

# Peruuttamisoikeus verkkokaupassa

Etko 23.10.2024/Saija Kivimäki

# Kuluttajansuojan valvonta ja neuvonta kuluttajan turvana

- yritysten ja kuluttajien tasapainoinen suhde
- kuluttaja-asiamies: valvonta, erityisesti markkinointi ja sopimusehdot
- vaikuttaminen: kuluttajien aseman edistäminen
- kuluttajaneuvonta ja Euroopan kuluttajakeskus: neuvonta ja sovittelu kuluttajariidoissa
- tietoa ja ohjeita kuluttajille ja yrityksille



# Koulutuksen sisältö

- peruuttamisoikeudesta kertominen
- peruuttamisoikeuden rajoitukset
- kuluttajan oikeus tutustua tavaraan
- KRIL:n ratkaisuja
- KA:n ratkaisukäytäntöä



# Peruuttamisoikeudesta kertominen

Ennen etämyyntisopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava seuraavat tiedot (KSL 6:9):

10) tarvittaessa peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt;

11) tarvittaessa tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä etämyynnissä myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse;

13) tarvittaessa tieto peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää;

# Peruuttamisoikeudesta kertomatta jättäminen

- Jos yritys jättää antamatta kuluttajalle tiedot koskien peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevia ehtoja, määräaikoja ja menettelyjä => peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua. Jos yritys korjaa puutteen tänä aikana => peruuttamisoikeus päättyy 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot. (KSL 6:14)
- Jos yritys ei ole antanut ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle tietoa siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse koskevia tietoja => kuluttajalla ei ole velvollisuutta maksaa niitä. (KSL 6:24)
- Kuluttaja ei vastaa arvonalennuksesta, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitetut peruuttamisoikeutta koskevat tiedot. (KSL 6:18)

# Peruuttamisoikeuden puuttuminen on poikkeus pääsääntöön!

Rajoitukset (KSL 16 §)

- sopimus koskee tavaraa, joka valmistetaan tai jota muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi;
- sinetöitynä toimitettu tavara, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa, on avattu;



# Räätälöity tavara

- tavara, joka valmistetaan tai jota muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi, esimerkiksi mittatilausverhot tai tavara, johon on tehty kaiverrus tai nimikointi.
- peruuttamisoikeuden menetyks ei koske tuotteita, jotka vastaavat standarditavaraa ja jonka muunteluun kuluttaja voi vaikuttaa vain vähäisesti, esimerkiksi erikseen tilattava sohva, johon on valittavissa väri ja materiaali perusvalikoimasta

# Sinetöity tavara

- sinetöitynä toimitettu tavara, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa (esimerkiksi piilolinssit, kosteusvoiteet ja lääkkeet) *on avattu*
- sinetöitynä toimitettu ääni- tai kuvatallenne tai tietokoneohjelma *on avattu*





# Kuluttajan oikeus tutustua tavaraan 1/4

- kuluttajan on aina säilytettävä vastaanottamaansa tavaraa huolellisesti (KSL 6:18)
- kuluttajalla on oikeus purkaa pakkaus, tarkastaa tavaran ominaisuudet ja toimivuus ja tutustua siihen samaan tapaan kuin myymälässä => kyse ei ole vielä käyttöönotosta
  - ennen audio-, video- ja tallennuslaitteiden hankkimista kuluttaja voi yleensä testata kuvan tai äänen laatua
  - erilaisten kodinkoneiden (pesukoneet, liedet, keittiön pienkoneet) testaaminen ei yleensä ole mahdollista liikkeessä

# Kuluttajan oikeus tutustua tavaraan 2/4

- elektroniikkatuotteen kokeiluaika on pääsääntöisesti noin 2 tuntia, mutta se voi monimutkaisissa tuotteissa olla enemmän (KRIL D/6551/32/2019)
- kuluttaja oli asentanut prosessorin tietokoneen osaksi ja koekäyttänyt sitä. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että asentaminen ei sellaisenaan osoita, että prosessori olisi otettu kuluttajansuojalain tarkoittamalla tavalla käyttöön, vaan oli edellytyksenä sille, että tuotteen toimintaa oli voitu kokeilla. *Säännöksen perustelujen mukainen samaan tapaan kokeilu kuin liiketiloissa ei rajoita kokeiluoikeutta niin, ettei sitä olisi lainkaan* (KRIL D/1718/32/2009)

# Kuluttajan oikeus tutustua tavarahan 3/4

- käyttöönotto ei poista peruuttamisoikeutta, mutta synnyttää vastuun mahdollisesta arvonalennuksesta
- myyjällä on näyttötaakka sekä käyttöönotosta että arvonalennuksesta
- kuluttaja ei käyttöönottotilanteessakaan vastaa arvonalennuksesta, jos myyjä ei ole antanut kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä tietoa peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä
- etäkaupan peruuttava kuluttaja on vastuussa tavaralle huolimattomuudellaan aiheuttamasta vahingosta silloinkin, kun hänellä on oikeus peruuttaa kauppa ja hän ei ole vastuussa tavarahan käyttämisestä johtuvasta arvonalentumisesta

# Kuluttajan oikeus tutustua tavaraan 4/4

- tavarán arvon aleneminen on määritettävä kohtuuden mukaan
- joidenkin tavaroiden, kuten vaatteiden, osalta arvo voi alentua hyvin lyhyen käytön jälkeen olennaisesti
- jos tavara on tullut sen käyttämisen johdosta myyntikelvottomaksi, kuluttaja vastaa tavarasta sen koko arvolla
- arvonalennuskorvaus voi kattaa mm. tavarán puhdistus- ja korjauskulut



# Kysymys

- Meillä ja monilla muilla verkkokaupoilla on myynnissä paljon teknisiä, asennuksen vaativia tuotteita. Tyypillinen esimerkki on vaikkapa Oraksen hanat tai Yalen älylykko. Esim. Oraksen hanojen paketeissa on sinetit, koska meidän on oltava varmoja, että tarvittavat asennustarvikkeet ja tiivisteet ovat paketissa tallella ja ne ovat oikeat ja virheettömät. Asiakkaat saattavat kuitenkin vedota kokeiluoikeuteen palauttaessaan avatun tuotteen. Usein tuotteissa saattaa olla jälkiä, joista voi päätellä, että asiakas on yrittänyt asentaa tuotetta. Tuote on käytännössä myyntikelvoton meille, kun sinetti on avattu.
- Molemmista esimerkin tuotteista (hanat + älylukot) on olemassa myyjien sivuilla ja yleisesti verkossa paljon infomateriaalia, asennusohjeita ja videoita, räjäytyskuvia, tuotekuvia jne. Niihin voi myös tutustua fyysisesti meidän ja kilpailijoiden myymälöissä koko Suomen alueella. Voisi ajatella olevan kuluttajalle täysin mahdollista ja myös vaivatonta varmistua tuotteen mitoista ja muista ominaisuuksista avaamatta tuotepakettia.
- Voitaisiinko tällaisissa tapauksissa ajatella, että tuotepaketin avaaminen ja/tai asennusyritys tarkoittavat, että tuote on tosiasiasa otettu käyttöön, jolloin kuluttaja ei voisi enää vedota kokeiluoikeuteen?

# Kysymys

- Meitä on SOKilla paljon mietityttänyt KKVn ohjeissa kerrottu kuluttajan oikeus tutustua ja jopa ottaa käyttöön etäkaupan kautta ostettu tavara (Verkkokaupasta ostetun tavaran käyttöönotto tai kokeileminen - Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)). Me emme S-ryhmässä myy käytettyä tavaraa ja siksi kaikki sellaiset tuotteet, jotka kuluttaja on ottanut käyttöön ovat meillä käytännössä myyntikelvottomia. Mitä meidän tulisi korvata kuluttajalle, joka on ottanut tuotteen käyttöön (ja tuote on siten meille myyntikelvoton). Olen aikaisemminkin ollut yhteydessä KKV:oon ja yrittänyt saada ohjeistusta näiden tilanteiden osalta. Samalla olemme saaneet KRILiltä lukea, että kuluttajalle pitää korvata tietty prosenttiosuus kuluttajan maksamasta tuotteesta, vaikka tuote on kaupalle myyntikelvoton.
- Case-esimerkki olisi esimerkiksi verkosta kahvinkeitin, jolla kuluttaja on keittänyt kahvit ja jonka kuluttaja kuitenkin haluaa palauttaa tämän käyttöönoton jälkeen. Mikä on kaupan rahojen palautusvelvollisuus näissä tilanteissa?

# KRIL: Nettiostosten palautuskuluissa ei saa olla ilmaa

- myyjäyritys on oikeutettu perimään vain kyseisen palautuksen todelliset ja välittömät kulut
- tavarahan lähetyk- tai kuljetuskulut, mutta ei myyjän käsittelykustannukset
- esimerkiksi lähetysten hakeminen postista kuuluu etämyyntiyrittäjän rutiineihin eikä siitä voi erikseen laskuttaa kuluttajaa

[https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2016/nettiostostenpalautuskuluissa\\_eisaollailmaa.html](https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2016/nettiostostenpalautuskuluissa_eisaollailmaa.html)



# KRIL: Vaaranvastuu palautetusta tavarasta

- lautakunta katsoo, ettei vaaranvastuu voi olla kuluttajalla tavarahan palauttamisen aikana sattuneesta vahingosta
- kuluttaja vastaa huolimattomasta menettelystään tavarahan palauttamisessa
- yleisten oikeusperiaatteiden mukaan kuluttaja on vastuussa tavarahan vahingoittumisesta tai sen katoamisesta, jos hän on menetellyt huolimattomasti rahdinkuljettajaa valitessaan, paketoinnissa tai muissa tavarahan palauttamiseen liittyvissä toimitissaan

Dnro D/4505/37/2019



# Noutamaton paketti ja kuluttajan korvausvastuu

- tilanteessa, jossa kuluttaja ei tee peruuttamisilmoitusta eikä nouda lähetystä => korvattava **todelliset ja välittömät lähetys/kuljetuskulut sekä myyjältä kuluttajalle että kuluttajalta myyjälle**. Myös **käsittelykustannukset**, jotka ovat aiheutuneet siitä, ettei kuluttaja tehnyt peruuttamisilmoitusta eikä noutanut lähetystä
- vakioidun korvaussumman tulee kuitenkin aina vastata keskimäärin niitä erityisiä kustannuksia, joita kuluttajan sopimusvelvoitteen laiminlyönti aiheuttaa myyjälle
- yksittäistapauksessa todellinen vahinko saattaa kuitenkin poiketa vakiokorvauksesta niin selvästi, että vakioitua korvaussummaa koskeva ehto muodostuu kuluttajalle kohtuuttomaksi

KKV/821/14.08.01.05/2018

# Alkuperäispakkaus ja sen palauttaminen

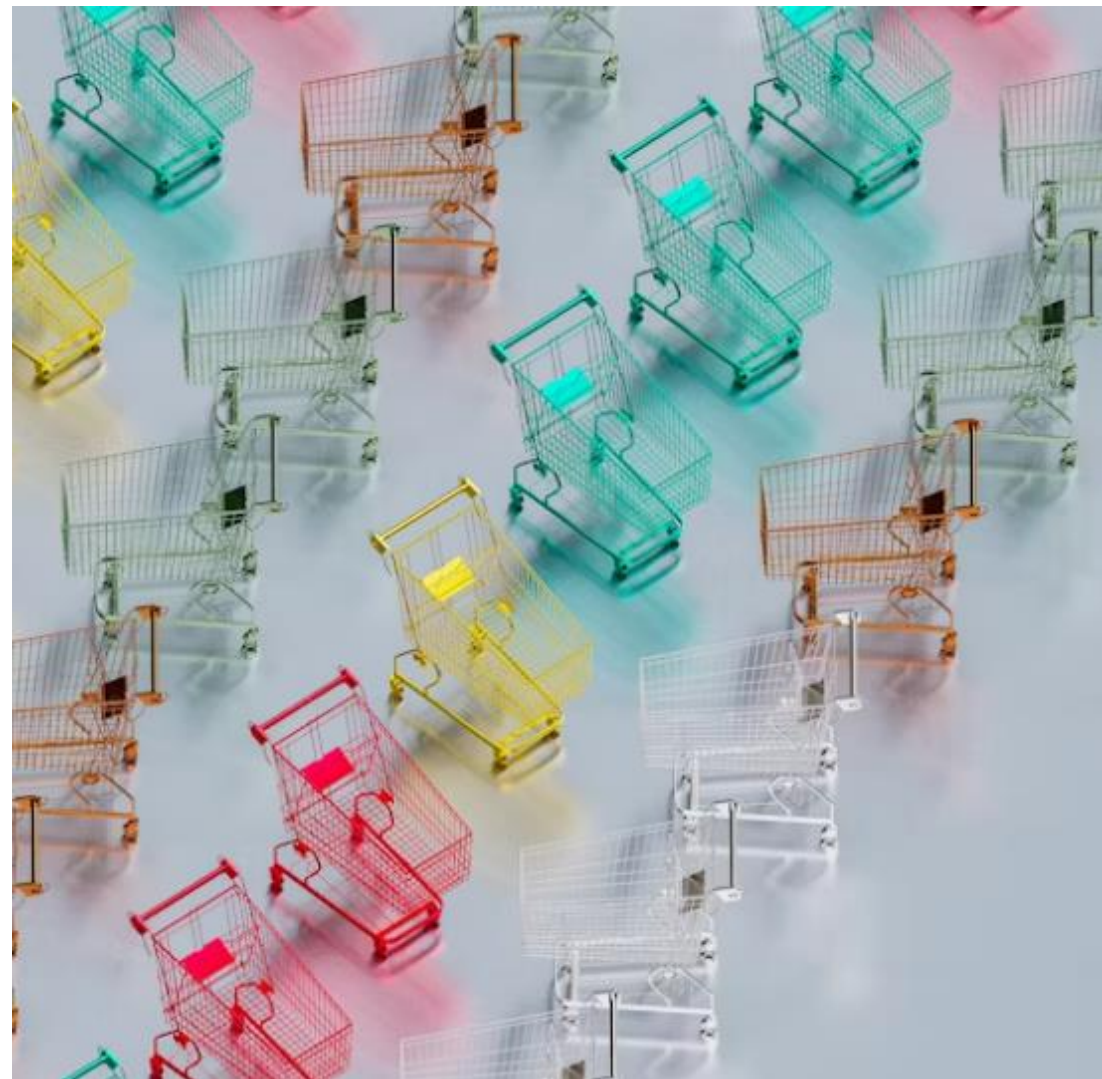
- kuluttajalla on aina oikeus avata tai purkaa pakkaus, jotta hän voi tutustua tavaraan
- **myyntipakkaukselle pelkästään avaamisesta aiheutunutta vahinkoa ei tarvitse korvata**
- muutoinkaan vioittuneesta tai puuttuvasta tavanomaisesta alkuperäispakkauksesta, jonka korvaamisesta ei aiheudu verkkokauppiaille suurempaa haittaa tai vahinkoa, ei voi seurata kuluttajan korvausvastuuta
- toisin voi olla esimerkiksi tilanteissa, joissa kyse on erikoispakatusta tuotteesta tai alkuperäispakkauksesta, joka on tarkoitettu nimenomaisesti tuotteen säilyttämistä varten ja jolla on itsenäistä arvoa

KKV/821/14.08.01.05/2018

# Peruuttamisoikeuden käyttämisen vaikeuttaminen

- kun palautuskustannukset on jätetty kuluttajan maksettaviksi, kuluttajan postitustapojen vaihtoehtoja ei saa rajoittaa niin, että käytännössä kuluttajan valittavaksi jää vain yksi postitustapa
- menettely, jossa yritys edellyttää kuluttajien tekevän palautukset yrityksen määrittelemällä tavalla, joka tosiasiallisesti rajoittaa kuluttajan mahdollisuutta käyttää etämyynnin peruuttamisoikeutta, on kielletty

KKV/298/14.08.01.05/2022



# Verkkokaupan ”peruuttamisoikeus”

- sopimuksen synnyttyä on yrityksen velvollisuus luovuttaa tilattu tuote sovituin ehdoin - se ei voi vetäytyä sopimuksesta yksipuolisella perumisilmoituksella
- verkkokauppa ei voi sopimusehdolla rajoittaa velvoitettaan pysyä sopimuksessa
- yleinen ehto ja käytäntö, jonka mukaan verkkokauppa voi yksipuolisesti vetäytyä tilaussopimuksesta, on kuluttajan kannalta kohtuuton

KKV/298/14.08.01.05/2022

# KKV Kampus

## Oppimisen palvelut



# Lisätietoa



[kkv.fi/kuluttaja-asiat/verkkokauppa/  
peruuttamisoikeus-verkkokaupassa](https://kkv.fi/kuluttaja-asiat/verkkokauppa/peruuttamisoikeus-verkkokaupassa)



[kkv.fi/kuluttaja-asiat/peruuttamisoikeusapuri/](https://kkv.fi/kuluttaja-asiat/peruuttamisoikeusapuri/)