

Eija Järvenpää

VIRHETILANTEET KÄYTETTYJEN AUTOJEN  
KULUTTAJANKAUPASSA

Liiketalouden koulutusohjelma  
2018

## VIRHETILANTEET KÄYTETTYJEN AUTOJEN KULUTTAJANKAUPASSA

Järvenpää, Eija  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Joulukuu 2018  
Sivumäärä: 40  
Liitteitä: 2

Asiasanat: kuluttajansuojalaki, autokauppa, tavaran virhe, reklamaatio

---

Opinnäytetyössä luotiin ohjeistus myyjille reklamaatiotilanteissa toimimiseen käytettyjen autojen kuluttajankaupassa. Työn tilaajalla, Kauhajoen Maakunnan Autolla, ei ollut kirjallista ohjeistusta reklamaatiotilanteita varten vaan myyjät työskentelivät suullisen tiedon sekä aikaisempien kokemusten perusteella. Tavoitteena oli helpottaa automyyjien työtä luomalla tiivis ja selkeä ohjeistus.

Työssä esitetyn teorian sekä yrityshaastattelun avulla luotiin reklamaatiotilanteisiin ohjeistus, joka räätälöitiin vastaamaan tilaajan tarpeita. Työllä haettiin vastaukset tärkeimpiin reklamaatiotilanteissa pohdittaviin kysymyksiin ja siten ohjeistuksessa käsitellään kaupan osapuolien oikeudet ja velvollisuudet sekä vastuun jakautuminen virheen ilmaantuessa. Lisäksi perehdyttiin käytettyjen autojen virheisiin ja niiden oikaisumahdollisuuksiin sekä selvitettiin toimintavaihtoehtoja, kun reklamaatiota ei saada ratkaistua neuvottelemalla. Lähteinä käytettiin pääasiassa oikeuskirjallisuutta, kuluttajansuojalakia sekä kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeita. Lisäksi työhön haettiin käytännön esimerkkejä kuluttajariitalautakunnan antamista ratkaisuista ajoneuvojen kauppaan liittyvissä erimielisyys-tilanteissa.

Tuloksena saatiin PowerPoint-muotoinen tiivis ohjeistus, joka vastaa tärkeimpiin reklamaatiotilanteissa eteen tuleviin kysymyksiin. Lopputulos oli onnistunut ja se otetaan automyyjien käyttöön Maakunnan Autossa Kauhajoella. Ohjeistuksen avulla automyyjien toimintaa reklamaatiotilanteissa pystyttiin helpottamaan ja samalla yhdenmukaistamaan, kun kirjoittamattomat toimintatavat tehtiin kaikille työntekijöille näkyviksi. Ohjeistusta voidaan hyödyntää myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

## RECLAMATION SITUATIONS IN CONSUMER TRADE OF USED CARS

Järvenpää, Eija

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

December 2018

Number of pages: 40

Appendices: 2

Keywords: Consumer Protection Act, car trade, defective product, reclamation

---

The purpose of this thesis was to create instructions to car sellers to operate in reclamation situations in the consumer trade of used cars. The thesis was commissioned by the Maakunnan Auto in Kauhajoki. The subscriber of the work didn't have written instructions for the complaint situations and the sellers worked on the basis of oral information and earlier experiences. The aim of the thesis was to facilitate the car sellers' work by creating compact and clear guidance.

The instructions to the reclamation situations were created with the help of a theory and interview and the guidance was tailored to correspond to the subscriber's needs. The thesis answers to the most important questions to be thought in the complaint situations. In the instructions the rights and the responsibilities of the parties and the division of the responsibility when the fault appears were studied. Furthermore, the faults of used cars and their correction possibilities were analysed and the alternative courses of action were studied when the reclamation does not become clear in the negotiations. Mainly lawbooks, Consumer Protection Act and directions of The Finnish Competition and Consumer Authority were used as sources of information. In addition, practical examples of the solutions given by The Consumer Disputes Board related to the trade of cars were searched for this thesis.

Compact instructions in PowerPoint format were obtained as a final result and it answers to the most important questions which are related to reclamation situations. The outcome was successful and it will be taken in use by car sellers in Maakunnan Auto in Kauhajoki. It was possible to standardize and facilitate the work of car sellers when the unwritten ways of action were made to visible to all of the workers. The guidance can be utilised also in orientation of the new workers.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Työn tausta ja tavoitteet .....	5
1.2	Aiheen rajaus ja toimeksiantaja .....	6
2	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	7
3	KÄYTETTYJEN AUTOJEN KAUPPA.....	8
3.1	Valitukset .....	8
3.2	Säätely autokaupassa .....	10
3.3	Kuluttajan velvollisuudet .....	12
3.4	Myyjän velvollisuudet .....	14
4	KÄYTETTYJEN AUTOJEN VIRHEET.....	16
4.1	Virheen määritelmä.....	16
4.2	Vastuun jakautuminen virhetilanteissa .....	17
4.2.1	Annettujen tietojen merkitys virhearvioinnissa.....	19
4.2.2	Myyminen ”sellaisena kuin se on” ja tavanomainen kuluminen.....	20
4.2.3	Puutteelliset ohjeet voivat aiheuttaa virheellisyyden .....	21
5	VIRHEIDEN OIKAISUMAHDOLLISUUDET.....	22
5.1	Virheen korjaus .....	22
5.2	Hinnanalennus.....	23
5.3	Kauppan purku.....	24
5.4	Vahingonkorvaus .....	26
5.5	Riitatilanteiden ratkaisu .....	28
6	OHJEISTUKSEN RAKENTAMINEN.....	29
6.1	Ohjeistuksen tarkoitus ja tavoitteet .....	29
6.2	Ohjeistuksen toteuttaminen ja lopputulos .....	30
7	POHDINTA.....	34
7.1	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkoehdotukset.....	36
	LÄHTEET .....	38
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Käytettyjen autojen kauppa on varsin merkittävää Suomessa ja se näkyy myös kuluttajaneuvontaan lähetettyjen valitusten määrässä; vuonna 2016 kuluttaja-asiamiehen sekä kuluttajaneuvonnan yhteiseen tieokantaan tuli 16 525 yhteydenottoa liittyen ajoneuvoihin (Kaipainen 2017; Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018). Vuonna 2017 Netti-auto.com sivuston mukaan käytettyjä henkilöautoja myytiin reilut 600 000 kpl ja kasvua oli tapahtunut 5,2 % vuoteen 2016 verrattuna (Kalalahti 2018). Vastaavasti uusia henkilöautoja rekisteröitiin reilut 118 000 kpl vuonna 2017, mikä oli 0,4 % vähemmän kuin edeltävänä vuonna (Autoalan tiedotuskeskus 2018).

Opinnäytetyön aiheena on virhetilanteet käytettyjen autojen kuluttajankaupassa, jossa toimeksiantajalle luodaan ohjeistus reklamaatiotilanteissa toimimiseen. Kuluttajan on helppo löytää vinkkejä auton ostamiseen ja reklamaation tekemiseen, sillä esimerkiksi Autotien nettisivuilla on kuluttajille osoitettu laaja opas auton valintaan, ostamiseen sekä virhevastuun jakautumiseen liittyen (Autotie n.d). Kuluttajaviraston nettisivuilta löytyy myös kuluttajille suunnattuja toimintaohjeita virhetilanteisiin (Kilpailu- ja kuluttajavirasto n.d). Opinnäytetyön aihe lähti liikkeelle omasta mielenkiinnostani kuluttajansuojalakia sekä autokauppaa kohtaan. Koska kuluttajille oli jo olemassa paljon ohjeita virhetilanteiden varalle ja toimeksiantaja oli puolestaan opasta vailla, oli ohjeistus perusteltua toteuttaa automyyjän näkökulmasta.

Kuluttajaa suojataan monin tavoin lainsäädännöllä ja autoliikkeiden tulee olla tietoisia näistä säädöksistä. Opinnäytetyössä laadittavan ohjeistuksen tavoitteena on helpottaa automyyjien toimintaa reklamaatiotilanteissa selvittämällä 1) mikä aiheuttaa virheen ajoneuvojen kaupassa, 2) miten vastuu virheestä jakautuu myyjän ja ostajan kesken reklamaatiotilanteissa sekä 3) mitä virheiden oikaisumahdollisuuksia autoliikkeellä on. Lisäksi ohjeistuksella haetaan vastauksia siihen 4) mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kaupan osapuolille kuuluu sekä 5) miten toimia, kun reklamaatioon ei saada ratkaisua neuvottelemalla.

## 1.2 Aiheen rajaus ja toimeksiantaja

Ohjeistuksessa keskitytään käytettyjen autojen kuluttajankauppaan, koska siellä virheiden ilmaantumisen todennäköisyys on suurempi kuin uusien autojen kaupassa. Opinnäytetyössä tutkitaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä autokauppaa, koska se antaa tilaajalle hyödyllistä tietoa. Työssä on kyse reklamaatioista ja sen jälkeisestä toiminnasta, joten sopimusehtojen laadintaa ei käsitellä. Sopimusehdot vaikuttavat kuitenkin virhevastuun arviointiin, joten autokaupan vakiosopimusehdot kulkevat mukana työssä. Opas toteutetaan automyyjän näkökulmasta, mutta raportissa käsitellään myyjän oikeuksien lisäksi myös kuluttajan oikeuksia. Automyyjien täytyy olla tietoisia kuluttajansuojalain (KSL) antamasta kuluttajansuojasta, jotta reklamaatiotilanteet pystytään ratkaisemaan oikeudenmukaisesti, eikä siten pelkästään omien oikeuksien tunteminen ole riittävää. Myös kaupan osapuolien keskeisimmät velvollisuudet ovat osa ohjeistusta, koska ne liittyvät olennaisesti virheen olemassaolon arviointiin, jolloin velvollisuuksienkin tunteminen on tarpeellista reklamaatiotilanteiden kannalta.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta; teoriasta sekä ohjeistuksesta. Teoriaosuudessa käydään aluksi läpi ajoneuvoihin liittyviä valituksia, avataan autokauppaan liittyvää sääntelyä ja selvitetään kaupan osapuolien yleisimpiä velvollisuuksia. Lisäksi määritellään virhe sekä pohditaan vastuun jakautumista myyjän ja ostajan kesken virhetilanteissa. Sen jälkeen tutustutaan erilaisiin virheiden oikaisumahdollisuuksiin. Lopuksi käsitellään riitatilanteiden ratkaisuvaihtoehtoja, kun neuvottelemalla ei päästä molempia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun. Teorian sekä myyntipäällikön haastattelun avulla toimeksiantajalle luodaan ohjeistus autokaupan reklamaatiotilanteisiin kuluttajankaupassa (Liite 1).

Työn tilaajana toimii Kauhajoen Maakunnan Auto. Ohjeistus on tilaajalle tarpeellinen, sillä heillä ei ole olemassa reklamaatiotilanteita varten kirjallista ohjeistusta. Täyden palvelun autotalo Maakunnan Auto on perustettu vuonna 1994 ja se toimii sekä Kauhajoella että Seinäjoella. Vuoden 2011 alussa liiketoiminta siirtyi Autoliike Nystedt Bilaffär Oy:lle, jolta löytyy toimipisteitä edellisten lisäksi Ylivieskasta, Kokkolasta sekä Pietarsaaresta. Autoliike Nystedt on perustettu jo vuonna 1964 ja on siten harjoit-

tanut autokauppaa Pohjanmaalla runsaan 50 vuoden ajan. Liiketoimintaan kuuluu kaikenmerkkisten käytettyjen autojen sekä uusien Toyota-merkkisten paketti- ja henkilöautojen myynti. Kaikista liikkeistä löytyy myös korjaamo- ja huoltopalvelut. (Nystedt n.d, 2.)

## 2 TUTKIMUSMENETELMÄT

Toiminnallisessa opinnäytetyössä toteutetaan kirjallisen raportin avulla käytäntöön soveltuva tuotos, kuten ohjeistus, opas tai tapahtuman järjestäminen (Vilka & Airaksinen 2004, 9). Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa tilaajalle luodaan ohjeistus reklamaatiotilanteita varten. Toiminnallinen opinnäytetyö soveltuu parhaiten aiheen ymmärtämiseen sekä tuotoksen luomiseen, koska laadullisella tutkimusmenetelmällä saadaan perusteellinen käsitys Kauhajoen autoliikkeessä tapahtuneista reklamaatiotilanteista sekä heidän toimintatavoistaan.

Opinnäytetyössä käytetään yksilöhaastattelua eli laadullista tiedonkeruumenetelmää. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii tutkimukseen, jossa pyritään ymmärtämään ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Haastattelun avulla haastateltavan ääni pääsee kuuluviin, kun kysymyksissä käytetään esimerkiksi sanoja miten ja mitä. Tämä on olennaista ohjeistuksen luomisessa, jotta ohjeistus saadaan vastaamaan tilaajan tarpeita. (Vilka & Airaksinen 2004, 63.)

Aineiston keräämiseksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu, jossa teemojen lisäksi on mietitty valmiiksi myös haastateltavalle esitettäviä avoimia kysymyksiä. Opinnäytetyön päätarkoituksena on ohjeistuksen luominen ja haastattelun avulla on tarkoitus saada tietoa ohjeistuksen sisällöllisten ratkaisujen tekemistä varten. Haastattelun avulla selvitetään muun muassa minkälaiset virhetilanteet ovat yleisimpiä Kauhajoen liikkeessä, mistä reklamaatiot johtuvat sekä miten ja millä keinoilla reklamaatioita lähdetään ratkaisemaan. Puolistrukturoitu haastattelu on vapaamuotoisempaa syvähaastattelua parempi, koska alustavasti etukäteen mietityillä kysymyksillä saadaan paremmin ohjeistuksen luomista palvelevaa aineistoa. Puolistrukturoitu haastattelu antaa

myös mahdollisuuden esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä. Täysin strukturoitu lomakehaastattelu ei sopinut opinnäytetyön aineiston keräämiseen, koska haastateltavalle ei pystytä antamaan valmiita vastausvaihtoehtoja eikä se olisi tarkoituksenmukaista tuotoksen luomisen kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-89.) Haastattelu toteutetaan puhelinhaastatteluna pitkien välimatkojen vuoksi.

Haastateltavien valinta perustui tutkittavien sopivuuteen. Tutkittavilla haluttiin olevan kokemusta ja tietoa käytettyjen autojen reklamaatiotilanteista. Valintaan vaikutti myös se, että tilaajana on pieni autoliike, jonka automyynnissä työskentelee kolme henkilöä. Siksi haastateltavaksi valittiin vain yksi henkilö ja paras asiantuntemus reklamaatiotilanteista katsottiin olevan myyntipäällikkö. Maakunnan Autossa myyntipäällikkö on monesti myös se henkilö, jolta automyyjät kysyvät neuvoa ollessaan epävarmoja, miten kuluttajan vaatimuksiin tulisi reagoida. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

Myyntipäällikön haastattelu toteutettiin 8.10.2018. Ennalta mietittyjen kysymyksien lisäksi haastattelussa keskusteltiin aiheesta hieman laajemmin. Haastattelun pohjana toiminut runko löytyy liitteenä (Liite 2). Mikko Tamsi on ollut Maakunnan Auton palveluksessa jo noin 21 vuotta ja suurimman osan ajasta hän on työskennellyt automyyjänä. Tamsi on toiminut Kauhajoen Maakunnan Auton myyntipäällikkönä vuodesta 2011 lähtien ja hänen työtehtäviinsä kuuluu muun muassa käytännön myyntityö sekä päivittäinen johtaminen. Lisäksi hän on vastuussa myynnin tuloksista. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 10.12.2018.)

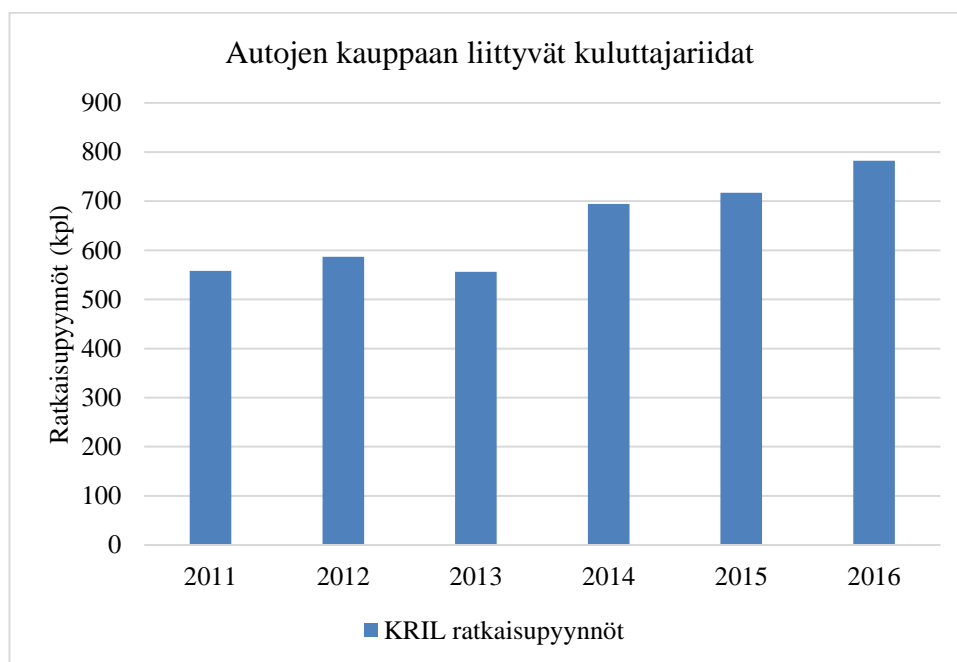
### 3 KÄYTETTYJEN AUTOJEN KAUPPA

#### 3.1 Valitukset

Autokauppaa koskevia valituksia lähetetään kasvavassa määrin niin kuluttajaneuvontaan kuin kuluttajariitalautakuntaankin (KRIL). Kuvassa 1 on esitetty kuluttajariitalautakuntaan saapuneiden ratkaisupyyntöjen määrät liittyen autojen kauppaan vuosina 2011-2016. Ainostaan vuonna 2013 KRIL:aan lähetettyjen ratkaisupyyntöjen määrä



oli edeltävää vuotta vähäisempi. Valitusten määrä on noussut lähes 800 kappaleeseen vuonna 2016, kun lukema oli vielä yli 500 vuonna 2011. (Kuluttajariitalautakunta 2013-2017.) Syy valitusten kasvavalle määrälle saattaa olla autoalan keskusliiton AKL ry:n hallituksessa varapuheenjohtajana toimivan Lasse Ahlstedtin mukaan kuluttajien lisääntynyt valitushalukkuus sekä vaihtoautokaupan kasvu. Toisaalta kuluttajien odotukset eivät kuluttajaoikeusneuvoja Hannele Korkaman mukaan aina vastaa todellisuutta, vaan he saattavat odottaa käytetyn auton olevan uudenveroinen. (Kalmi 2012.) Tänäpäivänä autot sisältävät aina vain hienompaa ja samalla monimutkaisempaa tekniikkaa, mitä voidaan pitää myös yhtenä syynä valitusten lisääntymiselle. Mitä enemmän ajoneuvoissa on kuluvia osia sitä suuremmalla todennäköisyydellä jokin menee ennemmin tai myöhemmin rikki. (Jaala 2016.)



Kuva 1. Autojen kauppaan liittyvät kuluttajariidat (Kuluttajariitalautakunta 2013-2017).

Haastattelussa selvisi, että Kauhajoen Maakunnan Autoon tulee kuluttajilta melko usein reklamaatioita, mutta osa on aiheettomia. Tamsi arvioi Korkaman tavoin reklamaatioiden yhdeksi syyksi kuluttajien epärealistiset odotukset käytetyistä autoista. Lisäksi Tamsi mainitsi kuluttajien ”ostokrapulan” eli kuluttajaa saattaa vähän kaduttaa juuri tehty kauppa, mutta Tamsi kertoi tällaisen tilanteen rauhoittuvan keskustelemalla. Erilaisten vikojen esiintyminen on tavallista, kun kyse on käytettyjen autojen kaupasta ja siten kuluttajilta tulee myös aiheellisia reklamaatioita. Maakunnan Autossa

reklamaatiot pystytään kuitenkin ratkaisemaan pitkälti myyjän ja kuluttajan välisillä neuvotteluilla, jolloin kuluttajariitalautakuntaan menevien tapauksien määrä on heillä hyvin vähäinen. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

Kuluttajaoikeusneuvoja Korkama kertoo autokaupan olevan nykyään paljon rehellisempää verrattuna siihen, mitä se on joskus ollut. Suurin osa automyyjistä haluaa toimia vilpittömästi KSL:n edellyttämällä tavalla, mutta muutamia poikkeuksiakin voi Korkaman mukaan löytyä. (Kalmi 2012.) Ajoneuvojen kauppaan liittyvät valitukset johtuvat siis pääasiassa autojen erilaisista vioista, eikä esimerkiksi myyjien sopimattomasta toiminnasta. Myös myyntipäällikkö Tamsi korostaa automyyjien rehellistä toimintaa, koska se on yksi edellytys kannattavalle autokaupalle ja asiakkaiden luottamuksen saavuttamiselle (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018).

### 3.2 Sääntely autokaupassa

Autokauppaa säätelee pitkälti kuluttajansuojalaki sekä autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot. Normihierarkiassa alempana sijaitsevat normit tarkentavat ylempänä olevia säännöksiä. KSL on autokaupan sopimusehtojen yläpuolella ja se on suurelta osin pakottavaa lainsäädäntöä. Tällöin laista kuluttajan vahingoksi poikkeava sopimusehto katsotaan mitättömäksi, ellei laissa ole toisin säädetty. Autokaupan sopimusehdoissa ei siis voida rajoittaa KSL:n antamaa kuluttajansuojaa, mutta kuluttajan etuja voidaan sopimuksella parantaa. (Eduskunnan www-sivut n.d; Kuluttajansuojalaki 38/1978, 5 § 2.)

Kuluttajansuojalakia sovelletaan, kun elinkeinonharjoittaja markkinoi, myy ja tarjoaa kulutushyödykkeitä kuluttajille. Laki koskee myös hyödykkeiden välittämistä, joka tapahtuu elinkeinonharjoittajalta kuluttajille. (KSL 1 § 1 mom. 1 k.) Kuluttajansuojalaissa kuluttajia katsotaan olevan lähtökohtaisesti vain luonnolliset henkilöt. Esimerkiksi valtio ja osakeyhtiöt eivät ole lain tarkoittamia kuluttajia. Kuluttajan määrittelyssä olennaisena seikkana on myös se, ettei kulutushyödykettä tule hankkia elinkeinotoimintaa varten vaan se tulisi hankkia pääasiassa muuhun tarkoitukseen. (KSL 1 § 4.)

Ainoastaan aikaosuusasunnon ja kulutusluoton kaupasta on kuluttajansuojalaissa muutosäännöksiä, joiden mukaisesti sopimukset tulee tehdä. Muut kuluttajasopimukset ovat vapaamuotoisia, eikä autokaupassa sopimuksen muoto siten vaikuta sen sitovuuteen. (Ämmälä 2006, 37.) OikTL 1 luvun 1 §:n mukaan tarjous sitoo tekijäänsä ja vastaus antajaansa. Sitova sopimus syntyy silloin, kun tarjoukseen vastataan ajallaan myöntävästi ilman ehtoja. (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929, 1 § § mom. 1 k; Saarnilehto & Annola 2018, 51.) Maakunnan Autossa sopimukset tehdään kirjallisesti, mutta heidänkin historiassa on muutamia tapauksia, jolloin sopimus autokaupasta on tehty vain suullisesti. Jos sopimuksen sisältöä ei voida todistaa, ei kaupan osapuolet voi esittää vaatimuksia toisilleen esimerkiksi sopimusrikkomuksen tai auton virheen vuoksi. Tai aina voi vaatimuksensa esittää, mutta omien oikeuksien saavuttaminen on tällaisessa tilanteessa haastavaa. Erityisesti elinkeinonharjoittaja on heikossa asemassa, koska epäselviä ehtoja tulkitaan KSL (38/1978) 4 luvun 3 §:n mukaan kuluttajien hyväksi. Kirjallinen sopimus on siten melkein aina suullista parempi, koska sen avulla voidaan todistaa sopimuksen sisältö ja näin se tuo turvaa ostajan lisäksi myös myyjälle. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

KSL:n lisäksi autokaupan vakiosopimusehdot säätelevät myös vahvasti automyyjien toimintaa. Usein autoliikkeet käyttävät autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtoja, jotka kuluttaja-asiamies on tarkastanut ja autoalan kuluttajaneuvottelukunta (AUNE) on hyväksynyt. Näitä vakiosopimusehtoja sovelletaan niin uusien kuin käytettyjenkin autojen kaupassa. Sopimusehdoissa käsitellään 1) ostajan luotto- ja yhteystietojen tarkastaminen, 2) kaupan kohteen myyminen luovutushetkellä olevassa kunnossa, 3) ajoneuvon luovutusajankohta sekä myyjän viivästys, 4) ajoneuvon vastaanottamisen ajankohta, 5) ostajan sopimusrikkomus, 6) ajoneuvon hinnan muodostuminen ja hinnannuutokset, 7) maksujärjestelyt, 8) ostajan luovuttama vaihtoajoneuvo, 9) erikoistilaukset, 10) käyttö- ja huolto-ohjeet sekä takuu, 11) ostajan oikeudet ja reklamaatio, 12) rekisteröinti ja katsastus, 13) ajoneuvon vakuuttaminen, 14) vastuu veroista sekä maksuista ja 15) erimielisyyksien ratkaisu. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009.)

Myyntipäällikkö Tamsin mukaan Maakunnan Autossa Kauhajoella nämä vakiosopimusehdot ovat aina käytössä käytettyjen autojen kaupassa ja ne tulostetaan kuluttajalle mukaan. Asiakkaille monesti vielä korostetaan sopimusehtojen kohtaa 11, joka liittyy

reklamaatioon ja ostajan oikeuksiin virhetilanteissa. Kuluttajille selvennetään sopimuksen ehtojen merkitystä aina tarvittaessa. Sopimusehtojen esiintuominen sekä kuluttajalle annettu mahdollisuus ehtoihin tutustumiseen ovat edellytys sille, että ne tulevat molempia osapuolia sitovaksi. Yllättäviä tai ankaria ehtoja tulee vielä korostaa, jottei tällaisia ehtoja katsota kohtuuttomaksi. Tamsi nosti haastattelussa esiin, että autokaupan sopimusehdot eivät ole vain kuluttajien hyödyksi vaan ne antavat suojaa myös yritykselle. (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2006; Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

### 3.3 Kuluttajan velvollisuudet

Kuluttajan yksi tärkein velvollisuus on tavaran kauppahinnan maksaminen sopimuksen mukaisesti. KSL:n mukaan kuluttajan tulee maksaa ajoneuvon kauppahinta silloin, kun myyjä sitä vaatii, muttei kuitenkaan ennen kuin auto on kuluttajan saatavilla. Autokaupan yleisten sopimusehtojen kohdan 7 mukaan kuluttajan tulee auton luovutuksen yhteydessä maksaa kauppahinta, ellei muusta maksujärjestelystä ole sovittu. Jos etumaksusta on kuluttajan kanssa sovittu, voi myyjä silloin periä kuluttajalta osan ajoneuvon kauppahinnasta jo ennen sen luovuttamista. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 24 mom. 1 k.)

Kuluttajan myötävaikutusvelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että kuluttajan on toiminnallaan annettava myyjälle mahdollisuus täyttää sopimus hänen osaltaan. Tavaran tarkastamista voidaan pitää yhtenä myötävaikutuksen muotona. Ostajalla ei kuitenkaan ole kuluttajansuojalain eikä autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtojen mukaan kauppalain kaltaista tavaran tarkastusvelvollisuutta, mutta silti tällä seikalla on merkitystä. Oikeudessa riitatilanteita ratkaistaessa huomioidaan se, onko ostaja tarkastanut ajoneuvon. Erityisesti käytettyjen autojen kaupassa katsotaan tärkeäksi, että kuluttaja tarkastaa ajoneuvon ennen kaupantekoa. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; Ämmälä 2006, 124-126.) Ongelma tavaran tarkastamisesta tulee esille, kun KSL 5 luvun 16 §:n mukaan arvioidaan, milloin kuluttajan olisi täytynyt virheellisyys huomata (Ämmälä 2002, 97).

Myötävaikutusvelvollisuuteen voidaan katsoa sisältyvän myös vahinkojen rajoittaminen, jolloin ostajan tulee toiminnallaan estää vahinkojen aiheutonta lisäämistä. Tämä seikka on kirjattu myös autokaupan sopimusehtoihin kohtaan 11. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; Ämmälä 2006, 128-129.) Esimerkiksi tapauksessa dnro 1432/33/11 kuluttajariitalautakunta katsoi kuluttajan myötävaikuttaneen maalipintavaurion syntymiseen jatkamalla autolla ajamista sivuäänistä ja vanneaurion ilmeneemisestä huolimatta. Tämä vaikutti kuluttajalle maksettavan vahingonkorvauksen määrään sitä alentavasti.

Kuluttajan reklamaatiovelvollisuudella tarkoitetaan kuluttajan velvollisuutta ilmoittaa elinkeinonharjoittajan sopimusrikkomuksesta tai siitä aiheutuneista seurauksista sekä kertoa niihin liittyvistä vaatimuksistaan (Ämmälä 2006, 130). KSL:ssä sekä autokaupan sopimusehdoissa kohdassa 11 ostajalta edellytetään virheestä reklamointia kohtuullisessa ajassa, jotta ostajalla olisi oikeus vedota tavaran virheeseen. Sopimusehdot ja laki ovat yhteneväiset myös sen osalta, että kuluttaja saa tehdä virheilmoituksen aina vähintään kahden kuukauden aikana virheen havaitsemisesta. KSL:ssä ostajaa suojataan vielä laajemmin, koska luvussa 5 säädetään ostajan oikeudesta vedota tavarassa ilmenneeseen virheeseen kohtuullisesta ajasta huolimatta, jos myyjän toiminta on ollut arvotonta ja kunnianvastaista tai törkeän huolimaton. Lisäksi lain mukaan virheilmoitus voidaan tehdä, jos tavaran virheellisyys aiheutuu siitä, että se on vaarallinen joko omaisuudelle tai terveydelle taikka tavara ei täytä ominaisuuksiltaan tuoteturvallisuuslain tai muiden terveyttä ja omaisuutta suojelevien säännösten vaatimuksia. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 16 mom. 1-2 k.) Myyjästä johtuvasta viivästyksestä ei kuluttajan kuitenkaan tarvitse reklamoida, mutta hänen täytyy esittää vaatimuksensa kohtuullisessa ajassa, jotta kuluttajalla säilyisi oikeus vaatia myyjää täyttämään sopimus (Ämmälä 2006, 132).

Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa tavaran laatu, kuluttajan asiantuntemus sekä hänen mahdollisuus havaita virhe ja reklamoida siitä. Yksittäisten tapauksien olosuhteet otetaan myös huomioon tämän ajan pituuden arvioinnissa. (Ämmälä 2006, 135-136.) Esimerkiksi tapauksessa dnro 00/33/1805 kuluttajariitalautakunta ei suositellut hyvistystä, kun kuluttaja vaati vajaan kahden vuoden ku-

luttua myyjältä alkuperäisiä autonavaimia tai vaihtoehtoisesti korvaamaan lukkojenvaihdon kustannukset. KRIL:n mukaan pääavaimen puuttuminen olisi täytynyt huomata aiemmin.

### 3.4 Myyjän velvollisuudet

Kaupanteossa ei riitä, että myyjä huomioi vain oman etunsa. Sen lisäksi myös kuluttajan etu on huomioitava niin sopimussuhteen aikana kuin jo sopimusta laadittaessa. Tätä kutsutaan elinkeinonharjoittajan lojaliteettivelvollisuudeksi. Monet myyjälle kuuluvat velvollisuudet voidaan katsoa kuuluvan lojaliteettivelvollisuuteen. (Ämmälä 2006, 77-78.)

Kuluttajankaupassa myyjän yhtenä tärkeimpänä velvollisuutena on luovuttaa ostajalle sopimuksen kaltaista tavaraa sovitusajassa (Ämmälä 2006, 77). Pääsääntönä on, että ajoneuvon luovutuksen tulee tapahtua sopimuksen mukaisesti. Jos kuluttajankaupassa luovutuksen ajankohtaa ei kuitenkaan ole sovittu, tulee luovutus tehdä autokaupan yleisten sopimusehtojen 3. kohdan mukaan kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun sopimus on allekirjoitettu. KSL:n 5 luvun 4 §:ssä tavarantoimitukselle on annettu aikaa korkeintaan 30 päivää silloin, kun luovutusajankohtaa ei ole erikseen sovittu (KSL 5 § 4 mom. 1 k). Autokaupan sopimusehdot ja KSL sisältävät samankaltaisen säännöksen siitä, että jos luovutukselle on ylivoimainen este (force majeure), kuten sota tai luonnonkatastrofi, ei myyjällä ole velvollisuutta luovuttaa ajoneuvoa ostajalle. Luovutus suoritetaan niin KSL:n kuin autokaupan sopimusehtojenkin mukaan myyjän luona, jos luovutuspaikkaa ei ole erikseen sovittu. Vastaavasti ostajan täytyy autokaupan sopimusehtojen mukaisesti ottaa ajoneuvo vastaan ajankohtana, jolloin se on sovittu hänelle luovutettavan. Ilman sovittua ajankohtaa, ostaja vastaanottaa auton viimeistään silloin, kun myyjän tulee se sopimusehtojen mukaan luovuttaa. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 3 mom. 1 k.)

Tiedonantovelvollisuus on yksi elinkeinonharjoittajalle kuuluva velvollisuus, jolla on suuri merkitys kuluttajalle. Tämän velvollisuuden mukaan kuluttajalle on annettava sopimuksentekoon vaikuttavat tai sopimukseen liittyvien velvollisuuksien täyttämistä

varten tarvittavat oikeat tiedot selkeästi ja ymmärrettävässä muodossa. Salassa pidettäviä tietoja ei kuitenkaan ilman lain säännöstä tarvitse antaa. Toiselle osapuolelle annettavien tietojen sisältöä ei ole aina laissa määritelty. Tiedonantovelvollisuuden sisältöön vaikuttavat useat tekijät, kuten kunkin tapauksen olosuhteet, sopimustyyppi sekä osapuolten asema. Tiedonantovelvollisuudesta ei ole suoraa mainintaa autokaupan yleisissä sopimusehdoissa, mutta esimerkiksi sopimusehtojen kohdan 10 mukaan myyjän myöntäessä ajoneuvolle takuun tulee kuluttajalle antaa takuuseen liittyvät tarpeelliset tiedot. KSL:ssa tiedonantovelvoite kytkeytyy tavaran virheeseen. Lain mukaan annettujen tietojen tulee vastata tavaran käyttöä ja ominaisuuksia tai muuten tavarassa katsotaan olevan virhe. Elinkeinonharjoittajan selonottovelvollisuus liittyy tiedonantovelvollisuuteen, sillä hänen on selvitettävä tiedonantovelvollisuuteen kuuluvat seikat, jolloin pelkästään jo hänen tiedossaan olevien asioiden ilmoittaminen kuluttajalle ei ole riittävää. Aivan kaikista asioista ei ole mahdollista ottaa selkoa, mikä asettaa rajat elinkeinonharjoittajan selonottovelvollisuudelle. (Ämmälä 2006, 80-111.)

Myös myyjällä saattaa olla reklamaatiovelvollisuus, jos tilanne sitä vaatii. Elinkeinonharjoittajan aika reklamoida on kuitenkin lyhyempi kuin kuluttajan ja siihen sovelletaan tiukempia sääntöjä. (Ämmälä 2006, 121.) Esimerkiksi kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa dnro 03/34/2630 lautakunta ei suositellut kuluttajan korvaavan elinkeinonharjoittajan tarjoamaan sijaisautoon tulleita vauriota, koska auton kuntoa ei tarkastettu heti, kun kuluttaja sen palautti. Myyjä reklamoi kuluttajalle sijaisauton vaurioista vasta muutaman päivän kuluttua palautuksesta. Liian myöhäisen toimimisen vuoksi ei voitu todistaa, että vauriot olisivat syntyneet kuluttajan käyttäessä sijaisautoa. Jotta elinkeinonharjoittajalle ei koituisi ylimääräisiä kustannuksia, kannattaa tällaisessa tilanteessa auton tarkastus suorittaa aina välittömästi palautuksen yhteydessä. Silloin vaurioiden syntymisen ajankohta ei jää epäselväksi ja asiakkaalle pystytään kertomaan heti mahdollisista korvausvaatimuksista. Tällöin myös vastuu korjausten kustannuksista menee oikealle henkilölle.

Huolellisuusvelvollisuuden täytyminen edellyttää elinkeinonharjoittajalta moitteetonta toimintatapaa kun taas ammattitaitoisuuden vaatimus liittyy työssä edellytettäviin taitoihin, tietoihin ja muihin vastaavanlaisiin valmiuksiin. Autokaupassa nämä velvollisuudet tulevat käytäntöön muun muassa silloin, kun kuluttajan reklamoiman virheellisyyden vuoksi auto tuodaan takaisin elinkeinonharjoittajalle korjattavaksi.

Vian korjaaminen on palvelus, joka tulee suorittaa huolellisesti ja ammattitaitoisesti kuluttajan edut huomioiden. Ammattitaitoa tarvitaan muun muassa vian etsimiseen ja asianmukaisen suoritustavan suunnittelemiseen sekä toteuttamiseen. Myyjän tulee huolehtia autosta sinä aikana, kun se on hänellä korjattavana, vaikkei asiasta olisi erikseen säädetty. (Ämmälä 2006, 116-120.)

## 4 KÄYTETTYJEN AUTOJEN VIRHEET

### 4.1 Virheen määritelmä

Ajoneuvon virheellisyyden arvioinnin pohjalla vaikuttaa keskeisesti myös myyjän ja ostajan välinen sopimus (Ämmälä 2006, 145). Kuluttajansuojalain yleisen virhesäännöksen (38/1978, 5 § 12) mukaan tavarassa katsotaan olevan virhe silloin, kun se ei vastaa laadultaan, lajiltaan, määrältään, pakkaukseltaan tai muilta ominaisuuksiltaan sitä, mitä on sovittu. Myyjän antamilla tiedoilla on siten iso merkitys virheen arvioinnissa, sillä on eri asia, myydäänkö auto hyväkuntoisena ja virheettömänä yksilönä vai korjattavaksi tarkoitettuna.

Tavaran katsotaan olevan virheellinen silloinkin, jos se ei sovellu siihen tarkoitukseen, joihin vastaavia tavaroita yleensä käytetään. Esimerkiksi auton tulee soveltua turvalliseen liikennekäyttöön, jos muuta ei ole sovittu. Kuluttajansuojalain yleisen virhesäännöksen mukaan tavaran täytyy ominaisuuksiltaan olla lakien, asetuksien tai viranomaisten päätöksiin vaatimusten mukainen paitsi tilanteessa, jossa kuluttajan käyttötarkoitus tavaralle on sellainen, missä vaatimukset ovat merkityksettömiä. Tavarana tulee myös vastata sitä, mitä kuluttajalla on aihetta olettaa sellaisten tavaroiden kaupassa, jotta tavara katsottaisiin virheettömäksi. (KSL 5 § 12 mom. 3 k.)

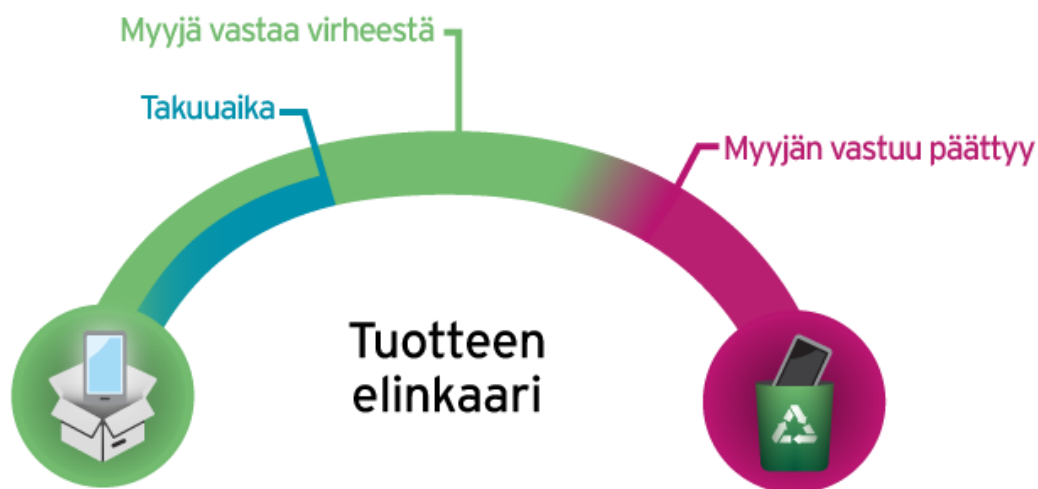


#### 4.2 Vastuun jakautuminen virhetilanteissa

KSL:n (38/1978) 5 luvun 15 §:n mukaan tavaran virheellisuuden arviointi perustuu siihen, millaiset ovat tavaran ominaisuudet, kun vaaranvastuu siirtyy myyjältä kuluttajalle. Myyjä vastaa tämän pykälän mukaan virheestä, joka on ollut tavarassa vaaranvastuun siirtymishetkellä, vaikka virheellisyys ilmaantuisi vasta myöhempänä ajankohtana. Vaaranvastuulla tarkoitetaan riskinjakoa siitä, kumpi kaupan osapuolista – myyjä vai ostaja – on vastuussa tavaran tuhoutumisesta, kun se ei johdu kummastakaan osapuolesta. Vaaranvastuu siirtyy kuluttajalle vasta, kun hän on saanut tavaran hallintaansa, jolloin myyjä vastaa kuluttajasta riippumattomasta syystä aiheutuneesta tavaran huonontumisesta, tuhoutumisesta, katoamisesta tai vähenemisestä ennen sen luovutusta (KSL 5 § 6 mom. 1 k). Autokaupassa vaaranvastuu siirtyy kuluttajalle useimmiten silloin, kun hän saa ajoneuvon hallintaansa. Kun virheellinen tavara palautetaan myyjälle virheen korjaamista varten, siirtyy myös vaaranvastuu takaisin myyjälle siihen asti, kunnes tavara luovutetaan takaisin kuluttajalle. (Ämmälä 2006, 152-153.)

Virheet, jotka ovat olleet autossa sen luovutushetkellä kuuluvat siis myyjän vastuulle. Kuluttajansuojalaissa sekä autokaupan yleisissä sopimusehdoissa 11. kohdassa on mainittu sama kuuden kuukauden sääntö eli virheen uskotaan olleen autossa jo sen luovutushetkellä, jos virhe huomataan kuuden kuukauden sisällä ajoneuvon luovuttamisesta. Sekä lain että sopimusehtojen mukaan oletetaan jätetään soveltamatta, jos myyjä pystyy osoittamaan, että ajoneuvossa oleva virhe on syntynyt luovutuksen jälkeen. Myöskään tilanteessa, jossa oletetaan on tavaran luonteen tai virheen vastainen ei se tule sovellettavaksi. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 15 mom. 1-2 k.)

Kuuden kuukauden säännöstä huolimatta ei kummassakaan – laissa eikä autokaupan sopimusehdoissa – ole säädetty selkeää takarajaa myyjän virhevastuun päättymiselle, vaan se arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Kuva 2 havainnollistaa myyjän vastuun kestoa tuotteen elinkaaren aikana. Mitä vähemmän aikaa kaupanteosta on, sitä todennäköisemmin tavaran virhe katsotaan kuuluvan myyjän vastuulle. Kaikilta ajoneuvoilta ei voida odottaa yhtä pitkää elinkaarta, koska esimerkiksi käyttöolosuhteet, ajokilometrit sekä se, miten autoa on hoidettu ja huollettu vaikuttavat ajoneuvon käyttöikään. (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2007.)



Kuva 2. Takuuapuri (Kilpailu- ja kuluttajavirasto n.d).

Kuten kuvasta 2 nähdään myyjän vastuu virheestä ei pääty takuuajan umpeutumiseen. Takuu tarkoittaa sitoumusta, jossa kuluttajalle luvataan ilman lisäkuluja korjata tai vaihtaa tavara, palauttaa kauppahinta taikka jollain muulla tavalla huolehtia, että kulutustavara vastaa mainonnan tai takuuilmoituksen tietoja (1999/44/EY). Takuu on kuluttajalle vapaaehtoisesti tarjottava lisäetu, sillä KSL eikä autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot sitä edellytä. Takuulla ei voida rajoittaa laissa kuluttajalle annettuja oikeuksia ja myyjä vastaa KSL:n virhevastuusäännösten mukaisesti auton virheistä takuusta riippumatta. (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2007.) Jos myyjä päättää takuun myöntää ja ajoneuvo huononee takuussa määritellyllä tavalla, on autossa silloin myyjän vastuulle kuuluva virhe. Myyjän todistaessa virheen aiheutuneen ostajasta johtuvasta seikasta, vapautuu myyjä virhevastuusta. (KSL 5 § 15 a mom. 1 k.) Virheen korjaaminen ei kuulu silloinkaan myyjän vastuulle, kun takuun on antanut aikaisempi myyntiporras eikä myyjä muuten olisi kuluttajansuojalain 15 a §:n mukaan vastuussa, kun asiasta on selkeästi ilmoitettu ostajalle ennen kaupantekoa. (KSL 5 § 15 a mom. 2 k.)

Haastattelussa selvisi, että Kauhajoen Maakunnan Autossa takuuta ei yleensä myönnetä käytetyille autoille. Heillä on olemassa titaanitakuujärjestelmä vaihtoautoille, joka on maahantuojalta ostettu takuu, mutta se on käytössä vähenevässä määrin. Titaani-vaihtoautoilla on ajettu korkeintaan 160 000 km ja ne eivät ole iältään seitsemää

vuotta vanhempia. Huippukuntoisille titaani-vaihtoautoille myönnetään kahden vuoden takuu oli auton merkki mikä tahansa. Myyntipäällikkö Tamsi kertoi humoristisesti ja osuvasti, että kuluttajalle voidaan taata vanhaan autoon tulevan vikaa, kun asiakas kysyy halvan auton takuusta. (Nystedt n.d; Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

Kuluttajariitalautakunnan käsittelyssä olleessa tapauksessa dnro 2907/33/05 kuluttaja vaati maahantuojan antaman auton korin läpiruostumattomuustakuun perusteella listojen ja kiinnikkeiden ruostevaurioiden korjaamista. Lautakunta ei suositellut maahantuojan maksavan hyvitystä kuluttajalle, koska kiinnikkeet ja listat eivät heidän näkemyksen mukaan kuulu auton koriin eikä näiden osien ruostuminen siten sisälly auton korin takuuseen. Kuluttaja ei siis voi korjauttaa ihan mitä tahansa vikoja takuun nojalla vaan virheen täytyy kuulua takuun piiriin.

#### 4.2.1 Annettujen tietojen merkitys virhearvioinnissa

Käytetyssä autossa oleva virhe katsotaan kuuluvan myyjän vastuulle, jos autosta on annettu kuluttajalle virheellisiä tai puutteellisia tietoja, eikä auton ominaisuudet siten vastaa ennen kaupantekoa annettuja tietoja (KSL 5 § 13 mom. 1 k). Myyjän ollessa epävarma jonkin autosta annetun tiedon paikkansapitävyydestä, täytyy tiedon epävarmuudesta ilmoittaa kuluttajalle (Ämmälä 2006, 169). Virheen olemassaolon arviointiin vaikuttaa siten ennen kaupantekoa myyjän antamien tietojen lisäksi myös antamatta jätetyt tiedot. Esimerkiksi jos auto on kolaroitu pahasti ja vakuutusyhtiö on sen lunastanut tai auto on ollut poissa rekisteristä kolarin takia, tulee myyjän KRIL:n suosituksen mukaan antaa tällaisesta seikasta tieto kuluttajalle, koska kyseinen tieto on olennainen kaupantekopäätöksen kannalta. Jos autoa ei kuitenkaan ole kolaroitu kovin pahasti ja korjaukset on tehty ammattitaitoisesti ja huolellisesti, ei myyjällä ole aktiivista tiedonantovelvollisuutta, mutta kuluttajan kysyessä asiasta täytyy kolaroinnista antaa oikeat tiedot. (Kuluttajariitalautakunta dnro 381/33/08.) Tavarahan virhe kuuluu myyjän vastuulle silloinkin, kun myyjä jättää mainitsemasta seikasta, josta hänen olisi pitänyt tietää ja josta kuluttaja voi perustellusti odottaa saavansa tiedon (KSL 5 § 14). Kuluttajariitalautakunta on katsonut esimerkiksi ratkaisussaan dnro 03/33/3654, että

tieto auton maahantuonnista on seikka, josta ostaja voi perustellusti odottaa saavansa tiedon. Jos myyjä jättää tämän tiedon antamatta, voidaan auto katsoa virheelliseksi.

Kuluttaja saa vedota virheenä vain sellaisiin seikkoihin, joista hänen ei voida olettaa olleen tietoinen kaupantekohetkellä. Tällöin kuluttaja vastaa ajoneuvon virheistä, joista myyjä on kertonut jo ennen kaupantekoa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 15.5.2014; KSL 5 § 12 mom. 2 k.) Edes liikennekäyttökelvottomassa kunnossa olevassa autossa ei katsota olevan virhettä, jos on sovittu, että auto myydään varaosiksi. Tällöin auton ominaisuudet vastaavat ostajalle kerrottuja tietoja. Esimerkiksi kuluttajariitalautakunta ei suositellut hyvitystä tapauksessa dnro 1757/33/06, jossa ostaja huomasi heti kaupanteon jälkeen auton olevan viallinen. Kyseisellä autolla oli ajettu 466 000 km ja kauppahinta oli 600 €. Lisäksi auton kauppasopimukseen kirjattiin, että se myydään ”kaikilta osin kunnostettavaksi”. Lautakunta katsoi, ettei ostajalla ollut aihetta odottaa auton olevan paremmassa kunnossa sen ikä ja ajetut kilometrit huomioiden. Kuluttajan vastuulle jäävät sellaisetkin virheet, joista myyjän ei edes olisi pitänyt olla tietoinen. Myyjä ei ole vastuussa virheestä silloinkaan, jos hän pystyy osoittamaan, että virheelliset tiedot on oikaistu selkeästi ja ajoissa tai jos tiedot ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niillä olisi ollut vaikutusta kaupan syntymiseen. (KSL 5 § 13 mom. 2 k.)

#### 4.2.2 Myyminen ”sellaisena kuin se on” ja tavanomainen kuluminen

Käytetyt autot myydään autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtojen 2. kohdan mukaan luovutushetkellä olevassa kunnossa (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009). Käyttämällä sopimuksessa yleistä varaumaa, kuten ”sellaisena kuin se on” -ehtoa jää ostajan vastuulle esimerkiksi auton käytöstä johtuvat virheet. Varaumasta huolimatta tavarassa on lain mukaan virhe, jos ennen kaupan solmimista myyjän antamat tiedot eivät vastaa tavaran käyttöä sekä ominaisuuksia ja annettujen tietojen voidaan olettaa vaikuttaneen kaupantekoon. Tavarassa katsotaan olevan virhe myös silloin, kun myyjä on tiennyt tai hänen oletetaan tienneen tavaraan olennaisesti vaikuttavasta seikasta, jonka oletetaan vaikuttaneen kauppaan ja jonka myyjä on jättänyt kertomatta ostajalle ennen kaupantekoa. Yleisen varauman käyttäminen ei poista virhe-

vastuuta silloinkaan, kun tavaran kunto on huonompi kuin olosuhteet sekä hinta huomioiden ostajalla on ollut syytä edellyttää. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 21.3.2014; KSL 5 § 14.)

Kuluttajalla on velvollisuus huoltaa ja käyttää autoa asianmukaisella tavalla, eikä auton vääränlaisesta käsittelystä tai huoltamatta jättämisestä aiheutuneet viat kuulu siten myyjälle. Kuluttajan vastuulle jäävät myös auton tavanomaisesta kulumisesta johtuvat viat. Usein, mitä vanhemmasta autosta on kyse ja mitä pidempi aika auton ostohetkestä on kulunut, sitä helpommin siinä olevat virheet katsotaan johtuvan tavanomaisesta kulumisesta. (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2007.) Esimerkiksi tapauksessa dnro 3481/33/08 kuluttajariitalautakunta ei suositellut hyvityksen maksamista kuluttajalle, sillä korjaus suoritettiin auton etupyörän laakeriin, etupystytankoon sekä laturiin, jotka katsottiin kuuluvan tavanomaisessa käytössä kuluviin osiin. Ratkaisussaan lautakunta huomioi auton ajokilometrit ja iän sekä tapauksen muut olosuhteet, jonka perusteella kuluttajan olisi täytynyt kohtuudella osata varautua auton tavanomaiseen kulumiseen ja tästä seuraaviin kustannuksiin.

#### 4.2.3 Puutteelliset ohjeet voivat aiheuttaa virheellisyyden

Kuluttajansuojalain mukaan tavarassa on virhe, jos kuluttaja ei saa tavaran ostamisen yhteydessä tarpeellisia ohjeita koskien käyttöä, kokoonpanoa, asentamista, hoitoa tai säilytystä. (KSL 5 § 12 a mom. 2 k). Autojen kohdalla tämä tarkoittaa myyjän velvollisuutta antaa huolto- ja käyttöohjeet. Kuluttaja-asiamiehen linjauksen mukaan uusien autojen ostajille annetaan usein omistajan käsikirja sekä huolto- ja takuukirja. Käytettyjen autojen kaupassa myyjän täytyy antaa keskeiset ohjeet auton huoltamisesta ja käyttämisestä jollain toisella tavalla, jos alkuperäisiä huolto- ja käyttöohjeita ei ole saatavilla. Autokaupan sopimusehdoissa kohdassa 10 myyjää vaaditaan antamaan kuluttajalle riittävä käytön opastus, kun kyseessä on käytetyn auton kauppa. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2007.)

Kuluttaja-asiamiehen linjauksen mukaan ajoneuvo on virheellinen siinäkin tapauksessa, jos myyjä ei kerro huoltokirjan puuttumisesta silloin, kun auto on vain vähän

käytty ja kuluttajalla voisi perustellusti syntyä käsitys huoltokirjan kuulumisesta kauppaan. Jos myyjän lupaus toimittaa puuttuva huoltokirja jälkikäteen ei täyty, katsotaan ajoneuvo virheelliseksi linjauksen mukaan. (Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2007.)

## 5 VIRHEIDEN OIKAISUMAHDOLLISUUDET

Myyntipäällikkö Tamsin mukaan reklamaatiotilanteet ratkaistaan aina tapauskohtaisesti. Lähtökohtana on asiakkaan kuuntelu ja lisäselvityksien pyytäminen tarvittaessa. Sen jälkeen selvitetään onko autossa vikaa ja lähdetään hakemaan sopivaa ratkaisuvaihtoehtoa. Automyyjä tekee ratkaisun siitä, miten reklamaatioon vastataan, mutta asiaa on voitu pohtia huollon ja myyntipäällikön kanssa. Ratkaisuksi pyritään löytämään aina molempien osapuolien kannalta kohtuullinen ja hyvä vaihtoehto. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

### 5.1 Virheen korjaus

Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtojen 11. kohdan mukaan oikeus autossa ilmenneen virheen korjaamiseen on ensisijaisesti myyjällä. Tämä kuitenkin edellyttää, että korjaus pystytään tekemään kohtuullisessa ajassa. Haastattelussa selvisi, että Kauhajoella Maakunnan Autossa halutaan aina mahdollisuuksien mukaan käyttää myyjän ensisijaista oikeutta virheen korjaamiseen ja vasta sen jälkeen mietitään muita keinoja. Virheen korjaaminen ei saa lain eikä autokaupan sopimusehtojen mukaan aiheuttaa ostajalle merkittävää haittaa eikä kustannuksia. Jos ostaja kuitenkin korjauttaa ajoneuvonsa muualla kuin myyjän osoittamassa paikassa ilman perusteltua syytä, voi kuluttaja vaatia hyvitystä vain kuluista, jotka olisi aiheutunut myyjälle hänen korjatessa virheen. Myyjän tarjotessa ostajalle sijaisautoa korjauksen ajaksi, mikä on yleistä Maakunnan Autossa, täytyy korjaamiseen antaa vähän enemmän aikaa kuin muuten. Myyjältä ei kuitenkaan laissa edellytetä virheen korjaamista, jos korjaamiselle on voitattoman este tai jos korjaamisesta aiheutuu myyjälle kohtuuttoman isot kustannukset. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; Kilpailu- ja kuluttajavirasto 28.3.2014; KSL 5 § 18; Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

Ostaja voidaan perustellusta syystä vaatia osallistumaan ajoneuvossa havaitun virheen korjauskustannuksiin esimerkiksi silloin, kun korjauksen myötä auton katsotaan tulevan parempaan kuntoon sen ikään ja ajettuihin kilometreihin nähden. Kuluttajariitalautakunta on huomionnut tämän seikan esimerkiksi tapauksessa dnro 2474/33/06, jossa jakoketjun katkeamisen vuoksi myyjän suositeltiin maksavan 1100 € korvaus ostajan vaatiman 2200 € tilalle, mikä olisi kattanut korjauksen kulut kokonaan. Lautakunta suositteli myyjän maksavan vain osan korjauskuluista, koska ajoneuvo oli tullut korjauksen ansiosta parempaan kuntoon kuin kauppasopimuksen perusteella olisi ollut aiheellista odottaa. Tamsin mukaan Maakunnan Autossa myyjä ja kuluttaja osallistuvat usein molemmat korjauskustannuksiin aivan kuten KRIL suositteli edellisessä tapauksessa (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 28.3.2014; Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018).

Kuluttajansuojalain mukaan ostajalla on oikeus saada virheetön tavara virheellisen tilalle, jos vikaa ei pystytä korjaamaan tai korjauksen suorittamiseen kuluu kohtuuttomasti aikaa. Myös autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdoissa mainitaan kuluttajan oikeus vaatia virheetöntä autoa silloin, kun korjaus ei onnistu (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009). Autokaupassa käytetyn auton tilalle toisen vastaavanlaisen löytäminen on käytännössä melkein mahdotonta ja siksi korjaaminen on ensisijainen oikaisuvaihtoehto. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 28.3.2014; KSL 5 § 18 mom. 1 k.)

## 5.2 Hinnanalennus

KSL:n ja autokaupan yleisten sopimusehtojen 11. kohdan mukaan tilanteissa, joissa auton virheen korjaaminen ei ole mahdollista eikä vastaavanlaisen auton saaminen viällisen tilalle onnistu, on kuluttajalla oikeus vaatia hinnanalennusta (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 19 mom. 1 k). Hinnanalennus voi tulla kysymykseen muun muassa silloin, kun auton vikaa ei pystytä korjaamaan kohtuullisen ajan kuluessa virheen ilmoittamisesta tai jos useista korjausyrytyksistä huolimatta auton virhettä ei ole saatu poistettua. Virheellisyys voi olla luonteeltaan sellainen, ettei

sen korjaaminen ole mahdollista, kuten virheellinen tieto ajoneuvon kilometrimäärästä. Kuluttajariitalautakunta on suositellut hinnanalennusta virheellisten tietojen takia esimerkiksi tapauksessa dnro 2143/33/06, jossa internetin ilmoituksen tiedot auton ABS-jarruista, huoltokirjasta sekä renkaista eivät vastanneet todellisuutta. Hinnanalennusta voidaan käyttää myös silloin, kun myyjä ei suostu korjaamaan virhettä eikä ostaja sitä vaadi. Kuluttajalla saattaa olla oikeus kieltäytyä myyjän tarjou- tumisesta virheen oikaisemiseen, jolloin hinnan alentaminen voisi tulla kysymykseen samoin kuin tilanteessa, jossa virheen luonteen vuoksi kuluttajalta puuttuu oikeus vaatia virheen oikaisemista. Jos ristiriitatilanteessa päädytään hinnanalennukseen, on sen määrältään vastattava virhettä. Virheen laatu vaikuttaa olennaisesti hinnanalennuksen suuruuden määrittämiseen. (Peltonen & Määttä 2015, 336-337.)

Myyntipäällikkö Tamsin mukaan hinnanalennus on harvoin käytössä Kauhajoen Maakunnan Autossa, koska kuluttajien reklamaatiot koskevat usein korjattavissa olevia virheitä. Hinnanalennuksen vähäinen tarve johtuu osittain myös siitä, että heillä ollaan tarkkoja autojen oikeiden tietojen antamisesta. Kuluttajat monesti myös kannat- tavat ajoneuvon korjaamista, jolloin autoliikkeellä ei ole syytä käyttää virheen oi- kaisemiseen hinnanalennusta. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

### 5.3 Kaupan purku

Usein viimeisenä oikaisukeinona on kaupan purkaminen, jolloin myyjän tulee palaut- taa välittömästi kaikki ostajan suorittamat sopimuksen mukaiset maksut korkoineen. Ostajan pitää puolestaan palauttaa ajoneuvo sekä korvata siitä mahdollisesti saatu käyttöhyöty myyjälle. Sekä KSL:ssa että autokaupan sopimusehdoissa edellytetään virheeltä merkittävyyttä, jotta kuluttajalla olisi oikeus purkaa kauppa (Autokaupan ti- laus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 19). Jos virhe on nopea ja helppo korjata, pidetään virhettä usein vähäisenä. Purkuoikeus voi syntyä kuluttajalle myös silloin, jos virheen korjaamista ei suoriteta kohtuullisessa ajassa tai jos kuluttajalle aiheutuu olen- naista haittaa ajoneuvon virheellisyyden korjaamisesta. (HE 89/2001 vp, 13; Kulut- taja-asiamiehen linjaus 2007.)



Kuluttajariitalautakunnan käsittelyssä olleessa tapauksessa dnro 4750/33/08 kuluttaja vaati kaupan purkua, kun autossa ilmeni useampia vikoja. Moottorin myyjä oli kuitenkin vaihtanut ostajalle veloituksetta useiden korjausyritysten jälkeen. Siitä huolimatta, että lautakunta katsoi autossa olevan virheitä maahantuonnin kertomatta jättämisen, käyttökelvottomassa kunnossa olevien kesärenkaiden sekä epäkunnossa olevan kattoluukun vuoksi, ei kuluttajariitalautakunta suositellut kaupan purkamista vaan sen sijaan lautakunta suositteli virheitä vastaavaa 1 500 € hinnanalennusta. Lautakunta katsoi, etteivät virheet olleet niin merkittäviä, että ostajalla olisi ollut oikeus purkaa kauppa.

Myyjästä johtuva viivästys oikeuttaa ostajan KSL:n sekä autokaupan sopimusehtojen 3. kohdan mukaan purkamaan kaupan, jos myyjälle on annettu kohtuullisesti lisääaikaa, mutta autoa ei ole luovutettu ostajalle lisäajankaan puitteissa. Kuluttajalla säilyy lain mukaan purkuoikeus, vaikkei lisääikaa tavaran luovuttamiselle olisi annettu, jos myyjä ei suostu toimittamaan tavaraa, sovittu toimitusaika on hyvin olennainen sopimuksen teko-olosuhteet huomioiden tai tietty ajankohta tavaran luovutukselle on olennainen ja kuluttaja on ilmoittanut siitä jo ennen sopimuksen laatimista myyjälle. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 9 mom. 1-2 k.)

Myyjällä on puolestaan KSL:n mukaan oikeus kaupan purkamiseen silloin, kun kuluttaja ei maksa kauppahintaa sovitusajassa ja sopimusrikkomus on olennainen. Kun ostajalle on annettu kohtuullisesti lisämaksuaikaa, mutta kauppahintaa ei siltikään makseta, on myyjällä oikeus purkaa kauppa. Jos ostaja kuitenkin ilmoittaa jo lisäajan aikana, ettei hän aio suorittaa maksua annetussa ajassa, voi myyjä silloin purkaa kaupan jo ennen lisäajan päättymistä. Autokaupan yleisissä sopimusehdoissa kohdassa 4 myyjälle on määritetty sopimuksen purkuoikeus myös, jos ostaja ei kahden viikon lisäajan kuluessa vastaanota autoa (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009). Tavaran ollessa ostajan hallussa on myyjän täytynyt pidättää itsellään oikeus tähän tavaraan tai ostajan tulee torjua tavara, jotta myyjällä olisi oikeus purkaa kauppa. Kun ostaja suorittaa viivästyneen maksun, myyjällä ei ole enää purkuoikeutta. (KSL 5 § 27 mom. 1-4 k.)

Kauhajoen Maakunnan Autossa kaupan purkaminen on myyntipäällikkö Tamsin mukaan erittäin harvinaista ja se on vaihtoehtoista viimeisin. Heillä kuluttaja-asiakkaat

ovat toimineet pääsääntöisesti aina sopimuksen edellyttämällä tavalla, jolloin myyjillä ei ole ollut tarvetta käyttää oikeuttaan kaupan purkuun. Reklamaatiotilanteet ovat olleet luonteeltaan myös sellaisia, että autoissa ilmenneet virheet ovat olleet KSL:n määritelmän mukaan vähäisiä ja korjattavissa. Heidän omat huoltomiehet ovat ammattitaitoisia, jolloin korjauksella ollaan monesti päästy toivottuun lopputulokseen. Tamsi nosti haastattelussa kuitenkin esiin, että tietyissä tilanteissa saattaisi olla yritykselle edullisempaa harkita kaupan purkamista jo aikaisemmassa vaiheessa kuin vasta viimeisenä vaihtoehtona. Silloin esimerkiksi kuluttajalle mahdollisesti useista korjausyrityksistä aiheutunut mielipaha jäisi kokematta. Omat haasteensa tilanteeseen tuo kuitenkin se, että etukäteen on vaikea ennustaa sitä, milloin vika ei poistukaan ensimmäisellä korjauskerralla. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

#### 5.4 Vahingonkorvaus

Vahingonkorvaus ei ole välttämättä ainut seuraus, jonka myyjä tai kuluttaja joutuu suorittamaan, sillä se voi tulla suoritettavaksi myös esimerkiksi ajoneuvon korjauksen tai kaupan purun lisäksi. Kuluttajalla on autokaupan yleisten sopimusehtojen 3. kohdan sekä KSL:n mukaan oikeus vahingonkorvaukseen myyjän viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta. Jos myyjä pystyy kuitenkin osoittamaan viivästyksen johtuvan esteestä, johon hän ei itse pysty vaikuttamaan ja jota hänen ei voida kohtuudella edellyttää huomioineen kaupanteon hetkellä ja jonka seurauksien välttäminen tai voittaminen olisi ollut kohtuuttoman haasteellista hänelle, ei myyjä ole lain eikä autokaupan sopimusehtojen mukaan velvollinen suorittamaan vahingonkorvausta. Myyjälle on KSL:ssa määritelty velvollisuus korvata kuluttajalle viivästyksestä aiheutuneet välilliset vahingot vain silloin, kun vahingot johtuvat myyjän huolimattomuudesta. Kuluttajansuojalain 5:10.3 mukaan välilliseksi vahingoiksi on määritelty sopimusrikkomuksen tai siitä aiheutuneiden toimenpiteiden vuoksi tapahtunut tulojen menetys, sopimukseen perustuvasta velvoitteesta johtuva vahinko sekä olennainen tavaran käyttöhyödyn menetys, josta ei kuitenkaan seuraa suoranaista taloudellista tai muuta vastaavanlaista haittaa. Kuitenkin, jos tämän 3 momentin kohdissa 1-3 tarkoitettu vahinko johtuu toisenlaisen vahingon rajoittamisesta, ei vahinkoa silloin pidetä välillisenä (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 10 mom. 1-4 k).

KSL:ssa säädetään ostajan oikeudesta saada korvaus myös vahingosta, joka on aiheutunut tavaran virheellisyyden vuoksi. Autokaupan yleisissä sopimusehdoissa kohdassa 11 mainitaan kuluttajan oikeudesta vaatia vahingonkorvausta, kun kaupan purku johtuu ajoneuvon virheellisyydestä. Kuluttajan itsensä lisäksi myös hänen perheenjäsenellään on KSL:ssa määritelty yhtäläinen oikeus saada korvaus tavaran virheellisyyden vuoksi kärsitystä vahingosta. Välillistä vahinkoa, kuten merkittävää tavaran käyttöhyödyn menetystä ei kuitenkaan tarvitse lain perusteella korvata, paitsi jos se on aiheutunut myyjän huolimattomuudesta tai siitä, ettei tavara vastannut kaupantekohetkellä sovittua. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 20 mom. 1-2 k.) Yleisimpiä kuluttajalle virheestä aiheutuneita välittömiä vahinkoeriä ovat muun muassa puhelin kustannukset, matkakulut sekä virheen korjauttamiskustannukset, kun ostaja korjauttaa virheen. Kuluttajan kokema henkinen mielipaha tai muu vastaavanlainen vahinko ei sisälly kuluttajansuojalain korvattavien vahinkojen piiriin. (Peltonen & Määttä 2015, 346-347.)

Toisaalta myös kuluttajalle voi syntyä velvollisuus suorittaa vahingonkorvaus myyjälle, jos ostaja tekee sopimusrikkomuksen. Esimerkiksi autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtojen 5. kohdassa mainitaan myyjän oikeudesta vahingonkorvaukseen ostajan purkaessa ajoneuvon kaupan ilman laillista syytä ennen auton luovutusta. Lisäksi myyjällä on KSL:ssa määritelty oikeus saada korvaus myös silloin, kun kauppa puretaan kuluttajan maksuviivästyksen takia ennen auton luovutusta. Poikkeuksena laissa on mainittu tilanteet, joissa kuluttajan maksun viivästymisen syynä on maksuliikenteen taikka yleisen liikenteen keskeytys, lain säädös tai joku muu vastaavanlainen este, jota kuluttaja ei pysty kohtuudella voittamaan eikä välttämään. Tällöin myyjällä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 28 mom. 1-4 k.)

Autokaupan yleisissä sopimusehdoissa kohdassa 5 kaupan purkamisesta johtuvan vahingonkorvauksen määräksi on asetettu kuluttajankaupassa 10 % auton käteishinnasta. Yli 4200 euron osalta vahingonkorvaus on kuitenkin 3 %. KSL:n mukaan muista vahingoista perittävän korvauksen määrän tulee olla kohtuullinen ottaen huomioon kuhunkin tapaukseen liittyvät seikat (KSL 5 § 28 mom. 2 k). Autokaupan sopimusehtojen mukaan vahingonkorvauksen määrää voidaan kuitenkin sovitella tilanteessa, jossa kauppa puretaan maksuvaikeuksien vuoksi, mutta kuluttajan maksuvaikeudet eivät ole

hänen itsensä aiheuttamat. Jos kauppaa ei pureta ja ostajan kauppahinnan maksaminen viivästyy, on ostaja velvollinen maksamaan sekä lain että autokaupan yleisten sopimusehtojen mukaan myyjälle viivästyskorkoa korkolain (633/82) mukaisesti. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; KSL 5 § 26.)

Autokaupassa kuluttajalle saatta syntyä vahingonkorvausvelvollisuus poikkeuksellisesti myös jo ennen kaupan solmimista ja sopimuksen mukaisten velvollisuuksien täyttämistä. Kuluttajariitalautakunta on käsitellyt tapauksen dnro 02/34/1574, jossa auton peili vahingoittui jo koeajon aikana. Lautakunta katsoi kuluttajan velvolliseksi korvata myyjälle peilin korjauksesta aiheutuneet todelliset kulut.

### 5.5 Riitatilanteiden ratkaisu

Kuluttajaneuvonnasta voidaan hakea apua kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin erimielisyyksiin silloin, kun ratkaisu ei löydy neuvottelemalla. Kuluttajaneuvonnalla on laissa säädetty tehtävä antaa elinkeinonharjoittajille ja kuluttajille tietoa ja neuvoja kuluttajan oikeuksista sekä oikeudellisesta asemasta. Lisäksi kuluttajaneuvonnassa autetaan selvittämään kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitatilanteita sekä löytämään sovintoratkaisu. Myyntipäällikkö Tamsin mukaan joskus myyjälle voi olla helpompaa, että kuluttajaneuvonta selvittää erimielisyystilannetta, jos asiakas ei esimerkiksi ymmärrä, ei halua keskustella tai käyttäytyy sopimattomasti. (Laki kuluttajaneuvonnasta 800/2008, 1 § 1-4; Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

Kun riita-asia ei selviä kuluttajaneuvonnan avulla, voi kuluttaja lähettää asian autokaupan yleisten sopimusehtojen 15. kohdan mukaan kuluttajariitalautakunnalle ratkaistavaksi (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009). Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton oikeussuojaelin, joka käsittelee kuluttajariitoja veloituksetta. Kuluttajariitalautakunta antaa suosituksia siitä, miten yksittäiset kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien väliset kulutushyödykkeitä koskevat erimielisyydet voitaisiin ratkaista. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007, 1 § 1-2; 3 § 19). Lautakunnan suosittama ratkaisu ei ole oikeuden päätöksen tavoin velvoittava, mutta elinkeinonharjoittajista noin 80 % kuitenkin noudattaa lautakunnan antamaa päätöstä. Myös

Kauhajoen Maakunnan Autossa noudatetaan pääsääntöisesti KRIL:n antamia ratkaisusuosituksia. (Kuluttajariitalautakunta 2018; Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

Kuluttajariitalautakunnan tekemiin päätöksiin ei voi hakea muutosta valittamalla. Lautakunnan käsittelyssä olleen asian voi kuitenkin viedä yleiseen tuomioistuimeen. Jos asia on ratkaistu tuomioistuimessa tai jos sen tiedetään olevan vireillä, ei kuluttajariitalautakunta ota ratkaistavaksi tällaisia asioita. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 3 § 14-20.)

Jos erimielisyyttä lähdetään ratkaisemaan tuomioistuimessa, tulee kuluttajan Autokaupan yleisten sopimusehtojen 15. kohdan mukaan nostaa kanne kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Tuomioistuinkäsittely on monesti kuitenkin vaihtoehtoisista viimeisimpiä, koska usein häviävälle osapuolelle jää korvattavaksi voitaneen osapuolen oikeudenkäynnistä aiheutuneet kulut joko osittain tai kokonaan. Jos vaadittu korvaus on rahamäärällisesti pieni ja häviämiskatko suuri, ei kanteen nostaminen ole erityisen suositeltavaa. (Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot 2009; Kuluttajasiamiesten linjaukset 2007.) Jos käräjäoikeuden ratkaisu ei tyydytä jompaa osapuolta, voi hovioikeudelta hakea muutosta annettuun ratkaisuun (Oikeus.fi 2017).

## 6 OHJEISTUKSEN RAKENTAMINEN

### 6.1 Ohjeistuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tavoitteena on luoda työtä helpottavat selkeät toimintaohjeet kuluttajankaupan reklamaatiotilanteisiin. Autoliikkeissä ei aina toimita myyjän oikeuksien mukaisesti vaan reklamaatiotilanteissa saatetaan joustaa asiakkaan hyväksi yrityksen maineen säilyttämiseksi. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.) Ohjeistuksessa keskitytään myyjän lain sekä autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtojen mukaisiin oikeuksiin ja se toimii siten muistutuksena automyyjille siitä, mitkä ovat heidän oikeutensa kuluttajankaupassa. Ohjeistuksessa huomioidaan kuitenkin myös autoliikkeen aikaisempi

toimintatapa. Lisäksi ohjeistuksella selvennetään kaupan osapuolille kuuluvia velvollisuuksia sekä virhetilanteiden vastuunjakoja, mitkä ovat hyödyllisiä tietoja erityisesti neuvoteltaessa reklamaatioon ratkaisua kuluttajan kanssa. Tiedot ovat tarpeellisia silloinkin, kun erimielisyys lähetetään kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi, koska he pyytävät myyjältä vastausta kuluttajan esittämiin vaatimuksiin, jolloin omat ratkaisut täytyy osata perustella kunnolla.

Kauhajoen Maakunnan Autossa ei ollut olemassa reklamaatiotilanteita varten kirjallista ohjeistusta vaan myyjät työskentelevät suullisten ohjeiden sekä aikaisemman kokemuksen perusteella. Ohjeistuksella saadaan tilaajalle hyvä pohja siihen, miten virhetilanteissa kannattaa toimia. Ohjeistus on suuntaa-antava, koska jokaista tilannetta tulee arvioida tapauskohtaisesti, eikä täydellisen vaiheittaisen toimintaohjeen luominen olisi siten edes mahdollista. Kirjallisen ohjeistuksen avulla automyyjien on kuitenkin helpompi muistaa reklamaatiotilanteissa huomioon otettavat asiat, kun kirjoittamattomat toimintatavat tulevat selkeästi kaikkien työntekijöiden nähtäville. Työntekijöiden toiminta pysyy myös yhteneväisenä, kun kaikki toimivat saman perusohjeen mukaisesti.

Kauhajoen Maakunnan Auton työntekijöillä on jo kokemusta reklamaatiotilanteissa toimimisesta, joten ohjeistus voidaan rakentaa tiiviiksi tietopaketti, eikä jokaista asiaa tarvitse avata perusteellisesti. Ohjeistukseen sisällytetään tärkeimpiä reklamaatiotilanteissa huomioitavia asioita, joten se saattaa osittain sisältää myös jo automyyjille ennalta tuttuja perusasioita.

## 6.2 Ohjeistuksen toteuttaminen ja lopputulos

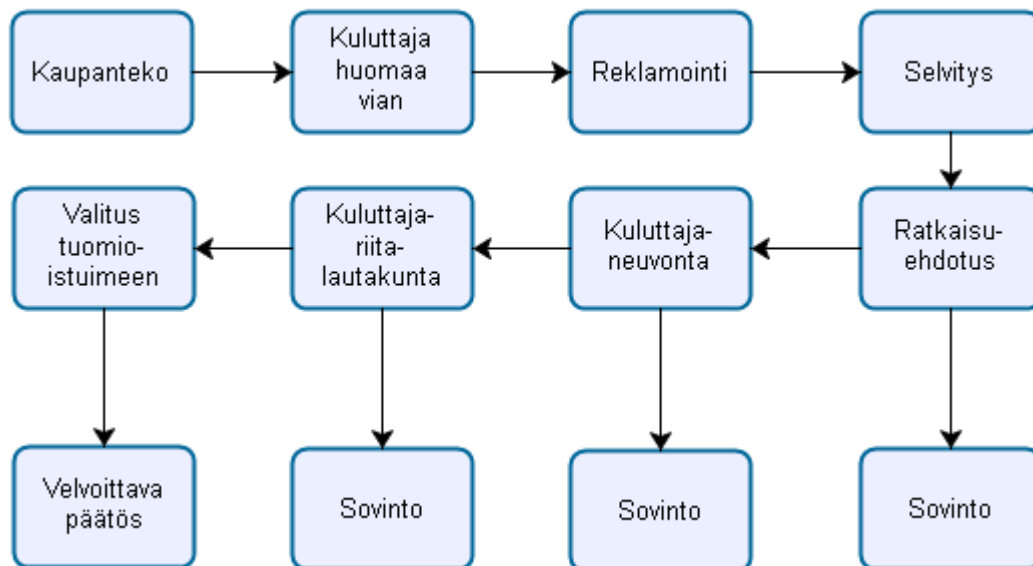
Perehtymällä tutkittavan aiheen teoriaan sekä haastattelun ja tilaajan toiveiden avulla päätettiin ohjeistukseen tulevat tärkeimmät kysymykset, joita täytyy autokaupassa ilmenevissä reklamaatiotilanteissa monesti miettiä. Haastattelu toteutettiin puolistruktuuritona ja siinä esitettäviä kysymyksiä mietittiin teoriaan tutustumisen jälkeen. Haastattelu tehtiin Mikko Tamsille, Kauhajoen Maakunnan Auton myyntipäällikölle, koska vahvan työkokemuksensa ansiosta hän tuntee hyvin liikkeessä tapahtuneet

erimielisyystilanteet ja niiden ratkaisuprosessit. Puhelimessa käyty haastattelu nauhoitettiin, jotta haastattelutilanteessa pystyttiin keskittymään itse haastatteluun eikä pelkästään vastauksien ylös kirjoittamiseen. Nauhoittaminen helpotti myös jälkikäteen haastatteluun palaamista ja siten pystyttiin muistamaan pienetkin esille tulleet yksityiskohdat. Haastattelulla kerätystä aineistosta huomioitiin vain ohjeistuksen kannalta oleellisimmat seikat. Tärkeät asiat saatiin esille litteroimalla ensin koko haastatteluaineisto, minkä jälkeen aineistosta karsittiin pois tutkimuksen tarkoituksen kannalta ylimääräiset tiedot.

Ohjeistus katsottiin parhaaksi muotoilla kysymyksien ja vastauksien muotoon, jolloin ohjeistuksesta löytää helposti vastaukset reklamaatioprosessissa heränneisiin kysymyksiin. Koska ohjeistuksen oli tarkoitus olla tiivis tietopaketti, laadittiin vastaukset lyhyesti ja ytimekkäästi, sillä itse opinnäytetyön raportista voi tarvittaessa lukea kuhunkin kysymykseen liittyvän laajemman selvityksen. Kysymysmuotoinen ohjeistus sopii hyvin tällaiseen tapaukseen, kun ei voida tehdä suoraa jokaiseen tilanteeseen sopivaa vaiheittaista toimintaohjetta. Ohjeistus tehtiin tilaajan toiveesta sähköisessä muodossa PowerPoint-esityksenä, jolloin sitä on tarvittaessa helppo päivittää. Tilaajan tyytyväisyys varmistettiin sillä, että ohjeistus lähetettiin myyntipäällikölle kommentoitavaksi kaksi kertaa, jolloin työ eteni varmasti oikeaan suuntaan. Ensimmäisen kerran työ lähetettiin tilaajalle, kun ohjeistukseen tuleva sisältö oli suunniteltu ja toisen kerran, kun ulkoasu oli luotu. Tällä toimintatavalla pidettiin tilaaja selvillä ohjeistuksen etenemisestä ja samalla hänen oli helppo kertoa uusista mieleen tulevista ideoista, joista ei välttämättä ollut aiemmin puhetta. Myyntipäälliköltä saatiinkin hyvä lisähuomio siihen, että ajoneuvo voidaan korjata samantien huolimatta korjauskustannuksiin liittyvistä erimielisyyksistä, sillä kuluttaja voi riitauttaa vain osan korjauskuluista. Tällä tavalla saadaan kuluttajan auto nopeasti takaisin käyttöön, eikä tarvitse jäädä odottamaan KRIL:n päätöstä, jonka saamiseen voi mennä jopa vuosi. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 16.10.2018.)

Ohjeistusta lähdettiin rakentamaan pohtimalla reklamaatioprosessia ja sen eri vaiheissa ilmeneviä tärkeitä kysymyksiä. Kuva 3 havainnollistaa reklamaatioprosessin kulkua kuluttajankaupassa. Kuva rakennettiin haastattelun sekä kuluttajariitalautakunnan nettisivujen perusteella. Reklamaatioprosessi rajattiin alkamaan kaupanteosta, koska kaupantekohetki liittyy kuluttajan kohtuullisen reklamaatioajan arviointiin.

Prosessi päättyy tuomioistuimeen tehtävään valitukseen, vaikka autokaupassa reklamaatioprosessi etenee hyvin harvoin sinne asti. Käytännössä se on kuitenkin täysin mahdollista ja jottei tämä seikka pääse unohtumaan, huomioidaan se ohjeistuksessa.



Kuva 3. Reklamaatioprosessi kuluttajankaupassa.

Ohjeistuksesta tuli 13 diaa sisältävä kokonaisuus, joka rakennettiin yhteneväiseksi kokonaisuudeksi, jossa asiat etenevät loogisesti reklamaatioprosessin mukaisesti (Liite 1). Aloituspäivän jälkeen katsottiin tarpeelliseksi tehdä sisällysluettelo, josta selviää helposti ohjeistuksen sisältö. Aluksi ohjeistuksessa käsitellään reklamaatioprosessin ensimmäiseen vaiheeseen – kaupantekoon – liittyvät elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan keskeisimmät velvollisuudet autokaupassa. Siitä huolimatta, ettei velvollisuuksia välttämättä kirjata suoraan sopimukseen ne velvoittavat silti kaupan osapuolia.

Kun kuluttaja huomaa vian ja reklamoi, tulee myyjän olla tietoinen virhevastuun kestosta, jota käsitellään ohjeistuksessa velvollisuuksien jälkeen. Reklamaatioprosessin selvitysvaiheeseen liittyy pohdinta vastuun jakautumisesta myyjän ja ostajan kesken virhetilanteissa. Prosessi jatkuu ratkaisuehdotuksella ja ohjeistuksessa vastataan kysymykseen virheen oikaisukeinon valinnasta. Koska korjaus on selvästi eniten käytetty menetelmä, selvitettiin ohjeistuksessa muutama tähän liittyvä ongelmallinen tilanne. Korjausmenetelmään liittyen haettiin vastaukset ajoneuvon korjauskustannusten jakautumiseen sekä tilanteen ratkaisemiseen, kun myyjälle ei anneta mahdollisuutta käyttää oikeuttaan ajoneuvon korjaamiseen. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto



8.10.2018.) Lisäksi myyjän pohtiessa ratkaisuehdotusta tulee hänen tiedostaa, milloin kuluttajalla ja hänellä itsellään on oikeus vahingonkorvaukseen tai kaupan purkuun.

Haastattelussa ilmeni, että monet erimielisyydet pystytään ratkaisemaan jo myyjän ja kuluttajan välisillä neuvotteluilla, jolloin kuluttajariitalautakuntaan menneiden tapauksien määrä on hyvin vähäinen (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018). Automyyjien on kuitenkin hyvä tiedostaa kaikki mahdolliset vaihtoehdot, kun neuvottelut eivät riitä, joten ohjeistuksen lopussa käsitellään riita-asian eteneminen aina kuluttajaneuvonnasta tuomioistuimen asti.

Ohjeistuksessa käytettiin tehosteväreinä sinistä, vihreää ja punaista sekä niiden eri sävyjä. Värit rakennettiin selkeyttämään asian etenemistä ja värit toistuvat dioissa sisällysluettelon mukaisesti. Kuvassa 4 on ohjeistuksen sisällysluettelo, josta näkee värien ja asian etenemisen. Sininen kuvaa myyjän työn taustalla vaikuttavia tosiasioita, vihreä merkitsee neuvottelemisen mahdollisuutta ja punainen viimeistä vaihtoehtoa. Sisällysluetteloön otsikoita ei kirjoitettu kysymysmuotoisiksi selkeyden säilyttämiseksi. Dioissa otsikot esitettiin kuitenkin kysymyksinä, koska ne tekevät asiasta helpommin ymmärrettävän.

SISÄLLYS	
Myyjän ja ostajan velvollisuudet	Sininen
Myyjän vastuun kesto	Sininen
Virhevastuun jakautuminen	Sininen
Virheen oikaisumenetelmän valinta	Sininen
Korjauskustannusten jako	Vihreä
Myyjän oikeus vahingonkorvaukseen	Vihreä
Kuluttajan oikeus vahingonkorvaukseen	Vihreä
Myyjän oikeus kaupan purkamiseen	Punaista
Kuluttajan oikeus kaupan purkamiseen	Punaista
Toiminta, kun neuvottelu ei riitä	Punaista

Kuva 4. Ohjeistuksen sisällys reklamaatiotilanteisiin kuluttajankaupassa.

Lisäksi PowerPoint-esityksessä käytettiin erilaisia sivujen asetteluja, jotta ohjeistus olisi mahdollisimman mielenkiintoinen seurattava ja luettava. Ohjeistuksen tekstin fontiksi valittiin Gill Sans MT, joka oli neutraali ja helppolukuinen. Fonttikokona käytettiin aina vähintään 18 ja otsikoissa kokoa 24 selkeyden vuoksi. Ääni- ja liiketehosteita ei käytetty, koska ne eivät sopineet ohjeistukseen.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda automyyjien työtä helpottava tiivis ohjeistus käytettyjen autojen kuluttajankaupassa ilmeneviin reklamaatiotilanteisiin. Työn tilaajana toimineella Kauhajoen Maakunnan Autolla ei ollut aikaisempaa kirjallista ohjeistusta virhetilanteiden varalle. Ohjeistuksen sisältö rakennettiin työssä esitetyn teorian, haastattelussa ilmenneiden seikkojen sekä tilaajan toiveiden pohjalta. Puolistrukturoitu haastattelu toteutettiin puhelimitse ja se nauhoitettiin helpottamaan aineiston käsittelyä. Ohjeistuksesta luotiin kysymys-vastaus-muotoinen PowerPoint-esitys.

Edellä esitetyn teorian sekä sen pohjalta kootun ohjeistuksen perusteella voidaan havaita, että opinnäytetyön tavoite saavutettiin. PowerPoint-muotoiseen ohjeistukseen pystyttiin tiivistämään tärkeimmiksi katsotut kysymykset reklamaatiotilanteissa selkeällä tavalla. 13 diaan sisällytettiin kaupan osapuolille kuuluvat velvollisuudet, myyjän vastuun kesto, virhevastuun jakautuminen ja virheen oikaisumenetelmän valinta sekä korjauskustannusten jakautuminen. Lisäksi ohjeistuksessa käsitellään tilanteet, jolloin myyjällä ja kuluttajalla on oikeus vahingonkorvaukseen tai kaupan purkamiseen sekä toimintaohjeet, kun reklamaatiota ei saada ratkaistua neuvotteluilla.

Käytetyissä ajoneuvoissa ilmenee aina enemmän tai myöhemmin vikoja, koska autot sisältävät paljon kuluvia osia. Autokaupassa pääsääntönä on, että myyjä vastaa virheestä, joka on ollut ajoneuvossa jo sen luovutushetkellä. Virheitä ei kuitenkaan aina huomata heti auton luovutuksen yhteydessä, jolloin jälkeenpäin voi olla hyvinkin haasteellista arvioida sitä, kenen vastuulle ajoneuvossa ilmennyt vika kuuluu. (KSL 5 § 15 mom. 1 k.) Kauhajoella Maakunnan Autossa noudatetaan pitkälti teoriassa esiin

tullutta virheiden oikaisumenetelmien valintajärjestystä silloin, kun myyjän katsotaan olevan vastuussa ajoneuvon virheestä. Eli ensin käytetään myyjän oikeus ajoneuvon virheen korjaamiseen ja vasta sen jälkeen mietitään hinnanalennusta tai kaupan purkua tilanteesta riippuen. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2018.)

Ohjeistus suunniteltiin aluksi toteutettavan Word-muotoisena, mutta tilaajan toiveesta ohjeistus tehtiin PowerPoint-muotoon, jolloin siitä saatiin vielä tiiviimpi ja selkeämpi. Aktiivisempi yhteydenpito työn tilaajaan jo alkuvaiheessa olisi helpottanut ohjeistuksen luomista, sillä selkeiden suunnitelmien mukaan on helppo työskennellä. Toisaalta ohjeistuksen luomiseen saatiin hyvin vapaat kädet, jolloin työ vaati paljon suunnittelua ja kokeilua, jotta ohjeistuksen ulkoasu olisi mahdollisimman selkeä ja mielenkiintoinen.

Ohjeistuksen luomisessa riskinä oli, että se jää ulkoasultaan tylsäksi. Dioihin tulee helposti laitettua liikaa tekstiä, mikä tekee ohjeistuksesta raskaan luettavan. Haasteena oli saada tiivistettyä ohjeistukseen oleellimmat reklamaatiotilanteisiin liittyvät asiat selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla.

Haasteisiin onnistuttiin vastaamaan, sillä ohjeistuksesta saatiin mielenkiintoinen, selkeä ja helppolukuinen kokonaisuus. Miettimällä tärkeimpiä kysymyksiä prosessi-kaavion kautta pystyttiin huomioimaan jokaiseen vaiheeseen liittyviä seikkoja ja koko reklamaatioprosessi tuli käytyä läpi. Kauhajoen Maakunnan Autosta saatiin hyvää palautetta ohjeistuksesta ja se vastasi tarvetta. Ohjeistus tulee palautteen mukaan myyjien käyttöön ja se tulostetaan vielä paperiseksi versioksi kansioon kaikkien työntekijöiden nähtäville. Siitä huolimatta, että ohjeistus suunniteltiin jo työssä oleville automyyjille, pidettiin ohjeistusta hyvänä työkaluna myös perehdytyksessä, jos tulevaisuudessa yrityksellä tulee tarve rekrytoida uusia työntekijöitä. (Tamsi henkilökohtainen tiedonanto 31.10.2018.)

Haastattelu oli sopiva aineistonkeruumenetelmä, koska sillä saatiin syvälinen ymmärrys juuri Kauhajoen autoliikkeen reklamaatioitilanteista. Pitkien välimatkojen vuoksi haastattelu toteutettiin puhelimitse, mikä toimi sähköpostia paremmin. Puhelinhaastattelu mahdollisti sujuvan keskustelun, jolloin kysymyksien ymmärtäminen oikein pystyttiin varmistamaan ja samalla oli helppo esittää tarkentavia lisäkysymyksiä.

## 7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkoehdotukset

Työn luotettavuutta tarkastellaan usein validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetilla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista ja reliabiliteetilla tutkimuksella saatujen tuloksien pysyvyyttä. Näiden käsitteiden avulla laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointia on kuitenkin kritisoitu sen vuoksi, että ne vastaavat paremmin määrällisen tutkimuksen tarpeita. Ei ole olemassa yksiselitteistä ohjeistusta laadullisen tutkimuksen arviointiin, mutta arvioinnissa voidaan tarkastella esimerkiksi seuraavia seikkoja: tutkimuksen tarkoitus, tiedonantajat, kesto, luotettavuus ja raportointi sekä aineiston keruu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160-165.)

Ohjeistusta voidaan pitää totuudenmukaisena, sillä työlle asetettu tavoite saavutettiin. Ohjeistus perustuu vahvasti autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtoihin sekä kuluttajansuojalakiin, jolloin tietojen oikeellisuuteen voidaan luottaa. Opinnäytetyön aiheen ajankohtaisuus ja tarpeellisuus sekä aineistonkeruumenetelmien valinta pyrittiin perustelemaan mahdollisimman hyvin. Ohjeistuksen luotettavuutta puoltaa myös se, että työn tilaaja on ohjeistuksen tarkastanut ja se otetaan automyyjien käyttöön. Ohjeistukseen valittiin tärkeimpiä reklamaatioon liittyviä kysymyksiä, joten lopputulos sisältäisi todennäköisesti melko samoja asioita riippumatta siitä, kuka tutkimuksen toteuttaisi.

Luotettavuuden arvioinnissa käytetyillä lähteillä on myös merkitystä. Työssä pyrittiin käyttämään vain uskottavia ja ajantasaisia lähteitä. Esimerkiksi lainsäädäntö, oikeuskirjallisuus sekä kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeet ja käytännöt katsottiin hyväksi ja totuudenmukaisiksi lähteiksi. Lisäksi kuluttajariitalautakunnan ratkaisut toivat vahvistusta teorialle, koska niistä nähtiin, miten erimielisyyksiä on ratkaistu käytännössä.

Tutkija ei saa vaikuttaa tieteellisessä toiminnassa tutkittavaan ilmiöön, koska vaikutuksen katsotaan vääristävän tuloksia. Tätä aineiston saastumista kutsutaan reaktiivisuudeksi. Laadulliseen tutkimukseen liittyy kuitenkin aina ongelma tutkijan vaikutuksesta tutkittavaan erityisesti silloin, kun osapuolet ovat vuorovaikutussuhteessa keskenään. Se kuinka paljon tutkija vaikuttaa tutkittavaan vaihtelee, mutta

vaikutusta on mahdoton poistaa kokonaan. Reaktiivisuutta pyrittiin kuitenkin hallitsemaan ilmoittamalla informantille tutkimuksen tarkoitus sekä hänen roolinsa tutkimuksessa jo työn alussa. Reaktiivisuuden ongelmasta oltiin tietoisia ja siten se pystyttiin huomioimaan tutkimusta toteutettaessa. (Kananen 2015, 339.)

Opinnäytetyön tekemiseen oltiin varattu sopivasti aikaa ja työ valmistui suunnitellussa aikataulussa. Mielenkiintoinen aihe, työelämälähtöisyys sekä ongelmitta sujunut yhteistyö tilaajan kanssa tekivät opinnäytetyön tekemisestä mielekästä. Opinnäytetyö oli prosessina hyvin kehittävä kokemus, jossa pääsin syventymään kuluttajansuojalaikiin sekä autokaupan reklamaatiotilanteisiin. Taloushallinnon opiskelijana toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen oli minulle täysin uutta ja se opetti paljon tutkimuksen suunnittelusta, toteuttamisesta sekä ajan hallinnasta.

Opinnäytetyön hyväksi jatkoksi sopisi kvalitatiivinen tutkimus elinkeinonharjoittajien välisestä autokaupasta, jossa voitaisiin verrata kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan kanssa käytävän autokaupan eroavaisuuksia. Myös uusien autojen kuluttajankauppaan liittyvien virhetilanteiden selvittäminen olisi hyödyllinen jatkotutkimusaihe, sillä yrityksen liiketoiminta kattaa käytettyjen autojen myynnin lisäksi myös uusien autojen kaupan. Uusi tutkimus voitaisiin toteuttaa toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa perehdyttäisiin siihen, mikä aiheuttaa virheen uudessa autossa, kuka vastaa virheistä ja miten uusien autojen reklamaatiotilanteita lähdetään ratkaisemaan. Takuu on mahdollinen käytettyjen autojen kaupassa, mutta se on harvemmin käytössä. Sen sijaan uusien autojen kaupassa takuulla on merkittävämpi rooli. Tuotoksena voitaisiin jatkaa jo tilaajalle luotua ohjeistusta. Näin pystyttäisiin laajentamaan reklamaatiotilanteiden ohjeistusta kokonaisvaltaisemmaksi ja paremmin yrityksen liiketoiminnan kattavaksi tietopaketti.

## LÄHTEET

Autoalan tiedotuskeskus. 21.9.2018. Autoalan lyhyen aikavälin ennusteet. Viitattu 15.9.2018. <http://www.aut.fi/tilastot/ennusteet>

Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot. 1.4.2009. Viitattu 6.10.2018. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/vakiosopimusehdot/autokaupan-ja-tilaus--ja-kauppasopimusehdot/>

Autotie. N.d. Auton ostajan opas. Viitattu 12.10.2018. <https://www.autotie.fi/ostajan-opas>

Eduskunnan www-sivut. N.d. Lainsäädäntö. Viitattu 6.12.2018. [https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen\\_oikeus/kotimaiset-oikeuslahteet/Sivut/Lainsaadanto.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/kotimaiset-oikeuslahteet/Sivut/Lainsaadanto.aspx)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista, 25.5.1999, 1999/44/EY, EUVL L 171, 7.7.1999, 12 – 16.

HE 89/2001 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta.

Jaala, J. 2016. Riidat autokaupan jälkeen lisääntyneet – Näin vältät kalliin laskun. Iltalehti. Viitattu 22.10.2018. [https://www.iltalehti.fi/autot/2016071821911592\\_au.shtml](https://www.iltalehti.fi/autot/2016071821911592_au.shtml)

Kaipainen, M. 2017. Käytettyjen autojen kauppa käy kuumana – vaihtoautoista on jopa pulaa. Yle. Viitattu 22.10.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-9704008>

Kalalahti, E. 2018. Mysteeri auki - Suomen vaihtoautokauppa vuonna 2017. Netti-auto.com. Viitattu 22.10.2018. [https://www.netti-auto.com/artikkeli/mysteeri\\_auki\\_suomen\\_vaihtoautokauppa\\_vuonna\\_2017](https://www.netti-auto.com/artikkeli/mysteeri_auki_suomen_vaihtoautokauppa_vuonna_2017)

Kalmi, R. 2012. Katso miksi käytetyn auton ostaja pettyy. Taloussanomat. Viitattu 22.10.2018. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001715346.html>

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 28.3.2014. Auton korjaus tai vaihto virheettömään. Viitattu 15.9.2018. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/ajoneuvon-vika-tai-puute/virheen-hyvityskeinot/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 15.5.2014. Käytetyn auton virhe. Viitattu 29.9.2018. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/ajoneuvon-vika-tai-puute/kaytetyn-auton-virhe/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. N.d. Takuuapuri. Viitattu 4.11.2018. <http://kuluttajansuoja-apuri.fi/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 26.1.2018. Tilastoja. Viitattu 12.10.2018.  
<https://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/Tilastoja/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. N.d. Toimintaohjeita kuluttajille. Viitattu 4.11.2018.  
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 21.3.2014. Vastuu käytetyn tavaran virheestä. Viitattu 7.10.2018. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaran-vika-tai-puute/kaytetyn-tavaran-virhe/>

Kuluttaja-asiamiehen linjaus. 2006. Sopimusehtojen laatiminen. Viitattu 5.12.2018.  
<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/ai-hekohtaiset/sopimusehtojen-laatiminen/#1>

Kuluttaja-asiamiehen linjaus. 12/2007. Virhevastuu ja takuu autokaupassa. Viitattu 29.9.2018. <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/toimialakohtaiset/virhevastuu-ja-takuu-autokaupassa/#1>

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 muutoksineen.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 15.2.2002. Dnro 00/33/1805.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 14.7.2003. Dnro 02/34/1574.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 15.3.2005. Dnro 03/33/3654.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 7.6.2005. Dnro 03/34/2630.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 19.11.2007. Dnro 1757/33/06.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 18.2.2008. Dnro 2143/33/06.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 25.2.2008. Dnro 2474/33/06.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 13.3.2009. Dnro 381/33/08.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 12.10.2009. Dnro 3481/33/08.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 2.12.2009. Dnro 4750/33/08.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu. 27.10.2011. Dnro 1432/33/11.

Kuluttajariitalautakunta. 3.1.2017. Kuluttajariitoja jälleen ennätysmäärä. Viitattu 22.9.2018. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2017/01/kuluttajariitojajalleennatysmaara.html>

Kuluttajariitalautakunta. 10.1.2018. Ratkaisupyyntö lautakuntaan. Viitattu 25.9.2018. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/valituksenteko.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2013-2017. Tiedotteet. Viitattu 4.11.2018. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet.html>

Laki kuluttajaneuvonnasta 5.12.2008/800 muutoksineen.

Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8 muutoksineen.

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228 muutoksineen.

Nystedt. N.d. Titaani-vaihtoautot. Viitattu 4.12.2018. <https://www.nystedt.fi/vaihtoautot/titaani-vaihtoautot.html>

Nystedt. N.d. Yritysesite. Viitattu 22.9.2018. <http://www.esiteemme.fi/Nystedt/WebView/>

Oikeus.fi. 2017. Riita-asia voi päättyä tuomioon tai sovintoon. Viitattu 22.10.2018. <https://oikeus.fi/fi/index/laatikot/riitojenkasittely.html>

Peltonen, A. & Määttä, K. 2015. Kuluttajansuojaoikeus. Helsinki: Talentum pro.

Saarnilehto, A. & Annola, L. 2018. Sopimusoikeuden perusteet. 8. painos. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 19.9.2018. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/JAGBEXDTEB#kohta:Sopimusoikeuden\(\(20\)perusteet](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/JAGBEXDTEB#kohta:Sopimusoikeuden((20)perusteet)

Tamsi, M. 2018. Myyntipäällikkö, Maakunnan Auto. Kauhajoki. Henkilökohtainen tiedonanto 10.12.2018

Tamsi, M. 2018. Myyntipäällikkö, Maakunnan Auto. Kauhajoki. Henkilökohtainen tiedonanto 31.10.2018.

Tamsi, M. 2018. Myyntipäällikkö, Maakunnan Auto. Kauhajoki. Henkilökohtainen tiedonanto 16.10.2018

Tamsi, M. 2018. Myyntipäällikkö, Maakunnan Auto. Kauhajoki. Puhelinhaastattelu 8.10.2018. Haastattelijana Eija Järvenpää.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2004. 1.-2. painos. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

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

Ämmälä, T. 2002. Virhe – Erityisesti kuluttajankaupassa ja asuntokaupassa. Helsinki: WSOY.



## OHJEISTUS REKLAMAATIOTILANTEISIIN KÄYTETTYJEN AUTOJEN KULUTTAJANKAUPASSA

Eija Järvenpää,  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
6.12.2018

### SISÄLLYS

Myyjän ja ostajan velvollisuudet

Myyjän vastuun kesto

Virhevastuun jakautuminen

Virheen oikaisumenetelmän valinta

Korjauskustannusten jako

Myyjän oikeus vahingonkorvaukseen

Kuluttajan oikeus vahingonkorvaukseen

Myyjän oikeus kaupan purkamiseen

Kuluttajan oikeus kaupan purkamiseen

Toiminta, kun neuvottelu ei riitä

## MITÄ VELVOLLISUUKSIA MYYJÄLLÄ JA KULUTTAJAJA ON KÄYTETTYJEN AUTOJEN KULUTTAJAKAUPASSA?

### MYYJÄ

- Yleiset velvollisuudet
  - Sopimuksen mukainen, virheetön tavara
  - Ajoneuvon luovutus oikeaan aikaan
- Lojaliteettivelvollisuus
- Tiedonanto- ja selonottovelvollisuus
- Reklamaatiovelvollisuus
- Ammattitaitoisuus- ja huolellisuusvelvollisuus

### KULUTTAJA

- Yleiset velvollisuudet
  - Sopimuksen täyttäminen
  - Kauppahinnan maksaminen
- Myötävaikutusvelvollisuus
- Ajoneuvon vastaanotto
- Reklamaatiovelvollisuus

## KUINKA KAUAN MYYJÄ ON VASTUUSSA VIRHEISTÄ KÄYTETYN AJONEUVON KAUPASSA?

- 6 kk sääntö
- Laki ei aseta takarajaa myyjän virhevastuun päättymiselle
- Virhevastuun olemassaoloa arvioidaan tavaran oletetun eliniän perusteella
  - Käytännössä on siis täysin mahdollista, että virhe katsotaan kuuluvan myyjän vastuulle, vaikka kaupanteosta olisi kulunut vuosiakin.

6 kk

## MITEN VASTUU VIRHEESTÄ JAKAUTUU?

### PÄÄASIASSA **MYYJÄN** VASTUULLE KUULUVAT VIRHEET

- Ajoneuvosta annetut virheelliset tiedot
- Puutteelliset huolto-ohjeet
- Ajoneuvo on huonommassa kunnossa kuin ostajalla olisi olosuhteet ja hinta huomioon ottaen perusteltua odottaa

### PÄÄASIASSA **KULUTTAJAN** VASTUULLE JÄÄVÄT VIRHEET

- Virheestä on selkeästi mainittu kuluttajalle ennen kaupantekoa
- Virhe johtuu kuluttajan vääräntäisistä käsittelyistä tai huollon laiminlyönnistä
- Virhe johtuu ajoneuvon luonnollisesta kulumisesta

## MITEN VALITA VIRHEEN OIKAISUKEINO?

- Keskustele asiakkaan kanssa
- Myyjällä ensisijainen oikeus ajoneuvon korjaamiseen
  - Kustannussäästö
  - Selkeä tieto tehdyistä korjauksista
- Hinnanalennus, jos asiakas ei esimerkiksi suostu osallistumaan korjauskustannuksiin
- Purku, jos korjausyritykset eivät poista virhettä ja asiasta neuvoteltu

1 Korjaus

2 Hinnanalennus

3 Purku

## MITEN KUSTANNUKSET JAETAAN, KUN AJONEUVO PÄÄTETÄÄN KORJATA?

- Auto tulee parempaan kuntoon kuin kaupantekohetkellä olisi ollut aiheellista odottaa auton kunnosta sen iän ja ajettujen kilometrien perusteella
  - Kuluttaja mukaan kustannuksiin
- Myyjä maksaa esim. 30 %, mutta kuluttaja vaatii suurempaa korvausta
  - Korjataan heti ja kuluttaja voi riitauttaa osan korjauskustannuksista hakemalla kuluttajariitalautakunnalta lausuntoa siitä, pitäisikö autoliikkeen osuus korjauskustannuksista olla suurempi
  - Vaihtoehto, kun ei ole aikaa odottaa päätöstä

## KUKA MAKSAÄ JA MITÄ, KUN MYYJÄLLE EI ANNETA MAHDOLLISUUTTA KÄYTTÄÄ OIKEUTTAAN VIAN KORJAAMISEEN?

Kuluttaja korjauttaa ajoneuvonsa muualla kuin myyjän osoittamassa paikassa ilman perusteltua syytä

- Kuluttaja saa vaatia hyvitystä vain kuluista, jotka olisi aiheutunut myyjälle hänen korjatessa virheen



Eli myyjän tarvitsee korvata vain se osa korjauskuluista, mikä olisi hänelle aiheutunut vian korjaamisesta

## MILLOIN MYYJÄLLÄ ON OIKEUS SAADA KORVAUS VAHINGOSTA?

Kuluttaja purkaa tekemänsä kaupan ennen ajoneuvon luovutusta ilman laillista syytä.

Myyjä purkaa kaupan ostajan maksuviivästyksen vuoksi ennen ajoneuvon luovutusta.

Ajoneuvo vahingoittuu koeajon aikana.

Kuluttajan kauppahinnan maksaminen viivästyy, jolloin myyjällä on oikeus viivästyskorkoon.

## MILLOIN KULUTTAJALLA ON OIKEUS VAHINGONKORVAUKSEEN?

- Vahinko aiheutunut ajoneuvon virheen tai myyjän viivästyksen vuoksi
- Yleisimmät virheen vuoksi kuluttajalle aiheutuneet välittömät menot
  - Puhelinkustannukset
  - Matkakulut
  - Virheen korjauttamiskulut (kun myyjä ei korjaa virhettä)
- Välilliset vahingot korvataan, jos
  - johtuvat myyjän huolimattomuudesta
  - ajoneuvo ei vastaa kaupantekohetkellä sovittua

## MILLOIN **MYYJÄ** SAA PURKAA KAUPAN?

- Kuluttaja ei maksa kauppahintaa annetun kohtuullisen lisämaksuajan jälkeen
- Kuluttaja ilmoittaa annetun lisämaksuajan aikana, että ei aio maksaa kauppahintaa annetussa ajassa
- Kuluttaja ei vastaanota ajoneuvoa kahden viikon lisäajan kuluessa

## MILLOIN **KULUTTAJA** SAA VAATIA KAUPAN PURKUA?

- Virhe ei ole vähäinen
- Virheen korjaamisesta aiheutuisi olennaista haittaa
- Korjaus ei onnistu kohtuullisessa ajassa
- Myyjän viivästys

## MITEN TOIMIA, JOS KULUTTAJAN REKLAMAATIOON EI SAADA RATKAISUA NEUVOTTELUILLA?

### Kuluttajaneuvonta

- Huono keskusteluyhteys kuluttajaan
  - Vaihda kuluttajan kanssa asioivaa henkilöä
- Ohjaa ottamaan yhteyttä kuluttajaneuvontaan

### Kuluttajariitalautakunta

- KRIL menevien tapausten määrä vähäinen
- Noudatetaan lautakunnan suosituksia

### Tuomioistuinkäsittely

- Kuluttaja voi valittaa lautakunnan ratkaisusta nostamalla kanteen asuinpaikkansa alioikeuteen
- Velvoittava päätös

Haastattelu Kauhajoen Maakunnan Auton myyntipäällikölle

- Käytättekö usein vakiosopimusehtoja autokaupassa?
- Myönnättekö takuuta käytetyille autoille?
- Millaisia virheitä käytettyjen autojen kaupassa on esiintynyt yleisimmin?
- Tekevätkö kuluttajat usein reklamaatioita?
- Mistä reklamaatiot johtuvat, jos niitä ilmenee?
- Miten reklamaatioiden ratkaisuprosessi etenee Maakunnan Autossa?
- Käytättekö jotain virheen oikaisukeinoa eniten?
- Miten kuluttajaa neuvotaan toimimaan, jos reklamaatioon ei saada ratkaisua suomyyjän ja ostajan välisillä neuvotteluilla?
- Miten Maakunnan Autossa pyritään ehkäisemään riitatilanteiden syntymistä?
- Tarkastetaanko käytetyt autot ennen niiden myymistä eteenpäin?
- Tapahtuuko kuluttajan puolelta usein sopimusrikkomuksia, millaisia?
- Miten kuluttajasta johtuvia sopimusrikkomuksia on ratkaistu?
- Onko sinulla kertoa jotakin esimerkkiä virheen oikaisemisesta käytetyn auton kuluttajankaupassa?