
Tämä asiakirja ei ole oikeudellisesti sitova vaan ainoastaan ohjeellinen. EU:n lainsäädäntöä voi tulkita sitovasti vain unionin tuomioistuvin. Tämä asiakirja ei ole EU:n lainsäädännön virallinen tulkinta eikä siinä anneta kansalliseen oikeuteen liittyviä kysymyksiä koskevaa oikeudellista neuvontaa.


Näitä ohjeita on tarkoitus kehittää jatkuvasti. Ohjeet ovat saatavilla internetissä, ja niitä täydennetään ja päivitetään tarvittaessa ottaen huomioon käytännön soveltamisesta saadut kokemukset. Asiakirjaa pyritään kehittämään siten, että siinä käsitellään markkinoinnilla esiin nousevia uusia haasteita ja otetaan huomioon Euroopan unionin ja jäsenvaltioiden oikeuskäytännöissä tapahtuva kehitys.

Liitteessä on malliteksti verkossa myytävistä digitaalisista tuotteista kuluttajille ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen esittämistä varten. Mallitekstin käyttäminen on vapaahkoista, mutta sen avulla elinkeinonharjoittajien on helpompi noudattaa direktiivissä vahvistettuja tiedonantovaatimuksia. Käytämmällä sitä voidaan edistää läpinäkyvien ja vertailukelpoisten tietojen antamista kuluttajille.
EUROOPAN KOMISSIO, OIKEUSASIOIDEN PÄÄOSASTO, kesäkuu 2014

SISÄLLYS LUETTELO

1. JOHDANTO ......................................................................................................................................................................................... 5

2. DIREKTIIVIN SOVELTAMISALA .......................................................................................................................................................... 6
   2.1. SOVELTAMISALAAN KUULUVAT SOPIMUKSET ................................................................................................................................ 6
   2.2. SEKASOPIMUKSET ............................................................................................................................................................................. 7
   2.3. DIREKTIIVIN SOVELTAMINEN "ILMAISIA" TUOTTEITA KOSKEVII SOPIMUKSIIN .............................................................................. 9
   2.4. SOPIMUKSET, JOHINEN DIRECTIIVI EI SOVELLETA ...................................................................................................................... 9
       2.4.1. Vuokrasopimukset ja rakentamista koskevat sopimukset ....................................................................................................... 9
       2.4.2. Julkisen viranomaisen ja lainmukaiset sopimukset .................................................................................................................... 10
       2.4.3. Päätöissä olevan kulutukseen tarkoitetut tavaroita koskevat sopimukset ............................................................................... 11
       2.4.4. Automaattimyynti ........................................................................................................................................................................ 11
       2.4.5. Liitteet sopimusten sisäänkäyntiin liittyvät sopimukset .......................................................................................................... 11
   2.5. MAHDOLLISUUS OLLA SOVELTAMATTA DIREKTIIVI ARVOTTAAN VÄHÄSIIN, MUUALLA KUIN ELINKEINONHARJOITTAJAN TOIMITOILOSA TEHTYIHIN SOPIMUKSIIN ..................................................................................................................... 13
   2.6. JULKISIA HUUTOKAUPPOJA KOSKEVAT SÄÄNNÖT ............................................................................................................................. 13
   2.7. KULUTTAJEN VÄLINEN OLEMASSA OLEVIVAT SOPIMUSTEN SIIRTO .................................................................................................... 14

3. MUUALLA KUIN ELINKEINONHARJOITTAJAN TOIMITOILOSA TEHDYT SOPIMUKSET ..................................................................... 15
   3.1. JOHDANTO ....................................................................................................................................................................................... 15
   3.2. MUUALLA KUIN ELINKEINONHARJOITTAJAN TOIMITOILOSA TEHDYT SOPIMUKSET .................................................................... 15
   3.3. SOPIMUKSET, JOTKA TEHDÄÄN SEN JÄLKEEN, KUN KULUTTAJAAN ON OTETTU YHTEYTTÄ TOIMITOILOJEN ULKOPUOLELLEA. 17
   3.4. ELINKEINONHARJOITTAJAN JÄRJESTÄMÄN TUTUSTUMISKÄYNNIN AIKANA TEHTÄVÄT SOPIMUKSET .................................................. 18

4. ENNEN SOPIMUKSEN TEKOA ANNETTAVAT TIEDOT .......................................................................................................................... 18
   4.1. YLEISTEN VAATIMUKSET ..................................................................................................................................................................... 18
       4.1.1.1. Yhteydet sopimattomia kaupallisia menetellyjä koskevaan direktiiviin ................................................................................... 19
       4.1.1.2. Muut asiayhteydet ilman valmistelua .................................................................................................................................. 19
       4.2. YHTEYDET MUIDEN DIREKTIIVIEN MUKAISET TIEDONONTAAMUKSIIN .................................................................................. 20
           4.2.1. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiiviin mukaiset tiedonontavaatimukset ........................................... 20
               4.2.1.1. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiiviin mukaiset tiedonontavaatimukset................................. 20
               4.2.1.2. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiiviin mukaiset tiedonontavaatimukset ................................. 21
               4.2.1.2.1. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiiviin mukaiset tiedonontavaatimukset ......................... 21
           4.2.2. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiiviin mukaiset tiedonontoa koskevat lisävaatimukset ................... 22
           4.2.3. Alakohtaiseen lainsäädäntöön sisältyvät tiedonontavaatimukset ......................................................................................... 22
           4.2.4. “Päätöissä“ liiketoimia koskeva poikkeus ................................................................................................................................. 22
           4.2.5. Ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen sitovuus ..................................................................................................... 23
           4.2.6. Kielitiedot koskevat lisävaatimukset .................................................................................................................................. 23
           4.2.7. Todistusta ovatko sopimukset valituksena olemassa? ........................................................................................................... 24

3. ELINKEINONHARJOITTAJAN TOIMITOILOSA TEHTYIHIN SOPIMUKSIIN, ETÄSOPIMUKSIIN JA MUUALLA TEHTYIHIN SOPIMUKSIIN SOVELLETTAVAT YHTEISTEN VAATIMUKSET ......................................................... 24
   3.1. PÄÄOMINEN ISUUDET ........................................................................................................................................................................ 24
   3.2. Henkilöllisyys ja yhteystiedot ......................................................................................................................................................... 25
       4.3.2.1. Sijoittautumispalvelut ......................................................................................................................................................... 25
       4.3.2.2. Toimipaikka ........................................................................................................................................................................ 26
       4.3.2.3. Muut yhteystiedot .......................................................................................................................................................... 26
       4.3.2.4. Perheen henkilöllisyys ja osoite ......................................................................................................................................... 27
   3.3. Hinta .................................................................................................................................................................................................... 28
   3.4. SOPIMUKSEN TÄYTTÄMISEEN LIITTYVÄT JÄRJESTELYT – MÄKSUT JA TOIMITUS ............................................................................... 29
       4.3.4.1. Toimittamisen tai suorittamisen määräaika ................................................................................................................................. 29
       4.3.4.2. Määräyksin liittyvät järjestelyt ............................................................................................................................................... 30
   3.5. VASTUU, TAKUU JA KAUAPANTEON JÄRJESTELMÄ SAKKEET PALVELUT ....................................................................................... 30

4.5. ETÄSOPIMUKSIA JA MUUALLA KUIN ELINKEINONHARJOITTAJAN TOIMITOILOSA TEHTYJÄ SOPIMUKSIA KOSKEVAT

LISÄVAATIMUKSET ......................................................................................................................................................................................... 32
5. ETÄSOPIMUKSIA KOSKEVAT ERITYISVAATIMUKSET .......................................................................................... 33

5.1. ETÄSOPIMUKSEN MÄÄRITELMÄ .................................................................................................................. 33

5.2. ENNEN SOPIMUKSEN TEKOA ANNETTAVAT TIEDOT .................................................................................... 34

5.2.1. Tietojen ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen esittämisistä koskevat lisävaatimukset .................................................................................................................. 34

5.2.2. Vahvista tilaisuus -näppäintä koskevat vaatimukset .................................................................................... 36

5.2.3. Sellaista etäviestintää käytävä tehtävät sopimukset, jossa on rajoitettu tilais tai aika ................................................................................................................................. 36

5.3. PUHELIMITSETEHTÄVÄT SOPIMUKSET ...................................................................................................... 37

5.4. VAHVISTUS SOPIMUKSEN TEKEMIȘESTÄ .................................................................................................. 38

6. PERUUATTAMISOIKEUS ..................................................................................................................................... 41

6.1. PERUUATTAMSEN MÄRRÄÄJÄN LASKEMINEN ................................................................................................. 41

6.1.1. Johdanto .................................................................................................................................................. 41

6.1.2. Peruuattamisen määräajan alkamisasjankohta ....................................................................................... 42

6.2. TIETOJA PERUUATTAMISOIKEUDESTA ...................................................................................................... 43

6.3. PERUUATTAMISOIKEUDEN KÄYTTÖ ........................................................................................................... 46

6.4. TAVAROITA KOSEVA PERUUATTAMISOIKEUS ......................................................................................... 47

6.4.1. Useita tavaroita koskevat sopimukset tai viialiset tavarat ........................................................................ 47

6.4.2. Tavaroiden palautus ................................................................................................................................ 47

6.4.3. Kuluttajan saatujen maksujen palauttaminen ......................................................................................... 48

6.4.4. Kuluttajan vastuu tavarojen vääränlaisesta käsitteystä ............................................................................ 51

6.4.5. Vastuu palautettaessa tavaroita elinkeinonharjoittajalle ....................................................................... 53

6.5. PALVELUJEN TOIMITTAMISEN PERUUATTAMINEN .................................................................................... 53

6.5.1. Kuluttajan suostumus sopimukseen välittömään suorittamiseen sekä korvasvelvollisuus .................. 53

6.5.2. Elinkeinonharjoittajalle velvollisuksien lainmilyännin seuraukset ...................................................... 56

6.6. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN PERUUATTAMISOIKEUDEN KÄYTÖN JÄLKEEN ................................................ 57

6.7. LIITÄNNÄSSOPIMUKSET ............................................................................................................................ 57

6.8. POIKKEUKSET PERUUATTAMISOIKEUDESTA .......................................................................................... 58

6.8.1. Kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi valmistetut tavarat ........................................................................................................... 59

6.8.2. Erityisominaisuuksilla varustetut tavarat ............................................................................................. 60

6.8.3. Sopimukset, joissa edellytetään suoritusta määritännän ajankohtana tai määrätyn ajan kulueessa . ............................................................................................................................. 60

7. LUOVUTUS ........................................................................................................................................................ 61

8. VAARANVASTUUN SIIRTYMINEEN ................................................................................................................ 63

9. MAKSUVALINEEN KÄYTTÖSTÄ AIHEUTUVAT KULUT ................................................................................. 64

9.1. JOHDANTO .................................................................................................................................................. 64

9.2. ”MAKSUIJEN” MÄÄRITELMÄ ........................................................................................................................ 64

9.3. ELINKEINONHARJOITTAJALLE AIHEUTUVIEN ”KUSTANNUSTEN” MÄÄRITELMA ........................................... 65

9.3.1. Kauppaalta veloitettavat palvelumaksut ja muut korttimaksujen käsittelyyn liittyvät välittömät kustannukset ........................................................................................................... 65

9.3.2. Liiketoiminnan harjoittamisen yleiset kustannukset, jotka välillisesti liittyvät maksujen käsittelyyn .............................................................................................................................................. 66

9.3.3. Maksuvaliinemen käytöstä veloitettavan maksun perusteeksi hyväksyttävät kustannukset ............ 66

9.4. ULKOMAALEN VALUUTASSA SUORITETTAVAT MAKSUT ........................................................................ 67

10. PUHELINVIESTINTÄ ......................................................................................................................................... 68

11. LISÄMAKSUT .................................................................................................................................................. 69

12. DIGITAALISET VERKKOTUOTTEET ......................................................................................................... 69

12.1. JOHDANTO .................................................................................................................................................. 69

12.2. PERUUATTAMISOIKEUS ............................................................................................................................ 71
12.3. TIEDONANTOVELVOLLISUUS ................................................................................................................. 73
12.3.1. Toimivuus............................................................................................................................................. 73
12.3.2. III.3 Yhteentoimivuus ...................................................................................................................... 74

LIITE I – DIGITAALISTA VERKKOTUOTTEISTA KULUTTAJILLE TOIMITETTAVIEN TIETOJEN ESITÄMISTÄ
KOSKEVA MALLI ............................................................................................................................................... 75

LIITE II – KULUTTAJILLE TIEDOTTAMISTA KOSKEVAT VAATIMUKSET KULUTTAJEN OIKEUKSIA, PALVELUJA JA
SÄHKÖISTÄ KAUPANKÄYNTIÄ KOSKEVISSA DIREKTIIVEISSÄ............................................................................. 79
1. JOHDANTO

Direktiivin tarkoituksena on saavuttaa kuluttajansuojan korkeaa taso kaikkialla EU:ssa ja
myötävaikuttaa sisämarkkinoiden moitteettomaan toimintaan lähentämällä kuluttajien ja
elinkeinonharjoittajien välisiä sopimuksia koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja
hallinnollisten määräyksen tiettyjä osia. Näissä oheissa oikeusasioiden pääosasto esittää
näkemyksensä ja ehdotuksensa useimpien direktiivin artiklojen täytäntöönpanosta.

Direktiivi korvaa 13. kesäkuuta 2014 alkaen muualla kuin elinkeinoharjoittajan toimitiloissa
neuvoteltuja sopimuksia koskevasta kuluttajansuojasta 20 päivänä joulukuuta 1985 annetun
neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20 päivänä
joulukuuta 1985 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY.

Näissä aiemmmissa direktiiveissä säädetään vain kuluttajansuojasääntöjen vähimmäistason
yhdenmukaistamisesta, kun taas uudessa kuluttajansuojadirektiivissä pyritään periaatteessa
täyteen yhdenmukaistamiseen (ks. direktiivin 4 artikla). Siinä vahvistetaan erityisesti
etäsopimuksin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin
sovellettavat yhtenäiset keskeiset säännöt. Direktiivillä vahvistetaan kuluttajansuojaa
esimerkiksi ottamalla käyttöön entistä tuikemmat ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja
koskevat vaatimukset ja yhtenäinen peruuttamisen määräaika. Samalla direktiivin avulla
vähennetään myös rajat ylittäviä kauppa harjoittaville elinkeinonharjoittajille aiheutuvia
kustannuksia, koska kaikkialla EU:ssa noudatettavat yhtenäiset säännöt pienentävät
vaatimusten noudattamisesta heille aiheutuvia kustannuksia.

Uudessa direktiivissä säilytetään joitakin aiempien direktiivien 85/577/ETY ja 97/7/EY
säännöksiä. Tämän vuoksi tässä asiakirjassa käytetään tarvittaessa näiden direktiivien
tulkintaan liittyvää Euroopan unionin tuomioistuimen oikeuskäytäntöä.

Koska tietyillä aloilla on otettu käyttöön erityissääntöjä direktiivien 85/577/ETY ja 97/7/EY
hyväksymisen jälkeen, kuluttajansuojadirektiivissä on pidempi luettelo direktiivin
soveltumisalaan kuulumattomien sopimusten aiheista. Direktiiviä ei esimerkiksi sovelleta
sopimuksiin, jotka koskevat rahoituspalveluja, mukaan lukien vakuuksen vertailu- ja sijoituspalvelut.
Nämä kuuluvat direktiivin 85/577/ETY soveltamisalaan, ja yhteisöjen tuomioistuimien teki
useita päätöksiä asianomaisten säännösten perusteella. Myöskään sosiaalipalvelut,
terverdynhuolto, rahapelitoiminta, matkapaketit sekä aikaosuudet ja niihin liittyvät
lomapalvelut eivät kuulu uuden direktiivin soveltamisalaan. Direktiiviä ei periaatteessa
sovelleta matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin sen 8 artiklan 2 kohta sekä
19 ja 22 artiklaa lukuun ottamatta.

Toisin kuin direktiiviä 97/7/EY kuluttajansuojadirektiiviä sovelletaan kuitenkin verkossa
järjestettäviin huutokauppoihin, koska myös elinkeinonharjoittajat käyttävät nykyään laajasti
tätä myyntikanavaa.

2 EYVL L 144, 4.6.1997, s. 19.
2. **DIREKTIVIN SOVELTAMISALA**

2.1. Soveltamisalaan kuuluvat sopimukset

Direktiivissä säädetään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisten sopimusten tietyistä näkökohdista. Direktiivin rakenne perustuu seuraavaan sopimusten jaotteluun:

1) muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyt sopimukset
2) etäopimukset eli etäviestimiä (internet, puhelin jne.) käyttäen tehdyt sopimukset ja
3) elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyt sopimukset eli muut kuin etäopimukset ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimukset.

Direktiivissä vahvistetaan kaikentyyppeisiin sopimuksiin sovellettavat ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevat vaatimukset (5 ja 6 artikla) sekä etäopimuksia ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevat muotovaatimukset (7 ja 8 artikla). Direktiivissä säädetään yksityiskohtaisista säännöistä, jotka koskevat kuluttajan oikeutta peruuttaa etäopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus (9–16 artikla). Direktiivissä käsitellään myös tavaroiden luovutukseen liittyviä näkökohtia (18 ja 20 artikla) ja säädetään elinkeinonharjoittajille erityisiä velvoitteita, jotka koskevat maksuväljelleen käyttöä perittäviä lisämaksuja (19 artikla), sopimukseteon jälkeisistä puhelinyhteydenoistoista aiheutuvia kulujen (21 artikla) ja kuluttajan suostumuksen pyytämistä lisämaksuihin (22 artikla).

Lisäksi direktiivissä erotetaan toisistaan seuraavantyyppiset sopimukset:

1) kauppasopimukset
2) palvelusopimukset
3) digitaalista verkkosäiliötä koskevat sopimukset (sopimukset sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä)
4) yleishyödyllisten palvelujen toimittamista koskevat sopimukset (sopimukset veden, kaasun tai sähkön toimittamisesta, jos niitä ei pidetä kaupan tiettynä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön toimittamisesta).


Johdanto-osan 19 kappaleessa selvennetään myös, että *aineellisella välineellä,* kuten CD- tai DVD-levyllä, *toimitettava digitaalinen sisältö* katsotaan direktiivissä tarkoitetuksi tavaraksi.

Vaikka monia direktiivin säännöksiä sovelletaan yleensä kaikkiin neljään sopimustyyppiin, siinä on myös säännöksiä, joita sovelletaan vain tietyntyyppisiin sopimuksiin. Erityisesti voidaan mainita, että erilaisiin sopimuksiin (ks. 9 artikla) sovelletaan erilaisia peruuttamisen määräajan laskemista koskevia säätöjä (ks. myös peruuttamisoikeutta koskeva luku 6).

Koska kauppasopimuksen määritelmässä (ks. jäljempanä) viitataan omistusoikeuden luovuttamiseen elinkeinonharjoittajalta kuluttajalle (yrityksen ja kuluttajan välinen sopimus,
jossa yritys on myyjä ja kuluttaja ostaja), vaikuttaa siltä, ettei direktiiviä voida soveltaa sopimuksiin, joissa kuluttaja luovuttaa elinkeinonharjoittajalle tavaran, esimerkiksi käytetyn auton tai korun. Direktiiviä ei myös käänä sovelleta kuluttajien välisiin sopimuksiin.

2.2. Sekasopimukset

2 artikel

5) ”kauppasopimuksella” [tarkoitetaan] sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan kuluttajalle tavaran omistusoikeuden ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan tavaran hinnan, mukaan lukien sopimukset, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja;

6) ”palvelusopimuksella” [tarkoitetaan] muuta sopimusta kuin kauppasopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan palvelun hinnan;

Käytännössä monet elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliset sopimukset, joihin direktiiviä sovelletaan, käsittevät sekä palveluiden että tavaroiden käytön. Oikeusasioita kesäkuu 2014

Direktiivin 2 artiklan 5 kohdassa säädetyn määritelmän mukaan peruste sopimuksen luokittelemiseksi ”kauppasopimuks seksi” on tavaran omistusoikeuden luovuttaminen kuluttajalle tavarantavan hinnan maksamista vastaan. Näin ollen jos sopimuksen päättarkoitus on tietyn tavaran omistusoikeuden luovuttaminen, sopimus olisi luokiteltava kauppasopimuksi sekä kuluttaja koskisi myös myyjän toimittamia tavaraan liittyviä palveluja, kuten asennus- ja huoltopalveluja tai muita käsittelyjä, riippumatta tavarasta ja palvelujen suhteellisesta arvosta.

Esimerkkejä sopimuksista, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja ja joita olisi tavallisesti päätarkoituksensa vuoksi pidettävä kauppasopimuksina:

- uusien keittiökalusteiden osto, mukaan lukien niiden asennus kuluttajan asuntoon
- erityisten rakennusosien, kuten ikkunoiden ja ovien, osto, mukaan lukien niiden asennus kuluttajan taloon
- sähköisen viestintäpalvelun tilaamiseen yhdistetty uuden matkapuhelin osto.

Jos sitä vastoin tietyn tavaran omistusoikeuden luovuttaminen ei ole sekasopimuksen päätarkoitus, sopimusta ei olisi pidettävä kauppasopimuksena.

Esimerkkejä sopimuksista, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja ja joita olisi päätarkoituksensa vuoksi pidettävä palvelusopimuksina:

- sopimus, joka koskee rakennuksen korjaamista tai kunnostusta tai lisäosan rakentamista (ks. johdanto-osan 26 kappale)
sopimus, joka koskee luennon järjestämistä ja sisältää kynien ja kansioiden toimituksen osallistujille

sopimus, joka koskee koulutuskurssia ja sisältää kurssikirjan toimituksen jokaiselle osallistujalle.

Tätä tulkintaa tukee vakiintunut unionin tuomioistuin oikeuskäytäntö, joka koskee tavaroiden vapaa liikkuvuutta ja palvelujen tarjoamisen vapautta ja joka on edelleen merkityksellinen myös tämän direktiivin yhteydessä.

Esimerkiksi asiassa C-20/03, Marcel Burmanjer, tuomioistuin totesi, että taloudellista toimintaa olisi tutkittava joko tavaroiden vapaan liikkuvuuden tai palvelujen tarjoamisen vapauden osalta, jos toinen näistä "on täysin toissijainen ensimmäiseen perusvapauteen nähden ja voidaan liittää siihen" (ks. erityisesti 34–35 kohta).

Tämä tarkoittaa myös sitä, että sekasopimusta olisi pidettävä kauppasopimuksena, jos tosiseikat osoittavat, että sen todellinen tarkoitus on tavaran omistusoikeuden luovuttaminen.

Jos esimerkiksi kurssikirjan myymisellä on erityisen näkyvä asema elinkeinonharjoittajan koulutuskurssia koskevassa tarjouksessa ja osapuolten välisessä viestinnässä ja jos kurssikirjan suhteellinen arvo on merkittävä koulutuksen kokonaishintaan verrattuna, sopimusta saatetaan pitää direktiiviä sovellettaessa kauppa- eikä palvelusopimuksena.

Lyhyesti sanottuna kukin sekasopimus olisi luokiteltava todellisen päätarkoituksen perusteella.

Sen, että sopimus saattaa sisältää mahdollisuuden tehdä myöhempää sopimuksia, ei sinänsä pitäisi muuttaa sen perusominaisuuksia. Esimerkiksi:

Jos tavaran vuokrasopimus sisältää vain mahdollisuuden omistusoikeuden siirtymiseen, mutta ei velvoita siitä, sopimusta olisi pidettävä direktiiviä sovellettaessa palvelusopimuksena.


Sama kauppa- tai palvelusopimus saattaa myös koskea palveluja, joita ei säännellä kuluttajansuojadirektiivissä. Esimerkiksi kauppa- tai palvelusopimuksen mukaan saattaa olla mahdollista maksaa hinta erinä ja hinnasta maksetaan tietty korko. Tällaiseen sopimuksen

3 Unionin tuomioistuin vahvisti saman näkemyksen jokin aika sitten asiassa C-108/09, Ker-Optika bt (ks. 43 kohta).
sovellettaisiin myös kuluttajille tarkoitettuja rahoituspalveluja säänteleviä erityissääntöjä.\(^4\) Liitännäissopimukseksi koskevia kuluttajansuojadirektiivin 15 artiklan sääntöjä sovellettaisiin tällaisiin sopimuksiin analogisesti (ks. 6.7 luku).

2.3. Direktiivin soveltaminen ”ilmaisia” tuotteita koskeviin sopimuksiin

Direktiivin 2 artiklan 5 ja 6 kohdassa vahvistetuissa kauppa- ja palvelusopimuksen määritelmissä viitataan siihen, että kuluttaja maksaa tavaran tai palvelun ”hinnan”. Vaikuttaa siltä, että viittaus ”hinnaan” koskee tässä yhteydessä ainoastaan maksua, joka suoritetaan rahana, ja että raha käsitellään myös maksusetelit\(^5\), lahjakortit ja ostohyvityspisteet, joilla on tietty rahallinen arvo. Näin ollen vaikuttaa siltä, että direktiivi ei koske lahjoja tai palveluja, jotka elinkeinonharjoittaja tarjoaa ilmaineesti.

Vaikuttaa kuitenkin siltä, että direktiiviä sovelletaan palvelusopimuksiin, joihin sisältyy maksuton kokeiluaja ja jotka muuttuvat automaattisesti maksullisiksi sopimuksiksi kokeiluajan päättymisen jälkeen (jollei kuluttaja pura sopimusta ennen kokeiluajan päättymistä).

Kuten jo todettiin, direktiivissä erotetaan toisistaan kauppa- ja palvelusopimukset sekä yleishyödyllisten palvelujen toimittamista ja digitaalista verkkosisällöltä koskevat sopimukset. Toisin kuin kauppa- ja palvelusopimusten määritelmissä direktiivissä ei mainita ”maksamista” viimeksi mainittujen kahden sopimustyypin yhteydessä. Näin ollen vaikuttaisi siltä, että direktiiviä sovelletaan myös yleishyödyllisten palvelujen toimittamista ja digitaalista verkkosisällöltä koskeviin sopimuksiin, vaikkei niihin liittyisi maksua.

- **Direktiiviä sovelletaan esimerkiksi sopimukseen, joka koskee pelin ilmaista lataamista sovelluskaupasta.**

2.4. Sopimukset, joihin direktiiviä ei sovelleta

Sopimustyypit, jotka eivät kuulu direktiivin soveltamisalaan, luetteillaan 3 artiklan 3 kohdassa. Seuraavat poikkeukset edellyttävät lisäselvitystä. Yleisenä sääntönä voidaan todeta, että näitä poikkeuksia on tulkittava suppeasti.\(^6\)

2.4.1. Vuokrasopimukset ja rakentamista koskevat sopimukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>3 artikla</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3. Tätä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka</td>
</tr>
<tr>
<td>e) koskevat kiinteän omaisuuden tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvien oikeuksien syntymistä, hankkimista tai luovutusta;</td>
</tr>
</tbody>
</table>


\(^5\) Ks. johdanto-osan 46 kappale, jossa viitataan nimenomaan myös kuluttajan maksusetelleilla suorittamaan maksuun, kun selitetään kuluttajalta saatujen maksujen palauttamista koskevaa 13 artiklan 1 kohtaa.

Artiklan 3 kohdan e alakohdassa tarkoitettu poikkeus koskee kiinteän omaisuuden yleistä luokkaa, myös maata, kun taas f alakohta koskee rakennuksia.

Asumiseen tarkoitettujen tilojen vuokraaminen ei kuulu direktiivin soveltamisalaan, kun taas majoitustilojen vuokraaminen muuhun kuin asumiskäyttöön kuuluu direktiivin soveltamisalaan. Tätä selitetään myös johdanto-osan 26 kappaleessa: "[…] Palvelusopimusten, erityisesti niiden, jotka koskevat lisäosien rakentamista rakennuksiin (esimerkiksi autotalli tai kuisti), ja niiden, jotka koskevat rakennusten muunlaista korjaamista tai kunnostusta kuin huomattavia muutostöitä, olisi kuluuttava tämän direktiivin soveltamisalaan, kun taas majoitustilojen vuokraaminen muuhun kuin asumiskäyttöön.

- Esimerkiksi pysäköintipaikan tai juhlasalin vuokraus kuuluu direktiivin soveltamisalaan.

2.4.2. Julkisen viranhaltijan laatimat sopimukset

3 artikla

3. Tätä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka
i) jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti laatii riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen velvoitettu julkinen viranhaltija, jonka on annettava kuluttajalle kattavaa oikeudellista tietoa varmistaakseen, että kuluttaja tekee sopimuksen huolellisen harkinnan perusteella ja tietoisena sen oikeudellisesta merkityksestä;

Direktiivissä ei määritellä tässä säännöksessä tarkoitettuja julkisia viranhaltijoita. Direktiivissä vahvistetaan kuitenkin perusteet, jotka heidän on täytettävä, jotta sopimus ei kuulu direktiivin soveltamisalaan. Poikkeusta sovelletaan vain sellaisen julkisen viranhaltijan (kuten julkisen notarin) laatimia sopimuksia, joka on kansallisen lainsäädännön mukaisesti kaikkien 3 artiklan 3 kohdan i alakohdassa vahvistetujen edellytysten mukaan.

- Poikkeusta ei sovellettaisi esimerkiksi sopimukseen, jossa riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen velvoitettu julkinen viranhaltija on ainoastaan todistanut osapuolten henkilöllisyysen.

Vaikuttaa siltä, että poikkeuksen soveltamiseksi ei ole välttämätöntä, että kyseinen sopimus on kansallisen lainsäädännön mukaan tehtävä julkisen viranhaltijan myötävaikutuksella.
Poikkeusta olisi sovellettava myös tilanteissa, joissa toinen tai molemmat sopimuksen osapuolet **pyytävät vapaaehtoisesti** julkista viranhaltijaa laatimaan heidän sopimuksensa.7

2.4.3. **Päivittäiseen kulutukseen tarkoitetuissa sopimuseissa koskevat sopimukset**

<table>
<thead>
<tr>
<th>3 artikla</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3. Tätä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka</td>
</tr>
<tr>
<td>j) koskevat kotitalouden päivittäiseen kulutukseen tarkoitetujen ja elinkeinonharjoittajan kuluttajan kotiin, asuinpaikkaan tai työpaikalle toistuvilla ja säännöllisillä jakelukierroksilla fyysisesti toimittamien elintarvikkeiden, juomien tai muiden tavaroiden toimittamista;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tämä poikkeus edellyttää, että seuraavat kaksi edellyttää täyttyvät:

a) elinkeinonharjoittaja toimittaa tavarat ”toistuvilla ja säännöllisillä jakelukierroksilla”
b) tavarat on tarkoitettu ”kotitalouden päivittäiseen kulutukseen”.

Tämän säännöksen nimenomainen viittaus kuluttajan ”työpaikalle” toimittamisesta viittaa siihen, ettei tavaroiden varsinaisen kulutuksen tarvitse välittämättä tapahtua kuluttajan kotona.

2.4.4. **Automaatkimyynti**

<table>
<thead>
<tr>
<th>3 artikla</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3. Tätä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka</td>
</tr>
<tr>
<td>l) tehdään jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketilassa;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tätä poikkeusta sovelletaan sopimuksiin, jotka tehdään esimerkiksi seuraavissa automatisoiduissa liiketoimissa:

- automaatiset bensiiniasemat, joissa elinkeinonharjoittajan edustaja ei ole fyysisesti lännessä sopimuksen tekemiseksi.

2.4.5. **Tiettyt sähköisestä viestintään liittyvät sopimukset**

<table>
<thead>
<tr>
<th>3 artikla</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3. Tätä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka</td>
</tr>
<tr>
<td>m) tehdään teleteiminnan harjoittajien kanssa maksullisten yleisöpuhelimien kautta niiden käyttöä varten tai kuluttajan luoman yhden puhelin-, Internet- tai faksiviesteiden käyttöä varten.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

7 Ks. kulutusluottosopimukseista annettu direktiivi 2008/48/EY, jossa noudatetaan erilaista lähestymistapaa ja jonka peruuttamisoikeutta koskevassa 14 artiklassa viitataan sopimuksiin, jotka ”on lain mukaan tehtävät notaarin myötävaikutuksella”: ”6. Jäsenvaltiot voivat säätää, ettei tämän artiklan 1–4 kohtaa sovelleta luottosopimuksiin, jotka on lain mukaan tehtävät notaarin myötävaikutuksella, edellyttäen, että notaari vahvistaa, että kuluttajalle taataan 5 ja 10 artiklassa säädetyt oikeudet.”
Tällä säännöksellä jätetään kahdentyyppiset sopimukset direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle.

Ensimmäisen sopimustyyppin muodostavat sopimukset, jotka tehdään sähköisen viestinnän operaattoreiden kanssa maksullisten yleisöpuhelimien kautta niiden käyttöä varten. ”Maksullinen yleisöpuhelin” määritellään (loppukäyttäjien oikeuksista sähköisen viestinnän alalla annetun) yleispalveludirektiivin 2002/22/EY 2 artiklassa yleisesti käytettävissä olevaksi puhelimeksi, jonka käytön maksuvälineitä voivat olla esimerkiksi kolikot ja/tai luotto- tai maksukortit ja/tai puhelukortit, myös valintatunnuksella käytettävät kortit.

- **Koska tätä poikkeusta sovelletaan sopimuksiin, jotka tehdään yleisöpuhelinmen ”kautta”, poikkeusa olisi sovellettava tapauksissa, joissa sopimus tehdään esimerkiksi syöttämällä kolikkoja maksulliseen puhelimeen tai vetämällä luottokortti sen lukijan läpi.**

- **Poikkeusta ei olisi sovellettava sopimuksiin, jotka tehdään maksullisia yleisöpuhelimia tarjoavien operaattorien kanssa esimerkiksi ostamalla etukäteen puhelukortti.**

Direktiivin 3 artiklan 3 kohdan m alakohdan jälkimmäisellä osalla, joka koskee kuluttajan luoman ”yhden puhelin-, Internet- tai faksityyhen” käyttöä varten tehtäviä sopimuksia, on laajempi soveltamisala. Toisin kuin maksullisten yleisöpuhelimien käyttöä varten tehtävillä sopimuksilla näiden sopimusten yhteydessä ei määritellä sopimuksen osapuolta, mikä viittaa siihen, että soveltamisalaan kuuluvat muutkin kuin sähköisen viestinnän operaattoreiden kanssa tehtävät sopimukset. Myöskään tämäntyyppisen sopimuksen tarkoituksesta tai sisällöstä ei säädetä tarkemmin.

Vaikuttaisi siltä, että poikkeusta voidaan soveltaa esimerkiksi seuraavaan sopimukseen:

- **sopimus internetkahvilan kanssa yhdestä internetistunnosta.**

Sitä vastoin poikkeusta ei olisi sovellettava sähköisiä viestintäpalveluja koskeviin sopimuksiin, jotka käsittevät tietyn ajan ja/tai määrän käyttöä, esimerkiksi seuraaviin sopimuksiin:

- **sopimukset, jotka tehdään ostamalla etukäteen ennalta maksettu SIM-kortti matkaviestinpalveluja varten tai salasana wifi-palveluja varten.**

Vaikuttaisi myös siltä, että poikkeusta voidaan soveltaa sopimuksiin, jotka tehdään lisäpuhelujen tarjoajien kanssa eli sellaisten palvelujen tarjoajien kanssa, jotka maksetaan kuluttajan puhelinlaskun kautta (ja joista käytetään myös nimityksiä ”lisäarvopalvelut” tai ”erityismaksulliset palvelut”), silloin kun sopimus tehdään ja täytetään samanaikaisesti kokonaisuudessaan yhdellä kuluttajan maksuiseen palvelunumeroon soittamalla puhelulla tai lähetämällä tekstiviestillä, esimerkiksi:

- **puhelu numerotiedusteluun tai tv-ohjelman puhelinäänestys.**
Sitä vastoin poikkeusta ei olisi sovellettaa tilauksiin tai muihin tilanteisiin, joissa lisämaksullisen palvelun numeroon soitettu äänipuhelu tai lähetetty tekstiviesti on vain myöhemmin täytettävän sopimuksen tekoväline:

- esimerkiksi sopimuksen, joka tehdään soittamalla puhelu tai lähetetään liikennetietojen tarjoajalle, joka toimitetaan myöhemmin kuluttajan laitteenään.

Jos kuluttajan on sovellettava tämä tekstiviesti maksulliseen palvelunumeroon myöhemmin täytettävän sopimuksen tekemiseksi, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle etukäteen tästä aiheutuvat kulut direktiivin 6 artiklan 1 kohdan f alakohdan (joka sisältää saman säännön kuin korvatun etämyyntidirektiivin 97/7/EY 4 artiklan 1 kohdan g alakohdan) mukaisesti, koska ne ovat ”perushintaa” suuremmat. ”Perushintan” käsitteen tulkintaa tarkastellaan lähemmin direktiivin 21 artiklaa käsittelevässä luvussa 10.

Se, ettei direktiiviä sovelleta 3 artiklan 3 kohdan m alakohdan mukaan tiettyihin sopimuksiin, joihin liittyvät lisämaksullinen palvelu, ei tarkoita, ettei kyseisiin sopimuksiin sovelleta sisäistä kuluttajansuojasääntöjä. EU:n sääntelykehys sähköisen viestinnän alalle, erityisesti valtuutusdirektiivin 2002/20/EF ja yleispalveludirektiivin 2002/22/EF, antavat jäsenvaltioille ja kansallisille sääntelyviranomaisille mahdollisuuden hyväksyä erityistoimenpiteitä kuluttajien suojelemiseksi lisämaksullisten palvelujen yhteydessä. Siksi monet jäsenvaltiot ovat säätäneet tällä alalla ylimääräisiä turvatoimia, kuten maksukohta tai velvollisuudesta ilmoittaa hinta puhelun alussa.

2.5. Mahdollisuus olla soveltamatta direktiiviä arvoltaan vähäisiin, muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin

Direktiiviä 3 artiklan 4 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat päättää olla soveltamatta direktiiviä sellaisiin muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin, joiden mukaan maksu, joka kuluttajan on suoritettava, on enintään 50 euroa tai kansallisessa lainsäädännössä säädetty tätä pienempi rahamäärä. Jos jäsenvaltio päättää käytättää tätä sääntelymahdollisuutta, vaarana on, että elinkeinonharjoittajat saattavat kierrättää direktiivii jakamalla arvoltaan säädetyn vähimmän raja-arvon ylittävän yhden sopimuksen keinotekoisesti useammaksi sopimuksessa. Ihmiset ja etinyt on todettava, että direktiivin säännöt voidaan erottaa erilaisista sopimukseista. Jos kuluttaja tekee samanaikaisesti vähintään kaksi samanaiheista sopimusta, tätä raja-arvoa sovellettaessa olisi otettava huomioon ja niiden kokonaiskustannukset.’’ Tätä periaatetta sovellettaisiin seuraavissa tapauksissa:

- esimerkiksi trilogiaan, jonka osat myydään kolmella erillisellä sopimuksella tai korvakorupariin, jonka puoliskot myydään kahdella eri sopimuksella samanaikaisesti.

2.6. Julkisia huutokauppoja koskevat säännöt

Korvattua etämyyntidirektiiviä 97/7/EF ei sovellettu sopimuksiin, jotka ”tehdään huutokauppassa” (3 artiklan 1 kohta). Uutta direktiiviä sovelletaan huutokauppoihin, joihin sovelletaan erityisiä sääntöjä, jotka koskevat ”julkista huutokauppa”. Tällä tarkoitetaan 2 artiklan 13 kohdan mukaan ”myyntimenetelmää, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa...”
huutokaupanpitäjän hoitaman avoimen tarjouskilpailumenettelyn kautta tavaroita tai palveluja kuluttajille, jotka osallistuvat tai joilla on mahdollisuus osallistua huutokauppatilaisuuteen henkilökohtaisesti, ja jossa hyväksytyn tarjouksen tehneen on ostettava tavaara tai palvelu”.

Direktiivin 6 artiklan 3 kohdan mukaan julkisen huutokaupan osalta tavaran tai palvelun myyvän elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys, yhteystiedot sekä maantieteellinen osoite, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut, ja elinkeinonharjoittajan toimipaikan maantieteellinen osoite voidaan korvata vastaavilla tiedoilla huutokaupanpitäjästä. Lisäksi julkisessa huutokaupassa tehtyihin sopimuksiin ei direktiivin 16 artiklan k alakohdan säädetyn peruuttamisoikeutta.

Julkisessa huutokaupassa kuluttajilla olisi oltava mahdollisuus osallistua huutokauppatilaisuuteen henkilökohtaisesti, vaikka tarjouksia olisikin mahdollista tehdä myös verkossa tai puhelimitse. Sitä vastoin sellaisia verkossa järjestettäviä huutokaupoja, joihin kuluttajilla ei ole mahdollista osallistua henkilökohtaisesti, ei olisi katsottava julkisiksi huutokaupoiksi.

Johdanto-osan 24 kappalessa todetaan seuraavaa: ”[...] Kuluttajien ja elinkeinonharjoittajan käytettävissä olevien verkkoalustojen käyttöä huutokauppatarkoituksiin ei olisi katsottava tällä direktiivissä määriteltyä kulkuun kuluttajaksi huutokaupaksi.” Näin ollen direktiiviä olisi sovellettava verkossa järjestettäviä huutokaupoihin kaikilta osilta, kuten niihin tietoihin, jotka on annettava kuluttajalle ennen sopimuksen (tarjouksen) muuttumista sitovaksi, sekä peruuttamisoikeuteen.

2.7. Kuluttajien välinen olemassa olevien sopimusten siirto

Direktiivin 3 artiklan 5 kohdassa todetaan seuraavaa: ”Tämä direktiivi ei vaikuta kansalliseen yleiseen sopimusoikeuteen, kuten sopimuksen pätevyyttä, tekemistä tai vaikutuksia koskeviin säädöksiin, ellei yleisen sopimusoikeuden näkökohtia säännellä tällä direktiivillä.”

Näin ollen jos olemassa olevan sopimuksen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet voidaan kansallisen sopimusoikeuden mukaan siirtää kuluttajalta toiselle, ei tehdä uutta sopimusta, johon direktiiviä sovellettaisiin.

- Esimerkiksi uuteen asuntoon muuttava kuluttaja voi ottaa vastaan kaasun ja sähön toimituksia koskevat edellisen asukkaan oikeudet ja velvollisuudet. He voivat ilmoittaa yhdessä muutoksesta kaasun ja sähön toimittajalle, joka alkaa laskuttaa uutta asukasta.

Jos kansallinen sopimusoikeus sitä vastoin edellyttää, että asunnon uuden käyttäjän tai ostajan on tehtävä uusi sopimus palveluntarjoajan kanssa (esimerkiksi täyttämällä ja allekirjoittamalla vakiolomake), direktiiviä sovelletaan ja se velvoittaa erityisesti toimittajaa antamaan kuluttajalle kaikki 5 artiklan 1 kohdassa tai 6 artiklan 1 kohdassa edellytettyjen sopimuksen tekoa annettavat tiedot sen mukaan, millaisesta sopimuksesta on kyse (eli onko kyse elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdystä sopimuksesta, etä sopimuksesta vai muualla...
tehdystä sopimuksesta). Tämä ei rajoita EU:n voimassa olevan energia-alaa koskevan
lainsäädännön mukaisten tietojen antamista koskevien vaatimusten soveltamista. 8

3. **Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyt sopimukset**

3.1. **Johdanto**

"Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyn sopimuksen" käsite on laajempi
kuluttajansuojadirektiivissä kuin korvattuessa direktiivissä 85/577/ETY, jota sovellettiin sen 1
artiklan mukaan vain sopimuksiin, jotka tehdään (1) elinkeinonharjoittajan toimitilojensa
ulkopuolella järjestämällä tutustumiskäynnillä tai (2) elinkeinonharjoittajan käydessä
kuluttajan kotona tai työpaikalla, jos käynnin aiheena ei ole kuluttajan nimenomainen kutsu.

Toisaalta direktiivin 85/577/ETY verrattuna kuluttajansuojadirektiivin soveltamisalan
ulkopuolella on enemmän aloja 3 artiklan nojalla. Uutta direktiiviä ei etenkään sovelleta
rahoituspalveluihin (ei myöskään vakuutus- ja sijoituspalveluihin – ks. 2 artiklan 12 kohdassa
esitetty määritelmä), jotka kuuluvat direktiivin 85/577/ETY soveltamisalaan ja olivat aiheena
useissa unionin tuomioistuimen käsittelemissä asioissa. 9

3.2. **Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyt sopimukset**

Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyn sopimuksen määritellään 2 artiklan 8
kohdassa seuraavasti:

2 artikla

8) ”muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyllä sopimuksella” [tarkoitetaan]
elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä sopimusta,

a) joka tehdään sekä elinkeinonharjoittajan että kuluttajan ollessa samanaikaisesti
fyysisesti läsnä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila;

b) josta kuluttaja on tehnyt tarjouksen a alakohdassa tarkoitetuissa olosuhteissa; [...]  

Toimitilat määritellään 2 artiklan 9 kohdassa seuraavasti:

2 artikla

9) ”toimitiloilla” [tarkoitetaan]:

a) kiinteää vähittäismyynti- tai paikka, jossa elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa
vakituisesti; tai

b) siirrettävää vähittäismyynti- tai, jossa elinkeinonharjoittaja harjoittaa

Toimintaansa tavanomaisesti.

---

8 Ks. sähkön sisämarkkinoista annettu direktiivi 2009/72/EY ja maakaasun sisämarkkinoista annettu
direktiivi 2009/73/EY.

9 Ks. esimerkiksi asiat C-481/99, C-350/03, C-229/04, C-412/06, C-215/08 ja C-166/11.
Johdanto-osan 22 kappaleessa todetaan seuraavaa: "Toimitiloina olisi pidettävä kaikenlaisia tiloja (kuten myymälöitä, kioskeja tai kuorma-autoja), jotka ovat elinkeinonharjoittajan pysyviä tai tavanomaisia liikepaikkoja. Myyntikojuja ja näyttelyosastoja olisi pidettävä toimitiloina, jos ne täyttävät tämän edellytyksen. Vähittäismyyntipaikat, joissa elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa kausituoteisesti, esimerkiksi matkailukautena hiihtokeskuksissa tai rantalomapaiokissa, olisi katsottava toimitiloiksi, sillä elinkeinonharjoittaja harjoittaa niissä toimintaansa tavanomaisella tavalla. Yleisölle avoimia paikkoja, kuten katuja, ostoskeskuksia, rantoja, urheilutiloja ja julkisia liikennevälineitä, joita elinkeinonharjoittaja käyttää poikkeuksellisesti liiketoimintansa harjoittamiseen, sekä yksityiskoteja tai työpaikkoja ei olisi pidettävä toimitiloina. [...]"

Näin ollen sellaisen sopimuksen, "joka tehdään sekä elinkeinonharjoittajan että kuluttajan ollessa samanaikaisesti fyysisesti läsnä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila", pitäisi kattaa myös elinkeinonharjoittajan kuluttajan kotiin tai työpaikalle tekemät käynnit, jotka kuuluivat jo direktiivin 85/577/ETY soveltamisalaan. Lisäksi uuden direktiivin mukaan tällaiset sopimukset olisivat "muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia" riippumatta siitä, onko käynnin aiheena kuluttajan kutsu.

Kuten johdanto-osan 22 kappaleessa selitetään, "toimitiloilla" tarkoitetaan elinkeinonharjoittajan kaikenlaisia pysyviä tai tavanomaisia liikepaikkoja, myös sellaisia, joissa toimintaa harjoitetaan kausituoteisesti.

- Esimerkiksi sopimukset, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan kanssa torilla, jossa torimyyntiä järjestetään säännöllisesti ja jossa torimyynti kestää tietyn ajan, ovat todennäköisesti elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia.

Sitä vastoin jos elinkeinonharjoittaja käyttää yleisölle avoimia paikkoja, kuten katuja, ostoskeskuksia, rantoja, urheilutiloja ja julkisia liikennevälineitä, poikkeuksellisesti, eli kerran tai silloin tällöin ja lyhyen ajan tietysä paikassa, kuluttajan kanssa tehtävät sopimukset ovat todennäköisesti muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia.

Elinkeinonharjoittaja tietää, minkä luonteista hänen toimintansa on, ja hänen olisi sen mukaisesti noudattava joko elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia tai muualla tehtyjä sopimuksia koskevia säätöjä. Mahdollisia erimielisyyksiä esimerkiksi siitä, olisiko sovellettava peruuttamisoikeutta, koska sopimus olisi ollut katsottava muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyksi sopimuksaksi, on arvioitava tapauskohtaisesti.

Lisäksi "toimitilojen" määrittelemisessä seuraava yhteisöjen tuomioistuimen tulkinta neuvoston direktiivistä 85/577/ETY (asia C-423/97, Travel-Vac, S.L.) näyttää olevan merkityksellinen:

"37. Sen kysymyksen osalta, onko sopimus tehty elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella, on todettava, että tällä käsitteellä tarkoitetaan tiloja, joissa elinkeinonharjoittaja tavallisesti harjoittaa toimintaansa ja jotka ovat selvästi tunnistettavissa myyntitiloiksi."
Jos elinkeinonharjoittaja käyttää tiloja, jotka eivät ole selvästi tunnistettavissa myyntitiloiksi, kuluttajien kanssa tehtävät sopimukset on tällä perusteella ehkä katsottava muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyiksi sopimukseksi.

3.3. Sopimukset, jotka tehdään sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu yhteyttä toimitilojen ulkopuolella

2 artikla

8) ”muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyllä sopimuksella” [tarkoitetaan] elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä sopimusta, […]

c) joka tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestiin avulla välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila, elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan ollessa samanaikaisesti fyysisesti läsnä; tai […]

Direktiivin 2 artiklan 8 kohdan c alakohdassa on toinen esimerkki muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdystä sopimuksista. Säännöksen ilmaisua ”otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä” olisi sovellettava tarjouksiin ja vastaavaan kaupalliseen viestintään (niiden oikeudellisesta luokittelusta riippumatta), joiden perusteella tehdään virallinen sopimus elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimen avulla välittömästi yhteydenoton jälkeen.

Säännöksen soveltaminen edellyttää, että elinkeinonharjoittajan tekemä tarjous on osoitettu tietylle kuluttajalle, esimerkiksi:

- **Elinkeinonharjoittajan edustaja esittää kadulla tietylle kuluttajalle kuukausittain ilmestyvää aikakausilehteä tai lomaan liittyviä palveluja (jotka eivät kuulu direktiivin 2008/122/EY erityisten sääntöjen soveltamisalaan ja joihin sovelletaan siten kuluttajansuojadirektiiviä) koskevan tarjouksen ja sopimus tehdään lähellä sijaitsevissa elinkeinonharjoittajan toimitiloissa välittömästi tämän jälkeen.**

- **Sitä vastoin pelkkää kadulla lähellä elinkeinonharjoittajan toimitiloja tapahtuvaa mainoslehtisten jakelua, joka ei kohdistu yksittäisiin kuluttajiin, ei tule pitää säännöksessä tarkoitettuna ”henkilökohtaisesti erikseen” tehtynä yhteydenoton.**

Lisäksi säännöksen soveltaminen edellyttää, että sopimus tehdään välittömästi. Sopimusta ei katsota välittömästi tehdyksi, jos kuluttaja poistuu elinkeinonharjoittajan toimitiloista saatuun sinne kutsun ja palasi sinne omasta aloitteestaan myöhemmin, esimerkiksi seuraavana päivänä, tarjousta harkittuaan.

---

10 Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/122/EY, annettu 14 päivänä tammikuuta 2009, kuluttajien suojaamisesta aikaosuuksia, pitkäkestoisia lomatuotteita, jälleenmyyntä ja vaihtoa koskeviin sopimuksiin liittyvien tietyjen seikkojen osalta.
3.4. Elinkeinonharjoittajan järjestämän tutustumiskäynnin aikana tehtävät sopimukset

8) ”muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyllä sopimuksella” [tarkoitetaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä sopimusta, [...] d) joka tehdään elinkeinonharjoittajan järjestämän tutustumiskäynnin aikana, jonka tarkoituksena tai seurauksena on tavaroiden tai palvelujen esitteleminen ja myyminen kuluttajalle; Toisin kuin korvatussa direktiivissä 85/577/ETY, uuden direktiivin 2 artiklan 8 kohdan d alakohdassa määritellään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyn sopimuksinä sopimukset, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan järjestämän tutustumiskäynnin aikana, riippumatta siitä, tehdäänkö sopimukset elinkeinonharjoittajan toimitiloissa vai muualla.

Lisaaksi uudessa direktiivissä todetaan, että määritelmiä kattaa tutustumiskäynnit, joiden ”tarkoituksena” tai ”seurauksena” on tuotteiden esitteleminen ja myyminen kuluttajalle, eli sillä, ilmoitetaanko kuluttajalle ennen tilaisuutta aikomuksesta myydä tuotteita, ei pitäisi olla merkitystä.

”Tutustumiskäynnin” käsite käsittää matkat, joihin liittyvät nähtävyyksien katselu tai muuta vapaa-ajan toimintaa eikä pelkästään kuljetusta paikalle, jossa myyminen tapahtuu. Käsitettä sovellettaessa sillä, järjestääkö tuotteita tutustumiskäynnin aikana kauppaava elinkeinonharjoittaja itse kuljetuksen vai onko hän sopinut kuljetusjärjestelyistä kuljetusyrityksen kanssa, ei pitäisi olla merkitystä.

- Jos esimerkiksi elinkeinonharjoittaja on sopinut linja-autoyryksen kanssa, että matkailijat tuodaan aina linja-autoyrityksen tutustumiskäyntien aikana hänen myymälänsä, myymälässä tehtävät sopimukset katsotaan todennäköisesti muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdynä sopimuksinksi siitä huolimatta, että kyseinen myymälä on elinkeinonharjoittajan toimitila.

- Sitä vastoin ostoskeskuksen järjestämä sukkulaliikenteen bussityhteys, jonka yksinomaisena tarkoituksena on tuoda mahdolliset asiakkaat ostoskesukseen, on vain toiminnan päätarkoituksen (eli tavaroiden ja palvelujen myymisen) liitännäinen, jota ei olisi pidettävä 2 artiklan 8 kohdassa tarkoitettuna ”tutustumiskäyntinä”.

4. ENNEN SOPIMUKSEN TEKOA ANNETTAVAT TIEDOT

4.1. Yleiset vaatimukset

Ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevista vaatimuksista säädetään direktiivin 5–8 artiklassa. Elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevat vaatimukset määritellään 5 artiklan 1 kohdassa sekä etä sopimuksia ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevat vaatimukset 6 artiklan 1 kohdassa. Etä sopimuksia ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevat vaatimukset
ovat kattavampia ja perustuvat elinkeinonharjoittajan toimituloissa tehtyjä sopimuksia koskeviin vaatimuksiin. Tässä asiakirjassa tarkastellaan yhteisiä tai samankaltaisia vaatimuksia yhdessä ja määritellään vaatimusten erot.

Digitaaliset sisällön toimivuutta ja yhteentoimivuutta koskevia koskevia tiedonantovaatimuksia (5 artiklan 1 kohdan g–h alakohoa ja 6 artiklan 1 kohdan r–s alakohoa) käsittelään erikseen luvussa 12 (kohta 12.3.). Direktiivin 6 artiklan 1 kohdan h–k alakohodan mukaisia peruuttamisoikeutta koskevia tiedonantovaatimuksia käsittelään myös erikseen luvussa 6.

Sekä 5 artiklan 1 kohdassa että 6 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että tiedot on annettava ”selvällä ja ymmärrettävällä tavalla”. Johdanto-osan 34 kappaleessa todetaan, että ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja antaessaan ”[…] elinkeinonharjoittajan olisi otettava huomioon sellaisten kuluttajien erityistarpeet, jotka ovat erityisen haavoittuvassa asemassa psyykkisen, fyysisen tai psykologisen heikkoutensa, ikäänsä tai hyväuskoisuutensa vuoksi tavalla, jonka elinkeinonharjoittajan voidaan kohtuudella odottaa pystyvän ennakoimaan. Tällaisten erityistarpeiden huomioon ottaminen ei saisi kuitenkaan johtaa eritasoiseen kuluttajansuojaukseen.”

4.1.1.1. Yhteydet sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaan direktiiviin

Kuluttajansuojadirektiivi kattaa kaikki tiedonantovaatimukset, jotka vahvistetaan sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin 2005/29/EY 7 artiklan 4 kohdassa, jossa edellytetään, että ostokehotuksessa on annettava tiettyjä tietoja, jolleivät ne ilmene asiayhteydestä. Tällaisia tietoja ovat tuotteen pääominaisuuDETEN siinä laajuudessa kuin viestintävälineen ja tuotteen kannalta on asianmukaista; elinkeinonharjoittajan osoite ja henkilöllisyys; hinta veroineen; maksujärjestelyt, toimitus, suorittaminen ja valitusten käsittelyihin sovellettava käytäntö (mikäli ne poikkeavat huolellisen ammatinharjoittamisen vaatimuksista); ja tapauksen mukaan maininta peruuttamisoikeudesta.

Kun elinkeinonharjoittaja antaa ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja kuluttajansuojadirektiivin mukaisesti, hänen on samalla noudatettava myös sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin mukaisia tiedonantovaatimuksia. Tämä ei rajoita sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin mukaisten tiedonantovaatimusten soveltamista ostokehotukseen, joka tehdään jo aikaisemmin kuin sopimuksen tekemistä edeltävässä vaiheessa, esimerkiksi mainonnan yhteydessä.

4.1.1.2. Muutoin asiayhteydestä ilmenevät tiedot

Elinkeinonharjoittajan toimituloissa tehtyjen sopimusten osalta elinkeinonharjoittajan ei 5 artiklan mukaan tarvitse antaa tietoja, jotka ”ilmenevät muutoin asiayhteydestä”.

Asiayhteydestä ilmenevien tietojen käsittetä käytetään myös sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevassa direktiivissä. Vuonna 2009 julkaistuissa sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevasta direktiivistä annetuissa ohjeissa

Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitaloissa tehtyjen sopimusten osalta ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen on direktiivin 7 artiklan 1 kohdan mukaan oltava lisäksi ”helposti luettavia, ja ne on esitetettävä selkeällä ja ymmärtettävällä kielellä” ja etäsopimusten osalta 8 artiklan 1 kohdan mukaan tiedot on asetettava kuluttajan saataville ”etäviestimelle soveltuvalta tavalla esitetettyinä selkeällä ja ymmärtettävällä kielellä. Jos nämä tiedot annetaan pysyvällä välileillä, niiden on oltava helposti luettavissa muodossa.”

Lisäksi direktiivin 8 artiklan 2 kohdassa on vaativampia esittämistä koskevia sääntöjä, jotka koskevat sähköisessä muodossa tehtävien etäsopimusten tiettyjä tiedonantovaatimuksia ja joita käsittävän tarkemmin luvussa 5.

4.2. Yhteydet muiden direktiivien mukaisiin tiedonantovaatimuksiin

4.2.1. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin mukaiset tiedonantovaatimukset

Direktiivin 4 artiklassa todetaan seuraavaa: ”Ellei tässä direktiivissä toisin säädetä, jäsenvaltiot eivät saa kansallisessa lainsäädännössään pitää voimassa tai ottaa käyttöön tässä direktiivissä vahvistetuista säännöksistä poikkeavia säännöksiä eivätkä myöskään tiukempia tai sallivampia säännöksiä kuluttajan suojan tason varmistamiseksi.” Yksi poikkeus tästä täytyy yhdenmukaisuutta koskevasta vaatimuksesta vahvistettavaksi artiklan 5 kohdan, jonka mukaan jäsenvaltiot voivat etäehdonharjoittajan toimitaloissa tehtyjen sopimusten osalta hyväksyä lisävaatimuksia ennen sopimukseen annettavista tiedoista tai pitää tällaiset vaatimat voimassa.

Sitä vastoin etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitaloissa tehtyjen sopimusten osalta tiedonantovaatimuksia koskeva luettelo on periaatteessa tyhjentävä. Direktiivin 6 artiklan 8 kohdassa todetaan kuitenkin, että direktiivissä säädetyt tiedonantovaatimukset täydentävät palveludirektiiviin 2006/123/EY ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiiviin 2000/31/EY sisältyviä tiedonantovaatimuksia. Jos näiden kahden direktiivin jokin säännös siitä, ”mitä ja miten tietoa on annettava”, on ristiriidassa jonkin kuluttajansuojadirektiivin säännöksen kanssa, kuluttajansuojadirektiivin säännösin on etusijalla.

Liitteessä II olevassa vertailutaulukossa esitetään palveludirektiivin, sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin ja kuluttajansuojadirektiivin mukaiset tiedonantovaatimukset.

Kuten taulukosta käy ilmi, kaikissa kolmessa direktiivissä edellytetään elinkeinonharjoittajan nimen ja yhteystietojen (maantieteellinen (posti)osoite, puhelinnumero, faksinumero, sähköpostiosoite) antamista. Kunkin direktiivin mukaisten tiedonantovaatimusten välisiä eroja ja niiden seurauksia käsittävän yksityiskohtaisemmin 4 luvun kohdassa 3.2.
4.2.1.1. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin mukaiset muut tiedonantovaatimukset

Palveludirektiivissä ja direktiivissä sähköisestä kaupankäynnistä edellytetään lisäksi seuraavien tietojen antamista: se **kaupparekisteri tai muu vastaava julkinen rekisteri**, johon elinkeinonharjoittaja on merkitty, **aronlisäverotunniste**, mahdollinen **ammattialajärjestö**, **eturistiriitojen välttämiseksi toteutetut toimenpiteet** ja asianomaiset **valvonviranomaiset**. Palveludirektiivissä mukaan osa näistäiedoista on annettava vain vastaanottajan pyynnöstä (22 artiklan 3 kohta).

Sähköistä kaupankäyntiä koskevassa direktiivissä edellytetään lisäksi seuraavien tietojen antamista: **sopimuksen teon tekniset vaiheet, rekisteröikö elinkeinonharjoittaja tehdyin sopimuksen ja onko se saatavilla**, tekniset keinot, joilla voidaan **korjata syöttövirheet**, ja **kielet**, joilla sopimus voidaan tehdä.

Palveludirektiivissä edellytetään lisäksi seuraavien tietojen antamista: **sovelletavaa lainsäädäntöä ja toimivaltaista tuomioistuinta** koskevat sopimuslausukkeet sekä **vakuutus tai vakuus** sen maantieteellinen kattavuus ja vakuutuksen tai vakuuden antajan yhteystiedot.

4.2.1.2. Päällekkäiset tiedonantovaatimukset

Kuluttajansuojadirektiivi sisältää samanlaisia tai yksityiskohtaisempia vaatimuksia, jotka koskevat **tuotekuvausta** (pääominaisuudet, digitaalisen sisällön toimivuus ja yhteentoimivuus) ja **hintaa**. Näiden tietojen antaminen kuluttajansuojadirektiivin mukaisesti riittää siten myös palveludirektiiviin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevaan direktiiviin sisältyvien vaatimusten noudattamiseen. On kuitenkin yksi poikkeus: sähköistä kaupankäyntiä koskevassa direktiivissä edellytetään lisäksi **myynninedistämistarjouksia koskevien erityisten tietojen antamista** (6 artikla).

Palveludirektiivissä ja direktiivissä sähköisestä kaupankäynnistä edellytetään niiden tiedottamisvaatimusten osalta, joihin liitteenä II olevassa taulukossa viitataan ”oikeudellisina ehtoina”, **yleisiä ja erityisiä sopimusehtoja tai -lausekkeita** koskevien tietojen antamista. Koska näitä vaatimuksia ei määritellä tarkemmin, niiden ei pitäisi vaikuttaa elinkeinonharjoittajan velvollisuuteen antaa kuluttajansuojadirektiivissä edellytetyjä erityisiä tietoja (joista jotkin saattavat myös muodostaa osan palveludirektiivissä ja sähköistä kaupankäyntiä koskevassa direktiivissä tarkoitetuista yleisistä ehdoista).

Sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin mukaan tällaiset tiedot on annettava käyttöön sellaisessa muodossa, että vastaanottaja voi ”**tallentaa ja toisintaa**” ne. Tämä vaatimus on laajempi kuin kuluttajansuojadirektiivin 6 artiklan 1 kohdassa ja 8 artiklan 1 kohdassa vahvistetut tietojen esittämistä koskevat vaatimukset, jotka 6 artiklan 8 kohdan nojalla ovat tässä tapauksessa etusijalla.

Kaikissa kolmessa direktiivissä edellytetään **käytännöskäytäntöjä** sekä **tuomioistuimen ulkopuolisia valitus- ja oikeussuojamenettelyjä** koskevien tietojen antamista. Näiden tietojen antamisen kuluttajansuojadirektiivin mukaisesti pitäisi riittää myös palveludirektiiviin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevaan direktiiviin sisältyvien vaatimusten täyttämiseen.
4.2.2. Palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin mukaiset tiedonantovaatimukset

Kuluttajansuojadirektiivin 6 artiklan 8 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat asettaa tiedonantoa koskevia lisävaatimuksia palveludirektiivin ja sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin mukaisesti.

Sähköistä kaupankäyntiä koskevassa direktiivissä ei säädetä mahdollisuudesta asettaa tiedonantoa koskevia lisävaatimuksia, mutta palveludirektiivin 22 artiklan 5 kohdassa säädetään, ettei se "estä jäsenvaltioita antamasta säännöksiä lisävelvoitteista, joita sovelletaan palveluntarjoajille, joilla on toimipaikka asianomaisten jäsenvaltioiden alueella". Jäsenvaltiot voivat näin ollen asettaa palveluntarjoajille, joilla on toimipaikka asianomaisten jäsenvaltioiden alueella, tiedottamista koskevia lisävaatimuksia, jotka ovat laajempia kuin kuluttajansuojadirektiivissä, palveludirektiivissä ja sähköistä kaupankäyntiä koskevassa direktiivissä säädettyjä tiedonantovaatimuksia (ks. myös kuluttajansuojadirektiivin johdant-osan 12 kappale).

Direktiivin 6 artiklan 8 kohdan mukainen tiedottamista koskevien lisävaatimusten asettaminen on yksi niistä sääntelymahdollisuuksista, joista jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle 29 artiklan mukaisesti. Komissio on julkaissut nämä tiedot verkkosivustollaan.

4.2.3. Alakohtaiseen lainsäädäntöön sisältyvät tiedonantovaatimukset

Kuluttajansuojadirektiivin 3 artiklan 2 kohdan mukaan direktiivi ei rajoita muuhun EU:n lainsäädäntöön sisältyvien tiedonantovaatimusten soveltamisista. Tällaisia muita sääädöksiä ovat esimerkiksi tietosuojadirektiivi 95/46/EY ja sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi 2002/58/EY, jotka ovat erityisen merkityksellisiä sähköiseen kaupankäyntiin liittyvissä kysymyksissä, kuten annettujen henkilötietojen käsittelyä sekä niiden jäljittämiseen ja käyttöön annettua rekisteröityä suostumusta koskeviin tietoihin liittyvissä kysymyksissä.


4.2.4. ”Päivittäisiä” liiketoimia koskeva poikkeus

Direktiivin 5 artiklan 3 kohdan mukaan jäsenvaltioiden ei edellytettä soveltavan ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevia 5 artiklan 1 kohdan mukaisia vaatimuksia elinkeinonharjoittajan toimilistoissa tehtyihin sopimuksiin, ”jotka liittyvät päivittäisiin liiketoimiin ja jotka täytetään välittömästi sopimuksen tekemisen yhteydessä”.

Luonteltaan nämä liiketoimet koskevat todennäköisesti arvotaan vähäisiä nimikkeitä. Yksi selvä esimerkki on ”kotitalouden päivittäiseen kulutukseen tarkoitetujen [...] elintarvikkeiden, juomien tai muiden tavaroiden toimittaminen”, johon viitataan 3 artiklan 3

12 http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm
13 ”Jos tämän direktiivin säännös on ristiriidassa johonkin toiseen tiettyjä aloja säädenevään unionin säädöseen sisältyvän säännöksen kanssa, etusijan saa tuon toisen unionin säädöksen säännös, ja sitä sovelletaan kyseisiin erityisaloihin.”
kohdan j alakohdassa (jonka mukaan nämä tavara
jätetään kokonaan direktiivin vaatimusten
soveltamisalan ulkopuolelle, jos tavaraa toimitetaan
elinkeinonharjoittajan kuluttajan kotiin tai

Esimerkkejä tällaisista mahdollisista päivittäisistä liiketoimista ovat kadulla
tarjottavat kengänpuhdistuspalvelut ja elokuvateatteripalvelut, joissa lippu
ostetaan (eli sopimus tehdään) välittömästi ennen elokuvan katselua.

Lisäksi 5 artiklan 3 kohtaa voidaan soveltaa myös tiettyihin palveluihin eikä pelkästään

Esimerkkejä tällaisista mahdollisista päivittäisistä liiketoimista ovat kadulla
tarjottavat kengänpuhdistuspalvelut ja elokuvateatteripalvelut, joissa lippu
ostetaan (eli sopimus tehdään) välittömästi ennen elokuvan katselua.

4.2.5. Ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen sitovuus

Näin ollen elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla annettujen tietojen olisi oltava osapuolia
sitovia ja jos elinkeinonharjoittaja haluaa muuttaa mitä tahansa näistä tiedoista, hänen on
pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus.

- Osapuolet voisivat esimerkiksi sopia nimenomaissesti sähköpostitse eri
toimitusajasta kuin elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla määritelty tavaroiden
toimitusaika.

- Yleisiin ehtoihin sisältyvä säännös, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja voi
poiketa verkkosivustoilla annetuista tiedoista, ei kuitenkaan olisi osapuolten
nimenomaista suostumusta koskevan vaatimuksen mukainen.

Direktiivin 6 artiklan 5 ohduksa säännöksiä ei sovelletaisi muutoksiin, jotka
elsekinonharjoittaja tekee sopimusehtoihin sopimuksen tekemisen jälkeen. Tällaisiin
muutoksiin sovellettaisiin kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettua direktiiviä
93/13/ETY14.

4.2.6. Kieliä koskevat lisävaatimukset

Direktiivin 6 artiklan 7 ohduksa mukaan jäljempänä voivat asettaa etäopimuksiin ja muualla

14 Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten
kohtuuttomista ehdosta.
Kyseisen asetuksen 6 artiklan mukaan sopimukseen sovelletaan sen maan lakia, jossa kuluttajan asuinpaikka on, jos elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa siinä maassa, jossa kuluttajan asuinpaikka on, tai suuntaa tällaista toimintaa kyseiseen maahan tai useisiin muihin kyseinen maa mukaan lukien. Jos osapuolet ovat valinneet jonkin muun lain, kuluttaja ei voi valinnan johdosta menettää asuinmaansa pakollisten säännösten antamaa suojaa.

Jos elinkeinonharjoittajan verkkosivusto on suunnattu sellaisen jäsenvaltioni kuluttajille, joka on asettanut kieliävätimukia direktiivin 6 artiklan 7 kohdan mukaisesti, elinkeinonharjoittajan olisi annettava kuluttajalle sopimuksiin liittyvä tieto kyseisen jäsenvaltion edellyttämällä kielellä.

Unionin tuomioistuin on tulkinnut kaupallisen tai ammattitoiminnan ”suuntaamista” maahan, jossa kuluttajaa on, yhdistetyissä asioissa C–585/08 ja C–144/09. Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH. Tuomiossa esitetään useita perusteita sen selvittämiseksi, voidaanko verkkosivuston katsoa olevan ”suunnattu” tietyn jäsenvaltion, kuten eri kieltä tai valuuttojen käyttö verkkosivustolla (ks. erityisesti 92 ja 93 kohta).

4.2.7. Todistustaakka

Tiettyjen direktiivin edellyttämiä tietojen antamatta jättäminen johtaa elinkeinonharjoittajalle erilaisiin direktiivin mukaisiin sovimussuhteeseen perustuviin seuraamuksiin (mahdollisten kansallisen lainsäädännön mukaisesti sovellettavien seuraamusten lisäksi). Direktiivin 6 artiklan 9 kohta sisältää seuraavan tärkeän säännön: ”Elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka tässä luvussa säädettyjen tiedonantovaatimusten täyttämisestä.”

Vaikka otetaan huomioon mahdollisuus näyttää tosiseikat toteen muulla tavoin, elinkeinonharjoittajan asema on selvästi heikompi, jos edellytettyt tiedot puuttuvat pysyvällä välineellä ennen sopimuksen vahvistuksesta. Sopimuksen vahvistuksen on direktiivin 7 artiklan 1–2 kohdan ja 8 artiklan 7 kohdan mukaisesti aina sisällettäviä 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot, ellei niitä ole jo aiemmin annettu pysyvällä välineellä. Kyseisiä säännöksiä käsitellään jäljempänä luvussa 5.

4.3. Elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin, etäopimuksiin ja muualla tehtyihin sopimuksiin sovellettavat yhteiset vaatimukset

4.3.1. Pääominaisuudet

5 artiklan 1 kohdan a alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan b alakohta

”tavaroiden tai palvelujen pääominaisuudet, siinä laajuudessa kuin viestimen ja tavaroiden tai palvelujen kannalta on asianmukaista”

Vaikka tässä tiedonantovaatimuksessa viitataan nimenomaisesti ”tavaroihin ja palveluihin”, sitä olisi sovellettava 5 artiklan 2 kohdan ja 6 artiklan 2 kohdan nojalla myös yleishyödyllisiin palveluihin ja digitaaliseen verkkosisältöön.

Samasta tiedonantovaatimuksesta säädetään sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin 7 artiklan 4 kohdan a alakohdassa. Kuten nykyisissä, vuonna 2009 julkaistuissa
sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevasta direktiivistä annetuissa ohjeissa (s. 51–54) todetaan, annettavien tietojen yksityiskohtaisuus riippuu tuotteen monimutkaisuudesta. Ohjeissa korostetaan, että on tärkeää selittää tarjousta rajoittavat ehdot, esimerkiksi jos palvelua tarjotaan vain erittäin lyhyen ajan.

4.3.2. Henkilöllisyys ja yhteystiedot

5 artiklan 1 kohta

b) elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys, kuten toiminimi, maantieteellinen osoite, johon hän on sijoittautunut, ja puhelinnumero;

6 artiklan 1 kohta

b) elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys, kuten toiminimi;

c) maantieteellinen osoite, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut, ja elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä, jotta kuluttaja voi ottaa nopeasti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja olla tehokkaasti yhteydessä tähän, ja tarvittaessa sen elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite ja henkilöllisyys, jonka puolesta hän toimii;

d) elinkeinonharjoittajan toimipaikan maantieteellinen osoite ja tapauksen mukaan sen elinkeinonharjoittajan, jonka puolesta hän toimii, toimipaikan maantieteellinen osoite, johon kuluttaja voi osoittaa mahdolliset valituksot, jos kyseiset osoitteet poikkeavat c alakohdan mukaisesti ilmoitetusta osoitteesta;

Elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin sovellettavista 5 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaisten vaatimusten osalta sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevasta direktiivistä annetuissa ohjeissa (s. 52) todetaan, että selvä esimerkki tiedoista, jotka ilmenevät asiayhteydestä, on sellaisen myymälän tai ravintolannan osoite, jossa kuluttaja jo on.

4.3.2.1. Sijoittautumispaikka

Tähän tiedonantovaatimukseen sisältyvä ”sijoittautumisen” käsite on sama, jota käytetään esimerkiksi palveludirektiivissä 2006/123/EY, jossa sillä tarkoitetaan (4 artikla) ”perustamissopimuksen 43 artiklassa tarkoitettua palveluntarjoajan tosiasiallista taloudellista toimintaa määrittelemättömän ajanjakson ajan pysyvän infrastruktuurin kautta, josta tosiasiallinen palveluntarjonta tapahtuu”. Kuten johdanto-osan 37 kappaleessa todetaan: ”Jos palveluntarjoaja on sijoittautunut useampaan paikkaan, on tärkeää määrittää, mistä sijoittautumispaikasta palvelua tarjoataan.”

Samalla tavalla voidaan määrittää paikka, jonka maantieteellinen osoite olisi ilmoittettava kuluttajansuojadirektiivin mukaisesti. Koska vaatimuksessa edellytetään ”maantieteellisen” osoitteen antamista, osoitteen olisi viitattava fyysisenä paikkaan.

- Esimerkiksi pelkkä postilokeronumero ei riitä elinkeinonharjoittajan osoitetta ilmoitettaessa.
4.3.2.2. Toimipaikka

"Toimipaikalla" olisi tarkoitettava paikka, jossa elinkeinonharjoittajan yleistä liikkeenjohtoa koskevat tärkeät päätökset tehdään ja jossa sen keskushallinnon toiminnot suoritetaan (ks. esimerkiksi yhteisöjen tuomioistuimen tuomio asiassa C-73/06, Planzer, 61 kohta:

"Taloudellisen toiminnan kotipaikan sijainnin määrittäminen edellyttää, että huomioon otetaan sarja tekijöitä, joista ensisijaisina ovat sääntömäräinen kotipaikka, keskushallinnon sijaintipaikka, yhtiön johdon kokoontumispaikka ja se paikka, joka yleensä on sama kuin viimeksi mainittu, jossa yhtiön yleisistä toiminnallisista linjauksista päätetään. Muitakin tekijöitä, kuten keskeisten johtohenkilöiden kotipaikka, yhtiökokouksen paikka, hallinnollisten ja kirjanpidollisten asiakirjojen säilytyspaikka ja varainhoidon erityisesti pankkiasioiden hoitamisen pääasiallinen paikka, voidaan ottaa tässä huomioon.")

4.3.2.3. Muut yhteystiedot

Direktiivin 6 artiklan 1 kohdan c alakohtaan sisältyvä "jos nämä ovat käytettävissä" olisi tulkittava siten, että se koskee kaikkia kolmea säännöksessä mainittua etäviestintä eli puhelinta, faksia ja sähköpostia.

Näiden yhteystietojen antamisen tarkoituksena on varmistaa, että kuluttaja voi ottaa nopeasti ja tehokkaasti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan. Niinpä olisi huolehdittava muun muassa siitä, että puheluhiin vastataan toimistoaikana ja että sähköposti- ja faksiviesteihin vastataan viipymättä. Lisäksi palveludirektiivissä (27 artiklan 1 kohdan toinen alakohta) edellytetään, että jäsenvaltioiden "on toteutettava tarvittavia yleisiä toimenpiteitä sen varmistamiseksi, että palveluntarjoajat vastaavat ensimmäisessä alakohdassa tarkoitetuihin valituksiin mahdollisimman nopeasti ja pyrkivät parhaansa mukaan löytämään tyydyttävän ratkaisun."

Yleisesti ottaen elinkeinonharjoittajien olisi annettava ainakin markkinointiin käyttämiänsä etäviestintäliitännät yhteystietonsa. Jos esimerkiksi elinkeinonharjoittaja tekee sopimuksia puhelimitse, hänen olisi annettava puhelinyhteystietonsa. Lisäksi elinkeinonharjoittajan olisi kuluttajansuojadirektiivin mukaisesti annettava ne etäviestintäliitännät, joiden antamista edellytetään EU:n muussa asiaan liittyvissä lainsäädännössä.

On syytä mainita, että sähköpostiosoitteen osalta sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin 2000/31/EY 5 artiklan 1 kohdan c alakohdassa edellytetään seuraavien tietojen antamista: "palvelun tarjoajan yhteystiedot, mukaan lukien sähköpostiosoite, jotka mahdollistavat nopean yhteydenoton sekä suoran ja tehokkaan viestinnän tämän kanssa."

Lisäksi palveludirektiivin 27 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltioiden "on toteutettava tarvittavia yleisiä toimenpiteitä sen varmistamiseksi, että palveluntarjoajat antavat yhteystietoja ja etenkin postiosoitteen, faksinumeron tai sähköpostiosoitteen sekä puhelinnumeroon, johon kaikki vastaanottajat, myös toisessa jäsenvaltiossa asuvat, voivat suoraan osoittaa valituksensa tai josta he voivat pyytää tuotettua palvelua koskevia tietoja".

26
Esimerkiksi verkkokauppiaiden, jotka kuuluvat sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin soveltamisalaan, on annettava sähköpostiosoitteensa sekä sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin että kuluttajansuojadirektiivin nojalla.

Sitä vastoin postimyyntiä harjoittavien tai puhelimiteit myyvien elinkeinonharjoittajien (jolloin palvelua ei toimiteta direktiivissä 98/34/EY tarkoitetuessa ”sähköisessä muodossa” eivätkä viestintävälineet siten kuulu sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin soveltamisalaan) ei tarvitse antaa sähköpostiosoitettaan, jos ne eivät käy sähköpostia viestiesään kuluttajien kanssa. Palveludirektiivin soveltamisalaan kuuluvien elinkeinonharjoittajien on kuitenkin annettava joko sähköpostiosoitteensa tai faksinumeronsa.

Sähköistä kaupankäyntiä koskevassa direktiivissä ei edellytetä puhelinnumeroa koskevien tietojen antamista. Sen sijaan palveludirektiivissä edellytetään sellaisen puhelinnumeron antamista, johon vastaanottajat voivat suoraan osoittaa valitukensa tai josta he voivat pyytää tuotettua palvelua koskevia tietoja.

4.3.2.4. Päämiehen henkilöllisyys ja osoite

Etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta direktiivissä edellytetään, että elinkeinonharjoittajan, joka toimii toisen elinkeinonharjoittajan puolesta, on ilmoitettava myös päämiejensä henkilöllisyys ja maantieteellinen osoite.

Erityisesti jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa muiden elinkeinonharjoittajien käyttöön verkkokauppapaikan, jossa nämä voivat markkinoida esimerkiksi sovelluskäytävän eri kehittäjien tarjoaman digitaalisen sisällön myymistä varten, kauppapaikan tarjoajan olisi varmistettava asianmukaisin järjestelyin kehittäjien kanssa, että näitä sisällöntuottajina koskevat tiedot esitetään asianmukaisesti.

15 Direktiiviä sähköisestä kaupankäyntiä koskevasta sovelletaan ”tietoyhteiskunnan palvelujen” tarjoajin.

16 Tietoyhteiskunnan palveluemallin koordinaattori tarkoittaa direktiivin 98/34/EY (selälainsa kuin se on muutettuna) 1 artiklan 2 kohdan mukaan ”etäpalveluina sähköisessä muodossa palvelun vastaanottajan henkilökohtaisesta pyynnöstä toimitettavia palveluja, joista tavoitellaan korvaus”.

Asiassa C-298/07, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, yhteisöjen tuomioistuin katsoi, että sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin 5 artiklan 1 kohdan c alakohdasta on tulkittava niin, että ”palvelun tarjoajan on tarjottava ennen sopimuksen tekemistä palvelun vastaanottajan kanssa näiden käyttöön sähköpostiosoitteensa ohella muut tiedot, jotka mahdollistavat nopean yhteydenoton sekä suoran ja tehokkaan viestinnän. Nämä tiedot eivät välttämättä tarkoita puhelinnumeroa. Niillä voidaan tarkoittaa verkkotiedustelulomaketta, jonka avulla palvelun vastaanottajat voivat ottaa yhteyttä internetin kautta palvelun tarjoajaan, joka sitten vastaa sähköpostitse, lukuun ottamatta niitä tilanteita, joissa palvelun vastaanottaja, joka ei palvelun tarjoajaan sähköisesti tapahtuneen yhteydenoton jälkeen pääsee sähköiseen verkkoon, pyyttää tarjoajalta mahdollisuutta käyttää ei-sähköistä viestintäyhteyttä.”
4.3.3. Hinta

5 artiklan 1 kohta

c) tavaroiden tai palvelujen kokonaishinta veroineen tai, jos tavarann tai palvelun luonteesta johtuen hintaa ei voida kohtuudella laskea etukäteen, hinnan laskutapa sekä tapauksen mukaan kaikki muut rahti- tai postikulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, se seikka, että tällaisia lisäkuluja voi joutua maksamaan;

6 artiklan 1 kohta

e) tavaroiden tai palvelujen kokonaishinta veroineen tai, jos tavaroiden tai palvelujen luonteen takia hintaa ei voida kohtuudella laskea etukäteen, hinnan laskutapa sekä tapauksen mukaan kaikki muut rahti- tai postikulut ja kaikki muut kustannukset tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, se seikka, että tällaisia lisäkuluja voi joutua maksamaan. Jos kyseessä on toistaiseksi voimassa oleva sopimus tai toistuvia suorituksia sisältävä sopimus, kokonaishinnan on sisällettävä kokonaiskustannuksiin laskutusjaksoa kohden. Jos tällaisista sopimuksista peritään kiinteä hinta, kokonaishinta tarkoittaa myös kuukausittaisia kokonaiskustannuksia. Jos kokonaiskustannuksia ei voida kohtuudella laskea etukäteen, on ilmoitettava hinnan laskutapa;

Alleviivatuissa osissa esitetään hintatietoja koskevia lisävaatimuksia, joita sovelletaan vain etásopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin. Sen sijaan elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan 5 artiklan 1 kohdan e) alakohtaa. Lisätietojen antamista edellytetään etásopimusten ja muualla tehtyjen sopimusten yhteydessä, jos kyseessä on toistuvia suorituksia sisältävä sopimus tai toistaiseksi voimassa oleva sopimus.

Jos toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen tai toistuvia suorituksia sisältävän sopimuksen mukaisesti toimittavasta tuotteesta peritään kiinteä hinta, on ilmoitettava kokonaiskustannukset sekä laskutuskaudelta etää kuukausiin.

- **Esimerkiksi internet- tai maksutelevisiosopimuksista veloitetaan yleensä käytöstä riippumatta kahteen viikoisiin joka kuukausi, joka toinen kuukausi tai neljännesvuosittain. Kuluttajalle, joka haluaa tehdä sopimuksen verkossa tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, on ilmoitettava kokonaiskustannukset etää kuukausiin sekä kuukausittaiset kustannukset etää kustannukset laskutuskaudelta ja palvelusta etää kaksikaudella.**

Jos sopimus koskee tuotetta tai sisältää tuotteen, joka kokonaiskustannuksia ei voida laskea etukäteen, elinkeinonharjoittajan olisi ilmoitettava kuluttajalle, miten tällaiset muuttuvat kustannukset lasketaan.

- **Esimerkiksi kun on kyse puhelinpalveluista, joiden kustannukset riippuvat todellisesta käytöstä, elinkeinonharjoittajan olisi kehotettava kuluttajiaan tutustumaan yksityiskohtaiseen puhelinhuonnostoon.**
On syytä panna merkille, että 6 artiklan 6 kohdan mukaan kuluttajan ei etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä tarvitse maksaa mitään lisäkulutuksia tai muita kustannuksia, joista elinkeinonharjoittaja ei ole hänelle ilmoittanut.

4.3.4. **Sopimuksen täyttämiseen liittyvät järjestelyt – maksut ja toimitus**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Taulukko: 5 artiklan 1 kohta</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>d)</strong> tapauksen mukaan maksuihin, toimitukseen ja sopimuksen täyttämiseen liittyvät järjestelyt, määräääika, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavarann tai suorittamaan palvelun, sekä elinkeinonharjoittajan valitusten käsitteilyihin soveltama käytäntö</td>
</tr>
</tbody>
</table>

6 artiklan 1 kohta

| **g)** maksuihin, toimitukseen ja sopimuksen täyttämiseen liittyvät järjestelyt, määräääika, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavarann tai suorittamaan palvelun, sekä tapauksen mukaan elinkeinonharjoittajan valitusten käsitteilyihin soveltama käytäntö |

Tämä tiedonantovaatimus on samanlainen elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdillä sopimuksilla sekä etäsopimuksilla ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyillä sopimuksilla seurauvon poikkeuksin: elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä tiedot olisi annettava vain ”tapauksen mukaan”, kun taas etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä tiedot olisi annettava kaikissa tapauksissa, lukuun ottamatta elinkeinonharjoittajan valitusten käsitteilyihin soveltamaa käytäntöä koskevia tietoja, jotka on annettava vain ”tapauksen mukaan”.

Tämä tiedonantovaatimus on sama kuin sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin 7 artiklan 4 kohdan d alakohdassa. Kuten nykyisissä sopimattomia ja kaupallisia menettelyjä koskevasta direktiivistä annetuissa ohjeissa (s. 53) todetaan, maksuuskoja, toimitusta, suorittamista ja valitusten käsitteilyä koskevat tiedot on kuitenkin sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin mukaan ilmoitettava nimenomaan vain, jos menettely on kuluttajan kannalta epäedullista verrattuna hyvään markkinatapaan.

Äskettäin julkaistussa etenemisuuinnitelmassa**17** pakettiitoimitusten sisämarkkinoiden toteuttamiseksi komissio kehotti muun muassa kauppaiita antamaan tietoja eri toimitusvaihtoehtojen kaikista keskeisistä piirteistä, erityisesti toimitusajasta, seurantamahdollisuuksista, viimeisen toimitusvaiheen vaihtoehdoista ja toimituspalveluista, sekä eri toimitusvaihtoehtoihin liittyvistä hinnoista.

4.3.4.1. **Toimittamisen tai suorittamisen määräääika**

Direktiivin 5 artiklan 1 kohdan d alakohdassa ja 6 artiklan 1 kohdan g alakohdassa säädettään, että elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava määräääika, johon mennessä se sitoutuu

---

toimittamaan tavaran tai suorittamaan palvelun. Tämän vaatimuksen täyttäminen edellyttää, että elinkeinonharjoittaja ilmoittaa sen ajanjakson (kuten ”10 päivää” tai ”kaksi viikkoa”) sopimuksen tekemisestä (siitä, kun kuluttaja on tehnyt tilauksen), jonka kuluessa toimitus tai suoritus tapahtuu. Tarkkaa päivämäärää ei välttämättä tarvitse ilmoittaa, koska se ei ehkä aina ole käytännössä mahdollista.

Sen määräajan ilmoittamista, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavaran tai suorittamaan palvelun, koskevaa vaatimusta ei sovelleta elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin, jos toimitus tai suoritus tapahtuu välittömästi.

Elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen kaappasopimusten osalta toimitusajan ilmoittamista koskevaa vaatimusta tulkitaan 18 artiklan perusteella. Elinkeinonharjoittajan ei siis tarvitse ilmoittaa tavaran toimitusajaa, jos hän aikoo toimittaa sen 18 artiklassa määritellyn 30 päivän oletusmääräajan kulua. Tämä ei tietenkään estä elinkeinonharjoittajaa ilmoittamasta kuluttajalle kuluttajan (lyhyempää) toimitusaikaa tai sopimasta kuluttajan kanssa jostain muusta toimituspäivämäärästä. Sovittu päivämäärä olisi tällöin 18 artiklassa tarkoitetu sovittu toimitusaika (ks. myös toimitusta käsittelevä luku 7).

4.3.4.2. Maksuihin liittyvät järjestelyt

Seuraavassa on esimerkkejä maksuihin liittyvistä järjestelyistä, jotka olisi selitettävä kuluttajalle erityisen selkeästi:

- kuluttajan puhelinlaskun kautta perittävä maksu
- toistuvia suorituksia sisältävissä sopimuksissa, kuten verkkopelejä koskevissa sopimuksissa, järjestely, jossa elinkeinonharjoittaja käyttää kuluttajan ensimmäisen tilauksen tekohetkellä antamia maksuvälineitä koskevaa tietoa (kuten luottokorttitetietoa) myös myöhempien ostojen laskutukseen kehottamatta kuluttajaa antamaan kyseiset tiedot uudelleen.

Maksuihin sovelletaan maksupalveludirektiiviä 2007/64/EY (ks. myös maksuvälineen käytöstä aiheutuvia kuluja koskevaa lakisääteistä vastuusta ja lisäksi tapauksen mukaan maksuihin liittyvää järjestelyä kanssa ja kaupan jälkeisten palvelujen ja kaupallisen takaun saatavuudesta ja ehdoista;

4.3.5. Vastuu, takaus ja kaupanteon jälkeiset palvelut

5 artiklan 1 kohta

e) maininta tavaroiden sopimuksenmukaisuutta koskevasta lakisääteisestä vastuusta ja lisäksi tapauksen mukaan maininta kaupanteon jälkeisten palvelujen ja kaupallisen takuun saatavuudesta ja ehtoista;

6 artiklan 1 kohta
l) maininta tavaroiden sopimuksenmukaisuutta koskevasta lakisääteisestä vastuusta;

m) tapauksen mukaan maininta kaupanteon jälkeisen asiakastuen, kaupanteon jälkeisten palvelujen ja kaupallisen takuun takuun saatavuudesta ja ehdoista;

Elinkeinoharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin sekä etásopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan käytännössä samanlaisia lakisääteistä vastuuta ja kaupanteon jälkeisiä palveluja koskevia tietoja koskevia tietoja koskevia vaatimuksia, vaikka vaatimukset esitetään hieman eri tavoin. Lakisääteistä vastuuta koskevat tiedot ovat pakollisia, mutta kaupanteon jälkeisiä palveluja koskevat tiedot olisi annettava vain, jos tällaisia lisäetuja todella tarjotaan.

Lakisääteistä vastuusta muistuttavaa mainintaa koskevan vaatimuksen mukaisesti myyjän olisi todettava, että EU:n lainsäädännön nojalla hän on vastuussa kaikista tavaran virheistä, jotka ilmenevät vähintään kahden vuoden kulussa tavaran toimittamisesta ja että kansallisen lainsäädäntön nojalla kuluttajalla voi olla lisäoikeuksia.

Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevassa direktiivissä kielletään ”kuluttajille lainsäädännössä annettujen oikeuksien esittäminen eräänä elinkeinonharjoittajan tarjouksen ominaisena piirteenä” (ks. 6 artiklan 1 kohdan g alakohdan ja liitteessä I oleva 10 kohta).

Etásopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä direktiivissä viitataan erityisesti ”kaupanteon jälkeisen asiakastuken”. Vaikka tällaista asiakastukea ei nimenomaisesti mainita elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevassa 5 artiklan 1 kohdan e alakohdan e, se sisältyisi tavallisesti ”kaupanteon jälkeisten palvelujen” laajempaan käsittelteen. Kaupanteon jälkeisiä palveluja koskevissa tiedoissa olisi selitetävä erityisesti, missä palvelut suoritetaan ja kuka vastaa kuljetuskustannuksista (tapauksen mukaan).

4.4. Sopimuksen kesto ja päättyminen

5 artiklan 1 kohdan f alakohda ja 6 artiklan 1 kohdan o alakohda

sopimuksen kesto tapauksen mukaan tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sopimuksen päätymistä koskevat ehdot;

6 artiklan 1 kohta

p) tapauksen mukaan sopimuksen perustuvien kuluttajan velvoitteiden vähimmäiskesto;

Toistaiseksi voimassa olevan tai automaattisesti jatkettavan sopimuksen päätymistä koskevista ehdosta olisi annettava tietoa erityisesti seuraavista (vaatimus koskeeksi elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia että etásopimuksia ja muualla tehtyjä sopimuksia):

— sovellettavat maksut
— päättämismenettely, erityisesti irtisanomisapitapaa (esimerkiksi irtisanomisilmoituksen lähettäminen annettuun sähköposti- tai postiosoitteesiseen).

Etäopimuksen ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten päättämisestä on lisäksi 6 artiklan 1 kohdan p alakohdan mukaan annettava tieto 6) aiheutuneesta vähimmäisaksesta, josta on maksettava, vaikka sopimus irtisanottaisiin aikaisemmin.

- Esimerkiksi 24 kuukauden matkapuhelinopimuksen saattaa sisältyä 6 kuukauden vähimmäismuoto, josta on maksettava, vaikka sopimus irtisanottaisiin aikaisemmin.

Tällaista vähimmäisajanjaksoa, jonka aikana sopimusta ei saa purkaa, olisi myös pidettävä yhtenä 5 artiklan 1 kohdan f alakohdan mukaisesti voimassa olevan tai automaattisesti jatkettavan sopimuksen merkittävänä sopimuksen päättymistä koskevana ehtona. Näin ollen vähimmäisaksesta koskevat tiedot olisi annettava myös elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä.

4.4. Etäopimuksia ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten lisävaatimukset

4.4.1. Etäviestimen käyttämisestä aiheutuvat kulut

6 artiklan 1 kohta

f) etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvat kulut, jos ne lasketaan muuten kuin perushintana;

Tämä tiedonantovaatimus on ennallaan korvatuin etämyyntidirektiivin sisältämään vaatimukseen verrattuna (4 artiklan 1 kohdan g alakohota). Vaatimusta sovelletaan erityisesti tapauksissa, joissa elinkeinonharjoittaja mainostaa lisämaksullista palvelunumeroa, johon kuluttajan on soittettava tarjottaa tavaraa tai palvelua koskevan sopimuksen tekemistä varten.

4.4.2. Talletukset ja muut takuut

6 artiklan 1 kohta

q) tapauksen mukaan mahdolliset talletukset tai muut rahoitusta koskevat vakuutukset, jotka kuluttajan on maksettava tai annettava elinkeinonharjoittajan pyynnöstä, sekä niihin liittyvät ehdot;

Talletukset ja rahoitusta koskevat vakuutukset ovat tyypillisä vuokrasopimuksissa, jotka koskevat arvokkaan esineen asettamista kuluttajan käyttöön, kuten autonvuokrauksen yhteydessä. Johdanto-osan 33 kappaleessa todetaankin seuraavaa: ”Elinkeinonharjoittajalla olisi oltava velvollisuus tiedottaa kuluttajalle etukäteen kaikista sellaisista järjestelyistä, joissa kuluttajan on suoritettava elinkeinonharjoittajalle talletus, mukaan lukien järjestelyt, joissa kuluttajan luotto- tai maksukortilta tehdään tietynsuurunen katevaraus.”
Vakuuden ehtoja koskevissa tiedoissa olisi esimerkiksi selitetävä erityisesti, estetäänkö kyseisen summan käyttö vai veloitetaanko se kuluttajan tililtä sekä milloin ja millä ehdon summa vapautetaan kuluttajan käyttöön tai maksetaan hänelle takaisin.

4.5.3. Tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojamenettelyt

6 artiklan 1 kohta

1) tapauksen mukaan mahdollisuus käyttää elinkeinonharjoittajaan sovellettavia tuomioistuimen ulkopuolisia valitus- ja oikeussuojamenettelyjä sekä tavat, joilla kyseisiin menettelyihin voi turvattua.


5. ETÄSOPIMUKSIA KOSKEVAT ERITYISVAATIMUKSET

5.1. Etäsopimuksen määritelmä

Direktiivin 2 artiklassa määritellään etäsopimus seuraavasti: ”7) ’etäsopimuksella’ [tarkoitetaan] sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä ilman, että elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja ovat samanaikaisesti fyysisesti läsnä, ja käyttäen pelkästään yhtä tai useampaa etäviestintää sopimuksen tekemiseen asti, sopimuksen tekemisen ajankohta mukaan lukien.”

Johdanto-osan 20 kappaleessa selitetään tätä käsitettä tarkemmin ja annetaan myös esimerkkejä etäviestimistä seuraavasti: ”Etäsopimuksen määritelmän olisi katettava kaikki tapaukset, joissa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välinen sopimus tehdään etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä ilman, että elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja ovat samanaikaisesti fyysisesti läsnä, ja käyttäen pelkästään yhtä tai useampaa etäviestintää (kuten postia, Internetiä, puhelinta tai faksia) sopimuksen tekemiseen asti, sopimuksen tekeminen mukaan lukien. Tämän määritelmän olisi katettava myös tilanteet, joissa kuluttaja käy toimitiloissa vain hankkimassa tietoa tavaroihsta tai palveluista ja myöhemmin neuvottelee ja tekee sopimuksen etäsopimuksena. Sitä vastoin sopimusta, joka neuvotellaan elinkeinonharjoittajan toimitiloissa ja tehdään lopullisesti etäviestimien avulla, ei olisi pidettävä etäsopimuksena. Myöskään sopimusta, jonka tekeminen aloitetaan etäviestimien avulla mutta joka lopullisesti tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, ei olisi pidettävä etäsopimuksena. Samoin etäsopimuksen käsitteeseen ei olisi sisällytettyä kuluttajan etäviestimen avulla tekemää varauksia palvelun pyytämiseksi
Osapuolet voivat etäopimusta tehdessään käyttää myös useiden eri etäviestimien yhdistelmää (esimerkiksi verkkosivustoa ja puhelinta). Se, että osapuolet tapaavat toisensa etäopimuksen tekemisen jälkeen, yleensä toimituksen tai maksun ajankohtana, ei saisi muuttaa etäopimuksen luokitusta muuksi sopimukseksi. Jos kuluttaja on käynyt toimitiloissa vain hankkimassa tietoa tavaroihtavaa tai palveluista, sopimusta, jonka hän neuvottelee ja tekee myöhemmin elinkeinonharjoittajan kanssa etäviestimen avulla, olisi pidettävä etäopimuksena. Vaikka pelkkää elinkeinonharjoittajalle tehtävää ajanvarausta ei pidetä etäopimuksena, esimerkiksi puhelimitse tehtävä sitova sitova varaus tiettyään ajankohtana noudettavista tavaroihtavihasta olettaa palveluista on todennäköisesti katsottava direktiivissä tarkoitetuksi etäopimuksesi.

Direktiiviä sovelletaan vain sellaisiin etäopimuksiin, jotka tehdään etämyyntiä varten luodussa myyntitaito palveluntarjonjärjestelmässä. Jos esimerkiksi elinkeinonharjoittaja tekee vain poikkeustapauksessa sopimuksen kuluttajan kanssa sähköpostitse tai puhelimitse kuluttajan yhteydenoton jälkeen, kyseistä sopimusta ei olisi pidettävä direktiivissä tarkoitetuna etäopimuksena.

Enne sopimuksen tekoa annettavat tiedot

5.2. Ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot

5.2.1. Tietojen ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen esittämistä koskevat lisävaatimukset

8 artikla

2. Jos sähköisessä muodossa tehtävissä etäopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle selvästi ja helposti havaittavasti ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa 6 artiklan 1 kohdan a, e, o
ja p alakohdassa tarkoitetut tiedot.

Direktiivin 8 artiklan 2 kohdassa säädetään ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevista lisävaatimuksista, joita sovelletaan sähköisessä muodossa tehtäviin sopimuksiin, joita tarjotaan maksua vastaan.

Direktiivissä ei määritelä ilmaisua ”sähköisessä muodossa”, mutta johdantosan 39 kappaleessa olevan selityksen perusteella sen olisi tulkittava viittaavan verkkosivustojen kautta tehtäviin sopimuksiin: ”Kun on kyse verkkosivuston kautta tehtävistä etäopimuksista, on tärkeää varmistaa, että kuluttaja kykenee kaikilta osin lukemaan ja ymmärtämään sopimuksen päähohdet ennen tilauksensa tekemistä. Siksi tässä direktiivissä olisi säädettyä, että näiden kohtien on oltava näkyvillä tilauksen tekemiseksi vaaditun vahvistuksen välittömässä läheisyydessä. […]” Lisäksi jos otetaan huomioon direktiivissä 98/34/EY18 esitetty määritelmä ilmaisulle ”sähköisessä muodossa”, 8 artiklan 2 kohtaa voidaan soveltaa myös muihin tekniikoihin, kuten tv-sovittimen välyksellä tarjottavaan digitaaliseen sisältöön.

Direktiivin 8 artiklan 2 kohtaa olisi tarkasteltava niiden kansallisten sääntöjen yhteydessä, joilla saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä sähköistä kaupankäyntiä koskevaan direktiiviihin 2000/31/EY sisätyvät sopimuksen tekemistä koskevat säännökset, joita sovelletaan ”tietoyhteiskunnan palvelun” määritelmän piiriin kuuluviin sopimuksiin eli sopimuksiin, jotka koskevat etäpalveluina sähköissä muodossa palvelun vastaanottajan henkilökohtaista pyynnöstä toimitettavia palveluja, joista tavallisesti maksetaan korvaa.

Kuluttajansuojadirektiivin 8 artiklan 9 kohdassa säädetään nimenomaisesti, ettei artiklalla rajoiteta direktiivin 2000/31/EY 9 ja 11 artiklan säännösten soveltamista, joten elinkeinonharjoittajan on tarjottava kuluttajalle mahdollisuus tarkistaa sähköisessä muodossa oleva tilaus ennen sen tekemistä.

Tämän mukaisesti direktiivin 8 artiklan 2 kohtaa sovelletaan käytännössä sillä hetkellä, kun kuluttajaa pyydetään tarkistamaan tilaus sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin mukaisesti eli tarkistamaan ostoskorin sisältö ennen ”osta”-painikkeen napsauttamista.

Direktiivin 8 artiklan 2 kohdan ilmaisun ”välittömästi ennen” on ensimmäin katettava ajallinen näkökohta. Lisäksi ilmaisun ”helposti havaittavasti” ja johdantosan 39 kappaleessa oleva ilmaisu ”välittömässä läheisyydessä” viittavaat tiukempin tietojen esittämistä koskeviin vaatimuksiin 6 artiklan 1 kohdan ja 8 artiklan 1 kohdan mukaisiin yleisiin vaatimuksiin verrattuna. Tiedot olisi esitettyä niin, että kuluttaja voi todellakin nähdä ja lukea ne ennen tilauksen tekemistä siirtymättä pois tilauksen tekemiseen käytettävältä sivulta.

18 1 artiklan 2 kohta: ”ilmaisulla ”sähköisessä muodossa” [tarkoitetaan] palvelua, joka lähetetään lähetyspakkasta ja vastaanotetaan määränpäällä tietoja elektroniisesti käsittelevien laitteiden (mukaan lukien digitaalinen pakkaaminen) tai tietojen säilytyksen avulla, ja joka lähetetään, siirretään ja vastaanotetaan kokonaan linjoja, radioyhteyttä, optisia tai muita elektromagneettisia välineitä käyttäen”. 

35
Ennen sopimuksen tekoa on annettava seuraavat 8 artiklan 2 kohdassa tarkoitetut tiedot: pääominaisuuudet (6 artiklan 1 kohdan a alakohta)

1) kokonaishinta (6 artiklan 1 kohdan e alakohta)
2) sopimuksen kesto ja sopimuksen päättymistä koskevat ehdot (6 artiklan 1 kohdan o alakohta)
3) tapauksen mukaan sopimuksen perustuvien kuluttajan velvoitteiden vähimmäiskesto (6 artiklan 1 kohdan p alakohta).

5.2.2. **Vahvista tilaus -näppäintä koskevat vaatimukset**

8 artikla

2.[...]

Elinkeinonharjoittajan on varmistettava, että kuluttaja tilausta tehdessään hyväksyy nimenomaisesti, että tilaukseen liittyy maksuvelvollisuus. Jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai vastaavan toiminnon käyttöä, näppäin tai vastaava toiminto on merkittävä helposti luettavalla tavalla ainoastaan sanoilla ”tilaukseen liittyy maksuvelvollisuus” tai vastaavalla yksiselitteiselällä ilmaisulla, josta käy ilmi, että tilauksen tekemiseen liittyv velvollisuus maksaa elinkeinonharjoittajalle. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut tätä alakohtaa, sopimus tai tilaus ei sidota kuluttajaa.

Direktiivin 8 artiklan 2 kohdan toisessa alakohdan edellytetään, että verkkosivustolla tilauksen tekemiseen käytettävä näppäin on merkittävä ja selkeä. Selkeitä ja selventäviä näppäimien ja toimintojen käyttöä edellyttävä verkkosivu on aloitettava kyllästään näppäin ”tilaukseen liittyy maksuvelvollisuus”. Jos näppäin tai määräys mitä tietyäänkin käyttöä edellyttää ei ole, sopimus tai tilaus ei sidota kuluttajaa.

5.2.3. **Sellaista etäviestintä käyttäen tehtävät sopimukset, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa**

Direktiivin 8 artiklan 4 kohtaa koskee etäviestimää, joissa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämistä varten:

8 artikla

4. *Jos sopimus tehdään käytäen sellaista etäviestintää, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämistä varten, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä...*
ilmoitettava kyseisellä viestimellä ainakin 6 artiklan 1 kohdan a, b, e, h ja o alakohdassa tarkoitettut, ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot tavaroiden tai palvelujen pääominaisuuksista, elinkeinonharjoittajan henkilöllisyystä, kokonaishinnasta, peruuttamisoikeudesta, sopimuksen kestosta ja toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osalta niiden päättymistä koskevista ehdosta. Elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle muut 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot soveltuvalta tavalla tämän artiklan 1 kohdan mukaisesti.

Siten 8 artiklan 4 kohta sisältää samat tiedonantovaatimukset kuin 8 artiklan 2 kohta ja lisäksi seuraavia tietoja koskevat vaatimukset:

1) elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys (6 artiklan 1 kohdan b alakohda)
2) peruuttamisoikeus (6 artiklan 1 kohdan h alakohda) eli oikeuden käyttämiseen liittyviä ehtoja, määrääikoja ja menettelyjä koskevat tiedot sekä direktiivin liitteessä I olevassa B osassa vahvistettu malliperuuttamislomake.

Direktiivin 8 artiklan 4 kohta ei sisällä 6 artiklan 1 kohdan p alakohdan mukaista vaatimusta, joka koskee tietojen antamista ”sopimukseen perustuvien kuluttajan velvoitteiden vähimmäiskestosta”. Kuten edellä luvussa 4 todettiin, vähimmäiskesto on kuitenkin toistaiseksi voimassa olevien sopimusten tai automaattisesti jatkettavien sopimusten kyseessä ollessa myös yksi 6 artiklan 1 kohdan o alakohdan mukaista merkittävistä sopimuksen päättymistä koskevista ehdosta. Nain ollen olisi katsottava, että 8 artiklan 4 kohta kattaa myös tämän tiedon.

Direktiivin 8 artiklan 4 kohtaa olisi sovellettava ensisijaisesti sopimuksiin, jotka tehdään tekstiviestien kaltaisilla tekniikoilla, jotka asettavat teknisiä rajoituksia lähettettävällä tietojen määrälle.

Lisäksi artiklassa määritellään tiedot, jotka olisi annettava, jos elinkeinonharjoittaja on räätälöinyt kaupankäyntiin käytännönsä verkkosivustonsa sisällön ja esitystavan pieninäytöönsä mobiililaitteita varten. Näissä tapauksissa elinkeinonharjoittaja voi rajoittaa käyttäjän näytöllä näytettävät tiedot 8 artiklan 4 kohdassa edellyttävyyhin tietoihin, tarvittaessa laajennettavassa muodossa siten, ettei kuluttaja joudu siirtymään pois tilauksen tekemiseen käytettävältä sivulta.

Loput 6 artiklan 1 kohdassa edellyttävistä ennen sopimuksen tekoa annettavista tiedoista voisivat tässä tapauksessa olla kuluttajan saatavilla hyperlinkin kautta (ks. myös johdanto-osan 36 kappale, jonka mukaan kuluttaja olisi ohjattava toisen tietolähteen puoleen ”tarjoamalla maksuton puhelinnumero tai hyperlinkki elinkeinonharjoittajan verkkosivulle”, jos etäopimus tehdään etäviestimellä, jossa on teknisiä rajoitteita).

5.3. Puhelimitse tehtävät sopimukset

8 artikla

5. Jos elinkeinonharjoittaja ottaa yhteyden kuluttajaan puhelimitse etäopimuksen tekemistä varten, hänen on kuluttajan kanssa käymässä keskustelun aluksi ilmoitettava...
Direktiivin 8 artiklan 5 kohta sisältyy puhelimitse tehtäviä sopimuksia koskevan erityisen säännön, jonka mukaan elinkeinonharjoittajan on todettava selvästi puhelinkeskustelun alussa henkilöllisyysnä ja puhelun kaupallinen tarkoitus. Koska sääntöä sovelletaan ”rajoittamatta 4 kohdan soveltamista”, elinkeinonharjoittaja voi rajoittaa puhelinkeskustelun aikana annettavia tietoja 8 artiklan 4 kohdan mukaisesti.

Koska tässä tapauksessa olisi käytännössä mahdotonta antaa 6 artiklan 1 kohdan h alakohdassa edellytetty malliperuuttamislomake kirjallisena, sen sisältö olisi selitetettävä kuluttajalle suullisesti. Sopimuksen tekemisen jälkeen malliperuuttamislomake olisi sisällytetä kuluttajalle 8 artiklan 7 kohdan mukaisesti pysyvällä välineellä toimitettavaan sopimuksen vahvistukseen.

8 artikla


Direktiivin 8 artiklan 6 kohtaan sisältyy toinen jäsenvaltioiden käytettävissä oleva sääntelymahdollisuus. Jotkin jäsenvaltiot ovat käyttäneet tätä sääntelymahdollisuutta rajallisemmin, eli ne ovat soveltaneet kyseisiä lisävaatimuksia vain sopimuksissa, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan aloitteesta käydyn puhelinkeskustelun välityksellä.


5.4. Vahvistus sopimuksen tekemisestä

8 artikla

7. Elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta pysyvällä välineellä kohtuallisen ajan kulussa etásopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden toimitusajankohtana tai ennen kuin palvelun suorittaminen alkaa. Tämän vahvistuksen on sisällettävä:
a) kaikki 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu tiedot ellei elinkeinonharjoittaja ole jo antanut kyseisistä tietoja kuluttajalle pysyvällä välineellä ennen etäopimuksen tekemistä; ja

b) tapauksen mukaan vahvistus 16 artiklan m alakohdassa tarkoitetusta kuluttajan nimenomaisesta ennakkosuostumuksesta ja hänen saamastaan ilmoituksesta.

Elinkeinonharjoittajan olisi toimitettava kuluttajalle sopimuksesta vahvistus, joka sisältää kaikki 6 artiklan 1 kohdassa edellytetty tiedot, ellei niitä ole jo annettu pysyvällä välineellä, kuten postimyyntiluettelossa, tekstiviestissä tai sähköpostiviestissä, ennen sopimuksen tekemistä.

Unionin tuomioistuin tarkasti ”pysyvän välineen” käsitettä asiassa C-49/11, Content Services Ltd, joka koski etämyyntidirektiiviä 97/7/EY. Direktiivin 5 artiklan 1 kohdassa edellytettiin, että kuluttajan on saatava etäopimuksesta vahvistus pysyvällä tavalla. Tuomioistuimen ratkaisun mukaan pelkän tietojen antamisen verkkosivustolla ei voida katsoa olevan pysyvän tapa: ”Kuluttajansuojatoimikunnan vahvistus 16 artiklan m alakohdassa tarkoitetusta kuluttajan nimenomaisesta ennakkosuostumuksesta ja hänen saamastaan ilmoituksesta.”

Tuomioistuimessa on sulkenut pois sitä mahdollisuutta, että tietyn verkkosivuston verkkokodissa voisi olla koko etäopimuksesta vahvistus. 46. Asiakirja-aineistosta ei kuitenkaan ilmene, että myyjän internetsivustossa, johon kuluttajalle mainittu linkki johtaa, mahdollistaisi sen, että tämä voisi tallentaa hänen henkilökohtaisesti osoitteessa määriteltyjä tietoja, siten, että tämä tiedot voidaan tallentaa samalla tavalla, että kyseinen yritys ei ’toimita’ näitä tietoja eikä kuluttaja ’saa’ niitä samassa säännöksessä tarkoitettuna tavalla, ja siten, ettei voida katsoa, että pääasiassa kyseessä olevan kaltainen internetsivusto on direktiivin 97/7 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu ’pysyvä tapa’.”

Tämän perusteella elinkeinonharjoittajan verkkosivustosta olevaa asiakkaan henkilökohtaisesta tiliä, jolle elinkeinonharjoittaja lataa kuluttajalle osoitetut tiedot ja jolla elinkeinonharjoittaja ei voi poistaa tai muuttaa yksipuolisuista tietoja, voitaisiin pitää direktiivin mukaisena pysyvänä välineenä. Jos tällainen tili on ainoa tapa, jolla elinkeinonharjoittaja toimittaa sopimuksen vahvistuksen, olisi varmistettava, että tilin jatkuvasti kuluttajan käytettävissä riittävän pitkän ajan myös sen jälkeen, kun kuluttajan sopimus elinkeinonharjoittajan kanssa on päättynyt.

Elinkeinonharjoittajalle olisi sovellettava 8 artiklan 7 kohdan mukaista velvoitetta toimittaa sopimuksen vahvistus pysyvällä välineellä myös silleinä, kun ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot annetaan 8 artiklan 4 kohdan mukaisesti.

Vahvistuksen toimittamisen ajankohdasta 8 artiklan 7 kohdassa todetaan, että vahvistus on toimitettava ”kohtuullisen ajan kuluttua etäopimuksen tekemistä”. Lisäksi edellytetään,
että vahvistus on toimitettava viimeistään tavaroiden toimitusajankohtana tai ennen kuin palvelun suorittaminen alkaa.

**Palvelujen** osalta ei vaadita, että vahvistus toimitettaisiin ennen peruuttamista koskevan määräajan päättymistä (jos sopimuksen täyttäminen alkaa määräajan päättymisen jälkeen). Vaatimus, että vahvistus on toimitettava ”kohtuullisen ajan kuluessa”, tarkoittaa kuitenkin sitä, että se on toimitettava niin varhaisessa vaiheessa, että kuluttaja voi käyttää peruuttamisoikeutta. Se, onko myöähän toimitettua vahvistusta pidettävä 8 artiklan 7 kohdassa tarkoitetussa mielellä kohtuuttoman, olisi ratkaistava tapauskohtaisesti.

Direktiivissä ei esitetä selvästi ilmaistua absoluuttista määräaikaa koskevien sopimusten vahvistamiselle. Palvelusopimuksia koskevia sääntöjä olisi sovelletava näihin sopimuksiin analogisesti, eli vahvistus on toimitettava viimeistään ennen kuin sopimuksen täyttäminen alkaa. Analogista soveltamista näyttävät tukevan direktiivin mukaiset yhteiset säännöt, jotka koskevat näiden sopimusten peruuttamisen määräajan laskemista 9 artiklan 2 kohdan a alakohdan ja c alakohdan mukaisesti.

**Digitaalista verkkososittelytä** koskevat sopimukset täytetään tavallisesti välittömästi eli ennen peruuttamisen määräajan päättymistä, ja sopimuksen vahvistamiseen yleisimmin käytetty väline on sähköposti. Tässä yhteydessä on pyrittävä ratkaisemaan kysymys, onko elinkeinonharjoittajien varmistettava, että kuluttaja todella vastaanottaa sähköpostitse lähettelyn vahvistuksen ennen digitaalisen sisällön lataamisen tai suoratoiston aloittamista, vai riittäikö, että elinkeinonharjoittaja lähettää kyseisen sähköpostin ennen kuin sopimuksen täyttäminen alkaa.

On huomattava, ettei 8 artiklan 7 kohdassa viitata siihen, että kuluttaja ”vastaanottaa” vahvistuksen, vaan säännöksessä edellytetään, että elinkeinonharjoittaja ”toimittaa” vahvistuksen. Unionin tuomioistuin tarkasteli termien ”saada”, ”vastaanottaa” ja ”toimittaa” merkitystä etämyyntidirektiivin 97/7/EY yhteydessä edellä mainituissa asiassa C-49/11, Content Services Ltd. Etämyyntidirektiivin 5 artiklan 1 kohdassa todetaan, että kuluttajan on saattava kirjallinen vahvistus tai vahvistus muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla hyvissä ajoin, jollei tietoja ole jo ennen sopimuksen tekemistä toimitettu kuluttajalle kirjallisina tai muulla pysyvällä tavalla.

Tuomioistuin totesi tuomioissaan, että sanat ”saada” ja ”vastaanottaa” poikkeavat termistä ”toimittaa” (suomeksi ”kuluttajalle on annettava”), jota käytetään direktiivin muissa säännöksissä ja jonka tuomioistuin katsoi edustavan ”neutraalia” muotoilua: ”35. Tästä on myös todettava, että kun useimmissa kieliversioissa unionin lainsäätäjä on valinnut direktiivin 97/7/EY yhteydessä edellä mainituissa asiassa C-49/11, Content Services Ltd. Etämyyntidirektiivin 5 artiklan 1 kohdassa todetaan, että kuluttajan on saattava kirjallinen vahvistus tai vahvistus muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla hyvissä ajoin, jollei tietoja ole jo ennen sopimuksen tekemistä toimitettu kuluttajalle kirjallisina tai muulla pysyvällä tavalla.

Olisi myös tiedostettava, ettei elinkeinonharjoittaja ole vastuussa sähköpostin välitysprosessista. Edellä olevan perusteella 8 artiklan 7 kohdan vaatimuksen täyttävät, jos
vahvistusta koskeva sähköpostiviesti lähetetään **välittömästi ennen** digitaalisen sisällön toimittamista eli ennen suoratoiston tai lataamisen aloittamista.

6.  **PERUUUTTAMISOIKEUS**

6.1.  **Peruuttamisen määräajan laskeminen**

6.1.1.  **Johdanto**

Jos esimerkiksi tavarat toimitetaan tai palvelusopimus tehdään 1. maaliskuuta, peruuttamisoikeutta olisi käytettävä viimeistään 15. maaliskuuta.

Johdanto-osan 41 kappaleessa todetaan, että "[...] kaikki tähän direktiiviin sisältyvät määräajat olisi katsottava ilmaistuiksi kalenteripäivinä. Jos päivinä ilmaistu määräaika on pidempi, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut kuluttajille kaikkia direktiivin 6 artiklan 1 kohdan h alakohdassa edellytettyjä tietoja eli tietoja peruuttamisoikeuden käyttämiseen liittyvistä ehdosta, määräajosta ja menettelyistä tai liitteen B osassa vahvistetusta malliperuuttamislomaketta.

Jos esimerkiksi tavarat toimitetaan tai palvelusopimus tehdään 1. maaliskuuta, peruuttamisoikeutta olisi käytettävä viimeistään 15. maaliskuuta.

Jos peruuttamisen määräaika **päätyy** yleisenä vapaapäivänä, sunnuntaina tai lauantaina, määräaikaa olisi kuitenkin jatkettava seuraavaan työpäivään, sillä asetuksen 3 artiklan 4 kohdassa todetaan seuraavaa: "Jos **muina kuin tunteina ilmaistun määrääjan viimeinen päivä**..."
on yleinen vapaapäivä, sunnuntai tai lauantai, määräaika päätyy seuraavan työpäivän viimeisen tunnin kuluttua umpeen.”

Luettelot päivistä, jotka jäsenvaltiot ovat määritteleet asetuksessa 1182/71 tarkoitetuiksi yleisiksi vapaapäiviksi, julkaistaan Euroopan unionin virallisessa lehdessä20.


Vaikka elinkeinonharjoittajan olisi hyväksyttävä kuluttajan oikeus peruuttaa sopimus jatketun määräajan aikana, hänellä ei ole nimenomaista velvoitetta tiedottaa kuluttajalle, että määräajan jatkaminen on mahdollista (ks. myös direktiivin liitteenä oleva ”Peruuttamisohjeen malli”).

6.1.2. Peruuttamisen määräajan alkamisajankohta

9 artikla

2. Rajoittamatta 10 artiklan soveltamista tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettu peruuttamisen määräaika päätyy 14 päivän kuluttua:

a) palvelusopimuksen ollessa kyseessä sopimuksen tekopäivästä;

b) kauppasopimuksen ollessa kyseessä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut tavarat fyysisesti hallintaansa, tai

i) jos kuluttaja on tilannut useita tavaroiden tilauksessa ja tavarat toimitetaan erikseen, siitä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut viimeisen tavaran fyysisesti hallintaansa;

ii) jos tavaa toimitetaan useassa erässä tai osina, siitä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut viimeisen erän tai osan fyysisesti hallintaansa;

iii) jos kyseessä on sopimus tavaroiden säännöllisestä toimittamisesta määrätyn ajan kulussa, siitä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut ensimmäisen tavaran fyysisesti hallintaansa;

c) jos kyseessä on sopimus veden, kaasun tai sähkön toimittamisesta, jos niitä ei pidetä kaupan tietynä tilavuutiota tai määrätynä määränä, tai kaukolämmön tai sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, sopimuksen tekopäivästä.

Se, mistä päivästä 14 päivän peruuttamismääräaika lasketaan alkavaksi, riippuu siitä, onko kyse kauppasopimuksesta, palvelusopimuksesta, digitaalista verkkorisäältöä koskevasta

sopimuksesta vai yleishyödyllisten palvelujen toimittamista koskevasta sopimuksesta. Direktiivissä säädetään kahdesta määräajasta alamisajankohdasta:

– **sopimuksen tekopäivästä**: sovelletaan palvelusopimusten, yleishyödyllisten palvelujen toimittamista koskevien sopimusten ja digitaalista verkkosisältöä koskevien sopimusten ollessa kyseessä

– **päivästä, jona tavarat on saatu fyysisesti hallintaan** (toimitus); sovelletaan kauppasopimusten ollessa kyseessä, mutta useampien erityissääntöjen mukaisesti, jotka koskevat: (1) useita samassa tilauksessa tilattuja tavoita, jotka toimitetaan erikseen; (2) useassa erässä tai osina toimitettavia tavoita; ja (3) säännöllisesti määrätyn ajan kulueessa toimitettavia tavoita.

Toimitettaessa tavoilla peruuttamisen määrääika alkaa sitä päivää seuraavana päivänä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama toinen henkilö, joka ei ole rahdinkuljettaja, saa tavarat (9 artiklan 2 kohdan b alakohta). Tämä poikkeaa 20 artiklasta, jossa säädetään, että riski siirtyy kuluttajalle, kun tavarat luovutetaan rahdinkuljettajalle, jos kuluttaja on antanut tavaroiden kuljetuksen rahdinkuljettajan tehtäväksi eikä valittu rahdinkuljettaja ollut elinkeinonharjoittajan ehdottamien rahdinkuljettajien joukossa.

Jos toimituksia on enemmän kuin yksi, peruuttamisen määrääika alkaa **samassa tilauksessa tilattujen mutta erikseen toimitettujen tavaroiden viimeisen tavaran** yhteydessä seuraavana päivänä (9 artiklan 2 kohdan b alakohta). Tämä sääntö on perusteltu, koska on kuluttajan oikeutetun edun mukaista, että hän saa kaikki saman tilauksen osat ennen kuin hän päättää tilauksen peruuttamisesta, kun kyse esimerkiksi:

- **päätuotteesta ja lisätarvikkeista, kuten kamerasta ja linssistä**, tai
- **sellaisista vaatteista kuin takista ja housuista, jotka on tilattu yhessä ja jotka on tarkoitettu yhessä pidettäviksi**.

Tällaisissa tapauksissa olisi sovellettava vain yhtä peruuttamisen määrääikaa, joka alkaa viimeisen tavan toimituspäivää seuraavasta päivästä.

Jos kuluttajan oikeutetun edun mukaista, **enal kaikki tavaroiden periö innen kuin hän saa tavarat fyysisesti hallintaansa**. Tällöin mikään ei myöskään estä kuluttajaa kiellettyymästä ottamasta tavoitetta hallintaansa.

- Esimerkiksi **tillattauan tuotteen elinkeinonharjoittaja X:ltä kuluttaja löytää elinkeinonharjoittaja Y:n tekemän saman tuotteen koskevan pareman tarjouksen, minkä vuoksi kuluttaja tiloihtaa elinkeinonharjoittaja X:lle, että hän käyttää peruuttamisoikeuttaan, eikä nouda tuotetta postitoimistosta.**

### 6.2. Tietoja peruuttamisoikeudesta

Direktiivin 6 artiklan 1 kohdassa elinkeinonharjoittaja velvoitetaan toimittamaan tiettyjä tietoja etäopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten peruuttamisoikeudesta.

43
6 artiklan 1 kohta

h) jos peruuttamisoikeus on olemassa, kyseisen oikeuden käyttämiseen liittyvät ehdot, määräajat ja menettelyt 11 artiklan 1 kohdan mukaisesti, sekä liitteessä I olevassa B osassa vahvistettu malliperuuttamislomake;

i) tapauksen mukaan tieto siitä, että kuluttajan on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista peruuttamistapauksessa, ja tieto tavaroiden palauttamiskustannuksista, jos kyse on etäopimuksista ja tavarat ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida palauttaa tavanomaisesti postitse;

j) ilmoitus siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeutta tehtyään 7 artiklan 3 tai 8 artiklan 8 kohdan pyynnön, kuluttajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle kohtuulliset kustannukset 14 artiklan 3 kohdan mukaisesti;

k) jos peruuttamisoikeutta ei anneta 16 artiklan mukaisesti, ilmoitus siitä, että kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, tai tapauksen mukaan ilmoitus olosuhteista, joissa kuluttaja menettää peruuttamisoikeutensa; [...]
tai tavarann fyysisesti hallintaansa, jos tarkkaa toimitustapaa (yksi vai useita toimituksia) ei tiedetä etukäteen.

Jos kyseessä on jokin 16 artiklassa mainittu poikkeus peruuttamisoikeudesta, kuluttajalle olisi ilmoitettava poikkeuksesta 6 artiklan 1 kohdan k alakohdasta.

Jos tapaus koskee ehdottomista poikkeuksista, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava ainoastaan 6 artiklan 1 kohdan k alakohdasta.

Jos tapaus koskee ehdottomista poikkeuksista, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle, että sopimusta ei ole oikeutta peruuttaa, koska kyseiset tuotteet todennäköisesti pilaantuvat tai niiden käyttöäika päättyy nopeasti.

Jos tapaus koskee ehdottomista poikkeuksista, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava ainoastaan 6 artiklan 1 kohdan h ja j alakohdasta.

Esimerkiksi 16 artiklan e kohdassa tarkoitetaan, että elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle, että tämä menettää peruuttamisoikeuden terveyden ja hygieniaan liittyvistä syistä, jos säilykkeet avataan.

Johdanto-osan 36 kappalessa todetaan, että tämä tiedonantovaihtoehto on kehitettävä esimerkiksi, jos elinkeinonharjoittaja nimeää yhden rahdinkuljettajan (esimerkiksi rahlkulkijan, jolle tavaran toimittaminen on annettu tehtäväksi) ja yhden hinnan tavaroiden palauttamiselle.

Direktiivin 6 artiklan 1 kohdan i alakohdassa mukaan elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava sellaisten tavaroiden palauttamiskustannuksset, joita ei voida palauttaa tavanomaisesti postitse:

- Tämä koskee esimerkiksi kookkaita esineitä, kuten huonekaluja tai suuria laitteita, jotka yleensä toimitetaan ovelta sen sijaan, että ne jätetään avoimeen.

Johdanto-osan 36 kappalessa todetaan myös, että ”jos elinkeinonharjoittaja ei voi kohtaudella laskea tavaroiden palauttamiskustannuksia etukäteen esimerkiksi siksi, että hän ei tarjoudu jäärjestämään tavaroiden palauttusta itse, elinkeinonharjoittajan olisi ilmoitettava, että kustannukset on maksettava ja että ne voivat olla suuria, sekä esitetävä enimmäiskustannuksista kohtuullinen arvio, joka voisi perustua kustannuksiin, jotka aiheutuvat tavaroiden toimittamisesta kuluttajalle”.
Jos elinkeinonharjoittaja ehdottaa erilaisia toimitustapoja, palauttamiskustannukset voidaan arvioida kuluttajan valitseman toimitustavan kustannusten pohjalta:

- **Jos tavarat esimerkiksi toimitetaan kuluttajan katuosoitteeseen, palauttamiskustannukset voivat perustua kuluttajan v"alitseman toimitustavan kustannusten pohjalta:**

  Tavaroiden palauttamisen selke"ällä ilmoituksella varustettuna käytänn"össä voidaan käyttää kuluttajan ilmoittamaa toimituslinjaa. Kiihtelyv"ätä virheellinen toimituslinja voi johtaa palauttamiseen kuluttajan v"alitseman toimituslinjan pohjalta.  

  **Palauttamiskustannusten tai niitä koskevan arvion ilmoittamisvelvollisuuden ei pitäisi merkitä sit"ä, että elinkeinonharjoittaja velvoitetaan ilmoittamaan kyseiset tiedot erilaisista palauttannpesuhdollisuuksista (kuten paketissa kokoamattomana toimitetun huonekalun palauttamisen koottuna).**

6.3. **Peruuttamisoikeuden käyttö**

Direktiivin 11 artiklassa säädet"än, että kuluttaja voi peruuttaa sopimuksen joko käyttämällä malliperuuttamislomaketta tai antamalla mink"ä tahansa muun yksiselitteisen ilmoituksen. Asiaa koskevassa johdanto-osan 44 kappaleessa mainitaan "tavaroiden palauttaminen selke"ällä ilmoituksella varustettuna".

- **Kuluttajan olisi kuitenkin voitava tehd"ä perustus vapaanaomoisia ilmaisina."**

  Kuluttajan ilmoitus saattaa olla selke"ällä ilmoituksella varustettuna. Perusmäär"ät ja kuluttajan osoituksen ollessa selke"ällä ilmoituksella varustettuna, voidaan kuunnella kuluttajan ilmoitusta. Kiihtelyv"ät"ä virheellinen toimituslinja voi johtaa palauttamiseen kuluttajan v"alitseman toimituslinjan pohjalta.

**Toisaalta sopimuksen peruuttamista koskevalla ilmoituksella on v"alt"äm"ät"ä olla selke"ällä ilmoituksella varustettuna.**

**Tavaroiden palauttamisen selke"ällä ilmoituksella varustettuna voidaan käyttää pyysyv"ään v"älineeseen ilmoitettaessa elinkeinonharjoittajalle sopimuksen peruuttamisesta."**

Siten sopimusten peruuttamisesta on käytettävä selke"ällä ilmoituksella varustettuna. Kuluttajan ilmoitus saattaa olla selke"ällä ilmoituksella varustettuna. Kiihtelyv"ät"ä virheellinen toimituslinja voi johtaa palauttamiseen kuluttajan v"alitseman toimituslinjan pohjalta.

**Toisaalta sopimuksen peruuttamista koskevalla ilmoituksella on v"alt"äm"ät"ä olla selke"ällä ilmoituksella varustettuna.**

**Kuluttajan ilmoitus, jossa puhutaan sopimukseen "peruuttamisesta" tai "irtisanomisesta" käytt"ä"än muita vastaavia termej"ä, olisi katsottava riitt"äv"än yksiselitteiseksi, kunhan kuluttaja ja sopimus ovat tunnistettavissa.**

**Koska peruuttamisoikeuden käyttöön liittyv"ä todistustaakka on kuluttajalla, johdanto-osan 44 kappaleessa korostetaan, että pyysyv"än v"älineen käytt"ä"äm"äs"est"ä on hyötyä mahdollisuissa riitatapauksissa. Lis"äksi todistus ilmoituksen lähettäm"ä"äs"est"ä tarjoaisi luonnollisesti kuluttajalle lisätaake tapauksensa toteennäyttämiseksi:**

- **Kuluttaja voisi esimerkiksi säilyttää kopion lähettetystä sähköpostiviestistä tai kirjatun kirjeen postituskuitista.**
6.4. Tavaroita koskeva peruuttamisoikeus

6.4.1. Useita tavaroita koskevat sopimukset tai vialliset tavarat

Kuluttaja voi haluta peruuttaa osittain useita tavaroita kattavan sopimuksen, jos hän haluaa peruuttaa yhden tai usean tuotteen hankinnan.

Vaikka direktiivissä ei nimenomaisesti säädetä tämäntyyppisestä oikeudesta, siinä ei myöskään estetä elinkeinonharjoittajaa ja kuluttajaa sopimuksesta sopimuksen osittaisesta peruuttamisesta siten, että kuluttaja palauttaa ainoastaan yhden tavan tai useita tavaroita, jotka on ostettu yhden tilauksen yhteydessä. Jos esimerkiksi tietyn sopimuksen yhteydessä toimitettuihin tavaroihin sisältyy myynninedistämistarkoituksessa toimitettuja tuotteita, elinkeinonharjoittajaa ei pitäisi velvoittaa hyväksymään ainoastaan täydellä hinnalla myytyjen tuotteiden palautusta.

Tilanne on toinen, jos kuluttaja ei ole sopinut lahjan vastaanottamisesta ja elinkeinonharjoittaja on kuitenkin toimittanut sen. Tällaista lahjaa voidaan pitää tuoteena, jota ei ole tilattu, ja siten siihen sovelletaan tällaisia toimituksia koskevia säädöksiä. Sopimattomista kaupallisista menettelyistä annetun direktiivin 2005/29/EY 27 artiklassa ja liitteen I 29 kohdassa kielletään "maksun vaatiminen heti tai myöhemmän elinkeinonharjoittajan toimittamista tuotteista", joita kuluttaja ei ole tilannut, tai tällaisten tuotteiden palautuksen tai säilyttämisen vaatiminen, paitsi jos tuote on direktiivin 97/7/EY 7 artiklan 3 kohdan mukaisesti toimitettu korvaava tuote (toimitus, jota ei ole tilattu)".

Jos kuluttajalle on toimitettu viallinaan tuote, joka ei ole sopimuksen mukainen kulutustavaroiden kaupasta ja niihin liittyvistä takuista annetussa direktiivissä 1999/44/EY säädetyllä tavalla, kuluttajan olisi voitava 14 päivän kulussa toimituksesta valintansa mukaisesti joko vaatia oikaisua kyseisen direktiivin mukaisesti tai peruuttaa sopimus.

6.4.2. Tavaroiden palautus

14 artikla

1. Kuluttajan on lähettettävä tai luovutettava tavarat elinkeinonharjoittajalle tai henkilölle, jonka tämä on valtuuttanut vastaanottamaan tavarat, ilman aiheentonta viivyttystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja on ilmoittanut elinkeinonharjoittajalle päätöksestäan peruuttaa sopimus 11 artiklan mukaisesti, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutanut noutamaan tavarat itse. Määritäkään on noudatettu, jos kuluttaja lähetttää tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä.

Kuluttaja vastaa vain tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on suostunut vastaamaan niistä tai laiminlyönyt ilmoittaa kuluttajalle, että kuluttajan on vastattava niistä.

Jos kyseessä on muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus ja jos tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksentekokohdetta, elinkeinonharjoittajan on noudettava tavarat omalla kustannuksellaan, jos tavarat ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida
palauttaa tavanomaisesti postitse.

Direktiivin 14 artiklan 1 kohdassa kuluttaja velvoitetaan paluuttamaan tavarat elinkeinonharjoittajalle ja lähettämään ne takaisin viimeistään 14 päivän kulussa päivästä, jona kuluttaja on ilmoittanut elinkeinonharjoittajalle sopimuksen peruuttamisesta. Koska kuluttaja on kuitenkin vastuussa tavaroiden käsittelystä ja niiden arvon vähenemisestä peruuttamisoeideen voimassaoloaikana (katso myös luku 6.4.4), on kuluttajan etuun mukaista palauttaa tavarat mahdollisimman nopeasti sen sijaan, että hän odottaisi määräajan päättymistä.

Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan poikkeusta. Jos tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksentekokohdetta, elinkeinonharjoittajan on noudattava omalla kustannuksellaan tavarat, joita ei ”voida palauttaa tavanomaisesti postitse”.

Tämä vaatimus on vastaavasti poikkeus 6 artiklan 1 kohdan i alakohdasta esitettyyn yleiseen sääntöön, jossa elinkeinonharjoittaja velvoitetaan ilmoittamaan kuluttajalle sellaisten tavaroiden paluuttamiskustannukset, joita ei ”voida palauttaa tavanomaisesti postitse” (katso luku 6.2).

Kuluttaja maksaa tavaroiden paluuttamisesta aiheutuvat välittömät kustannukset, paitsi jos elinkeinonharjoittaja ei ole ilmoittanut kuluttajalle tätä vaatimuksesta 6 artiklan 1 kohdan i alakohdan mukaisesti tai jos elinkeinonharjoittaja on suostunut vastaamaan kustannuksista. Nämä määrämat tiedot sisäilyvät myös liitteen 1 A osassa esitettyyn peruuttamisohjeen mallin, jota elinkeinonharjoittaja voi käyttää täytäksiin velvollisuutensa kuluttajalle ilmoittamisesta. ”Välittömien kulujen” käsitteen ei pitäisi kattaa mitään tavaroiden paluuttamiseen liittyviä hallinnollisia kuluja tai käsitelly- tai täydennyskuluja, joista elinkeinonharjoittaja vastaa.

Elinkeinonharjoittajan tarjoutuminen noutamaan tavarat itse voi sitoa kuluttajaa ainoastaan, jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut myös vastaamaan kuluista. Jos näin ei ole ja jos kuluttaja löytää jonkin tunnistetun palveluntoimittajan tarjoaman edullisemman ja silti luotettavan palautustavan, direktiivin ei pitäisi velvoittaa kuluttajaa hyväksymään elinkeinonharjoittajan tarjousta tavaroiden noutamisesta.

6.4.3. Kuluttajalta saatujen maksujen paluuttaminen

13 artikla

1. Elinkeinonharjoittajan on palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksut, tapauksen mukaan toimituskustannukset mukaan luettuna, ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona elinkeinonharjoittaja saa tietää kuluttajan päätöksestä peruuttaa sopimus 11 artiklan mukaisesti.

Elinkeinonharjoittajan on suoritettava ensimmäisessä alakohdassa tarkoitetu maksujen palautus sillä maksuvälilellä, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa, jollei kuluttaja ole nimenomaisesti sopinut toisin ja edellyttäen, että kuluttajalle ei aiheudu
maksujen palautuksesta kustannuksia.

2. Sen estämättä, mitä 1 kohdassa säädetään, elinkeinonharjoittajan ei tarvitse palauttaa ylimääräisiä kustannuksia, jos kuluttaja on nimenomaisesti valinnut muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoaman edullisimman vakiotoimitustavan.

3. Elinkeinonharjoittaja voi kauppasopimusten osalta pidättyä maksujen palautuksesta kunnes hän on saanut tavarat takaisin tai kunnes kuluttaja on esittänyt näyttöä siitä, että on lähettänyt tavarat takaisin, sen mukaan kumpi ajankohta on aikaisempi, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut noutamaan tavarat itse.

Direktiivin 13 artiklan 1 kohdassa elinkeinonharjoittaja velvoitetaan palauttamaan maksut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle päätöksestä palauttamaan makset.

Kauppasopimusten osalta elinkeinonharjoittaja voi 13 artiklan 3 kohdan nojalla pidättyä maksujen palautuksesta tämän määräajan jälkeen ainoastaan, kunnes hän on saanut tavarat takaisin tai kunnes kuluttaja on ainakin esittänyt näyttöä siitä, että tavarat on lähetetty takaisin.

Jos tavarat tai näyttö saadaan 14 päivän määräajan päättymisen jälkeen, elinkeinonharjoittajan olisi palautettava maksut kuluttajalle ilman aiheetonta viivytystä. Se, mikä katsotaan ”aiheettomaksi” viivytysasteen, on arvioitava tapauskohtaisesti; tavaranomaisissa olosuhteissa maksujen palautus saisi kuitenkin kestä kehitettävässä ja joitakin työpäiviä.

Direktiivin 13 artiklan 3 kohdassa elinkeinonharjoittaja saa pidättyä maksujen palautuksesta, mikä selkeyttää kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien velvoitteita. Tällä säännöksellä parannetaan elinkeinonharjoittajan asemaa verrattuna kuluttajansuojakäytännön etäisopimuksissa annettuun direktiiviin 97/7/EY, jossa elinkeinonharjoittaja velvoitetaan palauttamaan maksut kuluttajalle mahdollisimman pian ja joka tapauksessa 30 päivän kulussa täsmentämättä sitä, pitääkö kuluttajan lähettää tavarat ensin takaisin (katso kyseisen direktiivin 6 artiklan 2 kohta).

Vaatimus, jonka mukaan kuluttajan on esitettävä ”näyttöä siitä, että on lähettänyt tavarat takaisin”, on luonnollisesti varsin tärkeä, kun sovelletaan 13 artiklan 3 kohtaa. Periaatteessa ”näytön” olisi tarkoitettava vakiintuneen kuljetus- tai postivalvelun tarjoajan antama kirjallista ilmoitusta, jossa mainitaan lähetettä ja vastaanottaja.

Näytön ei periaatteessa tarvitse sisältää kolmannen osapuolen antamaa takuutua siitä, että kyseiset tavarat on käsittelyssä ja todennettu. Tämäntyyppiset lisäpalvelut ovat todennäköisesti kalliita, ja siten ne saattaisi vuokrata saada kuluttajan luopumaan peruuttamisoikeuden käyttöön, mikä direktiivissä pyritään nimenomaan estämään (katso johdanto-osan 47 kappale: ”[...] Kuluttajalle peruuttamistapauksessa aiheutuvien velvoitteiden ei tulisi saada kuluttajaa luopumaan peruuttamisoikeuden käyttämisestä”).

Vaikka 14 artiklan 2 kohdassa elinkeinonharjoittaja oikeutetaan saattamaan kuluttaja vastuuseen tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta vääränlaisesta käsitellystä
peruuttamisoikeuden kestoikana, 13 artiklan 3 kohdan nojalla elinkeinonharjoittajan on palautettava maksut kuluttajalle saatuaan näytön siitä, että tavarat on lähetetty takaisin.

Jos kuluttaja hyväksyy elinkeinonharjoittajan tarjouksen tavaroiden noutamisesta tai jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut noutamaan ne omalla kustannuksellaan, elinkeinonharjoittajalla ei pitäisi olla oikeutta pidättää maksujen palautuksesta 13 artiklan 3 kohdan nojalla. Tämä kannustaisi elinkeinonharjoittajaa järjestämään tavaroiden palautuksen mahdollisimman nopeasti.

Direktiivin 13 artiklan 1 kohdassa edellytetään nimenomaisesti, että elinkeinonharjoittaja käyttää maksujen palautuksessa samaa maksuvälineä, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa. Erityisesti elinkeinonharjoittajan on palautettava kuluttajan maksama summa kokonaan maksun valuutassa:

- Jos esimerkiksi kuluttaja on maksanut 50 euroa elinkeinonharjoittajan pankkitilille, elinkeinonharjoittajan olisi maksettava kuluttajalle takaisin sama summa samoin kuin kuluttajan pankin jälkimmäisestä tilisiirrosta mahdollisesti perimmät maksut.

- Elinkeinonharjoittajan ei kuitenkaan pidä korvata kuluttajan alkuperäisen maksun yhteydessä mahdollisesti suorittamia pankkimaksuja.

- Jos kuluttajan pankkitili on tiedyssä valuutassa, mutta maksu ja maksun palautus on suoritettu eri valuutassa, elinkeinonharjoittajan ei pidä vastata mahdollisista menetyksistä, jotka ovat seurausta kuluttajan pankin palautuksen yhteydessä suorittamasta valuutanvaihdosta.

Direktiivin 13 artiklan 1 kohdan nojalla elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja voivat myös nimenomaisesti sopia erilaisesta maksutavasta, kuten maksun palauttamisesta sekällä pankkisiirron sijasta tai palautuksen suorittamisesta jossakin muussa valuutassa kuin alkuperäisen maksun valuuttassa, edellyttäen, että kuluttajalle ei aiheudu mitään kustannuksia eri maksutavan käyttämisestä:

- Jos elinkeinonharjoittaja esimerkiksi saa kuluttajan suostumuksen siihen, että maksu palautetaan pankkisekillä pankkisiirron sijasta, elinkeinonharjoittajan on vastattava kuluttajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkulutuista, esimerkiksi valuutanvaihto- tai pankkikuluista, jotka ovat seurausta elinkeinonharjoittajan käyttämästä eri maksutavasta.

Johdanto-osan 46 kappaleessa todetaan maksuseteleiden käytöstä seuraava: ”Palautusta ei olisi suoritettava maksuseteleillä, ellei kuluttaja ole käyttänyt maksuseteleitä alkuperäisessä liiketoimessa tai nimenomaisesti suostunut niiden käyttöön.”
6.4.4. Kuluttajan vastuu tavaroiden vääränlaisesta käsitelystä

14 artikla

2. Kuluttaja on vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta tavaroiden muusta, kuin niiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä. Kuluttaja ei missään tapauksessa ole vastuussa tavaroiden arvon alenemisesta, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut tietoja peruuttamisoikeudesta 6 artiklan 1 kohdan h alakohdan mukaisesti. [...] 

5. Edellä 13 artiklan 2 kohdassa ja tässä artiklassa säädetyä lukuun ottamatta kuluttajalle ei aiheudu vastuuta peruuttamisoikeuden käyttämisestä.

Kuten johdanto-osan 47 kappaleessa todetaan, kuluttajat voivat peruuttaa sopimuksen riippumatta siitä, miten tavaroita on käsitelty peruuttamisen määrääikana: ”Jotkut kuluttajat käyttävät peruuttamisoikeuttaan käytettyään tavaraa enemmän kuin olisi tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. Tällöin kuluttajan ei pitäisi menettää peruutussoikeuttaan, mutta hänen olisi vastattava tavaran arvon alenemisesta. [...]”

Tällaisissa tapauksissa kuluttaja on kuitenkin 14 artiklan 2 kohdan mukaan vastuussa ”sellaisesta tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta tavaroiden muusta, kuin niiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä”. Johdanto-osan 47 kappaleessa selitetään tätä velvoitetta tarkemmin: ”[...]. Tavaran luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi kuluttajan olisi käsiteltävä sitä ja tarkastettava se samalla tavoin kuin hän voisi tehdä myymällässä. Kuluttajan pitäisi esimerkiksi vain sovittaa vaatetta, ei käyttää sitä. Kuluttajan olisi näin ollen käsiteltävä ja tutkittava tavaraa varoen peruuttamisen määrääjan aikana.”

Tavaran arvon alenemisella voidaan tarkoittaa erityisesti puhdistus- ja korjaukkuja ja, jos tavaroita ei enää voida myydä uusina, elinkeinonharjoittajan puolelta perusteltua tulonmenetystä, kun palautetut tavat joudutaan myymään myymään käytettynä tavarana.

Riitatapauksissa on arvioitava tapauksohjaisesti, onko kuluttaja käyttänyt tavaraa enemmän kuin olisi ollut tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. Hyvänä vertailukohteena voidaan käyttää esimerkiksi sitä, mitä kuluttaja voi tavanomaisesti tehdä hankkiessaan tavaroita fyysisesti liikkeestä:

- Ennen audio-, video- ja tallennuslaitteiden hankkimista kuluttaja voi yleensä testata kuvan tai äänen laatua.
- Valmistajan lappuja ei poisteta, kun vaatetta sovitetaan kaupassa.
- Kuluttaja ei yleensä pysty testaamaan käytännössä kodinkoneita, kuten keittiökokneita, joiden varsinaisesta käytöstä jää vääristämättä jälkiä.
- Kuluttaja ei voi konfiguroida ohjelmistoa tietokoneelle, joten laitteiden tehdasasetusten mahdollisesta palauttamisesta aiheutuvat kohtuulliset kulut laskettaisiin myös tavaroiden arvon alenemisesta.

Periaatteessa kuluttajan olisi pystyttävä **avaamaan paketti** tavaran esille saamiseksi, jos samantyyppisiä tavoita on kauppoissa yleensä esillä pakkaamattomina. Siten pakkauskelle pelkääään avaamisesta aiheutunutta vahinkoa ei tarvitse korvata. Kuitenkin tavaran mahdollinen suojakalvo voidaan poistaa ainoastaan, mikäli se on ehdottoman välttämätöntä tavan testaamiseksi.


Direktiivissä ei säädetä tavaroiden arvon alenemiseen liittyvän kuluttajanvastuun soveltamisesta. Etenkään siinä ei määräetetä, tarkoitetakoan vastuulla ainoastaan sitä, että elinkeinonharjoittaja voi käynnistää oikeudellisen menettelyn kuluttajaa vastaan, vai sitä, että elinkeinonharjoittaja voi yksipuolisesti syyttää kuluttajaa vahingosta tai alentaa kuluttajalle palautettavan maksun määrää määräätä elinkeinonharjoittajalla mahdollisuuden alentaa palautettavista tavaroista takaisin maksettavaa summaa ja kattaa näin arvon aleneminen, joka on seurausta tavaroiden väääränlaisesta käsitellystä peruuttamisoikeuden määräajan aikana.

Näissä asioissa sovelletaan sen vuoksi 3 artiklan 5 kohdassa tarkoitetutta kansallista yleistä sopimusoikeutta. Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi myöntää elinkeinonharjoittajalle mahdollisuuden alentaa palautettavista tavaroista takaisin maksettavaa summaa ja kattaa näin arvon aleneminen, joka on seurausta tavaroiden väääränlaisesta käsitellystä peruuttamisoikeuden määräajan aikana.

Direktiivin 14 artiklan 2 kohdan mukaan "kuluttaja ei missään tapauksessa ole vastuussa tavaroiden arvon alenemisesta, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut tietoja peruuttamisoikeudesta 6 artiklan 1 kohdan h alakohdan mukaisesti". Direktiivin 10 artiklan mukaisen tietojen antamisen lainmäärännön toisen seurauksena on se, että peruuttamisaila akat jatketaan enintä 12 kuukaudella. Tämä merkitsee sitä, että kuluttaja voi peruuttaa sopimuksen melko huomattavan ajan kuluttua ja että hän on kyseisenä aikana voinut tosiasiallisesti käyttää tavaroida olematta millään tavoin vastuussa niiden kulumisesta.  

27. Direktiivin 97/7 johdanto-osan 14 kappaleen viimeisessä osassa todetaan tästä asiasta, että jäsenvaltiojen asiana on päättää muista peruuttamisoikeuden käyttämiseen liittyvistä ehdoista ja järjestelyistä. Tätä toimivaltaa on kuitenkin käytettävä kyseisen direktiivin tarkoituksen mukaisesti, ja erityisesti se ei saa vaikuttaa kielteisesti peruuttamisoikeuden tehtävään ja tehokkuuteen. Näin olisi esimerkiksi tapauksessa, jossa korvauksen määrä, johon viitataan edellisessä kappaleessa, olisi kohtuuton kyseessä olevan tavanar ostinhanina nähden tai myös jos kansallisen lain määräyksessä kuluttajalle asetettaisiin toteennäyttämisvelvollisuus siitä, ettei hän ole käyttänyt tavaraa peruuttamiscoikeutta koskevan määräajan kulueessa tavalla, joka ylittäisi sen, mikä on tarpeen hänen peruuttamiscoikeutensa tarkoituksenmukaisesti käyttämiseksi."
6.4.5. Vastuu palautettaessa tavaroida elinkeinonharjoittajalle

Direktiivissä ei säädetä siitä, kuka on vastuu palautuessa tavaroiden tahattomasta vahingoittumisesta tai katoamisesta niiden palauttamisen aikana, kun kuluttaja peruuttaa sopimuksen. Sen vuoksi tästä asiasta on säädetävää myös kansallisessa lainsäädännössä, jossa voidaan esimerkiksi säättää, että kuluttaja on vastuussa vahingoittumisesta tai katoamisesta tavaroiden palauttamisen aikana sen jälkeen, kun vastuu on siirtynyt hänelle tavaroiden toimitusajankohtana 20 artiklan mukaisesti.

Tavaroida palautettaessa kuluttajan olisi periaatteessa huolehdittava kohtuuden rajoissa siitä, että tavarat saapuvat elinkeinonharjoittajalle ja etteivät ne vahingoitu kuljetuksen aikana, valittava sitä varten vakiintunut kuljetus- tai postipalvelun tarjoaja.

Riippumatta siitä, onko kuluttaja antanut elinkeinonharjoittajalle nimenomaisen ilmoituksen sopimuksen peruuttamisesta, jos kuluttaja ei ole missään vaiheessa saanut tavaroida fyysisesti hallintaan esimerkiksi siksi, että hän on kielletynä vastuukunnan vastaanottamisesta, vastuu tavaroiden katoamisesta tai vahingoittumisesta pysyy elinkeinonharjoittajalla, sillä se ei ole siirtynyt kuluttajalle 20 artiklan mukaisesti.

6.5. Palvelujen toimittamisen peruuttaminen

6.5.1. Kuluttajan suostumus sopimuksen välittömään suorittamiseen sekä korvausvelvollisuus

14 artikla


Direktiivin 7 artiklan 3 kohdassa ja 8 artiklan 8 kohdassa, joissa käsitetään etäsoimukseja haluan, että palvelu alaa peruuttamista koskevien ehdotusten, esimerkiksi kuluttajalle tällaisen "nimenomaisen pyynnön".

Sen vuoksi näitä määräyksiä sovelletaan, jos kuluttaja haluaa, että palvelu alaa peruuttamista koskevan määräajan aikana. Määräysten ei pitäisi kuitenkaan estää elinkeinonharjoittajaa aktiivisesti ehdottamasta kuluttajalle tällaisen pyynnön esittämistä. Ne eivät myöskään saisi velvoittaa elinkeinonharjoittajaa tarjoamaan vaihtoehtoa tai hyväksymään kuluttajan pyyntöä.
Direktiivin 14 artiklan 3 kohdan mukaan kuluttaja saa peruuttaa palvelun tai yleishyödyllisen palvelun toimittamisen, **vaikka hän olisi nimenomaisesti pyytänyt sitä**. Tämä vahvistetaan myös johdanto-osan 50 kappaleessa: ”kuluttajalla olisi oltava perustusoikeus myös silloin, kun hän on pyytänyt palvelujen suorittamista ennen perustattimen määräajan päättymistä”.

Kuitenkin 16 artiklan a kohdan mukaan kuluttaja menettää perustamisoikeuden, kun kyse on **palvelusopimuksesta**, ”joiden osalta palvelu on kokonaan suoritettu, jos palvelun suorittaminen on alkanut kuluttajan nimenomaissa ennakkosuostumuksesta” ja jos kuluttaja on saanut ilmoituksen siitä, että hän menettää peruuttamisoikeuden, kun **elinkeinonharjoittaja on täyttänyt sopimuksen kokonaisuudessaan**” (16 artiklan a kohta). [Kääntäjän huomautus: Tämän säännöksen englanninkielinen versio ”[…] if the performance has begun with the consumer’s prior express consent, and with the acknowledgement that he will lose his right of withdrawal” selventää, että kuluttajan on **hyväksyttävä** peruuttamisoikeuden menettäminen ennakkosuostumustaukeessa].

Direktiivin 16 artiklan a kohdassa tarkoitettu kuluttajan ”nimennomainen ennakkosuostumus” olisi tulkittava samalla tavoin kuin 7 artiklan 3 kohdassa ja 8 artiklan 8 kohdassa edellytetyt ”nimennomainen ennakkosuostumus”. Jos palvelusopimus on luonteloista sellainen, että se voidaan suorittaa kokonaisuudessaan peruuttamisen määräajan aikana, esim. asennusopimus, elinkeinonharjoittajan olisi saatava ennakkosuostumuksen lisäksi myös kuluttajan hyväksyntä sille, että hän menettää peruuttamisoikeuden, kun sopimus on täytetty kokonaan.

Direktiivin 22 artiklan lisämaksuja koskevien säännösten mukaisesti ilmaisuja ”nimennomainen pyyntö” ja ”nimennomainen ennakkosuostumus” olisi tässä yhteydessä tulkittava siten, että ne edellyttävät kuluttajalta **aktiivista toimenpidettä**, kuten rastin merkitsemistä ruutuun verkkosivustossa. Ennalta rastitetun ruudun tai erityislausekkeen sisällyttäminen yleisiin sopimusehtoihin ei todennäköisesti täytä tätä vaatimusta.

Kuluttaja voi ilmaista pyynnön tai ennakkosuostumuksen ja hyväksymän samalla kertaa. Esimerkiksi seuraava sanamuoto voisi täyttää sekä 7 artiklan 3 kohdan tai 8 artiklan 8 kohdan että 16 artiklan a kohdan vaatimukset:

- […] Pyydän, että palvelusopimus suoritetaan välittömästi, ja hyväksyn sen, että menetän sopimuksen perustamista koskevan oikeuteni sen jälkeen, kun palvelusopimus on täytetty kokonaisuudessaan.

Kuluttajan nimenomaisen pyynnön tai ennakkosuostumuksen voidaan myös katsoa sisältyvän osapuolten väliseen sopimukseen siitä, että sopimus täytetään tietynä päivänä tai tietystä päivämäärästä alkaen peruuttamisen määräajan aikana.

**Myyntisopimuksen yhteydessä toimitetuista palveluista**, kuten asentamisesta, todetaan johdanto-osan 50 kappaleessa seuraavaa: ”[…] Jos sopimus koskee sekä tavaroihin että palveluihin, tavaroihin eli sovelletava tämän direktiivin säännöksiä tavaroiden palauttamisesta ja palveluihin eli sovelletava tämän direktiivin säännöksiä korvausjärjestelmästä.”
Jos palvelu toimitetaan myyntisopimuksen peruuttamisoikeuden määräajan aikana (esim. välittömästi tavaroiden toimituksen jälkeen), elinkeinonharjoittajan olisi saatava kuluttajalta nimenomainen pyyntö siitä, että palvelu suoritetaan peruuttamisoikeuden määräajan aikana, jotta elinkeinonharjoittaja saisi korvauksen palvelusta myös siinä tapauksessa, että kuluttaja peruuttaa sopimuksen:


Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen peruuttamisoikeuden määräajan kulussa pyydettyään palvelun välittömiä suoritusta, 14 artiklan 3 kohdassa edellytetään, että kuluttaja maksaa elinkeinonharjoittajalle määrän, joka on suhteessa saatuun suoritukseen sopimuksen mukaisen kokonaislukion perusteella:

- Jos esimerkiksi kuluttaja peruuttaa matkapuhelinpalvelua koskevan sopimuksen käytetystä palvelusta 10 päivän ajan, hänen olisi maksettava elinkeinonharjoittajalle kolmasosa kuukausimaksusta sekä kyseisenä aikana mahdollisesti saatujen lisäpalvelujen hinta.

Jos palvelujen toimittaminen kuluttajalle aiheuttaa elinkeinonharjoittajalle kertaluonteisia kuluja, tämä voi ottaa ne huomioon korvausta laskettaessa:

- Elinkeinonharjoittaja voi esimerkiksi laskea korvauksen mukaan kulut, jotka liittyvät kiinteitä viestintäpalveluja koskevan sopimuksen yhteydessä suoritettuihin asennustöihin, jotka on toimitettu kuluttajan asuinpaikassa, ennen kuin kuluttaja peruuttaa sopimuksen.

Korvauksen olisi kuitenkin perustuttava toimituksen markkina-arvoon, jos kokonaishinta on kohtuuton. Johdanto-osan 50 kappaleessa esitetään hyödyllisiä selityksiä siitä, miten markkina-arvo määritetään: ”[...] Suhteellisen osuuden laskennan olisi perustuttava sopimuksessa sovittuun hintaan, ellei kuluttaja osoita, että kokonaishinta itsessään on kohtuuton, jolloin maksettava määrä olisi laskettava suoritetun palvelun markkina-arvon perusteella. Markkina-arvo olisi määritettävä vertaamalla hintaa muiden elinkeinonharjoittajien sopimuksien tekoajankohtana suorittamien vastaavien palvelujen hintaan. [...]”.

Johdanto-osan 14 kappaleessa viitataan jäsenvaltioiden kohtuuttomia hintoja tai kiskontahintoja koskeviin sääntöihin, jotka saattavat olla merkityksellisiä 14 artiklan 3 kohtaan sovellettaessa.

22 Katso myös asetuksen N:o 1182/71 3 artiklan 2 kohdan d alakohta, jossa todetaan, että ”jos määräaikaan sisältyy kuukauden osia, osien pituutta laskettaessa kuukaudessa katsotaan olevan 30 päivää”.
Näitä peruuttamis.oikeutta koskevia sääntöjä sovelletaan myös sähköisesti toimitettuihin maksettuihin palveluihin, joita ovat esimerkiksi seuraavat:

- kuluttajan luoman internetpohjaisen kuvavaraston, sosiaalisen verkoston tai internetissä käytettävän ääni-/videopuhelinpalvelun käyttöoikeudet;
- sää- tai liikennetietoja välillä käytetyn verkkopalvelun käyttöoikeudet;
- verkkosanomalehtien-/tiedotteiden käyttöoikeudet (katso myös poikkeus peruuttamisoikeudesta 16 artiklan j kohdassa, joka koskee yksittäisen sanomalehden toimittamista mutta ei sanomalehditilauskia).

6.5.2. Elinkeinonharjoittajan velvollisuuksien laiminlyönnin seuraukset

14 artikla

4. Kuluttaja ei ole velvollinen maksamaan
a) sellaisten palvelujen suorittamisesta tai veden, kaasun tai sähkön toimittamisesta, jos niitä ei pidetä kaupan tietynä tilavuutena tai määrytynä määränä, tai kaukolämmön toimittamisesta, jotka on suoritettu kokonaan tai osittain peruuttamisen määräajan aikana, jos

i) elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut tietoja 6 artiklan 1 kohdan h tai j alakohdan mukaisesti; tai

ii) kuluttaja ei ole 7 artiklan 3 kohdan ja 8 artiklan 8 kohdan mukaisesti nimenomaisesti pyytänyt, että palvelun suorittaminen alkaa peruuttamisen määräajan aikana; […]

Direktiivin 14 artiklan 4 kohdan a alakohdan mukaan kuluttaja ei ole velvollinen vastaamaan kuluttajalle seuraavista tapauksista, toisin sanoen kuluttajalla on oikeus joko saada takaisin maksettu summa tai olla kokonaan suorittamatta maksua, jos elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut vaadittuja tietoja peruuttamisoikeudesta 6 artiklan 1 kohdan h tai j alakohdan mukaisesti tai jos kuluttaja ei ole nimenomaisesti pyytänyt, että palvelun suorittaminen alkaa peruuttamisen määräajan aikana.

Samoin kuin edellä tavoiteltiin koskevassa tapauksessa vaadittujen tietojen toimittamisen laiminlyönti saattaa osoittautua elinkeinonharjoittajalle kalliiksi, koska 10 artiklan mukaisesti peruuttamisalkaa saatetaan jatkaa enintään 12 kuukauteen. Tämä merkitsee, että kuluttajalla on oikeus saada maksuttomia palveluja tai yleishyödyllisiä palveluja melko pitkän aikaa.
6.6. Sopimuksen päättymisen peruuttamisoikeuden käytön jälkeen

12 artikla

Peruuttamisoikeuden käyttäminen lakkauttaa osapuolten velvoitteet

a) täyttää kyseinen etäopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus; tai

b) tehdä etäopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävä sopimus tapauksissa, joissa kuluttaja on tehnyt tarjouksen.

Direktiivin 12 artiklassa todetaan, että peruuttamisoikeuden käyttäminen lakkauttaa osapuolten velvoitteet täyttää sopimus ja erityisesti kuluttajan velvoitteen suorittaa maksu tai tehdä sopimus, jos kuluttaja on tehnyt tarjouksen.

Tämä sääntö ei kuitenkaan 3 artiklan 2 kohdan mukaan vaikuta muihin tiettyjä aloja säänteleviin EU:n sääntöihin, jotka koskevat sopimuksen purkamista.

- Esimerkiksi sähkön sisämarkkinoista annetussa direktiivissä 2009/72/EY ja maakaasun sisämarkkinoista annetussa direktiivissä 2009/73/EY (3 artiklan 6 kohta) säädetään, että jos asiakas haluaa sopimusehtojen mukaisesti vaihtaa toimittajaa, kyseinen verkonhaltija tai kyseiset verkonhaltijat saattavat muutoksen voimaan kolmen viikon kulueessa.

Jos kuluttaja päättää peruuttaa sähkö- tai kaasusopimuksen ja siirtyä uudelle toimittajalle, aikaisemman toimittajan ja kuluttajan sopimus siis sitoo näitä enintään kolmen viikon ajan poikkeuksena 14 artiklan 3 kohdan säännöistä, jotka koskevat ennen peruuttamista saadusta suorituksesta maksettavia korvauksia.

6.7. Liitännäissopimukset

15 artikla

1. Jos kuluttaja käyttää tämän direktiivin 9–14 artiklan mukaisesti oikeuttaan peruuttaa etäopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus, kaikki liitännäissopimukset peruuntuvat automaattisesti ilman, että kuluttajalle koituu mitään kustannuksia tämän direktiivin 13 artiklan 2 kohdassa ja 14 artiklassa tarkoitetujen kustannuksia lukuun ottamatta, sanotun kuitenkaan rajoittamatta kulutusluottosopimuksesta

23 Direktiivi 2009/72/EY sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöksistä ja direktiivin 2003/54/EY kumoamisesta (3 artiklan 5 kohta):

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että

a) asiakkaan haluessa sopimusehtojen mukaisesti vaihtaa toimittajaa kyseinen verkonhaltija tai kyseiset verkonhaltijat saattavat muutoksen voimaan kolmen viikon kulueessa; ja

b) asiakkailla on oikeus saada kaikki merkitykselliset kulutustiedot.


Jäsenvaltioiden on varmistettava, että

a) asiakkaan haluessa sopimusehtojen mukaisesti vaihtaa toimittajaa kyseinen verkonhaltija tai kyseiset verkonhaltijat saattavat muutoksen voimaan kolmen viikon kulueessa; ja

b) asiakkailla on oikeus saada kaikki merkitykselliset kulutustiedot.

2. Jäsenvaltioiden on säädetä tällaisten sopimusten peruuntumista koskevista yksityiskohtaisista säädöistä.

Direktiivin 2 artiklan 15 kohdan mukaan liitännäissopimuksella tarkoitetaan "sopimusta, jonka mukaan kuluttaja hankkii etäopimuksen tai muualla kuin elinkeinoharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen liittyvää tavaraita tai palveluja, jotka elinkeinoharjoittaja tai kolmas osapuoli toimittaa tai suorittaa kyseisen kolmannen osapuolen ja elinkeinoharjoittajan välisen järjestelyn perusteella", ja joka voi olla esimerkiksi

- toimitus-, huolto- tai asennusopimuse,
- hankinnan rahoittamiseksi tehty vakuutus- ja luottosopimus.

Mahdolliset liitännäiset vakuutus- ja luottosopimukset peruuntuvat 15 artiklan mukaisesti, vaikka ne eivät yleensä kuulukaan direktiivin soveltamisalaan 3 artiklan 3 kohdan d alakohdan nojalla.

Erillisten toisiinsa liittyvien sopimusten välistä suhdetta suhdetta olisi arvioitava ja määritettävä, kumpi on pääsopimus ja kumpi pääsopimuksen liitännäissopimus:

- Jos esimerkiksi kuluttaja hankkii samalta elinkeinoharjoittajalta erillisten sopimusten perusteella matkapuhelinpalveluja ja matkapuhelimen, joka maksetaan (osittain) palvelun kuukausimaksun yhteydessä, palvelusopimusta olisi pidettävä pääsopimuksena. Tämän ei pitäisi estää kuluttajaa peruuttamasta erikseen aina ostaessaan liitännäistä myyntisopimusta, vaikka hän säilyttäisi palvelusopimuksen.

Jos liitännäissopimus kuuluu direktiivin soveltamisalaan (esimerkiksi toimitusta tai asennusta koskeva sopimus), kuluttajan olisi korvattava elinkeinoharjoittajalle saadun suorituksen kustannukset 13 artiklan 2 kohdan ja 14 artiklan mukaisesti.

Toisaalta jos liitännäissopimus (kuten vakuutus- tai luottosopimus) ei yleensä kuulu direktiivin soveltamisalaan, peruuntumisen seurauksiin sovelletaan jäsenvaltioiden alakohtaisia sääntöjä tai yleisen sopimusoikeuden sääntöjä.

Jäsenvaltiot säättävät liitännäissopimuksen peruuntumista koskevat tarkat säännöt. Niissä voidaan esimerkiksi velvoittaa elinkeinoharjoittajaa välittämään muille asiaankuuluville elinkeinoharjoittajille tieto siitä, että kuluttaja on ilmoittanut elinkeinoharjoittajalle päätöksestään peruuttaa pääsopimus.

6.8. Poikkeukset peruuttamisoikeudesta

Direktiivin 16 artiklassa luetellaan 13 sopimusta tai tilannetta, joissa kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta tai joissa hän menettää sen tietyin edellytyksin. Tässä yhteydessä on kiinnitetävä erityistä huomiota alla kuvattuihin tilanteisiin tai sopimuksiin.
6.8.1. **Kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi valmistetut tavarat**

<table>
<thead>
<tr>
<th>16 artikla</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>c) sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka on valmistettu kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tämä poikkeus peruuttamisoikeudesta on samanlainen kuin kuluttajansuojasta etäsoimuksissa annetun direktiivin 97/7/EY 6 artiklan 3 kohdassa tarkoitettu poikkeus.

"Kuluttajan vaatimusten mukaisesti valmistettu tava" määritetään direktiivin 2 artiklassa tavaraksi, "jota ei ole valmistettu etukäteen vaan joka valmistetaan kuluttajan henkilökohtaisen valinnan tai päätöksen perusteella". Johdanto-osan 49 kappaleessa mainitaan "mittatilausverhot" esimerkkinä tavaroiesta, jotka on valmistettu kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi.

Koska tämä sääntö on poikkeus direktiivin yleisestä säännöstä, jolla kuluttajille taataan peruuttamisoikeus etäsoimusten tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimituloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä, sitä olisi tulkittava suppeasti.

Siten tämän poikkeuksen piiriin olisi kuuluttava esimerkiksi:

- **tavaroiden, joita varten kuluttaja on toimittanut erityisvaatimuksia, kuten kalusteiden mitat tai vaatteen koon;**
- **tavaroiden, joihin kuluttaja on pyytänyt henkilökohtaisten tarpeiden mukaisia erityisominaisuuksia, kuten erityisen suunnitelman mukainen erikoismateriaalitoiminnan auto tai tietokoneen erikoiskomponentti, joka on hankittava erikseen kyseistä tilausta varten ja joka ei kuulu elinkeinonharjoittajan yleensä yleisölle tarjoamaan valikoimaan;**
- **osoitemerkintöjen, joissa on kuluttajan yhteystiedot, tai t-paitojen, joissa on kuluttajan vaatimusten mukainen painatus.**

Tässä yhteydessä "vaatimusten mukaisella" / "henkilökohtaisia tarpeita vastaavalla" olisi tarkoitettava sitä, että tavarat ovat periaatteessa ainutlaatuisia ja että ne on valmistettu kuluttajan esittämien ja elinkeinonharjoittajan kanssa sovittujen henkilökohtaisten toiveiden ja vaatimusten mukaisesti.

Sitä vastoin jos kuluttaja ainoastaan valitsee tavaroihin elinkeinonharjoittajan tarjoamia (ennalta määritettyjä) vakio-optioita, kuten auton värin tai lisävarusteen, tai luo kalustekokonaisuuden vakio-osista, siinä tapauksessa ei pitäisi olla mahdollista puhua "vaatimusten mukaisesta" tai "henkilökohtaisia tarpeita vastaavasta" tämän määräyksen suppeassa merkityksessä.
6.8.2. Erityisominaisuuksilla varustetut tavarat

16 artikla

d) sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka voivat pilaantua tai vanhentua nopeasti;

e) sellaisten sinetöityjen tavaroiden toimittamisesta, joita ei voida palauttaa terveydensuojelu- tai hygieniasystä ja joiden sinetti on avattu toimituksen jälkeen;

f) sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka ovat toimittamisen jälkeen luontensa mukaisesti erottamattomasti sekoittuneet muiden tavaroiden kanssa;

Edellä d kohdassa tarkoitettuja tavoita, jotka voivat pilaantua tai vanhentua nopeasti, voivat olla esimerkiksi

- elintarvikkeet ja juomat, myös kylmässä säilytettävät, joiden säilyvyysaika on lyhyt.

Jotta tuote laskettaisiin e kohdan nojalla poikkeuksaksi, sinettiä olisi käytettävä todellisista terveydensuojelussa ja hygieniasystä. Sinetti voi olla suojakääre tai -kalvo. Tätä poikkeusta voitaisiin soveltaa esimerkiksi seuraaviin tavaroihin, jos kuluttaja on avannut sinetin toimituksen jälkeen:

- kosmeettiset valmisteet, kuten huulipunat;

- patjat.

Muita kosmeettisia valmisteita varten, joita ei voida pitää terveydensuojelussa ja hygieniasystä sinetöityinä, elinkeinonharjoittajat voi tarjota kuluttajalle jonkin muun keinon valmistavan esimerkiksi ilman testaamiseen samalla tavoin kuin kaupassa ja toimittaa esimerkiksi ilmasevakäyttöä käyttääkseen oikeuttaa varmistaa valmisteen luonteen ja ominaisuuDET.

Johdanto-osan 49 kappaleessa mainitaan polttoaineen toimittaminen esimerkkinä sellaisen tavaroiden toimittamisesta, joka sekoittuu muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetuksesta, autonvuokrauspalveluista, ravintolapalveluista tai vapaa-ajanpalveluista, jos sopimus edellyttää suoritusta määrättynä ajankohtana tai määätyn ajan kulueossa;

6.8.3. Sopimukset, joissa edellytetään suoritusta määrättynä ajankohtana tai määätyn ajan kulueossa

16 artikla

l) majoituksen tarjoamisesta muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetuksesta, autonvuokrauspalveluista, ravintolapalveluista tai vapaa-ajanpalveluista, jos sopimus edellyttää suoritusta määrättynä ajankohtana tai määätyn ajan kulueossa;

Jotta tätä poikkeusta sovellettaisiin, sopimuksessa olisi ilmoitetava suorituksen määrätä ajankohtaa tai suoritusaiikaa. Myös tätä sääntöä on tulkittava suppeasti, koska kyseessä on poikkeus. Sitä sovellettaisiin sen vuoksi otettava huomioon johdanto-osan 49 kappaleessa ilmoitetut sytyt: "[…] Peruuttamisiokeuden myöntäminen kuluttajalle voisi olla epäasianmukaisena myöös tiettyjen palvelujen osalta, kun sopimuksen tekeminen merkitsee
**kapisiteetin varamista sopimuksen täyttämiseksi** ja elinkeinonharjoittajan voi olla vaikea löytää tälle kapasiteetille muuta käyttöä, jos peruuttamisoikeutta käytetään. Näin olisi esimerkiksi silloin, kun hotelliin, lomamökkeihin tai kulttuuri- tai urheilutapahtumiin tehdään varaauksia.”

Johdanto-osan 49 kappaleessa esitetään tästä poikkeuksesta seuraavat esimerkit:

- hotelleihin, lomamökkeihin tai kulttuuri- tai urheilutapahtumiin tehdyt varaaukset.
- Muita esimerkkejä ovat teatteriesityksen varaan tehdyt päivillä ja tarjoilun järjestäminen syntymäpäivä- tai hääjuhlia varten tietynä päivänä.

Direktiivin 16 artiklan 1 kohdassa käytetynä ilmaisulla ”auto” tarkoitetaan ajoneuvoja, jotka on suunniteltu **matkustajien kuljettamiseen**. 25

Moottoripyörien ja muiden kuljetusvälineiden kuin autojen vuokraamiselle tietynä päivämääränä/äikoina voitaisiin myös myöntää poikkeus peruuttamisoikeudesta, jos se katsotaan ”vapaa-ajanpalveluksi”.

Kuluttajansuojasta etäsopimuksissa annettua direktiiviä 97/7/EY koskevassa asiassa C-336/03, easyCar, antamassa tuomioissa yhteisöjen tuomioistuin totesi, että käsite ”kuljetus” kattaa myös kulkuneuvon antaman kuluttajan käyttöön (katso erityisesti 26 ja 31 kohta). Tämän tulkinnan mukaan kuorma-autojen vuokraaminen **tavaroiden kuljettamiseen** tietynä päivänä voisi kuulua 16 artiklan 1 kohdassa tarkoitetun tavaroiden kuljettamiseen koskevan poikkeuksen soveltamisalaan.

Vaikka 16 artiklan 1 kohta kattaa tavaroiden kuljettusta koskevat sopimukset, sitä ei sovelleta varastointipalveluihin, vaikka ne suoritetaisiin tietynä päivämäärinä.

7. **LUOVUTUS**

18 artikla

1. Jolleivät osapuolet ole toimitusajasta muuta sopineet, elinkeinonharjoittajan on luovutettava tavaara siirtämällä sen fyysinen hallinta tai määriäysvalta tavaaraan kuluttajalle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä.

2. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt velvoitteitaan toimittaa tavarat kuluttajan kanssa sovittuna aikana tai 1 kohdassa säädetyssä määräajassa, kuluttajan on pyydettävä häntä tekemään luovutus olosuhteisiin nähden asianmukaisen lisäajan kullessa. Jos

---

25 ”Henkilöautolla” tarkoitetaan kuluttajien mahdollisuudesta saada polittoainetulouta ja hiilidioksidipäästöjä koskevia tietoja annetun direktiivin 1999/94/EY 2 artiklan 1 kohdan mukaan ”kaikkia direktiivin 70/156/ETY liitteen II määritelmän mukaisia M1-luokan ajoneuvoja”. Direktiivi 70/156/ETY on sittenkin korvattu moottorijoneuvojen hyväksymisestä annetulla direktiivillä 2007/46/EY, jossa M1-luokkaan kuuluvaksi ajoneuvoksi määritellään ”**matkustajien kuljettamista varten suunniteltut ja rakennetut ajoneuvot, joissa on kuljettajan istuimen lisäksi istuin on entiiän kaikkein matkustajalle**”. Kyseisen direktiivin 3 artiklan määritelmän mukaan ”moottorijoneuvollaa” tarkoitetaan ”**moottorikäyttöistöstä ajoneuvoja, joka kulkee omalla käyttövoimallaan, on vähintään nelipyöräinen, on valmis, valmistunut tai keskeneräinen ja jonka suurin rakenteellinen nopeus on yli 25 km/h” sekä moottorijoneuvon vetämää perävaunua.
Elinkeinonharjoittajalla ei luovuta tavaroiden tämän lisään kulussa, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus.

Ensimmäistä alakohtaa ei sovelleta kauppasopimuksiin, jos elinkeinonharjoittaja on kieltyytynyt toimittamasta tavaraa tai jos luovutus sovittuna toimitusaikana on olenmainen ottaen huomioon kaikki sopimuksen tekemiseen liittyvät olosuhteet tai jos kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutus tiettyyn päivään mennessä tai tiettyyn päivänä on olenmaina. Jos elinkeinonharjoittaja ei tällaisessa tapauksessa luovuta tavaraita kuluttajan kanssa sovittuna aikana tai 1 kohdassa säädettyssä määräajassa, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi.

3. Sopimuksen purkamisen jälkeen elinkeinonharjoittajan on viipymättä palautettava kaikki sopimuksen nojalla maksetut määrät.

4. Sen lisäksi, että sopimus puretaan 2 kohdan mukaisesti, kuluttaja voi turvautua muihin kansallisessa lainsäädännössä säädettyihin oikeuskeinoihin.

Direktiivin 18 artikla koskee ainoastaan kauppasopimuksia, kuten 17 artiklan 1 kohdassa nimenomaan todetaan. Luovutusaukko koskevat 18 artiklan määräykset liittyvät 5 artiklan 1 kohdan d alakohdan ja 6 artiklan 1 kohdan g alakohdan esitettyyn vaatimukseen siitä, että tavaroiden toimittamisen määräaika on ilmoitettava.

Etäsopimuksia ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevan 6 artiklan 1 kohdan g alakohdan mukaan elinkeinonharjoittajan on ilmoitetava kuluttajalle "määräaika, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavaroi". Elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta tiedot on 5 artiklan 1 kohdan d alakohdan mukaan toimitettava "tapaunaksen mukaan".

Näin ollen elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksissa tätä tietoa ei tavoitella, jos tavarat toimitetaan tai palvelu suoritetaan välittömästi. Elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksissa tätä tietoa ei tarvitse ilmoitaa myöskään, jos myyjä aikoo toimittaa tavarat 18 artiklan 1 kohdassa säädettyssä 30 päivän määräajassa (katso myös 4 luku ennen sopimuksen tekemistä annettavia tietoja koskevista velvoitteista).

On tärkeää panna merkille, että direktiivissä ei ole mitään palvelusopimuksia koskevia erityissääntöjä siitä, jos elinkeinonharjoittaja ilmoittaa palvelun suorittamisen määräaikaa. Tämäntyyppinen laininlyönnin seurauskset voidaan säättää kansallisessa lainsäädännössä.

Jos elinkeinonharjoittaja ei toimita tavaroiden sovittuna aikana tai kuluttajalle ilmoitetussa määräajassa, kuluttajan on sovittava elinkeinonharjoittajan kanssa toimitusajan pidentämisestä 18 artiklan 2 kohdan nojalla. Mikäli elinkeinonharjoittaja ei toimita tavaroiden ennen lisääjan päätymistä, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus.

Jos ilmoitettu toimitusaika tai oletettu 30 päivän määräaika on kuitenkin olenmainen (esimerkiksi jos on kyse hääpuvun toimittamisesta – katso johdanto-osan 52 kappole) ja
elinkeinonharjoittaja ei toimita tavaraa ajoissa, kuluttajalla pitäisi olla oikeus purkaa sopimus välittömästi alun perin sovitun määräajan päättymynä.

Kansallisessa lainsäädännössä voidaan säättää siitä, miten kuluttajan olisi ilmoitettava elinkeinonharjoittajalle sopimuksen purkamisesta (katso johdanto-osan 52 kappale).

Direktiivin 18 artiklan 4 kohdan nojalla kansallisessa lainsäädännössä voidaan säättää muista oikeuskeinoista, joihin kuluttaja voi turvautua. Niistä annetaan esimerkkejä johdanto-osan 53 kappaleessa: "Sen lisäksi, että kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus, jos elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt tämän direktiivin mukaisia tavaran luovutusta koskevia velvoitteitaan, kuluttaja voi sovellettaan kansallisen lainsäädännön mukaisesti turvautua muihin oikeuskeinoihin, kuten myöntää elinkeinonharjoittajalle lisäajan toimitusta varten, vaatia sopimuksen täyttämistä, pidättyä maksamasta ja vaatia vahingonkorvausta." 

Jos sopimus pureetaan, elinkeinonharjoittajan on 18 artiklan 3 kohdan mukaan palautettava viipymättä kaikki maksetut määrät. Direktiivissä ei määrätä maksujen palauttamisen määräaikaa. Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välille syntyy riita maksujen palauttamisen ajankohdasta, toimivaltaisten kansallisten elinten ja tuomioistuinten on arvioitava asiaa tapauskohtaisesti. Periaatteessa elinkeinonharjoittajan olisi pystyttävä palauttamaan maksut muutaman työpäivän kulueessa.

8. VAARANVASTUUN SIIRTYMINEN

20 artikla

Sopimuksissa, joiden mukaan elinkeinonharjoittaja lähettää tavarat kuluttajalle, vastuu tavaroiden katoamisesta tai vahingoittumisesta siirtyy kuluttajalle, kun kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut tavarat fyysisesti hallintaansa. Riski siirtyy kuitenkin kuluttajalle, kun tavarat luovutetaan rahdinkuljettajalle, jos kuluttaja on antanut tavaroiden kuljetuksen rahdinkuljettajan tehtäväksi eikä valittu rahdinkuljettaja ollut elinkeinonharjoittajan ehdottamien rahdinkuljettajien joukossa, sanotun kuitenkaan rajoittamatta kuluttajan oikeuksia rahdinkuljettajan suhteen.

Direktiivin 20 artiklan mukaan riski siirtyy kuluttajalle myös silloin, kun tavarat luovutetaan rahdinkuljettajalle, jos kuluttaja on valinnut rahdinkuluttajan eikä elinkeinonharjoittaja ole ehdottanut kyseistä rahdinkuljettajaa.


63
9. MAKSUVÄLINEEN KÄYTÖSTÄ AIHEUTUVAT KULUT

19 artikla

Jäsenvaltioiden on kiellettävä elinkeinoharjoittajia vaatimasta tietyn maksuvälineen käytöstä maksuja, jotka ylittävät elinkeinoharjoittajalle tämän välineen käytöstä aiheutuvat kustannukset.

9.1. Johdanto

Direktiivin 19 artiklaa sovelletaan ”maksuvälineiden” käyttöön. Koska ilmaisua ei erikseen määritellä, 19 artiklaa olisi sovellettava kaikkiin maksuvälineisiin, myös käteiseen.

Maksukorttien (pankkikorttien) käytön osalta 19 artiklaa ei ole tällä hetkellä merkityksellinen niissä 13 jäsenvaltiossa, jotka ovat päättäneet käyttää maksupalveludirektiivin26 52 artiklan 3 kohdassa tarjottua mahdollisuutta kieltää lisämaksujen veloittaminen.


9.2. ”Maksujen” määritelmä

Direktiivin 19 artiklaa olisi sovellettava kaikenlaisiin maksuihin, jotka liittyvät suoraan johonkin maksuvälineeseen, riippumatta siitä, miten ne esitetään kuluttajille.

- Esimerkiksi hallinto-, varaus- tai käsittelykuluksi kutsuttujen maksujen, joita käytetään yleisesti erityisesti lento- ja laivayhtiöiden lippujen verkkomyynnissä


samoin kuin eri tapahtumien lippujen verkkomyynnissä, olisi kuuluttava 19 artiklan soveltamisalaan, jos niitä ei peritä käytettäväksi tiettyä maksuvälinettä.

Alennuksia, joita myönnetään kuluttajille tietyn maksuvälineen, yleensä suoraveloituksen, käytöstä, ei olisi automaattisesti pidettävä 19 artiklassa tarkoitettuna maksuna, joka peritään kaikista muista käytettävissä olevista maksuvälineistä. Tämä johtuu siitä, että ”alennuksen” syyä saattaa olla elinkeinonharjoittajan perustellun edun mukainen pyrkimys kannustaa asiakasta käyttämään tiettyä maksuvälinettä, joka on tehokkaampi elinkeinonharjoittajan liiketoimintarakenteen kannalta, eikä niinkään pyrkimys kattaa joidenkin muiden maksuvälineiden käytön kustannuksia.

On kuitenkin mahdollista, että lisämaksuja voitaisiin veloittaa tässä artiklassa tarkoitetussa merkityksessä niin, että saman- tai erityyppisiä alennuksia myönnetään eri maksuvälineille ja alennusjärjestelmän ulkopuolelle jätetään vain yksi tai kaksi maksutapaa. Kunkin alennusjärjestelmän yhteensopivuutta 19 artiklan kanssa olisi arvioitava tapauksesta käsiteltäessä.

Kyseinen 19 artikla ei saisi estää elinkeinonharjoittajaa veloittamasta samasta tavaraa tai palvelusta eri hintoja silloin, kun ne myydään eri myyntikanavien kautta:

- Esimerkiksi konserntilipusta voidaan veloittaa korkeampi hinta suoraan teatterissa ja alempi hinta muissa myyntipaikoissa.

9.3. Elinkeinonharjoittajalle aiheutuvien ”kustannusten” määritelmä

9.3.1. Kauppiaalta veloitettavat palvelumaksut ja muut korttimaksujen käsittelyyn liittyvät välittömät kustannukset

Direktiivissä ei määritetä 19 artiklassa tarkoitetutta ”elinkeinonharjoittajalle aiheutuvia kustannuksia” eikä anneta niistä tarkempia tietoja.

Useimmille elinkeinonharjoittajille kauppiaalta veloitettava palvelumaksu (Merchant Service Charge eli MSC) on suurin yksittäinen tekijä korttimaksujen hyväksymisestä aiheutuvissa kustannuksissa. Kauppiaalta veloitettava palvelumaksuun sisältyy yleensä

1) elinkeinonharjoittajan pankin (vastaanottavan pankin) maksukortin myöntäjälle suorittama toimitusmaksu;
2) järjestelmän (esim. Visa tai MasterCard) elinkeinonharjoittajan pankilta veloittamat maksut ja ja
3) elinkeinonharjoittajan pankin pidättämä summa kustannusten ja voiton kattamiseksi.

Luottokortitapahtumissa kauppiaalta veloitetaan palvelumaksuna yleensä tietty prosentti tapahtuman arvosta, kun taas maksukortitapahtumissa veloitetaan yleensä, joskaan ei aina, kiinteämääräinen maksu. Kauppiaalta veloitettava palvelumaksu vaihtee huomattavasti

---

29. Elinkeinonharjoittaja voi suoraveloituksen avulla muun muassa ennakoida kassavirtaa. Siten suoraveloituksen käytöstä voidaan myöntää alennusta pikemminkin sillä perusteella, että kuluttajaa kannustetaan maksamaan säännöllisesti tietynä päivämääränä eikä niinkään käyttämään tiettyä maksuvälinettä.

---

65
elinkeinonharjoittajan liikevaihdon, liiketoimintasektorin ja muiden elinkeinonharjoittajan ominaispiirteiden perusteella.

Lisäksi elinkeinonharjoittaja saattaa joutua maksamaan transaktiokuluja tai yleisiä maksuja vastaanottavalle pankille tai maksupalvelun välittäjälle.

Maksupalvelujen välittäjät auttavat joitakin vähittäiskauppiaita vastaanottamaan maksuja turvallisesti, ja ne saattavat veloitettaa maksutoimintojen tarjoamiseen, petosten havaitsemiseen ja hallinnointiin liittyvistä palveluista ja palveluiista, joita yleensä tarjoavat vastaanottajapankit.

9.3.2. Liiketoiminnan harjoittamisen yleiset kustannukset, jotka välillisesti liityvät maksujen käsittelyyn

Elinkeinonharjoittajat vastaavat yleensä muista liiketoiminnan kustannuksista, jotka voivat välillisesti liittyä maksujen vastaanottamiseen tai käsittelyyn käytetyn maksuvälineen perusteella. Tällaiset kulut ovat lähinnä hallinnollisia kustannuksia, laitteiden asentamiseen ja kokoonpanoon liittyviä maksuja sekä petosten ja riskien hallintaan liittyviä kustannuksia.

9.3.3. Maksuvälineen käytöstä veloitettavan maksun perusteeksi hyväksyttävät kustannukset

Ainoastaan maksut, joita elinkeinonharjoittajalta peritään suoraan maksuvälineen käytöstä, olisi katsottava kyseisen maksuvälineen kustannuksiksiksi 19 artiklassa tarkoitettussa merkityksessä.

Sellaisia elinkeinonharjoittajalle aiheutuvia kustannuksia, jotka voidaan oikeutetusti ottaa huomioon perusteltualla kuluttajila velvoitettavina maksuja, ovat kauppiailta veloitettavat palvelumaksut sekä transaktiomaksut tai yleismaksut, jotka maksetaan välittäjille joistakin tai kaikista sellaisista palveluista, joita vastaanottavat pankit yleensä tarjoavat kauppiaille. Tällaisissa tapauksissa välittäjä yleensä hoitaa asiat vastaanottavan pankin kanssa ja toimii vähittäiskauppiaiden yhteyspisteenä sekä veloittaa kyseisiä palveluista vastaanottavan pankin asiankuuluvia maksuja korkeamman hinnan.

Elinkeinonharjoittajan on päätettävä, ulkoistaako se esimerkiksi seuraavien tehtävien tai palvelujen suorittamisen:

– myyntipaikan laitteiden, kuten sirukorttien ja pin-koodien käyttöön perustuvien laitteiden, hankinta ja ylläpito

Maksupalvelujen välittäjät auttavat joitakin vähittäiskauppiaita vastaanottamaan maksuja turvallisesti verkossa tai muissa tilanteissa, joissa kortinhallintaja ei ole läsnä, kuten tilaattessa puhelinpalvelujen tai postin välityksellä. Välittäjät voivat veloitettaa seuraavista palveluista: i) verkkomaksujen ja muiden etämaksujen vastaanottamisessa tarvittavien laitteiden ja palvelujen tarjoaminen (esim. maksutoimintojen lisääminen vähittäiskauppiaiden verkkosivustoihin), ii) petosten havaitsemiseen ja hallinnointiin liittyvät palvelut (joihin joitkin välittäjät erikoistuvat) tai joidenkin tai kaikkien sellaisten palvelujen tarjoaminen, joita vastaanottavat pankit yleensä tarjoavat kauppiaille ja jotka voivat kattaa koko maksutapahtuman käsitteilyn. Tällaisissa tapauksissa välittäjä yleensä hoitaa maksun vastaanottavan pankin kanssa ja toimii vähittäiskauppiaiden yhteyspisteenä ja veloittaa palveluistaan vastaanottajan maksuja korkeamman hinnan.
petosten seuranta ja PCI DSS –standardien (Payment Card Industry Data Security Standards) noudattamisen varmistaminen petosten ehkäisemiseksi kaikkien keskeisten korttijärjestelmien vaatimusten mukaisesti

- korttimaksujen käsittelyssä tarvittavan infrastruktuurin kehittäminen ja käyttäminen, mukaan lukien maksutoimintojen lisääminen verkkosivustoihin tai puhelinpalveluihin ja
- henkilöstön koulutus.

Maksulaitteiden sekä petosten havaitsemiseen ja hallinnointiin liittyvien palvelujen (tai vastaavien palvelujen) kustannuksia ei saisi sisällyttää 19 artiklassa tarkoitettuun ”kustannusten” käsitteeseen, vaan niitä olisi pidettävä yleisinä liiketoiminnan harjoittamiseen liittyvänä kustannuksina riippumatta siitä, suorittaaanko elinkeinonharjoittaja palvelut itse vai ulkoistetaanko ne. Jos palvelut ulkoistetaan, niitä veloitetaan yleensä erikseen joko tärkeimpien yleismaksujen tai kauppiaalta veloitettavien palvelumaksujen yhteydessä.

Maksujen ja käteisen käsittely aiheuttaa henkilöstökuluja, joita on vaikea ilmoittaa määrällisesti, sillä ne sisältyvät usein yleisiin hallintokuluuihin. Petosten ja riskien hallinnasta aiheutuvat kulut vaihtelevat huomattavasti eri alojen ja elinkeinonharjoittajien välillä. Niiden arvioidaan kuitenkin yleisesti alenevan uusien sähköisten maksuteknikoiden käyttöönoton ansiosta. Näitä kuluja ei myöskään sisällytä 19 artiklan mukaan ”kustannusten” käsitteeseen, vaan niiden olisi katsottava kuuluvan liiketoiminnan harjoittamiseen liittyvänä yleiskuluin.

Tämä perustelu koskee erityisesti yrityksiä, jotka myyvät tavarat tai suorittavat palveluja ainoastaan verkossa ja jotka hyväksyvät vain sähköisten maksuvälimeet. Tämäntyyppisissä yrityksissä sähköisten maksujen käsittelyssä aiheutuvat henkilöstökulut sekä petosten tai riskien hallinnasta aiheutuvat kustannukset ovat niiden liiketoimintamallin keskeisiä osatekijöitä.

Jos ”kustannusten” käsitteeseen sisällytettäisiin kaikki mahdolliset tekijät, jotka edes välillisesti liittyisivät maksuvälimeisiin, tämä vaikeuttaisi 19 artiklan täytäntöönpanoa ja sen toteutumista käytännössä (”effet utile”). Tämä pitää paikkansa, kun otetaan huomioon esimerkiksi, että hallinnollisia kuluista on hyvin vähän tietoa julkisesti saatavilla ja että laitteiden ja asennusten tarkat kustannukset voidaan laskea ainoastaan jakamalla summa tuntemattoman maksutapahtumamäärän kesken.

Koska ainoastaan elinkeinonharjoittaja pystyy toimittamaan olennaiset tiedot maksuvälimeen kustannuksista, kuninkin maksuvälimeen välillisten kustannusten tarkastaminen tapauskohtaisesti vaatii kohtuuttomia valvontatoimia ja saavutettu tulos olisi hyvin epävarma ja eri EU-maissa hyvin erilainen.

9.4. Ulkomaan valuutassa suoritettavat maksut

Ulkomaan valuutassa suoritettava käteismaksu on myös ”maksuväline” 19 artiklassa tarkoitettuas merkityksessä. Sen vuoksi valuutans muuntaminen ei saisi olla elinkeinonharjoittajalle keino veloitetta kuluttajalta tosiasiallisesti lisämaksuja, joita ei voida perustella kustannuksilla, jotka tosiasiassa aiheutuvat siitä, että tarjotaan mahdollisuus maksaa
ulkomaan valuuttalla (erityisesti kustannuksia, joita elinkeinonharjoittajalle aiheutuu saadun valuutan vaihtamisesta).

- Jos esimerkiksi syrjäisellä alueella toimiva elinkeinonharjoittaja hyväksyy poikkeuksellisesti turistin ulkomaan valuuttassa suorittaman käteismaksun, hyväksytyiin kustannuksiin kuuluivat kulut, jotka aiheutuvat elinkeinonharjoittajan matkasta lähimpään pankkiin vaihtamaan valuuttaa, sekä pankin mahdollisesti veloitettävä raskas menettely.

- Jos sitä vastoin ulkomaan valuuttassa suoritetun maksun hyväksyminen kuuluu elinkeinonharjoittajan tavanomaisiin kaupallisiin menettelyihin, hyväksytyiin kustannuksiin kuuluivat todennäköisesti vain veloitettävä raskas menettely.

10. PUHELINVIESTINTÄ

21 artikla

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä hänen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei aiheudu kuluttajalle perushintaa suurempia kulut.

Ensimmäinen alakohta ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloitaa tällaisista puheetta.

Tämän säännöksen tavoitteena on varmistaa perushintaa suuremmaksi, jos hän joutuu soittamaan elinkeinonharjoittajalle, jonka kanssa sopimus on tehty, esimerkiksi tehdäkseen valituksen. Tällaisista puhtaisista ei saa aiheutua kuluttajalle perushintaa suurempia kulut.

Vaikka perushintaa ei direktiivissä määritetä täsmälleen, sinä velvoitetaan elinkeinonharjoittaja varmistamaan, että kuluttaja ei maksa 21 artiklassa tarkoitetuista puheetista enempää kuin pelkät sähköistä viestintäpalveluista aiheutuvat kulut.

Tämän perushintaa koskeva vaatimuksen noudattamiseksi elinkeinonharjoittajien olisi käyttettävä puhelinnumeroina lanka- tai matkapuhelinten (maantieteellisiä) standardinumeroita, joissa ei noudateta minkäänlaista erityishinnantoimintaa.

Ei-maantieteelliset numerot, jotka yleensä sisältyvät sähköisille viestintäpalvelujen tarjoajien kiinteän kuukausihinnan kattamiin puhepalleteihin, seka numerot, joista veloitetaan korkeintaan yhtä suuri hinta kuin maantieteellisten numeroiden puheluista, ovat myös esimerkkejä numeroista, joista veloitetaan perushintaa.

Sitä vastoin elinkeinonharjoittajien olisi vältettävä käyttämästä erityisesti sellaisia puhelinnumeroita, joiden avulla ne voisivat rahoittaa kokonaan tai osittain puhelinpalvelujen kustannuksia tai saada näistä puheluista lisätuloja televiestintäoperaattorien kanssa sovitun tulojen jaon kautta. Tällaisia numeroita ovat muun muassa lisämaksulliset palvelunumerot (Premium Rate Service,PRS).
Hinta, joka eri kuluttajilta tosiasiassa veloitetaan tämän elinkeinonharjoittajalle 21 artiklassa tarkoitettuista syistä soittamista puheluista, vaihtee siten edelleen sen mukaan, minkä sähköisten viestintäpalvelujen tarjoajan palveluja käytetään.

Kuluttajanoikeusdirektiivissä tarkoitettua ”perushinnan” käsittetään tai pitäisi ymmärtää niin, että se velvoittaisi elinkeinonharjoittajan käyttämään niin kutsuttuja ilmaispuhelupalveluita, jotka ovat yleensä soittajalle maksuttomia. Sitä ei pitäisi myöskään tulkita niin, että elinkeinonharjoittaja velvoitettaisiin valitsemaan tietyn televiestintäpalvelujen tarjoajan tai siirtymään matkapuhelinpalvelusta kiinteän puhelinverkon palveluun tai päinvastoin.

Direktiivin 21 artiklan ei pitäisi vaikuttaa olemassa oleviin eroihin niiden hintojen välillä, joita televiestintäpalvelujen tarjoajat veloittavat kotimaan puheluista, kansainvälisistä puheluista ja matkapuhelimien verkkoiverailuista. Siten kuluttaja, joka soittaa jossakin toisessa jäsenvaltiossa olevalle myyjälle, saattaa joutua maksamaan puhelusta enemmän kuin kyseisen elinkeinonharjoittajan kotimaiset asiakkaat.

11. LISÄMAKSUT

22 artikla

*Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi sopimukseen tai tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly elinkeinonharjoittajan pääasiallisesta sopimusvelvoitteesta sovittuun vastikkeeseen. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole hankkinut kuluttajan nimenomaista suostumusta, vaan on päätehty sen käyttämällä oletusvalintoja, jota kuluttajan on hylättävä välttääkseen lisämaksun, kuluttajalla on oikeus saada tällainen maksu takaisin.*

Direktiivin 3 artiklan 3 kohdan k alakohdan nojalla myös matkustajaliikenteen palveluihin sovelletaan 22 artiklja, jossa kielletään toiminnan ylimääräisiä tavaroita / lisäpalveluja ja veloittamasta niistä ennalta rastitettujen ruutujen perusteella. Lisäksi kielto sovelletaan riippumatta siitä, kuuluuko kyseinen lisäpalvelu itsessään yleensä direktiivin soveltamisalaan. Direktiivin 22 artiklassa kielletyihin ennalta rastitetut ruudut voivat koskea esimerkiksi
- pikatoimitusta tai huoltosopimusta tietotekniikkalaitteita ostettaessa,
- vakuutussopimusta lentolipun oston yhteydessä.

12. DIGITAALISET VERKKOTUOTTEET

12.1. Johdanto

Direktiivissä otetaan käyttöön erillinen sopimusryhmä, johon kuuluvat sopimukset ”sellaista digitaalisesta sisällöstä, jota ei toimiteta aineellisella välineellä”. Tässä asiakirjassa niitä kutsutaan ”digitaalista verkkokäytöstä koskeviksi sopimuksiksi”. Tällaisia sopimuksia ei määritellä direktiivissä erikseen, mutta johdanto-osan 19 kappaleessa todetaan, että ”*sopimuksia sellaista digitaalisesta sisällöstä, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, ei olisi tätä direktiivin sovellettaessa pidettävä kauppa- eikä palvelusopimuksina.*[…]*”.


"Digitaalisella sisällöllä" tarkoitetaan 2 artiklan 11 kohdan mukaan ”digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua tietoa”. Johdanto-osan 19 kappaleessa mainitaan joitakin esimerkkejä: ”Digitaalisella sisällöllä tarkoitetaan digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua tietoa, kuten tietokoneohjelmia, sovelluksia, pelejä, musiikkia, videoita tai tekstejä, riippumatta siitä, ovatko ne saatavilla lataamalla tai suoratoistona, aineellisen välineen avulla tai muuta kautta. [...]”.

Tällainen laaja digitaalisen sisällön määritelmä merkitsee sitä, että ”digitaalista verkkososältöä koskevat sopimukset” voivat kattaa hyvin monenlaisia eri tilanteita, joissa tietoa toimitetaan digitaalisessa muodossa.

Lisäksi johdanto-osan 19 kappaleessa esitetyn täsmennyksen perusteella digitaalista verkkososältöä koskevat sopimukset kuuluvat direktiivin piiriin, vaikka niiden yhteydessä kuluttajaalta ei perittäisi maksua yhteydessä kuin digitaalista verkkosiä koskevaa sopimusta. Vaikka direktiivin 2 artiklan 5 ja 6 kohdassa ”kauppasopimus” ja ”palvelusopimus” määritetään sopimuksiksi, joissa kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan määritetyn hinnan, direktiivissä ei ole digitaalista verkkososältöä koskevista sopimuksista säännöksiä, joiden perusteella kuluttajaa vaadittaisiin maksamaan niistä tietty hinta.
• audiovisuaalisten sisältöpalvelujen tilauksiin, joihin sisältyy valinnaisia sisältöjä (elokuvia), joista peritään ohjelmakohtainen lisämaksu (pay-per-view).

Tällaisissa tapauksissa elinkeinonharjoittajien olisi saatava direktiivin 22 artiklan mukaisesti kuluttajan nimenomainen suostumuksensa vaatiminen. Lisää kuluttajille olisi ilmoitettava ennakkoon selvästi ja helposti havaittavasti kyseisiä lisähankintoja koskevista maksujärjestyisistä, ennen kuin kuluttaja tilaa digitaalisen tuotteen, jonka yhteydessä lisähankintoja tarjotaan.

Maksujen oletusasetus ei saisi olla sellainen, että ostaja voidaan tehdä ilman kuluttajan nimenomaista suostumusta (esimerkiksi käyttämällä salasanaa tai muulla asianmukaisella tavalla). Jos sovelluksen sisäisissä osoissa järjestelmässä on aikaraaja todentamisen voimassaololle (esimerkiksi 15 minuutin aikaraaja), elinkeinonharjoittajien ei pitäisi automaattisesti soveltaa oletusasetuksia, vaan pikemminkin pyytää kuluttajan nimenomaista suostumusta myös voimassaolon kestolle.31

12.2. Peruuttamisoikeus

Digitaalista verkkosisältöä koskevien sopimusten osalta 16 artiklan m kohdassa säädetään peruuttamisoikeudesta seuraavasti: "[Jäsenvaltiot eivät saa säätää peruuttamisoikeutta sopimusten osalta, jos kyse on:] m) sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, jos palvelun suorittaminen on alkanut kuluttajan nimenomaisella ennakkosuostumuksesta ja jos kuluttaja on saanut ilmoituksen siitä, että hän menettää näin peruuttamisoikeuden."

[Kääntäjän huomautus: palvelun suorittamista koskevan ennakkosuostumuksen lisäksi kuluttajan on nimenomaistesti hyväksyttävä peruuttamisoikeuden menetyys, vrt. kohta 6.5.1].

Direktiivin 16 artiklan m kohdan tavoite on vastaavanlainen kuin 16 artiklan i kohdassa olevalla säännöllä, jonka nojalla peruuttamisoikeutta ei sovelleta sinetöityihin aineellisiin tiedovälineisiin (CD-levyt, DVD-levyt jne.), jos kuluttaja on avannut sinetin. Tämä merkitsee sitä, että kummassakaan näistä tapauksista kuluttajalla ei ole oikeutta ”kokeilla” digitaalista sisältöä peruuttamisoikeuden määrittävän toiminnon. Jos kuluttaja menettää peruuttamisoikeuden vasta sen jälkeen, kun hän on aktivoinut kyseisen linkin. Jos elinkeinonharjoittaja antaa linkin, jonka kautta suoratoisto tai lataus aloittetaan, kuluttaja menettää peruuttamisoikeutensa vasta sen jälkeen, kun hän on aktivoitunut kyseisen linkin.

"Nimenomainen" suostumuks ja peruuttamisoikeuden menettämisensä hyväksyminen olisi 16 artiklan m kohdan tavoite suosituksessa tulkittavista samalla tavoin kuin lisäpalveluista maksettavia

---
31 Katso IP/14/187, 27.2.2014, ja kuluttaja-asioiden kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten yhteinen kanta kuluttajasuojasta sovellusten kautta suoritettavissa ostoissa internetpelin yhteydessä (vain englanniksi).
lisämaksuja koskevassa 22 artiklassa annetuissa säännöissä tarkoitetut nimenomainen suostumus. Sen mukaan kuluttajalta edellytetään aktiivista toimenpidettä, kuten rastin merkitsemistä ruutuun elinkeinonharjoittajan verkkosivustossa. Direktiivin 16 artiklan m kohdan vaatimusten täyttämiseen ei todennäköisesti riitä se, että suostumus ja hyväksyntä annetaan ennalta rastitetulla ruudulla tai hyväksymällä yleiset ehdot.

Kuluttajan nimenomainen suostumus ja hyväksyntä voidaan antaa yhdessä ilmoituksessa, esimerkiksi seuraavasti:

- [...] Annan suostumuskeneni siihen, että sopimus suoritetaan välittömästi, ja hyväksyn sen, että menetän sopimuksen peruutamista koskevan oikeuteni sen jälkeen, kun digitaalisen sisällön lataus tai suoratoisto on alkanut.

Jos digitaalinen verkkosisältö toimitetaan näiden ehtojen mukaisesti, sopimusehtoihin sisältyy myös tieto 6 artiklan 1 kohdan k alakohdan mukaista poiskuksesta peruuuttamisioikeuteen. Tällöin ei olisi tarpeen toimittaa 6 artiklan 1 kohdan h alakohdan lomaketta.

Jos mikään näistä edellytyksistä ei täytä, sovelletaan 14 artiklan 4 kohdan b alakohdan b) sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta kokonaisuudessaan tai osittain, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, jos

- kuluttaja ei ole antanut etukäteen nimenomaista suostumustaan siihen, että suoritus alkaa ennen 9 artiklassa tarkoitetun 14 päivän määräajan päättymistä;
- kuluttaja ei ole saanut ilmoitusta [Kääntäjän huomautus: ks. kohdat 5.6. ja 12.2. edellä] siitä, että antaessaan suostumuksensa hän menettää peruuttamisioikeutensa;
- elinkeinonharjoittaja ei ole toiminut ennen 7 artiklan 2 kohdan tai 8 artiklan 2 kohdan mukaisesti.

Direktiivin 14 artiklan 4 kohdan b) alakohdassa tarkoitettua oikeuskeinoa olisi sovellettava silloinkin, kun kuluttaja on menettänyt peruuttamisioikeutensa...
mukaisesti, jos elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt velvollisuuttaan toimittaa vahvistusta kuluttajan suostumuksesta ja hyväksynnästä 14 artiklan 4 kohdan b alakohdann i alakohdann mukaisesti.

12.3. **Tiedonantovelvollisuus**

Luvussa 4 käsiteltiin maita ennen sopimuksen tekemistä annettavia tietoja koskevien velvollisuksien lisäksi digitaalisen sisällön toimittajille on asetettu erityisiä tietovaatimuksia, jotka koskevat digitaalisen sisällön toimivuutta ja yhteentoimivuutta 6 artiklan 1 kohdan r ja s alakohdann mukaisesti (etäopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta – elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtäviä sopimuksia koskevat vastaavat vaatimuksista säädetään 5 artiklan 1 kohdan g ja j alakohdannassa):

<table>
<thead>
<tr>
<th>6 artiklan 1 kohta</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>r) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien sovellettava tekninen suojaus;</td>
</tr>
<tr>
<td>s) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja on siitä tietoinen tai siltä osin kuin hänen voidaan kohtuudella olettaa olleen siitä tietoinen;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Johdanto-osan 19 kappaleessa todetaan: ”[...] **Toimivuuden** käsitteellä olisi tarkoitettava siitä, miten digitaalista sisältöä voidaan käyttää esimerkiksi kuluttajakäytyttäytymisen seuraamiseen; sen olisi viitattava myös siihen, onko sisällön käytössä teknisiä rajoituksia, kuten digitaalioikeuksien hallintajärjestelmästä johtuvaa suojasta tai aluekoodasta. 

**Yhteentoimivuuden** käsitteellä on tarkoitus kuvata tietoa digitaalisen sisällön yhteentoimivuudesta laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa, esimerkiksi tietoa käyttöjärjestelmästä, tarvittavasta versiosta ja tietyistä laitteisto-ominaisuuksista [...]”.

Digitaalisten tuotteiden laajan valikoiman vuoksi ei ole mahdollista laatia tyhjentäävä luetteloa kaikkia digitaalisia tuotteita koskevista toimivuus- ja yhteentoimivuusominaisuksista. Elinkeinonharjoittajan olisi arvioitava näiden tietojen toimittamisen tarpeellisuutta kunkin tuotteen ominaisuuksien pohjalta. Seuraavassa etätyhjentävää luettelossa esitetään keskeiset toimivuus- ja yhteentoimivuusominaisuudet, ja sitä voidaan käyttää tarkastuslistana, kun päätetään, mitä tietoja toimitetaan tietyistä tuotteesta.

12.3.1. **Toimivuus**

Tuotteista olisi toimitettava tarpeen mukaan seuraavat tiedot:

1) sisällön kieli ja käyttöohjeiden kieli, jos se poikkeaa sisällön kielestä;
2) sisällön välimetsästelmä, esimerkiksi suoratoisto, verkkovälitys, kertalataus tai latausmahdollisuus tietyn ajan kulussa;
3) video- tai äänitiedostot: sisällön toiston kesto;
4) ladattavat tiedostot: tiedoston tyyppi ja koko;
5) onko elinkeinonharjoittaja tai kolmas osapuoli sitoutunut ylläpitämään tai päivittämään tuotetta;
6) mahdolliset tuotteen käyttöä koskevat ehdot, jotka eivät suoraan liity yhteeentoimivuuteen, kuten:
   a. kuluttajakäyttäytymisen seuraaminen ja/tai kuluttajan vaatimusten mukainen muokkaus;
   b. internet-yhteyden tarve tuotetta käyttetäessä ja yhteyden tekniset vaatimukset (kuten latauksen vähimmäisnopeus);
   c. muiden käyttäjien mahdollisesti tarvitsema erityisohjelmisto (esimerkiksi viestintäohjelmisto).
7) Tuotteen käyttöä mahdollisesti koskevat rajoitukset:
   a. digitaalisen tuotteen katsomis-, luku- tai käyttökertoja tai -aikaa koskevat rajoitukset;
   b. sisällön uudelleenkäyttöä, esimerkiksi yksityiskäyttöön tehtäviä kopioita, koskevat rajoitukset;
   c. kuluttajan laitteiden sijaintiin perustuvat rajoitukset;
   d. mahdolliset toiminnot, jotka edellyttävät lisähankintoja, kuten maksullinen sisältö, jäsenyyssä yhteisössä tai lisälaitteet tai -ohjelmistot.

12.3.2. III.3 Yhteentoimivuus

Yhteentoimivuutta voidaan kuvata antamalla tietoja laitteista, joilla sisältöä voidaan käyttää; tarpeen mukaan olisi toimitettava tietoja tarvittavasta käyttöjärjestelmästä ja lisäohjelmistoista ohjelmistoversion numero mukaan luettuna sekä laitteista, kuten suorittimen nopeus ja näytönohjaimen ominaisuuudet.
LIITE I – DIGITAALISISTA VERKKOTUOTTEISTA KULUTTAJILLE TOIMITETTAVIEN TIEOJEN ESITTÄMISTÄ KOSKEVA MALLI

Mallin tarkoituksena on tarjota kuluttajille tietoa yhdenmukaisella ja vertailukelpoisella tavalla ja samalla auttaa yrityksiä noudattamaan digitaalisia tuotteita koskevia tiedonantovaatimuksia direktiivin mukaisesti.

Erityisesti malli tarjoaa elinkeinonharjoittajille keinon esittää digitaalisista tuotteista direktiivin 8 artiklan 2 ja 4 kohdan mukaisesti ennen sopimuksen tekemistä annettavia tietoja (käsitely edellä luvussa 5). Siinä ei rajoiteta elinkeinonharjoittajan oikeutta toimittaa vaaditut tiedot jossakin toisessa lainmukaisessa muodossa.

Jotta digitaalisen tuotteen pääominaisuuksien kuvaus olisi 6 artiklan 1 kohdan alakohdan mukaisesti ”viestimien ja tavaroiden tai palvelujen kannalta asianmukaista”, siinä olisi esitettävä myös tuotteen toimivuutta ja yhteentoimivuutta koskevia tietoja, joita ilman kuluttajat eivät välttämättä pysty arvioimaan, vastaako tuote heidän vaatimuksiaan:

- *Tiedostotyyppiä koskeva tieto voi olla kuluttajalle hyödyllinen hänen arvioidessaan, sopiiko ladattava kappale hänen nykyiseen musiikkikokoelmaansa, jossa on esimerkiksi pakkaamattomia mediatiedostoja. Suoratoistona kuunneltavassa musiikissa tiedostotyyppillä voi kuitenkin olla vähemmän merkitystä.*

- *Vastaavasti edullisissa matkapuhelinsovelluksissa ei ehkä tarvita tietoa päivitysehdoista, kun taas ohjelmistopakettia tai virusskanneria hankkiva kuluttaja voi tarvita kyseistä tietoa.*

Elinkeinonharjoittajia olisi kannustettava käyttämään tietoluoikkeiden yhteydessä vastaavia kuvakkeita ja taulukkomäärinä näyttöä sekä noudattamaan tiedoissa seuraavien esimerkkien mukaista järjestystä. Elinkeinonharjoittajat voivat muokata muita graafisia ominaisuuksia, kuten kirjasimia tai värejä, myyntiympäristöönsä sopiviksi.
### Esimerkki: Työpöytäympäristö

Tiedot esitetaan selvästi ja helposti havaittavasti sivulla, jolla kuluttaja tekee tilauksensa.
Esimerkki: Ladattava musiikki


2. Kokonaishinta: € 0,99

3a. Toimivuus:
- Kieli: englanti
- Kesto: 3:51 min.
- Tiedostotyyppi: MP3
- Koko: 2MB
- Siirtotapa: lataus
- Siirtoehdot: rajoittamaton yksityiskäyttö, kopiointi ja jaljentaminen kielletty
- Maantieteelliset rajoitukset: voidaan ladata Saksaissa, Ranskassa, Yhdysvalloissa, kuningaskunnassa ja Tanskassa

3b. Yhteentoimivuus: 🎧 Laitteisto ja ohjelmisto: ei erityislaitteita, mikä tahansa sotilin, jossa MP3-toisto
**Esimerkki: Säsovellus**

1. Keskeiset ominaisuudet: Säsovellus

2. Kokonaishinta: 1,99 €

3. Toimittaja: Dreams'sapp

4a. Toimivuus:
   - **Kieli:** englanti, ohjeet: englanti
   - **Tiedostotyyppi:** .EXE
   - **Koko:** 3 MB
   - **Siirrotapa:** lataus
   - **Sisärtöönotto:** voidaan ladattaa enintään viiteen kyseisen käyttäjän rekisteröimään laitteeseen kuuden kuukauden aikana
   - **Päivitykset:** kahden vuoden aikana säätävät päivitykset vaikeudet ja toimivuuden paranemiseksi
   - **Seuraaminen:** tuotteen käyttötietoja käsitellään markkinatutkimuksista muista varten
   - **Internet-yhteys:** tarvitaan ajankohtaisten säätojen lataamiseksi
   - **Maantieteelliset rajoitukset:** ei ole

4b. Yhteentoimivuus:
   - **Laitteisto ja ohjelmisto:** Windows Phone 8

---

**Esimerkki: Videopalvelujen tilaaminen**

1. Keskeiset ominaisuudet: Teravapiirto videoiden kuukausitilaus. Yli 1 000 elokuvan valikoina, jota täydentetään säännöllisesti (tutustu nykyiseen valikoimaan tällä

2. Kokonaishinta: 9,99 € kuukaudessa

3a. Toimivuus:
   - **Kieli:** virkistyspeli
   - **Tiedostotyyppi:** .MOV
   - **Resoluutio:** fullhd (1920×1080)
   - **Siirrotapa:** lataus
   - **Sisärtöönotto:** elokuvien ja merkinnöiden saatavuus tilausaikana; tallentaminen ja jäljentäminen pääte
   - **Seuraaminen:** tuotteen käyttötietoja käsitellään markkinatutkimuksista varten
   - **Internet-yhteys:** latausopetus vähintään
   - **Maantieteelliset rajoitukset:** sisälto saatavilla ainoasiaan Rahikassa, Italiassa ja Yhdysvalloissa kuninkaakunnissa

3b. Yhteentoimivuus:
   - **Laitteisto ja ohjelmisto:** uusi PC, Windows 7 tai uudempi, Windows Media Player

4. Sopimus:
   - **Kesto:** toistaiseksi, vähintään kuusi kuukaudetta
   - **Peruuttaminen:** vähintään kuukaudetaikaisemmin sähköpostilla osoitteeseen terminate@filmcountry.it; sopimuksen ennenkäynnin purkaminen on mahdollista, mutta maksu veloitetaan vähintään kuukaudelta kuukaudelta

---

78
**LIITTE II – KULUTTAJILLE TIEDOTTAMISTA KOSKEVAT VAATIMUKSET KULUTTAJEN OIKEUKSIA, PALVELUJA JA SÄHKÖISTÄ KAUPANKÄYNTIÄ KOSKEVISSA DIREKTIIVEISSÄ**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Soveltamisala</th>
<th>Kuluttajanoikeusdirektiivi 2011/83/EU</th>
<th>Palveludirektiivi 2006/123/EY</th>
<th>Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi 2000/31/ETY</th>
</tr>
</thead>
</table>

**I. Elinkeinonharjoittajaa koskevat tiedot**

**I.1. Nimi**

5 artiklan 1 kohdan b alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan b alakohta Elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys, kuten toiminimi.

22 artiklan 1 kohdan a alakohta Palveluntarjoajan nimi, oikeudellinen asema ja muoto.

5 artiklan 1 kohdan a alakohta Palveluntarjoajan nimi.

**I.2. Osoite ja yhteystiedot**

5 artiklan 1 kohdan b alakohta [...] maantieteellinen osoite, johon hän on sijoittautunut, ja puhelinnumero.

6 artiklan 1 kohdan c alakohta Maantieteellinen osoite, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut, ja elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä, jotta kuluttaja voi ottaa nopeasti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja olla tehokkaasti yhteydessä

22 artiklan 1 kohdan a alakohta Sijoittautumispaikan osoite ja yhteystiedot, joiden avulla on mahdollista saada palveluntarjoajaan nopeasti suora yhteys tarvittaessa sähköisesti.

27 artikla 1. Jäsenvaltioiden on toteuttettava tarvittavia yleisiä toimenpiteitä sen varmistamiseksi, että palveluntarjoajat antavat yhteystietoja ja etenkin postiosoitteen, faksinumeron tai sähköpostiosoitteen sekä puhelinnumero, johon

5 artiklan 1 kohdan b ja c alakohta Se maantieteellinen osoite, johon palvelun tarjoaja on sijoittautunut, sekä palvelun tarjoajan yhteystiedot, mukaan lukien sähköpostiosoite.

---

32 Direktiivin 6 artiklan 1 kohdassa määritetään etäsopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitalojissa tehtyihin sopimuksiin liittyvät tiedonantovaatimukset, kun taas 5 artiklan 1 kohdassa määritetään vastaavat muihin (elinkeinonharjoittajan toimitaloissa tehtyihin) sopimuksiin liittyvät vaatimukset.
<table>
<thead>
<tr>
<th>I.3</th>
<th>Kaupparekisteri tai muu julkinen rekisteri (tarvittaessa)</th>
<th>Palvelutarkoituksen 22 artiklan 1 kohdan b alakohta</th>
<th>Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi 5 artiklan 1 kohdan d alakohta</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Elinkeinonharjoittajan toimipaikan maantieteellinen osoite ja tapauksen mukaan sen elinkeinonharjoittajan, jonka puolesta hän toimii, toimipaikan maantieteellinen osoite, johon kuluttaja voi osoittaa mahdolliset valitukset, jos kyseiset osoitteet poikkeavat c alakohdan mukaisesti ilmoitetusta osoitteesta.</td>
<td>Rekisterin nimi ja rekisterinumero tai vastaavat rekisterin tunnistetiedot.</td>
<td>Kaupparekisteri, johon palvelun tarjoaja on merkitty, ja palvelun tarjoajan rekisterinumero tai muu vastaava tunnistesyöte.</td>
</tr>
<tr>
<td>I.4</td>
<td>ALV-tunniste</td>
<td>Palveluun merkittävä alv-verotuksen piiriä eli alaa on alaista toimintaa, kuudennen neuvoston direktiivin 77/388/ETY 22 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu tunnistetille.</td>
<td>Jos palvelun tarjoaja harjoittaa arvonlisäveron alasta toimintaa, kuudennen neuvoston direktiivin 77/388/ETY 22 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu tunnustetille.</td>
</tr>
<tr>
<td>I.5</td>
<td>Säänneltyjä ammatteja koskevat erityisvaatimukset</td>
<td>Palvelutarkoituksen 22 artiklan 1 kohdan e alakohta</td>
<td>Jos palvelun tarjoaja harjoittaa arvonlisäveron alasta toimintaa, kuudennen neuvoston direktiivin 77/388/ETY 22 artiklan 1 kohdassa tarkoitettu tunnustetille.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ammattialajärjestö tai vastaava elin, jonka rekisteriin palveluntarjoaja on merkitty, ja ammattinimike ja jäsenvaltio, jossa nimike on annettu.</td>
<td>Vastaanottajan pyynnöstä</td>
<td>- ammattialajärjestö tai vastaava elin, johon palveluntarjoaja kuuluu, - ammattiarvo sekä jäsenvaltio, jossa se on myönnetty.</td>
</tr>
<tr>
<td>I.6</td>
<td>Eturistiriita</td>
<td>Kouluttajanoikeusdirektiivi 2011/83/EU</td>
<td>Palveludirektiivi 2006/123/EY</td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>--------------</td>
<td>--------------------------------------</td>
<td>----------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(22 artiklan 3 kohdan b alakohta)</td>
<td>Viittaus sijoittautumisjäsenvaltioissa sovellettaviin ammatillisiiin sääntöihin ja keinoon tutustua kyseisiin sääntöihin.</td>
</tr>
<tr>
<td>I.7</td>
<td>Valvontaviranomainen</td>
<td>Vastaanottajan pyynnöstä (22 artiklan 3 kohdan c alakohta)</td>
<td>Tiedot välittömästi kyseiseen palveluun liittyvää monialatoiminnasta ja yhteistyöhankkeista ja tiedot eturistiriitojen välttämiseksi toteutetuista toimenpiteistä.</td>
</tr>
<tr>
<td>II.</td>
<td>Sopimuksen tekeminen</td>
<td>II.1 Etäviestimen käyttämisestä aiheutuvat kulut</td>
<td>22 artiklan 1 kohdan c alakohta</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>6 artiklan 1 kohdan f alakohta</td>
<td>Jos toiminta on luvanvaraista, toimivaltaisen viranomaisen tai keskitetyn asiointipisteen yhteystiedot.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvat kulut, jos ne ovat korkeammat kuin perushinta.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>II. 2 Tekniset vaiheet</td>
<td>10 artiklan 1 kohta</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>a) sopimuksen teon tekniset vaiheet;</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>b) rekisteröikö palveluntarjoaja sopimuksen ja onko se saatavilla;</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>c) tekniset keinot, joilla voidaan tunnistaa ja korjata syöttövirheet ennen tilauksen tekemistä;</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>d) kielet, joilla sopimus voidaan tehdä.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### III. Tuotteen kuvaus

#### III.1 Ominaisuudet

| 5 artiklan 1 kohdan a alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan a alakohta | 22 artiklan 1 kohdan j alakohta |
| Tavaroiden tai palvelujen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin viestimen ja tavaroiden tai palvelujen kannalta on asianmukaista. | Palvelun keskeiset ominaispiirteet, jos ne eivät käy ilmi asiayhteydestä. |

#### III.2. Toimivuus

| 5 artiklan 1 kohdan g alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan r alakohta |  |
| Tapauksen mukaan digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien sovellettava tekninen suojaus. |  |

#### III.3. Yhteentoimivuus

| 5 artiklan 1 kohdan h alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan s alakohta |  |
| Tapauksen mukaan digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja on siitä tietoinen tai siltä osin kuin hänen voidaan kohtuudella olettaa olleen siitä tietoinen. |  |

#### III.4 Myynninedistämistarjoukset

<p>| 6 artikla c) myynninedistämistarjousten tunnistaminen ja niiden saamista koskevat ehdot, joiden on oltava helposti saatavilla sekä selkeästi ja |  |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Kuluttajanoikeusdirektiivi 2011/83/EU</th>
<th>Palveludirektiivi 2006/123/EY</th>
<th>Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi 2000/31/EC</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>IV. Hinta</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5 artiklan 1 kohdan c alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan e alakohta Tavaroiden tai palvelujen kokonaishinta veroineen tai, jos tavaroiden tai palvelujen luonteen takia hintaa ei voida kohtuudella laskea etukäteen, hinnan laskutapa sekä tapauksen mukaan kaikki muut rahti-, toimitus- tai postikulut [vain 6 artiklan 1 kohdan e alakohdassa – ja kaikki muut kustannukset] tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, se, että tällaisia lisäkuluja voi joutua maksamaan. [vain 6 artiklan 1 kohdan e alakohdassa – Jos kyseessä on toistaiseksi voimassa oleva sopimus tai toistuvia suorituksia sisältävä sopimus, kokonaishinnan on sisällettävä kokonaiskustannukset laskutusjaksoa kohden. Jos tällaisista sopimuksista peritään kiinteä hinta, kokonaishinta tarkoittaa myös kuukausittaisia kokonaiskustannuksia. Jos kokonaiskustannuksia ei voida kohtuudella laskea etukäteen, on ilmoitettava hinnan laskutapa].</td>
<td>22 artiklan 1 kohdan i alakohta Palvelun hinta, jos se on määritelty annakolta tietyn tyyppiselle palvelulle. Vastaanottajan pyynnöstä (22 artiklan 3 kohdan a alakohta) Jos hintaa ei ole määritelty annakolta, palvelun hinta tai, jos täsmällistä hintaa ei voida ilmoittaa, hinnan laskentatapa tai riittävän yksityiskohtainen hintarvio.</td>
<td>5 artiklan 2 kohta Kun tietoyhteiskunnan palvelujen hinnat ilmoitetaan, tämän on tapahduttava selkeästi ja yksiselitteisesti ja erityisesti siten, että hinnoista käy ilmi, sisältyvätkö niihin vero ja toimittuskulut.</td>
</tr>
<tr>
<td>V. Sopimuksen täyttäminen</td>
<td>Kuluttajanoikeusdirektiivi 2011/83/EU</td>
<td>Palveludirektiivi 2006/123/EY</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------</td>
<td>--------------------------------------</td>
<td>--------------------------</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| **V.1. Toimitus ja maksu** | 5 artiklan 1 kohdan d alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan g alakohta 

[Vain 5 artiklan 1 kohdan d alakohta – tapauksen mukaan] maksuihin, toimitukseen ja sopimuksen täyttämiseen liittyvät järjestelyt, määräaika, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavaran tai suorittamaan palvelun. | | |
| **V.2. Valitusten käsittely** | 5 artiklan 1 kohdan d alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan g alakohta 

[…] tapauksen mukaan elinkeinonharjoittajan valitusten käsittelyihin soveltama käytäntö. | | |
| **V.3. Taloudelliset vakuudet** | 6 artiklan 1 kohdan q alakohta 

Tapauksen mukaan mahdolliset talletukset tai muut rahoitusta koskevat vakuudet, jotka kuluttajan on maksettava tai annettava elinkeinonharjoittajan pyynnöstä, sekä niihin liittyvät ehdot. | | |
| **V.4. Lakisääteinen vastuu** | 5 artiklan 1 kohdan e alakohta ja 6 artiklan 1 kohdan l alakohta 

 […] maininta tavaroiden sopimuksenmukaisuutta koskevasta lakisääteisestä vastuusta […]. | | |
| **V.5. Kaupallinen takuu ja kaupanteon** | 5 artiklan 1 kohdan e alakohta 

 […] maininta kaupanteon jälkeisten palvelujen ja kaupallislen takuun | 22 artiklan 1 kohdan h alakohta 

Muu kuin lakisääteinen kaupan jälkeinen takuu. | | |
<table>
<thead>
<tr>
<th>Jälkeiset palvelut</th>
<th>Kuluttajanoikeusdirektiivi 2011/83/EU</th>
<th>Palveludirektiivi 2006/123/EY</th>
<th>Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi 2000/31/EY</th>
</tr>
</thead>
</table>
| saattavuudesta ja ehdosta.  
| 6 artiklan 1 kohdan m alakohta  
| Tapauksen mukaan maininta kaupanteon jälkeisen asiakastuen, kaupanteon jälkeisten palvelujen ja kaupallisen takuun saatavuudesta ja ehdosta. | | |

### VI. VI. Sopimuksen voimassaoloaika

#### VI.1. Sopimuksen kesto ja päättyminen

5 artiklan 1 kohdan f alakohta ja  
6 artiklan 1 kohdan o alakohta  
Sopimuksen kesto tapauksen mukaan tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sopimuksen päätymistä koskevat ehdot.  
6 artiklan 1 kohdan p alakohta  
Tapauksen mukaan sopimuksen perustuvien kuluttajan velvoitteiden vähimmäiskesto.

#### VI.2. Peruuttamisoikeus

6 artiklan 1 kohdan k alakohta  
Peruuttamisoikeuden puuttumen ja peruuttamisoikeuden menettämisen ehdot.  
6 artiklan 1 kohdan h alakohta  
Peruuttamisoikeuden käyttämiseen liittyvät ehdot, määriäjät ja menettelyt sekä malliperuuttamislomake.  
6 artiklan 1 kohdan i alakohta  
Kuluttajan velvollisuus vastata tavaroiden palauttamiskustannuksista.
<table>
<thead>
<tr>
<th>VII. Oikeudelliset ehdot</th>
<th>Kuluttajanoikeusdirektiivi 2011/83/EU</th>
<th>Palveludirektiivi 2006/123/EY</th>
<th>Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi 2000/31/EY</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>VI.1</strong></td>
<td>6 artiklan 1 kohdan j alakohta Velvollisuus maksaa elinkeinonharjoittajalle kohtuulliset kustannukset peruuttamistapauksissa.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>VII.1</strong></td>
<td>22 artiklan 1 kohdan f alakohta Palveluntarjoajan käyttämät yleiset ehdot ja yleiset lausekkeet.</td>
<td>10 artiklan 3 kohta Palvelun vastaanottajalle tarjottavan sopimuksen sisältämät ja yleiset sopimusehdot on annettava käyttöön sellaisessa muodossa, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa ne.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>VII.2</strong></td>
<td>22 artiklan 1 kohdan g alakohta Palveluntarjoajan käyttämät sopimukseen sovellettavaa lainsäädäntöä ja/tai toimivaltaista tuomioistuinta koskevat sopimuslausekkeet.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>VII.3</strong></td>
<td>6 artiklan 1 kohdan n alakohta Asiaan liittyvien käytännönsääntöjen olemassaolo ja tapauksen mukaan tieto siitä, miten niistä voi saada jäljennöksen.</td>
<td>Vastaanottajan pyynnöstä (22 artiklan 3 kohdan d alakohta) Mahdolliset kyseistä palveluntarjoajaa koskevat käytännönsäännöt sekä osoite, jossa nämä säännöt ovat sähköisesti nähtävissä, ja kiele, joilla säännöt ovat saatavilla.</td>
<td>10 artiklan 2 kohta Palveluntarjoajan noudattamat asiaa koskevat käytännönsäännöt sekä tieto siitä, miten näihin sääntöihin voi sähköisesti tutustua.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>VII.4</strong></td>
<td>6 artiklan 1 kohdan t alakohta Käytettävissä olevat, elinkeinonharjoittajaan sovellettavat tuomioistuimen ulkopuoliset valitus- ja oikeussuojamenettely sekä tavit, joilla kyseisiin menettelyihin voi turvautua.</td>
<td>Vastaanottajan pyynnöstä (22 artiklan 3 kohdan e alakohta) Tiedot käytettävissä olevista tuomioistuimen ulkopuolisisista riitojenratkaisumenettelyistä ja siitä, miten niistä saadaan tietoa.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kuluttajanoikeusdirektiivi 2011/83/EU</td>
<td>Palveludirektiivi 2006/123/EY</td>
<td>Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi 2000/31/EY</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-----------------</td>
<td>-----------------</td>
<td>-----------------</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27 artiklan 4 kohta Palveluntarjoajat, joita koskevat sellaiset käytännössä järjestöt tai jotka ovat sellaisen ammatillisen järjestön jäseniä, joihin sisältyy tuomioistuinten ulkopuolisia ratkaisumenettelyjä, ilmoittavat tästä vastaanottajalle, mainitsevat tästä kaikissa asiakirjoissa, joissa tarjottavat palvelut esitellään yksityiskohtaisesti, sekä ilmoittavat keinot tämän menettelyn ominaispiirteitä ja soveltamisen edellytyksiä koskevien yksityiskohtaiden tietojen saamiseksi.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>VIII.5 Ammatillinen vastuuvakuutus 22 artiklan 1 kohdan alakohta Vakuutus tai vakuus ja erityisesti vakuutuksen tai vakuuden antajan yhteystiedot ja maantieteellistä kattavuutta koskevat tiedot.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>