

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS
3. osasto
Porkkalankatu 13
00180 Helsinki
Telekopio 010 3644 899
Sähköposti: helsinki.ko@oikeus.fi

LYHENNYSOTE / TUOMIO Nro 24982
Riita-asia

Annettu käräjäoikeuden kansliassa
30.6.2011 09/10810

*Käräjätuomari Ari Wirén
Käräjätuomari Kari Lappi
Käräjätuomari Riitta Savolainen*

Kantaja Directa Oy, Espoo

Vastaaja

Asia Velkomus

Vireille 25.3.2009

SELOSTUS ASIASTA

KANNE

Kannevaatimukset

Directa Oy on vaatinut 25.3.2009 Helsingin käräjäoikeuteen toimitetun, vastaajalle [REDACTED] Oy:lle 7.4.2009 tiedoksi annetun haastehakemuksen nojalla vireille pannussa kanteessaan ja kannetta kehittäessään

1. että Helsingin käräjäoikeus velvoittaa vastaajan [REDACTED] Oy:n suorittamaan Directa Oy:lle eräänntyneen laskun nro 1673641 määrältään 591,04 euroa 16 prosentin vuotuisine viivästyskorkoineen 15.2.2009 lukien, ja

2. että Helsingin käräjäoikeus velvoittaa vastaajan [REDACTED] Oy:n korvaamaan Directa Oy:n oikeudenkäyntikulut asiassa 44.906,06 eurolla korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen kuukauden kulluttua käräjäoikeuden tuomion antamisesta lukien.

=====

KÄRÄJÄOIKEUDEN TUOMION PERUSTELUT

1. Eräiden asiakirjojen huomiotta jättäminen

Käräjäoikeudelle on toimitettu asioissa **09/10806**, **09/10810** ja **09/22458** 23.5.2011, 24.5.2011, 27.5.2011, 30.5.2011 ja 31.5.2011 toimitetun yhteisen pääkäsittelyn jälkeen eräitä asiakirjoja, joista käräjäoikeus ottaa huomioon Directa Oy:n (**jäljempänä Directa**) sähköpostiviestin 31.5.2011 liitteenä toimitetun asian **09/22458** kirjallisen todisteen 1, koska kysymyksessä on ollut aikaisemmin toimitetun kirjallisen todisteen selvän puutteen korjaaminen. Muilta osin käräjäoikeus toteaa, että ei ole olemassa erityistä syytä käräjäoikeudelle toimitetun asiakirja-aineiston huomioon ottamiseen, minkä vuoksi sanottuja asiakirjoja ei oteta huomioon näitä kolmea riita-asiaa ratkaistaessa.

2. Todistustaakasta sopimuksen syntymisen ja sopimuksen sisällön osalta

Käräjäoikeus toteaa, että suomalaisessa siviiliprosessioikeudessa todistustaakka sopimuksen syntymisestä on sillä, joka on vedonnut sopimuksen syntymiseen. Käräjäoikeus viittaa **Jouko Halilan** teoksen **Todistustaakan jaosta. Silmällä pitäen erityisesti varallisuus oikeudellisia oikeussuhteita, Porvoo 1955**, erityisesti **Halilan** teoksen sivuilla 123-125 esitettyyn. Sopimukseen vedonneella riitapuolella on **Halilan** mukaan todistustaakka lähinnä siitä, että kummaltakin taholta on tullut annetuksi *samansisältöiset tahdonilmaisut* (kurssivointi **Halilan** teoksen sivulla 124), katso myös **Hannu Tapani Klami: Todistusratkaisu, Saarijärvi 2000** sivut 101-102. Sopimuksen sisällön osalta **Halilan** teoksen sivulla 177 on todettu, ettei siitä voitane esittää todistustaakan jaossa mitään ehdottoman yleispätevää jakolinjaa.

3. Sopimusten syntyminen puhelinmyynnin yhteydessä; oikeustoimilain 1 luvun säännökset

Oikeustoimilain 1 luvun sopimusmekanismi ja poikkeukset siihen, todistustaakka

Käräjäoikeus toteaa, että nyt käsiteltävänä olevassa Directan ja [REDACTED] Oy:n (jäljempänä [REDACTED]) välisessä riita-asiassa on kysymys elinkeinonharjoittajien välisestä sopimusoikeudellisesta riidasta. Sopimusten syntyminen puhelinmyynnin yhteydessä tapahtuu säännönmukaisesti sekä yrityksen ja kuluttajan välillä että yritysten kesken noudattaen varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain (jäljempänä **oikeustoimilain**) 1 luvun säännösten mukaisesti tarjous - vastaus -mekanismia, josta on säädetty oikeustoimilain 1 §:ssä ja 3 §:ssä. Käräjäoikeus viittaa oikeustoimilain 1 luvun mukaisen sopimusmekanismiin sekä siihen verrattuna poikkeavien sopimusmekanismien osalta esimerkiksi teoksen **T.M. Kivimäki - Matti Ylöstalo: Suomen sopimusoikeuden oppikirja. Yleinen osa. Kolmas, uudistettu painos, Porvoo 1973** sivuilla 265-274 lausuttuun, **Hannu von Hertzenin** teoksen **Sopimusneuvottelut, Vammala 1983** sivuilla 39-55 lausuttuun, teoksen **Kurt Grönfors: Avtalslagen. Under medverkan av Rolf Dotevall. Tredje upplagan, Göteborg 1995** sivuilla 52-70 lausuttuun, **Mika Hemmon** teoksen **Sopimusoikeus I, Toinen uudistettu painos, Jyväskylä 2003** sivuilla 96-115 ja 131-137 lausuttuun sekä teoksen **Janne Kaisto - Frey Nybergh: Pysäköijän maksuvelvollisuudesta. Velvoitteiden synty eräissä arkisissa tilanteissa, Helsinki 2008** sivuilla 7-14 ja 35-46 lausuttuun. Toisin kuin elinkeinonharjoittajien kohdalla, on kuluttajasopimusten osalta nimenomaisesti säädetty kuluttajansuojalain 6 luvun 13 - 20 §:ssä erikseen muun ohella puhelimitse tapahtuvasta etämyynnistä etäviestimiä käyttäen ja siinä noudatettavasta menettelystä. Käräjäoikeus viittaa **Tuula Ämmälän** teoksen **Suomen kuluttajaoikeus. Jyväskylä 2006** sivuilla 204-209 lausuttuun.

Directa on esittänyt kanteessaan väitteen siitä, että Directan palveluksessa olleiden puhelinmyyjien (myyntineuvottelijoiden) ja yhtiön asiakasyritysten edustajien ja elinkeinonharjoittajien välillä käytyjen puhelinkeskustelujen aikana ei olisi syntynyt sitovia sopimuksia, vaan yhtiön palvelusopimusten osalta sopimusmekanismi olisi erilainen kuin se sopimusmekanismi, josta on säädetty oikeustoimilain 1 luvussa. Käräjäoikeus toteaa, että tällaisen esittäjällä Directalla on todistustaakka siitä, että yhtiön ja sen asiakkaiden välisten palvelusopimusten osalta olisi otettu käyttöön toisenlainen sopimusmekanismi kuin oikeustoimilain 1 luvun säännöksin säädelty tavanomainen sopimusten syntymekanismi. Käräjäoikeus toteaa, että todistustaakka noudatettavasta sopimusmekanismista jakautuu samalla tavoin

internetin välityksellä tapahtuvassa kaupassa eli niin sanotussa nettikaupassa, jonka yhteydessä sitova sopimus syntyy tavanomaisesti oikeustoimilain säännösten mukaisesti, ellei muuta ole sovittu. Käräjäoikeus viittaa esimerkiksi **Ari Saarnilehdon** teoksen **Sopimusoikeuden perusteet, Vammala 2002** sivulla 42 lausuttuun.

Arvioitaessa sitä, minkälainen sopimusten syntymekanismi on ollut, on otettava huomioon myös se seikka, että tämän asian asianosaiset Directa ja [REDACTED] eivät ole olleet keskenään sopimussuhteessa ennen kanteessa tarkoitettua väitettyä palvelusopimusta eikä Directan ja [REDACTED] välille ole siten kehittynyt mitään sellaista vakiintunutta sopimuskäytäntöä, jolla voisi olla merkitystä nyt käsiteltävänä olevassa asiassa.

Käräjäoikeus toteaa edelleen, että Directan väitettä sen palvelusopimuksia solmittaessa noudatettavasta sopimusmekanismista ei tue minkään asiassa käräjäoikeudelle esitetyn kirjallisen todisteen sisältö. Directan omissa myyntipuhemalleissa keväältä 2007, erityisesti niin sanotussa "mantrassa", joka kunkin Directan myyjän on tullut toistaa myyntipuhelun lopuksi Directan asiakkaalle, on korostettu sitä, että puhelinkeskustelun aikana on solmittu sopimus. Directan asiakkaille lähetetyissä laskuissa on myös sopimuksen alkamisajankohdaksi merkitty myyntipuhelun ajankohta ja laskutuskausi on merkitty laskuissa alkavaksi myyntipuhelun ajankohdasta.

Lisäksi asiassa on henkilötodistelun avulla selvitetty se, ettei myyntipuhelun jälkeen samana tai seuraavana päivänä soitettujen laadunvalvontapuheluiden tarkoituksena ole ollut enää myydä Directan palveluita asiakkaille, vaan varmistautua siitä, että myyntipuhelun aikana on solmittu sitova sopimus Directan ja sen asiakkaan välille. Mikäli laadunvalvontapuhelun kuluessa on käynyt ilmi epäselvyyksiä sopimuksen syntymisen suhteen, on kyseisen asiakkaan laskutus pantu jäihin odottamaan sitä, että puhelinmyyjä selvittäisi esitetyn reklamaation. Käräjäoikeus viittaa tältä osin erityisesti todistajien Katja Susanna Rantilän ja Kimmo Kullervo Mannisen kertomuksiin käräjäoikeudessa. Todistaja Rantilän kertomuksen asiassa on selvitetty se, että laadunvalvontapuhelut ovat olleet hyvin lyhyitä, noin 1-2 minuutin pituisia. Tätä kertomusta on pidettävä uskottavana myös sen perusteella, että Directa oli saanut vuonna 2007 kaikkiaan 19.200 asiakasta. Tuohon aikaan Kimmo Manninen oli soittanut kaikki Directan laadunvalvontapuhelut. **Directan kirjallinen todiste K7** ja Kimmo Mannisen kertomus eivät käräjäoikeuden käsityksen mukaan yhdessäkään tarkasteltuina osoita sitä, että sopimusta olisi syntynyt Directan ja [REDACTED] välillä.

Näillä perusteilla käräjäoikeus toteaa, että Directan asiassa esittämä väite sopimusten syntymisajankohdasta ja syntymekanismista ei pidä paikkaansa. Tästä seuraa se, että ellei sopimusta ole selvitetty syntyneen myyntipuhelun kuluessa, ei ole olemassa sitovaa sopimusta Directan ja sen asiakkaan välillä, ellei näytetä toteen sitä, että joku Directan asiakkaista on myöhemmin muulla tavoin nimenomaisesti sitoutunut Directan hänelle/sille tarjoamaan palvelusopimukseen.

Directan asiakkaille lähetetyn muun asiakirja-aineiston merkitys

Käräjäoikeus toteaa, että sopimusoikeudessamme yleinen periaate on se, ettei kukaan tule sidotuksi sopimussuhteeseen sillä perusteella, että hänelle lähetetään aineistoa, jota hän ei ole koskaan tilannut. Käräjäoikeus viittaa tältä osin esimerkiksi teoksen **Kivimäki - Ylöstalo** sivuilla 268-269 lausuttuun ja sivun 269 alaviitteeseen 4. Tilaamatta toimitettuja tuotteita ei tarvitse maksaa,

palauttaa tai edes säilyttää. Tällaisen esimerkiksi postitse tulleen aineiston voi sen vastaanottanut milloin tahansa heittää roskiin tai jättää hyllylle lojumaan ilman, että hänellä on velvollisuutta perehtyä hänelle toimitettuun aineistoon. Tällaista negatiivisen sopimussidonnaisuuden aikaansaamiseen pyrkimistä on pidetty sopimattomana sopimusoikeudessamme **Oikeustoimilakitoimikunnan mietinnössä** (komiteanmietintö 1990:20). Käräjäoikeus viittaa komiteanmietinnön sivuilla 269-273 esitettyyn. Komiteanmietinnössä sivuilla 272 ja 285 esitetyn oikeustoimilain 8 b §:n 3 momentin säännös on koskenut esimerkiksi poikkeuksellisen arvokasta omaisuutta. Tämänkään säännöksen nojalla vastaanottaja ei olisi tullut sidotuksi sopimusoikeudellisesti suorituksen johdosta, mutta säännöksessä ehdotettiin asetettavaksi erehdyksessä vastaanotetun tavaran osalta huolenpitovelvollisuus.

Toisin kuin elinkeinonharjoittajien kohdalla, on kuluttajasopimusten osalta tätä sopimusoikeudellista periaatetta vastaava säännös 1.3.2001 voimaan tullut kuluttajansuojalain 2 luvun 2 a §:ssä (sellaisena kuin se on laissa 1072/2000). Kulutushyödykkeiden markkinoinnissa ei saa tarjota kulutushyödykkeitä toimittamalla niitä kuluttajille ilman nimenomaista tilausta ja edellyttämällä kuluttajalta maksua, hyödykkeen palauttamista tai säilyttämistä taikka muuta toimenpidettä. Käräjäoikeus viittaa **Ämmälän** teoksen sivuilla 98-99 lausuttuun.

Sopimusta ei voi syntyä tällaisen ilman edeltävää tilausta lähetetyn aineiston perusteella siinäkään tapauksessa, että aineistossa itsessään olisi määritelty jokin reklamaatio- tai huomautusaika, jonka mukaisesti oikeus peruuttaa sopimus tai ilmoittaa siitä, että sopimussuhdetta ei ole olemassa, olisi sanotun aineiston itsensä perusteella menetetty. Käräjäoikeus viittaa myös **Jan Hellnerin** teoksen **Kommersiell avtalsrätt. Tredje upplagan, Stockholm 1989** sivulla 27 lausuttuun sekä teoksen **Kaisto - Nybergh** sivuilla 108-114 lausuttuun.

Tämän sopimusoikeudessamme noudatettavan periaatteen mukaisesti käräjäoikeus toteaa, että Directan [REDACTED] lähettämällä niin sanotulla tilauspaketilla (lasku, tilausvahvistus, mainoksia) ei ole ollut mitään itsenäistä oikeudellista merkitystä asiassa. Tilauspaketin vastaanottaminen tai reklamoimatta jättäminen eivät ole voineet synnyttää sopimussuhdetta asianosaisten välillä, ellei sopimusta ole syntynyt jo aikaisemmin [REDACTED] edustajan [REDACTED] ja Directan myyntineuvottelijan Hanna Salon välisen puhelinkeskustelun kuluessa, koska [REDACTED] ei ole asiassa esitetyn selvityksen perusteella itse lähettänyt sanotun tilauspaketin johdosta Directalle mitään tilausvahvistusta tai Directan tarjouksen hyväksymisen sisältävää asiakirjaa eikä hänen ole myöskään osoitettu suullisesti solmineen sopimusta muiden Directan palveluksessa olleiden henkilöiden kanssa käytyjen puhelinkeskustelujen kuluessa. Directan väittämää sopimussuhdetta ei ole myöskään voinut synnyttää se [REDACTED] edustajan [REDACTED] kertomuksesta ilmenevä, että [REDACTED] oli maksanut tilauspaketin mukana tulleen laskun (59 euroa + arvonlisävero) Directalle. [REDACTED] on kertonut tämän maksun tapahtuneen erehdyksestä sen vuoksi, että hän oli maksanut yhtiön kirjanpitoon kuuluvia muita laskuja samalla kertaa. Tätä kertomusta käräjäoikeus pitää uskottavana ottaen huomioon laskun maksuajankohta 14.1.2008.

Näin ollen ne myyntipuhelun jälkeiset tapahtumat, joihin Directa on vedonnut nyt käsiteltävässä Directan ja [REDACTED] välisessä riita-asiassa, ovat merkityksettömiä väitetyn sopimussuhteen syntymisen kannalta eivätkä ne ole voineet sitoa [REDACTED] minkäänlaiseen sopimussuhteeseen Directan kanssa.

4. Myyntipuhelusta, [REDACTED] sitoutumisesta väitettyyn sopimussuhteeseen sekä hakusanojen laatimisesta asiassa esitetty selvitys

Käräjäoikeus toteaa, ettei asiassa ole kuultu todistajana sitä henkilöä, Hanna Saloa, jonka Directa on kanteessaan kertonut neuvotelleen puhelinkeskustelun aikana [REDACTED] edustajan [REDACTED] kanssa. Asiassa on kuultu henkilökohtaisesti todistelutarkoituksessa vastaajan edustajaa [REDACTED] jonka kertomuksen ja jonka myöhempiä puhelinkeskusteluja koskevan selvityksen perusteella asiassa on käräjäoikeuden käsityksen mukaan luotettavasti näytetty toteen se, että [REDACTED] ei ole solminut Directan myyntineuvottelijan Hanna Salon kanssa käydyin puhelinkeskustelun aikana Directan [REDACTED] tarjoamaa, kanteessa kerrottua palvelusopimusta. [REDACTED] kertomuksesta käräjäoikeudessa käy ilmi, että Directa oli lähettänyt [REDACTED] avauspaketin. [REDACTED] oli ihmetellyt asiaa, mutta hän oli maksanut avauspaketin yhteydessä tulleen laskun epähuomiossa muiden kirjanpitoon kuuluvien laskujen kanssa 14.1.2008.

Asiassa ei ole esitetty selvitystä siitä, että [REDACTED] olisi käyttänyt Directan palveluita miltään osin ennen tai jälkeen sen ajankohdan kun yhtiön edustaja [REDACTED] on Directan myyntineuvottelijan Hanna Salon kanssa marraskuussa 2007 käymänsä puhelinkeskustelun perusteella kertomuksensa mukaan jäänyt siihen käsitykseen, että mitään sopimussuhdetta ei ollut olemassa.

Asiassa on jäänyt luotettavasti selvittämättä, kuka on kirjoittanut [REDACTED] asiakaskorttiin ne hakusanat, jotka sanottuun asiakaskorttiin on merkitty. [REDACTED] kertomuksen sisältö sekä [REDACTED] esiintymistapa huomioon ottaen on syytä epäillä, että Directan myyntineuvottelija on oma-aloitteisesti kirjoittanut asiakaskorttiin ainakin suuren osan niistä hakusanoista, joihin osuneiden Internet-hakuosumien perusteella sittemmin [REDACTED] lähetetty, kanteessa tarkoitettu lasku on syntynyt.

5. Johtopäätökset sopimussuhteen olemassaolosta Directan ja [REDACTED] välillä asiassa

Käräjäoikeus toteaa, ettei asiassa ole vastoin [REDACTED] edustajan [REDACTED] kertomusta esitetty luotettavaa selvitystä siitä, että vastaaja [REDACTED] olisi solminut Directan kanssa Directan vastaajayhtiölle tarjoamaa palvelusopimusta. Directan kanne on siten hylättävä kokonaisuudessaan perusteettomana. Käräjäoikeuden ei asian näin ollen ole tarpeen antaa tässä asiassa lausuntoa siitä, mikä olisi ollut Directan ja [REDACTED] välisen mahdollisen sopimussuhteen sisältö eikä myöskään niistä seikoista, ovatko väitettyä sopimusta rasittaneet jotkut oikeustoimilain 3 luvussa säädetyt pätemättömyysperusteet, onko Directan yleisten sopimusehtojen kohdan 8.2 sopimusehto tullut [REDACTED] sitovaksi tai onko palvelusopimusta soviteltava oikeustoimilain 36 §:n säännöksen nojalla.

6. Oikeudenkäyntikulujen korvausvelvollisuus

Vastaaja [REDACTED] voittaa asian kokonaisuudessaan. Oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 1 §:n ja 21 luvun 8 §:n nojalla kantaja Directa on velvollinen korvaamaan vastaajayhtiön tarpeelliseksi katsotut, kohtuulliset oikeudenkäyntikulut asiassa. Käräjäoikeus toteaa, että vastaajan oikeudenkäyntikuluvaatimuksessa palkkion määrä ajalta 20.4.2009 - 31.5.2011 on 77.135 euroa ja kulujen määrä yhteensä 1.390,77 euroa.

MUUTOKSENHAKU

Annettiin kansliassa ja annettiin oikeudenkäymiskaaren 25 luvussa säädetyt muutoksenhakuohjeet, jotka liitettiin lukukappaleeseen käräjäoikeuden kansliassa sekä asiamiehille välittömästi tuomion antamisen jälkeen sähköpostitse lähetettyihin tuomion kappaleisiin.

Ari Wirén
käräjätuomari