



Kuluttajansuojalain vaatimuksia elintarvikkeiden etämyynnille

Lakimies Kristiina Vainio

30.11.2015



Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

kkv.fi

Etämyynnin määritelmiä (KSL 6:7)

- *Etämyyntisopimus*: etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävä kulutushyödykesopimus, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä.
- *Etäviestin*: puhelin, posti, televisio, tietoverkko ja muu väline, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.
 - On siis muutakin kuin verkkokauppaa.

Etämyyntisäännösten soveltamisalan rajoituksista (KSL 6:2)

- Ei sovelleta sopimukseen, joka koskee elintarvikkeiden tai muiden päivittäistavaroiden **yksittäisiä** toimituksia kuluttajan asuntoon tai työpaikalle säännöllisesti toimivan jakelujärjestelmän avulla.
 - Etämyyntisäännöksiä ei siis sovelleta esim. elintarvikkeiden verkkokauppaan, kun kyseessä **eivät** ole säännöllisesti tai toistuvasti määrätyin väliajoin tehtävät toimitukset.
 - Etämyyntisäännöksiä sovelletaan kuitenkin säännöllisesti tai toistuvasti määrätyin väliajoin tehtäviin tavarantoimituksiin, esim. talouspaperin toimittamisesta tehty toistaiseksi voimassa oleva sopimus.
- Ei myöskään sovelleta jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa tehtävään sopimukseen, esimerkiksi lippu- ja *virvoitusjuoma-automaateissa* tai automatisoiduissa itsepalvelupesuloissa.

Ennakkotiedot etämyynissä (KSL 6:9)

- Paljon tietoja: pykälässä 21 kohtaa
 - Mm. kulutushyödykkeen pääominaisuudet, eh:n nimi ja maantieteellinen, eh:n puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä, kulutushyödykkeen kokonaishinta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet, tarvittaessa peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt, tarvittaessa tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä etämyynissä myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse...
- Näiden lisäksi annettava peruuttamislomake ja –ohje
 - Peruuttamislomake määrämuotoinen

Ennakkotietojen antaminen (KSL 6:12)

- Tiedot ja lomake annettava tai asetettava kuluttajan saataville etäviestimelle soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Jos sopimus tehdään käyttämällä etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämiseen, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä ilmoitettava kyseisellä viestimellä ainakin 9 §:n 1 momentin 1, 2, 6, 7, 10 ja 17 kohdassa tarkoitetut tiedot.
 - Muut ennakkotiedot, mukaan lukien peruuttamislomake, voidaan antaa ohjaamalla kuluttaja esimerkiksi verkkosivuille, josta tiedot on suoraan ja helposti saatavissa.

Ennakkotietojen antaminen (KSL 6:12) (2)

- Jos sähköisesti tehtävässä sopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava 6 luvun 9 §:n 1 momentin 1, 6, 7, 17 ja 18 kohdassa tarkoitetuista seikoista selkeällä tavalla ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa.
- Eh:n on myös varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden.
 - Jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai vastaavan toiminnon käyttöä, toiminto on merkittävä sanoilla ”tilaukseen sisältyy maksuvelvollisuus” tai muulla vastaavalla yksiselitteisellä ilmauksella.
 - Jos eh ei ole varmistanut, että kuluttaja hyväksyy maksuvelvollisuuden -> sopimus ei sido kuluttajaa.
- Eh:n on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa sopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana.

Peruuttamisoikeus (KSL 6:14)

- Kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla viimeistään 14 päivän kuluttua tavarain tai viimeisen tavarakerän vastaanottamisesta (säännöllisesti toimitettavien tavaroiden kyseessä ollessa ensimmäisen tavarakerän vastaanottamisesta).
- Pelkkä tavarain palauttaminen tai noutamatta jättäminen postista ilman erillistä peruuttamista koskevaa ilmoitusta ei riitä. Kuluttajan vastuulla on tarvittaessa näyttää, että ilmoitus on tehty.

Peruuttamisoikeuden rajoitukset (KSL 6:16)

- Jollei toisin sovita, kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, jos
 - sopimus koskee tavaraa, joka voi nopeasti pilaantua tai vanhentua taikka joka luonteensa vuoksi on sen toimittamisen jälkeen erottamattomasti sekoittunut muiden tavaroiden kanssa (pykälän 4 kohta),
 - esim. nopeasti pilaantuvat elintarvikkeet
 - sinetöitynä toimitettu tavara, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa, on avattu (pykälän 5 kohta),
 - sopimus koskee alkoholijuomia, joiden hinnasta on sovittu sopimusta tehtäessä, jotka voidaan toimittaa aikaisintaan 30 päivän kuluttua ja joiden todellinen arvo riippuu markkinoilla tapahtuvista vaihteluista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa (pykälän 6 kohta).

Vastuu vastaanotetusta tavarasta (KSL 6:18)

- Jos kuluttaja on vastaanottanut tavarana, hänen on pidettävä se olennaisesti muuttumattomana ja vähentymättömänä siihen saakka, kunnes hän on päättänyt pitää tavarana.
- Jos kuluttaja kuitenkin tavarana käyttönoton jälkeen peruuttaa sopimuksena, hänen on vastattava sen arvon alentumisesta. Tavarana ei katsota otetuksi käyttöön, jos kuluttaja on käsitellyt tavarana vain siten kuin on tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi.
- Kuluttaja ei vastaa arvonalennuksesta, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 6 luvun 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitettua peruuttamisoikeutta koskevat tiedot.

Suoritusten palauttaminen (KSL 6:17)

- Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on palautettava tavara viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Kuluttajan vastuulla on tarvittaessa näyttää esimerkiksi palautuskuitilla, että tavara on palautettu määräajassa.
- Kuluttajan vastuulla on maksaa palauttamisesta aiheutuvat välittömät kustannukset, jos elinkeinonharjoittaja ei ole sitoutunut vastaamaan niistä.
- Kuluttajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta maksaa palautuskustannuksia, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle tietoa siitä, että hänen on vastattava kustannuksista, sekä tietoa kustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse. (KSL 6:24)

Suoritusten palauttaminen (KSL 6:17) (2)

- Elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaan palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksusuoritukset. Myös tuotteen toimittamisesta perityt edullisimman vakioitoimitustavan mukaiset kuluton palautettava.
- Kuluttajalla ei kuitenkaan ole oikeutta saada takaisin kaikkia maksusuorituksiaan, jos tavara on olennaisesti muuttunut tai vähentynyt.
- Jos kuluttaja on valinnut muun kuin edullisimman toimitustavan, esimerkiksi pikatoimituksen, elinkeinonharjoittaja ei ole kuitenkaan velvollinen palauttamaan toimitustavasta aiheutuneita ylimääräisiä kustannuksia.
- Elinkeinonharjoittajalla on oikeus pidäytyä maksujen palautuksesta, kunnes hän on saanut tavaran takaisin tai kuluttaja on osoittanut esimerkiksi palautuskuitilla lähettäneensä tavaran takaisin elinkeinonharjoittajan ilmoittamaan osoitteeseen.

Kiitos!



Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

kkv.fi