

# Moduuli 2

## Peruuttamisoikeus

## Sisällysluettelo

Johdanto .....	4
.....	6
Mikä on peruuttamisoikeus? .....	7
Milloin kuluttajalla on peruuttamisoikeus? .....	7
Mikä on etänä solmittu kuluttajasopimus? .....	7
Mikä on muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittu kuluttajasopimus?.....	7
Mitkä tietyt kuluttajaoikeudet koskevat juuri etänä tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittuja sopimuksia? .....	9
Onko peruuttamisoikeudessa poikkeuksia? .....	9
Pitääkö minun kertoa kuluttajalle peruuttamisoikeudesta?.....	11
Mikä on malliperuuttamislomake? .....	11
Kuinka peruuttamisoikeuden voimassaoloaika lasketaan? .....	12
Voiko peruuttamisoikeutta kieltää? .....	12
Mitä siitä seuraa, jos ei kerro kuluttajalle peruuttamisoikeudesta? .....	13
Miten kuluttaja voi peruuttaa sopimuksen?.....	13
Onko kuluttajalla oikeus käyttää tuotetta ennen sopimuksen perumista? .....	14
Kenen on todistettava tuotteen alentunut arvo? .....	14
Sopimuksen peruuttamisen seuraukset.....	15
Mitä sanktioita voi seurata siitä, jos kauppias ei noudata peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä?.....	16
Kansainvälinen kauppa: mitä tapahtuu, kun tarjoan tuotteitani tai palveluitani kuluttajille, jotka eivät asu samassa maassa kanssani? .....	16
Erityiset myyntikäytännöt, kun myynti suunnataan ulkomaisille asiakkaille .....	17
Koska kauppiaan katsotaan yksiselitteisesti suuntaavan liiketoimintansa toisen jäsenmaan kuluttajille? .....	17
Mitä tämä tarkoittaa käytännössä? .....	17
Jos kansainvälisestä sopimuksesta tulee riita, mikä tuomioistuin on tuomiovaltainen?.....	18
Kauppiaan tarkistuslista: .....	19

”Voin ostaa luottavaisin mielin tavaroita netistä, kun tiedän, että niillä on 14 päivän palautusoikeus.”

**Kuluttaja**

”Kuluttajat tykkäävät palautus- ja peruuttamisoikeudesta ja ostavat sen takia useammin asioita verkosta. Se kasvattaa yritystoimintaani.”

**Kauppias**

”Minulla on 14 päivää aikaa tutkia tarkkaan netistä ostamaani tuotetta: siinä ajassa ehtii tekemään hyvän päätöksen. Tuotteen palauttaminen on todella helppoa.”

**Kuluttaja**

## Johdanto

Hyvä yrittäjä!

Tämä käsikirja on osa kuluttajaoikeuteen keskittyvää *Consumer Law Ready* -hanketta, joka on suunnattu erityisesti kuluttajien kanssa toimiville mikroyrityksille sekä pienille ja keskisuurille yrityksille.

Euroopan kuluttajajärjestö BEUC hallinnoi Euroopan laajuista *Consumer Law Ready* -hanketta yhteistyössä Euroopan pk-yritysten kattojärjestön UEAPME:n sekä Euroopan kauppakamarien yhdistyksen Eurochambresin kanssa. Hanketta rahoittaa Euroopan unioni Euroopan parlamentin ja Euroopan komission tuella.

Hankkeen tarkoituksena on auttaa pk-yrityksiä noudattamaan EU:n kuluttajaoikeuden vaatimuksia.

EU:n kuluttajaoikeus koostuu erilaisista laeista, jotka Euroopan unioni on ottanut käyttöön viimeisen 25 vuoden aikana ja jotka jokainen EU:n jäsenvaltio on saattanut osaksi omaa kansallista lainsäädäntöään. Vuonna 2017 Euroopan komissio vei päätökseen projektin, jossa arvioitiin, ovatko säännöt vielä tarkoitukseensa sopivia. Tulos oli kaiken kaikkiaan myönteinen<sup>1</sup>. Arvioinnin tärkein tulos oli, että viranomaisten on valvottava tarkemmin jo olemassa olevia sääntöjä ja yritysten ja kuluttajien on tunnettava ne paremmin. *Consumer Law Ready* -hankkeen tavoitteena on lisätä kauppiaiden, erityisesti pk-yrittäjien, tietämystä kuluttajien oikeuksista ja vastaavista oikeudellisista velvoitteista.

Käsikirja koostuu viidestä moduulista. Jokainen niistä käsittelee yhtä EU:n kuluttajaoikeuden osa-aluetta:

- Ensimmäisessä moduulissa käsitellään vaatimuksia, jotka koskevat ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja.
- Toisessa moduulissa esitellään kuluttajan oikeutta peruuttaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus.
- Kolmas moduuli keskittyy kuluttajan oikeussuojakeinoihin tilanteessa, jossa tuote tai palvelu ei vastaa sitä, mistä voidaan katsoa sovitun.
- Neljännessä moduulissa käsitellään sopimattomia kaupallisia menettelyitä ja kohtuuttomia sopimusehtoja.
- Viidennessä moduulissa esitellään Euroopan komission virallisesti hallinnoima vaihtoehdoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun verkkosivualusta, jonka tarkoituksena on auttaa kuluttajia ja kauppiaita ratkaisemaan riitansa tuomioistuimen ulkopuolella.

Käsikirja on vain yksi *Consumer Law Ready* -hankkeessa tehdyistä oppimateriaaleista. Consumerlawready.eu-verkkosivustolta löytyy muita oppimistyökaluja, esimerkiksi videoita, tietovisoja sekä verkkotesti, jonka suoritettuaan saa todistuksen. Foorumilla voi myös verkostoitua asiantuntijoiden ja muiden pk-yritysten kanssa.

Käsikirjan toisessa moduulissa käsitellään etänä tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittujen sopimusten peruuttamisoikeutta. Moduulissa kerrotaan, mikä on peruuttamisoikeus ja miten sitä sovelletaan EU-jäsenvaltioissa. Mukana on myös vinkkejä siitä, kuinka lakia on helpointa noudattaa.

---

<sup>1</sup> Arvioinnista, sen tuloksista ja sitä seuraavista toimista löytyy lisätietoja englanniksi Euroopan komission verkkosivuilta osoitteesta [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Moduulissa esitellään kuluttajan oikeuksia käsittelevän EU-direktiivin 2011/83/EU (”kuluttajanoikeusdirektiivi”) peruuttamisoikeus. Sen perusteella kuluttajilla on oikeus purkaa sopimus, joka on solmittu etänä tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa. Lisätietoja kuluttajan oikeuksia käsittelevän direktiivin säännöksistä löytyy ensimmäisestä moduulista tai [Euroopan komission ohjeasiakirjasta](#), joka on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä<sup>2</sup>.

Yleisten vaatimusten lisäksi pitää ottaa huomioon erilaiset pääosin sektorikohtaiset tietovaatimukset, joita pitää soveltaa yksittäin tai yhdessä kuluttajien oikeuksia käsittelevän direktiivin vaatimusten kanssa sopimustyyppin mukaan (esim. kulutusluotto, pakettimatkat jne.). Muita vaatimuksia ei käsitellä tässä käsikirjassa, mutta niihin kannattaa tutustua yhdessä alakohtaisten vaatimusten kanssa. Ajantasaista tietoa löytyy myös [kuluttajaoikeustietokannasta](#)<sup>3</sup> sekä [Sinun Eurooppasi -yrittäjyysportaalista](#)<sup>4</sup>. Kilpailu- ja kuluttajaviraston internetsivustolla [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi) on saatavilla tietoa ja ohjeistuksia elinkeinonharjoittajan velvollisuuksista ja oikeuksista kuluttajasopimussuhteissa Suomessa.

Toivottavasti pidät käsikirjaa hyödyllisenä.

---

<sup>2</sup> Lisätietoja täältä

<sup>3</sup> Lisätietoja täältä [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law-505-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do)

<sup>4</sup> Lisätietoja täältä [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_fi.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_fi.htm)

# Moduuli 2



## Mikä on peruuttamisoikeus?

Sopimuksen ja kaupan peruuttamisoikeus on EU:n kuluttajille myöntämä tehokas työkalu.

Sen perusteella kuluttaja voi ilman perusteluja peruuttaa kuluttajasopimuksen 14 päivän sisällä siitä, kun hän on vastaanottanut tuotteen tai tehnyt sopimuksen palveluista tai digitaalisesta sisällöstä.

Kuluttajasopimus on mikä tahansa sopimus, jonka kauppias tekee kuluttajan kanssa. Kuluttajasopimus pätee niin tuotteisiin, palveluihin kuin digitaaliseen sisältöönkin.

Sopimus voi olla esimerkiksi verkossa tehty sopimus kirjan myymisestä<sup>5</sup>.

## Milloin kuluttajalla on peruuttamisoikeus?

Kuluttajan oikeuksia käsittelevän EU-direktiivin 2011/83/EU ("kuluttajanoikeusdirektiivi") mukaan kuluttajalla on **peruuttamisoikeus, jos sopimus on solmittu etänä tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa**. Kuluttajalla on peruuttamisoikeus näissä kahdessa tapauksessa siksi, että kuluttajan on katsottu olevan heikommassa asemassa solmiessaan tällaisia sopimuksia kuin muita sopimuksia. Etäsopimusten kohdalla kuluttajalla ei ole mahdollisuutta arvioida tuotteen fyysisiä ominaisuuksia. Jos sopimus solmitaan elinkeinonharjoittajan liiketilöiden ulkopuolella, saattaa kuluttaja kokea painostusta.

Peruuttamisoikeus pätee niin tavaroiden, palveluiden kuin digitaalisen sisällön toimittamista koskeviin sopimuksiin.

## Mikä on etänä solmittu kuluttajasopimus?

**Etäsopimukset** ovat kuluttajasopimuksia, joita solmittaessa kauppias ja kuluttaja eivät ole fyysisesti läsnä samassa tilassa samaan aikaan, vaan sopimus solmitaan etäviestimiä käyttäen. Etäsopimuksia solmitaan esimerkiksi postimyyntinä tai faksilla, verkossa tai puhelimitse.

Etäsopimuksia tehdään myös tilanteissa, joissa kuluttajat käyvät elinkeinonharjoittajan tiloissa keräämässä tietoja tavaroista tai palveluista, mutta myöhemmin neuvottelevat ja tekevät sopimuksen etänä. Etäsopimuksena pidetään esimerkiksi sitä, jos asiakas käy kaupassa ja katselee useita käsilaukkuja, menee sitten kotiin ja tilaa yhden laukuista puhelimitse. Toisaalta elinkeinonharjoittajan tiloissa neuvotellut sopimukset, jotka lopullisesti solmitaan etäviestimiä käyttäen, eivät ole etäsopimuksia.

Myöskään etänä alulle laitettut sopimukset, jotka on neuvoteltu esimerkiksi sähköpostitse, mutta jotka lopulta solmitaan elinkeinonharjoittajan tiloissa, eivät ole etäsopimuksia. Samalla tapaa etäsopimus ei myöskään tarkoita kuluttajan etänä tekemiä varauksia, eli esimerkiksi se, jos kuluttaja soittaa ravintolaan ja tekee varauksen, ei ole etäsopimus.

## Mikä on muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittu kuluttajasopimus?

**Muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa tehdyissä sopimuksissa** kauppias ja kuluttaja ovat samanaikaisesti fyysisesti samassa tilassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan liiketila. Liiketiloiksi katsotaan kaikenlaiset tilat (esimerkiksi kaupat, lautat, myyntikojut), joissa kauppialla on säännöllisesti tai

<sup>5</sup> Ensimmäisessä moduulissa on tietoa ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja koskevista vaatimuksista.

tavallisesti liiketoimintaa. Liiketiloiksi lasketaan myös tilat, joita kauppias käyttää kausiluonteisesti (esimerkiksi jäätelökioski rannalla kesällä).

Tavallisesti liiketilojen ulkopuolella neuvotellut sopimukset solmitaan kuluttajan kotona, kuluttajan työpaikalla tai kauppiaan järjestämällä retkellä.

### 1. Kuluttaja ostaa mekon verkosta



2. Kuluttaja hyväksyy tietyn televiestintäpalvelun tarjoamisen puhelimessa (esim. puhelu Yhdysvaltoihin hintaan 1 euro per minuutti)



3. Kuluttaja tilaa kirjan perinteisen postin välityksellä



4. Kuluttaja ostaa pölynimurin ovelle tulevalta kauppiaalta



5. Kuluttaja allekirjoittaa sopimuksen kuntosalipalveluista työpaikallaan



6. Kuluttaja ostaa tyynyn ja peiton kauppiaan järjestämällä retkellä (esim. ravintolassa)





## Mitkä tietyt kuluttajaoikeudet koskevat juuri etänä tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittuja sopimuksia?

Jos sopimus on solmittu etänä tai elinkeinonharjoittajan tilojen ulkopuolella, kuluttaja voi neljäntoista kalenteripäivän aikana harkita päätöstään ja kauppiaan kanssa tehtyä sopimusta.

Tämän ajanjakson aikana kuluttaja voi perua sopimuksen. Hänen ei tarvitse perustella päätöstään mitenkään. Lisäksi sopimuksen peruuttamisesta ei saa koitua kuluttajalle muita kustannuksia kuin tuotteen palauttamisesta syntyvät kustannukset tai tuotteen väärinkäytöstä johtuvan arvonalenemisen kustannukset. Lisätietoja löytyy alta.

Peruuttamisoikeus on yhtenäistetty kaikkialla EU:ssa, eli sama sääntö on voimassa kaikissa jäsenvaltioissa. Jos tarjoat tuotteitasi tai palveluitasi toisen jäsenvaltion kuluttajille, peruuttamisoikeuden kesto on silti aina sama, joten sinun ei tarvitse kauppiaana selvittää, onko kuluttajansuojassa eroja tältä osin jäsenmaiden välillä.

## Onko peruuttamisoikeudessa poikkeuksia?

Joissain tapauksissa kuluttajalla ei ole oikeutta peruuttaa sopimusta. Peruuttamisoikeus ei koske seuraavia sopimuksia:

- Jos sopimuksen täyttäminen on aloitettu kuluttajan nimenomaisella suostumuksella ja hänen tiedostaan, että hän menettää peruuttamisoikeutensa, kun sopimuksessa sovittava palvelu on suoritettu kokonaisuudessaan.  
**Esimerkki:** Kuluttaja on tehnyt verkossa sopimuksen kuntosalin kanssa kolmesta tunnista personal trainerin kanssa. Hän alkaa käyttää palvelua sopimuksen solmimista seuraavana päivänä ja käyttää kaikki kerrat 14 päivän kuluessa. Hän hyväksyy sen, että menettää peruuttamisoikeutensa tuntien jälkeen.
- Jos tavaroiden tai palveluiden hinta riippuu rahoitusmarkkinoiden vaihteluista, joita kauppias ei voi hallita ja joita voi tapahtua peruuttamisoikeusajan aikana.  
**Esimerkki:** Tavarat, joiden hinta riippuu ulkomaisen valuutan arvosta.
- Jos tuote on tehty kuluttajan toiveiden mukaan tai se on selvästi vaatinut tilaustyötä.  
**Esimerkki:** Mittatilaustyönä tehty puku.
- Jos tuote pilaantuu tai menee vanhaksi nopeasti.  
**Esimerkki:** Helposti pilaantuvat tuotteet, esimerkiksi tuoreet vihannekset.
- Jos tuote myydään suljetussa pakkauksessa eikä sitä voi terveydellisistä ja hygieniaan liittyvistä syistä palauttaa ja tuotteen pakkaus on avattu sopimuksen solmimisen jälkeen.  
**Esimerkki:** Lääketieteelliseen käyttöön tulevat ruiskut, tietyt kosmetiikkatuotteet, kuten huulipunat,

patjat.

- f) Jos tuote on toimituksen jälkeen luonteensa mukaisesti erottamattomasti sekoittunut muihin aineisiin.  
**Esimerkki:** Hiekka, joka sekoitetaan toiseen aineeseen.
- g) Jos myyty tuote on alkoholijuoma, jonka hinta on sovittu myyntisopimuksen solmimishetkellä ja jonka toimitus voidaan järjestää vasta 30 päivän jälkeen ja jonka todellinen arvo riippuu markkinoiden vaihteluista, joita kauppias ei voi hallita.  
**Esimerkki:** Ennen pullotusta myyty viini ("vin en primeur").
- h) Jos kuluttaja on erityisesti pyytänyt kauppiasta käymään ja tekemään pikaisen korjauksen tai huollon. Jos kauppias vierailunsa aikana tarjoaa kuluttajalle lisäpalveluita tämän pyytämien palveluiden (esimerkiksi korjauksen tai huollon) lisäksi, peruuttamisoikeus koskee lisäpalveluita tai -tavaroita. Samoin, jos kauppias myy kuluttajalle vierailullaan muita tavaroita kuin korjaukseen tai huoltoon vaadittavia välttämättömiä osia, peruuttamisoikeus pätee näihin tavariin.  
**Esimerkki:** Kattovahinkojen pyydetty korjaus (esim. myrskyn jälkeen). Jos katon korjauksen lisäksi kuluttaja päättää ostaa samalta kauppiaalta tiiliä, peruuttamisoikeus pätee tiiliin. Samalla tapaa jos kuluttaja päättää hankkia samalla lisäkerroksen eristettä kattoon, peruuttamisoikeus pätee tähänkin palveluun.
- i) Jos myyty tuote on suljetussa paketissa oleva audio- tai videotallenne tai tietokoneohjelma, jonka pakkaus on avattu.  
**Esimerkki:** Muovikääreessä myyty DVD-levy,

jonka pakkaus on avattu.

- j) Jos myyty tuote on sanomalehti, aikakauslehti tai lehti, poikkeuksena ovat kuitenkin tällaisten julkaisujen tilaussopimukset.  
**Esimerkki:** Päivän sanomalehti.
- k) Jos kauppa on solmittu julkisessa huutokaupassa.  
**Esimerkki:** Maalausten julkinen huutokauppa. Huomaa, että tämä ei koske huutokauppa-alustoja, kuten E-bayta.
- l) Jos sopimus koskee muuta kuin asuintarkoituksessa tehtyä majoitusta, tavaroiden toimitusta, autonvuokrauspalveluita, cateringia tai muita vapaa-ajantoimintoihin liittyviä palveluja ja sopimuksessa on määriteltä tietty päivä tai suoritus aika.  
**Esimerkki:** Hotellihuoneen varaus tietylle viikonlopulle.
- m) Jos sopimus koskee digitaalista sisältöä, jota ei toimiteta fyysisenä kappaleena ja palvelun suorittaminen on aloitettu kuluttajan nimenomaisesta suostumuksesta ja kuluttajan tiedostaen, että hän menettää peruuttamisoikeutensa.  
**Esimerkki:** Sovelluksen lataaminen matkapuhelimeen, jos lataus alkaa ja kuluttaja tiedostaa menettävänsä oikeutensa purkaa sopimuksen<sup>6</sup>.

Jos haluat olla varma, että kuluttaja lain mukaisesti hyväksyy, että hänellä ei ole peruuttamisoikeutta, voit pyytää häntä allekirjoittamaan alla olevan lomakkeen: "Täten hyväksyn sopimuksen välittömän täyttämisen ja tiedostan, että menetän oikeuteni peruuttaa sopimus, kun digitaalisen sisällön lataaminen tai suoratoisto alkaa."

kauppias on suorittanut sopimuksessa määritellyt palvelut kokonaisuudessaan.

<sup>6</sup> Katso kohta a): kuluttajan on annettava suostumus etukäteen ja tiedostettava, että hän menettää peruuttamisoikeutensa, kun

Kuten ensimmäisessä moduulissa on selvitetty, kuluttajanoikeusdirektiiviä ei sovelleta kaikenlaisiin sopimuksiin (esimerkiksi terveys- tai rahoituspalveluita tai kiinteän omaisuuden ostamista koskeviin sopimuksiin). Näissä tapauksissa peruuttamisoikeus on voimassa vain muun alakohtaisen lainsäädännön säännösten mukaisesti (esimerkiksi kulutusluottodirektiivin 2008/48/EY mukaisesti).

## Pitääkö minun kertoa kuluttajalle peruuttamisoikeudesta?

Kyllä. Jos kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus, kauppiaan velvollisuus on kertoa kuluttajalle peruuttamisoikeudesta ja sen ehdoista.<sup>7</sup> Kuluttajalle pitää kertoa peruuttamisoikeudesta ainakin seuraavat seikat:

- ehdot
- aikaraja
- se, miten peruuttamisoikeutta voi käyttää
- kuluttaja on vastuussa palautuskustannuksista (jos tuotetta ei voi palauttaa postitse, kuluttaja vastaa todellisista kustannuksista)
- jos kuluttaja haluaa peruuttaa sopimuksen pyydettyään palveluiden aloitusta, hänen on maksettava jo käytettyjen palveluiden suhteelliset kustannukset
- tieto siitä, jos kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta (katso poikkeukset yltä), tai olosuhteista, joissa hän menettää sen
- malliperuuttamislomake (katso alta tai liitteestä 1).

Kauppias voi myöntää kuluttajalle oikeuksia, jotka ovat lakisääteisiä oikeuksia laajemmat, esimerkiksi peruuttamisoikeus voi olla voimassa yli 14 päivää. Joka

tapauksessa kauppiaan on varmistettava, että kuluttaja saa vähintään lain vaatimat tiedot peruuttamisoikeudesta.

Jos kyseessä on etänä tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan tiloissa solmittu sopimus, kauppiaan on annettava malliperuuttamislomake kuluttajalle pysyvässä muodossa (esim. paperilla, levykkeellä).

Verkkosopimuksen kohdalla mallin voi lähettää myös sähköpostitse. Verkkosivua ei pidetä tiedon antamisena pysyvässä muodossa, sillä verkkosivut muuttuvat aika ajoin. Näin ollen ei riitä, että kauppias ohjaa kuluttajan tietyille verkkosivulle.

## Mikä on malliperuuttamislomake?

EU:n laajuinen malliperuuttamislomake löytyy jo laista itsestään<sup>8</sup>. Erittäin ytimekäs mallilomake löytyy myös liitteestä 1 ja se on annettava kuluttajalle:

- Malliperuuttamislomake (täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa sopimuksen)
- Vastaanottaja [elinkeinonharjoittajan on lisättävä tähän nimensä, maantieteellinen osoitteensa ja, mikäli saatavilla, faksinumeronsa ja sähköpostiosoitteensa]:
- Ilmoitan/Ilmoitamme (\*), että haluan/haluamme (\*) peruuttaa tekemäni/tekemämme (\*) sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista (\*) / seuraavan palvelun suorittamista (\*):
- Tilauspäivä (\*) / Vastaanottopäivä (\*)
- Kuluttajan nimi (\*) / Kuluttajien nimet (\*)
- Kuluttajan osoite (\*) / Kuluttajien osoitteet (\*)
- Kuluttajan allekirjoitus (\*) / Kuluttajien allekirjoitukset (\*) (vain jos lomake täytetään paperimuodossa)

<sup>7</sup> Lue ensimmäisestä moduulista lisää ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksista.

<sup>8</sup> Vrt. kuluttajan oikeuksia käsittelevän direktiivin liite IB.

- Päiväys

On todella tärkeää kertoa kuluttajalle selkeästi ja ymmärrettävästi peruuttamisoikeudesta ja antaa hänelle mallilomake. Näin kuluttaja voi käyttää oikeuttaan tehokkaasti ja sinä kauppiaina vältty negatiivisilta seuraamuksilta (ml. mahdollisilta rangaistuksilta), joita voi seurata siitä, että ei noudata vaatimuksia (katso lisätietoja kysymyksestä, joka käsittelee seuraamuksia, jos kuluttajalle ei kerrota peruuttamisoikeudesta).

Huomaa myös, että sähköpostin ja muiden viestintävälineiden lisäksi kauppias voi antaa kuluttajalle mahdollisuuden täyttää ja lähettää malliperuuttamislomake tai muu vastaava lausunto sähköisesti yrityksen verkkosivuilla. Näissä tapauksissa kauppiaan on viipymättä ilmoitettava kuluttajalle, että peruuttamislomake on tullut perille, pysyvän välineen avulla.

## Kuinka peruuttamisoikeuden voimassaoloaika lasketaan?

Peruuttamisoikeuden voimassaoloaika on kaikissa jäsenvaltioissa neljätoista kalenteripäivää. Myyntisopimusten osalta neljätoista päivän ajanjakso alkaa siitä, kun kuluttaja saa tuotteet fyysisesti (tai viimeisen tuotteen, jos hän on tilannut useita kappaleita tai tuotteita). Esimerkiksi jos kyseessä on verkosta ostettu mekko, kuluttajalla on oikeus peruuttaa kauppa 14 päivän kuluessa siitä, kun hän on vastaanottanut mekon. Hänen pitää toimittaa mekko takaisin kauppiaille 14 päivän kuluessa siitä, kun hän on ilmoittanut kauppiaille peruuttavansa kaupan.

**Palvelusopimusten ja digitaalista sisältöä** koskevien sopimusten kohdalla voimassaoloaika alkaa sopimuksen teosta. Jos kuluttaja on ilmoittautunut

netissä ranskan kurssille, hänellä on halutessaan sopimuksen teosta 14 päivää aikaa purkaa sopimus.

**Sekasopimusten** kohdalla voimassaoloajan alkaminen riippuu sopimuksen päätarkoituksesta eli siitä, onko sopimus pääasiallisesti myynti- vai palvelusopimus, ja siitä riippuvista sovellettavista säännöistä. Esimerkiksi jos kyseessä on autoradion etäosto, johon kuuluu varsin yksinkertainen asennus, voimassaoloaika alkaa siitä, kun radio toimitetaan. Jos taas kyseessä olisi verkkosopimus seminaarin järjestämisestä, johon kuuluu myös kynien ja papereiden toimitus osallistujille, peruuttamisoikeus alkaa sopimuksen tekemisestä, sillä kyseessä on pääasiallisesti palvelusopimus.

Sunnuntait ja yleiset vapaapäivät lasketaan mukaan 14 päivään. Jos kuitenkin 14 päivän ajanjakso päättyy sunnuntaina tai yleisenä vapaapäivänä, peruuttamisoikeus loppuu seuraavan työpäivän päätteeksi.

Kuluttaja käyttää oikeuttaan asetetuissa aikarajoissa, jos hän on lähettänyt ilmoituksen sopimuksen peruuttamisesta määrätyn neljätoista kalenteripäivän aikana. Kuluttajan on todistettava, että peruuttamispäätös on tehty neljätoista kalenteripäivän aikana. Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänellä on toiset 14 päivää aikaa toimittaa tuote takaisin kauppiaille.

## Voiko peruuttamisoikeutta kieltää?

Peruuttamisoikeus on lain takaama oikeus. Sitä ei voi koskaan kieltää tai rajoittaa.

Mikä tahansa peruuttamisoikeuden kieltäminen tai rajoittaminen on lainvastaista ja todennäköisesti se

luokiteltaiiin myös kohtuuttomaksi sopimusehdoksi ja sopimattomaksi kaupalliseksi menettelyksi<sup>9</sup>.

Pidä mielessä, että peruuttamisoikeuteen on joitain lakisääteisiä poikkeuksia, jotka on kuvattu aiemmin.

## Mitä siitä seuraa, jos ei kerro kuluttajalle peruuttamisoikeudesta?

On todella tärkeää kertoa kuluttajalle peruuttamisoikeudesta ennen kuluttajasopimuksen tekoa<sup>10</sup>.

Jos et kerro kuluttajalle peruuttamisoikeudesta, hänen peruuttamisoikeutensa pitenee 12 kuukauden mittaiseksi! Tämä tarkoittaa, että jos kuluttajalle ei ole kerrottu peruuttamisoikeudesta, hänellä on oikeus peruuttaa sopimus 12 kuukauden ja 14 päivän aikana.

Jos olet unohtanut kertoa peruuttamisoikeudesta ennen sopimuksen solmimista, kerro kuluttajalle hänen oikeudestaan niin pian kuin mahdollista (joka tapauksessa 12 kuukauden sisällä), jolloin kuluttajan peruuttamisoikeus kestää 14 kalenteripäivää tiedon saamisesta.

## Miten kuluttaja voi peruuttaa sopimuksen?

Kuluttaja voi valita, miten hän ilmoittaa sinulle sopimuksen peruuttamisesta. Ilmoituksen sopimuksen peruuttamisesta on kuitenkin oltava yksiselitteinen. Tuotteiden palauttaminen ilman minkäänlaista ilmoitusta siitä, että kuluttaja peruuttaa sopimuksen, ei riitä. Kuluttaja voi käyttää malliperuuttamislomaketta, jonka sinä kauppiana olet hänelle toimittanut ennen sopimuksentekoa, mutta mallin käyttäminen ei ole pakollista. Kuluttajan kannattaa käyttää pysyvää välinettä, sillä todistustaakka siitä, että sopimus on peruttu 14 päivän aikana peruuttamisoikeuden ollessa voimassa, on kuluttajalla itsellään. Jos kauppias tarjoaa kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa kaupan peruuttamisesta sähköisesti verkkosivunsa kautta ja

<sup>9</sup> Lue neljännessä moduulista lisää sopimattomista kaupallisista menettelyistä ja kohtuuttomista sopimusehdoista.

<sup>10</sup> Lue ensimmäisestä moduulista lisää ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen vaatimuksista.



kuluttaja käyttää tätä vaihtoehtoa, kauppiaan on lähetettävä vahvistus (pysyvässä muodossa) kuluttajalle.

Kauppias ei voi kieltää peruuttamisoikeuden käyttämistä määrätyn ajanjakson aikana.

Kuluttajan ei tarvitse perustella sopimuksen peruuttamista mitenkään eikä hänen tarvitse maksaa muita kustannuksia kuin tuotteen palautuskustannukset, jos kauppias on ilmoittanut, että kuluttaja on vastuussa kustannuksista.

## Onko kuluttajalla oikeus käyttää tuotetta ennen sopimuksen perumista?

Jos kuluttaja haluaa käyttää peruuttamisoikeuttaan, hän ei saa käyttää tuotetta. Hän voi kuitenkin tutkia ja kokeilla tuotetta siinä määrin kuin on tarpeellista, jotta hän voi arvioida hankitun tuotteen luonnetta, ominaisuuksia ja toimivuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kuluttaja voi käsitellä ja tarkastella tuotetta samoin kuin perinteisessä kaupassa. Kuluttaja voi esimerkiksi sovittaa uutta pukua kaupassa poistamatta hintalappuja. Hän ei kuitenkaan voi ladata ohjelmistoa omalle tietokoneelleen<sup>11</sup>.

Jos kuluttaja on käsitellyt tai käyttänyt tuotetta enemmän kuin on tarpeellista sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden arvioimiseksi, kuluttaja ei menetä peruuttamisoikeuttaan, mutta hänen on korvattava kauppiaille tuotteen alentunut arvo.

Esimerkiksi kuluttaja ei voi ostaa mekkoa verkosta, käyttää sitä yhdessä tilaisuudessa (vaikkapa häissä) ja sitten purkaa sopimusta ja palauttaa mekkoa. Tässä tapauksessa kauppias voi veloittaa kuluttajalta maksun alentuneesta arvosta.

## Kenen on todistettava tuotteen alentunut arvo?

Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen käytettyään tuotetta, todistustaakka tuotteen alentuneesta arvosta on kauppialla.

Tästä syystä suosittellemekin, että jos myyt tuotteita kuluttajille etänä tai muualla kuin omissa liiketiloissasi, kannattaa perustaa järjestelmä, jonka avulla voit tarkistaa, onko kuluttaja käsitellyt tuotteita epäasiallisesti.

Järjestelmä, jonka avulla voit todistaa, onko tuotetta käytetty vai ei, on avuksi, jos asiakkaan kanssa tulee kiistaa. Tietyissä tapauksissa voi käyttää esimerkiksi juuri sitä varten suunniteltua työkalua tai toimintatapaa. Tällainen voi olla esimerkiksi moderni varastohallintajärjestelmä, jonka kautta tuotteet tulevat sisään. Se heti tarkistaa, puuttuuko jotain tai onko tuotteessa kulumisen jälkiä. Sinä kauppiana olet kuitenkin vastuussa todistamisen kustannuksista.

Huomaa myös, että jos kauppias ei ole kertonut kuluttajalle peruuttamisoikeudesta ja peruuttamisoikeus on näin ollen pidentynyt 12 kuukauteen, kuluttaja voi peruuttaa sopimuksen huomattavan ajan jälkeen sopimuksen solmimisesta. Tällöin kuluttaja on voinut käyttää tuotetta, mutta ei ole vastuussa sen kulumisesta tai käytön jäljistä.

EU-lainsäädäntö ei säätele kuluttajan vastuun täytäntöönpanoa, jos tuotteen arvo on alentunut. Jäsenvaltioiden yleistä sopimuslainsäädäntöä ja prosessioikeutta sovelletaan, ja kauppiat voivat ehkä esimerkiksi vähentää kulut palautettavasta summasta.



Suomen kuluttajansuojalain mukaan kuluttajan on pidettävä vastaanottamaansa tavara olennaisesti

<sup>11</sup> Lisää käytännön esimerkkejä löytyy kuluttajaoikeusdirektiivin ohjeasiakirjan sivulta 47: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_fi.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_fi.pdf)

muuttumattomana ja vähentymättömänä, jotta hänellä on oikeus saada suorittamansa maksu kokonaan takaisin peruuttamistilanteessa. Jos kuluttaja kuitenkin ottaa huolenpitovelvoitteensa vastaisesti tavarán käyttöön, hän ei menetä peruuttamisoikeutta, mutta vastaa tavarán arvon alentumisesta. (KSL 6:18) Tavarán arvon alentuminen määritellään kohtuuden mukaan. Jos tavara on tullut sen käyttämisen johdosta myyntikelvottomaksi, kuluttaja vastaa tavarasta sen koko arvolla.

Korvaus voidaan kuitenkin maksaa vasta, kun:

- kauppias saa tuotteen tai tuotteet takaisin tai
- kauppias saa todisteen siitä, että tuote tai tuotteet on lähetetty takaisin, kumpi vain tapahtuu aiemmin.

## Sopimuksen peruuttamisen seuraukset

Kun kuluttaja ilmoittaa sinulle peruuttavansa sopimuksen, hän vapautuu kaikista sopimusvelvoitteista.

Kuluttaja vastaa tuotteiden palautuskustannuksista, ellei ole erikseen sovittu, että kauppias vastaa kustannuksista. Kauppiaan on ilmoitettava kuluttajalle selkeästi ennen sopimuksentekoa, että kuluttaja on itse vastuussa tuotteen palautuskustannuksista. Jos kauppias ei näin tee, hän on vastuussa tuotteen palautuskustannuksista.

Jos kuluttaja päättää peruuttaa sopimuksen, on sinun kauppiaana palautettava hänelle kaikki maksut, joita olet saanut. Maksut on palautettava samassa muodossa kuin tuote ostettiin (esimerkiksi lahjakortin antaminen ei ole sallittua). Esimerkiksi jos kuluttaja palauttaa kirjan, jonka hän maksoi luottokortilla, kauppiaan on palautettava hänelle kirjan koko hinta, myös verot ja toimituskustannukset, maksussa käytetylle luottokortille.

Kauppiaan on palautettava koko kuluttajalta saamansa summa 14 päivän aikana alkaen siitä päivästä, kun hän on saanut tiedon kuluttajan päätöksestä purkaa sopimus.


### Alla yhteenvetona neljä sääntöä:

1. Kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän sisällä tuotteiden toimittamisesta tai palvelusopimuksen tekemisestä (poikkeuksena digitaalinen sisältö, jota ei toimiteta fyysisessä muodossa), tai jos palvelun suoritus on aloitettu, esim. asiakas on aloittanut sisällön lataamisen, ja asiakas on a) antanut tähän suostumuksensa etukäteen ja b) tiedostanut sen, että hän menettää peruuttamisoikeutensa.
2. Jos kauppias ei kerro kuluttajalle peruuttamisoikeudesta, kuluttajan peruuttamisoikeus on voimassa vuoden verran.
3. Kauppiaan on palautettava kuluttajalle maksu kokonaisuudessaan 14 päivän sisällä siitä, kun kauppiaille on ilmoitettu sopimuksen peruuttamisesta. Kauppias voi kuitenkin pidättää maksun, kunnes hän on saanut tuotteen tai tuotteet takaisin, tai todisteen siitä, että kuluttaja on lähettänyt tuotteet takaisin, kumpi tahansa tapahtuukin aiemmin.
4. Kuluttajan on palautettava tuote tai tuotteet kauppiaille 14 päivän sisällä siitä, kun hän on ilmoittanut kauppiaille peruuttavansa sopimuksen.

## Mitä sanktioita voi seurata siitä, jos kauppias ei noudata peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä?

Kuten jo aiemmin kerrottiin, jos et kerro kuluttajalle peruuttamisoikeudesta, peruuttamisoikeus pidentyy automaattisesti kestävämmän vuoden verran.

Tämän lisäksi se, jos kauppias ei noudata peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä, on kansallisen lainsäädännön rikkomus, sillä kuluttajaoikeusdirektiivi on saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä. Jäsenvaltiot ovat määrittäneet ennalta ehkäiseviä rangaistuksia tällaisissa tilanteissa<sup>12</sup>.

 Suomessa kuluttajaoikeusdirektiivi on pantu kansallisesti täytäntöön kuluttajansuojalaille.

## Kansainvälinen kauppa: mitä tapahtuu, kun tarjoan tuotteitani tai palveluitani kuluttajille, jotka eivät asu samassa maassa kanssani?

Peruuttamisoikeuden säännökset ovat yhtenäistetty kaikkialla EU:ssa, joten jäsenvaltioiden välillä ei ole eroja ja sinun oikeutesi ja velvollisuutesi kauppiana ovat samat kaikkialla Euroopan unionissa. Eroja on ainoastaan jäsenvaltioiden määräämissä sanktioissa, kuten edellä mainittiin.

kuluttajaoikeusdirektiivin rikkomisesta voi seurata sakko, jopa voi olla jopa 5 prosenttia yrityksen vuosittaisesta liikevaihdosta (enimmillään 200 000 euroa). LATVIASSA maksimirangaistus on sakko, joka on 10 prosenttia yrityksen vuosittaisesta liikevaihdosta (enimmäissumma 100 000 euroa), ja ALANKOMAISSA prosentti yrityksen vuosittaisesta liikevaihdosta (enimmäissumma 900 000 euroa). Lisätietoa seuraamuksista löytyy ensimmäisen moduulin LIITTEESTÄ 2.

<sup>12</sup> Esimerkiksi ITALIASSA kuluttajansuojalain 27 artiklassa määritellään 5 000 euron minimisakko ja 5 000 000 euron maksimisakko. Summat pätevät niin hyvän kauppatavan vastaisiin käytäntöihin kuin kuluttajaoikeusdirektiivin rikkomuksiin tai molempiin. Jos kauppias toistuvasti rikkoo säännöksiä, viranomainen voi määrätä kauppiaan liiketoimintakieltoon enimmillään 30 päiväksi. RANSKAN vuonna 2016 uusitussa kuluttajansuojalaisissa maksimisakkorangaistus luonnollisille henkilöille on 3 000 euroa ja oikeushenkilöille 15 000 euroa. KYPROKSELLA

Alta selviää, minkä valtion lainsäädäntöä noudatetaan sanktioita määriteltäessä. Kannattaa myös lukea tarkasti tuomiovaltaisia tuomioistuinta käsittelevä kappale, joka on varmasti hyödyllinen, jos peruuttamisoikeudesta tulee riitaa kuluttajan kanssa.

## Erityiset myyntikäytännöt, kun myynti suunnataan ulkomaisille asiakkaille

EU:n lainsäädännössä määritellään<sup>13</sup>, että jos myyt tuotteitasi tai palveluitasi muiden EU-maiden kuluttajille, ulkomaisen kuluttajan kanssa tehtyyn sopimukseen pätevät sen maan lait, jossa kuluttaja asuu. Jos te molemmat olette valinneet noudattaa toista lakia, ei valinta poista ulkomaiselta kuluttajalta hänen asuinmaansa pakollisten säännösten antamaa suojaa.

Näin ollen, jos verkkosivustosi on suunnattu kuluttajille, jotka asuvat jäsenvaltiossa, jossa on otettu käyttöön kielivaatimukset kuluttajaoikeusdirektiivin artiklan 6(7) mukaisesti, on sinun tarjottava kuluttajalle sopimuksen tiedot jäsenvaltion vaatimalla kielellä. Yleisemmin ottaen tämä tarkoittaa sitä, että kun mainostat tai tarjoat tuotteitasi tai palveluitasi muissa jäsenvaltioissa, sinun pitää noudattaa kohdemaittesi kuluttajansuojan vaatimuksia.

## Koska kauppiaan katsotaan yksiselitteisesti suuntaavan liiketoimintansa toisen jäsenmaan kuluttajille?

Euroopan unionin tuomioistuin on määrittänyt useita eityhjentäviä kriteereitä, joiden perusteella voi todentaa, onko markkinointisi suunnattu tietyn jäsenvaltion kuluttajille. Näihin kriteereihin kuuluu mm. muiden kuin

yrittäjäsi sijoittumispaikan jäsenvaltion valuutan tai kielten käyttö, puhelinnumeroiden esittäminen kansainvälisessä formaatissa ja ylemmän tason verkkotunnuksen käyttäminen oman jäsenvaltion verkkotunnuksen käyttämisen sijasta<sup>14</sup>.

Jos et suuntaa liiketoimintaasi muihin EU-jäsenmaihin, mutta kuluttaja toisesta jäsenmaasta lähestyy sinua omasta aloitteestaan, tässä tapauksessa sinun kansalliset lakisi pätevät.

## Mitä tämä tarkoittaa käytännössä?

### Mitä lakia sovelletaan kansainvälisiin sopimuksiin?

Ensi silmäyksellä pk-yrittäjälle saattaa tuntua hankalalta noudattaa erimaalaisten asiakkaiden kanssa asiakkaan kotimaan lainsäädäntöä. Sen takia jotkut kauppiat eivät ehkä halua tarjota tavaroitaan tai palveluitaan kansainvälisesti. Kuitenkin käytännössä

1. EU:n lainsäädäntö edellyttää, että merkittävä osa kuluttajasuojan säännöksistä on yhtenäistettyä, kuten kerrottiin *Consumer Law Ready* -moduuleissa. Nämä säännöt pätevät kaikkialla EU:ssa.
2. Vaikka joissakin seikoissa on eroja jäsenvaltioiden välillä, tämä ei tarkoita, ettetkö voisi tehdä sopimuksia kuluttajien kanssa oman maan lainsäädäntösi mukaisesti: kuten aiemmin kerrottiin, voit sopia kuluttajan kanssa, että sopimukseen sovelletaan toisen maan lakia, mutta tässä tapauksessa sinun on noudatettava kuluttajan asuinmaan lakisääteistä kuluttajaoikeutta.
3. Käytännössä toisen valtion lakisääteisellä kuluttajaoikeudella on merkitystä vain, jos sen kuluttajansuoja on kauppiaan kotimaan

<sup>13</sup> Erityisesti niin kutsuttu "Rooma I" -asetus 593/2008.

<sup>14</sup> Lisätietoja löytyy yhdistetyistä asioista C 585/08 ja C 144/09 Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH.

lainsäädäntöä tai kuluttajan kanssa sovittua sovellettavaa lainsäädäntöä tiukempi. Näin saattaa olla esimerkiksi silloin, jos kuluttajan kotimaan lakisääteinen takuu-aika on pidempi kuin sinun kotimaasi lainsäädännössä.

4. *ConsumerLawReady*-hankkeen koulutusmoduulien ansiosta tiedät jo etukäteen, mitkä lisävaatimukset koskevat mitäkin toista jäsenvaltiota, minne aiot suunnata liiketoimintaasi.
5. Kysymys siitä, mitä lainsäädäntöä sovelletaan, nousee usein esiin vasta, kun kuluttajan kanssa tulee epäsopua. Monet väärinymmärrykset voidaan selvittää sovinnossa tai käyttämällä kauppiaan omaa reklamaatiopalvelua.

## Jos kansainvälisestä sopimuksesta tulee riita, mikä tuomioistuin on tuomiovaltainen?

Jos suuntaat liiketoimintasi muissa EU-maissa asuville kuluttajille ja tulee kiistaa toisessa EU-maassa asuvan

kuluttajan kanssa, pidä mielessä, että tuomiovaltainen tuomioistuin on aina EU:n lainsäädännön mukaisesti sen maan tuomioistuin, jossa kuluttaja asuu. Et voi haastaa kuluttajaa oikeuteen toisen maan tuomioistuimessa ja, jos asetat tällaisen sopimusehdon, rangaistuksena saattaa olla suuri sakko. Kuitenkin kuluttajalla on oikeus haastaa sinut oikeuteen sinun kotimaasi tuomioistuimessa. Kansainvälisten tapausten riitojen selvittämiseksi EU on perustanut verkkovälitteisen riidanratkaisualustan, jossa eri jäsenvaltioiden vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet (ADR) voivat toimia yhdessä<sup>15</sup>.

**Esimerkki:** Jos ranskalainen kauppias Lillissä myy tuotteitaan belgialaisille asiakkaille, ei kauppias voi sopimusehdoissaan ilmoittaa, että riitatapauksissa ainoa tuomiovaltainen tuomioistuin on Lillissä.

<sup>15</sup> Lisätietoja löytyy tämän käsikirjan viidennestä moduulista.



## Kauppiaan tarkistuslista:

**Tarkista aina varmuuden vuoksi nämä asiat:**

1. Onko kuluttajalla oikeus peruuttaa kyseinen sopimus?
2. Oletko kertonut kuluttajalle peruuttamisoikeudesta hyvissä ajoin ja selkeästi?
3. Oletko kertonut kuluttajalle hyvissä ajoin ja selkeästi, että jos hän haluaa peruuttaa sopimuksen, kuluttajan on vastattava tuotteen palautuskustannuksista kauppiaille?
4. Oletko antanut kuluttajalle malliperuuttamislomakkeen?
5. Jos kuluttaja päättää peruuttaa sopimuksen, noudatatko kaikkia vaatimuksia, erityisesti sitä , että sinun on palautettava asiakkaalle koko ostoksen hinta?

# Liitteet

## LIITE 1 – Malliperuuttamislomake, kuten se on määritelty kuluttajan oikeuksia käsittelevän direktiivin liitteessä IB

*(täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa sopimuksen)*

- Vastaanottaja [elinkeinonharjoittajan on lisättävä tähän nimensä, maantieteellinen osoitteensa ja, mikäli saatavilla, faksinumeronsa ja sähköpostiosoitteensa]:
- Ilmoitan/Ilmoitamme (\*), että haluan/haluamme (\*) peruuttaa tekemäni/tekemämme (\*) sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista (\*) / seuraavan palvelun suorittamista (\*):
- Tilauspäivä (\*) / Vastaanottopäivä (\*)
- Kuluttajan nimi (\*) / Kuluttajien nimet (\*)
- Kuluttajan osoite (\*) / Kuluttajien osoitteet (\*)
- Kuluttajan allekirjoitus (\*) / Kuluttajien allekirjoitukset (\*) *(vain jos lomake täytetään paperimuodossa)*
- [Päiväys]

### VASTUUVAPAUSLAUSEKE:

Asiakirja on Euroopan komission tekemä, mutta se kuvastaa vain kirjoittajien mielipiteitä. Euroopan komissio tai kirjoittajat eivät ole vastuussa tässä käsikirjassa olevien tietojen käytöstä.

Asiakirja ei ole laillisesti sitova eikä virallinen EU- tai kansallisen lainsäädännön tulkinta. Käsikirjassa ei anneta tyhjentävää tai täydellistä lainopillista neuvontaa. Käsikirjan tarkoituksena ei ole korvata ammattimaista lainopillista apua tietyissä kysymyksissä. Lukijoiden on hyvä myös huomata, että lakiehdotuksista neuvotellaan parhaillaan sekä EU:n että kansallisilla tasoilla: tarkista moduulin paperiversioon mahdollisesti tulleet päivitykset aina verkkosivuilta osoitteesta [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).







*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

