

Digitaalisia palveluja ja niiden sisältöä koskeva sääntely

Kuluttajansuojalain muutokset 2022

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK)

2024

Teemu Hänninen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Hänninen, Teemu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2024
	Sivumäärä 30	
Työn nimi Digitaalisia palveluja ja niiden sisältöä koskeva sääntely Kuluttajansuojalain muutokset 2022		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä selvitettiin digitaalisia palveluja ja niiden sisältöjä koskevan sääntelyn tausta, sisältö ja merkitys. Lisäys tuli voimaan kuluttajansuojalakiin vuonna 2022. Aiemmin kyseistä sääntelyä ei ole ollut kuluttajansuojalaissa. Sääntely perustuu Euroopan unionin direktiiviin 2019/770.</p> <p>Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kirjoituspöytätyö. Opinnäytetyössä käytettiin hyödyksi jo olemassa olevia aineistoja. Teoriaosiossa käsiteltiin kuluttajansuojalain uuden luvun pykälät ja niiden soveltuvuus. Näiden tietojen pohjalta saatiin kattava kokonaisuus digitaalisten palvelujen ja sisältöjen sääntelystä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena saatiin selvitettyä, että millainen sääntely on kyseessä ja millä tavoin sitä sovelletaan eri tilanteissa. Vastaukset neljään tutkimuskysymykseen saatiin ja tulokset osoittavat, että uudella sääntelyllä on merkittävä vaikutus digitaalisiin palveluihin ja sisältöihin.</p>		
Asiasanat sääntely, digitaalinen palvelu/sisältö, sopimuksenmukaisuus, virhe, oikeudet, velvollisuudet, sopimuksen purku		

Abstract

Author(s) Hänninen, Teemu	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2024
	Number of Pages 30	
Title of Publication Regulation of digital services and content Changes to the Consumer Protection Act 2022		
Name of Degree Bachelor of Business Administration (UAS)		
Abstract <p>The thesis explored the background, content and importance of the regulation of digital services and content. The amendment to the Consumer Protection Act came into force in 2022. Previously, there was no such regulation in the Consumer Protection Act. The regulation is based on the European Union Directive 2019/770.</p> <p>A desk study was chosen as the research method. Existing data were used to make use of the study. The theoretical section deals with the articles of the new chapter of the Consumer Protection Act and their applicability. This information provided a comprehensive overview of the regulation of digital services and content.</p> <p>As a result of the thesis, it became clear what kind of regulation is involved and how it is applied in different situations. The four research questions were answered and the results show that the new regulation will have a significant impact on digital services and content.</p>		
Keywords regulation, digital service/content, contractual, mistake, rights, responsibilities, termination of the contract		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tausta	1
1.2	Aiheen rajaus ja tutkimusmenetelmän valinta	3
1.3	Aineisto kerääminen ja analysointi.....	4
1.4	Tietoperusta.....	5
2	Digitaaliset palvelut ja digitaalinen sisältö	6
2.1	Digitaaliset palvelut ja sisällöt	6
2.2	Säätelyn soveltuvuus.....	7
3	Digitaalisen sisällön toimittaminen	9
3.1	Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet toimittamisessa	9
3.2	Kuluttajan oikeudet viivästymistilanteessa	9
3.3	Kuluttajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä	10
3.4	Sopimuksen purku viivästystilanteessa.....	11
3.4.1	Vahingonkorvaus.....	13
3.4.2	Välillinen vahinko toimituksen viivästyessä	14
4	Digitaalisen sisällön ja palvelun sopimuksenmukaisuus ja päivitykset.....	15
4.1	Sopimuksenmukaisuus	15
4.2	Päivitysten sopimuksenmukaisuus	16
4.2.1	Päivityksen asentamatta jättäminen.....	17
4.2.2	Digitaalisen sisällön tai palvelun muuttaminen.....	17
5	Digitaalisen palvelun tai sisällön virhetilanteet ja toimintatavat niissä.....	18
5.1	Virhevastuusäädökset	18
5.2	Päivitysten laiminlyönnistä johtuva virhe	19
5.3	Päivitysten asentamatta jättämisestä johtuva virhe	19
5.4	Integroinnista johtuva virhe	20
5.5	Oikeudellinen virhe	21
5.6	Virheellisyyden määräävä ajankohta sekä virheolettaman määrittäminen.....	22
5.7	Seuraamukset virheestä sekä toimintatavat virheen syntymisen jälkeen	23
5.8	Sopimuksen purkaminen virhetilanteessa ja purkamisen vaikutukset	25
6	Yhteenveto	28
	Lähteet	31

1 Johdanto

1.1 Tausta

Kuluttajansuojalakiin tehtiin lisäys digitaalisia palveluja ja niiden sisältöjä koskien. Lisäykset sisällytettiin kuluttajansuojalakiin 2022, ja näitä säädöksiä sovelletaan sopimuksiin, jotka on tehty 1.1.2022 tai sen jälkeen. Aiemmin digitaalisia palveluja ja niiden sisältöjä koskevaa sääntelyä ei ole ollut. Tämä uusi sääntely perustuu Euroopan unionin asettamaan direktiiviin (2019/770, jäljempänä digisopimusdirektiivi), jonka mukaan implementointi suoritettiin kansalliseen lainsäädäntöön eli kuluttajansuojalakiin. Implementointi tarkoittaa uuden asian liittämistä tiettyyn kokonaisuuteen. Tässä opinnäytetyössä selvitetään, että millaista digitaalisia palveluja ja niiden sisältöä koskeva sääntely on sekä mitä kaikkea se koskee. Lisäksi selvitetään myös sääntelyn mahdolliset ongelmakohdat sekä osapuolten oikeudet ja velvollisuudet.

Teknologian kehittyminen on johtanut markkinoiden kasvuun tavaroiden aloilla, joihin on sisällytetty digitaalista sisältöä tai digitaalisia palveluja. Vastatakseen kehitykseen markkinoilla, EU:n täytyy vastata toimilla, jotta kuluttajansuojan korkea taso sekä oikeusvarmuus säilyvät. Euroopan unionin sisäisen kaupan hajanaisuus oli yksi lähtökohdista direktiivin luomiselle. Rajat ylittävä verkkokauppa kattaa suurimman osan kuluttajakaupasta, jonka takia kilpailukyvyyn säilyminen globaaleilla markkinoilla vaati unionin tason toimia. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2019/771.)

Digitaalisten sisämarkkinoiden sääntelyä on nähty tarpeelliseksi kehittää Euroopan Unionin näkökulmasta. Hajanainen sääntely on ollut yksi ongelmakohdista ja digisopimusdirektiivi on vain yksi osa tätä sääntelyn kehittämistä. Digisopimusdirektiivin sisältämän sääntelyn implementointi osaksi kansallista lainsäädäntöä tuo Suomen kuluttajansuojalain nykypäivään digitaalisten palveluiden ja sisältöjen sääntelyn osalta. (Voutilainen, 2023.)

Direktiivin taustalla on ollut digitaalisten sisämarkkinoiden strategia, COM (2015) 192 final, jonka yksi päätavoite on parantaa kuluttajien sekä yritysten verkkopalvelujen- ja tuotteiden saantia koko Euroopan alueella. Vuoden 2015 lopussa komissio antoi ehdotuksen direktiiviksi, joka koski suurelta osin juuri digitaalista sisältöä. (HE 180/2021.)

Ehdotettujen säädösten tarkoituksena oli tiedonannon mukaan edistää digitaalisten sisämarkkinoiden kasvua pyrkimällä vähentämään kustannuksia, jotka johtuvat erilaisista sopimusoikeudellisista säännöksistä jäsenvaltioissa, luomalla oikeusvarmuutta yrityksille, auttamalla kuluttajia hyötymään rajat ylittävän verkkokaupan eduista,

vähentämällä kuluttajille virheellisestä digitaalisesta sisällöstä aiheutuvia haittoja sekä ylipäättään luomalla kohtuullinen tasapaino yritysten ja kuluttajien välillä. (HE 180/2021).

Digisopimusdirektiiviä sovelletaan sopimukseen 3. artiklan 1. kohdan mukaan tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja toimittaa tai sitoutuu toimittamaan kuluttajalle digitaalisen palvelun tai vaihtoehtoisesti digitaalista sisältöä. Sopimuksessa kuluttajan maksaa tai sitoutuu maksamaan elinkeinon harjoittajan kanssa sovitun kauppahinnan. Kyseistä direktiiviä sovelletaan myös siinä tapauksessa, jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut toimittamaan tai hän toimittaa digitaalista sisältöä tai digitaalisen palvelun, kun vastineeksi kuluttaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietojaan. (HE 180/2019.)

Jäsenvaltiot eivät saa omassa kansallisessa lainsäädännössään ottaa käyttöön tai pitää voimassa poikkeavia säännöksiä, joita digitaalisten sisältöjen ja palvelujen toimittamista koskeva direktiivi ei itsessään pidä sisällä. Kyseessä on siis täysharmonisointidirektiivi. 4 artiklan mukaan tiukemmat tai sallivammat säännökset kansallisessa lainsäädännössä eivät ole myöskään mahdollisia, ellei direktiivissä toisin säädetä. (HE 180/2019.)

Aihe on ajankohtainen ja koskee suurinta osaa ihmisistä. Ajankohtaisen asiasta tekee valtava markkinoiden kasvaminen digitaalisten palveluiden ja sisältöjen piirissä. Euroopan unionin rajat ylittävä verkkokauppa on moninkertaistunut vuoden 2010 jälkeen ja samalla digitaalisten sisältöjen ja palveluiden tarjonta sekä ostaminen ovat kasvaneet. Digitaaliseen sisältöön kuuluu kaikki data, joka on tuotettu ja toimitettu digitaalisessa muodossa asiakkaalle. Digitaaliset palvelut, kuten suoratoistopalvelut ovat palvelumuoto, jonka avulla kuluttaja pystyy esimerkiksi käyttämään, luomaan tai jakamaan digitaalisessa muodossa olevaa dataa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2022.)

Kyseinen digisopimusdirektiivi ehdotettiin lisättäväksi kuluttajansuojalakiin hallituksen esityksessä 2021. Tätä seurasi uuden luvun lisääminen kuluttajansuojalakiin. Uusi luku digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevista sopimuksista on sovellettavissa 1.1.2022 ja sen jälkeen tehtyihin sopimuksiin, jotka on tehty elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä. Digisopimusdirektiivin implementointi tuo Suomen kansalliseen lainsäädäntöön sääntelyä, jollaista siellä ei ole aiemmin ollut. Uusi sääntely on omiaan selventämään osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia sekä oikeustilaa eri tilanteissa, joissa kyseessä on digitaalinen palvelu tai sisältö. (HE 180/2021.)

1.2 Aiheen rajaaminen ja tutkimusmenetelmän valinta

Aihe itsessään rajataan tutkimuskysymysten avulla siihen, että millainen uusi sääntely on kyseessä. Perehdytään tarkasti kuluttajansuojalakiin implementoituun sisältöön, joka perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston asettamaan digisopimusdirektiiviin. Selvitetään uusien eri pykälien sisältö ja soveltuvuus. Lisäksi selvitetään tutkimuskysymysten avulla uuden sääntelyn merkittävimmät kohdat. Aihe rajataan täysin uuteen sääntelyyn, eikä opinnäytetyössä pyritä käymään sääntelyyn perustuvia oikeustapauksia läpi, koska sääntelyn uutuuden takia oikeuskäytäntöä ei ole vielä syntynyt. Aihetta ei myöskään verrata aiempaan lainsäädäntöön, koska kyseessä on täysin uusi sääntely. Tarkoituksena saada selvitettyä kuluttajansuojalain uuden luvun 5 a sisältö ja tutkia sitä tutkimuskysymysten avulla. Rajaaminen koskee myös menneisyyttä, joten opinnäytetyössä ei syvennyttä siihen, että miksi tällainen sääntely täytyi luoda. Sääntelyn taustasta käydään läpi ainoastaan pääkohdat ja sen jälkeen keskitytään digitaalisten palvelujen ja sisältöjen sääntelyyn.

Tutkimuskysymyksiä on valittu neljä kappaletta. Ne tulivat valituiksi, koska niiden avulla pystytään selvittämään kuluttajansuojalakiin 2022 voimaan tulleen sääntelyn merkittävimmät kohdat. Tärkein asia on selvittää uuden sääntelyn sisältö ja sen merkitys. Uuden direktiivin pohjalta syntynyt uusi luku kuluttajansuojalakiin tuo merkittävästi lisää oikeuksia ja velvollisuuksia osapuolille, kun kyseessä on digitaalista sisältöä tai palvelua koskeva sopimus. Näiden oikeuksien ja velvollisuuksien läpikäynti on merkittävässä osassa opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavanlaiset:

- Mikä merkitys uudella sääntelyllä on ja millainen sääntely on kyseessä?
- Mitä tarkoittaa sopimuksenmukaisuus ja kuka huolehtii päivityksistä digitaalisten palvelujen sekä niiden sisältöjen osalta?
- Mitä oikeuksia ja velvollisuuksia osapuolilla on ja miten virhetilanteissa toimitaan?
- Millaisia mahdollisia ongelmakohtia sääntely mahdollisesti sisältää?

Koska kyseessä on uuden sääntelyn implementoiminen kuluttajansuojalakiin, sopivaksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui kirjoituspöytä tutkimus. Tarkoituksena on selvittää jo olemassa olevan aineiston (sekundäärätiedon) avulla, kuluttajansuojalakiin 2022 sisällytetyn sääntelyn tausta, merkitys, sisältö sekä soveltuvuus. Olemassa olevan aineiston laaja, organisoitu käsittely luo toimivan pohjan opinnäytetyölle. Tällä tarkoitetaan, että perehdytään aiheeseen koskeviin kirjoituksiin ja varsinkin hallituksen esitykseen, joka koskee tämän sääntelyn implementoimista kansalliseen lainsäädäntöön. Organisoitu eli johdonmukainen

olemassa olevan tiedon käsittely auttaa avaamaan sääntelyn sisällön ja merkityksen kokonaisuudessaan.

Kirjoituspöytä tutkimus on tutkimusmenetelmänä sopiva opinnäytetyön aiheeseen liittyen, koska tällä tavalla pystytään selvittämään sääntely ja sen merkitys kokonaisuudessaan. Tutkimusmenetelmän etu on myös aineiston helppo saatavuus ja niiden soveltaminen sekä yhdistäminen on yksinkertaista opinnäytetyössä. Kirjoituspöytä tutkimuksessa täytyy olla kuitenkin huolellinen, että lähteet ovat varmasti luotettavia. Kyseinen menetelmä auttaa saamaan ymmärrystä asiaan.

Kirjoituspöytä tutkimuksen ongelmakohta saattaa olla lähteiden pieni määrä. Tämä vaatii aineiston keräämiseen aikaa ja tarkkuutta, koska esimerkiksi ainoastaan kahden lähteen käyttö ei ole riittävää. On myös mahdollista, että aineiston käsittelystä tulee liian suppeaa, kun kirjoituspöytä tutkimusta käytetään tutkimusmenetelmänä.

1.3 Aineisto kerääminen ja analysointi

Edilexin lakitietopalvelu tarjoaa opinnäytetyön aihetta koskien paljon aineistoa, joista pääosassa on Hallituksen esitys HE 180/2021 (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta). Eduskunnan sivuilta löytyy asiantuntijoiden kirjoituksia koskien kyseistä hallituksen esitystä, jossa kuluttajansuojalakiin esitetään lisättäväksi uusi luku sääntelystä koskien digitaalisia palveluita ja niiden sisältöjä.

Aineistoa kerätään myös eri artikkelien kautta, jotka koskevat kuluttajansuojalain muutoksia ja juuri tämän uuden sääntelyn lisäystä kansalliseen lainsäädäntöön. Tomi Voutilainen on julkaissut vuoden 2023 syksyllä teoksen Digitaaliset palvelut. Kirja tarjoaa paljon tärkeää informaatiota digitaalisista palveluista ja siitä, mitä niiden sisältö käsittää. Teoksen yksi osa käsittelee juuri 2022 kuluttajansuojalakiin tulleen uuden sääntelyn sisältöä. Teoksen avulla voidaan selvittää syvemmin sääntelyn merkitystä sekä sisältö ja sen soveltuvuutta.

Aineiston analysointi tapahtuu jokainen aihealue kerrallaan. Pyritään avaamaan sääntelyn pääasiallinen sisältö ja merkitys. Havainnoidaan mikä on ollut sääntelyn taustalla ja mihin kaikkeen uutta lainsäädäntöä voidaan soveltaa. Eri aineistot antavat erilaisia huomioita digitaalisten palvelujen ja niiden sisältöjen sääntelystä. Sääntelystä ei valita vain muutamaa pykälää sen takia, koska opinnäytetyössä on tarkoitus saada selvitettyä sääntely kokonaisuudessaan. Syy tähän on sääntelyn uutuus.

1.4 Tietoperusta

Opinnäytetyön pääasiallinen lähde on hallituksen esitys Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin täytäntöönpanemisesta (jäljempänä HE 180/2021). Kyseinen direktiivi on valmistunut vuonna 2019. Tämän lähteen lisäksi on löytynyt artikkeleita, koskien tätä uutta sääntelyä. Asiantuntijalausuntoja hyödynnetään myös tietyissä tapauksissa opinnäytetyössä ja niiden on tarkoitus avata asiakokonaisuutta vielä hieman lisää eri kulmista. Asiantuntijalausunnoissa on Eduskunnan talousvaliokunnan toiveesta pyydetty kommentoimaan hallituksen esityksen sisältöä, koskien uuden sääntelyn lisäämistä kuluttajansuojalakiin.

Voutilaisen kirjoittama teos lähteenä on merkityksellinen, koska teos kattaa laajan skaalan digitaalisista palveluista ja niiden sisällöistä. Sisällöltään kirja kattaa uuden sääntelyn sisällön kuvailua ja soveltamista. Teoksessa käydään kuluttajansuojalain 38/1978 5 a luvun pykälät ja niiden soveltuvuus läpi.

Kuluttajansuojalakiin tehty lisäys uuden luvun muodossa on myös yksi lähde opinnäytetyössä ja juuri tämän luvun 5 a tiettyjä uusia pykälä on tarkoitus käydä läpi sekä niistä poimitaan olennaisimmat asiat, jotta digitaalisten palveluiden ja niiden sisällön sääntely tulee käsiteltyä. Pääasiallinen tietoperusta opinnäytetyössä on HE 180/2021 sekä kuluttajansuojalain luku 5 a. Hallituksen esitys sisältää tietoa EU direktiivistä, jonka pohjalta kyseinen hallituksen esitys on luotu. HE 180/2021 sisältää myös taustaa ja syvempää aineistoa, koskien kuluttajansuojalain 38/1978 luvun 5 a uusia pykälä.

Digitaalisten palvelujen ja sisältöjen sääntelyä tarkastellaan edellä mainittujen lähteiden kautta. Aineistojen avulla selvitetään, millainen sääntely on kyseessä. Tämän lisäksi tehdään omia havaintoja. Havaintojen pohjalta tehdään omia johtopäätöksiä uudesta sääntelystä. Tarkoitus on saada teorian perusteella selkeä kuva sääntelystä.

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat sopimuksenmukaisuus, virhetilanteet, oikeudet ja velvollisuudet. Näillä käsitteillä tulee olemaan merkittävä asema opinnäytetyössä. Käsitteiden avulla selvitetään sääntelyä osa kerrallaan. Se miksi kyseiset käsitteet ovat valittu johdetaan niiden asemasta sääntelyssä. Sopimuksenmukaisuus sekä oikeudet ja velvollisuudet käsitteenä liittyvät uuden sääntelyn moniin eri pykäliin.

2 Digitaaliset palvelut ja digitaalinen sisältö

2.1 Digitaaliset palvelut ja sisällöt

Kaikessa yksinkertaisuudessaan digitaalinen palvelu tarkoittaa palvelua, jonka avulla kuluttaja pystyy luomaan, jakamaan tai käyttämään digitaalisessa muodossa olevaa dataa. Suoratoistopalvelut tai sosiaalisen median palvelut sisältyvät digitaalisiin palveluihin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2022.) Myös muut erilaiset verkkopalvelut sekä sähköisen asioinnin ratkaisut kuuluvat kyseiseen kategoriaan. Verkkokaupankäynnin kasvun ytimessä on mielekkäästi, käyttäjälähtöisesti toteutettu palvelukokemus. Toimivaa ja näyttävää verkkopalvelua voidaan nykypäivänä verrata kivijalkamyymälöiden julkisivuun, jonka avulla elinkeinonharjoittaja pystyy tehostamaan myyntiä sekä parantamaan asiakastytyvyyttä. (Phase5, 2021.)

Kaikki digitaalisessa muodossa tuotettu ja toimitettu data kuuluu digitaaliseen sisältöön, joka sisältyy tämän uuden sääntelyn piiriin kuluttajansuojalaissa. Digitaalinen sisältö on osa digitaalista palvelua, sen kattaessa palvelun perustan. Käyttäessään digitaalista palvelua, kuluttaja samalla hetkellä käsittelee digitaalisessa muodossa tuotettua dataa sekä käyttää elinkeinonharjoittajan tuottamaa digitaalista palvelua. Suoratoistopalvelu on hyvä esimerkki digitaalisesta palvelusta sekä sisällöstä. Kuluttaja käyttää tätä digitaalisessa muodossa olevaa palvelua katsoessaan elokuvia ja tämä kaikki sisällyttää myös digitaalista sisältöä eli dataa.

Yleisesti ottaen digitaalinen palvelu sekä digitaalinen sisältö sisällyttävät toisensa samaan asiayhteyteen. Tällä tarkoitetaan sitä, että digitaalinen palvelu käyttää toimiessaan sisältöä, joka on digitaalisessa muodossa. Esimerkiksi suoratoistopalvelut käyttävät digitaalisessa muodossa olevaa dataa, jotka ovat elokuvien tai sarjojen muodossa.

Yhteiskunnan kannalta monet merkittävät palvelut toimivat nykypäivänä erilaisten tietojärjestelmien mukaan. Sovellukset tai alustat sisältävät monenlaista digitaalisessa muodossa olevaa dataa ja digitaalisessa muodossa voidaan hoitaa suurin osa kuluttajien palvelutarpeista. (Tomi Voutilainen, 2023.) Digisopimusdirektiivin pohjalta tehty kansallinen lainsäädäntö on vain yksi osa isosta kokonaisuudesta, jolla pyritään selkeyttämään sääntelyä ja parantamaan kuluttajien turvaa koko ajan kasvavassa digimaailmassa.

2.2 Sääntelyn soveltuvuus

Kuluttajansuojalakiin vuonna 2022 voimaantullut uuden luvun soveltamisalaan kuuluvat digitaalista palveluista ja niiden sisällöistä esimerkiksi erilaiset ohjelmistot, digitaaliset pelit ja videotiedostot. Soveltamisala sisältää kuluttajansuojalain 38/1978 5 a luvussa (jäljempänä KSL 38/1978, luku 5 a) säädökset digitaalisen palvelun tai sisällön toimittamisesta, virheestä digitaalisessa palvelussa tai sisällössä sekä sen seuraamuksista ja miten digitaalista palvelua tai sisältö tietyin ehdoin saa muuttaa.

Uusi luku kuluttajansuojalaissa kattaa yhteensä 29 uutta pykälää. Sen soveltamisalaan kuuluu sopimuksenmukaisuus ja osapuolten velvollisuudet ja oikeudet. KSL luku 5 a kattaa sopimukset, joissa kuluttaja on sitoutunut maksamaan tietystä digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta kauppahinnan. Sääntelyä sovelletaan myös tietyin ehdoin sopimukseen, joissa kuluttaja on sitoutunut luovuttamaan henkilötietojaan elinkeinonharjoittajalle. Kyseinen soveltuvuus ei vaikuta henkilötietojen suojaan, joka on jokaisen kansalaisen perusoikeus, vaan tarkoitus on kasvattaa sekä parantaa kuluttajan oikeuksia. Kuluttajilla on oikeus tällöin sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoihin, kun he ovat luovuttaneet kauppahinnan sijasta henkilötietojaan elinkeinonharjoittajalle digitaalisen palvelun tai sisällön saamiseksi tai käyttämiseksi. (HE 180/2021.)

Soveltamisala käsittää suuren kokonaisuuden. Koska aiemmin kyseistä sääntelyä ei ole kuluttajansuojalaissa ollut, niin muutos on jo siltä osin merkittävä ja tuo kuluttajansuojalain nykyaikaan. 29 uuden pykälän merkitys on huomattava, koska nyt pystytään kuluttajansuojalain nojalla selvittämään erilaisia riita- tai ongelmatilanteita, jotka koskevat digitaalisia palveluja tai niiden sisältöjä. (HE 180/2021.) Ennen vuotta 2022 riita- ja ongelmatilanteiden selvittäminen on ollut varmasti hankalaa, koska lainsäädäntöä ei ole ollut sopimuksissa, jotka sisältävät digitaalisia sisältöjä tai palveluja.

KSL 38/1978, 5 a sisältää sääntelyn, miten virhetilanteet määritellään ja mitkä ovat toimitattavat niissä: Osapuolten oikeudet ja velvollisuudet, vahingonkorvaukset, digitaalisen sisällön tai palvelun toimittaminen, sopimuksen purkamisperusteet, sopimuksen mukaisuus ja päivitykset sekä millaiset ominaisuudet digitaalisella palvelulla tai sisällöllä täytyy lain mukaan olla. (HE 180/2021.)

Muutostarve uudelle sääntelyllä ja sen soveltamiselle on ollut kansallisessa lainsäädännössä jo jonkun aikaa. Tästä syystä myös yritykset ja elinkeinonharjoittajat ovat joutuneet jo alustavasti huomioimaan sopimuksissaan uuden sääntelyn sisällön ja velvoitteet. Elinkeinoelämän keskusliiton lausunnossa, jonka on kirjoittanut Juho Mäki-Lohiluoma Eduskunnan talousvaliokunnan pyynnöstä, kirjoitetaan, että kyseiset muutostarpeet edellyttävät

takuuehtojen sekä sopimusehtojen päivittämistä uuden sääntelyn mukaiseksi. Lausunnossa mainitaan, että yrityksiä osalta aikataulu ei ole kohtuuton, vaikka Mäki-Lohiluoma mainitsee, että aiemman tiedon mukaan digitaalisia palveluja ja niiden sisältöä koskevat kuluttajansuojalakiin implementoitavat pykälät olisi pitänyt olla valmiita 1.7.2021 mennessä. Tässä ei kuitenkaan onnistuttu, vaan uudet pykälät tulivat yrityksiä tietoon samaan aikaan, kuin sääntelyn soveltaminen sopimuksiin alkoi 1.1.2022. (Mäki-Lohiluoma, 2021.)

Kyseinen aikataulu pykälien tietoon saattamiseen ja soveltamisen aloittamiseen sopimuksissa on varmasti tuonut ongelmia yrityskentälle. Elinkeinoharjoittajien on täytynyt sopeutua tilanteen vaatimalla tavalla ja tehtävä nopeita muutoksia omiin sopimusehtoihin. Ongelmatilanteilta ei ole voitu välttyä puutteellisen aikataulun vuoksi ja yrityksille tuntemattoman, aivan uudenlaisen sääntelyn takia.

Jos uuden lainsäädännön sisältö olisi tullut yrityssektorin tietoon tarpeeksi ajoissa, niin yrityksillä olisi ollut riittävä aika tutustua sen sisältöön. Tällöin yritykset olisivat voineet havainnoida tärkeitä seikkoja sääntelystä ja tehdä valmiita sopimus pohjia, jotka noudattavat uuden sääntelyn asettamia ehtoja. On todennäköistä, että pienemmät yritykset ovat joutuneet työstämään tätä lainsäädännön sisäistämistä enemmän kuin suuret yritykset, joilla on suuret määrät resursseja panostaa uusien sopimusehtojen muotoiluun.

3 Digitaalisen sisällön toimittaminen

3.1 Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet toimittamisessa

Digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamisesta säädetään kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 5. §:ssä. Sisällön tai palvelun toimittava elinkeinonharjoittaja on vastuussa siitä, että kyseinen digitaalinen sisältö tai palvelu toimitetaan kuluttajalle ilman minkäänlaista aiheetonta viivytystä. Tätä ennen osapuolten on täytynyt tehdä sopimus digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamisesta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 5 a: 5 §.)

Sopimuksen mukaisten määräysten nojalla, jotka on tehty kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä muodostavat sen, millainen digitaalinen palvelu tai sisältö täytyy olla sitä sopimuksetekohetkellä sekä sitä toimittaessa. Sisällön tai palvelun kuvaus, laatu, toimivuus ja määrä täytyy olla sopimuksen mukaisten määräysten mukaisia. Myös mahdolliset muut ominaisuudet, jotka sopimukseen on kirjattu, täytyy toimittaessa olla sen mukaiset. Toimitetun digitaalisen palvelun tai sisällön täytyy myös soveltua siihen mihin kuluttaja kyseistä palvelua tai sisältöä tarvitsee. (HE 180/2021.)

Mahdolliset lisävarusteet tai ohjeet, jos sopimuksessa on niistä kirjattu, täytyy toimittaa digitaalisen palvelun tai sisällön toimituksen ohessa. Osapuolien täytyy yhdessä sopia sopimuksen sisällöstä lisävarusteiden tai ohjeiden osalta. (HE 180/2021.) Kyseiset lisävarusteet tai ohjeet eivät ole pakollisia. Sopimuksen sisältö riippuu täysin siis myytävästä digitaalisesta palvelusta tai sisällöstä.

Elinkeinonharjoittajan toimitusvelvollisuus on täytetty kokonaan, kun digitaalisen sisällön ostanut kuluttaja pystyy lataamaan sopimuksessa sovitun digitaalisen sisällön järjestelmäänsä, joka sopimukseen on merkitty. Palvelun osalta kuluttajalla täytyy olla mahdollisuus käyttää sopimuksessa sovittua digitaalista palvelua. Todistustaakan osalta elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus todistaa kuluttajalle tämän pyytäessä, että digitaalinen palvelu tai sisältö on asianmukaisesti toimitettu hänelle. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 5 a: 5 §.) Tämä suojaa kuluttajaa mahdollisissa epäselvissä riitatilanteissa ja edesauttaa vahvistamaan kuluttajansuojaa.

3.2 Kuluttajan oikeudet viivästymistilanteessa

Viivästyksien osalta sääntely on merkittävä uudistus kuluttajansuojalaissa. Tapauksissa, joissa kuluttaja on sitoutunut luovuttamaan henkilötietoja elinkeinonharjoittajalle sopimuksen mukaisesti kauppahinnan sijaan, niin aiemmin tällaisiin sopimuksiin ei ole sovellettu viivästyks- ja virhevastuusääntelyä. *Sääntely selventää ja parantaa kuluttajan asemaa tältä osin erityisesti tilanteissa, joissa digitaalista sisältöä tai palvelua koskeva sopimus puretaan.*

(HE 180/2021.) Kyseisen sääntelyn yksi tavoitteista olikin parantaa kuluttajan asemaa, kun kyseessä on digitaalisen palvelun tai sisällön toimittaminen.

Elinkeinonharjoittajan digitaalisen palvelun tai sisällön toimituksen viivästyessä, kuluttajalla on kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 6. §:n perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta sopimuksessa sovittu kauppahinta. Tämä kyseinen pykälä ei perustu millään muotoa EU:n asettamaan digisopimusdirektiiviin. Pykälä on täydellisesti kansallista sääntelyä ja vastaava säännös sisältyy jo kuluttajansuojalain 5 luvun 7. §:ään, joka koskee tavara kauppaa. (HE 180/2021.) Kuluttajalla on oikeus pidättäytyä maksamasta vain sen kokoinen suuruus kauppahinnasta, kuin viivästyksen osalta hänellä oikeus (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 6 §). Kuluttaja menettelee väärin, jos hän päättää olla maksamatta koko sopimuksen mukaisen kauppahinnan.

Tämä kuluttajan oikeus pidättäytyä maksamasta koko kauppahintaa viivästytilanteessa tulee varmasti aiheuttamaan riitatilanteita osapuolten välillä, koska asian suhteen ei ole aiempaa oikeuskäytäntöä, jota pystyttäisiin soveltamaan. Selvyttä siinä ei ole, että minkä suuruisen summan on oikeutettua jättää maksamatta elinkeinonharjoittajalle, kun digitaalisen sisällön tai palvelun toimitus on viivästynyt. Tässä kohdin sääntely on hieman epätarkkaa, koska arvioitu summa kuluttajan osalta voi olla aivan liian suuri. Menettely voi aiheuttaa kuluttajalle ongelmatilanteen, kun hän on toiminut sääntelyn vastaisesti.

3.3 Kuluttajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä

Kuluttajan oikeudesta vaatia elinkeinonharjoittajaa täyttämään heidän välisensä sopimus viivästytilanteessa, säädetään kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 7. §:n 1 momentissa. Vaatimus digitaalisen palvelun tai sisällön sisältävän sopimuksen täyttämiseen on tehtävä kuluttajan osalta kohtuullisessa ajassa. Tilanteessa, jossa menetellään yli kohtuuttomaksi katsotun ajan vaatimuksen antamisessa elinkeinonharjoittajalle, kuluttaja menettää täysin oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä. (HE 180/2021.)

Voittamaton este tai kohtuuttomat toimenpiteet, joita elinkeinonharjoittaja joutuisi tekemään sopimuksen täyttämiseksi, voi johtaa siihen, että elinkeinonharjoittaja vapautuu suoritusvelvollisuudestaan sopimuksen täyttämisen osalta. Voittamaton este voi mahdollisesti olla esimerkiksi luonnonkatastrofi tai pandemia, josta jälkimmäisestä jokaisella on kokemusta Covid-pandemian takia.

Jos tämä voittamaton este tai mahdollinen epäsuhte kohtuuttomien toimenpiteiden osalta lakkaa kohtuullisessa ajassa, niin kuluttajalla olisi mahdollisuus KSL 38/1978, 5 a: 7. §:n 2. momentin perusteella oikeus vaatia, että elinkeinonharjoittaja täyttää sopimuksen. Kuluttajan tietysti täytyy vaatia sopimuksen täyttämistä riittävän ajoissa. Jos hänen menettelynsä

kestää kohtuuttoman kauan, elinkeinonharjoittajalla ei ole velvollisuutta täyttää sopimusta, vaikka kuluttaja näin vaatisikin. (HE 180/2021.) Voidaan päätellä, että kyseinen pykälä parantaa kuluttajan oikeutta, koska kuluttajalla saattaa olla suuri tarve elinkeinonharjoittajan toimittamalle digitaaliselle palvelulle tai sisällölle.

Ongelmallista tässäkin kohtaa on määritellä kohtuullinen aika kummankin asian osalta. Tarvitaan oikeuskäytäntöä, jotta pystytään määrittelemään eri tilanteissa kohtuullinen aika esteen loppumiselle ja kuluttajan oikeudesta vaatia sopimuksen täyttämistä. Tätä ei digisopimusdirektiivissä määrätä, vaan kansallisen lainsäädännön osalta täytyy määrittää kyseisten käsitteiden sisältö tapauskohtaisesti (Euroopan kuluttajakeskus Suomessa. 2021). Vuosien saatossa sääntelyn soveltuvuus varmasti yksinkertaistuu sekä selkeytyy, joka taas edesauttaa riitatilanteiden käsittelyä sekä elinkeinonharjoittajat ja kuluttajat pystyvät tekemään tulevaisuudessa sopimuksien sisältöihin paremmat ehdot. Sopimusehtojen täytyy tietysti olla kuluttajansuojalain mukaisia.

3.4 Sopimuksen purku viivästystilanteessa

KSL 38/1978, 5 a: 8. § määrittää tilanteet ja kuluttajan oikeudet purkaa osapuolten välinen sopimus, kun elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut digitaalista sisältöä tai palvelua sopimuksen mukaisesti tai sovitun lisäajan kuluessa (HE 180/2021). Tämä kyseinen pykälä on kuluttajan oikeussuojan kannalta merkittävä, koska sen sääntely on yksinkertaisesti toteutettu ja ilmiselvästi parantaa oikeussuojaa. Sopimuksen purkaminen on aina merkittävä oikeus, jonka täytyy kuulua kuluttajalle.

Kuluttajalla on uuden sääntelyn perusteella oikeus purkaa osapuolten välinen sopimus heti, jos elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut digitaalista palvelua tai sisältöä ilman aiheetonta viivytystä. Tällä tarkoitetaan sitä, että kyseinen palvelu tai sisältö olisi toimitettava maksavalle kuluttajalle välittömästi. Jos digitaalisen palvelun tai sisällön toimitus viivästyy syistä, joihin elinkeinonharjoittaja ei pysty vaikuttamaan, osapuolten tulee sopia lisäajasta toimitukselle. (HE 180/2021.) Lisäajan pituus voidaan sopia yhdessä kuluttajan kanssa. Lisäajan pituudelle ei ole määritelyä tiettyä aikajaksoa.

Kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus myös siinä tapauksessa, jos elinkeinonharjoittaja ei täytä sovittua sopimusta ja toimita digitaalista palvelua tai sisältöä edes lisäajan kuluessa. (HE 180/2021.) Tämä sääntely velvoittaa erityisen paljon elinkeinonharjoittajaa, jonka täytyy huomioida kyseiset seikat tarkasti. Sääntelyssä on otettu huomioon kuluttajan oikeudet ja se vahvistaa heikommassa asemassa olevaa eli juuri kuluttajaa.

Oikeus sopimuksen purkamiseen kuluttajan puolelle syntyy myös siinä tapauksessa, kun elinkeinonharjoittaja ilmoittaa, että ei aio toimittaa digitaalista palvelua tai sisältöä kuluttajalle. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka lisää aikaa digitaalisen palvelun tai sisällön toimittamiselle olisi, niin kuluttaja saa purkaa osapuolten välisen sopimuksen. (HE 180/2021.)

Jos olosuhteiden pakosta elinkeinonharjoittaja ei aio toimittaa kuluttajalle sovittua sisältöä tai palvelua, tämä johtaa täysin samaan lopputulokseen eli kuluttajan oikeuteen purkaa kyseinen sopimus. Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 8. §:n 2. momentti säätelee viivästystilanteiden osalta kuluttajan oikeutta purkaa sopimus. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 8 §.)

Kyseisen momentin 2. kohdan perusteella välitön purkioikeus syntyy kuluttajalle, kun osapuolet ovat yhteisymmärryksessä todenneet sen, että elinkeinonharjoittaja ei voi toimittaa sovittua digitaalista palvelua tai sisältöä tiettyyn ajankohtaan mennessä tai tiettyinä päivinä. Tämän tietyn ajankohdan tai tietyn päivän tulisi olla kuluttajalle olennaisen tärkeä, jolloin hän tarvitsee elinkeinonharjoittajalta ostamaansa digitaalista palvelua tai sisältöä. (HE 180/2021.)

Kyseinen tilanne, johon pykälän mukaista sääntelyä voidaan soveltaa voi syntyä esimerkiksi seuraavalla tavalla. Osapuolet ovat sopineet, että elinkeinonharjoittaja toimittaa kuluttajalle tiettyyn päivämäärään mennessä uuden digitaalisen sovelluksen järjestelmään, mutta elinkeinonharjoittaja ei aiokaan toimittaa tätä sovellusta sovittuun ajankohtaan mennessä. Tässä tilanteessa osapuolet pystyvät sopimaan yhteisymmärryksessä, että sopimus puretaan. Myös tv-kanavapaketin toimituksen epäonnistuminen tiettyyn päivämäärään mennessä, voi johtaa sopimuksen purkamiseen. Kuluttaja haluaa nähdä tietyn tapahtuman kanavapaketin kautta, mutta elinkeinonharjoittaja ei aio tai pysty toimittamaan tätä digitaalista palvelua sovittuun ajankohtaan mennessä. Tällöin kuluttajalla on oikeus menetellä sääntelyn mukaisesti ja purkaa osapuolten välinen sopimus.

Täytyy ottaa huomioon edellä mainituissa tilanteissa se, että sopimukseen on kirjattu päivämäärä tai ajankohta, johon elinkeinonharjoittaja on sitoutunut. Asianmukaisella menettelyllä pystytään välttämään turhat riitatilanteet, joita osapuolten välille voi syntyä, jos kuluttaja päätyy purkamaan osapuolten välisen sopimuksen.

Kuluttajalla on velvollisuus saattaa elinkeinonharjoittajan tietoon halunsa purkaa heidän välinen sopimuksensa. Purkioikeus ei synny heti, kun ilmoitus sopimuksen purkamishalukkuudesta on saatettu elinkeinonharjoittajan tietoisuuteen. Edellytys purkamiselle täyttyy silloin, kun elinkeinonharjoittajan katsotaan hyväksyneen sopimuksen purkamisen tietyiltä osin. Ilmoitusvelvollisuus, joka kohdistuu kuluttajaan uuden sääntelyn perusteella selkeyttää toimintatapoja, kun kuluttaja haluaa purkaa sopimuksen seuraavassa tilanteessa. Hänen ostamansa digitaalinen sisältö ei näy tai palvelua ei ole toimitettu tiettyyn ajankohtaan

mennessä. (HE 180/2021.) Kohdasta voidaan myös päätellä, että elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus vastaanottaa ja käsitellä kuluttajan ilmoitus sopimuksen purkamisesta, vaikka tätä ei mainita kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 8. §:ssä.

3.4.1 Vahingonkorvaus

Vahingonkorvausta koskeva pykälä uudessa sääntelyssä ei perustu digisopimusdirektiiviin, vaan on kansallista lainsäädäntöä, joka vastaa suurelta osin kuluttajansuojalain 38/1978, 5 luvun 10. §:ää. Kuluttajansuojalain 38/1978 5 a: 9. § käsittää vahingonkorvauksen menettelyt, kun digitaalisen sisällön tai palvelun toimitus on viivästynyt. Pääasiallisesti elinkeinonharjoittaja on vastuussa vahingoista, joita kuluttajalle on aiheutunut digitaalisen sisällön tai palvelun toimituksen viivästymisen takia. Kontrollivastuu koskee elinkeinonharjoittajaa eli hänelle kuuluu korvausvelvollisuus, vaikka viivästys johtuisi huolimattomuudesta kolmannen osapuolen toiminnasta. (HE 180/2021.) Jos viivästyksen syy on täysin elinkeinonharjoittajan vaikutusmahdollisuuksien ulottumattomissa, saattaa hän välttyä korvausvastuutaan.

Erityisissä tapauksissa elinkeinonharjoittaja saattaa vapautua vahingonkorvausvelvoitteestaan. Jos digitaalisen palvelun tai sisällön toimitus viivästyy ylitsepäaseättömän esteen vuoksi, niin kuluttajalla ei ole mahdollisesti oikeutta vahingonkorvaukseen. Oikeutta vahingonkorvaukseen ei ole mahdollisesti myöskään tilanteessa, jossa viivästys johtuu asiasta, mihin elinkeinonharjoittaja ei ole voinut vaikuttaa omalla tekemisellään. Elinkeinonharjoittajan täytyy todistaa sekä osoittaa se, että hän ei ole voinut sopimuksentekohetkellä ottaa huomioon tai välttää kyseistä asiaa, jonka takia toimitus viivästyi. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 9 §.)

Kyseinen näytönantovelvollisuus voi tuoda ongelmatilanteita, kun viivästyksiä koskevaa riittää käsitellä. Syyn pitää olla olennainen, että viivästyskorvauksia ei tarvitse maksaa kuluttajalle. Kyseiset summat voivat olla molempien osapuolten kannalta merkittäviäkin, joten ennakkotapaukset, joita saadaan uuden sääntelyn osalta auttavat asioiden käsittelyä. Ennakkotapaukset luovat tietynlaisen pohjan uuden sääntelyn soveltamiselle riitatapauksissa, jotka koskevat digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamisen viivästyksiä.

Elinkeinonharjoittaja voi palkata toisen henkilön toimittamaan digitaalisen sisältönsä tai palvelunsa kuluttajalle. Tällöin, jos toimitus viivästyy, niin elinkeinonharjoittaja vapautuu vahingonkorvausvelvoitteestaan vain ylitsepäaseättömän esteen takia. Palvelun tai sisällön toimittamiseen palkatun henkilön täytyy olla vapautettu täysin vastuusta ylitsepäaseättömän esteen vuoksi. Jos näin ei ole, elinkeinonharjoittajalla on vastuu antaa korvauksia kuluttajalle viivästystilanteessa. (HE 180/2021.)

3.4.2 Välillinen vahinko toimituksen viivästyessä

Kun kyseessä on välillinen vahinko eli epäsuora vahinko, elinkeinonharjoittaja joutuu korvaamaan syntyneet kustannukset, jos viivästys on syntynyt hänen huolimattomuudestaan. Välillinen vahinko on haitta, joka ei ilmene heti kuluina tai kustannuksina, vaan haitat ilmenevät vasta myöhemmin (Minilex). Välillisenä vahinkona pidetään kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 9. §:n mukaan tulonmenetystä, joka on aiheutunut viivästyksen ja sopimusrikkomuksen takia. Välillisiä vahinkoja ovat myös vahinko, joka on seurausta sopimukseen perustuvasta veloitteesta sekä *digitaalisen sisällön tai palvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen.* (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 9 §.)

Tilanne, jossa viivästyksen takia kuluttajalle syntyy tulon menetystä käsittää esimerkiksi seuraavan tilanteen. Kuluttaja tarvitsee elinkeinonharjoittajan tuottamaa digitaalista sisältöä omassa liiketoimessaan. Viivästyksen johdosta kolmas osapuoli perui tilauksen kuluttajalta, koska hän ei olisi voinut täyttää heidän välisensä sopimuksen ehtoja. Tällöin elinkeinonharjoittaja on velvollinen maksamaan korvauksia, jos tämä viivästys on johtunut hänen huolimattomuudestaan.

Kuluttajan perheenjäsenillä on samanlainen oikeus korvaukseen, jos hänelle syntyy digitaalisen palvelun tai sisällön toimituksen viivästymisen takia vahinkoa. Korvaus olisi täysin verrattavissa kuluttajan mahdollisen korvauksen suuruuteen. Perheenjäsenillä tarkoitetaan tässä tapauksessa palvelun tai sisällön tilaajan samassa taloudessa asuvia henkilöitä. Tämä kyseinen sääntely vastaa täysin jo kuluttajansuojalain 38/1978, 5: 10. §:n 8. momenttia. (HE 180/2021.) Yhteneväisyydet kuluttajansuojalain 38/1978 5 ja 5 a lukujen välillä ovat tietyissä tapauksissa merkittäviä. Voidaan päätellä, että tavarakauppaa koskevan luvun pykälä tässä tapauksessa on onnistunut sisällöltään.

4 Digitaalisen sisällön ja palvelun sopimuksenmukaisuus ja päivitykset

4.1 Sopimuksenmukaisuus

Elinkeinonharjoittajalla on vastuu toimittaa digitaalinen sisältö tai palvelu juuri sellaisenaan kuin se on sopimukseen kirjattu. Sen täytyy vastata määrältään, laadultaan sekä kuvaukseltaan sovittua. Sisällön tai palvelun on oltava myös toimivuudeltaan, yhteensopivuudeltaan sekä muilta ominaisuuksiltaan sellainen, kuin osapuolet ovat sopimukseensa yhdessä kirjanneet. Yhteensopivuus tarkoittaa, että sisältö tai palvelu toimii ohjelmistossa tai laitteessa, joka pystyy käyttämään samantyylistä digitaalista palvelua tai sisältöä. Tämän kyseisen palvelun tai sisällön täytyy soveltua siihen käyttötarkoitukseen, johon kuluttaja sitä tarvitsee. Asiakastukea täytyy tarjota ja mahdolliset lisävarusteet toimitettava sopimuksen mukaisella tavalla. Päivitysten osalta digitaalista sisältöä tai palvelua ollaan velvollisia päivittämään, kuten sopimuksessa mainitaan. (HE 180/2021.)

Sopimuksenmukaisuuden kattavuus on laaja ja elinkeinonharjoittajalla on suuri vastuu sopimusehtojen täyttämässä. Pienetkin virheet ja puutteet digitaalisessa sisällössä tai palvelussa johtaa ongelmatilanteisiin elinkeinonharjoittajan osalta. Digisopimusdirektiivin 6–8 artiklat on implementoitu osittain kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 10. §:ään. Digisopimusdirektiivin 7 artikla on implementoitu täysin samanlaisena kansalliseen lainsäädäntöömme. 7 artikla vastaa kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 10. §:n momentteja 2–6. Tämä on merkittävää, koska näin koko Euroopan Unionin alueella sopimusten täytyy olla samanlaisia digitaalisten palveluiden ja niiden sisältöjen osalta.

Sopimuksenmukaisuuden täyttämiseksi elinkeinonharjoittaja saattaa joutua muuttamaan tai päivittämään toimittamaansa digitaalista sisältöä tai palvelua. Tässä tilanteessa täytyy huomioida, että tästä muutoksesta ei aiheudu kuluttajalle lisäkustannuksia. Sopimukseen on myös täytynyt kirjata, että mahdollinen muutos voidaan tehdä. Lisäksi täytyy olla selvyys, että millaisin perustein elinkeinonharjoittaja saa tai voi tehdä muutoksen toimittamaansa digitaaliseen sisältöön tai palveluun. (HE 180/2021.)

Elinkeinonharjoittajalla on myös ilmoitusvelvollisuus kuluttajaa kohtaan. Kuluttajalle on ilmoitettava digitaalisen sisällön tai palvelun muuttamisesta ymmärrettävällä tavalla. Ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluu myös kuluttajan mahdollisuus purkaa osapuolten välinen sopimus tai säilyttää palvelu tai sisältö muuttumattomana. (HE 180/2021.)

Ilmoitus on tehtävä henkilökohtaisesti ja pysyvällä tavalla, esimerkiksi sähköisellä asiakirjalla tai kirjallisesti. Kuluttajalla täytyy olla mahdollisuus toisintaa sekä tallentaa kyseinen ilmoitus muuttumattomana. Toisinnolla tarkoitetaan mahdollisuutta kopioida kyseinen asiakirja olemassa olevassa muodossaan. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 27 §.)

Hyvänä esimerkkinä toimii tilanne, jossa elinkeinonharjoittaja pyrkii muuttamaan puhelinsovellustaan tai suoratoistopalveluaan toimivammaksi. Kuluttajan kannalta olisi kuitenkin mahdollisesti parasta aina suostua palvelun muuttamiseen, koska tuskin elinkeinonharjoittaja tarkoituksella huonontaisi toimittamaansa digitaalista palvelua tai sisältöä. Merkittävää tämän sopimuksenmukaisuuden täyttövelvollisuuden kannalta on se, että kuluttajalla on mahdollisuus purkaa sopimus. Tällöin kuluttajan asema säilyy hyvänä. (HE 180/2021.)

Sopimuksen purkamiseen kuitenkin liittyy tietty ehto, jonka pitää täytyä, että kuluttaja voi purkaa sopimuksen. Oikeus sopimuksen purkamiseen syntyy siinä tapauksessa, jos digitaalisen sisällön tai palvelun muuttaminen sopimuksenmukaiseksi luo negatiivista vaikutusta sisällön tai palvelun käyttämiseen. Kun kyseessä on vähäinen negatiivinen vaikutus, kuluttajalla ei ole oikeutta sopimuksen purkamiseen. Kuluttajalla ei ole oikeutta purkaa sopimusta myöskään tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja on antanut kuluttajalle mahdollisuuden säilyttää kyseisen digitaalisen palvelun tai sisällön samanlaisena kuin ennen muutosta. (HE 180/2021.)

4.2 Päivitysten sopimuksenmukaisuus

Kuten aiemman luvun alussa mainitaan, elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus päivittää toimittamaansa digitaalista sisältöä tai palvelua sopimuksen mukaisella tavalla. Elinkeinonharjoittaja saattaa joutua päivittämään toimittamaansa digitaalista sisältöä tai palvelua. Tällöin on varmistettava, että kyseiset päivitykset toimitetaan kuluttajalle. *Jos kuluttaja ei asenna elinkeinonharjoittajan toimittamia päivityksiä kohtuullisen ajan kuluessa, elinkeinonharjoittaja ei tietyin edellytyksin ole vastuussa yksinomaan kyseisen päivityksen puuttumisesta aiheutuvasta virheestä.* (HE 180/2021.) Kuluttajalla itsellään on siis velvollisuus, että päivitys asennetaan hänen ohjelmistonsa tai laitteeseensa (HE 180/2021).

Elinkeinonharjoittajan sekä kuluttajan väliseen sopimukseen voidaan kirjata, että elinkeinonharjoittaja toimittaa päivityksiä digitaaliseen sisältöön tai palveluun, sitä mukaa kuin niitä on saatavilla. Varsinkin turvapäivitysten osalta tämä on tärkeää, koska tiedetään, että nykypäivänä tietojen kalastelu on yleistä. Tällöin myös elinkeinonharjoittajan tuottama ja toimittama sisältö tai palvelu pysyy sovitun kaltaisena. (HE 180/2021.)

Turvallisuusaspektia ei voi aliarvioida ja uusi EU:n tekemä direktiivi ja tämän direktiivin implementoiminen kansalliseen lainsäädäntöön on merkittävää. Näin pystytään parantamaan digitaalisten palveluiden ja sisällön turvallisuutta sekä suojaamaan ihmisten henkilötietoja. Turvallisuuspäivitykset ja niiden sisällöstä huolehtiminen sääntelyn puitteissa on tärkeää, koska kuten tiedetään, kuluttaja saattaa luovuttaa kauppahinnan sijasta henkilötietojaan elinkeinonharjoittajalle.

4.2.1 Päivityksen asentamatta jättäminen

Elinkeinonharjoittajan täytyy myös ilmoittaa seurauksista, jotka syntyvät, jos kuluttaja laiminlyö päivityksen asentamisen. Poikkeuksena tilanne, jossa sopimukseen on kirjattu, että päivityksistä ei erikseen tiedoteta. Osapuolten väliseen sopimukseen on täytynyt kirjata selvästi, että kuluttaja hyväksyy tällaisen toimintatavan päivitysten osalta. (Voutilainen, 2023.)

Kuluttaja saattaa asentaa virheellisesti päivityksen digitaaliseen palveluun tai sisältöön. Mahdollista on, että päivityksen asentaminen on unohtunut täysin. Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 12. §:ssä mainitaan, että, jos edellä mainitut tilanteet johtuvat puutteellisista ohjeista, vastuu ei ole silti yksinomaan elinkeinonharjoittajalla. (Voutilainen, 2023.) Tämä tarkoittaa, että kuluttajalla on velvollisuus tutustua annettuihin ohjeisiin, jos sopimukseen on kirjattu, että ohjeet tulevat aina päivitysten mukana.

4.2.2 Digitaalisen sisällön tai palvelun muuttaminen

Uuden sääntelyn mukaan elinkeinonharjoittajalla on oikeus muuttaa toimittamaansa digitaalista palvelua tai sisältöä. Kyseessä täytyy olla pidemmän ajanjakson kestävä toimitus, kertaluontoisessa toimituksessa tämä ei ole sallittua. Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 27. §:n 3. momentissa mainitaan, että kuluttajalla on 30 päivää aikaa purkaa sopimus, jos elinkeinonharjoittajan tekemät muutokset palveluun tai sisältöön vaikuttavat kielteisesti kyseisen sisällön tai palvelun käyttämiseen. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 27 §.)

Muuttaminen sekä päivittäminen kohdistuu digitaalisiin palveluihin ja sisältöihin nykypäivän maailmassa usein. Eri sovellukset ja alustat yrittävät koko ajan kehittyä parempaan ja tietoturvallisempaan toimintaan, jolloin päivitykset tulevat olemaan tärkeitä. Hyvänä esimerkkinä toimii puhelinsovellukseen tullut päivitys, joka täytyy itse käydä hyväksymässä omalla laitteellaan. Osapuolten välisen sopimuksen perusteella, elinkeinonharjoittaja joko ilmoittaa päivityksestä ja suosittelee sen asentamista tai sitten asentaminen jää kokonaan kuluttajan vastuulle.

5 Digitaalisen palvelun tai sisällön virhetilanteet ja toimintatavat niissä

5.1 Virhevastuusäädökset

Virhevastuusäädöksiä ei ole aiemmin ollut koskien digitaalisia palveluja tai niiden sisältöjä. Uusi sääntely on yllättävän yhdenmukaista, kun sitä verrataan tavarankauppaa koskevaan sääntelyyn ja sen sisältöön. Jos digitaalinen sisältö tai palvelu ei vastaa sitä millaista sen täytyisi olla ominaisuuksiltaan, laadultaan, toimivuudeltaan, määrältään tai kuvaukseltaan, siinä katsotaan olevan virhe. Digitaalisen sisällön tai palvelun täytyy olla juuri sellaista, kuin osapuolten väliseen sopimukseen on kirjattu. (HE 180/2021.) Sopimuksenmukaisuus on siis merkittävä asia, kun selvitetään, onko digitaalisessa sisällössä tai palvelussa lähtökohtaisesti virhe. Tässäkin kohtaa elinkeinonharjoittajalla on merkittävä vastuu huolehtia digitaalisen palvelun tai sisällön toimivuudesta ja laadusta.

Yleiset vaatimukset pitää täytyä, koska muuten digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on lähtökohtaisesti virhe. Mahdolliset poikkeamat täytyy ilmoittaa kuluttajalle sopimuksentekohetkellä ja kuluttajan täytyy hyväksyä kyseiset poikkeamat. Poikkeama saattaa nimittäin johtaa tilanteeseen, että kyseinen digitaalinen sisältö tai palvelu ei sovi kuluttajan käyttöön. Jos poikkeamasta ei mainita ja palvelu tai sisältö ei sovellu tarvittavaan käyttöön, siinä on virhe uuden sääntelyn perusteella. Se ei tällöin ole ominaisuuksiltaan sellainen kuin pitäisi olla. (HE 180/2021.)

Virhe syntyy myös siinä tilanteessa, kun elinkeinonharjoittaja laiminlyö velvollisuuksiaan päivitysten osalta. Velvollisuuksiin kuuluu tarvittavien päivitysten toimittaminen kuluttajalle sovitun ajanjakson ajan. Laiminlyönnin tapahtuessa, digitaalisessa palvelussa tai sen sisällössä katsotaan olevan virhe. (HE 180/2021.)

Digitaalisen sisällön tai palvelun virhetilanteen arviointi alkaa lähtökohtaisesti osapuolten välisen sopimuksen sisällön selvittämisellä. Selvitetään myös millaiseen tarkoitukseen kyseinen digitaalinen sisältö tai palvelu on tarkoitettu ja mitkä sen yleiset edellytykset ovat. (Voutilainen, 2023, 212.) Ensimmäinen toimenpide tilanteessa, jossa huomataan virhe digitaalisessa palvelussa tai sisällössä, tulisi olla virheen oikaisu (HE 180/2021). Virheen oikaiseminen on elinkeinonharjoittajan kannalta ainaärkevin ratkaisu, jos siihen vain löytyy tarvittavat resurssit ja se on yksinkertaisesti mahdollista tehdä. Tällä tavoin elinkeinonharjoittajan menettely ei johda tulonmenetyksiin lainkaan siinä määrin, kuin sopimuksen purku kuluttajan ja hänen välillään.

5.2 Päivitysten laiminlyönnistä johtuva virhe

Kuten tiedetään, erilaiset päivitykset ovat tärkeitä digitaalisille palveluille ja sisällöille. Päivityksiä luodaan, koska tällöin palvelu tai sisältö pysyy turvallisena sekä muilta eri ominaisuuksiltaan sellaisena, kuin siltä edellytetään. Mahdolliset päivitykset parantavat digitaalisen sisällön tai palvelun toimivuutta sekä tietyissä tapauksissa tehostaa niitä. (HE 180/2021.)

Päivityksiä toimitetaan kuluttajalle eri tavalla erilaisissa tilanteissa. Kertatoimituksessa päivityksiä tulee toimittaa kohtuulliseksi katsotun ajanjakson ajan. Kohtuullista ajanjaksoa ei ole tarkalleen määritelty, koska se voi vaihdella eri digitaalisten palvelujen ja sisältöjen välillä. Kun kyseessä on määräaikainen toimitus, päivityksiä tulee toimittaa tietyn ajan eli niin kauan, kun kyseistä digitaalista palvelua tai sisältöä toimitetaan kuluttajalle. Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 12 § on täytäntöön pantu versio digisopimusdirektiivin 8. artiklan 2. kohdasta. (HE 180/2021.)

Virhe syntyy siinä tilanteessa, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 12. §:n 1. momenttia. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole tiedottanut kuluttajalle päivityksistä, digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on virhe. Virhe syntyy myös siinä tilanteessa, jos elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut tarvittavia päivityksiä, joita digitaalinen palvelu tai sisältö ominaisuuksiltaan tarvitsee. (HE 180/2021.)

Digitaalisessa palvelussa tai sisällössä ei ole virhe silloin, kun osapuolet ovat yhdessä sopimukseen kirjanneet ja hyväksyneet sen, että päivityksistä ei erikseen tiedoteta. Virhetilanne ei ole myöskään kyseessä silloin, kun osapuolet ovat sopineet, ettei päivityksiä toimiteta ollenkaan. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 12 §.)

5.3 Päivitysten asentamatta jättämisestä johtuva virhe

Kuluttajalla ei ole minkäänlaista velvollisuutta asentaa elinkeinonharjoittajan toimittamia päivityksiä digitaaliseen palveluun tai sisältöön. Päivitysten asentamatta jättäminen aiheuttaa kuitenkin tilanteen, jossa elinkeinonharjoittajan vastuun suuruus saattaa laskea. Vastuu tässä tapauksessa kohdistuu mahdollisesta virheestä syntyneeseen vahinkoon sekä mahdolliseen vahingonkorvaukseen. Päivitysten asentamiseen annetaan kuluttajalle kohtuullinen aika. Tässäkin tapauksessa kohtuullisella ajalla ei ole tarkkaa määritelmää, koska eri tilanteissa kohtuullinen aika määritellään eri tavalla. (HE 180/2021.)

Jos elinkeinonharjoittaja on noudattanut velvollisuuksiaan ja toimittanut kuluttajalle tarvittavat ohjeet päivitysten asentamiseen sekä ilmoittanut, että päivityksien saatavuudesta, niin elinkeinonharjoittaja ei ole yksin vastuussa virheestä. Virhe on syntynyt tässä tapauksessa päivityksen asentamatta jättämisestä. Osapuolet ovat yhdessä vastuussa virheestä, joka on syntynyt kyseisestä menettelystä. (HE 180/2021.) Sääntely on tässä kohtaa erittäin oikeudenmukaista, koska elinkeinonharjoittaja ei pysty vahtimaan, että kaikki varmasti asentavat päivitykset digitaaliseen palveluun tai sisältöön. Kuluttajalla on siis velvollisuus huolehtia päivitysten asentamisesta, kunhan elinkeinonharjoittaja on ilmoittanut niistä sääntelyn mukaisesti sekä toimittanut ne asianmukaisesti ajallaan.

5.4 Integroinnista johtuva virhe

Ennen integroinnista johtuvan virheen määrittelemistä, selvitetään mitä integrointi itsessään tarkoittaa digitaalisessa palvelussa tai sisällössä. Integroinnilla tarkoitetaan *digitaalisen sisällön tai palvelun yhdistämistä ja sisällyttämistä kuluttajan digitaalisen ympäristön tekijöihin*. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 5 a: 4 §.) Integrointi on siis onnistunutta, jos kuluttaja pystyy käyttämään elinkeinonharjoittajan toimittamaa digitaalista palvelua tai sisältöä. Yksinkertaistettuna integrointi tarkoittaa sitä, että toimitettu digitaalinen sisältö tai palvelu toimii oikealla tavalla, esimerkiksi kuluttajan äylaitteessa kuten tietokoneessa tai tabletissa.

Integrointi on ehkä yksi merkittävimmistä asioista digitaalisten palveluiden tai sisältöjen osalta, koska muuten toimitettu digitaalinen palvelu tai sisältö ei toimi. Virhetilanne integroinnissa johtaa käyttöongelmiin kuluttajan osalta ja tämä ei pääse sopimuksen mukaiseen digitaaliseen palveluun tai sisältöön käsiksi. Tällöin elinkeinonharjoittaja joutuu ryhtymään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin.

Digitaalisen sisällön tai palvelun käyttö ei aina vaadi tai edellytä integrointia. Jos integrointia edellytetään eli digitaalinen palvelu tai sisältö liitetään kuluttajan digitaaliseen ympäristöön, siinä saattaa syntyä virhe. Digitaalisessa sisällössä tai palvelussa on virhe, jos epäonnistuneen integroinnin takia kyseinen sisältö tai palvelu ei ole sopimuksen mukaista. (HE 180/2021.) Sopimuksenmukaisuus on tässäkin tapauksessa olennainen osa, kun selvitetään epäonnistuneesta integroinnista johtuvaa virhettä.

Integrointi kuuluu elinkeinonharjoittajan vastuualueeseen melkein kaikissa tapauksissa. Elinkeinonharjoittajan ollessa vastuussa digitaalisen palvelun tai sisällön integroinnista tai integroimisen valvonnasta, vastaa hän täysin seuraamuksista, jos integrointi ei toimi. Elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus toimittaa oikeanlaiset ohjeet integrointiin. Tällöin elinkeinonharjoittaja on vastuussa, jos kuluttaja suorittaa virheellisen integroinnin, joka johtaa virheeseen digitaalisessa sisällössä tai palvelussa. (HE 180/2021.)

Integrointivirhe tarkoittaa, että digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on ongelma, joka liittyy yhteensopivuuteen tai yhteen toimivuuteen laitteen kanssa (Voutilainen, 2023, 213). Laitteella tarkoitetaan tässä tapauksessa esimerkiksi tietokonetta tai älypuhelinlaite. Uuden sääntelyn perusteella kuluttajalla on oikeus vaatia integrointivirheen oikaisua, aivan samalla tavalla kuin minkä tahansa muun virheen oikaisua. Oikaisu täytyy tehdä kohtuullisen ajan kuluessa ilman, että kuluttajalle aiheutuu kustannuksia tai merkittävää haittaa. Elinkeinonharjoittajalla ei ole oikaisuvelvollisuutta virhettä kohtaan, jos kyseessä on voittamaton este tai oikaisu aiheuttaisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Olennainen asia oikaisuvelvollisuuden kannalta on virheen merkitys. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 19 §.)

Integrointivirhe saattaa sisältää minimaalisen vaikutuksen digitaalisen palvelun tai sisällön yhteensopivuuteen tai yhteen toimivuuteen kuluttajan laitteen kanssa. Tällöin ei ole oikeutettua vaatia elinkeinonharjoittajaa korjaamaan virhettä, jos siitä syntyisi huomattavia ja kohtuuttomia kustannuksia elinkeinonharjoittajalle. Muussa tapauksessa sääntely velvoittaa elinkeinonharjoittajaa korjaamaan integrointivirheen.

5.5 Oikeudellinen virhe

On mahdollisuus, että digitaaliseen palveluun tai sisältöön tulee oikeudellinen virhe. Tällöin jollakin sivullisella on joko omistus-, pantti- tai muu oikeus digitaalisen sisällön siirtovälineenä käytettävään tavaraan. Elinkeinonharjoittaja ei olekaan oikeutettu tällä perusteella toimittamaan digitaalista sisältöään, koska sivullisella on siihen oikeus. Oikeudellinen virhe syntyy siis siinä tapauksessa, kun kuluttaja ei olekaan hyväksynyt, että käyttää digitaalista palvelua tai sisältöä tietyin rajoituksin, vaan on ollut täysin tietämätön tästä. Rajoitukset on asettanut sivullinen, jolla on oikeudet digitaalisen sisällön siirtovälineenä käytettävään tavaraan. (HE 180/2021.)

Kuluttajalla on oikeus vaatia elinkeinonharjoittajaa korvaamaan oikeudellisesta virheestä johtuneita seurauksia. Oikeudellista virhettä käsittelevän kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 14. §:n merkitys on mainittu olevan vähäinen. Tässä tapauksessa on kuitenkin hyvä, että on varauduttu epätodennäköisiinkin skenaarioihin. Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 14 § vastaa melkein täysin kuluttajansuojalain 38/1978, 5: 14. §:ää, joka käsittelee tavarakaupassa tapahtunutta oikeudellista virhettä. HE 180/2021.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2019/770 kohdassa 54 mainitaan kuitenkin oikeudellisen virheen merkitys ja miksi digitaalisia palveluja ja niiden sisältöjä säädellään myös oikeudellisen virheen osalta. Kolmannen osapuolen oikeuksien loukkaaminen estää sen, että kuluttaja ei voi laillisesti käyttää digitaalista palvelua tai sisältöä tai ei voi käyttää sitä lainkaan. Kuluttajaa suojaa tässä tapauksessa tietyt oikeussuojakeinot, kun hän ei pysty käyttämään digitaalista palvelua tai sisältöä oikeudellisen virheen vuoksi. Kolmannella osapuolella on täysi oikeus vaatia elinkeinonharjoittajaa lopettamaan omien oikeuksiansa loukkaamisen. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2019/771, kohta 54.) Sääntely suojaa sekä kolmatta osapuolta ja kuluttajaa. Elinkeinonharjoittajan osalta velvoite on suuri, jotta oikeudellisilta virheiltä voidaan välttyä, kun toimitetaan digitaalista sisältöä tai palvelua.

5.6 Virheellisuuden määräävä ajankohta sekä virheolettaman määrittäminen

Digisopimusdirektiivin 11. artikla sisältää sääntelyn koskien virheellisuuden määräävää ajankohtaa. 11 artikla on sisällytetty kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 15. §:ään. (HE 180/2021.) Virheen ajankohta on merkityksellistä, kun mietitään osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia virhetilanteessa. Elinkeinonharjoittajan vastuu on erilainen, kun virheen ajankohta on tiedossa. Kun kyseessä on digitaalisen palvelun tai sisällön kertatoimitus tai useampi erillinen toimitus, elinkeinonharjoittaja on vastuussa virheestä. Sillä ei ole merkitystä onko virhe ollut digitaalisessa sisällössä tai palvelussa jo toimitusajankohtana tai onko virhe ilmennyt vasta myöhemmin. (Voutilainen, 2023, 214.)

Kuluttajalla ei ole minkäänlaista velvollisuutta kokeilla ostamaansa digitaalista sisältöä tai palvelua heti sen saatuaan. Virhe on mahdollista havaita digitaalisessa sisällössä tai palvelussa vasta käytön aikana ja se ei muuta elinkeinonharjoittajan vastuuta virheestä. Digitaalinen palvelu tai sisältö on myös mahdollista toimittaa jatkuvana. Tällaisessa tapauksessa elinkeinonharjoittaja vastaa ainoastaan virheestä, joka on ilmennyt osapuolten välisen sopimuksen mukaisen ajan kuluessa. (Voutilainen, 2023, 214.) Tällä tarkoitetaan siis sitä aikajaksoa, jona elinkeinonharjoittaja toimittaa digitaalista palveluaan tai sisältöään kuluttajalle.

Päivitysten osalta tiedetään, että elinkeinonharjoittaja on vastuussa myös päivitysten laiminlyönnistä johtuvasta virheestä. Virheen ajankohta on merkityksellistä päivitystenkin osalta, koska elinkeinonharjoittaja on velvollinen toimittamaan päivityksiä koko sen ajan kuin on kuluttajan kanssa sovittu. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 15 §.)

Virheolettamasta säädetään kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 16. §:ssä. Virheolettamaan liittyy olennaisesti elinkeinonharjoittajalla oleva todistustaakka, kun virhe on digitaalisessa palvelussa tai sisällössä huomattu. Kyseisen 16. §:n perusteella virheen oletetaan olleen jo digitaalisessa sisällössä tai palvelussa, jos se on ilmennyt vuoden kuluttua siitä, kun se on toimitettu kuluttajalle. (Voutilainen, 2023, 214.)

Todistustaakalla tarkoitetaan sitä, että elinkeinonharjoittajalla on oikeus todistaa, että hänen osaltaan on toimittu oikein. Tällöin elinkeinonharjoittaja ei ole välttämättä velvollinen korjaamaan virhettä, mutta todisteen täytyy olla selkeästi kirjattu. Lokitiedot toimivat hyvänä esimerkkinä, kuten Voutilainen mainitsee teoksessaan. Lokitietojen avulla selvitetään virheen ajankohta ja pystytään selvittämään, milloin toimitus on tehty sekä milloin virhe on ilmennyt. (Voutilainen, 2023, 214.)

Kun kyseessä on jatkuva digitaalisen sisällön tai palvelun toimittaminen, virheolettaman ajankohtana pidetään jatkuvaa toimitusaikaa. Poikkeuksena tilanteet, joissa elinkeinonharjoittaja osoittaa toisin. On myös olemassa tilanne, jossa virheolettama ei pidä paikkaansa. Tällainen tilanne on kyseessä, kun elinkeinonharjoittaja pystyy osoittamaan, että digitaalinen ympäristö ei ole sopiva kuluttajan luona yhteensopiva toimitetun digitaalisen palvelun tai sisällön kanssa. Esimerkiksi digitaalisen palvelun tai sisällön tekniset vaatimukset ovat epäsopivat. Merkittävää on se, että elinkeinonharjoittajan on täytynyt ilmoittaa kuluttajalle tästä epäsopivuudesta selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Ilmoitus on täytynyt tehdä ennen sopimuksen tekoa. (Voutilainen, 2023, 214.)

Yhteistyövelvollisuus koskee kuluttajaa tilanteessa, jossa digitaalisen sisällön tai palvelun virhe on huomattu ja täytyy selvittää, johtuuko virhe digitaalisesta ympäristöstä. Digitaalisessa ympäristössä oleva puute tai virhe voi johtua pelkästään digitaalisesta sisällöstä tai palvelusta. Tämän takia on tärkeää, että kuluttaja toimii yhdessä toimittajan kanssa virheen selvittämiseksi. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 16.3 §.)

Säännöksiä virheolettamasta ei voida soveltaa siinä tilanteessa, kun kuluttaja ei suostu yhteistyöhön virheen selvittämiseksi. Sopimukseen kirjatun yhteistyövelvollisuuden perusteella kuluttajan täytyy tehdä yhteistyötä virhetilanteessa. (Voutilainen, 2023, 215.) On tärkeää huomata, että virheolettaman osalta molemmilla osapuolilla, kuluttajalla sekä elinkeinonharjoittajalla on omat oikeudet sekä velvollisuudet, kun virhettä ryhdytään selvittämään.

5.7 Seuraamukset virheestä sekä toimintatavat virheen syntymisen jälkeen

Ensisijainen seuraamus on virheen oikaiseminen, jos digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on virhe (Voutilainen, 2023, 215). Oikaisu on paras ratkaisu molempien osapuolten kannalta, jos se vain on mahdollista. Syy tähän on se, että näin kuluttaja pääsee lopulta

käyttämään elinkeinonharjoittajan toimittamaa digitaalista palvelua tai sisältöä ja elinkeinonharjoittaja ei taas menetä tulojaan toimittamastaan sisällöstä tai palvelusta. Mahdolliselta mainehaitaltakin vältytään elinkeinonharjoittajan osalta.

Hinnan alennus ja sopimuksen purkaminen ovat toissijaisia seuraamuksia. Tämän lisäksi kuluttaja on oikeutettu vaatimaan vahingonkorvausta, kun digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on virhe. Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 17 § 1. momentin perusteella kuluttajalla on oikeus pidättäytyä kauppahinnan maksusta. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 17§.) Kauppahinnan maksusta ei saa kuitenkaan pidättäytyä yli vaatimusten, joihin kuluttajalla on oikeus (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 18 §). Virhetilanteen toimintatavoissa pystytään havainnollistamaan vahvat oikeudet, jotka kuluttaja on saanut uuden sääntelyn perusteella. Tämä on omiaan vahvistamaan kuluttajansuojaa digitaalisten palveluiden ja niiden sisältöjen osalta, joka digisopimusdirektiivin osalta oli tarkoituskin.

Kuluttajalla ei ole oikeutta vaatia hinnanalennusta, jos hän on kauppahinnan sijasta luovuttanut elinkeinonharjoittajalle henkilötietojaan. Sopimuksen purkuoikeuteen tämä ei vaikuta. Kuluttajalla on oikeus purkaa osapuolten välinen sopimus digitaalisen palvelun tai sisällön virhetilanteessa, vaikka olisikin luovuttanut henkilötietojaan kauppahinnan sijaan. Virheen täytyy olla vähäistä suurempi aivan kuten tavarankauppasäännöksessäkin mainitaan, jotta sopimus voidaan purkaa. Välitön sopimuksen purkaminen on mahdollista, jos virheen luonne on vakava ja sitä ei voida oikaista millään tavalla. (Voutilainen, 2023, 215.)

Hinnanalennus on oikeutettua kuluttajalle myös siinä tapauksessa, kun elinkeinonharjoittaja ei korjauksista huolimatta ole saanut digitaalista sisältöä tai palvelua sopimuksen mukaiseksi. Esimerkiksi tietty puhelinsovellus ei toimi kuin sen pitäisi, vaikka elinkeinonharjoittaja on yrittänyt muuttaa sen sisällöltään oikeanlaiseksi ja toimivaksi. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 20.1.4 §.)

Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 21. § määrittää sen, että minkä suuruinen hinnanalennus on mahdollinen digitaaliselle palvelulle tai sisällölle virhetilanteessa. Hinnanalennuksen suuruus täytyy olla suhteutettu virheellisen digitaalisen sisällön tai palvelun arvon alenemiseen. Tätä arvoa pitää verrata digitaalisen sisällön tai palvelun arvoon, kun siinä ei ole virhettä ja se on sopimuksen mukainen. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 21 §.) Voidaan päätellä, että virheen merkitys ja suuruus vaikuttaa hinnanalennuksen määrään sekä myös osapuolten välisen kauppahinnan suuruus.

Kuluttajalle kuuluu oikeus vaatia vahingonkorvausta virhetilanteessa aivan samalla tavalla kuin digitaalisen palvelun tai sisällön toimituksen viivästystilanteessa. Digitaalisen sisällön tai palvelun aiheuttama virhe kattaa sekä henkilö-, varallisuus- ja esinevahingot. Poikkeuksena välillinen vahinko, joka ei ole johtunut huolimattomuudesta elinkeinonharjoittajan

osalta. Tällöin elinkeinonharjoittaja ei ole velvollinen korvaamaan syntynyttä vahinkoa. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 22.1 §.)

Jos virhe ollut sopimuksentekohetkellä olemassa tai näin oletetaan, on kuluttajalla aina oikeus vahingonkorvaukseen. Kuluttajan perheenjäsenellä on myös täysin samanlainen oikeus korvaukseen, jos digitaalisen palvelun tai sisällön virhe on aiheuttanut hänelle vahinkoa. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 22.3 §.) Uusi sääntely antaa vahvan lisäsuojan kuluttajalle ja hänen perheenjäsenilleen, sekä velvoittaa lisää digitaalisen palvelun tai sisällön toimittajaa.

Digitaalisen sisällön tai palvelun virhe voi aiheuttaa vahinkoa myös muulle omaisuudelle. Kuluttajalla on oikeus vahingonkorvauksiin vain siinä tapauksessa, jos digitaalisen palvelun tai sisällön virhe on aiheuttanut vahinkoa omaisuudelle, jolla on suora käyttöyhteys kyseiseen palveluun tai sisältöön. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 23.1 §.) Lähtökohtaisesti täytyy aina selvittää tarkasti, että millaista vahinkoa on syntynyt ja mille omaisuudelle. Kuluttajan osalta ei ole siis taattua, että virheestä johtunut vahinko hänen omaisuudelleen, olisi elinkeinonharjoittajan vastuulla. Edellä mainitut tilanteet tulevat varmasti olemaan yksi ongelmakohta, kun pyritään selvittämään, kuka on vastuussa virheestä ja millaisia korvauksia on mahdollista saada.

Kuluttajalla on kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a: 28. §:n 1. momentin perusteella velvollisuus ryhtyä tarvittaviin sekä kohtuullisiin toimenpiteisiin, kun hän huomaa ostamassaan digitaalisessa sisällössä tai palvelussa virheen. Tarvittavien toimenpiteiden laiminlyönti johtaa siihen, että kuluttaja joutuu myös kärsimään osan syntyneistä vahingoista, jotka johtuvat virheestä. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 28.1 §.)

5.8 Sopimuksen purkaminen virhetilanteessa ja purkamisen vaikutukset

Osapuolten välisen sopimuksen purkaminen on toissijainen ratkaisu. Sopimusta ei voida virheen johdosta purkaa, jos kyseessä on vähäinen virhe digitaalisessa palvelussa tai sisällössä. Sopimuksen purkaminen on jo itsessään vahva oikeussuojakeino, joka suojaa kuluttajaa. (HE 180/2021.)

Kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi, jos virhe on laadultaan todella vakava. Tällöin sen korjaaminen olla mahdollista (HE 180/2021). Virhe voi olla esimerkiksi tietoturvaan liittyvässä asiassa, jonka myötä kuluttaja menettää luottamuksen elinkeinonharjoittajan tuottamaan digitaaliseen palveluun tai sisältöön.

Vähäinen virhe oikeuttaa sopimuksen purkamiseen, jos kuluttaja on kauppahinnan sijaan luovuttanut henkilötietojaan elinkeinonharjoittajalle (HE 180/2021). Voidaan olettaa, että hinnanalennus tässä tapauksessa ei ole mahdollinen, joten tästä syystä sopimuksen purkaminen tulee kyseeseen. Kuluttaja saattaa olla sitoutunut maksamaan sovitun kauppahinnan sekä luovuttamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietojaan. Tässä tilanteessa sopimuksen purkaminen ei ole mahdollista, jos digitaalisessa palvelussa tai sisällössä oleva virhe on vähäinen. Todistustaakkavelvollisuus kuuluu tässäkin tapauksessa elinkeinonharjoittajalle. Hänen tulee näyttää toteen, että kyseessä on vähäinen virhe. (HE 180/2021.)

Kun sopimuksen purkaminen on ainoa vaihtoehto, on elinkeinonharjoittajalla velvollisuus palauttaa kuluttajan maksamat suoritukset, kuten ne on sopimuksen mukaan määritelty. Digitaalisen palvelun tai sisällön pidempiaikaisessa toimittamisessa, elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus maksaa vain korvauksia siltä ajalta, kun kyseinen palvelu tai sisältö ei ole ollut sopimuksenmukainen. Ilmenneen virheen ajalta kuluttaja saa siis maksamansa summan täysin takaisin. Mahdollisen etukäteen maksetun käyttömaksun palautusvelvollisuus kuuluu elinkeinonharjoittajalle, jos näin on menetelty ennen sopimuksen purkamista. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 24 §.)

Maksujen palautuksille on määritelty aikaraja. Elinkeinonharjoittajan täytyy palauttaa maksumusta kuluttajalle hänelle kuuluvat palautukset. Palautukset on tehtävä 14 päivän kuluttua hetkestä, jona kuluttaja on vaatinut sopimuksen purkamista tai hinnanalennusta. Palautukset on myös suoritettava kuluttajalle ilman aiheetonta viivytystä. Maksutapa palautuksille täytyy olla sama, kuin kuluttajalla oli alkuperäisessä kaupassa. Poikkeuksena tilanne, jossa osapuolet ovat sopineet yhdessä eri järjestelyt. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 26 §.)

Kun kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja ovat purkaneet sopimuksensa, on elinkeinonharjoittajalla täysi oikeus estää kuluttajan pääsy hänen toimittamaansa digitaaliseen sisältöön tai palveluun. Oikeus koskee käyttäjätilin sulkemista kyseisessä palvelussa tai sisällössä. Elinkeinonharjoittaja saa myös mahdollisilla muilla tavoilla estää kuluttajaa käyttämästä toimittamaansa digitaalista palvelua tai sisältöä. (Voutilainen, 2023, 215.)

Kuluttajalla on oikeus pyytää hänen saatavilleen kaikki se sisältö, jonka hän on luovuttanut tai luonut käyttäessään kyseistä digitaalista palvelua tai sisältöä. Poikkeuksena henkilötiedot, jotka eivät kuulu luovutettavien tietojen piiriin. (Voutilainen, 2023, 215.)

Elinkeinonharjoittajan täytyy myös pidättäytyä käyttämästä kyseessä olevia sisältöjä, jotka kuluttaja on luonut tai luovuttanut. Jos kyseinen sisältö ei ole käyttökelpoista, sisältö liittyy vain kuluttajan toimintaan, kyseinen digitaalinen sisältö on yhdistetty muihin tietoihin tai sisältö on luotu yhdessä muiden kuluttajien kanssa, niin näissä tapauksissa

elinkeinonharjoittajan ei tarvitse pidättäytyä käyttämästä kuluttajan luomaa tai luovuttamaa sisältöä. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 5 a: 25.3 1–4 momentit.)

Kun sopimus on purettu osapuolten välillä, se velvoittaa myös kuluttajaa. Kuluttaja ei saa käyttää hänelle toimitettua digitaalista palvelua tai sisältöä sen jälkeen, kun sopimus on purettu osapuolten välillä. Kuluttajan tulee myös huolehtia, että digitaalinen palvelu tai sisältö ei ole kolmansien osapuolten saatavilla. Digitaalisen palvelun tai sisällön toimittamiseen saatetaan käyttää tietyissä tapauksissa siirtovälinettä. Jos sopimus puretaan, täytyy kuluttajan palauttaa kyseinen siirtoväline elinkeinonharjoittajalle tämän niin vaatiessa. Elinkeinonharjoittaja on vastuussa kaikista kustannuksista, jotka syntyvät kyseisen välineen toimituksesta. (Voutilainen, 2023, 215–216.)

6 Yhteenveto

Digitaalisten palvelujen ja sisältöjen sääntely on täysin uusi kokonaisuus ja sen merkitys kuluttajansuojalaissa on suuri. Opinnäytetyön aiheen valinnan taustalla oli sääntelyn uutuus sekä aiheen ajankohtaisuus. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää digitaalisia palveluja ja niiden sisältöjä koskevan sääntelyn tausta, sisältö, merkitys sekä soveltuvuus.

Koko uuden sääntelyn taustalla on ollut sekava ja hajanainen sääntely Euroopan unionin alueella. Digisopimusdirektiivin implementointi vuonna 2022 Suomen kansalliseen lainsäädäntöön vahvistaa koko EU:n alueen kuluttajansuojaa, koska nyt jokaisessa EU-maassa on samanmuotoinen lainsäädäntö koskien digitaalisia palveluja ja niiden sisältöjä. Opinnäytetyössä selvitettiin tämän direktiivin pohjalta syntynyt uusi luku kuluttajansuojalaissa.

Digitaalisten palvelujen ja sisältöjen tarjonnan kasvaessa, on tärkeää pitää huolta niiden laadusta ja sisällöstä. Uusi kuluttajansuojalain 38/1978 luku 5 a on sisällöltään kattava ja on omiaan vahvistamaan kuluttajansuojaa kaupassa, jonka kohteena on digitaalinen palvelu tai sisältö. Uuden sääntelyn implementointi kuluttajansuojalakiin tekee laista ajan tasalla olevan, kun huomioidaan koko Euroopan ja muun maailman digitalisaation kasvu. Kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a luku käsittää kokonaisuudessaan 29 uutta pykälää, joista muutama on otettu viitteitä tavarakauppaa koskevasta kuluttajansuojalain luvusta 5. Jokaisella pykälällä on oma merkityksensä kuluttajansuojan vahvistumisessa digitaalisten palvelujen ja sisältöjen osalta.

Opinnäytetyössä selvitettiin kuluttajansuojalain 38/1978, 5 a sääntely läpikotaisin ja osaan pykälistä perehdyttiin tutkimuskysymysten nojalla erityisellä huomiolla. Opinnäytetyössä oli neljä tutkimuskysymystä ja jokaiseen niistä saatiin vastaus. Ensimmäinen tutkimuskysymys oli, että millainen tämä uusi sääntely on sekä mikä sen merkitys on. Sääntely on kokonaisuudessaan sisällöltään toimiva nykypäivän maailmaan ja siinä on otettu huomioon erilaisia tilanteita, joita voi syntyä, kun kyseessä on digitaalisen sisällön tai palvelun toimitus.

Sääntely on sisällöltään samanlainen jokaisessa EU-maassa ja tämä on omiaan suojelemaan kuluttajaa ja varmistamaan digitaalisen sisällön tai palvelun hyvän laadun Suomessa sekä muissa EU-maissa. Koska aiemmin sääntelyä ei ole ollut, niin sen merkitys selvenee vielä paremmin tulevaisuudessa, kun ongelmatilanteita selvitetään ja syntyy uutta oikeuskäytäntöä. Merkityksellistä on jo pelkästään, että ryhdyttiin EU:n tasolla parantamaan kuluttajansuojaa digitaalisten palvelujen ja sisältöjen osalta. Sääntelyn sisällön kannalta on myös merkityksellistä se, että sitä sovelletaan sopimuksiin, joissa kuluttaja luovuttaa kaupahinnan sijasta henkilötietojaan.

Toisen tutkimuskysymyksen avulla opinnäytetyössä selvitettiin mitä tarkoittaa sopimuksenmukaisuus, kun kyseessä on digitaalinen palvelu tai sisältö sekä kuka huolehtii päivityksistä. Sopimuksenmukaisuus on merkittävä osa digitaalista palvelua tai sisältöä. Kun opinnäytetyössä käytiin läpi, että millainen digitaalisen palvelun tai sisällön tulee olla, jotta se olisi sopimuksenmukainen, voidaan tulla siihen johtopäätökseen, että uusi sääntely velvoittaa tältä osin erittäin paljon elinkeinonharjoittajaa. Digitaalisen palvelun tai sisällön tulee olla täysin sen mukainen, kuin sopimukseen on kirjattu.

Kuten voidaan päätellä, niin digitaaliset palvelut ja sisällöt vaativat usein päivityksiä ja velvollisuus niiden toimittamiseen kuuluu elinkeinonharjoittajalle. Opinnäytetyössä saatiin selvitettyä, että päivitysten virheellinen toimitus tai toimittamatta jättäminen johtaa siihen, että digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on virhe. Uudessa sääntelyssä on otettu näin huomioon, että digitaalisen palvelun tai sisällön täytyy säilyä turvallisena ja laadukkaana. Digitaalisten palvelujen ja sisältöjen toimitusten määrän kasvaessa, varsinkin tietoturvapäivitykset ja niiden toimittaminen on tärkeää, koska tietoturvaloukkaukset ovat erittäin yleisiä.

Opinnäytetyön kolmannen tutkimuskysymyksen perusteella haluttiin selvittää, että millaisia velvollisuuksia ja oikeuksia osapuolille on syntynyt uuden sääntelyn nojalla ja miten toimitaan, kun digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on virhe. Päästiin siihen tulokseen, että uusi sääntely on luonut molemmille osapuolille merkittävästi uusia oikeuksia ja velvollisuuksia, kun kyseessä on digitaalista palvelua tai sisältöä koskeva sopimus. Yhteenvetona kyseistä oikeuksista ja velvollisuuksista voi päätellä, että kuluttajan puolelle on syntynyt suuri määrä oikeuksia. Elinkeinonharjoittajat joutuvat taas huolehtimaan velvollisuuksistaan, joita on huomattava määrä uudessa sääntelyssä. Koska kyseessä on täysin uusi sääntely, elinkeinonharjoittajien täytyy olla erittäin tarkkana, että he noudattavat lakia, kun he toimittavat digitaalista palvelua tai sisältöä kuluttajalle.

Tavoite oli myös tutkia toimintatapoja, kun digitaalisessa palvelussa tai sisällössä on virhe. Virhetilanteilta ei voida välttyä koskaan. Sääntely on omiaan antamaan tarkat ohjeet virhetilanteisiin sekä se huomioi monet erilaiset virhetilanteet. Kun halutaan vastata kolmannen tutkimuskysymyksen jälkimmäiseen osaan, voidaan päätellä, että virheen oikaisu on ensimmäinen toimintatapa, kun virhe on havaittu kyseisessä palvelussa tai sisällössä. Kuluttajalla on myös tietyissä tapauksissa oikeus pidättäytyä maksusta tai vaatia vahingonkorvauksia. Tämän jälkeen hinnanalennus tai sopimuksen purku ovat mahdollisia.

Sääntely on luonut varsinkin vahvat oikeudet kuluttajalle virhetilanteisiin ja uskon, että tämä kannustaa toisaalta elinkeinonharjoittajaa huolehtimaan omista velvollisuuksistaan hyvin, joihin sopimus häntä velvoittaa. Sopimuksenmukaisuus ja oikeudet ja velvollisuudet liittyvät

toinen toisiinsa, kun mietitään digitaalisten palvelujen ja sisältöjen sääntelyä kokonaisuudessaan.

Millaisia mahdollisia ongelmakohtia kyseinen sääntely saattaa sisältää? Kyseinen kysymys on tutkimuskysymyksistä neljäs ja viimeinen. Koska sääntely on melko uutta, sen soveltaminen tuottaa todennäköisesti ongelmia tietyissä tapauksissa. Esimerkiksi, kun selvitetään, että onko elinkeinonharjoittaja vastuussa syntyneestä vahingosta muulle omaisuudelle. Koska sääntely on uutta, niin sopimusten sisältö saattaa vaihdella erittäin paljon eri elinkeinonharjoittajien välillä ja tämä voi tuottaa mahdollisia ongelmia. Osa sopimuksista saattaa olla täysin uuden sääntelyn vastaista.

Uskon, että muutaman vuoden päästä on syntynyt sopivasti oikeuskäytäntöä ja kuluttajansuojalain 38/1978 lukua 5 a osataan soveltaa laadukkaasti digitaalisia sisältöjä ja palveluja koskeviin sopimuksiin. Sääntely sisältää epätarkkoja ilmauksia, kuten kohtuullinen aika virheen korjaukselle. Ennakkotapauksien avulla pystytään soveltamaan uutta sääntelyä paremmin ja eri tilanteissa selvittämään mikä on ollut kohtuullinen aika ja mikä ei.

Opinnäytetyössä saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Teoriaosuudessa saatiin selvitettyä digitaalisten palvelujen ja sisältöjen sääntely kokonaisvaltaisesti. Tämän avulla pystyttiin tekemään eri johtopäätöksiä sääntelyn sisällöstä sekä millaisissa tilanteissa sitä sovelletaan. Digitaalisten sisältöjen ja palvelujen määrä tulee vain kasvamaan vuosi vuodelta, joten sääntelyn varsinainen merkitys nähdään vasta tulevaisuudessa.

Koska laki kattaa esimerkiksi kaikki erilaiset tietokoneohjelmat, sovellukset, digitaaliset pelit sekä suoratoistopalvelut, on mahdollista, että syntyy tarve päivittää tätä uutta sääntelyä. Jatkossa on mahdollista tutkia, miten syntynyt oikeuskäytäntö on muotoutunut sekä ylipäättään sitä, onko sääntely ollut sisällöltään onnistunutta. On myös mahdollista, että sääntelyyn tulee muutoksia EU:n tasolta muutaman vuoden sisällä, koska digitalisaatio kehittyy ja muuttuu vuosi vuodelta. Tulevaisuudessa voitaisiin selvittää esimerkiksi suoratoistopalvelujen tarjoajilta kokemuksia lainsäädännön sisällöstä ja toimivuudesta.

Lähteet

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa, 2022. Tiedote. Saatavissa <https://www.ecc.fi/teemat/verkko-ostaminen/digitaaliset-sisallot-ja-palvelut/>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2019/770. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista. Saatavissa

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/ALL/?uri=CELEX:32019L0770>

Hallituksen esitys HE 180/2021. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta. Viitattu 4.12.2023. Saatavissa <https://www.edilex.fi/he/20210180#OT88>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2022. Tiedote. Viitattu 18.10.2023. Saatavissa

<https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/uudistunut-kuluttajansuojalaki-kattaa-nyt-myos-digitaaliset-tavarat-ja-palvelut/>

Kuluttajansuojalaki 38/1978. Saatavissa

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L5a>

Minilex. Artikkelit. Lakitietopalvelu. Mikä on välitöntä ja mikä puolestaan välillistä vahinkoa? Viitattu 15.11.2023. Saatavissa <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-v%C3%A4lit%C3%B6nt%C3%A4-ja-mik%C3%A4-puolestaan-v%C3%A4lillist%C3%A4-vahinkoa>

Mäki-Lohiluoma, J. 2021. Elinkeinoelämän keskusliiton asiantuntijalausunto. Saatavissa

<https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-404577.pdf>

Phase5. 2021. Digitaaliset tuotteet ja palvelut. Blogi. Viitattu 10.11.2023. Saatavissa <https://phase5.fi/digitaaliset-tuotteet/>

Voutilainen, T. 2023. Digitaalisten palvelujen sääntely. 2. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa

[https://verkkokirjahyll-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/CABBJXETEB#kohta:Digitaalisten\(\(20\)palvelujen\(\(20\)s\(\(e4\)\)\(\(e4\)ntely/piste:t1vf](https://verkkokirjahyll-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/CABBJXETEB#kohta:Digitaalisten((20)palvelujen((20)s((e4))((e4)ntely/piste:t1vf)

