

Koti- ja puhelinmyyntisääntelyn uudistukset

Kotimyynti – mikä muuttuu?



Kotimyyntien peruuttamisoikeus

Pääsääntö: kuluttaja saa peruuttaa kotimyyntisopimuksen ilmoittamalla siitä elinkeinonharjoittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua

- palvelusopimuksen tai sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevan sopimuksen tekemisestä,
- kauppasopimuksessa tavarahan tai viimeisen tavaraerän vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavaroiden säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavaraerän vastaanottamisesta

Peruuttamisoikeuden rajoittaminen kotimyyynnissä

Peruuttamisoikeutta voi kotimyyynnissä rajoittaa **vain**, jos jokin **laissa nimenomaisesti ja tyhjentävästi lueteltu rajoittamisperuste** soveltuu tehtävään sopimukseen

Ks. kuluttajansuojalain 6 luvun 16 §

Peruuttamisoikeuteen muutoksia

Yleensä kotimyyynnissä peruuttamisoikeus, paitsi jos jokin laissa lueteltu peruuttamisoikeuden rajoitusperuste soveltuu

UUTTA: Peruuttamisoikeus myös tietyissä tilanteissa, joissa oikeutta on muutoin rajoitettu laissa, kun kotimyyntisopimus on tehty elinkeinonharjoittajan **ilman kuluttajan pyyntöä** tekemän **kotikäynnin** yhteydessä

→ **Lisäsuojaa tilanteisiin**, joissa kuluttajan kotiin tullaan **ilman ennakkovaroitusta** ja **yllättäen**

Palvelu suoritettu kokonaan ennen peruuttamisajan päättymistä + tietyt edellytykset

Kuluttajalla on peruuttamisoikeus, jos sopimus tehty **kuluttajan kotona** ja käynti on tapahtunut **ilman kuluttajan pyyntöä, jos**

- palvelu on kokonaan suoritettu tai digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä kuluttajan 15 §:ssä tarkoitetun pyynnön tai suostumuksen johdosta ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisessa tapauksessa

Mittatilaustavarat (1)

Kuluttajalla on peruuttamisoikeus, jos sopimus tehty **kuluttajan kotona** ja käynti on tapahtunut **ilman kuluttajan pyyntöä, jos**

- sopimus koskee **tavaraa**, joka valmistetaan tai jota muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi

Mittatilaustavarat (2)

Säännös koskee vain tavaroita, ei palveluita

Esim. henkilökohtaisten mittojen mukaan teetetyt verhot, vaatteet yms.; koru, jossa kuluttajan nimenomaisesti pyytämä yksilöllinen kaiverrus

Mikä ei ole mittatilaustavara: esim. erikseen tilattava sohva, johon kuluttaja valitsee värin ja materiaalin perusvalikoimasta

Mikä on oma-aloitteinen pyyntö? (1)

Kuluttajan pyyntö:

kuluttajan täysin oma-aloitteisesti elinkeinonharjoittajalle tekemä pyyntöä tulla kuluttajan kotiin markkinoimaan kulutushyödykkeitä

Esimerkki pyynnön oma-aloitteisuudesta:

kuluttaja täyttää elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla yhteydenottopyynnön kotikäyntiä varten ja elinkeinonharjoittaja yhteydenottopyynnön seurauksena soittaa kuluttajalle ennen kotikäyntiä

Mikä on oma-aloitteinen pyyntö? (2)

El kuluttajan oma-aloitteinen pyyntö: elinkeinonharjoittaja soittaa kuluttajalle ja tiedustelee kuluttajalta, voiko hän tulla kotikäynnille markkinoimaan kulutushyödykkeitä

El kuluttajan oma-aloitteinen pyyntö: kuluttaja esim. soittaa elinkeinonharjoittajalle takaisin elinkeinonharjoittajan ensin yritettyä tavoittaa kuluttajaa siinä onnistumatta

Kuluttajan oma koti vs. muu kotimyynti

Edellä mainitut muutokset peruuttamisoikeuteen koskevat vain kuluttajan kotona tapahtuvaa myyntiä

Kotimyyntin määritelmä laajempi: sopimus, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä (pääsääntö)

→ jos esim. mittatilaustavara myydään kuluttajalle muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä ja ko. paikka ei ole kuluttajan koti, peruuttamisoikeutta ei ole – toisin kuin jos sopimus tehty kuluttajan kotona ilman kuluttajan oma-aloitteista pyyntöä tulla käymään

Peruuttamisoikeuden puuttumisesta kertominen (1)

Jos kuluttajalla ei ole lain mukaan peruuttamisoikeutta, myyjän on jo nykyisinkin kerrottava tästä ennen sopimuksen tekemistä.

Uutta: jos myyjä ei tee tätä, sopimus ei sido kuluttajaa.

Tieto on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla (kuten muutkin kotimyyntin ennakotiedot).

Peruuttamisoikeuden puuttumisesta kertominen (2)

Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, hänen on ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle 12 kuukauden kuluessa sopimuksen tekemisestä.

Jos sopimus raukeaa kuluttajan vedottua sen sitomattomuuteen, elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksen saatuaan palautettava

- saamansa maksusuoritukset sekä
- korvattava kuluttajalle tavarahan tai muun suorituksen palauttamisesta aiheutuneet kulut.

Uudistukset voimaan 1.1.2023

Puhelinmyynti – mikä muuttuu?



Sopimuksen syntyhetki ja -tapa muuttuvat (1)

Jatkossa puhelinmyyntisopimus syntyy **vasta puhelun jälkeen** kirjallisen vahvistuksen myötä

- Koskee lähtökohtaisesti kaikkea KSL 6 luvun ja 6 a luvun soveltamisalojen kattamaa puhelinmyyntiä
- **Poikkeus:** sopimus, joka koskee sähköisen viestinnän palveluista annetussa laissa tarkoitettuja viestintäpalveluja (vrt. SVPL 106 b § 4 momentti)

Sopimuksen syntyhetki ja -tapa muuttuvat (2)

Soveltamisen kannalta **ei merkitystä sillä, onko kuluttaja jo elinkeinonharjoittajan asiakas** tai onko kuluttaja aiemmin ollut elinkeinonharjoittajan asiakas

Jos kuluttaja soittaa elinkeinonharjoittajalle takaisin sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on ensin soittanut kuluttajalle, säännöstä sovelletaan, koska kuluttaja ei ole oma-aloitteisesti ottanut yhteyttä elinkeinonharjoittajaan

Kirjallinen tarjous (1)

Elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle puhelimesta kulutushyödykettä ja kuluttaja tällöin ilmoittaa halustaan tehdä sopimus elinkeinonharjoittajan kanssa

→ elinkeinonharjoittajan on **puhelinkeskustelun jälkeen** toimitettava tekemänsä tarjous **kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla** kuluttajalle

 **Tarjousta ei tule toimittaa puhelinkeskustelun aikana!**

Tavoitteena ehkäistä mahdollista keskustelun aikana tapahtuvaa painostamista yms.

Kirjallinen tarjous (2)

Voidaan lähettää paitsi paperisena myös sähköisesti edellyttäen, että tiedot annetaan pysyvällä tavalla

- Jos tarjous toimitetaan sähköisesti, olennaista on, että kuluttaja saa tarjouksen **henkilökohtaisesti** ja että hänellä on **tosiasiallinen mahdollisuus tallentaa ja toisintaa tiedot muuttumattomina**
- Tarjous annettava siten, että se on kuluttajan saatavilla myöhempää käyttöä varten tarjouksen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan ja että kuluttaja voi tarvittaessa vedota tarjouksessa esitettäviin tietoihin (esim. **sähköposti, henkilökohtainen asiakaskansio**)

Kirjallinen tarjous (3)

Myös esim. puhelimeen lähetetty **tekstiviesti** voi puhelimen teknisistä ominaisuuksista riippuen täyttää pysyvän tavan edellytykset, **jos**

- kuluttaja saa tekstiviestillä lähetetyn tarjouksen henkilökohtaisesti **ja**
- hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus tallentaa ja toisintaa tekstiviestitse lähetetty tarjous

Käytännössä tarkoittaa esim. sitä, että tarjouksen on kokonaisuudessaan mahdollista tallentaa tekstiviestiin, eikä esim. tekstiviestissä oleva linkki elinkeinonharjoittajan verkkosivustolle ole riittävä

Kirjallinen tarjous (4)

Kuluttajalle on tarjouksen toimittamisen yhteydessä ilmoitettava siitä, että jos hän **ei hyväksy** kyseistä tarjousta pysyvällä tavalla, kuluttaja **ei tule sidotuksi** sopimukseen eikä hänellä ole velvollisuutta maksaa hyödykettä eikä palauttaa tai säilyttää sitä

Elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka siitä, että tarjous on toimitettu kuluttajalle laissa edellytetyllä tavalla ja että kuluttaja on saanut em. ilmoituksen

Kirjallinen vahvistus (1)

Jos kuluttaja **ei ole hyväksynyt pysyvällä tavalla** puhelinkeskustelun jälkeen elinkeinonharjoittajan pysyvällä tavalla toimittamaa tarjousta, kuluttaja **ei tule sidotuksi sopimukseen**

Tällöin kuluttajalta ei saa vaatia maksua, hyödykkeen palauttamista tai säilyttämistä taikka muuta toimenpidettä

→ Ts. jos elinkeinonharjoittaja lähettää kuluttajalle tuotteita siitä huolimatta, ettei kuluttaja ole hyväksynyt sopimusta lain edellyttämällä tavalla, kuluttaja saa pitää tuotteet maksutta

Kirjallinen vahvistus (2)

Tarjouksen hyväksymisen tulee tapahtua sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on lähettänyt kuluttajalle tarjouksen pysyvällä tavalla

- **Sekä tarjouksen että vastauksen toimittamisen tulee tapahtua puhelun jälkeen**
- Jos kuluttaja haluaa tarjouksen saatuaan lisätietoa elinkeinonharjoittajalta suullisesti ja elinkeinonharjoittaja soittaa uudelleen kuluttajalle, riittää, että tarjous on toimitettu pysyvällä tavalla ensimmäisen puhelun jälkeen

Milloin ei kirjallista vahvistusmenettelyä? (1)

1. Edellä mainittu viestintäpalvelusopimusten puhelinmyynti
2. Tilanteet, joissa kuluttaja on ottanut omasta aloitteestaan yhteyttä elinkeinonharjoittajaan

Esim. kuluttaja soittaa elinkeinonharjoittajalle ilman, että elinkeinonharjoittaja on ensin ollut kuluttajaan yhteydessä tms.

Milloin ei kirjallista vahvistusmenettelyä? (2)

3. Tilanteet, joissa elinkeinonharjoittaja on ottanut yhteyttä kuluttajaan tämän **nimenomaisesta pyynnöstä**

→ Riittävää ei ole, että kuluttaja on esim. internetissä kilpailuun osallistuessaan hyväksynyt sen, että hänelle voidaan soittaa markkinointipuheluita tai että hän on muutoin asioidessaan elinkeinonharjoittajan kanssa hyväksynyt markkinointipuhelut

Rahoituspalvelusopimusten puhelinmyynti (1)

Muutoin kuten muukin puhelinmyynti, mutta lisäksi:

- Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, hänen on ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle **vuoden kuluessa** sopimuksen tekemisestä
- Jos sopimus raukeaa kuluttajan vedottua sen sitomattomuuteen, elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksen saatuaan palautettava saamansa maksusuoritukset

Rahoituspalvelusopimusten puhelinmyynti (2)

Säännös ei vaikuta vakuutusopimuksissa vakuutuksenantajan vastuun alkamisajankohtaan (vakuutusopimuslain 11 § 1 mom.: vakuutuksenantajan vastuu alkaa, jollei muusta ajankohdasta ole yksilöllisesti sovittu vakuutuksenottajan kanssa, kun vakuutuksenantaja tai vakuutuksenottaja antaa tai lähettää hyväksyvän vastauksen toisen sopijapuolen tarjoukseen)

Vakuutuksenottaja voi sopia vakuutuksenottajan kanssa yksilöllisesti siitä, että vakuutuksenantajan vastuu alkaa vasta siitä hetkestä, kun vakuutuksenottaja on lähettänyt vakuutuksenantajan tarjoukseen kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla hyväksyvän vastauksen

Vastauksia ennakkoon tulleisiin kysymyksiin

1. Ei muutoksia oikeuteen kieltää itseensä kohdistuva puhelinmyynti esim. ilmoittamalla tästä suoraan yritykselle
2. Yleishyödyllisten yhdistysten asema ei muutu kirjallisen vahvistusmenettelyn osalta, ts. jos toimintaan ei ole aiemminkaan sovellettu kuluttajansuojalakia, niin ei sovelleta jatkossakaan



Uudistukset voimaan 1.1.2023

Kiitos!

Kristiina Vainio
etunimi.sukunimi@kkv.fi

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

KKV Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

