



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

SOPIMUSRISKIEN HALLINTA

REMMONTERA OY: SSÄ

Kuluttajasopimukset

Mia Kuitunen

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018
Liiketalouden koulutus
Oikeudellinen asiantuntijuus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutus
Oikeudellinen asiantuntijuus

MIA KUITUNEN:
Sopimusriskien hallinta REMmontera Oy:ssä
kuluttajasopimukset

Opinnäytetyö 27 sivua
huhtikuu 2018

Yritystoimintaan liittyy useita erilaisia riskejä. Riskien realisoituminen on sitä epätodennäköisempää, mitä paremmin yritys omalla toiminnallaan varautuu riskeihin. Riskien taloudellisia vaikutuksia voi ennaltaehkäistä erilaisilla vakuutuksilla. Yrityksen riskejä voi myös pienentää perehtymällä lainsäädäntöihin, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on havainnollistaa toimeksiannon antaneen yrityksen yrittäjälle ja yrityksen työntekijöille kuluttajansuojalain vaikutus kotitalouksille tehtäviin rakennus- ja remonttitoihin. Opinnäytetyö selvittää yrityksen ja kuluttaja-asiakkaiden vastuita ja velvollisuuksia. Asioiden hallitseminen luo yrityksen asiakkaille parempia asiakaskokemuksia.

Opinnäytetyössä perehdytään kuluttajansuojalain 8.luvun vaikutukseen yrityksen toiminnassa. Opinnäytetyön näkökulma on lainopillinen. Opinnäytetyön luettuaan ymmärtää kirjallisen sopimuksen merkityksen yrityksen riskien hallinnan kannalta sekä tietää yrityksen ja kuluttajan vastuut ja velvollisuudet kuluttaja-asiakkaille tehtävissä pienurakoissa.

Opinnäytetyön taustalla on tutkittu toimeksiantajalta saatuja tarjouspohjia ja varmistettu, että niistä löytyvät yrityksen toiminnan kannalta riittävät tiedot, eikä niissä ole kuluttajien kannalta kohtuuttomia ehtoja. Liikesalaisuuden säilymisen varmistamiseksi tarjouksien sisältöä ei tässä opinnäytetyössä voi tarkemmin käsitellä. Yhteistyö yrityksen kanssa jatkuu. Tulevaisuudessa on tarkoitus kartoittaa yrityksen riskit tarkemmin ja laatia haaste-kohtiin toimintamalleja.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Legal Expertise

MIA KUITUNEN:

The Management of Contractual Risks at Remmontera Oy
Consumer Agreements

Bachelor's thesis, 27 pages
April 2018

A business may encounter many possible risks. The possibility of the risks being realized becomes significantly lower if the business actively prepares itself for those risks. The financial effects of any risks occurring can be prevented by having insurances. The number of possible risks can also be reduced by actively familiarization with the legislation regarding the industry that the business operates in.

The objective of this thesis was to demonstrate the impact of the Consumer Protection Act on household renovations and repairs to the entrepreneur and the company's employees. The thesis examined the responsibilities and liabilities of the business and its customers. Effective management of the act and the company's responsibilities will generate better customer experiences.

This thesis acquainted with the effects of the 8th paragraph of the Consumer Protection Act on business operations. The subject was reviewed from the judicial standpoint. The reader of this thesis will understand the importance of a written agreement as a risk management method as well as the companies' responsibilities in household renovations.

The thesis is based on real offers made by the commissioner. The offers were studied for ensuring the sufficient billing information and information on the company's operations in certain locations as well as making sure that the offers do not have exorbitant terms for customers. The details of these offers were excluded for confidentiality reasons. Cooperation with the company will continue in the future by specifying the company's risks and composing action plans for possible issues.

Keywords: risk, risk management, agreement, Customer Protection Act

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	YRITYKSEN SOPIMUKSET JA NIIDEN HALLINTA.....	7
	2.1 Sopimus.....	7
	2.2 Sopimuksenhallinnan merkitys yrityksen toiminnassa.....	8
3	KULUTTAJASOPIMUKSEN SYNTYMINEN.....	9
	3.1 Kuluttajasopimukset.....	9
	3.2 Hintaperusteet.....	10
	3.3. Tarjouksesta sopimukseen.....	11
	3.4 Kuluttajasopimusten sopimusehdot, asiakirjojen pätevyysjärjestys.....	12
4	KULUTTAJASOPIMUKSET RAKENNUSALALLA.....	14
	4.1 Laki ja rakentaminen.....	14
	4.2 Markkinointi ja myynti, kotimyynti.....	14
	4.3 Vastuut ja velvoitteet remontin aikana.....	17
	4.4 Virheet ja niiden korjaaminen.....	21
	4.5 Laskutus, maksu ja perintä.....	23
5	POHDINTA.....	28
	LÄHTEET.....	30

1 JOHDANTO

Sopimusriskien tunnistaminen, analysoiminen sekä sopimusriskienhallinta ovat yrittäjälle ja yritykselle yksi yrityksen menestymiseen vaikuttavista tekijöistä. Mitä paremmin yritys tunnistaa toimintansa riskit ja pystyy niihin varautumaan etukäteen, sitä vähemmän riskit yleensä realisoituvat ja aiheuttavat yrityksen toiminnalle negatiivisia asioita. Yrityksen toimintaan liittyy useita erilaisia riskejä, tässä opinnäytetyössä rajaan riskit rakennusalan kuluttajasopimusriskeihin.

RemMontera Oy, myöhemmin RM Oy on 2016 perustettu rakennusalan yritys, joka tarjoaa kuluttaja-asiakkaille keittiöiden ja erilaisten kalusteiden kokoamis-, asennus- ja mittaupalveluita. Kuluttaja-asiakkaiden lisäksi RM Oy:llä on myös yritysasiakkaita. RM Oy:llä on vain yksi palkattu työntekijä, kaikki muu työvoima ostetaan Remholz Oy:ltä, vuokravälitysyritykseltä tai alihankintaketjun yrityksiltä. Yrityksen omistaa kaksi henkilöä sekä Remholz Oy.

RM Oy:n tyypillisin asiakas ostaa huonekalumyyjältä tuotteet. Tämän jälkeen asiakas pyytää RM Oy:ltä tarjouksen tuotteiden kokoamis- ja/tai mittaus- sekä asennuspalvelusta. Asiakas voi lisäksi ostaa RM Oy:ltä lisäpalveluna muun muassa sähkö-, lvi- sekä muita kodin remonttitoita. Nämä palvelut RM Oy ostaa alihankintana yhteistyökumppaneiltaan. RM Oy:n ja asiakkaan väliseen sopimukseen vaikuttaa kuluttajasuojalaki, jonka toteutusta valvoo kuluttaja-asiamies. Tuotteiden eli kalusteiden takuu ja virhevastuu ovat huonekalumyyjällä ja siihen sopimussuhteeseen ei tässä opinnäytetyössä ole tarkoitus keskittyä.

Remholz Oy on puusepäneliike, joka palvelee monipuolisesti kotitalouksia ja yrityksiä ympäri Suomen. Yrityksen kautta saa suunnittelu-, saneeraus-, asennus ja rakennuspalveluita. Yrityksen urakointikohteita ovat esimerkiksi keittiöt, kylpyhuoneet, säilytystilat, julkiset tilat ja tilojen kiintokalusteet sekä muu varustelu. Remholz Oy:n toimeksiannot ovat pääasiallisesti yritysten välistä kauppaa, jossa sovelletaan kauppalakia ja alalla vallitsevaa käytäntöä, eli monet isotkin urakat tehdään ”kättä päälle” periaatteella, ilman kirjallisia sopimuksia.

Yrittäjän ja yrityksen työntekijöiden aikaisempi kokemus kuluttaja-asiakkaiden kanssa toimimisesta on ollut vähäisempää kuin yritysasiakkaiden kanssa. Työn tavoitteena on havainnollistaa yrittäjälle ja yrityksen työntekijöille kuluttajasuojalain vaikutus kotitalouksille tehtäviin rakennus- ja remonttitoihin. Työn alkuperäisen suunnitelman mukaan tavoitteena oli laatia yrityksen käyttöön sopimus pohja, joka olisi ollut helppo ottaa käyttöön ja parantanut yrityksen riskienhallintaa tältä osin, mutta työn edetessä ja asiaan tarkemmin perehdyttyäni päädyin tarkastamaan asiakkaan käyttämän tarjouspohjan ja siihen kirjatut ehdot.

Tähän päädyin siitä syystä, että yrityksen jokainen kohde on hyvin erilainen ja kohteiden koko vaihtelee kaapiston kokoamisesta suurempiin kokonaisuuksiin. Asiakkaiden tarjoukset laaditaan aina hyvin yksityiskohtaisesti. Sopimus pohja ei todennäköisesti tulisi käyttöön yrityksen hektisessä arjessa. Yrityksen sopimukset syntyvät pääasiallisesti oikeustoimilaissa säädetyllä tarjous- vastaus mekanismilla. Näihin asioihin peilaten on tärkeämpää varmistaa, että tarjouksessa olevat asiat ja ehdot ovat riittävät, eivätkä ne sisällä kuluttajalle kohtuuttomia ja pätemättömiä ehtoja.

Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite on lisätä yrittäjän ja yrityksen työntekijöiden tietoisuutta kuluttajasuojalain vaikutuksesta yrityksen toimintaan. Opinnäytetyössä tutkitaan kuluttajasuojalain vaikutusta kuluttaja-asiakkaille tehtävissä remonteissa, sekä sitä mitä yrityksen tulee ottaa huomioon toimiessaan kuluttaja-asiakkaiden kanssa. Tietoisuuden myötä työn toisena tavoitteena on vähentää kuluttaja-asiakkaiden reklamaatioita. Reklamaatioiden vähyys ja niiden asiallinen hoito parantaa asiakastytyväisyyttä. RM Oy:n toiminta ei lähtökohtaisesti täytä kotimyyntin kriteereitä, mutta tietyissä tilanteissa kotimyyntin ehdot voivat kuitenkin täytyä.

Asiakokonaisuuden hallinta on vakuutus yritykselle. Asiaan perehtymisellä pystyy ennaltaehkäisemään turhia asiakaskonflikteja, joka taas vaikuttaa suoraan yrityksen kannattavuuteen, työtyytyväisyyteen ja yrityksen maineeseen.

2 YRITYKSEN SOPIMUKSET JA NIIDEN HALLINTA

2.1 Sopimus

Kun yksityishenkilö tilaa yritykseltä tuotteen tai palvelun, syntyy sopimus. Saarnilehdon (2005, 13–14) mukaan sopimus on kaksipuolinen tahdonilmaisu, oikeustoimi, jolla voidaan perustaa, muuttaa tai kumota oikeus. Sopimukset voivat syntyä monella eri tavalla ja sopimuksia voidaan tehdä erilaisiin tilanteisiin. Mika Hemmon (2003, 28) mukaan sopimusoikeutta ei voida hoitaa kuitenkaan yhdellä yhtenevällä sopimuskäsitteellä eikä yhdellä kiinteällä teoriolla. Lain varallisuus oikeudellisista oikeustoimista (1929/228) mukaan sopimus syntyy, kun asiakas hyväksyy myyjän tarjouksen olennaisilta osin ja ajoissa. Tätä kutsutaan tarjous-vastausmekanismiksi.

Sopimuksen tehtävänä on osoittaa, ketkä ovat sopimuksen osapuolet ja sitoa osapuolet oikeussuhteeseen. Tyypillisiä sopimuksia ovat muun muassa vuokrasuhde, työsuhde, oppisopimussuhde. Sopimuksen sitovuus tarkoittaa, että sopimuksen rikkovaa sopijapuolta uhkaavat oikeudelliset sanktiot. Sopimuksen sitovuus merkitsee myös sitä, että sopimuksen rikkojaa vastaan voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin toimimaan sopimuksen mukaisesti. (Saarnilehto 2005, 5.)

Hemmon (2008, 294) mukaan sopimusoikeuden normilähteiden velvoittavuusjärjestys on: pakottava laki, sopimus, osapuolten aikaisempi käytäntö tai kauppatala ja tahdonvaltainen laki. Pakottavia lakeja ovat mm. kiinteistön kauppaa sääntelevä maakaari (1995/228) ja kulluttajansuojalaki (1978/38). Pakottavista laista ei voi poiketa missään tilanteessa. Kauppatalan on oltava toimialalla yleisesti hyväksytty ja noudatettu, jotta se pystyy syrjäyttämään tahdonvaltaisen lain säädökset. Kauppatala syntyy vähitellen ja toistoista (Saarnilehto 2005, 40). Tahdonvaltaisia eli toissijaisia lakeja, jotka voivat siis syrjäytyä esimerkiksi vakiintuneen kauppatalan vuoksi, ovat laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista eli oikeustoimilaki (1929/228) sekä irtaimen omaisuuden kauppaa sääntelevä kauppatala (355/87).

2.2 Sopimuksenhallinnan merkitys yrityksen toiminnassa

Rakennusalalle on tyypillistä, että rakennusurakoista sovitaan hyvinkin yksinkertaisesti, eli pyydetään yhteistyökumppani kohteeseen, sovitaan asioista suullisesti ja tämän jälkeen lyödään kättä päälle ja aletaan toimeen. Toisaalta urakoista sopiminen voi olla myös monimutkainen ja pitkäkestoinen prosessi, johon sisältyy tarjouksia, tilauksia, sopimusneuvotteluita ja erilaisia keskusteluja. Kokemukseni mukaan pienissä yrityksissä sopimukset pääsääntöisesti tehdään kättä päälle periaatteella, kun taas isoissa rakennusyrityksissä sopimukset laaditaan kirjallisesti ja heillä on jopa omia lakimiehiä, jotka laativat urakkasopimukset ja osallistuvat urakkaneuvotteluihin.

Urakkasopimusten, niin kuin muiden yritystoimintaan vaikuttavien sopimusten laadinta, on ikään kuin eräänlainen vakuutus yritykselle. Mitä tarkemmin asioista on sovittu, sitä helpompaa on toteutusvaihe ja toteutusvaiheessa tulleiden haasteiden ja ristiriitojen sovittaminen. Eli, kun asioista on sovittu etukäteen, voidaan olettaa, että molemmat osapuolet tietävät mitä toiselta odottaa ja harvemmin asiasta tarvitsee edes neuvotella.

Sopimusten hallinta on tärkeä osa yrityksen toimintaa ja hyvin hoidettuna se auttaa vähentämään riskejä ja kuluja ja näin auttaa yritystä menestymään markkinoilla. Laatimalla sopimukset/tarjoukset huolellisesti, tekemällä työt sovitun mukaisesti, sovitussa aikataulussa ja sovittuun hintaan, yrityksen hyvä maine kasvaa. Yrityksen mainetta ylläpidetään olemalla vastuullinen ja hyvin hallinnoitu yritys, sekä pitämällä annetut lupaukset. Näin toimien yrityksen kilpailukyky paranee ja asiakasuskollisuus kasvaa. Myös työn tekeminen on mielekästä, tuottavuus paranee ja henkilökunnan työtyytyväisyyden kohentuessa yritystoimintaan sitoutuminen lisääntyy.

Mikäli yrityksellä ei ole omaa osaamista, eikä taloudellisia mahdollisuuksia oman lakimiehen palkkaamiseen, niin taloudellinen sijoitus ulkopuolisena palveluna ostettuun sopimusriskien kartoittamiseen on kannattava investointi, joka maksaa itsensä takaisin tulevina vuosina. Sopimusoikeutta hallitseva lakimies on yhtä tärkeä lenkki yrityksen alihankintaketjussa kuin muut yrityksen käyttämän alihankintaketjun jäsenet. Sopimusten riskien kartoituksen jälkeen on suositeltavaa nimetä yrityksestä vastuuhenkilö, joka huolehtii, että yrityksellä on yrityksen tarpeeseen ammattimaisesti laaditut sopimukset, jotka tulee laadittua asiakkaiden kanssa sekä päivitettyä tilanteiden muuttuessa.

3 KULUTTAJASOPIMUKSEN SYNTYMINEN

3.1 Kuluttajasopimukset

Rakentamisen ja korjausrakentamisen sopimus tehdään pääsääntöisesti niin, että asiakas ottaa yhteyttä yritykseen, joka tekee joko asiakkaan kuvailun tai paikalla käynnin jälkeen tarjouksen työstä. Sopimus syntyy, kun asiakas hyväksyy myyjän tarjouksen. Viimeistään se, että työt on kohteessa aloitettu, näyttää sopimuksen syntyneen, eikä sitä voi enää jälkikäteen kiistää. (Saine & Maso 2011, 42.)

Lukuisat riidat ovat saaneet alkunsa siitä, että hinnasta ei ole sovittu tai asiakas muistaa hinnan väärin. Asiakas voi käsittää urakkaan kuuluvat työt väärin. Asiakas saattaa teettää työurakan aikana lisätöitä, joista ei sopimusta tehtäessä ole sovittu, jolloin saatetaan riidellä hinnasta ja siitä mikä työ kuului alkuperäiseen sopimukseen. Lisätöistä riidellessä lain mukaan yrityksellä on näyttövelvollisuus, eli yrityksen tulee pystyä näyttämään, mikä työ kuuluu alkuperäiseen urakkaan ja mikä osa on lisätöitä. (Saine & Maso 2011, 42.) Kirjallisella sopimuksella yritys voi välttyä monilta riidoilta, ainakin riidan riski pienenee. Kirjallisen sopimuksen laatiminen on ikään kuin vakuutus yritykselle ja voi säästää yritykselle puhdasta rahaa pitkässä juoksussa.

Pienemmissä urakoissa sopimuksesta ei kannata tehdä kovin monimutkaista, sopimukseen olisi hyvä kirjata ainakin seuraavat asiat:

- työn sisältö riittävän tarkasti
- työn hinta ja mikä hinta on kyseessä esim. urakkahinta
- tuntipalkkio ja kustannusarvio, jos käytetään tuntihintaa
- laskutettavat mahdolliset matkakustannukset+ päivärahat ja majoituskulut
- maksuerien aikataulu
- käytettävät materiaalit ja niiden hankintavastuut
- tilaajan vastuulle jäävät työt, esim. suojaus tai loppusiivous
- seuraukset työn viivästyessä
- käytettävät aliurakoitsijat
- liiteasiakirjat

Jos sovitaan, että asiakas hoitaa esimerkiksi purkutyöt tai tarvittavien lupien hankkimisen, sopimukseen kannattaa kirjata aikataulu asioiden hoitamiseen. (Saine & Maso 2011, 46–47.)

Valtaosa kuluttajasuojalain ja monen muun kuluttajaoikeuden lain säännöksistä on kuluttajan hyväksi pakottavia. Tämä tarkoittaa sitä, ettei yrittäjän ja asiakkaan välisen sopimuksen ehto saa olla pakottavan lainsäädännön vastainen. Jos ehto on lainvastainen, se ei ole pätevä riitatilanteessa. Kuluttaja ei siis voi allekirjoittamassaan sopimuksessa luopua kuluttajasuojalain antamista oikeuksistaan. (Saine & Maso 2011, 42.)

Jos asiakas haluaa peruuttaa syntyneen sopimuksen ennen kuin työt on aloitettu, hän voi näin tehdä. Yrittäjä ei luonnollisestikaan voi tulla väkisin tekemään työtä. Jos tilaaja peruuttaa sopimuksen ennen töiden aloittamista tai kesken työtä, muun kuin virheen tai viivästyksen vuoksi, kyseessä on tilaajan sopimusrikkomus. Yrittäjällä on silloin oikeus vaatia ja saada vahingonkorvausta. Korvauksen arvioimisessa pitää ottaa huomioon sovittu työn hinta ja peruutuksen ajankohta. Korvausta voi saada yleiskuluista ja saamatta jääneestä voitosta, korvauksen tulee olla kuitenkin kohtuullinen. Mitä varhaisemmassa vaiheessa tilaus perutetaan, sitä vähemmän yrittäjälle on tullut korvattavaksi tulevaa voittoa. (Saine & Maso 2011, 51–52.)

Vahingonkorvauksen perusteena voi olla esimerkiksi hankituista materiaaleista aiheutuneet kulut, jos materiaaleja ei voi käyttää muilla työmailla. Lisäksi vahingonkorvausta voi vaatia työvälineiden ja materiaalien siirrosta työmaalta, kuluista, jotka ovat syntyneet sopimusta varten laaditusta tarjouksesta tai kustannuslaskelmista, sopimuksesta koituneista yleiskuluista sekä mahdollisesti saamatta jääneestä voitosta. Näyttövelvollisuus vahingon määrästä on yrittäjällä. (Saine & Maso 2011, 52.)

3.2 Hintaperusteet

Rakentamisessa ja korjausrakentamisessa työn hinta perustuu yleisimmin joko urakkahintaan tai tuntilaskutukseen. Hinnasta ja maksuaikataulusta kannattaa aina sopia kirjallisesti. Muistin ja supuheiden varaan jäänyt hintasopimus antaa tilaa riidalle. (Saine & Maso 2011, 53.)

Tuntilaskutusta käyttäessä kuluttajalle on kerrottava tuntihinta, joka sisältää arvonlisäveron ja kaikki mahdolliset lisät, mistä hetkestä laskutus alkaa, eli laskutetaanko myös matka-aika, laskutus vain tehdyistä tunneista sekä on annettava kustannusarvio ja valmistumisen takaraja. Isommissa tai pitkäkestoisimmissa urakoissa tilaajalle on annettava säännöllisin väliajoin tietoa tuntien kehittymisestä. Urakkahinta on sovittu kiinteä hinta jota urakoitsijan ei tarvitse alittaa eikä sitä saa ylittää. Urakkahintaan liittyy riskejä yrittäjälle. (Saine & Maso 2011, 53–55.)

RM Oy:n hinnoittelu perustuu moduulihinnoitteluun, jossa tuotteille ja työvaiheille on laskettu kiinteä kappalehinta. Moduulihinnoittelun kappalehinnoitteluja ovat esimerkiksi: kaapit, laatikostot, tason työstöt (katkaisu ja aukotukset) täytteidensä ja päätylevyjen työstö sekä asennukset, sokkeleiden muokkaukset, valolistat, seinäkiinnitystarvikkeet, matkakulut/päivärahat, kodinkoneiden paikoilleen asennus (ei kytkentä). Vain muutama pieni asia on tuntihinnoiteltu.

Lisätöistä sovitaan erikseen työn tilaajan kanssa. Lisätöistä annetaan asiakkaalle kustannus eli hinta-arvio, joka on työstä annettava kokonaishinta. Hinta-arvio on yritystä sitova, mutta perustelluista syistä sen voi ylittää enintään 15 prosentilla. Yritys ei saa periä hinta-arvion mukaista hintaa, jos lopullinen hinta jää alle hinta-arvion.

3.3. Tarjouksesta sopimukseen

Oikeudellisesti sopimus voidaan määritellä kahden tai useamman vastavuoroisen ja yhdenmukaisen tahdonilmaisun yhteenliittymäksi. (Karttunen, Laasanen Sippel, Uitto & Valtonen 2014, 122.) Lainsäädännössä ei ole yleisiä määräyksiä siitä, miten erilaiset sopimukset pitäisi tehdä. Yleinen periaate on se, että sopimus syntyy, kun tarjouksen saaja hyväksyy tarjouksen. (Saine & Maso 2011, 44.)

Tarjous voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Molemmat ovat sinänsä päteviä tapoja tehdä tarjous, mutta kirjallinen tarjous on ehdottomasti suositeltavaa.

Kuluttaja-asiakkaalle tehdystä tarjouksesta tulisi käydä ilmi ainakin seuraavat asiat:

- yrityksen nimi, Y-tunnus, yhteystiedot, tarjouksen tekijän nimi
- työn sisältö pääpiirteittäin
- kustannusarvio tai hinta ja selvitys, onko kyseessä kiinteä urakkahinta tai muu

- alustava aikataulu
- aliurakoitsijoiden tarve
- tarjouksen voimassaoloaika

Lisäksi tarjouksessa on suositeltavaa olla tieto yrityksen ennakkoperintärekisteröinnistä sekä asiakkaan mahdollisuudesta kotitalousvähennykseen. (Saine & Maso 2011, 42.)

Mikäli voimassaoloaika ei käy tarjouksesta ilmi, voi kuluttaja olettaa tarjouksen olevan voimassa kohtuullisen ajan, käytännössä tämä on noin kuukausi. REYS-8 1995 ehtojen mukaan tarjous on sitovana voimassa yhden kuukauden tarjouksen päiväyksestä.

Tarjouksen tekemisen jälkeen voidaan vielä neuvotella työn hinnasta tai laajuudesta. Muutokset kannattaa tehdä kirjallisesti joko tilausvahvistukseen tai viimeistään sopimukseen. Silloin ei tule tehdä sopimusta, jossa esimerkiksi työn sisällöstä viitataan pelkästään tarjoukseen. (Saine & Maso 2011, 43.) Jos erillistä sopimusta ei tehdä, vaan tarjous muuttuu sopimukseksi, kannattaa aina kuitenkin muutoksista tehdä kirjallinen dokumentti, johon otetaan asiakkaan kuittaus tavalla tai toisella. Kuittaus voi esimerkiksi olla dokumentin allekirjoitus tai sähköpostiin saatu kuittaus, että sovitut muutokset hyväksytyt.

RM Oy:n laatimat tarjoukset ovat huolellisesti laadittuja, tarjouksista löytyy riittävät tiedot, eikä tarjouksissa ole käytetty kohtuuttomia ehtoja. Tarjouksen voimassaoloaika tarjouksissa ei ollut. Suosittelen, että tuleviin tarjouksiin lisättäisiin voimassaoloaika sekä lauseke: ”Asiakkaan hyväksytyä tarjous, muuttuu tarjous sopimukseksi. Mahdolliset muutokset sopimukseen on tehtävä kirjallisesti.”

3.4 Kuluttajasopimusten sopimusehdot, asiakirjojen pätevyysjärjestys

Kuluttaja-asiamies ja rakennusalan järjestöt ovat tehneet yhteistyössä sopimusehtoja alan sopimuksiin. Ehdoissa määritellään ja otetaan kantaa alakohtaisesti tarkemmin asioista kuin kuluttajansuojalaissa, ehdot siis täydentävät kuluttajansuojalakia. Kun nämä ehdot ovat käytössä, ehdot ovat kuluttajansuojalain mukaisia. Hyväksytyt sopimusehdot ovat seuraavat; rakennusalan erikoistöitä koskevat yleiset sopimusehdot REYS-8 1995, rakennusalan töitä koskevat yleiset kuluttajasopimusehdot, sopimuslomake ja tarjouslomake liitteineen RYS-9 1998, rakennuspuusepäntuotteiden, kuluttajakaupan yleiset sopimus-

ehdot ja niihin liittyvien asennustöiden yleiset sopimusehdot, talopakettien ja -elementtien kuluttajakauppaa ja asennusta koskevat yleiset sopimusehdot sekä hirsitalopakettien ja hirsituotteiden yleiset sopimusehdot. (Saine ja Maso 2011, 51.)

RM Oy:n toimintaan soveltuu parhaiten rakennuspuusepäntuotteiden, kuluttajakaupan yleiset sopimusehdot (2002). Suosittelen asiakkaalle tehtävään tarjoukseen lisättävän maininnan, että ellei asiasta ole erikseen sovittu, sopimuksessa noudatetaan edellä mainittuja ehtoja.

Sopimusasiakirjat muodostavat yhdessä sopimuskokonaisuuden. Jos asiakirjoissa on ris-tiriitaisuuksia, niiden noudattamiselle on RYS-9 1998 ehdoissa tehty pätevyysjärjestys:

- urakkasopimus
- urakkaneuvottelupöytäkirja
- tilausvahvistus
- tilaus
- tarjous
- tarjouspyyntö
- yleiset sopimusehdot
- työselostukset
- sopimuspiirustukset

4 KULUTTAJASOPIMUKSET RAKENNUSALALLA

4.1 Laki ja rakentaminen

Kuluttajansuojalain (1978/38) 1 luvun 1 §:n mukaan lain soveltamisalaa ovat: *kulutushyödykkeiden tarjoaminen, myynti ja muu markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille.* Lain tarkoitus on vähentää kuluttajan riskiä kulutushyödykkeiden, tavaroiden tai palvelujen ostotilanteissa. Rakennusalan yrittäjää koskevat säännökset ovat kuluttajansuojalain 8. ja 9. luvussa. (Saine & Maso 2011, 18.)

Kuluttajansuojalaki (1978/38) jakaa rakennusalan urakat kahteen osaan. Pienempiin alle 10 000 € maksaviin urakoihin sovelletaan lain 8. lukua, yli 10 000 € maksaviin urakasopimukseen taas sovelletaan lain 9. lukua. RM Oy:n urakkasopimusten arvo jää pääsääntöisesti alle 10 000 €, joten opinnäytetyössä keskitytään kuluttajansuojalain 8. lukuun.

Kuluttajansuojalakia noudatetaan tilanteissa, joissa ostajana on kuluttaja, myyjänä elinkeinonharjoittaja ja kaupan kohteena on kulutushyödyke. Kuluttajansuojalain (1994/16) 1 luvun 4 §:n mukaan *kuluttajana pidetään luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.* Kuluttajansuojalain (1994/16) 1 luvun 5 §:n mukaan *elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi.* Kuluttajansuojalain (1994/16) 1 luvun 3 §:n mukaan *kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tässä laissa tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten.*

4.2 Markkinointi ja myynti, kotimyynti

Markkinointi on kaupallista viestintää, esimerkiksi mainontaa, tavaran pakkauksessa tai käyttöohjeissa annettuja tietoja sekä monenlaisia myynninedistämiskeinoja kuten alennuksia, lisäetuja tai arpajaisia. Markkinoinnin käsite on siis hyvin laaja. (Peltonen &

Määttä 2015, 78.) Saineen ja Mason (2011, 27) mukaan markkinointia on myös yrittäjän antama hinta, kun hän tarjoaa palveluaan kuluttajalle esimerkiksi puhelimessa tai käydessään mahdollisessa työkohteessa ennen tarjouksen tekemistä

Kuluttajansuojalain (1978/38) 2 luvun 1§:n mukaan *markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Sopimatonta menettelyä ei saa käyttää myöskään asiakassuhteessa.*

Hinnoittelu on Suomessa vapaata. Kulutustavaroiden ja palveluiden hinnan suuruus on myyjän tai palveluyrittäjän päätettävissä. Kuluttaja ratkaisee ostopäätöksellään, millä hinnalla hän tuotteen tai palvelun ostaa. (Saine & Maso 2011, 26.)

Kuluttajille markkinoidessa on huomioitava, että hinta pitää aina esittää arvonlisäverollisena sekä säännöllisesti perittävien lisähintojen kanssa. Kuluttajamarkkinoinnissa ”hinta + alv %” ei siis riitä, vaan aina pitää esittää kokonaishinta. (Saine & Maso 2011, 28.) Huomattavaa on, että myös tarjous on markkinointia, eli tarjouksessa on oltava kokonaishinta. Kotitalousvähennystä ei markkinoinnissa ole pakko mainita tai eritellä, mutta toisaalta se voi kuluttajalle olla ostopäätökseen positiivisesti vaikuttava tekijä.

Kuluttaja-asiamiehen linjauksen mukaan kuluttajalle tarjottavista asennus-, kasaus- tai kuljetuspalveluista tulee ilmoittaa hinta, tunti- ja kilometriveloitukset yrityksen toimitiloissa sekä yrityksen nettisivuilla, missä palvelua markkinoidaan (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018).

Asiakkaan pyynnöstä RM Oy:n edustaja käy asiakkaan kotona mittauskäynnillä, joko ennen asiakkaan lopullisen ostopäätöksen tekoa, eli ostotapahtuman tueksi tai tarkastusmittauksella ostotapahtuman jälkeen, ennen kuin asennus aloitetaan. Tarkastusmittauksissa yleensä alustava sopimus kalusteiden kokoamisesta ja asennuksista on tehty jo ennen mittauskäyntiä. Eli asiakas ostaa ensin tuotteet I Oy:ltä ja sen jälkeen kokoamis- ja asennuspalvelun tarjouksen perusteella RM Oy:ltä.

Asiakaskäynnillä voi ilmetä muita tarpeita, joita asiakas haluaa ostaa lisäpalveluna. Tällaisia ovat muun muassa LVI- ja sähkötyöt tai muut kodin remonttityöt. Ovatko nämä lisätyöt sitten kotimyyntiä vai ei, se ei mielestäni ole aivan selvä asia. Kuluttajansuojalain kotimyyntisäännöt ovat todella monimutkaisia ja niissä on paljon tulkinnan varaa.

Kuluttajansuojalain (2013/1211) 6 luvun 6§:n mukaan *kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä. Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan myös sopimusta, joka tehdään:*

1) elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila; tai

2) elinkeinonharjoittajan järjestämällä tutustumisretkellä, jonka tarkoituksena tai seurauksena on kulutushyödykkeiden tarjoaminen kuluttajalle.

Toimitiloilla tarkoitetaan:

1) kiinteää myyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa kulutushyödykkeitä vakituisesti tai kausiluonteisesti;

2) siirrettävää myyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa kulutushyödykkeitä tavanomaisesti tai kausiluonteisesti. kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee muualla

kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä. Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan myös sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila tai elinkeinonharjoittajan järjestämällä tutustumisretkellä, jonka tarkoituksena tai seurauksena on kulutushyödykkeiden tarjoaminen kuluttajalle.

Pääsääntöisesti kutsu asiakkaan kotiin tulee asiakkaan puolelta eli asiakas kutsuu RM Oy:n edustajan kotiinsa tekemään mittauksia ennen lopullista ostopäätöstä ja mittauskäynnin jälkeen tiedot lähetetään kalustemyyjälle, joka tekee mittauksien perusteella suunnitelmat asiakkaalle. Vaihtoehtoisesti asiakas pyytää RM Oy:n edustajaa tarkastusmittaukselle jo ostetuille kalusteille ennen asennusta. Mittakäynti on siis oma, täysin erillinen palvelu, jolle annetaan usein aivan oma tarjouksensa ja se laskutetaan, vaikka asiakas ei ostaisikaan asennusta tai edes kalusteita mittauskäynnin perusteella.

Näin toimien kotimyyntin tunnusmerkistöt eivät täyty, mutta Sainen ja Mason (2011, 35) mukaan, jos kuluttajalle tarjotaan samalla käynnillä muutakin, kuin mitä kutsu on koskenut, kaupasta voi tulla kotimyyntiä. Jos asiakkaalle tehdään käynnin perusteella lisätöistä tarjous, johon asiakkaalla on aikaa tutustua, kyseessä ei ole kotimyynti. Kotimyyntiä vai ei, sitä ei ole välttämättä aina helppoa tunnistaa.

Suosittelien lisätöiden osalta RM Oy:tä antamaan aina lisätöistä oman tarjouksen tai antamaan asiakkaalle käynnin yhteydessä kotimyyntiasiakirjan. Huomioitavaa on myös se, että kotimyyntissä ostajalla on aina 14 päivän kaupan peruutusoikeus, eli palvelun kotimyyntissä työn aloittaminen on riski, ennen kuin 14 päivän peruutusaika on päättynyt. (Saine & Maso 2011, 37.) Riitatilanteessa yrittäjä on se, jonka lähtökohtaisesti tulee osoittaa, että kyse ei olisikaan ollut kotimyyntistä.

Kotimyyntiasiakirja tulee olla kauppa- ja teollisuusministeriön vahvistaman kaavan mukainen, jossa pitää aina olla päiväys, myyjän nimi ja osoite, myyty tavara tai palvelu, hinta sekä muut sopimusehdot ja kuluttajan oikeudet ja ohjeet oikeuksien käyttämistä varten. Tarvittaessa kotimyyntiasiakirjapohja löytyy valmiina esimerkiksi Finlexin sivuilta. (Saine & Maso 2011, 37.)

4.3 Vastuut ja velvoitteet remontin aikana

Urakoitsijalla on paljon erilaisia vastuita ja velvollisuuksia työkohteessa. Näitä ovat mm. vastuu materiaaleista, vaaranvastuu, lisätyöt sekä työn valmistuminen ajallaan. Tilajalla on myös omat velvollisuudet työn onnistumiseen.

Kuluttajansuojalain (2013/1211) 8 luvun 6 §:n mukaan, jos palvelusta suoritettaessa ilmenee tarvetta toimeksiantoon kuulumattomiin toimenpiteisiin, jotka ovat tarkoituksenmukaista suorittaa samassa yhteydessä (lisätyöt), toimeksisaajan on pyydettävä tilaajalta lupa niiden suorittamiseen.

Jollei tilaaja ole tavoitettavissa kohtuullisessa ajassa, lisätyöt saadaan suorittaa vain, jos niistä perittävät kustannukset ovat vähäiset markkamäärältään tai suhteessa sovitun palveluksen hintaan tai siitä annettuun hinta-arvioon. Lisätöiden kustannukset eivät saa johtaa mahdollisesti sovitun enimmäishinnan ylittymiseen.

Jos toimeksisaaja havaitsee olevan tarvetta sellaisiin toimeksiantoon kuulumattomiin töihin, joita ei voida lykätä aiheuttamatta vaaraa terveydelle tai omaisuudelle ja joita ei suoriteta tämän pykälän nojalla, toimeksisaajan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista seikoista.

Kuluttajansuojalain (1994/16) 8 luvun 5 §:n mukaan, *jollei toisin ole sovittu, toimeksisaajan on hankittava palveluksen suorittamisessa tarvittavat aineet, varaosat ja tarvikkeet (materiaali)*. Rakennusalalla käytäntö on yleensä toinen, eli usein sovitaan, että kuluttaja hankkii ainakin osan materiaaleista. RM Oy:n asiakkaat ostavat pääsääntöisesti asennettavat tuotteet I Oy:ltä, asennustarvikkeiden ja lisätöiden osalta materiaalihankinnat voivat kuulua myös RM Oy:lle. Materiaalien hankkimisesta on syytä sopia tarkkaan kuluttajan kanssa kirjallisesti. Jos yritys hankkii materiaalin, he vastaavat silloin myös materiaalin laadusta. Kuluttajansuojalain (1994/16) 8 luvun 12 §:n yleisen virhesäännöksen mukaan materiaalin pitää olla kestävyydeltään ja muilta ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.

Yrityksen on syytä tuntea kuluttajansuojalain peruseriaatteet tavaran virheellisyydestä sekä myyjän vastuusta. Tavaran virhettä koskevien säännösten mukaan tavaran lajin, määrän, laadun, ominaisuuksien ja pakkauksen on vastattava sopimusta. Kuluttajalla on oikeus odottaa, että tavara on normaalia hyvää laatua, jollei toisin ole sovittu. (Saine & Maso 2011, 66.)

Kuluttajansuojalaki määrittelee virhetyypit yleistasolla. Kattavaa tavaroiden virheluetteloa ei ole olemassa. Kuluttajansuojalain (1994/16) 5 luvun 12 §:n mukaan tavarassa on virhe, jos:

Tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavaran tulee:

- 1) soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään;*
- 2) soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta eikä hän ole ennen kaupantekoa ilmoittanut ostajalle, että tavara ei mahdollisesti sovellu aiottuun käyttötarkoitukseen; (13.12.2001/1258)*
- 3) olla myyjän siitä antaman kuvauksen mukainen ja vastata ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin; (13.12.2001/1258)*
- 4) olla pakattu tavanmukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavaran säilyttämiseksi tai suojaamiseksi; sekä*
- 5) kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aihetta olettaa.*

Tavaran tulee ominaisuuksiltaan vastata laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia, paitsi jos ostajan tarkoituksena on käyttää tavaraa tarkoitukseen, jossa kyseisellä vaatimuksella ei ole merkitystä.

Jos tavara poikkeaa siitä, mitä 1–3 momentissa säädetään, siinä on virhe. Ostaja ei kuitenkaan saa virheenä vedota seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaan tehtäessä. Ostaja ei myöskään saa virheenä vedota seikkaan, joka johtuu hänen toimittamistaan tavaran valmistamiseen käytetyistä tarveaineista, paitsi jos myyjän puolella on menetelty huolimattomasti.

Tuotteen elinkaaren alussa myyjän vastuu virheestä on suurempi ja vastuu vähenee tuotteen vanhetessa. Ensimmäisen puolen vuoden aikana kaupasta myyjällä on velvollisuus osoittaa mistä virhe johtuu, eli niin kutsuttu käänteinen todistustaakka. Jos yrityksen hankkiman materiaalin virhe ilmenee kuuden kuukauden sisällä asiakkaalle luovutuksesta, virheen oletetaan olleen tuotteessa jo silloin ja vastuu kuuluu myyjälle. (Saine & Maso 2011, 66.)

Tuotteen myyjä eli yritys ei vastaa viasta, joka johtuu: tavaran luovutuksen jälkeen tavaramaisesta kulumisesta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä, käyttö- tai hoito-ohjeiden laiminlyönnistä tai tapaturmasta. (Saine & Maso 2011, 67.)

Ensisijaisesti virheen hyvittäminen on tuotteen myyjän vastuulla. Kuluttajalla on ensin oikeus vaatia virheen korjaamista tai tuotteen vaihtoa. Myyjällä on oikeus korjata virhe ennen tuotteen vaihtamista toiseen, korjaaminen tulee suorittaa viipymättä. Kuluttajalle ei saa aiheutua mitään kustannuksia virheestä, joka on myyjän vastuulla. Jos korjaus tai tuotteen vaihto ei onnistu tai myyjä ei ole hoitanut sitä kohtuujassa, kuluttajalla on oikeus vaatia hinnanalennusta, joka on suuruudeltaan virhettä vastaava tai oikeus vaatia kaupan purkamista. Kaupan purkaminen on usein viimeinen keino, jota voi vaatia vain, jos virhe ei ole vähäinen ja virhettä ei voi korvata muilla keinoilla. (Saine & Maso 2011, 67.)

Jos yrityksen hankkima materiaali aiheuttaa vahinkoa kuluttajan omaisuudelle tai henkilövahingon ja jos vahinkoa aiheuttaneella materiaalilla ja vahingoittuneella työkohteella on välitön käyttöyhteys, sovelletaan kuluttajansuojalakia. Muissa tapauksissa noudatetaan tuotevastuulakia tai vahingonkorvausoikeuden yleisiä periaatteita. Tuotevastuulain

mukainen korvausvelvollisuus ei ole myyjällä vaan tuotteen valmistajalla. (Saine & Maso 2011, 69.)

Yrityksen hankkiessa rakennustarvikkeet, voidaan sopia niin kutsutusta hankintaennakkosta. Mittatilaustavarat, joita ei voi käyttää muilla työmailla, kannattaa aina laskuttaa hankintaennakkona. On myös mahdollista, että kuluttaja hankkii tarvikkeet omalla kustannuksellaan. Ennakkomaksua perittäessä kannattaa aina laatia selkeä kirjallinen sopimus. Ennakkomaksusta tehtävän sopimuksen ehtoja määrittävät REYS- ehdot (Saine & Maso 2011, 71-72.)

Saineen ja Mason (2011, 72) mukaan tavaran myyjä vastaa kuljetuskustannuksista, jos toisin ei ole sovittu. Jos yritys hankkii työmaalle materiaaleja, niiden kauppahintaan tulee näin ollen kuulua myös kuljetus. Jos päätetään toimia toisin, tämä kannattaa sopia kirjallisesti. RM Oy:n tapauksessa kuluttaja ostaa pääasiallisesti asennettavan tuotteen muualta. Tällöin kuluttaja sopii kuljetuksesta sekä asennuksesta myyjäyrityksen kanssa, jolta tuotteet ostetaan. Yllä olevaa sovelletaan RM Oy:ssä mahdollisesti lisäpalveluna myytyihin tuotteisiin.

Tuotteiden vaaranvastuu tavaran vahingoittumisesta siirtyy ostajalle, kun tavara on luovutettu. Jos tuotteen on myynyt tuotteen asentava yritys, se vastaa tuotteen laadukkuudesta kiinnitykseen saakka. Jos tuote on tullut muualta, asentavalla yrityksellä ei ole varastoinnista vaaranvastuuta suoraan, mutta yrityksen tulee neuvoa kuluttajaa, jos se huomaa, että kuluttaja varastoi yrityksen työssä tarvitsemaa materiaalia väärin. Tämä perustuu kuluttajansuojalain vaatimaan yrittäjän neuvontavelvollisuuteen. (Saine & Maso 2011, 74–75.)

REYS -ehtojen mukaan, remontin onnistumisen varmistamiseksi asiakkaalla on myötävaikutusvelvollisuus. Jos asiakas ei noudata myötävaikutusvelvollisuuttaan, yrityksellä on REYS-ehtojen mukaan oikeus vaatia korvausta vahingosta tai työn lisäkustannuksista. Ehtojen mukaan asiakkaan pitää muun muassa huolehtia siitä, että urakoitsijalla on esteetön pääsy työkohteeseen, asiakkaan vastuulle sovitut työt on tehty sovitusssa aikataulussa, työkohteen lämpötila on sopiva työn tekemiselle, urakoitsijan työtä ei estä asiakkaan hankkiman materiaalin varastointi tai muiden urakoitsijoiden työt, jotka asiakas on sopinut. Lisäksi asiakkaan hankkimat materiaalit tai asiakirjat ovat yrityksen käytössä sovittuna ajankohtana.

Työn valmistumisajankohta kannattaa aina sopia kirjallisesti. Kirjallinen sopimus ehkäisee tehokkaasti riidat siitä, onko työ myöhästynyt vai ei. Sopimukseen voi myös laittaa ehdon viivästysseurauksista. Jos työn kuluessa sovitaan lisätöistä, jotka viivästyttävät työn valmistumista, lisätöet ja uusi valmistuspäivä kannattaa myös aina sopia kirjallisesti. Työ on valmis yleensä, kun se on luovutettu tilaajalle. Laissa puhutaan palvelun luovuttamisesta. Mikäli palvelu luovutetaan myöhemmin kuin on sovittu, silloin kysymys on työn viivästymisestä. Jos valmistumisajasta ei suosituksesta huolimatta ole sovittu, työ pitää tehdä kohtuullisessa ajassa sopimuksenteosta. Riitatapauksen sattuessa arvioidaan, mikä on kohtuullinen aika kyseessä olevan työn valmistumiselle. Tämä voi kuitenkin olla melko haasteellista. (Saine & Maso 2011, 82–83.)

Palvelun myöhästyessä tilaajalla on:

- hinnanpidätysoikeus, eli hän voi siirtää viivästyneen työn osalta maksua, kunnes työ valmistuu
- oikeus vaatia työn tekemistä valmiiksi
- oikeus purkaa sopimus tai vaatia vahingonkorvausta

Hyvitys on aina tapauskohtainen ja kaikkia keinoja ei voi käyttää yhtä aikaa. (Saine & Maso 2011, 84.)

4.4 Virheet ja niiden korjaaminen

Palvelua ei ole olemassa, ennen kuin työ on tehty ja lopputulos on konkreettinen. Kuluttajansuojalain palvelua koskevat virhesäännöt korostavat yrittäjän ammattitaitoa ja huolellisuutta, kuluttajan etu tulee myös aina ottaa huomioon. Palveluyrittäjä myy osaamistaan ja ammattitaitoaan, eikä työn lopputulosta, vaikka rakennus- ja korjausrakentamisen palvelusta syntyvä lopputulos on konkreettinen. (Saine & Maso 2011, 90.)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan palvelun on vastattava sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan sitä, mitä on sovittu ja tai mitä sen voidaan olettaa olevan. Palvelun virheen arviointi perustuu yleisiin odotuksiin, yksittäisen kuluttajan henkilökohtaisilla odotuksilla ole arvioinnissa merkitystä. Yrityksen kannattaa olla aktiivinen ja neuvoa asiakasta ja antaa asiakkaalle mahdollisimman paljon tietoa tehtävästä työstä ja sen etenemisestä, sillä tällä on merkitystä virheen arvioinnissa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018)

Työn lopputuloksen on oltava tavanomaista hyvää tasoa, eli jokainen työvaihe on tehty huolellisesti ja ammattitaitoisesti. Yrityksen on myös osattava arvioida materiaalien käytökelpoisuus kohteessa. Työn on vastattava lakeja, asetuksia tai muita viranomaisten asettamia vaatimuksia muun muassa sähkö- ja paloturvallisuusmääräykset. Työn on vastattava myös yrityksen etukäteen antamaa ennakkokäsitystä, joka on vaikuttanut kuluttajan päätökseen. Laki ei ota suoraan kantaa siihen, minkälainen työ on virheellistä, vaan määrittää asian käänteisesti, eli mitä asiakas voi odottaa työn laadun olevan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018)

Materiaalin laatua arvioidaan tavaran kaupan kriteeristön mukaisesti, myös ammattitaidolle ja huolellisuudelle on omat määritykset. Jos kuluttaja väittää, että tuote tai palvelu on virheellistä, hänen tulee todistustaakka periaatteen mukaan näyttää asia. (Saine & Maso 2011, 93–95.)

Laki ei määrittele aikaa sille, milloin kuluttajan tulee ilmoittaa virheestä yritykselle. Asiakkaan tulee tehdä ilmoitus virheellisestä työstä tai materiaalista kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on huomannut virheen tai hänen olisi pitänyt se huomata. Määräaika-asettaminen on mahdotonta, koska erilaisten virheiden huomaamisen voi mennä hyvinkin eripituisia aikoja. Laki on tältä osin niin kutsuttua, pakottavaa oikeutta, jota ei voida ohittaa kirjaamalla tarjoukseen tai sopimukseen ehtoa, jonka mukaan virheilmoitus tulee tehdä tietyn ajan kuluessa työn vastaanottamisesta (Saine & Maso 2011, 101.)

RM Oy käy asiakkaan kanssa työn valmistuttua kohteen läpi ja ottaa asiakkaalta vastaanottokuittauksen, eli asiakas teoriassa hyväksyy työn laadun allekirjoituksellaan. Asiakkaan vastaanottokuittaus ei kuitenkaan poista oikeutta tehdä virheilmoitusta myöhemmin. Kuluttajariitalautakuntaan viedyn tapauksen (1331/37/2007) mukaan asiakas oli kuitannut asennuksen vastaanotetuksi, mutta vetosi kuitenkin noin neljän kuukauden kuluttua työn vastaanottamisesta virheeseen. Yritys katsoi, että asiakas oli allekirjoituksellaan hyväksynyt työn. Kuluttajariitalautakunta totesi, että vastaanottokuittaus ei poista asiakkaalta lain mukaista virheilmoitusaikaa. Käytännössä tämä virheilmoitusaika on yleensä useiden kuukausien mittainen. Jos tehty työ on terveydelle vaarallinen tai yritys on menetellyt törkeällä tavalla aika voi olla myös pidempi. Asiakkaalla oli siis edelleen oikeus ilmoittaa virheestä ja saada siitä asianmukainen hyvitys. (Saine & Maso 2011, 10.)

Asiakkaalla on oikeus vaatia mitä tahansa seuraavista hyvityskeinoista: virheen korjaaminen, hinnanalennus tai sopimuksen purkaminen ja/tai vahingonkorvaus. Yrityksellä on kuitenkin aina oikeus korjata työn virhe, vaikka tilaaja muuta vaatisi. Tilaaja ei saa myöskään korjauttaa virheellistä työtä toisella yrityksellä, ennen kuin alkuperäisen työn tehneellä yrityksellä on ollut mahdollisuus korjata virhe itse (Saine & Maso 2011, 109.)

Hyvin hoidettu reklamaatio johtaa usein hyvään ja pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen. Virheitä tapahtuu väistämättä, vaikka työt hoidettaisiin ammattitaidolla ja huolellisesti. Se kuinka virhetilanteet hoidetaan, on ensiarvoisen tärkeää. Perussääntö virhetilanteiden hyvään hoitoon on kommunikointi asiakkaan kanssa, työtä luovuttaessa. Kysy aina asiakkaalta, onko hän tyytyväinen lopputulokseen. Jos asiakas ei ole tyytyväinen ja valittaa työstä, pyydä reilusti anteeksi ja pahoittele asiaa. Jos kyseessä on virhe, ehdota asiakkaalle tapaa korjata tai hyvittää tilanne. Jos mielestäsi taas virhettä ei ole, niin perustele mielipiteesi asiakkaalle. Älä menetä malttiasi, vaikka vastapuoli niin tekisikin. Virheen korjaus tai mahdollinen hyvitys kannattaa aina sopia kirjallisesti. Korjaa virhe tai tee hyvitys lain pelisääntöjen mukaan, asiallisesti ja mahdollisimman nopeasti. (Saine & Maso 2011, 108.)

Virhetilanteita varten yrityksen kannattaa pitää vakuutusturva ajan tasalla ja ottaa aina yritystoiminnalleen riittävän kattavat vakuutukset, pelkkä perusvakuutus ei välttämättä kata työvirheiden korjaus- ja hyvityskustannuksia. (Saine & Maso 2011, 107.)

4.5 Laskutus, maksu ja perintä

RM Oy:n omistajat ovat aiemmin toimineet pääasiallisesti business to business maailmassa, joten kuluttaja-asiakkaiden laskutusta, maksua ja perintää koskeva lainsäädäntö ja pelisäännöt eivät ole heille arkipäivää. Kuluttaja-asiakkaiden laskutusta, maksua ja perintää säätelee hyvän perintätavan lisäksi kuluttajasuojalaki ja perintälaki.

Yrityksen ja kuluttajan välisessä sopimuksessa on kaksi päävelvoitetta. Yrityksen velvollisuus on toimittaa kuluttajalle sovittu tavara tai tässä tapauksessa sovittu työ, sovituksessa ajassa. Kuluttajan päävelvoite on puolestaan maksaa lasku ajallaan. (Saine & Maso 2011, 131.)

Pienissä töissä tai lyhyissä tunti-laskutus-sopimuksissa, joita siis pääsääntöisesti RM Oy:n tekemät kuluttaja-asiakkaiden työt ovat, laskutus on yksinkertainen. Yritys hoitaa sovitun työn, työ tarkastetaan ja hyväksytään. Yritys lähettää laskun asiakkaalle, määrittää sille sovitun maksuajan ja asiakas maksaa laskun. (Saine & Maso 2011, 128.)

Kuluttajasuojalain (1994/16) 8 luvun 25§:n mukaan, jollei palveluksen hinnan maksuajankohtaa ole sovittu, tilaajan on maksettava hinta toimeksisaajan sitä vaatiessa, ei kuitenkaan ennen kuin palvelus on 3 §:n mukaisesti luovutettu ja tilaajalla on ollut kohtuullinen mahdollisuus tarkastaa suoritus.

Jollei palvelusta suoriteta kiinteään hintaan, toimeksisaajan on tilaajan pyynnöstä annettava tälle kirjallinen erittely, jonka perusteella voi arvioida suorituksen sisällön ja sen, miten palveluksen hinta määräytyy. Tilaaja, joka on pyytänyt erittelyä ilman aiheetonta viivytystä palveluksen tultua suoritetuksi tai tilaajan saatua siitä laskun, on velvollinen maksamaan vasta erittelyn saatuaan.

Tilanteita, joissa palvelun maksuajankohtaa ei olisi sovittu, ei RM Oy:ssä voi käytännössä syntyä. Yrityksen on asiakkaan pyynnöstä annettava tälle kirjallinen erittely, jonka perusteella asiakas voi arvioida suorituksen sisällön ja sen, miten palveluksen hinta on määräytynyt.

Yritys voi laskuttaa asiakkaalta laskutuslisää laskun kirjoittamisesta. Asiakkaalle on kuitenkin aina kerrottava etukäteen mahdollisesta laskutuslisästä. Laskutuslisä ei saa olla kohtuuton ja sen on perustuttava todellisiin kustannuksiin. Jos laskutuslisää käytetään, asiakkaalle on annettava mahdollisuus valita maksaako hän laskulla vai käteisellä. Jos lasku on ainoa maksutapa, laskutuslisää ei saa periä. (Saine & Maso 2011, 129.)

Yrityksen tulee huolehtia, että asiakas saa laskun viivästyksettä. Maksuehto laskulla on oltava vähintään 14 päivää. Asiakkaan velvollisuus on maksaa lasku ajallaan, ellei asiakas ole huomannut laskussa virhettä ja hän ei ole reklamoinut siitä yritykselle laskun saatuaan huomautusajan puitteissa. Jos laskussa todetaan virhe, keskeyttää se laskun perintätoimet. Asiakkaan tulee kuitenkin maksaa laskun riidaton osa viimeistään eräpäivänä. (Saine & Maso 2011, 129.)

Maksu on maksettu ajallaan, jos se on maksettu pankkitilille tai postiin eräpäivänä. Asiakkaan ei siis tarvitse ottaa huomioon sitä, kuinka kauan maksun siirtämiseen pankkien

välillä menee. Jos asiakas ei maksa laskuaan ajoissa, laki saatavien perinnästä eli perintälaki (1999/513) ja korkolaki (1982/633) säätelevät myöhästyneen laskun maksamista. Perintälaki määrittelee aikamääriä laskutukselle sekä perinnän enimmäissummia laskutuksen ja perinnän eri vaiheille. Korkolaki taas määrittelee viivästyskoron perintään liittyviä asioita. (Saine & Maso 2011, 131.)

Perintälain (1999/513) 10 a §:n mukaan: *kuluttajasaatavaa perittäessä velalliselta saattässä momentissa mainituista perintätoimista vaatia seuraavat määrät:*

- 1) kirjallisesta maksumuistutuksesta enintään 5 euroa;
- 2) 5 §:ssä tarkoitettusta maksuvaatimuksesta enintään:
 - a) 14 euroa, jos saatavan pääoma on enintään 100 euroa;
 - b) 24 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1 000 euroa;
 - c) 50 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1 000 euroa;
- 3) suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskevasta 5 §:n mukaisesta maksuvaatimuksesta enintään 14 euroa;
- 4) puolet 2 tai 3 kohdassa mainitusta määrästä, jos kyse on samaa saatavaa koskevasta uudesta maksuvaatimuksesta;
- 5) 5 §:ssä tarkoitettusta maksuvaatimuksesta enintään 5 euroa, jos saatavaa perii perintätoiminnan luvanvaraisuudesta annetun lain (517/1999) 1 §:n 3 momentin 1 tai 2 kohdassa tarkoitettu perintätoiminnan harjoittaja;
- 6) velallisen pyynnöstä tehdystä maksuajan pidennyksestä enintään 5 euroa;
- 7) yhdessä velallisen kanssa laaditusta koko jäännössaatavan kattavasta maksusuunnitelmasta, joka on tehty kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, enintään:
 - a) 20 euroa, jos saatavan pääoma on enintään 100 euroa tai maksusuunnitelma käsittää enintään neljä maksuerää;
 - b) 30 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1 000 euroa ja maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä maksuerää;
 - c) 50 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1 000 euroa ja maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä maksuerää;
 - d) 20 euroa, jos saatava on suoraan ulosottokelpoinen.

Muusta kuin 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettusta maksumuistutuksesta saa vaatia sen esittämisestä aiheutuvat todelliset kulut. Kulut voidaan periä käytetystä muistuttamisesta keskimäärin aiheutuvien todellisten kustannusten mukaisina.

Velalliselta saa vaatia todelliset perintäkulut, jos perinnästä on sen edellyttämän tavanomaista suuremman työmäärän vuoksi aiheutunut muita kuin 1 momentissa mainittuja tai

siinä säädetyt enimmäismäärät ylittäviä kuluja. Velalliselle on tällöin esitettävä erittely vaadituista perintäkuluista ja niiden perusteista sekä ilmoitettava kulujen määrän olevan muutoin sovellettavia enimmäismääriä suurempi. Enimmäismääriä ei kuitenkaan saa ylittää, jos perittävänä on suoraan ulosottokelpoinen saatava.

Perintälain (1999/513) 10 b§:n mukaan: *10 a §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitetusta maksumuistutuksesta velalliselta saa vaatia perintäkuluja vain, jos saatavasta on vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lähetetty velalliselle lasku tai muu erääntymisilmoitus ja erääntymisestä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää. Jos saatava on sopimuksen mukaan maksettava tiettyä eräpäivänä ilman erillistä ilmoitusta, velalliselta saa vaatia perintäkuluja vain, jos eräpäivästä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää.*

Uudesta maksumuistutuksesta tai uudesta 10 a §:n 1 momentin 2–5 kohdassa tarkoitetusta maksuvaatimuksesta saa vaatia perintäkuluja velalliselta vain, jos edellisen maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää.

Edellä 10 a §:n 1 momentin 6 kohdassa tarkoitetusta maksuajan pidennyksestä saa vaatia perintäkuluja velalliselta vain, jos maksuaikaa pidennetään vähintään 14 päivällä.

Viivästyskoron suuruutta säätelee korkolaki (1982/633). Viivästyskorke on vuotuista korkoa. Koron suuruus määritellään puolivuositain. Viivästyskoron juokseminen alkaa laskun eräpäivästä. Jos eräpäivää ei ole sovittu, viivästyskorke voidaan periä viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun yritys on lähettänyt asiakkaalle laskun tai muun maksuvaatimuksen. (Saine & Maso 2011, 132.)

Jos asiakas ei maksa laskua muistutuksienkaan jälkeen, yrittäjä joutuu päättämään, jatkaako hän perintää vai kirjaako laskun luottotappioihinsa. Perintätoimiston käyttäminen on suositeltavaa, jos saatavaa on vähänkään isompi summa ja asiakkaalla voidaan olettaa olevan maksuvaraa laskun maksamiseen. Perintätoimeksiannon tehnyt yritys vastaa siitä, että perintä tehdään lain mukaisesti. Jos perintätoimisto ei noudata perintälakia, velkojan on hoidettava tilanne asianmukaisesti asiakkaaseen nähden. Tämän kannattaa huomioida, kun valitsee perintätoimistoa. (Saine & Maso 2011, 133–134.)

Jos asiakas ei maksa laskua perinnästä huolimatta, asia voidaan viedä tuomioistuimen käsiteltäväksi. Sen voi tehdä itse tai ostettavan palvelun avulla. Jos velkoja pystyy näyt-

tämään velan perusteet, eikä summan suuruudesta riidellä, tuomioistuinperintä on nykyään varsin yksinkertainen toimenpide. Velallista voi vaatia maksamaan myös perintäkulut. Oikeudenkäyntimaksut lisäävät velan määrää 260 – 360 euroa. Kun tuomio on annettu, velka peritään velalliselta ulosoton avulla. Yritys voi jäädä ilman maksua, jos velallinen todetaan ulosotossa varattomaksi. (Saine & Maso 2011, 134.)

Jos asiakas riitauttaa perinnässä olevan laskun tai osan laskusta, perintä keskeytetään riidanalaisen osan osalta. Ensisijaisesti yrityksen kannattaa aina ensin neuvotella asiakkaan kanssa ja yrittää sopia asiasta. Mikäli asiasta ei kuitenkaan päästä yhteisymmärrykseen, voi velkoja edistää asiaa riitaisena eteenpäin. Käytännössä tämä tarkoittaa yleensä sitä, että yritys laatii itse asiasta haastehakemuksen käräjäoikeuteen tai ottaa yhteyttä asianajajaan, joka hoitaa asiaa yrityksen puolesta.

Jos yritys ei mitenkään peri maksamatonta laskua, kuluttajasaatava vanhenee kolmessa vuodessa. Saatavan vanhenemisaika lasketaan laskun eräpäivästä. Jos eräpäivää ei ole sovittu, vanhentumisaika alkaa, kun työ on tehty ja luovutettu asiakkaalle. Vanhentumisaika pitenee viiteen vuoteen, jos velka on viety tuomioistuimeen ja siitä on annettu tuomio tai muu ulosottooperuste. Velan vanhentumisen voi katkaista perimällä velkaa esimerkiksi muistutuksella, perintätoimiston maksuvaatimuksella tai nostamalla kanteen tuomioistuimeen. Uusi kolmen vuoden vanhentumisaika alkaa kulua muistutuksesta tai maksuvaatimuksesta. Ulosotossa oleva kuluttajan velka vanhenee lopullisesti viidessätoista vuodessa. (Saine & Maso 2011, 134–135.)

5 POHDINTA

Oman kodin remontointi on monelle kotitaloudelle suuri investointi, jota varten on saatettu säästää useita vuosia. Remonttiin sisältyy yleensä suuria toiveita, odotuksia ja unelmia. Remontin läpivientiin liittyy monia eri vaiheita, joissa asiat voivat mennä pieleen. Ja mitä isommasta remontista on kyse, sitä suurempi on yleensä remontista tuleva ”asumishaitta”, joka omalta osaltaan saattaa vaikuttaa asiakkaan kokemiin asioihin.

Tarjouksen tai urakkasopimuksen laatiminen ja sen allekirjoittaminen on tärkeä juridinen toimenpide, johon kannattaa käyttää aikaa ja hoitaa asia huolellisesti kaikki asiat huomiioon ottaen. Huolellisesti laaditulla tarjouksella tai sopimuksella sekä yritys että asiakas voivat välttyä monelta ongelmalta, joita väistämättä syntyy, ellei näitä ole laadittu huolellisesti. Asiakirjojen lisäksi remontin onnistumisen kannalta on ehdottoman tärkeää avoin kommunikointi yrityksen ja asiakkaan välillä.

Työn alkuperäinen tarkoitus oli laatia kuluttajasopimuksia varten helposti käyttöön lanseerattava sopimus pohja. Työn edetessä kuitenkin heräsi ajatus siitä, että tulisiko sopimus pohja käyttöön yrityksen hehtisessä arjessa. Tällä hetkellä kuluttajille tehtävät työt ovat pääasiallisesti pienehköjä, kaapistojen ja huonekalujen kasauksia sekä keittiöiden kokoamisia. Yritys laatii asiakkaan tarjouksen yksityiskohtaisesti, jokaiseen kohteeseen räätälöidyn tarjouksen. Tämän vuoksi päädyin käymään yrityksen tarjouksia läpi varmistaakseni, että niistä löytyy yrityksen toiminnan kannalta riittävät tiedot, eikä niissä ole käytetty kuluttajille kohtuuttomia ehtoja. Tarjouksien sisältöä ei tässä opinnäytetyössä voi tarkemmin käsitellä, jotta liikesalaisuudet eivät paljastu. Työssä on keskitytty yrityksen toimintaan vaikuttaviin yrityksen ja kuluttajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin, jotka yleisesti ovat kriittisiä kohtia remontin onnistumisen kannalta. Työn tavoitteena on lisätä yrityksen asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden osaamista kuluttaja-asiakkaiden sopimukseen liittyvissä asioissa ja näin ollen luoda yrityksen asiakkaille parempia asiakaskokemuksia.

Työn edetessä tuli vastaan myös muita yrityksen toimintaan vaikuttavia asioita, joista saisi kokonaan oman erillisen opinnäytetyön. Yrityksen markkinointiin liittyviä asioita olivat: saako yritys julkaista asiakkaan luona ottamia kuvia ilman, että asiakkaalta on

erikseen pyydetty suostumus? Voiko jo tarjoukseen kirjoittaa, että hyväksymällä tarjouksen annat luvan kohteesta otettujen kuvien julkaisuun. Onko tilanne erilainen, jos kyseessä on kuluttaja-asiakas tai yritysasiakas? Lisäksi oman opinnäytetyön olisi saanut uudesta tietosuojalaista, jonka siirtymäaika päättyy toukokuussa. Laki herättää paljon ajatuksia ja kysymyksiä yrityksissä. Moni yritys ajattelee, että laki ei koske heitä. Työn puolesta asiaan perehtyneenä olisi ollut mielenkiintoista liittää opinnäytetyöhön tietosuoja-asioita. Kuluttajansuojalain tuoma vaikutus rakennusyrityksen toimintaan on kuitenkin itsessään jo niin laaja alue, että opinnäytetyötä tehdessä jouduin rajaamaan aihetta paljon. Asioista olisi pystynyt kirjoittamaan paljon laajemmin ja syvällisemmin. Yhteistyö kyseisen yrityksen kanssa jatkuu ja tämän opinnäytetyön pohjalta asioihin perehdytään tarkemmin tapauskohtaisesti.

LÄHTEET

Haapio H., Koivu S., Koskelainen K., Kousa M., Lehto J., Leskinen J., Nystén-Haarala S., Palmu B., Pohjonen S., Salmi-Tolonen T., Sipilä R. 2005. Sopimusten ja häiriötilanteiden hallinta rakennusprojekteissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Halila, H., Hemmo, M. 2008. Sopimustyypit. Helsinki: Talentum Media Oy

Hemmo M. 2008. Sopimusoikeus I. Jyväskylä: Gummerus kirjanpaino Oy

Karttunen, T., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T., Valtonen, M. 2014. Juridiikan perusteet. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Kilpailu ja kuluttajavirasto, (<http://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/tavaroiden-ja-palveluiden-hinnan-ilmoittaminen/#5>) (Luettu 15.3.2018)

Korkolaki 20.8.1982/633

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513

Liuksiala A., Stoor P., 2014. Rakennussopimukset. Helsinki; Rakennustieto Oy

Peltola A & Määttä, K. 2015. Kuluttajansuoja oikeus. 1.painos. Talentum Media oy

Rakennusalan yleiset kuluttajasopimusehdot, RYS-9 1998

Saine, M., Maso, T. 2011. Pienurakoitsijan opas: Kuluttajasopimukset ja käytäntö. Helsinki: Rakennustieto Oy

Saarnilehto A. 2009. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum Media Oy