



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Yleinen kuluttajaoikeus

## Teoreettinen tausta-asiakirja

### 2022–2023

General Consumer Law - Finland  
December 2022 - version 1



## SISÄLLYSLUETTELO

1.	Johdanto teoreettiseen tausta-asiakirjaan.....	3
	Consumer PRO:sta.....	4
1.	JOHDANTO JA KULUTTAJAPOLITIIKAN HISTORIA .....	5
2.	KULUTTAJIEN PÄÄOIKEUDET JA VELVOLLISUUDET PÄHKINÄNKUORESSA.....	5
	2.1. Ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot.....	5
	2.2. Peruuttamisoikeus.....	9
	2.3. Kuluttajan oikeudet, takuu ja virhevastuu .....	11
	2.4. Sopimattomat kaupalliset menettelyt .....	16
	2.5. Kohtuuttomat sopimusehdot.....	19
3.	YLEISEN KULUTTAJANSUOJAPOLITIIKAN PÄÄHAASTEET .....	20
	3.1. Ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot.....	20
	3.2. Peruuttamisoikeus.....	20
	3.3. Kuluttajanoikeudet, takuu ja virhevastuu .....	21
	3.4. Sopimattomat kaupalliset menettelyt .....	22
	3.5. Kohtuuttomat sopimusehdot.....	22
4.	LAIT JA SÄÄNNÖKSET EU-TASOLLA JA KANSALLISESTI.....	23
	4.1. Kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi.....	23
	4.2 Sopimattomia kaupallisia menettelyitä koskeva direktiivi.....	23
	4.3 Kuluttajanoikeusdirektiivi.....	24
	4.4. Tavarankauppadirektiivi and the digipalveludirektiivi .....	25
	4.5. “Modernisaatio”- eli “omnibus”-direktiivi .....	25
5.	SOVELTUVA EU-OIKEUSKÄYTÄNTÖ .....	25
	5.1. Sopimattomien kaupallisten menettelyiden tietokanta .....	25
	5.2. Kohtuuttomia sopimusehtoja koskevan direktiivin tietokanta.....	26
	5.3. Kuluttajanoikeusdirektiivin tietokanta.....	26
	5.4. Union tuomioistuimen dokumentaatio koskien kuluttajansuojaa .....	26
	5.5. Kuluttajansuojatietokanta.....	26
6.	MITÄ KULUTTAJAT VOIVAT TEHDÄ ONGELMATILANTEISSA?.....	26
	6.1. Kansalliset kuluttajajärjestöt.....	26
	6.2. Euroopan kuluttajakeskusten verkosto (ECC-NET) .....	26
	6.3. Vähämerkityksellisten vaatimusten oikeudenkäyntiprosessi ja eurooppalainen vähäisiin vaatimuksiin sovellettava menettely (“ESCP”) .....	27

6.4. Viranomaiset .....	27
6.5. Vaihtoehtoinen riidanratkaisu ja verkkovälitteinen riidanratkaisusivusto .....	28
<i>Vaihtoehtoinen riidanratkaisu</i> .....	28
<i>Eurooppalainen verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi</i> .....	28
6.6. Ryhmäkanteet .....	29
6.7. Tavalliset tuomioistuinmenettelyt .....	29
7. MUUTA AIHEESEEN LIITTYVÄÄ: EU-OIKEUSKÄYTÄNTÖTIETOKANTA .....	29

Tämä materiaali on tuotettu [Consumer PRO -projektin](#) yhteydessä. Projekti on osa Euroopan komission Euroopan kuluttajaohjelmaa. Euroopan komission tuki projektille ei merkitse hyväksyntää projektin sisällölle. Projektin sisältö vastaa materiaalin laatijoiden näkemyksiä. Komissio ei ole vastuussa materiaalin sisältämän informaation käytöstä.

# 1. JOHDANTO TEOREETTISEEN TAUSTA-ASIAKIRJAAN



## Hyvä lukija,

Tämä teoreettinen tausta-asiakirja on osa koulutusmateriaaleja, jotka on kehitetty Consumer PRO -projektia varten. Consumer PRO on EU-aloite, jonka tavoitteena on kuluttajaorganisaatioiden ja muiden kuluttajapolitiikan toimijoiden tukeminen kuluttajien suojaamisessa.

Tämän asiakirjan tavoitteena on tarjota teille ja tiimillenne hyödyllistä ja relevanttia tietoa kuluttajien oikeuksista. Asiakirjan sisällön ovat valmistelleet BEUC:n kuluttajien oikeuksien asiantuntijat EU-lähtöisistä näkökulmista. Tarkoituksena on taata teille työkalut:

- tiimin jäsenten nopeaan kouluttamiseen
- helposti soveltuvan tiedon löytämiseen
- kuluttajien informoimiseksi heidän oikeuksistaan ja
- avuksi kansallisten ministeriöiden ja viranomaisten tietoisuuden lisäämiseksi

Tämä teoreettinen tausta-asiakirja perustuu sen edelliseen versioon, jota on päivitetty ottaen huomioon kuluttajanoikeusdirektiivin 2011/83/EU ja sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin huomattavan päivityksen [direktiivillä \(EU\) 2019/2161](#) ”annettu 27 päivänä marraskuuta 2019 unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta”. Lisäksi asiakirja ottaa huomioon [direktiivin \(EU\) 2019/770](#) tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista (”digitaalisen sisällön direktiivi”). Tämä direktiivi sisältää lakisäätöisen virhevastuun digitaalisille sisällöille ja palveluille.

Tämä teoreettinen tausta-asiakirja on osa Consumer PRO -koulutussarjaa ja asiakirja on tarkoitettu muokattavaksi siten, että se huomioi kansallisen lainsäädännön silloin, kun asiaan liittyy kansallista lainsäädäntöä. Lisää teoreettisia tausta-asiakirjoja on saatavilla pyynnöstä tai Consumer PRO:n [kotisivuilta](#) aiheista digitaaliset oikeudet ja kollektiivinen oikeussuojasta. Materiaalit ovat saatavilla englanniksi ja useilla muilla eurooppalaisilla kielillä.

## Consumer PRO:sta

**Consumer PRO** on Euroopan komission aloite Euroopan Kuluttajaohjelman alla ja sen toimeenpanosta vastaa BEUC – Euroopan kuluttajaorganisaatio. Consumer PRO:n tavoitteena on kasvattaa Euroopan kuluttajaorganisaatioiden ja muiden kuluttaja-alan toimijoiden kapasiteettia epävirallisten koulutusten avulla. Projekti toimii Euroopan unionin jäsenmaissa sekä Islannissa ja Norjassa.

Lisätietoja sähköpostitse osoitteesta: [info@consumer-pro.eu](mailto:info@consumer-pro.eu).

Euroopan komissio tarjoaa myös käytännönläheisiä koulutuksia pk-yrityksille, jotka haluavat ymmärtää paremmin velvollisuuksiaan käydessään kuluttajakauppaa EU:ssa ([ConsumerLawReady.eu](http://ConsumerLawReady.eu)).

## 1. JOHDANTO JA KULUTTAJAPOLITIIKAN HISTORIA

Kun eurooppalainen "sisämarkkina" luotiin, oli tärkeää saada aikaan myös vahva kuluttajansuojapolitiikka ja tarjota EU-markkinoiden 500 miljoonalle kuluttajalle vahvat oikeudet.

Kuluttajansuoja tunnustetaan sopimuksessa Euroopan unionin toiminnasta (SEUT)<sup>1</sup>. Sen 12 artikla takaa, että "kuluttajansuojaa koskevat vaatimukset otetaan huomioon unionin muita politiikkoja ja muuta toimintaa määriteltäessä ja toteutettaessa". Lisäksi SEUT:n 169 artikla lisää, että "kuluttajien etujen suojaamiseksi ja kuluttajansuojan korkean tason varmistamiseksi unioni myötävaikuttaa kuluttajien terveyden, turvallisuuden ja taloudellisten etujen suojaamiseen sekä edistää kuluttajien oikeutta tiedonsaantiin ja koulutukseen sekä oikeutta järjestäytyä etujensa valvomiseksi". Nämä tavoitteet ovat konkretisoituneet markkinoiden ja EU:n toimivallan kehittyessä. EU:ssa kuluttajia suojataan sopimattomilta kaupallisilta menettelyiltä ja kohtuuttomilta sopimusehdoilta, ja heidän on saatava selkeät ja ymmärrettävät tiedot ennen sopimuksen solmimista. Kuluttajilla on lakisääteiseen virhevastuuseen liittyviä oikeuksia silloin, kun hyödykkeissä, digitaalisessa sisällössä tai digitaalisessa palvelussa on virhe.

EU:n kuluttajaoikeus on rakentunut viimeisen kolmen vuosikymmenyksen aikana kuluttajansuojan eri osia harmonisoivien direktiivien perusteella. Seuraavat kappaleet tarjoavat yleiskatsauksen eurooppalaisen lainsäätäjän takaamista kuluttajansuojan pääoikeuksista. Tänä päivänä EU:n kuluttajaoikeus on suurelta osin täysin harmonisoitua. Tämä tarkoittaa, että usein jäsenmaat eivät voi säilyttää tai säätää kansallista lainsäädäntöä, joka tarjoaisi parempaa kuluttajansuojaa. Joissakin tilanteissa direktiivit kuitenkin ovat sallineet kansallisen lainsäätäjän poiketa eurooppalaisista säännöistä (esimerkiksi kansalliset lisävaatimukset koskien sääntelyä liiketiloissa ennen sopimuksen tekoa annettavista tiedoista). On tärkeä korostaa, että sellaiset kysymykset, joista EU ei ole säännellyt, on yhä jäsenvaltion toimivallassa säännellä kansallisesti. Tämän vuoksi sääntely saattaa olla erilaista eri jäsenmaissa (esimerkiksi säännöt koskien sopimuksen syntymistä).

## 2. KULUTTAJIEN PÄÄOIKEUDET JA VELVOLLISUUDET PÄHKINÄNKUORESSA

### 2.1. Ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot

Ennen kuin kuluttaja sitoutuu sopimukseen, hänelle on annettava tietyt esitiedot, jotta kuluttaja kykenee tekemään harkitun päätöksen.

Ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot tulee antaa siten, että ne ovat keskivertokuluttajan helposti luettavissa ja ymmärrettävissä. Lisäksi tiedot tulee antaa selkeästi, havaittavasti ja monipuolisesti. Ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot on määritelty direktiivissä 2011/83/EU

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

kuluttajien oikeuksista<sup>2</sup> ("kuluttajansuojadirektiivi" eli CRD, "Consumer Rights Directive") ja annettavat tiedot riippuvat sopimuksen tyypistä:

- 5 artikla listaa tiedot, jotka tulee antaa kivijalkakaupassa.
- 6 artikla listaa tietovaatimukset etäsopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin (esimerkiksi verkkokauppa) liittyvät tietojenantovaatimukset ja peruuttamisoikeuden.
- Tiettyihin sopimustyypeihin, kuten esimerkiksi eräisiin sosiaalipalveluita, rahapelitoimintaa ja osa-aikaista omistusta koskeviin sopimuksiin ei sovelleta kuluttajansuojadirektiiviä. Nämä poikkeukset löytyvät kokonaisuudessaan direktiivin 3(3) artiklasta sekä Suomen kuluttajansuojalain 2 luvun 8 a §:stä.
- Joihinkin sopimustyypeihin liittyy omaa sektorikohtaista lainsäädäntöä, jossa on erityiset määräykset ennen sopimuksentekoa annettavista tiedoista. Erityislainsäädäntöä on esimerkiksi koskien kuluttajaluottosopimuksia<sup>3</sup> ja sähköisen viestinnän palveluita<sup>4</sup> koskien.
- Lisäksi kuluttajansuojadirektiivin artiklassa 3(4) lisätään jäsenvaltioille mahdollisuus poistaa ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen soveltamisalasta vähäarvoiset (alle 50 euroa) transaktiot. Poikkeusta voidaan soveltaa vain etämyynnissä. Suomessa kotimyyntiä koskevassa sääntelyssä on poikkeuksia alle 30 euroa maksaviin hyödykkeisiin (kuluttajansuojalaki 6 luvun 3 §).

#### **Kansallinen taso**

Kuluttajansuojadirektiivin mukaan jäsenvaltiot voivat kivijalkakaupan osalta mennä vaatimuksissa direktiivin vaatimuksia pidemmälle ja edellyttää enemmän tietoja annettavaksi ennen sopimuksentekoa. Voit tarkistaa, mitkä jäsenvaltiot ovat päättäneet mennä pidemmälle esimerkiksi Euroopan komission kuluttajansuojadirektiivin raportista: saatavilla [täällä](#) (vain englanniksi).

Suomen osalta mainittakoon, että markkinaoikeus on ratkaisussaan MAO:605/14 täsmentänyt, että kun televisiomainoksessa tarjotun määräaikaisen kuluttajasopimuksen kesto oli yli kuukauden, oli sopimuksen kokonaishinta myös kerrottava selkeästi. Markkinaoikeus ei pitänyt riittävänä, että hinta ilmoitettiin vain kuukausihintana (€/kk).

Kuluttajansuojadirektiiviä on päivitetty [direktiivillä \(EU\) 2019/2161](#) "kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta". Direktiiviä kutsutaan myös kuluttajansuojan modernisaatiodirektiiviksi tai omnibus-direktiiviksi. Direktiivin mukaan säännöksiä

---

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

<sup>3</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY, annettu 23 päivänä huhtikuuta 2008, kulutusluottosopimuksista

<sup>4</sup> Katso direktiivi (EU) 2018/1972 (eurooppalainen sähköisen viestinnän säännöstö), Art. 102–107.

on ryhdyttävä kansallisesti soveltamaan 28.5.2022 alkaen, kuitenkin Suomessa muutoksia sovelletaan 1.1.2023 alkaen. Tästä päivämäärästä alkaen päivitetään useita ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksia sekä lisätään uusia tietovaatimuksia etäsopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin.

Elinkeinonharjoittajien on esimerkiksi annettava kuluttajille puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Lisäksi elinkeinonharjoittajat voivat ottaa käyttöön muita suoria ja tehokkaita kommunikaatiokanavia kuluttajien saataville (esimerkiksi chat-palvelut, automatisoidut puheavustajat ja palvelubotit). Näihin kanaviin liittyen elinkeinonharjoittajan on huomioitava, että kuluttajille on selkeästi ja oikea-aikaisesti annettava tieto siitä, tallennetaanko keskustelun sisältö ja päivämäärä. Elinkeinonharjoittajan on myös kerrottava kuluttajille, jos personoitu hinnoittelu perustuu automaattiseen päätöksentekoon.

Uuden kuluttajansuojadirektiivin 6a artikla tuo uusia tietovaatimuksia sopimuksille, jotka tehdään verkossa toimivilla kauppapaikoilla. Ennen sopimuksenteon päättämistä, markkinapaikan täytyy informoida kuluttajia seikoista, jotka vaikuttavat siihen, missä järjestyksessä kuluttajan haun perusteella tarjoukset näkyvät kuluttajalle, lisäksi eri muuttujien suhteellinen tärkeysjärjestys muihin muuttujiin verrattuna tulee kertoa. Toisin sanoen markkinapaikan täytyy ennen sopimuksentekoa informoida kuluttajia siitä, mihin kuluttajan tekemän haun pohjalta esitettyjen tarjousten listausjärjestys perustuu ja kuinka tärkeitä hakuehdot ovat toisiinsa nähden. Lisäksi kuluttajalle tulee kertoa:

- Onko kolmas osapuoli, joka markkina-alustalla tarjoaa tuotteita, palveluita tai digitaalisia sisältöjä, elinkeinonharjoittaja vai ei. Tämä ilmoitetaan kolmannen osapuolen markkinapaikalle antaman ilmoituksen perusteella.
- Se, että mikäli kolmas osapuoli ei ole elinkeinonharjoittaja, EU:n kuluttajansuojaoikeuksia ei sovelleta.
- Tarvittaessa se, kuinka sopimusveloitteet jakautuvat markkinapaikan sekä tuotteen, palvelun tai digitaalisen sisällön tarjoajan välillä.

Tiedot on esitettävä selkeällä, ymmärrettävällä ja helposti saavutettavissa olevalla tavalla sekä käytettyyn kommunikaatiovälineeseen sopivalla tavalla. Tiedot voidaan esimerkiksi antaa verkkosivuston toisessa osiossa, joka on helposti saatavilla siltä verkkosivulta, jolla tavaraa tai palvelua myydään.



### Kansallisella tasolla

Suomi on tehnyt kuluttajansuojadirektiivin rajoissa sallittuja kansallisia lainsäädäntöratkaisuja, jotka poikkeavat kyseisestä direktiivistä:

- Kotimyyntin sääntelyä ei sovelleta alle 30 euron hyödykkeisiin (direktiivissä 50 €).
- Direktiivi mahdollistaa kielivaatimusten esittämisen kansallisessa lainsäädännössä. Suomessa ei ole otettu käyttöön tätä mahdollisuutta.
- Suomessa ei sovelleta direktiivin mahdollisuutta tehdä poikkeuksia alle 200 euron arvoisille huolto- ja korjaustöille.
- Suomessa on 1.1.2023 alkaen käytössä pakollinen kirjallinen vahvistus puhelinmyynnissä tehtäville sopimuksille.

Ennen sopimuksetekoa annettavien tietojen lisäksi kuluttajansuojadirektiivi määrittelee myös muodolliset vaatimukset sille, miten tiedot on esitettävä:

- Direktiivin 7 artikla säätelee muodolliset vaatimukset muille kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtäville erityyppisille sopimuksille. Direktiivin mukaan elinkeinonharjoittajan täytyy esimerkiksi etämyynnissä antaa kirjallisesti (paperilla tai kuluttajan suostumuksella jossain muussa pysyvässä muodossa<sup>5</sup>) kielellä, joka on luettavissa olevaa, yksinkertaista ja ymmärrettävää.
- Direktiivin 8 artikla määrittelee muodolliset vaatimukset etämyyntisopimuksille. Direktiivin mukaan esimerkiksi ennen sopimusta annettavat tiedot on annettava kommunikaatiovälineeseen sopivalla tavalla, yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että pakollisten tietojen on oltava helposti saatavilla ja selkeästi kuluttajan nähtävillä. Ennen sopimuksetekoa annettavien tietojen esittäminen pelkästään sopimusehtojen seassa ei ole riittävää. Direktiivi asettaa lisäksi erityisiä velvollisuuksia sähköisessä muodossa tehtäville sopimuksille, joissa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus<sup>6</sup>. Tällöin elinkeinonharjoittajan tulee kertoa kuluttajalle selvästi ja helposti havaittavasti sekä välittömästi ennen tilauksen tekemistä vähintään seuraavat asiat:
  - tuotteen tai palvelun pääpiirteet
  - tuotteen tai palvelun kokonaishinta
  - sopimuksen kesto ja/tai jos sopimus on toistaiseksi voimassa oleva, sen päättämisen edellytykset
  - kuluttajan velvollisuuksien minimikesto silloin, kun se on tarpeen.

---

<sup>5</sup> Artikla 7(1) CRD.

<sup>6</sup> Artikla 8(2) CRD.

Ennen sopimuksenteon päättämistä, kuluttajien täytyy selkeästi saada tieto heihin kohdistuvasta maksuvelvollisuudesta; muutoin kuluttaja ei tule sidotuksi sopimukseen<sup>7</sup>. Tämä tarkoittaa, että painikkeen, jota kautta tilaus tehdään, täytyy olla selkeästi merkitty verkkosivulla tai sovelluksessa. Painikkeen toiminnon täytyy käydä selväksi painikkeesta itsestään tai sen välittömästä läheisyydestä.

Lisäksi direktiivi asettaa muotosäännöt sopimuksille, jotka tehdään sellaisen etäviestintävälineen kautta, joka saattaa asettaa teknisiä rajoituksia annettavan informaation määrälle, kuten puhelinmyynti, ääniohjattavat ostoassistentit ja tekstiviestitse ostaminen.<sup>8</sup> Näissä tilanteissa direktiivi sallii osittain suppeamman tiedonannon, kuitenkin siten, että jäljelle jäävät annettavat 6(1) artiklan mukaiset tiedot on annettava toista kanavaa pitkin selvällä ja ymmärrettävällä tavalla (esimerkiksi sähköpostilla tai linkillä verkkosivuille).

Suomessa on tässä kohtaa otettu käyttöön lisävaatimus puhelinmyyntiin, joka on yksi etämyynnin muoto: Suomessa edellytetään, että kuluttajalle toimitetaan myyntitilanteen jälkeen kirjallisessa muodossa olennaiset tiedot sopimuksesta, jonka jälkeen kuluttaja kirjallisesti vahvistaa hyväksyvänsä tehdyn tarjouksen. Tämä koskee vain tilanteita, jolloin myyjä lähestyy kuluttajaa ilman kuluttajan nimenomaista yhteydenottopyyntöä.

Päivitetyn kuluttajansuojadirektiivin myötä kuluttajat hyötyvät kuluttajan oikeuksista ja kuluttajansuojasta myös silloin, kun he rahan sijasta luovuttavat elinkeinonharjoittajalle henkilötietojaan vastineeksi tavaroista, palveluista tai digitaalisista sisällöistä. Säännöt eivät kuitenkaan sovellu, mikäli henkilötiedot ovat välttämättömiä sopimuksen toteuttamisen kannalta tai lain noudattamiseksi (esimerkiksi sähköposti, johon digitaalinen sisältö lähetetään tai kuluttajan rekisteröityminen turvallisuus- ja identifioimistarkoituksessa jonkin erityislain nojalla).

## 2.2. Peruuttamisoikeus

Peruuttamisoikeus on kuluttajille vahvaa suojaa antava EU-oikeudellinen työkalu. Se sallii kuluttajan peruuttaa sopimuksen ilman mitään erityistä syytä 14 päivän sisällä siitä, kun kuluttaja on saanut tuotteen. Palveluiden osalta peruuttamisoikeus sallii usein kuluttajan kokeilla palvelua 14 vuorokautta, jonka aikana kuluttajan on mahdollista tehdä päätös palvelusopimuksen jatkamisesta.

Digitaalisten sisältöjen osalta peruutusosoikeus riippuu toimitusmuodosta. Digitaalinen sisältö, joka toimitetaan fyysiseen tuotteeseen tallennettuna (esimerkiksi DVD-elokuvat tai -videopelit) seuraavat samoja sääntöjä kuin tavarat yleisesti: peruuttaminen on mahdollista 14 päivän sisällä toimituksesta. Verkosta ladattavaan digitaaliseen sisältöön puolestaan liittyy useita erityispiirteitä; kuluttajan on hyväksyttävä, että sisältö toimitetaan ennen peruuttamisajan päättymistä, ja lisäksi häntä tulee varoittaa, että tällöin peruuttamisoikeutta ei ole, ja kuluttajan on tämä myös hyväksyttävä.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Idem, toinen alakappale.

<sup>8</sup> Artikla 8(4) and (5) CRD.

<sup>9</sup> Artikla 16(m) CRD.

- Kuluttajansuojadirektiivin 9 artiklan mukaan peruuttamisoikeus koskee sekä etäsopimuksia että sopimuksia, jotka tehdään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa.
- Saman direktiivin 11 artikla tarjoaa tarkempia tietoja siitä, kuinka kuluttajat voivat käyttää peruuttamisoikeutta.
- Artikla 12 käsittelee peruuttamisoikeuden käyttämisen seurauksia.
- Artiklat 13–14 määrittelevät elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan velvollisuudet silloin, kun peruuttamisoikeutta käytetään.
- Artikla 15 määrittää peruuttamisoikeuden käyttötilanteessa seuraamukset mahdollisille liitännäissopimuksille.
- Artikla 10 määrittelee seuraamukset, joita elinkeinonharjoittajalle saattaa koitua, mikäli elinkeinonharjoittaja ei anna ennen sopimuksentekoa tietoja peruuttamisoikeudesta (esimerkiksi peruuttamisoikeuden aikajakson pidentyminen 12 kuukauteen alkuperäisen 14 vuorokauden jälkeen, kuluttajalla ei vastuuta hyödykkeen arvon laskusta, ehdollinen oikeus olla vapautettu palvelun tai digitaalisen sisällön maksamisesta).

Peruuttamisoikeus on vahvaa suojaa antava työkalu, jonka mukaan kuluttajalla voi ilman syytä olla mahdollisuus peruuttaa sopimus 14 vuorokauden sisällä.

Kaikkea etämyyntitilanteissa tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimipisteessä tehtyjä kauppoja ei kuitenkaan koske peruuttamisoikeus. Tähän on EU-oikeudessa 13 poikkeusta, kuten:

- Tavaraa on muuteltu eli personoitu kuluttajan pyynnöstä (Suomessa tässä poikkeus: 1.1.2023 alkaen kotimyyntissä myytävillä personoiduilla tavaroilla on myös peruuttamisoikeus silloin, kun myyjä lähestyy kuluttajaa tämän kotona ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä).
- Palvelusopimuksissa silloin, kun palvelu on täysin loppuun suoritettu, jos palvelun suorittaminen peruuttamisaikana on tapahtunut kuluttajan nimenomaisen suostumuksen perusteella ja kuluttaja on hyväksynyt sen, että peruuttamisoikeus tällöin menetetään.
- Sinetöidyt tavarat, jotka eivät sovellu palautettavaksi terveyteen tai hygieniaan liittyvistä syistä sinetin avaamisen jälkeen.
- Julkisessa huutokaupassa tehdyt sopimukset.

Lista poikkeuksista löytyy kuluttajanoikeusdirektiivin 16 artiklasta ja suomalainen vastine kuluttajansuojalain 6 luvusta. Lisää käytännön esimerkkejä löytyy komission tiedonannon ”Ohjeet kuluttajan oikeuksista annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU tulkinnasta ja soveltamisesta” kohdasta 5.11<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:52021XC1229\(04\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:52021XC1229(04))

Kuluttajansuojadirektiivin muutosten astuessa voimaan, jäsenvaltioilla on ollut mahdollisuus pidentää peruuttamisoikeuden kestoja 14 vuorokaudesta 30 vuorokauteen kahdenlaisissa sopimuksissa:

- ennalta sopimattomat vierailut kuluttajan kotiin, eli kun elinkeinonharjoittaja on harjoittanut kotimyyntiä ilman, että kuluttaja on ensin pyytänyt heitä käymään tai muutoin sopinut käynnistä ja
- elinkeinonharjoittajan järjestämät vierailut, joissa tarkoituksena on mainostaa tai myydä tuotteita potentiaalisille ostajille.

Muutoksen tarkoituksena on suojella kuluttajia paremmin juuri näissä myyntitilanteissa. Elinkeinonharjoittajan tulee ennen sopimuksentekoa ilmoittaa peruuttamisoikeuden kesto. Suomessa ei ole otettu käyttöön tätä uutta poikkeamismahdollisuutta.

Kuluttajansuojadirektiivin alkuperäisessä versiossa peruuttamisoikeus soveltui vain sopimukseen, joissa kuluttajille asetettiin maksuvelvollisuus. Uuden 3(1)(a) artiklan mukaan kuluttajilla on nyt peruuttamisoikeus myös silloin, kun he hankkivat digitaalisia sisältöjä ja/tai digitaalisia palveluita tarjoamalla vastineeksi henkilötietojaan (elleivät henkilötiedot ole välttämättömiä sopimuksien täyttämiseksi tai lain noudattamiseksi). Direktiivi sääntelee nyt peruuttamisen seurauksia koskien myytyä dataa tai digitaalista sisältöä asettaen velvollisuuksia sekä elinkeinonharjoittajalle<sup>11</sup> että kuluttajalle<sup>12</sup>.

Lisäksi päivitetty kuluttajansuojadirektiivi edellyttää, että jäsenvaltioilla on käytössään tehokkaat, oikeasuhtaiset ja ennaltaehkäisevät sanktiokeinot silloin, kun elinkeinonharjoittaja menettelee direktiivin vastaisesti. Direktiivin 24 artiklan mukaan tietynlaiset kansalliset viranomaiset voivat asettaa sakkoja. Tällaisia ovat kansalliset viranomaiset, jotka ovat mukana koordinoituissa toiminnoissa<sup>13</sup> koskien rajat ylittäviä rikkomuksia, joissa asia koskettaa kuluttajia useissa jäsenmaissa. Sakkojen summa voi olla jopa neljä prosenttia elinkeinonharjoittajan vuosittaisesta liikevaihdosta tai enintään kaksi miljoonaa euroa, silloin kun liikevaihtotiedot eivät ole saatavilla. Jäsenvaltiot voivat asettaa myös korkeampia sanktioita. Suomessa on pysytty direktiivin esittämässä määrässä.

### 2.3. Kuluttajan oikeudet, takuu ja virhevastuu

Direktiivi (EU) 2019/771 tietyistä tavarakauppaa koskeviin sopimukseen liittyvistä seikoista (tästä eteenpäin ”tavarankauppadirektiivi”) ja direktiivi (EU) 2019/770 tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimukseen liittyvistä seikoista (tästä eteenpäin

---

<sup>11</sup> Uudet kappaleet 4–8, Artikla 13 digipalveludirektiivi.

<sup>12</sup> Uusi kappale 2a, Artikla 14 digipalveludirektiivi.

<sup>13</sup> Ks. asetus (EU) 2017/2394

”digipalveludirektiivi”) ovat kaksi merkittävää EU-oikeuden välinettä, joilla määritellään sopimuksenmukaisuutta tavaroille sekä digitaalisille sisällöille ja palveluille.



Digipalveludirektiivi sisältää säännöt digitaalisille sisällöille ja palveluille. Digitaalinen sisältö tarkoittaa dataa, joka tuotetaan ja toimitetaan digitaalisessa muodossa (esimerkiksi musiikki tai video). Digitaalinen palvelu puolestaan on jotain, joka mahdollistaa datan luomisen, prosessoimisen tai säilyttämisen digitaalisessa muodossa (esimerkiksi pilvitallennuspalvelu). Digitaalisia palveluita ovat myös palvelut, joissa voidaan olla toisten ihmisten kanssa kanssakäymisessä tai joissa muutoin voidaan ihmisten kesken vaihtaa tietoja ja dataa (esimerkiksi Facebook tai YouTube). Digipalveludirektiivi soveltuu itsenäisesti myös sellaiseen välittäjään, jota käytetään digitaalisen sisällön tai palvelun välittäjänä tai muutoin pääsynhallintaan. Direktiiviä sovelletaan myös tavarahan, jos sen tarkoitus on yksinomaan välittää digitaalisia sisältöjä (esimerkiksi DVD-levy). Eräät henkilöiden väliseen kommunikaatioon tarkoitetut palvelut (kuten esimerkiksi WhatsApp) ovat myös sisällytetty direktiivin soveltamisalaan, vaikkakin direktiivi ei koske internetyhteyspalveluita eikä muita sähköisen viestinnän palveluita<sup>14</sup>.

Tavarankauppadirektiivi koskee kaikkea tavarankauppaa riippumatta siitä, onko niitä koskeva sopimus syntynyt osapuolten ollessa fyysisesti samassa tilassa vai onko kauppa tehty verkkokaupassa tai muuten etänä. Tavarat, jotka sisältävät digitaalisen komponentin (esimerkiksi älypesukone), sisältyvät myös tavarankauppadirektiivin soveltamisalaan. Tavarankauppadirektiivin mukaan myyjä on pääsääntöisesti vastuussa kaikista sopimuksenmukaisuuden puutteista, jotka ovat tuotteessa, kun tuote toimitetaan sekä puutteista, jotka ilmenevät kahden vuoden kuluessa<sup>15</sup>:

- Direktiivin mukaan, mikäli virhe ilmenee vuoden kuluessa, elinkeinonharjoittaja vastaa siitä automaattisesti<sup>16</sup>.
- Jos taas virhe esiintyy tuotteessa ensimmäisen vuoden jälkeen, myyjä voi pyytää kuluttajaa osoittamaan, että virhe oli tuotteessa jo ostohetkellä.
- Suomessa elinkeinonharjoittajan vastuuta ei ole rajattu tiukasti kahteen vuoteen, vaan elinkeinonharjoittaja vastaa tuotteissa olleista virheistä siten, että tuotteen on kestävä se aika, minkä kyseisenlaisen tuotteen voitaisiin olettaa kestävän. Kuluttajariitalautakunta on esimerkiksi vahvistanut, että monen elektroniikkatuotteen tulisi kestää yli neljä vuotta.

Tavarankauppadirektiivi kattaa myös tavaroiden ohjelmistot, silloin kun ne ovat esiasennettuja ohjelmistoja (esimerkiksi älypuhelin) tai tavara on yhdistetty digitaaliseen palveluun (niin sanotut IoT-

---

<sup>14</sup> Artikla 3(5)(b) digipalveludirektiivi.

<sup>15</sup> Artikla 10(1) tavarankauppadirektiivi.

<sup>16</sup> Artikla 11(1) tavarankauppadirektiivi

tuotteet) niin kauan kuin digitaalinen osa on tarpeen tavarankäyttämiseksi ja ohjelmisto on myyty samassa yhteydessä tavarankäytön kanssa. Tämä tarkoittaa, että myös esiasennettuja ohjelmistoja koskee lain mukainen virhevastuu, jos tietoturvapäivitystä ei anneta kuluttajalle tai päivityksiä ei toimiteta ollenkaan. Kuitenkin mikäli tuote ja ohjelmisto myydään erikseen (esimerkiksi sovellus ladataan puhelimelle puhelimen sovelluskaupan kautta), näissä tapauksissa ohjelmistoon sovelletaan digipalveludirektiiviä.

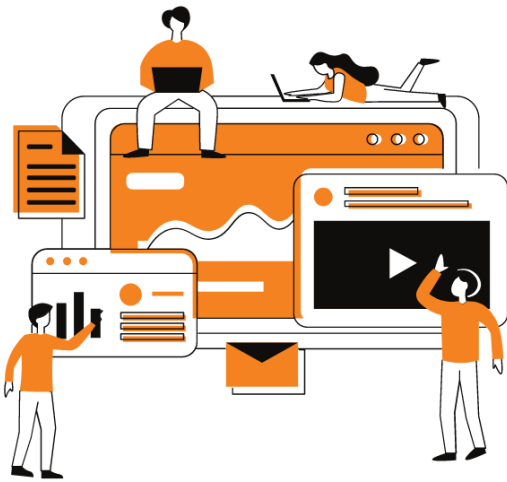
Digitaalisia sisältöjä ja palveluita koskien:

- Uuden digipalveludirektiivin 12(2) artiklan mukaan, jos kuluttajan sopimus koskee yksittäistä toimitusta (esimerkiksi yksittäisen musiikkikappaleen lataaminen) tai yksittäisten toimitusten sarjaa, on elinkeinonharjoittajalla todistustaakka virheestä, joka ilmenee yhden vuoden kuluessa digitaalisen sisällön tai digitaalisen palvelun toimitusajankohdasta.
- Direktiivin 12(3) artiklan mukaan, jos kuluttajan sopimus koskee jatkuvaa toimitusta (esimerkiksi tv-sarjojen suoratoistopalvelu), sopimuksenmukaisuutta koskeva todistustaakka on sopimuksen mukaisen toimitusajan keston elinkeinonharjoittajalla.
- Todistustaakka voi siirtyä kuluttajalle, jos elinkeinonharjoittaja pystyy osoittamaan, että kuluttajan oma digitaalinen ympäristö ei ole yhteensopiva teknisiltä ominaisuuksiltaan digitaalisen sisällön tai palvelun kanssa ja edellyttäen, että elinkeinonharjoittaja on selkeästi ja ymmärrettävästi informoinut kuluttajia ennen sopimuskäytön mahdollisista teknisistä vaatimuksista. Kuluttajan on tehtävä elinkeinonharjoittajan kanssa yhteistyötä siinä määrin, kuin se on kohtuudella mahdollista ja tarpeen sopimuksenmukaisuuden selvittämiseksi<sup>17</sup>.

Molemmat edellä mainitut direktiivit asettavat erilaisia objektiivisia ja subjektiivisia kriteereitä sen päättelemiseksi, onko tuote tai digitaalinen palvelu tai sisältö sopimuksen mukainen. Yksi objektiivisista kriteereistä on, että digitaalisen sisällön, palvelun ja tavarankäytön mukana täytyy toimittaa sopimuksessa edellytetyt tarvittavat lisävarusteet ja ohjeet. Digitaalisia sisältöjä tai palveluita toimittavan elinkeinonharjoittajan täytyy varmistaa, että kuluttajaa informoidaan ja kuluttajalle toimitetaan tarpeelliset päivitykset (mukaan lukien turvallisuuspäivitykset), jotka ovat välttämättömiä sisällön tai palvelun sopimuksenmukaisuudelle. Subjektiivisista kriteereistä puolestaan löytyy muun muassa, että tavarankäytön, digitaalisen sisällön tai palvelun kuvaus, määrä ja laatu sekä sen toimivuus, yhteensopivuus, yhteentoimivuus ja muut ominaisuudet vastaavat sovittua. **Molemmat subjektiiviset ja objektiiviset kriteerit tulee ottaa tasapainoisesti huomioon.**

---

<sup>17</sup> Artikla 12 (4) and (5) DCD.



Digitaalisille sisällöille ja palveluille subjektiiviset ja objektiiviset vaatimukset sopimuksen mukaisuuden arvioimiseksi löytyvät digipalveludirektiivin artikloista 7 ja 8. Direktiivin 9 artikla taas käsittelee virheellisen integroinnin merkitystä sopimuksenmukaisuudelle: asiassa on lain tarkoittama virhe, jos a) digitaalisen sisällön tai digitaalisen palvelun integroinnista tai sen valvonnasta vastasi elinkeinonharjoittaja; tai b) digitaalinen sisältö tai digitaalinen palvelu oli tarkoitettu kuluttajan integroitavaksi ja virheellinen integrointi johtui elinkeinonharjoittajan

toimittamista puutteellisista integrointiohjeista.

Tavaroiden sopimuksenmukaisuuden subjektiiviset ja objektiiviset kriteerit löytyvät tavarankauppadirektiivin 6–7 artikloista. Kuten digipalveludirektiivissä, myös tavaroiden osalta löytyy oma artiklansa virheellisen asennuksen merkityksestä (8 artikla).

Toisin kuin vanhassa vuoden 1999 kulutustavaroiden kauppaa ja takuita koskevassa direktiivissä<sup>18</sup>, molemmat edellä esitellyt direktiivit perustuvat ”maksimiharmonisaatiolle”<sup>19</sup>. Tämä tarkoittaa, että jäsenvaltiot eivät voi poiketa direktiivin määräyksistä muissa kuin niissä tapauksissa, joissa direktiivi nimenomaisesti mainitsee poikkeamismahdollisuuden. Eräissä tapauksissa jäsenvaltioille annetaan mahdollisuus mennä pidemmälle kuin mitä direktiivi vaatii, erityisesti säilyttääkseen jäsenvaltioissa jo olevan kuluttajansuojan tason<sup>20</sup>. Tämän vuoksi jäsenvaltioiden välillä saattaa olla eroja siinä, miten näitä direktiivejä sovelletaan.

Komission kotisivuilta voi tarkastella direktiivien sääntöjen tilanteita jäsenvaltiokohtaisesti. Sieltä näkyvät lain mukaisen virhevastuuajan pituudet sekä muut jäsenvaltioiden ratkaisut.

Pähkinäkuoressa uudet direktiivit säätävät:

- Uusien, mutta myös käytettyjen elinkeinonharjoittajan myymien tuotteiden lakisääteinen virhevastuu (yleensä 2 vuotta, Suomessa tapauskohtaisesti pidempikin). Lakisääteistä virhevastuuta kutsutaan myös EU-oikeudessa myös ”lakisääteiseksi takuuksi” (engl. legal guarantee). Täysin harmonisoitu oikeudellisten seuraamusten hierarkia virhetilanteissa ja yksityiskohdat noiden seuraamusten käyttämiseen. Kuluttajat voivat tavaradirektiivin 14 artiklan ja digipalveludirektiivin 13–14 artikloiden mukaisesti valita virheen oikaisun tavan

---

<sup>18</sup> Direktiivi 1999/44/EC

<sup>19</sup> Artikla 4 tavarankauppadirektiivi ja Artikla 4 digipalveludirektiivi.

<sup>20</sup> Esimerkiksi tavarankauppadirektiivin 11(2) artiklan mukaan jäsenvaltiot voivat ylläpitää tai esittää uusia sääntöjä koskien elinkeinonharjoittajan todistustaakkaa myös yli vuoden määräajan jälkeiselle ajalle.

(korjaus tai uusi toimitus) tai mikäli se ei ole mahdollista tai muutoin ei sovellu, hinnanalennusta tai kaupan purkua.

- Tavarankorjaus tai uusi toimitus ei saa aiheuttaa kuluttajille lisäkustannuksia (14 art.). Vastaavasti digitaalisen sisällön tai palvelun korjaamisen vastaamaan sovittua täytyy olla kuluttajille ilmaista (3 art.)
- Digipalvelusopimusdirektiivi<sup>21</sup> määrittelee harmonisoidut säännöt kuluttajien velvollisuuksille ja elinkeinonharjoittajalle, mikäli sopimus päätetään digitaalisen sisällön tai palvelun virheen vuoksi.
- Tavarankauppadirektiivi<sup>22</sup> tarjoaa mahdollisuuden kansallisessa lainsäädännössään esittää mahdollisuutta, että käytettyjen tuotteiden kaupassa elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja voivat sitovasti erillisellä sopimisella lyhentää lakisääteisen virhevastuun kestoa. Kesto ei kuitenkaan voi olla lyhyempi kuin yksi vuosi.
- Digipalveludirektiivi<sup>23</sup> määrittelee harmonisoidut oikeussuojakeinot, mikäli elinkeinonharjoittaja ei noudata sopimusta ja tarjoa sisältöä tai palvelua. Direktiivi tuo myös sääntöjä tilanteisiin, joissa elinkeinonharjoittaja muokkaa sisältöä tai palveluita<sup>24</sup>.
- Digipalveludirektiivi<sup>25</sup> varmistaa, että kuluttajilla on oikeus saada hyvitystä tilanteissa, joissa digitaalinen sisältö tai palvelu on virheellinen – myös niissä tilanteissa, joissa kuluttaja maksaa näistä henkilötiedoillaan (eli esimerkiksi luo sosiaalisen median tilin).
- Tavarankauppadirektiivi<sup>26</sup> tuo mukanaan lisäsääntelyä kaupallisiin takuisiin, jotka voitaisiin määritellä elinkeinonharjoittajan sitoumukseksi hyvittää, korjata tai toimittaa uusi tuote, kun kaupassa on virhe tai tuote ei muuten täytä vaatimuksia. Lisäksi direktiivi esittelee uuden kaupallisen takuun tyyppin: kaupallinen kestävyystakuu. Mikäli elinkeinonharjoittaja tarjoaa kaupallista takuuta tuotteen kestoa varten, elinkeinonharjoittaja on suoraan vastuussa kuluttajan suuntaan koko kaupallisen takuun keston ajan 14 artiklan mukaisesti.
- Kaupallisen takuun voi tarjota myyjä tai muu osapuoli, kuten esimerkiksi valmistaja. Takuun antaminen sitoo antajaansa, mutta tarkemmat ehdot ovat sopimusperusteisia ja sen vuoksi niiden tarkempi sisältö saattaa vaihdella elinkeinonharjoittajien kesken tai saman

---

<sup>21</sup> Artiklat 16–18.

<sup>22</sup> Artikla 10(6).

<sup>23</sup> Artikla 13.

<sup>24</sup> Artikla 19.

<sup>25</sup> Artikla 3(1).

<sup>26</sup> Artikla 17.



elinkeinonharjoittajan eri tuotteiden kesken. Lisäksi ennen sopimuksentekoa kyseisen tuotteen mainostamisessa käytetyt ehdot tulevat osaksi kaupallisen takuun ehtoja.

## Tiivistelmä: direktiivin harmonisoimat osa-alueet

- Tavaroiden, digitaalisia elementtejä sisältävien tavaroiden, digitaalisten sisältöjen ja digitaalisten palveluiden:
  - o Sopimuksenmukaisuuden kriteerit
  - o Elinkeinonharjoittajan vastuut
- Suojakeinot virhetilanteisiin
  - o Keinot, kun digitaalisia palveluita/sisältöjä ei toimiteta
  - o Keinot virhetilanteisiin
  - o Yksityiskohdat, mm. näyttövelvollisuus ja osapuolten vastuiden kestot
  - o Digitaalisten palveluiden/sisältöjen muokkaaminen
- Kaikki muu = kansallinen lainsäädäntö

## 2.4. Sopimattomat kaupalliset menettelyt

EU-oikeuden määritelmän mukaan kaupallinen menettely on sopimatonta silloin, kun menettely estää kuluttaja tekemästä informoidun päätöksen. Sopimattomat kaupalliset menettelyt ovat kiellettyjä koko EU:n alueella.

Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi 2005/29/EC (engl. Unfair Commercial Practices Directive eli "UCPD") on maksimiharmonisaatiodirektiivi, jotta jäsenvaltioilla on sama kuluttajansuojan taso sopimattomia menettelyitä vastaan. Käytännössä tämä tarkoittaa, että säännöt ovat samat kaikkialla EU:ssa. Kuitenkin finanssipalveluiden ja kiinteistöjen osalta UCPD sallii kuluttajien suojaamiseksi tiukemman sääntelyn. Lisäksi tiukempi sääntely kuluttajien suojaamiseksi on sallittu koskien kotimyyntiä ja muualla järjestettäviä myyntivierailuja tai -retkiä<sup>27</sup>.

- Direktiivi kieltää harhaanjohtavat kaupalliset menettelyt, jotka sisältävät harhaanjohtavat toimet (6 artikla) ja harhaanjohtavat mainitsematta jättämiset (7 artikla).
- Direktiivi kieltää myös niin sanotut aggressiiviset kaupalliset menettelyt (8–9 artiklat).
- Direktiivin liitteestä 1 löytyy 31 mustan listan käytäntöä, jotka vaikuttavat negatiivisesti kuluttajien vapauteen ja mahdollisuuksiin tehdä informoituja taloudellisia päätöksiä. Liitteen ensimmäiset 23 menettelyä koskevat harhaanjohtavaa menettelyä ja viimeiset kahdeksan on

---

<sup>27</sup> Artikla 3(5) ja 3(6) UCPD

kielletty aggressiivisena menettelynä. Kaikkia 31:tä menettelytapaa pidetään sopimattomana kaikissa olosuhteissa eikä tapauskohtaista harkintaa tällöin tehdä.

Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaa direktiiviä on myös päivitetty niin sanotulla modernisaatiodirektiivillä. Päivitystä on ollut tarkoitus soveltaa 28.5.2022 alkaen ja tällöin liitteeseen 1, jossa listataan aina sopimattomia käytäntöjä, on lisätty neljä uutta kiellettyä menettelyä:

- Kuluttajalle jätetään kertomatta, että kuluttajan nettihaun perusteella esitetyt tulokset sisältävät maksettua mainontaa siten, että mainokselle on ostettu korkeampi sijoitus hakutuloksissa<sup>28</sup>.
- Tapahtumalippujen jälleenmyynti kuluttajille, jos elinkeinonharjoittaja on hankkinut liput käyttäen automaattisia keinoja, joilla kierretään yksittäisen henkilön ostamien lippujen määrälle asetettua rajoitusta tai muita lippujen ostamiseen sovellettavia sääntöjä<sup>29</sup>.
- Ilmoitus, jonka mukaan tuotearvostelut ovat kuluttajilta, jotka ovat tosiasiallisesti käyttäneet tuotetta tai ostaneet sen, toteuttamatta kohtuullisia ja oikeasuhteisia toimia sen tarkistamiseksi, että arvostelut ovat peräisin tällaisilta kuluttajilta<sup>30</sup>.
- Tekaistujen kuluttaja-arvostelujen tai suosittelujen esittäminen tai tämän toimeksi antaminen muulle henkilölle taikka kuluttaja-arvostelujen tai sosiaalisen median suosittelujen vääristeleminen tuotteiden myynnin edistämiseksi<sup>31</sup>.

Elinkeinonharjoittajien täytyy antaa kuluttajille myös seuraavat olennaiset tiedot<sup>32</sup>:

- Verkon kauppapaikoilla myytyjen tuotteiden osalta tieto siitä, onko tuotetta tarjoava kolmas osapuoli elinkeinonharjoittaja vai ei. Tämä perustuu kolmannen osapuolen kauppapaikalle antamaan ilmoitukseen. Mikäli kauppapaikka ei riittävän selkeästi ilmoita, kuka on tapauksessa myyjä, voidaan kauppapaikalle asettaa myyjän vastuut.
- Mikäli elinkeinonharjoittaja asettaa saataville kuluttaja-arvosteluita, tulee antaa tieto siitä, onko elinkeinonharjoittaja varmistanut, että arvostelut ovat kuluttajilta, jotka todella ovat ostaneet tuotteen ja jos ovat, miten tämä on varmistettu. Tämä tiedonantovelvollisuus kattaa sekä erityiset toimenpiteet aitouden varmistamiseksi että yleisestikin velvollisuuden selittää, miten arvostelujen aitous varmistetaan. Tämä sisältää myös selitysvelvollisuuden siitä, kuinka arvosteluihin vaikuttavat mahdolliset sponsoroinnit tai muut elinkeinonharjoittajan sopimussuhteet niihin elinkeinonharjoittajiin nähden, joiden tarjoamista tuotteista

---

<sup>28</sup> Kohta 11a UCPD liitte 1.

<sup>29</sup> Kohta 23a UCPD Liite 1.

<sup>30</sup> Kohta 23b UCPD Liite 1.

<sup>31</sup> Kohta 23c UCPD Liite 1.

<sup>32</sup> Uudet artikkelit 7(4)(f), (4a), 7(6) UCPD.

arvosteluja jätetään (tällä tarkoitetaan etenkin alustoja). Lisäksi on kerrottava, miten arvostelut julkaistaan, mistä ne hankitaan ja kuinka keskivertotulos lasketaan. Informaatio täytyy esittää selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla, ja tietojen on oltava saatavilla samalla kun annetaan pääsy kuluttaja-arvosteluihin, eli toisin sanoen informaation tulisi olla saatavilla samassa näkymässä, missä arvostelut julkaistaan tai selkeästi havaittavien hyperlinkkien.

- Mikäli elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajille mahdollisuuden tehdä hakuja tuotteista, joita tarjoavat eri elinkeinonharjoittajat tai kuluttajat, haun tarjoajan täytyy selkeästi informoida kuluttajia niistä päämuuttujista, joiden mukaan näytettävät hakutulokset määräytyvät sekä päämuuttujien suhteellisesta tärkeysjärjestyksestä. Tämä informaatiovelvollisuus koskee vain elinkeinonharjoittajia, jotka saattavat kuluttajien nähtäville muiden elinkeinonharjoittajien tai kuluttajien tuotteita, eli puhutaan siis alustatoimijoista ja vertailusivustoista. Tämä ei sovellu elinkeinonharjoittajiin, jotka tarjoavat omille tuotteilleen hakutoiminnon. Lisäksi velvollisuutta ei sovelleta internetin hakukoneisiin<sup>33</sup>.

UCPD<sup>34</sup> myös kieltää suoraan markkinoimasta tavaraa siten, että sen annetaan ymmärtää olevan identtinen toisessa jäsenvaltiossa markkinoitavan vastaavan tavarankansan kanssa, silloin kun tavara on olennaisesti erilainen koostumukseltaan tai luonteeltaan (ns. laatuerot), elleivät erot johdu laillisista tai objektiivisista tekijöistä (esimerkiksi paikallisten tai sesonkiainesosien käyttämisestä, elinkeinonharjoittajan vapaaehtoisista sitoumuksista edistää terveellisempää ruokavaliota tai kansallisesta lainsäädännöstä koskien tuotteen vaatimuksia).

Direktiivi esittää myös uusia säännöksiä kotimyyntiin ja kaupallisiin retkiin. Uusilla säännöksillä jäsenvaltiot voivat esittää tiukempaa sääntelyä näihin myyntitapoihin esimerkiksi koskien peruuttamisoikeutta (ylhäällä kohta 2.2.).

Päivitetty UCPD asettaa jäsenvaltioille yksiselitteisen<sup>35</sup> velvollisuuden tarjota oikeasuhtaiset ja tehokkaat oikeussuojakeinot sopimattomien kaupallisten menettelyiden uhreille. Oikeussuojakeinojen täytyy sisältää (tapauksesta riippuen) mahdollisuus:

- Sopimuksen päättämiseen
- Hinnanalennukseen
- Vahinkojen korvaamiseen.

Jäsenvaltioilla on mahdollisuus kansallisesti säätää myös muista oikeussuojakeinoista.

Jäsenvaltioiden täytyy myös varmistaa, että UCPD:n johdosta käyttöön otettavaan kansalliseen lainsäädäntöön liittyy tehokkaat, oikeasuhtaiset ja ennaltaehkäisevät sanktiot. Artiklan 13 mukaisesti

---

<sup>33</sup> Asetuksen (EU) 2019/1150 mukaisesti.

<sup>34</sup> Uusi Artikla 6(2)(c) UCPD.

<sup>35</sup> Uusi Artikla 11a UCPD.

kansalliset viranomaiset, jotka osallistuvat rajat ylittävien tapausten koordinoituihin toimiin<sup>36</sup>, joissa kuluttajavaikutukset koskevat usean EU-maan kuluttajia, voivat määrätä sakkoja, joiden suuruus on neljä prosenttia elinkeinonharjoittajan vuosittaisesta liikevaihdosta tai jopa kaksi miljoonaa euroa, silloin kun liikevaihtotieto ei ole saatavilla. Jäsenvaltiot voivat ottaa käyttöön myös korkeammat euromäärät.

## 2.5. Kohtuuttomat sopimusehdot

[Direktiivi kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista](#) (engl. Unfair Contract Terms Directive eli "UCTD") suojaa kuluttajia kohtuuttomilta vakioehdoilta, jotka korostavat kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan voimaepätasapainoa sopimusosapuolina kuluttajan vahingoksi (3 Artikla).

- Kohtuuttomia ehtoja koskevan direktiivin liite sisältää viitteellisen ja ei-tyhjentyvän luettelon sopimusehdoista, joita voidaan pitää kohtuuttomina. Sopimusehtojen, joita tarjotaan kuluttajille, täytyy aina olla laadittu yksinkertaisella ja selkeällä kielellä siten, että ne ovat selkeät, luettavat ja ymmärrettävissä sekä esitysmuodoltaan että sisällöltään. Mikäli sopimusehdon tulkinnasta on epäselvyyttä, on valittava kuluttajille suotuisin tulkinta (5 artikla).
- UCTD:n mukaan sopimusehtojen kohtuuttoman luonteen arviointi ei saa koskea sopimuksen pääkohteen määrittelyä, hinnan tai korvauksen riittävyttä eikä vastineena toimitettavia palveluja ja tavaroita, jos ehdot on laadittu selkeästi ja ymmärrettävästi (4(2) artikla).
- Elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välisen sopimuksen kohtuuttomat ehdot eivät sido kuluttajia ja sopimus jää muilta osin osapuolia sitovaksi, jos sopimus voi olla olemassa ilman kohtuuttomia ehtoja (6 artikla).

UCTD sallii jäsenvaltioiden ottaa käyttöön tai säilyttää kuluttajien suojaamiseksi tiukempaa sääntelyä (8 artikla). Jäsenvaltio voi myös laatia ns. mustan listan kohtuuttomista sopimusehdoista tai laajentaa UCTD-direktiivin määrittelemät kohtuuttomat sopimusehdot koskemaan myös yksilöllisesti neuvoteltuja sopimusehtoja tai jäsenvaltiot voivat laajentaa direktiivin määräykset koskemaan yksilöllisesti neuvoteltuja sopimusehtoja. Suomessa kohtuuttomuusarviointia tehdään myös yksilöllisesti neuvotelluille sopimusehdoille.

Niin sanottu kuluttajansuojan modernisaatiodirektiivi on muokannut myös UCTD:tä.

Kuten sopimattomien kaupallisten menettelyjen direktiivin osalta, myös kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi antaa kansallisille viranomaisille toimivallan asettaa tehokkaita, oikeasuhtaisia ja ennaltaehkäiseviä sanktioita. Jäsenvaltiot voivat rajoittaa sanktiot koskemaan tilanteita, joissa sopimusehdot on nimenomaan määritelty kansallisessa laissa kohtuuttomiksi kaikissa tilanteissa tai tilanteisiin, joissa elinkeinonharjoittajat jatkavat sopimusehtojen käyttämistä

---

<sup>36</sup> Ks. asetus (EU) 2017/2394

tilanteessa, joissa toimivaltainen viranomainen, tuomioistuin tai hallinnollinen elin on lainvoimaisella päätöksellä todennut käytetyn sopimusehdon kohtuuttomaksi (8b(2) artikla). Kun jäsenvaltioiden toimivaltaiset viranomaiset toimivat yhdessä niin sanottujen koordinoitujen toimien kautta (kun direktiivin vastaisesti on menetelty ja menettely koskee useita kuluttajia useissa eri maissa), kansalliset viranomaiset voivat langettaa sakkoja, joiden suuruus on enintään neljä prosenttia elinkeinonharjoittajan vuosittaisesta liikevaihdosta (8b(4) artikla) tai jopa kaksi miljoonaa euroa silloin, kun liikevaihtotiedot eivät ole saatavilla (8b(5) artikla). Kansallisella tasolla voidaan myös ylläpitää tai tuoda sääntelyä korkeammista sakoista.

### 3. YLEISEN KULUTTAJANSUOJAPOLITIIKAN PÄÄHAASTEET

#### 3.1. Ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot

Ennen sopimuksentekoa annettavat tiedot ovat yksi tunnetuimmista kuluttajaoikeuksista. Useat kyselyt, tutkimukset ja Euroopan tuomioistuimen päätökset osoittavat kuitenkin, että monet elinkeinonharjoittajat eivät kunnioita velvollisuuksiaan antaa kuluttajille näitä tietoja<sup>37</sup>.

#### 3.2. Peruuttamisoikeus

Peruuttamisoikeus antaa kuluttajille mahdollisuuden testata ja tarkastaa tuote tai palvelu, joka on ostettu etänä. Kuluttajat voivat peruuttaa sopimuksen 14 päivän sisällä tavaran vastaanottamisesta tai palvelusopimuksen solmimisesta. Peruuttamisoikeus on kuluttajien parhaiten tuntema oikeus<sup>38</sup> ja 95 % kuluttajista pitää oikeutta tärkeänä<sup>39</sup>.

Kuluttajanoikeusdirektiivi<sup>40</sup> toi tämän oikeuden mukanaan tasapainottaakseen tilannetta, jossa kuluttajat tekevät ostoksia internetissä, jolloin kuluttajalla ei ole mahdollisuutta tarkastaa tuotetta samanlailla kuin kivijalkakaupassa.

Vaikka oikeus on hyvin tunnettu ja varsin suoraviivainen, käytännössä kuluttaja kohtaavat monia hankaluuksia oikeuden käyttämisessä, kuten:

- Jotkut elinkeinonharjoittajat kieltäytyvät noudattamasta peruuttamisoikeutta.
- Jotkut elinkeinonharjoittajat kieltäytyvät maksamasta rahoja takaisin, kun kuluttajat käyttävät peruuttamisoikeutta.

---

<sup>37</sup> Vuonna 2015 tehtiin laaja komission tarkastus, joka osoitti, että 743 tarkastetulla nettisivulla, yhteensä 436 sivulla (63 %) huomattiin epäsäännönmukaisuuksia. [[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)]

<sup>38</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf)

<sup>39</sup> Tutkimus: "Study on the application of the Consumer Rights Directive" (2017), s. 160.

<sup>40</sup> Artikla 9 Kuluttajanoikeusdirektiivi.

- Toisinaan kuluttajat saavat vain osittaisen hyvityksen. Toisinaan väitetään, että kuluttajat ovat kohdelleet tuotetta väärin ilman, että asiasta esitetään todisteita (esim. valokuva).
- Jotkut elinkeinonharjoittajat virheellisesti väittävät, etteivät ole vastaanottaneet kuluttajan lähettämää palautusta.
- Jotkut elinkeinonharjoittajat kieltäytyvät palauttamasta rahoja samalla maksutavalla, jolla kuluttaja maksun suoritti, vaan yrittävät esimerkiksi palauttaa rahan lahjakorttina.

### 3.3. Kuluttajanoikeudet, takuu ja virhevastuu

Kun kuluttaja ostaa tuotteen tai digitaalisen palvelun/sisällön eurooppalaiselta elinkeinonharjoittajalta tai elinkeinonharjoittajalta, joka kohdistaa markkinointiaan eurooppalaiselle markkinalle, kuluttajaa suojaa lakisääteinen virhevastuu (yllä kohta 2.3).

Tämä lakisääteinen virhevastuu tulee pitää erillään ”kaupallisesta takuusta”. Jälkimmäinen on sopimuksellinen lisätakuu, jonka myyjä tai valmistaja tarjoaa. Takuu sitoo takuunantajan antamien ehtojen mukaisesti. Kaksi erityyppistä vastuumuotoa on johtanut useisiin kiistoihin:



- Kuluttajat saattavat hämmentyä kahdesta erilaisesta ”takuusta”. Käytännössä usein elinkeinonharjoittajat eivät informoi kuluttajaa lakisääteisestä virhevastuusta, vaikka se olisi heidän velvollisuutensa, vaan viittaavat vain kaupalliseen takuuseen.
- Jotkut elinkeinonharjoittajat kieltäytyvät noudattamasta lakisääteisestä virhevastuuta, joka saattaa johtaa siihen, että kuluttaja joutuu hankkimaan kalliita lakipalveluita, jotta voi hyödyntää oikeuksiaan.
- Jotkut elinkeinonharjoittajat velvoittavat kuluttajaa maksamaan korjauksista, jotka kuuluisivat lakisääteiseen virhevastuuseen, vaikka tämä menettely on EU-oikeuden kieltämä.
- Palautuskustannuksista on joskus epäselvyyttä.
- Tavarankauppadirektiivin ja digipalveludirektiivin mukaisesti, jos virhe havaitaan ensimmäisen vuoden aikana, virheen oletetaan olleen ostoksessa jo ostohetkellä. Muutoin lakisääteisen virhevastuun aikana elinkeinonharjoittajan on osoitettava, että vika kohtuu käyttäjältä vapautuakseen vastuusta. Eli ensimmäisen vuoden jälkeen todistamistaakka muuttuu ja kuluttajan täytyy tällöin osoittaa, että vika oli tuotteessa jo ostohetkellä. Mikäli sopimus tällöin puretaan lakisääteisen virhevastuun johdosta, kuluttajille tehdyissä rahapalautuksissa on usein viivettä (tai niitä ei makseta ollenkaan).

- Käytännössä EU-oikeudellinen lakisääteinen virhevastuu on kaksi vuotta, kun taas Suomessa kesto on se, mikä tuotteella voitaisiin olettaa olevan. Tämä koskee sekä uusia että käytettyjä tuotteita. Kuitenkin monissa jäsenvaltioissa käytettyjen tuotteiden lakisääteisen vastuun pituutta voidaan sopimuksella lyhentää yhteen vuoteen. Suomessa ei ole otettu käyttöön tätä optiota, mutta Suomessa on poikkeuksia lakisääteisestä virhevastuusta koskien käytetyn tavaran julkista huutokauppaa.

### 3.4. Sopimattomat kaupalliset menettelyt

Kaupallinen menettely on sopimatonta, kun se on vastoin huolellista ammatinharjoittamista ja vääristää (tai saattaa vääristää) merkittävästi kohtuullisen tietoisien ja tarkkaavaisen kuluttajan taloudellista toimintaa hänen hankkiessaan tavaroita tai palveluita.

Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi<sup>41</sup> on täysharmonisaatiodirektiivi<sup>42</sup> ja sitä sovelletaan kaikilla sektoreilla. Direktiivi on erittäin tärkeä väline toimijoille tuntea. Sen kansallinen voimaansaattaminen on kuitenkin ollut kaikkea muuta kuin ongelmatonta. Esimerkiksi:

- Kuluttaja kohtaavat sopimattomia kaupallisia menettelyjä monella osa-alueella ja yhä enenevässä määrin digitaalisessa maailmassa (esimerkiksi sosiaalinen media, alustatalous).
- Harhaanjohtavat viherväittämät. Tämä on yhä olennaisempi ongelma Euroopan vihreän kehityksen ohjelman näkökulmasta. Joitakin asiaan liittyviä menettelyitä on lisätty direktiivin liitteeseen kuten esimerkiksi piilomaininta tai epäaidot kuluttaja-arvostelut.

### 3.5. Kohtuuttomat sopimusehdot

Kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi<sup>43</sup> suojaa kuluttajia elinkeinonharjoittajien kohtuuttomilta ehdoilta. Sitä sovelletaan kaikkiin tavarihin ja palveluihin sekä kivijalasta että netistä ostettuna. Kuitenkaan direktiiviä ei sovelleta sopimusehtoihin, jotka johtuvat lainsäädännön vaatimuksista tai sopimusehtoihin, jotka on oltava sopimuksissa kansainvälisistä sopimuksista johtuvista syistä, edellyttäen jäsenvaltion tai EU:n sitoutumista kyseiseen sopimukseen (näitä on esimerkiksi kuljetusalalla).

Alla on ei-tyhjentyvä lista toistuvista kohtuuttomista sopimusehdoista, joita löytyy kuluttajille tarjotuista sopimuksista:

---

<sup>41</sup> Direktiivi 2005/29/EC

<sup>42</sup> Poislukien, mitä sanottu kohdassa 2.4.

<sup>43</sup> Direktiivi 93/13/EEC

- Kuluttajien oikeuksia korvaukseen rajoittavat tai oikeudet kokonaan poissulkevat ehdot tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja ei täytä sopimusvelvoitteitaan.
- Jotkut elinkeinonharjoittajat käyttävät sopimusehtoja, jotka mahdollistavat heille sopimuksesta irtaantumisen ilman, että vastaavaa oikeutta myönnetään kuluttajille.
- Jotkut elinkeinonharjoittajat varaavat itselleen oikeuden muuttaa sopimusehtoja ilman pätevää syytä tai ilman, että muutoksista täytyy ilmoittaa hyvissä ajoin etukäteen.
- Toisinaan sopimukseen sisällytetään ehtoja, jotka rajoittavat kuluttajien mahdollisuuksia ryhtyä oikeustoimiin.

## 4. LAIT JA SÄÄNNÖKSET EU-TASOLLA JA KANSALLISESTI

### 4.1. Kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi

- [Neuvoston direktiivi 93/13/ETY](#), annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista.
- [Komission tiedonanto](#) – Ohjeita kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annetun neuvoston direktiivin 93/13/ETY tulkinnasta ja soveltamisesta.
- [Euroopan Parlamentin ja Neuvoston Direktiivi \(EU\) 2019/2161](#), annettu 27 päivänä marraskuuta 2019, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 98/6/EY, 2005/29/EY sekä 2011/83/EU muuttamisesta unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta.
- [Kuluttajansuojalaki](#), erityisesti sen 3 luku.
- Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjaukset koskien 1) [sopimusehtojen laatimista](#) ja 2) [sopimusehtojen muutoksia](#).

*Täydentävää materiaalia:*

- Käytännöllistä tietoa kohtuuttomista sopimusehdoista [EU:n](#) ja [Kilpailu- ja kuluttajaviraston](#) kotisivuilla.

### 4.2 Sopimattomia kaupallisia menettelyitä koskeva direktiivi

- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EY](#), annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi).



- [Komission tiedonanto](#) – Ohjeet sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY tulkintaa ja soveltamista varten.
- [Konsolidoitu teksti: Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU](#), annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta.
- [Euroopan Parlamentin ja Neuvoston Direktiivi \(EU\) 2019/2161](#), annettu 27 päivänä marraskuuta 2019, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 98/6/EY, 2005/29/EY sekä 2011/83/EU muuttamisesta unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta.
- [Laki sopimattomasta menettelyistä elinkeinotoiminnassa.](#)
- [Kuluttajansuojalaki](#), erityisesti sen 2 luku.
- Lisäksi toimialakohtaisia lakeja mm. luottolaitostoiminnasta, vakuutusyhtiöistä, saatavien perinnästä sekä asianajajista.

#### *Täydentävää materiaalia:*

- Käytännön tietoa sopimattomista kaupallisista menettelyistä [EU:n](#) (vain englanniksi) ja [Kilpailu- ja kuluttajaviraston](#) kotisivuilla.

### 4.3 Kuluttajanoikeusdirektiivi

- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU](#), annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta.
- [Komission tiedonanto](#) Ohjeet kuluttajan oikeuksista annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU tulkinnasta ja soveltamisesta 2021/C 525/01.
- [Konsolidoitu teksti](#): Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta.
- [Euroopan Parlamentin ja Neuvoston Direktiivi \(EU\) 2019/2161](#), annettu 27 päivänä marraskuuta 2019, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 98/6/EY, 2005/29/EY sekä 2011/83/EU muuttamisesta unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta.
- [Kuluttajansuojalaki](#)

- [Oikeusministeriön asetus](#) kuluttajansuojalain 6 luvussa tarkoitetuista peruuttamislomakkeesta ja peruuttamisohjeista.
- Kuluttaja-asiamiehen [linjaukset](#).

*Täydentävää materiaalia:*

- Käytännöllistä tietoa kuluttajanoikeusdirektiivistä ja kuluttajan oikeuksista yleensä [EU:n](#) (vain englanniksi) ja [Kilpailu- ja kuluttajaviraston](#) kotisivuilla.
- [Tiivistelmä kuluttajanoikeusdirektiivistä](#) (vain englanniksi)

#### 4.4. Tavarankauppadirektiivi and the digipalveludirektiivi

- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi \(EU\) 2019/771](#), annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä tavarakauppaa koskeviin sopimukseen liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta.
- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi \(EU\) 2019/770](#), annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimukseen liittyvistä seikoista.
- [Kuluttajansuojalaki](#)

*Täydentävää materiaalia:*

- Euroopan kuluttajakeskusten verkoston (ECC-verkoston) [raportti](#) lakisääteisistä ja kaupallisista takuista (2019) (vain englanniksi).
- Käytännöllistä tietoa takuista [EU:n](#) (vain englanniksi) ja [Kilpailu- ja kuluttajaviraston](#) kotisivuilla.

#### 4.5. "Modernisaatio"- eli "omnibus"-direktiivi

- [Euroopan Parlamentin ja Neuvoston Direktiivi \(EU\) 2019/2161](#), annettu 27 päivänä marraskuuta 2019, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 98/6/EY, 2005/29/EY sekä 2011/83/EU muuttamisesta unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta.

## 5. SOVELTUVA EU-OIKEUSKÄYTÄNTÖ

### 5.1. Sopimattomien kaupallisten menettelyiden tietokanta

Komission [tiedonannon](#) "Ohjeet sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä" liite 1 sisältää listan relevantista oikeuskäytännöstä.

## 5.2. Kohtuuttomia sopimusehtoja koskevan direktiivin tietokanta

Komission [tiedonannon](#) ”Ohjeita kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista” liite 1 sisältää listan relevantista oikeuskäytännöstä.

## 5.3. Kuluttajanoikeusdirektiivin tietokanta

Komission [tiedonannon](#) ”Ohjeet kuluttajan oikeuksista annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU tulkinnasta ja soveltamisesta” liite 1 sisältää listan relevantista oikeuskäytännöstä.

## 5.4. Union tuomioistuimen dokumentaatio koskien kuluttajansuojaa

Vuonna 2018, unionin tuomioistuin julkaisi [esitteen](#) (vain englanniksi) tiivistäen kuluttajansuojan kannalta olennaisimmat tuomionsa.

## 5.5. Kuluttajansuojatietokanta

Euroopan unionin komissio ylläpitää [tietokantaa](#), josta löytyy tiivistelmät kaikkein olennaisimmista oikeustapauksista.

Kotimaisia oikeustapauksia voi hakea asiasanoilla [Finlexistä](#).

# 6. MITÄ KULUTTAJAT VOIVAT TEHDÄ ONGELMATILANTEISSA?

## 6.1. Kansalliset kuluttajajärjestöt

Kuluttajajärjestöillä on olennainen merkitys kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisissä riidoissa. EU ylläpitää [listaa](#) jäsenvaltioiden kuluttajajärjestöistä. Suomessa on yksi yleinen kuluttajajärjestö: [Kuluttajaliitto ry](#).

## 6.2. Euroopan kuluttajakeskusten verkosto (ECC-NET)

Verkosto koostuu eri maiden kuluttajakeskuksista. Niillä on toimivalta käsitellä rajat ylittäviä kuluttajariitoja. Jokaisessa jäsenvaltiossa on yksi keskus. Lisäksi Norjassa, Islannissa ja Iso-Britanniassa on omansa. EU ylläpitää [listaa](#) näistä keskuksista.



### 6.3. Vähämerkityksellisten vaatimusten oikeudenkäyntiprosessi ja eurooppalainen vähäisiin vaatimuksiin sovellettava menettely (“ESCP”)

Monissa jäsenvaltioissa kuluttajat voivat hyötyä omasta pienempiin riitoihin tarkoitettuun tuomioistuinmenettelystä. Nämä menettelyt ovat yleensä edullisempia ja nopeampia kuin tavanomainen tuomioistuinmenettely. Suomessa ei ole käytössä tätä mahdollisuutta.

Jos elinkeinonharjoittaja on eri maassa, kuluttaja voi hyödyntää eurooppalaista vähäisiin vaatimuksiin sovellettavaa menettelyä (ESCP). ESCP on oikeudellinen prosessi, joka perustuu 28:lla kielellä olevaan [standardisoituun lomakkeeseen](#). Sen tavoitteena on yksinkertaistaa ja nopeuttaa rajat ylittävien vaatimusten (enintään 5000 euroon saakka) käsittelyä. Menettely on käytössä kaikissa muissa EU-jäsenvaltioissa paitsi Tanskassa.

- **Oikeudelliset lähteet:**
  - [Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus \(EY\) N:o 861/2007](#), annettu 11 päivänä heinäkuuta 2007, eurooppalaisesta vähäisiin vaatimuksiin sovellettavasta menettelystä
  - [Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus \(EU\) N:o 1215/2012](#), annettu 12 päivänä joulukuuta 2012, tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla – niin sanottu ”Bryssel I -asetus”.
- **Kuinka löytää toimivaltainen tuomioistuin ja kansalliset kulut menettelylle?**
  - Komission sivuilta voit [tarkistaa](#) toimivaltaisen tuomioistuimen.
  - Komission sivuilta voit myös [tarkistaa](#) maksuja koskevat tarkemmat tiedot.
- **Täydentävää materiaalia** ESCP-menettelystä (mm. opas hakemiseen, infograafeja kuluttajille ja esite juridiikan ammattilaisille) on saatavilla [täällä](#).

### 6.4. Viranomaiset

Joissain tapauksissa kuluttajat voivat lähettää valituksia kansallisille viranomaisille, kuten markkinaa valvoville viranomaisille tai erilaisille sääntelyviranomaisille eri sektoreilla. Kaikki viranomaiset eivät kuitenkaan vastaanota yksittäisten kuluttajien tekemiä valituksia. Viranomaiset eivät myöskään välttämättä ota kantaa kuluttajille tuleviin hyvityksiin – viranomainen voi siis todeta elinkeinonharjoittajan menettelyn kielletyksi, mutta olla ottamatta kantaa kuluttajalle oikeutettuun hyvitykseen. Kun kuluttajanoikeusrikkomus koskee useaa EU-maata, näiden maiden viranomaiset tekevät yhteistyötä ja auttavat toisiaan tutkimaan rikkomuksia erityisen verkoston kautta. Verkoston nimi on kuluttajansuojan yhteistyöverkosto.

- **Oikeudelliset lähteet:**
  - [Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus \(EU\) 2017/2394](#), annettu 12 päivänä joulukuuta 2017, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien

kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta.

## 6.5. Vaihtoehtoinen riidanratkaisu ja verkkovälitteinen riidanratkaisusivusto

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu voi olla tehokas tapa saada yksittäinen kuluttajariita ratkaisuksi ja saada hyvitystä. Jokaisessa EU-maassa on vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimielimiä, jotka on luotu erityisesti siinä tarkoituksessa, että kuluttajilla olisi helppo ja kohtuuhintainen keino ratkoa riitojaan.

### *Vaihtoehtoinen riidanratkaisu*

**Määritelmä:** **Vaihtoehtoisella riidanratkaisulla** tarkoitetaan tuomioistuimen ulkopuolista tapaa ratkaista riitoja kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä jonkin vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen kautta.

- **Oikeudelliset lähteet:**
  - Euroopan parlamentin ja neuvoston [direktiivi 2013/11/EU](#) kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi).

### *Eurooppalainen verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi*

**Määritelmä:** Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi on EU:n virallinen nettisivu, jota ylläpitää Euroopan komissio. Sen tavoite on auttaa kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia löytämään tuomioistuimen ulkopuolinen sovinto riitaan, joka koskee verkkokaupassa tehtyä ostosta. Foorumi on suunniteltu helpottamaan kommunikaatiota kuluttajan, elinkeinonharjoittajan ja riidanratkaisuelinten välillä sillä edellytyksellä, että sekä kuluttaja että elinkeinonharjoittaja suostuvat prosessiin.

- **Oikeudelliset lähteet:**
  - [Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus \(EU\) N:o 524/2013](#), annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus).
  - Lista riidanratkaisufoorumin yhteystiedoista on saatavilla [täällä](#). Näiden tehtävä on neuvoa kuluttajia, elinkeinonharjoittajia ja riidanratkaisuelimiä foorumin käyttämisestä sekä muista keinoista, joita on käytettävissä riidan ratkaisemiseksi.

#### **Kansallisella tasolla**

Suomessa kansallisena kontaktipisteenä toimii Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)

Yhteystiedot: puh. +358 29 505 3090, email: [odr@kkv.fi](mailto:odr@kkv.fi)

## 6.6. Ryhmäkanteet

Kun sama laitton toiminta koskee useampaa kuluttajaa, ryhmäkanteet voivat olla tehokas keino toteuttaa kuluttajien oikeuksia.

*Määritelmä:* Kieltokanne tarkoittaa oikeustoimia, jonka oikeutettu yksikkö voi tuoda tuomioistuimeen ja joilla tavoitellaan sitä, että elinkeinoharjoittaja määrätään lopettamaan tietty toiminta tai kielletään jokin toiminta, mikäli toiminta saattaa vahingoittaa kuluttajakollektiivia. EU-maat nimeävät oikeudelliset yksiköt.

- **Oikeudelliset lähteet:**

- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/22/EY](#), annettu 23 päivänä huhtikuuta 2009, kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista (Kodifioitu toisinto).

*Määritelmä:* Edustajakanne tarkoittaa kuluttajakollektiivin etujen suojaamiseksi nostettua kannetta, jonka nostaa oikeutettu yksikkö riidan osapuolena kuluttajien puolesta ja jolla tavoitellaan kieltomääräystä, hyvitystä tai molempia. Oikeutettu yksikkö tarkoittaa mitä tahansa organisaatiota tai julkista elintä, joka edustaa kuluttajien etuja ja jonka jäsenvaltio on nimittänyt tähän rooliin. Hyvityskanteella haetaan elinkeinoharjoittajalta hyvitystä, korjausta, uutta toimitusta, hinnanalennusta, sopimuksen päättämistä tai jo maksetun hinnan hyvitystä niille kuluttajille, joita elinkeinoharjoittajan toiminta koskee sen mukaan, mitä kansallisessa ja EU-laissa sanotaan hyvityskeinoista. Jäsenvaltioiden tulee ottaa käyttöön edustajakannemahdollisuus 25.6.2023 alkaen.

- **Oikeudelliset lähteet:**

- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi \(EU\) 2020/1828](#), annettu 25 päivänä marraskuuta 2020, kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakanteista ja direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta.

## 6.7. Tavalliset tuomioistuinmenettelyt

Kuluttajat voivat aina turvautua kansallisiin tuomioistuinmenettelyihin, sillä oikeussuojan saatavuus on perusoikeus. Kuitenkin käytännössä vain hyvin pieni määrä kuluttajista vievät asiansa oikeuteen, sillä tämä on usein hyvin kallista ja hidasta.

## 7. MUUTA AIHEESEEN LIITTYVÄÄ: EU-OIKEUSKÄYTÄNTÖTIETOKANTA

Alla on listattuna erilaisia välineitä, joiden avulla voi löytää relevanttia oikeuskäytäntöä:

- **Unionin tuomioistuimen tietokanta (Curia):** saatavilla kaikilla EU-kielillä [täällä](#).
- **Eur-lex-tietokanta,** Euroopan Unionin tietokanta: EU-lainsäädäntö kaikilla EU-kielillä ja lainsäädäntö 17.6.1997 saakka [täällä](#).

- **JURIFAST-tietokanta:** Euroopan unionin korkeimpien hallinto-oikeuksien yhdistyksen (ACA Europe) tietokanta, joka sisältää unionin tuomioistuimen ennakkoratkaisut ja asiaan liittyvät jäsenvaltion ennakkoratkaisukysymykset. Saatavilla englanniksi ja ranskaksi [täällä](#).
- **JURE-oikeuskäytäntökokoelma:** Euroopan komission perustama tietokanta, joka sisältää oikeuskäytäntöä koskien siviili- ja kauppaoikeudesta sekä tuomioiden vastavuoroisesta tunnistamisesta muissa jäsenvaltioissa. Sisältää myös oikeuskäytäntöä koskien kansainvälisiä sopimuksia (mm. Brysselin yleissopimus 1968, Luganon yleissopimus 1988), saatavilla [täällä](#).



Dokumentti on tuotettu osana palvelusopimusta Euroopan komission kanssa. Projekti on osa Euroopan komission Euroopan kuluttajaohjelmaa. Euroopan komission tuki projektille ei merkitse hyväksyntää projektin sisällölle. Projektin sisältö vastaa materiaalin laatijoiden näkemyksiä. Komissio ei ole vastuussa materiaalin sisältämän informaation käytöstä.