

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Yritysjuridiikka

Aino Eeva

## **Yrittäjän oikeudet ja velvollisuudet tavarakaupassa**

Opinnäytetyö 2015

## **Tiivistelmä**

Aino Eeva

Yrittäjän oikeudet ja velvollisuudet tavarakaupassa, 41 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Yritysjuridiikka

Opinnäytetyö 2015

Ohjaaja: lehtori Timo Hynynen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön aihe on yrittäjän oikeudet ja velvollisuudet tavarakaupassa. Oikeudet ja velvollisuudet perustuvat lainsäädäntöön. Työssä perehdytään kauppalain ja kuluttajansuojalain 5. luvun tärkeimpiin käsitteisiin, jotka liittyvät irtaimen kaupan ja tavarakauppaan. Opinnäytetyö vertailee kauppalain ja kuluttajansuojalain eroa. Opinnäytetyössä käsitellään myös yleisesti sopimuksen syntyä sekä sopimusehtoja. Opinnäytetyön kohderyhmä on pienet yritykset vähittäiskaupassa.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Lähteitä tutkien ja tulkiten määriteltiin elinkeinonharjoittajan oikeudet ja velvollisuudet suhteessa elinkeinonharjoittajiin sekä kuluttajiin. Laadin taulukon kauppalain ja kuluttajansuojalain eroavaisuuksista. Haastattelin yksityisyrittäjää, jotta sain tietoa miten käytännössä asiat toimivat. Haastattelu on teemahaastattelu, joka käsitteli opinnäytetyön aihealueita.

Opinnäytetyön pohjalta tein julisteen, joka sisältää tarpeellisia ohjeita tavarakauppaan ja sopimukseen liittyen.

Asiasanat: tavarakauppa, kauppalaki, kuluttajansuojalaki, sopimus

## **Abstract**

Aino Eeva

Entrepreneurs rights and obligations in trade of goods, 41 pages, 1 appendice

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Business Law

Bachelor's thesis 2015

Instructor: Mr Timo Hynynen lecturer, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of this study was to determine the rights and obligations of an entrepreneur in trade of goods between other entrepreneurs and consumers. The rights and obligations are based on legislation. In this thesis trade law and consumer law are compared to find the differences between them. The target group of this thesis is small businesses in retail.

This thesis is a qualitative study. The information was gathered from the Finnish trade law, literature, consumer law, Internet and by interviewing an entrepreneur. A chart of the differences between trade law and consumer law was created.

The final result of the thesis is a poster which contains advice for entrepreneur when dealing with contracts and trade.

Keywords: trade of goods, trade law, consumer law, contract

## Sisällys

1 Johdanto .....	6
2 Sopimuksenteko .....	8
3 Kauppalain keskeisiä käsitteitä .....	11
3.1 Vaaranvastuu .....	11
3.2 Noutokauppa .....	11
3.3 Kuljetuskauppa.....	11
3.4 Avokauppa- ja tilauskauppa .....	12
3.5 Tavarán virhe .....	12
3.5.1 Sellaisena kuin se on-ehto.....	12
3.5.2 Tavarán virheen korvaus ostajalle .....	13
3.6 Tavarán luovutuksen viivästys.....	13
4 Kuluttajansuojalain 5. luvun keskeisiä käsitteitä.....	13
4.1 Tavaránluovutus ja vaaranvastuu.....	14
4.2 Seuraamukset tavarán luovutuksen viivästymisestä .....	15
4.3 Vahingonkorvaus.....	15
4.4 Tavarán ominaisuudet ja virhe .....	16
4.5 Sellaisena kuin se on-ehto .....	16
4.6 Virheen seuraamukset.....	17
4.6.1 Virheilmoitus .....	17
4.6.2 Oikeus pidätyä maksusta.....	17
4.6.3 Virheen oikaisu .....	17
4.6.4 Hinnanalennus ja kaupan purku .....	18
4.6.5 Vahingonkorvaus .....	18
4.6.6 Tuotevahingot.....	18
4.7 Kuluttajasopimus .....	19
5 Sopimusehdot.....	20
5.1 Vakiosopimus ja vakioehdot.....	20
5.2 Vakioehtojen liityntäperusteet.....	22
5.3 Yllättävät ja ankarat ehdot.....	23
5.4 Kohtuuton sopimusehto.....	24
6 Kauppalain ja kuluttajansuojalain vertailua .....	24
6.1 Luovutus ja vaaranvastuu.....	26
6.2 Myyjän viivästys .....	26

6.3 Tavarán virhe ja virhemääritelmä .....	27
6.4 Virheilmoitus.....	28
6.5 Virheen seuraamukset.....	28
6.6 Virheellisuuden määräävä ajankohta.....	29
6.7 Ennakkotarkastus.....	29
6.8 Purkuoikeus.....	29
6.9 Vahingonkorvaus myötävaikutuksen laiminlyönnistä.....	30
7 Ostajan ja myyjän oikeudet ja velvollisuudet kuluttajakaupassa .....	33
8 Pohdinta.....	36
Kuviot ja taulukot.....	39
Lähteet.....	40

## Liitteet

### Liite 1 Juliste

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe on yrittäjän oikeudet ja velvollisuudet tavarakaupassa. Oikeudet ja velvollisuudet perustuvat lainsäädäntöön. Työssä perehdytään kauppalain ja kuluttajansuojalain 5. luvun tärkeimpiin käsitteisiin, jotka liittyvät irtaimen kaupan ja tavarakauppaan. Opinnäytetyö vertailee kauppalain ja kuluttajansuojalain eroja ja kuluttajansuojalakia tulkitaan elinkeinonharjoittajan näkökulmasta. Opinnäytetyössä käsitellään myös sopimuksen syntymistä sekä erilaisia sopimusehtoja.

Opinnäytetyön tavoite on selvittää tavarakaupan velvollisuudet ja kuvata niitä tavalla, josta voi olla hyötyä yrittäjille. Ohjeiden avulla yrittäjä tekee parempia sopimuksia ja osaa noudattaa lakia sekä kauppalakia että kuluttajansuojalakia. Yrittäjä välttää turhilta kustannuksilta ja vahingonkorvauksilta. Hemmon mukaan (2015, luku 3) sopimusoikeudellisten normien osaaminen ja sopimustekniikan hallinta auttaa yritystä hallitsemaan sopimusriskejään.

Opinnäytetyön tavoite on olla avuksi pienille yrityksille, joiden pääasiallinen osaamisalue ei ole liiketaloudessa - esimerkiksi, jos yrittäjä muuttaa harrastuksensa liiketoiminnaksi. Ohjeet ovat tarpeellisia, koska yrittäjänä tehdään kauppaa sekä yrityksille että kuluttajille ja molemmille on oma lainsäädäntönsä. Opinnäytetyön kohderyhmä on vähittäiskaupan pienet yritykset, jotka käyvät kauppaa vakituisesta toimitilasta. Pienissä yrityksissä on alle 50 työntekijää ja vuosiliikevaihto alle 10 miljoonaa (Tilastokeskus). Olen rajannut pois nettimyynnin, postimyynnin, puhelinmyynnin ja kotimyynnin. Vähittäiskaupassa elinkeinonharjoittaja myy kuluttajille. Vähittäiskauppias ostaa tuotteita tukkukaupasta tai suoraan valmistajilta. (TE-palvelut.)

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Työssä käsitellään teoreettisesti elinkeinonharjoittajien välistä liikekauppaa sekä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä kuluttajakauppaa. Lähteitä tutkien ja tulkiten määritellään elinkeinonharjoittajan oikeudet ja velvollisuudet suhteessa elinkeinonharjoittajiin sekä kuluttajiin. Hirvosen (2011) mukaan lainoppi on oikeudellisia tekstejä tutkiva tulkintatiede. Metodit ovat tulkintametodeja. Lainopin keskeinen menetelmä on tulkinta. (Hirvonen 2011) Haastattelen yksityisyrittäjää, jotta saan tietoa miten

käytännössä asiat toimivat. Haastattelu on teemahaastattelu, joka käsittelee opinnäytetyön aihealueita.

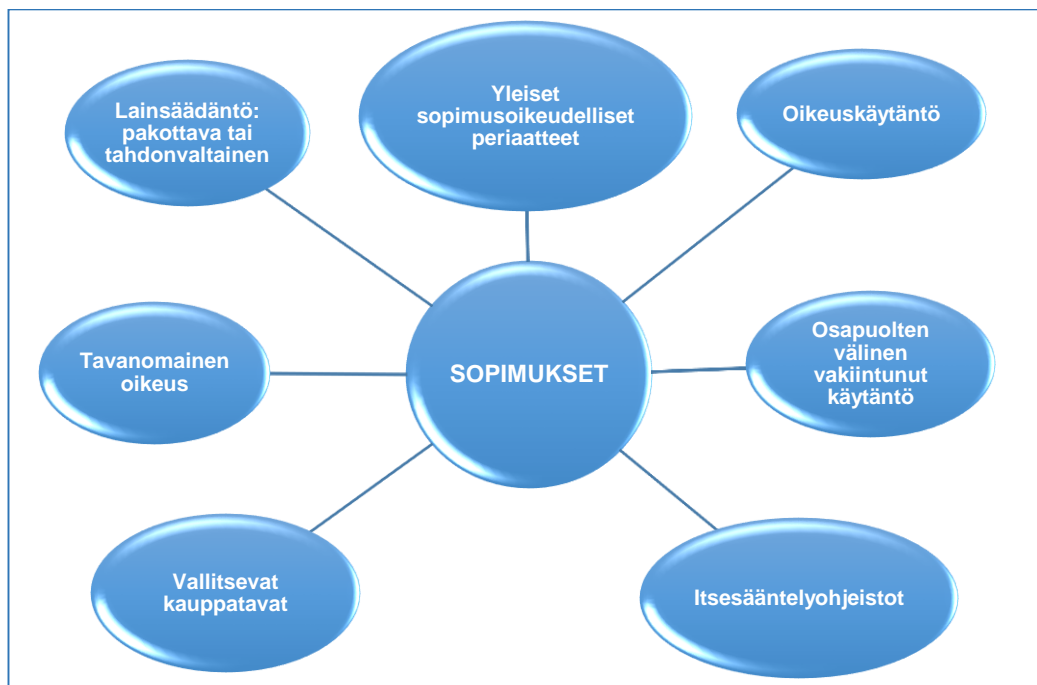
Opinnäytetyön avulla pyritään kehittämään yrittäjän taitoja liikekaupassa ja kuluttajakaupassa. Yrittäjäystaitoihin kuuluu sopimusoikeuden tunteminen ja siihen kuuluvan lainsäädännön tulkinta. Yrittäjän tärkeimpiä taitoja ovat yrittäjäystaidot, liiketoiminnan kehittämistaidot, vuorovaikutustaidot, taidot luoda suhteita asiakkaisiin ja muihin yrittäjiin (Yritys-Suomi a). Yrittäjäksi ryhtymisen lähtökohtana voi olla tuoteidea, erityisosaaminen, tyytymättömyys palkkatyöhön tai ajatus itsensä työllistamisestä. Yrityksen perustamiseen tarvitaan toimiva liikeidea ja realistinen liiketoimintasuunnitelma (Yritys-Suomi b). Yrityksen voi perustaa ammattiosaamisen pohjalte, joka on kertynyt palkkatyöstä, harrastuksesta tai opinnoista. Ammattiosaaminen on kilpailuvaltti. Harrastuksen pohjalta yrityksen perustaminen mahdollistaa yrittäjälle tärkeän asian kanssa työskentelyn. Pelkkä harrastuksen perusteella kertynyt osaaminen ei yrittäjyydessä riitä vaan tarvitaan myös yrittäjäystaitoja. Yrittäjäystaitoja ovat yritystoiminnan ja siihen liittyvien vaatimusten tuntemista, liikeidean kehittämistaitoja, projektimaisten työtapojen hallintaa, johtamistaitoja ja käytännön osaamista. (Yritys-Suomi c.)

Aihe on ajankohtainen, koska Suomessa työpaikat syntyvät pieniin ja keskisuuriin yrityksiin. Vuodesta 2001–2012 pk-yritykset loivat yli 100 000 työpaikkaa, kun suuryritykset palkkasivat vain reilut 7000 henkeä. Suomen yritysten 393 miljardin euron liikevaihdosta hieman yli puolet syntyy pk-yrityksissä. Pk-sektorin osuus bruttokansantuotteesta on runsaat 40 prosenttia. Suomen kaikista yrityksistä alle 10 hengen yrityksiä on 93,4 prosenttia, pienyrityksiä on 5,5 prosenttia, keskisuuria 0,9 prosenttia ja suuryrityksiä 0,2 prosenttia. (Suomen yrittäjät.) Pk-yritykset voivat innovaatioilla ja luomalla työpaikkoja parantaa Suomen taloudellista tilannetta. Yrityksen perustaminen antaa mahdollisuuden ihmisille työllistää itsensä laman aikana. Aihevalintaani vaikuttaa myös ajatus oman yrityksen perustamisesta jonain päivänä tai konsulttina toimiminen yritys juridiikan saralla.

## 2 Sopimuksenteko

Sopimus on kaksipuolinen oikeustoimi, jonka syntymiseen tarvitaan kaksi pitävää tahdonilmaisua, jotka ovat tarjous ja hyväksyminen (Kivelä & Nordell 2005, 39). Sopimuksen tehtävä on osoittaa sopimuksen osapuolet ja sitoa heidät sopimukseen. Sopimus sitoo osapuolet oikeussuhteeseen. Sopimuksen sitovuudella tarkoitetaan, että sopimuksen rikkovaa osapuolta uhkaa oikeudelliset sanktiot ja häntä pystytään viranomaisvoimin pakottaa sopimuksen täyttämiseen. (Saarnilehto 2009, 5.)

Sopimukseen keskeisesti vaikuttaa lainsäädäntö, sopimusoikeuden yleiset periaatteet ja oikeuskäytäntö (Kuvio 1). Sopimukseen liittyvää erimielisyyttä voi ratkaista tarkastelemalla osapuolten välistä käytäntöä esimerkiksi silloin, kun osapuolet ovat pitkän liikesuhteen aikana muodostaneet vakiintuneena pidettävän käytännön. Eri toimialoille on syntynyt kyseisellä toimialalla käytettäviä oikeusohjeita ja yleisesti käytettyjä sopimuksia. Niiden pohjalta kehittyvät sääntöjä, joita noudatetaan tavanomaisena oikeutena, jotka täydentävät lainsäädäntöä ja sopimuksia. (Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2009, 115- 116.)



Kuvio 1. Sopimusten oikeudellinen viitekehys (Karttunen 2009, 116.)



Eri oikeuslähteet kuten lainsäädäntö, sopimusehdot, kauppatapa ja tahdonvaltainen lainsäädäntö, muodostavat normipohjan. Normipohjaan kuuluvien normien soveltamisjärjestystä kutsutaan normihierarkiaksi (Kuvio 2). Sopimussuhteen pe-lisäännöt luo sopimus. Sopimuksen tulisi sisältää kattavat ehdot myös erimieli-syytilanteisiin. Sopimuksia laadittaessa on huomioitava normihierarkian sopi-musehtojen yläpuolella olevat pakottavat normit. Sopimuksella ei voi poiketa pa-kottavista säännöksistä paitsi suojatun tahon eduksi. (Hemmo 2015, luku 3.)

1. Pakottava lainsäädäntö
2. Sopimusehdot
3. Kauppatapa ja osapuolten omaksuma käytäntö
4. Tahdonvaltainen lainsäädäntö

Kuvio 2. Normihierarkia (Hemmo 2015, luku 3.)

Irtaimen kauppa on varallisuusoikeudellinen sopimus, jonka tekemisestä ei mää-rätä kauppalaissa (Kuvio 3). Sopimuksen syntymistä ja pätevyyttä koskevat säännökset tulevat oikeustoimilaista. Oikeustoimilaki eli laki varallisuusoikeudel-lisista oikeustoimista 13.6.1929/228 on vapaamuotoisten oikeustointen tekemi-estä säädetty yleislaki. Oikeustoimilain säännökset ovat tahdonvaltaisia eli oi-keustoimen tekijät voivat sopia tai määrätä toisin kuin laissa edellytetään. (Kivelä 2005, 39.)

1. Pakottavat säännökset Kuluttajansuojalaissa, osamaksukauppalaissa
2. Osapuolten sopimus
3. Kauppatapa
4. Kauppalaki

Kuvio 3. Irtaimen kaupan oikeusohjeet (Kivelä 2005, 209.)

## Sopimuksen syntyminen

Oikeustoimilain (OikTL) mukaan sopimus syntyy tarjouksen ja hyväksyvän vastauksen yhtymisen tuloksena. Nykyiset sopimuksentekotavat ovat paljon monimuotoisempia. (Hemmo 2006, 75) Oikeustoimilaissa säännelty sopimusmekanismi ei ole ainut tapa tehdä sopimuksia. Sopimuksen päättämistapoja ovat sopimusneuvotteluiden aikana vähitellen syntyneestä yhteisymmärryksestä seuraavat sopimukset; tosiseikat, joihin kytkeytyy välitön sopimusvaikutus; konkluudenttisesti eli hiljaisesti syntyvät sopimukset sekä vakioehtoihin tehdyt sopimukset (Hemmo 2006, 85). Sopimus on kuitenkin tehty silloin, kun osapuolet ovat saavuttaneet yksimielisyyden sopimukseen sitoutumisesta ja sisällöstä (Hemmo 2006, 75).

Tarjous on puhekielen sana, jota käytetään erilaisissa merkityksissä. Sanan oikeudellinen merkitys on tahdonilmaisuuksena. Oikeustoimilain esitöissä tarjousta luonnehditaan tahdonilmaisuuksiksi, joka edellyttää hyväksymistä. (Kaisto 2015, 322.) Sanomalehdessä oleva ilmoitus tai mainos on ilmaisu oikeustoimitahdosta eli elinkeinonharjoittaja ilmoittaa potentiaalisille asiakkaille myymistään hyödykkeistä ja asiakkaat voivat tulla tekemään tarjouksia (Kaisto 2015, 323). Mainos ei ole tarjous. Tarjoukselle on asetettu erityisiä vaatimuksia, jotta se on oikeudellisesti sitova tarjous (Kivelä 2005, 41). Tarjouksen on oltava yksilöity eli sisältää tavaran määrän, laadun ja hinnan ja olla määrätylle henkilölle osoitettu (Saarnilehto 2009, 42- 43). Suullisen tarjoukseen on vastattava heti, jollei ole annettu vastausaikaa (OikTL 1.3 §). Kirjalliseen tarjoukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, jos muuta ei ole määrätty (OikTL 1.3 §). Oikeustoimilain (1.1 §) mukaan sopimus syntyy tarjouksen ja siihen hyväksyvän vastauksen perusteella. Tarjous ja siihen annettu vastaus sitovat antajiansa (OikTL 1.1 §). Jos vastaus on kielteinen, tarjous raukeaa (OikTL 1.5 §). Sopimuksen sitovuus ei ole ehdotonta ja lopullista, jos tehtyyn sopimukseen sisältyy jotakin kohtuutonta, voidaan sellaista sopimusehtoa osapuolen vaatimuksesta sovitella (OikTL 3.36 §).

### **3 Kauppalain keskeisiä käsitteitä**

Kauppalaki 27.3.1987/355 koskee irtaimen omaisuuden kauppaa ja soveltuvin osin myös irtaimen omaisuuden vaihtoa (KL 1 §). Lakia sovelletaan valmistettavan tavaran tilaukseen vain, jos tilaaja ei toimita olennaista osaa tarveaineista (KL 2 §). Kauppalakia sovelletaan yritysten välisessä kaupassa eli liikeyksityksessä. Liikeyksityksessä sopijaosapuolet ovat yhdenvertaisia. Kauppalain mukaan sopija-puolilla on sopimusvapaus. Sopimus ehtoineen on tärkeässä osassa, koska ensin katsotaan mitä niissä on sovittu ja sen jälkeen kauppataapaa ja viimeisenä kauppalakia (KL 3 §).

#### **3.1 Vaaranvastuu**

Vaaranvastuun siirtymisessä olennaista on luovutushetki. Luovutushetkellä vaaranvastuu siirtyy myyjältä ostajalle. Jos vaaranvastuu on ostajalla, hänen on maksettava kauppahinta, vaikka tavara on tuhoutunut, kadonnut, huonontunut tai vähentynyt myyjästä riippumattomasta syystä. (KL 12 §) Myyjän velvollisuus on luovuttaa oikeaan aikaan sopimuksen mukainen tavara oikean määrällisenä ja virheettömänä oikeassa paikassa. Myyjä on velvollinen pitämään huolta tavarasta, jos ostaja ei ota sitä vastaan (KL 72 §).

Toimitustapalausekkeilla voidaan sopia kuluista, vakuutuksista ja vastuun siirtymisestä ostajan ja myyjän välillä. Toimitustapalauseke ei korvaa kauppasopimusta, vaan sen nojalla määräytyy osa sopimusvelvoitteista (Hemmo & Hoppu 2015, luku 11). Suomessa sovelletaan Finnterms-toimituslausekkeitä, koska ne on laadittu Suomen kauppatapojen mukaisesti. Kansainvälisessä kaupassa käytetään Incoterms-lausekkeitä (Logistiikan maailma).

#### **3.2 Noutokauppa**

Ostaja noutaa tavaran myyjältä. Tavara on pidettävä ostajan noudettavissa myyjän liikeyksityksessä, ellei toisin ole sovittu. Tavara on luovutettu, kun ostaja on ottanut sen hallintaansa (KL 6 §).

#### **3.3 Kuljetuskauppa**

Myyjä toimittaa tavaran ostajalle samalla paikkakunnalla tai tavanomaisella jakelualueella. Tällaista järjestelyä kutsutaan paikalliskaupaksi. Tavara on luovutettu,

kun ostaja on saanut sen hallintaansa (KL 7 §). Jos ostajan ja myyjän liikepaikat ovat eri paikkakunnilla, on kyse kaukokaupasta. Tavara on luovutettu, kun rahdinkuljettaja on saanut tavaran hallintaansa. Jos myyjä itse kuljettaa tavaran, luovutus on tapahtunut, kun ostaja on saanut tavaran hallintaansa (KL 7 §).

### **3.4 Avokauppa- ja tilauskauppa**

Avokaupassa maksu tapahtuu kaupantekohetkellä. Ostajalla on oikeus purkaa kauppa määräajassa tai kohtuullisessa ajassa, vaikka tavara on virheetön. Ostaja vastaa tavarasta hallinta-ajaltaan jolloin hänellä on vaaranvastuu (KL 16 §). Tilauskaupassa myyjä valmistaa tavaran ostajan tilauksesta. Olennainen osa tarvikkeista tulee myyjältä. Kaupan purkaminen on mahdollista vain, jos kaupan tarkoitus jää saavuttamatta esimerkiksi, jos tuote on virheellinen (KL 2 §).

### **3.5 Tavarán virhe**

Tavarassa on virhe, jos tavara ei vastaa sopimusta. Tavara ei vastaa sopimusta, jos se

- ei sovellu normaaliin käyttötarkoitukseen
- ei sovellu erityiseen käyttötarkoitukseen
- ei vastaa myyjän näytettä tai mallia
- ei ole asianmukaisesti pakattu (KL 17 §).

Tavarassa on myös virhe, jos se ei vastaa myyjän antamia tietoja, markkinoinnissa annettuja tietoja tai aikaisemman myyntiportaán tietoja. Säännöksiä ei sovelleta, jos tiedot ovat ajoissa selkeällä tavalla oikaistu. (KL 18 §.)

#### **3.5.1 Sellaisena kuin se on-ehto**

Jos tavara on myyty sellaisena kuin se on-ehtoa käyttäen, siinä katsotaan olevan virhe, jos se ei vastaa myyjän antamia tietoja, myyjä on jättänyt kertomatta olennaisia tietoja tai tavara on olennaisesti huonommassa kunnossa kuin on aihetta olettaa (KL 19 §). Ostaja ei saa vedota virheenä seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaa tehdessä. Ostaja on velvollinen tarkastamaan tavaran ennen kauppaa (KL 20 §).

### **3.5.2 Tavarán virheen korvaus ostajalle**

Tavarán virheen perusteella ostaja voi vaatia virheen korjaamista myyján kustannuksella (KL 30 §). Myyjällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta korvaukseen, jos siitä aiheutuu kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa (KL 34 §). Virheen perusteella ostaja voi vaatia myös uutta toimitusta (KL 30 §). Ostaja voi vaatia virheen perusteella myös hinnan alennusta tai kaupan purkua, jos sopimusrikkomuksella on olennainen merkitys, jonka myyjä on käsittänyt (KL 30 §). Ostajalla on oikeus vahingonkorvaukseen aina, jos virhe johtuu huolimattomuudesta myyján puolelta tai jos tavarassa on virhe (KL 40 §).

### **3.6 Tavarán luovutuksen viivästys**

Myyján viivästys on, jos tavaraa ei luovuteta ollenkaan tai tavara luovutetaan liian myöhään. Oikea toimitusaika on sopimuksessa sovittu toimitusaika tai kohtuullinen aika. Ostajalla on velvollisuus viivästykseen sattuessa reklamoida kohtuullisessa ajassa (KL 23 §). Ostajan on vastattava kohtuullisessa ajassa myyjälle tiedusteluun, hyväksyykö ostaja tavarán luovuttamisen myöhässä (KL 24 §).

Ostaja voi viivästyksessä vaatia tavarán luovutusta (KL 23 §). Myyjällä ei ole suoritusvelvollisuutta, jos viivästys johtuu ylivoimaisesta esteestä tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi uhrauksia, jotka ovat kohtuuttomia verrattuna ostajalle siitä koituvaan etuun (KL 23 §). Ostaja voi viivästyksessä vaatia kaupan purkua, jos ostajalle on viivästyksellä olennainen merkitys, jonka myyjä tiesi (KL 25 §). Ostaja voi vaatia luovutuksen viivästyksessä myös purkua lisäajan jälkeen tai vahingonkorvausta (KL 25 §). Virheen ja viivästykseen perusteella ostaja saa pidätettyä kauppahinnan maksamisesta (KL 42 §).

## **4 Kuluttajansuojalain 5. luvun keskeisiä käsitteitä**

Kuluttajakaupassa sovelletaan kuluttajansuojalakia 20.1.1978/38 (KL 4 §). Kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja eivät ole yhdenvertaisia vaan kuluttaja on heikompi osapuoli, jota kuluttajansuojalaki suojelee. Kuluttajansuojalaki koskee kuluttajahyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja markkinointia elinkeinonharjoittajalta kuluttajalle (KSL 1 §). Kulutushyödyke tarkoittaa kuluttajansuojalain mukaan tavaroita, palveluita ja palveluksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille (KSL 2 a §). Kun

kaupan osapuolina ovat elinkeinonharjoittaja ja yksityinen kuluttaja, kysymyksessä on kulutustavaran kauppa (Hemmo 2015, luku 11). Kuluttajansuojalain viidennen luvun säännökset koskevat tavaran kauppaa, jossa myyjä on elinkeinon harjoittaja ja ostajana kuluttaja (KSL 5:1 §). Sopimusehto, joka poikkeaa 5. luvun säännöksistä ostajan vahingoksi, on mitätön (KSL 5:2 §).

#### **4.1 Tavarantuovutus ja vaaranvastuu**

Tavara on pidettävä noudettavana siellä, missä myyjällä on kaupantekohetkellä liikepaikka. Jos myyjällä ei ole kauppaan liittyvää liikekauppaa, myyjän on lähetettävä tai kuljetettava tavara ostajalle. Tavara on luovutettu, kun ostaja on saanut sen hallintaansa. Jos ostaja on antanut kuljetuksen myyjän rahdinkuljettajan tehtäväksi, tavara katsotaan luovutetuksi vasta, kun rahdinkuljettaja on luovuttanut tavaran ostajan hallintaan. (KSL 5:3 §) Tavara on luovutettava määrättyä ajankohtana tai vaadittaessa tai viipymättä, se on luovutettava ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Myyjä ei ole velvollinen luopumaan tavaran hallinnasta ennen kuin ostaja maksaa kauppahinnan. (KSL 5:4 §) Myyjä vastaa kustannuksista, joita tavarasta aiheutuu ennen sen luovutusta, paitsi, jos kustannukset ovat johtuneet siitä, että luovutus on viivästynyt ostajan takia (KSL 5:5 §).

Myyjällä on vaaranvastuu tavarasta ennen sen luovutusta. Vaaranvastuu koskee tavaran tuhoutumista, katoamista, huonontumista tai vähenemistä ostajasta riippumattomasta syystä. Jos ostaja ei nouda tai vastaanota tavaraa ajoissa, on ostajalla vaaranvastuu siitä, että tavara huonontuu luontaisten ominaisuuksiensa vuoksi. Myyjällä on vaaranvastuu tavarasta, jos se palautetaan myyjälle virheilmoituksen vuoksi tai virheen oikaisua varten. Jos kyseessä on avoin kauppa ja tavara on luovutettu ostajalla, vaaranvastuu on ostajalla, kunnes tavara on palautettu myyjän hallintaan. Jos tavara tuhoutuu, katoaa, huonontuu tai vähenee myyjästä riippumattomasta syystä, kun vaaranvastuu on ostajalla, on ostajan maksettava kauppahinta. (KSL 5:6 §.)

## **4.2 Seuraamukset tavaran luovutuksen viivästymisestä**

Ostajalla on oikeus pidättyä maksamasta kauppahintaa myyjän viivästyksen perusteella. Ostaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ylittää vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus. (KSL 5:7 §.)

Tavaran luovutuksen viivästyessä ostajalla on oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä. Ostaja menettää oikeutensa, jos ei esitä vaatimustaan kohtuullisessa ajassa. Myyjä ei ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos

- on olemassa este, jota myyjä ei voi voittaa
- sopimuksen täyttäminen edellyttäisi kohtuuttomia uhrauksia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen ostajalle.

Jos este lakkaa kohtuullisessa ajassa, ostaja saa vaatia sopimuksen täyttämistä. (KSL 5:8 §)

Ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi, jos hän on asettanut myyjälle kohtuullisen lisääjan eikä myyjä ole luovuttanut tavaraa sen ajan kuluessa. Jos myyjä kieltäytyy toimittamasta tavaraa lisääjan kuluessa, ostaja voi purkaa kaupan. Ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi lisääikää asettamatta, jos

- myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa
- luovutus sovittuna toimitusaikana on olennainen sopimuksen tekemiseen liittyviin olosuhteisiin
- ostaja on ilmoittanut myyjälle ennen sopimuksen tekoa, että luovutus tietyn ajan kuluessa tai ajankohtana on olennainen.

Sopimuksen purkamisen jälkeen myyjän on viipymättä palautettava kaikki sopimuksen nojalla maksettu. (KSL 5:9 §)

## **4.3 Vahingonkorvaus**

Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, joka aiheutui myyjän viivästyksestä, paitsi, jos myyjä osoittaa, että hän ei voinut vaikuttaa esteeseen eikä voinut kaupanteon hetkellä tietää esteestä eikä välttää sitä. Myyjä on velvollinen korvaamaan ostajalle aiheutuneen välillisen vahingon, jos viivästys tai vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta. Välillisiä vahinkoja ovat seuraavat:

- tulon menetys, joka johtuu sopimusrikkomuksesta
- vahinko, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta
- tavaran käyttöhyödyn olennainen menetys. (KSL 5:10 §.)

Ostajan perheenjäsenellä on samanlainen oikeus vahingonkorvaukseen kuin ostajalla, jos perheenjäsen kärsii viivästyksen vuoksi vahinkoa (KSL 5:10 §). Jos tavara on luovutettu viivästyneenä, ostajan täytyy kohtuullisessa ajassa tavaran luovutuksesta ilmoittaa myyjälle, että hän purkaa kaupan tai vaatii vahingonkorvausta. Muuten ostaja ei saa purkaa kauppaa eikä vaatia vahingonkorvausta tavaran viivästyksen vuoksi. Jos ostaja purkaa kaupan, hän ei kuitenkaan ole velvollinen erikseen ilmoittamaan vahingonkorvausvaatimuksesta. (KSL 5:11 §.)

#### **4.4 Tavarán ominaisuudet ja virhe**

Tavarán on lajiltaan, määrältään, laadultaan ja muilta ominaisuuksilta vastattava sitä, mitä on sovittu. Jos ei muuta katsota sopineen tavarán on sovelluttava tarkoitukseen, johon sitä yleensä käytetään. Tavarán täytyy soveltua erityiseen tarkoitukseen, johon sitä oli tarkoitus käyttää ja myyjä on ollut kaupanteon hetkellä tietoinen tästä eikä ole ilmoittanut ostajalle, että tavara ei sovellu käyttötarkoitukseen. Tavarán on oltava myyjän antaman kuvauksen mukainen ja vastata ominaisuuksiltaan myyjän esittämää näytettä tai mallia. Sen on oltava pakattu asianmukaisesti, jos pakkaus on tarpeen tavarán säilyttämiseksi tai suojaamiseksi. Tavarán kestävyys on vastattava tasoa, joka on perusteltua olettaa sellaisen tavarán kaupassa. Tavarán on ominaisuuksiltaan vastattava laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Tavarassa on virhe, jos se poikkeaa edellä mainituista. (KSL 5:12 §.) Myyjä ei vastaa tavarán virheestä, jos hän ei ollut tiennyt tai olisi pitänyt tietää ennen kauppaa annetuista tiedoista eivätkä tiedot voinee vaikuttaa kauppaan tai tiedot ovat oikaistu ajoissa selkeällä tavalla (KSL 5:13 §).

#### **4.5 Sellaisena kuin se on-ehto**

Tavara voidaan myydä sellaisena kuin se on-ehtoa käyttäen. Tavarassa voi olla kuitenkin virhe, jos tavara ei vastaa tietoja, jotka myyjä on antanut ennen kauppaa tavarán ominaisuuksista tai käytöstä. Virhe on myös, jos myyjä ei ole ennen kaupanteon antanut tietoa tavarán ominaisuuksista tai käyttöä koskevasta seikasta,



joiden voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan. Tavara on virheellinen, jos se on huonommassa kunnossa kuin hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen ostaja voi olettaa. (KSL 5:14 §.)

Tavaran virheellisyyttä arvioidessa on mietittävä millainen tavara on ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä myyjältä ostajalle. Myyjä vastaa virheestä, joka tavarassa on ollut vaaranvastuun siirtyessä myös siinä tapauksessa, että virhe ilmenee myöhemmin. Myyjä vastaa virheestä kuitenkin maksimissaan kuuden kuukauden kuluessa vaaranvastuun siirtymisestä ostajalle. (KSL 5:15 §.)

## **4.6 Virheen seuraamukset**

### **4.6.1 Virheilmoitus**

Ostajan täytyy ilmoittaa virheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai olisi pitänyt havaita. Ostaja ei saa vedota tavarán virheeseen, jos ilmoitusta ei ole tehty kohtuullisessa ajassa. Virheilmoitus voidaan tehdä aina kahden kuukauden kuluessa siitä, kun virhe on havaittu. Ostaja voi kuitenkin vedota tavarán virheeseen, vaikka virheilmoitusta ei ole tehty kohtuullisessa ajassa, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti. Virheeseen voi vedota myös, jos tavara ei täytä vaatimuksia tuoteturvallisuuslain nojalla tai muissa terveyden ja omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä sekä tavarán ollessa muuten terveydelle tai omaisuudelle haitallinen. (KSL 5:16 §.)

### **4.6.2 Oikeus pidättyä maksusta**

Ostajalla on oikeus pidättyä maksamasta kauppahintaa tavarán virheen perusteella. Ostaja ei saa pidättää rahamäärää, joka ylittää vaatimukset, joihin hänellä on oikeus virheen perusteella. (KSL 5:17 §.)

### **4.6.3 Virheen oikaisu**

Ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korvaa virheen tai toimittaa virheettömán tavarán kohtuullisessa ajassa ilman, että ostajalle ei aiheudu kustannuksia tai haittaa. Myyjä ei ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuu kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuuton este. Myyjä saa omalla kustannuksellaan suorittaa oikaisun viipymättä, vaikka ostaja ei sitä vaadi. Ostaja saa kieltäytyä virheen

oikaisusta, jos siitä aiheutuu olennaista haittaa, tavaran arvon alenemista tai vaaraa, että kustannukset jäisivät korvaamatta. Myyjä ei saa vedota ettei hän ole saanut tilaisuutta virheen oikaisuun, jos ostajan olisi ollut kohtuutonta jäädä odottamaan oikaisua myyjän puolelta. (KSL 5:18 §.)

#### **4.6.4 Hinnanalennus ja kaupan purku**

Jos virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen tai oikaisua ei suoriteta 18 pykälässä tarkoitetulla tavalla, ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen (KSL 5:19 §).

#### **4.6.5 Vahingonkorvaus**

Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, joka johtuu tavaran virheestä. Välillisen vahingon myyjä korvaa vain, jos hän on ollut huolimaton tai tavara poikkesi kaupantekohetkellä sovitusta. (KSL 5:20 §.)

#### **4.6.6 Tuotevahingot**

Tuotevahinko tapahtuu, kun tavaran virheestä aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle kuin myydylle tavaralle. Myyjä on korvausvelvollinen, jos omaisuudella on välitön käyttöyhteys myytyyn tavarahan. (KSL 5:21 §.)

#### **Kuluttajariitalautakunnan päätös: 610/30/2013. 9.3.2015.**

Kuluttaja osti elinkeinoharjoittajalta takin ja reklamoi myyjälle siitä, että takista oli lähtenyt lankoja. Hänelle annettiin tilalle samanlainen takki. Tämäkään takki ei kestänyt kuin kaksi viikkoa. Kuluttaja palautti takin myyjälle ja vaati kaupan purkua ja kauppahinnan palauttamista. Kumpikaan takki ei kestänyt normaalia kulutusta muutamaa viikkoa kauempaa. Myyjä lupasi hyvittää takin hinnan. Kuluttajansuojalain 5. luvun 12 §:n mukaan tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jos ei muuta voida katsoa sovitun, tavaran tulee muun muassa kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aihetta olettaa. Kuluttajansuojalain 5. luvun 18 §:n mukaan ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavaran. Oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa

ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Kuluttajariitalautakunta on tarkastanut molemmat takit ja takissa on ollut valmistusvirhe. Tavara ei ole kestävyydeltään vastannut sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aiheutta olettaa. Kuluttajansuojalain 5. luvun 19 §:n mukaan jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimitaminen tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta 18 §:ssä tarkoitetulla tavalla, ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen. Virheen vähäisyyttä arvioitaessa on otettava huomioon virheen kokonaismerkitys ostajalle. Koska virhe ei ole ollut vähäinen, K:lla on oikeus purkaa kauppa ja saada maksamansa kauppahinta takaisin. Kuluttajariitalautakunta suosittaa, että kauppa puretaan ja että E palauttaa K:lle takin kauppahinnan. K:n on palautettava takit E:lle. Päätös oli yksimielinen. (Kuluttajariitalautakunta.)

#### **4.7 Kuluttajasopimus**

Kuluttajasopimus on sopimus, joka solmitaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä. Kuluttajasopimukseen sovelletaan kuluttajansuojasäännöksiä, jotka ovat pakottavia. (Hemmo 2015, luku 3.) Kuluttajansuojalain 2. luvun 8 a §:n mukaan kuluttajalle on annettava mahdollisuus tutustua ostopäätökseen vaikuttaviin ehtoihin viimeistään sopimusta tehtäessä. Kuluttajasopimuksen tekemistä koskevia muotosäännöksiä on KSL:ssa ainoastaan kulutusluoton sekä aikaosuusasunnon kaupan osalta. (Ämmälä 2006, 36.) Sopimuksen keskeinen sisältö on oltava selkeästi kirjattuna. Sopimusehtoihin tulisi kirjata ainakin kaupan kohde, hinta, sopimuksen kesto, toimitusaika, maksuehdot, sopimusrikkomuksen seuraukset, sopimusehtojen muuttaminen sekä sopimuksen irtisanominen ja purkaminen. Sopimuksissa on oltava kerrottu kaikki olennaiset tiedot selkeästi esitettynä. Epäselvät ja tulkinnanvaraiset sopimusehdot katsotaan kuluttajan hyväksi riitatilanteessa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto a.)

Sopimuksia on erikestoisia kuten kertasopimus ja pitkäkestoiset sopimukset. Kertasopimuksessa osapuolet täyttävät velvoitteensa heti kerralla esimerkiksi ruoka-kauppaostos, autokauppa ja asuntokauppa. Pitkäkestoisia sopimuksia ovat tois-

taiseksi voimassaolevat ja määräaikaiset sopimukset. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus jatkuu kunnes se irtisanotaan ja päättyy sopimuksessa määritetyn irtisanomisajan kuluttua. Toistaiseksi voimassaolevia sopimuksia ovat tyypillisesti sähkö- ja jätehuoltosopimukset sekä lehtien kestotilauksopimukset. Määräaikainen sopimus päättyy määräajan kuluttua loppuun. Määrä-aikainen sopimus ei saa jatkua automaattisesti uutena määräaikaisena sopimuksena. Sallittua on kuitenkin, että määräaikaisen sopimuksen päättymisen jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana ja se voidaan irtisanoa normaalilla irtisanomisajalla. Kuluttajalle on kerrottava sopimusta tehdessä, että sopimus tulee jatkumaan toistaiseksi voimassa olevana. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto b.)

Toistaiseksi voimassaoleva sopimus loppuu, kun jompikumpi sopimuskumppaneista irtisanoo sen milloin tahansa. Irtisanomisaika ei saa olla kohtuuttoman pitkä maksimissaan 30 päivää tai yksi kuukausi. Määräaikainen sopimus päättyy sopimuskauden päätyttyä. Kuluttaja ei voi irtisanoa sopimusta kesken sopimuskautta. Yritys voi kohtuuden rajoissa kuitenkin määritellä millaisilla ehdoilla se hyväksyy sopimuksen irtisanomisen kesken sopimuskautta. Yrityksellä voi olla oikeus korvaukseen sopimuksen ennenaikaisen päättymisen johdosta. Korvauksen on vastattava todellisia kustannuksia, jotka aiheutuivat peruuttamisesta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto c.)

## **5 Sopimusehdot**

### **5.1 Vakiosopimus ja vakioehdot**

Usein toistuviin oikeustoimiin käytetään vakiosopimusta (Kivelä & Nordell 2005, 45). Vakiosopimus tarkoittaa sopimusta, joka solmitaan joltakin osalta käyttämällä vakioehtoja eli yleisiä sopimusehtoja. Vakiosopimuksen vastakohta on yksilöllinen sopimus. (Wilhelmsson 2008, 35.) Vakiosopimuksia ovat esimerkiksi painetut sopimuslomakkeet, jotka ovat asianomaisen elinkeinonharjoittajan laatimia. Vakiosopimuksen etuja ovat, että ne lisäävät selkeyttä ja varmuutta sopimussuhteessa ja ehkäisevät turhia sopimusriitoja (Kivelä 2005, 45). Vakiosopimukset ovat sopijaosapuolen laatimia useimmissa tapauksissa. Sopimukseen saattaa sisältyä heikomman osapuolen kannalta kohtuuttomia ehtoja. Kuluttaja-asiamies seuraa kuluttajien kanssa tehtyjen sopimusten ehtoja. Markkinaoikeus

voi kieltää elinkeinonharjoittajaa käyttämästä ehtoa ja tehostaa kieltä uhkasakkoa käyttäen. (Kivelä 2005, 45.)

Vakiosopimusehdot tarkoittavat sopimusehtoja, joita käytetään useissa yksittäisissä sopimuksissa eri sopijapuolten välillä. Vakiosopimusehdot tarkoittavat samaa kuin yleiset sopimusehdot. Sopimusten hallinta edellyttää vakioehtojen käyttöä. Monet elinkeinon alat toimivat yksinomaan vakioehtojen varassa. Vakioehdot voidaan jakaa yksipuolisesti laadittuihin ja osapuolten yhdessä laatimiin. (Hemmo 2015, luku 7.)

Vakioehtoja käyttämällä yritys voi pienentää kustannuksia verrattuna tilanteeseen, jossa jokainen sopimus neuvoteltaisiin erikseen. Hyvin tehdyt vakioehdot ovat vankka tuki henkilökunnalle. Vakioehtoihin on helppo sisällyttää vastuunrajoitukset, jotka tulevat osaksi kaikkia vakioehtojen nojalla solmittavia sopimus-suhteita. Asiakkaiden kannalta etu on, että vakioehtojen käytöstä saadun hyödyn voi siirtää tuotteesta saatavaan hintaa eli myydä halvemmalla ja asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti, kun samat ehdot koskevat kaikkia. (Hemmo 2015, luku 7.)

Vakioehtoihin sisältyvät haitat korostuvat yksipuolisesti laadituissa ehdoissa asiakkaan näkökulmasta. Sopimuskumppaneilla on periaatteessa vapaa valta sopia sopimuksen sisällöstä myös vakioehtoja käyttäen, kuitenkin käytännössä näin ei ole. Elinkeinoharjoittajaryhmän yksipuolisesti laadituista sopimuksissa käytetään alan yleisiä sopimusehtoja ja niistä ei haluta poiketa. Kaikki saman alan yrittäjät käyttävät samoja tai samankaltaisia ehtoja jolloin toisella osapuolella ei ole mahdollisuutta vaikuttaa sopimusehtoisin muuten kuin joko hyväksymällä ehdot tai olla tekemättä sopimusta ollenkaan. Myös yksittäisen yrityksen laatimia ehtoja voi olla mahdotonta neuvotella. (Hemmo 2015, luku 7.) Sopijakumppani saattaa allekirjoittaa sopimuksen, jonka liitteenä ovat vakiosopimusehdot, perehtymättä sisältöön. Sopimus sitoo kumpaakin allekirjoitetussa muodossa. Sopimuskumppani ei voi vedota siihen, ettei tuntenut ehtoja (Kivelä 2005, 45). Wilhelmssonin (2008) mukaan vakioehdon tunnusmerkkejä ovat seuraavat:

1. Vakioehdot laaditaan käytettäväksi useissa yksittäisissä sopimuksissa.
2. Vakioehdot laaditaan myöhempiä sopimussuhteita silmällä pitäen eikä tiettyä yksittäistä sopimusta silmällä pitäen.

3. Vakioehtoja on tarkoitus käyttää useiden sopimuskumppaneiden kanssa. Osapuolten erityistarpeita ei voida ottaa huomioon ehtoja laatiessa.

Vakioehdot voivat olla kaavakkeessa, jota on tarkoitus käyttää sopimusasiakirjana. Vakioehdot voivat olla painettu erilliselle paperille, joka liitetään sopimukseen. Ne voivat sisältyä sopimussuhteen solmimisen ja kehittämisen eri vaiheissa hyödynnettyihin asiakirjoihin. Vakioehtoja voivat olla esimerkiksi:

- Tähän sopimukseen sovelletaan konsulttitoiminnan yleisiä sopimusehtoja KSE 1995.
- Tähän sopimukseen sovelletaan X Oy:n yleisiä myyntiehtoja 1.1.2010. (Hemmo 2015.)

Toimialajärjestöt laativat useimmiten vakioehdot jäsenyrityksilleen. Monet liikkeet saattavat itse laatia vakioehtoja toiminnastaan. Kuluttaja-asiamies on neuvotellut eri alojen kanssa vakioehtosopimukset, jotka ovat kuluttaja-asiamiehen hyväksymät. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto e.)

## **5.2 Vakioehtojen liityntäperusteet**

Wilhelmssonin (2008) mukaan vakioehtojen laajaa käyttöä on vaikea yhdistää ajatukseen sopimussidonnaisuuden perustamisesta osapuolten vapaaseen tahdonmuodostukseen. Vakioehtojen käytön ongelma on kysymys siitä, miten vakioehdoista tulee yksittäisen sopimuksen osa, joka sitoo yksittäistä osapuolta, joka ei ole osallistunut vakioehtojen laadintaan. Kysymystä on käsitelty kirjallisuudessa ja oikeuskäytännössä ja mitään selviä ratkaisuperiaatteita ei ole kehittynyt. (Wilhelmsson 2008, 65-67.)

Vakioehtojen sitovaa vaikutusta arvioidaan ottamalla huomioon yksittäisen tapauksen olosuhteet. Sitovan vaikutuksen arviointiin vaikuttaa vakioehtojen sisältö, ehtojen laatu ja kuka on sopimuksen vastapuoli. Vakioehtojen sisällön on oltava tasapainoisesti käyttäjiensä eduksi. Jos toinen osapuoli hyötyy ehdoista enemmän, voidaan katsoa, että ehdot eivät sido heikompa osapuolta niin vahvasti. Vakioehtojen laatu vaikuttaa niiden sitovuuteen. Helpompi on hyväksyä osapuolten sitoutuminen yhteisesti laadittuihin vakioehtoihin kuin yksipuolisesti laadittuihin vakioehtoihin. Vakioehtojen sitova vaikutus voi vaihdella sopimuksen vastapuolen mukaan. Sopimuspuolet voidaan erotella elinkeinonharjoittajaan ja

kuluttajaan. Elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa on alhaisemmat vaatimukset vakioehtojen sitovan vaikutuksen hyväksymiselle kuin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisissä sopimuksissa. Toisinaan ehdot voivat olla vain osiltaan sitovia. (Wilhelmsson 2008, 67-68.)

Oppi tahdonilmaisusta sopimussidonnaisuuden periaatteena on ollut vakioehtojen sitovuuden arvioinnin perusta (Wilhelmsson 2008, 68). Joten vahvin liityntäperuste on sopimuskumppanin tahdonilmaisus sitoutumisesta vakioehtoihin eli sopimuksen allekirjoitus, johon vakioehdot on liitetty. Vakioehdot voivat olla sopimuksen takana tai liitteenä. Jos vakioehdot ovat sopimuksen takana, kannattaa ottaa allekirjoitus myös ehdot sisältävälle sivulle, jotta sopimuskumppani ei voi väittää, ettei nähnyt niitä. Ehtoihin voidaan myös viitata sopimuksessa, jolloin ne liitetään sopimukseen nimenomaisella tahdonilmaisulla. Silloin asiakkaalla on oltava tarpeeksi aikaa tutustua ehtoihin ennen sopimuksen tekemistä ja hänen on voitava arkistoida ne. Myös osapuolten välinen aiempi sopimuskäytäntö voi olla vakioehtojen liityntäperuste. Jos aiemmissa osapuolten välisissä sopimuksissa on käytetty tiettyjä ehtoja, saattavat ehdot tulla sovellettaviksi vastaavanlaisissa sopimuksissa ilman tahdonilmaisua. Elinkeinonharjoittajien välisessä kaupassa myös yleinen kauppatapa voi olla sitovuusperusteena. Kauppatavalta vaaditaan kuitenkin suurta vakiintuneisuutta. (Hemmo 2015, luku 7.)

### **5.3 Yllättävät ja ankarat ehdot**

Vakiintuneen käytännön mukaan yllättäviä tai ankaria sopimusehtoja täytyy erityisesti korostaa, että niistä tulee osa sopimusta. Tahdonvaltaista lainsäädäntöä pidetään ankaruuden mittapuuna. Ehtoa tulee korostaa sopimuksen osaksi tulemiseksi, jos ehto poikkeaa asiakkaan haitaksi merkittävästi tahdonvaltaisesta lainsäädännöstä esimerkiksi sopimusehdon merkittävä vastuunrajoitus. Ehdon yllättävyys liittyy ankaruuteen, mutta se voi olla myös ehto, joka on huomaamatta lisätty sopimukseen. Ankaraa sopimusehtoa voidaan korostaa esimerkiksi lihavoimalla, käyttämällä värejä tai suullisesti huomauttamalla. Pelkästään suullinen korostaminen ei riitä, koska osapuolen on todistettava täyttäneensä korostamisvelvollisuutensa. Pelkästään lauseke, että asiakas on tutustunut ehtoihin ja ne on asiakkaalle selvitetty, ei riitä korostamisvelvollisuuden täyttämiseen. Korostamis-

velvollisuuteen vaikuttaa sopimuskumppanin asiantuntevuus, mutta myös tasavahvoilla sopimuskumppaneilla on korostamisvelvollisuus. (Hemmo 2015, luku 7.)

#### **5.4 Kohtuuton sopimusehto**

Elinkeinonharjoittajat eivät saa käyttää sopimusehtoa, jota pidetään kohtuuttomana kuluttajalle (KSL 3:1 §). Kohtuuton sopimusehto voi suosia elinkeinonharjoittajaa siten, että oikeudet ja velvollisuudet eivät ole tasapainossa. Ehto voi olla sellainen, että kuluttaja kantaa vastuun riskeistä. Sopimuksissa kohtuuton sopimusehto voi koskea esimerkiksi hintaa, sopimuksen kestoa, toimitusaikaa, maksua, laskutusta, virheiden seuraamuksia tai sopimuksen irtisanomista. Kohtuuton ehto voi olla ehto, joka estää kuluttajaa vetoamasta laillisiin oikeuksiinsa, rajoittaa tai estää kuluttajaa käyttämästä oikeussuojakeinojaan tai varataan oikeus muuttaa sopimusehtoja yksipuolisesti. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto d.)

Kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan sovittelaa, niin ettei ehto ole enää kohtuuton (KSL 4:1 §). Kohtuuton sopimusehto ei automaattisesti tarkoita, että koko sopimus on pätemätön. Jos sopimusehdot ovat kokonaisuudessa niin kohtuuttomat, että sopimuksessa pysymistä ei voi edellyttää, voi sopimuksen mitätöidä ja kaupan purkaa (Kilpailu- ja kuluttajavirasto d). Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo kuluttaja-asiamies (KSL 3:4 §).

Elinkeinonharjoittajien välisissäkään sopimuksissa ei saa käyttää kohtuutonta sopimusehtoa. Esimerkiksi, kun pienyritys tekee sopimuksen suuryrityksen kanssa, on pienyritys heikommassa asemassa ja voi tarvita lakisääteistä suojaa kohtuuttoman ehdon varalle. Markkinaoikeus voi määrätä yrityksen lopettamaan kohtuuttoman ehdon käyttämistä ja tehostaa kieltoa uhkasakolla. (Hemmo 2015, luku 7.) Yleisiä sopimusehtoja käytetään esimerkiksi palvelu-, urakka- ja tavarantoimitus-sopimuksissa (Hietala, Järvensivu, Kaivanto & Kyläkallio 2010, 518).

## **6 Kauppalain ja kuluttajansuojalain vertailua**

Kauppalaki koskee irtaimen omaisuuden kauppaa ja soveltuvin osin myös irtaimen omaisuuden vaihtoa. Laki ei koske toisen maalla olevan rakennuksen tai



kiinteän laitoksen tai rakennelman luovutusta, jos samalla luovutetaan käyttöoikeus maahan. (KL 1:1 §.) Lakia sovelletaan valmistettavan tavaran tilaukseen vain, jos tilaaja toimittaa olennaisen osan tarveaineista. Lakia ei sovelleta sopimukseen rakennuksen tai muun kiinteän laitoksen rakentamisesta. Lakia ei sovelleta sopimukseen, jonka mukaan tavaran toimittajan on myös suoritettava palvelus, jos palvelus muodostaa pääosan hänen velvollisuuksistaan. (KL 2 §.) Kauppalaissa irtaimista esineistä käytetään nimitystä tavara. Tavaran käsitettä käytetään yleisnimityksenä kaupan kohteesta, vaikka laki koskee myös oikeuksien esimerkiksi saatavien, arvopaperien ja immateriaalioikeuksien luovutusta. (Wilhelmsson 2006, 8.) Kauppalaissa irtain omaisuus voi tarkoittaa muun muassa tavaroita, asunnon osakkeiden kauppaa ja valmistussopimusta.

Irtaimen kauppaa koskevilla säännöksillä pyritään varmistamaan, että sopijapuolten kaupalle asettamat tavoitteet toteutuvat (Wilhelmsson 2006, 1). Kauppalakiin ei sisälly kaupan määritelmää. Kaupalla tarkoitetaan sopimusta, jolla myyjä rahaa vastaan luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan ostajalle omistusoikeuden sopimuksessa määritellyn omaisuuteen eli kaupan sisältönä on omistusoikeuden luovutus. (Wilhelmsson 2006, 3-4.) Kauppaa koskevat lain säännökset koskevat vain myyjän ja ostajan välistä oikeussuhdetta (Wilhelmsson 2006, 2).

Kuluttajansuojalaki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille. (KSL 1:1 §.) Kulutushyödykkeellä KSL:ssa tarkoitetaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita luonnolliset henkilöt hankkivat olennaisessa määrässä yksityistä taloutta varten (KSL 1:3 §). KSL 5. luvun kuluttajankauppaa koskevia säännöksiä sovelletaan tavaran kauppaan ja tavaralla tarkoitetaan irtaimia esineitä. KSL 5. luvun soveltamisala on kauppalain soveltamisalaa suppeampi, koska kauppalaki soveltuu kaikenlaisen irtaimen omaisuuden kauppaan. (Ämmälä 2006, 22- 23.)

Kauppalain säännökset vastaavat paljolti kuluttajansuojalain 5. luvun säännöksiä, koska kauppalaki on toiminut KSL:n viidennen luvun valmistelun esikuvana. Säännöksissä on tärkeitä eroavaisuuksia, jotka on perusteltu kuluttajiin liittyvillä erityisillä olosuhteilla ja suojan tarpeella. KSL:n 5. luvun ja KL:n olennaisin ero

on, että kuluttajansuojalain määräykset ovat kuluttajan suojaksi pakottavia. (Wilhelmsson 2006, 24.) Luvun 5 sovellukset tulevat sovellettaviksi silloin, kun myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja. KSL 5. luvun säännökset ovat ensisijaisia kauppalain säännöksiin nähden. KSL:n ensisijaisuus selittyy sen nojalla, että erityislaki syrjäyttää yleislain. Jos jostakin kysymyksestä ei ole säädetty KSL 5. luvussa, sovelletaan kauppalain säännöksiä. Joidenkin kauppalain sääntöjen on katsottu olevan soveltumattomia KSL:iin esimerkiksi siksi, että ne asettavat liian korkeita vaatimuksia kuluttajalle ostajana (Wilhelmsson 2006, 27). Kuluttajansuojalain 5 luvussa 29 pykälässä on lueteltu kauppalain säännökset, joita ei sovelleta kuluttajakauppaan (Ämmälä 2006, 149).

Lakien välillä on myös sisällöllisiä eroja. Jotkin erot ovat vain sanamuotojen eroavaisuuksia ja toiset erot johtuvat siitä, että KSL:n säännökset on haluttu tehdä lyhyemmiksi ja helppolukuisemmiksi kuin KL:n. Joissakin KSL:n yksityiskohdissa on päädytty toisiin ratkaisuihin lain sääntelemän alueen erityistarpeista johtuen. (Wilhelmsson 2006, 24.) Kauppalain ja kuluttajansuojalain eroavaisuuksia vertaillaan seuraavaksi ja ne on esitetty myös taulukon muodossa (Taulukko 1).

### **6.1 Luovutus ja vaaranvastuu**

KSL:n luovutusta ja vaaranvastuuta koskevat säännökset muistuttavat paljon KL:n vastaavia säännöksiä. KL:ssa on kuljetuskauppaa koskeva poikkeus pääsääntöön, jonka mukaan tavara katsotaan luovutetuksi, kun se on tullut ostajan hallintaan tai, kun rahdinkuljettaja on saanut tavaran hallintaan (KL 7 §). KSL:ssa ei ole tehty vastaavaa poikkeusta joten kaukokaupassa luovutus tapahtuu vasta kuluttajan luona (KSL 5:3 §). Myyjä vastaa kuljetuskustannuksista ja kantaa vaaranvastuun kuljetuksen aikana, jollei toisin ole sovittu (Wilhelmsson 2006, 24-25). Elinkeinoharjoittajien välisessä kaupassa myyjä ja ostaja voivat sopia vaaranvastuun jakaantumisesta.

### **6.2 Myyjän viivästys**

Myyjän viivästystä ja sen seurauksia koskevat KSL:n säännökset eivät poikkea KL:n säännöksistä suuresti. Säännös, joka koskee ostajan oikeutta pidättyä maksusta myyjän viivästystilanteessa, on rahamäärän suhteen joustavampi kuin KL:n vastaava säännös. Virheen ja viivästyksen perusteella ostaja saa pidättyä kaupahinnan maksamisesta (KL 42 §). Ostajalla on oikeus pidättyä maksamasta

kauppahintaa myyjän viivästyksen perusteella. Ostaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ylittää vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus. (KSL 5:7 §.)

Tärkein viivästystä koskeva eroavaisuus on välillisen vahingon määritelmä vahingonkorvausta koskevassa määräyksessä (KSL 5:10 §). Se on laadittu kuluttajalle koituvia vahinkoja silmällä pitäen. Ostajalle aiheutuvan välillisen vahingon myyjä on velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Välillisiä vahinkoja ovat tulon menetys sopimusrikkomuksen vuoksi, sopimuksen velvoitteesta perustuva vahinko sekä tavaran käyttöhyödyn olennainen menetys. (KSL 5:10 §) Muuten vahingonkorvaus säännökset vastaavat toisiaan KL:ssa ja KSL:ssa. KSL:n yksi erikoisuus on lisäys, jonka mukaan vahinkoa kärsineellä ostajan perheenjäsenellä on samanlainen oikeus vahingonkorvaukseen kuin ostajalla itsellään (KSL 5:10 §). (Wilhelmsson 2006, 25.)

### **6.3 Tavarán virhe ja virhemääritelmä**

Tavarán virhettä ja sen seurauksia koskevat säännökset eroavat eniten kauppalaín säännöksistä, mikä on luonnollista, koska erilaiset virhesuoritukset ovat kuluttajakaupan ongelmista tärkeimpiä. Virhemääritelmä on muuten samanlainen kuin KL:ssa, mutta KSL:ssa (5:12 §) siihen on lisätty, että tavarán tulee kestävyysdeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla on aihetta olettaa. Tämä osoittaa, että kestävyyskysymyksille on annettava suuri painoarvo. Virhemääritelmän yhteydessä on määräys, jonka mukaan virhesäännöksiä voidaan soveltaa myös asentamisesta, virheellisestä kokoonpanosta tai puutteellisista käyttöohjeista johtuvista virheistä. (Wilhelmsson 2006, 25.)

Tavarán virheellisyyden arvioinnissa otetaan huomioon molemmissa laissa tavarán ominaisuudet luovutushetkellä eli kun vaaranvastuu siirtyy ostajalle. Kuluttajakaupassa, jos virhe ilmenee kuuden kuukauden kuluessa vaaranvastuun siirtymisestä ostajalle, oletetaan virheen olleen olemassa jo luovutushetkellä, jollei toisin osoiteta. Liikekaupassa ei tällaista säännöstä ole. (Wilhelmsson 2006, 25-26.)

## 6.4 Virheilmoitus

Yleinen sääntö on että, ostajan tulee ilmoittaa virheestä kohtuullisessa ajassa, siitä kun havaitsi virheen tai olisi pitänyt se havaita. Tätä säännöstä on täydennetty kuluttajakaupassa lisäyksellä, että virheilmoitus voidaan aina tehdä kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Lisäyksen voidaan olettaa pidentävän kuluttajan virheilmoitusaikaa. Virheilmoituksen voi jättää myyjälle, välittäjälle tai takuun antajalle. (Wilhelmsson 2006, 26.) Aika voi olla pitempikin, jos myyjä on ollut vilpillinen tai tuote terveydelle vaarallinen. Ostajaa suojataan myyjän huolimattomuudelta ja tuoteturvallisuuden vastaisuudelta. (KSL 5:16 §.)

## 6.5 Virheen seuraamukset

Ostajalla on oikeus vahingonkorvaukseen aina, jos virhe johtuu huolimattomuudesta myyjän puolelta tai jos tavarassa on virhe (KL 40 §). Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, joka johtuu tavaran virheestä. Välillisen vahingon myyjä korvaa vain, jos hän on ollut huolimaton tai tavara poikkesi kaupantekohetkellä sovitusta. Samanlainen oikeus korvaukseen kuin ostajalla on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii virheestä. (KSL 5:20 §) KSL:n säännös poikkeaa KL:n säännöksestä niin, että myyjällä on välittömästä vahingosta ankara vastuu eikä vain kontrollivastuuta. KL:n säännöksessä ei ole välillisen vahingon määritelmää ja perheenjäsenen oikeutta vahingonkorvaukseen. (Wilhelmsson 2006, 26.)

Jos ostajalla on myyjän viivästyksen tai tavaran virheeseen perustuva vaatimus, ostaja saa pidäytyä kauppahinnan maksamisesta vaatimustaan vastaavalta osalta (KL 42 §). Ostajalla on oikeus pidäytyä maksamasta kauppahintaa tavaran virheen perusteella. Ostaja ei saa pidättää rahamäärää, joka ylittää vaatimukset, joihin hänellä on oikeus virheen perusteella. (KSL 5:17 §.) Säännös ostajan oikeudesta pidäytyä maksamasta kauppahintaa sopimusrikkomuksen vuoksi joustavampi ja kuluttajaystävällisempi kuin KL:n vastaava säännös (Wilhelmsson 2006, 26).

KSL:iin sisältyy aikaisemman myyntiportaan virhevastuuta koskeva sääntely, jolle ei ole vastinetta KL:ssa. Ostaja voi kohdistaa tavaran virheeseen perustuvan vaatimuksensa myös elinkeinonharjoittajaan, joka on aikaisemmassa myyntipor-

taassa luovuttanut tavaran jälleen myyntiä varten (KSL 5:31 §). Tämä mahdollisuus ei sulje pois ostajan mahdollisuuksia kohdistaa vaatimuksensa myyjään (Wilhelmsson 2006, 27).

Kuluttajakaupassa ostajalle on haluttu antaa mahdollisuus peruuttaa kauppa kaikenlaisten kauppojen osalta niin kauan, kun luovutus ei ole tapahtunut. Tilauksen peruuttamista pidetään sopimusrikkomuksena. Mikäli peruuttaminen tapahtuu, myyjä ei voi pysyä kaupassa ja vaatia kauppahinnan maksamista, vaan hänen tulee vaatia vahingonkorvausta. Lisäksi vahingonkorvaus on rajoitettu kohtuulliseen peruuttamistilanteessa sekä myyjän kaupanpurku tilanteissa. (Wilhelmsson 2006, 27.)

### **6.6 Virheellisyyden määräävä ajankohta**

Myyjän vastuu takuuajana ilmenevistä vioista riippuu siitä onko vika ollut olemassa vaaranvastuun siirtymisen ajankohtana. Myyjä vastaa virheestä, joka on tavarassa ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni myöhemmin. (KL 21 §.) Tavarantoiminnan virheellisyyttä on arvioitava sen perusteella, minkälainen tavara on ollut ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Myyjä vastaa tästä virheestä, joka tavarassa on ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni myöhemmin. Virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirryttyä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta. (KSL 5:15 §.)

### **6.7 Ennakkotarkastus**

Ostaja ei saa vedota seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppa tehtäessä. Jos ostaja on ennen kaupantekoa tarkastanut tavaran tai ilman hyväksyttävää syytä laiminlyönyt noudattaa myyjän kehotusta tarkastaa se, hän ei saa virheenä vedota seikkaan, joka hänen olisi pitänyt tarkastuksessa havaita, ellei myyjä ole menetellyt kunnianvastaisesti ja arvottomasti. (KL 20 §.) Kuluttajakaupassa vastaavaa säännöstä ei saa soveltaa (KSL 5:29 §).

### **6.8 Purkuoikeus**

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 1994/44/EY hyväksyttiin 25.5.1999. Direktiivi liittyy kulutustavaroiden kauppaa ja siihen liittyviin takuisiin koskeviin

seikkoihin. Direktiivi ei johtanut merkittäviin muutoksiin Suomen laissa, koska KSL täytti direktiivin vaatimukset jo aiemmin. (Wilhelmsson 2006, 24.) Kauppalain 39.1 §:n mukaan ostajalla on oikeus purkaa kauppa, jos virhe on olennainen. Myös aikaisemmin voimassa olleen KSL:n mukaan ostaja saa purkaa kaupan vain, jos myyjän sopimusrikkomus on olennainen. Direktiivin mukaan ostajalla ei ole oikeutta purkaa kauppaa, jos virhe on vähäinen. Nykyään voimassa olevaan lakiin on muutettu sanamuoto, jotta se vastaa direktiiviä. Ennen muutosta myyjän sopimusrikkomuksen oli oltava olennainen, että ostaja sai purkaa kaupan ja sanamuodon muutoksen jälkeen ostaja ei saa purkaa kaupan, jos virhe on vähäinen (KSL 15:19 §). Tarkoitus on helpottaa ostajan purkamisoikeutta kuluttajakaupassa. Laki tuli voimaan vuonna 2002 (HE 89/2001).

Kauppalain 39.2 §:n mukaan ostaja menettää kaupan purkuoikeutensa, jos ei ilmoita purkamisesta myyjälle kohtuullisessa ajassa. Samanlaista säännöstä ei ole KSL:ssa. Kauppalain 24 §:n säännös merkitsee, että passiivinen ostaja ei voi purkaa kauppaa. Liikekaupassa ostajan on kohtuullisessa ajassa vastattava myyjälle, joka tiedustelee, hyväksyykö ostaja viivästyksestä huolimatta tavaran luovuttamisen myöhemmin. Jos ostaja ei vastaa, ei hän saa purkaa kauppaa, jos myyjä täyttää sopimuksen ilmoittamassaan ajassa. (KL 24 §.)

### **6.9 Vahingonkorvaus myötävaikutuksen laiminlyönnistä**

Kauppalain 57.2 §:n mukaan myyjällä on oikeus saada ostajalta vahingonkorvausta ostajalta, jos ostaja ei vastaanota tai nouda tavaraa ajoissa edellytyksenä, että tavaran pois toimittamisella on myyjälle olennainen merkitys. Ostajalle syntyy vahingonkorvausvelvollisuus, jos hän ei myötävaikuta kauppaan niin kuin kohtuudella voidaan edellyttää. Kuluttajakaupassa myyjällä ei ole edellä mainituista syistä oikeutta vahingonkorvaukseen (KSL 5:29 §). Ostajan laiminlyönti vastaanottaa tai noutaa tavara antaa kuitenkin kuluttajakaupassa myyjälle oikeuden kaupan purkamiseen (KSL 5:28 §).

Näitä säännöksiä sovelletaan ainoastaan kauppalaisissa, koska ovat kohtuuttomia kuluttajakaupassa:

- tavaran tarkastusvelvollisuus luovutuksen jälkeen (KL 31 §)
- vaatimusten esittämisvelvollisuus (KL 25 §)

- virheeseen perustuvan purkuoikeuden käyttämiselle varattu aika (KL 39.2 §)
- reklamaatiovelvollisuus myyjän laskua vastaan (KL 47 §)
- kauppahinnan maksu kuljetusasiakirjaa vastaan (KL 49.3 §)
- vahingonkorvaus, kun ostaja ei ole myötävaikuttanut kauppaan tai vastaanottanut tavaraa (KL 57.2 §)
- ostajan velvollisuus ilmoittaa suoritusesteistä ja siihen liittyvä vahingonkorvausvastuu (KL 58 §)
- seuraukset, kun ostaja laiminlyö velvollisuutensa täsmentää tavarán omaisuudet (KL 60 §)
- ostajan velvollisuus ottaa yhteyttä konkurssipesään (KL 63.1 §)
- myyjän oikeus korvaukseen hinnanerosta (KL 68 §). (KSL 5:29 §)

	<b>Kauppalaki</b>	<b>Kuluttajansuojalaki 5. luku</b>
<b>Osapuolet</b>	liikekauppa: elinkeinonharjoittaja - elinkeinonharjoittaja	kuluttajakauppa: elinkeinonharjoittaja - kuluttaja
	yhdenvertaiset sopimusosapuolet	kuluttaja on heikompi osapuoli, jota suojellaan
<b>Pakottavuus</b>	tahtonvaltainen	pakottava
<b>Soveltamisala</b>	irtaimen omaisuuden kauppa, laaja käsite	tavarán kauppa, suppeampi käsite
<b>Soveltuvuus</b>	KL:n säännökset soveltuvat kuluttajakauppaan, paitsi säännökset, jotka poikkeavat KSL:n säännöksistä ja KSL:n 29 §:ssä mainitut poikkeukset.	Kuluttajansuojalain säännökset eivät sovellu kauppalakiin.
<b>Luovutus ja vaaranvastuu</b>	kaukokaupassa vaaranvastuu siirtyy ostajalle, kun tavara luovutetaan rahdinkuljettajalle ja vastuun jakautumisesta voidaan sopia	vaaranvastuu siirtyy samalla hetkellä kuin tavarán hallintakin aina kuluttajan luona ja myyjällä vaaranvastuu kuljetuksen aikana
<b>Myyjän viivästys</b>	ei välillisen vahingon määritelmää, perheenjäsenellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen	ostajan oikeus pidätyä maksusta viivästykseen takia rahamäärän suhteen joustavampi, välillisen vahingon määritelmä, perheenjäsenen oikeus vahingonkorvaukseen
<b>Tavarán virhe</b>	Tavarán ominaisuudet luovutushetkellä eli, kun vaaranvastuu siirtyy ostajalle.	Tavarán ominaisuudet luovutushetkellä eli kun vaaranvastuu siirtyy ostajalle tai, jos virhe ilmenee kuuden kuukauden kuluessa vaaranvastuun siirtymisestä ostajalle, oletetaan virheen olleen olemassa jo luovutushetkellä, jollei toisin osoiteta. Liikekaupassa ei tällaista säännöstä ole.

<b>Virhemääritelmä</b>	Tavarassa on virhe, jos tavara ei vastaa sopimusta. Tavara ei vastaa sopimusta, jos se ei sovellu normaaliin käyttötarkoitukseen, ei sovellu erityiseen käyttötarkoitukseen, ei vastaa myyjän näytettä tai mallia, ei ole asianmukaisesti pakattu, ei vastaa myyjän antamia tietoja.	Sama kuin KL:ssa, mutta poikkeuksena lisätty, että tavaran tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla on aihetta olettaa. Virhesäännöksiä voidaan soveltaa myös asentamisesta, virheellisestä kokoonpanosta tai puutteellisista käyttöohjeista johtuvista virheistä.
<b>Virheilmoitus</b>	Ostajan tulee ilmoittaa virheestä kohtuullisessa ajassa siitä kun havaitsi virheen tai olisi pitänyt se havaita.	Ilmoitus on tehtävä kohtuullisessa ajassa ja aina 2 kk:n kuluessa virheen havaitsemisesta. Virheilmoituksen voi tehdä myyjälle, välittäjälle tai takuun antajalle.
<b>Virheenseuraukset</b>	Ostajalla on oikeus vahingonkorvaukseen aina, jos virhe johtuu huolimattomuudesta myyjän puolelta tai jos tavarassa on virhe.	Välillisen vahingon määritelmä, oikeus vahingonkorvaukseen perheenjäsenellä, joka kärsii virheestä. Ostaja voi kohdistaa tavaran virheeseen perustuvan vaatimuksensa myös elinkeinonharjoittajaan, joka on aikaisemmassa myyntipöytäsaassa luovuttanut tavaran jälleen myyntiä varten.
<b>Virheellisyyden määräävä ajankohta</b>	Myyjän vastuu takuuajana ilmenevistä vioista riippuu siitä onko vika ollut olemassa vaaranvastuun siirtymisen ajankohtana. Myyjä vastaa virheestä, joka on tavarassa ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni myöhemmin.	Tavaran virheellisyyttä on arvioitava sen perusteella, minkälainen tavara on ollut ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Myyjä vastaa tästä virheestä, joka tavarassa on ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni myöhemmin. Virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirryttyä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta.
<b>Ennakkotarkastus</b>	Ostaja ei voi vedota tavaran virheeseen, jos on laiminlyönyt tavaran tarkastamisen, mutta ostajaa suojataan, jos myyjä on vilpillinen.	Kuluttajakaupassa ei vastaavaa säännöstä ennakkotarkastuksesta.
<b>Purkuoikeus</b>	edellyttää olennaista virhettä	"paitsi, jos virhe on vähäinen", sanamuodon erona tarkoitus helpottaa kuluttajan purkamisoikeutta
<b>Myötävaikutus ja vahingonkorvaus</b>	ostajalle syntyy vahingonkorvausvelvollisuus, kun ei myötävaikuta kauppaan niin kuin kohtuudella voidaan edellyttää	ei vahingonkorvausvelvollisuutta laiminlyönnistä, mutta myyjälle oikeus purkaa kauppa

Taulukko 1. Kauppalain ja kuluttajansuojalain eroavaisuudet.



## 7 Ostajan ja myyjän oikeudet ja velvollisuudet kuluttajakaupassa

Luonnollisilla henkilöillä ja oikeushenkilöillä on oikeusjärjestyksen mukaan erilaisia oikeuksia. Oikeudet usein liittyvät varallisuusarvoon esimerkiksi omistusoikeus, saamisoikeus ja käyttöoikeus. Varallisuusarvoon kuuluu, että henkilöillä on mahdollisuus järjestellä taloudellisia suhteitaan haluamallaan tavalla. Henkilö voi tehdä oikeustoimen, joka merkitsee tahdonilmaisua, jolla oikeuksia perustetaan, muutetaan, kumotaan tai siirretään. Tärkeimpiä oikeustoimia ovat sellaiset, joilla henkilö velvoitetaan johonkin suoritukseen esimerkiksi lupautuu maksamaan rahaa jostakin toiminnasta. Yhteiskuntamme taloudellinen toiminta rakentuu merkittävästi velvoittautumistointien varaan. Suuri merkitys on myös dispositiotoimilla kuten omistusoikeuden luovuttamisella, käyttöoikeuden perustamisella ja velasta vapautumisella. (Kaisto 2015, 22- 23.)

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalla on yleisiä velvollisuuksia elinkeinonharjoittajaa kohtaan. Kuluttajakaupassa kuluttaja on ostaja ja elinkeinonharjoittaja on myyjä. Kuluttajan päävelvollisuutena on sopimuksen täyttäminen, mikä yleensä merkitsee velvollisuutta suorittaa kulutushyödykkeen hinta (Ämmälä 2006, 123). Jos tavaran hintaa ei ole sovittu, ostajan on maksettava hinta, joka on kohtuullinen huomioon ottaen tavaran laatu, omaisuudet ja muut olosuhteet (KSL 5:23 §). Ostajan on maksettava kauppahinta myyjän vaatiessa, mutta ei ennen kuin tavara on ostajan saatavilla ja ostajalla on oikeus tarkastaa tavara ennen maksamista (KSL 5:24 §). Jos ostaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla tavaran tilauksen ennen kuin tavara on luovutettu, myyjällä ei ole oikeutta vaatia kauppahinnan maksamista (KSL 5:25 §).

Kuluttajalla on myötävaikutusvelvollisuus, huolenpitovelvollisuus, selonotto (tarkastusvelvollisuus), tiedonantovelvollisuus ja reklamaatiovelvollisuus. Kuluttajan velvollisuuksia koskevat kuluttajansuojalain säännökset ovat pakottavia, koska velvollisuuksia ei voi lisätä enempää kuin mitä laissa on säädetty. Myötävaikutusvelvollisuus vastaa elinkeinonharjoittajan lojaliteettivelvollisuutta. Myötävaikutusvelvollisuus tarkoittaa, että kuluttajan on toimittava siten, että elinkeinonharjoittaja pystyy täyttämään omalta osaltaan sopimuksen. Myötävaikutusvelvollisuus koskee ennen sopimuksen täyttämistä koskevia velvollisuuksia sekä sopimuksen täyttämiseen liittyviä toimenpiteitä. Kauppalaain 50 §:n mukaan ostajan

tulee myötävaikuttaa kauppaan kuin voidaan kohtuudella edellyttää ja noutaa tai vastaanottaa tavara. Kuluttajansuojalain 5. luvussa ei ole erityisiä myötävaikutusvelvollisuutta koskevia säännöksiä, mutta kuluttajankauppaan sovelletaan kauppalain säännöksiä siltä osin kuin ei muuta johdu. (Ämmälä 2006, 124.)

Kuluttajansuojalaissa on säädetty myös elinkeinonharjoittajan eli myyjän oikeuksista: myyjän oikeudesta purkaa kauppa ja oikeuteen vahingonkorvauksesta. Myyjä saa purkaa kaupan, jos ostaja viivästyy kauppahinnan maksamisessa ja sopimusrikkomus on olennainen. Myyjä saa purkaa kaupan myös, jos hän on asettanut kauppahinnan maksamiselle kohtuullisen lisääjän eikä saa suoritusta kyseisen ajan kuluessa. Myyjä ei saa purkaa kaupaa ostajan maksuviivästyksen vuoksi, kun viivästynyt maksu on suoritettu. (KSL 5:27 §.) Myyjällä on oikeus vahingonkorvaukseen, jos hän purkaa kaupan ostajan maksuviivästyksen vuoksi ennen kuin ostaja on saanut tavaran hallintaansa tai, jos ostaja peruuttaa tavaran tilauksen. Tällöin myyjällä on oikeus korvaukseen erityisistä kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen tekemisestä, täyttämisestä sekä kaupan purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuneista erityisistä kustannuksista. (KSL 5:28 §.)

Kuluttajakaupassa elinkeinonharjoittajan eli myyjän päävelvollisuus on toimittaa sopimuksen mukaista ja virheetöntä tavaraa oikeaan aikaan (Ämmälä 2006, 77). Elinkeinonharjoittajan on otettava oman etunsa lisäksi huomioon kuluttajan etu ennen sopimuksen tekoa ja sopimussuhteen aikana. Tätä kutsutaan elinkeinonharjoittajan lojaliteettivelvollisuudeksi (Ämmälä 2006, 78). Elinkeinonharjoittajalla on tiedonantovelvollisuus kuluttajaa kohtaan. Kuluttajalle on annettava oikeat tiedot, joilla on olennainen merkitys sopimuksen tekoon tai sopimuksen velvollisuuksien täyttämiseen. Tiedonantovelvollisuus ei koske salassa pidettäviä tietoja. Elinkeinonharjoittajan on otettava selko niistä asioista, jotka kuuluvat tiedonantovelvollisuuteen. Tiedonantovelvollisuuden sisältö riippuu sopimustyyppistä, olosuhteista ja osapuolten asemasta. (Ämmälä 2006, 83.) Tiedot on esitettävä selkeästi, että kuluttaja ymmärtää ne (Ämmälä 2006, 111).

Laki kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa (30.8.2014/658) on säädetty harmaan talouden torjumiseksi (1 §). Lakia sovelletaan liiketoimintaan, jonka liikevaihto on yli 8500 euroa vuodessa (2 §). Elinkeinonharjoittajan on tarjottava

asiakkaalle kuitti, kun myydään palveluita tai tuotteita (4 §). Kuitista on käytävä ilmi yhteystiedot, tavaran tai palvelun määrä, luonne, hinta ja arvonlisäveron osuus (4 §). Lain noudattamista valvovat poliisi, verottaja ja aluehallintovirastot (5 §). Kuittipakon noudattamista jättämisestä voidaan määrätä 300 -1000 euron sakko (6 §).

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tavarakaupan velvollisuuksien selvittäminen ja niiden kuvaaminen tavalla, josta voi olla hyötyä yrittäjille. Halusin nimenomaan tehdä selkeän kokonaisuuden aiheesta ihmisille, joilla ei ole entuudestaan liiketalouden koulutusta. Työn aiheena oli määrittellä yrittäjän oikeudet ja velvollisuudet tavarakaupassa. Halusin opinnäytetyöstäni johdatuksen sopimusten ja tavarakaupan maailmaan. Siksi koostin teoriaosuuden alkaen sopimusoikeuden peruseriaatteista selvittämällä, mikä on sopimus ja miten se syntyy. Teoria sisältää kauppalain ja kuluttajansuojalain keskeiset käsitteet tavarakaupassa sekä sopimusehtojen alkeet. Vertailin kauppalakia ja kuluttajansuojalakia selvittääkseni niiden eroavaisuudet ja laadin niistä taulukon havainnollistamaan asiaa. Lopuksi määrittelen elinkeinonharjoittajan sekä kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet myyjänä ja ostajana.

Kauppalain ja kuluttajansuojalain vertaileminen oli haastavaa ja lähdekirjallisuutta oli vaikeaa löytää. Löysin kuitenkin muutaman kirjan, jossa niitä oli vertailtu ja vertasin itse lakien sisältöä niiltä osin, jotka poikkesivat toisistaan. Sopimusoikeuden periaatteiden tiivistäminen oli haastavaa, koska tietoa oli niin paljon ja se piti tiivistää selkeästi ja lyhyesti. Mielestäni elinkeinonharjoittajan on tärkeää tietää velvollisuutensa toisia elinkeinonharjoittajia kohtaan sekä velvollisuutensa kuluttajaa kohtaan ja ymmärtää niiden olennaisimmat eroavaisuudet. Elinkeinonharjoittajan on tunnettava oikeudet ja velvollisuudet, jotta voi toimia reilusti ja vahvia omia etujaan. Tärkeää on myös ymmärtää, miten sopimus syntyy ja mitä velvoitteita sen johdosta syntyy ja että velvoitteiden laiminlyönnistä on seurauksia.

Teoriaosan valmistumisen jälkeen suunnittelin teemahaastattelun, joka pohjautui opinnäytetyön aiheisiin. Halusin haastatella pienyrittäjää, joka harjoittaa vähittäiskauppaa ja vastaa itse oman yrityksensä sopimuksista ja toiminnasta. Haastattelin yrittäjä Heli Pukkia Ideristä. Hän on koulutukseltaan sisustussuunnittelija ja on toiminut yrittäjänä toiminimellä lähes 20 vuotta. Hän tekee kuvituksia akvarelleilla ja suunnittelee omia tuotteita, joita myy liikkeessään Lappeenrannan Kauppakadulla sekä verkkokaupassa (Ideri).

Haastattelussa selvisi, että ongelmia on ollut hyvin vähän liiketoiminnassa ja toiminta on ollut reilua. Mutta omien oikeuksiensa turvaaminen sopimuksella olisi

hänen mielestään silti hyvä asia. Tärkeintä on pitää asiakkaat ja yhteistyökumppanit tyytyväisinä. Haastattelun (Pukki 2015) mukaan olisi hyvä lisätä koulutusta yrittäjille sopimusoikeudesta. Yllättävää oli, kuinka vähän kauppalakia ja kuluttajansuojalakia oli tarvinnut yritystoiminnassa tuntea. Kauppalain ja kuluttajansuojalain perinpohjainen tunteminen liiketoiminnassa ei ole ollut tärkeintä. (Pukki 2015) Toki kauppalakia ei tarvitse tuntea kovin hyvin, jos on osannut itse sopia asioista. Luulen myös, että kuluttajan heikompi asema on yrittäjille itsestäänselvyys ja siinä osataan olla valppaana. Myös ongelmia oli ollut vähän joten lainsäädäntöön ei ole tarvinnut tukeutua paljon. Hyvää asiakaspalvelua harjoittavan yrityksen onkin annettava enemmän etuja kuin mitä laki minimissään vaatii.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi juliste: 10 tärkeintä neuvoa yrittäjälle sopimuksia ja kauppaa tehdessä. Juliste pohjautuu opinnäytetyön teoria-osuuteen ja teemmääni teemahaastatteluun. Juliste sisältää 10 neuvoa ja muutamia pieniä muistutuksia kyseisiin neuvoihin liittyen. Julisteen ensimmäinen neuvo on tehdä tarjous harkiten, koska se sitoo tarjouksen tekijää. Tarjouksen on sisällettävä tavaran määrä, laatu, hinta ja se on osoitettava tietylle henkilölle, jotta tarjous on oikeudellisesti sitova. Mainos ei ole tarjous. Toinen neuvo on, että sopimukset ja tarjoukset olisi hyvä tehdä kirjallisesti, mutta on muistettava, että myös suullisesti tehdyt ovat sitovia. Sopimuksen synnyttyä osapuolille muodostuu sitovia oikeuksia ja velvoitteita.

Kolmantena neuvona on lukea sopimus ja sopimusehdot huolellisesti ennen allekirjoitusta ja omien etujensa suojaamiseksi olisi hyvä ottaa selvää sopimus-kumppanista. Riskejä voi rajoittaa myös oikean sopimus-kumppanin valinnalla. Neljäs neuvo muistuttaa liikekaupan sopimusvapaudesta ja kehottaa sopimaan mahdollisimman tarkasti asioista, koska ongelmatilanteissa sopimus on ensimmäinen asia, jota katsotaan. Sopimuksella voidaan rajoittaa omaa vastuuta ja näin välttää ylimääräiset kustannukset. Liikekaupan sopimus-kumppanit ovat yhdenvertaisia. Viides neuvo kehottaa käyttämään vakioehtoja toistuviin sopimuksiin ja pyytämään allekirjoituksen myös ehdot sisältävälle sivulle, jotta sopimus-kumppani ei voi väittää, ettei ole lukenut ehtoja allekirjoittaessaan sopimusta. Kuudentena neuvona on korostaa sopimuksessa ankaraa sopimusehtoa ja välttää kohtuuttomia ehtoja. Kuluttajakaupassa kuluttaja on heikompi osapuoli.

Seitsemäs ohje liittyy elinkeinonharjoittajan velvollisuuteen luovuttaa sopimuksen mukainen tavara oikeassa paikassa oikeaan aikaan sekä velvollisuuksien tunteminen ongelmatilanteissa. Kahdeksas neuvo on hyvin käytännönläheinen ja kehottaa käyttäytymään reilusti ja rehellisesti sekä noudattamaan hyvää kauppatappaa. Neuvo on tarkoitettu sekä asiakasta, että muita yrityksiä kohtaan. On muistettava hyvä asiakaspalvelu, laskujen maksaminen ajoissa ja kuitin tarjoaminen. Yhdeksäs neuvo kehottaa luomaan ohjeet reklamaatiotilanteita varten, joista esimerkiksi voidaan mainita tavaran luovutuksen viivästys ja tavaran virhe. Yrityksessä on tiedettävä, miten toimitaan ongelmatilanteissa, jotta toiminta vastaa sopimusta ja lain määräyksiä. Kymmenes neuvo on tuntea laki, mutta pitää asiakas ja yhteistyökumppanit tyytyväisenä. Joskus on parempi myöntyä kuin riidellä. Lisäksi julisteen alareunassa on yleinen huomautus, että jos ei itse osaa, kannattaa käyttää asiantuntijan apua, koska yrittäjä on itse vastuussa omista tekemisistään.

Oli vaikeaa tiivistää niin pieneen tilaan kuin julisteeseen koko opinnäytetyön tärkeimmät asiat. Halusin yhdistää julisteeseen kauppalain, kuluttajansuojalain, lähdekirjallisuuden sekä haastattelusta keräämäni tiedon. Ensin laadin julisteen eräällä julisteenteko-ohjelmalla, mutta käyttöoikeuksien rajoituksen takia en päätenyt sitä versiota käyttämään. Suunnittelin julisteen alusta asti itse uudelleen Wordille. Pyrin laittamaan julisteeseen hyvin yksinkertaisia neuvoja. Halusin julisteesta selkeän kokonaisuuden, jossa ei olisi liikaa tekstiä, että se olisi helppolukuinen ja sen julisteen sanoma tulisi hyvin esiin. Käytin julisteessa yhteensopivia värejä ja fontteja. Lihavoinnilla korostin tärkeitä sanoja. Julistetta voi käyttää muistutuksena tärkeistä asioista esimerkiksi toimiston seinällä.

Useampikin haastattelu olisi ollut hyvä asia ja se olisi lisännyt yhteyttä käytäntöön. Aikatauluni ei valitettavasti sallinut useamman haastattelun tekemistä, mutta sain arvokasta tietoa tekemästäni yhdestäkin haastattelusta. Positiivista oli mielestäni se, että suurilta ongelmilta oli vältytty liiketoiminnassa, joten yrittäjäksi ryhtyminen ei ehkä olekaan niin riskialtista kuin olen itse kuvitellut. Jatkotutkimusaiheena haastattelun pohjalta löytyi uusi opinnäytetyön aihe: sopimus pohjan luominen Iderille.

## **Kuviot ja taulukot**

**Kuvio 1.** Sopimusten oikeudellinen viitekehys, s.8.

**Kuvio 2.** Normihierarkia, s.9

**Kuvio 3.** Irtaimen kaupan oikeusohjeet, s.9

**Taulukko 1.** Kauppalaian ja kuluttajansuojalain eroavaisuudet, s. 31- 32

## Lähteet

### Lainsäädäntö

Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Kauppalaki 27.3.1987/355.

Laki kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa 30.8.2014/658

### Muut lähteet

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamiseksi (HE 89/2001). <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2001/20010089?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuluttajansuojalaki#idm2553088>. Luettu 11.12.2015.

Hemmo, M. 2006. Sopimusoikeuden oppikirja. Talentum. Helsinki.

Hemmo, M. & Hoppu, K. 14.9.2015. Sopimusoikeus. Talentum Media Oy.

Hietala, H., Järvensivu, P., Kaivanto, K. & Kyläkallio, K. 2010. Yrityksen asiakirja- ja sopimusoikeus. Talentum. Helsinki.

Hirvonen, A. 2011, Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Yleisen oikeustieteen julkaisuja. Helsinki.

Ideri. <http://www.ideri.fi/>. Luettu 1.11.2015.

Kaisto, J. 2015. Oikeustoimiopin perusteet. Helsingin Kamari Oy. Helsinki.

Karttunen, T., Koivunen, K., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T. & Valtonen, M. 2009. Juridiikan perusteet. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto a. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/>. Luettu 14.10.2015.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto b. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/sopimuksen-kesto/>. Luettu 14.10.2015.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto c. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/sopimuksen-irtisanominen/>. Luettu 14.10.2015.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto d. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/kohtuutomat-sopimusehdot/>. Luettu 13.10.2015



Kilpailu- ja kuluttajavirasto e. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/vakiosopimusehdot/>. Luettu 13.10.2015.

Kivelä, H. & Nordell, R. 2005. Yrittäjän oikeutta. Werner Söderström Osakeyhtiö. Helsinki.

Kuluttajariitalautakunta. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1425895277279.html>. Luettu 29.9.2015.

Logistiikan maailma. <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Finnterms>. Luettu 6.9.2015.

Pukki, H. Yrittäjä. 5.11.2015 Haastattelu. Ideri. Lappeenranta.

Saarnilehto, A. 2009. Sopimusoikeuden perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki.

Suomen yrittäjät a. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/yrittajyys Suomessa/>. Luettu 2.9.2015.

TE-palvelut. Ammattinetti. [http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/72\\_ammattiala;jsessionid=447252DA61B770E3013A67A01F5EE797?link=true](http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/72_ammattiala;jsessionid=447252DA61B770E3013A67A01F5EE797?link=true). Luettu 3.10.2015

Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/meta/kas/pienet\\_ja\\_keski.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html). Luettu 23.11.2015

Wilhelmsson, T. 2008. Vakiosopimus ja kohtuuttomat sopimusehdot. Talentum. Helsinki.

Wilhelmsson, T., Sevon, L. & Koskelo, P. 2006. Kauppalaian pääkohdat. Talentum. Helsinki.

Yritys-Suomi a. <https://www.yrityssuomi.fi/yrittajan-ominaisuudet>. Luettu 3.10.2015

Yritys-Suomi b. <https://www.yrityssuomi.fi/yrittajyyden-lahtokohdat>. Luettu 3.10.2015

Yritys-Suomi c. <https://www.yrityssuomi.fi/yrittajan-taidot>. Luettu 3.10.2015.

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Talentum. Helsinki.

## 10

NEUVOA YRITTÄJÄLLE SOPIMUKSIA  
JA KAUPPAA TEHDESSÄ

## TÄRKEINTÄ

1. Tee **tarjous** harkiten, se on sitova. Tarjouksen on sisältävä tavaran määrä, laatu, hinta ja se on osoitettava tietylle henkilölle.

Mainos ei ole tarjous.

2. Tee mielellään tarjoukset ja sopimukset **kirjallisesti**, mutta muista, että myös suulliset ovat sitovia.

Sopimus luo osapuolille sitovia oikeuksia ja velvollisuuksia.

3. Lue **sopimus** ja **sopimusehdot** huolellisesti ennen **allekirjoitusta**.

Ota selvää tulevasta sopimuskumppanista.

4. Liikekaupassa on **sopimusvapaus** joten sovi mahdollisimman tarkasti ongelmatilanteiden varalta.

Sopimuskumppanit ovat yhdenvertaisia.

Rajoita vastuutasi sopimalla.

5. Käytä **vakioehtoja** toistuviin sopimuksiin ja pyydä allekirjoitus myös ehdot sisältävälle sivulle.

Sopimuskumppanisi ei voi väittää, ettei lukenut sopimusehtoja.

6. **Korosta** ankaraa sopimusehtoa ja **vältä** kohtuuttomia sopimusehtoja.

Kuluttaja on heikompi osapuoli.

7. Luovuta **virheetön** ja sopimuksenmukainen **tavara** oikeassa paikassa oikeaan aikaan.

Tunne vastuusi ongelmatilanteissa.

8. Ole **reilu** ja **rehellinen** ja noudata hyvää **kauppatapaa**.

Hyvä asiakaspalvelu!

Tarjoa kuitti!

Maksa laskut ajoissa!

9. Luo ohjeet **reklamaatio**tilanteiden ratkaisemiseen.

Tavaran luovutuksen viivästys

Tavaran virhe

10. Tunne laki, mutta pidä asiakas ja yhteistyökumppanit tyytyväisinä. Joskus on parempi myöntyä kuin riidellä.

Käytä asiantuntijan apua, jos et itse osaa. Olet vastuussa tekemisistäsi.