhteydenottotarpeisiin. Lain luettelo tiedoista ei kuitenkaan ole kattava, vaan sen tarkoitus on ainoastaan täydentää muissa säännöksissä asetettuja velvoitteita. Esimerkiksi internetissä hyödykkeitä tarjoavan elinkeinoharjoittajan on annettava kuluttajille lisäksi ne tiedot, joista säädetään kuluttajansuojalaissa. (Innanen 2009:238)

Sellainen sähköinen sopimus, jonka sisältöä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja joka säilyy osapuolten saatavilla, täyttää lainsäädännössä asetetun vaatimuksen sopimuksen tekemisestä kirjallisesti. (Innanen 2009:257) Sopimukset, joita solmitaan käyttämällä vakioehtoja eli yleisiä sopimusehtoja, ovat vakioehtoisia sopimuksia. Näitä sopimuksia

on tarkoitettu käytettäväksi useiden sopimuskumppaneiden kanssa. Yleensä juuri internetin välityksellä solmittavat sopimukset ovat vakiomuotoisia sopimusten suuren määrän ja neuvottelumahdollisuuksien puuttumisen vuoksi. (Innanen 2009:258)

Yleisimpiä internetissä käytettäviä vakioehtoisia sopimustyyppisiä ovat muodoltaan click-wrap ja browse-wrap, jolloin käyttäjä sitoutuu omalla toiminnallaan noudattamaan sopimusehtoja. Click-wrap-sopimus tarkoittaa osapuolen toiminnan perusteella syntyvää sopimusta. Browse-wrap-sopimukset ovat puolestaan muodoltaan verkkosivuilla olevia ilmoituksia siitä, että sivuston käyttäjä sitoutuu sopimusehtoihin käyttämällä sivustoa tai sivustolla olevaa palvelua. (Innanen 2009:260-261)

2.6 Sopimusehtojen liittäminen verkkosopimukseen

Sopimuksen toteutumisen liittyminen tulevaisuuteen, tuo mukanaan riskin elementin. Kukaan ei voi varmuudella ennustaa, mitä tulevaisuudessa tulee tapahtumaan ja tämän vuoksi lupauksen toteuttamiseen velvoittava sopimus merkitsee osapuolten välille riskinjakoa. Sopimusehtojen perusteella määräytyy osapuolten asema riskinjaossa. Sopimus voidaan ymmärtää oikeudellisena välineenä, jonka avulla osapuolet jakavat tulevaisuuden epävarmuuteen liittyvät riskit. (Kanniainen ym. 1996: 172)

Sopimukset voidaan yleisesti jakaa kahteen ryhmittymään. Ensimmäisenä ryhmänä yksilölliset sopimukset ja vakiosopimukset. Yksilöllisissä sopimuksissa sopimusehdot on sovittu erikseen käyttämättä mitään valmiita ehtoja. Vakiosopimuksissa puolestaan sopimusehdot määrätään valmiiksi laaditun ehtokokoelman perusteella. Toinen keskeinen sopimusten ryhmittely on jako kertasopimukseen ja jatkuviin sopimukseen. Kertasopimuksessa toteutetaan yksi vaihdantatoimi, kun taas jatkuvassa sopimuksessa osapuolet ovat jatkuvassa sopimussuhteessa toisiinsa. (Määttä 1999: 51)

Kuluttajakaupassa kyseeseen voivat tulla kaikki sopimusmallit, mutta yleensä käytössä ovat vakiosopimukset sekä kertasopimukset. Verkossa tapahtuva kuluttajakauppa perustuu yleisesti vakiosopimukseen, jotka mahdollistavat kulutushyödykkeiden nopean

ja helpon tilaamisen elinkeinoharjoittajan verkkosivuilta. Yleensä kuluttaja on sopimuissuhteessa elinkeinoharjoittajaan kertaluonteisesti kertosopimuksella, mutta verkkokaupan kehittyminen on mahdollistanut myös jatkuvan sopimuussuhteen joidenkin kulutushyödykkeiden osalta.

Vakiosopimus on sopimus, jonka sisältö määräytyy osittain tai kokonaan vakioehtojen mukaisesti. Vakioehdoilla eli yleisillä sopimusehdoilla tarkoitetaan ehtoja, jotka on laadittu käytettäväksi useissa yksittäisissä tulevaisuudessa tehtävissä sopimuksissa. Elektronisessa toimintaympäristössä vakioehdot voidaan säilyttää varastoituna tietokoneen muistissa sopijapuolien saatavilla sellaisessa muodossa, että ne voidaan siirtää varsinaisen sopimustekstin osaksi. (Nurmi 1997:120-121)

Merkittävä osa elektronisesti syntyvistä sopimuksista on joukkomittaisia vakioehdoin tehtäviä sopimuksia ja hyvin yleistä on, että sopimusta tehtäessä käytetään niin sanottuja yleisiä sopimusehtoja. Kuluttajakaupassa ja erityisesti verkossa tapahtuvassa kulutushyödykkeiden myynnissä hyvin yleistä on siis käyttää näitä yleisiä sopimusehtoja. Yleisillä sopimusehdoilla pyritään säätelemään sopijapuolten asemaa yleisellä tasolla. Näissä tapauksissa sopimukset laaditaan valmiiksi painetuille lomakkeille, jotka sisältävät useita yksityiskohtaisia sopimusehtoja. Ehdot tulevat sopimuksen osaksi joko liitteenä tai sopimuksessa viittauksena niihin. Poikkeustapauksissa vakioehdot sitovat kauppataivan tai osapulten aikaisemman käytännön perusteella. (Pinomaa 1989:25)

Elektroninen kaupankäynti on luonteenomaisesti menettely, jossa syntyy suuri määrä samansisältöisiä sopimuksia ainakin osittain ennalta määrätyin ehdoin. Verkkokaupassa on kyse massavaihdannasta, jossa laajalle asiakaskunnalle tarjotaan tietyillä myyjän asettamilla reunaehdoilla tuotteita tai palveluita. Nämä ehdot asiakas joko hylkää tai hyväksyy. (Nurmi 1997:119)

Elektronisessa kaupankäynnissä sopimuksen sisältö määräytyy tuotteen myyjän yksipuolisesti laatimien vakioehtojen mukaisesti. Neuvotteluvaihe harvoin sisältyy massasopimusten tekemiseen. Tästä syystä sopijapuolella katsotaan olevan erityinen

velvollisuus tietyissä tilanteissa informoida vastapuolta sopimusehdoista, jotka poikkeavat kyseiseen sopimukseen liitettävistä normaaliiodotuksista. (Nurmi 1997:21-22) Vakiosopimus on joko kokonaan tai osittain tehty etukäteen valmisteltujen yleisten ehtojen mukaan. Vakiosopimus sisältää harvoin yleisistä ehdoista poikkeavia tai niitä täydentäviä määräyksiä. Käytännössä on yleistä, että toinen sopijapuoli vakuuttaa tutustuneensa sopimuksen yleisiin ehtoihin sopimusta tehdessä, vaikka todellisuudessa ei ole niitä nähnytkään. Ehdot kuitenkin kuuluvat sopimuksen velvoittavaan sisältöön ja vain harvoin sopimuskumppani voi vedota siihen, ettei olekaan perehtynyt sopimuksen osaksi tulleisiin yleisiin sopimusehtoihin. (Pinomaa 1989:25)

Vakioehdoilla eli yleisillä sopimusehdoilla tarkoitetaan ehtoja, jotka on laadittu käytettäväksi useissa eri sopijapuolten välisissä tulevaisuudessa solmittavissa sopimuksissa. Usein nämä ehdot on laatinut vain toinen osapuoli. Mahdollista on myös, että ehdot on laadittu yhdessä tai osapuolten etujärjestöjen toimesta. Tällöin ehdoista käytetään termiä *agreed documents*. Erityisesti kansainvälisissä sopimuksissa julkisen elimen laatimat vakioehdot ovat yleisiä. (Vihinen 1997:56)

Yleisiä sopimusehtoja voidaan käyttää sopimuksen runkona tai täydentämään yksilöllistä sopimusta. Vakioehdot on yleensä painettu joko erilliselle paperille tai yksittäisen sopimuksen kääntöpuolelle. Mikäli vakioehdot on tallennettu jollakin muulla tavalla, tulisi niiden säilyminen sisällöltään muuttumattomina olla teknisesti varmistettu. Sopijapuolen, joka ei sopimusta tehdessään saanut sopimusehtoja kirjallisena tai tallennettuna, on voitava luottaa siihen, ettei vakioehtoja ilman hänen hyväksymistään muuteta sopimussuhteen aikana kenenkään toimesta. (Vihinen 1997:57)

Avainongelmat vakiosopimuksen syntymiseen liittyvät siihen, miten vakioehdoista tulee osa yksittäistä sopimusta ja millä ehdoilla ne sitovat osapuolta, joka ei ole osallistunut niiden laatimiseen. Elektronisessa sopimuksenteossa vakioehtoja käytetään jokaisen sopimusmenettelyn erityistarpeisiin soveltuvilla tavoilla. Vakioehdot voivat olla joko yksipuolisesti tai yhteisesti laaditut. Kummankin vakioehtotyypin käyttömahdollisuudet ovat erit eri sopimusmenettelyissä. (Nurmi 1997:121,123)

Tietojärjestelmän välityksellä tehtäviin sopimukseen liittyen mietittävänä onkin, kuinka vakioehdot voivat tulla elektronisen sopimuksen osaksi sopijapuolia sitovalla tavalla. Vakioehdoilla pyritään yleensä järjestämään sopijapuolten oikeudet ja velvollisuudet toisin kuin ne olisivat määräytyneet dispositiivisten oikeussääntöjen perusteella. Vaarana erityisesti yksipuolisesti laadittujen ehtojen käyttämisessä on, että niillä pyritään saattamaan toinen sopijapuoli huomattavasti parempaan asemaan. (Vihinen 1997:57-58)

Oikeuskäytäntömme mukaan yleiset sopimusehdot voidaan ottaa sopimuksen osaksi osapuolia sitovalla tavalla kolmella eri tavalla. Ehdot voidaan sisällyttää sellaisenaan allekirjoitettuun tarjoukseen, vastaukseen tai sopimustekstiin. Sopimustekstiin voidaan ottaa myös viittaus tiettyjen yleisten sopimusehtojen noudattamisesta. Tällöin ehdot voidaan antaa sopijapuolille tai ne ovat suhteellisen helposti osapuolten saatavilla. Kolmas tapa ottaa yleiset sopimusehdot sopimuksen osaksi on sidonnaisuus vakioehtoihin. Tällöin sopimustekstissä ei ole mitään mainintaa vakioehdoista, mutta niiden katsotaan kuitenkin sitovan sopijapuolia. Tämä sidonnaisuus perustuu ainoastaan vakiintuneille menettelytavoille tai sille, että osapuolten voidaan katsoa sopineen ehtojen käytöstä tai vähintään ymmärtäneen, että oikeussuhteeseen sovelletaan tiettyjä yleisiä sopimusehtoja. (Vihinen 1997:58-59)

Perinteisten sopimusten osalta vakiintunut käytäntö on, että jos vakioehdot laatiin osapuolen vastapuoli on allekirjoittanut ehdot sisältävän sopimuksen tai hyväksynyt ehdot sisältävän tarjouksen, ehdot sitovat yleensä tätä osapuolta riippumatta siitä, onko tämä tutustunut niiden sisältöön vai ei. Tällöin kuitenkin ehtoja ei voida pitää ehdot hyväksyneen osapuolen kannalta yllättävinä, ankarina tai muutoinkaan oikeustoimilain 36 §:n tarkoittamalla tavalla kohtuuttomina. (Vihinen 1997:59)

Varallisuus oikeudellisten sopimusten tekemisen lähtökohtana on sopimusvapaus. Sopimuksen sisältövapaus on voimassa myös elektronisessa sopimussenteossa. Näin ollen elektronisen sopimuksen sisältö määräytyy lähtökohtaisesti sopijapuolien tahdon mukaisesti. Vapaudella sopia tahdon mukaisesti asetetaan yksilölle vastuu omien

asioiden hoitamisesta. Kuluttajakaupassa osapuolten katsotaan kuitenkin olevan epätasa-arvoisia ja sopijapuolten asemaa sopimuksen tekemisessä on pyritty kontrolloimaan lain avulla. Laki asettaa heikompaa osapuolta suojaavia säännöksiä. Suomalaisessa oikeusjärjestyksessä useiden lainkohtien avulla on pyritty takaamaan ennalta heikommalle sopijapuolelle tietty vähimmäissuoja. (Nurmi 1997:118)

Verkkokaupassa syntyy massakuluttajasopimuksia, joiden sisältö määräytyy elinkeinoharjoittajan yksipuolisesti laatimien vakioehtojen mukaisesti. Nämä vakioehdot eivät ole sitovia itsenäisiä ehtoina, vaan niiden on tultava sopimuksen osaksi. Liityntä yksittäiseen sopimukseen voi tapahtua kokonaisuudessaan sopimuksen tekemisessä käytettävään dokumenttiin tai sopimukseen tehdyllä viittauksella ehtoihin. Vakiintuneen kauppataivan, sopijapuolien aiemman sopimuskäytännön tai sopimuksen päättämistapaan liittyvien tekijöiden seurauksena vakioehdot voivat tulla osaksi sopimusta ilman nimenomaista viittausta niihin. (Nurmi 1997:123-124)

Vakioehtojen liittymiselle osaksi sopimusta on asetettu oikeudenmukaisuusvaatimus sopijapuolta kohtaan, joka ei ole osallistunut kyseisten ehtojen laatimiseen; Sopijapuolella pitää olla mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen päättämistä. Elinkeinoharjoittajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus tutustua sopimuksen vakioehtoihin. Asiakkaalla on vähintään oltava tieto siitä, missä hän voi ehtoihin tutustua, elleivät ne ole sopimuksen liitteenä. (Nurmi 1997:126)

Vakioehdot voivat liittyä verkkokauppasopimukseen välittömästi tarjouksesta havaittavin vakioehdoin tai viittauksena vakioehtoihin. Vakioehdot ovat kiinteä osa sopimusta eikä liityntävaikutukseen liittyviä ongelmia ole, mikäli ehdot sisältyvät kokonaisuudessaan tuotteen markkinointitietojen yhteyteen niin, että asiakas voi välittömästi tuotteen myyntitarjousta lukiessaan havaita sopimukseen liitettävät vakioehdot. Verkkokaupassa viittaus vakioehtoihin on toteutettava siten, että markkinointisivua lukeva asiakas voi vaivattomasti havaita myyjän tarkoittavan sopimuksen tekemistä vakioehdoin. Vakioehtojen tuleminen osaksi verkkokaupassa syntyvää sopimusta edellyttää myös, että asiakkaalla on mahdollisuus tutustua viittauksen kohteena oleviin ehtoihin. (Nurmi 1997:128-129)

Vakioehtojen saatavuus verkon välityksellä mahdollistaa asiakkaan ja myyjän välisen kohtuullisen riskin jaon. Verkkokaupan kansainvälisyys voi aiheuttaa epäselvyyksiä vakioehtojen sitovuuteen liittyen. Asiakkaan kannalta kohtuuttomaksi on katsottu kuluttajan sitominen ehtoihin, joihin hänellä ei ole ollut tosiasiallista mahdollisuutta tutustua ennen sopimuksen tekemistä. Kansainvälisessä verkkokaupassa asiakkaan todelliset mahdollisuudet tutustua vakioehtoihin voivat olla hyvinkin rajoitetut, mikäli verkossa olevat ehdot on kirjoitettu vieraalla kielellä. (Nurmi 1997:130)

Kun kuluttaja ostaa tuotteita verkossa, on yleistä liittää sopimusehdot sopimukseen vain viittaamalla niihin. Usein yleiset sopimusehdot ovat monen sivun mittaiset sisältäen lukuisia yksityiskohtia. Käytännössä harva kuluttaja jaksaa tutustua jokaiseen sopimusehdon kohtaan ja usein sopimuksen tekemiseen pääsee hyväksymällä vain sopimusehdot yhdellä napin painalluksella. Tämä johtaa tilanteisiin, että kuluttaja ei ole oikeasti tietoinen tekemänsä sopimuksen ehdoista. Aina tällä ei ole vaikutusta kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan väliseen suhteeseen, mutta virhetilanteissa tietämättömyys ehdoista aiheuttaa ongelmia. Tästä syystä kuluttajan tulisi olla tarkka siitä, millaisen sopimuksen hyväksyy elinkeinoharjoittajan kanssa. Vaikka kuluttajansuojalaki takaakin laajan turvan kuluttajille, ei se poista kuluttajan velvollisuutta tutustua tekemiinsä sopimukseen ja niiden ehtoihin.

Elektroniseen sopimukseen liittyy myös muita epävarmuustekijöitä. Elektroninen sopimusilmaisu voi saada ilmaisun antajan tarkoituksen vastaisen sisällön hänen oman virheensä, tietokoneen virheilmaisun tai tiedonsiirron aikana syntyneen virheen seurauksena. Epävarmuustekijöiden vuoksi riskin jako on tahdon lisäksi merkittävä elektronisen sopimusilmaisun sitovuuteen vaikuttava tekijä. (Nurmi 1997:106)

Oikeustoimilain (228/1929) 3 luvun 36 §:n kohtuuttomussääntöjen mukaan voidaan oikeustoimen ehtoa sovitella tai jättää se kokonaan huomiotta, jos ehto on kohtuuton tai jos sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomaan lopputulokseen. Arvioitaessa kohtuuttomuutta on otettava huomioon useita oikeustoimeen liittyviä seikkoja, kuten osapuolten asema ja oikeustointa tehtäessä ja sen jälkeen vallinneet olosuhteet.

Kuitenkin kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan väliseen kulutushyödykettä koskevaan sopimuksen sovitteluun sovelletaan kuluttajansuojalain säädöksiä. (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228)

Kuluttajansuojalain (38/1978) 4 luku sisältää säännökset sopimuksen sovittelusta ja tulkinnasta kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välillä tehdyissä sopimuksissa. Sekä oikeustoimilain että kuluttajansuojalain säännökset sovittelusta ovat saman kaltaiset. Myös kuluttajansuojalain mukaan kuluttajan kannalta kohtuuttomia ja kohtuuttomiin lopputuloksiin johtavia sopimuksen ehtoja voidaan sovittaa tai jättää jopa kokonaan huomioon ottamatta. Samoin kuin oikeustoimilaissa on säädetty myös kuluttajansuojalain mukaan arvioitaessa kohtuuttomuutta on otettava huomioon sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot, olojen muuttuminen ja muut seikat. Lain mukaan ehtoa voidaan sovittaa kokonaan tai osittain. (Kuluttajansuojalaki 21.1.1978/38)

Käytännössä vain harvoin joukkosopimuksia tehtäessä vakioehdot on sisällytetty tietoverkon välityksellä tehtyyn sopimukseen tai sopimusosapuolelle tehtyyn tarjoukseen tai tarjouskehotukseen. Kun kyseessä on valtioiden rajat ylittävät kuluttajasopimukset tai muut sopimussuhteet, joihin ei liity kansainvälisiä piirteitä, vieraalla kielellä laadittuja yleisiä sopimusehtoja ei voida pitää sitovina, vaikka ne olisikin annettu sopijapuolelle. Mikäli jotakin ehtoa on vastapuolen kannalta pidettävä yllättävänä ja ankarana, eikä vastapuoli ole tuntenut tätä ehtoa, edellyttää tällaisen ehdon sitovaksi tuleminen erityistä informointia. Tällaisen ehdon sisällyttäminen sopimustekstiin ei siis riitä tekemään siitä sitovaa. Mikäli kulutushyödykkeen sopimuksen mukainen hinta on laatuun nähden ja yleinen hintataso huomioiden kohtuuton, sitä voidaan sovittaa. Tai jos sopimuksen muu ehto on kuluttajan kannalta kohtuuton tai sen soveltaminen johtaa kohtuuttomuuteen, siitä voidaan sovittaa tai se voidaan jättää kokonaan huomioimatta. Tämän säännöksen soveltamisalaa ei ole rajattu koskemaan vain tietyllä tavalla tehtyjä kuluttajasopimuksia, joten sitä voidaan soveltaa myös tietoverkon välityksellä tehtäviin kuluttajasopimuksiin. (Vihinen 1997:59-61)

Yleiset sopimusehdot voivat tulla sopimuksen osaksi vain viittauksella. Tämä edellyttää yleensä kuitenkin, että vastapuolen on pitänyt havaita viittaus sopimusta tehtäessä. Viittauksen tekeminen havaittavalla tavalla on helppoa, kun sopimus tehdään tietoverkon välityksellä. Olennaisinta on, että viittaus sopimussuhteessa noudatettaviin tiettyihin vakioehtoihin on todella vastapuolen havaittavissa ennen tilauksen tekemistä. Kun viittaus on yksiselitteinen, ymmärrettävä ja selkeästi muusta tekstistä ja kuvista erottuva, voidaan katsoa sen olevan helposti havaittavissa. (Vihinen 1997:61-62)

Vakioehdot voivat tulla sitoviksi yleensä vain silloin, kun voidaan viitata johonkin sitovuuden perustana olevaan tahdonilmaisuun. Vihisen mukaan ns. joukkosopimuksissa ei tulisi voida soveltaa yleisiä sopimusehtoja ilman, että sopimuksessa ei ole viittausta ehtoihin. Hänen mukaansa ei riitä, että ehdot ovat suhteellisen helposti vastapuolen saatavilla. Vihisen mukaan tulisi huomioida se, että sopimuskumppanit voivat olla tiedoiltaan, taidoiltaan ja ymmärrykseltään hyvin erilaisia. Myös se seikka tulisi huomioida, että ilman viittausta sopimuskumppanin voi olla vaikea tietää, mitä vakioehtoja kyseisessä sopimussuhteessa noudatetaan ja mistä nämä ehdot ovat saatavissa. Kuluttajansuojalain mukaan elinkeinoharjoittajalle on asetettu velvollisuus antaa toiselle osapuolelle oikeat tiedot seikoista, joilla on olennainen merkitys ja joiden voidaan olettaa vaikuttavan sopimuksentekopäätökseen tai sopimukseen perustuvien velvollisuuksien täyttämiseen. (Vihinen 1997:63-64)

Vuonna 1997 hyväksytty ns. etämyynti-direktiivi velvoittaa elinkeinoharjoittajan antamaan kuluttajalle tiedot 4. artiklassa luetelluista kauppaan vaikuttavista seikoista hyvissä ajoin ennen etäsopimuksen tekemistä. Näitä 4. artiklassa lueteltuja seikkoja ovat mm. maksu-, toimitus- ja suoritusehdot, sekä oikeus sopimuksen peruuttamiseen. Elinkeinoharjoittajan on annettava tiedot selkeinä ja ymmärrettävinä käytettyyn etäviestintävälineeseen soveltuvalla tavalla. Myöhemmin kuluttajalle on myös toimitettava kirjallinen tai muu pysyvällä tavalla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä oleva vahvistus sopimuksesta ja sen tiedoista. (Vihinen 1997:64-65)

Koska eletroniset kuluttajasopimukset yleistyvät, tulisi Vihisen mukaan huomio kiinnittää siihen, miten tietojärjestelmän välityksellä tehtävää kauppaa koskevat yleiset

sopimusehdot saatetaan kuluttajien tietoon. Vihisen mukaan vasta, kun Euroopan yhteisön etämyyntidirektiivi on saatettu Suomessa kansallisin säännöksin voimaan, on kuluttajilla tosiasiallinen mahdollisuus tutustua kauppiaan soveltaviin yleisiin sopimusehtoihin. (Vihinen 1997:117-118)

3. VERKKO-OSTOKSET KULUTTAJAN KANNALTA

Verkko-ostoksiin liittyy kuluttajan näkökulmasta paljon erilaisia riskejä. Kuluttajan tulisi tunnistaa riskit ennen ostopäätöstään ja kyettävä analysoimaan niiden aiheuttama mahdollinen vahinko ja vasta sitten suorittaa ostos. Kurkelan mukaan aina sopimusta laadittaessa on pyrittävä identifioimaan ja näkemään riskit, joita transaktioon saattaa liittyä. Sama pätee ostosopimusta tehtäessä. Mitä paremmin riskit hahmotetaan sitä paremmin niiltä voidaan suojautua. (Kurkela 2003:66)

Melkein kaikkiin riskeihin on olemassa sekä sopimukseen perustuvia että muita hallintakeinoja. Riskeihin voidaan suhtautua kahdella tavalla, mutta yleensä lähtökohtana pidetään sitä, että sopimus on riskin ottamista ja riskit jakautuvat sen mukaan, mihin ne luonnostaan realisoituvat ellei muusta sovita. Osapuolet voivat sopia eri riskien jaosta tai niiden hallinnasta. (Kurkela 2003:66-67) Oikeudellinen ajattelu ja sopimusten laadinta ovat liiketoiminnan olennainen osa. Sopimusoikeus ja liiketoiminnan eri elementit ovatkin Kurkelan mukaan laajalti transaktiokohtaisesti päällekkäisiä. (Kurkela 2003:68-69)

Irtaimen kauppa on Pinomaan mukaan yksi tärkeimmistä sopimustyypeistä. Irtaimen omaisuuden kauppaa sääntelee kauppalaki (358/1987). Kauppalain valmisteluun kului 25 vuotta. Se perustuu suurilta osin yhteispohjoismaiseen valmistelutyöhön, kuten useat muut viime vuosina säädetyt lait. Kaupalla tarkoitetaan sopimusta, jolla myyjä luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan ostajalle rahavastiketta vastaan omistusoikeuden sopimuksessa määritettyyn omaisuuteen. Kaupan sisältönä on näin ollen omistusoikeuden luovutus. (Pinomaa 1989:73)

Koska kauppalain tarkoituksena ei ole erityisesti suojella kumpaakaan sopijapuolta, laissa on lähtökohdaksi omaksuttu sopimusvapauden periaate. Lain tarkoituksena on muodostaa soveltamisalaltaan yleinen perusnormisto ja se koskee lähinnä vain sopijapuolten päävelvollisuuksia ja niiden rikkomisen seuraamuksia. Sopimusvapautta rajoittaa kuitenkin kuluttajansuojalain (38/1978) tavaran kauppaa koskevat säännökset. Kauppalaki on yleislaki ja sitä sovelletaan vain, jos kuluttajansuojalaista ei löydy

ratkaisua ongelmaan (Hyvärinen ym. 2004:413). Ostajan hyväksi pakottavia säännöksiä on myös osamaksukaupasta annetussa laissa (91/1966). Näiden lisäksi Pinomaa huomauttaa, että sopimusvapautta rajoittavat myös oikeustoimilain pätemättömyysperusteet sekä säännös kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelusta. (Pinomaa 1989:73-74)

Kauppalaki ei sääntele sopijapuolten suhteita kolmansiin henkilöihin, vaan se koskee myyjän ja ostajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Myös tilauskaupat soveltuvat kauppalain soveltamisalaan. Kauppalaki on tahdonvaltainen ja suhteessa kuluttajansuojalakiin kauppalaki on toissijainen. Kauppalaki ei myöskään koske kansainvälistä kauppaa. (Pinomaa 1989:74-75)

3.1 Erilaiset maksutavat verkossa

Sitä mukaan, kun erilaiset ostotavat, kuten verkko-ostokset, yleistyvät, samaa vauhtia yleistyvät erilaiset maksutavat. Kuluttaja voi ostaa tuotteen maksamalla kauppahinnan verkkopankin kautta etukäteen, ennen tuotteen toimittamista. Kuluttaja voi myös ostaa tuotteen luotolla, maksamalla kauppahinnan myöhemmin. Yksi maksutapa on myös osamaksukauppa, jolloin ostaja maksaa tuotteen kauppahinnan sovituisissa osissa.

Suurin riski kuluttajalle on maksaa tuote etukäteen verkkopankissa ja saada tilaus vasta jälkikäteen. Ostaessaan verkkokaupasta kuluttajan tulisi huomioida muutamia seikkoja ennen kuin suorittaa maksun. Mikäli esimerkiksi ostaja käyttää luottokorttia maksaessaan ostoksiaan verkossa, tulee hänen huomioida, ettei syötä kortin tietoja salaamattomilla sivuilla oleviin lomakkeisiin. Tällöin voidaan estää turhia riskejä tietojen väärinkäytöstä. Salatut sivut tunnistaa aina verkko-osoitteen <https://> alusta. Kun sivut on oikein salatut, ulkopuolisen on vaikeampi päästä käsiksi luottokortin tietoihin.

Yksi maksutavoista on osamaksukauppa, joka tarkoittaa irtaimen esineen kauppaa koskevaa sopimusta, joka mahdollistaa kauppahinnan maksamisen eri erinä. Maksueristä ainakin yksi eräännyy sen jälkeen, kun esine on luovutettu ostajalle. Myyjä

pidättää itsellään oikeuden esineen takaisinottoon tai omistusoikeuden esineeseen siihen asti, että koko kauppahinta on suoritettu. (Hyvärinen, Hulkko, Ohvo 2004: 565)

Yleensä osamaksukaupassa kyseessä on kalliimpi kulutushyödyke, jonka koko kauppahinnan maksaminen kerralla voi olla kuluttajalle hankalaa. Osamaksukauppalaain säädöksillä halutaan suojata erityisesti maksuerien hoidossa vaikeuksiin joutunutta ostajaa. Osamaksukaupasta on tehtävä kirjallinen sopimus, joka on molempien osapuolten, eli myyjän ja ostajan allekirjoitettava. (Kivelä, Nordell 2003: 101)

Yleensä irtaimen kaupassa ostajasta tulee esineen omistaja, kun kauppa päätetään. Osamaksukaupassa tilanne on pääsäännöstä poikkeava. Kuten edellä mainittu omistusoikeus kaupan kohteesta pysyy yleensä myyjällä siihen asti, kunnes ostaja on maksanut viimeisenkin maksuerän. Usein ostaja saa esineen haltuunsa ennen tätä. Myyjällä on tietyin edellytyksin oikeus purkaa kauppa ja ottaa esine takaisin, mikäli ostaja laiminlyö maksuvelvollisuutensa. (Kivelä, Nordell 2003: 101)

Kulutusluottolain säännökset kulutusluoton enneaikaisesta eräännyttämisestä rajoittavat myyjän oikeutta purkaa kauppa. Kuluttajansuojalain 7 luvun mukaan myyjä ei saa ryhtyä takaisinottoon, jos maksu on viivästynyt ostajasta riippumattomasta seikasta. Mikäli tilanne muodostuu myyjän kannalta ilmeisen kohtuuttomaksi, ei kyseiset syyt saa estää purkua. Takaisinoton yhteydessä tehtävästä tilityksestä täytyy selvittää myyjän ja ostajan väliset oikeudet ja velvollisuudet. (Kivelä, Nordell 2003: 103) Kun kyseessä on kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välinen osamaksukauppa, on noudatettava kuluttajansuojalain säännöksiä. Lakia osamaksukaupasta sovelletaan ensisijaisesti elinkeinoharjoittajien väliseen kauppaan. (Hyvärinen ym. 2004:566)

Kulutusluottosopimuksella tarkoitetaan velkasuhdetta, jonka osapuolina ovat elinkeinoharjoittaja velkojana ja kuluttaja velallisena. Kuluttajansuojalain 7 luku (kulutusluottolaki) sisältää säädökset kulutusluottoon liittyen. Kuten muissakin tilanteissa lainsäätäjällä on halunnut suojata heikommassa asemassa olevaa kuluttajaa, niin myös kulutusluotto tilanteissa. Lainsäätäjällä on katsonut, etteivät velkakirjalain yleiset säännökset ole riittäviä suojaamaan velallisen asemassa olevaa kuluttajaa. Kuluttajan

katsotaan olevan elinkeinoharjoittajaa tiedoiltaan ja taloudelliselta asemaltaan luottosuhteen heikompi osapuoli. (Kivelä, Nordell 2003: 162)

Kulutusluotoiksi kutsutaan luottoja, joita elinkeinoharjoittajat myöntävät kuluttajille. Yleensä elinkeinoharjoittaja on joko pankki, joka on antanut luottoa tai liike, joka on myynyt kuluttajalle tavarana velaksi. Osamaksusopimus on hyvä esimerkki kaupan yhteydessä sovitusta kulutusluotosta. Ennen tällaisen kulutusluottosopimuksen hyväksymistä kuluttajalle on selvitettävä luottosopimuksen kaikki ehdot sekä annettava tälle kappale sopimuksesta. Luottosuhteen perusteella elinkeinoharjoittajalla ei ole oikeutta periä kuluttajalta maksua, korkoa, hyvitystä tai korvausta, josta ei ole nimenomaisesti sovittu kulutusluottosopimuksessa. Pääsäännön mukaan kuluttajalla on oikeus maksaa kulutusluotto ennen kuin se on erääntynyt ja saada hyväkseen vastaava vähennys luottokustannuksista. Luotonantajalla puolestaan on oikeus eräännyttää luotto aikaisemmin tai ottaa tavara takaisin kuluttajan maksuviivästyksen tai muun sopimusrikkomuksen takia. (Kivelä, Nordell 2003: 163)

Kulutusluoton lisäksi kuluttajalla on mahdollisuus tililuottoon, jolla tarkoitetaan luottokortin ominaisuutta tai muunlaista jatkuvaa kulutusluottoa. Tällöin kuluttaja tekee sopimuksen luottokorttiyhtiön kanssa. Luotonantajan saatava vaihtelee käytetyn luoton määrän mukaan ja tiettyä sovittua maksua vastaan kuluttaja voi käyttää luottokorttiaan sovitun luottorajan sisällä. Mikäli luottokortti katoaa, on kortin omistajan ilmoitettava siitä luottokorttiyhtiölle. Vastuu luottokortin oikeudettomasta käytöstä katkeaa heti, kun luottokorttiyhtiö on saanut katoamisilmoituksen. Muutoin luottokortin omistaja on aina vastuussa käytetyn luoton maksamisesta. (Kivelä, Nordell 2003: 163-164)

Kuluttajien riittävä tiedonsaanti eri tarjous- ja maksuehtoja vertailtaessa turvataan kulutusluottoa markkinoitaessa annettaviin tietoihin liittyvillä lain säännöksillä. Kulutusluoton myöntämistä ei saa käyttää pääasiallisena markkinointikeinona muita kulutushyödykkeitä markkinoitaessa. Tämän säännöksen pyrkimyksenä on estää kuluttajien epäasianmukainen houkuttelu. (Kivelä, Nordell 2003: 164) Käytännössä kuluttaja voi kuitenkin saada kulutusluoton helposti ja vaivatta, tutustumatta juurikaan luottosuhteen sopimusehtoihin. Tästä syystä kuluttajan tulisi harkita tarkkaan riskejä,

joita helppon luoton saanti voi tuoda mukanaan. Maksut erääntyvät ja yleensä suurella korolla ja pian kuluttaja onkin maksuvaikeuksissa erääntyvien ja kasvavien velkamäärien kanssa.

Yksi kuluttajan maksutapa on tilisiirto. Siinä on kyse sopimusketjusta; Tilisiirtomaksu koostuu useasta sopimuksesta ja mukana siinä on monta osapuolta. Tilisiirroissa kolmenlaiset virhetilanteet ovat mahdollisia. Maksu voi viivästyä tai mennä perille vain osittain. Maksu voi myös jäädä kokonaan menemättä perille. Miia Holappa on tutkimuksessaan tarkastellut vastuuta tilisiirtomaksun perillemenosta. Tilisiirtolaki on keskeinen tilisiirtoja koskeva lainsäädös. Tutkimuksessa on käsitelty vastuunjakoa tilisiirron jäätyä kokonaan toteutumatta. (Holappa 2001: 15)

Tilisiirrolla tarkoitetaan rahansiirtoa, jonka laitos tekee maksumääräyksen antajan toimeksiannosta saajalle samaan tai toiseen laitokseen. Tilisiirtomaksu muodostaa sopimusketjun, jossa osapuolina ovat luetellussa järjestyksessä maksaja, maksajan laitos, välittäjälaitos, saajan laitos sekä saaja. (Holappa 2001: 26,33)

Sopimusoikeudessa osapuolten välisten oikeudellisten ongelmien ratkaisemiseksi on selvitettävä se osapuoli, joka ei ole täyttänyt velvollisuuttaan tai on tehnyt sen virheellisesti. Samoin on tilisiirtotilanteissa. Tällöin on pystyttävä osoittamaan se sopimussuhde, jonka osapuoli on menetellyt virheellisesti. Tällöin sovellettavaksi tulevat kyseinen sopimus ja yleiset velvoiteoikeudelliset säännöt. Huomioitavaa on, ettei kaikki tilisiirron osapuolet ole sopimussuhteessa keskenään. (Holappa 2001: 33-34)

Sopimussuhteita tilisiirroissa on maksumääräyksen antajan ja hänen laitoksensa välillä, maksunsaajan ja hänen laitoksensa välillä sekä laitosten välillä. Tilisiirtolain säätäminen selkeytti epäselvää tilannetta vastuunjaosta tilisiirtiketjussa. Kotimaisissa sekä ETA-tilisiirroissa maksajan pankille asetettiin vastuu välittäjälaitoiksista. Maksuhetkeksi kaikissa tilisiirroissa määrättiin tilisiirron saapumisajankohta saajan laitokseen. (Holappa 2001: 36-37,141)

Arvioitaessa vastuunjako voidaan harkiten ottaa huomioon eri ratkaisujen vaikutukset sekä hyväksyttävyyys. Toivottu ja oikeudenmukainen vastuunjako ovat soveliaan vastuunjaon lähtökohtana. Tilisiirtolaissa laitoksille on asetettu ankara vastuu tilisiirron varojen ja palkkioiden palauttamisesta ja hyvityskoron maksamisesta. Laitoksella on aina lain mukaan ankara vastuu sen haltuun uskutuista asiakkaan varoista. Pankilla on korostettu huolellisuusvelvollisuus, mutta vahingonkorvausvastuu tilisiirroissa on kuitenkin sopimusoikeudessa yleisesti sovellettavaa eskulpaatiovastuuta. Sopimusehdot ja yleiset periaatteet määrittelevät vahingonkorvauksen määrän. (Holappa 2001: 142)

Tilisiirtomaksuissa riskit voidaan jakaa neljään eri ryhmään: laitoksen virheellinen toiminta, toisen laitoksen maksukyvyttömyys, ulkopuoliset tekijät sekä ylivoimaisen esteen kaltaiset tilanteet. Vastuunjaossa on huomioitava se, että kyseessä on pankkien liiketoiminnasta ja niiden ylläpitämästä järjestelmästä. Tällöin asiakkaan vaikutusmahdollisuudet ovat vähäiset. Laitoksen vahingonkorvausvastuu edellyttää tuottamusta. Tämä tarkoittaa sitä, että laitos kantaa riskin vain omasta virheellisestä toiminnasta. Laitoksen vastuu varojen palauttamisesta sekä hyvityskorosta on ankaraa vastuuta. Silloin laitoksella on riski myös osapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista, mutta ei ylivoimaisen esteen kaltaisista tilanteista. Pankeille ei tule kuitenkaan asettaa liian suuria riskejä ja huomioon on otettava pankkien toimintamahdollisuudet. Maksujenvälityksestä ei saa tulla kannattamatonta toimintaa. (Holappa 2001: 142-143)

On katsottu, että asiakkaalla tulee olla riski oman laitoksen virheellisestä toiminnasta ja maksukyvyttömyydestä, koska hän on valinnut tietyn laitoksen. Näin ollen ei voida katsoa asiakkaan olevan sopimussuhteessa kaikkiin tilisiirtoketjun laitoksiin ja oikeutettu näin ollen vaatimaan korvausta haluamaltaan laitokselta. Holapan mukaan oikeussuojan turvaamiseksi asiakkaalle tulisi taata suora sopimusperusteinen kanneoikeus virheen aiheuttanutta laitosta vastaan. Mikäli katsottaisiin myös asiakkaan oman laitoksen olevan vastuussa virheen aiheuttaneesta laitoksesta, voitaisiin laitosten vastuu määrätä yhteisvastuulliseksi. (Holappa 2001: 143)

Pankeille on asetettu vastuu käyttämistään täytäntöönpanoapulaisista tilisiirtolaissa säännellyissä oikeusseuraamuksissa. Vakioehdoissaan pankit ovat rajanneet välittäjälaitosten toiminnan suurelta osin oman vastuunsa ulkopuolelle. Holapan mukaan tästä tulisi säätää lailla, koska käytännössä pankkien on helpompi selvittää keskenään vastuunjakonsa kuin asiakkaan yrittää saada selville, missä laitoksessa virhe on tehty. (Holappa 2001: 143)

Tilisiirtomaksuihin liittyvän lainsäädännön laatimista vaikeuttaa alan jatkuva kehitys. Pankit ovat laatimissaan vakioehdoissa rajanneet korvattavat vahingot hyvin suppeiksi. Aikaisempaan oikeuskäytäntöön verrattuna pankkien järjestelmävastuuta on selvästi vähennetty uudella lailla. Erityisesti ulkomaan tilisiirroissa tulevat esiin kysymykset välittäjälaitoksiin ulottuvasta vastuusta ja asiakkaan suorasta kanneoikeudesta. Koska vain pankeilla on mahdollisuus vaikuttaa keskinäiseen toimintaansa, on riskin jättäminen asiakkaalle ulkomaisten laitosten toiminnasta kohtuutonta. Toisaalta taas kotimaisten pankkien vastuu saattaa muodostua liian suureksi, elleivät ne voi kohdentaa lopullista vastuuta virheen todelliseen aiheuttajaan. (Holappa 2001: 143-144)

3.2 Force Majeure

Sen jälkeen, kun sopimus on ostajan ja myyjän välillä tehty, voidaan myyjän vastuuta dispositiivisten lain säännösten mukaisesta vastuusta rajoittaa sopimukseen otettujen vastuunrajoituslausekkeita käyttäen. Vastuunrajoituslausekkeet ovatkin yleisiä, mutta Kurkelan mukaan tulisi ostajan huomioida se, että myyjän vastuuta voidaan ja tulisi tiukentaa siitä, mitä se lain mukaan olisi. (Kurkela 1980:33) Myyjä on usein vahvemmassa asemassa kuin ostaja. Kuluttajakaupassa myyjällä on kokemusta kaupanteosta ja siihen liittyvistä mahdollisista riskeistä. Myyjällä on yleensä parempi tietämys lain säännöksistä sekä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Tästä syystä Kurkelan huomio myyjän vastuun tiukentamisesta on aiheellinen. Ostaja voi välttää kaupan ja sopimuksen solmimiseen liittyviä force majeure –tapahtumien aiheuttamia seurauksia huolehtimalla sopimuksessa myyjällä olevan myyjän asema huomioiden tarpeellinen vastuu vahingoista.

Force majeure –tyyppisillä tapahtumilla tarkoitetaan vaikutusvallan ulkopuolella olevia ennalta arvaamattomia tapahtumia, jotka tekevät suorituksen mahdottomaksi. Vaikka sitova sopimus olisikin tehty, voi myyjä vapautua sekä suoritusvelvollisuudestaan että vahingonkorvausvelvollisuudestaan tämän tyyppisten tapahtumien seurauksena. Mikäli sopimuksessa ei ole mainintaa, vaikeaa onkin usein ratkaista vapautuuko myyjä kokonaan suoritusvelvollisuudestaan, vai lykkäytyykö velvollisuus. (Kurkela 1980:33) Tästä syystä ostajan tulisi olla tarkka sopimusta solmittaessa kaupan ehdoista. Ostajan mahdollisuus hallita ennalta arvaamattomien tapahtumien aiheuttamia riskejä on juurikin ennakoida riskien mahdollisuus ja vaatia sopimukseen selkeät rajat vastuista eri tilanteissa.

Todennäköisyys force majeure –tapauksille on suurempi, mikäli myyjän velvoitteisiin kuuluu myytävän tuotteen valmistaminen, suunnittelu tai muu jalostaminen. Pelkkä tuotteen välittäminen vähentää tapausten riskiä. Mikäli sopimus ei sisältäisi lainkaan force majeure –lauseketta, myyjä ei voisi missään tilanteessa vapautua suoritus- tai vahingonkorvausvelvollisuudestaan ostajaan nähden. Myyjä joutuisi tällöin korvaamaan kaiken ostajalle aiheutuneen vahingon. (Kurkela 1980:33-34) Näinkin vahva ostajan oikeuksien suoja ei ole tarkoituksen mukainen, eikä myöskään joustavan ja toimivan kuluttajakaupan edellytys.

Force majeure –lausekkeiden tarkoitus on jakaa riskiä myyjän ja ostajan välillä ja niitä kutsutaankin riskinjakonormeiksi. Normeilla ratkaistaan kumman sopimusosapuolen kärsittäväksi tulee ulkopuolisen ja odottamattoman tapahtuman aiheuttamat taloudelliset vahingot tai se, miten nämä vahingot jaetaan osapuolten kesken. Ostajan kannalta merkitystä on sillä, että force majeure –tapauksia voidaan pyrkiä rajoittamaan sopimuksen ehdoin ja myyjän vastuuta kiristämään siitä, mitä se muutoin olisi. Kurkela huomauttaakin, että vastuunjakolausekkeet eroavat riskinjakonormeista. Kuluttajan tulisi olla tietoinen siitä, että vastuunrajoituslausekkeitä käyttäen myyjä rajoittaa vastuuta omaan vaikutuspiiriinsä kuuluvista seikoista. Kun taas force majeure on osapuolten tahdonvallan ulkopuolella. (Kurkela 1980:34)

3.3 Kuluttajan suoja

Siinä missä kilpailua edistetään lain turvin, on tullut välttämättömäksi lainsäädäntötoimin myös hillitä sitä. Rajuimmillaan liikekilpailu voi koitua niin kuluttajan kuin toisen elinkeinoharjoittajankin kannalta erittäin haitalliseksi. Tästä syystä kumpikin heistä tarvitsee lainsäätäjän suojaa. (Kivelä, Nordell 2003: 289)

Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa eli niin sanottu kilpailumenettelylaki suojaa elinkeinoharjoittajaa toiselta lainvastaisesti toimivalta elinkeinoharjoittajalta. Laki on suurelta osin samankaltainen kuin kuluttajansuojalaki. Tämä johtuu siitä, että samat menettelytavat, jotka ovat haitallisia kuluttajan kannalta, ovat usein sitä myös kilpailevan yrityksen kannalta. Kilpailumenettelylaki sisältää säännöksen hyvän liiketavan vastaisesta tai muutoin toisen elinkeinoharjoittajan kannalta sopimattomasta toiminnasta. Laissa on myös vaatimus markkinoinnin tunnistettavuudesta sekä kielto totuudenvastaisen tai harhaanjohtavan ilmaisun käyttämisestä. (Kivelä, Nordell 2003: 291)

Kuluttajansuojalain 21.1.1978/38 taustalla on ollut tarve turvata kuluttajien tasaveroisuus elinkeinoharjoittajiin nähden. Kuluttajien asema hyödykkeiden hankkijoina ja käyttäjinä on haluttu turvata samalla, kun elinkeinoharjoittajien asema on vahvistunut tavaroiden ja palvelusten tarjoajina. (Routamo 1996:15) Heikomman suoja on käsite, joka ohjaa kuluttajansuojalakia. Kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välisessä kaupassa jälkimmäisen katsotaan olevan asiantuntevampi ja vahvempi osapuoli. Tästä syystä lainsäätäjä suojaa heikompaa sopijakumppania, eli kuluttajaa. Kuluttajansuojalain säännökset ovat lähes kokonaan pakottavaa oikeutta. Lähtökohtaisesti sopimusehto, joka poikkeaa kuluttajan vahingoksi, on mitätön. (Kivelä, Nordell 2003: 94)

Kuluttajansuojalain 5 luvun säännökset koskevat kuluttajankauppaa. Kuluttajankaupalla tarkoitetaan elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välistä tavaran kauppaa. Periaatteiltaan kuluttajankaupan säännökset noudattavat kauppalakia, joka taas on varsinainen irtaimen kauppaa koskeva laki. Kauppalakia sovelletaan suoraan kuluttajankauppaan, mikäli

asiasta ei ole säännöstä kuluttajansuojalaissa. (Kivelä, Nordell 2003: 95) Kuluttajansuojalaki on pakottavaa oikeutta. Sopimusehto, joka poikkeaa kuluttajankauppaa koskevan luvun säännöksistä ostajan vahingoksi, on mitätön, ellei muusta lain ehdosta muuta johdu (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Kokonaiskuva irtaimen esineen kauppaan sovellettavista oikeussäännöksistä voi olla vaikea muodostaa. Kuluttajakaupassa sekä kauppalaki että kuluttajansuojalaki voivat olla sovellettavissa rinnakkain. Riitatilanteessa vastaus ongelmaan haetaan antamalla säännöksille etusijajärjestys. Aluksi tutkitaan, onko sopimus kuluttajakauppaa ja löytyykö kuluttajansuojalaista ratkaisu ongelmaan. Mikäli ratkaisua ei löydetä, etsitään vastausta kauppalaista. (Routamo 1996:30)

Lokakuussa 2013 hallitus teki esityksen (HE 157/2013 vp) eduskunnalle laista kuluttajansuojalain muuttamisesta. Kuluttajansuojalaki saatiin ajantasaiseksi tekemällä tarpeelliset muutokset ja laki tuli voimaan uudistuksineen 13.6.2014 alkaen. Erityisesti sekä koti- että etämyyntiä koskevilla muutoksilla pantiin täytäntöön kuluttajien oikeuksia koskeva EU-direktiivi.

Vaikka kuluttaja on ollut jo aikaisemmin vahvassa asemassa, etämyyntisäännökset muuttuivat lain uudistuksen myötä entistä kuluttajaa suojaavammaksi. Kuluttajalle on esimerkiksi annettava entistä laajemmin ja yksityiskohtaisemmin ennakkotietoja myytäessä tavara, palvelu ja digitaalista sisältöä. Uudistuksen myötä yritysten on myös huolehdittava, että verkkokaupassa kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden. Myyjän on myös palautettava maksusuoritukset ostajalle sillä maksutavalla, jota kuluttaja on alun perin käyttänyt, ellei kuluttaja ole antanut suostumustaan muuhun maksutapaan. (Kuluttajansuojalaki 1978/38)

Muita muutoksia kuluttajansuojalaissa on kuluttajan laajentunut peruutusoikeus etämyyntisopimuksissa sekä kuluttajalle asetettu erillinen ilmoitusvelvollisuus peruutuksesta. Aikaisemmin pelkkä tavaran palauttaminen katsottiin riittäväksi peruuttamisilmoitukseksi. Uudistunut laki toi muutoksia myös huolenpitovelvollisuuteen sekä myyjän oikeuteen periä tietyin edellytyksin kuluttajalta

tavaroiden palauttamisesta aiheutuvat välittömät kustannukset. (Kuluttajansuojalaki 1978/38)

Kuten kauppalain myös kuluttajansuojalain soveltaminen irtaimen esineen kauppaan edellyttää pätevää sopimusta. Vasta kun kysymyksessä on kuluttajansuojalain tarkoittama kulutushyödykkeiden myynti, sovellettavaksi tulee kuluttajansuojalain irtaimen kauppaa koskevat säännökset. Aluksi on tutkittava, onko olemassa kauppalain syrjäyttävää kuluttajansuojalain säännöstä, joka soveltuu ongelmatilanteeseen. (Routamo 1996:16)

Kuluttajansuojalain soveltamisalana on kulutushyödykkeiden myynti, tarjonta sekä muu markkinointi elinkeinoharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös tilanteissa, joissa elinkeinoharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille. Kuluttajansuojalain 3 §:n mukaan kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille eli kuluttajille tai joita nämä henkilöt hankkivat yksityistä talouttaan varten. (Kuluttajansuojalaki 1978/38)

Kuluttajansuojalain 4 §:ssä ja 5 §:ssä on säädetty kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan määritelmät. Lain mukaan kuluttajana pidetään sellaista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun kuin harjoittamaansa elinkeinotoiminnan tarkoitusta varten. Elinkeinoharjoittajalla puolestaan tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka saadakseen ammattimaisesti tuloa tai muuta taloudellista hyötyä pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittavaksi. (Kuluttajansuojalaki 1978/38)

Elinkeinoharjoittajan markkinointia kuluttajille, menettelyjä asiakassuhteissa sekä sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo kuluttaja-asiamies. Kuluttaja-asiamiehen lisäksi aluehallintovirastot valvoo kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamista markkinoinnissa. Markkinaoikeus on markkinaoikeudellisiin asioihin keskittynyt erityistuomioistuin, jonka toimivaltaan kuuluvat esimerkiksi kuluttajansuojaan ja markkinoiden toimintaan liittyvät asiat. Markkinaoikeus voi määrätä elinkeinoharjoittajan kieltoon jatkaa lainvastaista toimintaansa.

Kuluttajansuojalain 3 luku ja 4 luku käsittelevät kuluttajasopimukseen liittyviä asioita. Lain mukaan elinkeinoharjoittaja ei saa käyttää sopimusehtoja, joita on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomina. Kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat. Mikäli sopimuksen ehto on kuluttajan kannalta kohtuuton tai ehdon soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen, ehtoa on mahdollista sovitella tai jättää kokonaan huomioon ottamatta. Kun arvioidaan ehtojen kohtuuttomuutta, huomioon otetaan koko sopimuksen sisältö; osapuolten asema, olosuhteet sopimusta tehtäessä sekä olojen muuttuminen ja muut seikat. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Kuluttajakaupassa vakiosopimukset ovat yleisiä. Vakiosopimuksissa käytetään vakioehtoja eli yleisiä sopimusehtoja. Etukäteen laadituista ehdoista ja niiden soveltamisesta säädetään kuluttajansuojalain 4 luvussa sopimuksen sovittelusta ja tulkinnasta. Mikäli sopimuksen ehto on laadittu etukäteen niin, että kuluttaja ei ole voinut vaikuttaa sen sisältöön ja sen merkityksestä syntyy epätietoisuutta, ehtoa on tulkittava kuluttajan hyväksi. Arvioitaessa kohtuutonta ehtoa kuluttajan vahingoksi ei saa ottaa huomioon olosuhteiden muuttumista. (Kuluttajansuojalaki 38/1978) Riski siihen, että kuluttaja hyväksyy vakioehdot niihin tutustumatta on suuri. Verkkostonostoksissa ehtojen hyväksyminen on mahdollista usein vain valitsemalla raksi ruutuun sen enempää ehtoja lukematta. Tästä syystä epäselvissä tilanteissa lain tulkinta kuluttajan hyväksi on oikeudenmukaista ja turvaa heikommassa asemassa olevaa.

3.4 Koti- ja etämyynti

Suomessa on vuodesta 1982 lähtien säännelty koti- ja postimyyntiä. Koti- ja etämyynti erosivat ennen kuluttajansuojalain uudistusta muusta kulutushyödykkeen kaupasta lähinnä sillä, että ostajalla oli 14 päivän peruutusosoikeus. EU- direktiiviin perustuvat kuluttajansuojalain muutokset koskevat erityisesti lain 6 luvun koti- ja etämyyntiä. Muutokset koskevat muun muassa kuluttajan oikeutta peruuttaa ostoksensa sekä yritysten velvoitteita antaa tietoja ennen kuin kuluttaja ostaa tuotteen.

Kuluttajansuojalain 6 luku sisältää säännökset koti- ja etämyynnistä. Esimerkkinä koti- ja etämyynnistä on koko ajan yleistynyt ja uudistuvan teknologian myötä kehittyvä sähköinen verkkokauppa. Näissä myyntitilanteissa on kyse sopimuksen teosta, jolloin kuluttajalle annetaan erityistä suojaa heikompana osapuolena. Sopimuksen kohteena on tällöin kulutushyödyke ja sopimusosapuolena elinkeinoharjoittaja sekä kuluttaja. (Kivelä, Nordell 2003: 99)

Kotimyyntisopimus on sopimus, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä muualla kuin elinkeinoharjoittajan toimitiloissa. Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan myös sopimusta, joka tehdään

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

2) elinkeinoharjoittajan järjestämällä tutustumisretkellä, jonka tarkoituksena tai seurauksena on kulutushyödykkeiden tarjoaminen kuluttajalle” (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Toimitiloilla tarkoitetaan kiinteää myyntipaikkaa, jossa elinkeinoharjoittaja toimii vakituisesti tarjoten kulutushyödykkeitä kuluttajille, sekä siirrettävää myyntipaikkaa, jossa elinkeinoharjoittaja tarjoaa tavanomaisesti tai kausiluonteisesti kulutushyödykkeitä. (Hyvärinen ym. 2004:443,445)

Kotimyyntisäännöksiä ei sovelleta, jos kulutushyödykkeen hinta on pienempi kuin 30 euroa. Samaan aikaan useampia hyödykkeitä myytäessä, joiden yhteishinta on vähintään 30 euroa, tai jos sopimus koskee hyödykkeiden jatkuvaa tai toistuvaa toimittamista, luvun säännöksiä kuitenkin sovelletaan. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Etämyynnistä puolestaan on kyse, silloin kun sopimus syntyy yhtä tai useampaa etäviestintä käyttämällä etämyyntiä varten luodussa järjestelmässä. Osapuolten yhtäaikainen läsnäolo ei ole tarpeellinen eikä aina edes mahdollinen. Etäviestimellä tarkoitetaan internetiä, sähköpostia, tekstiviestiä, puhelinta, televisiota,

postimyyntiluetteloja tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. (Hyvärinen ym. 2004:446)

Kotimyyntissä kulutushyödykettä tarjotaan kuluttajalle henkilökohtaisesti muualla kuin elinkeinoharjoittajan toimipaikassa. Elinkeinoharjoittajan on annettava kuluttajalle päivätty kotimyyntiasiakirja, jossa on oltava tarkat tiedot elinkeinoharjoittajasta sekä sopimuksen sisältö ja peruutusohjeet. Kuluttajalla on kotimyyntissä 14 päivän peruutusoikeus. Kuluttajan on siis 14 päivän kuluessa kotimyyntiasiakirjan vastaanottamisesta ilmoitettava elinkeinoharjoittajalle peruuttavansa sopimuksen. Elinkeinoharjoittajan on puolestaan viivytyksettä palautettava kauppahinnasta maksettu summa ja noudettava palautettava tavara kuluttajan osoittamasta paikasta. (Kivelä, Nordell 2003: 99)

Kotimyyntissä sopimuksen tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje on annettava kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi paperilla tai tämän suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. Elinkeinoharjoittajan on annettava kuluttajalle jäljennös sopimusvahvistuksesta tai allekirjoitetusta sopimuksesta paperilla tai tämän suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Etämyyntissä kuluttajalle tarjotaan kulutushyödykkeitä elinkeinoharjoittajan toimesta etäviestimen avulla. Kuluttaja tekee myös tilauksensa etämyyntissä etäviestimen kautta. Sopimus syntyy näin ollen ilman, että sopimusosapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Etämyyntissä tiedot elinkeinoharjoittajasta, sopimusehdoista ja kuluttajan peruuttamisoikeudesta on kuluttajansuojalain mukaan annettava ennen soimuksen tekemistä. Ennakkotiedot on vielä vahvistettava kirjallisesti tai sähköisesti sopimuksen tekemisen jälkeen. Myös etämyyntissä kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla elinkeinoharjoittajalle 14 päivän kuluessa vahvistusilmoituksen vastaanottamisesta. Tavarankaupassa, jos toimitus vastaanotetaan myöhemmin kuin vahvistus, peruutusaika lasketaan tavarankaupasta tai ensimmäisen tavarankaupasta vastaanottamisesta. Elinkeinoharjoittajan on palautettava, mitä kauppahinnasta on suoritettu ja kuluttajan palautettava vastaanotettu tavara. Etämyyntissä, mikäli muuta ei ole sovittu, elinkeinoharjoittajan on luovutettava kulutushyödyke kohtuullisessa ajassa

tai viimeistään 30 päivän kuluessa kuluttajan hyväksytyä sopimus. (Kivelä, Nordell 2003: 99-100)

Etämyynissä sopimuksen tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje on annettava tai asetettava ne kuluttajan saataville etäviestimelle soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi. Tarvittavien tietojen tulee olla helposti luettavassa muodossa. Elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etämyyntisopimuksen tekemisestä, kuitenkin viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana tai ennen palvelun suorittamisen aloittamista. Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Kuluttajansuojalain 6 luku 14 § sisältää säännökset kuluttajan peruuttamisoikeudesta koti- ja etämyynissä. Lain uudistuksen myötä kuluttajat saivat laajentuneen peruuttamisoikeuden etämyyntisopimuksissa. Uudistunut laki toi myös kuluttajille erillisen ilmoitusvelvollisuuden peruutuksesta. Kuluttajalla on lain mukaan oikeus peruuttaa koti- tai etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla elinkeinonharjoittajalle. Peruutus on tehtävä viimeistään 14 päivän kuluttua palvelusopimuksen tai sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevan sopimuksen tekemisestä, kauppasopimuksessa tavarain tai viimeisen tavarain vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavarain säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavarain vastaanottamisesta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Verkko-ostosten lisääntyessä myös tilausten peruuttaminen verkossa lisääntyy. Mikäli elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa peruutuksesta verkkosivustonsa kautta, on hänen ilmoitettava tällä tavoin toimitetun peruuttamisilmoituksen saapumisesta kuluttajalle viipymättä pysyvällä tavalla. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Kuluttajansuojalain uudistuksella tehtiin muutoksia myös huolenpitovelvollisuuteen sekä myyjän oikeuksiin periä kuluttajalta palautuskustannukset. Lain 6 luku 17 § käsittelee suoritusten palauttamista. Sekä koti- että etämyyntisopimuksessa kuluttajan

tekemä sopimuksen peruuttaminen johtaa hänen velvollisuuteen palauttaa vastaanottamansa tavara viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä, jollei elinkeinonharjoittaja ole sitoutunut noutamaan tavaraa itse. Kuluttajan on vastuussa tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, jollei elinkeinonharjoittaja ole sitoutunut vastaamaan niistä. Kuluttajalla on oikeus olla maksamatta kyseisiä kuluja, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt ilmoittaa niistä. Mikäli tavarat on kotimyynnissä toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksenteon yhteydessä, elinkeinonharjoittajan on noudettava tavarat omalla kustannuksellaan. Poikkeuksena tilanteet, jolloin tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaan palautettava kuluttajalta saadut suoritukset. Elinkeinonharjoittajalla on oikeus pidäytyä maksujen palauttamisesta, kunnes on saanut tavarat takaisin tai kunnes kuluttaja on osoittanut lähettäneensä tavarat takaisin, ellei elinkeinonharjoittaja ole velvollinen noutamaan tavaraa itse. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Uudistuksen myötä elinkeinonharjoittajan velvollisuuteen kuuluu palauttaa saamansa suoritukset sillä samalla maksutavalla, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa. Näin ei ole, mikäli kuluttaja on nimenomaisesti suostunut muuhun järjestelyyn. Suoritusten palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Kuluttajalla on vastuu vastaanotetusta tavarasta. Jos kuluttaja on vastaanottanut tavarat, hänen on pidettävä se olennaisesti muuttumattomana ja vähentymättömänä siihen saakka, kunnes hän on tehnyt päätöksen pitää tai palauttaa tavara. Mikäli kuluttaja peruuttaa sopimuksen sen jälkeen, kun on ottanut tavarat käyttöönsä, on hänen vastattava sen arvon alentumisesta. Tavarat ei katsota otetuksi käyttöön, jos kuluttaja on käsitellyt tavaraa vain siten kuin on tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. Jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle

peruuttamisoikeutta koskevat tiedot, kuluttaja ei tällöin vastaa arvonalennuksesta.
(Kuluttajansuojalaki 38/1978)

4. VASTUUT JA VELVOITTEET

Kuluttajankaupassa myyjällä eli elinkeinoharjoittajalla on useita vastuita ja velvoitteita kuluttajaan nähden. Koska sopimuksessa on kyse kahden välisestä oikeustoimesta, on myös toisella osapuolella oltava velvoitteita. Näin ollen myös ostajalla on velvollisuuksia myyjää kohtaan ja sopimusrikkomuksella seuraamuksia. Ostajan velvollisuuksiin kuuluu muun muassa kauppahinnan maksaminen ja tuotteiden vastaanottaminen sovitulla tavalla. Sopimusrikkomus on poikkeamista sovitusta suorituksesta ja jotta rikkomus voidaan todeta, on pystyttävä määrittelemään, mitä on sovittu (Kurkela 2003:192).

Välttääkseen turhia riskejä, kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan tulisi tehdä hyvä ostosopimus. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse kirjata sopimukseen. Dispositiivisten normien perusteella sopimukseen kirjautuu myös implisiittisiä ehtoja, ellei niitä ole nimenomaisesti suljettu pois tai korvattu muilla normeilla. Näistä esimerkkinä kauppalain keskeiset implisiittiset laatumit, jotka liittyvät yleiseen ja erityiseen käyttötarkoitukseen, kuten laatuun, toimitukseen ja sopimuksen täyttämisen suoritusajankäyttöön. (Kurkela 2003:192-193)

Sopimusrikkomus eli suoritushäiriö kertovat tilanteesta, jossa sopimusvelvoitteita ei ole täytetty sopimuksen edellyttämällä tavalla. Suoritushäiriö voi olla viivästys- tai virhetilanne ja näiden alatyypit. Norrosin mukaan vastuu rajautuu ainoastaan suorituksen virhetilanteisiin, ei viivästykseen, kaikissa sopimusketjutilanteissa, joissa välittömän sopimussuhteen ylittäviä vastuuvaikutuksia voi syntyä lain nojalla. Tätä rajausta ei ole perusteltu lain esitöissä. (Norros 2007:12)

Tuotevastuutilanteissa on katsottu muun kuin tuotteen myyjän olevan vastuussa tuotteen puutteellisuudesta. Yleisesti tuotevahingolla tarkoitetaan vahinkoa, joka on aiheutunut tuotteesta henkilölle tai muulle omaisuudelle kuin tuotteelle itselleen. Tuotevastuulaki (17.8.1990/694) ei kuitenkaan sovellu vahinkoon, joka on aiheutunut liiketoiminnassa käytettävälle omaisuudelle. Tuotevastuu eroaa tavanomaisesta sopimusperäisestä virhevastuusta. Tuotevastuun perusteella tulevat korvattaviksi vain sopimussuhteessa

epätavalliset vahinkolajit eli henkilö- ja esinevahingot. Vastuu on näissä tilanteissa usein myös sopimuksen tai sopimusten sisällöstä riippumatonta. (Norros 2007: 50-51)

4.1 Tavarantoimitus ja vaaran vastuu

Pääsääntönä kauppalaissa on noutokauppa. Tämä tarkoittaa sitä, että ostajan on noudettava tavara myyjän luota. Myyjä ei näin ollen ole velvollinen kuljettamaan tai lähettämään tavaraa ostajalle, ellei näin ole erikseen sovittu tai vakiintuneessa käytännössä ja kauppataavassa näin ole. Noutokaupassa tavara katsotaan toimitetuksi, kun ostaja on ottanut sen hallintaansa. (Pinomaa 1989:75)

Kuljetuksesta johtuvien riskien vuoksi ja sopijapuolten suoritusajan eriarvoisuudesta johtuen kuljetuskauppoihin liittyy erityisongelmia. Kansainvälisessä kaupassa käytetään yleisesti toimituslausekkeisiin perustuvia ehtoja. Sopimuksessa viitataan toimituslausekkeisiin lyhenteitä käyttäen. Kansainvälisen kauppakamarin laatimia määritelmiä kutsutaan nimellä Incoterms. Eri toimituslausekkeista riippuu, milloin vaaranvastuu siirtyy ostajalle ja millä ehdoilla. (Pinomaa 1989:76)

Paikalliskaupasta on kyse, kun tavara kuljetetaan ostajalle samalla paikkakunnalla, missä myyjän liikepaikka on tai missä myyjän normaali jakelualue on. Vaaranvastuu tavarasta on tällöin myyjällä kuljetuksen aikana. Kaukokaupassa tavarantoimitus tapahtuu, kun rahdinkuljettaja saa tavarantoimituksen haltuunsa. Mikäli myyjä itse kuljettaa tavarantoimituksen ostajalle, toimitus tapahtuu vasta ostajan saadessa tavarantoimituksen hallintaansa. Toimituslausekkeissa ja sopimuksin voidaan sopia asioista myös toisin. (Pinomaa 1989:76)

Tavarantoimitus on tärkeä osa kauppaa ja tästä syystä ajankohdasta sovitaan yleensä erikseen. Tavara on toimitettava kohtuullisessa ajassa kaupanteosta, ellei voida katsoa sovitun tavarantoimituksen tietystä ajankohdasta, viipymättä tai vaadittaessa. Pääsääntö on, että myyjä saa määrätä toimituksen ajankohdan. Käytännössä asiakas on kuitenkin usein se, joka valitsee ajankohdan. Mikäli noutokaupassa myyjä määrää toimituksen

ajankohdan, on tämän ilmoitettava ostajalle ajoissa, milloin tavara on noudettavissa ja mistä. Tämä vaikuttaa muun muassa vaaranvastuun siirtymiseen. (Pinomaa 1989:77)

Ennen kuin myyjä on saanut sovitun kauppahinnan on hänellä oikeus olla luopumatta tavaran hallinnasta tai sen määräysvallasta. Näin on, jos myyjä ei ole luvannut ostajalle luottoa tai maksunlykkäystä. Kaukokaupassa ei voida soveltaa periaatetta sopijapuolten suoritusten samanaikaisuudesta. Vaikka myyjä ei ole saanut maksua, on hän silti velvollinen lähettämään tavaran ostajalle. Myyjä saa kuitenkin estää tavaran tai siitä määräämiseen oikeuttavien asiakirjojen luovuttamisen ostajan hallintaan ennen kauppahinnan maksamista. (Pinomaa 1989:77)

Ostajan on maksettava myyjälle kauppahinta, vaikka tavara olisi tuhoutunut, kadonnut, huonontunut tai vähentynyt myyjästä riippumattomista syistä, mikäli vaaranvastuu on siirtynyt hänelle. Pääsäännön mukaan vaaranvastuu siirtyy ostajalle, kun tavara luovutetaan. Mikäli tavaraa ei luovuteta oikeaan aikaan ja tämä johtuu ostajasta, vaaranvastuu siirtyy ostajalle myyjän tehneen sen, mitä tavaran luovuttaminen häneltä edellyttää. (Pinomaa 1989:78)

Kuljetettavan tavaran vaaranvastuu siirtyy ostajalle kaupantekohetkellä, jollei olosuhteista ilmene, että hän on ottanut vaaranvastuun itselleen siitä lähtien, kun tavara on luovutettu kuljetusasiakirjan antaneen rahdinkuljettajan hallintaan. Sopimuksilla voidaan tässäkin tapauksessa siirtää vaaranvastuun siirtymisen ajankohtaa. Pinomaan mukaan vaaranvastuun voi määrätä sopimuksella esimerkiksi kuljetuksen alkamisajankohtaan tai tavaran perilletuloon. Myyjä on kuitenkin vastuussa vahingosta, joka on tullut ennen kaupantekoa, jos hän tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää tavaran tuhoutumisesta tai vahingoittumisesta, mutta laiminlöi ilmoittaa siitä ostajalle. (Pinomaa 1989:79)

Avoimessa kaupassa vaaranvastuu siirtyy yleensä ostajalle luovutuksen tapahtuessa. Mikäli ostaja ei pidä tavaraa, vaaranvastuu siirtyy takaisin myyjälle, kun tavara on palautettu hänelle. Tätä säännöstä ei voida kuitenkaan soveltaa kuluttajansuojalaissa säänneltyyn koti –tai postimyyntiin. (Pinomaa 1989:79)

Laki sisältää säännökset tavarán luovutuksesta ja vaaranvastuun siirtymisestä kuluttajankaupassa. Myyjän velvollisuuksiin kuuluu pitää tavara ostajan noudettavissa siellä, missä myyjällä kaupantekohetkellä oli liikepaikka, ellei muusta ole sovittu. Jos myyjällä ei ollut liikepaikkaa ja ostajan kanssa ei ole muusta sovittu, on myyjän lähetettävä tai kuljetettava tavara ostajalle. Tavarán katsotaan olevan luovutettu ostajalle, kun tämä on saanut sen hallintaansa. Tavara on luovutettu vasta, kun rahdinkuljettaja on luovuttanut tavarán ostajan hallintaan, mikäli ostaja on antanut kuljetuksen myyjän ehdottaman rahdinkuljettajan tehtäväksi. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Myyjä ei ole velvollinen luopumaan tavarán hallinnasta ennen kuin ostaja on maksanut kauppahinnan, ellei ostaja ole saanut luottoa tai maksunlykkäystä. Lähtökohta on, että tavara on luovutettava määrätynä ajankohtana, vaadittaessa tai viipymättä. Jollei näin ole sovittu, on tavara luovutettava ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Normaalisti myyjä vastaa kuljetuskustannuksista ja muista tavarasta aiheutuneista kustannuksista ennen tavarán luovutusta. Myyjän vastuu kustannuksista ei kuitenkaan koske niitä tilanteita, jolloin kustannukset ovat syntyneet luovutuksen viivästyisestä ostajan puolella olevan syyn johdosta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Myyjän vaaranvastuu tavarasta ennen sen luovutusta kohdistuu tavarán tuhoutumiseen, katoamiseen, huonontumiseen ja vähenemiseen silloin, kun ne johtuvat ostajasta riippumattomista syistä. Vaaranvastuu tavarasta on myös myyjällä, jos tavara on ostajan virheilmoituksen vuoksi palautettu myyjälle tarkastusta tai virheen oikaisua varten, kunnes tavara luovutetaan takaisin ostajalle. Ostajan vaaranvastuu tavarasta avoimen kaupan osalta päättyy, kun tavara on palautettu takaisin myyjän hallintaan. Sen jälkeen, kun myyjä on tehnyt sen, mitä luovutus häneltä edellyttää ja tavara huonontuu sen luontaisten ominaisuuksien vuoksi, on vaaranvastuu tavarasta ostajalla, jos hän ei ajoissa nouda tai vastaanota tavaraa, jota pidetään hänen saatavillaan. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Kuluttajankaupassa tavaran luovutuksen viivästyminen johtaa erilaisiin seuraamuksiin ja antaa ostajalle oikeuksia vaatimuksiin. Luovutusviivästyksen johdosta ostajalla on oikeus pidäytyä maksusta vaatimustaan vastaavalta osalta, vaatia myyjää sopimuksen täyttämiseen, kaupan purkuus sekä vahingonkorvaukseen. Myyjä ei ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos on olemassa este, josta myyjä ei voi voittaa tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttää kohtuuttomia uhrauksia verrattuna sopimuksen täyttämiseen ostajalle. Ostajalla on oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä, jos este tai epäsuhde lakkaa kohtuullisessa ajassa. Ostaja menettää tämän oikeuden, jos hän viivyttelee kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä. (Hyvärinen ym. 2004:434)

Myös kuluttajankaupassa kaupan purku on mahdollinen. Ostajalla on oikeus vaatia kaupan purkua myyjän viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Ostajan on kuitenkin ensin asetettava myyjälle kohtuullinen lisäaika toimitusta varten. Mikäli myyjä kieltäytyy toimittamasta tavaraa tämän ajan kuluessa, on ostajalla oikeus purkaa kauppa. Lisäaikaa asettamatta ostajalla on oikeus purkaa kauppa myyjän viivästyksen vuoksi, jos myyjä kieltäytyy toimittamasta tavaraa, jos olosuhteet huomioiden luovutus sovittuna ajankohtana on olennainen tai jos myyjälle on sopimusta tehtäessä ilmoitettu luovutuksen tietyinä ajankohtana tai tietyn ajan kuluessa olevan olennainen. Sopimuksen purkamisen jälkeen myyjän velvollisuus on palauttaa kaikki sopimuksen nojalla maksettu. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Jollei myyjä osoita viivästyksen johtuneen hänen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota kohtuudella ei voida edellyttää hänen ottaneen huomioon kaupantekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa, on ostajalla oikeus korvaukseen myyjän viivästyksen vuoksi kärsitystä vahingosta. Myyjä vastaa myös apunaan käyttämiensä henkilöiden viivästyksestä. (Hyvärinen ym. 2004:435)

Ostaja menettää oikeutensa purkaa kauppa tai vaatia vahingon korvausta tavaran luovutuksen viivästymisen johdosta, mikäli hän ei kohtuullisessa ajassa tavaran luovutuksesta ilmoita myyjälle tai kaupan välittäjälle haluavansa purkaa kaupan tai vaativansa vahingonkorvausta. Ostajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta erikseen

ilmoittaa vahingonkorvausvaatimuksesta, jos hän purkaa kaupan. Tätä ilmoitusta myyjälle kutsutaan reklamaatioksi. (Hyvärinen ym. 2004:435)

Yleensä tavaran hinnasta on sovittu sopimuksessa, tai ainakin se on suositeltavaa kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välisessä kaupankäynnissä. Mikäli hintasopimusta ei kuitenkaan ole, ostajan on maksettava kohtuullinen hinta myyjälle. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon tavaran laatu ja ominaisuudet sekä kaupantekohetken käypä hinta ja muut olosuhteet. Jos maksuajankohdasta ei ole sovittu, on ostajan maksettava kauppahinta myyjän sitä vaatiessa. Maksuvelvollisuutta ei ole ennen kuin tavara on sopimuksen mukaisesti ostajan saatavilla. Ostajalla on oikeus, tavanmukaisesti tai siten kuin olosuhteisiin nähden on asianmukaista, tarkastaa tavara ennen kauppahinnan maksamista. Pankin tai postin välityksellä suoritettu maksu katsotaan tapahtuneen sinä päivänä, jona pankki tai posti on hyväksynyt ostajan asianmukaisen maksutoimeksiannon. (Hyvärinen ym. 2004:440-441)

4.2 Tavarán ominaisuudet ja virhe

Tavarassa on virhe, mikäli se ei lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan sekä pakkaukseltaan vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun (Pinomaa 1989:79-80). Virheet voivat olla mitä moninaisimpia. Tavarassa voi olla sekä laadullisia että määrällisiä virheitä. Tavara saattaa esimerkiksi poiketa sovitusta, virheet saattavat olla piileviä tai tavara ei kestä sovitun käyttöä. (Kurkela 1980:23)

Ostajalla voi olla oikeus vaatia myyjältä virheseuraamuksia sovitusta poikkeavaan tavarahan, vaikka tavara ei olisikaan vähempiarvoinen tai vähemmän käyttökelpoinen kuin sopimuksen mukainen. Tästä esimerkkinä tilanne, jossa tavara poikkeaa sovitusta vain väriltään. ”*Jos muusta ei voida katsoa sovitun, tavaran tulee:*

- 1) soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään;
- 2) soveltua siihen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta ja

ostajalla on ollut perusteltua aihetta luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin;

3) vastata ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin; sekä

4) olla pakattu tavanmukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavaran säilyttämiseksi tai suojaamiseksi.”

Nämä säännökset ovat yleisiä periaatteita, joita on noudatettava, ellei sopimuksesta muuta johdu. Pinomaan mukaan on huomioitava, että yleisillä periaatteilla on pyritty tuomaan esille keskeisiä asioita, joita tulee ottaa virhearvioinnin perustaksi. On lukuisia muita seikkoja, jotka saattavat olla merkityksellisiä virheellisyyttä arvioitaessa, vaikka nimenomaista sopimusta tavaran ominaisuuksista ei olisikaan olemassa. (Pinomaa 1989:79-80)

Tavaran virheellisyyttä tarkastellaan sopimuksen ja tavaran ominaisuuksien perusteella. Jos virhe johtuu ostajasta tai ostajan lukuun, eivät virheen seuraamukset tule kysymykseen. Tavarassa olevan virheen vuoksi ostajalla on oikeus vaatia virheen korjaamista. Ostaja voi myös vaatia uutta toimitusta, hinnanalennusta tai hän voi kokonaan purkaa kaupan. Näiden lisäksi ostajalla on oikeus vahingonkorvaukseen virheen johdosta. Virheestä johtuvien vaatimusten turvaamiseksi ostajalla on oikeus pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta. (Pinomaa 1989:87)

Tavaran luovutuksen jälkeen ostajan velvollisuus on tarkistaa se hyvän tavan mukaisesti niin pian kuin olosuhteet sen sallivat. Jollei katsota ostajalla asetetun erityistä tarkastusvelvollisuutta, arvioitaessa ostajan tarkastusvelvollisuuden laiminlyöntiä kiinnitetään huomio ainoastaan hänen virheilmoitusvelvollisuuteen (reklamaatio). Tätä arviota tehtäessä on otettava huomioon myös, kuka on ostaja. Ammattitoiminnassaan sopimuksen tehneelle ostajalle voidaan yleensä asettaa ankarammat vaatimukset. (Pinomaa 1989:87-88)

Jotta ostaja voi vedota tavaran virheeseen, hänen tulee ilmoittaa virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi tai hänen olisi pitänyt havaita virhe. Ilmoituksena riittä tieto myyjälle tavaran olevan virheellinen sekä millaisesta virheestä

on kysymys. Tässä vaiheessa ostajan ei vielä tarvitse tarkentaa vaatimuksiaan, vaan hän voi tehdä sen myöhemmin. Tästä syystä ostajalta vaadittua ilmoitusta kutsutaankin neutraaliksi reklamaatioksi. Perusteena sille, että ostajalta vaaditaan myyjälle ilmoitus virheestä, on se, että myyjä ei ole yleensä tietoinen tavaran virheellisyydestä. Virheisiin, jotka ilmenevät vasta myöhemmin, ostaja voi vedota, mikäli ilmoittaa niistä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun virhe on tosiasiallisesti havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Ostajalla on kuitenkin aina oikeus vedota virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. (Pinomaa 1989:88-89)

Jos tavarassa on virhe, ostajalla on tietyin edellytyksin oikeus vaatia virheen korjaamista. Se onko virhe olennainen vai ei, ei vaikuta ostajan oikeuteen. Korjaamisesta ei saa aiheutua myyjälle kohtuuttomia kustannuksia eikä kohtuutonta haittaa. Virheen korjaamisesta ei saa myöskään aiheutua kustannuksia ostajalle, mutta ostajalla on velvollisuus myötävaikuttaa kohtuullisissa määrin korjauksen järjestämiseen. Myyjälle on annettava olosuhteisiin nähden kohtuullinen aika virheen korjaamiseen. (Pinomaa 1989:89)

Myyjällä on oikeus omalla kustannuksellaan virheen korjaamisen sijasta uusia toimituksensa. Tämä ei kuitenkaan saa tuottaa ostajalle olennaista haittaa tai kustannuksia. Ostajalla puolestaan on oikeus vaatia uutta toimitusta, jos sopimusrikkomuksella on hänelle olennainen merkitys, jonka myyjä käsitti tai tämän olisi pitänyt se käsittää. Myyjällä ei ole velvollisuutta toimittaa tavaraa uudelleen, mikäli se edellyttäisi kohtuuttomia uhrauksia. Ostajalla ei ole oikeutta vaatia uudelleen toimittamista, jos tavara on sellainen, ettei sitä voida korvata muulla tavaralla. Tällöin ostajalla on yleensä oikeus vaatia virheen korjaamista. Myyjällä on aina oikeus saada toimittamansa virheellinen tavara takaisin, kun hän on toimittanut virheettömän tavaran ostajalle. Myyjän laiminlyödessä velvollisuutensa korjata virhe, ostajalla on oikeus korvaukseen virheen korjaamisen edellyttämistä kohtuullisista kustannuksista. (Pinomaa 1989:89-90)

Ostajan on ilmoitettava myyjälle vaatimuksestaan virheen korjaamisesta tai uudesta toimituksesta reklamoidessaan tai kohtuullisessa ajassa reklamoinnin jälkeen.

Kohtuullisen ajan pituttua arvioitaessa on huomioon otettava se, kuinka pitkän ajan ostaja kohtuudella tarvitsee vaatimusten harkitsemiseen. Myyjällä on oikeus korjata tavarassa oleva virhe tai tehdä uusi toimitus aiheuttamatta ostajalle haittaa, vaikka ostaja ei olisi esittänytkaan vaatimuksia. Näin myyjä voi välttää ostajan hinnanalennusvaatimuksen tai kaupan purkamisen. (Pinomaa 1989:90)

Pääsäännön mukaan ostajan on annettava myyjälle mahdollisuus korjata tavarassa oleva virhe tai uusita toimitus. On kuitenkin tilanteita, jolloin ei kohtuudella voida edellyttää ostajan menettelevän tällä tavalla. Tällöin olosuhteista riippuen voidaan olettaa, ettei myyjä pysty huolehtimaan korjauksesta tai uudesta toimituksesta riittävän nopeasti. Tästä syystä kauppalaki sisältää säännöksen, jonka mukaan myyjä ei voi vedota siihen, että hän ei ole saanut tilaisuutta korjata virhettä tai tehdä uutta toimitusta, jos ostaja on korjauttanut virheen tilanteessa, jossa olosuhteet huomioiden kohtuudella ei voida vaatia, että ostaja olisi odottanut toimia myyjän puolelta. (Pinomaa 1989:90)

Ostajalla on oikeus vaatia hinnan alennusta tai purkaa kauppa, jos tavarassa ollutta virhettä ei korjata tai uutta toimitusta ei suoriteta kohtuullisessa ajassa reklamaatiosta tai mikäli kumpikaan näistä seuraamuksista ei tule kyseeseen. Molemmat seuraukset voivat olla myös virheen ensisijaiset seuraamukset. Hinnan alennuksen tarkoitus on tasapainottaa myyjän virheellinen suoritus ja ostajan maksama vastike tavarasta, eli palauttaa tasapaino tavarantoiminnan tosiasiallisen arvon ja sen hinnan välille luovutusajankohtana. Ostajalla on oikeus hinnan alennukseen vain, jos pitää tavarantoiminnan. (Pinomaa 1989:91-92)

Arvioitaessa kaupan purun edellytyksiä on virheen laadun ohella otettava huomioon mahdollisuudet poistaa virhe tai hyvittää se ostajalle muiden seuraamusten avulla. Myös tavarantoiminnan ominaisuudet on huomioitava. Mahdollisuus virheen korjaamiseen ja hyvitykseen on erityisesti huomioitava, jos tavara on erityisesti ostajaa varten. (Pinomaa 1989:92) Jos virhe tai vahinko on myyjän tuottamuksen lopputulos, ostajalla on aina oikeus vahingonkorvaukseen. Myyjä on aina korvausvelvollinen, jos tavara kaupantekohetkellä poikkeaa myyjän erityisistä sitoumuksista. (Pinomaa 1989:93)

Tuottamuksestaan riippumatta myyjä on velvollinen korvaamaan ostajalle tavaran virheestä aiheutunut vahinko. Vain poikkeustapauksissa myyjä voidaan vapauttaa vahingonkorvausvelvollisuudestaan. Näin on yleensä vain silloin, kun virheettömän tavaran luovuttamiselle on ollut myyjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva este ja jota myyjän ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon kauppaa tehtäessä ja jonka seuraamuksia ei myöskään kohtuudella voida edellyttää myyjän välttäneen tai voittaneen. Näin ollen virhetilanteissa myyjällä on heikot ja rajalliset mahdollisuudet vapautua vahingonkorvausvelvollisuudesta. Todistustaakka vapautumisperusteesta on myyjällä. Myyjän tuottamuksesta riippumaton vastuu rajoittuu vain välittömiin vahinkoihin. (Pinomaa 1989:92-93)

Tavaran oikeudellinen virhe tarkoittaa sitä, että sivullisella osapuolella on oikeus tavaraan, eikä ostaja ole ollut siitä tietoinen tai sitoutunut sitä hyväksymään. Yleensä oikeudellinen virhe tarkoittaa omistusoikeuden kuulumista kolmannelle henkilölle. Tällöin tilanne on se, että myyjä on oikeudettomasti myynyt jollekin toiselle kuuluvaa omaisuutta. Oikeudellinen virhe voi tarkoittaa myös sitä, että sivullisella henkilöllä on jokin rajoitettu oikeus tavaraan esimerkiksi panttioikeus. Jos kolmannen henkilön oikeus ei saa suojaa tavaran uutta omistajaa vastaan, säännökset oikeudellisesta virheestä eivät tule sovellettavaksi. (Pinomaa 1989:93)

Tavaran virhettä koskevat säännökset tulevat eräin poikkeuksin sovellettavaksi oikeudellisen virheen tilanteessa. Ostajalla on oikeus vaatia virheen korjaamista, uutta toimitusta sekä hinnan alennusta ja kaupan purkua. Ostaja saa myös vaatia vahingonkorvausta ja pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta. Myös säännökset myyjän oikeudesta virheen korjaamiseen tai virheettömän tavaran toimittamiseen tulevat sovellettavaksi. (Pinomaa 1989:93-94)

Ostajalla on aina oikeus vahingonkorvaukseen oikeudellisen virheen johdosta, joka oli olemassa kaupantekohetkellä ja ostaja oli vilpittömässä mielessä. Sivullisen esittämä väite, jolla on todennäköiset perusteet, antaa ostajalle oikeuden kohdistaa vaatimuksia myyjää vastaan. Tämä perustuu siihen, että sivullisen esittämä väite saattaa johtaa

oikeusriitaan, johon ostaja voisi joutua mukaan ottamatta sitä lukuun tai varautumatta sen aiheuttamaan vaivaan ja kustannuksiin. (Pinomaa 1989:94)

Myyjän velvollisuuteen kuuluu huolehtia tavarasta annettujen tietojen vastaavan todellisuutta. Tavarana tulee ominaisuuksiltaan, lajiltaan, määrältään, laadultaan ja pakkaukseltaan vastata sitä, mistä voidaan elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välillä katsoa sovitun. Tavarana voidaan katsoa olevan virheellinen, jos ostaja ei sen yhteydessä saa sellaisia ohjeita, jotka ovat tarpeen asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa, tai säilytystä varten. Ostaja ei saa vedota tavarana virheeseen, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaan tehtäessä. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Vaikka tavara on myyty ehdolla ”sellaisena kuin se on”, siinä voidaan katsoa olevan virhe, jos se ei vastaa ennen kaupantekohetkeä annettuja tietoja. Ottamalla sopimukseen kyseisen ehdon myyjä pyrkii yleensä vapautumaan virhevastuusta käytetyn tavarana kaupassa. Myyjä on virhevastuussa tavarana myös silloin, kun tavara on olennaisesti huonommassa kunnossa kuin ostajana voidaan hinta ja muut tiedot huomioon ottaen perustellusti voivan olettaa. (Hyvärinen ym. 2004:437)

Tavarana virheellisyyttä on arvioitava sen mukaan, milloin vaaranvastuu siirtyy ostajalle, eli tavarana luovutusajankohdan mukaan. Virheen oletetaan olleen tavarana vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos virhe ilmenee kuuden kuukauden kuluessa siirtymisen ajankohdasta, jollei toisin osoiteta tai voida tavarana tai virheen luonteesta muuta olettaa. Jos tavara huononee ja huononeminen johtuu myyjän sopimusrikkomuksesta vaaranvastuun siirryttyä ostajalle, tavarana katsotaan olevan virhe. (Hyvärinen ym. 2004:437)

Takuulla tarkoitetaan myyjän antamaa sitoumusta tavarana käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista. Takuusta on kysymys vain silloin, kun myyjä lupaa ostajalle jotain ylimääräistä, josta ei lain, kauppatavan tai kauppasopimuksen perusteella ole vastuussa. Takuu on yleensä sidottu tiettyyn aikaan kaupantekopäivästä lukien. Jos takuuajana tavara huonontuu sitoumuksen tarkoittamassa suhteessa, tavarana katsotaan olevan virheellinen. Jos on todennäköistä, että huonontuminen johtuu tapaturmasta,

tavarän vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan taholla olevasta seikasta, ei kyseistä virhevastuuta synny. Takuusta tulee käydä ilmi muun muassa takuun sisältö, takuunantajan tiedot ja voimassaoloaika. (Hyvärinen ym. 2004:437-438) Ostajan pyynnöstä myyjän on annettava takuutiedot kirjallisesti tai sähköisesti tavalla, ettei tietoja voida yksipuolisesti muuttaa ja niin, että ne säilyvät ostajan saatavilla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Virhe ei johda seuraamuksiin, ellei ostaja ilmoita siitä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kohtuullinen aika on liukuva käsite ja laki määrääkin ajanmääreen, jolloin kuluttajalla on mahdollista vielä ilmoittaa virheestä. Virheilmoitus voidaan tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun virhe on havaittu. Ilmoitus voidaan tehdä myös elinkeinoharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavarän ominaisuuksista. (Kuluttajansuojalaki 38/1978) Jos ostaja laiminlyö reklamoida kohtuullisen ajan kuluessa, menettää hän oikeutensa vaatimusten tekoon virheestä johtuen. Reklamaation laiminlyönnistä huolimatta ostajalla on oikeus esittää vaatimuksia, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti taikka jos tavara on muutoin terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen. (Hyvärinen ym. 2004:438)

Virheen johdosta ostajalla on oikeus pidättyä maksamasta kauppahintaa. Hän ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä virheen perusteella on oikeus. Kuten kauppalain perusteella myös kuluttajansuojalain mukaan ostajalla on oikeus vaatia virheen korjaamista tai hinnan alennusta ja kaupan purkua. Ilman että ostajalle aiheutuu kustannuksia, on ostajalla oikeus vaatia myyjää korjaamaan virhe tai toimittamaan virheetön tavara. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Myyjä ei ole velvoitettu korjaamaan virhettä, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuu hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuutta arvioitaessa on otettava huomioon virheen merkitys ja tavarän arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta ostajalle huomattavaa haittaa. Myyjä saa omalla kustannuksellaan korjata virheen, vaikka ostaja ei tätä vaatisi, jos hän viipymättä

ostajan ilmoitettua virheestä tarjoutuu sen tekemään. Ostajalla on oikeus kieltäytyä tästä oikaisusta, mikäli siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa, tavaran arvon alennusta tai riski siitä, että ostajan virheestä aiheutuneet kustannukset jäävät korvaamatta taikka, jos kieltäytymiseen on jokin muu erityinen syy. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Jollei edellä mainittuja virheen korjaamista, virheettömän tavaran toimittamista tai myyjän oma-aloitteista oikaisua ei suoriteta tai ne eivät jostain syystä tule kysymykseen, ostajalla on oikeus vaatia virhettä vastaava hinnanalennus tai purkaa koko kauppa. Kaupan purku ei kuitenkaan tule kyseeseen, jos virhe on vähäinen. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Myös kuluttajansuojalain mukaan ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavaran virheen vuoksi. Välillisten vahinkojen osalta myyjän korvausvelvollisuus rajoittuu huolimattomuudella aiheutettuihin vahinkoihin. Välillisen vahingon myyjä on myös velvoitettu korvaamaan, jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä oli erityisesti sitoutunut. (Hyvärinen ym. 2004:439-440)

Ostajalla on oikeus kohdistaa tavaran virheeseen perustuva, kuluttajansuojalain 5 luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös elinkeinonharjoittajaan, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut tavaran jälleenmyyntiä varten.

Ostajalla ei kuitenkaan lain mukaan ole tätä oikeutta:

- ”1) jos virhe on syntynyt kyseisestä elinkeinonharjoittajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun hän luovutti tavaran edelleen;*
- 2) siltä osin kuin vaatimus perustuu muun kuin kyseisen elinkeinonharjoittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa ostajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta; eikä*
- 3) siltä osin kuin vaatimus koskee hinnanalennusta tai kauppahinnan palauttamista ja ylittää määrältään sen, mitä kyseisen elinkeinonharjoittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.”*

Jos ostaja ei ilmoita virheestä elinkeinonharjoittajalle tai tämä ei saa tietoa myöhemmälle myyntiportaalle tehdystä virheilmoituksesta ja jos ostajalla oli käytettävissään vaatimuksen esittämiseksi tarvittavat tiedot elinkeinonharjoittajasta, menettää ostaja oikeutensa esittää vaatimuksia. Ostaja voi kuitenkin vedota virheeseen, jos elinkeinonharjoittaja, johon vaatimus kohdistuu, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

4.3 Korvausvelvollisuus

Kuten vahingonkorvaustilanteissa yleensä myös kuluttajankaupassa vahinkoa kärsivän sopijapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö velvollisuutensa, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta.

Sopimusrikkomuksen perusteella suoritettavaksi tulevaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton sopimusrikkomuksen syy, vastapuolen mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, sopijapuolten varallisuusolot, tavaran hinta, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat huomioon ottaen. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Tavaran virheestä voi seurata myyjälle korvausvelvollisuus aiheuttamistaan vahingoista. Sopimuksesta johtuvaan korvausvelvollisuuteen ei sovelleta vahingonkorvauslakia ja sopimusperusteinen vahingonkorvausvastuu poikkeakin monella tavalla vahingonkorvauslain mukaisesta vastuusta. Sopimusoikeuden korvausvastuu on vahingonkorvausvelvollisen kannalta ankarampaa. Vahingonkorvauksen kannalta on erotettava vastuun syntyperuste sekä vastuun laajuus. (Hyvärinen ym. 2004:424)

Myyjän viivästyksen ja tavaran virheen sekä ostajan puutteellisen myötävaikutuksen osalta välittömien ja välillisten vahinkojen korvaamiseen tulee sovellettavaksi erilainen vastuuperuste. Tämä merkitsee sitä, että rajanvedolla välittömien ja välillisten vahinkojen kesken on korostetun tärkeä merkitys. Laissa on määritelty, mitä välillisillä vahingoilla tarkoitetaan. Välittömät vahingot tulevat korvattaviksi ankaramman vastuuperusteen mukaan. (Pinomaa 1989:107)

Ostajalle aiheutuneet välilliset vahingot myyjä on velvoitettu korvaamaan vain, jos viivästys tai vahinko johtuu hänen huolimattomuudestaan. Laki määrittelee välillisen vahingon olevan tulon menetystä, joka ostajalle aiheutuu sopimusrikkomuksen vuoksi. Välillisenä vahinkona pidetään myös vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta veloitteesta sekä tavaran käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei suoranaisesti aiheudu taloudellista vahinkoa tai muuta rinnastettavaa haittaa. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Kauppalain vahingonkorvaussäännöstö perustuu siis välittömän ja välillisen vahingon erotteluun, jolloin vahingonkorvausperuste on erilainen. Ainoastaan välillisten vahinkojen osalta myyjän huolimattomuus aiheuttaa vahingonkorvausvelvollisuuden. Koska juridiikassa ei ole vakiintunut tarkkaa sisältöä kyseisille käsitteille, on kauppalaissa määritelty joukko välillisinä pidettäviä vahinkoja. (Hyvärinen ym. 2004:425)

Kauppalain (355/1987) mukaan välittömänä vahinkona pidetään:

- ”1) vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä;*
- 2) muuta vahinkoa, joka johtuu siitä, ettei tavaraa voida käyttää tarkoitettulla tavalla;*
- 3) voittoa, joka on jäänyt saamatta sen vuoksi, että sopimus sivullisen kanssa on rauennut tai jäänyt täyttämättä oikein;*
- 4) vahinkoa, joka johtuu muun omaisuuden kuin myydyn tavaran vahingoittumisesta; sekä*
- 5) muuta saman kaltaista, vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.”*

(Pinomaa 1989:107-108)

Kauppalain mukainen virhevastuu ostajalle aiheutuneista välittömistä vahingoista perustuu kontrollivastuuseen. Myyjän menettelyn huolellisuusarviointi ei ole tällöin tarpeellinen. Sen sijaan välilliset vahingot myyjä on velvollinen korvaamaan ainoastaan,

jos virhe tai viivästys johtuu myyjän huolimattomuudesta tai jos tavara poikkeaa kaupantekohetkellä sovitusta. (Hyvärinen ym. 2004:424)

Kontrollivastuun mukainen vahingonkorvausvelvollisuus viivästyksestä tai virheestä aiheutuneesta vahingosta syntyy, ellei myyjä voi osoittaa sopimusrikkomuksen johtuneen ylivoimaisesta esteestä. Kauppalain mukaan myyjällä on neljä edellytystä vastuusta vapautumiselle. Suoritushäiriön on täytynyt johtua erityisestä esteestä ja este ei saa kuulua myyjän vaikutusmahdollisuuksien piiriin. Esteen tulee olla yllätyksellinen ja merkittävä sillä tasolla, ettei myyjä olisi voinut toisenlaisella toiminnalla kyetä tekemään virheetöntä suoritusta. (Hyvärinen ym. 2004:425)

Sopimusrikkomuksesta koitunut vahingonkorvaus käsittää korvauksen kuluista, hinnanerosta, saamatta jääneestä voitosta sekä muusta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä tai välillisestä vahingosta. Lähtökohtana korvaukselle on täyden korvauksen periaate, jonka mukaan vahingonkärsinyt osapuoli on korvauksen avulla saatettava samaan taloudelliseen asemaan kuin, jos sopimus olisi täytetty asianmukaisesti. Kaikissa tapauksissa tämä täyden korvauksen periaate ei kuitenkaan toteudu, sillä muut säännökset ja periaatteet rajoittavat sitä. (Pinomaa 1989:107)

Vahinkoa kärsivällä osapuolella on velvollisuus ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Vahingonkorvausta on alennettava, mikäli osapuoli ei toimi vahinkoa rajoittavasti. Arvioitaessa osapuolen toimintaa on otettava huomioon, mitä vahinkoa kärsineeltä voidaan kyseisessä tilanteessa kohtuudella edellyttää. Mikäli vahingonkorvaus on kohtuuton ottaen huomioon vahingonkorvausvelvollisen sopijapuolen mahdollisuudet ennakoita ja estää vahinko sekä muut olosuhteet, voidaan vahingonkorvausta sovitella. Sovittelu on mahdollinen riippumatta onko kyseessä välitön vai välillinen vahinko. Huomioitavaa on, että vahingonkorvauksen sovittelu tulee kyseeseen vain, jos muut oikeusperiaatteet eivät johda korvauksen alentamiseen. (Pinomaa 1989:109)

Oikeustoimi velvoittaa yleensä sopijapuolia sisältönsä mukaisesti. Mikäli sovittu suoritus jää täyttämättä, syntyy osapuolelle velvollisuus korvata siitä aiheutunut

vahinko. (Pinomaa 1989:29) Sekä oikeustoimilaki että kuluttajansuojalaki tulevat sovellettavaksi verkossa tapahtuvassa kuluttajakaupan virhetilanteissa. Kuluttajansuojalain tuottamata erityinen suoja voidaan parhaiten ymmärtää yleisen kauppalain määräyksien rinnalla (Routamo 1996:1).

4.4 Myyjän asema

Myyjällä ei ole oikeutta pysyä sopimuksessa tai vaatia ostajaa maksamaan kauppahinta, jos ostaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla tavaran tilauksen ennen tavaran luovutusta. Sen sijaan myyjällä on oikeus korvaukseen hänelle aiheutuneista kustannuksista. (Kuluttajansuojalaki 38/1978) Näistä myyjälle oikeutetuista korvauksista on tarkemmin myyjälle oikeutetuista vahingonkorvauksista –kohdassa.

Myyjällä on oikeus korkolain mukaiseen viivästyskorkoon, mikäli ostaja viivästyy kauppahinnan maksamisesta. Tämä oikeus on silloin, kun kauppa ei pureta tai peruuteta. Ostajan viivästyttyä kauppahinnan maksamisesta ja mikäli sopimusrikkomus on olennainen, johtaa se myyjän oikeuteen purkaa kauppa. Myyjä saa myös purkaa kaupan, mikäli hän on asettanut ostajalle lisäajan kauppahinnan maksamiselle ja tämä lisäaika ei ole kohtuuttoman lyhyt, eikä ostaja ole tämän ajan kuluessa suorittanut kauppahintaa. Myös tämän lisäajan kuluessa myyjä saa purkaa kaupan, jos ostaja ilmoittaa, ettei tule kauppahintaa maksamaan annetussa lisäajassa. Sen jälkeen, kun viivästynyt maksu on suoritettu, myyjän oikeus purkaa kauppa peruuntuu. Siinä tilanteessa, että ostaja on saanut jo tavaran hallintaansa, myyjä saa purkaa kaupan vain, jos hän on pidättänyt itselleen oikeuden siihen tai jos ostaja torjuu tavaran. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Myös myyjällä on kuluttajankaupassa oikeus vahingonkorvauksiin tietyin perustein. Myyjällä on oikeus korvaukseen niistä erityisistä kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen tekemisestä ja täyttämistä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi, sekä kaupan purkamisen että peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista, jos myyjä purkaa kaupan ostajan maksuviivästyksen vuoksi ennen kuin

ostaja on saanut tavaran hallintaansa tai jos ostaja peruuttaa tavaran tilauksen. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Muista vahingoista myyjällä on oikeus saada kohtuullinen korvaus ottaen huomioon tavaran hinta, sopimuksen purkamisen tai peruutuksen ajankohta sekä sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet ja muut seikat. Myyjällä ei ole oikeutta korvaukseen, mikäli ostajan maksuviivästys johtuu sellaisesta esteestä, jota ei kohtuudella voida olettaa tämän voineen välttää tai voittaa. (Kuluttajansuojalaki 38/1978)

Kun tavara ei vastaa tietoa, jonka myyjä on antanut sen ominaisuuksista tai käytöstä markkinoidessaan tai muutoin ennen kauppaa ja voidaan katsoa sen vaikuttaneen kauppaan, on tavara virhellinen. Myös tavaran säilytyksestä ja hoidosta otetaan huomioon tavaran käyttöä koskevissa asioissa. Myyjän vastuulla on kertoa sellaisista asioista, joilla on erityistä merkitystä ostajan ostopäätökseen. Ostajan velvollisuus puolestaan on kyselyvelvollisuus hänelle tärkeistä asioista. Mikäli myyjä korjaa ajoissa selkeällä ja tehokkaalla tavalla tavaran markkinoinnissa tai muuten ennen kaupantekoa annetun tiedon, ei sen katsota vaikuttavan virhearviointiin. (Pinomaa 1989:80-81)

Kauppalain mukaan myyjän suoritus on viivästynyt, mikäli tavara luovutetaan liian myöhään tai sitä ei luovuteta lainkaan. Jos tämä viivästyminen ei johdu ostajasta tai hänen puolellaan olevasta seikasta, on ostajalla oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä tai kaupan purkua sekä lisäksi vaatia vahingonkorvausta. Tällöin ostaja saa myös pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta. (Pinomaa 1989:83)

Ostajalla on oikeus pysyä sopimuksessa, vaikka myyjän suoritus onkin viivästynyt. Myyjä ei ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos sen täyttäminen edellyttää uhrauksia, jotka ovat kohtuuttomia verrattuna ostajalle siitä koituvaan etuun tai jos sopimuksen täyttämiseksi on este, jota myyjä ei kykene voittamaan. Kysymyksessä on kuitenkin myyjän sopimusrikkomus, vaikka edellä oleva vapautumisperuste olisikin käsillä. Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen vaatii ankarammat edellytykset kuin luontoissuoritusvelvollisuudesta vapautumiselle on asetettu. Näin ollen

vapautumisperusteet eivät vaikuta ostajan oikeuteen vaatia muita viivästyksen seuraamuksia eli oikeuteen purkaa kauppa tai vaatia vahingonkorvausta. (Pinomaa 1989:83)

Pääsäännön mukaan luontoissuorituseste lakkaa vain siksi ajaksi, jonka este kestää, eikä näin ollen vapauta myyjää lopullisesti sopimuksen täyttämisestä. Ostajalla on oikeus vaatia myyjää täyttämään sopimus, mikäli este tai epäsuhte lakkaa kohtuullisessa ajassa. Ostaja menettää kuitenkin tämän oikeuden vaatia sopimuksen täyttämistä, mikäli viivyttelee kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä. Tällöin jäljelle jää vain mahdollisuus purkaa sopimus ja vaatia vahingonkorvausta. (Pinomaa 1989:83)

Ostajalla on oikeus purkaa kauppa myyjän viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomuksella on ostajalle olennainen merkitys. Arvioinnissa huomioidaan viivästyksen merkitys ostajalle. Lisäksi edellytetään, että myyjä käsitti tai hänen olisi pitänyt käsittää viivästyksellä olevan ostajalle olennainen merkitys. Kun kyseessä on erityisesti ostajan pyynnöstä hänen erityistarpeisiin tehty tai hankittu tavara, kaupan purkuun ostajan toimesta on erilaiset vaatimukset. Tällöin tilanne on usein se, ettei myyjä voi ilman huomattavaa tappiota käyttää tavaraa hyväkseen muulla tavoin, joten ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksestä vain, jos kaupan tarkoitus jää hänen osaltaan viivästyksen vuoksi olennaisesti saavuttamatta. Pinomaa mukaan tällaisissa tilanteissa ostajalla ei useinkaan toisaalta ole yhtä suurta tarvetta kaupan purkamiseen myyjän viivästyksen perusteella kuin muulloin. Erityistarpeisiin tehtyä tai hankittua tavaraa on vaikea saada lyhyessä ajassa muualtakaan. (Pinomaa 1989:84)

Myyjällä on velvollisuus korvata ostajalle vahinko, joka viivästyksen vuoksi on aiheutunut. Myyjällä on kuitenkin tietyt edellytykset vapautua kokonaan tai osittain vahingonkorvausvelvollisuudesta. Myyjän korvausvelvollisuutta on säännelty kauppalaissa lisäksi siten, että vastuu välillisistä vahingoista on pienempi kuin välittömistä vahingoista. Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautumiselle on asetettu neljä edellytystä, joiden on kaikkien täytyttävä, jotta myyjä välttyisi vahingonkorvauksista. Myyjälle on myös asetettu todistustaakka vastuuvapauden edellytyksistä. (Pinomaa 1989:85)

Neljä edellytystä, joiden kaikkien on täytyttävä, jotta myyjä välttyy korvausvelvollisuudesta:

1. Viivästys johtuu seikasta, joka estää sopimuksen täyttämisen oikeaan aikaan. Suorituksen oikea-aikaisuus on täytynyt käydä mahdottomaksi esimerkiksi luonnonmullistuksen tai onnettomuuden vuoksi.
2. Viivästys johtuu esteestä, joka on myyjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Myyjän vastuupiiriin kuuluvat aina seikat, jotka suoraan tai epäsuorasti riippuvat hänen omista tai hänen palveluksessaan olevien henkilöiden toiminnasta.
3. Myyjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva este täytyy olla sellainen, että hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen sitä huomioon sopimusta tehtäessä.
4. Myyjä ei kohtuudella ole voinut välttää tai voittaa estettä tai sen seurauksia. Tällaisten esteiden välttäminen voi olla mahdollista joko toimimalla etukäteen sopimuksen täyttämistä uhkaavan tapahtuman torjumiseksi tai tällaisten tapahtumien seurausten välttämiseksi tai yrittämällä poistaa tällaisen tapahtuman seuraukset jälkikäteen. (Pinomaa 1989:85)

Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen koskee yleensä ainoastaan sitä aikaa, jonka esteen vaikutus kestää. Seikat, jotka estävät sopimuksen oikea-aikaisen täyttämisen, on yleensä vain väliaikainen vaikutus myyjän mahdollisuuksiin täyttää sopimus. Näin ollen suorituseste, joka ilmenee vasta sen jälkeen, kun myyjä on viivästynyt suorituksestaan, ei vapauta häntä korvausvelvollisuudesta. Myyjä ei myöskään vapaudu korvausvelvollisuudestaan, jos viivästys johtuu myyjän apuna olleesta henkilöstä, ellei molemmat olisi edellä mainittujen periaatteiden mukaan vapaat vastuusta. Tämän periaatteen tarkoitus on varmistaa, ettei myyjä vältä vastuutaan vain antamalla kolmannelle henkilölle tehtäväksi täyttää sopimus. Esteen tulee olla siis voimassa kaikkien osapuolten osalta. Sama sääntö on voimassa myös, kun viivästys johtuu myyjän tavarantoimittajasta tai jostakin muusta aikaisemmasta myyntiportaasta. (Pinomaa 1989:86)

Edellä on käsitelty myyjän velvollisuudesta korvata ostajan välitön vahinko, mutta ostajalla on oikeus korvauksiin myös välillisten vahinkojen osalta. Jos viivästys tai

vahinko johtuu tuottamuksesta myyjän puolelta, ostajalla on myös oikeus korvaukseen viivästyksen aiheuttamasta vahingosta. Tuottamus voi johtua huolimattomuudesta, taitamattomuudesta tai laiminlyönnistä. Jos ostajalle on viivästyksen yhteydessä aiheutunut vahinko ja vaikka viivästys ei sinänsä johdu myyjän tuottamuksesta, myyjälle voi silti syntyä korvausvastuu. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, kun myyjä on tietoinen viivästyksestä ja viivästystä ei voida katsoa myyjän viaksi, mutta myyjä on laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuuden ostajalle. Tällöin laiminlyönti voi aiheuttaa ostajalle ylimääräisiä kustannuksia, jotka hän olisi voinut välttää saadessaan tiedon tulevasta viivästyksestä. (Pinomaa 1989:86)

Myyjällä on ilmoitusvelvollisuus esteestä ja sen vaikutuksesta sopimuksen täyttämiseen, mikäli hän ei pysty luovuttamaan tavaraa ajoissa. Ilmoituksella voi olla ostajalle merkittävä vaikutus minimoida viivästyksestä aiheutunut vahinko. Myyjän on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa esteestä ostajalle sen jälkeen, kun este on tullut tai sen olisi pitänyt tulla myyjän tietoon. Pääsäännön mukaan myyjän on korvattava ostajalle vahinko, mikä olisi voitu välttää ajoissa tehdyllä ilmoituksella. Riski ilmoituksen perilletulosta ostajalle on myyjällä. (Pinomaa 1989:86-87)

Ostajan on ilmoitettava myyjälle kohtuullisessa ajassa, jos hän haluaa purkaa kaupan tai vaatia vahingonkorvausta myöhästyneestä sopimuksen täyttämisestä. Niin kauan, kun ostaja ei ole saanut tavaraa myyjältä, on ostajalla oikeus pysyä passiivisena menettämättä oikeuttaan kaupan purkuun tai vahingonkorvaukseen. Jos ostaja haluaa purkaa kaupan, ei hänen tarvitse samaan aikaan ilmoittaa vaatimustaan vahingosta. Ostaja voi ilmoittaa mahdollisen korvausvaatimuksen myöhemmin, sillä voidaan katsoa myyjällä olleen aihetta ottaa purkuilmoituksen perusteella lukuun myös vahingonkorvausvaatimus. (Pinomaa 1989:87)

Ostajalla on tietyin edellytyksin oikeus pidäytyä maksusta. Ostaja saa maksun erääntymisestä huolimatta pidäytyä maksamasta vaatimustaan vastaavaa osaa kauppahinnasta, jos hänellä on myyjän viivästyksen tai tavarantoimituksen virheeseen perustuvia vaatimuksia ja kauppahinta tai osa siitä on maksamatta. Myyjä ei voi kohdistaa ostajaan maksuviivästyksen seuraamuksia, vaikka suoritus on viivästynyt, jos ostajalla on oikeus

pidättyä kauppahinnan maksamisesta. Tässä on kuitenkin ostajalla riskinsä, sillä ostaja vastaa itse virhearviointinsa seurauksista. Mikäli myöhemmin katsotaankin, ettei sopimusrikkomusta olekaan tapahtunut tai että ostajalle ei ollutkaan oikeutta seuraamuksiin sopimusrikkomuksen johdosta, on vastuu ostajalla itsellään. (Pinomaa 1989:94-95)

Jos sopimusrikkomus koskee vain osaa toimituksesta, säännöksiä sovelletaan vain tähän viivästyneeseen tai virheelliseen osaan toimitusta. Ostajalla on oikeus purkaa kauppa viivästyneen tai virheellisen toimituksen osalta tai kokonaisuudessaan, jos sopimusrikkomus on olennainen kaupan kannalta. Tilanteessa, jossa voidaan katsoa olosuhteiden osoittavan myyjän todennäköisesti erehdyksessä toimittaneen vaillinaisen määrän tavaraa ja näin ollen olettaen täyttäneensä sopimuksen kokonaisuudessaan, sovelletaan tavarantoimituksen virhettä koskevia säännöksiä. Tätä kutsutaan niin sanotuksi tavarantoimituksen vajaukseksi. Jos taas voidaan olettaa myyjän olleen selvillä siitä, ettei toimitus ole täydellinen, tulee sovellettavaksi viivästystä koskevat säännökset. Tärkein seuraus Pinomaaan mukaan näissä tilanteissa on se, että ostajan reklamaatiovelvollisuus määräytyy samoin kuin viivästykseen yhteydessä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ostaja menettää oikeutensa vaatia seuraamuksia tavarantoimituksen vajauksen perusteella, jollei hän ilmoita myyjälle vajauksesta kohtuullisessa ajassa havaittuaan sen tai kun hänen olisi pitänyt se havaita. (Pinomaa 1989:95)

4.5 Ostajan asema

Ostaja ei saa virheenä vedota seikkaan, josta voidaan olettaa hänen tienneen kauppaa tehtäessä. Jos ostaja esimerkiksi sopimusta tehtäessä on selvillä tavarassa olevista puutteista, voidaan katsoa hänen tarkoituksenaan olleen hyväksyä tavara sellaisenaan. Mikäli ostaja on ennen kaupan tekoa tarkastanut tavarantoimituksen tai ilman hyväksyttävää syytä laiminlyönyt myyjän kehotuksen tarkastaa se, hän ei saa virheenä vedota sellaiseen seikkaan, joka hänen olisi pitänyt tarkastuksessa havaita. Ostaja ei menetä oikeuttaan virheseuraamuksiin, jos myyjä on menetellyt kunnianvastaisesti tai arvottomasti. (Pinomaa 1989:82)

Tavaran virheettömyyttä arvioidaan sen mukaan, millainen tavara on ollut vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Myyjä vastaa virheestä, joka on ollut ennen vaaranvastuun siirtymistä ostajalle, vaikka virhe ilmeni myöhemmin. Pinomaan mukaan ratkaisevaa virheen arvioinnissa on se, onko virheen perussyynä seikka, joka oli olemassa vaaranvastuun siirtymisen ajankohtana. Tavarassa on myös silloin virhe, kun se huononee vaaranvastuun siirryttyä ostajalle, mikäli huononeminen johtuu myyjän sopimusrikkomuksesta. Samaa periaatetta noudatetaan myyjän antamaan takuuseen tai muuhun vastaavanlaiseen sitoumukseen liittyen. Jos myyjä on ottanut vastatakseen tavaran käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista tietyn määrätyn ajan ja huononeminen koskee sitoumuksen piiriin kuuluvaa ominaisuutta. (Pinomaa 1989:82)

Tavaran kauppahinnan muodostumiseen vaikuttaa useita seikkoja. Tästä syystä onkin hyvä sopia kauppahinnan suuruus etukäteen ja yleensä hinta mainitaankin sopimuksessa. Jos tavaran hinnasta ei ole sovittu, on ostajan maksettava myyjälle hinta, joka on kohtuullinen ottaen huomioon tavaran laatu ja ominaisuudet, kaupantekoaikojen käypä hinta sekä muut olosuhteet. Jos kauppahinta määräytyy sopimuksen mukaan tavaran lukumäärän, mitan tai painon mukaan, hintalaskelman perustaksi on otettava tavaran määrä vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Jos hinta määräytyy tavaran painon mukaan, on ensin vähennettävä pakkauksen paino. Kun ostaja on saanut laskun, on siinä ilmoitettu hinta sitova. Ellei ostaja hyväksy hintaa, on hänen kohtuullisessa ajassa ilmoitettava siitä myyjälle. Tämä sääntö ei ole voimassa silloin, kun sopimuksen mukainen hinta on laskussa ilmoitettua alempi tai vaadittu summa on kohtuuton. Tässä tarkoitettu kohtuullinen aika on arvioitava huomioon ottaen vallitsevat olosuhteet sekä osapuolten asema. (Pinomaa 1989:96-97)

Kauppahin on maksettava myyjän liikepaikalla, tai jos tällaista ei ole, hänen kotipaikallaan. Usein käytännössä kauppahinnan voi myös maksaa pankki- tai postisiirtoa käyttäen. Jos maksun tulee tapahtua tavaran tai asiakirjan hallinnan luovuttamista vastaan, on maksu suoritettava siellä, missä hallinnan luovuttaminen tapahtuu. Jos sopimuksesta ilmenee, että myyjä on velvollinen kuljettamaan tavaran ostajan luokse, tapahtuu maksu ostajan luona. Samoin on jälkivaatimus tai postiennakko

tilanteessa. Käytännössä tilanne on usein se, että ostaja on jo suorittanut maksun ennen tavarán tai asiakirjan luovuttamista, ja vain osoittaa sen todeksi, kun tavara tai asiakirja tarjotaan hänen saatavilleen. Sopimusrikkomus voidaan katsoa tapahtuneen, mikäli ostaja ei ole ajoissa täyttänyt sopimuksen mukaista maksuvelvollisuuttaan. (Pinomaa 1989:97)

Sopimuksesta usein ilmenee ostajalle annettu maksuaika. Mikäli maksuajasta ei ole sovittu, ostajan on maksettava kauppahinta myyjän vaatiessa maksua. Usein tavarán luovutuksen yhteydessä tai sen jälkeen ostaja saa myyjältä laskun, jonka perusteella maksu on suoritettava. Jos laskussa ei ole myönnetty ostajalle maksuaikaa, on hänen periaatteessa maksettava kauppahinta viipymättä. Ostajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta maksaa kauppahintaa ennen kuin on saanut tavarán saatavilleen tai muuten määrättäväkseen sopimuksen edellyttämällä tavalla. (Pinomaa 1989:97-98)

Ostajalla on oikeus tarkastaa tavara ennen kauppahinnan maksamista. Jos tavarán tarkastusmahdollisuus on yhteensopimaton sovittu luovutus- ja maksutavan kanssa, ei ostajalla ole oikeutta vedota tavarán tarkastusoikeuteen perusteena kauppahinnan maksamisesta pidättymiselle. Ostajan velvollisuuteen kuuluu myötävaikuttaa kauppaan sillä tavalla kuin häneltä kohtuudella voidaan edellyttää, jotta myyjä voi täyttää sopimuksen. Ostajan velvollisuuksiin kuuluu myös tavarán noutaminen tai vastaanottaminen. (Pinomaa 1989:98)

Niin kuin ostajalla, myös myyjällä on oikeuksia. Myyjällä on esimerkiksi oikeus vaatia maksua, sopimuksen täyttämistä muuten tai kaupan purkua ja lisäksi vahingonkorvausta, jos ostaja ei maksa sovittua kauppahintaa oikeaan aikaan. Myyjällä on myös oikeus tietyissä tilanteissa pidäytyä tavarán hallinnan luovutuksesta, olla luopumatta määräysvallastaan sekä vaatia korkoa. Näiden lisäksi myyjällä on oikeus kaupan purkamiseen tai vahingonkorvaukseen, jos ostaja ei nouda tai vastaanota tavaraa sovittu, eikä tämä johdu myyjästä tai hänen puolellaan olevasta seikasta. Myyjällä on velvollisuus huolehtia tavarasta ostajan lukuun, mikäli ostaja laiminlyö velvollisuutensa noutaa tai vastaanottaa tavara. Tällöin myyjälle syntyy oikeus korvaukseen huolenpidon aiheuttavista kohtuullisista kustannuksista. Joissakin tilanteissa, jossa tavara ei

esimerkiksi kestä varastointia, on myyjällä oikeus myydä tavara ostajan lukuun. (Pinomaa 1989:99)

Jos myyjä on omalta osaltaan täyttänyt sopimuksen, on hänellä oikeus pysyä siinä ja vaatia ostajaa suorittamaan maksu. Jos ostaja peruuttaa erityisesti häntä varten valmistettavan tai hankittavan tavaran tilauksen, ei myyjällä ole oikeutta jatkaa tavaran valmistusta tai muita valmisteluja ja vaatia kauppahinnan maksamista. Poikkeuksena tähän ovat sellaiset tilanteet, joissa myyjälle aiheutuisi olennaista haittaa siitä, ettei sopimusta täytetä tai vaaraa siitä, että peruutuksesta aiheutuneet vahingot jäävät korvaamatta. Myyjällä on oikeus vahingonkorvaukseen ostajan peruutuksen johdosta sekä peruutuksen johdosta menettämästään voitosta. (Pinomaa 1989:99-100)

Myyjällä on oikeus tietysin edellytyksin pysyä kaupassa ja vaatia ostajaa myötävaikuttamaan kauppaan. Ostaja ei kuitenkaan ole velvoitettu myötävaikuttamaan kauppaan, jos kaupalle on olemassa este, jota ostaja ei voi voittaa tai jos tämä myötävaikuttaminen vaatisi kohtuuttomia uhrauksia verrattuna myyjän etuun kaupan myötävaikuttamisesta. Kun kysymys on ostajan myötävaikutusvelvollisuudesta, joudutaan kiinnittämään suurempi huomio siihen, miten tärkeää myyjälle on sopimuksen täyttäminen puolin ja toisin. Tämä johtuu siitä, että ostajan myötävaikutus saattaa usein olla tarpeen siksi, että vain ostaja kykenee tekemään suorituksen, jota myötävaikutusvelvollisuus koskee. Jos myyjä viivyttelee kohtuuttoman kauan vaatimustensa esittämisessä, menettää hän oikeutensa vaatia ostajaa myötävaikuttamaan kauppaan. (Pinomaa 1989:100)

Myyjällä on oikeus purkaa kauppa ostajan maksuviivästyksen vuoksi, jos viivästyksestä koituu olennainen sopimusrikkomus. Arvioitaessa sopimusrikkomuksen olennaisuutta kokonaisuutena, on otettava huomioon muun muassa kaupan luonne ja maksuviivästyksen merkitys kysymyksessä olevissa olosuhteissa. Huomioon on otettava myös se, koskeeko viivästys koko kauppahintaa vai pienempää maksuerää. Myyjällä on oikeus purkaa kauppa, jos ostaja ei ole maksanut kauppahintaa myyjän asettaman lisäajan kuluessa. Koska ostajan on saatava todellinen mahdollisuus kauppahinnan maksamiseen, asetettu lisäaika ei saa olla kohtuuttoman lyhyt. Asetetun lisäajan

kuluessa myyjällä on oikeus purkaa kauppa vain, jos ostaja on ilmoittanut, ettei tule suorittamaan maksua asetetussa ajassa. Samoin kaupan purkaminen voi tulla kyseeseen, jos ilmenneiden seikkojen vuoksi on oletettava, että maksua ei tulla suorittamaan lisäajassa. (Pinomaa 1989:100-101)

Jos ostaja ei kohtuullisesti myötävaikuta kauppaan ja sopimusrikkomuksella on myyjälle olennainen merkitys, myyjällä on oikeus purkaa kauppa. Myyjän oikeuteen purkaa sopimus ei vaikuta ostajan sopimusrikkomuksen syy. Näin ollen myyjä voi purkaa sopimuksen myös silloin, kun ostajan viivästys myötävaikutusvelvollisuuden täyttämistä johtuu ostajasta riippumattomista syistä. Samoin edellytyksin myyjällä on oikeus purkaa kauppa, jos ostaja ei nouda tai vastaanota tavaraa sovittuun ajankohtaan ja sopimuksesta tai olosuhteista ilmenee tällä olevan tärkeä merkitys myyjälle. Myyjän asettaman lisäajan kuluessa myyjä saa purkaa kaupan vain, jos ostaja ilmoittaa, että ei tule täyttämään velvollisuuksiaan annetussa ajassa. (Pinomaa 1989:101)

Jos ostaja ei osoita maksuviivästyksen johtuvan lain säännöksestä, yleisen liikenteen tai maksuliikenteen keskeyttämisestä taikka muusta vastaavasta esteestä, jota hän ei ole kohtuudella voinut ottaa huomioon kaupantekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei ole voinut välttää eikä voittaa, myyjällä on oikeus korvaukseen tästä aiheutuneesta vahingosta. Myyjällä on samoin oikeus korvaukseen, jos ostaja ei kohtuullisesti myötävaikuta kauppaan tai sen vuoksi, ettei ostaja ajoissa nouda tai vastaanota tavaraa ja sopimuksesta tai olosuhteista ilmenee sillä olevan erityinen merkitys myyjälle. Elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan väliseen kauppaan ei sovelleta seuraavaa säännöstä myyjän oikeuksista korvauksiin ostajan laiminlyödessä ilmoitusvelvollisuutensa. Muissa kaupoissa ostajan on kohtuullisessa ajassa siitä, kun esteen olisi pitänyt tulla ostajan tietoon, ilmoitettava myyjälle, jos ei voi täyttää sopimusta ajoissa. Jos ostaja ei tee tätä ilmoitusta, on myyjällä oikeus korvaukseen aiheutetusta vahingosta, joka olisi voitu välttää ajoissa tehdyllä ilmoituksella. (Pinomaa 1989:102)

Myyjällä on ilmoitusvelvollisuus ostajaa kohtaan kaupan purusta sekä korvausvaatimuksesta. Myyjä ei saa purkaa kauppa ostajan maksuviivästyksen vuoksi tai sen, ettei ostaja ole noutanut tai vastaanottanut tavaraa ajoissa, ellei hän ilmoita

ostajalle purkamisesta ennen kuin ostaja on täyttänyt velvollisuutensa. Jos ostaja myötävaikuttaa kauppaan liian myöhään, myyjä ei saa oikeutta käyttää viivästyksen vuoksi purkioikeuttaan tai vaatia vahingonkorvausta, ellei hän ilmoita ostajalle vaatimuksestaan kohtuullisessa ajassa siitä, kun sai tiedon myötävaikutusvelvollisuuden täyttämisestä. Myyjän ei tarvitse erikseen ilmoittaa vahingonkorvausvaatimustaan, jos hän purkaa kaupan. (Pinomaa 1989:102-103)

Sekä myyjällä että ostajalla on pysäyttämisoikeus ennakoituun sopimusrikkomukseen liittyen. Jos sopijapuolen toiminnan tai taloudellisten olojen vuoksi on painavia syitä olettaa sopimusvelvoitteiden jäävän olennaisilta osin täyttämättä, vastapuolella on oikeus omalta osaltaan keskeyttää sopimuksen täyttäminen ja pidättäytyä suorituksestaan. Myyjälle antaa oikeuden vedota pysäyttämisoikeuteen lähinnä ostajan heikkoon maksukykyyn viittaavat seikat. Ostajalla puolestaan on sama oikeus esimerkiksi silloin, kun myyjän käyttäytyminen antaa aiheen olettaa, että hän ei tule täyttämään velvollisuuksiaan. Sopijapuolella on riski suorituksesta pidättäytymisen edellytysten arvioimisesta. Jos arviointi osoittautuu virheelliseksi, kysymykseen voivat tulla viivästyseuraamukset suorituksesta pidättäytyttyä sopijapuolelta kohtaan. Sopijapuolen, joka käyttää keskeyttämisoikeuttaan, on ilmoitettava heti asiasta vastapuolelle. Ellei näin tapahtu, joutuu hän korvausvelvolliseksi vastapuolelle aiheutuneeseen vahinkoon. Mikäli vastapuoli asettaa hyväksyttävän vakuuden suorituksestaan, ei toisella sopijapuolella ole oikeutta pidättäytyä sopimuksen täyttämisestä. (Pinomaa 1989:103-104)

5. KANSAINVÄLISTYMINEN

Kansainvälistyminen verkkokauppojen osalta tarkoittaa sitä, että tuotteita voi tilata Suomeen kaikkialta maailmasta. Itse asiassa mistä tahansa muusta maasta. Ostajan vastuulla on ottaa selvää Suomen lainsäädännöstä, joka koskee tuontia tietystä maasta. Ostajan vastuulla on myös suorittaa asianmukaiset tullimaksut ja arvonlisäverot Suomeen. Nykyään tuotteiden tilaaminen Euroopan Unionin muista maista on usein tulli- ja arvonlisäverovapaata.

Irtaimen esineen kauppa on jo kautta historian kansainvälistä ja kansainvälisyys lisääntyy koko ajan. Kansainvälisyydellä tarkoitetaan, että sopimuksella tai suorittamisella on yhteyttä useisiin oikeusjärjestyksiin samaan aikaan. Oikeudellinen ongelma kansainväliseen kauppaan syntyy siitä, ettei kauppaa koskevat säännökset ole samanlaiset kaikissa maissa. Erimielisyyden ratkaisu vaihtee tästä syystä riippuen, minkä maan lakia ratkaisija soveltaa osapuolten väliseen suhteeseen. Ne määräykset, joiden mukaisesti valinta eri oikeusjärjestelmien välillä tehdään, kutsutaan kansainväliseksi yksityisoikeudeksi. (Routamo 1996:25) Sovellettavan lain merkitys ostajalle on huomattavan suuri. Jo pelkästään tarjouksen sitovuudesta sekä tarjouksen peruuttamisesta voi olla erilaisia periaatteita eri maiden lainsäädännössä. (Kurkela 1980:10)

Tavaran, tiedon tai rahan liikkuminen yli kansallisten rajojen tekee kansainvälisen kaupan kansainväliseksi. Niin kauan kuin kansainväliseen kauppaan ei sovelleta yhtä lainsäädäntöä voi kansallisten lakien säännökset sisältävät toisistaan poikkeavia määräyksiä samanlaisia tapahtumia koskien. (Kurkela 1980:9) Kansainvälisessä kuluttajakaupassa heikommassa asemassa elinkeinoharjoittajaan nähden olevan kuluttajan asemaa ollaan pyritty kuitenkin suojaamaan. ”*Lakiviittauksella, jonka perusteella sopimukseen sovelletaan Euroopan talousalueen ulkopuolisen valtion lakia, ei voida syrjäyttää Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa voimassa olevia lakiviittauksen puuttuessa sovellettavia säännöksiä kohtuuttomista sopimusehdoista, jos niissä suojataan kuluttajaa tehokkaammin kohtuuttomia sopimusehdoista vastaan kuin lakiviittauksen perusteella sovellettavassa laissa*” (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Elektronisen sopimuksenteon määrittelyssä on erilaisia näkemyksiä kansainvälisesti. Yhdysvalloissa Perrittin määritelmä on havaintojen mukaan yleisin oikeuskirjallisuudessa esitetty käsitys elektronisen sopimuksenteon ominaispiirteistä. Sen mukaan elektronisella sopimuksenteolla tarkoitetaan menettelyä, jossa tarjous ja vastaus annetaan ennalta sovitussa muodossa niin, että sopimusilmaisut ovat koneiden käsiteltävissä ja automaattisesti aiheuttavat sopimusoikeudellisen sitovuuden. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että sopimus syntyy ilman ihmisen aktiivista puuttumista sopimusprosessiin. Tällöin koneet päättävät ennalta ohjelmoitujen toimintamallien perusteella syntyneen sopimuksen jatkotoimista. (Nurmi 1997: 5)

Skandinaavisessa oikeuskirjallisuudessa elektronisen sopimuksenteon käsite on laajemmassa merkityksessä. Elektronisia sopimusmenettelyjä arvioidaan muutamina toisistaan poikkeavina tyyppitapauksina, eikä ominaispiirteitä ole pelkästään automaattisuus ja konekielisyys. Vahvasti skandinaavisessa käsityksessä elektronisen sopimuksenteon ominaispiirteistä ovat mukana ihmisen aktiivinen toiminta sopimuksenteon aikana. (Nurmi 1997: 9)

5.1 Rajat ylittävä kauppalaki ja eurooppalainen kauppalaki (CESL)

Euroopan komissio antoi lokakuussa 2011 ehdotuksen (KOM(2011) 635) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi yhteisestä eurooppalaisesta kauppalaista (CESL). Lakialoitteen tarkoituksena on helpottaa rajat ylittävää kaupankäyntiä ja soveltaa sitä kuluttajakaupan lisäksi yritysten välisissä kaupoissa. Ehdotuksen mukaan CESL ei korvaisi kansallista sopimusoikeudellista lainsäädäntöä, vaan se toisi rinnalle toisen sopimuksia koskevan sääntelykokonaisuuden, jonka soveltamisesta sopimuksen osapuolet voisivat päättää. (Oikeusministeriö: Asetusehdotus)

Komissio on valmistellut tätä euroopan yhteistä sopimusoikeutta vuodesta 2001. Komissio antoi asetusehdotuksensa vuonna 2011, mutta tällä hetkellä komissio valmistele uutta esitystä vedettyään pois ehdotuksensa loppuvuodesta 2014. (Oikeusministeriö: Asetusehdotus) Tulevaisuus näyttää saammeko voimassa olevan

sopimusoikeutta koskevan lainsäädännön rinnalle valittavissa olevan toisen sääntelykokonaisuuden.

5.2 CESL:n tarkoitus ja vaikutus

EU:n sisämarkkina-alueen kuluttajat sekä yritykset eivät pysty hyödyntämään kaikkia sisämarkkinoiden tarjoamia mahdollisuuksia. Eurobarometritutkimuksen mukaan yli puolet vientiyrityksistä näkee tilanteen niin, että yksi suurimmista esteistä rajat ylittävälle yrityksiltä kuluttajille suuntautuvassa kaupassa on nimenomaan sopimuslainsäädäntö. Yhteisen eurooppalaisen kauppalain tarkoituksena onkin poistaa nämä esteet. (European Commission 2011, MEMO 11/680)

Yhteisen eurooppalaisen kauppalain tarkoituksena on avata markkinoita yrityksille, lisätä valinnanvaraa kuluttajille ja parantaa kuluttajansuojaa. Yhteisesti sovellettava laki helpottaisi rajat ylittävää kaupankäyntiä mahdollistamalla samojen sääntöjen käyttämisen kaikissa EU-maissa. (European Commission 2011: MEMO 11/680) Samalla se selkeyttäisi kuluttajakauppaa kaikkien sopimusosapuolten osalta ja kasvattaisi luottamusta kansainvälisen kaupan turvallisuuteen. Euroopan komission mukaan 44 prosenttia eurooppalaisista ei tee ostoksia ulkomailta vain, koska ovat epävarmoja oikeuksistaan (European Commission 2011: MEMO 11/680).

Vain pieni osa tavara kauppaa käyvistä yrityksistä myy tuotteitaan muissa EU-maissa. Käytännössä syynä tähän vähäiseen määrään on se, että yritysten tulisi sopeutua eri maiden kansalliseen sopimuslainsäädäntöön. Tämä taas tarkoittaisi yrityksille käänköskuluja, lakimiesten palkkaamista sekä verkkosivujen mukauttamista ja siitä koituvia kustannuksia. Varsinkin pienet ja keskisuuret yritykset luopuvat usein rajat ylittävästä kaupasta juuri suurten kulujen vuoksi sekä sopimusoikeudellisten ongelmien pelossa. Tämä puolestaan johtaa miljardien eurojen tulonmenetyksiin vuositasolla EU:n sisäisessä kaupassa, joka taas vaikuttaa EU:n talouteen ja työllisyyteen. (European Commission 2011: MEMO 11/680)

Suurimpia sopimusoikeudellisia ongelmia, jotka vaikuttavat kuluttajien ja yritysten rajat ylittävään kauppaan ovat ulkomaisen sopimuslainsäädännön ja kuluttajasuojasäännösten selvittäminen ja noudattaminen (European Commission 2011: MEMO 11/680). Tällä hetkellä rajat ylittävän kaupan kuluttajakysymyksiin ja tarvittaessa selvittely- ja sovitteluapua ristiriitatilanteisiin antaa Euroopan kuluttajakeskus. Suomessa sen toiminnan rahoittavat Suomen valtio sekä Euroopan komissio.

Vuonna 2011 kolmasosa EU:n kuluttajista teki ostoksia internetin välityksellä kotimaassaan, mutta vain alle 10 prosenttia teki verkko-ostoksia toisesta jäsenvaltiosta. Tähän on syynä epävarmuus kuluttajan oikeuksista ja pelko sopimuksen rikkomisesta. Yhteinen eurooppalainen kauppalaki toisi kuluttajille yhtäläisen suojan oikeuksilleen kaikissa EU-maissa. Uuden lain myötä kuluttajalla on esimerkiksi oikeus valita viallisen tuotteen kohdalla, mitä oikeussuojakeinoa hän käyttää tilanteen korjaamiseksi. Korkea kuluttajansuoja vahvistaa kuluttajien luottamusta ja helpottaa verkko-ostosten tekemistä muista EU-maista. (European Commission 2011: MEMO 11/680)

Yhteisestä eurooppalaisesta kauppalaista on hyötyä niin kuluttajille kuin yrityksillekin. Laki vähentää rajatylittävään myyntiin liittyviä kustannuksia, jolloin yhä usemmat yritykset voisivat viedä tuotteensa ulkomaanmarkkinoille. Tämä tarkoittaa kuluttajille monipuolisempia, laadukkaampia ja edullisempia tarjouksia halutuista tuotteista. Tällä hetkellä kuluttajien asema kulutustuotteiden hintojen osalta eri EU-maissa on hyvin suuri. Uusi yhteinen eurooppalainen kauppalaki tasoittaa kuluttajien asemaa mahdollistamalla edulliset tilaukset muista maista. (European Commission 2011: MEMO 11/680)

5.3 Rooma I –asetus

Rooma I –asetuksen 6 artikla sisältää säädökset kansainvälisistä kuluttajan ja elinkeinoharjoittavan välisistä sopimuksista. Pääperiaate kuluttajasopimuksissa on 3 artiklan valinnanvapauden periaate, joka tarkoittaa sopimukseen sovellettavan sen maan lakia, jonka osapuolet ovat valinneet. Lakiviittaus on käytävä selvästi ilmi

sopimusehdoista. Asetuksen 6 artiklan 2 kohdan säännöksen mukaan kuluttajasopimuksissa tehty lakiviittaus ei saa aiheuttaa kuluttajalle asuinpaikkansa valtion lain pakottavin säännöksin hänelle annetun suojan menetyksen. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2008, Rooma I)

Mikäli kuluttajakaupan sopimusosapuolet valitsevat käytettäväksi CESL:n sääntelykokonaisuuden, saattaa tämä johtaa rajat ylittävissä kaupoissa epäselviin tilanteisiin. Rooma I asetuksen 6 artiklan mukaan kuluttajalla on aina asuinpaikkansa valtion pakottavan lainsäädännön asettama suoja. Mikäli yhteisen eurooppalaisen kauppalaian soveltaminen asettaisi kuluttajan heikompaan asemaan, epäselvää olisi kumpi säännös tulisi sovellettavaksi.

5.4 Sopimukset EY-alueella

Kansainvälisiä sopimuksia solmittaessa on tunnettava sopimuksia määrittävät säännökset. Huomio juridisiin kysymyksiin on yleisesti vasta toisella sijalla, kun suomalaiset yritykset miettivät, mitä ja minkä sisältöisiä sopimuksia he solmivat eri maiden yritysten kanssa. Tällöin on mietitty usein vain muun muassa taloudellisia, teknisiä ja markkinointiin liittyviä asioita. Eteen voi tulla tilanne, jossa sopimus tai sen ehto voi olla kysymykseen tulevan lainsäädännön nojalla mitätön, ellei asioista ole otettu ajoissa selvää. Suomalaisten yritysten tulisi huomioida se, että solmittaessa sopimuksia EY:n jäsenmaiden yritysten kanssa, tilanne on monimuotoisempi kuin mitä yleensä kansainvälisiä sopimuksia solmittaessa. Sen lisäksi, että huomioon otetaan sopimukseen sovellettavan lain, usein jomman kumman sopimuskumppanin maan kansalliset säännökset, EY:n jäsenmaiden yritysten kanssa solmittavissa sopimuksissa on huomioitava myös EY:n omat oikeussäännökset, jotka pätevät yli kansallisten säännösten sekä myös näiden ohella. (Erämetsä 1992:1)

EY:n oma lainsäädäntö on useissa tapauksissa jäsenvaltioissa suoraan sovellettavaa oikeutta ja kansallisen lainsäädännön yläpuolella. Osa näistä EY:n lainsäädännön säännöksistä koskee suoraan yrityksiä sekä yksityisiä luoden oikeuksia ja velvoitteita.

Yrityksille tärkeimmän osan EY:n lainsäädännöstä muodostaa kilpailuoikeuden säännökset. Näitä säännöksiä sovelletaan suoraan suomalaisiin yrityksiin, joiden toiminnalla on vaikutusta EY-alueella. (Erämetsä 1992:2-5)

5.5 Toimet kansainvälistymisen tueksi

Verkossa tapahtuva kauppa yleistyy ja kehittyy. Helppous ja nopeus ovat suuri syy tähän kasvavaan ilmiöön. Tärkeitä kannustimia ovat myös suuret valikoimat ja tuotteet, joita ei välttämättä tavallisissa kaupoissa ole saatavilla. Hinnat ovat usein edullisemmat ja luotto verkossa tehtyihin tapahtumiin kasvaa onnistumisten myötä. Sitä mukaan, kun ostokset verkossa yleistyvät, törmätään samalla uusiin haasteisiin ja epäkohtiin. Kansainvälisyys on ajankohtainen aihe ja kansainvälinen kauppa tuo omat haasteensa kuluttajien oikeuksien valvomiseen sekä toisaalta myös myyjän asemaan. Jatkotutkimus aiheeksi olenkin ehdottanut kansainvälisen kaupan vaikutuksia kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan asemaan ja heidän välisiin sopimuksiin.

Verkkoteollisuus.fi –sivulla on kesäkuun 2015 avoinna kysely verkkokaupan johtamisesta. Tutkimuksella pyritään selvittämään, mitä verkkokaupan pyörittäminen vaatii ja mitä esteitä kansainvälinen kauppa tuo mukanaan. Selvittämällä näitä esteitä pyritään helpottamaan suomalaisyritysten kansainvälistymistä. Mielenkiinnolla jään odottamaan syksyllä julkaistuja tutkimustuloksia. (Verkkoteollisuus Ry 2015, Selvitys.)

Myös posti uudistaa palveluitaan helpottamaan kansainvälistä kauppaa. Kansainvälisen verkkokaupan asiakaspalautusten hallitseminen on ollut vaikeaa sekä kauppiaille että kuluttajille. Verkkoteollisuuden sivujen mukaan posti tuo uuden kansainvälisen palautus ERS-palvelun. Palvelun tarkoituksena on helpottaa merkittävästi palautusten hoitoa. Käytännössä palvelu toimii niin, että kauppias toimittaa kuluttajalle toimitusta varten osoitekortin sähköpostilla, jonka avulla palautus onnistuu helposti maan paikallisen postin kautta. Postin tuotepäällikön Matti Haimin mukaan vaikeat palautuskäytännöt ovat olleet kaupankäynnin esteitä. Uuden ERS-palvelun avulla kauppiaille avautuu

mahdollisuudet kasvattaa kansainvälistä myyntiä. (Verkkoteollisuus 19.5.2015, Tiedote.)

Euroopan komissio julkaisu 6.5.2015 digitaalisten sisämarkkinoiden strategian, jonka tarkoituksena on parantaa verkossa myytävien hyödykkeiden ja palveluiden liikkuvuutta Euroopan maiden rajojen yli. Tässä keinona ovat esimerkiksi sääntelyn yhtenäistäminen ja teknologiakehityksen tukeminen. (European Commission 6.5.2015, Commission priority.)

Verkkoteollisuus Ry on erikoistunut suomalaisten yritysten verkkoliiketoiminnan edistämiseen ja edunvalvontaan. Yhdessä Tekesin, Finpron ja Team Finlandin kanssa se tukee suomalaisten yritysten verkkoliiketoiminnan kansainvälistymistä. Verkkoteollisuus tuottaa jäsenyrityksilleen tietoa, kontakteja sekä koulutusta ja edunvalvontaa. Tekes tarjoaa rahoituspalveluita yrityksille ja Finpro valmistelee kasvuohjelmaa verkkokauppojen kansainvälistämiseen. Verkkoteollisuuden toimitusjohtajan Oula Järvisen mukaan tarkoituksena on tuottaa yhdessä konkreettista apua suomalaisille yrityksille ja yrittäjille, joilla on halu laajentaa markkinoitaan ulkomaille. (Verkkoteollisuus 16.4.2015. Lehdistötiedote)

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Lainopillisen tutkimuksen metodin määrittää oikeuslähdeoppi, ja jos sitä noudatetaan, pitäisi olla merkityksetöntä, minkälaisia yksityiskohtaisempia metodisia sääntöjä tutkija katsoo soveltavansa. Usein tilanne on kuitenkin niin, että käytännössä oikeuslähdeopista seuraa vain karkeat päälinjat tapauskohtaiselle harkinnalle. Pienilläkin painotuseroilla voi olla merkitystä olennaisten argumenttien välillä ja tulkitsija voi päätyä täysin erilaisiin lopputuloksiin. (Norros 2007: 24)

Kuluttajakauppaan sisältyy runsaasti tapauskohtaista harkintaa lain soveltamisessa. Kuluttajansuojalain säännökset kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välisestä kaupasta ovat monipuoliset ja näyttävät suunnan riidanratkaisussa, mutta mielestäni myös paljon on jätetty harkinnan varaan. Uskon, että pyöristetyt rajat antavat vapauksia kulutushyödykkeiden liikkumiseen, mutta samaan aikaan liika harkinnanvaraisuus saattaa luoda epäluottamusta.

Juuri epäluottamus ja epätietoisuus ovat aineiston perusteella syitä, jotka hidastavat tai jopa estävät kuluttajien verkko-ostamisen. Varsinkin kansainvälisen kaupan osalta kuluttajat ovat erityisen varuillaan. Tutkimukseni etenee siinä järjestyksessä, jossa kuluttaja etenee tehdessään verkko-ostoksia. Verkko-ostokseen liittyen kuluttajalle aiheutuvat mahdolliset riskit on tuotu esille ja riskien hallintaan lainsäädännön avulla esitetty keinoja.

Kuluttajakauppaan sisältyy paljon soveltavaa ja harkitsevaa laintulkintaa. Kuten yleisesti, myös kuluttajatilanteissa sovelletaan tapauskohtaista harkintaa. Kuluttajiin kohdistuvat säännökset tulevat sovellettaviksi tilanteittain ja lain asettamat rajat ovat joustavat. Vaikka tulkinnanvara lainsäädännössä tuokin epävarmuutta, tuo se myös oikeudenmukaisen tunteen siitä, että ennalta arvaamattomat seikat ja olosuhteet otetaan huomioon määriteltäessä oikeuksia ja velvollisuuksia. Tilanteisiin vaikuttavat seikat ovat harvoin mustavalkoisia ja tiukat asetetut rajat oikean ja väärän välille toisivat mielestäni epäoikeudenmukaisuutta lain toteutumiseen. Lain tarkoitushan on toteuttaa oikeudenmukaisuutta ja suojella vääryyksiltä.

Vakiosopimusten käyttö on kuluttajakaupassa yleistä. Verkossa tehdyissä ostopimuksissa usein käytössä on yleiset ehdot. Valitettavan usein yleisiin ehtoihin tutustuminen jää vähäksi ja kuluttaja tilaa tuotteita tietämättä käytännössä, mihin sitoutuu. Koska viranomaisvalvonta on tiukkaa Suomessa, suomalaiset verkkokaupat ovat suhteellisen luotettavia. Niin suomalaisissa kuin ulkomaisissa verkkokaupoissa vilpillisiä toimiojotakin löytyy. Tästä syystä mielestäni huomio lainsäädännössä tulisi kiinnittää siihen, kuinka helposti verkkosopimuksen tekemisessä yleiset ehdot voi ohittaa niihin tutustumatta ja vain yhdellä napin painalluksella hyväksyä ehdot osaksi sopimusta.

Sen lisäksi, että kuluttajankauppaan ja verkko-ostoksiin liittyvät relevantit säännökset on avattu tutkimuksessa, on myös erityisesti kuluttajan kannalta tärkeää tunnistaa riskit ja miettiä keinoja hallita näitä riskejä. Sen lisäksi, että laki suojaa pitkälle kuluttajaa kaikissa ostoksissa ja ostoksiin liittyvissä sopimusrikkomustilanteissa, kuluttajien tulisi mielestäni kunnostautua ottamaan paremmin selvää asioista ja miettiä riskejä etukäteen ennen ostosopimuksen tekemistä.

Kuluttajan vahva suoja suhteessa elinkeinoharjoittajaan kannustaa kuluttajia, ainakin Suomen rajojen sisällä, käyttämään nykYTEKNOLOGIAA HYÖDYKSEEN ja ostamaan kulutushyödykkeitä verkossa. Ostosten tekeminen internetissä on monin keinoin turvattu ja kuluttajille haitallisia toimijoita ja sopimusehtoja valvotaan viranomaiskeinoin. Verkko-ostosten helppouden ja nopeuden sekä toimintaympäristön mahdollistama suurempi tuotevalikoima ja edullisemmat hinnat kasvattavat verkko-ostajien määrää koko ajan. Kuitenkin joukossa on vielä ostajia, joita verkossa toimiminen ja verkkoympäristö arvelluttavat. Tästä syystä olen halunnut tuoda esille joitakin sopimusoikeuden ja kuluttajansuojalain kannalta oleellisia asioita, joihin kuluttajan tulisi kiinnittää huomio ennen verkko-ostoksen tekemistä.

Ostajan sekä myyjän velvollisuuksiin ja oikeuksiin liittyy paljon ”olosuhteisiin nähden” –säännöksiä. Tämä voi olla vaikeaa tavallisen kuluttajan ymmärtää ja yrittää päätellä voimassa olevan tilanteen mukaan, missä rajat menevät. Mikä on tietyissä yksittäisissä

tilanteissa olosuhteisiin nähden suvaittavaa ja mikä ei. Määritelmä ”olosuhteisiin nähden” antaa mielestäni vapauksia toimia niin sanotusti väärin ja saattaa houkuttaa kokeilemaan rajoja. Toisaalta se myös mahdollistaa joissakin tapauksissa oikeuden toteutumisen. Usein laki vetää hyvin ohuen rajan oikean ja väärän välille, sillä jokainen tapaus on erilainen ja yksilöllinen ja erilaiset seikat tulee ottaa huomioon tapausta arvioitaessa. Modernissa yhteiskunnassa tarvitaan joustoa ja vapauksiakin, ja usein se kehittää yhteiskuntaa. Joskus kuitenkin olemattomat rajat vaikeuttavat sääntöjen ymmärtämistä ja voi luoda epätietoisuutta.

Toinen samanlainen epätarkka määritelmä säännöksissä on ”kohtuullinen aika”. Mikä se on? Jokainen määrittelee kohtuullisen ajan eri tavalla ja jokainen tilanne ja tapaus on yksilöllisesti erilainen ajan suhteen. Itse mietin, kuka sitten määrittelee oikean kohtuullisen ajan. Kenen näkemys kohtuullisesta ajasta on oikea ja kuka arvioi ajan parhaiten. Tiedän, että jokainen tapaus arvioidaan erikseen kaikki vaikuttavat seikat huomioon ottaen, mutta epätarkka ajan määritelmä voi johtaa harhaan monta lain tulkitsijaa. Pinomaa selventää kohtuullisen ajan määritelmää kirjassaan. Hänen mukaansa ”*kohtuullisen ajan pituutta on arvioitava yksittäisen tapauksen olosuhteiden pohjalta*”.

Kuluttajansuoja Suomessa tehtyihin ostoksiin ja sopimukseen on vahva. Tilanne muuttu ja monimutkaistuu, kun ostoksia tehdään rajojen yli. Näin ei kuitenkaan saisi olla. Kansainvälinen kuluttajakauppa tulisi olla yhtä helppoa ja luotettavaa kuin Suomessa. Uskon, että tulevaisuudessa näin onkin. Maailma kansainvälistyy ja rajat häviävät. Tähän tarvitaan kuitenkin yhteisesti tunnustettuja lainsäädännöksiä ja yhteinen näkemys kuluttajakaupasta sekä kuluttajan asemasta.

Yhteinen eurooppalainen kauppalaki helpottaisi rajat ylittävää kuluttajakauppaa ja toisaalta myös turvaisi kuluttajan oikeuksia. Mutta huomiotavaa on, että se ei korvaisi Suomen nykyistä sopimusoikeudellista lainsäädäntöä. Yhteinen eurooppalainen kauppalaki tulisi voimassa olevan sääntelyn rinnalle yhdeksi sopimusoikeutta koskevaksi sääntelykokonaisuudeksi, jonka soveltamisesta sopimussuhteen osapuolet olisivat vapaita keskenään sopimaan. Tämä mielestäni taas tuo epäselvyyttä

kuluttajakauppaan. Moni kuluttaja ja miksi ei myös yrittäjäkin voi joutua epäselvään tilanteeseen valitessaan sopimussuhteen säännöstä.

Rooma I –asetus kansainvälisestä kuluttajakaupasta noudattaa sopimusvapauden periaatetta kuitenkin suojaamalla kuluttajaa. Osapuolten vapaasti valitseva lainsäädäntö ei saa huonontaa kuluttajan asuinpaikan valtion lain pakottavin säännöksin hänelle annettua suojaa. Kohtuuttomat sopimusehdot, joilla heikennetään kuluttajansuojaa Euroopan talousalueen ulkopuolisissa valtioissa ovat laittomia. Yhteinen eurooppalainen kauppalaki avaisi markkinoita ja parantaisi kuluttajansuojaa. Yhteiset säännöt selkeyttäisi verkossa tapahtuvaa kansainvälistä kauppaa ja lisäisi luottamusta. CESL:n tavoitteena onkin poistaa eri maiden erilaisista sopimuslainsäädäntö epäselvyyksistä johtuvat kaupan esteet.

Pääsääntö verkossa toimivalle kuluttajalle on, että verkkosopimuksiin sovelletaan samoja lakeja ja säännöksiä kuin muissakin kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välisissä sopimuksissa. Ensisijaisesti sovellettavaksi tulevat kuluttajansuojalain säännökset. Mikäli kuluttajansuojalaista ei löydy ratkaisu ongelmatilanteeseen, käännytään kauppalain puoleen.

Verkossa toimiminen niin kuluttajan kuin elinkeinoharjoittajankin kannalta mahdollistaa niin monenlaisen toiminnan, että lakien ajantasalla pitäminen on haasteellista. Tärkeää olisi saada kansainväliseen kuluttajakauppaan samanlaiset säännökset ympäri maailman. Rajat ylittävä kuluttajakauppa verkossa kasvattaisi suosiotaan, mikäli lait olisivat selkeät ja luotettavat.

”The truth is that contract law’s fundamental purpose is to enable people to achieve their private ends” (Cooter & Ulen 1988:227). Jotta sopimuksilla saavutetaan haluttu lopputulos, tulee lainsäädäntöön ja viranomaisiin voida luottaa. Mutta ennenkaikkea on tärkeää ymmärtää sopimusten tarkoitus ja vakavuus. Kuluttajan tekemä ostopäätös on sopimus elinkeinoharjoittajan kanssa. Kun kuluttaja hyväksyy sopimuksen, on hänen ymmärrettävä, mihin sitoutuu ja minkälaisilla velvoitteilla.

Tutkielman laajuus ja aika-raja eivät mahdollista selvittämään kaikkia seikkoja, joita kuluttajan tulisi huomioida verkko-ostoksia tehdessään. Nettiostosten erilaiset maksumahdollisuudet ja ostosten tekeminen ulkomailta tuovat kuluttajalle lisää huomion arvoisia asioita, joita tulisi miettiä ennen sopimuksen tekemistä. Myös ulkomailta tehdyt tilaukset asettavat suomalaisen kuluttajan eri asemaan. Vaikka verkossa tehtyihin ostoksiin laki antaakin kuluttajalle paremman suojan, ei suoja välttämättä yllä ulkomaankauppaan. Näistä teemoista voisi tehdä jatkotutkimuksen.

7. LÄHTEET

Chatterjee, Charles (1996), *Transnational Marketing and Sales Contracts*. Great Britain: Cavendish Publishing Limited. 141 s. ISBN 1-85941-035-9

Erämetsä, Pirkko (1992), *Sopimukset EY-alueella*, käsikirja. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus. 235 s. ISBN 951-640-583-5

Hemmo, Mika (1997), *Sopimusoikeus 1*. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus. 396 s. ISBN 951-640-965-1

Hemmo, Mika & Heikki Halila (2008), *Sopimustyytit*. Helsinki: Talentum. 319 s. ISBN 978-952-14-1260-8

Holappa, Miia (2001), *Vastuu tilisiirtomaksun perillemenosta*. Turku: Digipaino. 167 s. ISBN 951-29-1978-8

Hyvärinen, Heikki, Pekka Hulkko & Sirkku Ohvo (2004), *Yksityisoikeuden perusteet*. 1.-2. painos. Vantaa: Werner Söderström Oy. 662 s. ISBN 951-0-26347-8

Härkönen, Hasse & Tiina-Mari Haka (2012), *Ostaminen verkkokaupasta*. 11.1.2014 Saatavilla World Wild Webistä: <http://www.yhteishyva.fi/koti-ja-puutarha/kodin-talous-ja-vakuutukset/ostaminen-verkkokaupasta/0218010-72812>

Innanen, Antti & Jarkko Saarimäki (2009), *Internet-oikeus*. Helsinki: Edita Publishing Oy. 375 s. ISBN 978-951-37-5571-3

Juvonen, Anna (2014). *Verkon himoshoppaajat ovat vielä harvassa*. Kauppalehti (Uutiset): 6-7.

Kanniainen, Vesa & Kalle Määttä (1996), *Näkökulmia oikeustaloustieteeseen*. Tampere: Gaudeamus. 398 s. ISBN 951-662-682-3

Kiiskinen, Anna (2007), Kuluttaja ja sähköisen ostamisen ongelmat. Helsinki: Helsingin Yliopisto, Pro gradu tutkielma. 11.1.2014 Saatavilla World Wild Webistä: <http://www.helsinki.fi/taloustiede/Abs/Selv50.pdf>

Kivelä, Heikki & Reijo Nordell (2003), Jokaisen oikeustiede. 21. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell Oy. 310 s. ISBN 951-0-28107-7

Kurkela, Matti S. (2003), Globalisoitunut sopimuskäytäntö ja sopimusoikeudelliset periaatteet. Helsinki: Edita Prima Oy. 286 s. ISBN 951-37-4013-7

Kurkela, Matti (1980), Ostosopimuksista. Helsinki: Suomen Lakimiesliiton kustannus Oy. 86 s. ISBN 951-640-110-4

Leiviskä, Pekka (2015). Postin toivo on paketeissa. Kauppalehti (Raporttaasi): 8-11.

Määttä, Kalle (1999), Oikeustaloustieteen aakkoset. Helsinki: Hakapaino Oy. 130 s. ISBN 951-45-8496-1

Norros, Olli (2007), Vastuu sopimusketjussa. Vantaa: WSOYpro. 401 s. ISBN 978-951-0-33046-3

Nurmi, Risto (1997), Elektroninen sopimus. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus. 145 s. ISBN 951-640-998-9

Pinomaa, Pekka (1989), Sopimus- ja kauppaoikeus. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy. 262 s. ISBN 951-885-003-8

Routamo, Eero (1996), Kaupan lait, Kotimainen ja kansainvälinen irtaimen kauppa. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus. 247 s. ISBN 951-640-887-7

Tammilehto, Pirkko (2015). Mobiili lisää elämyksen tarvetta myymälöissä. Kauppalehti (Uutiset): 6.

Vehviläinen, Maija (2014). Verkkokauppa.com on tulokastähti. Kauppalehti (Pörssi): 23

Vihinen, Eija (1997), Sopimuksen tekeminen tietojärjestelmän välityksellä. Helsinki: Yliopistopaino. 121 s.

Kauppakaari 31.12.1734/3

Kauppalaki 27.3.1987/355 KL

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 KsL

Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1211/2013

Laki osamaksukaupasta 18.2.1966/91

Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228 OikTL

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617

Tietoyhteiskuntakaari 7.11.2014/917

Verkkolähteet

Verkkoteollisuus Ry (19.5.2015). Tiedote: Posti tuo uuden palvelun helpottamaan kansainvälistä kauppaa. Saatavilla internetistä: <http://verkkoteollisuus.fi/fi/ajankohtaista/news/161/posti-tuo-uuden-palvelun-helpottamaan-kansainvalista-verkkokauppaa/>

Verkkoteollisuus Ry (1.6.2015). Selvitys: Verkkokauppias, mitä takahuoneessasi tapahtuu? –Vastaa kyselyyn verkkokaupan johtamisesta. Saatavilla internetistä: <http://verkkoteollisuus.fi/fi/ajankohtaista/news/163/verkkokauppias-mita-takahuoneessasi-tapahtuu-vastaa-kyselyyn-verkkokaupan-johtamisesta/>

European Commission. Commission priority: Digital Single Market, Bringinb down barriers to unlock online opportunities. Available from internet: http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index_en.htm

Verkkoteollisuus Ry (16.4.2015). Verkkoteollisuus liittyy Tekesin ja Finpron talkoisiin verkkokauppojen kansainvälistämiseksi. Saatavilla internetistä: <http://verkkoteollisuus.fi/fi/ajankohtaista/news/156/verkkoteollisuus-liittyy-tekesin-ja-finpron-talkoisiin-verkkokauppojen-kansainvalistamiseksi/>

European Commission (Bryssel 11.10.2011) MEMO/11/680, Yhteinen eurooppalainen kauppalaki: kysymyksiä ja vastauksia. Saatavilla internetistä: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-680_fi.htm

Oikeusministeriö, Lakihanke OM 5/482/2009. Asetusehdotus yhteisestä eurooppalaisesta kauppalaista. Saatavilla internetistä: <http://oikeusministerio.fi/fi/index/valmisteilla/lakihankkeet/velvoiteoikeusjakuluttajansuoja/asetusehdotusyhteisestaeurooppalaisestakauppalaista.html>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 593/2008 17.6.2008 sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista (Rooma I). Saatavilla internetistä: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/ALL/?uri=CELEX:32008R0593>

Riskienhallinta 3.10.2015 Wikipedia. Saatavilla internetistä: <https://fi.wikipedia.org/wiki/Riskienhallinta>