

KULUTTAJANSUOJAOIKEUS

KULUTTAJANSUOJA- OIKEUS

Anja Peltonen – Kalle Määttä

TALENTUM PRO ■ Helsinki 2015

1. painos

Copyright © 2015 Talentum Media Oy ja tekijät
Yhteistyössä Lakimiesliiton Kustannus

Kansi: Outi Pallari
Taitto: Marja-Leena Saari

ISBN 978-952-14-2525-7
ISBN 978-952-14-2526-4 (verkkokirja)
ISBN 978-952-14-2527-1 (sähkökirja)

BALTO print
Liettua 2015

Palaute kirjasta: www.talentumshop.fi

Sisällys

ESIPUHE	V
LYHENTEET	XIX
1 JOHDANTO	1
1.1 Kysymyksenasettelusta ja rajauksesta	1
1.2 Kuluttajansuojaoikeuden oikeuslähdeopilliset sitoumukset	12
1.2.1 Lähtökohdat	12
1.2.2 Vahvasti velvoittavat oikeuslähteet	16
1.2.3 Heikosti velvoittavat oikeuslähteet	20
1.2.4 Sallitut oikeuslähteet	24
1.2.5 Lain tulkinta koskee muutakin kuin oikeuslähdeoppia	28
1.3 Psykologinen kuluttajaoikeus	31
1.4 Euroopan unioni	36
2 KULUTTAJANSUOJALAIN SOVELTAMISALA	43
2.1 Alustavia näkökohtia	43
2.2 Kulutushyödykkeet	48
2.3 Kuluttajat	52
2.4 Elinkeinonharjoittajat	57
2.5 Julkisyhteisöt ja julkiset palvelut	67

3	MARKKINOINTI JA MENETTELYT ASIAKASSUHTEESSA	71
3.1	Hyvän tavan vastaisuus ja menettelyn sopimattomuus: yleisiä näkökohtia	71
3.2	Markkinoinnin ja asiakassuhteen käsitteistä	78
3.3	Keskivertokuluttaja	85
3.4	Markkinoinnin hyvän tavan vastaisuus	90
3.4.1	Pääkohdat	90
3.4.2	Markkinointi alaikäisille	96
3.5	Menettelyn sopimattomuus	101
3.6	Markkinoinnin ja markkinoijan tunnistettavuus	107
3.7	Sekaannuksen vaara	113
3.8	Kielto antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja	123
3.9	Olenneiden tietojen antamatta jättäminen ja tietojenantovelvollisuus tarjottaessa yksilöityä kulutushyödykettä tiettyyn hintaan	130
3.10	Kielto käyttää aggressiivisia menettelyjä	142
3.11	Negatiivisen myyntimenetelmän kielto	145
3.12	Lisämaksujen periminen	148
3.13	Hinnanalennusilmoitukset	150
3.14	Yhdistetyt tarjoukset ja kylkiäiset	157
3.15	Markkinointiarpajaisten ehtojen selkeys	163
3.16	Puhelinasiointin perittävät kulut	164
3.17	Kuluttaja-asiamiehen keinovalikoimasta	167
3.17.1	Alustavia näkökohtia	167
3.17.2	Kieltopäätökset, uhkasakko ja oikaisu	168
4	SOPIMUSEHTOJEN SÄÄNTELY	181
4.1	KSL 3 luvun ala, sopimusehtojen valvonta ja sopimusehtodirektiivi	181
4.2	Sopimusehtojen kohtuuttomuudesta	189
4.2.1	Alustavia näkökohtia	189
4.2.2	Vastuuvapauslausekkeet	199

4.2.3	Laillisten oikeuksien epääminen ja rajoittaminen	200
4.2.4	Yksipuolinen sidonnaisuus	202
4.2.5	Käsirahan menettämisehto	202
4.2.6	Kuluttajan maksama kohtuuton korvaus	203
4.2.7	Yksipuolinen purkuoikeus	205
4.2.8	Sopimuksen irtisanominen ilman kohtuullista irtisanomisaikaa	206
4.2.9	Määräaikaisen sopimuksen voimassaolon jatkuminen eräissä tapauksissa	208
4.2.10	Kuluttaja vailla mahdollisuuksia tutustua sopimusehtoihin	213
4.2.11	Elinkeinonharjoittajan yksipuolinen mahdollisuus muuttaa sopimusehtoja	215
4.2.12	Elinkeinonharjoittajan oikeus muuttaa hyödykkeen ominaisuuksia ilman pätevää syytä	220
4.2.13	Hinnankorotukset	221
4.2.14	Elinkeinonharjoittajan oikeus ratkaista tulkintaerimielisyydet	226
4.2.15	Elinkeinonharjoittaja rajoitetussa määrin sidottu edustajansa oikeustoimiin	226
4.2.16	Suoritusten samanaikaisuuden periaate	227
4.2.17	Sopimuksen siirtäminen kuluttajan oikeusaseman heikentäjänä	228
4.2.18	Välimieslausekkeet	229
4.2.19	Edellä esitetty on vain esimerkkilista	232
4.3	Seuraamuksista	235
5	SOPIMUKSEN SOVITTELU JA TULKINTA	239
5.1	Sovittelun lainsäädännöllinen tausta	239
5.2	Sovittelusäännöksen rajanvetoa	246
5.3	Oikeustoimilaki vertailukohteena sopimuksen sovittelussa	254
5.4	Sopimuksen tulkinta: epäselvyysääntö	257

6	KULUTTAJANKAUPPA, ERÄÄT KULUTTAJAPALVELUS- SOPIMUKSET SEKÄ TALOELEMENTTIEN KAUPPA JA RAKENNUSURAKKA	261
6.1	Kuluttajankaupan soveltamisala	262
6.2	Eräiden kuluttajapalvelussopimusten sääntelyn soveltamisala	266
6.3	Taloelementtien kauppaa ja rakennusurakkaa koskevan sääntelyn soveltamisala	269
7	VIRHEET JA VIRHEIDEN SEURAAMUKSET	275
7.1	Yleinen virhesäännös...	275
7.1.1	...kuluttajankaupassa.	275
7.1.2	...eräissä kuluttajapalvelussopimuksissa	284
7.1.3	...taloelementtien kaupassa ja rakennus- urakassa	288
7.2	Tiedot tavarasta, palveluksesta tai suorituksesta	292
7.3	Sellaisena kuin se on -ehto kuluttajankaupassa	299
7.4	Neuvontavelvollisuus eräissä kuluttajapalvelus- sopimuksissa	301
7.5	Virheellisyyden määräävä ajankohta ja virheolettama	304
7.6	Takuu	309
7.7	Virheilmoituksen tekeminen eli reklamaatio	317
7.8	Oikeus pidättäytyä maksusta	325
7.9	Virheen oikaisu	326
7.9.1	Ostajan ja tilaajan oikeus vaatia virheen oikaisu.	327
7.9.2	Myyjän tai toimeksisaajan tarjoutuminen viipymättä virheen oikaisuun.	331
7.10	Hinnanalennus	335
7.11	Kaupan tai sopimuksen purku	340
7.12	Vahingonkorvaus	345
7.12.1	Korvattavien vahinkojen piiri.	346
7.12.1.1	...kuluttajankaupassa	346

7.12.1.2...eräissä kuluttajapalvelus- sopimuksissa	353
7.12.1.3...taloelementtien kaupassa ja rakennusurakassa	356
7.12.2 Huolimattomasta käyttäytymisestä aiheutuva vastuu	358
7.12.3 Perheenjäsenen oikeus vahingonkorvaukseen.	359
7.12.4 Muun kuin myyjän tai toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuus	359
7.12.5 Kustannusarvion virheellisyydestä johtuva korvausvelvollisuus	360
7.12.6 Lisänäkökohtia vahinkojen määrästä	362
7.13 Myyjän tai toimeksisaajan oikeus purkaa kauppa . . .	364
7.14 Myyjän tai toimeksisaajan oikeus vahingon- korvaukseen	368
7.15 Vahingon rajoittaminen	376
7.16 Vahingonkorvauksen sovittelu	377
7.17 Aikaisemman myyntiportaan virhevastuu	381
8 TAVARAN LUOVUTUS, VIIVÄSTYS JA VIIVÄSTYKSEN SEURAAMUKSET	389
8.1 Luovutus	389
8.1.1 Tavarat	389
8.1.2 Eräät kuluttajapalvelukset	392
8.1.3 Taloelementtien kauppa ja rakennusurakka	393
8.2 Luovutuksen ajankohta	395
8.3 Seuraamukset tavarantoimituksen viivästymisestä	396
8.4 Oikeus pidättäytyä maksusta	398
8.5 Oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä	402
8.6 Kaupan tai sopimuksen purku	403
8.7 Vahingonkorvaus	408
8.7.1 Kuluttajankauppa ja eräät kuluttajapalvelus- sopimukset	408

Sisällys

8.7.2	Taloelementtien kauppa ja rakennusurakka: vahingonkorvaus ja vakiokorvaus	411
8.8	Ilmoitus kaupan purkamisesta ja korvaus- vaatimuksesta	414
9	KOTI- JA ETÄMYYNTI	417
9.1	Alustavia näkökohtia	417
9.2	Koti- ja etämyynnin käsitteellistä rajanvetoa	420
9.2.1	Kotimyyntiä vai ei	420
9.2.2	Etämyyntiä vai ei	422
9.3	KSL 6 lukua koskevat soveltamisalan rajoitukset	424
9.3.1	Soveltamisalan rajoitukset sekä koti- että etämyynnissä	425
9.3.2	Soveltamisalan rajoitukset pelkästään kotimyyynnissä	428
9.3.3	Muut soveltamisalan rajoitukset.	431
9.4	Ennakkotietojen antaminen kotimyyynnissä ja etämyynnissä	431
	Vahvistus kuluttajalle	439
9.5	Sopimuksen peruuttamisesta	442
9.6	Tavarán säilyttämisestä ja palauttamisesta	447
9.7	Liitännäissopimusten peruuntuminen	450
9.8	Maksujen palauttaminen	452
9.9	Seuraamukset KSL 6 luvun säännösten rikkomuksista	453
9.10	Ekskursio: rahoituspalvelujen etämyynti	457
9.10.1	Mitä rahoituspalvelujen etämyynti- säännökset koskevat?	457
9.10.2	Ennakkotiedot.	460
9.10.3	Peruuttaminen.	466
9.10.4	Peruuttamisen vaikutukset.	467
9.10.5	Milloin peruuttamisoikeutta ei ole?	469

10	KULUTTAJALUOTOT	471
	10.1 Soveltamisala rajoituksineen sekä säännösten pakottavuus	471
	10.2 Luottokustannukset ja todellinen vuosikorko	484
	10.3 Tiedonantovelvollisuudet	488
	10.4 Luotonantajan velvollisuus menetellä vastuullisesti .	497
	10.4.1 Hyvä luotonantotapa	497
	10.4.2 Velvollisuus arvioida kuluttajan luottokelpoisuus	505
	10.4.3 Luotonhakijan henkilöllisyyden todentaminen	509
	10.5 Luottosopimuksen tekeminen ja varojen luovuttaminen	510
	10.6 Luottosopimuksen peruuttaminen	516
	10.7 Kuluttajan oikeus saada tietoja luottosopimuksen kuluessa ja muutokset sopimuksessa	518
	10.8 Luoton takaisinmaksu ja luottosopimuksen päättymisen	521
	10.9 Kuluttajan sopimusrikkomuksen seuraamukset	525
	10.10 Vastuusäännökset	532
	10.11 Kiellon määrääminen ja uhkasakon asettaminen ...	539
11	AIKAOSUUDET JA PITKÄKESTOISET LOMATUOTTEET	543
	11.1 Lähtökohtia	543
	11.2 Soveltamisala	545
	11.3 Ennakkotiedot	548
	11.4 Markkinointi	551
	11.5 Sopimuksen muoto ja kieli	554
	11.6 Sopimuksen sisältö	555
	11.7 Peruuttamisoikeus	556
	11.7.1 Pääsäännön mukainen peruuttamisoikeus ...	556
	11.7.2 Ennakkomaksujen vastaanottokielto	557

Sisällys

11.7.3 Lomakkeen antamatta jättämisen vaikutus peruuttamisaikaan	558
11.8 Liitännäissopimuksen ja luottosopimuksen peruuntuminen	558
11.9 Pitkäkestoisen lomatuohteen ja aikaosuuasunnon maksamiseen liittyviä kysymyksiä	560
11.9.1 Pitkäkestoisen lomatuohteen maksutaulukko ja sopimuksen irtisanominen	560
11.9.2 Aikaosuuasunnon hinnan maksaminen rakentamisaikana	561
11.10 Seuraamukset eräiden KSL 10 luvun säännösten rikkomisesta	561
LIITE: KULUTTAJA-ASIAMIEHEN VALVONTATOIMIVALTA	563
LÄHTEET	565
OIKEUSTAPAUSHAKEMISTO	581
ASIAHAKEMISTO	585