

## Kuluttajasopimuksen muuttaminen yrityskaupan yhteydessä

Sopimusoikeudessa lähtökohtana on sopimuksen sitovuus ja tätä oikeusperiaatetta on kunnioitettava myös kuluttajakaupassa. Ajoittain törmätään kuitenkin tilanteisiin, joissa yrityksellä olisi liiketoiminnallisista syistä tarve tehdä yksipuolisesti muutoksia voimassa oleviin kuluttajasopimuksiin. Esimerkiksi yrityskaupan myötä tapahtuva kuluttaja-asiakkaiden siirtäminen heille uuden sopimuskumppanin palveluiden piiriin johtaa usein tarpeeseen muuttaa voimassa olevia sopimuksia. Kuluttajia ei voi kuitenkaan yksipuolisella ilmoituksella siirtää suoraan uusien palveluiden käyttäjäksi, jos palvelut eroavat esimerkiksi ominaisuuksiltaan tai hinnaltaan aiemmin sovitusta. Tällöin yrityksen on tarkistettava, onko kyseisten muutosten tekeminen mahdollista ja jos on, niin miten muutokset tulee toteuttaa.

### **Sopimustyyppillä on merkittävä vaikutus mahdollisuuden muuttaa sopimusta ilman kuluttajan nimenomaista hyväksyntää**

#### **Määräaikaiset sopimukset:**

- sitovat määräajan loppuun molempia osapuolia
- sitovat lähtökohtaisesti myös uutta elinkeinonharjoittajaa, jolle sopimuskanta siirtynyt esim. yrityskaupassa
- kuluttajan vahingoksi tehtävät muutokset eivät ole mahdollisia
- poikkeuksena lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, jota elinkeinonharjoittaja ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta tehtäessä sekä kuluttajan sopimusrikkomus. Tällöinkin edellytetään, että muutosperusteet yksilöity sopimusehdoissa.
- määräajan päättymisen jälkeen voi tarjota uutta sopimusta uusin ehdoin

#### **Toistaiseksi voimassa olevat sopimukset:**

- sopimusta voi muuttaa kuluttajan vahingoksi, jos muutokselle on sopimusehdoissa yksilöity, hyväksyttävä peruste, eikä sopimuksen sisältö muutu olennaisesti kuluttajan kannalta.
- jos tarvetta olennaisiin muutoksiin, tulisi sopimukset lähtökohtaisesti irtisanoa ja tarjota tilalle kokonaan uusia sopimuksia (tästä periaatteesta on poikkeuksia, mm. välttämättömyyspalvelut)
- Muuta huomioitavaa yrityskauppa- yms. tilanteissa:
- kuluttajan mahdollisesti maksamat ennakkomaksut, lahjakortit yms. huomioitava. Muutoksia ei voi tältä osin jättää kuluttajan vahingoksi.
- virhevastuu ja takuu huomioitava. Uusi elinkeinonharjoittaja / sopimuskumppani vastaa alkuperäisen myyjän antamista ja ksl:n mukaisista velvoitteista.
- hinta on aina osa sopimusehtoja ja yllä esitetyt periaatteet pätevät myös sen muuttamiseen
- kuluttajalla on kaikissa sopimusmuutostilanteissa oikeus irtisanoa sopimus
- kuluttajan eduksi voi tehdä muutoksia vapaammin. Muutosten edullisuus arvioitava aidosti kuluttajien näkökulmasta.

#### **Viestintä muutoksesta tärkeä osa lainmukaista menettelyä**

- kuluttajalla tulee olla vähintään kuukausi aikaa reagoida muutoksiin
- kuluttajalle lähetettävä asiasta henkilökohtainen viesti
- muutoksista kerrottava selvästi. Kuluttajan voitava ymmärtää, mikä muuttuu ja miten muutos vaikuttaa häneen. Tosiasioita ei saa piilottaa ”sinun ei tarvitse tehdä mitään”-tyyliseen asiakasviestintään.
- oikeus irtisanomiseen ja irtisanomisaika kerrottava selvästi
- yhteydenottoihin annettava selkeät yhteystiedot ja asiakaspalvelun tulee varautua yhteydenottoihin myös riittävin resurssein
- yksittäiset tapaukset selvitettävä erikseen. Sopimusmuutos voi olla yksittäisen kuluttajan osalta olennainen tai kohtuuton, vaikka yleisesti se ei sitä olisi

#### **Kilpailu- ja kuluttajavirasto**

Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • Puhelin 029 505 3000 • Faksi 09 8764 398

Y-tunnus 2502067-3 • Sähköposti kirjaamo@kkv.fi • [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

