

SUOMEN ASIANAJAJAT
FINLANDS ADVOKATER

Asianajotoimintaa koskevia säädöksiä ja ohjeita

B 04.2 Opas asianajopalveluiden etämyynnistä

Hallitus hyväksynyt 3.9.2010, muutettu 12.5.2014.

MIKONKATU 25
MIKAELSGATAN 25
PL 194, FI-00101 HELSINKI
PB 194, FI-00101 HELSINGFORS
INFO@ASIANAJAJAT.FI
INFO@ADVOKATER.FI
+358 (0)9 6866 120
ASIANAJAJAT.FI
ADVOKATER.FI

B 04 ASIANAJOPALVELUISTA ANNETTAVISTA TIEDOISTA

B 04.2 Opas asianajopalveluiden etämyynnistä

1 Johdanto

Kuluttajansuojalain (KSL) 6 luvussa säädetään kulutushyödykkeiden (sis. asianajopalveluiden) etämyynnistä kuluttajille.

Etämyynnillä tarkoitetaan KSL 6 luvun 7 §:n mukaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää asianajopalvelua koskevaa sopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään yhtä tai useampaa etäviestintä. Tällä tarkoitetaan sitä, että sopimus palveluiden tuottamisesta sekä sitä edeltävä markkinointi tapahtuu yhden tai useamman etäviestimen (puhelin, posti, televisio, tietoverkko tai muu väline, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä) välityksellä. Etäviestimeksi tarkoitettuja muita välineitä ovat muun muassa osoitteellinen tai osoitteeton suoramarkkinointikirje, sanoma- tai aikakauslehti, telefaksi, sähköposti ja radio. Etämyyntijärjestelmästä on kyse silloin kun asianajopalvelun harjoittaja on varautunut vastaanottamaan etäviestimellä markkinoitujen tuotteidensa tilauksia etäviestimellä.

Asianajotoimistot käyttävät aikaisempaa enemmän verkkosivuja toimintansa markkinoimiseen. Mikäli kuluttaja-asiakas ottaa asianajajaan yhteyttä esim. verkkosivumarkkinoinnin johdosta, ja sopimus toimeksiannosta tehdään puhelimitse ilman henkilökohtaista kontaktia, saattaa kyse olla KSL 6 luvun 7 §:ssä tarkoitetusta asianajopalvelujen etämyynnistä. Sama koskee myös lehti-ilmoituksen perusteella tehtävää yhteydenottoa, jos sopimus toimeksiannosta tehdään etäviestimen välityksellä ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. (Etämyyntikäsitteen tulkinnasta esim. KKO 2009:90, KRIL 51/36/2007)

Osapuolten on saavutettava yksimielisyys sekä sopimukseen sitoutumisesta että sopimuksen sisällöstä tapaamatta henkilökohtaisesti. Etämyyntiä koskevan lainsäädännön soveltaminen voidaan siten halutessa sulkea pois ilmoittamalla kuluttajalle selkeästi esimerkiksi verkkosivuilla, että toimeksianto syntyy ja toimenpiteet asiassa aloitetaan vasta kun asiakas on käynyt henkilökohtaisesti toimistolla sopimassa toimeksiannosta. Vastaava ilmoitus tulee antaa myös toimeksiantoa koskevassa puhelinkeskustelussa tai kuluttajan lähettämään toimeksiantoa koskevaan sähköpostiin vastatessa. Tällöin on tietenkin huolehdittava siitä, että toimeksianto tehdään myös tosiasiallisesti asiakkaan henkilökohtaisella tapaamisella.

2 Etämyyntiin liittyvä tiedonantovelvollisuus

2.1 Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot (KSL 6 luku 9 §)

Asianajopalveluja antavan on ennen sopimuksen tekemistä annettava kuluttajalle seuraavat tiedot (esimerkiksi esittämällä tiedot verkkosivuillaan, jonne voi esimerkiksi luoda erillisen alasivun ”Etämyynnin ennakkotiedot”):

- asianajopalvelun pääominaisuudet (Sana ”asianajopalvelu” kuvaa palvelun pääominaisuudet riittävästi)

- asianajopalveluja tarjoavan nimi, käyntiosoite, postiosoite, puhelinnumero, faksinumero ja sähköpostiosoite
- osoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa, jos tämä osoite poikkeaa edellä ilmoitetusta osoitteesta
- asianajopalvelun hinnan määräytymisen perusteet (Tässä voidaan viitata verkkosivuilla erikseen olevaan hinnastoon, josta tulee ilmetä kattavasti palkkioiden ja kulujen hinnat ja peruste)
- etäviestimen käytöstä mahdollisesti veloitettavat erilliskulut
- maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot (esimerkiksi viittaus hyvän asianajajatavan noudattamiseen) sekä tarvittaessa asiakasvalituksia koskevat käytännöt
- peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt
- tieto siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään nimenomaisen pyynnön palvelun suorittamisen aloittamisesta ennen peruuttamisajan päättymistä, kuluttajan on maksettava peruuttamistapauksessa peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä tehdystä asianajopalvelusta kohtuullinen korvaus
- toimeksiannon kesto, jos sopimus koskee asianajopalveluiden jatkuvaa tai toistuvaa toimittamista, sekä toimeksiannon päättämistä koskevat ehdot
- kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskesto
- tieto mahdollisuudesta ja tavoista saattaa riita kuluttajariitalautakunnan tai vastaavan elimen käsiteltäväksi

Edellä mainitut tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje on annettava tai asetettava ne kuluttajan saatavalle etäviestimelle soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi ja niiden on oltava helposti luettavassa muodossa. (KSL 6 luku 12 §)

Sähköisesti tehtävällä sopimuksella tarkoitetaan asianajopalvelun tarjoajan ylläpitämällä sähköisellä alustalla esim. internet- tai mobiilisivustolla tehtäviä sopimuksia. Sähköisellä sopimuksella ei tarkoiteta kuluttajan omalla puhelimellaan tai henkilökohtaisella sähköpostillaan tekemiä sopimuksia.

Jos sähköisesti tehtävässä sopimuksessa asetetaan kuluttajalle maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava seuraavat tiedot selkeällä tavalla ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa ja varmistauduttava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuutensa (erillinen tilausvahvistusnäppäin tai vastaava, jossa kuluttaja nimenomaan hyväksyy maksuvelvollisuutensa ja ilmoittaa saaneensa alla mainitut tiedot). Ilmoitettavat tiedot ovat seuraavat:

- asianajopalvelun pääominaisuudet
- asianajopalvelun hinnan määräytymisen perusteet
- toimeksiannon kesto, jos sopimus koskee asianajopalveluiden jatkuvaa tai toistuvaa toimittamista, sekä toimeksiannon päättämistä koskevat ehdot
- kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskesto

Jos kuluttajalta ei ole saatu nimenomaista hyväksyntää, sopimus ei sido kuluttajaa. Kuluttajan on vedottava sopimuksen sitomattomuuteen viimeistään vuoden kuluttua sopimuksen tekemisestä ilmoittamalla sitomattomuudesta asianajopalvelun tarjoajalle. Sopimuksen rauetessa kuluttajan vedottua sen sitomattomuuteen, asianajopalvelun tarjoajan on palautettava saamansa maksusuoritukset viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluessa ilmoituksen tekemisestä.

2.2 Tietojen vahvistamisvelvollisuus (KSL 6 luku 13 §)

Asianajopalveluja tarjoavan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa sopimuksen tekemisestä ja viimeistään ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan. Vahvistus tulee toimittaa kuluttajalle henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että kuluttaja voi tallentaa ja toisintaa tiedot muuttumattomina. Käytännössä tämä edellytys voidaan täyttää lähettämällä kuluttajalle kirjeitse tai sähköpostilla toimeksiantovahvistus. Lisäksi vahvistuksen yhteydessä kuluttajalle on toimitettava peruuttamislomake ja peruuttamisohje.

Toimeksiantovahvistuksen tulee sisältää edellä kohdassa 2.1 mainitut tiedot.

Esimerkki toimeksiantovahvistuksesta on liitteenä 1. (esimerkki koskee tilannetta, jossa ennakkotietoja ei ole annettu ennen sopimuksen tekemistä)

Esimerkki peruuttamislomakkeesta liitteenä 2.

3 Kuluttajan peruuttamisoikeus

KSL 6 luvun 14 §:n mukaan kuluttajalla on oikeus perua toimeksianto ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla asianajopalveluiden tarjoajalle viimeistään 14 päivän kuluttua palvelusopimuksen tekemisestä.

Jos kuluttajalle ei ole annettu ennen sopimuksen tekemistä tietoja peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä, peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua 14 päivän peruuttamisajan päättymisestä. Jos asianajopalveluiden tarjoaja kuitenkin tämän ajanjakson kuluessa korjaa tilanteen ilmoittamalla peruuttamisoikeudesta vaaditulla tavalla, peruuttamisaika päättyy 14 päivän kuluttua siitä päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot.

Jos kuluttajalle on annettu mahdollisuus ilmoittaa peruutuksesta asianajopalveluiden tarjoajan verkkosivuston kautta, sivuston kautta toimitetun peruuttamisilmoituksen saapumisesta on annettava tieto kuluttajalle viipymättä kirjeitse, sähköpostitse tai muulla tavalla, jolla kuluttaja voi tallentaa ja toisintaa peruutuksen saapumisilmoituksen pysyvällä ja muuttumattomalla tavalla.

4 Tiedoksiantovelvollisuuden laiminlyönti

Kuluttajasuojalain 6 luvun 19 §:n mukaan kuluttajalla ei ole maksuvelvollisuutta peruuttamisaikana kokonaan tai osittain suoritetusta palvelusta, jos asianajopalveluiden toimittaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa kuluttajalle tiedon

- peruuttamisoikeudesta ja siihen liittyvistä ehdoista, määräajoista ja menettelystä sekä
- tiedon siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään nimenomaisen pyynnön palvelun suorittamisen aloittamisesta ennen peruuttamisajan päättymistä, kuluttajan on maksettava peruuttamistapauksessa peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä tehdystä asianajopalvelusta kohtuullinen korvaus.

Kuluttajalla ei ole maksuvelvollisuutta myöskään tilanteessa, jossa asianajopalvelun suorittaminen on aloitettu peruuttamisaikana ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä. (Peruuttamisaikana tehtävästä palvelusta on siten saatava kuluttajalta todisteellinen pyyntö.)

5 Tiivistelmä

Etämyynnissä asianajajalla on velvollisuus ennen sopimuksen tekemistä antaa ennakkotietoja. Ennakkotiedot voidaan antaa verkkosivulla tai viittaamalla esimerkiksi lehti-ilmoituksessa tai puhelimessa verkkosivuihin, joista tiedot ovat saatavissa. Muussa tapauksessa kuluttajalle tulee lähettää ennakkotiedot esimerkiksi sähköpostilla tämän ottaessa yhteyttä tai antaa tiedot puhelimessa. Jos ennakkotietoja ei voida antaa, on vastaavat tiedot annettava viimeistään toimeksiantovahvistuksessa.

Etämyyntisopimuksella syntynyt toimeksiantosopimus on vahvistettava siten, että vahvistuksessa on kuluttajansuojalain edellyttämät tiedot. Vahvistamisen yhteydessä kuluttajalle on annettava peruuttamislomake ja peruuttamisohje.

Kuluttajalla on 14 päivän mittainen peruuttamisoikeus. Peruuttamisaika alkaa sopimuksen tekemisestä, jos kuluttajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettu laissa säädetyt ennakkotiedot. Jos ennakkotietoja ei ole ennen sopimuksen tekemistä annettu, peruuttamisaika alkaa siitä, kun kuluttaja on saanut vahvistusilmoituksen.

Peruuttamisaika voi pidentyä 12 kuukaudella tiedoksiantovelvollisuuksien laiminlyöntien vuoksi.

Peruuttamisaikana tehdystä työstä kuluttajalla ei ole maksuvelvollisuutta, jos työn tekeminen on aloitettu ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä. Kuluttajalla ei ole maksuvelvollisuutta kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä aloitetun työn tekemisestä, jos kuluttajalle ei ole annettu tietoja peruuttamisoikeudesta ja velvollisuudesta korvata peruuttamisaikana nimenomaisesta pyynnöstä tehty työ.

Etämyynnin käsitteen ollessa tulkinnanvarainen, on suositeltavaa, että aina kun toimeksiantosopimus tehdään etäviestimien välityksellä, kuluttajalle annetaan toimeksiantovahvistus, joka sisältää kuluttajansuojalaissa edellytetyt tiedot.