

Iida-Juulia Ollikainen

# Kuluttajansuojalain erityispiirteet autoliikkeessä

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma

Tammikuu 2016



<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Iida-Juulia Ollikainen	Tradenomi	Tammikuu 2016
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Kuluttajansuojalain erityispiirteet autoliikkeessä		35 sivua 1 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Kamux Oy		
<b>Ohjaaja</b>		
Lehtori Hannu Juntunen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka käytettyjä autoja myyvän autoliikkeen tulisi käyttää toiminnassaan kuluttajansuojalakia. Kuluttajansuojalainsäädännön tarkoituksena on turvata kuluttajan asemaa, koska kuluttajaa pidetään usein elinkeinoharjoittajan välisissä kaupoissa niin sanotusti heikompana osapuolena.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan käytin tiedonkeruussa strukturoitua haastattelua sekä aiheeseen liittyviä valmiita dokumentteja. Tärkeänä osana työni tiedonkeruuta olivat varsinkin kuluttajansuojalain lainsäädäntö sekä tähän liittyvä oikeuskirjallisuus.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että kuluttajansuojalailla on suuri merkitys silloin, kun autoliike myy kuluttajille ajoneuvoja. Uskon, että työstäni on tilaaja yritykselle tulevaisuudessa hyötyä, sillä aihe on minusta hyvin ajankohtainen. Uusien autojen myynti on viime vuosina romahtanut, jolloin käytettyjen autojen kysyntä on kasvanut.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
kuluttajansuojalaki, autoliike, käytetyt autot		

<b>Author (authors)</b>	<b>Degree</b>	<b>Time</b>
Iida-Juulia Ollikainen	Bachelor of Business Administration	January 2016
<b>Thesis Title</b>		
Consumer protection in car dealership		35 pages 1 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Kamux Oy		
<b>Supervisor</b>		
Hannu Juntunen, Lecturer		
<b>Abstract</b>		
<p>The objective of the thesis was to investigate how used cars dealership should use the consumer protection law. Consumer protection law is made to protect consumers, because consumer is considered as weaker side in business between dealership and customer.</p> <p>Thesis was made by using qualitative research method. I used interview and documents about subject for collecting data. Important part of my thesis, were consumer protection and lawbooks about it.</p> <p>As a result of this research, we can point out that consumer protection has a very important role in a business between car dealership and customer. I believe that my thesis can be useful for the dealership in the future, because my research is very topical. Markets of the new cars have crashed in recent year, because of that demand on used cars has increased.</p>		
<b>Keywords</b>		
Consumer protection, cars dealership, used cars		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tutkimuksen kuvaus.....	7
2	KAMUX OY.....	7
3	KULUTTAJANSUOJALAKI.....	8
3.1	Kuluttaja.....	9
3.2	Elinkeinoharjoittaja.....	9
3.3	Kulutushyödyke.....	9
4	SOPIMUKSET.....	10
4.1	Tilaus- ja kauppasopimusehdot.....	10
5	TAKUU JA VIRHEVASTUU.....	11
5.1	Tavanomaiset virheet.....	12
5.2	Virhevastuun ulkopuoliset virheet.....	14
5.3	Reklamaatio ja virheen oikaisu.....	15
5.3.1	Korjauskustannukset ja korjauspaikka.....	15
5.3.2	Hinnanalennus.....	16
5.3.3	Kaupan purkaminen.....	18
6	AUTOLIIKKEIDEN RAHOITUS.....	19
6.1	Osamaksurahoitus.....	20
6.1.1	Osamaksusopimus.....	21
6.2	Ajoturva.....	22
7	ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN.....	23
7.1	Kuluttajaneuvonta ja kuluttaja-asiamies.....	23
7.2	Kuluttajariitalautakunta.....	24
7.3	Käräjäoikeus.....	25
8	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	26
8.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	26
8.2	Tutkimuksen toteuttaminen.....	27

8.3	Analysimenetelmät.....	28
8.3.1	Haastattelu.....	29
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	31
9.1	Oman työn arviointi.....	32
	LÄHTEET.....	33
	KUVALUETTELO .....	35
	LIITTEET	

Liite 1. Haastattelukysymykset automyyjälle

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on kuluttajansuojalaki autoliikkeessä. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia kuinka autoja myyvän autoliikkeen tulee käyttää työssään kuluttajansuojalakia. Työssä tulee myös ilmi autoliikkeen tiedonantovelvollisuus asiakkaalle sekä ostajan selontotovelvollisuus autoa ostaessa liikkeestä. Työni päätarkoituksena on kuitenkin selvittää miten kuluttajaa ja hänen oikeuksiaan suojataan lainsäädännöllä. Tarkoituksena on myös selkeyttää kuluttajansuojan vaikutuksia käytettyjen autojen myynnissä kuluttajille. Tiilaaja yrityksenä toimii suomalainen autoliike Kamux Oy.

Valitsin aiheen koska se kuulosti minusta mielenkiintoiselta. Olen työskennellyt kyseisessä yrityksessä työharjoittelussa vuonna 2013, joten yritys tuntui luonteelta toimeksiantajalta opinnäytetyölleni. Uskon että työstäni on yritykselle tulevaisuudessa hyötyä, sillä aihe on minusta myös hyvin ajankohtainen. Uusien autojen myynti on viime vuosina romahtanut, jolloin käytettyjen autojen kysyntä on kasvanut. Kamuxilla on myös paljon suunnitelmia tulevaisuudelle ja he pyrkivät kasvattamaan liiketoimintaansa jatkuvasti. Kamuxin hyvästä ja nopeasta kasvusta kertoo myös se että yritys on suomalainen, mutta heillä on jo kahdeksan toimipaikkaa Ruotsissa ja vielä tämän vuoden puolella avautuu Saksan Hampuriin ensimmäinen liike. Tämä tarkoittaa sitä että uusi myyjä rekrytoidaan lähes jatkuvasti. Tämän työn avulla he näkevät selvästi sen mikä kuluttajansuojalaissa koskee juuri heitä ja heidän työtään. (Kamux. 2015a)

Työni on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen opinnäytetyö. Käytin tiedonkeräämiseen esimerkiksi Kamuxin työntekijän haastattelua. Lähteinä käytin pääasiallisesti kuluttajansuojaan liittyvää lainsäädäntöä sekä oikeuskirjallisuutta. Analysoin työssäni myös aiheeseen liittyviä oikeustapauksia, kuten kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja autoliikkeiden toimintaan liittyen. Käytin työssäni myös kirjallisuutta käyttämästäni kvalitatiivisesta tutkimusmenetelmästä, eli laadullisesta tutkimuksesta. Olen saanut apua työni toteuttamiseen ohjaajaltani Hannu Juntuselta. Myös Kouvolan Kamuxin liikkeen henkilökunta on koko työni tekemisen ajan auttanut minua ja kertonut heidän näkemyksiään autoliikkeen toiminnasta.

## 1.1 Tutkimuksen kuvaus

Tutkin työssäni kuluttajansuojalain merkitystä autoliikkeessä. Autoliikkeet rekrytoivat lähes jatkuvasti uutta henkilökuntaa, eikä kaikille ole niin selvää mikä koskee heidän työtään. Tutkimuksen tavoitteena on saada selkeytettyä kuluttajansuojan vaikutuksia autokauppaan. Työhön on kerätty kuluttajansuojalaisista tärkeimmät pääkohdat jotka liittyvät autoliikkeiden toimintaan. Tutkin asiaa pääasiassa yrityksen näkökulmasta, mutta myös kuluttajan näkökulma tulee myös melko vahvasti esille työssäni.

Aloitan työni perehtymällä kuluttajansuojalakiin ja lopuksi kerron ja analysoin niihin liittyviä kuluttajariitalautakunnan tapauksia ja niiden ratkaisuja kun on toimittu toisin kuin laki sanoo. Tapauksissa on yleisesti niin kuluttajan kuin autoliikkeidenkin tekemiä virheitä. Keskityn työssäni pääasiassa vain kuluttajansuojalakiin, mutta silti myös kauppalaki tulee esille työssäni. Molemmilla on kuitenkin samanlainen tarkoituksensa suojata kaupankäyntiä niin kuluttajien kuin yritystenkin välillä.

## 2 KAMUX OY

Kamux Oy on alkuperältään suomalainen autoliike. Liike on perustettu vuonna 2003, jolloin ensimmäinen autoliike avattiin lokakuussa Hämeenlinnaan. Tälläkin hetkellä Hämeenlinnan toimipiste toimii yrityksen pääpaikkana. Kamux yrityksen omistajina toimii KMX holding Oy sekä pääomasijoitusyhtiö Intera Partnersin rahasto. Perustajana ja konsernijohtajana toimii Juha Kalliokoski. Vuonna 2014 yrityksen liikevaihto ylitti 200 miljoonaa euroa ja he myivät vuodessa yli 20 000 autoa.

Yritys on saanut kultaisen luottoluokkamerkkinnän, joka tarkoittaa että yritys kuuluu korkeimpaan AAA-luottoluokkaan. Luottoluokitus siis tarkoittaa yrityksen kykyä selviytyä taloudellisista velvoitteistaan. Liikkeellä on myös omat kilpailukykyiset rahoitus- ja vakuutuspalvelut. Kamuxin ajoturvan tarkoituksena on taata asiakkaille huolettomia ajokilometrejä. Yrityksellä on myös käytössään kotiintointitus. Asiakas voi siis ostaa auton toiselta puolelta Suomea ja saada sen kätevästi lähimpään liikkeeseen, kotipihalleen tai vaikka työpaikalleen. Näin asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus säästää aikaa, ettei itse tarvitse

lähteä paikan päälle autoa hakemaan. Kotiintoomitus on turvallinen vaihtoehto, koska jokaiselle myydylle autolle myönnetään 14 päivän palautusoikeus.

Tällä hetkellä Suomessa toimii 32 liikettä. Liikkeet sijaitsevat ympäri Suomea. Eteläisimpänä sijaitsee Helsingin seudun toimipisteet ja pohjoisimpana löytyy Rovaniemi. Kamux on ollut Ruotsissa ensimmäinen vaihtoautoliikeketju. Ruotsissa Kamuxin autoliikkeitä toimii tällä hetkellä kahdeksalla paikkakunnalla. Ruotsissa sijaitsevat toimipisteiden kaupungit ovat Borlänge, Gävle, Nörrköping, Borås, Jönköping, Örebro, Växjö sekä Uppsala. Kamuxin tavoitteena on laajentaa jatkuvasti toimintaansa. Tämän hetkisenä tarkoituksena on avata ensimmäinen liike Saksan Hampuriin joulukuussa 2015. (Kamux. 2015a.)

Kamux on tällä hetkellä Suomen suurin käytettyjen autojen kauppias. Liike ei siis myy lainkaan uusia autoja. Yrityksellä ei ole myöskään turhia päälliköitä. Jokainen myyjä hinnoittelee itse ostamansa ja myymänsä autot. Vain muutama ihminen hoitaa yrityksen koko taloushallinnon sekä muut yksittäiset paperityöt. Hyvänä apuna henkilökunnan toiminnalle on juuri heille räätälöity tietotekniikka. Liiketoiminnan pääperiaatteena on selkeä hinnoittelu ja nopea kiertö. Näin yritys voi tarjota asiakkailleen edulliset hinnat. Yrityksen myyntiä on perusteltu sillä, että yhtiö saa pääomasijoittajaltaan voimavaroja liiketoiminnan laajentamiseen. Kamuxilla ei ole omaa korjaamo- tai huoltopalvelua, vaan he ostavat ne tarvittaessa muilta yrityksiltä. Yrityksen tämän hetkisenä tavoitteena on nostaa liikevaihto jopa 300 miljoonaan euroon vuoden 2016 aikana. (Heiskanen, M. Talouselämä 500, 2015.)

### 3 KULUTTAJANSUOJALAKI

Kuluttajaa pidetään monessa suhteessa heikommassa asemassa olevana kuin elinkeinoharjoittajaa. Kuluttajansuojan lähtökohtana on pidetty elinkeinoharjoittajan tavoittelemaa suurinta mahdollista hyötyä sekä taloudellisen ja tiedollisen aseman hyväksikäyttämistä. Lainsäädännön tavoitteena on molempien osapuolten oikeuksien tasapainottaminen. Kuluttajansuojalaille on suurempi merkitys kuluttajaa koskevilla sopimuksissa kuin elinkeinoharjoittajien välisissä sopimuksissa. Kuluttajansuojalakia siis sovelletaan silloin kun elinkeinoharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille. Kuluttajansuojalain noudattamista valvoo kuluttaja-asiamies. Kuluttajansuojalakiin kuuluvat kaikki sellaiset tava-

rat, palvelukset sekä muut etuudet joita elinkeinoharjoittaja tarjoaa kuluttajille. (Ämmälä, 2006, 7-13. Hemmo & Horppu. 2015.)

### 3.1 Kuluttaja

Kuluttajana pidetään yleisesti kuluttajansuojalaissa vain luonnollista henkilöä. Kuluttaja ei voi olla siis oikeushenkilö, eikä myöskään esimerkiksi osakeyhtiö, osuuskunta tai rekisteröity yhdistys. Kuluttajan tulee hankkia kulutushyödyke pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Jos kuluttaja ostaa kulutushyödykkeen pääasiassa pelkästään yrityksen käyttöön, säädetään silloin kuluttajansuojalain sijasta kauppalakia. Henkilöä pidetään kuluttajana, vaikka hyödyke olisi hankittu sekä yksityistä tarvetta että elinkeinotoimintaa varten, kunhan se on pääasiassa hankittu yksityiseen käyttöön. (Ämmälä 2006, 14–16.)

### 3.2 Elinkeinoharjoittaja

Elinkeinoharjoittajalla tarkoitetaan kuluttajansuojalaissa luonnollista, yksityistä tai julkista oikeushenkilöä. Elinkeinoiminnalla tarkoitetaan liike- tai ammattitoimintaa, johon liittyy kirjanpitovelvollisuus. Elinkeinoharjoittajan toiminnan tulee luonteeltaan ammattimaista. Elinkeinoharjoittajan toimintaan sovelletaan pääasiassa kauppalakia. Kauppalakia sovelletaan siis esimerkiksi kun elinkeinoharjoittaja ostaa toiselta elinkeinoharjoittajalta, kuten autoliikkeeltä ajoneuvon, jota on tarkoitus käyttää pääasiassa liiketoimintaan, eikä vain yksityiseen käyttöön. (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.)

### 3.3 Kulutushyödyke

Kulutushyödyke on määritelty koskevan kuluttajansuojalaissa tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. Ne voivat olla kertakulutushyödykkeitä tai kestokulutushyödykkeitä. Kertakulutushyödykkeiksi luokitellaan sellaiset jotka ovat kertakäyttöisiä ja lyhytikäisiä. Kestokulutushyödykkeiksi taas luokitellaan ne jotka arvioidaan olevan kestävämpiä hankintoja. Ajoneuvo kulutushyödykkeenä luokitellaan siis kestokulutushyödykkeeksi. Kulutushyödykkeitä ovat nykyään myös asunnot ja kiinteistöt, arvopaperit, ammatillisia valmiuksia antavat kurssit sekä pankkipalvelut. Tavaroita tai palveluita, joita käytetään ainoastaan ammatti-

käyttöön, ei pidetä kulutushyödykkeenä. Tavanomaisesti elinkeinoharjoittaja nimitystä käytetään henkilöstä, joka harjoittaa liiketoimintaa myymällä kulutushyödykkeitä kuluttajille. (Ämmälä 2006, 19–20.)

## 4 SOPIMUKSET

Autoliikkeiden käyttämät sopimusohjat tulevat Autoalan keskusliitolta (AKL). Autoliikkeet käyttävät yleensä autokaupassa yleisiä tilaus- ja kauppasopimusehtoja. Sopimusehdot ovat Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) hyväksymät. Niitä sovelletaan sekä käytettyjen että autojen kaupankäynnissä. Vakiosopimuksella tarkoitetaan erilaisia sopimuksia, joiden ehdot on laadittu niin, että ne soveltuvat käytettäväksi moniin erilaisiin tilanteisiin. Vakiosopimuksen ehdot tunnetaan myös nimellä yleiset sopimusehdot. Sopimukset tehdäänkin yleensä käyttämällä näitä annettuja sopimusehtoja. Muotomääräys jota käytetään autokaupassa, perustuu valtioneuvoston asetukseen (893/2007) ajoneuvon rekisteröinnistä. (Autoliitto 2015.)

Haastattelussa kävi ilmi, että käytettävät sopimusohjat voivat olla aseteltuaan erilaisia, mutta sisällöltään kuitenkin aina samanlaisia. Tämä johtuu esimerkiksi siitä että autoliike Kamuxin henkilökunnan käytössä on juuri heille suunniteltu oma myyntijärjestelmä, jollaista ei ole kukaan muulla käytössä. Sopimukset on myös aina tehtävä kirjallisesti ja kaikkien osapuolten on ne allekirjoitettava. Kaupan molemmille osapuolille on jäätävä omat kappaleensa sopimuksista. Sähköisten sopimusten tekeminen on vielä nykypäivänä hyvin harvinaista. (Automyyjä 2015.)

### 4.1 Tilaus- ja kauppasopimusehdot

Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot uusille ja käytetyille ajoneuvoille ovat olleet voimassa jo vuodesta 2009 lähtien. Ehdot ovat autoalan kuluttajaneuvottelukunnan hyväksymät ja kuluttaja-asiamiehen tarkastamat. Tilaus- ja kauppasopimukset tehdään aina kirjallisesti.

Tilaus- ja kauppasopimusehtojen pääsisältönä ovat automyyjän ja ostajan oikeudet ja velvollisuudet. Ehdossa käsiteltäviä asioita ovat esimerkiksi se että

automyyjällä on aina oikeus tarkistaa ajoneuvon ostajan henkilötiedot. Jos kyseessä on luottosuhteen perustaminen, saa myyjä hankkia myös tarpeelliset luottotiedot asiakkaasta. Ennen jokaista allekirjoitettua sopimuspaperia, on asiakkaan hyvä tutustua myös tarkoin annettuihin sopimusehtoihin. Ostajan velvollisuutena on ilmoittaa välittömästi myyjälle yhteystiedoistaan tapahtuvista muutoksista, jolloin ne ovat aina ajan tasalla. Kun kaupan kohteena on käytetty ajoneuvo, myydään se siinä kunnossa ja varustettuna kuin se on luovutushetkellä. Jos luovutusaikaa ajoneuvolle ei ole erikseen sovittu, tulee sen tapahtua kuluttajakaupassa kolmen kuukauden kuluessa. Jos kaupan kohteena on myös vaihtoauto, tulee ostajan luovuttaa se myyjälle viimeistään vastaanottaessa ostamaansa uutta autoa. Vaihtoajoneuvo on luovutettava sovituneen varusteineen ja siinä kunnossa kuin se on ollut aikaisemmin arviointihetkellä. Ostajan tulee myös vastata että vaihtoajoneuvoa koskevat verot ja muut maksut on maksettu luovutushetkeen saakka. Jos ajoneuvon luovutushetkellä huomataankin vaihtoajoneuvon arvo on arviointihetken jälkeen alentunut huomattavasti enemmän kuin mitä ajoneuvon tavanomaisesta huolellisesta käytöstä johtuu tai sen varustelua on muutettu, voidaan vaihtoajoneuvon hintaa alentaa. Automyyjä voi myös periä ylikilometreistä korvausta, jos vaihtoajoneuvolla on ajettu arviointihetken jälkeen enemmän kuin 2000 kilometriä. Automyyjän tulee luovuttaa uudelle omistajalle ajoneuvo katsastettuna ja rekisteröitynä. Myyjä vastaa siitä, että kaupan kohteena olevan ajoneuvon kaikki tarvittavat verot ja maksut on maksettu luovutushetkeen saakka. Kun ostajalle on ajoneuvo luovutettu, on ostajan velvollisuutena sen jälkeen vastata ajoneuvon ja sen käyttöön liittyvistä veroista ja maksuista. Automyyjän velvollisuutena on myös antaa ostajalle hankittuun ajoneuvoon suomenkielinen käyttöohjekirja. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015c.)

## 5 TAKUU JA VIRHEVASTUU

Kun asiakas ostaa autoliikkeestä uuden ajoneuvon, annetaan myydylle ajoneuvolle takuu. Takuu on määräaikainen sitoumus. Takuun tarkoituksena takuunantaja ottaa vastuun ajoneuvon käyttökelpoisuudesta ja ominaisuuksista tietynlaisen ja erikseen määrätyn ajan kaupanteon jälkeen. On yleistä etteivät autoliikkeet myönnä käytetyille autoille takuuta, mutta tähänkin on olemassa kuitenkin autoliike kohtaisia poikkeuksia. Pääsääntönä kuitenkin virhevastuun

tarkoituksena on kattaa käytettyjen autojen myynnissä takuu. (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.)

Kun ajoneuvon takuu päättyy, ei kuitenkaan automyyjän virhevastuukin pääty. Myyjän vastuu jatkuu takuun jälkeenkin virhevastuulla. Autoliikkeen vastuu on kuitenkin hyvin tapauskohtainen. Virhevastuun ero takuuseen on, että kuluttajan täytyy tässä tapauksessa osoittaa kysymyksessä on virhe. Virhevastuun kestolle ei ole määritetty laissa takarajaa, vaan se määrittyy ajoneuvon oletettavissa olevan kestoian perusteella. Kuluttajansuojalain selkeä lähtökohta on, että myyjän on korjattava heille kuuluvat virheet liikkeen kustannuksella. (Ämmälä 2006, 171–174; Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.)

### 5.1 Tavanomaiset virheet

Kun asiakas ostaa käytettyä ajoneuvoa, ei hän voi edellyttää käytetyn ajoneuvon olevan uudenveroinen. Tavanomaisia käytetyn ajoneuvon kaupassa ilmeviä virheitä ovat erilaiset tekniset viat. On myös mahdollista ajoneuvosta puuttuvan sopimuksenmukaisia varusteita, ajoneuvosta on annettu väärää tietoa tai olennaisia tietoja on salattu; eli myyjä ei ole kertonut kaikista tiedossa olevista ominaisuuksista tai käyttöä koskevista olennaisista seikoista. Yleisiä virheitä autokaupassa ovat myös see että, tarvittavat käyttö- tai huolto-ohjeet puuttuvat tai että ajoneuvo on huonommassa kunnossa kuin ostaja voi ajoneuvon iän, ajomäärän, kauppahinnan tai myyjän ajoneuvosta antamien tietojen perusteella olettaa.

#### **Sellaisena kuin se on -ehto**

Kuluttajansuojalain 5 luvun 14§:n mukaan käytettyä ajoneuvoa myytäessä voidaan käyttää sellaisena kuin se on -ehto. Kun tällaista ehtoa käytetään, on laissa tarkasti rajattu, mitä tällä voidaan myydä, eli ei ole mahdollista myydä mitä tahansa. Käytetty ajoneuvo myydään aina siinä kunnossa ja siten varustettuna kuin se on luovutushetkellä. Ostajalla on siis velvollisuus tutustua ostettavaan autoon koeajon sekä myyntiprosessin aikana. Kun käytetään tätä ehtoa, on silloinkin myyjän tehtävänä kertoa tarvittavat tiedot kaupan kohteena olevasta autosta. Sellaisena kuin se on -ehto voidaan myös jättää kokonaan huomioimatta, jos käy ilmi myyjän toimineen kaupaa tehdessään muuten tör-

keän huolimattomasti tai vilpillisesti. On mahdollista ettei ajoneuvo vastaa niitä tietoja, jotka myyjä oli ennen kaupantekoa antanut. (Varhela & Virtanen 1999.)

*Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa kuluttaja oli ostanut vuonna 2002 elinkeinoharjoittajalta vuonna 1994 käyttöönotetun Fiat Punto henkilöauton, jonka hinta oli ollut 6 300 euroa. Kuluttaja luovutti vaihtoesineenä Fiat Uno henkilöauton, josta hyvitetiin kaupantekohetkellä 1086,17 euroa. Kuluttajan uuden ostaman auton mittarilukema oli kaupantekohetkellä noin 125 000 kilometriä.*

*Auton ostettuaan kuluttaja sai kutsun samana vuonna maahantuojalta jarruputkien tarkastukseen. Kuluttaja pyysi samalla yritystä korjaamaan autonsa oven lukon, mistä hän oli jo valittanut auton myyneelle liikkeelle. Lukon korjaus autoon maksoi 106,42 euroa. Tarkastuksen ohella huomattiin myös että auton lämmityslaitte vuoti jäähdytysnestettä ja sen molemmat takatukivarret oli uusittava.*

*Auton myynyt liike korjasi viat ja hyvitti puolet auton lukon korjauksesta. Kuluttaja ei kuitenkaan ollut tähän tyytyväinen, vaan hän vaati että autoliike maksaa kokonaan aiheutuneet korjaukset. Autoliike ei kuitenkaan suostunut tähän. Kuluttaja oli kuitenkin tyrmistynyt siitä, että hänelle myytiin rikkiäinen auto. Hänen mielestään lämmityslaitteen vuotaminen oli terveysriski. Autoliikkeen mukaan autoon oli tehty jarruremontti ja vaihdettu jakohihna. Edellinen omistaja oli myös katsastanut auton vain hetkeä aikaisemmin kaupantekoa. Auto oli autoliikkeen mielestä merkkiin, ikään ja ajomäärään nähden normaalissa kunnossa myyntihetkellä. Liike oli mielestään osallistunut kohtuullisesti korjauskustannuksiin, koska oli kuitenkin kyseessä käytetty auto ja havaittu vika on voinut johtua kuluttajan omasta ajo virheestä.*

*Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu oli yksimielinen. Kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n mukaan tavarassa on virhe, jos se on olennaisesti huonommassa kunnossa kuin ostajalla sen hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen oli ollut perusteltua aihetta edellyttää. Jos tavara on myyty ”sellaisena kuin se on” käytäen, ei myyjän tarvitse vastata vioista, jotka johtuvat auton tavanomaisesta kulumisesta. Kuluttajan on autoa ostattaessaan, täytynyt ymmärtää että käytettynä ostettuun autoon voi joutua tekemään välttämättömiä korjauksia jo piankin kaupanteon jälkeen. Korjauskustannukset eivät kuitenkaan ole saaneet olla kohtuuttomat auton arvoon nähden. Lautakunnan mukaan vika johtui*

*auton tavanomaisesta kulumisesta, jolloin kuluttajalle tulleet korjauskustannukset ovat olleet kohtuulliset auton ikä ja kauppahinta huomioon ottaen. Ratkaisussa kuluttajariitalautakunta ei suositellut hyvitystä. (Kuluttajariitalautakunta 02/33/1310.)*

Elinkeinoharjoittaja on toiminut ammattimaisesti, kun hän on tarjoutunut osallistumaan kohtuullisesti ajoneuvon korjauskuluihin, koska auto on kuitenkin käytetty eikä sillä ole enää takuuta. Kuluttaja kuitenkin vaati elinkeinoharjoittajaa maksamaan korjaukset kokonaan, mikä olisi ollut kohtuutonta. Vaikka ajoneuvossa ilmeni ikäviä vikoja kaupanteon jälkeen, oli myynnissä olleessa ajoneuvossa juuri tehty jarruremontti sekä vaihdettu jakohihna. Edellisestä katsastuksestaakaan ei ollut kauaa aikaa, eikä tällöin havaittu ajoneuvossa puutteita. Voi olla mahdollista, että ajoneuvoon on tullut vika vasta kaupanteon jälkeen kuluttajan itse aiheuttamana, jolloin vastuu ei ole enää auton myyneellä liikkeellä.

## 5.2 Virhevastuun ulkopuoliset virheet

Automyyjän velvollisuutena ei ole vastata käytetyn auton virheestä, kun kyseessä on ajoneuvon viasta, joka on selvästi kerrottu ajoneuvon ostajalle ennen kaupantekoa. Automyyjä ei vastaa myöskään jos kyseinen ajoneuvon vika johtuu ostajalle sattuneesta tapaturmasta, ajoneuvon turvallisuutta ja käytökelpoisuutta lisäävien pakollisten huoltojen laiminlyönnistä, ostajan käytössä oltuna ajoneuvoa on käsitelty väärin tai jostain muusta ulkoisesta vauriosta. Myyjän velvollisuus ei myöskään ole tavanomaiset auton tai sen osien kulumiset. Hyvin monessa käytetyssä ajoneuvossa voi olla luonnollisesta kulumisesta aiheutuvia vikoja, joita ei kuitenkaan luokitella virheeksi. Erilaisilla autonosilla on luonnollisesti erilaiset oletettavissa olevat kestoikänsä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015a.)

Kuluttajansuojalain mukaan virheen oletetaan olleen olemassa jo luovutushetkellä, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa luovutuksesta. Sääntöä ei kuitenkaan voida rinnastaa takuuseen, sillä virheenä ei pidetä luonnollista kulumisesta tai käyttövirheestä aiheutunutta vikaa, vaikka se ilmenisikin kuuden kuukauden sisällä. Jos ilmi käynyt virhe korjataan virhevastuun mukaan, voi myös ostaja joutua osallistumaan tuleviin korjauskustannuksiin.

## 5.3 Reklamaatio ja virheen oikaisu

Reklamaatio tarkoittaa sitä, että ostaja ilmoittaa myyjälle ostamansa ajoneuvon olevan virheellinen. Ostajan tulee tällöin kertoa mahdollisimman huolellisesti millaisesta virheestä on kysymys. Virheilmoitus on esitettävä kuluttajan-kaupassa myyjälle. Ostajan pitää ilmoittaa virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Kuluttajansuojalain mukaan kohtuullinen aika on aina vähintään kaksi kuukautta virheen havaitsemisesta.

Virhe voidaan kuluttajansuojalain mukaan hoitaa joko korjaamalla tai vaihtamalla virhe uuteen samanlaiseen. Ennen kuin ostaja vie ajoneuvoaan korjaamolle, on hänen ilmoitettava asiasta kyseisen auton myyneelle myyjälle. Tämä on tehtävä sillä kuluttajansuojalaki edellyttää, että myyjälle on annettava mahdollisuus korjata ajoneuvossa oleva vika. Jos ostaja kuitenkin korjauttaa ajoneuvonsa ilmoittamatta siitä ensin myyjälle, ei ostajalla ole enää oikeutta saada ajoneuvon korjauskuluja myyjältä, vaan hän saa ainoastaan sen minkä korjauttaminen olisi myyjälle tullut maksamaan. Kun kyseessä on käytetty ajoneuvo, pyritään saamaan virhe ratkaistua ensisijaisesti korjauksella koska vaihtaminen tulee kyseeseen vain harvoin. Käytettyjen ajoneuvojen kaupassa ei ole yleensä edes mahdollista löytää kaupan kohdetta vastaavaa ajoneuvoa. Ostaja ja automyyjä voivat ryhtyä etsimään muita keinoja asian ratkaisemiseksi, jos ajoneuvon vika toistuu lukuisista korjaus kerroista huolimatta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015b.)

### 5.3.1 Korjauskustannukset ja korjauspaikka

Kuluttajilla on usein väärä käsitys kauan kestää automyyjän vastuu korjauskustannuksissa. Kuluttajaoikeusneuvojan mukaan todelliselle virhevastuun kestolle ei ole laissa määritetty takarajaa. On kuitenkin tutkittu, että jopa 90 % suomalaisista ajoneuvojen ostajista luulee myyjän vastuun kestävän puoli vuotta, mutta tämä kuluttajansuojalain pykälä ei kuitenkaan sovellu käytettyjen ajoneuvojen kauppaan. Käytettyjen ajoneuvojen kaupassa voi olla hyvinkin mahdollista myyjän vastuun jatkuvan vielä kymmenen vuodenkin ajan ajoneuvon vaihdettua omistajaa. Jos korjauksesta aiheutuvat kustannukset ovat myyjälle kohtuuttomat, korjauksesta aiheutuvat kustannukset jaetaan ajoneuvon omistajan eli ostajan ja autoliikkeen kesken. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015b; Hämäläinen 2013.)

Ajoneuvon korjauksesta on velvollinen huolehtimaan ajoneuvon myynyt autoliike. Automyyjällä on oikeus ajoneuvon korjaus paikasata ja varmistaa sen tulevan asianmukaisesti tehdyksi kohtuullisessa ajassa, ettei ajoneuvon ostajalle aiheudu siitä tuntuva haittaa. Jos ajoneuvo sijaitsee erityisen kaukana liikkeen sijainnista tai myyjän vaatimasta korjauspaikasta, tulee autoliikkeen vastata ajoneuvolle mahdollisesti tapahtuvasta siirrosta tai siirtokustannuksista. Yleensä autoliikkeet valitsevatkin ajoneuvolle korjaamon, joka on ostajaa ajateltuna helposti saatavilla. Jos ajoneuvon korjaamista ei voida lykätä enempää esimerkiksi kesken ajomatkan sattuneesta tapauksesta ja ainoana vaihtoehtona on korjata ajoneuvo muussa kuin sovitussa liikkeessä, on tästä välittömästi ilmoitettava autoliikkeelle.

Ajoneuvon ostajalla on oikeus pidättää kauppahinnasta virheestä vastaava osuus kunnes virhe on korjattu, jos hän ei ole vielä maksanut autoliikkeelle kauppahintaa kokonaan. Tämän jälkeen kauppahinta on kuitenkin maksettava normaalisti niin kuin siitä on ennestään sovittu. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015b.)

### 5.3.2 Hinnanalennus

Jos käykin niin, ettei ajoneuvon korjaaminen tai vaihtaminen virheettömään ole mahdollista tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa ostajan ilmoitettua virheestä, on ostajalla oikeus vaatia autoliikkeeltä hinnanalennusta ostamaansa ajoneuvoon. Käytettyjen ajoneuvojen kaupassa on hyvin yleistä, ettei vaihtaminen esimerkiksi toiseen samanlaiseen ole mahdollista. Esimerkiksi jos ajoneuvosta on annettu väärää tietoa tai ajoneuvos on kolaroitu, niin voidaan se hyvittää ostajalle hinnanalennuksella. Hinnanalennuksen tulee kuitenkin vastata määrältään virhettä vastaava. Hinnanalennus on erityisen hyvä ratkaisu autokaupassa varsinkin kun virhe ei haittaa tavarankäyttöä tai ulkomuotoa. Hinnanalennusta voidaan käyttää myös suoraan jos autoon on tullut virhe ilmi. Tällöin ostajan vastuulle jää korjaako hän ajoneuvonsa. (Ämmälä 2006, 180-182; Peltonen & Määttä 2015, 335-337.)

*Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa kuluttaja oli ostanut vuonna 2006 autoliikkeestä henkilöauton, joka oli otettu käyttöön vuonna 1997. Auton mittarilukema oli kaupantekohetkellä ollut 101 000 kilometriä. Kuluttaja oli kaupanteon jälkeen valittanut kuluttajariitalautakuntaan siitä, että hänelle oli selvinnyt vasta*

*jälkikäteen, ettei autossa ollutkaan ABS-jarruja ja kaksia renkaita, niin kuin internet-ilmoituksessa oli mainittu. Auton huoltokirjassa ei myöskään ollut merkintöjä. Kuluttaja vaati auton myyneeltä autoliikkeeltä 500 euron hinnanalennusta. Myyntitilanteessa väärä tieto ei oikaistu.*

*Elinkeinoharjoittaja oli kiistänyt antaneensa virheellistä tietoa kuluttajalle. Myyjän mukaan autoa oli esitelty ostajalle ja myös ilmoitettu ettei autossa ole ABS-jarruja tai kaksia renkaita. Myös kaikissa internetin ilmoituksissa mainitaan, että tietojen oikeellisuus tulee varmistaa myyjältä. Huoltokirja oli myös annettu kaupanteon yhteydessä ostajalle, joten hän tiesi huoltokirjan puutteista jo ennen kaupantekoa. Myyjä oli lisäksi alentanut jo kauppahintaa 900 euroa kaupanteon yhteydessä, joten mahdolliset puutteet oli huomioitu jo tällöin.*

*Kuluttajasuojalautakunnan päätös oli yksimielinen. Jos tavara on myyty ”sellaisena kuin se on”, on siinä kuitenkin kuluttajasuojalain 5 luvun 14§:n 1 kohdan mukaan virhe, jos tavara ei vastaa siitä annettuja tietoja. Lautakunnan mielestä ei voitu pitää varmana että annetut virheelliset tiedot olisit oikaistu kaupanteon yhteydessä, lisäksi lautakunta piti kohtuuttomana että ostajan pitäisi varmistaa kaikki internet mainoksessa olleet tiedot myyjältä. Kuluttajalle myyty auto, ei vastannut annettuja tietoja. Tämän vuoksi autossa on kuluttajasuojalain 5 luvun 14§:n 1 kohdan mukainen virhe. Lautakunnan mukaan ostajalla on oikeus saada virhettä vastaava hinnanalennus. Lautakunta arvioi virhettä vastaavan hinnanalennuksen määräksi 500 euroa. (Kuluttajariitalautakunta 2143/33/06.)*

Elinkeinoharjoittajan tulisi varmistaa myynti ilmoituksissa olevat tietojen pitävän paikkansa. Tapauksessa ei ole voitu todistaa että ajoneuvosta on annettu väärä tietoja, jotka olisi pitänyt oikaista ennen kaupantekoa. Jos tietoja olisi oikaistu, olisi se voinut vaikuttaa ostajan päätökseen ostosta. On myös kohtuutonta, että kuluttajan tulisi varmistaa vielä jokainen ilmoituksessa ollut tieto myyjältä. Liike ei voi siirtää tietojen paikkansapitävyyden selvittämistä ostajan vastuulle. Lautakunnan suositus hinnanalennukselle on ollut kohtuullinen.

### 5.3.3 Kaupan purkaminen

Kaupan purkaminen on viimeinen keino oikaista virhe, mutta edellyttää kuitenkin ettei ajoneuvon virhe ole vähäinen. Usein virheen korjaaminen tai virheettömään tavaraan vaihtaminen voi olla mahdotonta. Virheen vähäisyys arvioi-

daan tapauskohtaisesti, mutta ohjenuorana voidaan pitää että vähäinen virhe on poistettavissa nopeasti ja ajoneuvon arvoa alentamatta.

Jos virhettä ei voida korjata ostajaan nähden kohtuullisessa ajassa, on ostajalla oikeus kaupan purkuoikeus. Tähän on oikeus jos vika toistuu ja lukuisat korjausyritykset ovat tuloksettomia. Myyjälle on kuitenkin annettava korjausyritykseen muutama mahdollisuus. Kaupanpurussa myyjän tulee palauttaa kauppahinta ostajalle ja ostajan ostamansa ajoneuvo.

Virheen aiheuttamista kustannuksista, voi ostaja hakea myyjältä vahingonkorvausta. Tämän tapaisia välttämättömiä kustannuksia ovat esimerkiksi välittömät puhelinkulut, ylimääräiset matkakulut, hinauskulut sekä asiantuntijaläsnä hankkimiskulut. Väiillisiä kuluja ovat tulonmenetyt sekä käyttöhyödyn menetys. Ostajan kokema mielipaha ja muut vastaavat vahingot jäävät kuitenkin kuluttajansuojan vahingonkorvauksen ulkopuolelle. (Ämmälä 2006, 180–184.)

*Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa kuluttaja oli ostanut vuonna 2012 elinkeinoharjoittajalta vuonna 2000 käyttöön otetun henkilöauton 4200 eurolla. Auton kilometrilukema oli kaupantekohetkellä 300 000 kilometriä. Sopimuksen mukaisesti autoliike hyvitti vaihtoautosta 5 200 euroa. Kaupanteon jälkeen kuluttaja oli halunnut purkaa kaupan, tapauksessa oli kyse siitä onko kuluttajan velvollisuus maksaa 420 euron purkumaksu. Kuluttaja vaati auton myyneeltä liikkeeltä 420 euron hyvitystä tai ainakin puolta siitä, tai kaupan purkamista.*

*Kuluttaja kertoo tehneensä autokaupan tilapäisen rahapulan takia. Sopimuksen allekirjoittamisen ja sen peruuttamisen välinen aika oli ollut lyhyt, eikä tästä aiheutunut myyjäliikkeelle minkäänlaisia kuluja. Kuluttaja oli soittanut liikkeeseen noin puolentoista tunnin kuluttua kaupanteosta ja kertonut haluavansa purkaa kaupan. Ajoneuvoa ei kuitenkaan oltu vielä ennätetty luovuttaa kuluttajalle. Kuluttajalle ei myöskään näytetty kaupan ehtoja ennen sopimuksen allekirjoittamista. Kuluttaja ei myöskään ollut saanut pyydettäessä mitään asiaan liittyviä kuitteja. Valituksen liitteenä oli ollut kauppasopimus ja 420 euron tilisiirtolomake kaupanpurkumaksusta.*

*Auton myynyt liike kuitenkin oli kiistänyt kuluttajan vaatimukset. Kaupantekohetkellä oli toimittu autokaupan tilaus -ja kauppasopimus ehtojen mukaisesti.*

*Autokaupan tilaus – ja kauppasopimus ehtojen mukaan, jos kuluttajaostaja ilman lakiin perustuvaa syytä purkaa sopimuksen ennen kuin ajoneuvo on luovutettu hänen hallintaansa, on myyjällä oikeus periä vahingonkorvauksena 10 % sopimuksen mukaisesta kauppahinnasta aina 4 200 euroon saakka.*

*Lautakunnan ratkaisun mukaan myyjällä oli oikeus saada vahingonkorvausta kuluttajan purkaessa kaupan. Lautakunta ei pitänyt kohtuuttomana purkurahan suuruutta. Lautakunta katsoi, että kuluttajalla ei ollut oikeutta saada osittaistakaan hyvitystä purkurahasta. Päätös ei kuitenkaan ollut lautakunnassa yksimielinen, vaan päätös syntyi äänestyksen jälkeen 5-4. Eriävän mielipiteen vuoksi lopuksi lautakunta katsoi kuitenkin asiassa tulleiden seikkojen perusteella purkurahan olevan kohtuuttoman suuri. Lautakunta sovitteli purkurahan 250 euroksi. (Kuluttajariitalautakunta 4691/33/2012.)*

Kuluttaja on ostanut elinkeinoharjoittajalta ajoneuvon ja lähes välittömästi vaatinut kauppasopimuksen purkua. Autoliike on vaatinut kuluttajalta purkumaksua. Kuluttaja ei ole hyväksynyt vaatimusta, sillä hänen mielestä sopimuksen allekirjoittamisen ja sen peruuttamisen välinen aika on ollut niin lyhyt, ettei myyjäliikkeelle ole aiheutunut tästä mitään kuluja. Kuluttaja on kuitenkin sopimusta allekirjoitettaessa hyväksynyt autokaupan tilaus- ja kauppasopimus ehdot, jonka mukaan sopimuksen purkamisesta myyjällä on oikeus periä 10 % sopimuksen mukaisesta kauppahinnasta. Automyyjällä on kuitenkin nähnyt vaivaa autoa myydessään, joten kuluttajalla on velvollisuus maksaa autoliikkeelle vaadittu purkuraha. Tästä tulisi myös kuluttajan oppia miettimään päätöksensä tarkemmin, jotta välttyttäisiin samantapaisilta tapauksilta.

## 6 AUTOLIIKKEIDEN RAHOITUS

Autokauppaa on nykypäivänä mahdollista rahoittaa erilaisilla tavoilla. Asiakkaalla on mahdollisuus maksaa ostamansa ajoneuvo käteisellä, ottamalla autolaina pankista tai autoliikkeen tarjoamalla osamaksurahoituksella. Jos asiakas maksaa ajoneuvonsa käteisellä, on hän voinut hakea lainaa pankista, jolloin hän saa ajoneuvonsa omistajuuden heti itselleen. Mutta jos asiakas maksaa ajoneuvonsa autokaupan rahoituksella, rekisteröidään auto rahoitusyhtiölle, jolloin asiakas tulee ajoneuvon haltijaksi. Asiakkaasta tulee auton omistaja vasta kun hän on maksanut osamaksurahoituksestaan viimeisenkin erän. Rahoituksen hankkiminen ajoneuvoon onnistuu niin käytetyn kuin uudenkin au-

ton kanssa. Rahoitettavien autokauppojen määrä on viime vuosina kasvanut, mikä johtuu osittain luultavimmin yleisestä talouden tilanteesta. Rahoitus sopimuksen ensimmäinen maksuerä voidaan periä aikaisintaan 2 viikon kuluttua sopimuksen allekirjoittamisesta tai korkeintaan 45 päivän sisällä.

## 6.1 Osamaksurahoitus

Autoliikkeet tarjoavat asiakkailleen usein ajoneuvonsa maksutavaksi osamaksurahoituksen. Kun asiakas haluaa ostaa ajoneuvonsa osamaksurahoituksella, tulee myyjän hakea hänelle myönteistä luottopäätöstä halutulle rahoituslaitokselle. Luottopäätöksen tarkoituksena on asiakkaan maksukyvyn varmistaminen. Automyyjän tulisi ensin hakea luottopäätös ja vasta sen jälkeen allekirjoittaa kauppasopimus. Asiakkaan tulee olla oikeustoimikelpoinen allekirjoitukseen osamaksusopimuksen. Oikeustoimikelpoisuudella osamaksurahoituksissa tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka on täysi-ikäinen ja jolla on kyky omistaa ja olla velkaa. Niitä jotka eivät ole oikeustoimikyksisiä, kutsutaan vajaavaltaisiksi. Tällaisia vajaavaltaisia ovat esimerkiksi alaikäiset. (Suojanen, Savolainen & Vanhanen 2008, 53.)

### **Kamux Rahoitus**

Autoliike Kamux tarjoaa myös asiakkailleen mahdollisuuden hankkia kaikkiin myytäviin autoihin myös osamaksupaketin. Osamaksu rahoituksen voi hankkia vaivattomasti ajoneuvon oston yhteydessä. Maksuaikaa rahoituksessa on jopa 72 kuukautta eli kuusi vuotta. Osamaksupaketin tarkoituksena on tarjota auton ostajalle jo valmiiksi kilpailutetut hinnat. Näin säästetään asiakkaan aikaa ja helpotetaan päätöstä, jolloin hänen ei itse tarvitse alkaa selvittämään osamaksurahoituksen hintoja. Rahoituksen saaminen on mahdollista myös ilman erillistä käsirahaa, joten uudehkon ja hyväkuntoisen auton omistajaksi pääsee jo pienelläkin rahalla. Kamux rahoitus tarjoaa asiakkailleen turvallisen osamaksutavan, jossa on kiinteät korot ja osamaksuerät on helppo budjetoida asiakas huomioiden. Rahoitusta ei kuitenkaan voida myöntää jokaiselle sitä haluavalle henkilölle, koska on tärkeää voida luottaa maksujen tulevan hoidettua ajallaan. Automyyjän tuleekin ensimmäisenä hakea asiakkaalle myönteistä luottopäätöstä. Edellytykset myönteisen luottopäätöksen saamiseksi, tulee sitä

hakevan henkilön täyttää rahoitusyhtiön edellyttämät ehdot. Rahoitusyhtiön omien ehtojen lisäksi tyypillisiä ehtoja ovat että henkilö on hoitanut ennenkin raha-asiansa kunnolla, hänellä tulisi olla vakituinen työpaikka sekä riittävästi ikää. Luottopäätöstä hakevalla tulee yleensä olla hakiessaan ikää ainakin 21–23 vuotta. (Kamux. 2015b.)

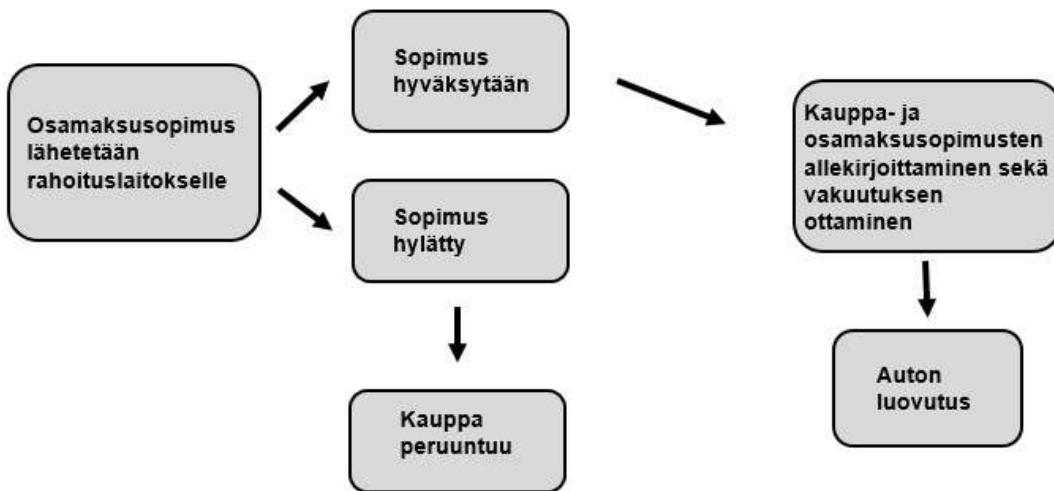
#### 6.1.1 Osamaksusopimus

Osamaksukaupasta on aina tehtävä kirjallinen sopimus, joka täytyy molempien osapuolten allekirjoittaa. Autoliikkeen osamaksurahoitus perustuu vakioehtoihin sopimuksiin. Vakioehtoiset sopimukset ovat valmiiksi laadituista sopimusehdoista koostuvia sopimuksia, joiden tarkoituksena on että niitä voidaan käyttää monessa samankaltaisessa sopimussuhteessa. Kun myyjä täyttää sopimuksia asiakkaan kanssa, tulee asiakkaalle antaa mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin. Sopimus on aina tehtävä vähintään kahtena kappaleena, jolloin toinen jää ostajalle ja toinen myyjälle. (Hyvärinen, Hulkko & Ohvo 2004, 126; Lindström 2005, 77.)

Kun osamaksurahoitusta tehdään, tulee asiakkaan voida esittää virallinen asiakirja, josta hänet voidaan tunnistaa. Virallisiksi asiakirjoiksi luokitellaan ajokortti, passi tai henkilökortti. Virallisesta asiakirjasta tulee käydä ilmi asiakkaan nimi, henkilötunnus, asiakirjan myöntäjä sekä päivämäärä.

Kun automyyjä tekee osamaksukauppaa, on hänen velvollisuutenaan antaa kuluttajalle luottoa koskevia tietoja. Kuluttajalla on myös oikeus perua luottosopimus 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä. Luottosopimuksen perumisesta aiheutuu kuitenkin kuluttajalle kulukorvauksia. Perumisoikeus koskee vain osamaksun luottosopimusta, eli se ei koske koko kauppasopimusta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.)

Osamaksurahoituksessa olevat nimetyt henkilöt eli velalliset ovat yhteisvastuussa koko velan määrästä. Kun kauppaa tehdään, olisi siis kannattavaa olla mahdollisimman monta henkilöä solmimassa osamaksusopimusta, sillä näin voidaan varmistaa velan tulevan maksetuksi ajallaan.



Kuva 1. Osamaksurahoituksen hyväksymisen prosessi

## 6.2 Ajoturva

Autoliikkeet tarjoavat usein asiakkailleen heidän ostamiinsa ajoneuvoihin ajoturva. Ajoturvan tarkoituksena on tarjota kuluttajille mukavaa ajamista ja huoltomia kilometrejä. Sen voi hankkia kätevästi autolleen kauppoja tehdessä. Ajoturva on aina autokohtainen, ei kuljettajakohtainen. Ajoturva on voimassa kaikkialla Suomessa, mutta ehdot ovat yritys kohtaisia kun kyseessä on muu EU-maa.

## **Kamux Ajoturva**

Kamux tarjoaa asiakkailleen myös mahdollisuuden heidän Ajoturvaan. Ajoturvan myöntämiseen olevat kriteerit täytyy kuitenkin täyttää. Auton ikä tulee olla enintään 7 vuotta, mittarilukema 200 tkm tai vähemmän. Se on voimassa ottamisesta lähtien seuraavat 12 kuukautta tai 17 500 kilometriä. Hinnaltaan ajoturva on tältä ajalta 650 euroa. Voimassaolon edellytyksenä on että autoa tulee huoltaa sinä aikana huolto-ohjelman mukaisesti. Jos voidaan todistaa, että auton käyttöä on selvästi laiminlyöty ajoturvan aikana, ei ajoturva ole enää voimassa. Kamuxin ajoturvan tarkoituksena on luoda asiakkaille mielenrauhaa yllättävien korjauskustannusten varalle.

Ajoturva kattaa pääsääntöisesti kaikki yleisimmät autoissa esiintyvät viat kun kyseessä on moottori, vaihteisto, voimansiirto, turbo, jousitus, polttoainejärjestelmä, ilmastointi, sähkötekniikka tai ohjaus.

Ajoturvan käyttöön sisältyy myös korjausehtoja. Korjaus tapauksissa asiakkaan omavastuu on aina 100 euroa yksittäistä korjausta kohden. Kamuxin osuus korjaussummasta yhtä vikaa kohden voi olla korkeintaan 3000 euroa. Ennen kuin ajoturvan ottanut asiakas ryhtyy ajoneuvonsa korjaustoimenpiteisiin, täytyy hänen ottaa ensin yhteyttä ajoneuvon myyneeseen liikkeeseen. Autoliikkeellä on myös oikeus korjata ajoneuvo vastaavilla käytetyillä osilla, jos ne voidaan katsoa yhtä hyväksi kuin uusi osa. (Kamux. 2015a.)

## **7 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN**

Kun ostaja tai autoliike on tyytymätön tapahtuneisiin päätöksiin, voivat he hakea ratkaisua tapauksensa erimielisyyksiin muilta tahoilta. Erimielisyyksiä tulee kuitenkin yrittää ensimmäiseksi ratkaista neuvottelemalla, ennen kuin asia viedään käsittelyyn muualle.

### **7.1 Kuluttajaneuvonta ja kuluttaja-asiamies**

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on antaa tietoa ja neuvoa kuluttajille ja elinkeinoharjoittajille. Neuvonnan tarkoituksena on myös avustaa yksittäisissä tapauksissa elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välisiä ristiriitatilanteita. Autoliikkeiden ristiriitatilanteissa tätä voi hyödyntää, mutta se ei puutu yksityisten myyji-

en välisiin kaappoihin. Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on myös osallistua kulu-  
tushyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seuran-  
taan. Kuluttajaneuvona sijaitsee maistraateissa ja ne toimivat tällä hetkellä kil-  
pailu – ja kuluttajaviraston alaisuudessa. Ennen kuin otetaan yhteyttä kulutta-  
janeuvontaan, tulee aina ensin ottaa yhteyttä toiseen asianomaiseen ja pyrkiä  
näin neuvottelemaan sovinto. Mutta jos tämä ei tuota haluttua tulosta, voi seu-  
raavaksi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttaja-asiamiehellä on lähes samat tehtävät kuin kuluttajaneuvonnalla.  
Erona kuluttajaneuvontaan on että kuluttaja-asiamies avustaa kuluttajia vain  
kaikista merkittävimmissä yksittäistapauksissa, ryhmävalituksissa ja ryhmä-  
kanteissa. Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on myös tehdä esityksiä ja aloittei-  
ta lainsäädännön muuttamiseksi. Hänen tulee opastaa asiakkaitaan sekä val-  
voa perinnän, markkinoinnin ja sopimusehtojen lainmukaisuutta. Kuluttaja-  
asiamies voi puuttua myös oma-aloitteisesti havaitsemiinsa ongelmiin. Toi-  
minnan ensisijaisena tarkoituksena on estää lainvastaisesti toimivan yrityksen  
toiminta. Jos pelkkä neuvotteleminen ei riitä, voi kuluttaja-asiamies käyttää  
uhkasakolla tehostettua kiellon määräämistä. (Laki kuluttajaneuvonnasta  
5.12.2008/800.)

## 7.2 Kuluttajariitalautakunta

Jos yhteyden oton jälkeenkään ei sovintoa synny, voi ostaja viedä asian kulu-  
tajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja  
jonka tärkein arvo on oikeudenmukaisuus. Kuluttajariitalautakunnan toimintaa  
sääntelee oma lakinsa kuluttajariitalautakunnasta. Lautakunnan jäsenien tulee  
edustaa tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinoharjoittajia. Heidän tehtävänään  
on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin elinkeinoharjoittajien ja kuluttajien vä-  
lisiin erimielisyyksiin. Asian vieminen kuluttajariitalautakunnan käsiteltäviksi  
ja selvitettäväksi on molemmille osapuolille maksuton.

Kun asia on jätetty kuluttajariitalautakunnalle, etenee asian käsittely ensin la-  
takunna selvitykseen kohteena olevasta asiasta. Lautakunta hankkii lausunto-  
ja ja muita selvityksiä. Kun lautakunta on tehnyt selvityksen perusteella pää-  
töksen, antavat he sen asianomaisille ratkaisuehdotuksen kiistaan.

Kuluttajariitalautakunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Mut-  
ta jos asianomaiset eivät ole ratkaisuun tyytyväisiä, voivat he viedä asiansa

erikseen käsiteltäväksi yleiseen tuomioistuimeen. (Kuluttajariitalautakunta. 2015; Kilpailu - ja kuluttajavirasto.2015a; Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8.)

### 7.3 Käräjäoikeus

Jos edellisetkään menettelyt eivät tuota haluttua tulosta, voidaan asia viedä tuomioistuimen ratkaistavaksi. Kuluttajalla on mahdollisuus nostaa kanteen oman kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Käräjäoikeuksien tehtävänä on käsitellä rikos-, riita- ja hakemusasioita. Tuomioistuimia sitoo ainoastaan voimassa oleva oikeus, eli mikään ulkopuolinen taho ei voi vaikuttaa heidän ratkaisuihin. Tämä käsittely ei kuitenkaan ole suositeltavaa koska häviämiskäsi on suuri ja korvausvaatimus on rahallisesti pieni. Sillä häviävä osapuoli joutuu yleensä korvaamaan voittaneen osapuolen oikeudenkäyntikulut kokonaan tai osittain. Asian vieminen tuomioistuimeen voi myös kestää hyvin paljon enemmän aikaa kuin muut vaihtoehdot. (Tuomioistuimet. 2015; Oikeus.2015)

Oikeudenkäynti alkaa asianomaisen toimitettua käräjäoikeudelle kirjallisen haastehakemuksen. Tapauksen valmistelu alkaa sen jälkeen, kun haastehakemus on saapunut käräjäoikeuden kansliaan ja asia tulee vireille. Kun vireille annettua asiaa valmistellaan, on sen tavoitteena selvittää asianosaisten vaatimukset ja erimielisyydet. Asianomaisten tulee olla perillä siitä, mitä hän haluaa vaatia ja millä perusteella. Niiden on käytävä selkeästi haastehakemuksessa ilmi. Käräjäoikeus tutkii hakemuksen ja lähettää sen toiselle osapuolelle. Toista osapuolta kehoitetaan vastaamaan haastehakemuksen toimittaneen henkilön vaatimuksiin kirjallisesti.

Jos toinen asianomainen vastustaa kannetta, jatkuu asian käsittely seuraavaksi suullisessa valmistelustunnossa, johon molemmat osapuolet kutsutaan paikalle. Valmistelustunnolla yritetään saada sovinto asianomaisten välille. Autokauppaa koskevissa riitatilanteissa on sovinto sallittu. Kun sovinto on sallittu, on tuomioistuimen pyrittävä saamaan asianosaiset sopimaan. Käräjäoikeus tekee jo valmisteluvaiheessa ehdotuksen siitä, miten asia voitaisiin ratkaista sovinnollisesti. Jos sovinto saadaan aikaan, se voidaan vahvistaa.

Jos riitatilannetta ei ole saatu ratkaistua vielä valmisteluvaiheessa, siirtyy se seuraavaksi pääkäsittelyyn. Pääkäsittelyssä esitellään valmistelun tulokset ja asianosaiset voivat perustella kantansa. Pääkäsittelyn jälkeen käräjäoikeus

antaa tuomion. Jos toinen tai molemmat asianosaiset ovat tyytymättömiä käräjäoikeuden ratkaisuun, on hänen ilmoitettava siitä viikon kuluessa ratkaisun antopäivästä lähtien. Tämän jälkeen hänen tulee toimittaa tuomiosta valituskirjelmä käräjäoikeuden kansliaan kuukauden kuluessa tuomion antamisesta. Jos päätöksestä ei tule valituksia, käräjäoikeus ratkaisee asian suoraan ilman muita oikeuden istuntoa. (Laki riita-asioiden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa 394/2011. 2015.)

## 8 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 8.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivista tutkimusta kutsutaan myös laadulliseksi tutkimukseksi. Tutkimus alkaa tutkimusongelman löytämisestä ja sen määrittämisestä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei usein käytetä kuitenkaan sanaa ”ongelma”, vaan puhutaan mieluiten tutkimustehtävästä. Tutkimus noudattaa niin sanotusti yleistä tutkimuksissa käytettävää prosessikaaviota. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimusmenetelmää on hyvä käyttää silloin kun kyseisestä tutkimus ilmiöstä tiedetään vielä vähän. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2007, 121–122, 157; Kananen 2010, 36–37.)

Kun tiedonkeruumenetelmänä käytetään haastattelua, on haastattelun suurena etuna että siinä voidaan edetä tilanteen mukaan, jolloin haastattelun aiheiden järjestystä on mahdollista muuttaa haluamallaan tavalla. Teemahaastattelussa on monia erilaisia toteutustapoja. Tällaisia tapoja ovat esimerkiksi yksilöhaastattelu tai ryhmähaastattelu. Teemahaastattelulla tarkoitetaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuotoa. Teemahaastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Haastattelu pidetään yhtenä yleisenä tiedonkeruumenetelmänä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Yksilöhaastattelua pidetään myös tarkempaan ja luotettavampana vaihtoehtona. Haastatteluun valmistautuessa tulee valita haastattelussa esitettävät teemat niin että ne kattavat mahdollisimman perusteellisesti koko ilmiön. (Kananen 2010, 52–58; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200–201.)

## 8.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Valitsin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen, koska se vaikutti minusta parhaimmalta vaihtoehdolta tutkimusongelmaan nähden. Tärkeimmät työni tiedonlähteet ovat olleet kuluttajansuojalaki ja siihen liittyvä oikeuskirjallisuus. Tärkeänä osana on ollut myös automyyjän haastattelu. Haastattelua pidetään tyypillisenä tiedonkeruu menetelmänä. Olisin voinut valita tutkimusmenetelmäksi myös prosessuaalisen tutkimusmenetelmän, jolloin olisin tehnyt toiminnallisen opinnäytetyön. Tällöin olisin voinut tehdä autoliikkeessä työskenteleville myyjille henkilökohtaisen ja yksityiskohtaisen ohjeistuksen. Mutta koska opinnäytetyön tekemiseen varattu aika on ollut kuitenkin tänä syksynä hyvin rajallinen nopean aikataulun vuoksi, olisi tämä vienyt huomattavasti enemmän aikaa, kuin siihen oli varattu. On kuitenkin mahdollista, että jälkikäteen tätä työtä hyödyntäen voisi sellaisenkin tehdä.

Opinnäytetyössäni yhtenä tärkeimpänä tiedonkeruumenetelmänä on ollut sekundäärinen menetelmä, kuten erilaiset opinnäytetyön aiheeseen liittyvät dokumentit, kuten kirjat ja internet-sivustot. Tärkein tietolähde on kuitenkin ollut kuluttajansuojalaki, jonka sisällöstä työni on pääasiassa koottu. Käytin tiedonkeruumenetelmänä myös primääristä menetelmää eli haastattelua, jonka toteutin yksilöhaastatteluna.

Haastattelin tilaaja yrityksen automyyjää. Haastattelu oli strukturoitu ja olin etukäteen valmistautunut miettimällä kysymyksiä sekä erilaisia aihealueita kysymyksiä täydentämään. Tallensin haastattelun nauhoittamalla sen käyttäen puhelimesta löytyvää äänitys-toiminta. Haastattelun nauhoittamisen olisi voinut toteuttaa myös erikseen siihen tarkoitettulla nauhurilla, mutta minusta puhelin oli myös hyvin kätevä tähän tarkoitukseen. Mielestäni haastattelun nauhoittaminen oli hyvä tapa, sillä näin ei mennyt turhaa aikaa haastattelun vastausten ylös kirjoittamiseen, vaan pystyi keskittymään itse haastateltavaan ja hänen vastauksiin. Jälkikäteen oli helppoa muistaa jokaiset pienimmätkin ja tärkeät yksityiskohdat vastauksista. Haastattelun puhtaaksi kirjoittaminen helpottui myös, kun nauhoituksen pystyi kuuntelemaan läpi niin monta kertaa kuin vain tarvitsi.

### 8.3 Analysointimenetelmät

Analysointi tapoja tutkimusmenetelmissä on monenlaisia. Kvalitatiiviseen tutkimukseen lähin analysointi tapa on ymmärtämiseen perustuva lähestymistapa. Analysointi tavaksi tulee siis valita sellainen, joka tuo parhaiten vastauksen haluttuun ongelmaan tai tutkimustehtävään. Laadulliselle tutkimukselle tyypillisen haastattelun analysointi voi viedä tutkijalta yllättävänkin paljon aikaa ja kärsivällisyyttä.

Laadullisessa tutkimuksessa tavallisia analysointimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Teemoittelu tarkoittaa kerätyn aineiston ryhmittelyä eri aihepiiriin mukaan. Tätä käytetään usein ensimmäisenä lähestymisenä kerättyyn aineistoon. Teemoittelussa nostetaan esiin tutkimusongelmaa koskevia teemoja. Tyypittelyllä tarkoitetaan kerätyn aineiston ryhmittelyä etsimällä niistä samankaltaisuuksia. Tämä tapahtuu yleensä ennen teemoittelua. Diskurssianalyysin avulla syvennytään kielenkäytön ja viestinnän tuottamiin merkityksiin. Diskurssianalyysissa pyritään hahmottamaan ja erittelemään erilaisia merkityksellistämisen kiteytymiä, verkostoja ja tapoja tutkimusaineistosta. Keskusteluanalyysi kohdistuu arkipuheeseen. Keskusteluanalyysillä voidaan vertailla työpaikkojen asiakaskeskustelua ja pyrkiä näin selvittämään, miten se noudattaa arkipuheen ehtoja. Tutkimuksen kohteena ovat siis puhetoiminnot. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 216-224.)

Analysoin työssäni kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja aiheisiin liittyen. Keskitin analysoinnissa miettimään siitä, miten asiat oli tehty ja miten ne olisi pitänyt tehdä oikein. Analysoin myös sitä, saatiinko riita-asiat ratkaistua halutulla tavalla ja olivatko lautakunnan suositukset kohtuullisia molempien osapuolten kannalta. Analysoin työssäni myös tekemääni haastattelua. Analyysi on yleensä aina hyvin aikaa vievää. Analyysin tekeminen edellyttää haastattelu tallenteiden erittäin tarkkaa litterointia ja sen jälkeen vasta puheen yksityiskoh- taista analyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-94.)

### 8.3.1 Haastattelu

Haastattelin työtäni varten autoliike Kamuxilla työskentelevää automyyjää. Haastateltava on työskennellyt noin viiden vuoden ajan kyseisessä yrityksessä automyyjänä. Haastattelu tehtiin strukturoidulla haastattelulla. Automyyjän työtehtäviin kuuluu autojen myymisen lisäksi myös autojen ostaminen sekä korjausten ja katsastuksien hoitaminen.

Haastateltava kertoi että käytettävät sopimukset ovat autokeskusliiton (AKL) tekemiä sopimus pohjia. Sopimus pohjat voivat olla asettelultaan erinäköisiä, mutta sisällöltään kuitenkin samanlaisia. Kamuxilla käytettävät sopimukset ovat asettelultaan erilaisia kuin muilla, sillä heillä on käytössään oma myyntijärjestelmä, joka on juuri heitä varten suunniteltu. Haastattelussa kävi ilmi että sopimukset tehdään aina kirjallisesti ja että heillä jokainen automyyjä on saanut työ uransa alussa perehdytystä miten asiakirjoja tulee täyttää niin että ne ovat oikein.

Haastattelussa tuli myös esille että automyyjän tulee noudattaa autoalan sopimusehtoja. Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot ovat kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) hyväksymiä. Sopimusehtojen noudattaminen tarkoittaa käytännössä automyyjän velvollisuutta antaa ajoneuvon ostajalle riittävä käytön opastus. Ajoneuvoa luovutettaessa tulee sen olla katsastettu ja rekisteröity. Haastateltavan mukaan automyyjän vastuuna on myös huolehtia ajoneuvon verojen ja muiden pakollisten maksujen maksamisesta luovutushetken saakka. Autoliikkeiden tiedonantovelvollisuus sisältää esimerkiksi sen, että myyjän tulee antaa ajoneuvon ostajalle aina suomenkielinen käyttöohjekirja sekä muut tarvittavat tiedot ajoneuvosta.

Yhtenä aiheena haastattelussa oli kaupanteko. Automyyjä kertoi haastattelussa, ettei ajoneuvolle yleensä sovita erikseen tiettyä luovutuspaikkaa. Tämä johtuu siitä, että kyseessä ovat käytetyt autot ja se että heillä on myös käytössään kotiinkuljetus, jolloin luovutuspaikka on aina tapauskohtaisesti eri. Vaaranvastuu siirtyy autoliikkeeltä auton ostajalle välittömästi kun ostajalle on tehty ostamaansa ajoneuvoon vakuutus. Vakuutusten tekeminen hoituu yleensä internetistä löytyvällä netso.fi sivustolla. Vakuutuksen tekemiseen on annettu 7 päivää. Automyyjän mukaan silloin kun auto on liikkeen vakuutuksen alla, niin silloin se on myös vielä liikkeen vastuulla. Esimerkiksi jos auto on luovutettu

uudelle ostajalle illalla, eikä vakuutusta ole vielä ennätetty tehdä, niin auton vaaranvastuu on edelleen autoliikkeen vastuulla. Tämä purkautuu kuitenkin välittömästi kun esimerkiksi seuraavana aamuna uudelle ajoneuvon omistajalle tehdään vakuutus.

Automyyjän mukaan autoliikkeen vastuu on hyvin tapauskohtainen kun ajoneuvossa havaitaan vitrhe. Tämän takia juuri kuluttajansuojalaki suojelee ostajaa auton piilevien vikojen varalta. Tavallinen virhevastuu kestää 6 kuukautta, mutta voi tapauskohtaisesti olla pidempikin. Ajoneuvon myymisessä käytetään ”siinä kunnossa kuin se on”-ehtoa. Tällöin ajoneuvo myydään juuri siinä kunnossa ja siten varustettuna kuin se on luovutushetkellä. Ostaja ei voi jälkikäteen alkaa vaatia esimerkiksi erilaisia jalkatilan mattoja, jos niitä ei ole ollut luovutushetkelläkään. Vaihto-ajoneuvo tulee luovuttaa samassa kunnossa kuin se on arviointi hetkellä ollut. Kuluttajalla ei ole oikeutta esimerkiksi vaihtaa huonompia vanteita ja pitää paremmat itsellään. Ostajan velvollisuutena on tutustua ostettavaan ajoneuvoon koeajon sekä myyntiprosessin aikana. Käytetyille autolle ei myönnetä takuuta, virhevastuun tarkoituksena on kattaa käytetyn auton takuu. Haastateltavan mukaan yleisimmät viat ajoneuvoissa ovat erilaiset tekniset viat. Hänen mukaansa on mahdotonta kertoa tavanomaisimpia vikoja, koska ajoneuvoissa on niin paljon erilaisia osia. Yleisin tapa ajoneuvon virheiden oikaisuissa on korjaaminen. Voidaan myös sopia hinanalennuksesta, jolloin on ostajan vastuulla korjaako hän ajoneuvonsa vai jättääkö sen ennalleen. Kaupan kokonaan purkaminen on hyvin harvinaista. Kamux käyttää korjauksissa, huolloissa, varaosien hankkimisissa sekä katsastuksissa tiettyjä sopimus korjaamoita. Mutta myös tapauskohtaisesti käytetään myös muiden liikkeiden palveluita.

Haastateltava kertoi myös että erimielisyyksiä asiakkaan ja autoliikkeen välillä ilmenee hyvin vähän. Yleinen erimielisyyksien aihe on, ettei asiakas ymmärrä käytetyissä ajoneuvoissa olevan enää voimassa olevaa takuuta. Tästä johtuvat erimielisyydet auton korjauskulujen jakamisessa ostajana ja autoliikkeen välillä. Erimielisyydet ratkaistaan useimmiten käyttämällä kuluttajaneuvontaa. Jos tapaus menee kuitenkin kuluttajariitalautakuntaan asti, tyytyvät molemmat osapuolet yleensä riitalautakunnasta tulevaan ratkaisu suositukseen. Käräjäoikeuteen asti erimielisyyksien vieminen on hyvin harvinaista. (Automyyjä 2015.)

Analysoimalla haastattelua huomasin automyyjien tietävän paljon kuluttajansuojasta, mutta heillä on kuitenkin vielä opittavaa. Haastattelussa kävi myös ilmi paljon uusia näkökulmia asioihin, joihin en ollut aikaisemmin vielä kiinnittänyt huomiota. Haastattelun vastauksia hyödyntäen sain täydennettyä tekstiä tärkeillä pienillä yksityiskohdilla.

### **Luotettavuus ja pätevyys**

Kun tehdään laadullista tutkimusta, tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Reliaabelisuudella tarkoitetaan hankittujen tulosten luotettavuutta. Lain käyttäminen tärkeimpänä tiedonkeruuaineistona varmistaa mielestäni myös että opinnäytetyöni materiaalia voidaan pitää luotettavina. Luotettavuutta lisäävät myös monipuoliset lähteet sekä kuluttajariitalautakunnan tapaukset. Aiheisiin on tutustuttu haastattelun lisäksi myös lain kautta, jolloin asiat on voitu todeta luotettaviksi. Validius tarkoittaa pätevyyttä, eli kykyä selvittää mikä oli tarkoituskin. Haastattelussa saadut vastaukset kysymyksiini ovat myös mielestäni päteviä ja asiallisia. Työ on siirrettävissä yleistettävyytenä muihin vastaaviin tilanteisiin. Mielestäni tutkimuksen pysyvyys on myös hyvä. Tutkimukseen on valittu tietyt haastateltavat, mutta en uskoisi tuloksen muuttuvan vaikka haastattelun kohde vaihdettaisiinkin. Työstäni tuli sellainen, niin kuin sen alkuperäinen tarkoituskin oli.

## **9 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua kuluttajansuojalain erityispiirteisiin autoliikkeeseen liittyen ja miten sitä tulisi käyttää. Lähdin etsimään vastauksia tutkimusongelmaani kuluttajansuojalain lainsäädännöstä sekä kuluttajansuojasta kertovasta kirjallisuudesta.

Työtä tehdessäni huomasin miten tärkeässä roolissa kuluttajansuojalaki onkaan, kun elinkeinoharjoittaja myy kuluttajalle kulutushyödykkeitä. Kuluttajansuojalain lainsäädännön tarkoituksena on turvata kuluttajien etuja yritysten ja kuluttajien välisissä oikeudellisissa toiminna. Kuluttajansuojalain olemassaolo on hyvin tärkeää, koska erilaisia kuluttajasuhteita syntyy jokaiselle ihmiselle lähes päivittäin. Kuluttajansuojalain ansiosta jokaisella ihmisellä on samanlai-

set oikeudet. Kuluttajansuojalain toiminta ei myöskään rajoitu pelkästään riidantarkaisuun, vaikka se usein katsotaankin tavallisimmaksi osaksi sitä. Lain tarkoituksena on myös ennaltaehkäistä tulevia ongelmia ja mahdollisia riitoja valvonnalla. Epäselvissäkin tapauksissa kuluttajansuojalaki on aina niin sanottu virallinen ohje, jossa jokaisella ihmisellä on samanlaiset pelisäännöt.

Uskon että tämä työ on myös toimeksiantaja yritykselle hyödyllinen. Työhön on kerätty ne tärkeimmät kuluttajansuojan erityispiirteet, jotka liittyvät autoliikkeiden arkeen. Työtä hyödyntäen olisi mahdollista myöhemmin tehdä halutesaan esimerkiksi yksityiskohtaisempi ohjeistus autoliikkeelle.

### 9.1 Oman työn arviointi

Opinnäytteen kirjoittaminen oli minulle mukavaa sekä kiinnostavaa, sillä tein työni jo ennestään tutulle yritykselle yritykselle. Tiesin jo ennestään työni alkuvaiheessa kuluttajansuojalain vaikutuksista autoliikkeen toimintaan, mutta työtä tehdessäni opin myös valtavasti uutta. Kun päätin aiheeni, tuntui se ensin hyvin selkeältä, mutta sitten kun aiheeseen alkoi perehtyä tarkemmin, ei se ollutkaan niin yksinkertainen kuin olin sen kuvitellut olevan. Myös materiaalin löytäminen tuotti aluksi hankaluuksia, mutta kun ei luovuttanut etsimistä, niin oli ilo huomata materiaalia lopulta löytyvän kun osasi vain etsiä oikeista paikoista.

Opinnäytetyön aikataulu on tänä syksynä ollut hyvin nopea ja kiireinen. Annetussa aikataulussa pysyminen loi haastetta koko syksylle, mutta sain työni kuitenkin valmiiksi annetussa ajassa. Tästä opin miten tärkeä osa työn toteuttamisesta on suunnitella itselleen aikataulu ja pitää siitä kiinni. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on opettanut hyvin paljon uutta niin tutkimustyöstä kuin kirjoittamisestakin.

## LÄHTEET

*Kirjalliset lähteet*

Hemmo & Horppu, K. 2015. Sopimusoikeus. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, H. Hulkko, P & Ohvo, S. 2004. Yksityisoikeuden perusteet. 1.-2. painos. Vantaa: WSOY.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print.

Kielitoimiston oikeinkirjoitusopas. 2012. 10., uudistettu ja korjattu painos. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

Lindström J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.

Peltonen, A & Määttä, K. 2015. Kuluttajansuoja oikeus. Helsinki: Talentum Media Oy.

Suojanen, K., Savolainen, H. & Vanhanen, P. 2008. Opi Oikeutta. 5. uud. p. Jyväskylä: KS-Kustannus Oy.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Varhela, M & Virtanen, P. 1999. Markkinoinnin pelisäännöt. Helsinki: Talentum Media Oy.

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Helsinki: Talentum Media Oy.

**Kommentti [a1]:**  
Onko tähän lähteeseen viitattu?

*Elektroniset lähteet*

Autoliitto 2015. Saatavissa:

[http://www.akl.fi/edunvalvonta/elinkeinopoliittinen\\_edunvalvonta/autokaupan\\_sopimusehdot/autokaupan\\_osamaksuehdot](http://www.akl.fi/edunvalvonta/elinkeinopoliittinen_edunvalvonta/autokaupan_sopimusehdot/autokaupan_osamaksuehdot). [viitattu 30.0.2015].

Heiskanen, M. Talouselämä 500: Autokauppa ilman palatseja - ja se kasvaa.

Talouselämä, 1.6.2013. Saatavissa:

<http://www.talouselama.fi/uutiset/talouselama+500+autokauppa+ilman+palatsija++ja+se+kasvaa/a2188045>. [viitattu 30.9.2015]

Hämäläinen, V-P. Kuluttajaoikeusneuvoja: Lähes kaikilla käytetyn auton ostajilla on sama harhaluulo. Yle uutiset, 3.5.2013. Saatavissa:

[http://yle.fi/uutiset/kuluttajaoikeusneuvoja\\_lahes\\_kaikilla\\_kaytetyn\\_auton\\_ostajilla\\_on\\_sama\\_harhaluulo/6617048](http://yle.fi/uutiset/kuluttajaoikeusneuvoja_lahes_kaikilla_kaytetyn_auton_ostajilla_on_sama_harhaluulo/6617048). [viitattu 14.10.2015].

Kamux. 2015a. Saatavissa: <http://www.kamux.fi/kamux-oy>. [viitattu 30.9.2015].

Kamux. 2015b. Saatavissa: <http://www.kamux.fi/ajoturva>. [viitattu 19.11.2015]

Kamux 2015c. Saatavissa: <http://www.kamux.fi/rahoitus>. [viitattu 19.11.2015]

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015c. Autokaupan tilaus- ja kauppasopimus-

ehdot. Saatavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/vakiosopimusehdot/autokaupan-ja-tilaus--ja-kauppasopimusehdot/>. [viitattu: 3.11.2015].

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015b. Auton korjaus tai vaihto virheettömään.

Saatavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/ajoneuvon-vika-tai-puute/virheen-hyvityskeinot/>. [viitattu 13.10.2015].

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015a. Käytetyn auton virhe. Saatavissa:

<http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/ajoneuvon-vika-tai-puute/kaytetyn-auton-virhe/>. [viitattu 9.10.2015].

Kuluttajariitalautakunta. 2015. Saatavissa: <http://www.kuluttajariita.fi/fi/>. [viitattu 9.10.2015].

Tuomioistuimet. 2015. Saatavissa: <http://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index.html>. [viitattu 9.10.2015].

*Lakilähteet*

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Laki kuluttajanneuvonnasta 5.12.2008/800.

Laki riita-asioiden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa 394/2011.

*Haastattelulähteet*

Automyyjä 2015. Haastattelu 12.11.2015. Kouvola: Kamux Oy.

*Oikeustapaukset*

Kuluttajariitalautakunta 02/33/1310

Kuluttajariitalautakunta 2143/33/06

Kuluttajariitalautakunta 4691/33/2012

KUVALUETTELO

Kuva 1. Osamaksurahoituksen hyväksymisen prosessi

## Haastattelukysymykset automyyjälle

1. Mikä on ammattinimikkeesi, työtehtäväsi ja kauan olet työskennellyt kyseisessä yrityksessä?
2. Mitä sopimuksia autokaupassa käytetään? Ovatko ne vakiosopimuksia?
3. Tehdäänkö sopimukset kirjallisesti vai sähköisesti?
4. Oletko saanut ohjeistusta siitä, minkälaisia sopimusasiakirjoja tulee käyttää?
5. Tunnetko kuluttajansuojalain säännöksiä?
6. Mitä velvollisuuksia autoliikkeellä on ostajaa eli kuluttajaa kohtaan?
7. Mitä autoliikkeen tiedonantovelvollisuus ostajalle sisältää?
8. Onko käytettyjä autoja myytäessä sovittu erikseen auton luovutuspaikka?
9. Milloin auton vaaranvastuu siirtyy autoliikkeeltä auton ostajalle?
10. Millainen on autoliikkeen vastuu jos autossa havaitaan virhe?
11. Onko käytetyllä autolla takuuta?
12. Millaisia ovat tavanomaiset ilmi tulevat virheet?
13. Käytetäänkö autojen myymisessä ”siinä kunnossa kuin se on” – ehtoa?
14. Millaisia velvollisuuksia kuluttajalla on autoa ostattaessa? Tiedonantovelvollisuus?
15. Mikä on yleisin tapa virheen oikaisuun? (Korjaus, hinnanalennus vai kauppasopimuksen purkaminen)
16. Käyttääkö autoliike tiettyjä yrityksiä ajoneuvojen korjauksissa, huolloissa, varaosien hankkimisessa ja katsastuksissa?
17. Ilmeneekö usein erimielisyyksiä asiakkaan ja autoliikkeen välillä? Mistä johtuvia?
18. Saadaanko erimielisyydet ratkaistua helposti, vai käytetäänkö hyväksi kuluttajaneyvontaa, kuluttajariitalautakuntaa tai tuomioistuinta?