

Harjoitanko tietämättäsi asianajopalveluiden etämyyntiä kuluttajille? Tunnetko siihen liittyvät velvollisuudet?

Harjoitanko etämyyntiä?

Asianajotoimistojen siirtyminen internet-aikakauteen voi johtaa siihen, että toimeksiantajien kanssa sovitaan sähköpostitse tai puhelimitse. Monen toimiston verkkosivuilla on yhteydenottolomake, jonka kautta voi saattaa avuntarpeensa asianajajan pohdittavaksi.

Mikäli toimeksiantosopimus tulkitaan syntyneeksi ilman, että asiakas käy asiasta sopimassa asianajotoimistossa, voi kyseessä olla palvelun etämyynti. Etämyyntiin liittyy velvollisuus etämyyntiasiakirjan eli vahvistuksen antamisesta ja kuluttaja-asiakkaan katumisoikeus.

Asiasta on saatu joulukuussa kaksi ratkaisua. Korkein oikeus arvioi tapauksessa

KKO 2009:90 verkkosivujen kautta syntyneitä sopimusta auton ja hevoskuljetusauton hankkimisesta asiakkaan lukuun Saksasta. Korkein oikeus totesi seuraavaa:

B on helmikuussa 2006 täyttänyt yhtiön verkkosivuilla yksilöintitietolomakkeen, jossa hän on ilmoittanut yhtiölle tietoja häntä kiinnostavista automerkeistä ja -malleista. Sen jälkeen B ja yhtiön edustaja ovat sähköpostitse sekä puhelimitse selvittelleet mahdollisuuksia löytää yhtiön toimenpiteiden kautta Saksasta B:lle sopiva auto ja selvittelyjen edettyä myös hevoskuljetusvaunu.

B on 29.3.2006 sähköpostitse ilmoittanut yhtiölle päätöksestään ostaa auto ja hevoskuljetusvaunu. Päätös auton ja kuljetusvaunun ostamisesta on B:n omankin näkemyksen mukaan tullut tuossa vaiheessa häntä sitovaksi.

Yhtiön verkkosivuilla on yhtiön toimintaa kuvattaessa ilmoitettu yhtiön harjoittavan autojen myynnin sijasta ainoastaan niiden välittämistä Saksasta. Sivustoille on järjestetty palvelusta kiinnostuneille yhteydenottomahdollisuus yksilöintitietolomakkeen avulla. Osapuolten välisen viestien vaihdon perusteella on päädytty lopulta siihen autoon ja kuljetusvaunuun, jotka B on edellä kerrotuin tavoin päättänyt ostaa. Tuossa vaiheessa yhtiön edustaja on myös tehnyt tilauksen B:n toivomusten mukaisen hevoskuljetusvaunun valmistamisesta.

Kysymys sopimuksen syntymisestä tulee ratkaista varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain (oikeustoimilaki) ja sopimusoikeudellisten periaatteiden pohjalta. Niiden mukaan sopimuksen katsotaan syntyneen, kun sopimuksen solmimista koskevaan tarjoukseen on annettu myönteinen vastaus tai, kun osapuolten voidaan todeta saavuttaneen yksimielisyyden sekä sopimukseen sitoutumisesta että sopimuksen sisällöstä.

Korkein oikeus totesi, että olosuhteiden pe-

rusteella B:lle on täytynyt olla selvää, ettei yhtiö toimi myyjänä tai myyjän lukuun, vaan vain B:n lukuun. Ottaen huomioon edellä esitetyt seikat Korkein oikeus katsoo, että yhtiön ja B:n välille on 29.3.2006 syntynyt sopimus, jossa on ollut kysymys yhtiön välityksellä tapahtuvasta käytetyn auton ja uuden hevoskuljetusvaunun hankkimisesta.

Yhtiön toiminnan järjestely on mahdollistanut etäsopimusten tekemisen, kun sen verkkosivut ovat sisältäneet kuluttajia varten yhteydenottolomakkeen, jota käyttäen tehtyyn yhteydenottopyyntöön yhtiö on puolestaan vastannut sähköpostin välityksellä tai puhelimitse. Yhtiön tarjoamia toimeksiantopalveluja on markkinoitu yhtiön kotisivuilla ja toimintatapa sopimuksenteossa on painottunut sähköpostin välityksellä tapahtuviin yhteydenottoihin. Tosin yhtiön kotisivuilta ovat kokonaan puuttuneet kuluttajansuojalain 6 luvun 13 §:ssä yksilöidyt kuluttajalle ennen sopimuksentekoa annettavat perustiedot, kuten esimerkiksi tieto luvun 15 §:ssä säädetystä peruuttamisoikeudesta tai sen rajoituksista luvun 16 §:n nojalla. Nämä seikat eivät kuitenkaan vaikuta ratkaisevasti arvioitaessa yhtiön toimintaa kuluttajansuojalain 6 luvussa säännellyn etämyyntitoiminnan kannalta.

Korkein oikeus katsoi, että B:n ja yhtiön välille 29.3.2006 syntynyt välitystoimeksiantosopimus on kuluttajansuojalain 6 luvun 4 §:ssä tarkoitettu etäsopimus. Sanotun luvun 15 §:n nojalla kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä elinkeinonharjoittajalle 14 päivän kuluessa siitä lukien, kun hän on saanut elinkeinonharjoittajalta saman luvun 14 §:ssä tarkoitetun sopimusta koskevan vahvistuksen. Jos vahvistusta ei lainkaan anneta, sopimus ei luvun 20 §:n mukaan sido kuluttajaa, jonka on halutessaan vedota sopimuksen sitomattomuuteen ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle vuoden kuluessa sopimuksen

Etämyynti

- Kuluttajansuojalain mukaan sellaista tavaran tai palveluiden tarjoamista, jossa sopimuksen tekemiseen ja sitä edeltävään markkinointiin käytetään yksinomaan yhtä tai useampaa etäviestintää.
- Etäviestimellä tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.
- Etämyyntiin liittyy kuluttajan peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeus on voimassa 14 päivää siitä, kun kuluttajalle luovutetaan henkilökohtainen vahvistus, jonka tulee sisältää tiedot paitsi peruuttamisoikeudesta myös tiedot tuotteen pääominaisuuksista, hinnasta ja maksuehdoista ym. Jos vahvistusta ei luovuteta lainkaan, sopimus ei sido kuluttajaa. Kun kuluttaja vetoaa sitomattomuuteen, maksusuoritukset on palautettava.

tekemisestä. Korkein oikeus toteaa, että kuluttajan käyttäessä kuluttajansuojalain 6 luvun 15 §:n mukaista peruuttamisoikeuttaan elinkeinonharjoittajalla ei yleensä ole oikeutta minkäänlaiseen hyvitykseen tai korvaukseen. B:llä on siten ollut kuluttajansuojalain 6 luvun 15 §:n nojalla oikeus sopimuksen peruuttamiseen kuluitta.

Joulukuun 17. päivänä annetussa EU-tuomioistuimen ennakkoratkaisussa (C-227/08) todettiin, että muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltuja sopimuksia koskevasta kuluttajansuojasta 20.12.1985 annetun neuvoston direktiivin 85/577/ETY 4 artikla ei ole esteenä sille, että kansallinen tuomioistuin julistaa mitättömäksi tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen sillä perusteella, että kuluttajalle ei ole ilmoitettu hänellä olevasta peruuttamisoikeudesta, vaikkei kuluttaja ole missään vaiheessa vedonnut tähän mitättömyyteen toimivaltaisissa kansallisissa tuomioistuimissa.