

Kuluttajakaupan pelisäännöt
Laatinut VT Sari Rissanen



KULUTTAJAKAUPAN PELISÄÄNNÖT

30.9.2015

LÖYDÄ SÄHKÖMIES 



Kuluttajakaupassa huomioitavaa

Kuluttajansuojalaki (KSL) on **pääosin pakottavaa oikeutta**

- Sopimusehto on mitätön, jos se poikkeaa lain säännöksistä kuluttajan vahingoksi.
- Mitättömyys huomioidaan viran puolesta tuomioistuimessa ja kuluttajariitalautakunnassa (kuluttajariitalautakunta antaa vain suosituksia kiistoissa).

Kuluttajakaupassa huomioitavaa

- **Kuluttajansuojalain 5 luku** koskee tavaran kauppaa esim. myydään valaisin myymälästä kuluttajalle. Kuluttajakaupassa tuotteesta ja sen käyttötarkoituksesta tulee antaa oikeat tiedot.
- Mikäli samalla myydään esim. asennuspalvelua sovelletaan kuluttajansuojalain 8 tai 9 lukua tilanteesta riippuen.
- **Kuluttajansuojalain 8 luku** koskee vastikkeellisia palveluksia, joita elinkeinonharjoittaja (toimeksisaaja) suorittaa kuluttajalle (tilaaja) ja joiden sisältönä on irtaimen esineeseen, rakennukseen, muuhun rakennelmaan tai kiinteään omaisuuteen kohdistuva työ tai muu suoritus.
- **Kuluttajansuojalain 9 luku** koskee taloelementtien kauppaa ja rakennusurakoita, joissa elinkeinonharjoittaja esimerkiksi rakentaa tai korjausrakentaa rakennuksen tai tällaiseen hankkeeseen liittyy taloudelliselta merkitykseltään huomattava osaurakka tai asuinhuoneiston peruskorjaus- tai parannusurakka.



Kuluttajakaupassa huomioitavaa

- Sopimukset kannattaa tehdä **kirjallisesti**, vaikka suullinenkin sopimus olisi pätevä.
- Urakoitsijalla on **tiedonanto- ja neuvontavelvollisuus**.
- **Sopimusehtojen on oltava kohtuullisia**.
- **Hinta-arviota** urakoitsijalta pyydettyä tulee ilmoittaa, minkä tyyppisestä hinta-arviosta on kysymys eli suuntaa-antava hintatiedosta, kiinteä hinta-arviosta vai enimmäishinnasta.
- Kuluttajalle annetaan aina **kokonaishinta** arvonlisäveroineen, ellei muusta ole sovittu.
- **Vakiosopimusehdot** sitovat silloin, kun sopijapuolella on ollut riittävä mahdollisuus tutustua niihin ennen sopimuksen tekemisestä.
- Verkkokaupassa kuluttajan on aina ilmoitettava peruuttamisesta myyjäyritykselle erikseen.
- Kuluttajavirasto antaa yrityksille maksutta puhelinneuvontaa kuluttaja-asioissa (tarkista yhteystiedot osoitteesta www.kkv.fi/kuluttaja-asiat).

KSL:n soveltamisala ja keskeiset määritelmät

- **Laki koskee** kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinoharjoittajalta kuluttajille
- **Kulutushyödyke**; tavara, palvelus sekä muu hyödyke ja etuus, jota tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita nämä hankkivat yksityistä talouttaan varten esim. valaisin, sähkölämmitin, sähkömoottorin korjaus, sähköremontti, uudisrakennuksen sähköurakka
- **Kuluttaja; ns. luonnollinen henkilö, ei yritys, ei yhdistys tai muu yhteisö**, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaan esim. lääkärin vastaanottoonsa tilaamat sähköasennukset jäävät lain soveltamisalan ulkopuolelle
- **Elinkeinoharjoittaja**; luonnollinen tai oikeushenkilö, ammattimaisesti myy tuloa saadakseen kulutushyödykkeitä

■■■ Markkinointi ja mainonta

- Kuluttajasuojalain mukaan markkinoinnissa on käytävä selkeästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus sekä se, kenen lukuun markkinoidaan. Asiakkaan on tiedettävä ostopäätöstä tehtäessä kulutushyödykkeen pääominaisuudet, kuka tarjoaa sekä millä hinnalla tarjotaan sekä myös turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot.
- Myös maksua, toimitusta, sopimuksen täyttämistä ja asiakasvalituksia koskevat käytännöt on mainittava, jos ne poikkeavat siitä, mitä kuluttajalla on yleensä aihetta olettaa.
- Kuluttajasuojalain mukaan markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja esimerkiksi huollon, korjausten ja varaosien tarpeen ja saatavuuden osalta.

■■■ Markkinointi ja mainonta

- Kun suoramarkkinointi tapahtuu sähköpostin, tekstiviestin, puheviestin, ääniviestin tai kuvaviestin avulla, edellyttää se etukäteistä suostumusta yksityishenkilöltä viestin vastaanottajana.
- Sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaan yritys voi poikkeuksellisesti lähettää ilman kuluttajan lupaa sähköistä markkinointia, jos
- Se on saanut yhteystiedot tuotteen myynnin yhteydessä ja viestissä markkinoidaan ainoastaan vastaavia tuotteita kuin yritys aikaisemman kaupan yhteydessä on myynyt;
- Se käyttää markkinointiin samaa välinettä kuin tuotteen ostamiseen käytettiin esimerkiksi tekstiviestiä;
- Kuluttajalle on kaupan yhteydessä kerrottu, että yritys voi lähettää sähköisiä markkinointiviestejä ja että kuluttajalla on kerrottu oikeudesta kieltää näiden viestien lähettäminen.

Hinta

KSL:n 4 erilaista hintakäsitettä

- 1. Kiinteä hinta** (ei saa ylittää, ei tarvitse alittaa)
- 2. Enimmäishinta** (enimmäishintaa ei voi ylittää eli tämä on hinnan ehdoton yläraja)
- 3. Kiinteä hinta-arvio** on sitova hintatieto ja sen voi ylittää kuluttajansuojalain mukaan enintään 15 prosentilla, ellei muuta sovittu.
- 4. Suuntaa-antava hintatieto** (alustava, yleisluontoinen, annettu esim. puhelimesta, ei sido urakoitsijaa, suuntaa-antavan hintatiedon ylityksestä pitää kuitenkin kertoa asiakkaalle)

■■■ Laskutyö

- Laskutyösopimus: työtä laskutusta vastaan käytetyn työtuntimäärän, materiaalin ja mahdollisten työhön liittyvien kulujen perusteella.
- Kannattaa sopia kirjallisesti aikatauluista ja työveloituspöerusteista, maksuaikatauluista sekä matka- ja ateriakorvauksista (**matka-ajasta kohteeseen voi laskuttaa kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön mukaan, kilometrikorvauksista sovittava erikseen**).
- Valmis täytettävä lomake löytyy alla olevasta osoitteesta, jossa on myös kohdat työtuntien veloitusperusteille ja mahdollisille hintatiedoille. Tässä lomakkeessa on myös kohta: Jos laskutyön hinta materiaalit mukaan lukien + alv ylittää selvästi yli 10.000 euroa, sovelletaan tämän sopimuksen osalta kuluttajansuojalain 8 luvun sijasta 9 luvun säännöksiä.

www.sahkoala.fi/koti/sopimuslomakkeet

Sopimukset kuluttajien kanssa urakoinnissa käytettävät sopimuslomakkeet



- Rakennusalan järjestöt ovat neuvotelleet yhdessä kuluttaja-asiamiehen kanssa urakkasopimuksia koskevat tarjous- ja sopimuslomakkeet ja niihin liittyvät yleiset sopimusehdot REYS-8 1995 ja RYS-9 1998.
- Näissä sopimusehdoissa on otettu huomioon kuluttajansuojalain pakottavat säännökset ja nämä ehdot ovat kuluttaja-asiamiehen tarkistamat ja hyväksymät.
- Soveltamisrajojen euromääräiset raja-arvot 10.000 euron välillä perustuvat kuluttaja-asiamiehen tulkintaan, joka sinänsä ei sido tuomioistuinta.
- Lomakkeet ovat tulostettavissa maksutta www.sahkoala.fi/koti/sopimuslomakkeet

Urakoinnissa käytettävät sopimuslomakkeet

Sopimukset kuluttajien kanssa

- urakkahinta + ALV enintään n. 10.000 euroa

Lomakkeet: REYS-8-1995 asiakirjat

- Rakennusalan erikoistöitä koskeva tarjous REYS-8-1995-T
- Rakennusalan erikoistöitä koskeva sopimus REYS-8-1995-S
- Rakennusalan erikoistöitä koskevat yleiset sopimusehdot REYS-8 1995-Y

■■■ REYS-8 1995

Sopimusehdot määrittelevät muun muassa:

- Ennakkomaksuja ja maksuerien määräytymistä, urakkasopimuksen muutoksia ja lisäyksiä (arvonlisävero, lainsäädännölliset kustannusmuutokset ym.), urakka-asiakirjojen tulkintaa, urakkasuoritusta, vaaranvastuuta, vakuuttamista sekä
- Urakkasuorituksen viivästymisen ja virheen seuraamuksia, urakoitsijan, tavarantoimittajan ja aliurakoitsijan virhevastuuta sekä tilaajan myötävaikutusvelvollisuutta ja sen laiminlyönnin seuraamuksia.

Urakoinnissa käytettävät sopimuslomakkeet

Sopimukset kuluttajien kanssa

urakkahinta + ALV yli 10.000 euroa

Lomakkeet: RYS-9-1998 sopimusasiakirjat

- Rakennusalan töitä koskeva tarjous RYS-9 1998-T
- Rakennusalan töitä koskeva kuluttajasopimus RYS-9 1998-S
- Rakennusalan töitä koskevat yleiset kuluttajasopimusehdot RYS-9 1998
- Pieniin muutaman työtunnin kestäviin töihin soveltuu Kilpailu- ja kuluttajavirastossa laadittu sopimuslomake ”Pienremontin sopimus”
www.kkv.fi.

■■■ REYS- ja RYS –ehtojen eroja

RYS-9-ehdoissa on erona REYS-8-ehtoihin verrattuna muun muassa se, että **RYS-9-ehdoissa** on REYS-ehtojen lisäksi määräyksiä:

- Urakoitsijan viivästyssakosta eli vakiokorvauksesta viivästystilanteessa,
- Vastaanottotarkastuksesta ja vuositarkastuksesta.
- RYS-ehdoissa on myös huomioitu työn tekeminen laskutyönä. Tähän liittyen ehdoissa on säännökset hinta-arvion antamisesta ja sen sitovuudesta.



Työn laajuus ja urakan sisältö

- Suoritettavista töistä kannattaa sopia tarkasti ja sitoa ne suunnitelma-asiakirjoihin.
- Urakkaan tai työhön kuulumaton rajataan pois.
- Lisätyö on toimeksiantoon kuulumaton toimenpide ja urakoitsijan on pyydettävä tilaajalta lupa niiden suorittamiseen.
- Turvallisuutta vaarantavista seikoista urakoitsijan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle.

Suoritusaika sekä vaaranvastuu

- Työn suorittamisajasta tulee sopia ainakin työn aloittamisajankohta ja työn valmistumispäivä.
- Urakoitsijalla on vaaranvastuu eli riski työsuorituksen ja hänen työkohteeseen toimittamiensa materiaalien tuhoutumisesta, vahingoittumisesta ja katoamisesta siihen asti, kun työ on luovutettu tilaajalle. Urakka on luovutettu, kun se on suoritettu loppuun.
- Tilaajalla on työn aikana vaaranvastuu siitä, että työn kohde tuhoutuu, vahingoittuu tai katoaa elinkeinonharjoittajasta riippumattomasta syystä.

Tilaaajan myötävaikutusvelvollisuus

- Kuluttajasuojalain 9 luvussa on määräyksiä tilaaajan myötävaikutusvelvollisuudesta esim. tilanteessa, jossa elementtien asennus viivästyy tilaajasta johtuvasta syystä.
- REYS- ja RYS -vakiosopimusehdoissa on myös määräyksiä tilaaajan velvollisuuksista. RYS-ehdoissa on määräyksiä muun muassa siitä, että tilaaja hankkii viranomaisluvut rakennuskohteen rakentamiseen, purkamiseen tai muuhun luvanvaraiseen toimenpiteeseen sekä suorittaa kustannukset näistä (ellei toisin sovittu).

■■■ Tilaajan maksuvelvollisuus

- Tilaajan velvollisuutena maksaa sovittuna aikana eli eräpäivänä.
- Saatavat vanhenevat, muista laskuttaa
- Laskutyössä voidaan sopia, että tilaaja maksaa laskun laskutusjaksoissa.
- Laskutöissä urakoitsijan on annettava tilaajan pyynnöstä hintaerittely.
- Urakkatyössä maksuerätaulukon mukainen osuus urakkahinnasta laskutetaan, kun taulukossa määritelty työvaihe on suoritettu tai tarvikkeet toimitettu.
- Jos suorituksen hinta tai osa siitä on maksettava ennen työn luovuttamista ja maksu on viivästynyt, on urakoitsijalla oikeus keskeyttää työt kunnes hän saa maksun (ilmoitus keskeyttämisestä kirjallisesti tilaajalle)
- Ennen keskeyttämistä urakoitsijan on tehtävä välttämättömät toimenpiteet niin, että tehdyt asennukset eivät aiheuta vaaraa kenenkään hengelle ja terveydelle.
- Urakoitsijalla on oikeus korvaukseen keskeyttämisestä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista.
- Olennaisissa sopimusrikkomustilanteissa sopimuksen purkaminen voi olla mahdollista (tarkista kanta lakimieheltä).

■■■ Tilaajan maksuvelvollisuus

- Maksumuistutus on yleensä yrittäjän itsensä toimittama huomautuslasku tai ilmoitus siitä, että erääntynyt lasku tai saatava on maksamatta.
- Velkoja lähettää vähintään 14 päivää ennen eräpäivää normaalin laskun.
- Maksullisen muistutuksen voi lähettää aikaisintaan 14 päivän kuluttua eräpäivästä.

■ ■ ■ Urakan tai työn luovutus

- Jos urakoitsijan suoritus viivästyy sovitusta aikataulusta on tilaajalla oikeus pidättyä maksamasta urakkahintaa ja vaatia sopimuksen täyttämistä sekä vahingonkorvausta.
- Tilaajalla ei ole kuitenkaan oikeutta pidättää enempää hinnasta kuin mihin hänellä on viivästykseen perusteella oikeus.
- Kuluttajasuojalain mukaan tilaajalla on oikeus isommissa töissä ja urakoissa vakiokorvaukseen (ks. RYS –ehdot).
- Kuluttajalla on oikeus vaatia, että viivästynyt palvelu tehdään loppuun annetussa uudessa määräajassa.
- Jos työ tai urakka on tämän jälkeen tekemättä, on kuluttajalla oikeus vaatia sopimuksen purkamista, joka voi koskea vain sopimuksen tekemätöntä osaa.
- Urakoitsijan luovutusta ei katsota viivästyneeksi silloin, kun tilaaja on ottanut työn kohteen käyttöön.
- Jos viivästys johtuu tilaajasta itsestään tai tilaajan puolella olevasta syystä, ei tilaajalla ole oikeutta vedota viivästysseuraamuksiin.

■■■ Sähköturvallisuus

- Ennen sähkölaitteiden lopullista käyttöönottoa, urakoitsijan on suoritettava laitteille käyttöönottotarkastus ja laadittava käyttöönottotarkastuspöytäkirja sekä luovutettava se tilaajalle.
- Kun laitteistot on luovutettu tilaajalle, tilaaja on ensisijaisesti vastuussa laitteiston turvallisuudesta. Urakoitsijan tulee tehdä myös loppupiirustukset eli loppukuvat, joihin on merkitty suunnitelmiin tulleet muutokset ja lisäykset vastaten tehtyjä asennuksia.
- Loppupiirustusten laatimisesta ja käytön opastuksesta voidaan veloittaa erikseen, jos niin on sovittu. Jos kysymyksessä on urakka, tulee sopia siitä, sisältyykö loppupiirustuksien tekeminen urakkahintaan.

Urakoitsijan suorituksessa virhe

- Urakoitsijan suorituksen tulee vastata sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan sitä, mitä on sovittu.
- Palveluksen tulee kestävyydeltään vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen palveluksen yhteydessä aiheetta olettaa.
- Tilaajan tulee osoittaa, että virhe on aiheutunut urakoitsijan suorituksesta ja että hän on ilmoittanut virheestä kohtuullisessa ajassa (ellei esim. törkeää huolimattomuutta suorituksessa) urakoitsijalle siitä, kun on havainnut virheen.
- Kuluttajasuojalain virhesäännöksissä ei ole määritelty tarkkoja aikarajoja.

Urakoitsijan suorituksessa virhe

- Kuluttajalla on oikeus ensiksi vaatia virheen korjaamista ja antaa mahdollisuus urakoitsijalle korjata virhe. Toiseksi kuluttajalla on oikeus jättää maksamatta virhettä vastaava osuus urakkahinnasta tai vaatia hinnanalennusta ja vahingonkorvausta.
- Kuluttaja voi viimeisenä keinona vaatia sopimuksen purkamista, jos urakoitsija kieltäytyy korjaamasta virhettä ja virhe on olennainen, eikä virhettä voi muilla keinoilla korjata.
- Urakoitsijan kannattaa tarkistaa, kuuluuko tavarantoimittaja STUL-takuuseen stul.fi - takuu.

■■■ Kotitalousvähennys

- Vähennyksen veroista saa tehdä henkilö, joka maksaa kotinsa tai vapaa-ajan asuntonsa tavanomaisesta kotitalous-, hoito- ja hoivatyöstä tai kunnossapidosta tai perusparannuksesta tai tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvien laitteiden asennus- ja kunnossapitotyöstä palkkaa tai työkorvausta.
- Vuonna 2015 vähentää saa 15 % maksetusta palkasta ja palkan sivukulut, jos työn tekee palkattu työntekijä. Jos työn tekee ennakkoperintärekisteriin merkitty yritys tai yrittäjä taikka yleishyödyllinen yhteisö, on vuoden 2015 vähennys 45 prosenttia arvonlisäverollisesta työn osuudesta.
- Tarvikkeista ja matkakuluista ei saa vähennystä (ei myöskään matka-ajan kustannuksista). Vähennystä ei saa uudisrakentamisesta tai täydennys- tai lisärakentamisesta. Kuitenkin KHO:2009:73 ratkaisun perustella verovelvollisella oikeus kotitalousvähennykseen työkorvauksesta, johon sisältyi palkkakustannukset, toimittajan kiinteitä ja muuttuvia kustannuksia sekä porauksessa käytettävistä laitteista aiheutuvia kustannuksia (koneen osuus).
- Vuonna 2015 vähennyksen enimmäismäärä on 2400 euroa vuodessa (puolisot yhteensä 4800 euroa). Omavastuu on 100 euroa.
- Vähennystä ei myönnetä yhteisölle eikä yritykselle, esimerkiksi asunto-osakeyhtiölle. Sen sijaan osakkaalla tai hänen vuokralaisella on vähennysoikeus käyttämässään asunnossa tehdyistä korjaustöistä, jotka asunto-osakeyhtiölain tai yhtiöjärjestyksen mukaan ovat osakkaan vastuulla.

■■■ Kotitalousvähennys

- Kuntotarkastuksesta, muista tarkastuksista tai erilaisista mittauksista aiheutuneet kustannukset eivät oikeuta vähennykseen, ellei vähäinen ja kiinteä osa kunnossapito- ja perusparannustyötä.
- Vähennyskelpoisia eivät ole muun muassa hälytys- ja turvajärjestelmän asentaminen.
- Asunnon kunnossapitotyönä ei ole pidetty kodin koneiden ja laitteiden korjaus- ja asennustyötä. Jos kuitenkin koneiden asennus on esimerkiksi **osa keittiöremontin yhteydessä teetettävää korjausurakkaa**, se voidaan katsoa osaksi korjaustyötä ja se on silloin vähennykseen oikeuttavaa työtä.
- KHO 6.8.2009/1803. Määräajoin suoritettavat huoltotyöt ovat tavanomaista huoltotyötä ja kuuluvat kotitalousvähennyksen piiriin. Kiinteistönomistajan lakisääteinen velvollisuus kuten tulisijojen ja hormien nuohouksen teettäminen ei kuitenkaan kuulu kotitalousvähennyksen piiriin.

■■■ Kotitalousvähennys

- Vähennyksen edellytyksenä on se, että se on ostettu ennakkoperintärekisteriin merkityltä yrittäjältä tai yritykseltä.
- Tilaajavastuu.fi tarjoaa Luotettava Kumppani -yritysten raportit maksutta palvelun käyttäjien käyttöön. Luotettava Kumppani -palvelu maksaa siellä olevalle yritykselle 100 euroa + ALV vuodessa.
- Asiakkaasi voi myös tarkistaa yrityksen kuulumisen ennakkoperintärekisteriin www.ytj.fi.
- Urakoitsijan kannattaa lähettää laskun liitteenä kuluttajalle valmiiksi esitäytetty kotitalousvähennyskaavake, joka löytyy osoitteesta www.vero.fi/Lomakkeet/Veroilmoituslomakkeet ja [täyttöohjeet/Kotitalousvähennys yritykselle maksetusta työkorvauksesta](#).
- STULn jäsenyrityksiä neuvoo maksutta veroasioissa Tuokko Tilintarkastus Oy. Tarkista aina vähennyskelpoisuus erikseen. Lisätietoja myös Verohallinnon ohjeista www.vero.fi.



Kiitos

30.9.2015

LÖYDÄ SÄHKÖMIES 