

Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi (2005/29)

DIREKTIIVIN TARKOITUS

- Siinä määritellään Euroopan unionissa kielletyt sopimattomat elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien väliset **kaupalliset menettelyt**. Sitä sovelletaan elinkeinonharjoittajan toimeen tai mainitsematta jättämiseen, joka liittyy välittömästi tuotteen myynnin edistämiseen, myymiseen tai toimittamiseen kuluttajille. Direktiivi siis suojaa kuluttajien taloudellisia etuja ennen kuin nämä käyvät kauppaa elinkeinonharjoittajien kanssa, kaupankäynnin aikana sekä kauppatahtuman jälkeen.
- Sillä varmistetaan samanlainen suojan taso kaikille kuluttajille riippumatta osto- tai myyntipaikan sijainnista EU:ssa.

TÄRKEIMMÄT KOHDAT

- Sopimattomia kaupallisia menettelyitä ovat menettelyt
 - jotka ovat huolellisen ammatinharjoittamisen* vaatimusten vastaisia; ja
 - jotka todennäköisesti vääristävät olennaisesti keskivertokuluttajan* taloudellista käyttäytymistä.
- Tietyille väestöryhmille varmistetaan korkeampi suojan taso, koska ne ovat erityisen alttiita tietyille menettelyille tai tuotteelle, tai ikänsä (lapset tai ikääntyneet), herkkäuskoisuutensa taikka henkisen tai fyysisen vammansa vuoksi.
- Direktiivissä määritetään kaksi erityisen sopimattomien menettelyjen luokkaa: **harhaanjohtavat kaupalliset menettelyt** (toimet tai mainitsematta jättäminen) sekä **aggressiiviset kaupalliset menettelyt**.

Harhaanjohtavat kaupalliset menettelyt

Harhaanjohtavat toimet

Kaupallista menettelyä pidetään harhaanjohtavana, jos se sisältää virheellistä tai valheellista tietoa tai tietoa, joka on virheetöntä mutta johtaa keskivertokuluttajaa harhaan ja saa hänet tekemään kaupallisen ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt.

Esimerkkejä tällaisista toimista ovat virheelliset tai petolliset tiedot muun muassa seuraavien seikkojen osalta:

- tuotteen olemassaolo tai sen luonne;
- tuotteen pääominaisuudet (sen saatavuus, edut, riskit, koostumus, maantieteellinen alkuperä tai tulokset, joita sitä käyttämällä odotetaan saavutettavan jne.);
- elinkeinonharjoittajan sitoumusten laajuus (käytännössäännöissä, joita elinkeinonharjoittajat ovat sitoutuneet noudattamaan);
- hinta tai erityinen hintaetu;
- huollon tai korjauksen tarve.

Harhaanjohtavat mainitsematta jättämiset

Harhaanjohtavasta menettelystä on kyse myös, kun jätetään mainitsematta olennaisia tietoja, joita keskivertokuluttaja tarvitsee perustellun kaupallisen ratkaisun tekemiseen tai jos tiedot on annettu epäselvällä, käsittämättömällä tai moniselitteisellä tavalla tai väärään aikaan ja jos ne ovat omiaan saamaan keskivertokuluttajan tekemään ostopäätöksen, jota hän ei muuten olisi tehnyt.

Aggressiiviset kaupalliset menettelyt

- Kuluttajan on voitava tehdä vapaasti kaupalliset ratkaisunsa. Kaupallinen menettely on aggressiivinen ja sopimaton, jos se häirinnän, pakottamisen tai sopimattoman vaikuttamisen* takia merkittävästi vähentää keskivertokuluttajan valinnanvapautta ja saa hänet tekemään sellaisen kaupallisen ratkaisun, johon hän ei muuten olisi päätenyt.
- Kaupallisen menettelyn mahdollisen aggressiivisuuden määrittelyssä on otettava huomioon useita seikkoja:
 - menettelyn luonne, tapahtumapaikka ja kesto;
 - mahdollinen uhkaava tai halventava kielenkäyttö tai käyttäytyminen;

- elinkeinonharjoittajan vaikuttaminen tuotetta koskevaan kuluttajan ratkaisuun käyttämällä seikkoja, jotka ovat niin vakavia (esim. kuolema, vakava sairaus), että ne heikentävät kuluttajan arvostelukykä;
- kuluttajalle asetettavat kohtuuttomat sopimuksen ulkopuoliset ehdot, kun tämä haluaa käyttää sopimukseen sisältyviä oikeuksiaan (kuten päättää sopimuksen tai vaihtaa tuotetta tai elinkeinonharjoittajaa).
- Direktiivin liitteessä I on luettelo 31 kaupallisesta menettelystä, joita pidetään kaikissa olosuhteissa sopimattomina.

Soveltaminen – Arviointi

- Vuonna 2013 [Euroopan komissio](#) julkaisi ensimmäisen [arvion](#) direktiivin soveltamisesta EU-maissa sekä tarkasteli tarvittavia toimia mahdollisimman suuren hyödyn saamiseksi siitä. Se pani merkille, että kansalliset viranomaiset pystyivät hillitsemään monia erilaisia harhaanjohtavia ja aggressiivisia kaupallisia menettelyjä. Direktiivin säädöskehys on osoittautunut tarkoituksenmukaiseksi myös mainontatekniikoiden kanssa samanaikaisesti kehittyvien uusien, verkossa käytävän kaupan käytäntöjen sopivuuden arvioimiseen. Arvioinnissa ilmeni kuitenkin, että kuluttajansuojan korkean tason varmistamiseksi on toteutettava lisätoimia erityisesti valtioiden rajat ylittävällä tasolla.
- Direktiivin soveltamista koskevassa komission [tiedonannossa](#) todettiin, että tiukemmat ja johdonmukaisemmat direktiivin säännösten täytäntöönpanon valvontatoimet ovat tarpeen esimerkiksi matkailun, liikenteen, digitaalisten ja verkkopalvelujen sekä rahoituspalvelujen ja kiinteän omaisuuden aloilla.

Ohjeet ja tietokanta

- Vuonna 2016 komissio julkaisi direktiivin täytäntöönpanoa ja soveltamista koskevat päivitettyt [ohjeet](#). Niissä selvitetään direktiivin avainkäsitteet ja säännöt ja annetaan [Euroopan unionin tuomioistuimen](#) sekä kansallisten tuomioistuinten oikeuskäytäntöön ja hallintoviranomaisten päätöksiin perustuvia käytännön esimerkkejä. Niiden avulla kansallisten viranomaisten on helpompi valvoa direktiivin täytäntöönpanoa ja elinkeinonharjoittajien oikeusvarmuus paranee.
- Komissio on koonnut julkiseen tietokantaan direktiivin täytäntöönpanemiseksi annettua EU-maiden lainsäädäntöä sekä niiden oikeuskäytäntöä, hallintoviranomaisten päätöksiä, viitteitä asiaa koskevaan oikeuskirjallisuuteen ja muuhun asiaa käsittelevään aineistoon. Tällä tavoin EU-maiden päätöksiä ja tuomioita voidaan verrata toisiinsa. Tietokanta on määrää asettaa käyttöön [Euroopan oikeusportaal](#)in kautta vuonna 2017.

MISTÄ ALKAEN DIREKTIIVIÄ SOVELLETAAN?

Sitä on sovellettu 12. joulukuuta 2007 alkaen. EU-maiden oli saatettava se osaksi kansallista lainsäädäntöä 12. kesäkuuta 2007 mennessä.

TAUSTAA

Lisätietoa:

- [Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi](#) Euroopan komission verkkosivustolla.

* KESKEISET TERMIT

Huolellinen ammatinharjoittaminen: sellainen erikoistaidon ja huolellisuuden taso, jota elinkeinonharjoittajan voidaan kohtuudella odottaa osoittavan kuluttajia kohtaan ja joka vastaa rehellistä markkinatapaa ja/tai vilpittömässä mielessä toimimisen yleistä periaatetta elinkeinonharjoittajan toimialalla.

Kuluttaja: henkilö, joka tämän direktiivin alaan kuuluvissa kaupallisissa menettelyissä toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino-, liike-, käsiteollisuus- tai ammattitoimintaansa.

Sopimaton vaikuttaminen: valta-aseman käyttämistä suhteessa kuluttajaan painostamistarkoituksessa, ilman että välttämättä käytettäisiin tai uhattaisiin käyttää fyysistä voimaa, tavalla, joka merkittävästi rajoittaa kuluttajan kykyä tehdä perusteltu ratkaisu.

ASIAKIRJA

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi [2005/29/EY](#), annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja direktiivien 84/450/ETY, 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi) (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22–39)

MUUT ASIAAN LIITTYVÄT ASIAKIRJAT

Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle ja Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin soveltamisesta – Kuluttajansuojan korkean tason saavuttaminen – Luottamuksen rakentaminen sisämarkkinoihin ([COM\(2013\) 138 final](#), 14.3.2013)

Komission kertomus Euroopan parlamentille, neuvostolle ja Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle – ensimmäinen kertomus sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta 11 päivänä toukokuuta 2005 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY soveltamisesta (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi) ([COM\(2013\) 139 final](#), 14.3.2013)

Komission yksiköiden valmisteluasiakirja – Sopimattomista kaupallisista menettelyistä annetun direktiivin 2005/29/EY täytäntöönpanoa ja soveltamista koskevat ohjeet – Liiteasiakirja komission tiedonantoon Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle – Rajat ylittävän verkkokaupan kokonaisvaltainen edistäminen Euroopan kansalaisten ja yritysten hyväksi ([SWD\(2016\) 163 final](#), 25.5.2016).

Tätä sivustoa ylläpitää Euroopan komissio. Sivuston tiedot eivät välttämättä edusta Euroopan komission virallista kantaa. Komissio ei ole vastuussa tiedoista, joita esitetään tai joihin viitataan tällä sivustolla. EU:n sivustoihin sovellettavat tekijänoikeussäännöt löytyvät oikeudellisesta huomautuksesta.

Päivitetty viimeksi: 08/08/2018