



Pienyrityksen asiakassopimukset

Anni Kolari

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Anni Kolari
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Pienyrityksen asiakassopimukset
Sivu- ja liitesivumäärä 67 + 23
<p>Asiakkaiden kanssa tehtävät sopimukset ovat onnistuneen liiketoiminnan edellytys. Tämä opinnäytetyöraportti kuvaa asiakassopimusten ja niihin liittyvän tietosuojaselosteen kehittämisprosessia. Kehittämisprosessia lähestyttiin kehittävin ja tutkimuksellisin toimintatavoin sekä konstrukttiivisen tutkimustavan avulla. Kehittämistyö toteutettiin aikavälillä elokuu 2023 – marraskuu 2023. Työn toimeksiantajana toimi yritys, jonka keskeisin palvelu on tarjota asiakkailleen puuntyöstöön soveltuvat yhteiskäyttötilat.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda oikeudellisesti pätevät, sekä oikeusmuotoilun näkökulmasta käyttäjälähtöiset sopimus pohjat. Kehittämistyö rajattiin koskemaan varsinaiselle tuotokselle tulevaa sisältöä, jolloin sopimuksen tekemiseen liittyvät muut käytännön toimet jäivät työn ulkopuolelle. Oikeusmuotoilun osalta työ päätettiin toteuttaa muotoilun elementin yleisellä tasolla huomioiden, eikä työssä ole hyödynnetty muotoiluun liittyviä itsenäisiä kehittämismenetelmiä.</p> <p>Kehittämismenetelminä hyödynnettiin toimeksiantajan kanssa käytyjä palautekeskusteluita, sopimusten tavoitteiden vertaamista sääntelyyn ja oikeuslähteisiin, benchmarkingia, havainnointia sekä asiantuntijapalautteita.</p> <p>Sopimus pohjien kehittämisprosessin aikana keskeisin huomio oli pakottavan ja tahdonvaltaisen sääntelyn vaikutukset sopimus pohjiin. Kuluttajien kanssa tehtävien sopimusten sääntely on pakottavaa, ja liikeasiakkaiden kanssa tehtävien sopimusten sääntely pääsääntöisesti tahdonvaltaista.</p> <p>Työn keskeinen tietoperusta koostuu kolmesta teemasta, jotka käsittelevät sopimusoikeuden perusteita, sopimuksen sisällön peruselementtejä ja lainalaisuuksia sekä kehittämis työn kannalta rajatumpaan kontekstiin liittyviä teemoja, kuten tietosuojaa ja vastuunrajoitus lausekkeita.</p> <p>Kehittämis työn tuotoksena syntyi kaksi erillistä sopimus pohjaa, jotka on luotu eri asiakasryhmien mukaisesti, huomioiden toimeksiantajan tarpeet sekä pakottavan sääntelyn vaikutukset. Pohjat jakautuvat sisällöllisesti kahteen osaan: varsinaiseen sopimustekstiin ja työtilojen yleisiin käytös sääntöihin. Lisäksi tuotoksena syntyi tietosuojaseloste, jossa on huomioitu toimeksiantajan tarve kameravalvonnalle.</p> <p>Sopimus pohjat sekä tietosuojaseloste onnistuivat saavuttamaan niille asetetut tavoitteet, joita arvioitiin tuotoksen tosiasiallisen käytettävyyden perusteella. Sopimukset ovat sisällöltään toimeksiantajan tavoitteiden mukaiset, sääntelyn edellytykset täyttävät, ja rakenteeltaan käyttäjälähtöiset.</p>
Asiasanat sopimusoikeus, kuluttajansuojalaki, oikeustoimilaki, sopimusehdot, tietuoja, oikeusmuotoilu

Sisällys

Lyhenteet	1
1 Johdanto.....	2
1.1 Opinnäytetyön taustat, tavoitteet, menetelmät sekä rajaus	2
1.2 Opinnäytetyöraportin rakenne.....	4
2 Sopimusoikeudellinen lainsäädäntö ja periaatteet	6
2.1 Pakottava ja tahdonvaltainen lainsäädäntö.....	8
2.2 Normihierarkia.....	9
2.3 Pätemättömyys	10
2.4 Sopimusehtojen kohtuullisuus ja sovittelu.....	11
3 Sopimuksen sisältö	12
3.1 Sopimustyytit.....	12
3.2 Sopimuksen osapuolet.....	12
3.2.1 Sopimuskumppanin oikeustoimikelpoisuus	13
3.2.2 Edustus.....	13
3.3 Sopimusehtojen muutokset.....	15
3.4 Sopimuksen päättäminen.....	16
3.5 Sopimusrikkomukset ja niiden seuraamukset	16
4 Huomioita kehittämistyössä sovellettavista normeista	18
4.1 Vakioehdot	18
4.1.1 Yllättävä ja ankara sopimusehto.....	19
4.1.2 Liityntäperuste	19
4.2 Korvausvastuu	20
4.3 Sopimusten vastuukysymykset.....	21
4.4 Tietosuoja	23
4.4.1 Tietosuojaperiaatteet.....	24
4.4.2 Käsitteilyperuste.....	25
4.5 Oikeusmuotoilu	25
5 Kehittämistyön suunnittelu	28
5.1 Ideointi ja suunnittelu	29
5.2 Kehittämispöytäalustuksen alkutilanteen määrittely	29
5.3 Tavoitteet, rajaukset ja kohderyhmä	32
5.4 Lähestymistapa	34
5.5 Kehittämistyön menetelmävalinnat	35
6 Kehittämistyön toteutus	38
6.1 Tiedonhankinta ja aineisto	38

6.2	Sovellettava lainsäädäntö	40
6.2.1	Kuluttajasopimukseen sovellettava lainsäädäntö	40
6.2.2	Liikesopimukseen sovellettava lainsäädäntö	41
6.3	Sopimuspohjien perusrunko.....	42
6.4	Huomioita kuluttajasopimus pohjan sopimusehdoista	44
6.4.1	Sopimusehtojen kohtuullisuus	44
6.4.2	Kuluttajapalvelun turvallisuus	45
6.5	Vastuulausekkeet ja vastuunrajoitusehdot.....	47
6.6	Tietosuoja	48
6.6.1	Perusteet henkilötietojen käsittelylle.....	49
6.6.2	Oikeutettu etu kameravalvonnan perusteena.....	49
6.7	Asiantuntijapalautteet.....	53
6.8	Oikeusmuotoilun huomioiminen kehittämistyössä	55
6.9	Sopimusohjat ja tietosuojaseloste.....	56
7	Pohdinta	58
7.1	Tuotos	58
7.2	Kehittämisprosessi	59
	Lähteet.....	62
	Liitteet	68
	Liite 1. Toimeksiantaja Oy:n vakioehtoinen sopimus kuluttajille.....	68
	Liite 2. Toimeksiantaja Oy:n vakioehtoinen sopimus elinkeinoharjoittajille	72
	Liite 3. Yleiset käytösäännöt.....	77
	Liite 4. Tietosuojaseloste.....	79

Lyhenteet

ALVL	arvonlisäverolaki 1501/1993
EU	Euroopan Unioni
ETY	Euroopan talousyhteisö
EY	Euroopan yhteisö
HE	hallituksen esitys
HO	hovioikeus
HolhTL	laki holhoustoimesta 442/1999
I-SHO	Itä-Suomen hovioikeus
Kauppal	kauppalaki 355/1987
KHO	korkein hallinto-oikeus
KKO	korkein oikeus
KKV	kilpailu- ja kuluttajavirasto
KPL	Kirjanpitolaki 1336/1997
KSL	kuluttajansuojalaki 38/1978
KuTuL	kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
KVL	keskusverolautakunta
OikTL	laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929
PerL	Suomen perustuslaki 731/1999
RL	rikoslaki 39/1889
VahL	vahingonkorvauslaki 412/1974
VNA	valtioneuvoston asetus

1 Johdanto

Sopimukset ovat kiinteä osa nyky-yhteiskunnan arkea. Kuluttajana sopimuksia tehdään viikoittain ruokakaupan kassalla, uutta suoratoistopalvelua tilatessa tai vaikkapa käytettyä huonekalua hankkiessa. Yritysten näkökulmasta sopimukset ovat liiketoiminnan perusedellytys. Ilman asiakkaita ja heidän kanssaan tehtäviä sopimuksia ei ole liiketoimintaakaan.

Yrityksissä sopimukset ovat olennainen osa liiketoimintaa. Suurissa yrityksissä sopimuksille on osoitettu omat osastonsa, joiden erikoisalaan ne kuuluvat. Pienissä yrityksissä sopimusoikeudellinen osaaminen on usein vähäisempää, sillä osaaminen keskittyy luonnollisesti myytävän palvelun tai tuotteen ympärille. Hyvin laaditun sopimus pohjan avulla vähennetään sopimukseen kohdistuvia riskejä, sillä silloin sopimukseen liittyviä riskitekijöitä on tarkasteltu etukäteen (Willman 3.5.2023).

1.1 Opinnäytetyön taustat, tavoitteet, menetelmät sekä rajaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa pienyrityksen tarpeisiin soveltuvat sopimus pohjat kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien kanssa tehtäviin kaupallisiin asiakassopimuksiin. Lisäksi kehittämisprosessin aikana tarkastellaan yrityksen tietosuojaa- asioita, sillä sopimusten myötä toimeksiantajayrityksessä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja. Tämän vuoksi kehittämisprosessin aikana tuotetaan tietosuojaseloste. Opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen. Kehittämisprosessia lähesytetään kehittävin ja tutkimusotteellisin toimintatavoin, konstruktivista tutkimustapaa hyödyntäen.

Työn toimeksiantajana toimii yritys, joka tuottaa palveluita kuluttajille sekä elinkeinoharjoittajille. Yrityksen tarkoituksena on tarjota asiakkailleen yhteiskäyttötilat, joissa asiakkailta on mahdollisuus käyttää puun työstöön soveltuvia tiloja, koneita ja työkaluja. Lisäksi toimeksiantaja tarjoaa muille yrityksille myös kertaluonteisia palveluita, joiden puitteissa järjestetään esimerkiksi työhyvinvointipäiviä. Yritys on kooltaan mikroyritys. Toimeksiantajalla ei ole palkattua henkilöstöä, vaan yrittäjä hoitaa kaiken yritykseen liittyvän toiminnan yksin.

Sopimus pohjia tarvitaan, koska yrittäjällä ei itsellään ole riittäviä resursseja riittävän kattavien sopimus pohjien luomiseen, joissa samalla olisi myös huomioitu sääntelyn edellytykset. Lisäksi haasteita on ollut nykyisten sopimusten sisällössä: sopimusehdot eivät ole riittävän kattavia, eikä niissä ole määritelty riittäväällä tarkkuudella esimerkiksi sopimuksen päättämiseen ja hinnanmuutoksiin liittyviä ehtoja.

Opinnäytetyön tuotos on erityisesti toimeksiantajan kannalta merkityksellinen, sillä se pienentää yrityksen riskejä lisäämällä ja selkeyttämällä sopimusten osapuolien ymmärrystä omista oikeuksistaan sekä vastuistaan. Sen lisäksi kehittämisprosessi itsessään edellyttää myös toimeksiantajaa tarkastelemaan yrityksen toimintatapoja sääntelyn, turvallisuuden, vastuukysymysten sekä

yrittäjien tavoitteiden valossa. Kehittämiskäsitys siten toimii myös kokonaisvaltaisemmin yrityksen liiketoiminnan riskien arvioinnin tukena lisäten ymmärrystä siihen vaikuttavasta sääntelystä sekä mahdollistaen myös tämän opinnäytetyön ulkopuolisia kehittämissuhteita.

Tämän opinnäytetyön tuotoksen sisällöllisenä tavoitteena oikeudellisesti pätevät sopimusperusteet, jotka saavat aikaan toimeksiantajan tarkoittaman oikeusvaikutuksen samalla huomioiden sääntelyn edellytykset eri tyyppisten asiakkaiden kanssa. Lisäksi tavoitteena on huomioida sopimusperusteiden muotoilussa niiden käyttäjät oikeusmuotoilun näkökulmasta. Samanaikaisesti tuotosta edeltävän kehittämissuhteen tavoitteena on lisätä opinnäytetyön tekijän eli tutkijan juridista osaamista sekä samalla myös laajentaa toimeksiantajan käsitystä sääntelyn aiheuttamista velvoitteista yritystoiminnalle. Tutkijan henkilökohtaisena tavoitteena on myös oppia järkevän kehittämissuhteen pelisäännöt, ja miten niitä tulee soveltaa erityisesti sellaisen aiheen parissa, johon liittyy merkittävää sääntelyä.

Kehittämissuhteen menetelmien keskiössä on toimeksiantajalta saadun aineiston peilaaminen oikeuslähteisiin. Oikeuslähteiden avulla tarkistellaan, onko tavoiteltu oikeusvaikutus sääntelyn mukainen, kohtuullinen molemmille sopimusosapuolille ja saako se tosiasiallisesti aikaan toimeksiantajan tarkoittaman oikeusvaikutuksen. Oikeuslähteitä ovat mm. laki, lakien esityöt, oikeuskäytäntö ja oikeuskirjallisuus (Eduskunta s.a). Kehittämissuhteen keskeisimpiä oikeuslähteitä ovat kuluttajansuojalaki (38/1978, jäljempänä KSL), laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista (228/1929, jäljempänä OikTL tai oikeustoimilaki), sekä näihin lakeihin liittyvät esityöt sekä EU-säädökset ja direktiivit. Tämän kehittämissuhteen tukena on jatkuva keskustelu toimeksiantajan kanssa vaihtoehtoisista tavoista saavuttaa sopimuksella tarkoitettu tavoite.

Muita kehittämissuhteen menetelmiä, joita kehittämissuhteissa hyödynnetään, ovat benchmarking sekä tutkijan oma havainnointi. Benchmarkingin tarkoitus tässä kehittämissuhteissa on muodostaa tutkijalle käsitys, millä eri tavoin sopimustekstejä muotoillaan ja millä rakenteella sopimuksia muodostetaan. Tutkijan oman havainnoinnin tarkoituksena on huomioida erityisesti toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta toimeksiantajan tavoitteita, joita ei ole suorasanaisesti tuotu esiin. Lisäksi tarkoituksena on nostaa esille sopimukseen liittyviä aiheita, jotka voisivat hyödyttää toimeksiantajaa. Kehittämissuhteissa hyödynnetään myös asiantuntijoilta saatavaa palautetta tuotoksesta. Asiantuntijat ovat oikeustieteellisen koulutuksen saaneita juristeja tai alan opiskelijoita. Näiden asiantuntijakonsultaatioiden avulla arvioidaan kehittämissuhteen loppuvaiheilla tuotoksen pätevyyttä ja selkeyttä. Samalla asiantuntijat antavat kehittämissuhteita, joita hyödynnetään tuotoksen viimeistelyssä.

Opinnäytetyö on rajattu vakioehtoisten sopimusperusteiden sekä henkilötietojen käsittelyn myötä vaadittavan tietosuojaselosteen muodostamiseen. Tässä työssä ei käsitellä sopimuksen tekemiseen

liittyviä muita toimenpiteitä, kuten sopimuskumppanin taustojen selvittämistä, vaan sen tarkoitus on keskittyä erityisesti sopimukseen vaikuttaviin oikeudellisiin tekijöihin sekä käyttäjälähtöiseen sisältöön. Oikeusmuotoilun osalta tässä kehittämistyössä huomioidaan sen näkökulmat osana kehittämisprosessia, mutta varsinaisia muotoiluun liittyviä kehittämismenetelmiä tai prosesseja ei ole tarkoitus hyödyntää.

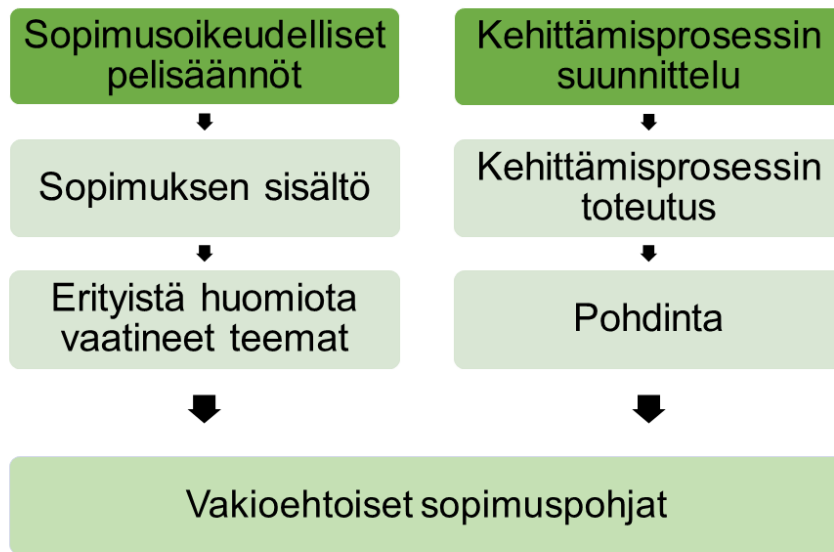
1.2 Opinnäytetyöraportin rakenne

Tämä opinnäytetyöraportti noudattaa pääpiitteittäin toiminnallisen opinnäytetyön perinteistä rakennetta (Opinnäytetyökoordinaattorit 2022, 6). Rakenteesta on kuitenkin poikettu joiltakin osin. Ohjeiden mukaisesti juridiseen opinnäytetyöhön liitettävä lyhenneluettelo tulisi sijoittaa työn loppuun liitteenä. Tästä menettelytavasta on poikettu, jotta lukija osaa lukiessaan huomioida lyhenteiden käyttöön tekstissä, ja ne ovat helpommin löydettävissä.

Viittauskäytännössä on poikettu lakien ja säädösten osalta Haaga-Helian ohjeistamasta viittauskäytännöstä. Ohjeen mukaisesti lakiin viitattaessa säädöksen koko nimi tai toisesta kerrasta eteenpäin vakiintunut lyhenne tai lempinimi tulisi merkitä sulkeisiin viittauksen loppuun (Haaga-Helian kirjasto- ja tietopalvelut 2023). Tekstin luettavuuden kannalta kuitenkin tilanteessa, jossa säädös mihin viitataan, on mainittuna leipätekstissä, ei sitä ole enää merkitty sulkeisiin. Lähde on joka tapauksessa merkittynä ohjeiden mukaisesti lähdeluetteloon.

Tässä kehittämistyössä aineisto muodostuu pitkälti julkisista lähteistä saatavaan aineistoon. Tästä syystä raportin tietoperustalle ja empiiriselle osalle ei voi tehdä tiukkaa rajausta. Lukemisen helpottamiseksi luvut on kuitenkin jaettu teoreettisemmän lähestymistavan ja käytännön lähestymistavan mukaisesti tietoperustaan ja empiiriseen osaan. Tekstissä hyödynnetään myös paljon esimerkkejä, joiden tarkoituksena muodostaa lukijalle käsitys, miten esimerkiksi kyseinen oikeudellinen periaate vaikuttaa tosielämässä.

Tämän raportin luvut 2–4 käsittelevät opinnäytetyön tietoperustaa. Luvussa kaksi käsitellään yleisiä sopimusoikeuteen liittyviä aiheita, ja sen avulla lukijalle muodostuu käsitys sopimusoikeudellisista pelisäännöistä. Luvun kolme tarkoituksena on kertoa lukijalle, mitä kaikkea sopimuksen yleisesti tulisi sisältää, ja minkälaisia teemoja sopimuksilla tulisi huomioida. Vaikka aiheita käsitellään yleisellä tasolla, on lähestymiskulma opinnäytetyön tuotoksen kannalta merkityksellisiä teemoja korostava. Aihetta on olennaista käsitellä myös perustasolla, koska kyseessä on alemman korkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Luvussa neljä syvennyttään teemoihin, jotka ovat merkityksellisiä juuri tämän opinnäytetyön tuotoksen kannalta. (Kuva 1.)



Kuva 1. Opinnäytetyön rakenne

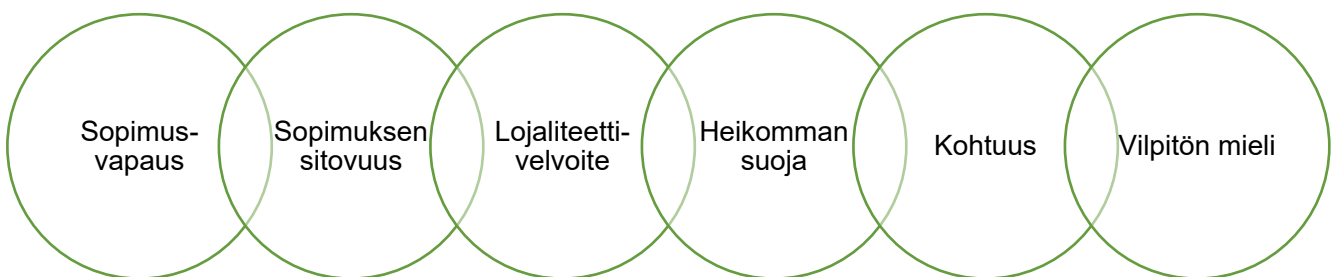
Opinnäytetyön empiiristä osaa käsitellään luvuissa 5–7. Luvut viisi ja kuusi on rakennettu vetoketjumaisella rakenteella, jossa kehittämistyön kuvaus ja teoreettinen taustatieto vuorottelevat. Luvussa viisi käsitellään kehittämistyön suunnittelemisesta sekä kehittämisen prosessin alkutilanteesta. Luku kuusi käsittelee varsinaista kehittämisen prosessia. Kehittämistyön kuvaamisen lisäksi se sisältää osaltaan myös kehittämistyön aineiston työstöä, jonka avulla lukijalle kuvataan, miksi johonkin tiettyyn ratkaisuun on päädytty. Luku seitsemän on omistettu pohdinnalle, ja sen tarkoituksena on reflektoida opinnäytetyön prosessia sekä kehittämisen prosessin ja siinä syntyneen tuotoksen onnistumista. (Kuva 1.) Näiden sekä tietoperustaa, että kehittämisen prosessia käsittelevien lukujen myötä muodostuu tuotos eli vakioehtoiset sopimus pohjat ja tietosuojaseloste. Asiakirjat ovat tämän raportin liitteinä.

2 Sopimusoikeudellinen lainsäädäntö ja periaatteet

Suomen lainsäädännössä ei ole olemassa yhtä lakia, joka koskisi kaikkia sopimuksia. Sopimusoikeus on kattokäsite, jonka alla voidaan tarkastella siihen liittyvää lainsäädäntöä, sopimusoikeudellisia periaatteita (kuva 2) ja normeja. Normeja ovat esimerkiksi yleiset käytännöt sopimuksen syntymisestä, tulkintatavoista sekä pätemättömyysperusteista. Sopimusoikeus voidaan jakaa yleiseen ja erityiseen sopimusoikeuteen. (Saarnilehto & Annola 2018, s. 2 & 16–17.)

Yleinen sopimusoikeus pohjautuu oikeustoimilakiin, ja sen alle kuuluvat kaikki tahdonvaltaiset sopimukset ja sopimusehdot. Oikeustoimilaissa on määritelty sopimuksen syntymisen periaatteet eli tarjous-vastausmekanismi, valtuutus sekä oikeustoimien pätemättömyysperiaatteet. Erityisessä sopimusoikeudessa jokin muu lainsäädäntö määrittää sopimukseen sovellettavia normeja. (Saarnilehto & Annola 2018, 2.)

Erityinen lainsäädäntö keskittyy jonkin tietyn alueen sopimusten säätelyyn. Esimerkiksi kuluttajien kanssa tehtäviä sopimuksia säätelee kuluttajansuojalaki. Sopimusoikeudelliset periaatteet (kuva 2) ovat säännöksiin verrattuna väljempinä normeja, ja niiden tulkinta sekä painoarvo vaihtelee tilanteen mukaan. Ne eivät siten ole absoluuttisia tai sellaisia, jotka johtaisivat aina samansuuntaiseen tulkintaan. (Saarnilehto & Annola 2018, 16–17.)



Kuva 2. Sopimusoikeudelliset periaatteet

Sopimusvapaus on yksi sopimusoikeuden olennaisimpia periaatteita (Saarnilehto & Annola 2018, 17). Pääsääntöisesti jokainen voi itse päättää sitoutuuko sopimukseen vai ei, ja sopimuskumppanin saa valita vapaasti. Elinkeinoharjoittajille on asetettu sopimusvapauteen rajoitteita, eli yritys ei voi kieltäytyä palvelemasta jotakin asiakasta rikoslain 11:11 § (39/1889, jäljempänä RL) vastaisiin

syryivin perustein. Syryiviä perusteita ovat esimerkiksi syyt, jotka perustuvat henkilön rotuun, ihonväriin, sukupuoleen tai ikään. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 4).

Oikeustoimilain lähtökohta sopimusten solmimiselle on muotovapaus. Tämä tarkoittaa sitä, että sopimuskumppaneilla on oikeus päättää missä muodossa sopimus tehdään. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 6.) Sopimus voi olla esimerkiksi kirjallinen, suullinen tai konkludenttinen. Konkludenttinen tahdonilmaisuu on hiljainen, eli sopimusosapuolen tahto sitoutua sopimukseen päätellään hänen käyttäytymisestään. (Saarnilehto & Annola 2018, 9.)

Sopimuksia koskee lähtökohtaisesti sisältövapaus, eli sopimuksen osapuolet voivat yhdessä vapaasti päättää sopimuksen sisällöstä. Huomioitavaa kuitenkin on, ettei sisältö saa olla ristiriidassa voimassa olevan lain kanssa, sillä tämä voi johtaa sopimuksen tai sen ehdon pätemättömyyteen. (Kyläkallio 2022, luku 2.)

Sopimuksen sitovuus eli pacta sunt servanda on yksi sopimusoikeuden keskeisimmistä periaatteista. (Hemmo 2003a, 49). Hemmon ja Hopun (2022, luku 7) mukaan pätevä sopimus ehtoineen sitoo molempia osapuolia, eikä siitä voi yksin vetäytyä tai muuttaa ehtoja, vaikka sopimus osoittautuisi epäedulliseksi itselle. Toisaalta Saarnilehto & Annola (2018, 166) nostavat esille sopimusoikeuden periaatteeseen kuuluvan sopimusvapauden: sopimuskumppaneilla on vapaus päättää sopimus tai tehdä uusi sopimus vanhan tilalle. Tällöinkin tulee luonnollisesti noudattaa voimassa olevan sopimuksen ehtoja sen päättämisestä.

Lojaliteettivelvoitteella tarkoitetaan toisen osapuolen etujen huomioimista sopimuksella kohtuullisessa mittakaavassa, vaikka sopimusosapuolten lähtökohtana sopimusta tehtäessä on lähtökohtaisesti omien etujensa ajaminen. Esimerkiksi tiedonantovelvollisuus sekä huomautusvelvollisuus kuuluvat lojaliteettivelvoitteen piiriin. Varsinaista säädöstä ei lojaliteettivelvoitteesta ole, mutta sen olemassaolosta ollaan yksimielisiä. (Saarnilehto & Annola 2018, 24–45.)

Oikeuskäytännöstä löytyy esimerkkejä lojaliteettivelvoitteen soveltamisesta. Korkeimman oikeuden ratkaisussa (KKO 1991:153) käsitellään asiakas A:n tekemää maa-aineksen kauppaa sorakauppias B:ltä. B:n myymä maa-aineksen ei soveltunut A:n tarkoittamaan käyttötarkoitukseen, ja B oli tästä tullut tietoiseksi viimeistään toimittaessaan maa-ainesta rakennuspaikalle. Hän ei kuitenkaan ollut huomauttanut asiasta A:ta, jolla oli ollut peruste luottaa B:n asiantuntemukseen asiassa. B siis rikkoi lojaliteettivelvoitettaan jättämällä huomauttamatta A:ta maa-aineksen soveltumattomuudesta käyttötarkoitukseen.

Heikomman suoja liittyy erityisesti tilanteisiin, jossa toinen sopimusosapuolista lähtökohtaisesti toista heikommassa asemassa. Tyypillisimmin tilanne näkyy elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välisessä suhteessa. Kuluttajan asemaa on suojattu pakottavasti kuluttajansuojalaissa. Heikomman

suojan periaatteen tarkoituksena on luoda edellytyksiä yhdenvertaiselle sopimussuhteelle ja mahdollistaa heikommalle osapuolelle tosiasiallinen sopimusvapaus. (Saarnilehto & Annola 2018, 23–24.)

Vilpitön mieli on käsitteenä moniulotteinen, eikä se tarkoita kaikissa yhteyksissä samaa asiaa. Sopimuksen luomia oikeusvaikutuksia voidaan punnita sen mukaan, toimiko osapuoli vilpittömässä vai vilpillisessä mielessä. Vilpitön mieli eli bona fide tarkoittaa, ettei henkilö tiennyt tai hänen ei olisi sikaan pitänyt tietää jostakin asiaan vaikuttavasta seikasta. Vilpillinen mieli eli mala fide taas tarkoittaa, että henkilö tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää jostakin seikasta. (Saarnilehto & Annola 2018, 21–22.)

Kohtuus muodostaa sopimusvapauteen ja sopimussitovuuteen niitä rajoittavan tekijän. Vain kohtuullisten sopimuksien voidaan katsoa olevan sitovia. Kohtuullisuuden arviointi on merkittävä taustatekijä, sillä sen tarkoituksena ei ole ainoastaan tunnistaa yleisestä linjasta poikkeavia ehtoja, vaan tunnistaa ne myös kohtuuttomiksi. (Saarnilehto & Annola 2018, 22.) Kohtuusperiaatteen merkitys on olennainen osa OikTL:n 36 § sovittelusäännöstä. Myös KSL:n sopimusehtoja koskeva sääntely perustuu pitkälti sopimusehtojen kohtuuttomuuden arviointiin (HE 218/1994 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun, varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain 36 §:n, huoneenvuokralain 5 §:n ja maanvuokralain 4 §:n muuttamisesta, 10–17).

2.1 Pakottava ja tahdonvaltainen lainsäädäntö

Lainsäädäntö voidaan jakaa kahteen eri normikategoriaan: pakottavaan sekä tahdonvaltaiseen lainsäädäntöön. Pakottava lainsäädäntö on ehdotonta, eli sitä on noudatettava poikkeuksetta. Tahdonvaltaiset normit sen sijaan mahdollistavat laista poikkeamisen. (Hoppu ym. 2020, 18–19.) Saarnilehto ja Annola (2018, 12–13) toteavat, että lainsäädännön vaikuttavuus sopimuksen sisältöön vaihtelee merkittävästi sen mukaan, onko sopimusta koskeva lainsäädäntö pakottavaa vai tahdonvaltaista.

Pakottavan lainsäädännön taustalla on sopimusoikeuden yleinen periaate heikomman suojusta. Sopimuskumppaneiden ollessa esimerkiksi asiantuntemukseltaan tai taloudellisilta vastuultaan epätasapainossa, tulisi sopimusehtojen suojata myös heikomman osapuolen etuja. (Saarnilehto & Annola 2018, 23.)

Merkittävässä asemassa Suomen lainsäädännössä on kuluttajansuojalaki, joka säätelee elinkeinoharjoittajien ja kuluttajien välistä kauppaa. Laki on säädetty pakottavaksi, ja se takaa erinäisiä vähimmäisoikeuksia pääsääntöisesti heikommassa asemassa olevalle kuluttajalle. Lain muuttamiseksi tehdyssä hallituksen esityksessä (HE 360/1992 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi, 9) todetaan, että ostajan

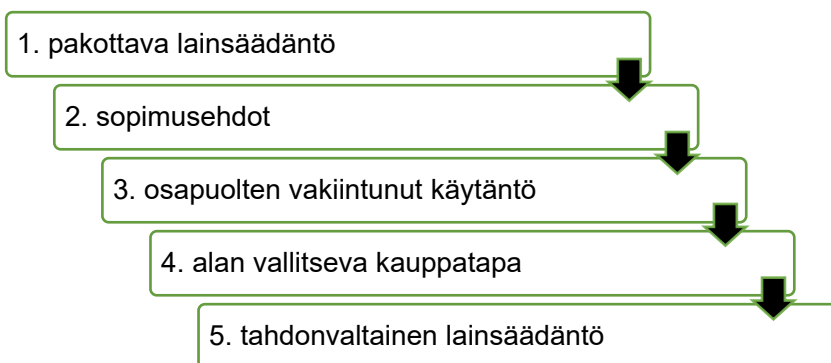
oikeussuojan vuoksi lain pakottavuus on välttämätöntä, sillä kuluttajakaupassa esiintyy merkittävässä määrin sopimusehtoja, jotka ovat ristiriidassa lain säännösten kanssa. Lisäksi esityksessä todetaan, ettei silloisella sopimusvalvonnalla voida taata kuluttajille kohtuullisia sopimusehtoja. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 3.)

Elinkeinoharjoittajien väliset sopimukset eli liikesopimukset perustuvat yleensä tahdonvaltaiseen lainsäädäntöön, jolloin myös esimerkiksi käytännössä muodostuneilla toimintatavoilla voi olla merkitystä sopimuksen oikeudellisessa arvioinnissa (Hemmo & Hoppu 2022, luku 3). Liikesopimuksissa sovelletaan esimerkiksi kauppalakia (355/1987, jäljempänä KauppaL) ja oikeustoimilakia, jotka ovat säännöksiltään tahdonvaltaisia.

Kaikki liikesopimukset eivät kuitenkaan ole tahdonvaltaisia, vaan myös pakottavaa lainsäädäntöä sovelletaan joissakin sopimustyypeissä. Esimerkiksi liikehuoneiston vuokraamisessa sopimus-kumppaneina saattaa olla kaksi elinkeinoharjoittajaa. Sopimukseen sovelletaan lakia liikehuoneiston vuokrauksesta (482/1995), joka on 2 § mukaisesti osittain pakottava. Lain esitöissä (HE 304/1994 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle uusiksi huoneenvuokralaeiksi ja niihin liittyvien lakien muuttamisesta, 20–21) todetaan pakottavien säännösten olevan tarpeellisia sekä vuokralaisen oikeuksien, että vuokranantajan omaisuuden turvaamiseksi.

2.2 Normihierarkia

Sopimusoikeudessa sopimuksia koskevien normeja sovelletaan hierarkkisesti tietyssä järjestyksessä (kuva 3). Pakottava lainsäädäntö määrittelee sopimukseen tosiasiallisesti sovellettavat ehdot varsinaiset sopimusehdot ohittaen. Toisesta näkökulmasta katsottuna tahdonvaltainen lainsäädäntö on toissijaista sopimusehtoihin nähden. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 3).



Kuva 3. Sopimukseen sovellettava normijärjestys. (Mukaillen Hemmo & Hoppu 2022, luku 3)

Normihierarkian sekä pakottavan lainsäädännön vaikutuksia käytiin läpi Itä-Suomen hovioikeudessa (I-SHO 2018:4). Virheellisen todellisen vuosikoron laskennan seurauksena kuluttajalta perittiin kuluttajasuojalain 7:17 a §:ssä määriteltyä korkokattoa korkeampaa vuosikorkoa. Lain 7:5 §:n

mukaisesti kuluttajan vahingoksi säädetyt sopimusehdot ovat mitättömiä. Todellisessa vuosikoron laskennassa tulee huomioida kaikki kuluttajan maksettavaksi tulevien kulujen yhteismäärä. Tapauksessa oli jätetty huomiotta laskelmissa luoton nostokulu, jonka vuoksi laskelmat eivät vastanneet laissa määriteltyjä edellytyksiä vuosikoron laskennasta. Luoton sopimusehtojen ollessa edellä mainitusta syystä kuluttajasuojalain vastaisia, todettiin I-SHO totesi ratkaisussaan sopimusehtojen kokonaisuutena olleen mitättömiä.

2.3 Pätemättömyys

Pätemättömyydellä tarkoitetaan oikeustoimea, jonka muodossa, sisällössä tai muuten oikeustoinnassa itsessään on virhe johtaa siihen, ettei synny osapuolia sitovaa oikeusvaikutusta. Myös sopimuskumppanin vajaavaltaisuus voi johtaa sopimuksen pätemättömyyteen. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 6.)

Esimerkiksi lain liikehuoneiston vuokrauksesta (482/1995) 4 § säädetään, että vuokrasopimus ja sen muutos tulee tehdä kirjallisesti. Mikäli sopimusta ei tehdä kirjallisesti, on se voimassa tois-
laiseksi. Tilanteessa, jossa liiketilan vuokrauksesta on sovittu suullisesti kolmen kuukauden määrä-
aikaisesta sopimuksesta, olisi ehto määräajasta lainvastaisena mitätön. Sopimus itsessään on kui-
tenkin pätevä ja sen vuoksi sitova myös suullisesti tehtynä. Tapauksessa sovellettavaksi tulisi
myös 42 §:n mukainen irtisanomisaika, joka on vuokranantajan irtisanoessa kolme kuukautta ja
vuokralaisen irtisanoessa kuukausi. Mikäli sopimuskumppanit eivät pääse sopimusmuutoksesta
yhteisymmärrykseen, niin vuokra-ajan piteneminen jää jommankumman osapuolen vahingoksi.
Edellä kuvatussa tilanteessa on kyse niin sanotusta pätemättömyydestä, jossa sopimuksessa ollut
virhe sai aikaan kyseisen ehdon pätemättömyyden ja tarkoitettu oikeusvaikutus ei toteutunut.

Pätemättömyys ei ole käsitteenä tyhjentävä, sen voimassaolo ja ulottuvuus voivat vaihdella. Sopi-
mus ei siis esimerkiksi välttämättä ole kokonaan pätemätön, mikäli siinä on yksi pätemätön ehto.
Pätemättömyys voi myös korjaantua. (Saarnilehto & Annola 2018, 103–107.)

Vilpittömän mielen merkitys on olennainen pätemättömyyttä arvioitaessa. OikTL:n 28 §:n törkeä
pakko ja 32.2 §:n virhe tahdonilmaisun viestinnässä nauttivat vilpittömän mielen suojaa. Tällöin
näin perusteisiin voidaan vedota, vaikka sopimusosapuoli ei tiennyt tai hänen ei olisikaan pitänyt
tietää näiden perusteiden vaikutuksesta sopimuksen syntymiseen. Näitä kutsutaan vahvoiksi päte-
mättömyysperusteiksi. (Hoppu ym. 2020, 86–92.)

Sen sijaan heikot pätemättömyysperusteet, eli OikTL:n 29–33 §:n mukaiset lievä pakko, petollinen
viettäminen, kiskonta, ilmaisuerehdys sekä kunnianvastainen ja arvoton menettäminen eivät nauti vilpittö-
män mielen suojaa, eli niihin on sopimuskumppanilla oikeus vedota ainoastaan, mikäli toinen tiesi

tai hänen olisi pitänyt tietää kyseisen pätemättömyysperusteen olemassaolosta. (Hoppu ym. 2020, 86–92.)

2.4 Sopimusehtojen kohtuullisuus ja sovittelu

Oikeustoimilain 36 § sisältää säädöksen oikeustoimien ehtojen kohtuuttomuudesta. Ehdon ollessa kohtuuton, voidaan sitä sovitella tai jättää huomiotta. Kohtuuttomuuden arviointiin vaikuttaa koko oikeustoimen sisältö, osapuolten asema sekä olosuhteet sopimuksentekohetkellä ja sen jälkeen.

Sovittelusäännöksen tarkoituksena on täydentää keinoja, joiden avulla voidaan puuttua sopimusten epäkohtiin, sillä kaikista sopimustyypeistä ei voida säätää pakottavaa lainsäädäntöä. Tavoitteena on löytää ratkaisu, joka on kohtuullinen kaikille osapuolille. Sovittelun sovellettavuuteen vaikuttavat oikeustoimen lähtökohdat: mikäli sopimusta tehtäessä on jo tiedossa jokin olosuhteiden muutos, tai se olisi pitänyt tietää, ei edellytyksiä sovittelulle synny. (Saarnilehto & Annola 2018, 172–176.)

Hemmo ja Hoppu (2022, luku 7) toteavat liikesopimuksien sovittelun olevan äärimmäisen harvinaista, sillä tasavahvojen sopimuskumppaneiden välille harvoin syntyy epäsuhtaa. Sovittelu on kuitenkin mahdollista, mikäli toinen osapuoli on alisteisessa asemassa vahvemman osapuolen käyttäessä tätä hyväkseen.

Kohtuullisuuden ymmärtäminen käsitteenä on varsin olennainen osa sopimuksen sisällöllistä laadintaa, sillä esimerkiksi KKV (2022) painottaa sopimusehtojen laadinnassa lainmukaisuuden lisäksi ehtojen kohtuullisuutta kuluttajan näkökulmasta. Riskien tulee jakautua tasaisesti niin elinkeinonharjoittajan kuin kuluttajankin välille, eikä ehtojen laatija saa ajaa pelkästään omaa etuaan, kuten lojaliteettiperiaatteen mukaisesti ajatellaan.

3 Sopimuksen sisältö

Sopimuksen tarkoituksena on saada aikaan tietty oikeusvaikutus. Oikeusvaikutusten toteutumisen edellytyksenä on se, että sopimuksella on sovittu tietyistä ehdoista. Toisaalta sopimuksen sisältöön vaikuttavat myös tietyt taustatekijät, joiden edellytysten tulee täytyä, jotta sopimuksesta tulee sitova. Tällainen taustatekijä on esimerkiksi sopimusosapuolen oikeustoimikelpoisuus. Toisaalta merkittävä tekijä on myös sopimuksen elinkaari, eli miten se syntyy ja miten siitä pääsee eroon sekä millä ehdoilla sitä voi tarvittaessa muuttaa. Sopimuksen sitovuuden myötä on myös keskeistä ymmärtää, mitkä ovat sopimusrikkomuksia ja millä keinoin osapuolilla on mahdollisuus toimia näissä tilanteissa. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 7.)

3.1 Sopimustyytit

Sopimuksia voidaan jaotella monella eri perusteella. Oikeudellisten vaikutusten näkökulmasta selkeintä on jakaminen käsitepareihin. Käsiteparit voivat olla limittäisiä toistensa kanssa, eli samalla sopimuksella voi olla ominaisuuksia useammasta eri käsiteparista. Käsitepareja ovat kuluttajasopimus-liikesopimus, yksilöllinen sopimus-vakiosopimus ja kertasopimus-kestosopimus. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 3.)

Kuluttaja- ja liikesopimusten eroja käsiteltiin luvussa 2.1 pakottavan ja tahdonvaltaisen lainsäädännön yhteydessä. Yksilöllisellä sopimuksella tarkoitetaan osapuolten yhdessä laatimia sopimusehdoja. Vakioehtoisilla sopimuksilla tarkoitetaan ns. massasopimuksia, joita tehdään samansisältöisinä yksittäisinä sopimuksina useamman eri sopimuskumppanin kanssa. Ehdot ovat tyypillisesti yksipuoleisesti laadittuja. Kertasopimus on tyypiltään sopimus, joka päättyy, kun se saa aikaan sille tarkoitetun oikeusvaikutuksen. Kestosopimus taas on voimassa tyypillisesti pitkäkestoinen sekä toistaiseksi voimassaoleva. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 3.)

3.2 Sopimuksen osapuolet

Sopimuksen osapuolina toimivat oikeussubjektit. Oikeussubjekti on henkilö, jolla on tai voi olla erinäisiä oikeuksia tai velvoitteita, jotka määräytyvät oikeusjärjestyksessä. Käytännössä oikeussubjekteja kutsutaan sopimusoikeuden näkökulmasta katsottuna usein sopimusosapuoliksi tai -kumppaneiksi. (Hoppu ym. 2020, 33.)

Oikeussubjektit voidaan jakaa kahteen eri luokkaan: luonnollisiin henkilöihin ja oikeushenkilöihin. Luonnollisella henkilöllä tarkoitetaan fyysisesti olemassa olevaa ihmistä. Oikeushenkilö eli juridinen henkilö taas edustaa henkilöiden yhteenliittymää eli yhteisöä. Yhteisöjä voivat olla esimerkiksi yhdistykset ja kaupallista toimintaa harjoittavat yhtiöt. Myös säätiöt ovat oikeushenkilöitä. Oikeushenkilöt voidaan jakaa yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin toimijoihin. Julkisoikeudellisia

toimijoita ovat esimerkiksi valtio, kunnat ja Suomen evankelisluterilainen kirkko. (Hoppu ym. 2020, 33–54.) Yrityksen näkökulmasta on tärkeää tunnistaa, edustaako sopimuskumppani luonnollista henkilöä vai oikeushenkilöä, sillä sopimukseen sovellettava lainsäädäntö määräytyy tämän mukaan. (Hoppu ym. 2020, 33.)

3.2.1 Sopimuskumppanin oikeustoimikelpoisuus

Osana sopimuskumppanin toimijuuden tunnistamista tulee varmistua siitä, että kumppanilla on tosiasiallisesti oikeus tehdä sopimus. Tällä tarkoitetaan sitä, että luonnollisen henkilön tulee olla oikeustoimikelpoinen. Suomessa oikeustoimikelpoisia ovat 18 vuotta täyttäneet. Lain holhousoimesta (442/1999, jäljempänä HolhTL) 2 §:n mukaisesti vajaavaltaisia ovat siten alaikäiset sekä sellaiset 18 vuotta täyttäneet henkilöt, jotka on julistettu vajaavaltaisiksi.

HolhTL rajoittaa 23 ja 24 § mukaisesti vajaavaltaisia itsenäisesti tekemästä merkitykseltään vähäistä suurempia sopimuksia. Luonnollisten henkilöiden kohdalla tämä käytännössä usein viittaa alaikäisiin, joiden edunvalvojana toimii yleensä heidän huoltajansa (Hemmo & Hoppu 2022, luku 4). Myös täysi-ikäisen oikeutta tehdä sopimuksia voidaan rajoittaa tietyin laissa määritellyin edellytyksin, jolloin päämiehen oikeudellista toimintakykyä rajataan kokonaan tai vain osittain (Kyläkallio 2022, luku 1).

Vajaavaltaisen solmimat sopimukset eivät ole sitovia, jolloin käytännössä riski sopimuksen mahdollisesta pätemättömyydestä jää yritykselle (Hemmo & Hoppu 2022, luku 4). Oikeustoimikelpoisuuden puute ei nauti sopimussuhteessa vilpittömän mielen suojaa, vaan tällöin sopimuksesta tulee pätemätön (Hoppu ym. 2020, 87). Edunvalvoja tekee päämiestänsä koskevat päämiehen toimivalan ulkopuoliset sopimukset hänen puolestaan sääntelyn edellytysten mukaisesti (Kyläkallio 2022, luku 1). Sopimusvapauden puitteissa elinkeinoharjoittaja voi kieltäytyä tekemästä sopimusta, jonka osapuolena tai esimerkiksi palvelun käyttäjänä toimisi vajaavaltainen. Tällöin tulee kuitenkin varmistua siitä, ettei kieltäytymisen syy ole RL:n 11:11 §:n vastaisesti syrjivä.

3.2.2 Edustus

Sopimus voidaan muodostaa edustajan välityksellä (Saarnilehto & Annola 2018, luku 7). Edellä mainittu edunvalvoja toimii päämiehensä edustajana joko käräjäoikeuden tai edunvalvontavaltakirjan valtuuttamana. Edustusoikeus tulee erityisen merkittäväksi, kun sopimuskumppanina on oikeushenkilö, sillä oikeushenkilöitä edustavat aina luonnolliset henkilöt joko lakiin, sääntöihin tai tehtyyn oikeustoimeen perustuen (Saarnilehto & Annola 2018, luku 4.1). Edustusmuotojen jaotteluna voidaan pitää lakimääräistä ja oikeustoimiperustaista edustusta (Hemmo 2022, s. 31).

Käytännönläheisemmin tarkasteltuna esimerkiksi osakeyhtiön ollessa sopimuskumppanina, toimitusjohtaja edustaa yhtiötä osakeyhtiölain (624/2006) 6:25 §:n mukaisesti hänelle määriteltyjen tehtävien puitteissa. Muutoin yhtiötä edustaa hallitus. Mainitun lain 6:26 §:n ja 27 §:n mukaisesti hallituksen jäsenellä tai toimitusjohtajalla voi yhtiöjärjestyksen nojalla olla oikeus edustaa yhtiötä joko yksin tai yhdessä toisen kanssa. Yhtiötä koskevat ajantasaiset edustajatiedot voi tarkistaa ajantasaiselta kaupparekisteriotteelta (Patentti- ja rekisterihallitus 2023).

Osakeyhtiölain 6:28 § määrittää, ettei edustajan tekemä oikeustoimi sido edustettavaa yhtiötä, mikäli edustaja toimii vastoin laissa määrättyä kelpoisuuden rajoitusta tai mikäli edustaja on ylittänyt toimivaltansa, ja oikeustoimen kohde tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää toimivallan ylittämisestä.

Korkeimman oikeuden ratkaisussa (KKO 2014:65) käsiteltiin kahden yrityksen välistä, osakkeita koskevan kauppasopimuksen takaisinostoehdot. Yritys A:n puheenjohtajalla oli oikeus edustaa yritys A:ta, yksin sopia kaupan ehdoista sekä allekirjoittaa kauppakirja. Ehdon mukaan yritys A oli velvollinen ostamaan Yritys B:lle myymiään omia osakkeitaan takaisin kolmen vuoden kuluttua kaupasta, mikäli yritys B haluaa ne myydä. Ratkaisussa todettiin, ettei kauppakirjaan määritellyn ehdon edellytyksenä olevaa ajankohtaisesti voimassa olleen osakeyhtiölain (145/1997) mukaista menettelyä päätöksestä omien osakkeiden takaisinostamiseksi ollut tehty lain säännöksiä noudattaen. Tästä syystä yritys A:n puheenjohtajalla ei ollut tarvittavaa kelpoisuutta sopia kyseisestä ehdosta yhtiön edustajana, eikä kauppakirjan ehto osakkeiden takaisinostosta sitonut yritys A:ta.

Korkeimman oikeuden ratkaisussa (2014:65) todettiin, ettei sopimus ollut sitova, kun yhtiö A:n sisäisestä päätöksenteosta puuttui lain edellyttämä yhtiökokouksen päätös osakkeiden takaisinostosta. Asiaa koskevan säädöksen taustalla oli tarkoitus suojata muitakin kuin päätöksentekohetkisiä osakkaita. Kalle Mäenpää (2022, 361–362) toteaa väitöskirjassaan, että oikeushenkilön edustajan kelpoisuuteen liittyvät puutteet johtuvat usein oikeushenkilön sisäisestä päätöksenteosta liittyen edustajan toimivallan rajoituksiin. Sopimuskumppanin toimiessa vilpittömässä mielessä ja edustajan toimiessa kelpoisuutensa rajoissa, syntyy sopimus siitä riippumatta, toimiiko edustaja oikeushenkilön sisäisesti määrittelemän toimivallan piirissä.

Toisin sanoen lain määrittelemä edustajan kelpoisuus voi olla suurempi kuin päämiehen todellinen tahtotila edustajan toimivallan rajoituksista. Mäenpään (2022, 361–362) näkemys peilautuu hyvin edellä käsiteltyyn korkeimman oikeuden ratkaisuun. Puheenjohtaja ylitti edustajana toimivaltansa myös lainsäädännön näkökulmasta, mutta lähtökohtaisesti yhtiön sisäinen määritelmä puheenjohtajan toimivallasta sekä puheenjohtajan oma tietämys roolinsa toimivallasta olivat tilanteessa puutteelliset. Mäenpään (2022, 361) mukaan riski edustajan toimimisesta toimivaltansa rajoissa jää oikeushenkilölle itselleen, sillä yleensä vilpittömän mielen suojaa sopimussuhteen kolmatta osapuolta tämän kaltaisessa tilanteessa.

Riskienhallinnallisesti sopimusta tehtäessä tulisikin siis tunnistaa, onko tehtävä sopimus tavanomainen ja edustajan toimivallan puitteissa vai onko kyseessä sellainen sopimus, johon edustaja tarvitsee edustettavan yrityksen hallituksen päätöksen. Tavanomaisuutta voi arvioida sovittujen sopimusehtojen avulla, mutta edustajan antamien tietojen oikeellisuutta voi tarvittaessa lähteä tarkastelemaan myös muuta kautta.

3.3 Sopimusehtojen muutokset

Lähtökohtaisesti kumpikaan sopimuksen osapuoli ei voi muuttaa sopimusehtoja yksin. Yritys ei siis voi esimerkiksi nostaa kuluttajasopimukseen sidottua hintaa pelkästään ilmoittamalla asiasta, vaan asia tulee huomioida jo sopimuksen laadinnassa. Muutokselle tulee olla pätevä syy, edellytykset muutokselle tulee eritellä sopimusehdoissa ja kuluttajan näkökulmasta sopimuksen sisältö ei saa olennaisesti muuttua. Mikäli ehtoja halutaan muuttaa kuluttajan vahingoksi, tulee yrityksen irtisanoa vanha sopimus ja tarjota kuluttajalle uutta sopimusta. Kuluttajan ei kuitenkaan ole pakko sopimusta hyväksyä. Tietyillä toimialoilla yrityksen oikeutta irtisanoa sopimus sopimusehtojen muuttamiseksi on kuitenkin rajoitettu. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015.)

Tarve sopimusehtojen muutokselle johtuu yleensä olosuhteiden muutoksesta (Hemmo 2003b, 3–4). Esimerkiksi tilanteessa, jossa vuokrasopimukseen on sisällytetty kiinteä maksu vedenkulutuksesta, voi vuokranantajalle haluta muuttaa summaa suuremmaksi, mikäli vuokralainen kuluttaakin huomattavasti enemmän vettä kuin vuokranantaja oli osannut ennakoida.

Hemmo (2003b, 6–16) nostaa esiin tyypillisen tilanteen, jossa olosuhteiden muutoksesta on haittaa vain toiselle osapuolelle. Tämä johtaa yleensä tarpeeseen tehdä muutoksia sopimukseen yksipuolisesti. Sopimusehtojen muutokset ovat kuitenkin mahdollisia yleensä vain, kun sopimukseen on kirjattu, mitä sopimusehtoja voidaan muuttaa ja millä perustein. Muutosehtojen tulee olla tasapainossa, eikä niiden avulla saa antaa toiselle osapuolelle asemaa, jossa sopimusehtojen muutokset tapahtuvat vain toisen tahdosta etua tavoitellen. Sopimusehtojen muutosten tulisi olla myös olennaisesti sidoksissa suoritetasapainoon ja sen olennaisuuteen.

Saarnilehto ja Annola (2018, 184) nostavat esiin olosuhteiden muutosten vaikutukset sopimusehtojen sisältöön ja kohtuullisuuteen. Vaikka pääsääntönä voidaan pitää osapuolten vastuuta olosuhteiden muutosten vaikutuksista omaan toimintaan, niin olosuhteiden muutos saattaa johtaa tilanteeseen, jossa veloitteen täyttäminen on mahdotonta. Esimerkiksi tuotteen toimittaminen sovitulla hinnalla voi olla mahdotonta, mikäli raaka-ainekustannukset nousevat yllättäen sovittua myyntihintaa korkeammiksi.

3.4 Sopimuksen päättäminen

Sopimuksen päätyminen riippuu pitkälti sen tyyppistä. Kertasopimus päättyy, kun siihen liitetyt velvoitteet on täytetty eli esimerkiksi tavarakaupassa ostaja on saanut hankkimansa tavaran haltuunsa, ja myyjä on saanut sovitun korvauksen tavarasta. (Hemmo 2022, 59.)

Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen päätyminen ei ole automaattista, vaan sen osapuolilla on vapaus irtisanoa sopimus sen kummemmin perustelematta, ellei sitä ole jollain tavoin rajoitettu. Irtisanominen voi myös perustua sopimusehtoihin. Irtisanomisella tarkoitetaan sopimuksen päättämistä joko sovitun irtisanomisajan tai kohtuullisen ajan kuluessa. Irtisanomisaikaa voi määrittää laki, kuten esimerkiksi asuinhuonevuokralain 52 §. Irtisanomisoikeutta voidaan rajoittaa sopimuksella, ellei pakottava lainsäädäntö sitä estä. Määräaikaiset sopimukset jäävät pääsääntöisesti irtisanomisoikeuden ulkopuolelle, sillä niissä sopimuksen päättymispäivä on sovittu jo ennalta. (Hemmo 2022, 59–61.) Irtisanomisesta tulee erottaa purkaminen, eli tällöin sopimus päättyy heti ilman irtisanomisaikaa. Purkaminen vaatii yleensä taakseen olennaisen sopimusriikon. (Hemmo 2022, 59–61.)

Julia Ahlfors tarkastelee väitöskirjassaan kaupallisten sopimusten irtisanomista. Tutkimuksen kohteena olivat tilanteet, jossa ei ole erityistä sääntelyä, joka määrittäisi irtisanomisen normeja. Hän nostaa esille huomioita irtisanomisen aiheuttamista taloudellisista vaikutuksista, esimerkiksi tilanteen, jossa sopimuksen toisella osapuolella on sopimussuhteen takia merkittävä taloudellinen riippuvuus toisesta osapuolesta, liiketoiminnan perustuessa kyseiselle sopimukselle. Vaikka sopimusvapauden nojalla ei voida ajatella sopimusten olevan voimassa ikuisesti, esiintyy liike-elämän sopimuksissa puutteita sopimusehdoissa, joissa määritellään sen irtisanomista ja edellytyksiä. (Ahlfors, 2022, 1–13.)

3.5 Sopimusrikkomukset ja niiden seuraamukset

Sopimusrikkomuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa sopimukselle kirjattu suoritusvelvoite ei toteudu sillä tavoin kuin se on tarkoitettu. Suoritus voi olla myös virheellinen, jolloin kyse on siitä, ettei toimitettu suoritus vastaa sitä mistä oli sovittu. (Saarnilehto & Annola 2018, 187.) Tällöin esimerkiksi on kyse tilanteesta, jossa maalari käy maalamassa ainoastaan yhden seinän, vaikka sopimuksella oli sovittu ja asiakas on maksanut kaikkien neljän seinän maalaamisesta huoneessa kyseisenä päivänä.

Puutteellisen suorituksen kohdalla voidaan puhua virheestä tai viivästyksestä (Hemmo & Hoppu 2022, luku 8). Yleisesti puhutaan myös suoritushäiriöistä (Saarnilehto & Annola 2018, 187). Mikäli maalarilla ei olisi aikomustakaan maalata muita seiniä, olisi kyse virheestä. Jos taas kyse on siitä,

että maalari on jostain syystä joutunut keskeyttämään työn, ja aikoo jatkaa sen valmiiksi seuraavalla viikolla, on kyse viivästyksestä.

Mikäli taas olisikin kyse tilanteesta, jossa maalari olisi käynyt maalamassa sovitusti seinät, mutta asiakas ei ole maksanut laskua sovitusti, puhuttaisiin maksuviivästyksestä. Palveluntarjoajalla olisi tällöin oikeus periä asiakkaalta vähintään korkolain mukaista viivästyskorkoa (Hemmo & Hoppu 2022, luku 8).

Sopimosapuolilla on käytettävissään erilaisia keinoja edistää sopimusvelvoitteen toteutumista. Lähtökohtaisesti rikkomuksen korjaaminen tai oikaiseminen ovat keinot, jotka ovat sopimosapuolten näkökulmasta tarkoituksenmukaisimmat, sillä niiden avulla päästään sopimuksen tarkoitamaan lopputulokseen. Sopimosapuolilla on myös pääsääntöisesti oikeus pidättäytyä suorituksesta, kunnes toinen osapuoli tekee oman suorituksensa. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 8.)

Sopimosapuolilla on myös yleensä oikeus vaatia sopimusvelvoitteen suorittamista, tarvittaessa tuomioistuimen kautta. Tätä kutsutaan luontoissuoritusvaatimukseksi. Muita sopimusrikkomuksiin liittyviä keinoja ovat hinnanalennus sekä sopimussakko. Hinnanalennuksen avulla voidaan kompensoida suorituksessa esiintynyttä virhettä tai sen aiheuttamaa vahinkoa. Hinnanalennus pitää sopimuksen voimassa, jolloin sitä ei voi yhdistää sopimuksen purkamiseen. Sopimussakon tarkoituksena on määrittää tiettyä sopimusrikkomusta seuraava sopimusehtojen mukainen hyvitys, joka tulee maksaa ilman että korvauksen saajan tulee osoittaa erikseen kärsineensä vahinkoa. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 8.)

Joissakin sopimusrikkomuksissa voi olla kohtuutonta edellyttää sopimussuhteen jatkamista merkittävän sopimusrikkomuksen jälkeen. Tällöin sopimus voidaan tietyin edellytyksin purkaa, jolloin osapuolten velvoitteet päättyvät välittömästi, ja jo tehdyt suoritukset palautetaan. Kaikki sopimusrikot eivät kuitenkaan oikeuta purkamaan sopimusta, vaan sitä tulee arvioida sopimuskohtaisesti rikon vakavuus huomioiden. Vakavuuden edellytyksiä ei voida tarkasti yleistää, vaan ne arvioidaan tapauskohtaisesti. Tilanteessa tulisi arvioida sopimukseen liitettyjen tarkoitusten toteutumista, ja sitä onko rikkomusta mahdollista poistaa tai hyvittää. Lisäksi ottaa huomioon sopimuskumppanin mahdollinen puutteellinen kyky suorituksen täyttämiseen tai mahdollinen vilpillinen toiminta. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 8.)

4 Huomioita kehittämistyössä sovellettavista normeista

4.1 Vakioehdot

Wilhelmsson (2008, 35–38) kuvaa vakiosopimuksen olevan sopimus, joka sidotaan kokonaan tai joiltakin osin yleisiin sopimusehtoihin eli vakioehtoihin. Hän ei tee puhdasta kahtiajakoa vakioehtoisten ja yksilöllisten sopimusten välille vaan kuvaa näiden välillä olevan ikään kuin liukuva asteikko. Vakiosopimuksen tunnusmerkistöön kuuluu vakioehtojen luomisen tarkoitus toimia osana useita yksittäisiä sopimuksia. Vakioehtojen tarkoituksena on toimia useamman eri sopimusosapuolisen kanssa tehdyissä sopimuksissa samansisältöisinä. Niitä ei siis laadita vain jotakin tiettyä sopimusta ajatellen. Wilhelmsson nostaa esille vakiosopimusten tyyppiin yksipuolisesti laadittujen vakioehtojen sekä yhteisesti laadittujen sopimusehtojen välille. (Wilhelmsson 2008, 35–38.)

Myös Hemmo (2003a, 145–146) nostaa esille samaisen tyyppiin vakiosopimusten välillä. Hemmo kuvaa yhtenevästi Wilhelmssonin (2008, 35–38) kanssa yksipuolisesti laadittujen vakioehtojen ongelmia: sopimusehdot palvelevat pääasiassa ehtojen laatijaa, jolle muodostuu epäsuhtainen asema verrattuna sopimusosapuoliin. Hemmo (2003a, 145–148) nostaa kuitenkin esille myös näiden vakioehtojen positiivisena vaikutuksena niiden tuoman suojan vähimmäisehdoista yksittäiselle asiakkaalle verrattuna muihin asiakkaisiin. Hemmon mukaan kuitenkin vakioehtoisen sopimuksen erottaminen yksilöllisestä sopimuksesta ei ole aina yksinkertaista ja erityisesti tilanteessa, jossa vakioehtoja ei ole etukäteen julkaistu missään, on arviointi erityisen vaikeaa.

Oleellinen osa vakioehtosopimuksia erityisesti yksipuolisesti laadittuja vakiosopimuksia on myös niin sanottu epäselvyysääntö. Tällöin epäselvää ehtoa tulkitaan laatijansa vahingoksi. Säännön tarkoituksena on tasapuolistaa sen sopimusosapuolisen asemaa, jolla ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa sopimuksen sisältöön. Epäselvyysääntömerkityksensä vakiosopimusehdoissa korostuu erityisesti kuluttajasopimuksissa. (Hemmo 2003b, 581–582.)

Monilla kuluttajakaupan toimialoilla on käytössä toimialajärjestöjen laatimia sopimukseen liitettäviä vakioehtoja. Myös kuluttaja-asiamies neuvottelee järjestöjen kanssa vakioehtosopimuksia, jolloin myös kuluttajan oikeuksien toteutuminen on huomioitu paremmin. KKV:n näkemys painottuu kuitenkin nimenomaan kuluttajalainsäädäntöön, joten järjestöjen vastuulla on varmistaa ehtojen olevan myös kilpailulainsäädännön mukaisia. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2023.) Wilhelmsson (2008, 63) kuitenkin toteaa, että vaikka kuluttaja-asiamies voi vaikuttaa sopimusehtojen sisältöön, ovat sen keinot kuitenkin rajalliset. Kuluttaja-asiamiehellä ei esimerkiksi ole oikeudellista keinoa pakottaa tasapainottamaan sopimusehtoja kuluttajan hyväksi, mikäli ehdot eivät ole kuluttajasuojalain 3.1 § vastaisesti kohtuuttomat. Wilhelmsson pitää näitä toimialajärjestöjen laatimia vakiosopimusehtoja käytännössä yksipuolisesti laadittuina vakiosopimusehtoina.

4.1.1 Yllättävä ja ankara sopimusehto

Oikeuskäytännön myötä vakioehtoisia sopimuksia koskee ankaria ja yllättäviä sopimusehtoja painottava korostamisvaatimus. Tällöin vakioehtoisessa sopimuksessa tulee erityisesti korostaa asiakkaan kannalta ankaraa ja yllättävää ehtoa, jotta se tulee sopimuksen osaksi. Ankaruutta ja yllättävyyttä arvioitaessa tulee huomioida asiakkaan asiantuntemus, sekä mitä asiakkaan on kohtuullista olettaa tietää sopimuksen sisällöstä. (Hemmo 2003a, 162–170.)

Sopimusehdon ankaruutta voidaan arvioida vertaamalla sitä sopimusoikeudellisen normihierarkian mukaisesti tahdonvaltaiseen lainsäädäntöön. Ehdon poiketessa merkittävästi sopimuskumppanin haitaksi, tulee sitä korostaa erityisesti esimerkiksi lihavoimalla ehto sopimusasiakirjaan ja selventämällä ehtoa erityisen huolellisesti esimerkiksi oheismateriaaleissa. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 7.)

4.1.2 Liityntäperuste

Vakioehdot eivät tule automaattisesti osaksi sopimusta, vaan ne vaativat liityntäperusteen. Käytännössä vakioehdot pitää sisällyttää varsinaiseen sopimukseen tai korostaa niiden olemassaoloa liitteenä. Liityntäperusteen vahvuutta arvioidaan olosuhteiden, sisällön ja sopimuskumppanin ammattitaidon perusteella. Myös aikaisempi sopimuskäytäntö voi liittää vakioehdot osaksi sopimusta, jolloin käytännön tilanteessa esimerkiksi määrä-aikaista sopimusta jatketaan edelliseen sopimuksen ehdoin. Myös tietyllä toimialalla kauppatapa voi tuoda vakioehdot osaksi sopimusta, ilman että siitä olisi nimenomaisesti sovittu. Kauppatapan tulee tuolloin olla merkittävän vakiintunutta, joten kauppatapan ollessa vakioehtojen sisällyttämisen perusteena, tulee tilannetta arvioida erityisen tarkoin (Hemmo & Hoppu 2022, luku 7.)

Sopimustyyppiä arvioitaessa tulee vakioehtojen osuus arvioida tarvittaessa myös pakottavan lainsäädännön näkökulmasta. Esimerkiksi kuluttajansuojalaki sisältää pakottavaa lainsäädäntöä liityntäehtoihin. Mainitun lain 7:9 § mukaisesti kuluttajaluottoihin on liitettävä vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot, jotka sisältävät pykälän mainitsevat sopimusehdot. Hemmo (2022, 8–9) kuvaa tätä vakiomuotoiseksi tiedonantovelvollisuudeksi, jolla tietyissä tapauksissa veloitetaan sopimuskumppani huolehtimaan toisen riittävästä tiedoista sopimuksen suhteen.

Vakioehtojen liityntäperusteen ollessa asianmukainen tulevat ne osaksi sopimusta joka tapauksessa, riippumatta siitä onko niitä tosiasiallisesti luettu. Tästä syystä allekirjoitukset tulisi kirjoittaa sopimukselle vasta vakioehtojen jälkeen. Liittämistä koskevissa tapauksissa oikeuden näkökulma on pääsääntöisesti ollut, että vain vilpittömä mieltä suojataan. Mikäli sopimusosapuoli on tuntenut tai hänen olisi pitänyt tuntea sopimusehtojen sisältö, hän ei voi vedota siihen, ettei hän ole tutustunut sopimusehtoihin. Toisaalta myös vilpittömä mieli suojaa sopimusosapuolta tilanteessa, jossa

liittymisperustetta ei ole ollut, mikäli hän ei tiennyt tai hänen ei olisikaan pitänyt tietää vakioehtojen olemassaolosta. (Saarnilehto 5.10.2005, 19.)

4.2 Korvausvastuu

Korvausvastuu jakautuu kahden eri kokonaisuuden alle: sopimussuhteissa sovellettavaan korvausvastuuseen sekä sopimuksenulkoiseen korvausvastuuseen. Sopimussuhteita koskevaa korvausvastuuta koskevaa sääntelyä löytyy pääasiassa tiettyihin sopimustyyppeihin sidotusta sääntelystä kuten esimerkiksi kuluttajansuojalaista. Sopimuksenulkoisen korvausvastuu on vahingonkorvauslain (412/1974, jäljempänä VahL) piirissä, niiltä osin kuin siitä ei ole säännelty siitä poikkeavasti jossakin muussa laissa. (Hemmo 2022, 69.) Toisella tapaa ilmaistuna voidaan puhua sopimussuhteisesta ja lakiperusteisesta korvausvastuusta (Hoppu ym. 2020, 276).

Sopimuksen sisäinen vahingonkorvausvelvollisuus syntyy pääsääntöisesti kontrollivastuun tai tuottamuksellisen toiminnan seurauksena. Kontrollivastuussa myyjälle muodostuu korvausvastuu virheen tai viivästyksen takia, ellei niitä edellä lain kriteerit täyttävä vastuusta vapauttava suorituksesta. Kontrollivastuu on tyypillisesti rajattu varsin kapea-alaiseksi. Kontrollivastuu näkyy erityisesti kuluttajansuojalain säännöksissä. Tuottamusvastuulla tarkoitetaan ns. käännettyä todistustaakkaa eli ekskulpaatiovastuuta. Tällöin suoritusvelvollisen on osoitettava, että vahinko on toteutunut hänen huolellisesta toiminnastaan huolimatta. (Hemmo & Hoppu 2022, luku 8.)

Vahingonkorvausvelvollisuus voi syntyä myös tahattoman toiminnan seurauksena, jolloin kyseessä on pääsääntöisesti erityislainsäädännön puitteissa sovellettava ankara vastuu. Yleisesti korvausvelvollisuuden edellytyksenä on ns. syy-yhteys, jolloin arvioidaan, olisiko vahinkoa tapahtunut, mikäli teko tai laiminlyönti ei olisi ollut osa vahinkoon johtanutta tapahtumaketjua. Vahingon korvattavuuden lähtökohtana on vahingon vastuuperusteisuus. Vahingon kärsijä voi siis saada korvausta vahingostaan, mikäli hän voi pystyä osoittamaan sellaisten edellytysten täyttymisen, jonka nojalla toinen on lain mukaan korvausvelvollinen. Toisaalta jokaisella on myös velvollisuus toimia niin, että vahingolta vältytään ja että tapahtunut vahinko jää mahdollisimman vähäiseksi. (Hoppu ym. 2020, 275–286.)

VahL 2:1 § mukaisesti ”se, joka tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon, on velvollinen korvaamaan sen, jolle siitä, mitä tässä laissa säädetään, muuta johdu.” Mainitun lain 2:2 § mukaisesti alaikäisen aiheuttamaa vahinkoa tulisi sovittaa mm. ikään ja kehitystasoon, teon laatuun ja varallisuusoloihin peilaten. VahL 5:1 § mukaisesti vahingonkorvauksella hyvitetään henkilö- ja esinevahinkoja sekä tietyin edellytyksin kärsimystä sekä taloudellisia vahinkoja. Vahingonkorvausvastuun edellytyksenä ei pääsääntöisesti ole teon rangaistavuus (Hoppu ym. 2020, 278–279). Liiketoiminnassa vahingonkorvauslain alaisuuteen kuuluvat

vahingot voisivat esimerkiksi koskea asiakkaan liukastumista märällä lattialla tai kampaajan palvelun yhteydessä vahingossa värjäytyvää paitaa. Vahingonkorvausoikeudellisen korvausvastuun lähtökohta on saattaa vahinkoa kärsinyt sellaiseen tilanteeseen, jossa hän olisi, mikäli vahinkoa ei olisi käynyt (FINE 2019, luku 2.2).

Korvausvastuun muodostavat vahingot voidaan jaotella välittömiin ja välillisiin vahinkoihin. Sopimusten sisäisen oikeuden näkökulmasta välittömällä vahingolla tarkoitetaan sopimusrikkomuksesta aiheutuvaa suoraa vahinkoa, kuten tilannetta, jossa asiakas jättää laskunsa maksamatta. Tällöin palveluntarjoajalle aiheutuu suora vahinko. Välillinen vahinko taas välitöntä vahinkoa seuraava vahinko, jolloin palveluntarjoaja ei esimerkiksi pysty maksamaan vuokraansa. Tilanteessa aiheutuu palveluntarjoajalle sekä välitöntä, että välillistä vahinkoa. Sopimuksen ulkoisen korvausvastuun alla käytetään samantyyppistä jaottelua, josta käytetään myös termejä ensi- ja seurausvahinko. (Hemmo 2003b, 272–273.) Eri säännösten välillä on vaihtelua, millä perusteella korvausvelvollisuus määräytyy välittömien ja välillisten lakien välillä (Hemmo & Hoppu 2022, luku 8).

4.3 Sopimusten vastuukysymykset

Yksi keskeisimmistä sopimukselle kirjattavista ehdoista on selostus siitä, mistä asiasta sopimuksella ollaan sopimassa. Kuvauksen tulisi kertoa riittävällä tarkkuudella, mistä sopimuksessa on kyse, ja minkälaisia vastuita ja oikeuksia se kullekin sopimusosapuolelle muodostaa. (Willman 3.4.2023.)

Kuvauksesta muodostuu vastuulausekkeita, jotka kertovat sopimusosapuolen veloitteet sopimukselle. Vastuulausekkeita muodostaessa tulee huomioida pakottavan lainsäädännön asettamat rajoitteet sekä niiden kohtuullisuus lojaliteettivelvoite huomioiden. Vastuulausekkeesta voi muodostua kohtuuton, mikäli sillä osoitetaan toiselle osapuolelle kohtuuttoman laaja vastuu (Wilhelmsson 2008, 163).

Vastuunrajoitusehdoilla tarkoitetaan ehtoja, joiden mukaan sopimusosapuoli ei vastaa hänelle kuuluvien vahingonkorvausvastuusta (Wilhelmsson 2008, 167). Tarkennettuna kyse on sopimusten sisäisiin korvausvastuisiin liittyvästä termistä, jolla rajataan vastuuta tahdonvaltaisesta lainsäädännöstä poikkeavasti. Tyypillisesti rajauksen kohteena ovat välilliset vahingot tai korvauksen enimmäismäärä. Tahdonvaltaisen lainsäädännön puitteissa vastuunrajoituslausekkeet ovat lähtökohtaisesti sitovia. (Kolster & Norros 2021, 58.)

Saarnilehdon (5.10.2005) mukaan vastuunrajoituslausekkeita ei voida soveltaa sopimussuhteiden ulkopuoliseen korvausvastuuseen. Tietyissä tapauksissa vastuuta voidaan kuitenkin niin sanotusti

vyöryttää, eli siirtää vastuu lopullisesti halutulle kumppanille. Tästä täytyy kuitenkin sopia nimenomaisesti sopimuksella. Hemmon ja Hopun (2022, luku 8) tulkinnan mukaan kuitenkin sopimusehtodirektiivin listaus kuluttajille kohtuuttomiksi katsotuista ehdoista sisältäisi ainoastaan henkilövahinkoihin liittyvän kohtuuttomuusehdon, joten esine- ja varallisuusvahinkojen korvattavuutta voitaisiin rajoittaa. Tästä huolimatta he eivät kuitenkaan sulje pois kohtuuttomuuden mahdollisuutta yksittäistapauksissa. Mainittu sopimusehtodirektiivin kohta kuuluu ”Elinkeinonharjoittaja vapautuu lakiin perustuvasta korvausvastuusta tai vastuu on rajoitettu, kun elinkeinonharjoittajan teko tai laiminlyönti aiheuttaa kuluttajan kuoleman tai muun henkilövahingon” (HE 218/1994 vp, 10).

Vastuunrajoitusehdot voidaan karkeasti jakaa kahteen eri ryhmään. Vastuun määrää rajoittava ehto asettaa korvattavalle vahingolle enimmäismäärän, mutta se ei rajoita vahinkotyyppiä. Toisena tyypillisenä vastuunrajoitusehtona on korvattavien vahinkojen rajaaminen vain tiettyyn vahinkotyyppiin. Tyypillisimmin rajattavia vahinkoja ovat välilliset vahingot. (Hemmo 2003b, 282–283; Hemmo & Hoppu 2022, luku 7.)

Vastuunrajoitusehtojen kohtuullisuutta ja sitovuutta tarkastellessa oikeuskäytännön mukaisena tulkintana voidaan pitää sitä, että tahallista tai tuottamuksellista vahinkoa ei voi rajoittaa vastuunrajoitusehdolla (Hemmo 2003b, 287; Saarnilehto 5.10.2015, 14–16; Kolster & Norros 2021, 59). Tämän mukainen kanta on myös oikeustoimilain 36 § esitöissä (HE 247/1981 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle oikeustoimen kohtuullistamista koskevaksi lainsäädännöksi, 15). Kolster ja Norros (2021, 59) nostavat esiin kriittisen suhtautumisen vastuunrajoituslausekkeisiin, joskin kriittisyydessä on sävyeroja riippuen siitä, onko kyseessä tasavahvojen sopimuskumppanien sopimus, vai onko toinen selvästi heikommassa asemassa kuten kuluttajasopimuksissa. Se minkä pohjalta tuottamukselliseen vahinkoon liittyvää vastuunrajoitusehtoa lähdetään tulkitsemaan, on kuitenkin suomalaisen oikeusoppineiden mielestä ristiriitaista ja oikeuskäytäntöä on tulkittu varsin eri näkökannoilla (Kolster & Norros 2021, 61–66). Kolster & Norros (2021, 70–74) esittävät, että tulkintaa tulisi muuttaa pohjautumaan enemmän myös oikeustoimilain 36 §:n kohtuullisuussääntöön, jotta tuottamuksellisuuden arvioinnin lisäksi ehtoa voitaisiin arvioida paremmin tilannekohtaisesti ja joustavammin. Myös tuottamuksen asteelle tulisi antaa enemmän painoarvoa sovitteluharkinnassa.

Keskeistä vakioehtoisten sopimusten vastuunrajoituslausekkeissa on niiden ongelmien tunnistaminen (Saarnilehto 5.10.2005, 19–27.) Kuluttajasopimusten osalta vastuunrajoitusehtoja sekä vastuulausekkeita rajataan pakottavasti pääasiassa kuluttajansuojalaissa. Elinkeinoharjoittaja ei voi usein siirtää vastuutaan kuluttajalle vaan sääntely estää tämän. Liikesopimuksissa vastuunrajoitusehtojen osalta liikutaan normihierarkian mukaisesti sopimusehtojen puitteissa. Kummassakin tapauksessa on syytä huomioida luvussa 2.5.2 käsitelty yllättävä ja ankara sopimusehto sekä luvussa 4.1.2 käsitelty liityntäperuste. Vastuunrajoitusehtoja laadittaessa tulee huomioida myös

niiden tulkinnan periaatteet, ja huomioon tulee ottaa epäselvyyssääntö, vastuunrajoitusehtojen suppea tulkintatapa sekä kohtuullisuus (Saarnilehto 5.10.2005, 11–14). Vastuunrajoitusehtojen kohtuullistamisen tarvetta on käsitelty oikeustoimilain 36 § esitöissä. Esitöissä todetaan, että vastuunvapautusehtojen olevan yksi tyypillisimmistä kohtuullistamisen tarpeessa olevista sopimusehdoista. (HE 247/1981 vp, 15.)

Näiden vastuukysymyksiin liittyvien huomioiden myötä voidaan todeta, että vahingonkorvauksiin liittyvä sääntely sekä vahingonrajoitusehtojen käyttöä rajoittava sääntely muodostavat yritystoiminnalle varsin merkittävän riskin. Riskiä voidaan tiettyjen reunaehtojen puitteissa pienentää vakuutus-ten avulla (Digi- ja väestötietovirasto 2022).

Yrityksen vastuulla olevia vahinkoja voidaan turvata esimerkiksi vastuuvakuutusten avulla. Vastuuvakuutuksen tarkoituksena on korvata vakuutuksenottajan aiheuttamia vahinkoja kolmannelle osapuolelle. (Hemmo 2022, 96–97.) Tyypillisesti tämän tyyppinen vakuutus kattaa yleensä sellaiset henkilö- ja esinevahingot, joista vakuutuksenottaja on voimassa olevan sääntelyn valossa korvausvastuussa. Korvattavia vahinkoja kuitenkin rajoitetaan tyypillisesti mm. sopimukseen perustuvan vastuun osalta. (Hemmo 2022, 91.)

Asiakas voi turvata omaa toimintaansa erinäisten henkilövakuutusten avulla, kuten esimerkiksi tapaturmavakuutuksella. Tyypillisesti vakuutuksesta korvataan tapaturmasta aiheutuneita hoitokuluja, väliaikaista ja pysyvää haittaa sekä kuolemantapaus. (FINE 2022.) Vakuutus ei itsessään kuitenkaan muuta vahingonkorvausvelvollisuuden muodostumista, vaan vahingon korvaaminen perustuu vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan väliseen sopimukseen. (Hemmo 2022, 90–91.)

4.4 Tietosuoja

Tietosuoja sekä siihen liittyvä lainsäädäntö ovat yksi huomioitava seikka sopimus pohjien valmistelussa, sillä sopimuksen myötä yritykselle voi muodostua tarve käsitellä henkilötietoja. Käsitteilyn perusteista säädetään jäljempänä kerrotulla tavalla, mutta ne tulee huomioida myös muissa sopimusehdoissa. Erityisestä huomioita vaatii rekisterinpitäjän oikeutettu etu: onko etu tosiasiallisesti oikeutettu, vai asettaako se sopimuskumppanin olennaisesti heikompaan asemaan.

PerL (731/1999) 10 §:n mukaisesti jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Luonnollisten henkilöiden henkilötietojen käsittelystä säädetään yleisessä tietosuoja-asetuksessa (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus)). Yleinen tietosuoja-asetus määrittää säännöt henkilötietojen käsittelylle sekä niiden vapaalle liikkuvuudelle. Asetuksen tarkoituksena on suojata luonnollisten henkilöiden perusoikeuksia ja -vapauksia,

huomioiden henkilötietojen suojaamisen erityisaseman. Suomessa tietosuoja-asetusta on täsmennetty ja täydennetty kansallisella tietosuojalalla (1050/2018). Englanninkielinen nimitys tietosuoja-asetukselle on GDPR, eli General Data Protection Regulation (Korpisaari, Pitkänen & Warma-Lehtinen 2022, XVII.)

Henkilötietoja ovat kaikki sellaiset tiedot, joista henkilö on tunnistettu tai tunnistettavissa joko suoraan tai välillisesti yhdistämällä se johonkin toiseen tietoon. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, kotiosoite, puhelinnumero ja potilastiedot. Henkilötietoja käsiteltäessä on otettava huomioon tietosuoja-asetuksen vaatimukset, kun niiden käsittely on edes osittain automatisoitu tai tiedot muodostavat rekisterin osan. Tietosuoja-asetusta tulee noudattaa riippumatta siitä, mitä tekniikkaa käsittelyssä käytetään tai miten tietoja säilytetään. (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.a.)

Henkilötietojen käsittelyä ovat käytännössä kaikki toimenpiteet, jotka kohdistuvat henkilötietoihin. Henkilötietojen käsittelijä on ihminen tai organisaatio, joka toimii rekisterinpitäjän valtuuttamana. (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.b.) Henkilötietoja tarpeisiinsa käyttävää kutsutaan rekisterinpitäjäksi ja luonnollista henkilöä kenen tietoja käsitellään rekisteröidyksi. Nimikkeistä huolimatta käsittely ei vaadi varsinaisen rekisterin pitämistä, vaan ne kattavat myös muun henkilötietojen käsittelyn. (Korpisaari ym. 2022, 34.)

4.4.1 Tietosuojaperiaatteet

Henkilötietojen käsittelyyn tulee olla lainmukaista, kohtuullista ja läpinäkyvää. Tietoja saa käsitellä ainoastaan siinä tarkoituksessa mihin ne on annettu ja niiden määrä tulee rajata siihen, mikä on tosiasiallisesti tarpeellista. Käsiteltävien henkilötietojen tulee olla täsmällisiä ja tarvittaessa päivitettyjä. Tietojen säilytyksessä on huomioitava asianmukainen turvallisuus, jolla estetään luvaton ja lainvastainen käyttö. Säilytyksen on oltava muodoltaan sellainen, jossa rekisteröity on tunnistettavissa vain niin kauan kuin sen on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoituksen toteuttamista varten. Rekisterinpitäjän on myös pystyttävä osoittamaan, että em. edellytykset täyttyvät 5 artiklan mukaisesti. (yleinen tietosuoja-asetus)

Tietosuojavaltuutettu tietosuolain 3 luvun mukaisin perustein kansallisena valvontaviranomaisena. Tietosuojaan liittyvää ohjeistusta niin luonnollisten henkilöiden kuin organisaatioiden käyttöön tuottaa Tietosuojavaltuutetun toimisto. Organisaatioiden käyttöön suunnatun materiaalin tarkoituksena on auttaa rekisterinpitäjiä luomaan sääntelyn edellytykset täyttävät puitteet henkilötietojen käsittelylle. (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.c.) Yrityksen tietosuoja-asioita valmisteltaessa yrityksessä tulee pohtia mm. henkilötietojen käsittelyyn oikeuttavien edellytysten täyttymistä, tarvetta käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja, rekisteröityjen lakiin perustuvia oikeuksia, tietojen keräämiseen liittyviä käytäntöjä sekä henkilötietojen keräämisen viestintää rekisteröidyille. Myös

suoramarkkinointiin, tietojen käsittelyn ulkoistamiseen, tietojen siirtämiseen EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, tietosuojavastaavan nimittämiseen ja tietojen käsittelyn turvallisuuteen tulee ottaa kantaa. (Suomen Yrittäjät 2021.)

4.4.2 Käsittelyperuste

Tarkasteltaessa henkilötietojen käsittelyn lainmukaista perustetta kaupallisten sopimusten näkökulmasta, on käsittely sallittua yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisesti, kun rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn erityistä käyttötarkoitusta varten tai käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena. Myös sopimusten tekemistä edeltävä käsittely on sallittua rekisteröidyn pyynnöstä. Muita kaupalliseen toimintaan sovellettavia perusteita ovat lakisääteinen velvoite, yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen sekä rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen.

Suostumuksen ollessa lainmukainen käsittelyperuste, tulee sen käytössä huomioida muutamia tekijöitä. Suostumusta kerättäessä on sen oltava muodoltaan yksilöity ja yksiselitteinen sekä tietoisesti ja vapaaehtoisesti annettu. Suostumus tulee eritellä muista käyttö- ja sopimusehdoista, ja se antaminen ei saa vaikuttaa esimerkiksi sopimuksen syntymiseen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.e.) Tietosuoja-asetuksen 7 artiklan 3 kohdan mukaisesti suostumuksen antajalla on oikeus peruttaa antamansa suostumus koska tahansa. Suostumuksella ei myöskään voi syrjäyttää mainitun asetuksen 5 artiklan mukaisia yleisiä periaatteita tietojen käsittelystä, eli suostumuksen avulla ei voida saada yleistettyä lupaa käsitellä rekisteröidyn henkilötietoja mihin tahansa rekisterinpitäjän määrittämään tarkoitukseen. Käsittelyperusteet ovat keskenään saman arvoisia, eli rekisteröidyn peruttaessa antamansa suostumuksen, voi rekisterin pitäjällä olla oikeus käsitellä henkilötietoja siitä huolimatta sopimukseen perustuen. (Korpisaari ym. 2022, 116–118.)

Rekisterinpitäjän oikeutetun edun käyttäminen käsittelyperusteena on punnittava tarkoin, sillä ne eivät saa syrjäyttää rekisteröidyn henkilötietojen suoja edellyttäviä etuja tai perusoikeuksia. Mikäli oikeutettua etua halutaan käyttää, tulee se arvioida nk. tasapainotestillä, jonka avulla voidaan osoittaa, onko käsittelylle olemassa säännösten mukaiset syyt, jotka syrjäyttävät rekisteröidyn edut ja oikeudet. (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.d.)

4.5 Oikeusmuotoilu

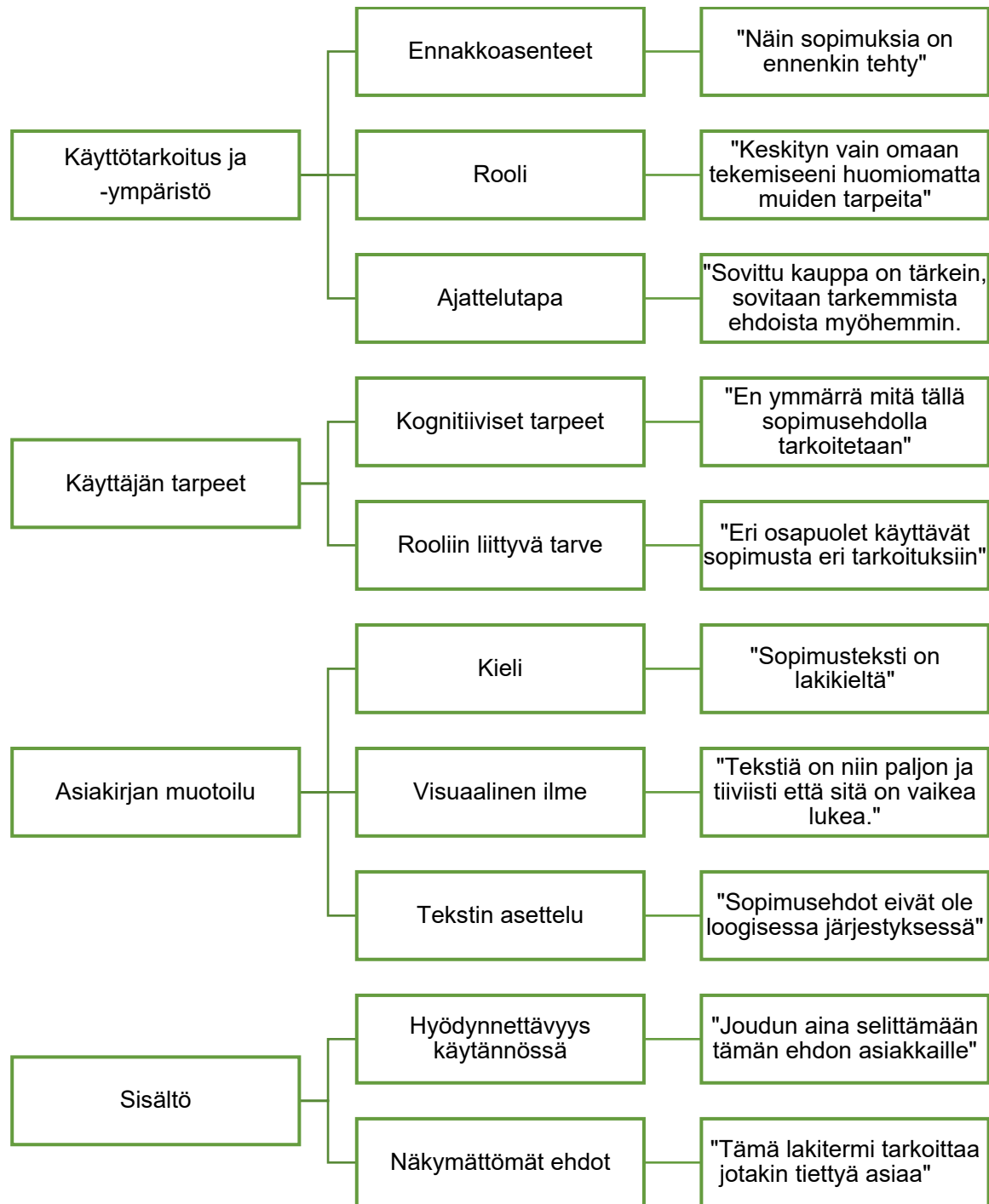
Legal design eli oikeusmuotoilu tarkoittaa ihmislähtöisen lähestymistavan huomioimista oikeudellisessa ympäristössä. Sen tarkoituksena on edesauttaa tarkoitettujen oikeusvaikutusten syntymistä ja ehkäistä erimielisyyksiä aiheuttavia tulkintaeroja. (LeDA s.a; Hagan 2013, luku 1.)

Oikeusmuotoilua voidaan kuvata myös sopimusten näkökulmasta: sopimusmuotoilulla tarkoitetaan yritysten ja käyttäjien tarpeiden yhteensovittamista (Barton, Haapio, Passera & Hazard 2022, 34).

Oikeusmuotoilun voidaan ajatella olevan palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun keskeisin ominaisuus on käyttäjäkeskeisyys. Palvelumuotoilu on yksi kehittämistyön lähestymistavoista. Sen keskeisin ominaisuus on käyttäjäkeskeisyys. Muotoilun avulla tuotteesta voidaan tehdä ekologisempi, kestävämpi, esteettisempi, toimivampi ja taloudellisempi. Palvelumuotoilulla ei kuitenkaan tarkoiteta yksityiskohtien työstämistä, vaan sitä sovelletaan kokonaisvaltaisesti palvelun kaikkien tasojen kehittämiseen. Käyttäjien osallistaminen kehittämistyöhön on keskeistä. Näin luodaan käyttäjille helppokäyttöisiä ja hyödyllisiä palveluita. (Ojasalo ym. 2015, 71–74.)

Sopimuksen laatija, tyypillisimmin juristi, harvoin kokee työskentelevänsä viestinnän parissa. Juristi kuitenkin laatii asiakirjoja, joiden tarkoituksena on sisältää sopimuksen kannalta olennaista tietoa ymmärrettävässä muodossa. Tällöin saatetaan olla tilanteessa, jossa sopimuksen sisällössä keskitytään ainoastaan oikeudelliseen pätevyYTEEN. Varsinaisten sopimusosapuolten saattaa olla hankala lukea ja ymmärtää sopimusehtoja ja varsinainen sopimuksen toteutus ei toteudu tarkoitetulla tavalla. (Passera & Haapio 2013, 39.) Sopimustekstien ollessa vaikeaselkoisia, päädytään ne usein hyväksymään lukematta. Toisaalta vaikeaselkoisuus voi johtaa myös siihen, että sopimuksia ei synny, joka voi haitata liiketoimintaa. (Haapio 2012.)

Passera ja Haapio (2013, 40–41) tutkivat sopimusten käyttäjien kokemia ongelmia kvalitatiivisen aineiston avulla ja tunnistivat neljä eri näkökulmaa käyttäjien kokemista ongelmista: käyttötarkoitus ja ympäristö; käyttäjän kognitiiviset ominaisuudet ja käyttäjien tehtäväkohtaiset informaatiotarpeet; asiakirjan kieli, tekstin asettelu ja visuaalinen ilme sekä sopimusehtojen varsinaisen sisällön hyödynnettävyys ja ns. näkymättömät ehdot (kuva 4).



Kuva 4. Käyttäjälähtöisten sopimusten neljä näkökulmaa. (Mukaien Passera & Haapio 2013, 41)

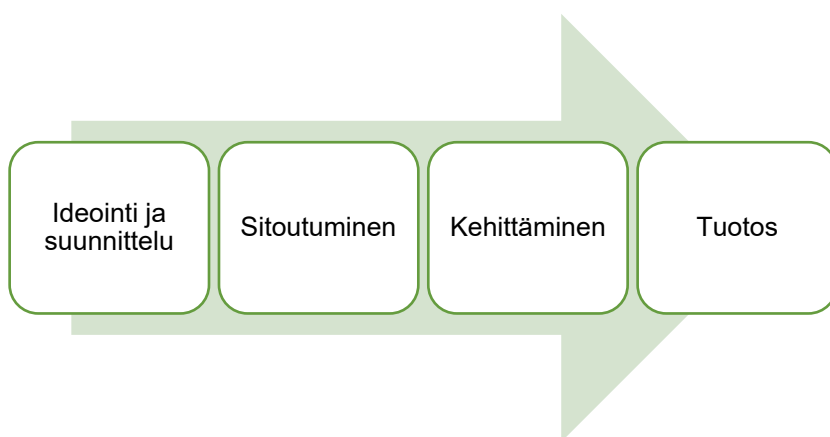
Passera ja Haapio (2013, 41–44) korostavat visuaalisuuden näkökulmaa tutkimuksessaan. Edellä kuvattujen neljän näkökulman avulla vertailtiin käyttäjien kokemuksia tavallisten vain tekstiä sisältävien sopimusten ja visuaalisten sopimusten välillä. Tutkijat huomasivat, että visuaalisuuden avulla tiedon löytäminen asiakirjasta on helpompaa ja sopimusten sisällön yhdistäminen käytännön prosesseihin on selkeämpää. Tällä tavoin tieto- ja tulkintaeroja voidaan pienentää osapuolten välillä ja sopimus muuttuu sopimusehdistä käytännössä toteutettaviksi toimenpiteiksi.

5 Kehittämistyön suunnittelu

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on osoittaa ammatillista asiantuntijuutta tuotoksella. Tuotos muodostetaan kehittäviä ja tutkimusotteellisia toimintatapoja hyödyntäen ja sen kehittämisprosessia kuvataan raportoimalla tuotoksen lähtökohtia, tehtyjä valintoja ja ratkaisuja. Toiminnallisen opinnäytetyön kehittämistyön tavoitteena on luoda ammatillinen tuotos, joka palvelee tarkasti jotakin tiettyä kohderyhmää. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022, 10–11.) Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2015, 21) kuvaavat tutkimuksellisen otteen kehittämistyössä olevan järjestelmällistä, analyttistä ja kriittistä kehittämistä, jossa kehittämisen tuotos rakentuu olemassa olevan tiedon päälle.

Kostamon ym. (2022, 12) kuvaavat toiminnallista opinnäytetyötä neliportaisella rakenteella (Kuva 5). Rakenteen vaiheet ovat ideointi ja suunnittelu, sitoutuminen, kehittäminen sekä tuotos. Rakenne kuvaa toiminnallisen opinnäytetyön eri vaiheita loogisesti kuitenkin sulkematta eri tyyppisiä kehittämistapoja ulkopuolelleen. Sen avulla on myös helpompi ymmärtää miten varsinainen kehittämistyö kannattaa paloitella jo suunnitteluvaiheessa, jotta työn aikataulutaminen on helpompaa.

Ideointi ja suunnitteluvaihe käsittää opinnäytetyön tavoitteiden asettamisen, kohderyhmän määrittelyn, tietoperustan sekä menetelmävalintoja. Sitoutumisen alle jäsenyy toimintasuunnitelma, joka käytännössä tarkoittaa ideointivaiheessa koottujen ajatusten koostamista suunnitelmalliseksi ja aikataulutetuksi kokonaisuudeksi. Kehittämisvaiheeseen kuuluu tuotoksen kehittämiseen tarvittavan aineiston kerääminen sekä työstövaiheet välipalautteineen. Viimeiseinä muodostuu tuotos, jonka rinnalla valmistuu myös raportti kehittämistyön vaiheista. (Kostamo ym. 2022, 12.)



Kuva 5. Toiminnallisen opinnäytetyön kehittämisprosessin rakenne. Mukailten Kostamo ym. 2022, 12

5.1 Ideointi ja suunnittelu

Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohtana on kehitettävän kohteen ja siihen liittyvien tekijöiden tunnistaminen. Tämän jälkeen voi työlle määrittää alustavat tavoitteet. Kehittämistyön lähtökohdat voidaan jakaa ongelmaperustaiseen ja uudistamisperustaiseen kehittämiseen. Käytännössä kehitettävä kohde on jokin ongelma, jota lähdetään ratkaisemaan. Kyseessä voi olla myös kokonaan uutta ratkaisua hakeva hanke. (Ojasalo ym. 2015, 23–26).

Kostamo ym. (2015, 17–18) kuvaavat ideoinnin ja suunnittelun olevan opinnäytetyön keskeisten teemojen valintaa, eli työn rajaamista. Lähtökohtana olevan kehittämiskohteen ohella työlle tulee määritellä alustavat tavoitteet eli se mitä ollaan kehittämässä, kenen tarpeisiin ja missä toimintaympäristössä. Sen mukaisesti tuotoksen taustalle määritellään tietoperusta ja suunnitellaan opinnäytetyöhön liittyvät tekstit. Ojasalon ym. (2015, 27–31) lähtevät myös lähestymään työn rajaamista tiedonhankinnan näkökulmasta. Tiedonhankinta ei ole puhtaasti tieteellisen tiedon hankintaa, vaan myös tieto kehittämisen kohteesta, kohderyhmästä ja yrityksen toimintaympäristöstä on merkittävää. Vasta tämän jälkeen määritellään varsinainen kehittämistehtävä ja luodaan tietoperusta.

5.2 Kehittämisen prosessin alkutilanteen määrittely

Tämän kehittämisen prosessin suunnittelu aloitettiin tekemällä alkukartoitus toimeksiantajan tarpeista ja tavoitteista kehittämistyölle ja sen myötä syntyvälle tuotokselle. Alkukartoituksen pohjalta kirjattiin ylös tavoitteet, ja niiden pohjalta muodostettiin aikataulullinen suunnitelma. Tämä kehittämistyö ajoittui välille elokuu 2023 – marraskuu 2023. Kehittämistyön viimeinen vaihe, eli tuotoksen vieminen käytäntöön jää tämän opinnäytetyöraportin ulkopuolelle, sillä se sijoittuu alkuvuoteen 2024. Aikataulu määriteltiin toimeksiantajan toiveiden mukaiseksi, mutta samalla siihen vaikutti myös opinnäytetyöntekijän tavoite valmistua joulukuksi 2023.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja tarjoaa asiakkailleen yhteiskäyttötiloja, joissa asiakkaille on tarjolla erilaisia puuntyöstöön liittyviä koneita ja työkaluja. Asiakastilat ovat asiakkaiden käytössä vuorokauden ympäri. Yritys on muodoltaan osakeyhtiö ja sen päätoimiala on rakennuskoneiden ja laitteiden vuokraus ja leasing. Sen liikevaihto oli 28 000 € vuonna 2022. Kokoluokaltaan toimeksiantajayritys on mikroyritys ja sillä ei ole tällä varsinaisia työntekijöitä. Yrittäjä työskentelee yrittäjyyden ohella päätoimisesti muualla. Toimeksiantajan asiakkaat voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan: kuluttaja-asiakkaisiin ja elinkeinoa harjoittaviin asiakkaisiin. Eri ryhmille tarjottavat tuotteet eroavat hieman toisistaan, ja niiden tarkempi sisältö on esitelty myöhemmin tämän raportin aikana.

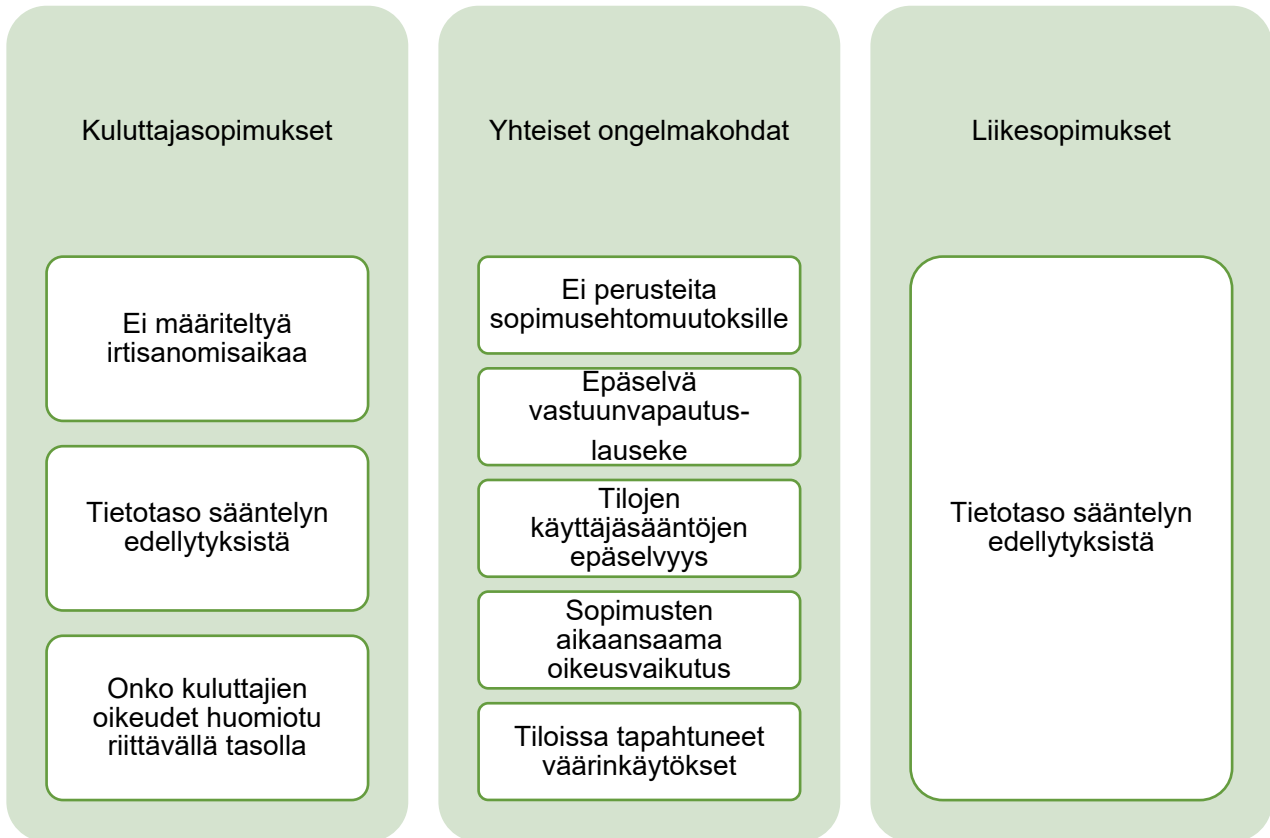
Toimeksiantajan tarve uusille sopimus pohjille oli selkeä, sillä olemassa olevat sopimukset eivät olleet kokonaisuudessaan tarkoituksenmukaisia, ne eivät olleet sääntelyn mukaisia ja niistä puuttui

kokonaan sopimusten muutoksiin liittyvät ehdot. Toisin sanoen sopimuksissa oli puutteita ja virheitä, jotka johtivat siihen, etteivät ne saavuttaneet niiden tarkoittamaa oikeusvaikutusta.

Toimeksiantajan tarvetta sopimus pohjille voidaan tarkastella myös yritys vastuun näkökulmasta. Yritysvastuun voidaan kuvata jakautuvan kolmeen keskeiseen elementtiin, jotka ovat taloudellinen, sosiaalinen ja ympäristövastuu (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 7–8). Taloudellisesta näkökulmasta käsiteltäviksi aiheiksi nousivat mm. sopimusten vastuukysymysten taloudelliset riskit sopimuksen sisäisissä sekä ulkoisissa vastuukysymyksissä. Sosiaalisen vastuun näkökulmasta pohdittavaksi muodostui sopimusehtojen vaikutukset sopimuskumppaniin, sekä sopimusehtojen kohtuus asiakkaan näkökulmasta. Ympäristövastuun näkökulmasta sopimusehdoilla pyrittiin tarkentamaan asiakkaiden jätteiden käsittelyyn liittyvää ohjeistusta. Yritysvastuuseen liittyvien kysymysten osalta tutkijan rooli oli vastata niihin oikeudellisesta näkökulmasta, ja pohtia miten niihin voidaan ottaa kantaa sopimus pohjia hyödyntämällä.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa alkoi kartoittamalla mitä nykyiset sopimukset sisältävät, millaisia puutteita sopimuksissa on, sekä millaisia oikeusvaikutuksia uusituilla sopimuksilla haluttaisiin saavuttaa. Lisäksi keskustelussa käytiin läpi, millaisia palveluita toimeksiantaja tarjoaa, ja minkä tyyppisiä asiakkaita sillä on sopimuskumppaneinaan. Ennen aloituskeskustelua sain tarkasteltavaksi nykyisten asiakkaiden kanssa tehtyjä sopimuksia.

Keskustelua sopimuksista käytiin sopimuskohtaisesti, ja samalla luontaisesti keskustelu jakautui myös erityyppisiin sopimuskumppaneihin. Sopimuskumppaneina toimii kuluttaja-asiakkaita ja elinkeinoharjoittajia, ja sopimusten sisältö määräytyy tämän perusteella. Keskustelun perusteella sopimusehdoista löytyi puutteita niin toimeksiantajan kuin asiakkaiden näkökulmasta (Kuva 6). Ongelmakohtia nousi esiin myös pitkin prosessin kulkua aloituskeskustelun lisäksi. Osa haasteita koski kaikkia sopimuksia ja osa taas keskittyi tietyn sopimuskumppanityypin kanssa tehtyihin sopimuksiin.



Kuva 6. Toimeksiantajan esille nostamat vanhojen sopimusten ongelmakohdat

Erityisesti keskustelun aikana nousi esiin huomio toimeksiantajan epävarmuudesta koskien sopimusehtojen sääntelynmukaisuutta. Nykyisten sopimusehtojen taustalla on edellisen omistajan tekemät sopimusehdot, joita sovelletaan kaikkiin nykyisiin asiakkaisiin. Sopimuksia on siirretty sähköiseksi omistajanvaihdoksen jälkeen, ja uudet sopimukset tehdään nykyisin sähköisessä muodossa. Vaikka omistajanvaihdoksesta on jo muutama vuosi aikaa, ei sopimusehtoja ole päivitetty kuin vähäisiltä osin. Palveluntarjoajalla ei siis ollut tietoa, ovatko esimerkiksi kuluttajien kanssa tehdyt sopimukset jollain tasolla kuluttajiin sovellettavan sääntelyn vastaisia. Myös vastuuvapauslausekkeen pätevyys oli pohdinnan alla. Voimassa olleiden sopimusten mukaan asiakas on veloitettu itse vakuuttamaan itsensä mahdollisten tiloissa tapahtuvien vahinkojen osalta, eikä toimeksiantajalla ollut ehdon osalta varmuutta, onko se sääntelyn mukainen ja siten asiakasta sitova.

Yksi keskustelussa esiin noussut näkökulma oli tiloissa tapahtuneet väärinkäytökset. Tyypillisin ongelma oli asiakkaiden tiloihin jättämät tavarat. Suuret tavarat vievät tilaa työskentelyltä ja sen lisäksi ne lisäävät palokuormaa. Sopimusehtojen puitteissa asiakkailla on oikeus säilyttää tiloissa vain pieniä omia ajankohtaisesti työstettäviä tuotteita ja pieniä työkaluja. Toinen ongelmakohta liittyy toimeksiantajan omistamien koneiden ja laitteiden väärinkäyttöön, jonka vuoksi laitteita on rikkoutunut. Asiakas olisi tällaisessa tilanteessa korvausvelvollinen vahingonkorvauslain (412/1974, jäljempänä VahL) 2 luvun 1 § mukaisesti. Riittäviä keinoja tapahtuneen selvittämiseen ei ole, joten

kustannus lieveilmiöineen jää toimeksiantajan vastuulle. Ongelmakohtien ratkaisemiseksi toimeksiantaja pohti videovalvontaa, mutta sen osalta hänellä ei ollut tietoa onko valvonta lainmukaista. Kiitettävänä voidaan todeta keskusteluissa nousseiden peruskysymysten olleen, onko tämä sopimukseen liittyvä toimintatapa sääntelyn mukainen, ja mitkä kaikki tekijät tulee ottaa huomioon sopimuksia tehtäessä.

Alkukartoituksen jälkeen esiin nousseet ongelmakohdat summatiin. Erityisesti kuluttajasopimuksissa tietosuojalausekkeen puuttuminen sekä sovellettavien käyttäjäehtojen liittyminen toisiinsa kiinnittivät huomiota. Käyttöehtoja löytyi osittain avoimilta verkkosivuilta, ja lisäksi myös salasuojaus sivun takaa. Sivulla oli näkyvillä vastuuvapautus, mutta ei varsinaisia käyttöehtoja. Liikesopimusten osalta huomio kiinnittyi sovellettavaan lainsäädäntöön. Vanhat liikesopimukset oli rakennettu soveltaen lakia liikehuoneiston vuokrauksesta, mutta pohdinnan alle jäi kyseisen lain soveltuvuus toimeksiantajan liikesopimukseen.

5.3 Tavoitteet, rajaukset ja kohderyhmä

Kehittämistyön tavoite määriteltiin alkukartoituksen pohjalta. Tavoitteena on luoda toimeksiantajalle sääntelyn edellytykset täyttävät ja tarvittavat oikeusvaikutukset aikaansaavat vakioehtoiset sopimus pohjat, joita voidaan käyttää kuluttaja- ja liikeasiakkaiden kanssa tehtyihin kestopopimuksiin. Sopimus pohjien tulee olla sisällöltään selkeässä ja helposti ymmärrettävässä muodossa, johon hyödynnetään oikeusmuotoilun elementtejä. Lisäksi kehittämistyön aikana huomattiin tarve tietosuojaselosteen luomiselle, sillä asiakkaiden henkilötietoja käsitellään sopimukseen perustuen.

Kehittämistyö rajattiin yhdessä toimeksiantajan kanssa neuvotellen koskemaan näitä kahta sopimus pohjaa sekä tietosuojaselostetta. Sopimus pohjiin sisällytettiin samalla myös ns. yleiset käyttö säännöt, joiden noudattaminen on sopimuksen tarkoittaman oikeusvaikutuksen toteutumisen perusedellytys. Keskustelua käytiin myös toiminnan laajentamisen kannalta tärkeistä näkökulmista, sillä suunnitelmana on myöhemmässä toiminnan laajentaminen esimerkiksi franchising-ketjuksi. Näkökulma laajentamisesta päätettiin pitää taustatekijänä mielessä, mutta varsinainen franchising sopimus pohjien luominen ei tämän opinnäytteen laajuuden puitteissa ole mahdollista. Nämä sopimus pohjat toimivat myös toiminnan pohjana, joten on myös tärkeää, että niiden sisältöön kiinnitetään huomiota ennen mahdollisia laajenemissuunnitelmia.

Oikeusmuotoilun näkökulma työskentelyssä on kokonaisvaltainen, ja sen toteuttamistapana on käyttäjälähtöisyyden huomioiminen kokonaisvaltaisesti työskentelyn aikana. Opinnäytetyön laajuudesta ja käytävissä olevista resursseista johtuen puhtaasti oikeusmuotoiluun sidottua kehittämistyötä ei tämän kehittämissuunnitelman aikana kuitenkaan tehdä.

Tuotoksen eli vakioehtoisten sopimus pohjien kohderyhmänä toimii toimeksiantajayrityksen lisäksi yrityksen asiakkaat. Nämä asiakkaat toimivat sopimusosapuolina eli kehitettävät sopimus pohjat ja sitä kautta sopimukset solmitaan toimeksiantajan ja asiakkaiden välille. Sopimukset ovat vakioehtoisuudestaan huolimatta yksittäisen asiakkaan ja toimeksiantajan välisiä. Sopimus pohjat on jaoteltu sopimuskumppanin mukaan, sillä kumppanin asema määrittää sopimukseen sovellettavan lainsäädännön.

Toimintaympäristön keskiössä oli liiketoiminta-alueen määrittely: toimeksiantaja on Suomessa toimiva yritys, joka toimii pääasiassa kuluttaja-asiakkaiden sekä kotimaisten liikeasiakkaiden kanssa. Tähän on syynä palvelun keskittyminen fyysiseen toimipaikkaan. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä sopimuskumppanin toimivallan lähtökohdan määrittäessä tarkemmin sovellettavan lain. Sopimuksen osapuolet ovat pääsääntöisesti varsin pieniä toimijoita, mikroyrityksiä ja kuluttajia. Tämän vuoksi heidän osaamisensa ja resurssinsa ovat oikeudellisen osaamisen näkökulmasta yleisellä tasolla rajoittuneet, joka tukee tuotoksen muodostamista käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. Tällöin myös kohderyhmällä saattaa olla tiettyjä mielikuvia, miten esimerkiksi sopimuksella voidaan asioista sopia, tai eriäviä käsityksiä siitä mikä merkitys sopimuksen tekemisellä on asioiden toimivuuden ja oman oikeusturvan kannalta.

Kehittämistyön rajoittavia tekijöitä ovat aikataulullinen paine, jonka vuoksi kehittämistyötä tehdään varsin tiiviillä aikataululla. Aikaan liittyvien resurssien lisäksi työskentelyssä tulee huomioida myös muut resurssit, erityisesti kehittämistyön kohteena olevan tuotoksen oikeudellista pätevyyttä arvioivan palautteen osalta. Kehittämistyötä tehdään toimeksiantajan kanssa yhdessä, mutta juridisen näkökulman arvioimiseksi toimeksiantajalla ei ole mahdollisuutta antaa työstä palautetta.

Kehittämistyön tuotoksen lopputulosta arvioidaan konstruktivisen tutkimuksen lähestymistavan näkökulmasta. Tällöin tuotosta arvioidaan sen tosiasiallisen toimivuuden perusteella. Tuotoksen ongelmanratkaisun tulee perustua teoreettisesti perusteltuun ratkaisuun ja tämä on myös konstruktivisen tutkimuksen tuotoksen tunnuspiirre. (Ojansalo 2015, 65–71.)

Tämän opinnäytetyön tuotoksen käytettävyyttä arvioidaan kahdesta näkökulmasta: oikeudellisesta ja käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. Oikeudellisen näkökulman tarkoituksena on varmistaa, että tuotos on sitä koskevan sääntelyn mukainen, se ei sisällä kohtuuttomaksi tulkittavia ehtoja, eikä siinä ole tekijöitä, jotka voisivat johtaa sopimuksen pätemättömyyteen. Käyttäjälähtöisen näkökulman on varmistaa, että sopimus on muotoiltu niin, että sen osapuolet ymmärtävät sen tarkoituksen ja siihen liittyvät ehdot. Tällöin sopimuksella käytetty kieli on käyttäjälähtöistä, sopimus on selkeästi ja loogisesti rakennettu, ja sen tarkoitus on kaikille osapuolille selkeä.

5.4 Lähestymistapa

Ennen kehittämismenetelmien valintaa tulisi pohtia lähestymistapaa, jolla kehittämistyötä johdetaan. (Ojasalo ym. 2015, 36.) Kostamo ym. (2022, 11) näkevät toiminnallisen opinnäytetyön itsessään olevan kehittämisprosessin lähestymistapa, joka tulisi erottaa esimerkiksi tapaustutkimuksesta ja toimintatutkimuksesta. Lähestymistapaa on kuvattu tämän pääluvun ensimmäisessä kappaleessa. Kuvaus sisältää piirteitä Ojasalon ym. (2015, 37–39) kuvaamista muista kehittämistyön lähestymistavoista, joita ovat mm. konstruktiiivinen tutkimus, palvelumuotoilu ja innovaatioiden tutkiminen ja tuottaminen.

Konstruktiiivisella tutkimustavalla tavoitellaan käytännön ongelman ratkaisevan tuotoksen luomista. Kehittämistyö sitoutuu aikaisempaan teoriaan, ja se on tiivistä vuoropuhelua käytännön ja teorian välillä. Keskeisessä asemassa on myös käytännössä todettava tuotoksen toimivuus ja hyödyllisyys ja sitä kautta muodostuva arvio tuotoksesta. Lähestymistavan edellytyksenä on tiivis yhteistyö tutkijan ja toimeksiantajan välillä, jolla varmistetaan tuotoksen muotoutuvan tavoitetaan vastaavaksi. Ratkaisuiden tulee olla myös teoreettisesti perusteltuja. (Ojasalo ym. 2015, 37–38 & 65–71)

Tutkimustyössä menetelmät voidaan jakaa kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin menetelmiin, eli jotakin numeerista mittaavaan ja analysoivaan menetelmään sekä laadullisesta näkökulmasta tosiallista elämää tutkiviin menetelmiin. Kehittämistyössä ei kuitenkaan voida tehdä näin selkeää jakoa tutkimuksellisesta näkökulmasta huolimatta, vaan menetelmät toimivat enemmän työvälineinä. Tyypillisiä kehittämistyön menetelmiä ovat haastattelut, havainnointi, erilaiset kyselyt ja dokumentti-analyysi. (Ojasalo ym. 2015, 105.)

Tässä opinnäytetyöraportissa kuvattua tuotosta lähestyttiin toiminnallisen opinnäytetyön lähestymistavalla kehittävin sekä tutkimusotteellisin toimintatavoin samalla konstruktiiivista tutkimustapaa hyödyntäen.

Kostamon ym. (2022) lähestymistapa valikoitui sen konkreettisuuden ja sovellettavuuden takia. Kirjoittajat kuvaavat toiminnallisen opinnäytteen olevan oma kokonaisuutensa verrattuna liiketoiminnan kehittämiseen. Lähestymistapa huomioi opiskelijan lähtökohdat kehittämistyöhön. Kirjan otsikko ”Kirjoita itsesi asiantuntijaksi” kuvaa osuvasti opinnäytetyöskentelyn lähtökohtaa. Kirjoittaja ei prosessin alussa ole vielä asiantuntija, mutta maaliviivalle saapuessaan hänestä on sellainen tullut. Konstruktiiivisen tutkimuksen lähestymistapa korostuu sen sijaan erityisesti tuotoksen ja siihen valittujen ratkaisuiden hyödynnettävyyden arvioinnissa.

5.5 Kehittämistyön menetelmävalinnat

Kostamo ym. (2022, 17 & 65–67) kuvaavat kirjoittamisprosessin olevan jo itsessään kehittämismenetelmä, joka kietoutuu pariksi tutkivan kehittämispöcessin kanssa. Opinnäytetyöraportti ei siis ole heidän mukaansa erillinen osa, jonka voisi jättää viimeiseksi, vaan testiä työstetään jatkuvasti esimerkiksi kirjaamalla työn vaiheita ylös. Myös Juha T. Hakala (2022, luku Opinnäytteen kirjoittaminen) kehottaa ottamaan kirjottamisen osaksi kehittämistyötä, mutta hänen näkökulmansa kokonaisuudessaan kuitenkin eriyttää raportoinnin omaksi vaiheekseen. Myös konstruktivisessa tutkimuksessa korostetaan jatkuvan dokumentoinnin tärkeyttä (Ojansalo ym. 2015, 67).

Erilaisia menetelmiä on valtava määrä, ja niitä voidaan hyödyntää eri tavoin riippuen kohdejoukosta ja lähestymistavasta. Kehittämistyö ei pääsääntöisesti ole yksilötyötä, vaan siihen tarvitaan myös yhteisöllisiä näkökulmia. Menetelmävalinnassa olennaista ymmärtää, minkä tyyppistä tietoa on tarve kerätä tai tuottaa ja missä sitä on tarkoitus hyödyntää. (Ojansalo ym. 2015, 40.)

Tämän kehittämistyön tuotos on juridinen asiakirja, jonka on täytettävä tietyt edellytykset saavuttaakseen sille asetetut tavoitteet. Kehittämistyössä on toimittava sääntelyn, sopimusoikeudellisten periaatteiden ja sopimusten tulkinnan asettamien rajoitteiden puitteissa, jolloin myös käytettävissä olevat kehittämismenetelmät ovat rajatummät.

Kehittämistyön menetelmävalinnan lähtökohtana oli konstruktivisesta lähestymistavan mukainen jatkuva keskustelu ja palaute toimeksiantajan kanssa, jonka avulla voidaan varmistaa tuotoksen vastaavan toimeksiantajan sille asettamia tavoitteita. Kehittämistyön aikaista keskustelua voidaan käydä kyseenalaistaen, ratkaisuvaihtoehtoja perustellen, ja se johtaa kohti syntyvää ratkaisua lopulliseen muotoonsa.

Keskeisin valittu kehittämismenetelmä on työstettävän sopimusehdon peilaaminen olemassa olevaan lainsäädäntöön sekä oikeuskäytäntöön, erityisesti tarkastellen miten jotakin tietäntyyppistä sopimusehtoa on tulkittu oikeuskäytännössä. Samanaikaisesti tein vertailua kirjallisiin lähteisiin sopimusten koostamisesta ja niissä esiintuotuihin näkökulmiin tulkintaongelmista. Menetelmän tarkoituksena on varmistaa, että kehittämieni sopimusphjien sisältö on tulkittavissa samoin lukijasta riippumatta. Menetelmä vastaa käytännössä mielestäni yhdellä tapaa toteutettua benchmarkingia.

Benchmarking menetelmän tarkoituksena on verrata omaa kehitettävää tuotosta johonkin toiseen vastaavaan tuotokseen. Tarkoituksena on tunnistaa oman työn heikkouksia ja sitä kautta luoda niiden ratkaisemiseen johtavia tavoitteita. (Ojansalo ym. 2015, 43.)

Toisella tapaa benchmarkingia hyödynnetään tutustumalla eri toimijoiden luomiin sopimusehtoihin jonkin tietyn aihealueen piirissä. Tämän tarkoituksena on tarkastella sopimuksia erityisesti

oikeusmuotoilun näkökulmasta. Samalla menetelmä toi myös tietoa siitä, miten jotain säännöstä pääsääntöisesti tulkitaan oikeuskäytännön ulkopuolella.

Yhtenä kehittämismenetelmävaihtoehtona olivat asiantuntijahaastattelut. Asiantuntijahaastattelu ei ole itsenäinen haastattelumenetelmä, vaan siihen voi hyödyntää laajasti erilaisia haastattelutapoja. Asiantuntijahaastattelun motiivi on selvittää miten haastateltava toimi tai toimisi vastaavan tuotoksen käsittelyssä. (Alastalo, Åkerman & Vaittinen 2017, luku 9). Haastatteluita voidaan toteuttaa monin eri menetelmin, ja jaotteluperusteena on yleensä haastattelurungon struktuuri. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset esitetään aina samassa muodossa ja vastausvaihtoehtoja on rajattu. Struktuurin löyhetessä kysymysrungossa on enemmän liikkumavaraa ja vastaajien mahdollisuus vastata laajemmin ja omasanaisemmin laajenee. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021, alaluku Haastattelut.)

Asiantuntijaosaamista päädyttiin hyödyntämään varsinaisten haastatteluiden sijaan tuotoksen kehittämiseen tarvittavan palautteen saamiseen sekä tuotoksen käytettävyyden arviointiin. Toimeksiantajalla ei ollut mahdollisuutta antaa palautetta tuotoksesta juridisesta näkökulmasta, ja asiantuntijapalautteiden avulla ratkaistiin tämä kehittämistyötä rajoittava tekijä. Juridista osaamista omaavan asiantuntijan antama palaute lisää tuotoksen luotettavuutta, sillä juristin osaaminen oikeudellisesta näkökulmasta on luonnollisesti huomattavasti laajempi kuin liiketaloudellisen koulutustaustan omaavalla opinnäytetyön tekijällä. Haastatteluita olisi voinut hyödyntää myös esimerkiksi kehittämistyön suunnitteluun kartoittamalla miten eri tavoin asiantuntijat kokevat työskentelyn olevan järkevää. Tämän kehittämistyön kannalta oikeudellisesta näkökulmasta tuleva palaute on kuitenkin merkityksellisempää.

Menetelmävaihtoehtona oli myös asiakkaiden näkökulman hyödyntämisestä osana kehittämisprosessia. Asiakkaiden näkökulmaa voisi hyödyntää sopimusehtojen tulkittavuuden arvioinnissa, ja sitä kautta olisi mahdollista löytää esimerkiksi ehdot, jotka lukija ymmärtää eri tavoin kuin kirjoittaja on ne tarkoittanut. Lisäksi asiakkailta saatava näkökulma olisi hyödyllinen käyttäjälähtöisyyden arvioinnissa. Asiakasnäkökulmien tutkimusmenetelmänä voisi toimia haastattelu tai jonkinlainen kyselylomake. Aihe jäi kehittämisprosessin ideointivaiheessa hautumaan ja prosessin edetessä tämä kehittämisenäkökulman jätettiin pois työstä. Tämän syynä oli kehittämismenetelmään käytettävä aika verrattuna siitä saatavaan lisäarvoon. Lisäarvo olisi todennäköisesti muodostunut asiakkaiden luomasta tulkinnasta sopimusehdoista, jolloin sitä olisin voitu verrata aiottuun tarkoitukseen. Kuitenkaan sopimuksen pätevyys tai kohtuuttomuus arviointiin sillä ei olisi todennäköisesti saatu lisäarvoa etenkään kuluttaja-asiakkaiden kohdalla, sillä kuluttajan asema on niin voimakkaasti suojattu jo kuluttajansuojalain perusteella.

Esiteltyjen kehittämismenetelmien lisäksi tiedonhankinnassa sekä kehittämistyössä hyödynnettiin havainnointia. Havainnoinnin kohteena oli mm. toimeksiantajan tekemät liiketoiminnalliset päätökset sekä muiden toimijoiden tekemät ratkaisut jonkin asian suhteen.

Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, miten ihmiset tosiasiallisesti toimivat luonnollisessa toimintaympäristössään. Tämän avulla siis voidaan peilata sitä, toimivatko ihmiset niin kuin he ovat kertoneet toimivansa. Havainnoinnin avulla voidaan selvittää esimerkiksi, miten kohdetta käytetään. Havainnointi on järjestelmällistä ja siitä kerätään esimerkiksi havainnointipäiväkirjaa. Havainnoitsijalla voi olla eri tyyppisiä rooleja, jotka vaihtelevat ulkopuolisesta tarkkailijasta aktiiviseen osallistujaan. (Ojasalo 2015, 114–119.)

6 Kehittämistyön toteutus

Tämän luku kuvaa varsinaista kehittämisprosessia, sekä siihen liittyvää aineistoa. Luvun sisällön ei ole tarkoitus kuvata jokaisen sopimuslausekkeen työstämistä, mutta se kertoo teemoittain, miten tiettyyn ratkaisukokonaisuuteen on päädytty.

Kehittämissyö koostui kahdeksasta eri vaiheesta: alkukartoitus, tiedonhankinta, sovellettavan lainsäädännön valinta, sopimusrungon luominen, kirjattujen sopimusehtojen peilaaminen lainsäädäntöön ja oikeuskäytäntöön, toimeksiantajan palaute tuotosversiosta, asiantuntijapalautteista sekä tuotoksen käyttäjälähtöisyyden arvioinnista (Kuva 7). Vaiheet ovat pääpiirteittäin kronologisessa järjestyksessä, mutta osittain ne ovat myös päällekkäisiä. Osa kehittämisprosessin vaiheista ja käytetyistä menetelmistä koskee vain tiettyä osaa sopimuksessa ja osa kehittämissyötä koko sopimus pohjan laajuudelta.



Kuva 7. Sopimus pohjien kehittämissprosessin osa-alueet

6.1 Tiedonhankinta ja aineisto

Kehittämissprosessissa käytetty aineisto koostui toimeksiantajalta saadusta materiaalista, Marita Willmanin (3.5.2023) luomasta sopimuksen tarkistuslistasta, erilaisista oikeuslähteistä, oikeudellisista informaatiolähteistä, muusta kirjallisuudesta ja verkkolähteistä sekä asiantuntijoiden kanssa käytyjen keskusteluiden avulla kerätystä materiaalista. Lisäksi aineistoon kuuluu havainnoimalla kerätty aineisto. Oikeusmuotoilun osalta lähdeaineistona hyödynsin kirjallisuutta ja vertaisarvioitua tutkimusartikkelia.

Oikeuslähteellä tarkoitetaan lähteitä, jotka toimivat oikeudellisen ratkaisutoiminnan ja oikeustieteiden perustana. Oikeuslähteitä ovat mm. laki, lakien esityöt, oikeuskäytäntö ja oikeuskirjallisuus. Oikeudellisella informaatiolla tarkoitetaan oikeudesta, oikeudellisesta toiminnasta ja oikeusinstituutiosta kertovia lähteitä, jotka kertovat oikeuslähteiden sisällöstä eri tavoin yleensä sähköisessä tai painetussa muodossa. Informaatiolähteiden osalta on tärkeää tunnistaa luotettava lähde. (Eduskunta s.a.)

Tämän kehittämisprosessin keskeisimpiä oikeuslähteitä olivat kuluttajansuojalaki, oikeustoimilaki, tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki, mainittujen lakien esityöt sekä lakien sääntelyyn pohjautuvat eri tuomioistuinten ratkaisut sekä oikeuskirjallisuus. Keskeisimpiä oikeudellisia informaatiolähteitä olivat KKV:n ja tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivut. Sopimusoikeudellisten periaatteiden ja tulkintatapojen ymmärtäminen on olennaista sopimuksen muodostamisen kannalta, jonka vuoksi niiden olemassa olo osana aineistoa on välttämätöntä. Aineiston käyttöä kehittämisprosessissa on kuvattu Taulukko 1. Taulukossa ei ole kuvattuna erikseen oikeudellista muotoilua, sillä sen voidaan katsoa olevan kokonaisuutena osa jokaista kehittämisprosessin vaihetta.

Taulukko 1. Aineiston käyttö eri kehittämisprosessin vaiheissa

Aineistolähde	Sovellettava lainsäädäntö	Sopimus pohjan perusrunko	Tietosuoja-seloste	Yleiset käytösäännöt
Toimeksiantaja	x	x	x	x
Tarkistuslista		x		
Oikeuslähde	x	x	x	
Oikeudellinen informaatiolähde			x	x
Muu kirjallisuus			x	
Muu verkkolähde			x	x
Asiantuntijapalaute	x	x		x

Toimeksiantajalta saatu aineisto koostui vanhoista sopimus pohjista, vastuuvapauslausekkeesta sekä muista sopimusehtoihin liittyvistä asiakirjoista. Toimeksiantajan verkkosivuilta kerätty materiaali koostui pääasiassa toimintaympäristöön ja sopimusehtoihin liittyvistä teksteistä ja kuvista. Lisäksi toimeksiantajalta kerättiin materiaalia havainnoiden, keskustellen ja muistiinpanoja tehden. Keskusteluja käytiin useissa eri tilanteissa ja pienissä osissa. Näiden keskustelujen osalta kyseessä ei ollut varsinainen haastattelu, jonka vuoksi keskustelun sisältö on ainoastaan referoitu kirjallisiin muistiinpanoihin. Työskentelyssä hyödynnettiin myös Wordin toiminnallisuuksia, kuten kommenttityökalua.

Asiantuntijapalautteiden osalta aineistoa kerättiin kahdessa eri muodossa: asiantuntijoiden tuotosversiolle tekemien merkintöjen avulla sekä keskustellen. Keskusteluiden aikana tein pääkohdista muistiinpanoja, jonka lisäksi keskustelut tallennettiin. Tallenteet litteroitiin sanasta sanaan, mutta litteraatteja ei hyödynnetty varsinaisessa kehittämistyössä, sillä muut aineistonkeruutavat muodostivat riittävän tarkan kuvan annetusta palautteesta ja kehitysehdotuksista.

6.2 Sovellettava lainsäädäntö

6.2.1 Kuluttajasopimukseen sovellettava lainsäädäntö

Sovellettavan lainsäädännön tunnistamisessa lähdin liikkeelle liiketoiminnan ja palveluiden määrittelemisestä. Kuluttajille tarjottava tuote sisältää henkilökohtaisen vapaan pääsyn yhteiskäyttötiloihin, käyttöoikeuden tiloissa oleviin työkaluihin ja laitteisiin sekä yhteisiin sosiaalitoiloihin. Yhteiskäyttötiloissa asiakkaila on käytettävissään nimeämättömiä työpisteitä, joissa omien työkalujen ja muiden tavaroiden säilyttäminen ei ole pitkäaikaisesti sallittua. Mikäli omien tavaroiden säilytykselle on tarve, tulee siitä sopia erikseen. Tuote on hinnoiteltu kuukausihinnalla. Sopimus kolmen kuukauden mittaisen määräaikaisen jakson jälkeen toistaiseksi voimassa oleva, ja sen irtisanomisaika on laskutuskauden loppuun.

Sovellettavan lainsäädännön löytämiseksi tulee arvioida, mikä myytävä tuote oikeastaan on. Arvonlisäverolain (1501/1993) esitöissä (HE 88/1993 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle arvonlisäverolaiksi, 10–11) todetaan aineellisten hyödykkeiden olevan tavaroiden luovutusta. Määritelmän mukaisesti kiinteistöt ovat aineellisia hyödykkeitä. Palvelun luovutus sen sijaan on muun kuin irtaimen tavaran luovutusta eli esimerkiksi tavaroiden käyttöoikeuden luovutus. Näin ollen kiinteistön käyttöoikeuden luovutus on palvelu.

Toimeksiantajan tapauksessa voidaan käytännössä puhua asiakkaalle luovutettavasta käyttöoikeudesta yhteiskäyttötiloihin. Kiinteistön käyttöoikeuden luovutuksen määritelmä ei kuitenkaan ole oikeudellisesta näkökulmasta näin laaja. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisussa (KHO 2020:99) viitataan keskusverolautakunnan (KVL 18/2019) ennakkoratkaisun mukaisesti unionin oikeuskäytäntöön. Oikeuskäytännön mukaisesti kiinteistön käyttöoikeuden luovutukseksi määritellään tilanne, jossa vuokralaisella on vastiketta vastaan oikeus hallita kiinteistöä omistajan tavoin ja sulkea muut kiinteistön ulkopuolelle.

Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisussa (KHO 2020:99) käsiteltiin tilannetta, jossa määriteltiin yhteiskäyttötoimistopalveluita tarjoavan yrityksen arvonlisäveron määräytymisperustetta. Yrityksen palvelutarjoamaan sisältyi erilaisia tuotteita, jossa asiakas sai yhteiskäyttötilassa käytettäväkseen joko nimeämättömän työpisteen tai nimetyn työpisteen oheispalveluineen. Lisäksi palvelutarjoamassa oli tuote, jossa asiakas sai käyttöönsä lukollisen toimistotilan, johon muilla ei ollut pääsyä.

Ratkaisussa todettiin, että palveluita tulee tarkastella kokonaisuuksina, eikä esimerkiksi kahvi tai kopiointipalveluita tule erotella erillisinä käsiteltäviksi tuotteiksi. Tuotekokonaisuudet, jossa asiakkaat työskentelivät yhteiskäyttötilassa nimetyllä tai nimeämättömällä työpisteellä, katsottiin olevan arvonlisäverolain 1:1 § mukaisesti verotettavia palveluita. Sen sijaan lukollisen tilan vuokraus katsottiin verotettavaksi mainitun lain 27 § mukaisesti huoneiston käyttöoikeuden luovutuksena.

Asian käsittelyn taustalla oli arvonlisäveron peruste, sillä tuotteen arvonlisäperuste vaikuttaa myös arvonlisäveron vähennysoikeuteen verotuksellisesti. Perusteesta voidaan kuitenkin myös päätellä sovellettavaa lainsäädäntöä, sillä 27 § mukainen käyttöoikeuden luovutus on käytännössä huoneen vuokraamista. Tällöin liikekiinteistössä tulisi sovellettavaksi laki liikehuoneiston vuokraamisesta.

KHO:n tulkinta antaa viitteitä toimeksiantajan palveluiden verotusperusteesta ja sitä kautta sovellettavasta lainsäädännöstä. Ratkaisuun peilaten toimeksiantajan tuotteet olisivat arvonlisäverolain 1:1 § mukaisesti verotettavia palveluiden myyntiä. Elinkeinoharjoittajien palveluiden myyntiä kuluttajille säädellään pakottavasti KSL:n mukaisesti.

KKV toteaa harrastusten kuuluvan kuluttajansuojalain piiriin, kun palveluntarjoajana on voittoa tavoitteleva yritys ja asiakas on tavallinen kuluttaja (Kilpailu- ja kuluttajavirasto s.a). KKV nostaa erikseen harrastuksiin liittyvästä yritystoiminnasta kuntosalitoiminnan, ja sen voidaan katsoa olevan osittain verrannollista toimintaa palveluntarjoajan toiminnan kanssa. Molemmissa tapauksissa asiakas käyttää yhteiskäyttötilaa pääasiassa itsenäisesti sopimuksen puitteissa. KKV linjaa sovellettavan lainsäädännön olevan pääosin kuluttajansuojalain 2 ja 3 luvun mukaista (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2011).

Sen sijaan KSL:n 8 luvun eräitä kuluttajapalvelusopimuksia koskevat säännökset eivät ole sovellettavissa toimeksiantajan liiketoimintaan. Mainitun lain 8:1 § mukaisesti soveltamisala on rajattu koskemaan palveluksia, joita elinkeinoharjoittaja suorittaa kuluttajalle, ja joiden sisältönä on irtaimen esineeseen, rakennukseen, muuhun rakennelmaan tai kiinteään omaisuuteen kohdistuva työ tai muu suoritus. Lain esitöissä todetaan, että säännöksen ulkopuolelle jäävät mm. kulttuuri- ja virkistyspalvelukset sekä irtaimen esineen vuokraamiseen ja säilyttämiseen liittyvät palvelut (HE 360/1992 vp, 26).

6.2.2 Liikesopimukseen sovellettava lainsäädäntö

Elinkeinoharjoittajille tarjottava palvelu sisältää pääsyyntä samoihin yhteiskäyttötiloihin, käyttöoikeuden työkaluihin ja laitteisiin sekä nimetyyn työpisteeseen, jossa omien työkalujen ja tuotteiden säilyttäminen on sallittua. Työpiste sijaitsee yhteiskäyttötilassa, ja asiakkaalla on mahdollisuus käyttää luokitettavaa kaappia tavaroidensa säilyttämiseen. Erillistä omaa, henkilökohtaista tilaa ei kuitenkaan

ole käytettävissä. Tämä tuote voi sisältää käyttöoikeuden useammalle asiakasyrityksessä työskentelevälle henkilölle, joka on yksi määrittävä tekijä tuotteen hinnalle. Hinta on aikaperusteinen, ja se laskutetaan kuukausittain. Sopimus alkaa kolmen kuukauden kiinteällä jaksolla, jonka jälkeen se laskutetaan kuukausittain. Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva, ja se on irtisanottavissa sopimusehtojen mukaisesti.

Kolmantena tuotekokonaisuutena toimivat yrityksille tarjottavat kertaluontoiset tilaisuudet. Näiden palveluiden sisältö määritellään yksilöllisesti, mutta tyypillisesti yritys ostaa käyttöoikeuden verssaan tiloihin esimerkiksi päiväksi tietyn ryhmän tarpeisiin.

Toimeksiantajan aikaisemmat sopimukset elinkeinoharjoittajien kanssa pohjautuivat lakiin liikehuoneiston vuokraamisesta. Toimeksiantajalla on aikaisemmin ollut asiakkaita, jotka ovat vuokranneet kokonaisen lukittavan huoneen käyttöönsä verstastiloista. Heidän kohdallaan on ollut mainitun lain 61 § mukaisesti kyse alivuokrasuhteesta. Sopimuksia on kuitenkin tehty myös edellä kuvatun palvelun mukaisesti asiakkaille, joilla ei ole omaa lukittavaa työtilaa. Myös nämä sopimukset oli tehty pohjautuen lakiin liikehuoneiston vuokrauksesta.

Kuitenkin, kuten jo edellä käsitellyssä KHO:n (2020:99) ratkaisussa todettiin, ei kyse ole tällöin huoneen vuokraamisesta, vaan myytävästä palvelusta, joka käsittää käyttöoikeuden tilaan. Tästä syystä sovellettavaksi lainsäädännöksi Toimeksiantajan liikesopimuksille tulee oikeustoimilaki, joka on säädöksiltään tahdonvaltaista. Tällöin normihierarkian mukaisesti sopimusehdoilla voidaan sopia laista poikkeavasti. Kehittämistyön aikana tuleekin siis arvioida, milloin liikesopimuksilla on tarve poiketa kuluttajille määritellyistä ehdoista.

Laki elinkeinoharjoittajien välisten sopimusehtojen säätelystä (1062/1993) ei sellaisenaan sovellu, sillä sen 1:1 § mukaisesti toisen osapuolen tulisi olla heikommassa asemassa toiseen verrattuna, eikä se Toimeksiantajan tapauksessa pääsääntöisesti toteudu. Toimeksiantajan yritys on itse toimijana erittäin pieni, eikä sopimuskumppanien välistä epäsuhtaa synny.

6.3 Sopimus pohjien perusrunko

Sopimus pohjan perusrungon rakentamiseen hyödynnettiin Willmanin (3.5.2023) luomaa sopimusten perustarkistuslistaa sopimusasiakirjan sisällöllisten edellytysten määrittämiseksi. Tiivistettynä Willman kuvaa minimivaatimuksia nimityksellä ”kourallinen perusehtoja”, ja niiden mukaan sopimusta tehtäessä tulee aina tiedostaa mistä asiasta ja kenen kanssa se tehdään, kuka toimii omana edustajana sopimusta tehdessä, mitä asiakirjoja sopimukseen liittyy ja mikä on sopimuksen elinkaari, sekä miten sopimus päätetään. Tarkistuslista valikoitui aineistoon, koska se antaa riittävän kattavan pohjan sopimuksilla käsiteltäville asioille. Tämän lisäksi sopimus pohjien perusrungon

sisällössä on hyödynnetty monipuolisesti eri lähteitä, joita on myös tämän opinnäytetyöraportin lähteenä.

Tämän jälkeen sopimus pohjalle lisättiin toimeksiantajaltani saadut sisällölliset tiedot. Näitä tietoja lähdettiin seuraavaksi vertaamaan niitä sääntelyn edellytyksiin. Saatu aineisto ei sisältänyt varsinaisia sopimusehtolausekkeita, vaan kyse oli enemmän oikeusvaikutuksista, joita sopimuksilla haettiin saavuttaa. Sopimusten määräysten muotoilu jäi siten kehittämistyön tekijän vastuulle. Osa toimeksiantajalta saatu aineisto koski molempia sopimustyyppejä ja osa vain jompaakumpaa. Tässä vaiheessa eriytin sopimus pohjat kahdeksi erilliseksi tiedostoksi, jotta tekemäni muutokset on mahdollista kohdistaa vain jommallekummalle sopimus pohjalle.

Toimeksiantajalta kerätty sisällöllinen aineisto koostui pääpiirteittäin seuraavasti:

- sopimustyyppi
- yhteystiedot
- viestintäkanava
- oikeustoimikelpoisuus
- palvelunkuvaus
- sopimuksen syntymisen edellytykset
- sopimuksen voimassaolo ja päättyminen
- hinnoittelu ja laskutusehdot
- vastuulauseke ja vastuunrajoitusehdon tavoitteet
- tilojen yleiset käyttösäännöt
- sopimusten muutosehdot
- riidanratkaisuehdot

Toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta sopimustyyppiä tarkentui vakioehtoinen kestosopimus. Vakioehtoiseen sopimukseen päädyttiin sen hyötyjen vuoksi. Vakiosopimusten avulla voidaan alentaa sopimukseen käytettäviä resursseja, kuten kustannuksia ja työtunteja sekä yhtenäistää asiakkaiden keskinäistä asemaa (Hemmo 2003a, 144–146). Tuotoksen näkökulmasta vakioehtojen liityntäperusteena päädyin sijoittamaan molemmat osat samalle sopimusasiakirjalle. Tällä tavoin ehdot tulevat väistämättä osaksi sopimusta. Kestosopimukseen liittyvien elinkaarikysymysten osalta toimeksiantajan kanssa käytiin keskustelua erityisesti keinoista yhtenäistää asiakkaiden sopimuskaudet sekä sitä kautta mahdollisuuksista yksinkertaistaa sopimuksen irtisanomiseen liittyviä ehtoja.

Tämän vaiheen jälkeen toimeksiantajalla oli mahdollisuus tutustua sen hetkiseen tuotosversioon ja tehdä siihen haluamansa muutosehdotukset. Muutosehdotuksissa hyödynnettiin Wordin työkaluja sekä eri värillä tehtyjä merkintöjä. Edellä kuvatut vaiheet sopimusteksteistä, niiden arvioinnista ja kommentoinnista toistuivat useamman kerran kehittämisprosessin aikana. Niiden ohella käytiin keskusteluita lainsäädännön edellytysten lisäksi myös riskienhallinnallisesta sekä vastuullisuuden näkökulmasta.

Keskusteluiden yhteydessä puitiin myös havainnoimalla kerättyä aineistoa. Havaintojen pohjalta toimeksiantajalle esiteltiin mahdollisia lisäyksiä sopimusten sisällöllisiin elementteihin. Ehdotuksia olivat mm. jätteiden lajitteluun liittyvän ohjeistuksen selkeyttäminen sekä elinkeinoharjoittajille tarjottavan avaimen panttikäytäntö. Toisaalta keskustelua käytiin myös tiettyjen sopimusehtomääräysten tarpeellisuudesta, esimerkiksi kuinka tarkasti jonkin sopimusehdon sisällöllinen tarkoitus pitää avata sopimukselle.

6.4 Huomioita kuluttajasopimusohjan sopimusehdoista

6.4.1 Sopimusehtojen kohtuullisuus

Erityisesti kuluttajasopimusohjaa kehittäessä normihierarkia nousee olennaiseen asemaan, sillä kuten edellä on todettu, kuluttajasuojalain sääntely on pääosin pakottavaa kuluttajan hyväksi. Kuluttajasopimusehtojen työstämisessä niiden kohtuullisuuden arviointi kuluttajan näkökulmasta nousi merkittävään rooliin, sillä KSL:n 3:1 §:n mukaisesti kuluttajan kannalta kohtuuttomaksi katsottavien sopimusehtojen käyttäminen on kiellettyä.

Kuluttajasopimusten kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelusta säädetään kuluttajasuojalain 4 luvussa. Hallituksen esityksen (HE 218/1994 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajasuojalain 3 ja 4 luvun, varallisuusvoikeudellisista oikeustoimista annetun lain 36 §:n, huoneenvuokralain 5 §:n ja maanvuokralain 4 §:n muuttamisesta, 4) mukaisesti säädökset pohjautuvat ns. sopimusedirektiiviin (Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista, jäljempänä sopimusedirektiivi) ja kansalliseen lainsäädäntöön. Sopimusedirektiivin vuoksi kansallisessa lainsäädännössä kuluttajalle tulee turvata vähintään direktiivin edellyttämä oikeusasema. Direktiivin liitteessä on listattu erinäisiä ehtotyyppisiä, jotka on katsottu kuluttajan kannalta kohtuuttomiksi. Hemmo & Hoppu (2022, luku 12) nostavat esille ehtotyypeistä vastuunrajoitusehdot, kuluttajan oikeuksia rajoittavat ehdot, elinkeinoharjoittajalle yksipuolista päätösvaltaa jättävät ehdot sekä elinkeinoharjoittajan sopimuksen päättämistä vahventavat ehdot. Ehdot eivät kuitenkaan ole sellaisia, etteivät ne voisi missään tilanteessa olla osana sopimusta. Ne toimivat kuitenkin lähtökohtana arvioitaessa kuluttajasopimusten ehdon kohtuuttomuutta.

Toimeksiantajan aineiston mukaisesti asiakkaasta johtuvassa purkutilanteessa toimeksiantajalla olisi oikeus pidättää asiakkaan maksama jäsenmaksu, vaikka laskutuskausi olisi purkuhetkellä kesken. KSL:n esitöissä tämän tyyppinen ehto on katsottu olevan kuluttajan kannalta kohtuuton (HE 218/1994 vp, 11.) Purkaminen päättää sopimuksen välittömästi, jolloin myöskään asiakkaalle ei ole oikeutta maksamaansa palveluun, jolloin maksun pidättäminen katsotaan kohtuuttomaksi. Tällöin suorituksen pidättämiselle ei ole perusteita. Se ei kuitenkaan tarkoita, etteikö toimeksiantajalla olisi

oikeutta pidättää purkuhetkeä edeltäviä jäsenmaksuja tai vaatia niihin liittyviä viivästyskorkoja. (Hemmo 2003b, 364–367.)

Sopimusehtojen muutosta koskevan lausekkeen osalta toimeksiantajan tavoitteena oli kirjata sopimukselle ehto, jonka mukaisesti sopimuksen hintaa voitaisiin tarvittaessa nostaa. Tyypikohtuuttomaksi ehdoksi on määritelty ehdot, joiden mukaan elinkeinoharjoittajalla on oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimusehtoja ilman pätevää syytä, elinkeinoharjoittajalla olisi oikeus muuttaa palveluksen ominaisuuksia ilman pätevää syytä sekä ehto, jonka mukaisesti elinkeinoharjoittaja saisi korottaa palvelun hintaa ilman että kuluttajalle annettaisiin vastaava oikeus peruuttaa sopimus. (HE 218/1994 vp, 12–14). Hintamuutoksen perusteeksi kirjattiin sopimukselle liiketoiminnan kuluihin liittyvät perusteet. Muiden sopimusehtojen sekä tarjottavan palvelun muutosten osalta lauseke muodostettiin niin, ettei asiakkaalle tarjottava palvelu saa olennaisesti muuttua muutosten vuoksi. Palvelun muutoksille saattaa kuitenkin olla perusteltu tarve esimerkiksi jonkin laitteen rikkoontumisen vuoksi, jolloin perusteltu syy muutokselle on olemassa. Muutosten aikajänne on kaksi kuukautta, jolloin myös kuluttajalle jää aikaa irtisanoa sopimus ennen muutosten voimaantulua.

Riidanratkaisulausekkeen osalta toimeksiantajan tahtotila oli sekä kuluttaja- että liikesopimusten osalta kirjata ratkaisulausekkeeksi välimiesmenettely. KSL:n 12:1b §:n mukaisesti sopimusehto, jonka mukaan kuluttajakauppaa koskeva riita-asia tulisi käsitellä välimiesoikeudessa on pätemätön. Liikesopimuksissa välimiesmenettelyä voidaan kuitenkin hyvin edellyttää riidanratkaisulausekkeella.

Sopimusehtojen muutosta koskevan lausekkeen osalta toimeksiantajan tavoitteena oli kirjata sopimukselle ehto, jonka mukaisesti sopimuksen hintaa voitaisiin tarvittaessa nostaa. Tyypikohtuuttomaksi ehdoksi on määritelty ehdot, joiden mukaan elinkeinoharjoittajalla on oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimusehtoja ilman pätevää syytä (HE 218/1994 vp, 12). Hintamuutoksen perusteeksi kirjattiin sopimukselle liiketoiminnan kuluihin liittyvät perusteet. Muita sopimusehtoja toimeksiantajalla on oikeus sopimusehtojen mukaan muuttaa, kunhan asiakkaalle tarjottava palvelu ei olennaisesti muutu, eivätkä ne vaikuta asiakkaan oikeuksiin tai velvollisuuksiin.

6.4.2 Kuluttajapalvelun turvallisuus

Kuluttajia koskevasta lainsäädännöstä tämän kehittämisprosessin osana tulee huomioida myös kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011, jäljempänä KuTuL). Lain 1 § mukaisesti sen tarkoituksena on varmistaa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen turvallisuus, ennaltaehkäistä kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista aiheutuvia terveys- ja omaisuusvaaroja, vaaran ilmetessä varmistaa, että vaara saadaan riittävän tehokkaalla tavalla poistettua, turvata korkealaatuinen kuluttajaturvallisuusvalvonta sekä osaltaan parantaa toiminnanharjoittajien toimintaedellytyksiä. Lakia sovelletaan 2.1 § 2

kohdan mukaisesti kuluttajille tarjottaviin palveluihin. Terveydelle vaarallisena kuluttajapalveluna pidetään mainitun lain 10.1 § 2 kohdan mukaisesti palvelua joka suorittamistapaansa liittyvän vian tai puutteellisuuden tai palvelussa käytettävän tavaran rakenteessa tai koostumuksessa olevan vian tai puutteellisuuden taikka palvelusta annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen vuoksi voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle.

KuTuL edellyttää 9.1 § mukaisesti palveluntarjoajia kertomaan kuluttajille sekä heihin rinnastettaville henkilöille selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla toimintaan liittyvät tiedot, joiden avulla toimintaan liittyviä vaaroja on mahdollista arvioida. VNA kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004, jäljempänä tietojenantoasetus) määrittää 10 §:n mukaisesti, mitä nämä terveydelle ja omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi annettavat tiedot ovat. Tietoja tulee antaa asiakkaalle riittävä kokonaiskuva niistä edellytyksistä mitä asiakkaalta odotetaan palveluun osallistumiseksi, turvallisuuteen ja turvavarusteisiin liittyvistä tekijöistä sekä riittävät toimintaohjeet turvalliseen toimintaan palvelun aikana. Lisäksi mainitun asetuksen 10.1 § 7 kohdan mukaisesti myös 4 §:ssä mainitut kulutustavaroihin liittyvää tiedonantoa koskevat säännökset tulee huomioida, mikäli palveluun liittyy kulutustavaroita. Asetuksen 8 § mukaisesti annetun tiedon tulee olla selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Lisäksi 11.2 § mukaisesti tiedot on annettava kirjallisesti, jollei se erityisen syyn vuoksi ole muutoin tarkoituksenmukaisempaa.

Toimeksiantajan yrityksen tapauksessa erityisesti puuntyöstölaitteet aiheuttavat väärin käytettynä korostuneen riskin henkilövahingoille. KuTuL 7 §:n 14. kohdan mukaisesti palveluntarjoajan, jonka tapahtuman puitteissa on merkittävä riski, jonka toteutuessa siitä voi aiheutua vaaraa jonkun turvallisuudelle palveluun osallistuvien suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi, tulee laatia turvallisuusasiakirja vaarojen tunnistamiseksi, riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi.

Vaikka toimeksiantajan tapauksessa ei ole kyse tapahtumasta, niin palvelun muoto on tyypiltään sellainen, johon KuTuL:a tulee soveltaa. Tämän kehittämistyön tarkoituksena ei ole laatia mainittua turvallisuusasiakirjaa, mutta lain edellyttämän tiedonantovelvollisuuden täyttäminen on olennainen osa sopimus pohjien osana olevia yleisiä käytösääntöjä. Tietojenantoasetuksen 10 §:n määrittämät kuluttajille annettavat tiedot ovat kirjattuna selkeyden vuoksi molemmille sopimus pohjille yleisiin käytösääntöihin (liite 3, palvelun käyttö). Tietojenantoasetuksen 4 §:n edellytykset ovat koottuna palveluun kuuluvien laitteiden käyttöohjeisiin, jotka ovat toimipaikalla asiakkaiden saatavilla laitteiden välittömässä läheisyydessä. Varoitusmerkintöjen osalta laitteisiin on tehty tarpeelliset merkinnät suojavarusteiden käyttämisestä ja onnettomuustilanteiden varalta hätäohjeet on merkittynä selkeästi toimeksiantajan tiloihin. Lisäksi yleisten käytösääntöjen osana on sama

onnettomuustilanneohje, joka löytyy toimeksiantajan tiloista, joka osaltaan edesauttaa sääntelyn edellyttämän tiedonantovelvoitteen täyttämistä.

6.5 Vastuulausekkeet ja vastuunrajoitusehdot

Vastuulausekkeita löytyy molemmilta sopimuspuhijilta useampi. Kaikki vastuulausekkeet eivät varsinaisesti siirrä vastuuta, mutta toimeksiantajalta saadun aineiston myötä erityisesti kuluttajasopimuksissa ilmeni tarve selventää vastuullista sopimusosapuolta epäselvyyksien välttämiseksi. Tällainen epäselvyyksiä ehkäiseviä vastuulauseke on esimerkiksi vahingonkorvausvelvollisuuden liittyvät lausekkeet, joissa korvausvelvollisuus on vahingonkorvauslain mukainen: ” Mikäli laitteen rikkoutuminen johtuu käyttöohjeiden vastaisesta käytöstä tai huolimattomuudesta, vastaa asiakas korjauskustannuksista” (liite 3, kohta 17).

Kuten tietoperustassa luvussa 4.2 käsiteltiin, sekä sopimuksen sisäisten että ulkoisten vastuunrajoitusehtojen käyttöä säännellään kuluttajan asemaa turvaten. Kuluttajakaupassa vastuunrajoitusekkeitä erityisesti henkilövahinkojen osalta tulkitaan helposti kohtuuttomiksi (HE 218/1994 vp, 10), jonka vuoksi halusin olla sen käytössä varovainen. Vastuukysymysten pohjalta kuitenkin toimeksiantajan edun ja asioiden selkeyttämisen vuoksi molemmille sopimuspuhijille haluttiin tuoda sopimuksen ulkoiseen vastuuseen liittyen lauseke: ”Palveluntarjoaja ei vastaa palvelunsa puitteissa tapahtuvista asiakkaan omasta toiminnasta, tämän sopimusehtojen vastaisesta toiminnasta johtuvista tai kolmannen osapuolen aiheuttamista henkilöön tai irtaimistoon kohdistuvista vahingoista.” (Liite 1, kohta 11.)

Lauseke ei rajaa toimeksiantajan vastuuta, mutta se selkeyttää asiakkaalle kuuluvia vastuita vahinkojen osalta. Lähtökohtaisesti palveluntarjoajan vastuulla on tarjota asiakkailleen turvallinen palveluympäristö (KuTuL). Toimeksiantajan tilanteessa on kuitenkin huomioitava tilojen ja niissä olevien laitteiden erityispiirteet, sillä väärinkäytökset voivat saada aikaan vakavia henkilövahinkoja. Tästä syystä sopimukselle on kirjattu ehto, jonka mukaisesti asiakasta suositellaan hankkimaan kattava tapaturmavakuutus.

Sopimuksen sisäisen vastuun osalta sopimuspuhijille on kirjattu ehto: ”Yksittäisen koneen tai työtilan saatavuutta ei voida taata esimerkiksi konerikosta tai huoltotoimenpiteistä johtuen, eikä tämä oikeuta hinnanalennukseen” (liite 2, kohta 6). Ehdon tarkoituksena on selkeyttää asiakkaalle, ettei ehdon kuvaamaa tilannetta katsota sopimusrikkomukseksi.

Esimerkiksi yksittäisten artistien esiintymisen peruuntuminen erilaisilta festivaaleilta on puhututtanut ihmisiä viime vuosina, ja asiakkaat ovat miettineet, oikeuttaako tämä lipun hinnan palauttamiseen. KKV:n edustaja Raija Marttila kuitenkin kommentoi Ylelle (Parkkinen 27.6.2022), että yksittäisen esiintyjän peruminen voisi oikeuttaa korkeintaan hinnanalennukseen. Merkittävänä erona

kuitenkin toimeksiantajan tarjoaman palvelun ja festivaalituotteen kohdalla on sopimuksen muoto: yksittäisen koneen huollossa olo ei tarkoita, että kyseinen kone olisi lopullisesti asiakkaan ulottumattomissa. Yksittäisen koneen puuttuminen ei myöskään todennäköisesti estä asiakkaan työkentelyä kokonaan.

Yksittäisen koneen puuttuminen on kuitenkin ehdottomasti huomioitava erityisesti elinkeinoharjoittajien kanssa tehdyissä sopimuksissa, sillä yksittäisen koneen huolto voi johtaa siihen, ettei elinkeinoharjoittajana toimiva asiakas saa valmistamaansa tuotetta sopimassaan aikataulussa omalle asiakkaalleen. Tästä syystä elinkeinoharjoittajien kanssa tehdyissä sopimuksissa on vastuunrajoitusehto, joka rajoittaa toimeksiantajan vastuuta välillisten vahinkojen osalta. ”Sopimusosapuolilla ei ole velvollisuutta korvata tähän sopimukseen tai sen päättymiseen liittyviä sopimuksen osapuolelle tai kolmannelle osapuolelle aiheutuvia välillisiä vahinkoja ” (Liite 2, kohta 12).

6.6 Tietosuoja

Alkukartoituksen perusteella toimeksiantajalla on lakiin perustuva oikeus käsitellä henkilötietoja ainakin sopimukseen perustuen. Kehittämistyön alkukartoituksen aikana huomattiin, ettei tietosuojasetuksen vaatimia toimenpiteitä ollut toteutettu sääntelyn edellyttämällä tavalla. Lisäksi toimeksiantajalla oli toive selvityksestä liittyen mahdollisen kameravalvonnan toteuttamiseen.

Vaikka tietosuoja itsessään on sopimuksista erillinen kokonaisuus, voi henkilötietojen käsittelyn perusteena olla sopimussuhde. Tästä syystä myös tämän kehittämisprosessin aikana on tarpeellista ottaa kantaa joihinkin tietosuoja koskeviin seikkoihin lainsäädännöllisestä näkökulmasta. Erityisesti tällä varmistettiin molempien sopimusosapuolten etujen tasapainoista toteutumista sekä yrityksen toiminnan sääntelymukaisuutta. Tietosuojaan liittyvät rikokset ovat RL:n 38.9 § mukaisesti rangaistavia. Pääpaino kehittämisprosessia kuvaavassa osiossa on tästä syystä käsittelyn perusteissa sekä oikeutetun edun perusteella toteutettavassa kameravalvonnassa.

Varsinaisten tietosuojaprosessien toteuttaminen jäi toimeksiantajan vastuulle, mutta kehittämisprosessin toimien avulla myös toimeksiantajalle syntyi käsitys, mitä kaikkea toiminnassa tulee huomioida tietosuojan kannalta. Toimeksiantajalta saatujen tietojen sekä lainsäädännön edellytysten pohjalta osana kehittämisprosessia laadittiin tietosuojasetuksen 30 artiklan mukainen tietosuoja-seloste (liite 4). Seloste tulee antaa aina, kun henkilötietojen käsittely ei ole satunnaista (yleinen tietosuojasetus). Selosteen sisällölliseen muotoiluun hyödynnettiin Asiakirjamallit – kirjaa (Kalliala ym. 2021, 27–29), jotta selosteen sisältö pysyy helposti tulkittavana ja johdonmukaisena. Kirjan ohjeen mukaisesti mallipohjaa ei ole hyödynnetty sellaisenaan, vaan sitä on peilattu myös tietosuojavaltuutetun toimiston tuottama materiaaliin. Lisäksi selosteen tuottamiseen hyödynnettiin benchmarking tekniikkaa, jonka avulla vertailtiin erityisesti kameravalvontaan liittyvien

lausekkeiden toteutustapoja muotoilun näkökulmasta. Aineistona toimi Telian, Matkahuollon ja Eduskunnan kameravalvonnan tietosuojaselosteet. (Eduskunta 2021; Matkahuolto 2023; Telia Company 2023.)

6.6.1 Perusteet henkilötietojen käsittelylle

Toimeksiantajan tietosuojaselosteella (liite 4, kohta 3) mainitut henkilötietojen käsittelyperusteet ovat rekisteröidyn suostumus, asiakassuhteeseen eli sopimukseen perustuva käsittely, rekisterinpitäjän lakisääteinen velvoite, viranomaisen määräämän tehtävän suorittaminen sekä oikeutettu etu. Toimeksiantajalla ei ole tarvetta käsitellä erityisiä henkilötietoryhmiä toiminnassaan. Perusteisiin on sisällytetty sopimussuhteen lisäksi myös muita perusteita, koska pelkkä sopimussuhteeseen perustuva käsittely tulee päättää sopimussuhteen päättyessä. Tämän vuoksi suostumukselle on tarve esimerkiksi tilanteissa, joissa sopimus päätetään väliaikaisesti esimerkiksi asiakkaan muutaman kuukauden mittaisen ulkomaankomennuksen vuoksi. Tällöin asiakassuhteen jatkuessa ei kaikkia tietoja tarvitse kerätä uudelleen sopimussuhteen jatkuessa.

Lakisääteisen velvoitteiden täyttämiseen perustuva käsittelyperuste liittyy pääsääntöisesti erityislainsäädännön velvoitteiden täyttämiseen. Lainsäädännöllisiä velvoitteita muodostuu esimerkiksi tietosuoja-asetuksen sääntelyn noudattamiseksi. Muita velvoitteita voi syntyä muuhun yritystoiminnan hoitamiseen liittyen esimerkiksi kirjanpitolakiin (1336/1997, jäljempänä KPL) ja kuluttajansuojalakiin perustuen. Viranomaisen määräämällä tehtävällä tarkoitetaan tietosuojalain 4 § mukaista henkilötietojen käsittelyä. Tällöin henkilötietoja käsitellään esimerkiksi poliisin pyynnöstä.

6.6.2 Oikeutettu etu kameravalvonnan perusteena

Rekisterinpitäjän tarve käsitellä henkilötietoja oikeutetun edun perusteella nousi esiin kehittämissuorituksen aikana käydyissä keskusteluissa. Toimeksiantajan kertomuksen mukaan esimerkiksi tiloissa koneita on rikottu joko tahallisesti tai ne ovat rikkoutuneet sen vuoksi, että koneita on käytetty vastoin niiden käyttöohjeita. Asiakas on korvausvelvollinen tahallisesti rikkomastaan laitteesta, mutta nykyisellään laitteen rikkojaa on mahdoton selvittää. Lisäksi tiloihin kulkeminen tapahtuu yhteiskäyttöisellä avaimella, joka mahdollistaa helposti ulkopuolisen päästämisen tiloihin. Tiloissa ei ole kulkutunnisteita tai muita yksilöiviä tekijöitä, joiden avulla voitaisiin selvittää, kuka on päästänyt ulkopuolisen toimeksiantajan tiloihin sopimusehtojen vastaisesti. Tiloissa säilytetään myös jonkin verran asiakkaiden omaisuutta, jonka suojaamiseen videovalvontaa voisi hyödyntää.

Yhtenä ratkaisuvaihtoehtona väärinkäytösten ehkäisemiseksi pohdittiin videovalvontaa. Tällöin väärinkäytösten selvittäminen helpottuisi huomattavasti ja toisaalta käytäntö samalla todennäköisesti ehkäisisi niitä. Videon voidaan katsoa sisältävän henkilötietoja, kun henkilö on siitä tunnistettavissa (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.a). Tällöin myös videovalvonnan voidaan katsovan olevan

henkilötietojen käsittelyä, jolloin tulee noudattaa sitä koskevaa sääntelyä. Videovalvonnan ongelmana on kuitenkin se, että se saatetaan kokea yksityisyyttä loukkaavana. (HE 184/1999 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle yksityisyyden, rauhan ja kunnian loukkaamista koskevien rangaistus-säännösten uudistamiseksi, 11–12.)

Oikeutetun edun käyttömahdollisuuksia voi arvioida ns. tasapainotestillä. Testin aikana arvioidaan oikeutetun edun sopivuutta käsittelyperusteeksi, perusvaatimusten täyttymistä, henkilötietojen käsittelyn tarpeellisuutta edun saavuttamiseksi, rekisteröidyn etujen ja oikeuksien syrjäyttämistä, tietosuojaan lisätakeita sekä lainmukaisuuden osoittamista ja avoimuuden varmistamista. (Tietosuoja-valtuutetun toimisto s.a.d.)

Oikeutetun etuun perustuvaa henkilötietojen käsittelyä videolaitteilla käsitellään Euroopan tietosuojaneuvoston (2020a, 9) antamassa ohjeistuksessa. Sen mukaan videovalvonta perustuu yleensä tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaiseen oikeutettuun etuun tai yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseen. Myös suostumukseen perustuva käsittely voi olla mahdollista.

Toimeksiantajan näkökulmasta asiaa tarkastellessani pohdin suostumuksen soveltuvuutta käsittelyperusteeksi. Suostumuksen haasteeksi kuitenkin muodostui rekisteröidyn oikeus perua antamansa suostumus. Suostumuksen peruuttamisesta ei saa aiheutua rekisteröidylle haittaa (Euroopan tietosuojaneuvosto 2020b, 14), eli asiakassuhdetta ei voida päättää esimerkiksi tällä perusteella. Tämän vuoksi suostumus ei ollut realistinen vaihtoehto videokuvaamisen lailliseksi käsittelyperusteeksi.

Videovalvonnan katsotaan olevan lainmukaista oikeutettuun etuun perustuen, kun se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen edun suojaamiseksi. Oikeutettu etu voi olla esimerkiksi omaisuuden suojaaminen murroilta, varkauksilta tai ilkivallalta. Oikeutettu etu ei voi perustua spekulatiiviseen tilanteeseen, vaan sen taustalla tulee olla todellinen ja välitön tilanne. Välittömyydellä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi liiketilaan tehtyyn murtoon perustuva videovalvonta tulee aloittaa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, eikä esimerkiksi vuoden kuluttua tapahtumasta. Rekisterinpitäjällä on osoitusvelvollisuus oikeutetun edun perusteista, jonka vuoksi dokumentaatio tapahtumista on erittäin olennaista. (Tietosuojaneuvosto 2020a, 9–10).

Edellä kerrottuun tietoon perustuen arvioin, että toimeksiantajalla voisi olla oikeutettu etu toteuttaa kameravalvontaa yrityksen sekä asiakkaiden omaisuuteen kohdistuvien toistuvien väärinkäytösten ja vahinkojen korvausvelvollisten selvittämiseksi sekä omaisuuden suojaamiseksi. Nämä vahingot aiheuttavat yrityksen liiketoiminnalle haittaa korjauskustannusten ja käytetyn työajan muodossa, mutta samalla myös yleisempää haittaa myös muille asiakkaille, kun jokin tietty kone tai laite on kokonaan poissa käytöstä. Pahimmillaan kone joudutaan korvaamaan kokonaan uudella, jolloin

kustannus on entistäkin suurempi. Toistuvat väärinkäytökset aiheuttavat myös vaaratilanteita, kun laitteita käytetään ilman suojavarusteita ja suojavarusteita ei palauteta niille kuuluville paikoille.

Asiakkaiden omaisuutta koskevat vahingot ovat pääsääntöisesti omaisuuden häviämistä tai varastamista. Omaisuutta voitaisiin suojata ainakin kuluttaja-asiakkaiden kohdalla jonkinlaisella lukittavalla kaapistolla, samoin kuin yrittäjäasiakkaiden kohdalla voitaisiin harkita jonkinlaista häkkivaraston tyyppistä ratkaisua, mikäli säilytettävien tavaroiden tarve on suurempi. Lähtökohtaisesti kuitenkin asiakkaita ohjeistetaan sopimusehtojen puitteissa säilyttämään tiloissa ainoastaan välttämättömiä tarvikkeita, ja vastuu näiden säilytyksestä on rajattu toimeksiantajalta pois.

Vaihtoehtoisena tapana omaisuuden suojaamiselle voisi olla jonkinlainen kuluvalvontajärjestelmä. Kulunvalvontajärjestelmän avulla saataisiin selville, kuka kiinteistössä on milloinkin oleskellut ja toisaalta sitä kautta tieto voitaisiin yhdistää mahdollisiin väärinkäytöksiin. Kulunvalvontajärjestelmän asentaminen tiloihin vaatisi muutostöitä, joihin tarvitaan vuokranantajan lupa (laki liikehuoneiston vuokrauksesta 19 §). Käytännön syistä suurin osa työkoneista sijaitsee samassa tilassa, jolloin samassa tilassa voi työskennellä useampi asiakas samanaikaisesti, jolloin aikaleiman avulla ei myös saada selville kuka jonkin koneen on rikkonut. Tästä syystä kulunvalvontajärjestelmällä ei saada sitä tietoa, mitä oikeutetun edun perusteella tavoitellaan.

Rekisteröidyn oikeuksien ja etujen arvioinnissa lähdin liikkeelle PerL 10 §:stä, jonka mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Yksityiselämällä tarkoitetaan yksilön oikeutta vapaasti solmia ja ylläpitää suhteita muihin ihmisiin ja ympäristöön (HE 309/1993 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta, 53). Rikoslain pykälien muutosta valmisteleavassa hallituksen esityksen yleisperusteluissa todetaan, että yksityisyys ja yksityiselämä käsitteenä on laaja ja sen määrittelemine on vaikeaa. Yksityisyys kuitenkin sisältää ainakin yksilöä läheisesti koskevat tiedot ja oikeuden oleskella tietyllä alueella ilman ulkopuolisen läheisyyttä, häirintää, katselua tai kuuntelua. Esityksessä todetaan, että ihmisen yksityiselämää koskeva tarkkailu tulee suojata myös muualla kuin kotirauhan suojaamissa paikoissa. (HE 184/1999 vp, 4–5 & 14–16.)

Järjestyslain (612/2003) 2 § 1b kohdan mukaisesti liikehuoneisto on yleinen paikka, mikäli yleisöllä on sinne vapaa pääsy tilaisuuden aikana tai muutoin. RL:n 24:3 § mukaisesti liikehuoneisto voi kuitenkin olla myös julkisrauhan suojaama paikka, kun se on yleisöltä suljettu.

Henkilön kuvaaminen oikeudettomasti on kiellettyä RL:n 24.6 § mukaisesti kotirauhan suojaamassa paikassa tai käymälässä, pukeutumistilassa tai muussa vastaavassa paikassa. Mainitun lain 24:6 § mukaisesti oikeudeton kuvaaminen yksityisyyttä loukaten julkisrauhan suojaamassa paikassa on salakatselua, josta voidaan tuomita rangaistus. Hallituksen esityksen lainkohtaa

valmistelevissa koskevista perusteluissa todetaan, että paikan tulee olla yleisöltä suljettu, ja kuvaamisen on oltava tarkkailtavan yksityisyyttä loukkaavaa. Tällöin siis oikeudeton kuvaaminen voisi olla salakatselua, vaikka kuvattava tietäisi asiasta. Kuvattavan suostumuksella tapahtuva kuvaaminen on kuitenkin lähtökohtaisesti sallittua. Salakatselupykälän soveltamisala ei siten ulotu yleisille paikoille. (HE 184/1999 vp, 14–16.)

Euroopan tietosuojaneuvosto (2020 a, 12) viittaa ohjeessaan rekisteröityjen kohtuullisiin odotuksiin videovalvonnasta. Käytännössä sillä tarkoitetaan tilanteita, joissa rekisteröity olettaa automaattisesti, ettei häntä kuvata, kuten esimerkiksi uimahallin pesutilat. Saman tyyppisiä odotuksia saattaa olla yleisiksi tiloiksi käsitetyissä paikoissa, kuten elokuvateattereissa ja kuntosaleilla. Näissä tapauksissa rekisteröidyn oikeudet saattavat olla merkittävämmät kuin rekisterinpitäjän oikeudet.

Toisella tapaa muotoiltuna voitaisiin todeta, että kuvaaminen on sallittua, kun siihen olemassa jonkinlainen perusteltu oikeus. Tällöin myös rajoitetaan perustuslain perusoikeuden säännöstä, eli kaennetaan henkilön oikeuksia (Viljanen 2001, 14). Perustuslain muutosta valmistelevassa hallituksen esityksessä todetaan, etteivät henkilön perusoikeudet ole lähtökohtaisesti niin ehdottomia, etteikö niitä voisi missään tilanteessa rajoittaa (HE 309/1993 vp, 29). Rikoslain muutosta valmistelevassa hallituksen esityksen mukaisesti tavanomaiseksi muodostunut julkisrauhan suojaamassa paikassa tapahtuva kuvaaminen ei ole RL:n 24:6 § mukaista salakatselua, kun kuvattavat osaavat varautua siihen. (HE 184/1999 vp, 30.)

Toimeksiantajan tilojen voidaan katsoa olevan yleisöltä suljettu liikehuoneisto. Liikehuoneistossa ei kuitenkaan voida katsoa olevan kotirauhan piiriin tai siihen verrattavissa olevia paikkoja, pois lukien tauko- ja saniteettitilat. Kyseiset tilat sijaitsevat erillisen oven takana, eikä niitä ole tarpeen kuvata missään tilanteessa.

Lopputuloksena voidaan todeta, että kameravalvonta on sallittua toimeksiantajan tiloissa, poissulkien tauko- ja saniteettitilat. Tietosuojaperiaatteita noudattaen toteutettu kameravalvonta minimoi asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja-asetuksen säännösten avulla varmistetaan oikean tyyppisestä viestinnästä rekisteröidyille. Kameravalvonnasta tulee ilmoittaa tietosuoja-asetuksen antaman ohjeistuksen mukaisesti varoitusmerkein sekä helposti saatavilla olevalla selosteella. (yleinen tietosuoja-asetus.)

Tallentavan kameravalvonnan osalta tulee huomioida tietosuoja-asetuksen edellyttämä henkilötietojen käsitellyn minimoinnin periaate, eli tietoja saa säilyttää vain niin kauan kuin on tarpeen käsittelyn tarkoitusta varten (yleinen tietosuoja-asetus). Asetus ei määritä mitään tiettyä aikaa säilyttämiselle, mutta Euroopan tietosuojaneuvoston antaman ohjeen (2020a, 28) mukaan yli 72 tuntia

kestävä säilytys tulisi perustella erityisen kattavasti sen laillisuuden ja tarpeellisuuden varmistamiseksi. Säilytysajat tulee eritellä selkeästi erityisen oikeuden perusteiden mukaisesti.

Kameravalvonnan oikeutetun edun perusteeksi kirjattiin toimitilojen ja siellä toimivien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen, toimeksiantajan sekä sen asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden oikeusturvan varmistaminen sekä toimeksiantajan ja sen asiakkaiden omaisuuden suojaaminen (liite 4, kohta 4).

Kameravalvonnan tallenteiden säilytysajaksi määriteltiin enintään 14 vuorokautta, mikäli tarvetta pidentävää säilytysperustetta ei ilmene säilytysaikana. Säilytysaika määriteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, ja se perustuu arvioituun aikajänteeseen jona asiakkaat ilmoittavat mahdollisista vahinkotapahtumista, sekä asiakkaiden käytössä olevien laitteiden tarkastus ja huoltosykliin, jonka puitteissa toimeksiantaja itse huomaa mahdollisen omaisuuteen kohdistuneen vahinkotapahtuman. Säilytysaika perusteluineen on kaikille oikeutetun edun perusteille yhtenevä.

Kameravalvonnan järjestämiseen liittyvät muut tietosuojasetuksessa mainitut toimenpiteet, kuten esimerkiksi organisatoriset toimenpiteet, jäävät tämän opinnäytetyön kehittämistyön ulkopuolelle.

6.7 Asiantuntijapalautteet

Asiantuntijapalautteiden tarkoituksena oli löytää kehitysehdotuksia sopimus pohjille sekä tietosuojaselosteeseen. Kehittämistyöhön osallistuneita asiantuntijoita oli kaksi, ja keskustelut käytiin asiantuntijoiden kanssa erikseen. Asiantuntija A on koulutukseltaan oikeustieteiden maisteri. Hän työskentelee ajankohtaisesti pääasiassa perhe- ja jäämistöoikeudellisten sopimusten sekä yksityishenkilöiden verotukseen liittyvien oikeudellisten kysymyksien parissa. Asiantuntija B viimeistelee ajankohtaisesti yliopistossa oikeustieteen maisterin opintojaan. Hän on työskennellyt finanssialalla laki-asiantuntijana noin 1,5 vuoden ajan, työ jatkuu edelleen.

Asiantuntijat saivat ennen keskustelua sopimus pohjat tutkittavakseen. He tekivät itsenäisesti pohjiin merkintöjä Wordin jäljitä muutokset- ja kommenttityökaluja hyödyntäen. Asiantuntijoiden tekemät huomiot käytiin yhdessä keskustellen läpi, ja keskustelun aikana oli mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä sekä perustella, miksi jonkin sopimusehto on muotoiltu tietyllä tavalla.

Asiantuntija A:n tekemät huomiot sopimus pohjista liittyvät ensisijaisesti sopimustekstin selkeyteen liittyviin seikkoihin. Hän kehotti lisäämään sopimus pohjille lausekkeen soveltamisalasta, jonka mukaisesti kumpaankin sopimusosapuolta kutsutaan sopimuksilla. Hän kiinnitti huomiota sopimus pohjilla olevaan epä johdon mukaisuuteen, jolla toimeksiantajaa ja asiakasta kutsutaan eri kohdissa sopimusta. Lisäksi hän antoi palautetta palveluntarjoajan yhteystietojen epä johdon mukaisuudesta: osassa kohtaa oli eri sähköpostiosoite kuin yhteystiedoissa, ja osassa kohtaa viittaus

yhteydenottotapaan puuttui kokonaan. Elinkeinoharjoittajia koskevan sopimus pohjan riidanratkaisulauseketta Asiantuntija A kehotti täydentämään paikkakunnalla sekä käytettävällä kielellä. Elinkeinoharjoittajien sopimus pohjalta Asiantuntija A nosti esiin palvelukuvaukseen liittyvän epäselvyyden, sillä hän ei aivan ymmärtänyt, mitä esimerkiksi lisähenkilöillä tarkoitetaan sopimustekstissä.

Kokonaisuutena Asiantuntija A piti sopimuksella olevasta maanläheisestä lähestymistavasta, ja hän nosti positiivisena asiana esille esimerkkien käytön sopimuksilla. Hänen mukaansa sopimus pohjat ovat käyttäjälähtöisiä, ja niissä on huomioitu se, ettei sopimusten osapuolina toimi lakiasiantuntijoita.

Asiantuntija B antoi palautetta riittävän selkeiden sekä merkitykseltään oikeiden sanamuotojen käyttämisestä. Näiden huomioiden tarkoituksena oli nostaa esille sanan tai lauserakenteen tulkintaerot. Lisäksi muutaman sanan kohdalla Asiantuntija B kehotti vaihtamaan sanan sellaiseen termiin, jolla on tarkempi oikeudellinen merkitys, kuten esimerkiksi 'huoltajan nimeämä' tulisi korvata termillä 'huoltajan valtuuttama'. Keskustelua käytiin purkuehdosta, jonka mukaisesti merkittävien rikkomusten kohdalla sopimus voidaan päättää heti. Asiantuntija B totesi tämän ehdon kaipaavan tarkennusta. Elinkeinoharjoittajien sopimus pohjalla oli ehto, jonka mukaan asiakas olisi velvollinen korvaamaan kadottamansa avaimen sekä lukkojen uudelleensarjoituskulut. Asiantuntija B kehotti pohtimaan ehdon kohtuullisuutta, sillä nykypäivänä sähkölukkojen ollessa varsin yleisiä on uudelleensarjoituksen tarve vähentynyt, kun avaimia voidaan kytkeä pois käytöstä.

Yleisesti kumpikaan asiantuntijoista ei löytänyt sopimus pohjilta merkittäviä puutteita. Tietosuoja selosteesta kumpikaan asiantuntija ei löytänyt kommentoitavaa. Keskustelut käytiin kehittämistyön vaiheessa, jossa sopimuksilla oli sisällöllisesti ja rakenteellisesti kaikki tarvittava aineisto, mutta sopimuksille on tehty myös sen jälkeen erityisesti luettavuuteen liittyviä muutoksia. Asiantuntijapalautteiden arvo muodostui ensisijaisesti kieliasuun ja muotoiluun liittyvistä näkökulmista.

Saatujen kehitysehdotusten pohjalta toteutettiin kaikki Asiantuntija A:n antamat ehdotukset sellaisenaan. Asiantuntija B:n kehitysehdotuksista sanamuotoihin ja – valintoihin liittyvät ehdotukset toteutettiin pääsääntöisesti sellaisenaan. Avaimia koskeva lauseke päätettiin poistaa yleisisistä käyttö säännöistä kokonaan, sillä toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun perusteella asiakkaiden tarve omille avaimille on erittäin vähäinen tällä hetkellä. Lisäksi uudelleensarjoitettavaksi tulisi kaatoamistapauksessa jopa kuusi lukkoa, mikä nostaisi uudelleensarjoituskulut varsin korkeiksi. Purkuehto koskien merkittäviä rikkomuksia päädyttiin jättämään sopimus pohjilta pois. Käytännössä edeltävä lauseke virheen korjaamisesta sekä sen sidonnaisuudesta tiettyyn aikamääreeseen on riittävä.

6.8 Oikeusmuotoilun huomioiminen kehittämistyössä

Varsinaisen tuotoksen muodostamisen alkumetreiltä asti tavoitteena oli muodostaa mahdollisimman käyttäjäystävälliset sopimus pohjat. Kehittämisprosessin alkuvaiheilla osana tiedonhankintaa tutustuttiin oikeusmuotoiluun liittyvään teoreettiseen aineistoon. Prosessin loppuvaiheilla arvioitiin näiden edellytysten täyttymistä Passeran ja Haapion (2013, 41) kuvaamien näkökulmien avulla (luku 4.5, Kuva 4). Sopimusten muotoilussa ei hyödynnetty kehittämismenetelmiä, vaan se otettiin mukaan huomioitavana tekijänä kaikissa kehittämisprosessin vaiheissa.

Lähtökohtana muotoilun osalta toimintamallissa oli huomioida toimeksiantajan käyttötarkoitus sopimuksille sekä toimintaympäristö, jossa toimeksiantaja tekee sopimuksia. Vaikka toimeksiantajalla oli käytössään sopimus pohjat, joille nykyiset sopimukset perustuvat, oli niiden hylkääminen myös oikeusmuotoilun näkökulmasta järkevää. Kehittämisprosessin tutkijan rooli oli huomioida ensisijaisesti toimeksiantajan tarpeet sopimuksilla. Samanaikaisesti sopimustekstejä pyrittiin sanoittamaan myös toisen sopimusosapuolen näkökulmasta.

Sopimustekstien kieliasun osalta pyrkimys oli tuottaa kieliasultaan selkeää ja ymmärrettävää tekstiä, joka huomioi lukijan kognitiiviset tarpeet. Sopimustekstin ei haluttu sisältävän sellaisia ilmauksia, jotka olisivat vain juristien tulkittavissa, jonka vuoksi prosessissa ei hyödynnetty esimerkiksi mallitekstejä. Tekstin muodostamisessa huomioitiin myös sopimukseen liittyvät tulkinnalliset lähtökohdat, erityisesti vakiosopimukseen liittyvä epäselvyysääntö.

Selkeän ja ymmärrettävän kielen haasteeksi muodostui toimeksiantajan toiveet tekstin sisällöstä. Tekstiä on valmiissakin tuotoksessa varsin paljon, mutta kehittämistyön aikana siitä poistettiin useammasta kohdasta toimeksiantajan toivomia tarkennuksia, sillä kyseiset ehdot olivat jo jossakin muussa kohtaa tarkennettuna sopimuksella. Keskustellussa Asiantuntija B:n kanssa hän totesi, että sopimuksen lukijan oletetaan muistavan aikaisemmin sopimuksella mainitut asiat. Tämä voi toteutua huonosti, jos sopimuksella on liikaa tekstiä. Nykyisessä muodossaan tällaisia toistoja sopimuksella on muutama, ja oikeastaan vasta varsinainen käytäntö osoittaa niiden tarpeellisuuden ja toimivuuden. Sopimus pohjilla on hyödynnetty jonkin verran esimerkkejä, joiden tarkoituksena on selventää lukijalle sopimusehdon merkitystä käytännössä. Ajatus esimerkkien hyödyntämiseen tekstissä lähti Willmanin tuottamasta luentomateriaalista (3.5.2023).

Sopimus pohjien visuaalisen ilmeen ja rakenteen osalta ehdot pyrittiin sijoittamaan loogisesti etenevään järjestykseen. Sopimusrikkomuksia koskevat tekstit olivat alun perin omana ehtokohtanaan, mutta selkeyden vuoksi ne päädyttiin prosessin loppuvaiheilla siirtämään pääosin niihin kohtiin, joissa kyseistä asiaa muutoinkin käsiteltiin.

Sopimusten rakenteen osalta sopimus pohjat muodostuvat kahdesta eri osasta: varsinaisesta sopimustekstistä, sekä yleisistä käytösäännöistä. Kahden eri sopimus pohjan sopimustekstit eroavat toisistaan jonkin verran, mutta pohjien perusrakenne on sama. Sopimus pohjissa on selkeyden vuoksi sivunumerointi, ja joitakin sopimuskohtia on korostettu visuaalisuuden avulla. Visuaalisia keinoja ovat kursivointi, lihavointi sekä tiettyjen ehtojen laatikointi. Laatikoinnin avulla lukijalle korostetaan niitä ehtoja, jotka ovat sopimuksen käytäntöönpanon kannalta erityisen merkityksellisiä. Tehokeinojen käyttö on pyritty pitämään maltillisena, jotta ne pysyvät tehokeinoina. Vakioehtoja koskevan sääntelyn mukaisesti vastuunrajoituslauseke voidaan tulkita yllättäväksi ja ankaraksi ehdoksi, jonka vuoksi sitä on erityisesti korostettu.

Yleiset käytösäännöt muodostettiin alun perin niin, että ne poikkesivat toisistaan kuluttaja- ja liikesopimuksilla. Loppuvaiheessa työtä päätin yhtenäistää selkeyden vuoksi molempia sopimus pohjia koskevat yleiset käytösäännöt. Tämä selkeyttää loppukäyttäjille suunnattua tiedonkulkua siitä, että samoissa tiloissa työskentelee henkilöitä hieman eri tyyppisillä sopimuksilla. Yleiset käyttäjä säännöt on hieman väljennetty riviväliltään, jotta ne ovat helpommin luettavissa.

6.9 Sopimus pohjat ja tietosuojaseloste

Tuotos itsessään jakautuu kolmeen eri osaan: kuluttajasopimus pohjaan, liikesopimus pohjaan sekä tietosuojaselosteeseen. Lisäksi selkeyden vuoksi molempien sopimus pohjien osana oleva 'yleiset käytösäännöt' on eriytetty omaksi kokonaisuudekseen tälle raportille. Tuotos on näihin osakokonaisuuksiin jaettuna tämän raportin liitteenä. (Kuva 8.)

Liite 1	Liite 2	Liite 3	Liite 4
•Kuluttajasopimus	•Liikesopimus	•Yleiset käytösäännöt	•Tietosuojaseloste

Kuva 8. Tuotoksen osakokonaisuudet

Toimeksiantajan yksilöivät tiedot on muokattu tuotokselta niin, ettei yritys ole tunnistettavissa suoraan. Sen vuoksi pohjilla käytetään toimeksiantajayrityksestä nimitystä 'Toimeksiantaja Oy'. Samasta syystä liitteeltä kolme on jätetty pois paloturvallisuuteen liittyvä kuvaohjeistus. Kuva sisältää yksilöiviä tietoja yrityksestä, kuten esimerkiksi tilojen pohjapiirroksen ja osoitteen. Kuva ei ollut opinnäytetyön tekijän laatima, vaan osa toimeksiantajalta saatua aineistoa.

Liitteet on alun perin muodostettu omiksi tiedostoikseen, ja ne on sen jälkeen tuotu manuaalisesti liitteeksi tälle raportille. Raportin asetteluitten takia, tuotos ei muotoiluiden osalta vastaa aivan

täysin varsinaista tuotosta. Tämän vuoksi esimerkiksi sivunvaihdot ja sivuviittaukset eivät asetu alkuperäisen mukaisesti. Liitteiden sisältö on kuitenkin aseteltu niin, että lukija saa siitä riittävän hyvän kuvan, miten esimerkiksi visuaalisia tehokeinoja on hyödynnetty tuotoksella. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska raportti haluttiin pitää kokonaisuudessaan saavutettavana.

7 Pohdinta

7.1 Tuotos

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kehittämismenetelmiä hyödyntäen pienyrityksen tarpeisiin soveltuvat sopimus pohjat kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien kanssa tehtäviin kaupallisiin asiakassopimuksiin sekä henkilötietojen käsittelystä tietoja kertova tietosuojaseloste.

Kehittämistyön aikana tuotos jaettiin kahteen eri sopimus pohjaan, jotka sisältävät asiakastyypin sidonnaisen sopimustekstin sekä pohjien välillä sisällöltään yhtenevän 'yleiset käyttö säännöt' -liitteen. Lisäksi tuotokseen kuuluu toimeksiantajayrityksen tietosuojaseloste.

Tämän opinnäytetyön tuotoksen tavoitteena oli muodostaa oikeudellisesti pätevät sopimus pohjat, jotka saavat aikaan toimeksiantajan tarkoittaman oikeus vaikutuksen samalla huomioiden sääntelyn edellytykset eri tyyppisten asiakkaiden kanssa. Lisäksi tavoitteena oli huomioida sopimus pohjien muotoilussa niiden käyttäjät oikeusmuotoilun näkökulmasta.

Tuotoksen ajankohtaisuus ja tarpeellisuus oli toimeksiantajan kannalta merkittävä. Toimeksiantajan käytössä olleet vanhat sopimukset eivät saavuttaneet niille asetettuja tavoitteita, joten jo yrityksen ja yrittäjän oikeusturvan kannalta niiden päivittäminen oli erittäin tarpeellista. Kehittämistyön aikana käytyjen keskustelujen myötä myös toimeksiantajan tietotaso sääntelyn edellytyksistä yritystoiminnalle kasvoi. Kehittämistyön aikana toimeksiantaja pystyi huomioimaan yritystoimintaan liittyviä riskejä uudesta näkökulmasta. Kehittämistyön aikana toimeksiantaja pystyi huomioimaan erityisesti pakottavan sääntelyn vaikutukset yrityksen toimintaympäristössä ja tarvittaessa arvioimaan uudelleen, millä tavoin pakottava sääntely vaikuttaa liiketoimintaan. Myös vastuullisuuden näkökulmat huomioitiin kehittämisprosessin aikana erityisesti tuotoksen sisällössä.

Tuotoksen arviointikriteereiksi asetettiin konstruktiivisen tutkimustavan mukaisesti sen tosiasiallinen toimivuus, jossa ongelmanratkaisu on teoreettisesti perusteltu. Lähestymistavoiksi määriteltiin sopimus pohjien ja tietosuojaselosteen oikeudellisen pätevyyden arviointi sekä oikeusmuotoilun näkökulma, jonka tarkoituksena oli varmistaa tuotoksen sisällön olevan muotoiltu käyttäjälähtöisesti.

Kehittämisprosessin aikana tuotoksen oikeudellista pätevyyttä lähestyttiin erilaisten oikeuslähteiden avulla, jolloin toimeksiantajan tavoittelemaa oikeus vaikutusta verrattiin mm. lakiin, lakien esitöihin ja eri tuomioistuimien tekemiin tulkintoihin sääntelystä. Kehittämisprosessin loppuvaiheessa palautetta pyydettiin asiantuntijoilta. Heiltä saadun palautteen mukaisesti tuotoksessa huomattiin vähäisiä huomioita sopimusten laillisuuteen, kohtuullisuuteen tai pätevyyteen liittyen. Nämä puutteet korjattiin palautteiden saamisen jälkeen. Tuotosta ei päästy arvioimaan kehittämistyön aikana erityisesti kaupallisiin sopimuksiin tai kuluttajasuojalakiin erikoistuneen ammattilaisen kanssa. Tällöin

tuotoksen oikeudellisen pätevyden arviointi olisi ollut entistä luotettavampaa. Lopullinen arvio tuotoksen oikeudellisesta pätevydestä saataisiin vasta mahdollisessa riitatilanteessa, jossa sopimusta arvioitaisiin esimerkiksi jonkun tuomio-istuimen toimesta. Luonnollisesti toiveena on, ettei tätä arviota tulla ikinä saamaan.

Oikeudellisen muotoilun näkökulmasta tuotoksen arviointia tehtiin toimeksiantajan palautteen sekä asiantuntijapalautteiden avulla. Tuotoksen muotoilussa on otettu huomioon tuotoksen käyttötarkoitus, käyttäjien toimintaympäristö, käyttäjien tarpeet, asiakirjan muotoilu sekä sisällön käytännön hyödynnettävyys. Toimeksiantajalta saadun palautteen mukaan tuotos on saavuttanut sille asetetut tavoitteet. Asiantuntijapalautteiden myötä tämä ajatus vahvistui. Sopimus pohjien toisen osapuolen eli asiakkaiden arviota sopimuksen käyttäjälähtöisyydestä ei tämän raportin kirjoittamishetkellä ole saatavilla, koska tuotos otetaan käyttöön vasta opinnäytetyöprosessin päättyä. Mikäli toimeksiantajalle tulee palautetta jonkin sopimuskohdan epäselvyydestä, on niitä mahdollista kuitenkin muokata ja selventää myös opinnäytetyöprosessin päättymisen jälkeen.

Tuotos on hyödynnettävissä myös toimeksiantajan ja hänen sidosryhmiensä lisäksi myös laajemmassa mittakaavassa, sillä sitä voidaan käyttää esimerkiksi vertailupohjana jonkin muun sopimuksen luomisessa. Toimeksiantajan kohdalla hyödynnettävyys ei myöskään rajoittunut pelkästään varsinaiseen tuotokseen vaan kuten edellä todettiin, muita hyötyjä muodostui jo kehittämistyön aikana.

Kokonaisuutena voidaan todeta, että tuotos on asettanut sille asetetut tavoitteet ja tarkoituksen. Siinä on huomioitu riittävällä tarkkuudella sääntelyn ja olosuhteiden sille asettamat tavoitteet, tehden siitä uskottavan ja tosielämässä käyttökelpoisen. Tuotosta olisi mahdollista jatkojalostaa erityisesti oikeudellisen muotoilun avulla. Tällöin sopimus pohjille voitaisiin tuoda esimerkiksi visuaalisia elementtejä, joiden avulla tuotoksen luettavuutta voitaisiin parantaa merkittävästi, ja samalla selkeyttää sopimusehtojen sisältämiä toimintaan liittyviä elementtejä. Tämän opinnäytetyöprosessin puitteissa sille ei kuitenkaan nyt ollut mahdollisuuksia, jonka syynä oli ensisijaisesti työn laajuus.

7.2 Kehittämisprosessi

Kehittämisprosessiin liittyvinä tavoitteina oli lisätä opinnäytetyön tekijän oikeudellista osaamista sekä lisätä ymmärrystä kehittämistyöhön kuuluvien vaiheiden järkevistä toteutustavasta. Oikeudellinen osaamiseni kasvoi merkittävästi tämän opinnäytetyöprosessin aikana, ja pääsin syventymään erityisesti kuluttajiin liittyvän lainsäädännön erityispiirteisiin. Prosessin aikana huomasin, kuinka vaikeaa on tasapainoilla toimeksiantajan tavoitteiden ja samalla sääntelyn aiheuttamien rajoitteiden välillä. Vielä vaikeammaksi osoittautui kuitenkin sopimusehtojen kohtuullisuuden arviointi niissä tapauksissa, jossa vertailupohjaa ei ollut saatavilla. Mielestäni kuitenkin onnistuin tässä tehtävässä.

Kehittämistyöhön valittujen menetelmien toteuttaminen onnistui mielestäni hyvin, ja ontuvaksi teki-
jäksi jäi oikeastaan ainoastaan tuotoksen eri versioiden tallentaminen niin, että ne olisivat parem-
min käytettävissä myös jälkikäteen. Kokonaisuutena kehittämistyötä tehtiin eettisestä näkökul-
masta kestävin työtavoin, ja se olisi toistettavissa myös tarpeen vaatiessa.

Työn haasteeksi osoittautui valitsemani työskentelytapa kehittämisprosessin aikana. Työskentelyn
aikana kirjoitin tietoperustaa ja kehitin tuotosta rinnakkain. Tämä osoittautui metodiksi, joka kasvatti
tämän raportin pituuden varsin suureksi. Aikaa tuli käytettyä perusteisiin varsin paljon, ja esimer-
kiksi oikeudellisen muotoilun huomioiminen raportilla jäi varsin vähäiseksi. Vaikka alemman kor-
keakoulututkinnon tulee sisältää myös varsin perustasoista asiaa, niin toisella tapaa tehtynä olisi
myös tekstissä voinut painottua enemmän juuri tähän kehittämisprosessiin liittyneet teemat. Mikäli
lähtisin tekemään tätä prosessia alusta, kirjoittaisin alkuun ainoastaan kehittämistyöhön liittyvää
tekstiä ja jättäisin tietoperustan kirjoittamisen loppuvaiheille työtä.

Raportin kieliasussa huomasin erityisesti työn loppuvaiheessa kielenhuollollisia haasteita. Sain pa-
lautetta pitkistä lauserakenteista sekä aikamuotojen käyttämisestä. Tähän vaikutti selkeästi oma
kuormittuneisuuteni prosessin edetessä, jonka vuoksi teksti ei ole kieliasullisesti aivan tasalaa-
tuista. Kielenhuollollisia seikkoja parantaakseni aion jatkossa hyödyntää enemmän tarjottuja työpa-
joja.

Haasteita aiheutti myös työlle käytettävissä olleet aikataululliset olosuhteet. Opinnäytetyön tiukka
aikataulu oli tiedossa etukäteen, ja sen en kokenut aiheuttavan haasteita. Kuitenkin viikkotasolla
minulla oli käytettävissäni pääsääntöisesti 2–3 kokonaista kirjoittamispäivää, jonka vuoksi työsken-
nellessäni eri kappaleiden parissa huomasin tahtomattani jonkin verran toistavani asioita. Myös va-
litsemallani raporttirakenteella on osansa tekstin pituuteen, ja ainakin harkitsisin uudelleen vetoket-
jumaisen rakenteen toteuttamista tämän tyyppisessä työssä, jossa tietoperusta ja empiirinen osa
ovat näin kiinteä osa toisiaan. Työtapa vaikeutti myös jonkin verran lähteiden välisen loogisen dis-
kurssin hyödyntämistä. En varsinaisesti ratkaissut tätä haastetta työskentelyn aikana, sillä elämän-
tilanteeni takia minulla ei ollut muuta vaihtoehtoa. Asia on kuitenkin niin merkittävä, että aion sen
ehdottomasti huomioida seuraavan kehittämistyön aikana. Näistä haasteista huolimatta opinnäyte-
työ valmistui suunnitellussa aikataulussa, ja kokonaisuutena projekti oli mielestäni hallinnassa koko
ajan.

Onnistumisia tämän opinnäytetyöprosessin aikana koin erityisesti löytäessäni juuri tähän työhön
liittyviä oikeuslähteitä ja tapauksia, sekä huomattessani asiantuntijuuteni nousevan mitä syvem-
mälle aiheeseen uppouduin. Säännösten tulkintataitoni sekä taitoni verrata eri tulkintatapoja kehit-
tyivät merkittävästi prosessin aikana, ja opin hakemaan tietoa laajemmalla skaalalla kuin

aikaisemmin. Opinnäytetyöprosessi siten siis nosti ammattilaisuuteni uudelle tasolle, ja sain sen myötä monia uusia työkaluja hyödynnettäväksi työelämässä.

Onnistumisena koen myös oman toimintatapani projektin hallinnassa. Opinnäytetyön suunnitteluvaihe jäi hieman vajaaksi johtuen omasta kokemattomuudestani. Kokonaisuutena pystyin työskentelemään itseohjautuvasti, suunnitelmaa noudattaen ja saatua palautetta hyödyntäen. Projektin aikana huomasin aiheen olevan rajauksista huolimatta aiottua laajempi, sillä kehittämistyön edetessä huomioitavat seikat kasvoivat muutamaankin kertaan. Näitä olivat esimerkiksi kuluttajaturvallisuuden ja tietosuojan liittyvät aiheet. Nämä 'lisäykset' onnistuin mielestäni myös perustelemaan hyvin, miksi ne ovat osa tätä kehittämistyötä. Tästä syystä oikeusmuotoilun huomioiminen jäi kehittämistyössä varsin ylätasoiseksi, mutta nähdäkseni kuitenkin kokonaisuutta ajatellen riittäväksi

Opinnäytetyöstä tuli kokonaisuutena huomattavasti pidempi, kuin olin alussa ajatellut. Mielestäni se kuitenkin sisältää lähtökohtaisesti huolellisesti perusteltua, työn kannalta olennaista asiaa. Tämän vuoksi tiivistäminen työn loppuvaiheilla keskittyi pääsääntöisesti turhien toistojen poistamiseen raportilta. Haastavaksi koin myös valitsemani perinteisen raportointirakenteen ja mikäli aloittaisin nyt kirjoittamaan raporttia uudelleen, osaisin todennäköisesti uskaliammin poiketa ohjeistusta rakenteesta. Nyt kuitenkin näin raporttirakenteen muuttamisen turhana riskinä, erityisesti kun kyseessä on ensimmäinen opinnäytetyöni.

Oppimiseni tämän kehittämistyön aikana kiteytyy siihen, että ymmärrän nyt mistä juuri minun kannattaa lähteä liikkeelle kehittämisprosessin läpiviennissä ja mitä elementtejä sen suunnittelussa kannattaa ottaa huomioon. Kehittämistyötä suunnitellessa sekä sen aikana käyttäisin myös hyödykseni enemmän visuaalisia elementtejä kirjallisen raportoinnin sijasta.

Loppulauselmana totean opinnäytetyöprojektin olleen haastava, kuluttava, antoisia ja onnistumisen tunteita nostattava. Olen tyytyväinen lopputulokseen kokonaisuutena ja uskon projektin avaavan uusia ovia tulevaisuuteen.

Lähteet

Ahlfors, J. 2022. Kaupallisten sopimusten irtisanominen. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Oikeustieteellinen tiedekunta. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 18.9.2023.

Alastalo, M., Åkerman, M & Vaittinen, T. 2017. Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen & Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvaara (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja, luku 9. Vastapaino. Tampere. E-Kirja. Luettu: 19.10.2023.

Arvonlisäverolaki 1501/1993.

Barton T., Haapio, H., Passera, S & Hazard, J. 2022. Reframing contract design: integrating business, legal, design, and technology perspectives. Teoksessa Corrales Compagnuggi, M., Haapio, H. Fenwick, M. (toim.). Research Handbook on Contract Design, s. 33-36. Edward Elgar Publishing. Northampton. E-kirja. Luettu: 4.11.2023.

Digi- ja väestötietovirasto 2022. Yrittäjän vapaaehtoiset vakuutukset. Luettavissa:

<https://www.suomi.fi/yritykselle/yrityksen-perustaminen/yritystoiminnan-kaynnistaminen/opas/yrittajan-vakuutukset/yrittajan-vapaaehtoiset-vakuutukset>. Luettu: 26.10.2023.

FINE 2019. Henkilövahinkojen korvaaminen vastuuvakuutuksesta. Luettavissa:

<https://www.fine.fi/opaat/julkaisu/henkilovahinkojen-korvaaminen-vastuuvakuutuksesta.html>. Luettu: 26.10.2023.

FINE 2022. Henkilövakuutukset. Yksityistaturmavakuutus. Luettavissa:

<https://www.fine.fi/naissa-asioissa-autamme/henkilovakuutukset/yksityistaturmavakuutus.html>. Luettu: 26.10.2023.

Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista.

Eduskunta 2021. Kameravalvonta- ja tallennusjärjestelmärekisteri. Luettavissa: <https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/Organisaatio/tietosuojaselosteet/Sivut/Kameravalvonta-ja-tallennusjarjestelmarekisteri.aspx>. Luettu: 21.10.2023.

Eduskunta s.a. Yleistä oikeuslähteistä ja oikeudellisesta informaatiosta. Luettavissa:

https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/kotimaiset-oikeuslahteet/Sivut/Yleista-oikeuslahteista-ja-oikeudellisesta-informaatiosta.aspx. Luettu: 21.10.2023.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojasetus).

Euroopan tietosuojaneuvosto 2020a. Ohjeet 3/2019 henkilötietojen käsittelystä videolaitteilla. Luettavissa: https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_201903_video_devices_fi_0.pdf. Luettu: 9.10.2023.

Euroopan tietosuojaneuvosto 2020b. Asetuksen 2016/679 mukaista suostumusta koskevat suuntaviivat 05/2020. Luettavissa: https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_fi.pdf. Luettu: 09.10.2023.

Haaga-Helian kirjasto- ja tietopalvelut 2023. Lähdeviittaamisen tueksi: Tekstiviitteet ja lähdeluettelo: tee näin. Luettavissa: <https://libguides.haaga-helia.fi/lahdeviittaamisen-tueksi/tekstiviitteet-ja-lahdeluettelo>. Luettu: 30.10.2023.

Haapio 02/2012. Sopimusten ja säädösten visualisointi: Tie toimivampiin teksteihin. Kielikello. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/sopimusten-ja-saadosten-visualisointi-tie-toimivampiin-teksteihin>. Luettu: 4.11.2023.

Hakala, JT. 2022. Hyvä, parempi, valmis: Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu: 2.10.2023.

Hagan, M. 2013. Law by Design. Päivittyvä E-kirja. Luettavissa: <https://lawbydesign.co/>. Luettu 4.11.2023.

HE 247/1981 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle oikeustoimen kohtuullistamista koskevaksi lainsäädännöksi.

HE 360/1992 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 88/1993 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle arvonlisäverolaiksi.

HE 309/1993 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta.

HE 218/1994 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun, varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista annetun lain 36 §:n, huoneenvuokralain 5 §:n ja maanvuokralain 4 §:n muuttamisesta.

HE 304/1994 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle uusiksi huoneenvuokralaeiksi ja niihin liittyvien lakien muuttamisesta.

HE 184/1999 vp, Hallituksen esitys Eduskunnalle yksityisyyden, rauhan ja kunnian loukkaamista koskevien rangaistussäännösten uudistamiseksi.

Hemmo, M. 2003a. Sopimusoikeus I. Toinen uudistettu painos. Talentum. Helsinki.

Hemmo, M. 2003b. Sopimusoikeus II. Toinen uudistettu painos. Talentum. Helsinki.

Hemmo, M. 2022. Velvoiteoikeuden perusteet. Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Helsinki.

Hemmo, M. & Hoppu, K. 2022. Sopimusoikeus. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 28.8.2023.

Hoppu, E., Hoppu, Kari & Hoppu, Katja. 2020. Kauppa- ja varallisuusoikeuden pääpiirteet. Alma Talent Helsinki. E-kirja. Luettu: 3.9.2023.

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja, luku Haastattelut. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. Luettu: 2.10.2023.

I-SHO 2018:4.

Kalliala, J., Kauppala, E., Kolppanen, P., Kyläkallio, K., Lampenius, M & Uotila, H. 2021. Asiakirjamallit. 12. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Kauppalaki 355/1987.

Keskusverolautakunta 18/2019.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2011. Kuntokeskusten sopimusehdot. Luettavissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiemiehen-linjaukset/kuntokeskusten-sopimusehdot/>. Luettu: 25.9.2023

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015. Sopimusehtojen muutokset. Luettavissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiemiehen-linjaukset/sopimusehtojen-muutokset/>. Luettu: 15.9.2023.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2022. Sopimusehtojen laatiminen. Luettavissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/sopimusehtojen-laatiminen/>.

Luettu: 15.9.2023.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2023. Vakiosopimusehdot. Luettavissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/sopimukset/vakiosopimusehdot/>. Luettu: 15.9.2023.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto s.a. Harrastukset. Luettavissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/vapaa-aika-ja-koulutus/harrastukset/>. Luettu: 25.9.2023.

Kirjanpitolaki 1336/1997.

KHO 2020:99.

KKO 1991:153.

KKO 2014:65.

Kolster, T. Norros, O. Kvalifioitu tuottamus ja vastuunrajoitusehdot. Lakimies, 2021, 1, s. 57–75.

Kostamo, P. Airaksinen, T. Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi - Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House. Helsinki.

Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma-Lehtinen, E. 2022. Tietosuoja. 2. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011.

Kyläkallio, K. 2022. Yritysjuridiikka. Edita. Helsinki. E-kirja. Luettu: 3.9.2023.

Laki elinkeinoharjoittajien välisten sopimusehtojen säätelystä 1062/1993

Laki varallisuusuoikeudellista oikeustoimista 228/1929

LeDA s.a. The Legal Design Alliance. Luettavissa: <https://www.legaldesignalliance.org/>. Luettu: 4.11.2023.

Liappis, H., Pentikäinen, M. & Vanhala, A. Menesty yritysvastuulla – Käsikirja kokonaisuuteen. Edita Publishing Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 30.10.2023.

Matkahuolto 2023. Tietosuoja seloste: Kameravalvonta. Luettavissa: <https://www.matkahuolto.fi/tietosuoja seloste-kameravalvonta>. Luettu: 21.10.2023.

Mäenpää, Kalle. 2022. Sopimuksen syntyminen ja vahingonkorvausvastuu sopimusneuvotteluissa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.9.2023.

Ojasalo, K. Moilanen & M. Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 25.9.2023.

Opinnäytetyökoordinaattorit 2022. Ohje toiminnalliselle opinnäytetyölle. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: <https://haagahelia.contenthub.fi/NiboWEB/haagahelia/getPublicFile.do?uuid=11812758&inline=false&ticket=bc7b52099f41875da2b34c1ac1ab7121&type=original>. Luettu: 29.10.2023.

Osakeyhtiölaki 624/2006.

Parkkinen, P. 27.6.2022. Weekend-festivaalin alkuperäisestä kattauksesta on poistunut jo viisi esiintyjää – somessa kuohuu, mutta järjestäjä ei lunasta lippuja takaisin. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-12512181>. Luettu: 22.10.2023.

Passera, S. Haapio, H. 2013. Transforming Contracts from Legal Rules to Usercentered Communication Tools: A Human-Information Interaction Challenge. Communication Design Quarterly, 1, 3, s. 38–45.

Patentti- ja rekisterihallitus 2023. Kaupparekisteri - Kaupparekisteriote ja tietopalvelut. Luettavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/tietopalvelut.html>. Luettu: 10.9. 2023.

Perustuslaki 731/1999.

Rikoslaki 39/1889.

Saarnilehto, A. 5.10.2005. Vastuun rajoitukset riskien hallinnassa ja vakioehdot. Edilex lakikirjasto. Luettavissa: <https://www-edilex-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/artikkelit/2666.pdf>. Luettu: 16.10.2023

Saarnilehto, A. & Annola, V. 2018 Sopimusoikeuden perusteet. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 28.8. 2023.

Suomen Yrittäjät 2021. Yrityksen tietosuojaoapas. Luettavissa: <https://www.yrittajat.fi/oppaat/yrityksien-tietosuojaoapas/>. Luettu: 8.10.2023.

Telia Company 2023. Tietosuojaseloste – Kameravalvonta. Luettavissa: <https://www.telia.fi/tietosuojaja-tietoturva/kameravalvonnan-tietosuojaseloste>. Luettu 21.10.2023.

Tietosuojalaki 1050/2018.

Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a. Mikä on henkilötieto? Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/mika-on-henkilotieto>. Luettu: 3.10.2023.

Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.b. Henkilötietojen käsittely. Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>. Luettu: 8.10.2023.

Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.c. Organisaatioille. Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/organisaatiot>. Luettu: 08.10.2023.

Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.d. Rekisterinpitäjän oikeutettu etu. Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/rekisterinpitajan-oikeutettu-etu>. Luettu: 8.10.2023.

Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.e. Rekisteröidyn suostumus. Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-suostumus>. Luettu: 8.10.2023.

Vahingonkorvauslaki 412/1974.

Viljanen, V. 2001. Perusoikeuksien rajoitusedellytykset. Alma Talent. Helsinki. E-Kirja. Luettu: 22.10.2023.

VNA kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 613/2004

Wilhelmsson, T. 2008. Vakiosopimus ja kohtuuttomat sopimusehdot. Kolmas uudistettu painos. Talentum Media Oy. Helsinki.

Willman, M. 3.5.2023. OTM, CIPP/E, sopimustenhallinnan asiantuntijakonsultti. Käytännön näkökulmia sopimukseen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Vierailijaluento. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Toimeksiantaja Oy:n vakioehtoinen sopimus kuluttajille

1. Sopimuksen osapuolet

Palveluntarjoaja
Toimeksiantaja Oy
123456-7
Esimerkkikatu 5, 001000 Helsinki
esimerkki@toimeksiantaja.fi
p. 040 1234 567

Asiakas
Osoite
sähköposti
puhelin

2. Soveltamisala

Nämä yleiset sopimusehdot (jäljempänä "Ehdot" tai "Sopimus") soveltuvat kaikkiin Toimeksiantaja Oy:n (jäljempänä "Palveluntarjoaja") kuluttaja-asiakkailleen (jäljempänä "Asiakas") (yhdessä "Osapuolet" tai kumpikin erikseen "Osapuoli") tarjoamiin vuokrasopimuksiin, ellei toisin nimenomaisesti ole kirjallisesti sovittu.

3. Tietosuoja

3.1. Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 sekä kansallista tietosuojalakia 1050/2018. Tarkemmat tietosuojakäytäntöihin liittyvät tiedot käyvät ilmi Toimeksiantaja Oy:n tietosuojaselosteelta.

3.2. Kameravalvonta

Palveluntarjoajan tiloissa on tallentava kameravalvonta. Tarkemmat tiedot kameravalvonnasta käyvät ilmi tietosuojaselosteelta.

4. Viestintä

Palveluntarjoaja käyttää viestinnässään sähköpostia sekä jäsenten yhteistä WhatsApp-ryhmää. Sähköposti toimii pääasiallisena viestintäkanavana ja WhatsApp ryhmää käytetään epäviralliseen tiedottamiseen esimerkiksi jonkin koneen pikaisesta huoltoon viemisestä. Ryhmässä voi kysyä lisäksi pikaisempia vastauksia vaativia kysymyksiä. Ryhmään kuuluminen ei ole pakollista, mutta erittäin suositeltavaa.

Yhteystietojen muutoksista tulee ilmoittaa Palveluntarjoajalle.

5. Oikeustoimikelpoisuus

Asiakkaan tulee olla täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö. Asiakkaan tulee pyynnöstä todistaa henkilöllisyytensä ja ikänsä.

Mikäli alaikäinen haluaa Palveluntarjoajan Asiakkaaksi, tulee hänen työskennellä Palveluntarjoajan tiloissa yhdessä huoltajan tai huoltajan valtuuttaman edustajan kanssa ja vastuulla. Tällöin molemmilla tulee olla voimassa oleva jäsenyys.

6. Palvelukuvaus

Tämän sopimuksen puitteissa asiakkaalla on oikeus käyttää Palveluntarjoajan toimitiloissa sijaitsevia puutöihin soveltuvia yhteiskäyttötiloja. Yhteiskäyttötilat käsittävät mm. työsaleja, maa-laamon, konosalin sekä taukotilan. Asiakkaan käytettävissä on puuntyöstöön soveltuva konekanta. Palvelukokonaisuutta kutsutaan jäsenyydeksi.

Jäsenyys on henkilökohtainen, eikä tiloja saa käyttää yritystoimintaan ilman eri sopimusta. Asiakas vastaa itse työstettävien materiaalien hankinnasta sekä kustannuksista.

Yksittäisen koneen tai työtilan saatavuutta ei voida taata esimerkiksi konerikosta tai huoltotoimenpiteistä johtuen, eikä tämä oikeuta hinnanalennukseen.

Tiloja ei saa käyttää tulitöiden tekemiseen.

7. Omien tavaroiden säilytys palveluntarjoajan tiloissa

Asiakkaalla on oikeus säilyttää tiloissa keskeneräistä, aktiivisesti työstettävää tuotetta sille erikseen osoitetussa paikassa. Omien pienten työkalujen säilytys on vastaavasti sallittua. Tavarat tulee nimikoida. Kemikaalien (esim. maali, lakka, öljy) säilyttäminen on tiloissa kielletty.

Palveluntarjoaja ei vastaa tiloihin jätetyistä tavaroista.

Mikäli työstettävänä on isoja tuotteita tai useampi tuote samanaikaisesti, tulee niiden säilytyksestä sopia erikseen.

Palveluntarjoajalla on oikeus poistaa ja hävittää tiloistaan sopimuksen vastaisesti tiloissa säilytetyt tavarat, kustannuksista vastaa Asiakas. Palveluntarjoaja ei ole korvausvelvollinen em. syystä poistetuista tavaroista.

8. Sopimuksen syntyminen

Kaikkien asiakkaiden tulee käydä henkilökohtaisesti tutustumassa Palveluntarjoajan tiloihin yhdessä Palveluntarjoajan edustajan kanssa ennen sopimuksen tekemistä. Sopimus allekirjoitetaan sähköisessä järjestelmässä. Asiakkaan oikeus käyttää tiloja sekä säilyttää tavaroita alkaa, kun ensimmäinen lasku on maksettu.

9. Sopimuksen voimassaolo ja päättäminen

9.1. Voimassaolo

Sopimuksen vähimmäiskesto on kolme kalenterikuukautta. Tämän jälkeen sopimus on voimassa toistaiseksi.

9.2. Irtisanominen

Sopimus on irtisanottavissa kuluvan kuukauden loppuun. Irtisanomisilmoitus tulee tehdä sähköpostitse viemistään kuukauden 10. päivä.

Laskun maksamatta jättäminen ei ole irtisanomisilmoitus.

Asiakkaan tulee tyhjentää sopimuksen päättymispäivään mennessä käytössä olleet säilytystilat. Tyhjentämättä jätetyn säilytystilan siivoamisesta ja materiaalien hävittämisestä syntyvät kustannukset osoitetaan asiakkaalle.

10. Hinnoittelu ja laskutus

10.1. Hinnoittelu

Palveluntarjoajan jäsenyyden hinta on **120 €/kk** (sis. ALV 24 %)

10.2. Laskutus

Ensimmäisessä laskussa laskutetaan kuluvan kuukauden jäljellä olevat vuorokaudet sekä seuraava kuukausi. Lasku tulee maksaa ennen palvelun käytön aloittamista.

Tämän jälkeen laskutus tapahtuu kuukausittain ennakkolaskulla. Laskutusjakso on kalenterikuukausi. Laskujen maksuehto on 14 päivää.

Lasku lähetetään asiakkaalle ensisijaisesti verkkolaskuna ja toissijaisesti sähköpostilla.

Esimerkki:

Asiakas tulee Palveluntarjoajan jäseneksi 20.1.2024 alkaen. Asiakas saa aloittaessaan laskun ajalta 20.1–28.2. Laskun summa on $120 + 42,6 = 162,6$ €. Lasku tulee maksaa ennen kuin Asiakas voi käyttää Palveluntarjoajan tiloja. Seuraava lasku ajalle 1.3.–31.3. (120 €) muodostuu asiakkaalle helmikuussa. Hinta on esimerkki, eikä siten Osapuolia sitova.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä maksamattomista laskuista viivästyskorkoa. Viivästyskoron suuruus on korkolain 633/1982 mukainen.

Mikäli Asiakas jättää hänelle osoitetun laskun maksamatta, on Palveluntarjoajalla oikeus siirtää asia perintään. Perintäkuluista vastaa Asiakas.

Maksettuja laskuja ei palauteta, vaikka Asiakas ei käyttäisi palvelua.

Tilojen käyttöoikeuden edellytyksenä on laskun maksaminen eräpäivään mennessä. Mikäli Asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä, on tilojen käyttöoikeus voimassa vasta kun lasku on maksettu. Mahdollisista eräpäiväsiirroista tulee neuvotella ennen laskun eräänymistä.

11. Palvelun turvallisuus

Palveluntarjoajan huolellisista turvallisuustoimista huolimatta Palveluntarjoajan tiloissa on olemassa korostunut riski henkilö- ja irtaimistovahingoille, mikäli laitteita ja koneita käytetään niiden käyttöohjeiden vastaisesti.

Palveluntarjoaja ei vastaa palvelunsa puitteissa tapahtuvista asiakkaan omasta toiminnasta, sopimusehtojen vastaisesta toiminnasta johtuvista tai kolmannen osapuolen aiheuttamista henkilöön, irtaimistoon tai varallisuuteen kohdistuvista vahingoista.

Asiakkaalle suositellaan kattavan tapaturmavakuutuksen hankkimista.

Palvelun turvallisuuteen liittyvää ohjeistusta sekä pelastussuunnitelma ovat tämän sopimuksen liitteenä sivulla 5–7.

12. Käytösäännöt

Tämän sopimuksen puitteissa noudatetaan Palveluntarjoajan vakioehtoisia yleisiä käytösääntöjä, jotka ovat tämän sopimuksen liitteenä sivulla 5–7.

13. Sopimusrikkomukset

Sopimusosapuolten tulee ensisijaisesti huomauttaa sopimusehtojen vastaisesta toiminnasta tai virheestä. Huomautus tulee tehdä kirjallisesti. Virhe tulee ensisijaisesti korjata tai hyvittää. Mikäli nämä edellytykset eivät täyty kolmen viikon kuluessa, on sopimusosapuolilla oikeus purkaa sopimus.

14. Sopimusmuutokset

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden sopimusehtojen, työtilojen ja konekannan muutoksille niin, ettei Asiakkaalle tarjottava palvelu olennaisesti muutu.

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden hinnanmuutoksiin. Hinnanmuutosten syynä voi olla esimerkiksi vuokran, sähkön hinnan tai muun liiketoimintaan liittyvän kulun muutokset. Hinnanmuutoksesta ilmoitetaan

Sopimusmuutoksista viestitään Asiakkaalle vähintään kaksi kuukautta ennen niiden voimaantuloa. Vähäiset muutokset, jotka eivät vaikuta Asiakkaan oikeuksiin tai velvoitteisiin voidaan toteuttaa heti.

Mikäli Asiakas ei hyväksy sopimusmuutoksia, on hänellä oikeus irtisanoa sopimus sopimusehtojen mukaisesti.

Kaikki sopimusmuutokset tulee viestiä ja tehdä kirjallisesti.

15. Riidanratkaisu

Palveluntarjoajalle osoitetut reklamaatiot tulee tehdä kirjallisesti.

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopimusosapuolten välisen neuvotteluiden avulla.

Asiakkaalla on oikeus saattaa asia kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Lautakunnan antama suositus ei sido sopimusosapuolia, vaan tarvittaessa asia voidaan viedä toimivaltaisen tuomioistuimen käsiteltäväksi.

16. Allekirjoitukset

Allekirjoituksella vahvistan hyväksyväni tämän sopimusasiakirjan ehdot sekä sopimuksen osana olevat yleiset käytösäännöt.

Paikka, päivämäärä

Liite 2. Toimeksiantaja Oy:n vakioehtoinen sopimus elinkeinoharjoittajille

1. Sopimuksen osapuolet

Palveluntarjoaja
Toimeksiantaja Oy
123456-7
Esimerkkikatu 5, 00100 Helsinki
esimerkki@toimeksiantaja.fi
p. 040 1234 567

Asiakas
Osoite
Sähköposti
puhelinnumero

2. Soveltamisala

Nämä yleiset sopimusehdot (jäljempänä "Ehdot" tai "Sopimus") soveltuvat kaikkiin Toimeksiantaja Oy:n (jäljempänä "Palveluntarjoaja") yritysasiakkailleen (jäljempänä "Asiakas") (yhdessä "Osapuolet" tai kumpikin erikseen "Osapuoli") tarjoamiin sopimuksiin, ellei toisin nimenomaisesti ole kirjallisesti sovittu.

3. Tietosuoja

3.1. Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan Euroopan parlamentin ja neuvoton asetutusta (EU) 2016/679 sekä kansallista tietosuojalakia 1050/2018. Tarkemmat tietosuojakäytäntöihin liittyvät tiedot käyvät ilmi Toimeksiantaja Oy:n tietosuojaselosteelta.

3.2. Kameravalvonta

Palveluntarjoajan tiloissa on tallentava kameravalvonta. Tarkemmat tiedot kameravalvonnasta käyvät ilmi tietosuojaselosteelta.

4. Viestintä

Palveluntarjoaja käyttää viestinnässään sähköpostia sekä jäsenten yhteistä WhatsApp-ryhmää. Sähköposti toimii pääasiallisena viestintäkanavana ja WhatsApp ryhmää käytetään epäviralliseen tiedottamiseen esimerkiksi jonkin koneen pikaisesta huoltoon viemisestä. Ryhmässä voi kysyä lisäksi pikaisempia vastauksia vaativia kysymyksiä. Ryhmään kuuluminen ei ole pakollista, mutta erittäin suositeltavaa.

Yhteystietojen muutoksista tulee ilmoittaa Palveluntarjoajalle sähköpostilla.

5. Oikeustoimikelpoisuus

Tämä sopimus allekirjoitetaan sopimusosapuolten edustajien toimesta ajantasaisessa kaupparekisteriotteessa tai muussa asiakirjassa mainituin edustusoikeuksiin perustuen. Sopimusosapuolten tulee ennen sopimuksen allekirjoittamista pyynnöstä todistaa edustusoiikeutensa voimassaolo sekä henkilöllisyys. Edustajan tulee olla täysi-ikäinen.

6. Palvelukuvaus

Tämän sopimuksen puitteissa asiakkaalla on oikeus käyttää palveluntarjoajan toimitiloissa sijaitsevia puutöihin soveltuvia yhteiskäyttötiloja. Lisäksi asiakkaan käytössä on yksi Asiakkaalle nimetty työpiste. Yhteiskäyttötilat käsittävät mm. työsaleja, maalaamon, konosalin sekä taukotilan. Asiakkaan käytettävissä on puuntyöstöön soveltuva konekanta. Palvelukokonaisuutta kutsutaan *yrittäjäjäsenyydeksi*.

Yrittäjäjäsenyys kattaa *yhden* Asiakkaan nimeämän Asiakkaan lukuun työskentelevän henkilön oikeuden käyttää tiloja. Sopimukselle on mahdollista lisätä useamman henkilön käyttöoikeus, joka hinnoitellaan erikseen. *Lisähenkilöt* tulee nimetä, ja muutoksista tulee ilmoittaa Palveluntarjoajalle kirjallisesti. Henkilöiden määrän lisääminen ei lisää nimettyjen työpisteiden määrää.

Asiakas vastaa itse työstettävien materiaalien hankinnasta sekä kustannuksista.

Yksittäisen koneen tai työtilan saatavuutta ei voida taata esimerkiksi konerikosta tai huoltotoimenpiteistä johtuen, eikä tämä oikeuta hinnanalennukseen.

Tiloja ei saa käyttää tulitöiden tekemiseen.

7. Omien tavaroiden säilytys Palveluntarjoajan tiloissa

Asiakkaalla on oikeus säilyttää tiloissa keskeneräistä, aktiivisesti työstettävää tuotetta sille erikseen osoitetussa paikassa. Omien pienten työkalujen säilytys on vastaavasti sallittua. Tavarat tulee nimikoida. Kemikaalien (esim. maali, lakka, öljy) säilyttäminen tiloissa on kielletty.

Palveluntarjoaja ei vastaa tiloihin jätetyistä tavaroista.

Mikäli työstettävänä on isoja tuotteita tai useampi tuote samanaikaisesti, tulee niiden säilytyksestä sopia erikseen.

Palveluntarjoajalla on oikeus poistaa ja hävittää tiloistaan sopimuksen vastaisesti tiloissa säilytetyt tavarat, kustannuksista vastaa Asiakas. Palveluntarjoaja ei ole korvausvelvollinen em. syystä poistetuista tavaroista.

8. Sopimuksen syntyminen

Asiakkaan tulee käydä henkilökohtaisesti tutustumassa palveluntarjoajan tiloihin yhdessä Palveluntarjoajan edustajan kanssa ennen sopimuksen tekemistä. Sopimus allekirjoitetaan sähköisessä järjestelmässä. Asiakkaan oikeus käyttää tiloja sekä säilyttää tavaroita alkaa, kun ensimmäinen lasku on todistettavasti suoritettu.

9. Sopimuksen voimassaolo ja päättäminen

9.1. Voimassaolo

Sopimuksen vähimmäiskesto on kolme kalenterikuukautta. Tämän jälkeen sopimus on voimassa toistaiseksi.

9.2. Irtisanominen

Sopimus on irtisanottavissa kuluvan kuukauden loppuun. Irtisanomisilmoitus tulee tehdä sähköpostitse viimeistään kuukauden 10. päivä.

Laskun maksamatta jättäminen ei ole irtisanomisilmoitus.

Asiakkaan tulee tyhjentää sopimuksen päättymispäivään mennessä käytössä olleet säilytystilat. Tyhjentämättä jätetyn säilytystilan siivoamisesta ja materiaalien hävittämisestä syntyvät kustannukset osoitetaan Asiakkaalle.

10. Hinnoittelu ja laskutus

10.1. Hinnoittelu

Yrittäjäjäsenyyden hinta on **X €/kk** (ALV 0 %)

Lisähenkilöt **Y €/kk/henkilö** (ALV 0 %)

Esimerkki:

Asiakas ostaa Palveluntarjoajan yrittäjäjäsenyyden. Asiakkaan lukuun työskentelee yhteensä kolme henkilöä. Asiakkaan maksama kokonaissumma on kuukausittain 300 € + 100 € + 100€ = 400 €/kk. Hinta on esimerkki, eikä siten Osapuolia sitova.

10.2. Laskutus

Ensimmäisessä laskussa laskutetaan kuluvan kuukauden jäljellä olevat vuorokaudet sekä seuraava kuukausi. Lasku tulee maksaa ennen palvelun käytön aloittamista.

Tämän jälkeen laskutus tapahtuu kuukausittain ennakkolaskulla. Laskutusjakso on kalenterikuukausi. Laskujen maksuehto on 14 päivää.

Lasku lähetetään asiakkaalle ensisijaisesti verkkolaskuna ja toissijaisesti sähköpostilla.

Esimerkki:

Asiakas tulee Palveluntarjoajan jäseneksi 20.1.2024 alkaen. Asiakas saa aloittaessaan laskun ajalta 20.1–28.2. Laskun summa on 400 € + 141,94 € = 541,94 € (ALV 0 %). Lasku tulee maksaa ennen kuin Asiakas voi käyttää Palveluntarjoajan tiloja. Seuraava lasku ajalle 1.3.–31.3. muodostuu asiakkaalle helmikuussa. Hinta on esimerkki, eikä siten Osapuolia sitova.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä maksamattomista laskuista viivästyskorkoa. Viivästyskoron suuruus on korkolain 633/1982 mukainen.

Mikäli Asiakas jättää hänelle osoitetun laskun maksamatta, on Palveluntarjoajalla oikeus siirtää asia perintään. Perintäkuluista vastaa Asiakas.

Maksettuja laskuja ei palauteta, vaikka Asiakas ei käyttäisi palvelua.

Tilojen käyttöoikeuden edellytyksenä on laskun maksaminen eräpäivään mennessä. Mikäli Asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä, on tilojen käyttöoikeus voimassa vasta kun lasku on maksettu. Mahdollisista eräpäiväsiirroista tulee neuvotella ennen laskun erääntymistä.

11. Palvelun turvallisuus

Palveluntarjoajan huolellisista turvallisuustoimista huolimatta Palvelunantajan tiloissa on ole-massa korostunut riski henkilö- ja irtaimistovahingoille, mikäli laitteita ja koneita käytetään niiden käyttöohjeiden vastaisesti.

Palveluntarjoaja ei vastaa palvelunsa puitteissa tapahtuvista asiakkaan omasta toiminnasta, tämän sopimusehtojen vastaisesta toiminnasta johtuvista tai kolmannen osapuolen aiheutta-mista henkilöön, irtaimistoon tai varallisuuteen kohdistuvista vahingoista.

Asiakkaalle suositellaan kattavan tapaturmavakuutuksen hankkimista.

Palvelun turvallisuuteen liittyvää ohjeistus sekä pelastussuunnitelma ovat tämän sopimuksen liitteenä sivulla 6–8.

12. Vastuunrajoitusehto

Osapuolilla ei ole velvollisuutta korvata tämän sopimuksen puitteissa aiheutuvia välilli-siä vahinkoja, ellei tämän sopimuksen muissa ehtoissa ole määritelty toisin.

Välillisillä vahingoilla tarkoitetaan esimerkiksi tuotteen toimituksen viivästymistä kolmannelle osapuolelle, vaihtoehtoisen työtilan etsimisestä aiheutuvia kustannuksia tai asiakkaan maksu-viivästykseen aiheuttamia välittömien perintä- ja korkokulujen ulkopuolisia kuluja.

13. Yleiset käyttö säännöt

Tämän sopimuksen puitteissa noudatetaan Palveluntarjoajan vakioehtoisia yleisiä käyttö sääntöjä, jotka ovat tämän sopimuksen sivulla 6–8.

14. Sopimusehtojen rikkomisen seuraamukset

Sopimusosapuolen tulee ensisijaisesti huomauttaa sopimusehtojen vastaisesta toiminnasta tai virheestä. Huomautus tulee tehdä kirjallisesti. Virhe tulee ensisijaisesti korjata tai hyvittää. Mi-käli nämä edellytykset eivät täyty 21 vuorokauden kuluessa, on sopimusosapuolilla oikeus pur-kaa sopimus.

15. Sopimusmuutokset

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden sopimusehtojen, työtilojen ja konekannan muutoksille niin, ettei asiakkaalle tarjottava palvelu olennaisesti muutu.

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden hinnanmuutoksiin. Hinnanmuutosten syynä voi olla esimer-kiä vuokran, sähkön hinnan tai muun liiketoimintaan liittyvän kulun muutokset.

Sopimusmuutoksista viestitään Asiakkaalle vähintään kaksi kuukautta ennen niiden voimaantu-loa. Vähäiset muutokset, jotka eivät vaikuta Asiakkaan oikeuksiin tai velvoitteisiin voidaan to-teuttaa heti.

Mikäli Asiakas ei hyväksy sopimusmuutoksia, on hänellä oikeus irtisanoa sopimus sopimuseh-tojen mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus muuttaa sopimukselle kirjattujen lisähenkilöiden määrää. Muutoksessa noudatetaan tälle sopimukselle kirjattuja irtisanomisehtoja.

Kaikki sopimukseen liittyvät muutokset tulee viestiä ja tehdä kirjallisesti.

16. Riidanratkaisu

Palveluntarjoajalle osoitetut reklamaatiot tulee tehdä kirjallisesti.

Sopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi yksi jäseniselle välimiesoikeudelle, joka asetetaan Keskuskauppakamarin välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki ja välimiesmenettelyssä käytettävä kieli on suomi.

17. Allekirjoitukset

Allekirjoituksella vahvistan hyväksyväni tämän sopimusasiakirjan ehdot sekä sopimuksen osana olevat yleiset käytösäännöt.

Vahvistan, että Palveluntarjoajan tuottamaa palvelua käyttää tämän sopimuksen puitteissa yhteensä ___ henkilöä. Olen ilmoittanut nimetyt henkilöt yhteystietoineen Palveluntarjoajalle sähköpostitse ennen tämän sopimuksen allekirjoittamista. Sähköposti lisätään tämän sopimuksen liitteeksi.

Paikka, päivämäärä

Asiakas

Toimeksiantaja Oy

Liite 3. Yleiset käytösäännöt

Yleiset käytösäännöt

Kulku tiloihin

1. Palveluntarjoajan tiloihin kuljetaan yhteiskäyttöisellä avaimella. Avaimen sijainti on tarkoitettu vain jäsenten tietoon, eikä sitä missään tilanteessa saa luovuttaa ulkopuolisille.
2. Avainsäilytyksen tiedot päivitetään aika-ajoin. Muutoksesta tiedotetaan Asiakasta sähköpostitse. Säilytykseen liittyviä tietoja (avauskoodia) ei tule kysyttäessä luovuttaa vaan ohjata kysyjä tiedustelemaan tietoa palveluntarjoajan henkilökunnalta.
3. Tiloihin ei saa päästää ulkopuolisia. Mikäli haluat tuoda uuden asiakkaan mukaan toimintaan, ole yhteydessä henkilökuntaan, joka sopii mahdollisesta tutustumiskäynnistä.

Tilojen käyttö

4. Palveluntarjoajan tilat ovat asiakkaiden käytössä vuorokauden ympäri.
5. Asiakkaat varaavat varauspalvelusta maksimissaan 4 tunnin mittaisen vuoron. Mikäli tiloissa ei ole ruuhkaa, saa tiloihin jäädä työskentelemään myös vuoron jälkeen.
6. Tiloissa saa oleskella samanaikaisesti enintään X Asiakasta, ja kapasiteetin tullessa täyteen ovat varausvuorolaiset etusijalla.
7. Yksittäiset koneet, laitteet ja työpisteet eivät ole nimettyjä, eikä niitä voi varata etukäteen. Asiakas voi käyttää samaa työpistettä vuoron ajan, mutta sen jälkeen se tulee tyhjentää ja vapauttaa seuraavan asiakkaan käyttöön. Laitteiden ja koneiden käytössä tulee huomioida myös muut asiakkaat.

Palveluntarjoajan tilat ovat kuluttaja-asiakkaiden sekä yritystoimintaa harjoittavien asiakkaiden käytettävissä. Yrittäjänä toimivien asiakkaiden kanssa on sovittu henkilökohtaisesta työpisteestä, eikä velvoite vuoron varaamisesta koske heitä.

Tiloissa työskentely

8. Asiakkaan tulee huolehtia omien jälkiensä siivoamisesta. Käytännössä työkalut ja tarvikkeet tulee viedä niille osoitetuille paikoille, jätteet jäteastioihin ja työskentelyn aikana syntynyt sotku siivota ennen tiloista poistumista. Erityisesti puupöly ja muu laajalle leviävä aines tulee siivota hyvin. Palveluntarjoajan tiloissa on siivousvälineet asiakkaiden käytettäväksi.
9. Asiakkaan työssä syntyvät jätteet lajitellaan niille osoitettuihin kierrätyspisteisiin.
10. Kemikaalien säilyttäminen tiloissa on kielletty. Mikäli Asiakas tarvitsee työn viimeistelyyn maalia, lakkaa, öljyä tai muuta kemikaalia tulee hänen kuljettaa se pois käytön jälkeen. Kemikaalien käsittelyyn käytettyjen välineiden kuten telojen, pensseleiden ja liinojen asianmukainen hävittäminen kuuluu asiakkaalle. Lisätietoa vaarallisen jätteen kierrättämisestä löytyy HSY:n sivuilta: <https://www.hsy.fi/jatteet-ja-kierratys/jateopas/>.

Palvelun käyttö

11. Palveluntarjoaja huolehtii laitteiden käyttökunnosta, laitekohtaisista turvavarusteista ja toiminnasta.
12. Tiloissa työskennellään laitteiden kanssa, joiden turvallinen käyttö vaatii erityistä huolellisuutta. Konsultoi lääkäriä ennen palvelun käytön aloittamista, mikäli terveydentilassasi on rajoitteita, jotka vaikuttavat kykyysi työskennellä tarkkuutta vaativien teknisten laitteiden parissa.

13. Palvelun käyttö edellyttää asiakkaalta perustason ymmärrystä teknisten laitteiden käytöstä. Aloittelijoiden suositellaan tutustuvan aiheeseen ohjatusti ennen palvelun käytön aloittamista. Palveluun kuuluvien laitteiden käyttö on kielletty, mikäli Asiakas ei tiedä miten laitetta käytetään.
14. Jäsenyyteen kuuluu maksuton laitteiden käyttöopastus, ja lisäopastusta on tarjolla pyydetäessä. Käyttöopastuksen voi varata sähköpostitse.
15. Asiakkaan tulee huolehtia käyttöohjeiden noudattamisesta sekä riittävien turvavarusteiden käytöstä. Laitteita saa käyttää ainoastaan niiden käyttöohjeiden mukaisesti, eikä niihin saa tehdä käyttötarkoitusta muuttavia muutoksia. Hygieniasyistä silmä- ja hengityssuojaimet ovat henkilökohtaisia ja ne tulee asiakkaan hankkia omakustanteisesti.
16. Laitteisiin liittyvät käyttöohjeet ovat kirjallisesti saatavilla Palveluntarjoajan tiloissa.
17. Laitteen rikkoutuessa käytön aikana, tulee asiasta ilmoittaa välittömästi Palveluntarjoajalle soittaen tai viestillä. Laitte tulee merkitä asianmukaisesti, eikä rikkoontunutta laitetta saa käyttää. Mikäli laitteen rikkoutuminen johtuu käyttöohjeiden vastaisesta käytöstä tai huolimattomuudesta, vastaa Asiakas korjauskustannuksista.
18. Palvelun turvallisuudesta vastaa Toimeksiantaja Oy/ p. 040 1234 567. Mikäli huomaat palvelussa vaaratilanteen tai vaaran mahdollisuuden, ilmoita siitä välittömästi Palveluntarjoajalle.

Liite 4. Tietosuojaseloste

Tietosuojaseloste

5.11.2023

1. Rekisterinpitäjä

Toimeksiantaja Oy
Postiosoite: Esimerkkikuja 6, 00500 Helsinki
Käyntiosoite: Esimerkkikatu 5, 00100 Helsinki
Puh: +358 40 1234 567

2. Tietosuojavastaava

Tietosuoja-asioista vastaa Toimeksiantaja Oy:n puolesta. Yhteydenotot pyydetään sähköpostitse osoitteeseen esimerkki@toimeksiantaja.fi

3. Henkilötietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus

Henkilötietojen käsittely perustuu Toimeksiantaja Oy:n ja asiakkaan väliseen asiakassuhteeseen sekä asiakkaan antamaan suostumukseen. Lisäksi henkilötietoja käsitellään viranomaisen määräämän tehtävän hoitamiseksi, laissa säädettyjen velvoitteiden hoitamiseksi sekä oikeutetun edun noudattamista varten.

Rekisteriin tallennettuja henkilötietoja käsitellään seuraavia käyttötarkoituksia varten

- Asiakassuhteen hoitaminen, seuranta ja kehittäminen sekä siihen liittyvän viestinnän ja markkinoinnin toteuttaminen.
- Asiakkaan maksukäyttäytymisen ja asiakassuhteen voimassaolon seuranta
- Yritystoiminnan hoitaminen, seuranta ja kehittäminen.
- Lakiin perustuvien sekä viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukaisten säilytys-, raportointi- ja kyselyvelvoitteiden täyttäminen.

4. Videovalvonta

Toimeksiantaja Oy kerää ja tallentaa kameravalvonnan avulla henkilötietoja valvontalu-
eella liikkuvista henkilöistä. Valvonta-alue sijaitsee työ- ja varastointiloissa.

Kameravalvonnan tarkoituksena on Toimeksiantaja Oy:n ja sen asiakkaiden omaisuuden suojaaminen, ilkvallan estäminen ja selvittäminen, tiloissa liikkuvien henkilöiden tunnistaminen sekä mahdollisten onnettomuus- tai vahinkotilanteiden selvittäminen.

Kameravalvonnan käyttö perustuu Toimeksiantaja Oy:n tai kolmannen osapuolen oikeutettuun etuun.

Oikeutetun edun perusteena on jokin seuraavista:

- Toimitilojen ja siellä toimivien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen
- Toimeksiantaja Oy:n sekä sen asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden oikeusturvan varmistaminen
- Toimeksiantaja Oy:n ja sen asiakkaiden omaisuuden suojaaminen

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisterin pääasialliset tiedot, riippuen onko asiakas henkilöasiakas vai yritysasiakas

- yritys
- y-tunnus
- henkilön täydellinen nimi
- henkilön osoitetiedot
- sähköpostiosoite
- henkilötunnus
- maksamiseen ja laskutukseen liittyvät tiedot
- tunnistuksen tekevän pankin tai operaattorin nimi

Videovalvonnan tiedot

- kuva
- päivämäärä
- kellonaika

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötietoja kerätään asiakkaalta itseltään ja yritysasiakkaiden kohdalla yrityksen yhteyshenkilöltä.

Tietoja voidaan tarvittaessa kerätä viranomaisilta tai muilta kolmansilta osapuolilta soveltuvan lainsäädännön sallimissa rajoissa, tässä rekisteriselosteessa kuvattuja tarkoituksia varten.

Tallentavaa kameravalvonta sijaitsee toimitiloissa sijaitsevilla työ- ja varastointitiloissa. Jokainen valvottava tila on merkitty tallentavasta kameravalvonnasta kertovin kyltein.

7. Tietojen säilytysajat

Henkilötietoja säilytetään ainoastaan niin kauan kuin niiden käsittely on tarpeellista tai niin kauan kuin laki ja säännökset sitä edellyttävät.

Tiedot poistetaan kohtuullisessa ajassa siitä, kun niiden säilyttäminen on tullut tarpeettomaksi.

Videovalvonnan osalta tallenteita säilytetään enintään 14 vuorokautta. Tietoja voidaan säilyttää pidempään, mikäli rikos-, väärinkäytös-, vahinko tai onnettomuustilanne sitä edellyttää.

8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Rekisterin tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta ulkopuolisille paitsi lainsäädännön velvoittamassa. Toimeksiantaja Oy:llä on sopimuksia tiettyjen palveluntarjoajien kanssa, jotka osana tarjoamaansa palvelua voivat käsitellä henkilötietoja puolestamme. Palveluntarjoajan kanssa on tehty asianmukaiset sopimukset henkilötietojen asianmukaisen käsittelyn varmistamiseksi myös näissä tilanteissa.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa ja säilyttää tarpeellisilta osin rikos-, väärinkäytös-, vahinko- tai onnettomuustilanteiden selvittämiseksi.

Rekisteröityneen henkilötiedot hävitetään käyttäjän pyynnöstä, ellei lainsäädäntö, sopimukseen liittyvä asia tai palveluntuottaminen henkilölle estä tietojen poistamista.

9. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Rekisterin tietoja ei luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

10. Rekisterin suojauksen periaatteet

Sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot on suojattu yleisesti hyväksyttävien ja kohtuullisin teknisin keinoin, esimerkiksi palomureja ja salasanoja hyödyntäen. Muut kuin sähköisessä muodossa olevat rekisterin henkilötietoja sisältävät aineistot sijaistavat lukituissa tiloissa, joihin asiattomilta on pääsy estetty.

Ainoastaan rekisterinpitäjällä tai sen lukuun toimivalla Toimeksiantaja Oy:n henkilökuntaan kuuluvalla tai rekisterinpitäjän toimeksiannosta toimivalla datan käsittelyyn osallisella palveluntarjoajalla, on pääsy rekisterissä käsiteltäviin henkilötietoihin Toimeksiantaja Oy:n myöntämien käyttöoikeuksien mukaisesti.

Toimeksiantaja Oy huomioi siihen sovellettavan lainsäädännön ja viranomaisten määräykset ja toimialajärjestöjen ohjeet henkilötietojen luottamuksellisen käsittelyn varmistamisesta.

11. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiakkaan oikeudet

Asiakkaalla on *tarkistaa*, mitä häntä koskevia tietoja on tallennettu. Tämä pyyntö voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Oikeuden käyttö on maksutonta.

Asiakkaalla on oikeus *pyytää oikaisemaan* asiakasta koskeva virheellinen tieto. Asiakkaalla on oikeus *pyytää poistamaan* häntä koskevat tiedot tai pyytää käsittelyn rajoittamista laissa säädetyin perustein.

Asiakkaan itse toimittamien tietojen osalta, on asiakkaalla *oikeus saada* tällaiset tiedot kone-luettavassa muodossa ja oikeus siirtää nämä tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on *oikeus valittaa* toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Toimivaltainen valvontaviranomainen asiakkaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa on

Tietosuojavaltuutetun toimisto
Lintulahdenkuja 4
00530 Helsinki
p. 029 566 6700
tietosuoja@om.fi

12. Evästeet ja sivuston käytön tilastointi

Tällä sivustolla käytetään evästeitä. Evästeet ovat Internetpalvelun käyttöä kuvaavia tietoja, jotka tallentuvat käyttäjän laitteeseen ja joita voidaan käyttää Internet-selaimen ja -palvelimen välisen yhteydenpidon ohjaamiseen. Käyttäjä voi halutessaan estää evästeiden käytön selaimen asetuksista.

Verkkosivujen käyttöä tilastoidaan anonymisti lokitiedostojen ja evästeiden avulla. Käyttäjien henkilötietoja ei yhdistetä tilastoihin.

13. Lisätietoja

Henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa asiakkaan tulee ottaa yhteyttä rekisterinpitäjään kirjallisesti:

Toimeksiantaja Oy

Esimerkkikuja 6

00500 Helsinki

esimerkki@toimeksiantaja.fi