

Myyjän vastuu verkkokaupassa kuluttajansuojalain näkökulmasta

Tunnen myyntiin liittyvät vastuuni webinaari 10.11.2020

Saija Kivimäki/KKV

Tiedonantoa koskevat velvoitteet verkkokaupassa

- peruuttamisoikeus ja
palauttamiskulut

Tiedonantovelvoitteet

- direktiivi 2005/29/EY sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä
- direktiivi 2011/83/EU kuluttajan oikeuksista
- direktiivi 2000/31/EY sähköisestä kaupankäynnistä
- asetus 2016/679 yleinen tietosuoja-asetus

Kuluttajansuojalaki (KSL)

- 2 luku (markkinointi: kieltä antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja; velvoite antaa olennaiset tiedot)
- 6 luku (etämyynti: velvoite antaa ennakkotiedot ennen sopimuksen ja tilauksen tekemistä)

Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

- Kuluttajalle on annettava kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä mainitut tiedot.
- koskevat mm. tuotetta, myyjää, hintaa ja peruuttamisoikeutta
- Tiedot on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi (selkeysvaatimus.)
- esimerkki: ostotapahtuman osaksi liitetään selkeä ostotiedot-linkki ja ruutu, jonka rastittamalla kuluttaja voi edetä seuraavan ostovaiheeseen.

Ennen tilauksen tekemistä annettavat tiedot

- Kuluttajalle on annettava kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:ssä mainitut tiedot.
- koskevat mm. tuotetta, hintaa ja sopimuksen kestoa
- Tiedot ilmoitettava selkeällä tavalla ja välittömästi ennen tilauksen tekemistä.
- Yrityksen on myös varmistettava, että kuluttaja hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden.

Seuraamukset tiedonantovelvollisuuden laiminlyömisestä – peruuttamisoikeus

- Annettava tieto peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä (KSL 9§ 1 mom. 10 kohta)
- Jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitetut tiedot,
 - peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua tämän pykälän 1 momentissa tarkoitetun määräajan päättymisestä taikka,
 - jos elinkeinonharjoittaja korjaa puutteen tänä aikana, 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot.

Seuraamukset tiedonantovelvollisuuden rikkomisesta – palauttamiskulut

- Annettava 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 (KSL 9 § 1 mom. 11 kohta).
- Jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 11 kohdassa tarkoitettuja kustannuksia koskevia tietoja, kuluttajalla ei ole velvollisuutta maksaa niitä.

Myyjän vastuu viallisesta tai puutteellisesta tavarasta

Lakisääteinen virhevastuu

- Tavarassa on virhe, jos sen laji, määrä, ominaisuudet tai pakkaus ei vastaa sovittua.
- Myyjä, maahantuoja ja valmistaja vastaavat tavaran virheestä **kuluttajansuojalain 5 luvun** säännösten perusteella.
- Aiemman myyntiportaan virhevastuu noudattaa samoja periaatteita kuin myyjän vastuu, mutta ei ole kaikilta osin yhtä laaja.
- Virhevastuuaika määrittyy tavaran oletettavissa olevan kestoian perusteella.

Takuu

- Takuun antaminen on vapaaehtoista.
- Lisäetu = kuluttaja saa lain säännöksiin nähden paremmat oikeudet.
- Takuunantaja vastaa siitä, että tuote toimii määräajan.
- Ostajalla on takuusta huolimatta hänelle lain mukaan kuuluvat oikeudet, joita ei voi rajoittaa takuun ehdoilla.

Takuun suhde lakisääteiseen virhevastuuseen

- Jos takuuta ei ole, myyjä vastaa tavaran virheestä virhevastuuta koskevien lainsäännösten perusteella.
- Takuunantajan on vastuusta vapautuakseen osoitettava, että tavaran huonontuminen johtuu todennäköisesti tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä.
- Takuuajan päättymisen ei merkitse sitä, että yrityksen vastuu virheestä samalla päättyisi.

Takuu-apuri

Selvitä apurilla, onko myyjä vastuussa tavaran virheestä ja miten virheen voi hyvittää

Markkinoinnissa annetut tiedot ja tavaran virhe

- Virheen arviointiin vaikuttavat myös tiedot, jotka on annettu tavaran markkinoinnissa tai muuten ennen kaupantekoa.
- Tavarassa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja sen ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä, aiempi myyntiporras tai joku muu on myyjän lukuun antanut. Myyjän vastuu kattaa myös hänen palveluksessaan olevan henkilön antamat tiedot.
- Myyjä ei kuitenkaan vastaa annetuista virheellisistä tiedoista, jos
 - hän osoittaa, että hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkään olla selvillä annetuista tiedoista
 - hän osoittaa, että tiedot eivät ole vaikuttaneet kauppaan tai
 - tiedot on oikaistu ajoissa selkeällä tavalla.

Minkä ajan kuluessa kuluttajan tulee tehdä virheilmoitus?

- Ostajan on ilmoitettava virheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja tosiasiallisesti havaitsi virheen.
- Virheilmoituksen tekemisen on oltava maksutonta. Elinkeinonharjoittaja ei voi siten käyttää esimerkiksi lisämaksullista puhelinnumeroa virheilmoitusten vastaanottamiseen.

Asiakaspalvelu

- Kuluttajalla on oikeus saada asiakaspalvelua kaupan ja sopimuksen teon jälkeen.
- Kuluttajien oikeuksien käytön hankaloittamista pidetään kuluttajansuojalain 2 luvun 1 §:n sopimattomana menettelynä, joka on kielletty.
- Asiakaspalvelua on tarjottava perushintaisesta numerosta, kun kyse on aiemmin tehtyyn sopimukseen liittyvästä asiasta, kuten palvelun virheestä (KSL 2 luvun 14 §).

Virheen seuraukset

- Virheen oikaisu: korjaus tai vaihto
- Hinnanalennus
- Kaupan purku
- Vahingonkorvaus

Lainsäädäntöön tulossa muutoksia

- Direktiivi (EU) 2019/771 tietyistä tavarakauppaa koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista; sovellettava 1.1.2022 alkaen.
- Tavarakauppadirektiiviä sovelletaan kaikkiin tavaroihin, myös niihin, joissa on digitaalisia osia, kuten älyjääkaappeihin.
- <https://oikeusministerio.fi/hanke?tunnus=OM013:00/2020>

Hankkeen perustiedot

KÄYNNISSÄ

Hankennumero
OM013:00/2020

Toimikausi/aikataulu
4.2.2020 – 31.3.2021

Asettaja
oikeusministeriö

Asettamispäivä
4.2.2020

YKSILÖT JA YHTEISÖT

ETÄMYynti

KULUTTAJANSUOJALAKI

KULUTTAJANSUOJA

Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Verkkokauppa ja muu etämyynti
<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/verkkokauppa-ja-muu-etamyynti/#2>

Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa

<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/virhevastuu-ja-takuu-kulutustavaran-kaupassa/>

<https://kuluttajansuoja-apuri.fi/>