



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Katariina Heikkala

Digitaaliset sisällöt ja palvelut kuluttajaoikeudellisesta näkökulmasta

Laskentatoimen ja rahoituksen yksikkö
Talousoikeuden Pro gradu -tutkielma
Kauppatieteiden maisteriohjelma

Vaasa 2024

VAASAN YLIOPISTO**Laskentatoimen ja rahoituksen yksikkö**

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------|----|
| Tekijä: | Katariina Heikkala | | |
| Tutkielman nimi: | Digitaaliset sisällöt ja palvelut kuluttajaoikeudellisesta näkökulmasta | | |
| Tutkinto: | Kauppätieteiden maisteri | | |
| Oppiaine: | Talousoikeus | | |
| Työn ohjaaja: | Mika Kärkkäinen | | |
| Valmistumisvuosi: | 2024 | Sivumäärä: | 72 |

TIIVISTELMÄ :

Digitaaliset sisällöt ja palvelut koskettavat lähes jokaista ja kuluttajien arkipäivää on toimia erilaisilla digitaalisilla alustoilla käyttäen digitaalisia palveluita ja sisältöjä. Digitalisaation myötä Euroopan unionissa on laajasti tarkasteltu digitaalista sääntelyä ja erityisesti kuluttajien ja yritysten verkkotuotteiden ja -palvelujen tarjontaa ja saantia Euroopassa. EU:ssa päädyttiin säätämään digitaalisia sisältöjä ja digitaalisia palveluja koskeva direktiivi (EU) 2019/770), jonka tarkoitus oli vahvistaa säännöt digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamista koskeviin sopimuksiin.

Direktiivin myötä Suomen kuluttajansuojalakiin lisättiin uusi 5 a luku digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimukset. Sääntely oli merkittävää, sillä nimenomaista sääntelyä digitaalisista sisällöistä tai palveluista ei kuluttajansuojalaissa ennen ollut. Kuluttajansuojalain muutokset selkeyttävät oikeuden tilaa, sillä muutosten myötä kuluttajansuojalaista löytyy määritelmät digitaaliselle sisällölle ja digitaaliselle palvelulle. Lakimuutos vahvisti myös säännöt digitaalisen sisällön tai palvelun sopimuksenmukaisuudelle ja kuluttajan oikeussuojakeinot virhe- ja viivästystilanteissa.

Kuluttajansuojalain mukainen digitaalinen sisältö kattaa kaiken digitaalisessa muodossa tuotetun ja toimitetun datan. Digitaalinen palvelu tarkoittaa palvelua, jossa kuluttaja voi luoda, käyttää, tallentaa tai olla muussa vuorovaikutuksessa digitaalisessa muodossa olevaan dataan. Digitaalista sisältöä ovat esimerkiksi tietokoneohjelmat ja mobiilisovellukset sekä digitaaliset video- ja äänitiedostot. Digitaalisiin palveluihin kuuluvat esimerkiksi pilvipalvelut ja sosiaalinen media.

Tutkielman tavoitteena on selvittää millaisia oikeussuojakeinoja lakimuutos toi kuluttajalle koskien digitaalisia sisältöjä ja palveluja. Tutkielmassa perehdytään myös elinkeinonharjoittajan velvollisuuksiin liittyen muun muassa digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamiseen ja päivittämiseen. Tutkimusongelmiin pyritään selvittämään vastaukset perehtymällä voimassa olevan oikeuden sisältöön lainsäädännön, lain esitöiden ja ratkaisukäytännön myötä. Siten tutkielman tutkimusmetodi on lainopillinen eli oikeusdogmaattinen. Uutta kuluttajansuojalain 5 a lukua jäsenellään siten, että voidaan selvittää kuluttajan oikeussuojakeinot, elinkeinonharjoittajan velvollisuudet, virhe- ja vastuusäännökset sekä poikkeukset soveltamisalaan. Yhtenä erityispiirteenä kuluttajansuojalain muutoksessa on, että sääntely koskee myös tilanteita, joissa kuluttaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan henkilötietoja elinkeinonharjoittajalle digitaalista sisältöä tai digitaalisia palveluja koskevan sopimuksen nojalla.

Lopputulemana tutkielmassa voidaan todeta, että kuluttajansuoja digitaalisia sisältöjä ja palveluita koskevissa sopimuksissa on parantunut kuluttajansuojalain muutoksen myötä. Digitaaliset sisällöt ja palvelut, joita kuluttaja käyttää ovat useasti hyvin arkipäiväisiä palveluita, kuten suoratoistopalvelut, mobiilisovellukset, pikaviestipalvelut tai verkkopohjaiset sähköpostipalvelut.

AVAINSANAT: Kuluttajansuoja, kuluttaja, digitaalinen sisältö, digitaalinen palvelu, henkilötiedot

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 1.1 | Tutkielman lähtökohdat | 7 |
| 1.2 | Tutkielman tavoite ja rajaukset | 8 |
| 1.3 | Tutkimusmetodi | 9 |
| 2 | Digitaalinen sisältö ja palvelu kuluttajansuojalaissa | 12 |
| 2.1 | Yleistä kuluttajansuojaoikeudesta | 12 |
| 2.2 | Kuluttajasopimukset | 14 |
| 2.3 | Digitaalisten sisältöjen ja palveluiden sääntelyn taustaa | 16 |
| 2.4 | Digitaalisen sisällön ja palvelun määritelmä | 19 |
| 3 | Mitä ovat digitaalista sisältöä tai palvelua koskevat sopimukset? | 23 |
| 3.1 | Soveltamisala | 23 |
| 3.2 | Henkilötietojen luovuttaminen | 24 |
| 3.3 | Digitaalisen sisällön siirtoväline | 28 |
| 3.4 | Poikkeukset soveltamisalaan | 29 |
| 3.5 | Digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kauppa | 32 |
| 4 | Digitaalisen sisällön tai palvelun edellytyksiä | 35 |
| 4.1 | Vaatimukset ja ominaisuudet | 35 |
| 4.2 | Elinkeinonharjoittajan vastuu toimittamisesta | 38 |
| 4.3 | Kuluttajan peruuttamisoikeus | 39 |
| 4.4 | Digitaalisen sisällön tai palvelun muuttaminen | 41 |
| 5 | Digitaalisen sisällön tai palvelun virhe | 44 |
| 5.1 | Milloin digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on virhe? | 44 |
| 5.2 | Virhevastuu aika | 45 |
| 5.3 | Virheolettama | 48 |
| 5.4 | Elinkeinonharjoittajan erityiset virhevastuutilanteet | 50 |
| 6 | Kuluttajan oikeussuojakeinot | 53 |
| 6.1 | Kuluttajan oikeudet viivästystilanteissa | 53 |
| 6.1.1 | Oikeus sopimuksen purkamiseen | 54 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.1.2 | Oikeus vahingonkorvaukseen | 54 |
| 6.1.3 | Oikeus pidättyä maksamasta kauppahintaa | 56 |
| 6.2 | Kuluttajan oikeudet virhetilanteissa | 56 |
| 6.2.1 | Oikeus virheen oikaisuun | 57 |
| 6.2.2 | Oikeus hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen | 58 |
| 6.2.3 | Oikeus pidättyä maksamasta kauppahintaa | 60 |
| 6.2.4 | Oikeus vahingonkorvaukseen | 60 |
| 7 | Johtopäätökset | 64 |
| | Lähteet | 68 |
| | Oikeustapausluettelo | 72 |

Lyhenteet

| | |
|-------------------------|--|
| Digisopimusdirektiivi | Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimukseen liittyvistä seikoista |
| EU | Euroopan unioni |
| KL | Kauppalaki (355/1987) |
| KRIL | Kuluttajariitalautakunta |
| KSL | kuluttajansuojalaki (38/1978) |
| OikTL | Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista (228/1929) |
| Tavarankauppadirektiivi | Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/771, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä tavarakauppaa koskeviin sopimukseen liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta |
| Viestintäpalvelulaki | Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) |

1 Johdanto

1.1 Tutkielman lähtökohdat

Yhteiskunta digitalisoituu ja useimmat palvelut ja toiminnot tapahtuvat tietojärjestelmien kautta. Digitalisaatio tarkoittaa ilmiötä, jossa useammat yhteiskunnalliset toiminnot ja palvelut muuttuvat digitaalisiksi. Digitaalisia palveluja koskevan sääntelyn määrä on kasvanut yhtä mukaa digitalisaation kanssa, tarkoituksena suojata kuluttajaa sekä varmistaa käyttäjien tietosuojaa ja oikeusturva.¹ Niin kuluttajien kuin yritystenkin arkipäivää on toimia erilaisilla digitaalisilla alustoilla, käyttää erilaisia järjestelmiä ja digitaalisia palveluita ja sisältöjä. Kuluttajan näkökulmasta erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä toimiminen ja niitä koskeva sääntely voi vaikuttaa sekavalta. Kuluttajan voi olla vaikea hahmottaa esimerkiksi se millaisia oikeuksia digitaalisen palvelun tai sisällön viivästymis- tai virhetilanteessa hänellä on tai kuka on palvelun tarjoaja.

Digitalisaation myötä myös Euroopan unioni on joutunut tarkastelemaan sääntelyään ja EU:ssa onkin laadittu jo vuonna 2015 digitaalisten sisämarkkinoiden strategia (Digitaalisten sisämarkkinoiden strategia Euroopalle, COM (2015) 192 final). Digitaalisten sisämarkkinoiden strategian yksi tarkoitus oli parantaa kuluttajien ja yritysten verkkotuotteiden ja -palvelujen tarjontaa ja saantia Euroopassa. Tämän strategian myötä EU:ssa säädettiin Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista eli *digitaalisia sisältöjä ja digitaalisia palveluja koskeva direktiivi* tai *digisopimusdirektiivi* ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/771 tietyistä tavarankauppaa koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta eli *tavarankauppadirektiivi*.²

¹ Voutilainen 2020, s. 15–18

² HE 180/2021 vp, s. 3

Koska nämä EU-säädökset velvoittivat jäsenmaat kansalliseen täytäntöönpanoon, tuli kuluttajansuojalakiin 1.1.2022 voimaan muutos, jolla kyseiseen lakiin lisättiin kokonaan uusi 5 a luku, Digitaalisia sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimukset. Uuden luvun sääntely koskee sopimuksia, joiden mukaan elinkeinonharjoittaja toimittaa tai sitoutuu toimittamaan kuluttajalle digitaalista sisältöä tai digitaalisen palvelun. Sääntelyä sovelletaan, joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta, sopimuksiin, joissa kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan kauppahinnan tai luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai digitaalisesta palvelusta.³

Lisäksi kuluttajansuojalain luku kuluttajankaupasta koki useita muutoksia ja luvun otsikko vaihtui tavarankaupaksi. Muutoksella täytäntöön pantiin Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi digitaalisesta sisällöstä ja digitaalisista palveluista sekä direktiivi tavarankaupasta. Direktiivin tavoitteena oli yhtenäistää jäsenvaltioiden sääntelyä ja toimintaympäristöä.⁴ Lakiuudistus oli toivottu, sillä kuluttajille on jatkuvasti tarjolla erilaisia sopimuksia, joissa yhdistyvät niin tavara, digitaalinen sisältö kuin digitaalinen palvelukin⁵.

1.2 Tutkielman tavoite ja rajaukset

Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten kuluttajaa suojataan, kun kyseessä on digitaaliset palvelut tai digitaaliset sisällöt. Muina alatutkimuskysymyksinä tutkielmassa on:

1. Mitkä ovat elinkeinonharjoittajan velvollisuudet digitaalisia palveluja tai sisältöjä koskevissa sopimuksissa?

³ Koivumäki 2022, s. 288

⁴ HE 180/2021 vp, s. 3–5

⁵ Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2022, Uudistunut kuluttajansuojalaki kattaa nyt myös digitaaliset tavarat ja palvelut

2. Mitä oikeussuojakeinoja kuluttajalla on käytettävissään, kun kyse on digitaalisen sisällön tai palvelun sopimuksesta?

3. Miten sääntely eroaa, kun kyseessä on digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kauppa?

Kysymyksiin pyritään selvittämään vastaukset tarkastelemalla erityisesti lain esitöitä liittyen kuluttajansuojalain 5 a lukuun digitaalista sisältöä tai digitaalisia palveluja koskevista sopimuksista, EU:n digisopimusdirektiiviä sekä tavarankauppaa koskevaa sääntelyä, niiltä osin kuin se on tarkoituksenmukaista. Tutkielmassa käsitellään myös lyhyesti kuluttajansuojaoikeuden keskeisimmät käsitteet ja periaatteet.

Tutkielmassa ei käsitellä varsinaista digitaalisilla alustoilla tapahtuvaa kaupankäyntiä eli alustataloutta, vaikka tutkielmassa tarkoitetut digitaaliset palvelut ja sisällöt voidaan käytännössä tarjota tällaisilla digitaalisilla alustoilla ja digisopimusdirektiiviä lähtökohtaisesti sovelletaan myös jakamistalouden alustapalvelun tarjoajiin, jos he ovat kuluttajien välittömiä sopimuskumppaneita toimittaessaan digitaalisen sisällön tai palvelun.⁶ Tämä tutkielma on rajattu koskemaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä sopimuksia digitaalisista sisällöistä ja palveluista.

1.3 Tutkimusmetodi

Tutkielman tutkimusmetodi on lainopillinen eli oikeusdogmaattinen. Tutkimusmetodina lainoppi tarkoittaa voimassa olevan oikeuden sisällön selvittämistä ja systematisointia. Lainopillisen tutkimusmetodin tarkoitus on vastata siihen, miten oikeissa ja käsillä olevissa tilanteissa kuuluisi toimia voimassa olevan oikeusjärjestyksen mukaan. Lainopillisen tutkimusmetodin keskeisin tehtävä on selvittää oikeusjärjestyksen kuuluvia sääntöjä ja siten tulkita sääntöjen sisältöä. Systematisoinnilla eli voimassa olevan

⁶ Päläs ja Peltonen 2021, s. 24

oikeuden jäsentämisellä pyritään kuvaamaan tutkimuskohteen oikeudellisia järjestyksiä ja niiden välisiä suhteita.⁷

Tutkielman tutkimusongelmiin pyritään selvittämään vastaukset oikeuslähteiden avulla, joita ovat lainsäädäntö, lainvalmisteluaineisto ja ratkaisukäytäntö. Yksi tapa tarkastella oikeuslähteitä on asettaa ne järjestykseen, jossa ensimmäisenä ovat vahvasti velvoittavat oikeuslähteet, toisena heikosti velvoittavat oikeuslähteet ja viimeisenä sallitut oikeuslähteet.⁸

Oikeuslähteistä lainsäädäntö ja maantapa lukeutuvat vahvasti velvoittaviin oikeuslähteisiin. Lainvalmisteluaineisto ja ratkaisukäytäntö lukeutuvat taas heikosti velvoittaviin oikeuslähteisiin. Sallittuja oikeuslähteitä ovat oikeuskirjallisuus, kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositukset, kuluttajaoikeudelliset linjaukset ja argumentit sekä oikeusperiaatteet. Näitä oikeuslähteitä tulisi käyttää vain, jos vahvasti tai heikosti velvoittavat oikeuslähteet eivät tarjoa suoraa vastausta. Tällöin sallittuja oikeuslähteitä voidaan käyttää täydentämään vahvasti ja heikosti velvoittavien oikeuslähteiden argumentaatiota.⁹

Kuluttajansuojaoikeutta tarkasteltaessa vahvasti velvoittavana oikeuslähteenä voidaan pitää lakia. Oikeuslähteistä maantapaa ei voida kuitenkaan pitää erityisen merkityksellisenä kuluttajansuojaoikeutta tarkasteltaessa.¹⁰ Toinen kuluttajaoikeuden kannalta keskeinen oikeuslähde on Euroopan unionin oikeus, joka tarkoittaa Euroopan unionissa hyväksytyjä päätöksiä, asetuksia ja direktiivejä. EU:n päätökset ja asetukset velvoittavat jäsenvaltioita suoraan ja ovat sellaisenaan sovellettavia säädöksiä. Direktiivit pannaan täytäntöön kansallisella lainsäädännöllä.¹¹ Siten EU-oikeus on otettava huomioon ratkaisukäytännössä ja laintulkinnassa. EU-oikeudella voidaan katsoa olleen

⁷ Husa ja muut 2001, s. 13–14

⁸ Peltonen ja Määttä 2015, s. 12–13

⁹ Peltonen ja Määttä 2015, s. 16–25

¹⁰ Peltonen ja Määttä 2015, s. 12–16

¹¹ Hyvärinen 2015, s. 71

merkittäviä vaikutuksia suomen kuluttajaoikeuteen ja perinteiseen oikeuslähteiden järjestykseen.¹²

Tässä tutkielmassa tarkastellaan erityisesti kuluttajansuojalakiin vuonna 2022 voimaan tullutta uutta 5 a lukua digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluita koskevista sopimuksista. Kuluttajansuojalain säännökset ovat pakottavia, joka tarkoittaa, että kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä sopimuksissa ei voida sopia kuluttajansuojalaista poikkeavasti kuluttajan vahingoksi. Kauppalaki tulee toissijaisesti sovellettavaksi, jos kuluttajansuojalaista ei löydy soveltuvaa säännöstä.¹³

Digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevista sopimuksista ei ole vielä ratkaisukäytäntöä, kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia tai muita kuluttajaoikeudellisia linjauksia. Siten oikeuskäytännön puuttuessa on pyritty löytämään joitakin vanhoja ratkaisuja, joihin olisi voinut mahdollisesti soveltaa KSL 5 a luvun sääntelyä. Pääasiallisina tutkimuslähteinä ovat lain esityöt, kuluttajansuojalaki, oikeuskirjallisuus, EU-sääntely ja kilpailu- ja kuluttajariitalautakunnan selvitykset.

¹² Peltonen ja Määttä 2015, s. 13–14

¹³ Hemmo ja Hoppu 2022, kohta 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit

2 Digitaalinen sisältö ja palvelu kuluttajansuojalaissa

2.1 Yleistä kuluttajansuojaoikeudesta

Kuluttajansuojaoikeuden keskeinen tarkoitus on turvata kuluttajan oikeudet kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä suhteissa. Kuluttajansuojalaki (38/1978) on säädetty tasapainoittamaan näitä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä suhteita ja erityisesti suojaamaan heikommassa asemassa olevaa kuluttajaa. Kuluttajansuojalakia sovelletaankin vain kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin suhteisiin.¹⁴

Kuluttajansuojalain 1 luvun 4 §:n mukaan kuluttajana pidetään luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Tämä merkitsee, että kuluttajaksi ei katsota oikeushenkilöitä tai yksityishenkilöitä, jotka hankkivat kulutushyödykkeen harjoittamansa elinkeinotoiminnan yhteydessä. Yksityishenkilö voi kuitenkin hankkia kulutushyödykkeen pääasiallisesti yksityiskäyttöön ja sen ohella käyttää hankintaa myös elinkeinotoiminnassaan, ilman että kuluttaja-asema poistuu.¹⁵

Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan KSL 1 luvun 5 §:n mukaan luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. Ammattimaiseksi yritys- tai elinkeinotoiminnaksi katsotaan hyödykkeiden jatkuva ja laaja tarjoaminen¹⁶. Nämä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan käsitteet rajaavat siten kuluttajansuojalain soveltamisalaa. Halilan ja Hemmon mukaan käsitteet voidaan nähdä muodollisina statuskäsitteinä, jotka rajaavat osapuolten todelliset voimasuhteet sääntelyn ulkopuolelle.

¹⁴ Viitanen 2020, 1. Kuluttajaoikeuden pääpiirteet: Kuluttajansuojalainsäädäntö: Kuluttajansuojalaki

¹⁵ Hemmo ja Hoppu 2022, 12. Kuluttajasopimukset

¹⁶ Voutilainen 2023, s. 194

Kuluttajansuojalakea sovelletaan, vaikka elinkeinonharjoittaja olisi vähävarainen ammatinharjoittaja ja kuluttaja taas asiaan perehtynyt ja varakas.¹⁷

Peltosen ja Määtän mukaan kuluttajansuojan keskeisiä periaatteita ovat kohtuullinen riskinjako ja läpinäkyvyys. Läpinäkyvyys on kuluttajansuojalaissa otettu huomioon siten, että kuluttajalle on annettava tietoja selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa sopimukset ehdoista, hinnasta ja sisällöstä. Riskiä arvioitaessa on taas otettava huomioon se, kummalla on paremmat valmiudet varautua riskiin ja kuluttajan katsotaankin olevan heikommassa asemassa verrattuna elinkeinonharjoittajaan. Kuluttajan heikompi asema ilmenee kuluttajansuojalaissa esimerkiksi siten, että kuluttajan maksuhäiriömerkintä ei saa johtaa siihen, että kuluttaja jää välttämättömyyspalvelujen ulkopuolelle.¹⁸

Välttämättömyyspalveluiksi voidaan katsoa esimerkiksi sähkö, vesi, internet- ja puhelinpalvelut sekä postipalvelut. Ilman välttämättömyyspalveluita ihminen ei tule toimeen, joten on katsottu, että ihmisen asuinpaikka tai taloudellinen asema ei voi vaikuttaa näiden palveluiden saamiseen kohtuulliseen hintaan.¹⁹

Kuluttajaoikeus on myös tyypillisesti jaettu kollektiiviseen ja individuaaliseen kuluttajaoikeuteen. Kollektiivinen kuluttajaoikeus tarkoittaa sääntelyä, jota sovellettaessa suojataan suurta joukkoa kuluttajia yhtä aikaa. Viranomaisten tehtävä on puuttua tällaisiin lainvastaisiin menettelyihin, eikä yksittäinen kuluttaja voi esittää vaatimuksia tilanteessa. Kuluttaja voi kuitenkin ilmoittaa kuluttajaviranomaiselle tai markkinaoikeuteen, jos havaitsee lainvastaista toimintaa. Esimerkiksi KSL 2 luku markkinoinnin sääntelystä ja KSL 3 luku vakiosopimusehtojen sääntelystä ovat katsottu

¹⁷ Halila ja Hemmo 2008, s. 5–6

¹⁸ Peltonen ja Määttä 2015, s. 2

¹⁹ Hentunen 2017

kuuluvan tärkeimpiin kuluttajansuojalain kollektiivista kuluttajaoikeutta ilmentäviin lukuihin.²⁰

Individuaalinen kuluttajaoikeus taas edellyttää aina yksittäisen kuluttajan reagointia. Individuaalisessa kuluttajaoikeudessa tarkastelussa on sääntely, joka kohdistuu jo solmittuihin sopimussuhteisiin. Jos esimerkiksi kulutushyödykkeessä on virhe tai sopimusosapuolilla on muu erimielisyys, kuluttaja voi elinkeinoharjoittajaa vastaan nostaa riita-asian kanteen tuomioistuimessa, ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaa tai saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajansuojalain luku 4 sopimuksen sovittelusta, luku 5 tavarankaupasta, luku 8 eräistä kuluttajapalveluista ja luku 9 taloelementtien kaupasta ja rakennusurakasta, ovat erityisesti Individuaaliseen kuluttajaoikeuteen kuuluvaa sääntelyä.²¹ Tutkielmassa syvennyttäänkin individuaaliseen kuluttajaoikeuteen, sillä KSL 5 a luvun digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevista sopimuksista voidaan nähdä kuuluvan individuaaliseen kuluttajaoikeuteen tavarankauppaa koskevan sääntelyn tavoin.

2.2 Kuluttajasopimukset

Elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välillä tehtäviä sopimuksia, joissa kuluttaja hankkii yksityiseen kulutukseen hyödykkeen tai suorituksen, kutsutaan kuluttajasopimuksiksi. Kuluttajasopimuksia säännellään kuluttajansuojalaissa, josta löytyy yksityiskohtaista pakottavaa sääntelyä.²² Kauppalakia (355/1987) sovelletaan kauppalain 4 §:n mukaan elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan väliseen kauppaan siltä osin kuin kuluttajansuojalain säännöksistä ei muuta johdu.

Varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annettuun lain (OikTL 228/1929) 1 lukuun sisältyvät sopimuksen tekemistä koskevat perussäännöt, joita sovelletaan

²⁰ Viitanen 2020, 1. Kuluttajaoikeuden pääpiirteet: Kuluttajansuojalainsäädäntö: Kollektiivinen kuluttajaoikeus

²¹ Viitanen 2020, 1. Kuluttajaoikeuden pääpiirteet: Kuluttajansuojalainsäädäntö: Individuaalinen kuluttajaoikeus

²² Hemmo 2018, s. 20

lähtökohtaisesti kuluttajansuojalain soveltamisalaan kuuluviin sopimuksiin.²³ Sopimus syntyy lähtökohtaisesti lain mukaan, kun annetaan tarjous ja siihen hyväksyvä vastaus. Sopimus on sitova eikä sitovuuteen vaikuta se, onko se tehty suullisesti vai kirjallisesti.²⁴ Kuluttajansuojalaki sisältää kuitenkin myös yksityiskohtaisempaa sääntelyä ja OikTL:n perussäännöistä poiketen KSL:ssa on esimerkiksi säädetty elinkeinonharjoittajalle tavallista laajempia tiedonantovelvollisuuksia sekä antamalla tietyissä tapauksissa kuluttajalla oikeus sopimuksen peruuttamiseen. Sopimuksen peruuttaminen ei siis pääsääntöisesti ole mahdollista, mutta KSL 6 luvun 14 §:ssä on säädetty kuluttajan oikeudesta peruuttaa koti- ja etämyyntisopimus 14 vuorokaudessa sopimuksen tekemisestä.²⁵

Lainsäädäntö ei ole kuitenkaan kaiken kattavaa ja siten kuluttajasopimuksia tarkasteltaessa myös yleiset sopimusoikeuden periaatteet ovat tärkeä huomioida. Sopimuksen arvioinnissa yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet ovat lakiin nähden väljempinä normeina, ja niillä on erilainen painoarvo eri soveltamistilanteissa. Yleisiksi sopimusoikeudellisiksi periaatteiksi on katsottu sopimuksen sitovuus, sopimusvapaus, heikomman suoja, vilpittömän mielen vaatimus ja sopimuksen kohtuus.²⁶

Sopimusvapaus ja sopimussitovuus keskeisimpinä periaatteina nivoutuvat yhteen niin, että, kun sopimus on solmittu noudattaen sopimusvapauden periaatteita, on sopimus sitova. Sopimusvapauteen kuuluvat esimerkiksi vapaus päättää tekeekö sopimuksen, vapaus valita sopimuskumppani, vapaus valita sopimusehdot ja sopimuksen muotovapaus. Kohtuusperiaatteen mukaan taas vain kohtuulliset sopimukset ovat sitovia.²⁷

²³ Bärlund 2020, 4. Kuluttajasopimukset: Johdanto: Keinot ja rakenteet: Sopimuksen tekeminen

²⁴ Hemmo ja Hoppu 2022, 6. Sopimuksen tekeminen: Sopimuksen syntyminen

²⁵ Hemmo ja Hoppu 2022, 12. Kuluttajasopimukset: Kuluttajasopimusten erityispiirteitä

²⁶ Saarnilehto ja Annola 2018, s. 16–24

²⁷ Saarnilehto ja Annola 2018, s. 17–22

Lojaliteettivelvollisuus ei ole sopimusoikeudellinen yleinen periaate, mutta sen merkitys on tunnustettu esimerkiksi oikeuskäytännössä. Lojaliteettivelvollisuuden on katsottu ilmentävän sopimusosapuolten velvollisuutta ottaa toiminnassaan huomioon myös toisen osapuolen edut. Esimerkiksi velvollisuus informoida ja varoittaa sopimuksen toista osapuolta voivat johtua lojaliteettivelvollisuudesta.²⁸

Halila ja Hemmo ovat katsoneet, että erityisesti sopimusvapauden periaate on kapeampi kuluttajansuojalaissa, koska sääntely on pakottavaa ja siten rajoittaa osapuolten oikeutta päättää sopimuksen sisällöstä.²⁹ Toisaalta taas kuluttajasopimusten säännökset ilmentävät sopimusoikeuden periaatetta heikomman suojasta, sillä kuluttajalla on erityinen suojan tarve.³⁰

2.3 Digitaalisten sisältöjen ja palveluiden sääntelyn taustaa

Suomen kuluttajansuojalaissa ei ole aiemmin ollut nimenomaista sääntelyä digitaalisista sisällöistä ja digitaalisista palveluista, mutta näitä koskevat sopimukset on katsottu kuuluvan kuluttajansuojalain soveltamisalaan. KSL 1 luvun 3 §:n mukaan kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tässä laissa tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. Peltosen ja Määttän mukaan lain määritelmää on pidetty riittävän laajana ja siten se on kattanut myös digitaaliset sisällöt ja palvelut.³¹

Luodakseen oikeusvarmuutta ja selkeyttääkseen kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien vastuunjakoja katsottiin EU:ssa kuitenkin tarpeelliseksi yhtenäistää jäsenmaiden sääntelyä digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevissa sopimuksissa. Digitaalisten sisältöjen ja palveluiden jaottelu perinteisiin tavaroihin tai palveluihin on

²⁸ Saarnilehto ja Annola 2018, s. 24

²⁹ Halila ja Hemmo 2008, s. 5

³⁰ Wilhelmsson ja muut 2006, s. 12

³¹ Peltonen ja Määttä 2015, s. 48–49

ollut myös verrattain vaikeaa useissa maissa, vaikka Suomessa niiden onkin katsottu kuuluvan kuluttajansuojalain tarkoittamaan kulutushyödykkeeseen³². Kuitenkaan nimenomaista sääntelyä digitaalisen sisällön tai palvelun viivästyksestä ja virheestä ei laissa ole ollut. Oikeustilan selkeyttäminen onkin näiden osalta ollut tarpeellista, sillä digitaalisuus liittyy nykyään yhä useammin kuluttajan ostamaan palveluun.

Digitaalisia palveluita ja sisältöjä koskeviin sopimuksiin on ennen lakimuutosta katsottu analogisesti sovellettavan KSL 8 lukua kuluttajapalvelusopimuksista siltä osin, kuin sopimukset soveltavat sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Kuluttajansuojalain 8 lukua yleisistä säännöksistä kuluttajapalvelusopimuksissa sovelletaan KSL 8 luvun 1 §:n mukaan vastikkeellisiin palveluksiin, joita elinkeinonharjoittaja (toimeksisaaja) suorittaa kuluttajalle (tilaaja) ja joiden sisältönä on irtaimen esineeseen, rakennukseen, muuhun rakennelmaan tai kiinteään omaisuuteen kohdistuva työ tai muu suoritus. Siten lukua ei kuitenkaan sovelleta isoon osaan kuluttajapalvelusopimuksia.³³

Esimerkkinä tällaisesta soveltamisesta on kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 29.11.2007 dnro 3779/39/05, joka koski puhelinliittymän saldopalvelua. Kyse oli tilanteesta, jossa kuluttaja tilasi puhelimitse alaikäiselle pojalleen puhelinliittymän 20 euron saldorajoituksella. Kuluttajalle ei puhelimitse tehdyn tilauksen yhteydessä kerrottu palvelun ehtoja eikä tarjottu estopalvelua erikoismaksullisiin numeroihin, eikä kuluttaja saanut kirjallista liittymäsopimusta tai saldopimuspalvelun ehtoja missään vaiheessa. Kuluttaja vaati hyvittämään liittymän laskun, koska saldopalvelu ei estänyt määrältään suurta laskua. Elinkeinonharjoittaja vetosi saldopimuspalvelun ehtoihin, joiden mukaan sisältöpalvelut päivittyvät saldoseurantaan yhden vuorokauden viiveellä. KSL 8 luvun 14 §:n mukaan, jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelus, sen hinta, kohteen arvo ja ominaisuudet tai muut erityiset seikat huomioon ottaen ilmeisesti ei olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen, toimeksisaajan on viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle. Tässä tapauksessa elinkeinonharjoittajan olisi tullut selvittää,

³² Peltonen ja Määttä 2015, s. 48–49

³³ HE 180/2021 vp, s. 17, s. 28

onko liittymän haltijalla saldorajoituksen viiveen takia tarvetta rajoittaa liittymän käyttöä estopalveluilla ja neuvoa oikeanlaisen palvelukokonaisuuden valinnassa. Kuluttajariitalautakunta katsoi tapauksessa, että tiedonanto- ja neuvontavelvollisuutta koskevat KSL:n säännökset ilmentävät yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita, joita voidaan soveltaa myös viestintäpalvelua ja siihen liittyviä lisäpalveluita koskevaan sopimukseen.³⁴

Digitaalisten sisältöjen ja palveluiden sääntelyä tarkennettiin, kun kuluttajansuojalakiin tuli 1.1.2022 voimaan muutos, jolla kyseiseen lakiin lisättiin kokonaan uusi 5 a luku digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimukset. Lakimuutoksen taustalla oli kansallista täytäntöönpanoa vaativa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista eli *digitaalisia sisältöjä ja digitaalisia palveluja koskeva direktiivi* tai myöhemmin *digisopimusdirektiivi*. Samalla lakiuudistuksella implementointiin myös Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/771 tietyistä tavarankauppaa koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta eli *tavarankauppadirektiivi*. Direktiivit piti täytäntöönpanna EU:n jäsenvaltioissa 1.7.2021 mennessä.³⁵ Lakiuudistuksen myötä kuluttajansuojalaki koki useita muutoksia. Tutkielmassa keskitytään tarkastelemaan muutoksia, joita digisopimusdirektiivi toi kuluttajansuojalakiin.

Digisopimusdirektiivin tarkoitus oli kuluttajien kannalta vähentää virheellisestä digitaalisesta sisällöstä aiheutuvia haittoja ja auttaa kuluttajia hyödyntämään rajat ylittävän verkkokaupan etuja. Yritysten kannalta digisopimusdirektiivin tarkoitus oli luoda oikeusvarmuutta ja selkeyttä yritysten ja kuluttajien vastuita. EU:ssa ei ole ennen ollut sääntelyä digitaalisesta sisällöstä ja palveluista ja yleisesti tarkoitus olikin estää EU:n

³⁴ Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu dnro 3779/39/05 (29.11.2007)

³⁵ HE 180/2021 vp, s. 3–5

jäsenvaltioita säätämästä omia säännöksiä digitaalisista palveluista ja sisällöistä, mikä taas monimutkaistaisi toimintaa jäsenvaltiossa ja niiden välillä.³⁶

Digisopimusdirektiivin pääasiallinen tarkoitus oli vahvistaa säännöt digitaalisten sisältöjen tai palveluiden toimittamiseen, palvelun sopimuksenmukaisuuteen, oikeussuojakeinoihin, digitaalisen sisällön tai palvelun muuttamiseen sekä elinkeinonharjoittajan vastuuseen ja todistustaakkaan elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisissä sopimuksissa.³⁷

Digisopimuksen säännökset ovat kuluttajan hyväksi pakottavia ja digisopimusdirektiivin 4 artiklan mukaan jäsenvaltiot eivät saa kansallisessa lainsäädännössään pitää voimassa tai ottaa käyttöön direktiivissä vahvistetuista säännöksistä poikkeavia säännöksiä eivätkä myöskään tiukempia tai sallivampia säännöksiä erilaisen kuluttajansuojan tason varmistamiseksi, ellei direktiivissä toisin säädetä. Direktiivi edellytti siis jäsenvaltioiden täysharmonisointia. Direktiivin 22 artiklan mukaan säännökset eivät kuitenkaan estä elinkeinonharjoittajaa tekemästä sopimusta, joka antaa kuluttajille direktiivissä säädeltä paremman suojan.³⁸

2.4 Digitaalisen sisällön ja palvelun määritelmä

Keskeiset digitaalisen sisällön ja palvelun määritelmät on sisällytetty kuluttajansuojalain 5 a luvun 1 §:n 2 momenttiin. Pykälän mukaan digitaalinen sisältö tarkoittaa digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua dataa. Digitaalinen sisältö tarkoittaa esimerkiksi tietokoneohjelmia ja sovelluksia, video- ja äänitiedostoja, digitaalisia pelejä, sähköisiä kirjoja ja lehtiä sekä muita sähköisiä julkaisuja.³⁹

³⁶ HE 180/2021 vp, s. 3–5

³⁷ HE 180/2021 vp, s. 5–9

³⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietystä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, artikla 4 ja artikla 22; HE 180/2021 vp, s. 6

³⁹ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Digitaaliset sisällöt ja palvelut; HE 180/2021 vp, s. 65

KSL 5 a luvun 1 §:n 2 momentin mukaan digitaalisella palvelulla taas tarkoitetaan palvelua, jonka avulla kuluttaja voi luoda, käsitellä, tallentaa tai käyttää digitaalisessa muodossa olevaa dataa tai joka mahdollistaa kuluttajan tai palvelun muiden käyttäjien lataaman tai luoman digitaalisessa muodossa olevan datan jakamisen tai muun vuorovaikutuksen sen kanssa. Digitaalinen palvelu voi esimerkiksi kattaa pilvipalveluympäristössä tarjolla olevat pelit ja tekstinkäsittelyn mahdollisuudet sekä palvelut, joissa kuluttaja voi käyttää, jakaa tai tallentaa dataa kuten videoita tai äänitallenteita, mukaan lukien verkkosovelluspalvelut. Myös sosiaalisen median palvelut ja pikaviestimet kuten WhatsApp ja Facebook Messenger sisältyvät lain tarkoitamiin palveluihin.⁴⁰

Digitaalisiin palveluihin kuuluviksi luetaan siis myös verkkosovelluspalvelut (*Software as a Service* tai *SaaS*), jotka tarkoittavat erilaisten sovellusohjelmistojen tarjoamista ja hankkimista pilvipalveluina asiakkaille. Tyypillisesti useat asiakkaat voivat käyttää palveluja samanaikaisesti ja palvelut toimitetaan asiakkaille internetin välityksellä verkkosivuston kautta.⁴¹ Tällaisia pilvipalveluita, joita käytetään verkkosivuston kautta ovat esimerkiksi sosiaalisen median palvelu Youtube, Facebook tai Instagram, sähköpostipalvelu Gmail, suoratoistopalvelut kuten Netflix, Viaplay tai HBO Max, erityisesti pilvitalennuspalveluita tarjoavat taas esimerkiksi Dropbox ja Google. Myös ohjelmistotuotteita kuten Microsoft Officea tarjotaan verkon yli käytettävänä pilvipalveluina. Huomioitavaa on myös, että useita pilvipalveluita voidaan käyttää myös mobiililaitteelle ladattavalla sovelluksella.⁴² Lain soveltamisalaan sopivia digitaalisia palveluita, joita tarjotaan myös mobiilisovelluksena ovat esimerkiksi sanomalehtien verkkojulkaisut, äänikirjat, sekä musiikin ja audiovisuaalisten sisältöjen toistopalvelut kuten Spotify, LesMills Ondemand tai videoiden ja äänitallenteiden jakamiseen ja tallentamiseen tarkoitettut palvelut TikTok, Snapchat tai Twitch⁴³.

⁴⁰ Euroopan kuluttajakeskus Suomessa, Digitaaliset sisällöt ja palvelut; HE 180/2021 vp, s. 65

⁴¹ Takki ja Halonen 2017, s. 328

⁴² Lindfelt, 2022

⁴³ Päläs ja Peltonen 2021, s. 22

Kuluttajansuojalaissa annettua määritelmää digitaalisille palveluille käytetään vain kyseistä lakia sovellettaessa. Lainsäädännöstä löytyy kuitenkin myös muita määritelmiä digitaalisille palveluille. Digitaaliset palvelut on määritelty esimerkiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa (306/2019) tai myöhemmin *digipalvelulaki*. Arvonlisäverolaissa (1501/1993) on myös määritelty sähköinen palvelun käsite, jota usein yleiskielessä käytetään digitaalisesta palvelusta. Voutilainen pitääkin kuluttajansuojalaissa annettua digitaalisen palvelun määritelmää suppeana verrattuna esimerkiksi yleiskielessä ymmärrettävään tai digipalvelulaissa annettuun määritelmään.⁴⁴

Digitaalisen sisällön ja digitaalisen palvelun määritelmä on EU:n digisopimusdirektiivissä pyritty määrittelemään mahdollisimman kattavasti ja joustavasti, jotta määritelmä pysyisi tekniikan nopean kehityksen mukana. Digitaalisen sisällön ja palvelun määritelmää sovelletaan myös kaikkeen digitaaliseen sisältöön ja kaikkiin digitaalisiin palveluihin toimitus- tai käyttötavasta riippumatta. Käyttö- tai toimitustapa kuluttajalle voi olla siis lataaminen kuluttajan omalle laitteelle, lähettäminen suoratoistona verkossa, antamalla käyttöoikeus tallennettuun digitaaliseen sisältöön tai sosiaaliseen mediaan tai siirtämällä digitaalinen sisältö tai palvelu aineellisella välineellä kuluttajalle.⁴⁵

Digisopimusdirektiivin 3 artiklan 5 kohta käsittelee sopimuksia, joihin direktiiviä ei sovelleta. Digisopimusdirektiivin 3 artiklan 5 kohdan a alakohdan mukaan direktiiviä ei sovelleta sopimukseen, jotka koskevat sellaisten palvelujen tarjoamista, jotka eivät ole digitaalisia palveluja, riippumatta siitä, käyttääkö elinkeinonharjoittaja digitaalisia muotoja tai välineitä tuottaakseen, toimittaakseen tai välittääkseen palvelun tuotoksen kuluttajalle. Tämä merkitsee sitä, että asiantuntijapalvelut rajautuvat kuluttajansuojalaissa digitaalisten palveluiden ulkopuolelle, riippumatta siitä miten ne toimitetaan kuluttajalle. Hallitus on esityksessään katsonut, että kyseinen kohta rajaa

⁴⁴ Voutilainen 2023, s. 31–33

⁴⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, johdanto-osan 19 kappale

digitaalisen palvelun määritelmää ja siten digitaaliset palvelut tulee käsittää suppeammin kuin yleiskielessä. Kuluttajansuojalain määritelmä digitaalisille palveluille on siten verrattain suppea muuhun lainsäädäntöön nähden.⁴⁶

Digitaalisen sisällön ja palvelun käsitteiden erottelu ja määrittely ei ole yksinkertaista, sillä digitaaliset palvelut käyttävät digitaalista sisältöä. Kuten todettu digitaalinen sisältö tarkoittaa kaikenlaista digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua dataa. Kun taas digitaalinen palvelu tarkoittaa palvelua, jossa kuluttaja voi luoda, käyttää tai jakaa tällaista digitaalisessa muodossa olevaa dataa eli digitaalista sisältöä.⁴⁷ Kuluttajansuojalain määritelmä voidaan nähdä verrattain suppeana KSL:n suorassa sanamuodossa, mutta lain esitöissä digitaalisten sisältöjen ja palveluiden määritelmään soveltuvia käsitteitä on perusteltu laajemmin ja EU:n direktiivissä vielä kattavammin.

⁴⁶ HE 180/2021 vp, s. 65

⁴⁷ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Digitaaliset sisällöt ja palvelut

3 Mitä ovat digitaalista sisältöä tai palvelua koskevat sopimukset?

3.1 Soveltamisala

Ensinnäkin KSL 5 a luvun säännökset digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevista sopimuksista ovat pakottavia ja sopimusehto, joka poikkeaa tämän luvun säännöksistä kuluttajan vahingoksi, on mitätön, jollei toisin säädetä. Kuluttajan kannalta parempia sopimusehtoja voidaan kuitenkin tarjota.⁴⁸ Käytännössä koko kuluttajansuojalaki on pakottavaa lainsäädäntöä, joka takaa kuluttajalle niin sanotun vähimmäistason ja heikomman suojan.

Kuluttajansuojalain 5 a luvun 1 §:ssä säädetään digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevien sopimusten soveltamisalasta. KSL 5 a luvun 1 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan luvussa säädetään sopimuksista, joiden nojalla elinkeinonharjoittaja toimittaa tai sitoutuu toimittamaan kuluttajalle digitaalista sisältöä tai digitaalisen palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan kauppahinnan. Lukua sovelletaan, vaikka digitaalinen sisältö tai palvelu olisi kehitetty kuluttajan vaatimusten mukaisesti⁴⁹.

Digisopimusdirektiivin 2 artiklan 7 alakohdan mukaan kauppahinnalla tarkoitetaan rahamäärää tai digitaalista arvonkantajaa, joka on maksettava vastikkeeksi digitaalisen sisällön tai digitaalisen palvelun toimittamisesta. Tällaisiksi arvokannoiksi luetaan esimerkiksi sähköiset arvoksetelit, sähköiset kupongit ja virtuaalivaluutat.⁵⁰ Kauppahinnan lisäksi kuluttaja voi luovuttaa omia henkilötietojaan ikään kuin vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta. Seuraavassa käydään tarkemmin läpi, miten henkilötietojen luovuttamista on säännelty kuluttajansuojalain 5 a luvussa ja mitä kuluttajan tulisi huomioida luovuttaessaan henkilötietoja kauppahinnan sijaan.

⁴⁸ HE 180/2021 vp, s. 68

⁴⁹ HE 180/2021 vp, s. 64

⁵⁰ Voutilainen 2023, s. 205

3.2 Henkilötietojen luovuttaminen

Kuluttajansuojalain 5 a 1 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan kuluttajaa suojataan myös sopimuksissa, joissa kuluttaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan henkilötietoja kauppahinnan sijaan vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta. Tällainen sopimus voi esimerkiksi tulla kyseeseen, kun kuluttaja luovuttaa henkilötietoja markkinointitarkoituksiin⁵¹. Lukua voidaan soveltaa niin tilanteisiin, joissa henkilötiedot luovutetaan sopimuksen tekoajankohtana kuin tilanteisiin, joissa henkilötiedot luovutetaan vasta myöhemmin⁵².

Ensinnäkin soveltamisen edellytyksenä on sopimuksen syntyminen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välille. Sopimuksen syntymisen arviontiin sovelletaan yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita ja, jotta sopimus voidaan katsoa syntyneen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välille, on kuluttajan tehtävä aktiivisia toimia sen eteen. Aktiiviseksi toimeksi ei kuitenkaan katsota pelkästään esimerkiksi evästeiden hyväksymistä sivustolla.⁵³ OikTL:ssa sopimuksen syntymisen peruseriaatteena on pidetty osapuolten tahdonilmaisuja. Tätä peruseriaatteita on katsottu sovellettavan muillekin aloille ja siten myös kuluttajakauppaan, vaikka OikTL koskee vain varallisuus oikeudellisia oikeustoimia.⁵⁴

Sopimuksellisuuden arvioinnissa on otettava huomioon, että kummatkin osapuolet mieltävät tekevänsä sopimuksen, jonka perusteella kuluttaja toimittaa elinkeinonharjoittajalle henkilötietojaan vastineena digitaalisesta sisällöstä tai digitaalisen palvelun käytöstä. Elinkeinoharjoittaja tarvitsee myös aina lainmukaisen perusteen henkilötietojen käsittelyyn ja elinkeinonharjoittajalla onkin velvollisuus pyytää kuluttajalta yleisen tietosuoja-asetuksen mukaista suostumusta henkilötietojen

⁵¹ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Digitaaliset sisällöt ja palvelut

⁵² HE 180/2021 vp, s. 64-65

⁵³ HE 180/2021 vp, s. 64-65

⁵⁴ Hemmo ja Hoppu 2022, 6. Sopimuksen tekeminen: Sopimuksen syntyminen

käsittelyyn siltä osin kuin sopimus tai muut henkilötietojen käsittelyperusteet eivät ole yleisen tietosuoja-asetuksen perusteella riittävä peruste käsitellä henkilötietoja.⁵⁵

Suostumus voi olla mikä tahansa yksilöity tahdonilmaisu, joka on vapaaehtoinen ja yksiselitteinen. Tahdonilmaisu voi olla lausuma, joka ilmaisee suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn tai selkeästi suostumusta ilmaiseva toimenpide. Kuluttaja voi antaa suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn esimerkiksi lomakkeella, samalla kun hän liittyy yrityksen kanta-asiakkaaksi.⁵⁶ Käytännössä useat sovellukset vaativat jonkinlaisen rekisteröitymisen, jotta digitaalista sisältöä pystyy käyttämään ja tällöin suostumusta henkilötietojen käsittelyyn saatetaan pyytää samalla.

Kuluttajansuolain 5 a luvussa tarkoitetaan henkilötiedoilla EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa määriteltyjä tietoja⁵⁷. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) 4 artiklan 1 kohdan mukaan henkilötietoja ovat kaikki tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot. Tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella.⁵⁸

Kun kuluttaja luovuttaa henkilötietoja digitaalisen sisällön tai palvelua koskevan sopimuksen yhteydessä, hänellä on oikeus yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisiin rekisteröidyn oikeuksiin kuten suostumuksen peruuttamiseen.⁵⁹ Rekisteröidyllä tarkoitetaan luonnollista henkilöä, jonka henkilötietoja aiotaan käsitellä tai käsitellään⁶⁰. Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä, oikeus saada

⁵⁵ HE 180/2021 vp, s. 64

⁵⁶ Varhela ja Virtanen 1999, 4. Henkilötietojen suoja

⁵⁷ HE 180/2021 vp, s. 64

⁵⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/ey kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus)

⁵⁹ HE 180/2021 vp, s. 64

⁶⁰ Voutilainen 2023, s. 73

tutustua tietoihin, oikaista tietoja, poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi, rajoittaa tietojen käsittelyä, siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, vastustaa tietojen käsittelyä ja olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi⁶¹.

Yritykset käyttävät keräämiään henkilötietoja moneen tarkoitukseen ja tällä henkilötietodatalla voi olla huomattava taloudellinen arvo yrityksille. Useiden yritysten liiketoiminta perustuu nykyään dataan, ja digitalisaatio on mahdollistanutkin datan hyödyntämisen yhä useammalla eri alalla. Digitalisaatio ja datan hyödyntäminen liiketoiminnassa on mahdollistanut esimerkiksi useiden ilmaispalvelujen tarjoamisen kuluttajille. Ilmaispalvelut ovat yleensä rahoitettu mainosrahalla ja niiden toiminta perustuu käytännössä siihen, että kuluttajat antavat luvan kerätä itsestään dataa, jota yritys voi myöhemmin hyödyntää kaupallisesti. Raijas ja muut ovat Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksessä nähneet tällaisissa tilanteissa kuluttajan käytännössä maksavan näistä palveluista omalla henkilökohtaisella datallaan ja siten data voitaisiin nähdä vastikkeena.⁶²

Yritykset käyttävät keräämäänsä dataa päätöksenteossaan ja data-analytiikan avulla voidaan esimerkiksi saada tietoa kuluttajan mieltymyksistä sekä kuluttajakäyttäytymisestä ja siten kohdentaa tuotteiden ja palveluiden mainontaa entistä tarkemmin. Datan avulla kuluttajista voidaan esimerkiksi luoda digitaalinen identiteetti, joka mahdollistaa monen prosessin automatisoinnin ja käyttäjää voidaan auttaa ilman ihmisen apua. Dataa, jota kerätään voivat esimerkiksi olla yleisessä tietosuojasetuksessa mainittuja tiedot, sekä tarkemmin esimerkiksi transaktiotiedot kuten verkossa tehdyt ostokset, niistä maksetut hinnat tai käyttäytymistiedot kuten vierailut verkkosivuilla tai sovellusten käyttö.⁶³

⁶¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojasetus), artiklat 12–22

⁶² Raijas ja muut 2019, s. 15

⁶³ Raijas ja muut 2019, s. 13–16

Merkityksellistä on, että henkilötiedot on otettu kuluttajansuojalain sääntelyssä huomioon, mutta digisopimusdirektiivin mukaan henkilötietoja ei voida kuitenkaan nähdä vastikkeena, sillä henkilötietojen suoja on perusoikeus. Kuluttajansuojalain mukaan henkilötietoja voidaan käyttää digitaalisissa palveluissa vaihdannan välineenä siten, että kuluttaja ei maksa kauppahintaa vaan antaa sopimusperusteisesti elinkeinonharjoittajalle oikeuden käsitellä ennalta määriteltyjä henkilötietoja ja siten kuluttajalla on myös oikeus sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoihin.⁶⁴

Käytännössä tilanteet, joissa kuluttaja luovuttaa henkilötietojaan kauppahinnan sijaan vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta voivat esimerkiksi olla tilanteet, kun kuluttaja luovuttaa näitä tietoja markkinointitarkoituksia varten elinkeinonharjoittajalle. Tällöin osapuolet sopivat digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamisesta ja kuluttaja antaa suostumuksensa siihen, että elinkeinonharjoittaja voi käsitellä markkinointitarkoituksia varten kaikkea henkilötiedoiksi katsottavaa aineistoa. Aineisto voi siten tarkoittaa myös kuluttajan lataamia valokuvia tai julkaisuja. Kuluttajan on kuitenkin aina annettava tästä erillinen tahdonilmaisu suhteessa tehtyyn sopimukseen. Sääntely soveltuu siten myös esimerkiksi tilanteisiin, kun kuluttaja avaa sosiaalisen median tilin ja luovuttaa nimensä ja sähköpostiosoitteensa käytettäväksi muihin tarkoituksiin kuin pelkästään digitaalisen sisällön tai digitaalisen palvelun toimittamiseen tai lakisääteisten vaatimusten noudattamiseen.⁶⁵

Kuluttajaa suojataan siis digitaalisia sisältöjä ja palveluita koskevissa sopimuksissa, joissa kuluttaja maksaa kauppahinnan tai luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan henkilötietoja vastineeksi elinkeinonharjoittajalle sisällöstä tai palvelusta. Sääntely on merkittävää, sillä aiemmin sopimukseen, joissa kuluttaja luovuttaa henkilötietoja kauppahinnan sijaan ei ole edes analogisesti sovellettu kuluttajansuojalain viivästystä ja virhettä koskevat säännöksiä.⁶⁶ Digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimukset voivat

⁶⁴ Voutilainen 2023, s. 204

⁶⁵ Voutilainen 2023, s. 206

⁶⁶ Oikeusministeriö 2021, s. 44

tarkoittaa sopimuksia, joissa kuluttaja on samanaikaisesti paitsi sitoutunut maksamaan kauppahinnan, mutta myös luovuttanut elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja. Tällaisiksi sopimuksiksi luetaan myös sopimukset, joissa digitaalinen sisältö tai palvelu on kehitetty nimenomaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti.⁶⁷ Käytännössä kuluttajat luovuttavatkin useasti tällaisia säännöksessä tarkoitettuja tietoja käyttäessään esimerkiksi sosiaalisen median palveluja ja sääntelyn perusteella elinkeinonharjoittaja voi sopimuksen perusteella käyttää kuluttajan lataamia tietoja, kuten esimerkiksi valokuvia tai tekstiä. Esimerkiksi rekisteröityessä Facebook -palveluun on samalla hyväksyttävä käyttöehdot ja tietosuojakäytännöt, joka katsotaan sopimuksen muodostamiseksi⁶⁸.

3.3 Digitaalisen sisällön siirtoväline

Digitaalinen sisältö voidaan toimittaa myös siirtovälinettä käyttäen esimerkiksi muistitikulla. Kuluttajansuojalain 5 a luvun 1 §:n 3 momentin mukaan lukua sovelletaan sen 5–9 §:ää lukuun ottamatta myös sopimukseen, joka koskee sellaisen tavaran toimittamista, jota käytetään yksinomaan digitaalisen sisällön siirtovälineenä. Tämä merkitsee, että lukua sovelletaan tilanteisiin, joissa myyjä toimittaa sopimuksen mukaisen digitaalisen sisällön käyttäen esimerkiksi DVD- ja Cd-levyä muistitikkaa tai muistikorttia. Lukua ei sovelleta kuitenkaan, jos kuluttaja ostaa esimerkiksi pelkästään Cd-levyn tai muistikortin omaa myöhempää käyttöään varten.⁶⁹

Digitaalisen sisällön siirtovälineisiin sovelletaan KSL 5 a luvussa säädettyjen toimittamista ja toimituksen viivästyksen seuraamuksia koskevien pykälien 5–9 sijaan tavarankauppaa koskevan 5 luvun 1 §:n 3 momentin mukaan kuluttajansuojalain 5 luvun 2, 2 a ja 3–11 §:n säännöksiä. Pykälät sisältävät muun muassa säännöt tavaran luovutukseen ja seuraamukset tavaran luovutuksen viivästyisestä.⁷⁰

⁶⁷ HE 180/2021 vp, s. 64–66

⁶⁸ Meta 2024

⁶⁹ HE 180/2021 vp, s. 66

⁷⁰ HE 180/2021 vp, s. 66

Käytännössä esimerkiksi pelit ja tietokoneohjelmat voidaan toimittaa kuluttajalle digitaalista siirtovälinettä käyttäen tai kuluttaja voi ladata ne suoraan omalle laitteelleen. Kuluttajansuojalain 5 a luvussa tarkoitettujen digitaalisen sisällön ja palvelun määritelmät katsotaan soveltuvan kaikkeen digitaaliseen sisältöön ja digitaalisiin palveluihin, eikä toimitus- tai käyttötavalla ole siten merkitystä⁷¹.

3.4 Poikkeukset soveltamisalaan

Kuluttajansuojalain 5 a luvun säännöksiin liittyy joitakin poikkeuksia, jolloin kyseistä lukua ei sovelleta. Ensinnäkin luvun säännökset eivät tule sovellettavaksi, jos elinkeinonharjoittaja käsittelee henkilötietoja pelkästään toimittaakseen digitaalisen sisällön tai palvelun KSL 5 a luvun mukaisesti tai täyttääkseen itseään koskevat lakisääteiset vaatimukset. Merkitystä on sillä, jos henkilötietoja käytettäisiin samalla muihin tarkoituksiin, tällöin luvun säännökset voivat tulla kyseeseen.⁷²

Tällaisia tilanteita olisivat esimerkiksi, jos kuluttajaa tilaa verkkojulkaisun tai muun digitaalisen sisällön ja elinkeinonharjoittaja toimittaa sen sähköpostitse. Tällöin elinkeinonharjoittaja käsittelee kuluttajan henkilötietoa eli sähköpostiosoitetta, ja kuluttaja on luovuttanut yhteystietonsa vain saadakseen hankkimansa tuotteen.⁷³

Lakisääteiset vaatimukset, jolloin kuluttaja luovuttaa henkilötietojaan voivat tarkoittaa tilanteita, joissa esimerkiksi lainsäädäntö edellyttää, että kuluttajan täytyy luovuttaa henkilötietojaan rekisteröitymistä ja tunnistautumista varten. Hallituksen esityksessä on katsottu tällaiseksi tilanteiksi esimerkiksi tilanteet, joissa turvallisuussyistä kuluttajan täytyy tunnistautua ja rekisteröityä rahanpesulainsäädännön edellyttämänä.⁷⁴

⁷¹ HE 180/2021 vp, s. 65

⁷² HE 180/2021 vp, s. 64-65

⁷³ HE 180/2021 vp, s. 64-65

⁷⁴ HE 180/2021 vp, s. 64-65

Pelkkien metatietojen kerääminen kuluttajan laitteesta tai selaushistoriasta ei kuulu KSL 5 a luvun soveltamisalan piiriin, ellei tilannetta pidetä kansallisessa lainsäädännössä sopimuksena. Myös tilanteita, joissa kuluttaja, joka ei ole tehnyt sopimusta elinkeinonharjoittajan kanssa, joutuu seuraamaan mainoksia vain päästäkseen digitaaliseen sisältöön tai digitaaliseen palveluun, ei voida katsoa soveltuvan KSL 5 a luvun sääntelyyn.⁷⁵

Kuluttajansuojalain 5 a luvun soveltamisalan ulkopuolelle jäävät pääasiassa myös tekstiviestit, terveydenhuolto, rahapelipalvelut, rahoituspalvelut, internetyhteys, digitaalinen sisältö osana esitystä tai tapahtumaa ja julkisen sektorin elinten toimittama digitaalinen sisältö. Lukua ei sovelleta myöskään vapaaseen lisenssiin ja avoimen lähdekoodin lisenssiin perustuviin ohjelmistoihin, kun kuluttaja ei maksa kauppahintaa ja kuluttajan luovuttamia henkilötietoja käytetään yksinomaan tietyn ohjelmiston parantamiseen.⁷⁶ Soveltamisalarajoitukset ovat käsitelty erikseen KSL 5 a luvun 2 §:ssä.

Vaikka lukua ei sovelletakaan tekstiviesteihin, sovelletaan sitä numeroista riippumattomiin henkilöiden välisiin viestintäpalveluihin, kuten pikaviestintään tarkoitettuihin internetin välityksellä toimiviin palveluihin ja verkkopohjaisiin sähköpostipalveluihin. Näitä ovat esimerkiksi WhatsApp tai Facebook Messenger. Luvun soveltuminen kyseisiin palveluihin edellyttää myös muiden KSL 5 a luvun 1 §:n mukaisten soveltamisedellytysten täyttymistä.⁷⁷

Muita huomion arvoisia seikkoja soveltamisalarajoituksista voidaan mainita, että digitaalinen sisältö osana esitystä tai tapahtumaa tarkoittaa digitaalisten elokuvaesitysten ja audiovisuaaliset teatteriesitysten rajautuvan soveltamisalan ulkopuolelle. Luvun säännökset voivat tulla kuitenkin sovellettavaksi, jos digitaalinen

⁷⁵ Voutilainen 2023, s. 206

⁷⁶ EUR-Lex 2019

⁷⁷ HE 180/2021 vp, s. 66

sisältö tai palvelu tarjotaan yleisölle signaalin välityksellä, kuten esimerkiksi digitaalisissa televisiopalveluissa.⁷⁸

Kuluttajansuojalain 5 a luvun 27 §:ää sopimuksen muuttamisesta ei sovelleta, jos digitaalinen sisältö tai palvelu on osa viestintäpalvelulain 108 a §:ssä tarkoitettua teleyrityksen toimittamaa palvelupakettia. Teleyrityksellä tarkoitetaan sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) 3 §:n 27 kohdan mukaan sitä, joka tarjoaa verkkopalvelua tai viestintäpalvelua ennalta rajaamattomalle käyttäjäpiirille eli harjoittaa yleistä teletoimintaa. Teleyrityksen palvelupaketteja koskeva sääntely on erityissääntelyä, joka ristiriitatilanteissa menisi kuluttajansuojalain edelle.⁷⁹

Soveltamisalarajoituksista ei käy ilmi yksi keskeinen poikkeus KSL 5 a luvun soveltamisalassa. Lukua ei nimittäin sovelleta palveluihin, joissa pääasiallinen tarkoitus on ammattimaisten palveluiden tarjoaminen. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi asiantuntijapalvelut, ammatilliset neuvontapalvelut, arkkitehtuuripalvelut, muut kuin koneelliset käännöspalvelut tai oikeudelliset palvelut. Määrittävää on se, että kyseiset palvelut koostuvat pääasiassa ihmisen toiminnasta, vaikka lopullinen palvelu toimitettaisiin digitaalisesti.⁸⁰ Näin esimerkiksi sisustussuunnittelijan suunnittelema uusi keittiösuunnitelma, joka tehdään täysin digitaalisesti, ei kuuluisi KSL 5 a luvun soveltamisalaan.

Kuluttajansuojalain 5 a luku ei koske siis sellaisia sopimuksia palveluista, jotka eivät ole digitaalisia palveluita, riippumatta siitä, käyttääkö elinkeinonharjoittaja digitaalisia muotoja tai välineitä tuottaakseen, toimittaakseen tai välittääkseen palvelun tuotoksen kuluttajalle.⁸¹ Tällaiset palvelut on määritelty digisopimusdirektiivissä, mutta

⁷⁸ HE 180/2021 vp, s. 67

⁷⁹ HE 180/2021 vp, s. 68

⁸⁰ HE 180/2021 vp, s. 65

⁸¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietystä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, 3 artikla 5 kohdan a alakohta

soveltamisalarajausta ei ole lainsäädäntöteknisistä syistä sisällytetty kuluttajansuojalakiin⁸².

3.5 Digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kauppa

Kuluttajansuojalain 5 a luvun 2 §:n 2 momentissa on säädetty tilanteista, joissa osapuolten välinen sopimus koskee sekä digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamista että muita hyödykkeitä. Silloin KSL 5 a luvun säännöksiä sovelletaan ainoastaan niihin sopimuksen osiin, jotka koskevat digitaalista sisältöä tai palvelua. Merkitystä tilanteessa ei ole sillä, mikä on sopimuksen pääosa. Säännöstä voidaan soveltaa kuitenkin vain, jos kyse on saman elinkeinonharjoittajan ja saman kuluttajan yhdestä samasta sopimuksesta.⁸³

Kuluttajansuojalakiin on kuitenkin tehty merkittävä lisäys ja määritelmä digitaalisia elementtejä sisältävästä tavaran kaupasta, nimittäin kuluttajansuojalain 5 a lukua ei sovelleta, kun kyseessä on digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kauppa. Digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kauppaan sovelletaan kokonaisuudessaan KSL 5 luvun säännöksiä, jotka koskevat tavarankauppaa.⁸⁴

Kuluttajansuojalain 5 luvun 2 a §:n 2 kohdassa on määritelty digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kauppa ja sillä tarkoitetaan kauppaa, jonka kohteena on tavara, joka sopimuksen mukaan sisältää myyjän tai kolmannen osapuolen toimittamaa digitaalista sisältöä tai digitaalisen palvelun tai joka on liitetty digitaaliseen sisältöön tai palveluun. Määritelmän mukaan kyseisen digitaalisen sisällön tai palvelun puuttuminen estäisi tavaran toimintojen suorittamisen.⁸⁵ Jos on epäselvyyttä siitä, onko tavaraan sisällytetyn tai siihen liitetyn digitaalisen sisällön tai palvelun toimittaminen osa tavaran myyntisopimusta on sopimuksen katsottava kattavan digitaalisen sisällön tai digitaalisen

⁸² HE 180/2021 vp, s. 65

⁸³ HE 180/2021 vp, s. 68

⁸⁴ HE 180/2021 vp, s. 68

⁸⁵ HE 180/2021 vp, s. 44

palvelunkin. Hallituksen esityksen mukaan epäselvissä tilanteissa sovellettaisiin siis 5 a luvun säännösten sijaan 5 luvun tavarankauppaa koskevia säännöksiä.⁸⁶

Digitaalisia elementtejä sisältävästä tavarankäytöstä on kyse esimerkiksi kuluttajan ostaessa älytelevisiota, älypuhelimia tai älykellon. Tavarassa oleva digitaalinen sisältö voi esimerkiksi olla käyttöjärjestelmä, ohjelmisto tai sovellus. Tavaraan liitetyt digitaaliset palvelut voivat taas tarkoittaa esimerkiksi pilvipalveluympäristössä tarjolla olevia verkkosovelluspalveluja, liikennetietojen jatkuvaa toimittamista navigointijärjestelmässä tai yksilöllisesti sovellettua harjoitussuunnitelmaa, joka toimitetaan ja on saatavilla jatkuvasti älypuhelimessa.⁸⁷

Huomioitavaa on, että tarjotaanko digitaalinen sisältö tai palvelu erillisenä myyntisopimuksena. Esimerkiksi älypuhelimia ostettaessa siihen saattaa kuulua jokin myyntisopimuksen mukainen ennalta asennettu sovellus, kuten kamerasovellus. Jos kuluttaja lataa älypuheliin esimerkiksi pelisovelluksen myöhemmin sovelluskaupasta, on se lähtökohtaisesti myyntisopimukseen kuulumaton digitaalinen sisältö tai palvelu. Arviointiin vaikuttaa myös mitä tietoja markkinoinnissa on annettu. Esimerkiksi, jos älytelevisiota markkinoitaessa siihen kerrotaan kuuluvan tietty videosovellus, on tämä videosovellus osa myyntisopimusta. Sillä ei ole merkitystä onko digitaalinen sisältö tai digitaalinen palvelu asennettu etukäteen kyseiseen tavaraan vai onko se ladattava myöhemmin toiselle laitteelle ja on ainoastaan liitetty tavaraan.⁸⁸

Digitaalisia elementtejä sisältävästä tavarankäytöstä voi esimerkiksi olla kyse pelikonsolin kaupassa. Oikeuskäytäntöä tai kuluttajariitalautakunnan ratkaisua ei kuitenkaan vielä ole annettu koskien digitaalista sisältöä tai palveluja koskevia sopimuksia eikä digitaalisia elementtejä sisältävästä tavarankäytöstä.

⁸⁶ HE 180/2021 vp, s. 68

⁸⁷ Euroopan kuluttajakeskus Suomessa, Tavarankäytön virhe ja takuu

⁸⁸ Euroopan kuluttajakeskus Suomessa, Tavarankäytön virhe ja takuu

Esimerkiksi ennen lakimuutosta annetussa kuluttajariitalautakunnan ratkaisuun 21.4.2011 dnro 1494/36/10 voitaisiin soveltaa nykyistä KSL 5 luvun sääntelyä digitaalisia elementtejä sisältävästä tavaran kaupasta. Ratkaisussa oli kyse tilanteesta, jossa kuluttaja osti PlayStation 3 -pelikonsolin, jonka luvattiin tukevan Linuxia ja internet-pelaamista. Pelikonsolin valmistaja laski 1.4.2010 liikkeelle ohjelmistopäivityksen pelikonsoliin, joka poisti siitä Other OS-tuen. Other OS-tuen poistaminen johti siihen, että pelikonsoli ei ole enää Linux-käyttöjärjestelmän kanssa yhteensopiva. Jos päivitystä ei asentanut, internet-pelaamismahdollisuus ei enää toiminut. Kuluttaja oli ostanut uuden PlayStation 3 -konsoliin tarkoitetun pelin, mutta peli ei toiminut päivittämättömässä järjestelmässä. Kuluttaja vaati myyjältä 150 euroa hyvitystä. Myyjän mukaan PlayStation 3-konsolin ohjelmiston päivittäminen on valmistajan ja kuluttajan välinen sopimus, eikä myyjää voitu kuluttajansuojalain mukaisesti pitää muutoksesta vastuussa. Valmistajan mukaan kuluttaja on ostaessaan pelikonsolin hyväksynyt PlayStation 3:a koskevan käyttöoikeussopimuksen, jonka mukaan valmistaja saattaa ajoittain toimittaa pelikonsoliin päivityksiä, tuoteparannuksia tai palveluja. Valmistaja kiisti vaatimukset. KRIL arvioi ratkaisussaan tavaran virhettä koskevaa sääntelyä ja sitä, oliko kuluttaja oikeutettu hinnanalennukseen. KRIL katsoi, että kuluttajansuojalain nojalla myönnettyjä oikeuksia ei voida rajoittaa sillä, että kuluttaja on ostaessaan tuotteen hyväksynyt tuotetta koskevan käyttöoikeussopimuksen. KRIL katsoi, että kuluttaja oli oikeutettu kohtuulliseen 100 euron hinnanalennukseen.⁸⁹

Kuluttajansuojalain 5 luku sisältää säännökset digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran luovutuksesta ja vaaranvastuusta, virheestä sekä päivitysten laiminlyönnistä johtuvasta virheestä.

⁸⁹ Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu dnro 1494/36/10 (21.4.2011)

4 Digitaalisen sisällön tai palvelun edellytyksiä

4.1 Vaatimukset ja ominaisuudet

Digitaaliselle sisällölle ja digitaaliselle palvelulle on asetettu joitakin vaatimuksia, jotta niiden voidaan katsoa olevan sopimuksen mukaisia ja virheettömiä. Sopimuksen mukaisuudelle on annettu erilaisia subjektiivisia ja objektiivisia vaatimuksia⁹⁰.

Kuluttajansuojalain 5 a luvun 10 §:n 1 momentin mukaan elinkeinonharjoittajan kuluttajalle toimittaman digitaalisen sisällön tai palvelun tulee olla sopimuksen mukainen. Subjektiiviset vaatimukset ja ominaisuudet, joita edellytetään digitaaliselta sisällöltä tai palvelulta ovat sisällytetty KSL 5 a luvun 10 §:n 1 momenttiin ja niillä tarkoitetaan vaatimuksia, joista osapuolet ovat mahdollisesti sopineet. KSL 5 a luvun 10 §:n 1 momentin mukaan digitaalisen sisällön tai palvelun voidaan katsoa olevan sopimuksen mukainen, kun se vastaa sovittua kuvausta, määrää, laatua, toimivuutta ja yhteentoimivuutta sekä muita sovittuja ominaisuuksia. Lisäksi digitaalinen sisällön tai palvelun on sovellettava siihen erityiseen käyttötarkoitukseen, johon kuluttaja sitä tarvitsee ja jonka kuluttaja on viimeistään sopimuksentekohetkellä saattanut elinkeinonharjoittajan tietoon ja elinkeinonharjoittaja on tämän hyväksynyt.⁹¹

Tärkeä digitaaliselle sisällölle tai palvelulle asetettu vaatimus on, että sitä on päivitettävä. Päivitysten tarkoitus on pitää digitaalinen sisältö tai palvelu virheettömänä. Elinkeinonharjoittajan on päivitettävä digitaalista sisältöä tai palvelua siten, kuin on sovittu ja digitaalisen sisällön tai palvelun mukana on toimitettava kaikki sopimuksessa sovitut tarvittavat lisävarusteet, ohjeet, asennusohjeet sekä asiakastuki.⁹²

⁹⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietystä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, 7 artikla

⁹¹ Voutilainen 2023, s. 209

⁹² Voutilainen 2023, s. 209

Digitaalisten sisältöjen ja palveluiden käytön kannalta on keskeistä, miten ne toimivat yhdessä laitteen tai ohjelmiston kanssa. Yhteensopivuudella tarkoitetaan KSL 5 a luvun 4 §:n 3 kohdan mukaan digitaalisen sisällön tai palvelun kykyä toimia sellaisen laitteen tai ohjelmiston kanssa, jonka kanssa saman tyyppistä digitaalista sisältöä tai palvelua yleensä käytetään, ilman että digitaalista sisältöä tai palvelua on tarpeen muuttaa. Sovittavia ominaisuuksia, jotka vaikuttavat yhteensopivuuteen voivat olla esimerkiksi tiedot digitaalisen sisällön käyttämiseen tarvittavasta käyttöjärjestelmästä, sen versiosta sekä tietyistä laitteisto-ominaisuuksista⁹³.

Toimivuus taas tarkoittaa digitaalisen sisällön tai palvelun kykyä suorittaa toimintonsa käyttötarkoituksen mukaisesti. Toimivuuteen voivat vaikuttaa esimerkiksi tekniset rajoitukset, jotka voivat estää sisällön toimittamisen tietyillä laitteilla tai tietyissä maissa.⁹⁴

Yhteentoimivuus on määritelty KSL 5 a luvun 4 §:n 5 kohdassa ja tarkoittaa käytännössä sitä, miten sisältö tai palvelu kykenee vaihtamaan tietoja jonkun muun ohjelmiston tai laitteen kanssa, kuin sellaisen laitteen tai ohjelmiston kanssa, jonka kanssa saman tyyppistä digitaalista sisältöä tai digitaalista palvelua yleensä käytetään.⁹⁵

Kuluttajansuojalain 5 a luvussa on määritelty nämä yhteensopivuuden, toimivuuden ja yhteentoimivuuden käsitteet. Kuluttajansuojalaki ei kuitenkaan määrittele erikseen mitä tarkoittaa KSL 5 a luvun 10 §:ssä tarkoitettu kuvaus, määrä ja laatu. Hallitus on esityksessään laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ehdottanut, että laatu voisi viitata laadullisiin ominaisuuksiin kuten määrättyyn kuvatarkkuuteen, kieleen tai versioon. Määrä voisi taas tarkoittaa esimerkiksi tiettyjä määriä musiikkitiedostoja.⁹⁶

⁹³ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Kuluttajalle annettavat tiedot ja niiden esittäminen verkkokaupoissa

⁹⁴ HE 180/2021 vp, s. 69

⁹⁵ HE 180/2021 vp, s. 69

⁹⁶ HE 180/2021 vp, s. 73

Kuvausta ei ole määritelty hallituksen esityksessä eikä laissa, mutta kuvaus voidaan nähdä esimerkiksi tarkoittavan myyjän antamaa kuvausta eli niitä tietoja, jotka elinkeinonharjoittaja on antanut digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta.

Digitaalisten sisältöjen ja palveluiden objektiiviset eli yleiset vaatimukset ovat säännelty KSL 5 a luvun 10 §:n 2 momentissa. KSL 5 a luvun 10 §:n 2 momentin 1 kohdan mukaan digitaalisen sisällön tai palvelun tulee soveltua niihin käyttötarkoituksiin, joihin saman tyyppistä digitaalista sisältöä tai palvelua yleensä käytetään ottaen huomioon soveltuva lainsäädäntö, tekniset standardit tai näiden puuttuessa alakohtaiset käytäntösäännöt.

Digitaalisen sisällön tai palvelun yleisiin vaatimuksiin kuuluu KSL 5 a luvun 10 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan, että digitaalisen sisällön tai palvelun määrän, laadun, toimivuuden, yhteensopivuuden, saatavuuden, jatkuvuuden sekä turvallisuutta koskevaan toimintaan liittyvien ja muiden ominaisuuksien on vastattava ominaisuuksia, joita saman tyyppisellä digitaalisella sisällöllä tai palvelulla yleensä on ja joita kuluttaja voi kohtuudella odottaa. Kuluttaja voi kohtuudella odottaa sitä, mitä elinkeinonharjoittaja tai muu liiketoimintaketjuun aikaisemmassa vaiheessa osallistunut tai joku näiden lukuun on esittänyt digitaalista sisältöä tai palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksen tekemistä. Lisäksi arviointiin vaikuttaa myös digitaalisen palvelun luonne.⁹⁷

Digitaalisen sisällön tai palvelun tulee siis vastata tietoja, joita kuluttajalle markkinoinnissa on annettu ja sen on vastattava ominaisuuksia, joita saman tyyppisellä digitaalisella sisällöllä tai palvelulla yleensä on ja joita kuluttaja voi tavanomaisesti odottaa. Hallituksen esityksessä on huomautettu kuitenkin, että samaan käyttötarkoitukseen tarkoitetuilla sisällöillä tai palveluilla saattaa olla laatueroja ilman, että ne ovat virheellisiä ja yleensä tällaiset laatueroit ilmenevätkin hintaeroina.⁹⁸

⁹⁷ HE 180/2021 vp, s. 73-74

⁹⁸ HE 180/2021 vp, s. 73-74

Ollakseen sopimuksen mukainen KSL 5 a luvun 10 §:n 2 momentin 4 kohdan mukaan digitaalisen sisällön tai palvelun on vastattava niitä koeversioita tai ennakoesittelyjä, jotka elinkeinonharjoittaja asetti kuluttajan saataville ennen sopimuksen tekemistä. Sen olisi myös oltava viimeisimmän sopimuksentekohetkellä saatavilla olevan version mukainen, jollei ole toisin sovittu. Koeversiot ovat tavallisia esimerkiksi ohjelmistokehityksessä, jonka takia sääntely on haluttu ulottuvan myös koe- tai testiversioihin. Koeversion ei kuitenkaan tarvitse vastata lopullista ohjelmistoa, ellei kuluttajalle ole voinut perustellusti syntyä sellainen vaikutelma. Lisäksi kuluttajalle on toimitettava KSL 5 a luvun 10 §:n 2 momentin 3 kohdan mukaan digitaalisen sisällön tai palvelun mukana tarvittavat lisävarusteet ja ohjeet, jotka kuluttaja voi kohtuudella odottaa saavansa.⁹⁹

Digisopimusdirektiivin ja tavarankauppadirektiivin täytäntöönpanon myötä kuluttajansuojalain sopimuksen mukaisuuden kriteerit ovat lähes yhteneväisiä tavarankauppaa koskevassa luvussa sekä digitaalisia sisältöjä ja palveluita koskevassa luvussa. Kun arvioidaan, onko digitaalinen sisältö tai palvelu sopimuksen mukainen, lähtökohtana on osapuolten välinen sopimus ja se mistä on ensinnäkin sovittu. Digitaalisen sisällön tai palvelun tulee vastata näitä subjektiivisia eli osapuolten mahdollisesti sopimia vaatimuksia sekä yleisiä objektiivisia vaatimuksia.¹⁰⁰

4.2 Elinkeinonharjoittajan vastuu toimittamisesta

Elinkeinonharjoittajalla on erilaisia vastuita sopimuksissa koskien digitaalisia sisältöjä ja palveluja. Kuluttajansuojalain 5 a luvun 5 §:n 1 momentin mukaan elinkeinonharjoittajan on toimitettava digitaalinen sisältö tai palvelu kuluttajalle ilman aiheetonta viivytystä sopimuksen tekemisen jälkeen. Toimitusvelvollisuus on täyttynyt KSL 5 a luvun 2 momentin 1 kohdan mukaan, kun digitaalinen sisältö tai keino sen käyttämiseksi tai lataamiseksi on kuluttajan tai kuluttajan tähän tarkoitukseen valitseman järjestelmän

⁹⁹ HE 180/2021 vp, s. 74

¹⁰⁰ HE 180/2021 vp, s. 73

saatavilla tai käytettävissä ja momentin 2 kohdan mukaan, kun digitaalinen palvelu on asetettu kuluttajan tai kuluttajan tätä tarkoitusta varten valitseman järjestelmän saataville. Elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja voivat kuitenkin sopia toimitusvelvollisuudesta eri tavoin. Lisäksi elinkeinonharjoittajan velvollisuus on tarvittaessa näyttää toteen, että digitaalinen sisältö tai palvelu on toimitettu säädetyllä tavalla kuluttajalle.¹⁰¹

Elinkeinonharjoittajalla on siis todistustaakka KSL 5 a luvun 5 §:n 3 momentin mukaan näyttää toteen, että digitaalinen sisältö tai palvelu on toimitettu kuten säädetty. Jos kuluttaja ottaa vastaan digitaalisen sisällön tai palvelun itse valitsemallaan kolmannen osapuolen tarjoamalla fyysisellä tai virtuaalisella järjestelmällä, elinkeinonharjoittaja ei ole vastuussa kyseisen järjestelmän toiminnasta tai laiminlyönneistä. Tällöin katsotaan elinkeinonharjoittajan toimitusvelvollisuuden täyttyvän, kun hän on toimittanut digitaalisen sisällön tai palvelun tälle kolmannelle osapuolelle. Digitaalinen sisältö tai palvelu voidaan toimittaa esimerkiksi kolmannen hallitsemalle sähköiselle alustalle tai pilvipalveluun.¹⁰²

Jos elinkeinonharjoittaja itse hallitsee kyseistä järjestelmää, jolle digitaalinen sisältö tai palvelu toimitetaan, eikä elinkeinonharjoittaja ole esittänyt muita vaihtoehtoja vastaanottaa tai käyttää digitaalista sisältöä tai palvelua tai järjestelmä on sopimuksella yhdistetty elinkeinonharjoittajan, sitä ei voida pitää kuluttajan itse valitsemana. Toimitusvelvollisuuden ei voida katsoa täyttyvän, jos kuluttaja ei pysty vastaanottamaan tai käyttämään digitaalista sisältöä tai palvelua luvussa määrättyllä tavalla.¹⁰³

4.3 Kuluttajan peruuttamisoikeus

Usein digitaalista sisältöä tai palvelua koskeva sopimus tehdään verkossa etämyyntinä. Sopimus voidaan hyvin tehdä myös muulla tavalla, mutta ottaen huomioon digitaalisten

¹⁰¹ Voutilainen 2023, s. 208

¹⁰² HE 180/2021 vp, s. 70

¹⁰³ HE 180/2021 vp, s. 70

sisältöjen ja palveluiden luonne, ovat verkossa tehtävät sopimukset tavanomaisempia. Verkkokauppaa koskee sopimuksen peruutusoikeus.

Kuluttajansuojalain 6 luvun 7 §:n 1 momentin mukaan etämyyntisopimuksella tarkoitetaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää kulutushyödykesopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä. Etäviestimellä tarkoitetaan taas KSL 6 luvun 7 §:n 2 momentin mukaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa ja muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Siten verkossa tehtävä sopimus on etämyyntisopimus.

Sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskeva sopimus voidaan peruuttaa KSL 6 luvun 14 §:n mukaan viimeistään 14 vuorokaudessa kuluttua sopimuksen tekemisestä. Kuluttajalla ei ole verkkokaupasta ostettuun sähköisesti toimitettavaan digitaalisen sisältöön peruuttamisoikeutta, jos digitaalisen sisällön toimittaminen on sähköisesti aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä, koska hän antoi tähän suostumuksen ja kuluttajalle ilmoitettiin peruuttamisoikeuden puuttumisesta tässä tapauksessa.¹⁰⁴ Käytännössä useat digitaaliset palvelut ovat toimitettavissa heti sopimuksen tekemisestä, joten kuluttajilta usein pyydetään suostumusta toimittamiseen ennen peruutusajan päättymistä.

Elinkeinonharjoittajan tulee palauttaa kuluttajan maksamat suoritukset 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen vastaanottamisesta. Kokonaan tai osittain suoritettua digitaalista sisältöä koskevasta palvelusta on kuluttajan oikeus saada rahansa takaisin, jos digitaalisen sisällön toimittaminen on aloitettu peruuttamisaikana ilman ennakkosuostumusta tai kuluttajalle ei ole annettu tietoa peruutusoikeuden menettämisestä.¹⁰⁵

¹⁰⁴ Hoppu ja muut 2020, s. 507

¹⁰⁵ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Peruuttamisoikeus verkkokaupassa

4.4 Digitaalisen sisällön tai palvelun muuttaminen

Elinkeinonharjoittajalla on siis lähtökohtaisesti velvollisuus tehdä välttämättömät muutokset ja päivitykset, jotta digitaalinen sisältö tai palvelu säilyy virheettömänä. Elinkeinonharjoittajalla on kuitenkin oikeus myös tehdä muita kuin välttämättömiä muutoksia.¹⁰⁶ Elinkeinonharjoittajan oikeudesta tehdä muutoksia säädetään KSL 5 a luvun 27 §:n 1 momentissa. Pykälän mukaan elinkeinonharjoittajalla on oikeus muuttaa jatkuvasti toimitettavaa digitaalista sisältöä tai palvelua, muutoin kuin siltä osin, kuin se on välttämätöntä digitaalisen sisällön tai palvelun säilyttämiseksi virheettömänä.

Elinkeinonharjoittaja saa tehdä näitä muutoksia, vain jos tietyt edellytykset täyttyvät. Ensinnäkin muutoksia saa tehdä vain, jos elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä sopimuksessa on sovittu elinkeinonharjoittajan oikeudesta yksipuolisesti muuttaa digitaalista sisältöä tai palvelua sopimuksessa yksilöidystä perustellusta syystä. Lisäksi muutoksesta ei saa aiheuta kuluttajalle lisäkustannuksia sekä muutoksista on ilmoitettava selvällä ja ymmärrettävällä tavalla.¹⁰⁷ Elinkeinonharjoittaja ei käytännössä siis saa tehdä muita kuin välttämättömiä muutoksia ilman, että siitä on sovittu ja ilman muutoksista tiedottamista.

Muutos voi vaikuttaa kuluttajan mahdollisuuksiin päästä digitaaliseen sisältöön tai palveluun. Jos muutoksella on negatiivisia vaikutuksia kuluttajan mahdollisuuksiin päästä digitaaliseen sisältöön tai palveluun, tulee elinkeinonharjoittajan toimittaa kuluttajalle KSL 5 a luvun 27 §:n 2 momentin mukaan hyvissä ajoin ja pysyvällä tavalla tieto muutoksen ominaisuuksista, ajankohdasta sekä oikeudesta purkaa sopimus tai mahdollisuudesta säilyttää digitaalinen sisältö tai palvelu muuttumattomana.¹⁰⁸

Kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus maksutta, jos elinkeinonharjoittajan tekemä muutos vaikuttaa kielteisesti kuluttajan mahdollisuuksiin käyttää tai päästä digitaaliseen

¹⁰⁶ Euroopan kuluttajakeskus Suomessa, Digitaaliset sisällöt ja palvelut

¹⁰⁷ Voutilainen 2023, s. 211

¹⁰⁸ Voutilainen 2023, s. 211–212

sisältöön tai palveluun. Oikeus sopimuksen purkamiseen edellyttää, että kielteinen vaikutus ei ole vähäinen ja sitä, ettei elinkeinonharjoittaja ole tarjonnut kuluttajalle ilman lisämaksua mahdollisuutta säilyttää digitaalinen sisältö tai palvelu muuttumattomana KSL 5 a luvun edellytysten mukaisena. Jos nämä edellytykset täyttyvät, kuluttaja saa purkaa sopimuksen maksutta 30 päivän kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta, tai siitä kun elinkeinonharjoittaja on muuttanut digitaalista sisältöä tai digitaalista palvelua, sen mukaan kumpi näistä on myöhemmin.¹⁰⁹ Oikeudesta purkaa sopimus säädetään KSL 5 a luvun 27 §:n 3 momentissa ja purkamiseen sovelletaan mitä KSL 5 a luvun 24–26 §:ssä säädetään.

Tiedot muutoksista tulee toimittaa pysyvällä tavalla kuluttajalle, joka tarkoittaa KSL 5 a luvun 27 §:n 2 momentin mukaan, että ne ovat toimitettu henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa tiedot muuttumattomina. Momentilla on täytäntöön pantu digisopimusdirektiivin 2 artiklan 13 alakohtaan sisältyvä pysyvän välineen määritelmä, jonka mukaan pysyvä väline tarkoittaa välinettä, jonka avulla kuluttaja tai elinkeinonharjoittaja voi tallentaa kuluttajalle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että tiedot ovat saatavilla myöhempää käyttöä varten tietojen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan, ja pysyvä väline mahdollistaa tallennettujen tietojen toisinnan muuttumattomina.¹¹⁰ Käytännössä tietojen toimittaminen voisi siis tapahtua esimerkiksi sähköpostiviestillä tai sovelluksessa toimitettavalla viestillä, jonka kuluttaja pystyy tallentamaan tai lukemaan uudestaan asianmukaisen ajan.

Hallitus on esityksessään kuluttajansuojalain muuttamiseksi katsonut, että perusteltu syy muuttamiselle voisi olla esimerkiksi digitaalisen sisällön tai palvelun mukauttaminen uuteen tekniseen ympäristöön tai käyttäjämäärän kasvuun. Koska digitaaliset palvelut ja

¹⁰⁹ HE 180/2021 vp, s. 85

¹¹⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietystä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, 2 artikla 13 alakohta

sisällöt kehittyvät nopeasti, etenkin pitempikestoissa sopimuksissa digitaalisen sisällön tai palvelun muuttaminen voidaan nähdä hyödyllisenä myös kuluttajille.¹¹¹

¹¹¹ HE 180/2021 vp, s. 84

5 Digitaalisen sisällön tai palvelun virhe

5.1 Milloin digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on virhe?

Digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on virhe, jos se poikkeaa siitä mitä KSL 5 a luvun 10 §:ssä on säädetty sopimuksenmukaisuudesta. Tämä digitaalisten sisältöjen ja palveluiden yleinen virhesäännös löytyy KSL 5 a luvun 11 §:stä. Digitaalisen sisällön tai palvelun tulee täyttää aiemmin tarkemmin käsitellyt mahdolliset subjektiiviset vaatimukset sekä yleiset objektiiviset vaatimukset, ollakseen virheetön.

Poikkeuksena virhesäännökseen ovat tilanteet, joissa kuluttaja on tietyn erityispiirteen osalta hyväksynyt poikkeamisen yleisistä vaatimuksista ja joissa kuluttajalle on annettu sopimuksen tekoaikana tämä tieto poikkeuksesta, ja hän on erikseen tällöin hyväksynyt poikkeaman. Tällöin virhesäännöstä ei sovelleta.¹¹² Esimerkiksi, jos kuluttaja ostaa vielä kehitysvaiheessa olevan digitaalisen sisällön tai palvelun ja kuluttajalle on sopimusta tehdessä ilmoitettu ja hän on tämän erikseen hyväksynyt, että se poikkeaa tietyn erityispiirteen osalta yleisistä vaatimuksista.

Yleisen virhesäännöksen soveltuvuutta arvioitaessa elinkeinonharjoittajalla on näyttövelvollisuus siitä, että tieto poikkeamisesta yleisestä vaatimuksesta on annettu kuluttajalle sopimuksen tekoajankohtana ja kuluttaja on tämän nimenomaisesti hyväksynyt. Koska elinkeinonharjoittajalla on tästä näyttövelvollisuus, olisi tiedon antaminen ja hyväksyminen hyvä tehdä kirjallisesti. Kuluttajansuojalaki ei kuitenkaan sääntele tätä eikä aseta sille määrämuotoa. Hallitus on esityksessään kuluttajansuojalain muuttamiseksi katsonut myös, että ajallisesti tiedon antamisen ja hyväksymisen tulisi sijoittua lähelle sopimuksentekohetkeä.¹¹³

¹¹² Varhela ja Virtanen 1999, 8. Tuotteen virhe: Digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimukset

¹¹³ HE 180/2021 vp, s. 74–75

Toinen poikkeus virhesäännöksen soveltamiseen on käsillä, jos markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksen tekemistä esitettyihin tietoihin liittyy virhe. Digitaalisen sisällön tai palvelun on vastattava sovittujen ominaisuuksien ja yleisten laatuun, toimivuuteen sekä yhteensopivuuteen liittyvien vaatimusten lisäksi sitä mitä markkinoinnissa tai ennen sopimuksen tekemistä on esitetty.¹¹⁴

Markkinoinnilla tarkoitetaan kaikkea kaupallista viestintää, jolla pyritään edistämään myyntiä. Se voi käsittää esimerkiksi mainontaa, tuotesijoittelua, myyinnedistämiskeinoja, kuten alennuksia, lisäetuja ja arpajaisia. Markkinoinniksi luetaan myös pakkauksen tai käyttöohjeiden tiedot tai sopimuksen tekemisen yhteydessä muuten annetut tiedot.¹¹⁵ Digitaalisia sisältöjä ja palveluja, kuten esimerkiksi äänikirjasovelluksia markkinoidaankin usein verkossa ja sosiaalisessa mediassa ja markkinointiin saattaa liittyä lisäetuja tai alennuskoodeja, joilla saa ilmaista kuunteluaikaa tietyn määrän.

Elinkeinonharjoittaja ei vastaa 10 §:n 2 momentin 2 kohdassa tarkoitettujen tietojen antamiseen liittyvästä virheestä KSL 5 a luvun 11 §:n 3 momentin mukaan, jos hän osoittaa, että hän ei ollut eikä hänen voida kohtuudella olettaa olleen selvillä kyseisistä tiedoista, tai tiedot oli oikaistu sopimusketkehetyksen mennessä samalla tai siihen verrattavissa olevalla tavalla kuin millä ne oli esitetty tai tiedot eivät ole voineet vaikuttaa kuluttajan päätökseen sopimuksen tekemiseen.

5.2 Virhevastuu aika

Kun arvioidaan digitaalisen sisällön tai palvelun virhettä ja sitä, kuinka kauan elinkeinonharjoittaja vastaa virheestä, olennaista on sisällön tai palvelun toimittamis- ja tuottamistapa. Toimittamistavan ollessa kertatoimitus tai useita erillisiä toimituksia, elinkeinonharjoittaja vastaa KSL 5 a luvun 15 §:n 1 momentin mukaan virheestä joka

¹¹⁴ HE 180/2021 vp, s. 74–75

¹¹⁵ Peltonen ja Määttä 2015, s.78

digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on ollut digitaalisen sisällön tai palvelun toimitusajankohtana, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin. Tämä tarkoittaa, että virheen ilmenemisajalla ei ole väliä ja virhevastuuaikaa ei ole säädetty kertatoimitteisiin tai useista erillisistä toimituksista koostuviin sopimuksiin. Tämä jättää kuluttajalle myös aikaa testata ja ottaa palvelu käyttöönsä, koska virheen voi havaita myöhemminkin käytön aikana.¹¹⁶

Ominaista digitaalisille sisällöille tai palveluille, jotka toimitetaan kertatoimituksena tai useina erillisinä toimituksina on, että sisältö tai palvelu on tämän jälkeen rajattoman ajan kuluttajan saatavilla ja käytettävissä¹¹⁷. Digitaalisen sisällön tai palvelun kertatoimituksena voitaisiin pitää esimerkiksi yksittäisen äänikirjan lataamista laitteeseen, kun taas useista erillisistä toimituksista voisi olla kyse sopimuksesta, jonka mukaan kuluttaja voi ladata uuden sähköisen kirjan viikoittain.¹¹⁸

Toimituksen tapahtuessa jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa elinkeinonharjoittaja vastaa KSL 5 a luvun 15 §:n 2 momentin mukaan virheestä, joka ilmenee sinä aikana, jona digitaalinen sisältö tai palvelu on sopimuksen mukaan määrä toimittaa. Digisopimusdirektiivissä on katsottu, että jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa toimitettaville digitaalisille sisällöille ja palveluille on ominaista, että ne ovat kuluttajan saatavilla tai hänen käytettävissään ainoastaan määräaikaisen sopimuksen voimassaoloaikana tai niin kauan, kuin toistaiseksi voimassa oleva sopimus on voimassa. Siten olisi perusteltua, että elinkeinonharjoittaja vastaisi ainoastaan virheistä, jotka ilmenevät tämän ajanjakson aikana.¹¹⁹

¹¹⁶ Voutilainen 2023, s. 214

¹¹⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, johdanto-osa kappale 57

¹¹⁸ HE 180/2021 vp, s. 77

¹¹⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, johdanto-osa kappale 57

Jatkuvana pidempiaikaisena toimittamisena voidaan esimerkiksi pitää videoiden suoratoistopalvelua koskevaa määräaikaista tai toistaiseksi voimassa olevaa sopimusta tai kaksivuotista pilvitalennussopimusta tai toistaiseksi voimassa olevaa sosiaalisen median alustan jäsenyyttä. Digisopimusdirektiivissä on katsottu, että jatkuvan pidempi aikaisen toimittamisen ei tarvitse kuitenkaan tarkoittaa, että toimittamisen tulisi tapahtua pitkällä aikavälillä. Siten digitaalisen sisällön toimittamista jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa voisi olla esimerkiksi olla juuri videoiden suoratoisto verkossa, riippumatta siitä kuinka kauan audiovisuaalinen tiedosto todellisuudessa kestää.¹²⁰

Myös sopimukset, joissa tietyt osat digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta olisivat kuluttajan saatavilla useaan eri otteeseen sopimuksen ollessa voimassa, kuuluisivat KSL 5 a luvun 15 §:n 2 momentin mukaisesti jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa toimitettaviin digitaalisiin sisältöihin tai palveluihin. Esimerkkinä digisopimusdirektiivissä on annettu tällaisista tilanteista digitaaliset pelit, joita elinkeinonharjoittaja päivittää aina uusien ominaisuuksien ollessa saatavilla, ja ne ovat kuluttajien saatavilla tai käytettävissä vain määräaikaisen sopimuksen voimassaoloaikana tai niin kauan, kuin toistaiseksi voimassa oleva sopimus on voimassa. Toisena esimerkkinä on annettu kuukausittain päivitettävät virustorjuntaohjelmistot, joiden käyttösopimukset ovat voimassa vuoden.¹²¹

Esimerkiksi kun kuluttaja lataa digitaalisen kirjan omalle koneelleen pysyvästi, katsottaisiin kyseessä olevan digitaalisen sisällön tai palvelun kertatoimitus tai useista erillisistä toimituksista koostuva toimitus, jolloin elinkeinonharjoittaja vastaisi virheestä, joka siinä on ollut toimitusajankohtana, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin. Tilannetta voidaan verrata tilanteeseen, jossa kuluttaja on tehnyt määräaikaisen sopimuksen sovellukseen, josta hän voi lukea kirjaa. Tällöin elinkeinonharjoittaja vastaisi ainoastaan virheistä, jotka ilmenevät tämän ajanjakson aikana.

¹²⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, johdanto-osa kappale 57

¹²¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, johdanto-osa kappale 57

Digisopimusdirektiivissä jäsenvaltioille annettiin mahdollisuus asettaa direktiivissä säädettyä kahden vuoden virhevastuu-aikaa pidempi aika. Suomessa hyödynnettiin tämä optio, koska sen myötä tavarankauppaa koskevassa 5 luvussa ja digitaalisia sisältöjä ja palveluita koskevia sopimuksia käsittelevässä 5 a luvussa säädettäisiin vastuuajasta yhdenmukaisesti. Hallituksen esityksessä on perusteltu valintaa sillä, että joka tapauksessa virheolettamaa koskeva sääntely heikentää kuluttajan tosiasiallisia mahdollisuuksia vedota virheeseen sen jälkeen, kun todistustaakka on kääntynyt kuluttajalle siitä, että kyse on alkuperäisestä virheestä. Muutenkin digitaaliset sisällöt ja palvelut ovat useimmiten luonteeltaan sellaisia, että ne toimitetaan jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa, jolloin elinkeinonharjoittaja vastaa virheestä sopimuksen mukaisena toimitusaikana. Siten hallitus ei esityksessään nähnyt optiolla suurta merkitystä.¹²²

5.3 Virheolettama

Virheolettamalla tarkoitetaan todistustaakkaa virhetilanteissa ja siitä säädetään KSL 5 a luvun 16 §:ssä. Kun kyseessä on digitaalinen sisältö tai palvelu, joka toimitetaan kertatoimituksena tai useina erillisinä toimituksina, virheolettamana pidetään yhtä vuotta. Virheen oletetaan siis olleen digitaalisessa sisällössä tai palvelussa toimitusajankohtana, jos se ilmenee vuoden kuluessa toimituksesta ja elinkeinonharjoittaja ei toisin osoita. Jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa toimitettavien digitaalisten sisältöjen tai palvelujen osalta virheolettama on jatkuva toimitusaika. Jos virhe siis ilmenee toimitusajanjaksolla, kyseessä on elinkeinonharjoittajan vastuulla oleva virhe, jollei hän toisin osoita. Voutilainen onkin ehdottanut, että elinkeinonharjoittaja pystyy osoittamaan virheen ilmenemisajankohdan esimerkiksi lokitietojen perusteella.¹²³

¹²² HE 180/2021 vp, s. 33

¹²³ Voutilainen 2023, s. 214

Virheolettaman soveltamisen ulkopuolelle on rajattu tilanteet, joissa kuluttajan digitaalinen ympäristö ei ole yhteensopiva. Virheolettamaa ei sovelleta KSL 5 a luvun 16 §:n 2 momentin mukaan, jos elinkeinonharjoittaja osoittaa, että kuluttajan digitaalinen ympäristö ei ole yhteensopiva digitaalisen sisällön tai palvelun teknisten vaatimusten kanssa ja näistä vaatimuksista on ilmoitettu kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla ennen sopimuksen tekemistä.

Digitaalinen ympäristö on määritelty KSL 5 a luvun 4 §:n 2 kohdassa ja tarkoittaa laitteita, ohjelmistoja ja verkkoyhteyttä, joita kuluttaja käyttää päästäkseen tai käyttäkseen digitaalista sisältöä tai palvelua. Kuluttajalla on velvollisuus toimia yhteistyössä elinkeinonharjoittajan kanssa, jotta voidaan selvittää, onko kuluttajan digitaalinen ympäristö yhteensopiva sisällön tai palvelun kanssa. Kuluttajan on toimittava yhteistyössä siinä määrin kuin se on kohtuullista tai tarpeen. Kohtuullisena yhteistyönä voidaan pitää esimerkiksi sellaisia teknisiä keinoja, joista aiheutuu kuluttajalle vähiten häiriöitä. Jos kuluttaja ei osallistu yhteistyöhön ja elinkeinonharjoittaja on ilmoittanut kuluttajalle yhteistyövaatimuksesta selvällä ja ymmärrettävällä tavalla ennen sopimuksen tekemistä, virheolettamaa ei sovelleta.¹²⁴

Elinkeinonharjoittaja ei siis ole vastuussa, jos ongelma on kuluttajan digitaalisessa ympäristössä. Varhela ja Virtanen ovat esittäneet, että tällainen tilanne voisi olla käsillä esimerkiksi, kun kuluttajan laitteiston muisti ei riitä tai sen muut ominaisuudet eivät sovellu digitaalisen sisällön käyttämiseen. Ehdotettu on myös, että verkon kautta tehtäviin ostoihin annettaisiin ohjeet kuluttajalle tarkistaa oman digitaalisen ympäristönsä soveltuvuus digitaaliselle sisällölle tai palvelulle tai, että verkkosivuille asetettaisiin jokin järjestelmä tätä varten.¹²⁵

¹²⁴ HE 180/2021 vp, s. 78

¹²⁵ Varhela ja Virtanen 1999, 8. Tuotteen virhe: Digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimukset

5.4 Elinkeinonharjoittajan erityiset virhevastuutilanteet

Digitaalisille sisällöille tai palveluille on määritelty KSL 5 a lukuun erikseen erityisiä virhetilanteita. Elinkeinonharjoittajan vastuulla on huolehtia digitaalisen sisällön tai palvelun päivityksistä, muuten käsillä voi olla päivitysten laiminlyönnistä johtuva virhe. Elinkeinonharjoittajan tulee KSL 5 a luvun 12 §:n 1 momentin mukaan varmistaa, että kuluttajalle annetaan tiedot ja toimitetaan tarpeelliset päivitykset sekä turvapäivitykset, jotka tarvitaan, että digitaalinen sisältö tai digitaalisen palvelu säilyy kuluttajalla sopimuksen mukaisena eli KSL 5 a luvun 10 §:ssä säädettyjen edellytetyn mukaisena. Digitaaliset palvelut ja sisällöt voidaan jakaa kertatoimitteisiin ja jatkuviin pidemmän ajan toimituksiin.

Kun digitaalista sisältöä tai palvelua toimitetaan kuluttajalle yhdellä kerralla tai useilla erillisillä toimituksilla, pitää elinkeinonharjoittajan tarjota päivityksiä kuluttajalle kohtuullisen ajanjakson ajan. Ottaen kuitenkin huomioon digitaalisen sisällön tai palvelun tyyppi, tarkoitus sekä sopimuksen olosuhteet. Jos taas kyse on digitaalisen sisällön tai palvelun jatkuvasta toimittamisesta pidemmän ajan kuluessa, päivityksiä olisi toimitettava kuluttajalle sen ajanjakson ajan, jona digitaalista sisältöä tai palvelua toimitetaan kuluttajalle sopimuksen perusteella.¹²⁶

Jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt huolehtia päivitysvelvollisuuksistaan, digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on virhe. Poikkeuksena on tilanne, jossa kuluttaja ei asenna toimitettuja päivityksiä kohtuullisessa ajassa, vaikka elinkeinonharjoittaja on ilmoittanut kuluttajalle päivityksen saatavuudesta ja siitä, mitä seurauksia päivityksen asentamisen laiminlyönnillä on. Päivitysten väärin asentaminen tai asentamatta jättäminen ei myöskään saa johtua puutteellisista ohjeista, joita kuluttajalle on toimitettu. Näiden kaikkien edellytysten täytyessä, elinkeinonharjoittaja ei yksin ole vastuussa virheestä, joka johtuu päivitysten asentamatta jättämisestä. Elinkeinonharjoittaja ei myöskään ole vastuussa virheestä, jos kuluttajalle on annettu

¹²⁶ Voutilainen 2023, s. 210

sopimusta tehdessä tieto, ettei päivityksistä tiedoteta eikä niitä toimiteta ja kuluttaja on tämän nimenomaisen seikan hyväksynyt.¹²⁷

Virhevastuu-aika on päivitysten laiminlyönnistä johtuvassa virheessä se aika, jona päivityksiä on määrä toimittaa. Elinkeinonharjoittajan vastaa siis KSL 5 a luvun 5 §:n 3 momentin mukaan virheestä, jos se ilmenee sinä aikana, jona päivityksiä on määrä toimittaa.

Päivitysten laiminlyönnistä johtuvien virheiden lisäksi digitaalisessa sisällössä tai palvelussa voi olla myös integrointivirhe tai oikeudellinen virhe. Integrointia voidaan edellyttää joissain tapauksissa, jotta digitaalinen sisältö tai palvelu toimii tai sitä voidaan käyttää kuluttajan laitteilla, ohjelmistossa tai verkkoyhteydellä, kuluttajansuojalain edellyttämällä tavalla. Integrointi tarkoittaa digitaalisen sisällön tai palvelun yhdistämistä ja sisällyttämistä kuluttajan digitaalisen ympäristön tekijöihin. Digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on virhe, jos se virheellisen integroinnin takia poikkeaa siitä, mitä KSL 5 a luvun 10 §:ssä säädetään sopimuksen mukaisuudesta. Edellyttäen kuitenkin, että elinkeinonharjoittaja on vastannut integroinnista tai, jos se on ollut kuluttajan tehtävä, virheellinen integrointi johtui elinkeinonharjoittajan toimittamista puutteellisista integrointiohjeista.¹²⁸

Oikeudellinen virhe voi olla käsillä KSL 5 a luvun 14 §:n 1 momentin mukaan, jos sivullisella on omistus-, pantti- tai muu oikeus digitaalisen sisällön siirtovälineenä käytettävään tavaraan eikä sopimuksesta seuraa, että kuluttajan on vastaanotettava tavara sivullisen oikeudesta johtuvien rajoitusten. Tällöin kuluttaja voi vaatia oikeudellisesta virheestä johtuvia seuraamuksia myös tilanteessa, kun sivullinen väittää, että hänellä on 1 momentissa tarkoitettu oikeus, ja väitteelle on todennäköisiä perusteita. Taas tapauksiin, joissa sivullisen immateriaalioikeus rajoittaa kuluttajan

¹²⁷ Varhela ja Virtanen 1999, 8. Tuotteen virhe: Digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimukset

¹²⁸ HE 180/2021 vp, s. 76

edellytyksiä käyttää digitaalista sisältöä tai palvelua, säännöstä ei kuitenkaan sovellettaisi, vaan tällaisiin tilanteisiin sovellettaisiin KSL 5 a luvun muita virhesäännöksiä.¹²⁹

¹²⁹ HE 180/2021 vp, s. 76

6 Kuluttajan oikeussuojakeinot

6.1 Kuluttajan oikeudet viivästystilanteissa

Kuluttajien hankkiessa digitaalista sisältöä tai palveluja, ovat mahdollisia tilanteet, joissa elinkeinonharjoittaja ei pysty toteuttamaan sopimusta ajallaan, digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on virhe tai sen muuttaminen vaikuttaa kuluttajan mahdollisuuksiin käyttää digitaalista sisältöä tai palvelua. Digisopimusdirektiivin yksi tarkoitus oli erityisesti vahvistaa digitaalisissa sisällöissä ja palveluissa kuluttajan oikeussuojakeinoja ja yhtenäistää sääntelyä näissä tilanteissa. Kuluttajalla on digitaalisen sisällön tai palvelun viivästystilanteissa erilaisia oikeussuojakeinoja, joita käsitellään seuraavaksi tarkemmin. Lain esitöiden mukaan jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa toimitettavien digitaalisten sisältöjen tai palveluiden kohdalla toimitusten viivästykset tulisi arvioitavaksi digitaalisen sisällön tai palvelun virheinä. Sääntelyn mukaisia jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa toimitettavia palveluita ovat esimerkiksi pilvipalvelut.¹³⁰

Kuluttajan oikeudet digitaalisen sisällön tai palvelun toimituksen viivästymistilanteissa ovat yhdenmukaisia kuluttajansuojalain muun sääntelyn kanssa. Toimituksen viivästyessä kuluttajalla on ensinnäkin oikeus vaatia elinkeinonharjoittajaa täyttämään sopimus. Elinkeinonharjoittajan ei tarvitse kuitenkaan täyttää sopimusta ja toimittaa digitaalista sisältöä tai palvelua, jos sille on suorituseste, joka on voittamaton ja siitä koituisi kohtuuttomia uhrauksia elinkeinonharjoittajalle verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen kuluttajalle. Tämä tarkoittaa sitä, että arvioitaessa sopimuksen täyttämisen merkitystä kuluttajalle tulisi huomioida esimerkiksi se, onko hänellä mahdollisuus saada vastaava sisältö tai palvelu muualta. Kuluttaja saa vaatia sopimuksen täyttämistä taas, jos este lakkaa kohtuullisessa ajassa, mutta kuluttaja ei saa viivytellä vaatimuksen esittämisessä kohtuuttoman kauan.¹³¹

¹³⁰ HE 180/2021 vp, s. 70

¹³¹ HE 180/2021 vp, s. 70–71

6.1.1 Oikeus sopimuksen purkamiseen

Sopimuksen purkaminen on mahdollista KSL 5 a luvun 8 §:n mukaan sen jälkeen, kun kuluttaja on vaatinut sopimuksen täyttämistä ja, jos elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut digitaalista sisältöä tai palvelua ilman aiheetonta viivästystä tai osapuolten nimenomaisesti sopiman lisäajan kuluessa. Jos osapuolet ovat sopineet lisäajasta, purkaminen on mahdollista sovitun lisäajan kuluessa vain, jos elinkeinonharjoittaja on ilmoittanut, ettei aio toimittaa digitaalista sisältöä tai palvelua tämän ajan kuluessa tai se on olosuhteiden puolesta ilmeistä.¹³²

Lisäaikaa ei tarvitse kuitenkaan asettaa, jos elinkeinonharjoittaja on ilmoittanut, ettei toimita sisältöä tai palvelua tai se on ilmeistä, ettei hän tule sitä toimittamaan. Lisäaikaa ei tarvitse myöskään, jos osapuolet ovat yhteisymmärryksessä katsoneet toimituksen olevan olennaisen tärkeä tietyssä ajankohtana sopimusta tehtäessä tai, jos sopimuksen tekemisen olosuhteet viittaavat siihen, että toimitus tietyssä ajankohtana tai tietyyn ajankohtaan mennessä on olennainen. Tällöin kuluttajalla olisi välitön purkioikeus viivästyksen vuoksi ilman, että hän sopii lisäajasta. Yhteisymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että kuluttaja ilmoittaa toimituksen olevan olennaisen tärkeä tietyssä ajankohtana ja elinkeinonharjoittaja hyväksyy tämän.¹³³

6.1.2 Oikeus vahingonkorvaukseen

Kuluttajalla on myös oikeus vahingonkorvaukseen viivästyksen vuoksi. Vahingonkorvausvelvollisuudessa olennaista on kontrollivastuu ja tuottamusvastuu, joiden erotteluun kuluttajansuojalaki pohjautuu. Kontrollivastuu koskee välittömiä vahinkoja ja tarkoittaa, että elinkeinonharjoittaja voi vapautua vastuusta ainoastaan, jos

¹³² HE 180/2021 vp, s. 71

¹³³ HE 180/2021 vp, s. 71

hän pystyy näyttämään, että viivästys on johtunut hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolisesta esteestä.¹³⁴

Digitaalisten sisältöjä tai palveluita koskevissa sopimuksissa elinkeinonharjoittaja voi KSL 5 a luvun 9 §:n 1 momentin mukaan vapautua korvausvelvollisuudesta, jos hän osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksenteko hetkellä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Jos elinkeinonharjoittajan viivästys johtuisi muusta henkilöstä, jota hän käyttää apunaan tai aiemmasta myyntiportaasta, vapautuisi elinkeinonharjoittaja korvausvelvollisuudesta vain, jos vastuuvapauden edellytykset täyttyvät sekä myyjän itsensä että säännöksessä mainitun kolmannen henkilön osalta. Säännös katsotaan kontrollivastuuksi, jossa korvausvelvollisuus syntyisi riippumatta siitä johtuuko viivästys tai vahinko huolimattomuudesta elinkeinonharjoittajan puolella.¹³⁵

Tuottamusvastuun voidaan katsoa merkitsevän huolimattomuutta, jota edellytetään välillisten vahinkojen korvausvastuun täyttymiseen. Tuottamusvastuun on katsottu yleisesti olevan vastuuperusteena sellainen, että kynnys sen täyttymiseen on korkeampi.¹³⁶

Digitaalisten sisältöjä tai palveluita koskevissa sopimuksissa välillisiä vahinkoja korvataan KSL 5 a luvun 9 §:n 3 momentin mukaan kuluttajalle vain tilanteissa, joissa viivästys tai vahinko johtuu huolimattomuudesta elinkeinonharjoittajan puolelta. Välilliseksi vahingoksi katsotaan tulonmenetykset, muuhun sopimukseen perustuvista velvoitteista aiheutuva vahinko sekä sellainen olennainen digitaalisen sisällön tai palvelun käyttöhyödyn menetys, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa tai muu

¹³⁴ Hemmo 2018, s. 61–62

¹³⁵ HE 180/2021 vp, s. 72

¹³⁶ Hemmo 2018, s. 62

siihen rinnastettava olennainen haitta.¹³⁷ Tuottamus tai huolimattomuus voi ilmetä esimerkiksi taitamattomuutena, varomattomuutena tai laiminlyöntinä¹³⁸.

6.1.3 Oikeus pidättyä maksamasta kauppahintaa

Viivästystilanteissa kuluttajalla olisi oikeus myös pidättyä maksamasta kauppahintaa. Hallituksen esityksessä on katsottu sääntelyn olevan tarpeellista, sillä digitaalisia sisältöjä ja palveluja koskevat sopimukset voivat olla määräaikaista tai toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia ja siten maksun voidaan sopia tapahtuva määräajoin. Esimerkiksi digitaalisen lehden uusimman numeron viivästyessä ennen uuden maksuerän erääntymistä, kuluttaja voi pidättäytyä maksamasta erääntynyttä maksua, kunnes sovittu toimitus tapahtuu. KSL 5 a luvun 6 §:n mukaan kuluttaja ei saisi kuitenkaan pidättäytyä maksamasta kauppahintaa siltä osin kuin se ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä viivästyksen perusteella on oikeus.¹³⁹

Kauppahinnasta pidättäytyminen tulee kyseeseen vain tilanteissa, joissa on sovittu maksettavaksi kauppahintaa. Säännös ei voi tulla sovellettavaksi, jos kyse olisi KLS 5 a luvun 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua henkilötietojen luovuttamisesta vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta.¹⁴⁰

6.2 Kuluttajan oikeudet virhetilanteissa

Digitaalisia sisältöjä tai palveluita koskevien sopimusten sekä tavarankaupan virhesääntelyt ovat digisopimusdirektiivin ja tavarankauppadirektiivin myötä kuluttajansuojalaissa hyvin yhteneväisiä. Yksi merkittävästä eroista on kuitenkin reklamaatiovelvollisuus, jota digitaalisten sisältöjen ja palveluiden virhetilanteissa ei ole. Digisopimusdirektiivissä jätettiin kokonaan digitaalisten sisältöjen ja palveluiden virhetilanteissa säätämättä virheilmoituksesta eli kuluttajan reklamaatiovelvollisuudesta.

¹³⁷ HE 180/2021 vp, s. 72

¹³⁸ HE 93/1986 s. 80

¹³⁹ HE 180/2021 vp, s. 70

¹⁴⁰ HE 180/2021 vp, s. 70

Direktiivi on täysharmonisointidirektiivi, joten jäsenvaltiot eivät voineet poiketa direktiivin säännöksistä.¹⁴¹ Hallituksen esityksessä katsottiin reklamaatiovelvollisuuden säätämättä jättämisen jokseenkin heikentävän oikeusjärjestelmän yhteneväisyyttä, mutta sen merkitystä pidettiin digitaalisten sisältöjen ja palveluiden elinkaari huomioon ottaen kuitenkin vähäisenä¹⁴².

Kuluttajalla ei ole siis velvollisuutta ilmoittaa missään tietyssä ajassa havaitsemastaan virheestä digitaalisessa sisällössä tai palvelussa elinkeinonharjoittajalle, jotta hän voi vedota virheeseen.

Jos digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on elinkeinonharjoittajan vastuulla oleva virhe, kuluttajalla on oikeus vaatia virheen oikaisua, hinnanalennusta, sopimuksen purkamista tai vahingonkorvausta. Lisäksi kuluttajalla on oikeus pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta. Sääntely ei vaikuta elinkeinonharjoittajan oikeuteen vedota virhetilanteesta vastuussa olevaan liiketoimintaketjun aikaisempaan tahoon.¹⁴³

6.2.1 Oikeus virheen oikaisuun

Digitaalisen sisällön tai palvelun ollessa virheellinen, kuluttajan tulisi ensisijaisesti vaatia virheen oikaisua.¹⁴⁴ Virhe tulisi KSL 5 a luvun 19 §:n mukaan oikaista kohtuullisessa ajassa ja niin ettei kuluttajalle koidu kustannuksia tai merkittävää haittaa, ottaen huomioon digitaalisen sisällön tai palvelun luonne ja se tarkoitus, jota varten kuluttaja sisällön tai palvelun on hankkinut. Poikkeuksena on tilanne, jossa elinkeinonharjoittajalle koituisi kohtuuttomia kustannuksia virheen oikaisusta tai, jos virheen oikaisuun on voittamaton este. Tällöin elinkeinonharjoittaja ei ole velvollinen oikaisemaan virhettä KSL 5 a luvun 19 §:n 2 momentin mukaan.

¹⁴¹ Luukkonen Yli-Rahnasto 2021, s. 146

¹⁴² HE 180/2021 vp, s. 29–30

¹⁴³ HE 180/2021 vp, s. 78–79

¹⁴⁴ Voutilainen 2023, s. 215

Käytännössä virheen oikaisu voi tarkoittaa digitaalisen sisällön tai palvelun korjaamista tai uuden virheettömän sisällön tai palvelun toimittamista.

6.2.2 Oikeus hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen

Toissijainen seuraamus virheestä on hinnanalennus tai sopimuksen purkaminen, jos digitaalinen sisältö tai palvelu toimitetaan kauppahintaa vastaan. Tällöin kuluttajalla on oikeus vaatia hinnanalennusta tai purkaa sopimus KSL 5 a luvun 20 §:n mukaan jos:

- 1) *virheen oikaiseminen ei tule kysymykseen 19 §:n 2 momentissa tarkoitetuista syistä;*
- 2) *elinkeinonharjoittaja ei ole oikaissut virhettä 19 §:n 1 momentissa edellytetyllä tavalla;*
- 3) *elinkeinonharjoittaja on ilmoittanut tai olosuhteiden perusteella on ilmeistä, ettei elinkeinonharjoittaja oikaise virhettä kohtuullisessa ajassa tai aiheuttamatta kuluttajalle merkittävää haittaa;*
- 4) *digitaalisessa sisällössä tai palvelussa ilmenee virhe siitä huolimatta, että elinkeinonharjoittaja on yrittänyt saattaa digitaalisen sisällön tai palvelun tässä luvussa edellytetyn mukaiseksi.*

Kuluttajalla on oikeus kuitenkin kauppahintaa vastaan toimitettavien digitaalisten sisältöjen tai palveluiden kohdalla vaatia hinnanalennusta tai sopimuksen purkamista välittömästi, jos virhe on niin vakava, ettei oikaisu tule kyseeseen. Hallituksen esityksessä on ehdotettu, että näin vakava tilanne olisi käsillä esimerkiksi, kun kuluttajalle toimitetaan virustorjuntaohjelma ja siinä ohjelmassa itsessään olisi virus. Tällaisessa tilanteessa kuluttajan ei voida ajatella luottavan elinkeinonharjoittajan kykyyn oikaista virhettä, joten välitön purku tai hinnanalennus on perusteltua.¹⁴⁵ Digisopimusdirektiivin mukaan kuluttaja käyttää oikeuttaan purkaa sopimus ilmoittamalla elinkeinonharjoittajalle päätöksestään purkaa sopimus.¹⁴⁶

¹⁴⁵ HE 180/2021 vp, s. 79–80

¹⁴⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019 tietystä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, 15 artikla

Kuluttajalla on purkutilanteissa muutamaa poikkeustilannetta lukuun ottamatta oikeus saada pyynnöstä kaikki sisältö, jonka kuluttaja on luovuttanut tai luonut käyttäessään elinkeinonharjoittajan toimittamaa digitaalista sisältöä tai palvelua. Esimerkiksi kuitenkin henkilötietoja tämä oikeus ei koske.¹⁴⁷

Sääntely on tärkeää, koska purkutilanteessa elinkeinonharjoittaja voi estää kuluttajan pääsyn digitaaliseen sisältöön tai palveluun, estää kuluttajaa käyttämästä palvelua sekä sulkea kuluttajan käyttäjätilin. Kun sopimus puretaan, koskee kuluttajaa velvollisuus pidättäytyä käyttämästä digitaalista sisältöä tai palvelua sekä saattamasta sitä kolmansien osapuolten saataville. Kuluttajan tulee myös elinkeinonharjoittajan pyynnöstä palauttaa digitaalisen sisällön tai palvelun siirtoväline elinkeinonharjoittajalle.¹⁴⁸

Huomioitavaa on, että kuluttajan maksaessa tai sitoutuessa maksamaan kauppahintaa digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta, voisi hän käyttää oikeussuojakeinoina joko hinnanalennusta tai sopimuksen purkamista. Mahdollinen hinnanalennus, jonka kuluttaja voi saada, tulee olla KSL 5 a luvun 21 §:n mukaan oikeassa suhteessa digitaalisen sisällön tai palvelun arvon alenemiseen verrattessa siihen arvoon, joka digitaalisella sisällöllä tai palvelulla olisi, jos se olisi KSL 5 a luvun edellytysten mukainen. Kuluttajalla ei kuitenkaan ole KSL 5 a luvun 20 §:n 3 momentin mukaan purkamisoikeutta, jos virhe on vähäinen. Edelleen elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka virheen vähäisyydestä.¹⁴⁹

Digitaalisista sisällöistä ja palveluista voidaan vastineeksi luovuttaa henkilötietoja, mutta luonnollisesti esimerkiksi hinnanalennuksen määrää tai arvoa olisi hyvin vaikea määrittää kuitenkin henkilötiedoille. Kuluttajan luovuttaessa sopimuksen perusteella

¹⁴⁷ Voutilainen 2023, s. 215

¹⁴⁸ Voutilainen 2023, s. 215–216

¹⁴⁹ HE 180/2021 vp, s. 79–80

ainoastaan henkilötietojaan vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta, tuleekin virhetilanteissa kyseeseen ainoastaan sopimuksen purkaminen. Tässä tilanteessa purkukynnyksen on katsottu olevan matalampi ja jo vähäinen virhe oikeuttaa sopimuksen purkamiseen.¹⁵⁰ Hallituksen esityksessä (89/2001 vp) on vähäiseksi virheeksi katsottu esimerkiksi, kun virhe on helposti ja nopeasti korjattavissa. Joka tapauksessa virheen vähäisyyttä arvioitaessa tulisi ottaa huomioon virheen kokonaismerkitys kuluttajalle.¹⁵¹

6.2.3 Oikeus pidättyä maksamasta kauppahintaa

Kuluttajan maksaessa kauppahinnan digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta tai, jos kuluttaja on sitoutunut maksamaan kauppahintaa, hänellä on olisi myös oikeus sisällössä tai palvelussa olevan virheen perusteella pidättyä maksamasta vielä maksamatta olevaa osuutta. Henkilötietoja luovutettaessa vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta, ei oikeus pidättyä kauppahinnan maksamisesta kuitenkaan ole mahdollinen oikeussuojakeino.¹⁵²

Sen hinnan suuruuteen, jonka kuluttaja saa pidättyä maksamasta, vaikuttaa virheen olennaisuus ja se mitä virheseuraamuksia kuluttaja haluaa hyödyntää. Lain esitöissä arviointiin oikeudesta pidättyä maksamasta kauppahintaa ja tämän hinnan suuruuteen on katsottu vaikuttavan ensisijaisesti se, mitä kuluttajan voidaan kohtuudella edellyttää ymmärtävän ottaen huomioon hänen oikeusasemaansa koskevat tiedot, jotka ovat olleet hänen käytettävissään tai saatavillaan.¹⁵³

6.2.4 Oikeus vahingonkorvaukseen

Vahingonkorvausta virheestä kuluttaja voi vaatia niin tilanteessa, jossa hän on maksanut kauppahinnan kuin tilanteessa, jossa hän on luovuttanut henkilötietoja vastineeksi

¹⁵⁰ Voutilainen 2023, s. 215

¹⁵¹ HE 89/2001 vp, s. 13

¹⁵² HE 180/2021 vp, s. 78–79

¹⁵³ HE 180/2021 vp, s. 78–79

digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta.¹⁵⁴ Kuluttajansuojalain 5 a luvun 22 §:ssä säädetään kuluttajan oikeudesta vahingonkorvaukseen digitaalisen sisällön tai palvelun virheen vuoksi ja korvausvelvollisuus virheestä ulottuu kuluttajalle aiheutuneisiin henkilö-, esine- ja varallisuusvahinkoihin. Lisäksi KSL 5 a luvun 23 §:n mukaan elinkeinonharjoittajalla on vahingonkorvausvelvollisuus muulle omaisuudelle aiheutuneesta vahingosta vain, jos vahinko kohdistuu omaisuuteen, jolla on välitön käyttöyhteys digitaaliseen sisältöön tai palveluun.

Vahingonkorvausvelvollisuus vahingoista voi tulla pääsääntöisesti kyseeseen, vaikka virhe ei johtuisi elinkeinonharjoittajan huolimattomuudesta. Tällaisia vahinkoja, joita tavanomaisesti voi kuluttajalle tulla korvattavaksi ovat erilaiset selvittelykustannukset, kuten puhelin- tai matkakulut.¹⁵⁵ Näiden on katsottu olevan niin kutsuttuja välittömiä vahinkoja. Kuluttajansuojalaki tai kauppalaki eivät kuitenkaan määrittele välittömiä vahinkoja eikä oikeustieteessäkään määrittely ei ole ollut yksiselitteistä.¹⁵⁶ Kaisto ja Lohi ovat esittäneet ajatuksen, että muut kuin lakitekstissä välillisiksi määritellyt vahingot olisivat välittömiä vahinkoja¹⁵⁷.

Välilliset vahingot elinkeinonharjoittaja on velvollinen korvaamaan kuluttajalle vain, jos kyseinen virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Elinkeinonharjoittaja on velvollinen korvaamaan myös välilliset vahingot, jos digitaalinen sisältö tai palvelu sopimuksen tekohetkellä tai, jos kyse on digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamisesta pidemmän ajan kuluessa, kyseisellä ajanjaksolla poikkesi siitä, mihin elinkeinonharjoittaja on erityisesti sitoutunut. Välilliseksi vahingoksi luetaan KSL 5 a luvun 9 §:n 3 momentin mukaan tulon menetys, muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta aiheutuva vahinko sekä sellainen digitaalisen sisällön tai palvelun käyttöhyödyn olennainen menetys, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa. Tulon menetys voisi esimerkiksi tapahtua tilanteessa, jossa kuluttaja käyttää työaikaansa

¹⁵⁴ Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s. 51

¹⁵⁵ HE 180/2021 vp, s. 81

¹⁵⁶ Hemmo 2005, s. 312

¹⁵⁷ Kaisto ja Lohi 2013, s. 270

virheen selvittämiseksi. Muuhun sopimukseen perustuvasta veloitteesta aiheutuva vahinko voisi esimerkiksi tapahtua, kun kuluttaja navigaatiosovelluksen virheen vuoksi ei pääse ajoissa perille määräpaikkaansa ja myöhästyy jatkoyhteydestä ja menettää varaamansa matkan hinnan.¹⁵⁸ Vakiintuneen käytännön mukaan käyttöhyödyn menetyksestä aiheutuva haitta voi tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa kuluttajalla menee enemmän aikaa tehtävään, johon hän alun perin on hyödykkeen eli tässä tapauksessa digitaalisen sisällön tai palvelun hankkinut¹⁵⁹.

Vahingonkorvausvelvollisuus on säädetty ulottumaan henkilövahinkoihin samaan tapaan kuin KSL 8 luvussa eräistä kuluttajapalvelusopimuksista. Huomion arvoista on, että sääntely poikkeaa kuitenkin kuluttajansuojalain tavarankauppaa koskevasta sääntelystä, jossa myyjän vahingonkorvausvelvollisuus ei koske henkilövahinkoja. Ottaen huomioon digitaalisten sisältöjen ja palveluiden luonne, voi niissä olevista virheistä johtuva henkilövahinko vaikuttaa epätavalliselta. Hallituksen esityksessä on kuitenkin katsottu, että henkilövahinkoja voi syntyä esimerkiksi digitaalisista sisällöistä tai palveluista, jotka liittyvät terveyteen, liikuntaan tai hyvinvointiin.¹⁶⁰ Liikuntaan liittyvä digitaalisten sisältöjen ja palvelujen soveltamisalaan kuuluva palvelu on esimerkiksi LesMills Ondemand, joka on audiovisuaalinen suoratoistopalvelu, jossa käyttäjille on tarjolla erilaisia kotitreenejä¹⁶¹.

Kuluttajan oikeussuojakeinot ovat digitaalisia sisältöjä tai palveluita koskevien sopimusten virhetilanteissa pääasiassa hyvin samankaltaiset kuin tavarankaupan virhetilanteissa. Joitakin eroja kuitenkin on ja esimerkiksi digitaalisia sisältöjä tai palveluita koskevissa sopimuksissa reklamaatiovelvollisuuden puuttuminen sekä vahingonkorvausvelvollisuuden ulottuminen henkilövahinkoihin näyttäytyy siten, että kuluttajan oikeussuoja saattaa olla laajempaa. Tätä täydentää se, että henkilötietoja luovutettaessa sopimuksen purkaminen on mahdollista jo vähäisestä virheestä. Lisäksi,

¹⁵⁸ HE 180/2021 vp, s. 81

¹⁵⁹ Peltonen ja Määttä 2015, s. 348. Ks. myös HE 360/1992 vp, s. 11

¹⁶⁰ HE 180/2021 vp, s. 80

¹⁶¹ Päläs ja Peltonen 2021, s. 24

kun kuluttaja luovuttaa henkilötietoja vastineeksi digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta, on hänellä virhetilanteissa oikeus vahingonkorvaukseen purkamisen lisäksi. Oikeusministeriö on mietinnössään ajatellut kuitenkin, että tilanteissa, joissa luovutetaan henkilötietoja kauppahinnan sijaan, kuluttajat eivät tulisi käyttämään kaikkia mahdollisia oikeussuojakeinojaan välttämättä hyödykseen¹⁶². Tulevaisuudessa mahdollinen oikeuskäytäntö määrittelee esimerkiksi tarkemmin, millaista vahingonkorvausvelvollisuutta henkilötietoja luovuttaessa kauppahinnan sijaan tullaan soveltamaan.

¹⁶² Oikeusministeriö 2021, s. 51

7 Johtopäätökset

Säännökset kuluttajansuojalain digitaalista sisältöä ja palveluita koskevista sopimuksista tulivat voimaan vuoden 2022 alusta. Kyseisistä säännöksistä ei ole vielä annettu ennakkoratkaisuja tai muuta oikeuskäytäntöä eikä kilpailu- ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja tai suosituksia. Oikeusministeriön työryhmän mietinnössä arvioitiin, että digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevien riita-asioiden määrä saattaisi kasvaa sääntelyn myötä hetkellisesti, kun kuluttajat tulevat tietoisemmiksi oikeuksistaan. Tai vastaavasti arvioitiin, että digitaalisiin sisältöihin ja palveluihin liittyvät riita-asiat voisivat vähentyä, kun sääntely selkeytyy.¹⁶³ Hetkellistä riita-asioiden lisääntymistä ei ainakaan voida sanoa tapahtuneen sääntelyn vuoksi vielä.

Tämä voi johtua siitä, että elinkeinonharjoittajat hoitavat pääsääntöisesti velvollisuutensa hyvin ja noudattavat lakia tai siitä, että kuluttajat eivät ole niin valveutuneita omista oikeuksistaan mitä tulee digitaalisiin palveluihin ja sisältöihin. Yleisesti voidaan ajatella ihmisten käyttävän useita digitaalisia palveluita ja sisältöjä päivässä, kuten esimerkiksi pilvipalveluita, sosiaalisen median sovelluksia ja suoratoistopalveluita. Liittyessään palveluihin kuluttajat helposti hyväksyvät sopimus- ja käyttöehdot ilman lukemista, joten kuluttaja saattaa kokea ongelmia yleensä vasta kun virhetilanne on poikkeuksellisen suuri. Joka tapauksessa digitaaliset ympäristöt ovat jatkuvan muutoksen vallassa ja digitaalisten sisältöjä ja palveluita tarjoavia elinkeinonharjoittajia on yhä enemmän.

Kuluttajansuojalakiin lisätyn kokonaan uuden 5 a luvun myötä kuluttajaa suojataan palveluissa, joissa elinkeinonharjoittaja toimittaa tai sitoutuu toimittamaan kuluttajalle digitaalista sisältöä tai digitaalisen palvelun. Tämä digitaalisen sisällön tai palvelun määritelmä kattaa laajasti palveluita kuten, tietokoneohjelmat, sovellukset, sosiaalisen median, pikaviestipalvelut, verkkopohjaiset sähköpostipalvelut, videotiedostot, äänitiedostot, digitaaliset pelit, sähköiset kirjat, muut sähköiset julkaisut, digitaaliset

¹⁶³ Oikeusministeriö 2021, s. 48

palvelut, joissa kulutta voi luoda, käsitellä, käyttää tai tallentaa dataa digitaalisessa muodossa, verkkosovelluspalvelut (SaaS), pilvipalveluympäristöjen tekstinkäsittelyohjelmat, pelit ja digitaaliset televisiopalvelut. Kun digitaalisia sisältöjä ja palveluja tarkastelee näin, voi nähdä, että sääntely ulottuu hyvin moneen arkipäiväiseen palveluun.

Elinkeinonharjoittajalle on uuden sääntelyn myötä asetettu joitakin velvollisuuksia ja vastuita koskien digitaalisia sisältöjä ja palveluja. Ensinnäkin elinkeinonharjoittaja on vastuussa, jos digitaalista sisältöä tai palvelua ei toimiteta. Toimittamistapa on merkityksellinen KSL 5 a luvun sääntelyssä, sillä riippuen siitä onko kyseessä kertatoimitus tai useita erillisistä toimituksista vai toimittamisesta jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa, virhesääntely on erilainen.

Elinkeinonharjoittaja vastaa siitä, että digitaalinen sisältö tai palvelu on sopimuksen mukainen, eli sen tulee vastata sitä mitä kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja ovat sopineet. Muussa tapauksessa digitaalinen sisältö tai palvelu on virheellinen. Lisäksi digitaalisen sisällön tai sopimuksen tulee täyttää kuluttajansuojalaissa annetut yleiset vaatimukset. Elinkeinonharjoittajan vastuulle kuuluu myös digitaalisen sisällön tai palvelun päivittäminen ja päivityksistä tiedottaminen, jotta se pysyy virheettömänä.

Merkittävä lisäys kuluttajansuojalakiin oli sääntely, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja on vastuussa digitaalisen sisällön tai palvelun virheellisyydestä, joka on olemassa toimitusajankohtana, vaikka se ilmenisi myöhemmin. Jos digitaalista sisältöä tai digitaalista palvelua toimitetaan jatkuvasti, elinkeinonharjoittaja on vastuussa virheestä, joka tapahtuu ja ilmenee toimituskauden aikana. Virheolettamana tässä tilanteessa on, että virheen ilmetessä kyseisenä ajanjaksona, virheen oletetaan olevan elinkeinonharjoittajan vastuulla oleva virhe, jollei elinkeinonharjoittaja toisin osoita.

Olennaista virhevastuun määrittelyssä on sisällön tuottamis- ja toimitustapa. Digitaaliset sisällöt ja palvelut voidaan erottaa kertatoimituksena tai useina erillisinä toimituksina

tapahtuviin sekä jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa toimitettaviin sisältöihin tai palveluihin. Kertatoimituksena tai useina erillisinä toimituksina tapahtuville sisällöille tai palveluille on ominaista, että ne ovat tämän jälkeen pysyvästi kuluttajan käytössä. Jatkuvasti pidemmän ajan kuluessa toimitettavat sisällöt tai palvelut ovat kuluttajan saatavilla tai hänen käytettävissään ainoastaan määräaikaisen sopimuksen voimassaoloaikana tai niin kauan, kuin toistaiseksi voimassa oleva sopimus on voimassa. Esimerkiksi digitaalisen kirjan lataaminen omalle laitteelle olisi kertatoimitteinen sisältö, kun taas jatkuvasti toimitettava voisi olla esimerkiksi digitaalisen lehden tai kirjan lukuoikeus.

Jos digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on elinkeinonharjoittajan vastuulla oleva virhe, kuluttajalla on oikeus vaatia virheen oikaisua, hinnanalennusta, sopimuksen purkamista, vahingonkorvausta tai pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta. Henkilötietoja luovutettaessa ovat kuluttajan oikeussuojakeinoina virheen oikaisun lisäksi sopimuksen purkaminen ja vahingonkorvaus. Elinkeinonharjoittaja ei kuitenkaan ole vastuussa virheestä, jos kuluttajan laite, ohjelmisto tai verkkoyhteys ei ole yhteensopiva digitaalisen sisällön tai palvelun kanssa.

Kuluttajien kannalta merkittävä muutos kuluttajansuojalakiin oli lisäys, jonka mukaan KSL 5 a luku tulisi sovellettavaksi tietyin reunaehdoin sopimukseen, joiden nojalla kuluttaja on sitoutunut luovuttamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja kauppahinnan sijaan tai samanaikaisesti. Mahdollinen oikeuskäytäntö tai sääntelyn muokkaantuminen tulee tarkentamaan esimerkiksi millaisia vahingonkorvausvelvollisuuksia tällaisessa tilanteessa elinkeinonharjoittajalla on.

Kuluttajansuojalain 5 a luku mukailee tavarankauppaa koskevaa lukua 5 ja niistä voidaan löytää monia yhteneväisyyksiä. Merkittävä poikkeus on kuitenkin, että digitaalisia sisältöjä tai palveluita koskevissa sopimuksissa kuluttajalla ei ole ollenkaan reklamaatiovelvollisuutta. Kuluttajan ei siis tarvitse ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle

missään tietyssä ajassa havaitsemastaan virheestä digitaalisessa sisällössä tai palvelussa, jotta hän voi vedota virheeseen.

Kuluttajan tulee erityisesti huomata myös, että ostaessaan digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran, sovelletaan lähtökohtaisesti KSL 5 luvun säännöksiä tavarankaupasta. Digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kauppa on kyseessä, jos tavara sisältää myyjän tai kolmannen osapuolen toimittamaa digitaalista sisältöä tai digitaalisen palvelun tai tavara on liitetty digitaaliseen sisältöön tai palveluun. Ominaista tällaiselle tavaralle on, että se ei toimi ilman kyseistä digitaalista sisältöä tai palvelua. Arviointiin vaikuttaa se, tarjotaanko digitaalinen sisältö tai palvelu erillisenä myyntisopimuksena. Digitaalisia elementtejä sisältäviä tavaroita ovat tyypillisesti esimerkiksi älykello tai älytelevisio.

Voidaan todeta, että kuluttajansuoja digitaalisia sisältöjä ja palveluita koskevissa sopimuksissa on parantunut sääntelyn myötä. Esimerkiksi Komission tiedonannossa Euroopan parlamentille, neuvostolle ja Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle annettiin esimerkki tilanteesta, jossa kuluttaja on vuokrannut elokuvan suoraan verkosta, mutta sen katsominen ei onnistu huonon laadun vuoksi. Aiemmin korvaus on saattanut olla vain alennus myöhemmälle käyttökerralle käytettäväksi, eikä takeita laadun paranemisesta olisi ollut tällöinkään. Kuluttajalla on jatkossa oikeus siihen, että ongelma korjataan, hintaa alennetaan, tai hänellä on oikeus purkaa sopimus ja saada rahansa takaisin.¹⁶⁴ Oikeuskäytäntö ja oikeudelliset argumentit tulevat mahdollisesti muokkaamaan sitä, millaisena sääntely näyttäytyy jatkossa ja pysyykö se digitaalisen kehityksen mukana.

¹⁶⁴ Euroopan komissio, s. 5

Lähteet

- Bärlund, J. (2020). 4. Kuluttajasopimukset teoksessa Villa, Seppo (toim.) *Yritysoikeus*. Alma Talent Oy.
- EUR-Lex. (2019, 28. marraskuuta). *Digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskevat sopimukset*. Noudettu 7.5.2024 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/FI/legal-content/summary/contracts-for-the-supply-of-digital-content-and-digital-services.html>
- Euroopan komissio. (2015, 9. joulukuuta). *Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle ja Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle*. Bryssel 9.12.2015 COM (2015) 633 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0633>
- Euroopan kuluttajakeskus Suomessa. (n.d.). *Digitaaliset sisällöt ja palvelut*. Noudettu 15.4.2024 osoitteesta <https://www.ecc.fi/teemat/verkko-ostaminen/digitaaliset-sisallot-ja-palvelut/>
- Euroopan kuluttajakeskus Suomessa. (n.d.). *Tavaran virhe ja takuu*. Noudettu 21.4.2024 osoitteesta <https://www.ecc.fi/teemat/verkko-ostaminen/tavaran-virhe-ja-takuu/>
- HE 93/1986 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle kauppalaiksi.
- HE 360/1992 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.
- HE 89/2001 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta.
- HE 180/2021 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta.
- Halila, H. & Hemmo, M. (2008). *Sopimustyyppit*. (2. uudistettu painos). Talentum.
- Hemmo, M. (2005). *Vahingonkorvausoikeus*. WSOYpro.
- Hemmo, M. (2018). *Velvoiteoikeuden perusteet*. Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

- Hemmo, M. & Hoppu, K. (2022). *Sopimusoikeus*. Alma Talent Oy. Noudettu 4.2.2024 osoitteesta <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.proxy.uwasa.fi/teos/HAHBGXCTDG#/kohta:SOPIMUSOIKEUS/piste:t25i>
- Hentunen, P. (2017). Palveluiden sääntely kuluttajansuojalaissa. Keskuskauppakamarin liiketapalautakunta 80 vuotta. *Juridiikan artikkelit*. Alma Talent Oy. Noudettu 1.3.2024 osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.proxy.uwasa.fi/teos/IAGBGXETEB#kohta:Hentunen\(\(\(:\(20\)Palveluiden\(\(20\)s\(\(e4\)\(\(e4\)ntely\(\(20\)kuluttajansuojalaissa/piste:t9TC](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.proxy.uwasa.fi/teos/IAGBGXETEB#kohta:Hentunen(((:(20)Palveluiden((20)s((e4)((e4)ntely((20)kuluttajansuojalaissa/piste:t9TC)
- Hoppu, E., Hoppu, K. & Hoppu, K. (2020). *Kauppa- ja varallisuusosoikeuden pääpiirteet*. (17. uudistettu painos). Alma Talent Oy.
- Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. (2001). *Kirjoitetaan juridiikka*. Lakimiesliiton kustannus.
- Hyvärinen, A. (2015). *Suomen mahdollisuudet vaikuttaa Euroopan unionin lainsäädäntömenettelyyn*. Turun yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6122-1>
- Kaisto, J. & Lohi, T. (2013). *Johdatus varallisuusosoikeuteen*. (2. uudistettu painos). Alma Talent Oy.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (n.d.). *Digitaaliset sisällöt ja palvelut*. Noudettu 2.3.2024 osoitteesta <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavaroiden-ja-palveluiden-virheet/digitaaliset-sisallot-ja-palvelut/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (n.d.). *Kuluttajalle annettavat tiedot ja niiden esittäminen verkkokaupoissa*. Noudettu 10.4.2024 osoitteesta <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/verkkokauppa/kuluttajalle-annettavat-tiedot-ja-niiden-esittaminen-verkkokaupoissa/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto (n.d.). *Peruuttamisoikeus verkkokaupassa*. Noudettu 4.5.2024 osoitteesta <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/verkkokauppa/peruuttamisoikeus-verkkokaupassa/#peruuttamisoikeus-digitaalinen>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (2022, 13. tammikuuta). *Uudistunut kuluttajansuojalaki kattaa nyt myös digitaaliset tavarat ja palvelut*. Noudettu 28.9.2022 osoitteesta

<https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/uudistunut-kuluttajansuojalaki-kattaa-nyt-myos-digitaaliset-tavarat-ja-palvelut/>

Koivumäki, E. (2022). *Markkinointijuridiikka*. (2. uudistettu painos). Kauppakamari.

Lindfelt, V. (2022, 10. marraskuuta). Verkkokauppa ja laki – tunnetko verkkokaupan lainsäädännön? *Lakius Oy*. Noudettu 5.4.2024 osoitteesta

<https://www.lakius.fi/kirjoituksia/verkkokauppa-ja-laki-tunnetko-digitaalista-liiketoimintaa-koskevan-lainsaadannon>

Luukkonen Ylirahnasto, M. (2021). *Reklamaatiovelvollisuus*. Alma Talent Oy.

Meta. (2024, 12. Tammikuuta). *Facebook käyttöehdot*. Noudettu 5.5.2024 osoitteesta

<https://www.facebook.com/legal/terms/update>

Oikeusministeriö. (2021). *Digisopimusdirektiivin ja tavarankauppadirektiivin*

täytäntöönpano: Työryhmän mietintö. Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä

ja lausuntoja 2021:17. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-909-4>

Peltonen, A. & Määttä, K. (2015). *Kuluttajansuojaoikeus*. (1. painos). Alma Talent Oy.

Päläs, J. & Peltonen, A. (2021, 25. helmikuuta). Muodostumassa oleva jakamistalouden alustavastuu EU:n kuluttajansuojasäätelyssä. Väitöskirja-artikkeli. *Edilex-sarja 2021/13*. Noudettu 9.5.2024 osoitteesta

<https://www.edilex.fi/artikkelit/22442.pdf>

Raijas, A., Rosendahl, R., Saastamoinen, M. & Vuorinen, J. (2019). Kilpailun ja

kuluttajansuojan kysymyksiä datataloudessa. *Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 1/2019*. Noudettu 6.4.2024 osoitteesta

<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2019-kkv-selvityksia-1-2019-kilpailun-ja-kuluttajansuojan-kysymyksia-datataloudessa.pdf>

Saarnilehto, A. & Annola, V. (2018). *Sopimusoikeuden perusteet*. (8. uudistettu painos). Alma Talent Oy.

Takki, P. & Halonen, S. (2017). *IT-Sopimukset: Käytännön käsikirja*. (3. uudistettu painos). Alma Talent Oy.

Varhela, M. & Virtanen, P. (1999). *Markkinoinnin pelisäännöt*. Alma Talent Oy. Päivitetty 2.6.2023. Noudettu 20.3.2024 osoitteesta <https://verkkokirjahylly-almatalent->

[fi.proxy.uwasa.fi/teos/BAHBGXCTDG#avaa%20rakennepuu/kohta:3.\(\(20\)MARKKINOINNIN\(\(20\)YLEISET\(\(20\)K\(\(c4\)SITTEET\(\(20\)JA\(\(20\)VAATIMUKSET/piste:tl](https://fi.proxy.uwasa.fi/teos/BAHBGXCTDG#avaa%20rakennepuu/kohta:3.((20)MARKKINOINNIN((20)YLEISET((20)K((c4)SITTEET((20)JA((20)VAATIMUKSET/piste:tl)

Viitanen, K. (2020). VII Kuluttajaoikeus teoksessa Villa, Seppo (toim.) *Yritysoikeus*. Alma Talent Oy.

Voutilainen, T. (2020). *Digitaalisten palvelujen sääntely*. Alma Talent Oy.

Voutilainen, T. (2023). *Digitaalisten palvelujen sääntely*. (2. uudistettu painos). Alma Talent Oy.

Wilhelmsson, T., Sevón, L., & Koskelo, P. (2006). *Kauppalain pääkohdat*. (5. uudistettu painos). Talentum.

Oikeustapausluettelo

Kuluttajariitalautakunta 29.11.2007 dnro 3779/39/05

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909481049.html>

Kuluttajariitalautakunta 21.4.2011 dnro 1494/36/10

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909496963.html>