



sähköpostilla vahvistanut saaneensa kyseisen sopimusvahvistuksen ja solmineensa sopimuksen kantajan kanssa.

Kantaja oli sopimuksen mukaan sitoutunut rekisteröimään vastaajan ilmoittamat tiedot tietokantaansa ja kantajan tarjoamiin hakemistopalveluihin sekä luovuttamaan kyseisiä tietoja edelleen hakemistojen käyttäjille. Vastaaja oli sen sijaan sitoutunut suorittamaan kantajalle rekisteröintimaksun ja jälkikäteen 12 kuukauden pituisen laskutuskauden aikana kertyneiden hakuosumien perusteella määräytyvät laskut. Vastaaja oli päivittänyt mediatietojaan 5.5.2008 ja ilmoittanut yrityksen osoitteeksi [REDACTED] Kantaja oli 5.5.2008 lähettänyt vastaajalle laskun, tilausvahvistuksen, rekisteriönnön ja sopimukseen sovellettavat yleiset sopimusehdot. Palvelun hinnan määräytymistä ja hakuosumia koskevat tiedot oli korostetusti selvitetty vastaajalle vielä rekisteröintilaskun etusivulla. Lisäksi vastaaja on hänelle annettun, palvelun kuukausittaisesta enimmäishinnoittelua koskevan etukäteistiedon perusteella voinut varmuudella selvittää laskutuskauden hakuosumiin perustuvan laskun enimmäishinnan ennen lopullista sitoutumista sopimukseen. Vastaaja oli maksanut palvelun rekisteröintiä koskevan laskun 1.7.2008, mutta irtisanonut sopimuksen 9.7.2008, jolloin se oli sopimusehtojen mukaisesti päättynyt 30.4.2009. [REDACTED] oli 24.9.2008 lunastanut kantajan asiakaspalvelusta asiakasetulahjansa. Vastaaja ei kuitenkaan ollut maksanut sopimuskauden 30.4.2008 - 30.4.2009 aikaisista palveluista kertynyttä laskua. Vastaaja oli 3.7.2009 reklamoinut hakuosumiin perustuvasta laskusta ja kiistänyt sen laskutusperusteen. Vastaaja ei ollut muutoin reklamoinut laskusta ennen 26.6.2009.

Kantaja oli itse tehnyt osan haastehakemuksen laatimiseksi tarvittavasta työstä muun muassa koonnut asiakirjoja, kuunnellut nauhoituksia ja purkanut niitä sekä muokannut haastehakemusta. Kantajan asianosaiskuluvaatimus muodostui neljästä tehdystä tunnista (150 euroa/h). Veloitus vastasi kantajan asiakaspalvelun hinnaston mukaista tuntiveloitusta.

## **VASTAUS Vaatimukset**

[REDACTED] toiminimen [REDACTED] haltijana on kiistänyt kanteen perusteeltaan ja määrältään ja vaatinut, että Directa Oy velvoitetaan korvaamaan

- hänelle oikeudenkäyntikuluina oikeusaputoimiston omavastuuosuus 290 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkeineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä,

- Suomen valtiolle Järvenpään oikeusaputoimistolle menevänä palkkiona 330 euroa korkolain 4 §:n 1 § momentin mukaisine viivästyskorkeineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä, sekä

- asianosaiskuluina 800 euroa ja todistajanpalkkiona 300 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkeineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä.

## Perusteet

Directa Oy:stä oli soitetu [REDACTED] 30.4.2008. Puhelussa myyjä oli tarjonnut [REDACTED] yritykselle numero- ja hakupalvelua, jonka laskutus oli perustunut asiakkaiden todellisiin yritykseen tekemiin yhteydenottoihin. Koska [REDACTED] oli tarkoitus avata kampaamoliike uudessa osoitteessa Lapinlahdenkadulla vasta 16.5.2008, hän ei ollut ollut halukas avaamaan mitään palvelua ennen tuota päivää. Uudella liikkeellä ei myöskään ollut vielä puhelinnumeroa eikä internet-sivuja. [REDACTED] oli ilmoittanut myyjälle, ettei mitään postia kannattanut lähettää uuteen osoitteeseen ennen 16.5.2008.

Kesäkuun lopussa 2008 [REDACTED] oli saanut Directa Oy:ltä 17.6.2008 päivätyt, avausmaksuun liittyvän maksuhuomautuksen, rekisteriotteen ja palvelusopimuksen ehdot. Koska laskun eräpäivä oli ollut 1.7.2008 ja siinä oli uhattu perintätoimilla, [REDACTED] oli maksanut laskun eräpäivänä. Huomautuslaskussa ei ollut viitattu alkuperäisen laskun numeroon, päiväykseen eikä eräpäivään, eikä [REDACTED] ollut saanut sitä missään vaiheessa.

[REDACTED] oli 9.7.2008 soittanut Directa Oy:hyn ja ilmoittanut, ettei puhelimesta tarjottu palvelu ollut ollut sopimusehtojen mukainen. [REDACTED] oli irtisanonut palvelun päättymään välittömästi. Sopimuksen ehdot olivat olleet ristiriitaiset siltä osin kuin niissä oli puhuttu sekä toistaiseksi voimassa olevasta sopimuksesta että 12 kuukauden pituisesta laskutuskaudesta. Toukokuussa 2009 [REDACTED] oli saanut laskutuskautta 30.4.2008 - 30.4.2009 koskevan laskun. Tämän jälkeen [REDACTED] oli reklamoinut laskusta kantajalle useita kertoja vuosien 2008 - 2010 aikana. [REDACTED] ei ollut maksanut laskua, koska puhelimesta oli annettu harhaanjohtavaa tietoa sopimuksen sisällöstä. Lisäksi sopimusehtoja oli muutettu 21.7.2008 ilmoittamatta siitä vastaajalle. Palvelusopimusta ei ollut syntynyt sillä perusteella, että kantaja oli vastoin vastaajan kehotusta ilmeisesti lähettänyt sopimusasiakirjoja [REDACTED] liikkeen tulevaan osoitteeseen.

Asianosaiskulut olivat aiheutuneet asiakirjojen kokoamisesta ja muutoin asian selvittämisestä johtuneesta menetetyistä työajasta ja syntyneistä puhelinkuluista. [REDACTED] oli itse laatinut vastauksen asiassa sekä koonnut kirjalliset todisteet.

## RIIDATTOMAT SEIKAT

- Laskujen lähettämisaikajankohdat
- Vastaaja on maksanut rekisteröintimaksun 1.7.2008
- Vastaaja on reklamoinut sopimuksesta sähköpostitse ensimmäisen kerran 9.7.2008
- Sopimukseen sovelletaan 1.2.2008 päivätyjä kantajan toimitusehtoja
- Sopimusehdot ovat muuttuneet sopimuskauden aikana ja tulleet voimaan vasta irtisanomisen jälkeen

**RIITAISET SEIKAT**

- Sopimuksen syntyminen 30.4.2008 puhelinkeskustelun seurauksena
- Sopimusneuvotteluiden sisältö; minkä sisältöisenä suullinen sopimus syntyi
- Alkuperäisen sopimusmateriaalin vastaanottamisen ajankohta
- Vedotun sopimuksen tosiasiallinen sisältö ja ehtojen sitovuus
- Reklamaatiovelvollisuus ja sen toteutuminen ajoissa
- Hakuosumiin perustuvan laskutuksen oikeellisuus
- Sopimusehtojen yllättävyys ja ankaruus
- Liiketoiminnan käynnistyminen [REDACTED] tiloissa

**LUETTELO TODISTEISTA****Kantajan kirjalliset todisteet**

- K1. Lasku nro 1599921 5.5.2008 liitteinen  
Teema: sopimuksen syntyminen, hinnan määräytyminen, saatavan peruste, riittävien tietojen antaminen vastaajalle
- K2. Maksuhuomautus lasku nro 1618945 17.6.2008 liitteinen  
Teema: asiakkaan reklamaatiovelvollisuus, sovellettavat sopimusehdot
- K3. Lasku nro 1736405 4.5.2008 liitteinen  
Teema: saatavan peruste ja määrä, palvelun hintavertailu, hakuosumien kertyminen
- K4. Huomautuslasku nro 1758292 9.6.2009  
Teema: huomautuskulu
- K5. Sopimusvahvistus 30.4.2008  
Teema: sopimuksen syntyminen
- K6. Mediatietojen päivityslomake 5.5.2008  
Teema: vastaajan ilmoittama osoite
- K7. Tuloste YTJ-tietopalvelun yrityshausta  
Teema: [REDACTED] -nimisen yrityksen käyntiosoite 16.4.2008
- K8. Fonectan sopimusehdot 16.9.2010  
Teema: alalla tavanomainen sopimuksentekomenettely
- K9. Eniro.fi:n tilausvahvistus 28.5.2009 ja sopimusehdot  
Teema: alalla tavanomainen sopimuksentekomenettely
- K10. Hakuosumapohjaisen hinnoittelumallin arviointiraportti 20.9.2009  
**(salainen)**  
Teema: palvelun hinnoittelun perusteet asianmukaiset ja yksinkertaiset, ei yllättäviä tai ankaria ehtoja
- K11. Quentinelin laatima raportti 12.1.2009 **(salainen)**  
Teema: kantajan yrityshakujärjestelmän toimivuus ja laskutuksen paikkansa pitävyys
- K12. Vastaajan sähköposti 9.7.2008  
Teema: sopimuksen syntyminen, sopimusvahvistuksen vastaanottaminen

**Vastaajan kirjalliset todisteet**

- V1. YTJ-tietopalvelun kopio [REDACTED]

- Teema: toiminimen muutos kaupparekisterissä 25.4.2008
- V2. Albertinkadun liiketilan vuokrasopimus ja irtisanomisilmoitus  
Teema: toiminnan jatkuminen [REDACTED] 30.04.2008 - 30.05.2008, vastaaja ei ollut hyväksynyt sopimusta
- V3. Maksuhuomautus 17.06.2008  
Teema: ensimmäinen kantajalta saatu lasku, vastaaja ei ollut hyväksynyt sopimusta
- V4. [REDACTED] liiketilan vuokrasopimus  
Teema: toiminnan alkaminen, vastaaja ei ollut hyväksynyt sopimusta
- V5. Direktan 4.5.2009 päivämät asiakirjat  
Teema: vastaajan reklamaation syyt, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V6. Maksuhuomautus 9.6.2009  
Teema: reklamaation syy, vastaaja ei ollut sitoutunut sopimukseen, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V7. Sähköpostiviestit 24.6. - 1.7.2009  
Teema: vastaaja ei ollut hyväksynyt sopimusta, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V8. Sähköposti 6.7.2009  
Teema: perusteeton laskutus, sopimusta ei ollut syntynyt, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V9. Sähköpostit 6.7.19.7.2009  
Teema: Teema: perusteeton laskutus, sopimusta ei ollut syntynyt, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V10. Sähköpostit 6.7.1.10.2009  
Teema: perusteeton laskutus, sopimusta ei ollut syntynyt, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V11. Muistiinpano 21.9.2009  
Teema: vastaajan reklamointi sopimuksesta ja laskusta
- V12. Maksuhuomautus 9.6.2009  
Teema: reklamaation syy
- V13. Sähköpostit 8.5. - 10.5. 2010  
Teema: perusteeton laskutus, sopimusta ei ollut syntynyt, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V14. [REDACTED] -osoitteen hakuosumaraportit  
Teema: liikkeellä ei nettisivuja, perusteeton laskutus
- V15. PRH:n 2.5.2008 päivätty lähetys  
Teema: [REDACTED] liiketoiminta ei alkanut, vastaajalla ei syytä hyväksyä sopimusta
- V16. Kopiot ajanvarauskirjasta toukokuulta 2008  
Teema: uuden liiketoiminnan käynnistämisen vaiheet, vastaaja ei ollut hyväksynyt sopimusta
- V17. Lasku 5.5.2008 liitteineen  
Teema: alkuperäinen lasku, sopimusehdot, sopimus ei vastannut suullisesti ilmoitettua
- V18. Elisa Oyj:n ilmoitus 18.4.2011  
Teema: liikkeellä ei internet-sivuja, liiketoiminta ei alkanut, vastaajalla ei syytä hyväksyä sopimusta

Ei henkilötodistelua.

### Vastaajan henkilötodistelu

1. [REDACTED] todistelutarkoituksessa
2. [REDACTED], todistaja

### Kantajan nimeämä muu oikeudenkäyntiaineisto

- Päijät-Hämeen kärjäoikeuden tuomio 7.12.2010
- Pirkanmaan kärjäoikeuden tuomiot 21.12.2010 ja 2.2.2011
- Pohjanmaan kärjäoikeuden tuomio 25.2.2011
- Varsinais-Suomen kärjäoikeuden tuomio 24.3.2011

### KÄRÄJÄOIKEUDEN RATKAISUN PERUSTELUT

#### Henkilötodistelu

[REDACTED] on kertonut kärjäoikeudessa todistelutarkoituksessa kuultuna, että Directa Oy:n miesmyyjä oli soittanut 30.4.2008 ja kysynyt, oliko kantajayhtiön 020300200-numeropalvelu hänelle tuttu. [REDACTED] ei ollut tuntenut kyseistä palvelua, mutta hän oli kirjoittanut ylös myyjän palvelusta antamia tietoja. Mies oli edelleen tiedustellut, oliko [REDACTED] liike [REDACTED] Helsingissä. [REDACTED] oli ilmoittanut, ettei liiketoimintaa ollut vielä aloitettu kyseissä osoitteessa, vaan että hän toimi edelleen [REDACTED]. Puhelinmyyjä oli kysynyt, millaisia palveluja [REDACTED] uudessa liikkeessä tulisi olemaan, ja [REDACTED] oli selittänyt tulevia palveluitaan. Myyjä oli kertonut Directa Oy:n palvelusta, jonka tilaajana [REDACTED] voisi olla varma siitä, että asiakkaan ottaessa yhteyttä kantajan hakupalveluun ja tiedustellessa kampaamoliikettä [REDACTED], Directasta annettaisiin asiakkaalle juuri [REDACTED] yrityksen yhteystiedot, mistä seuraisi varma asiakaskontakti. Näin ollen [REDACTED] maksaisi vain näistä varmoista yhteydenotoista 0,29 euroa/kontakti. [REDACTED] mielestä palvelu kuulosti hyvältä. Hän oli kuitenkin ilmoittanut moneen otteeseen, ettei vastaajayritys vielä toiminut [REDACTED]. Avajaiset oli ollut tarkoitus pitää vasta 16.5.2008 ja työt aloittaa 19.5.2008. Myyjä oli luvannut laittaa sähköpostia asiasta ja sähköpostissa olisi linkki, jonka kautta [REDACTED] voisi muokata yrityksensä tietoja ja lisätä hakusanoja. [REDACTED] oli ilmoittanut puhelinmyyjälle, ettei yrityksen vielä kannattanut ottaa kyseistä palvelua, koska puhelinlinjaakaan ei ollut avattu. [REDACTED] oli lisäksi halunnut ensin keskustella palvelusta yhtiökumppaninsa [REDACTED] kanssa. Puhelinmyyjä oli vielä kertonut, että lasku, tilausvahvistus ja sopimusehdot tulisivat myöhemmin postitse. [REDACTED] oli nimenomaan korostanut, ettei mitään postia kannattanut lähettää ennen avajaispäivää 16.5.2008. Puhelinmyyjä oli sanonut, että asia oli selvä.

Directa oli kuitenkin ennen 5.5.2008 lähettänyt [REDACTED] sähköpostia linkeineen. [REDACTED] oli muuttanut yrityksensä tietoja vapaasta

hakutekstistä mutta ei yrityksensä tulevia osoitetietoja. Myöhemmin [REDACTED] saamasta rekisteriotteesta oli kuitenkin havaittavissa, että Directa oli itse rekisteröinyt vastaajayhtiön tietoja.

Puhelimessa ei ollut keskusteltu siitä, milloin sopimus alkaisi. [REDACTED] oli odottanut postitse tulevaa laskua, tilausvahvistusta ja sopimusehtoja, jotta hän voisi rauhassa katsoa, vastasiko palvelu sitä, mitä hänelle oli myyty. Myyjä oli puhelimessa lisäksi ilmoittanut, että sopimus tulisi olemaan voimassa toistaiseksi ja että Directalta soitettaisiin vielä varmistussoitto ennen palvelun avaamista. [REDACTED] ei ollut kuitenkaan koskaan saanut luvattuja asiakirjoja tai yhteydenottoa.

Kesäkuun loppupuolella, ehkä juhannuksen jälkeen [REDACTED] oli saanut maksuhuomautuksen, joka oli ollut ensimmäinen Directalta tullut postilähetys. Maksuhuomautuksessa ei ollut ollut mitään viittausta alkuperäiseen laskuun tai sen eräpäivään. [REDACTED] oli maksanut laskun, koska hän ei ollut halunnut laskun siirtyvän perintätoimiston perittäväksi. [REDACTED] oli lisäksi edelleen ollut siinä käsityksessä, että kysymys oli samasta palvelusta, josta puhelimessa oli keskusteltu. [REDACTED] oli kuitenkin alkanut vaivata se, mihin alkuperäinen lasku oli joutunut, minkä vuoksi hän oli soittanut Directan asiakaspalveluun 1., 2. tai 3. heinäkuuta. [REDACTED] oli samassa yhteydessä myös tutustunut rekisteriotteen tietoihin ja lukenut sopimusehdot, jolloin hänelle oli selvinnyt, ettei palvelu vastannut sitä, mitä hänelle oli puhelimessa myyty. Hän oli sen vuoksi lähettänyt Directalle sähköpostin 9.7.2008 ja halunnut irti koko sopimuksesta, koska puhelimessa 30.4.2008 ei ollut annettu tarpeeksi selkeää kuvaa palvelusta. [REDACTED] ei ollut esimerkiksi kerrottu siitä, että sopimus oli syntynyt jo puhelinkeskustelun perusteella tai että palvelu oli perustunut 12 kuukauden laskutuskauteen. Sopimus ei siten ollutkaan voimassa toistaiseksi, kuten puhelimessa oli ilmoitettu. [REDACTED] oli sen sijaan pakotettu ottamaan kyseisen palvelun seuraavaksi vuodeksi, eikä hän voinut mitenkään ennakoida, millaisen laskun hän hakuosumien perusteella saisi vuoden kuluttua. Hänelle ei myöskään ollut kerrottu 40 euron kattohinnasta.

Kun [REDACTED] oli halunnut eroon sopimuksesta, Directa oli ilmoittanut, ettei sopimusta voinut irtisanoa, sillä se oli syntynyt 30.4.2008. [REDACTED] oli kiistänyt tämän. Directa oli tehnyt virheen siinä, että se oli lähettänyt vastaajayhtiölle laskun ja sopimusehdot liian aikaisin. Posti ei ollut toimittanut näitä asiakirjoja vastaajayhtiölle [REDACTED], koska yritys ei ollut vielä toiminut kyseisessä osoitteessa. Directan kirje oli mahdollisesti palautunut takaisin lähettäjälle. [REDACTED] oli olettanut tulevansa sidotuksi sopimukseen vasta siinä vaiheessa, kun hän saisi postitse laskun, tilausvahvistuksen ja sopimusehdot ja hän olisi maksanut laskun. Lisäksi [REDACTED] oli odottanut Directalta myös myyjän lupaamaa puhelinsoittoa.

Koska sopimus oli Directan ilmoituksen mukaan syntynyt jo 30.4.2008, siitä olisi päässyt eroon ainoastaan liiketoiminnan lopettamisella, mistä olisi pitänyt lähettää jokin selvitys Directalle. [REDACTED] oli mielestään

reagoi asiassa varsin nopeasti, koska hän ei ollut odottanut laskutuskauden loppuun. [REDACTED] oli aluksi käsittänyt, että palvelussa oli ollut kyse asiakkaan Directan numeropalveluun puhelimitse tekemästä tiedustelusta. Saatuaan Directan hakuosumiin perustuvan, koko laskutuskauden laskun [REDACTED] oli tietoliikenneyhteyden ylläpitäjän antamien tietojen pohjalta tutkinut Directan kautta yrityksen internet-sivuille tulleiden yhteydenottojen määrää. Näitä ns. varmoja, laskutuksessa hyväksyttäviä kontakteja oli ollut yhteensä 120. Directan selvityksen mukaan hakuosumien syntyminen oli ollut huipussaan touko-kesäkuussa 2008, minkä jälkeen määrät olivat pudonneet. Directan hakuosumia koskevat raportit eivät olleet perustuneet varmoihin kontakteihin, eikä Directa ollut koskaan antanut selvitystä sen numeropalveluun soitetuista yhteydenotoista. Directa ei ollut koskaan selvittänyt [REDACTED] tarkasti, mistä hakuosumapohjainen laskutus oli koostunut. Directa oli ilmoittanut, ettei sillä ollut velvollisuutta esittää tällaista selvitystä. [REDACTED] oli pyynnöstä saanut nähtäväksi alkuperäisen laskun, tilausvahvistuksen ja sopimusehdot vasta kesällä 2009.

[REDACTED] mukaan puhelinkeskustelun perusteella oli jäänyt epäselväksi, milloin sopimus alkaisi, milloin yrityksen tiedot julkaistaisiin, kuinka kauan sopimus olisi voimassa, miten palvelu olisi mahdollista irtisanoa tai purkaa. Kaikki tärkeät seikat ja kokonaisuus olivat jääneet epäselviksi. [REDACTED] oli käsittänyt, että hän maksaisi avausmaksun ohella vain varmoista ja kantajan esittämistä raporteista ilmenevistä kontakteista 29 senttiä/kontakti ja että laskut tulisivat olemaan vain muutamia kymmeniä euroja eikä lähemmäs 600 euroa vuodessa. [REDACTED] ei olisi lainkaan ollut kiinnostunut kyseisestä palvelusta, jos hänelle olisi heti kerrottu sen todellinen hinta. Lisäksi Directan myyjä oli painottanut, että laskutus perustuisi vain [REDACTED] yrityksen tietojen luovuttamiseen. Myyjä ei ollut maininnut sitä, että hakulistaukseen tulisi lukuisia muitakin firmoja ja niiden yhteystietoja.

[REDACTED] oli reklamoinut maksuhuomautuksesta kohtuullisessa ajassa ensin puhelimitse mahdollisesti 1.7.2008 ja sen jälkeen sähköpostitse 9.7.2008 ja useita kertoja tämän jälkeen. Directa ei ollut koskaan millään tavalla kommentoinut sitä, miksi [REDACTED] yritykselle oli vastoin tämän pyyntöä lähetetty postia ennen 16.5.2008. [REDACTED] ei ollut katsonut sitoutuneensa mihinkään sopimukseen vielä 30.4.2008. Hän oli sen sijaan olettanut, että sopimuksesta saattoi irtisanoutua vielä sopimusasiakirjojen saapumisen ja jopa laskun maksamisen jälkeen, mikäli hän reklamoisi sopimuksesta ajoissa. Hän oli halunnut purkaa koko sopimuksen, koska se ei ollut vastannut puhelimesta myytyä. Directa oli kuitenkin ilmoittanut, ettei laskun maksamisella ja irtisanomisella ollut enää merkitystä, koska sopimus oli astunut voimaan 30.4.2008. [REDACTED] oli yrittänyt sopia asiaa kantajan kanssa luopumalla vaatimasta takaisin rekisteröintimaksua. Hän oli halunnut vain, ettei hänelle tule vuoden kuluttua minkäänlaista laskua. Sovintoneuvottelut eivät olleet johtaneet mihinkään, koska Directa oli vain vedonnut 30.4.2008 syntyneeseen sopimukseen.

Todistaja [REDACTED] on kertonut, että todistaja ja [REDACTED] olivat yhteisesti omistaneet kampaamoliikkeen [REDACTED] 16.5.2008 lähtien. Virallinen toiminnan aloittamispäivä oli ollut kuitenkin vasta 1.6.2008. Tosin [REDACTED] oli edellisen omistajan suostumuksella aloittanut työt uudessa osoitteessa jo 16.5.2008. Yrityksen mainonnasta oli tarkoitus päättää yhdessä. Tämä perustui yhtiökumppaneiden suulliseen sopimukseen. [REDACTED] oli heti vapun jälkeen kertonut [REDACTED], että Directa Oy oli ottanut yhteyttä [REDACTED] ja tarjonnut tiettyä palvelua. [REDACTED] oli sopinut Directan kanssa, että yhtiö lähettää avausmaksua koskevan laskun ja sopimuspaperit, jonka jälkeen yhtiökumppaneilla olisi kahdeksan päivää aikaa lukea paperit ja päättää, haluavatko he ottaa palvelun vai eivät. [REDACTED] ei ollut halunnut ottaa mitään palvelua ilman, että kumpikin yhtiökumppani oli nähnyt sopimuspaperit ja -ehdot. [REDACTED] oli pyytänyt Directaa lähettämään sopimuspaperit vasta 16.5.2008 jälkeen. Liike oli avattu 16.5.2008, jota ennen yrityksellä ei ollut ollut minkäänlaista liiketoimintaa. Koska puhelinyhteys aukesi vasta noin pari viikkoa liikkeen avaamisen jälkeen kesäkuun puolella, liikkeessä sitä ennen käyneet asiakkaat olivat olleet ns. vanhoja asiakkaita.

Kesäkuussa [REDACTED] ja [REDACTED] olivat kummastelleet sitä, ettei Directa ollut vielä lähettänyt luvattua avausmaksulaskua. [REDACTED] oli kysynyt [REDACTED], oliko palvelu nyt auki. [REDACTED] oli [REDACTED] muistaman mukaan soittanut Directaan ja kysynyt sopimusasiakirjoista. Kantaja oli ilmoittanut, että asiakirjat olisi lähetetty [REDACTED] 5.5.2008. [REDACTED] oli todennut tähän, ettei se voinut olla mahdollista, koska hän oli pyytänyt lähettämään ne vasta 16.5.2008 jälkeen. Pian tämän jälkeen tuli muistutuslasku sopimusehtoineen. [REDACTED] mukaan posti ei mahdollisesti ollut toimittanut ensimmäistä kirjettä perille, koska yritys ei ollut ennen 16.5.2008 vielä toiminut mainitussa osoitteessa. Huomautuslaskun ja sopimusehtojen saavuttua [REDACTED] ja [REDACTED] olivat lukeneet sopimusehdot läpi ja todenneet, että ehdot olivat hyvin ristiriitaiset ja ettei palvelu ollut sama kuin mitä [REDACTED] oli puhelimesta myyty. Tämän vuoksi [REDACTED] ja [REDACTED] eivät olleet halunneet ottaa kyseistä palvelua, ja [REDACTED] oli ottanut yhteyttä Directaan ja yrittänyt irtisanoa sopimuksen. Directa oli kuitenkin ilmoittanut, että irtisanomiselle varattu kahdeksan päivän aika oli kulunut umpeen eikä palvelua ollut mahdollista enää irtisanoa. Palvelua oli myyty [REDACTED] siten, että yritystä veloitettaisiin pienellä summalla ainoastaan silloin, kun asiakas sai juuri [REDACTED] ja [REDACTED] yrityksen tiedot. Todellisuudessa kyse olikin palvelusta, jossa veloitettiin vastaajayritystä silloin, kun asiakas haki mitä tahansa yritystä samalta toimialalta tai edes mitä tahansa osaa ennalta valituista hakusanoista.

### **Sovellettavat säännökset ja näyttötaakka**

Asiassa on kyse kahden elinkeinonharjoittajan välille, puhelinkeskustelun perusteella syntyneeksi väitetystä palvelusopimuksesta. Kantaja on vedonnut sopimuksen syntymisen osalta etämyynnissä noudatettaviin

periaatteisiin täsmentämättä niitä kuitenkin erikseen. Etämyyntiä koskevat erityissäännökset ovat kuluttajasuojalain 6 luvussa, ja ne koskevat siten ainoastaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä sopimussuhdetta. Etämyyntiä koskevat säännökset on laadittu erityisesti kuluttajan etujen suojaamiseksi siten, että säännöksillä asetetaan erityisiä velvoitteita elinkeinonharjoittajalle.

Käräjäoikeus toteaa, että tässä tapauksessa etämyyntiin viittaa lähinnä sopimusneuvotteluiden käyminen puhelimitse, sopimusmateriaalin lähettäminen vastapuolelle vasta myöhemmin ja tälle varattu reklamaatioaika. Kahden elinkeinonharjoittajan väliseen, etämyynnin välityksellä syntyneeseen sopimukseen on sovellettava varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain sopimuksen syntyyn liittyviä säännöksiä.

Varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain 1 §:n mukaan sopimus syntyy silloin, kun sopimuksen tekemistä koskevaan tarjoukseen on annettu hyväksyvä vastaus. Saman lain 3 §:n mukaan suullisesti tehtyyn tarjoukseen on, jos se hyväksytään, heti annettava vastaus, ellei ole varattu aikaa sen antamiseen; jos vastausta ei anneta heti, katsotaan tarjous hylätyksi. Edelleen sopimusoikeudessa lähtökohtana on, että se joka vetoaa suullisesti syntyneeseen sopimukseen, on näytettävä väitteensä toteen.

Näin ollen näyttötaakka sopimuksen syntymisestä 30.4.2008 puhelinkeskustelun seurauksena ja Directa Oy:n esittämän sisältöisenä on kantajalla.

## Näytön arviointi ja johtopäätökset

### Riidattomat seikat

Asiassa on riidatonta, että Directa Oy:n puhelinmyyjä on soittanut 30.4.2008 [REDACTED] ja tarjonnut yritystietojen hakupalvelua [REDACTED] -nimisen yrityksen käyttöön. Palveluun on sovellettu Directa Oy:n 1.2.2008 yksipuolisesti laatimia vakioehtoja. Puhelussa on keskusteltu ainakin siitä, että aloitusmaksun ohella palvelun yksikköhinta olisi 0,29 senttiä. Lisäksi Directa Oy on luvannut lähettää [REDACTED] palvelua koskevan ensimmäisen laskun, tilausvahvistuksen ja sopimusehdot. Jo samana päivänä [REDACTED] on saanut sähköpostisopimusvahvistukseksi nimetyn asiakirjan. [REDACTED] on mainitussa sähköpostissa olleen linkin kautta 5.5.2008 muokannut yrityksensä hakutietoja. Samana päivänä kello 21:00 on Directa Oy laskutuksessa tulostettu rekisteröintimaksuun liittyvä lasku. Kesäkuussa [REDACTED] on saanut rekisteröintimaksua koskevan maksuhuomautuksen, rekisteriotteen ja sopimusehdot. [REDACTED] on maksanut laskun 1.7.2008 ja peruuttanut tilauksensa sähköpostitse 9.7.2008.

### Sopimuksen syntyminen 30.4.2008

Kantaja on vedonnut kanteensa tueksi 30.4.2008 syntyneeseen sopimukseen, johon liittyvät Directa Oy:n yksipuolisesti laatimat

vakioehtoiset sopimusehdot, tilausvahvistus ja rekisteröintimaksua koskeva lasku on ollut tarkoitus lähettää vastaajalle myöhemmin. Kantajan ja vastaajan näkemykset sopimuksen syntymisestä ja voimaantulon ajankohdasta ovat olleet ristiriitaiset.

Kantaja ei ole nimennyt asiassa henkilötodistelua tai puhelinkeskustelusta laadittua tallennetta, vaan se on katsonut, että kirjalliset, sopimuksen syntyyn liittyvät asiakirjat osoittavat riittävän luotettavasti sopimuksen syntymisen 30.4.2008 kantajan esittämän sisältöisenä.

Kantajan todisteista K1-K6 ilmenevät vedotun sopimuksen syntymiseen liittyneet asiakirjat ja sovellettavat sopimusehdot. Maksuhuomautuksen liitteenä olevien Directa Oy 1.2.2008 päiväämien palvelusopimuksen ehtojen (K2) 2.1 kohdassa todetaan, että mikäli asiakas on tilannut rekisteröitymisen yhtiön toteuttaman puhelinmyynnin kautta, syntyy sopimus asiakkaan tilattua suullisesti rekisteröitymisen puhelimitse. Ehtojen 2.2 kohdassa todetaan, että kaikki reklamaatiot koskien sopimuksen syntyä on toimitettava 7 päivän sisällä tilausvahvistuksen/rekisteriotteen ja laskun vastaanottamisesta kirjallisesti yhtiölle. Mikäli asiakas ei ota yhteyttä yhtiöön yllä mainitun ajan kuluessa, katsotaan sopimussuhde syntyneeksi. Todisteesta K5 ilmenee kantajan sähköpostitse 30.4.2008 lähettämä, sähköpostisopimusvahvistukseksi nimetty asiakirja, jossa on kehoitettu tarkistamaan hakutietojen oikeellisuus ja kuittamaan se viestin lopussa olevan "Vahvistan tietojen oikeellisuuden" -linkin kautta. Kyseiseen viestiin ei ole liittynyt reklamaatiovelvollisuutta tai sen laiminlyönnistä johtuvia seuraamuksia. Viestissä ei myöskään ole nimenomaisesti vahvistettu sopimuksen syntymistä vaan ainoastaan mediatietojen rekisteröinti. Kantajan todisteesta K12 ilmenee, että [REDACTED] on myöntänyt puhelinkeskustelun perusteella tulleen 30.4.2008 sidotuksi suulliseen sopimukseen.

[REDACTED] on kiistänyt sen, että sopimus olisi syntynyt kantajan esittämän sisältöisenä kyseisenä päivänä. [REDACTED] mukaan puhelinkeskustelussa ei ole tullut esille se, milloin sopimus on tullut voimaan, eikä hän ole antanut lopullista hyväksyvää vastausta kantajan tarjouksen suhteen. Kantajan todisteen K12 osalta vastaajapuolelta on katsottu, että [REDACTED] on käsittänyt tehneensä suullisen sopimuksen siitä, että hän vasta sopimusasiakirjat saatuaan ja niihin perehdyttyään mahdollisesti tulee hyväksymään puhelimesta esitetyn sisältöisen sopimuksen. Syynä tähän ollut yritystoiminnan käynnistyminen uudessa osoitteessa vasta 16.5.2008, tietoliikenneyhteyksien puuttuminen ja tarve keskustella palvelusta myös yhtiökumppani [REDACTED] kanssa. Lisäksi hän on kieltänyt kantajaa lähettämästä mitään asiakirjoja [REDACTED] osoitteeseen ennen 16.5.2008. [REDACTED] käsityksen mukaan sopimuksen on pitänyt tulla voimaan vasta, kun hän on edellä mainitun päivämäärän jälkeen saanut avauslaskun, tilausvahvistuksen ja sopimusehdot sekä maksanut ensimmäisen laskun ja kun Directasta on soitettu hänelle ns. varmistussoitto. [REDACTED] on katsonut, että hänellä on

tämän jälkeen ollut kahdeksan päivää aikaa reklamoida sopimuksesta. [REDACTED] ei kuitenkaan ole saanut mainittuja asiakirjoja eikä häneen ole otettu yhteyttä luvattulla tavalla ennen maksuhuomautuksen saapumista kesäkuun lopussa. Kantajan todisteesta K12 ilmenee, että 17.6.2008 päivätty muistutus on saapunut [REDACTED] juhannuksen jälkeisellä viikolla eli 23.6. - 27.6.2008 välisenä aikana.

[REDACTED] on kertonut tapahtumista varsin yhdenmukaisesti [REDACTED] kanssa. Myös [REDACTED] käsityksen mukaan Directan on pitänyt ensin lähettää avausmaksua koskeva lasku ja sopimuspaperit, jonka jälkeen yhtiökumppaneilla on ollut kahdeksan päivää aikaa lukea paperit ja päättää, haluavatko he ottaa palvelun. [REDACTED] ja [REDACTED] välisen suullisen sopimuksen mukaan kaikki yrityksen mainontaan liittyvät päätökset on tehty yhdessä eikä palvelua ole ollut tarkoitus ottaa ilman, että kumpikin yhtiökumppani on nähnyt sopimuspaperit. Myös [REDACTED] kertomuksen mukaan [REDACTED] on pyytänyt Directaa lähettämään sopimuspaperit yritykselle vasta 16.5.2008 jälkeen. Koska avausmaksulaskua ei ole tullut vielä kesäkuussakaan, [REDACTED] on kysynyt [REDACTED], onko palvelu avattu. [REDACTED] mukaan kantaja on ilmoittanut, että asiakirjat olisi lähetetty [REDACTED] 5.5.2008, mikä on ollut vastoin [REDACTED] nimenomaista kieltoa.

[REDACTED] ja [REDACTED] kertomukset sopimuskentekomenettelystä ovat olleet samansuuntaiset ja johdonmukaiset. Kertomusten perusteella on todettavissa, ettei yrityksellä ole ennen 16.5.2008 ollut liiketoimintaa tai tietoliikenneyhteyksiä [REDACTED] osoitteessa. Tätä puoltavat myös vastaajan kirjalliset todisteet vuokrasuhteen alkamisajankohdasta, joka on ollut 1.6.2008 (V4), ja Elisa Oyj:n ilmoitus tietoliikenneyhteyksien avaamisesta vasta 26.5.2008 (V18). Lisäksi on johdonmukaista, että yhtiökumppanina myös [REDACTED] on täytynyt varata mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin ennen sopimukseen sitoutumista.

[REDACTED] ja [REDACTED] kertomuksia tukevat myös vastaajan todisteiksi V7-V10 ja V13 nimeämät, Directa Oy:n asiakaspalveluun lähetetyt sähköpostiviestit, joista ilmenee selvästi se, miten [REDACTED] on käsittänyt sopimuskentekomenettelyn etenevän, miten hän on kieltänyt postin lähettämisen [REDACTED] osoitteeseen ennen 16.5.2008 ja miten hän ei ole saanut luvattuja sopimusasiakirjoja ennen maksuhuomautuksen saapumista eikä hänelle ole siten varattu luvattua reklamaatioaikaa ja mahdollisuutta vielä kieltäytyä Directa Oy:n tarjoamasta palvelusta.

Käräjäoikeus toteaa, ettei asiassa ole kantajan puolelta tai muutoinkaan tullut esille seikkoja, joiden perusteella [REDACTED] ja [REDACTED] kertomusta olisi syytä epäillä. Directa Oy ei ole kiistänyt tai ainakaan pystynyt osoittamaan vääriksi kertomuksista ja vastaajan kirjallisista todisteista ilmeneviä seikkoja. Kantajan todisteet K5-K7 [REDACTED] yrityksen osoitteeksi ilmoittamasta katuosoitteesta eivät osoita, että toiminta olisi tosiasiallisesti käynnistynyt [REDACTED] osoitteessa jo 30.4.2008 tai sitä aikaisemmin.

Asiassa saadun selvityksen perusteella käräjäoikeus katsoo näytetyksi, ettei [REDACTED] ole sovitulla tavalla saanut kantajan todisteena K1 olevaa ja 5.5.2008 lähetyksi väitettyä alkuperäistä laskua, tilausvahvistusta eikä sopimusehtoja. Vaikka kyseinen lasku on tulostettu Directa Oy:n järjestelmästä 5.5.2008 kello 21:00, tämä ei osoita, että se olisi lähetetty [REDACTED] tai että hän olisi sen saanut. Directa Oy ei ole esittänyt mitään selvitystä siitä, miksi vastoin [REDACTED] nimenomaista kieltoa postia on mahdollisesti lähetetty [REDACTED] osoitteeseen ennen 16.5.2008. Asiassa on jäänyt epäselväksi se, mitä kyseiselle lähetykselle on tapahtunut tai onko sitä tosiasiallisesti koskaan lähetetty. Käräjäoikeus katsoo, että lähettäessään postia vastoin [REDACTED] nimenomaista ilmoitusta uuden liiketilan osoitteeseen tai jättäessään sen kokonaan lähettämättä, Directa Oy on kantanut riskin siitä, ettei vastaajalla ole ollut käytettävissään kaikkea sitä sopimusmateriaalia, jota tämä on kantajan tarjoaman sopimuksen lopulliseksi hyväksymiseksi voinut edellyttää.

Directa Oy ei ole tässä tapauksessa ja vastoin [REDACTED] kiistämistä kyennyt osoittamaan, että vastaajalle olisi varattu palvelusopimuksen ehtojen 2.2 kohdassakin mainitut seitsemän päivää aikaa tutustua sopimusehtoihin ja reklamoida niistä ja että kantajan vetoaman kaltainen sopimus olisi siten puhelimesta ilmoitettua ja vakioehtoistakin ilmenevää sopimuskäytäntöä noudattaen yksiselitteisesti ja vastaajan hyväksymällä tavalla syntynyt ja tullut voimaan 30.4.2008. Näin ollen [REDACTED] toiminimen [REDACTED] haltijana on katsottava sitoutuneen korkeintaan siihen, mistä puhelinkeskustelussa on suullisesti sovittu, eli mahdollisesti hyväksymään myyjän tarjoaman sisältöinen palvelusopimus aikaisintaan 16.5.2008. Tähän viittaa myös kantajan todisteesta K12 ilmenevä [REDACTED] toteamus yritystietojen rekisteröintiä koskevan suullisen sopimuksen tekemisestä.

#### Vakioehtojen tuleminen sopimuksen osaksi

Directa Oy on vedonnut saatavan perimisen tueksi sen 1.2.2008 yksipuolisesti laatimiin palvelusopimuksen ehtoihin.

Vakiintuneen käytännön mukaan sidonnaisuus nyt puheena olevan kaltaisiin, yksipuolisesti laadittuihin sopimusehtoihin voi perustua muun muassa vastapuolen nimenomaiseen tahdonilmaisuuksiin siten, että sillä osapuolella, joka ei ole osallistunut ehtojen laatimiseen, on ollut mahdollisuus tutustua niihin ennen sopimukseen sitoutumista (Wilhelmsson, Vakiosopimus ja kohtuuttomat sopimusehdot, 2008, s.74; Hemmo, Sopimusoikeuden oppikirja, 2008 s. 96). Asiassa saadun selvityksen perusteella on ilmeistä, ettei sopimusehtoja ole reklamaatioajan pituutta lukuunottamatta juurikaan käyty läpi puhelimesta, vaan ne on ainoastaan luvattu lähettää [REDACTED]. [REDACTED] ei ole siten voinut tutustua mainittuihin ehtoihin ennen sitä hetkeä, jolloin sopimus on kantajan näkemyksen mukaan syntynyt, eivätkä ne siten ole tulleet suullisen sopimuksen osaksi.

Sidonnaisuus ehtoihin voi myös syntyä sillä perusteella, että vastaaja on laiminlyönyt reklamaation (Wilhelmsson, s 81). Esimerkiksi vahvistuskirjeen yhteydessä annetut vakioehdot, jossa vahvistetaan puhelimitse solmitun sopimuksen synty, lähtökohtaisesti sitovat vastapuolta, jos tämä ei reklamoi ajoissa tai kohtuullisessa ajassa. Siinä määrin kuin vahvistuskirjeen tai muun vastaavan asiakirjan voidaan katsoa sisältävän muutoksen aikaisempaan yhteisymmärrykseen, ei reklamaation laiminlyönti kuitenkaan lähtökohtaisesti aiheuta suoraan sidonnaisuutta sopimusehtoihin (Wilhelmsson, s. 84-85). Edellä mainituin perustein asiassa ei myöskään ole kysymys sopimussidonnaisuuden syntymisestä reklamaation laiminlyönnin perusteella, koska [REDACTED] suullisestikin luvatus reklamaatioajan ei voida katsoa tässä tapauksessa kantajan oman menettelyn seurauksena edes alkaneen.

Näillä perusteilla käräjäoikeus katsoo, etteivät Directa Oy:n 1.2.2008 päivämäärät palvelusopimuksen ehdot ole tulleet osaksi edes [REDACTED] suullisesti solmimaa sopimusta, eikä kantaja siten voi vedota niihin laskusaatavansa perimiseksi.

#### Tahdonmuodostuksessa olleiden puutteiden korjaantuminen

Directa Oy on sopimussitovuuden syntymisen tueksi vedonnut myös siihen, että [REDACTED] on 30.4.2008 saamansa sähköpostisopimusvahvistuksen perusteella 5.5.2008 muokannut yrityksensä mediatietoja ja että hän on 1.7.2008 maksanut rekisteröintiä koskevan maksuhuomautuksen ja vasta tämän jälkeen 3.7.2008 suullisesti ja 9.7.2008 kirjallisesti reklamoinut sopimusehdoista.

[REDACTED] on myöntänyt muokanneensa yrityksensä mediatietoja mutta olettanut edelleen tulevansa sidotuksi sopimukseen vasta siinä vaiheessa, kun hän saa postitse laskun, tilausvahvistuksen ja sopimusehdot ja hän maksaa laskun. Lisäksi [REDACTED] on odottanut Directalta myyjän lupaamaa puhelinsoittoa. Hän on kertonut saaneensa 17.6.2008 päivätyn maksuhuomautuksen kesäkuussa 2008 juhannuksen jälkeisellä viikolla. Tämä ilmenee myös kantajan todisteeksi nimeämästä [REDACTED] 9.7.2008 laatimasta sähköpostiviestistä (K12). Maksuhuomautuksen liitteenä on ollut rekisteriote ja palvelusopimuksen ehdot. Perintätoimet välttääkseen [REDACTED] on 1.7.2008 maksanut rekisteröintiä koskevan maksuhuomautuksen sen eräpäivänä. Tämän jälkeen [REDACTED] on heinäkuun alussa reklamoinut sopimuksesta ensin puhelimitse ja sen jälkeen 9.7.2008 sähköpostitse.

#### *Mediatietojen muokkaaminen*

Todisteesta K5 ilmenee kantajan sähköpostitse 30.4.2008 lähettämä, sähköpostisopimusvahvistukseksi nimetty asiakirja, jossa on kehoitettu tarkistamaan hakutietojen oikeellisuus ja kuittamaan se viestin lopussa olevan "Vahvistan tietojen oikeellisuuden" -linkin kautta. Kyseiseen viestiin ei ole liittynyt reklamaatiovelvollisuutta tai sen laiminlyönnistä johtuvia seuraamuksia. Viestissä ei myöskään ole nimenomaisesti

vahvistettu sopimuksen syntymistä vaan ainoastaan mediatietojen rekisteröinti.

Käräjäoikeus katsoo, ettei [REDACTED] ole vastoin omaa käsitystään ja puhelimesta sovittua voinut tulla sidotuksi sopimukseen pelkästään sillä perusteella, että hän on 5.5.2008 muokannut yrityksensä mediatietoja. Sähköpostisopimusvahvistuksessa ei ole tosiasiaa ollut kyse sopimuksen vaan hakutietojen vahvistamisesta. [REDACTED] ei siten ole hyväksynyt itse sopimusta vielä tässä vaiheessa, vaan hänellä on ollut perusteltu syy uskoa, että kyseessä on suullisesti sovittuun sopimukseen tekomenettelyyn kuuluva viesti ja että sopimussidonnaisuus syntyy vasta myöhemmässä vaiheessa. Directa Oy ei ole [REDACTED] kiistäessä asian kyennyt osoittamaan, että sopimussidonnaisuus olisi syntynyt hakutietojen muokkaamisen perusteella.

#### *Maksuhuomautuksen maksaminen*

Tahdonmuodostuksen puutteellisuus ei myöskään ole korjaantunut sillä, että [REDACTED] on perintätoimet välttääkseen 1.7.2008 maksanut maksuhuomautuksen. Koska maksuhuomautuksen lähettäminen on jo vahvasti viitannut sopimussidonnaisuuden syntyyn, käräjäoikeus katsoo, ettei pelkästään maksuhuomautuksen lähettämällä sekä sen maksamisella ole suullisesti sovitusta ja [REDACTED] käsityksestä poiketen ja luvatus reklamaatioajan kustannuksella voitu saada aikaan kantajan väittämää sopimussidonnaisuutta.

Asiassa todisteena olevaan huomautuslaskuun (K2) ei ole sisältynyt minkäänlaista reklamaatiovelvollisuutta eikä edes sopimusehtojen mukaan palvelusta ole enää tässä vaiheessa ollut mahdollista irtautua. Sopimusehdoista ilmenevän seitsemän päivän reklamaatioajan ei ole katsottava koskeneen maksuhuomautusta, eikä sopimussidonnaisuuden syntymistä ole muutoinkaan näissä ehdoissa sidottu rekisteröintimaksun tai sitä koskevan maksuhuomautuksen maksamiseen. Directa Oy ei siten ole [REDACTED] kiistäessä asian kyennyt osoittamaan, että sopimussidonnaisuus olisi syntynyt pelkästään maksuhuomautuksen maksamisella.

#### *Reklamaatio kesällä 2008*

Asiassa on riidatonta, että [REDACTED] on soittanut Directa Oy:hyn välittömästi maksuhuomautuksen maksamisen jälkeen. Kantajan mukaan tämä on tapahtunut 3.7.2008 eli noin viikon kuluessa laskun saapumisesta. Kantajan todisteena K12 olevasta, [REDACTED] 9.7.2008 laatimasta sähköpostiviestistä ilmenee, että [REDACTED] on tuolloin halunnut peruuttaa tilaamansa palvelun.

Käräjäoikeus katsoo, että koska Directa Oy ei ole kyennyt osoittamaan, että sen vetoaman kaltainen sopimus olisi ilmoitettua tai [REDACTED] käsittämää menettelyä noudattaen syntynyt missään vaiheessa, kantaja ei voi vedota sopimuksen sitovuuteen. Myöskään vedotut vakioehdot eivät ole tulleet sopimuksen osaksi vain sillä perusteella, että [REDACTED] on saanut ne vasta maksuhuomautuksen yhteydessä ja kantajan

yksipuolisesti toteaman sopimussidonnaisuuden syntymisen jälkeen. Koska maksuhuomautukseen ei osapuolten välisen sopimuksen nojalla ole liitetty minkäänlaista reklamaatiovelvollisuutta ja koska [REDACTED] on joka tapauksessa kohtuullisessa ajassa eli noin viikon kuluessa sopimuksen tosiasiallisesta sisällöstä tiedon saatuaan ensin puhelimitse ja sitten kirjallisesti halunnut peruuttaa tilaamansa palvelun, [REDACTED] ei ole tälläkään perusteella tullut sidotuksi sopimukseen eikä hän toiminimen haltijana ole velvollinen maksamaan laskuun nro 1736404 perustuvaa saatavaa.

#### Yhteenveto

Koska Directa Oy ei edellä mainituilla perusteilla ole kyennyt osoittamaan, että [REDACTED] olisi missään vaiheessa antanut hyväksymisensä asiassa vedotun kaltaiselle sopimukselle tai sovellettaville vakioehdoille tai että [REDACTED] tahdonmuodostuksessa oleva puute olisi myöhemmin hänen menettelynsä tai laiminlyöntinsä seurauksena korjaantunut, Directa Oy ei voi vedota nyt puheena olevaan sopimukseen, palvelusopimuksensa ehtoihin eikä siten laskuun nro 1736404 perustuvaan saatavaansa. [REDACTED] on toiminimen [REDACTED] haltijana voinut tulla sidotuksi korkeintaan siihen, mitä puhelimitse on suullisesti sovittu. Joka tapauksessa [REDACTED] on kesäkuun lopussa 2008 ollut mahdollisuus hyväksyä sopimus ja sen ehdot yritystään sitoviksi. Näin ei ole kuitenkaan tapahtunut, koska [REDACTED] on katsonut, etteivät kirjalliset sopimusehdot ole vastanneet suullisesti sopimuksesta annettuja tietoja. Koska [REDACTED] on reklamoinut asiasta kohtuulliseksi katsottavan ajan kuluessa ja halunnut peruuttaa tilatun palvelun, ei sopimus ole tullut hänen yritystään sitovaksi.

Koska käräjäoikeus on perustanut ratkaisunsa edellä mainittuihin seikkoihin, asiassa ei ole tarpeen ottaa kantaa siihen, millainen Directa Oy:n puhelimesta tarjoama palvelu on sisällöltään ollut tai millaiseksi se olisi tosiasiallisesti muodostunut. Samoin ei ole tarpeen ottaa kantaa yksittäisten sopimusehtojen mahdolliseen yllättävyyteen ja ankaruuteen tai laskutuksen oikeellisuuteen.

Directa Oy:n kanne on näin ollen hylättävä.

#### Oikeudenkäyntikulut- ja asianosaiskulut

Directa Oy on hävinnyt asian, ja se on siten oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 1 §:n nojalla velvollinen korvaamaan vastapuolensa tarpeellisista toimenpiteistä johtuneet, kohtuulliset oikeudenkäyntikulut. Kantajalla ei ole ollut huomautettavaa vastaajan oikeudenkäynti- tai asianosaiskulujen määrästä eikä todistajanpalkkion osalta, minkä vuoksi käräjäoikeus hyväksyy [REDACTED] esittämät määrät vaaditun suuruisina.

Kantaja saa pitää omat oikeudenkäynti- ja asianosaiskulunsa vahinkonaan.

#### Tuomiolauselma

Directa Oy:n kanne hylätään.

Directa Oy veloitetaan korvaamaan

- [REDACTED] toiminimen [REDACTED] haltijana asiassa aiheutuneina kohtuullisina oikeudenkäyntikuluina 290 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen 27.6.2011 lukien ja

- asianosaiskuluina 800 euroa ja todistajanpalkkiona 300 euroa eli yhteensä 1.200 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen 27.6.2011 lukien sekä

- Suomen valtiolle Järvenpään oikeusaputoimistolle maksettavana korvauksena 330 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen 27.6.2011 lukien. Oikeusaputoimisto huolehtii itse valtiolle tulevan korvauksen perimisestä.

#### **MUUTOKSENHAKU**

Tähän tuomioon saa hakea muutosta valittamalla siitä Helsingin hovioikeuteen. Asianosaisen, joka tahtoo valittaa, on ilmoitettava kuitenkin tyytymättömyyttä viimeistään perjantaina 3.6.2011.

käräjätuomari

Mitja Korjakoff

Käräjäoikeuden ratkaisuun tyytymätön voi hakea siihen muutosta hovioikeudelta tai ennakkopäätösvalituksella korkeimmalta oikeudelta.

Muutoksenhakumenettelyyn kuuluvat:

- tyytymättömyyden ilmoittaminen ja
- valittaminen.

Ennakkopäätösvalituksen tekeminen edellyttää lisäksi valitusluvan pyytämistä korkeimmalta oikeudelta. Jos valituslupaa ei myönnetä, käräjäoikeuden ratkaisu jää pysyväksi.

### Tyytymättömyyden ilmoittaminen

Käräjäoikeuden ratkaisuun on ilmoitettava tyytymättömyyttä **viikon kuluessa ratkaisun julistamisesta tai antamisesta**, toisin sanoen viimeistään seuraavalla viikolla ratkaisun julistamis- tai antamispäivää vastaavana viikonpäivänä. Ilmoitus on tehtävä suullisesti tai kirjallisesti asian ratkaisseelle käräjäoikeudelle tai tämän käräjäoikeuden kansliaan sen aukioloaikana.

Kanslian osoite ja aukioloaika ovat:

Helsingin käräjäoikeus  
Porkkalankatu 13, PL 650  
00181 Helsinki

telekopio: 010 36 44271  
sähköposti: helsinki.ko@oikeus.fi

aukioloaika: 8.00 - 16.15

Ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse taikka telekopiona tai sähköpostina. Ilmoituksen lähettäminen tapahtuu lähettäjän vastuulla. Jos tyytymättömyyden ilmoitus myöhästyy, puhevalta on menetetty. Kirjeessä on mainittava lähettäjän postiosoite.

Vangittu tai vankeusrangaistusta tai muutorangaistusta suorittava henkilö saa rikosasiassa ilmoittaa tyytymättömyyttä myös vankilan johtajalle. Jos tyytymättömyyden ilmoittamisen määräaika päättyy tällaisen henkilön ollessa oikeudenkäynnin tai vanginkuljetuksen vuoksi rangaistuslaitoksen ulkopuolella, hän saa ilmoittaa tyytymättömyyttä vankilaan saapumisen jälkeisenä päivänä.

Sotilasoikeudenkäyntiasioissa saadaan tyytymättömyys alioikeuden päätökseen ilmoittaa myös sen perusyksikön päällikölle tai sen joukko-osaston komentajalle, jossa tyytymättömyyden ilmoittaja on. Päävartiossa tai muuten sotilasviranomaisen valvonnan alaisena oleva saa tehdä tyytymättömyyden ilmoituksensa päävartion tai vastaavan päällikölle.

Tyytymättömyyden ilmoitus saadaan rajoittaa koskemaan osaa käräjäoikeuden ratkaisusta. Rajoitus on mainittava tyytymättömyyttä ilmoitettaessa.

Tyytymättömyyttä ilmoitettaessa on myös mainittava, millä tavalla asiassa laadittu toimituskirja, joka on tarpeen valitusta varten, toimitetaan ilmoittajalle.

Tyytymättömyyden ilmoitus saadaan peruuttaa tyytymättömyyden ilmoittamiselle säädetyn määräajan kuluessa. Peruutukseen on sovellettava, mitä tyytymättömyyden ilmoittamisesta on säädetty.

**Valittaminen** Määräaika valituksen tekemiseen on kolmekymmentä päivää. Määräajan laskeminen alkaa käräjäoikeuden ratkaisun julistamis- tai antamispäivää seuraavasta päivästä. Valituskirjelmä toimitetaan edellä mainitun käräjäoikeuden kansliaan. Sotilasoikeudenkäyntiasiansa valituskirjelmä saadaan antaa myös sille sotilasviranomaiselle, joka lain nojalla on oikeutettu ottamaan vastaan tyytymättömyyden ilmoituksen.

Ohjeet valitusmenettelyä varten ovat käräjäoikeuden toimituskirjan liitteenä olevassa valitusosoituksessa.

**Vastavalitus** Valituksen johdosta valittajan vastapuoli voi tyytymättömyyttä ilmoittamatta valittaa osaltaan käräjäoikeuden ratkaisusta. Määräaika vastavalitusta varten on kaksi viikkoa valittajalle asetetun valitusmääräajan päättymisestä.

**Määräajan pidentäminen** Valittajan on valitusajan kuluessa pyydettävä uutta määräaika käräjäoikeuden kansliasta käräjäoikeudelle osoitetulla hakemuksella, jos muutosta ei ole voitu hakea määräajassa laillisen esteen tai muun hyväksyttävän syyn vuoksi. Sotilasoikeudenkäyntiasiansa hakemus saadaan antaa myös edellä mainitulle sotilasviranomaiselle.

**Valituksen täydentäminen**

Jos määräajassa toimitettu valitus on puutteellinen, hovioikeus voi kehottaa korjaamaan puutteen. Jos kehoitusta ei noudateta ja jos valitus on niin puutteellinen, ettei se kelpaa oikeudenkäynnin perustaksi hovioikeudessa, valitus jätetään tutkimatta.

**Jatkokäsittelylupa**

Valituksen käsittelyyn vaikuttaa myös se, tarvitaanko asiassa hovioikeuden myöntämä jatkokäsittelylupa.

Riita-asiassa tarvitaan jatkokäsittelylupa, jos käräjäoikeuden ratkaisu on asianosaiselle vastainen vain saamisen osalta ja valituskirjelmässä esitetyn vaatimuksen ja käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen välinen erotus eli häviöarvo ei ole yli 10.000 euroa. Oikeudenkäyntikuluja ja vaatimukselle laskettavaa korkoa ei oteta huomioon häviöarvon määrää laskettaessa.

Vastaaja tarvitsee rikosasiassa jatkokäsittelyluvan, jos häntä ei ole tuomittu ankarampaan rangaistukseen kuin neljä kuukautta vankeutta. Rangaistuksen ankaruutta arvioitaessa ei oteta huomioon vankeusrangaistuksen ohessa tuomittua sakkoa tai muuta rikosoikeudellista seuraamusta.

Vastaaja ei kuitenkaan rikosasiassa tarvitse jatkokäsittelylupaa, jos

- vastaaja on tuomittu viralta pantavaksi;
- vastaaja on tuomittu menettämisseuraamukseen, jos valtiolle menetetyksi tuomitun hyödyn määrä, omaisuuden tai esineen arvo taikka niiden sijasta menetetyksi tuomittu arvo on enemmän kuin 10.000 euroa;
- vastaaja on tuomittu yhteisösakkoon, jonka määrä on enemmän kuin 10.000 euroa;
- virallinen syyttäjä ei tarvitse asiassa jatkokäsittelylupaa, koska valitus koskee rikosta, josta säädetty enimmäisrangaistus ylittää kaksi vuotta vankeutta; tai
- virallinen syyttäjä on hakenut asiassa muutosta vastaajan eduksi.

Jos valitus koskee myös syytteessä tarkoitettuun tekoon perustuvaa yksityisoikeudellista vaatimusta, jonka häviöarvo on enemmän kuin 10.000 euroa, ei rikosasiassa tarvita jatkokäsittelylupaa saman teon osalta.

Rikosasiassa asianomistaja tarvitsee jatkokäsittelyluvan, jos valitus koskee rikosta, josta säädetty ankarin rangaistus on enintään kaksi vuotta vankeutta. Asianomistaja ei kuitenkaan tarvitse jatkokäsittelylupaa, jos valitus koskee myös valituksessa tarkoitettuun tekoon perustuvaa yksityisoikeudellista vaatimusta, jonka häviöarvo on enemmän kuin 10.000 euroa.

Jatkokäsittelylupaa ei tarvita

- sotilasoikeudenkäyntiasiassa;
- sakon muuntorangaistuksen määräämistä koskevassa asiassa;
- liiketoimintakieltoon määräämistä, kumoamista tai pidentämistä koskevassa asiassa;
- lähestymiskiellon määräämistä, kumoamista tai muuttamista koskevassa asiassa;
- lapsen elatusta koskevassa asiassa;
- hakemusasiassa.

Jos muutosvaatimus koskee vain oikeudenkäyntikuluja, valtion varoista maksettavia kuluja tai maksettavaksi tuomittua uhkasakkoa, asiassa tarvitaan jatkokäsittelylupa. Lupa tarvitaan myös asiassa, jossa muutosvaatimus koskee yksinomaan jäännösrangaistuksen määräämistä täytäntöönpantavaksi valvontamääräysten rikkomisen vuoksi.

Jatkokäsittelylupa myönnetään, jos:

- ilmenee aihetta epäillä käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta;
- käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta ei ole mahdollista arvioida jatkokäsittelylupaa myöntämättä;
- luvan myöntäminen on tärkeää lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa;
- luvan myöntämiseen on muu painava syy.

Hovioikeuden ei tarvitse edeltävän luettelon ensimmäisen kohdan perusteella myöntää jatkokäsittelylupaa, jos muutosta haetaan vain sillä perusteella, että käräjäoikeus on arvioinut käräjäoikeudessa esitetyn näytön väärin, ja käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta ei ole valituksessa esitettyjen seikkojen perusteella perusteltua aihetta epäillä.

Jos hovioikeus ei myönnä valitusasiassa jatkokäsittelylupaa, käräjäoikeuden ratkaisu jää pysyväksi.

**Ennakkopäätösvalitus**

Muutosta käräjäoikeuden ratkaisuun saadaan hakea hovioikeuden asemesta korkeimmalta oikeudelta, jos korkein oikeus myöntää valitusluvan (*ennakkopäätösvalitus*). Jos valituslupaa ei myönnetä, käräjäoikeuden ratkaisu jää pysyväksi.

Jos muutoksenhakija tahtoo hakea muutosta ennakkopäätösvalituksella, hänen on ilmoitettava siitä ilmoittaessaan tyytymättömyyttä ratkaisuun. Ennakkopäätösvalituksen tekeminen edellyttää muutoksenhakijan

vastapuolen antamaa kirjallista tai suullista suostumusta. Suostumus on annettava käräjäoikeudelle tyytymättömyyttä ilmoitettaessa. Tyytymättömyyden ilmoitus tai annettu suostumus saadaan peruuttaa tyytymättömyyden ilmoittamiselle säädetyn määräajan kuluessa. Jos suostumusta ei ole annettu tai se on peruutettu, tehty ilmoitus katsotaan tavanomaiseksi tyytymättömyyden ilmoitukseksi. Muutoksenhakijan vastapuoli voi tyytymättömyyttä ilmoittamatta osaltaan valittaa käräjäoikeuden ratkaisusta korkeimpaan oikeuteen, jos korkein oikeus myöntää hänelle luvan ennakkopäätösvalitukseen. Vastavalitus raukeaa, jos korkein oikeus ei myönnä muutoksenhakijalle valituslupaa.

**Määräaika ennakkopäätösvalitusta varten on 30 päivää.** Määräajan laskeminen alkaa käräjäoikeuden ratkaisun julistamis- tai antamispäivää seuraavasta päivästä. Korkeimmalle oikeudelle osoitettu muutoksenhakukirjelmä on toimitettava edellä mainitun käräjäoikeuden kansliaan.

**Oikeusapu** Oikeusapu on voimassa kaikissa oikeusasteissa, jotka käsittelevät asiaa. Jos se, jolla ei ole oikeusapua, haluaa oikeusapua muutoksen hakemista varten, hänen on haettava sitä oikeusaputoimistolta suullisesti tai kirjallisesti. Muutoksenhakutuomioistuimessa käsiteltävässä asiassa oikeusapua ei voida myöntää taannehtivasti koskemaan muutoksenhakua edeltäneitä toimenpiteitä.

**Oikeudenkäyntimaksut** Valitusasian käsittelystä hovioikeudessa peritään oikeudenkäyntimaksu, joka on rikosasiassa 90 euroa ja muussa asiassa 182 euroa. Korkeimmassa oikeudessa oikeudenkäyntimaksu on rikosasioissa 113 euroa ja muissa asioissa 226 euroa. Jos valituslupaa ei myönnetä, maksu on puolta pienempi. Maksuvelvollinen on muutoksenhakija tai hänen sijaansa tullut.

Rikosasiassa oikeudenkäyntimaksua ei peritä, jos käräjäoikeuden ratkaisua muutetaan muutoksenhakijan eduksi. Oikeudenkäyntimaksua ei myöskään peritä siltä, jolle on myönnetty oikeusapua tai joka muulla laissa säädetyllä perusteella vapautuu maksuvelvollisuudesta.