

YRITTÄJÄ & sopimusehtojen laatiminen

Sopimusehtojen tarkoitus on luoda pelisäännöt kaupankäyntiin ja ehkäistä erimielisyyksien syntymistä. Kun yritys ja kuluttaja tekevät sopimuksen, se sitoo molempia osapuolia. Kummankin on noudatettava sopimusehtojen velvoitteita. Sen takia sopimusehtoihin on tärkeää kirjata kaikki sopimussuhteeseen vaikuttavat asiat – myös hinta on sopimusehto. Huolellisesti laaditut sopimusehdot ovat toimivan kaupankäynnin perusta. Selkeät ehdot herättävät luottamusta asiakkaissa, auttavat ristiriitatilanteiden joutuisassa selvittämisessä ja näin ollen vähentävät kustannuksia.

Sopimusehtoja laadittaessa on syytä pitää mielessä muutama perusasia

Ehdoissa ei voi olla kohtia, jotka ovat suoraan lainvastaisia. Kuluttajansuojalaki on valtaosaltaan pakottavaa lainsäädäntöä. Kuluttajansuoja- tai muun pakottavan lain vastainen ehto on näin ollen automaattisesti mitätön.

Ehtojen on oltava kuluttajan kannalta kohtuulliset

Sopimuksia on monenlaisia, joten myös kohtuullisuuden/kohtuuttomuuden käsite on laaja. Koska yritys/elinkeinonharjoittaja laatii sopimusehdot ja tekee kauppaa itse laatimillaan ehdoilla, sen on otettava ehtoja laatiessaan myös kuluttaja-asiakkaan asema huomioon. Ehtoja ei voi laatia esimerkiksi niin, että erilaiset riskit hankitun hyödykkeen virheistä tai toimituksen puutteista kasautuvat kohtuuttomasti enemmän kuluttajan kuin yrityksen kannettavaksi. Kohtuuttomimmillaan sopimusehdot ovat sellaiset, että yrityksellä on vain ”velvollisuus” vastaanottaa kauppahinta, mutta asiakas kantaa kaikki riskit.

Kuluttajalla on oltava aito mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin

Kaupanteon yhteydessä pelkkä viittaus sovellettaviin vakioehtoihin ei riitä. Lisäksi on syytä muistaa, että kuluttajan kannalta keskeiset, ostopäätökseen vaikuttavat ehdot on esitettävä selkeästi jo tuotteen tai palvelun markkinoinnissa tai viimeistään sopimusta tehtäessä.

MUISTILISTA

Tämä muistilista käsittelee ehtojen sisältöä yleisluontoisesti ja siihen on koottu yleisimpiä lainvastaisia tai kohtuuttomia ehtoja. Sopimusehtoihin vaikuttavat aina myös kunkin alan erityispiirteet, erityislainsäädäntö ja vakioehdot.

1. Lain velvoitteita ei voi alittaa

”Kuluttajansuojalakia ei sovelleta tässä sopimuksessa.”

Kuluttajansuojalain antamia perusoikeuksia ei voi kiertää tällaisella sopimusehdolla. Kuluttajansuojalakia sovelletaan aina silloin, kun myyjänä on yritys, ostajana kuluttaja ja myytävä tuote on kulutushyödyke. Laki on monelta osin pakottavaa lainsäädäntöä eikä kuluttaja ole sidottu ehtoon, joka on pakottavan lainsäädännön vastainen. Lain määrittelemää vähimmäistasoa ei näin ollen voi alittaa, mutta säännöksistä voidaan aina poiketa kuluttajan eduksi. (KSL 5:2)

Myös monien muiden lakien, esim. korko- ja perintälain, säännökset voivat olla kuluttajan kanssa kauppaa tehtaessä pakottavia. Silloinkaan sopimuksissa ei voi kuluttajan vahingoksi sopia toisin.

2. Selkeät ehdot

Sopimusehdot on syytä laatia mahdollisimman selkeiksi. Tämä on yrityksenkin etu, koska mahdolliset erimielisyydet voidaan näin minimoida. Kuluttajansuojalain mukaan epäselvää ehtoa tulkitaan laatijansa vahingoksi eli kuluttajan hyväksi. Muutokset sopimusehtoihin on syytä tehdä kirjallisesti.

Tarkista, kerrotaanko ehdoissa selkeästi mm.:

- myyjän toimitusvelvollisuuden sisältö; mihin myyjä sitoutuu
- sopimuksen kesto; määräaikainen, toistaiseksi voimassa oleva vai kertasopimus
- toimitusaika ja maksuehdot; mihin ostaja sitoutuu
- sopimusrikkomusten seuraamukset
- sopimusehtojen muuttaminen
- sopimuksen irtisanominen ja purkaminen.

3. Hintatiedot ja maksuehdot

”Hinnat ovat suuntaa-antavia.”

”Pidätämme oikeuden muuttaa hintoja ilman eri ilmoitusta.”

Hintatiedot ovat osa markkinointia ja myös yleensä olennainen osa sopimusehtoja. Hinta pitää markkinoinnissa ilmoittaa hintamerkintäasetuksen mukaisesti ja toisaalta kuluttajalla on oltava oikeus luottaa siihen että esim. markkinoinnissa ilmoitettu hinta on oikea. (KSL 5:23)

Verkkokaupassa yrityksen velvollisuus huolehtia hintatietojen oikeellisuudesta on vielä korostetumpaa, koska tietojen päivittäminen on netissä helppoa.

”Rahti, vero ja muut vastaavat kulut lisätään annettuun hintaan ellei toisin mainita.”

Lopullinen myyntihinta on ilmoitettava aina, kun markkinoidaan yksilöityä tuotetta. Hinnan pitää pääsääntöisesti olla ns. kokonaishinta, joka sisältää kaikki kulut, verot ja muut maksut. Hintaa ei saa pilkkoa osiin (Hintamerkintäasetus). Kuitenkin esimerkiksi etämyynissä, jossa postikuluja kertyy yleensä lähetyksen painon mukaan, kulut voidaan ilmoittaa erikseen.

Yksilöityjen palvelujen hinta pitää myös ilmoittaa markkinoinnissa ja maksuluettelo pitää olla nähtävänä liikkeessä. (Hintamerkintäasetus) Monissa palveluissa, kuten korjaamotöissä, lopullista hintaa ei kuitenkaan voi kertoa ennen kuin palvelusta sovitaan. Kuluttajansuojalaissa on säännöksiä mm. hinta-arvion sitovuudesta. (KSL 8:23, 24)

”Pidätämme oikeuden vaatia etukäteismaksun joko kokonaan tai osittain suojataksemme toimituksen.”

Pääsääntöisesti maksun ja tavarankuulun pitää siirtyä yhtä aikaa. Ennakkomaksu käteisellä tai verkkopankin kautta ei saa yleensä olla ainoa maksuvaihtoehto.

”Vuotuinen viivästyskorko on 16 %.”

Viivästyskorko kuluttajilta ei saa olla suurempi kuin mitä korkolaki määrittelee. Yleinen kuluttajilta vaadittava

viivästyskorko voi olla enintään seitsemän prosenttiyksikköä korkeampi kuin kulloinkin voimassa oleva viivästyskorko. (KorkoL 4§)

”Perimme jokaisesta maksumuistutuksesta 20 e.”

Maksumuistutuksen voi lähettää kuluttajalle aikaisintaan 14 päivän kuluttua eräpäivästä. Kirjallisesta muistutuksesta voidaan periä kuluina enintään 5 €. (Ks. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä)

4. Toimituksen viivästyminen

”Mahdolliset toimitusaika-arviot perustuvat tavarantoimittajien ilmoituksiin ja ovat suuntaa-antavia.”

”Toimituksen viivästyminen ei oikeuta tilauksen peruuttamiseen.”

Sopimukseen merkitty toimitusaika sitoo myyjää niin, että kuluttaja voi purkaa kaupan, jos hän on antanut myyjälle kohtuullisen lisäajan eikä myyjä ole toimittanut tavaraa lisäajankaan kuluessa. Kohtuullinen lisäaika on yleensä pikemminkin päiviä kuin viikkoja. (KSL 5:9)

Kuluttajalla on oikeus purkaa kauppa myyjän viivästykseen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Ratkaisevaa on viivästykseen merkitys ostajalle, mutta toisaalta myös vaaditaan, että myyjä on käsitellyt viivästykseen liittyvää ostajalle olennainen merkitys. (KSL 5:9)

”Emme korvaa viivästyksestä aiheutuvaa vahinkoa.”

”Emme korvaa viivästyksestä aiheutuvaa tulon menetystä.”

Kuluttajalla on viivästystilanteessa oikeus korvaukseen välittömistä vahingoista; esimerkiksi asian selvittämistä aiheutuneista puhelin- ja matkakuluista. Jos virhe tai vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta, kuluttajalla on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta; esimerkiksi tulon menetyksestä. (KSL 5:10)

Myyjä ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan vahingonkorvausta, jos viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä (esim. lakko), jota myyjä ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää. Kaupan purku voi tulla sen sijaan kyseeseen. (KSL 5:10)

- Huomattava on, että myyjä ei voi vedota ylivoimaisena esteenä esim. käyttämänsä tavarantoimittajan tai huollon viivästykseen, ellei myös tätä ole kohdannut samanlainen este.

5. Tavarankuulun tai palvelun virhe

Virhettä arvioitaessa lähtökohtana on osapuolten välinen sopimus. Tavarassa on virhe, jos se ei vastaa lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakaukseltaan sitä, mitä voidaan katsoa sovitun (KSL 5:12)

Myyjä vastaa virheestä, joka on ollut tavarassa luovutushetkellä, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin. Jos virhe ilmenee 6 kuukauden kuluessa tavarankuulun luovutuksesta, sen oletetaan olleen tavarassa jo luovutushetkellä ja kuuluvan myyjän vastuulle. (KSL 5:15)

Ostaja voi vaatia virheen ensisijaisena oikaisuna joko

tavarankorjaamisesta kohtuullisessa ajassa tai vaihtamisesta virheettömään ja toissijaisesti hinnanalennusta tai kaupankorjaukseen. (KSL 5: 18 ja 19)

”Ostaja vastaa tavarankorjaamiseen liittyvistä kustannuksista”

Virheiden korjaamisesta ei saa aiheutua ostajalle kustannuksia. Kuluttajalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii tavarankorjauksen vuoksi. Välittömiä vahinkoja ovat esimerkiksi asian selvittämisestä aiheutuneet puhelin- ja matkakulut. (KSL 5:20)

”Emme ole vastuussa tulonmenetyksestä, joka johtuu myydystä tuotteesta. Vastuunamme tuotevirheistä rajoittuu maksimissaan vain tuotteen korjaamiskustannuksiin.”

Jos virhe tai vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta, kuluttajalla on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta kuten esimerkiksi tulonmenetyksestä. (KSL 5:20)

Jos tavarankorjauksesta aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle, myyjä on vastuussa vahingoittuneesta omaisuudesta silloin, kun omaisuudella on välitön käyttöyhteys myytyyn tavarahan. Muussa tapauksessa tuotteen valmistaja tai maahantuojat vastaavat vahingosta. (KSL 5:21)

6. Vastuuvapauslausekkeet

”Vuokraajalla on täysi vastuu tuotteelle tapaturmaisesti aiheutuneesta vahingosta”.

”Vuokranantaja ei vastaa niistä vahingoista, joita viallinen laite aiheuttaa muulle omaisuudelle.”

”Emme vastaa alihankkijoidemme virheellisestä suorituksesta.”

”Palvelun tarjoaja ei vastaa palvelun häiriöttömästä toiminnasta.”

Vastuuvapauslausekkeet saattavat olla kohtuuttomia siksi, että niillä siirretään riskiä kohtuuttoman paljon kuluttajan kannettavaksi.

Lähtökohtaisesti yritys on vastuussa sopimuskumppanina olevaa kuluttajaa kohtaan myös käyttämiensä alihankkijoiden suorituksista eikä vastuuseen vaikuta se, minkälaisia ehtoja yritykset käyttävät keskenään. Tämä kannattaa ottaa huomioon myös yritysten keskinäisiä ehtoja laadittaessa.

7. Reklamaatio

”Ostajan pitää reklamoida tuotteesta olevasta virheestä kirjallisesti viimeistään 8 päivän kuluttua tuotteen saapumisesta.”

Kuluttajan on ilmoitettava virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt sen havaita. Kuluttajalla on kuitenkin aina oikeus reklamoida virheestä kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Reklamaatioaika voi kuitenkin olla pidempi. Tämä aika arvioidaan tapauskohtaisesti. (KSL 5:16)

Koska virhetilanteiden nopea selvittäminen on sekä ostajan että myyjän edun mukaista, myyjä voi kuitenkin suositella ehdoissaan kahta kuukautta lyhyempääkin rek-

lamaatioaika. Tämän ajan on kuitenkin oltava vain ohjeellinen ja lain edellyttämä kahden kuukauden määräajasta on aina mainittava.

8. Takuu

Takuu on myyjän antama vapaaehtoinen lisäsitoumus tuotteen toimivuudesta tietyn määräajan. Ostajan ei tarvitse näyttää, että virhe on ollut tavarassa jo ostohetkellä. Myyjän on sen sijaan osoitettava vastuusta vapautukseen, että virhe johtuu ostajan puolella olevasta syystä, kuten tapaturmasta tai tavarankorjauksen vääränlaisesta käsittelystä. (KSL 5:15a)

”Myönnämme tuotteille kuuden kuukauden takuun.”

Takuuajan on oltava pidempi kuin kuusi kuukautta, koska muuten takuu ei tuo mitään lisäetua lainsäännöksiin nähden.

”Emme vastaa tuotteiden vioista takuuajan päätyttyä.”

Takuuajan päätyminen ei merkitse sitä, että myyjän tai maahantuojan lakisääteinen vastuu tuotteesta virheestä samalla päättyisi. Lakisääteisen virhevastuun kestolle ei ole laissa säädetty ajallista rajoitusta. Kuluttaja voi siis ilman takuutakin vedota tuotteen virheeseen, jos esimerkiksi tuotteen kestoikä normaalikäytössä jää lyhyemmäksi kuin mitä kuluttaja voi yleisen mittapuun perusteella olettaa. (KSL 5:15a)

”Ostaja toimittaa tavarankorjaukseen omalla kustannuksellaan.”

Takuukorjauksen on oltava ostajalle täysin maksuton. Tämä tarkoittaa sitä, että takuunantaja vastaa kaikista tavarankorjauksesta syntyneistä kustannuksista, myös kuljetuskustannuksista. Takuuseen ei voi liittää ostajan maksettavaksi tulevaa omavastuusoosuutta. Maksullisia huolto- ja korjaussopimuksia voidaan tarjota vain sellaisten vikojen osalta, jotka eivät tulisi muuten lain nojalla korjattaviksi (esim. puhdistukset, säädöt ja nopeasti kuluvien osien vaihtaminen silloin, kun kyseessä ei ole laissa tarkoitettu virhe).

Takuunantaja on velvollinen korvaamaan ostajalle virheestä aiheutuneet välittömät vahingot kuten asian selvittämisestä aiheutuneet puhelin- ja matkakulut.

Jos virhe tai vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta tai jos tavara poikkeaa siitä, mihin takuunantaja on erityisesti sitoutunut, kuluttajalla on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta, kuten esimerkiksi tulonmenetyksestä.

Takuuehdot on annettava ostajalle kirjallisesti. Ehdoista tulee käydä selkeästi ilmi mm. takuun sisältö, takuun antaja, voimassaoloaika ja –alue Yleisten mallitakuuehtojen käyttö on suositeltavaa. Näin ehtoihin sisältyvät aina ne tiedot, jotka kuluttajansuojalaki edellyttää antamaan (KSL 5:15b, ks. myös tarkemmin Yleiset takuuehdot).

Takuu on aina tuotekohtainen ja se pysyy voimassa, vaikka tuote vaihtaisi omistajaa.

Myyjä vastaa lähtökohtaisesti valmistajan ja maahantuojan antamasta takuusta samoin kuin omastaan. (KSL 5:15a)

9. Sopimusehtojen muuttaminen

”Varaamme yksinoikeuden muuttaa toimituksen sisältöä, jos tilattu tuote on loppunut.”

”Palvelun tarjoajalla on oikeus muuttaa ehtoja ilman eri ilmoitusta.”

Tehty sopimus sitoo kumpaakin osapuolta, joten muutoksiin tarvitaan yleensä molempien suostumus.

Määräaikaisen sopimuksen kesto on sovittu etukäteen, eikä sopimusehtoja voi yleensä muuttaa kesken sopimuskauden.

Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen päättymispäivää ei ole sovittu. Pääsääntö on, että yritys voi yksipuolisesti muuttaa sopimusta vain, jos sopimusehdoissa on mainittu perusteet, jolla sopimusta voidaan muuttaa, eikä sopimuksen sisältö muutu kuluttajan kannalta olennaisesti. Jos sopimusehtoja halutaan muuttaa olennaisesti, asiakkaan kanssa on tehtävä uusi sopimus.

Ks. tarkemmin www.kuluttajavirasto.fi > Yritykselle > Sopimusehdot.

10. Sopimuksen irtisanominen

”Sopimus on voimassa vuoden kerrallaan ja se jatkuu automaattisesti, ellei sitä irtisanota viikkoa ennen sopimuskauden päättymistä.”

Määräaikainen sopimus päättyy sovitun määräajan kuluttua. Määräaikaista sopimusta ei voi pääsääntöisesti irtisanoa kesken sopimuskauden (ks. kohta 11. Purkaminen). Sopimus ei voi yleensä jatkua automaattisesti määräajan jälkeen vaan edellyttää aina kuluttajan nimenomaista tahoa jatkaa sopimusta.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan yleensä irtisanoa vapaasti milloin tahansa. Irtisanomisajan tulee olla kuluttajan kannalta kohtuullinen.

Kun sopimus irtisanotaan, kumpikin osapuoli vapautuu velvoitteistaan irtisanomisajan kuluttua. Sopimusvelvoitteet sitovat kumpaakin osapuolta vielä irtisanomisajan, mutta tämän jälkeiselle ajalle ei voida kohdistaa maksuja eikä muita velvoitteita.

11. Sopimuksen purkaminen

”Palvelun tarjoaja voi milloin tahansa lopettaa palvelun ilman eri ilmoitusta. Palvelun tarjoaja ei ole tällöin vastuussa käyttäjälle aiheutuneista seurauksista.”

Sopimuksen purkaminen edellyttää yleensä toisen osapuolen olennaista sopimusrikkomusta.

Kun sopimus puretaan, sopimus päättyy välittömästi ja osapuolet palauttavat toisilleen jo tehdyt suoritukset.

”Jos ostaja peruuttaa tilauksen, myyjä saa periä vahingonkorvauksena 30 % tuotteen hinnasta.”

Sopimusehdoissa voidaan määritellä ennalta korvaus, jonka kuluttaja joutuu maksamaan, jos hän peruuttaa tilauksen ennen tavarantoimitusta tai keskeyttää palvelun kesken sopimuskauden. Korvauksen pitää olla kuitenkin kohtuullinen ja vastata keskimäärin niitä kustannuksia, joita peruuttaminen todellisudessa aiheuttaa myyjälle.

”Liikuntakyvyn menetys ei oikeuta sopimuksen purkamiseen.”

Määräaikaisessa sopimuksessa pysyminen voi muodostua kuluttajan kannalta kohtuuttomaksi elämäntilanteen muututtua odottamattomasti. Esim. vakava sairastuminen, vammautuminen, raskaus, työttömyys, muutto, asevelvollisuus tai jokin muu vastaava tapahtuma voi muodostaa tällaisen sosiaalisen suoritusesteen, joka aiheuttaa suoritusvaikeuksia ja oikeuttaa sopimuksen purkamiseen.

12. Riita-asioiden oikeuspaikka

”Tätä sopimusta koskevat riita-asiat käsitellään yrityksen kotipaikan käräjäoikeudessa”.

Kuluttaja voi nostaa aina kanteen ja olla vastaajana oman asuinpaikkansa alioikeudessa. (KSL 12:1d, OK 10:1)

Kuluttajan lainmukaisia oikeussuojakeinoja ei voida sopimusehdoin rajoittaa; kuluttajalla on näin ollen aina oikeus saattaa asia esim. kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

Sopimusehto, jonka mukaan riita-asia on ratkaistava väliesmenettelyssä, ei sido kuluttajaa. (KSL 12:1d)

Mistä lisää tietoa?

Tietoa kuluttajaoikeuden perusasioista yrityksille on Kuluttajaviraston internetsivuilla osoitteessa www.kuluttajavirasto.fi > Yritykselle. Sivulla kannattaa tutustua etenkin seuraaviin kohtiin:

- Sopimusehdot: sopimusehtojen muuttaminen ja irtisanominen
- Etämyynti ja verkkokauppa: verkkokaupan sopimusehdot
- Virhevastuu ja takuu: takuuta ja virhevastuuta koskevat ehdot; sisältää myös yleiset mallitakuuehdot

Kuluttajansuojalaki (1978/38) löytyy Finlexin ajantasaisesta säädöstietopankista osoitteesta www.finlex.fi.