

Minna Lehtonen

KULUTTAJANSUOJA KÄYTETYN AUTON KAUPASSA

Liiketalouden koulutusohjelma

2018

KULUTTAJANSUOJA KÄYTETYN AUTON KAUPASSA

Lehtonen, Minna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Marraskuu 2018
Sivumäärä: 34

Asiasanat: kuluttajansuojalaki, virhevastuu, autokauppa

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuluttajansuojalain 5 luvun soveltaminen käytettyjen autojen kauppaan. Työn tilaajana toimi lakiasiantoimisto, joten työssä on pyritty teorian ja kahden oikeustapauksen avulla avaamaan lain soveltamista ja soveltamisongelmia. Ajoneuvoihin liittyvät yhteydenotot ovat vuodesta toiseen olleet suurin yksittäinen aihealue mistä kuluttajaneuvontaan otetaan yhteyttä.

Opinnäytetyössä käydään läpi mitä käytettynä myydyn auton virhe tarkoittaa, kuinka ja missä ajassa kuluttajan tulee virheestä reklamoida, sekä mitkä ovat virheestä johtuvat seuraamukset.

Opinnäytetyön teoriaosassa käydään läpi mitä oikeussuojakeinoja kuluttajalla on käytössä riitatilanteessa eli kun hän on ostanut elinkeinonharjoittajalta käytetyn auton ja siihen tulee jotain vikaa. Ongelmaa tarkastellaan kuluttajansuojalain ja EU-direktiivin näkökulmasta. Viimeisissä luvuissa käsitellään kaksi esimerkkitapausta, joiden avulla teoria muuttuu konkreettisemmaksi. Esimerkkitapauksista toinen on tuomioistuimesta ja toinen kuluttajariitalautakunnasta ja molemmissa tapauksissa aiheena on käytetyn auton kaupassa havaittu virhe.

Opinnäytetyötä käsitellään oikeusdogmatiikan näkökulmasta. Oikeusdogmaattisessa eli lainopillisessa näkökulmassa tarkoituksena on tutkia voimassa olevaa oikeutta ja selvittää lain sisältö sekä sen tarkoitus käyttäen oikeuslähteitä. Tärkeimpinä lähteinä työssä toimivat lainsäädäntö, esityöt, oikeustapaukset sekä oikeuskirjallisuus.

Kuluttajansuojalaki tarjoaa kuluttajalle melko hyvän suojan kulutustavaroille, mutta sen toteutumiselle käytännössä on kuitenkin useita esteitä. Elinkeinoharjoittajat voivat olla haluttomia noudattamaan kuluttajansuojalakia ja riitatilanteessa suurimmaksi esteeksi työtä tehdessä esille nousi kuluttajariitalautakunnan pitkät ratkaisuaajat. Mikäli taas kuluttaja haluaa viedä asiansa yleiseen tuomioistuimeen ratkaistavaksi, hän joutuu usein kantamaan kohtuuttoman suuren kuluriskin saadakseen asiansa oikeudenmukaisesti käsitellyksi.

CONSUMER PROTECTION LAW FOR USED CARS

Lehtonen, Minna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

November 2018

Number of pages: 34

Keywords: consumer protection law, liability for defects, car trade

The purpose of this thesis is to clarify the application of chapter 5 of the Consumer Protection Act's suitability to used cars sale. The work was commissioned by a law firm, so the aim of the work was to open up the application of the law and problems of application of the law with the help of theory and two legal cases. Vehicle related contacts to Consumer Advisory have been the single most frequent topic year after year.

The thesis summarizes briefly what the used car defect means, how and in what time period the consumer should complain about the defect and what are the consequences.

The theoretical part of the thesis examines the remedies available to the consumer in a dispute, i.e. when he has bought a used car from a trader and there is something wrong with it. The problem is addressed from the perspective of the Consumer Protection Act and the EU Directive. The last chapters deal with two examples of cases where the theory becomes more concrete. One of the cases is from the court and the other is from the Consumer Disputes Panel, and in both cases the subject is buying a defective used car from a trader.

The thesis covers the subject from the perspective of law dogmatics. In law dogmatics which might be better known as legal perspective, the purpose is to investigate existing law and to clarify the content of the law and its purpose using legal sources. The most important sources of the work are legislation, legislation pre-work, court cases and legal literature.

The Consumer Protection Act offers good protection for the consumer of consumer goods, but there are several obstacles to its realization. Entrepreneurs may be reluctant to comply with the Consumer Protection Act. In the event of a dispute, a major obstacle for the consumer was the long settlement times in the Consumer Disputes Board. On the other hand, if the consumer wants to bring his case to the General Court, he often suffers from an unreasonably high cost risk in order to get his case handled properly.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSONGELMA	6
3	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	7
4	KÄSITTEET	8
4.1	Kulutushyödyke	8
4.2	Kuluttajankauppa ja tavara	9
4.3	Kuluttaja.....	9
4.4	Elinkeinonharjoittaja.....	10
5	VIRHETILANTEET	11
5.1	Yleinen virhesäännös	11
5.2	Tavarasta annettavat tiedot	12
5.3	Sellaisena kuin se on -ehto.....	13
5.4	Virheellisuuden määräävä ajankohta ja virheolettama	14
5.5	Takuu	15
5.6	Reklamointi.....	16
6	VIRHEESTÄ JOHTUVAT SEURAAMUKSET	17
6.1	Virheen oikaisu	17
6.2	Hinnanalennus tai kaupan purkaminen	22
6.3	Vahingonkorvaus	23
6.3.1	Kuluttajan näkökulmasta	23
6.3.2	Elinkeinonharjoittajan näkökulmasta	24
7	ESIMERKKITAPPAUS 1. MOOTTORIVAURIO KÄRÄJÄOIKEUDESSA	26
7.1	Yleiset tuomioistuimet	26
7.2	Tapauksen esittely.....	26
7.3	Käräjäoikeuden ja hovioikeuden tuomio	27
7.4	Johtopäätökset.....	28
8	ESIMERKKITAPPAUS 2. VAIHDELAATIKKOVIKA KULUTTAJARIITALAUTAKUNNASSA.....	28
8.1	Kuluttajariitalautakunta.....	28
8.2	Tapauksen esittely.....	29
8.3	Kuluttajariitalautakunnan suositus.....	29
8.4	Johtopäätökset.....	31
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO.....	31
	LÄHTEET.....	33

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihealue liittyy juridiikkaan. Aihe on ollut mielessä pitkään, sillä olen seurannut lakiasiantoimiston asiakkaiden ongelmia liittyen käytettyjen autojen kauppaan ja virhevastuun soveltamiseen. Aihe on myös sikäli erittäin ajankohtainen, koska kuluttajaneuvontaan tulee ajoneuvoon liittyviä yhteydenottoja vuodessa hieman yli 16 000 ja kuluttajariitalautakuntaan on saapunut vuonna 2017 ajoneuvoon liittyviä riitoja 782. Ajoneuvoihin liittyvät yhteydenotot ovat vuodesta toiseen olleet suurin yksittäinen aihealue mistä kuluttajaneuvontaan otetaan yhteyttä. (Kuluttajaneuvonnan www-sivut 2018; Kuluttajariitalautakunnan www-sivut 2018.)

Työn teoriaosuudessa käsittelen EU- direktiiviä 1999/44/EY mikä koskee kulutustavaroiden kauppaa ja takuita sekä kuluttajansuojalakia (38/1978) ja erityisesti lukua viisi missä käsitellään virhevastuuta ja kaupan purkamisen edellytyksiä. Lisäksi tarkastelen kauppalain 65 §, jossa säädetään kaupan purun vahinkolajeista, joita ei ole kuluttajansuojalaissa määritelty. Työssä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan käytän tietojen keruussa ennalta määriteltyjä tutkimuskysymyksiä sekä aiheeseen liittyvää oikeudellista kirjallisuutta sekä oikeustapauksia.

Teoriaosassa selvitän mitä oikeussuojakeinoja kuluttajalla on käytössä riitatilanteessa eli kun hän on ostanut elinkeinoharjoittajalta auton ja siihen tulee jotain vikaa. Ongelmaa tarkastellaan kuluttajansuojalain ja Eu-direktiivin näkökulmasta. Käytäntö auto liikkeessä sekä usein myös kuluttajariitalautakunnan ratkaisuissa tuntuu olevan se, että kuluttajan velvollisuus olisi maksaa enemmän kuin mitä laki edellyttää. On täysin tavallista, että autoon tulee vikaa lähes heti auton oston jälkeen ja korjauskustannukset ovat huomattavat.

2 TUTKIMUSONGELMA JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

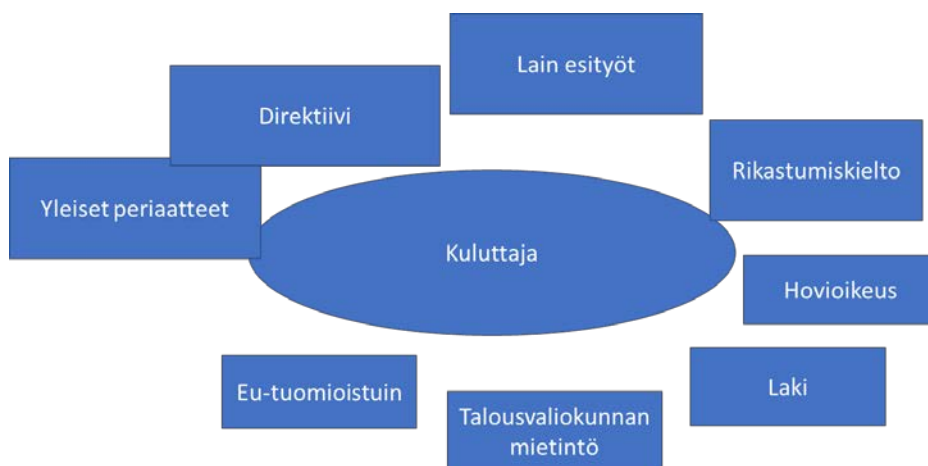
Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää käytetyn auton kaupassa havaitun virheen sovellettavat oikeussuojakeinot kuluttajan näkökulmasta. Opinnäytetyön hyötynä on käytetyn auton kauppaan liittyvien ongelmakohtien esille tuominen.

Työni toimeksiantaja on lakiasiantomisto, jolla on paljon asiakkaita, jotka ottavat yhteyttä, kun autoliikkeen kanssa asiat eivät suju lain edellyttämällä tavalla. Tutkimuksen tavoitteena on ensisijaisesti selvittää EU-direktiiviin perustuvan kuluttajansuojalainsäädännön tarjoamat oikeusturvakeinot kuluttajille niissä tapauksissa, joissa autossa havaitaan vikaa luovutuksen jälkeen. Lakiin kirjoitettuja oikeusturvakeinoja peilataan kuluttajariitalautakunnan ja yleisten tuomioistuinten oikeuskäytäntöön ja samalla pohditaan kuluttajariitalautakunnassa vahvasti esillä olevan rikastumiskieltoperiaatteen soveltumista oikeusturvakeinoihin.

Tällä opinnäytetyöllä pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Kuka katsotaan kuluttajaksi ja milloin kuluttajansuojalakia sovelletaan?
- Mikä katsotaan käytetyn auton virheeksi?
- Miten kuluttajan tulee reklamoida virheen havaittuaan?
- Mitä soveltamisongelmia kuluttajansuojalain 5. lukuun liittyy?

Työn teoreettisena viitekehysenä on eurooppaoikeus, kansallinen lainsäädäntö ja lainsäädännön esityöt sekä oikeuskäytäntö. Teoriaosuudessa selvitän, minkälaisia oikeussuojakeinoja kuluttajalla on käytössä riitatilanteessa eli kun hän on ostanut käytetyn auton ja siihen tulee vikaa. Selvitän myös, miten kuluttajan tulee reklamoida havaittuaan virheen ja minkälaisia oikeuksia kuluttajalla on lainsäädännön mukaan. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu kuvion 1 lähtökohtiin.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyötä käsitellään oikeusdogmatiikan näkökulmasta. Oikeusdogmaattisessa eli lainopillisessa näkökulmassa tarkoituksena on tutkia voimassa olevaa oikeutta ja selvittää lain sisältö sekä sen tarkoitus käyttäen oikeuslähteitä. Lainoppi on vallitsevan oikeusjärjestykseen kuuluvien sääntöjen tutkimusta ja tällä pyritään antamaan vastauksia, miten oikeus tosiasiallisesti toteutuu ja miten se myös todennäköisesti tulevaisuudessa toteutuu. Lainopillisessa tutkimuksessa keskeinen tarkoitus on tutkia oikeusjärjestelmään kuuluvia sääntöjä ja tulkita niitä. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2001, 13, 20; Helsingin yliopiston avoimen yliopiston www-sivut 2018; Kolehmainen 2015, 2.)

Oikeusdogmatiikka rakentuu voimassaolevien oikeuslähteiden varaan ja lähteitä käytetään etusija- ja käyttöjärjestyssääntöjen osoittamassa järjestyksessä. Oikeusdogmatiikan näkökulmasta lait ja säädökset ovat tärkeimmät oikeuslähteet tutkittaessa ongelmia ja oikeuslähteinä ne ovat vahvasti velvoittavia. Heikosti velvoittavia oikeuslähteitä ovat tuomioistuinratkaisut ja lainsäätäjän tarkoitus. Monesti säädöstekstin tulkinnan avuksi tarvitaan muuta oikeudellista aineistoa eli valmisteluaineistoa, oikeustapauksia sekä oikeuskirjallisuutta. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2001, 20, 32-33.)

Tutkimusmenetelmänä tässä työssä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään mieluiten termiä tutkimustehtävä ja lähtökohtana tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Todellisuus on moninainen ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Empiirinen aineisto laadullisessa tutkimuksessa koostuu usein teksteistä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008, 122, 157; Pitkäranta 2014, 22.)

Teoria pohjautuu eurooppalaiseen sekä kansalliseen lainsäädäntöön ja kuluttajaoikeuden kirjallisuuteen. Työssä on käsitelty kahta oikeustapausta, joista toinen on käsitelty kuluttajariitalautakunnassa ja toinen kärjäoikeudessa. Esimerkkitapauksilla on pyritty selventämään lain soveltamista käytännössä.

4 KÄSITTEET

4.1 Kulutushyödyke

Kulutushyödyke määritellään kuluttajansuojalain 1 luvun 3 §:ssä:

”Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tässä laissa tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten.”

Kuluttajansuojalain uudistuksen tavoitteena vuonna 1994 oli, että kuluttajansuojalakia sovellettaessa ei tarvitse miettiä perinteistä tavara- tai palvelujakoa vaan kaikki yrityksen ja kuluttajan välissä vaihdettavat hyödykkeet kuuluvat lain soveltamisalaan. Laki samalla yhtenäistettiin irtaimen omaisuuden kauppaa yleisesti koskevan kauppalain kanssa. (Lahelma 2012, 17; Peltonen & Määttä 2015, 49.)

4.2 Kuluttajankauppa ja tavara

Kuluttajansuojalain viidennen luvun kuluttajankauppaa koskevia säännöksiä sovelletaan tavaran kauppaan, jossa myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja. Tavara-käsitteen piiriin kuuluvat ennen kaikkea irtaimet esineet. Tavaralla ei tässä yhteydessä tarkoiteta pelkästään sellaisia hyödykkeitä, joita yleiskielessä pidetään esineinä. Esimerkiksi auton polttoaineen myyntiä pumppauslaitteesta suoraan auton tankkiin on pidettävä luvun säännösten piiriin kuuluvana tavaran kauppana. (Kyläkallio 2013; Peltonen & Määttä 2015, 262; Ämmälä 2006, 22.)

Kuluttajansuojalain viides luku on tarkoitettu koskemaan kaikkea kuluttajankauppaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä. Koska autot on katsottava kuluttajansuojalain 5 luvun mukaisiksi tavaroiksi sovelletaan niihin kyseistä lain lukua. Näin ollen, kun työssä käytetään termiä tavara, viittaa se tässä yhteydessä autoon.

4.3 Kuluttaja

Kuluttaja määritellään kuluttajansuojalain 1 luvun 4 §:ssä:

”Kuluttajana pidetään tässä laissa luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.”

Kuluttajan määritelmässä on merkille pantavaa, että kuluttajalla tarkoitetaan vain ja ainoastaan luonnollista henkilöä. EU-kuluttajasäännöksissä kuluttaja-käsite perustuu yleensä siihen, että kyse on luonnollisesta henkilöstä ja että toiminta ei liity kuluttajan omaan yritys- tai elinkeinotoimintaan tai jälkimmäinen tarkoitus ei ole ainakaan valitseva. (Kyläkallio 2013; Peltonen & Määttä 2015, 53; Ämmälä 2006, 14-15.)

Korkein oikeus on myös ottanut kantaa kuluttajan asemaan tilanteessa, jossa tuotteen ostaja on toiminut samalla alalla myös elinkeinonharjoittajana (KKO:2008:107):

”JV on ammatiltaan eläinlääkäri ja harjoittaa elinkeinonaan hevosten ja ponien kasvatusta ja myyntiä. Riidattomana on kuitenkin jo hovioikeudessa pidetty, että JV on ostanut kysymyksessä olevan hevosen poikansa käytettäväksi tämän kouluratsastusharrastuksessa. JV on siten hankkinut hevosen pääasiallisesti muuhun tarkoitukseen kuin elinkeino toiminnassaan käytettäväksi. Näin ollen hän on hevosen ostaessaan ollut kuluttajansuojalaissa tarkoitettu kuluttaja.”

Henkilö on siis hankkinut hevosen muuhun kuin elinkeino toiminnan harjoittamiseen ja on näin ollen kuluttajansuojalaissa tarkoitettu kuluttaja. Yrittäjät voivat siis myös toimia markkinoilla kuluttajan roolissa. (Peltonen & Määttä 2015, 52.)

4.4 Elinkeinonharjoittaja

Elinkeinonharjoittaja määritellään kuluttajansuojalain 1 luvun 5 §:ssä:

”Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan tässä laissa luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi.”

Kuluttajansuojalaissa elinkeinonharjoittajan käsite on tarkoitettu laajaksi. Lähinnä edellytetään, että elinkeinonharjoittajan toiminta on taloudelliseen tulokseen tähtäävää toimintaa, johon liittyy yrittäjärisä. Elinkeinonharjoittajan toiminnan tulee pääsääntöisesti olla luonteeltaan ammattimaista. Toiminnalta ei kuitenkaan edellytetä pitkäkestoisuutta, vaan elinkeinonharjoittaja voi olla esimerkiksi henkilö, joka ostaa yrityksen tavaravaraston tai myy sen loppuun. Toiminnan ei myöskään tarvitse olla ympärivuotista tai kokopäiväistä. (Peltonen & Määttä 2015, 57; Ämmälä 2006, 17.)

Elinkeinonharjoittajan määritelmää on pohdittu edellä mainitussa korkeimman oikeuden ratkaisussa (KKO:2008:107), mikä osaltaan myös kuvastaa sitä, että elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan määritelmiä tulkittaessa, määritelmät nivoutuvat vahvasti yhteen. Ratkaisussa on myös pohdittu sitä seikkaa, vaikuttaako kuluttajan tietämys siihen, voidaanko myyjä katsoa elinkeinonharjoittajaksi. Tapauksessa ratkaistaan, onko

myyjä, jonka liiketoiminta perustuu konsulttipalveluihin elinkeinonharjoittaja, jos hän myy hevosen, mikä ei kuulu yrityksen toimialaan:

”Yhtiön ei ole siten selvitetty harjoittaneen hevosten tai muiden kulutushyödykkeiden kauppaa kuluttajansuojalain 1 luvun 5 §:ssä tarkoitettu tavoin ammattimaisesti. Näin ollen yhtiö ei ole toiminut kaupassa kuluttajansuojalaissa tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana. Sillä seikalla, että JV ei kauppaa tehdessään ole itse välttämättä pystynyt päättämään, toimiiko yhtiö kaupassa kuluttajansuojalaissa tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana, ei ole merkitystä.”

Esimerkkinä tässä työssä on käytetty hevosen kauppaa koskevaa tapausta, jota on käsitelty tuomioistuimessa ja tätä esimerkkiä on käytetty sekä Peltosen & Määttä että Ämmälän kuluttajansuojaan liittyvässä kirjallisuudessa. Olennaisinta on se, että vaikka henkilö toimisi elinkeinonharjoittajana kyseisellä alalla mille hän ostaa kulutushyödykkeen hän voi olla myös kuluttajan asemassa, mikäli hän hankkii hyödykkeen yksityiskäyttöön varten. Eli jos autokauppias ostaisi itselleen tai pojalleen auton yksityiskäyttöä varten, häneen sovellettaisi kuluttajansuojalakia ja hän olisi kuluttajan asemassa. Kuluttajansuojalaki antaa käytännössä katsoen paremman suojan kuin kauppalaki, minkä takia on tärkeää olla kuluttajan asemassa.

5 VIRHETILANTEET

5.1 Yleinen virhesäännös

Yleisestä virheestä säädetään kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:ssä. Lähtökohtana on, että tavaran tulee lajiltaan, määrältään, laadultaan ja muilta ominaisuuksiltaan vastata sitä, mitä voidaan katsoa sovituksi. Jos muuta ei voida katsoa sovituksi tavaran tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista tavaraa yleensä käytetään ja kestävyydeltään vastata sitä, mitä kuluttajalta yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aihetta olettaa. Jos tavara ei vastaa pykälässä mainittuja vaatimuksia siinä on virhe. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 12 §; Peltonen & Määttä 2015, 276.)

Kansallinen laki perustuu lähtökohtaisesti niin kutsuttuun virhedirektiiviin (1999/44/EY). Kyseinen direktiivi on vähimmäistasoinen, eli kansallisesti ei voida säätää sellaista lakia, jolla direktiivin vaatimukset alitetaan. Mikäli kansallinen normi on ristiriidassa eurooppaoikeuden kanssa sovelletaan ensisijaisuusperiaatteen mukaan eurooppaoikeutta ja kansallinen normi voi olla pätemätön. (Lahelma 2012, 17; Peltonen & Määttä 2015, 275; Raitio 2013, 251.)

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:n 2 momentissa viitataan vaatimuksiin, jotka tavarahan tulee täyttää, mikäli ei katsota, että on sovittu muuta. Kysymys on tahdonvaltaisesta säännöksestä, eli siitä voidaan myös sopia toisin. Näin ollen osa vaatimuksista saattaa olla lainkohdassa mainittuja, mutta osa voi olla erikseen sovittuja. (Peltonen & Määttä 2015, 276.)

Säännökset ovat yleisiä, eikä niissä huomioida erityyppisten tavaroiden ominaisuuksia. Välillä on koettu tarpeelliseksi, että erityissäännöksille olisi tarvetta esimerkiksi käytettyjen autojen kauppaan, josta tunnetusti aiheutuu runsaasti kuluttajariita-asioita. (Lahelma 2012, 18; Peltonen & Määttä 2015, 275.)

Kuluttajansuojalain 5 luvun säännösten ja virhedirektiivin mukaan kuluttajalla ei ole velvollisuutta tarkastaa tavaraa ennen kaupantekoa. Kauppalaia tätä koskevia säännöksiä ei sovelleta kuluttajakauppaan. Sen sijaan kauppalaia 20:§n 1 momentin säännös, jonka mukaan ostaja ei saa virheenä vedota seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tietneen kauppa tehdessä, koskee myös kuluttajakauppaa. Tällä on merkitystä esimerkiksi käytetyn auton kaupassa, jossa auto annetaan asiakkaalle koeajettavaksi. Arvioinnissa on kuitenkin muistettava, että kuluttaja ei ole ammattilainen, jolloin ei voida asettaa kovin korkeaa vaatimusta kuluttajan tekemille havainnoille. (99/44/EY; Kauppalaia 355/1987, 4 luku 20 §; Peltonen & Määttä 2015, 279.)

5.2 Tavarasta annettavat tiedot

Kuluttajansuojalain 5 luvun 13 §:n mukaan tavarassa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tavarahan ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä on antanut tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa. Myyjä ei kuitenkaan vastaa virheestä tältä

osin, jos hän osoittaa, ettei hän ole tietänyt asiasta, tiedot eivät ole voineet vaikuttaa kauppaan tai tiedot on oikaistu ajoissa ja selkeällä tavalla. Esimerkiksi autokaupassa on katsottu, että auton ikää ilmoitettaessa olennaista on, että auton käyttöajankohta eli ensirekisteröintiajankohta on ilmoitettu oikein. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 13 §; Peltonen & Määttä 2015, 293; Ämmälä 2006, 145.)

5.3 Sellaisena kuin se on -ehto

Kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n mukaan tavarassa on virhe, jos tavara on myyty ”sellaisena kuin se on” tai samankaltaista yleistä varaumaa käyttäen, jos tavara ei vastaa myyjän ennen kaupantekoa antamia tietoja, myyjä on laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa sellaisesta seikasta, joka on vaikuttanut kauppaan tai tavara on huonommassa kunnossa kuin ostajalla sen hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen on ollut perusteltua aihetta edellyttää. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 14 §; Peltonen & Määttä 2015, 299.)

Käytetyn auton kaupassa ei ole erityissääntelyä ja kuluttajariitalautakunta on ratkaisukäytännöissään soveltanut käytetyn tavaran kauppaan vakiintuneesti kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:ää, vaikka kyseistä ehtoa ei olisi käytetty. Lautakunta on katsonut, että kyseinen pykälä soveltuu paremmin käytetyn tavaran kauppaan kuin kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:n yleinen virhesäännös. (Lahelma 2012, 18.)

Direktiivin täytäntöönpanon yhteydessä säilytettiin kuluttajansuojalain 14 §, joka koskee tavaran virheellisyyden arviointia silloin, kun tavara on myyty ”sellaisena kuin se on” tai vastaavaa yleisluontoista varaumaa käyttäen. Kun tällaiset ehdot ovat käytännössä tavanomaisia, tuolloin pidettiin asianmukaisena säilyttää nimenomaiset säännökset ehdon merkityksestä tai pikemminkin merkityksettömyydestä. Pykälää nimitettiin tarkastettiin niin, että se vastaa asiallisesti direktiiviä. Tarkastuksesta seurasi, että myyjää koskeva virhevastuu on ehdosta huolimatta periaatteeltaan samanlainen kuin jos ehtoa ei olisi käytetty (HE 89/2001 vp, s. 11/II). Ratkaisu ei ilmeisesti ole ollut onnistunut, sillä se näyttää johtaneen siihen, että käytetyn tavaran virheellisyyttä arvioidaan käytännössä toisin perustein kuin uuden tavaran virheellisyyttä, mikä ei ole

virhedirektiivin ajatus. Sääntelyä olisi syytä tältä osin selventää. Sitä vastoin ei näyttäisi olevan syytä luopua miltään osin 5 luvun perusratkaisusta eli yleislakiluonteesta. Luvun säännösten voidaan katsoa sisältävän edelleen selvä yleiset periaatteet ja oikeusohjeet kaikentyyppisten tavaroiden kauppaa varten. (Lahelma 2012, 18; Peltonen & Määttä 2015, 299-300.)

Kuluttajariitalautakunta on ratkaisusuosituksessaan dnro 4119/33/2013 täsmentänyt käytetyn auton virhekesitettä. Näitä arvioidaan erityisesti sen nojalla, onko auton kunto sellainen kuin iän ja ajettujen kilometrien perusteella voi odottaa. Arvioinnissa otetaan huomioon myös, onko hinta yleisen hintatason mukainen. Lautakunnan mukaan myös auton huolto ja hoito vaikuttavat tavaran kuntoon. (Peltonen & Määttä 2015, 300.)

5.4 Virheellisuuden määräävä ajankohta ja virheolettama

Kuluttajansuojalain 5 luvun 15 §:n mukaan tavaran virheellisyttä on arvioitava sen perusteella, millainen tavara on ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Myyjä vastaa virheestä, joka tavarassa on ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin. Saman pykälän toisessa momentissa säädetään, että virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta tai oletus ole virheen taikka tavaran luonteen vastainen. (KSL 5 luku 15 §; Peltonen & Määttä 2015, 304-305.)

Kuluttajalla on velvollisuus näyttää, että tavarassa on virhe eli että tavara poikkeaa sovitusta tai siitä, mitä ostajalla on ollut aiheutta olettaa kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:n mukaan. Näyttövelvollisuudelle ei kuitenkaan voitane asettaa kovinkaan suuria vaatimuksia, sillä EU-tuomioistuin on selventänyt ratkaisussaan C-497/13 tilannetta ja todennut, että kuluttajan on näytettävä toteen, ettei myyty tavara ole asianomaisen sopimuksen mukainen siltä osin, kuin sillä ei esimerkiksi ole sovittuja ominaisuuksia tai se ei sovellu tämän tyyppiseltä tavaralta tavanomaisesti edellettyyn käyttötarkoitukseen. Kuluttajan on ainoastaan näytettävä toteen virheen olemassaolo, mutta kuluttajan ei tarvitse näyttää toteen virheen syytä eikä osoittaa, että virhe johtuu myyjästä. Ku-

luttajan on myös näytettävä toteen, että kyseessä oleva virhe on ilmennyt eli konkreettisesti paljastunut kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun tavara on luovutettu. Myyjällä on siis lähtökohtaisesti vastuu, mikäli tavara osoitetaan virheelliseksi ja virhe on ilmennyt kuuden kuukauden kuluessa luovutuksesta. (Peltonen & Määttä 2015, 305-306.)

Tavaroille ei ole mahdollista määritellä yksiselitteistä kestoikää. Käsitettä voi peilata lähinnä kuluttajansuojalain 5 luvun virhemäärittelyyn, jonka mukaan tavaran pitää vastata kestävyydeltään sitä, mitä kuluttaja voi perustellusti yleensä odottaa samanlaisesta tavarasta. Hinnalla on vaikutusta laatutasoon, mutta halpa hinta ei poista myyjän vastuuta ja kuuden kuukauden virheolettamaa. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 12 §; Peltonen & Määttä 2015, 307.)

5.5 Takuu

Kuluttajansuojalain 5 luvun 15 a §:n mukaan tavarassa on virhe, jos myyjä on sitoutunut vastaamaan tavaran käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan ja tavara tänä aikana huonontuu takuussa tarkoitetulla tavalla. Virhevastuuta ei kuitenkaan synny, mikäli myyjä saattaa todennäköiseksi, että huonontuminen johtuu tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 15 a §.)

Takuun antaminen on vapaaehtoista ja sen on annettava kuluttajalle samat tai paremmat oikeudet mitä laista seuraa, eikä takuu poista virhevastuuta. Tavarassa katsotaan olevan virhe, jos tavara tänä aikana huonontuu takuussa tarkoitetulla tavalla. Virheolettamasäännöksessä kuluttajan täytyy näyttää, että tavarassa on virhe, mutta takuussa riittää, että tavara ei toimi kuten takussa on luvattu. Tällä erolla on merkitystä esimerkiksi käytetyn auton kaupassa. (Peltonen & Määttä 2015, 310; Ämmälä 2006, 171.)

Toisinaan takuunantaja yrittää vedota siihen, että tavarassa on tapahtunut takuun aikana tavanomaista kulumista. Tavanomainen kuluminen ei sinänsä ole virhe, mutta takuun voimassaollessa kuluttajan ei tarvitse osoittaa virheen olemassaoloa vaan vain se, että tavara ei vastaa sopimusta. Takuuvastuusta on mahdollista vapautua, mikäli

takuunantaja tekee todennäköiseksi, että vian on aiheuttanut kuluttaja itse tai ulkopuolinen tekijä myyjästä riippumattomasta syystä. Tällaisia syitä voi olla esimerkiksi tavarelle tapahtunut tapaturma tai tavaran vääränlainen käsittely. Tavanomaista kulumista arvioidaan suhteessa tavaran oletettuun kestoikään. (HE 360/1992; Peltonen & Määttä 2015, 310-311.)

5.6 Reklamointi

Kuluttajansuojalain 5 luvun 16 §:n mukaan ostaja ei saa vedota tavaran virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun on havainnut virheen, ja se voidaan tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavaran ominaisuuksista. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 16 §; Peltonen & Määttä 2015, 317-318.)

Virheilmoitus on vapaamuotoinen ja se voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Mikään ei estä myöskään tekemästä virheilmoitusta sähköpostitse. Käytännön syistä kuluttajan tulee kuitenkin huolehtia siitä, että hän kykenee jälkeempään tarvittaessa osoittamaan täyttäneensä ilmoitusvelvollisuutensa. Näyttövelvollisuus sanelee käytännössä sen, että kuluttajan on syytä tehdä virheilmoitus kirjallisesti. Virheilmoituksessa ei ole välttämätöntä yksilöidä vaatimuksia, jotka kuluttaja haluaa esittää virheen johdosta, vaan hän voi tarkentaa vaatimukset myöhemmin. (Peltonen & Määttä 2015, 318.)

Korkein oikeus on ratkaisussaan (KKO:2009:61) katsonut, ettei kuluttajansuojalaissa edellytetä, että ostajan tulisi virheilmoituksen yhteydessä esittää mahdolliset vaatimukset virheen johdosta:

”Korkein oikeus toteaa, että toisin kuin esimerkiksi kauppalain 39 §:n 2 momentissa on säädetty, kuluttajansuojalaissa ei edellytetä, että ostajan tulisi virheilmoituksen yhteydessä esittää jo mahdolliset vaatimuksensa virheen johdosta. Kuluttajansuojalaissa ei myöskään ole asetettu mitään erityistä määräaikaa virheeseen vetoamiselle, joskin

on selvää, että vetoamisenkin tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa ja yleensä niin, että myyjällä on mahdollisuus tehdä tilanteen edellyttämät toimenpiteet.”

Reklamaatioajan lähtökohtana on joustava säännös, jonka mukaan ostaja ei saa vedota tavarán virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Toisaalta tätä täydentää tarkkarajainen normi, jonka mukaan virheilmoitus voidaan tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja on tosiasiallisesti havainnut virheen. Kohtuullinen aika on näin ollen kaksi kuukautta. (1999/44/EY; Peltonen & Määttä 2015, 319; Ämmälä 2006, 133.)

6 VIRHEESTÄ JOHTUVAT SEURAAMUKSET

6.1 Virheen oikaisu

Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n mukaan ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarán. Myyjän on suoritettava tällainen oikaisu kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Myyjä ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siihen on este, jota hän ei voi voittaa, tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Tässä tulee erityisesti ottaa huomioon virheen merkitys ja tavarán arvo, jos se olisi sopimuksen mukainen, sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta ostajalle huomattavaa haittaa. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 18 § 1 mom.)

Vaikka ostaja ei vaatisi virheen korjaamista tai virheetöntä tavaraa, myyjä saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän ostajan ilmoitettua virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Ostaja voi myös kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa, tavarán arvon alenemista tai vaaraa siitä, että ostajalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Ostajalle ei siis saa virheen oikaisun johdosta aiheutua kustannuksia. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 18 § 2 mom; Lahelma 2012, 19.)

Kyseistä pykälää on selvennetty hallituksen esityksessä (HE 360/1992 vp), jossa todetaan, että virheen oikaisemisesta ei saa aiheutua kustannuksia ostajalle. Virheen korjaamisen yhteydessä myyjän on kustannettava korjauksen edellyttämä työ, varaosat ja muut tarvikkeet. Tilanteesta riippuen kustannuksia saattaa tulla myös tavaran kuljetuksista tai korjaajan matkoista. Mikäli ostaja suorittaa esimerkiksi tavaran lähettämisestä aiheutuvia kuluja tulee myyjän hyvittää ne ostajalle. Mikäli kuitenkin virheen korjaamisesta aiheutuvat kustannukset muodostuisivat kohtuuttoman suuriksi, tämä saattaa oikeuttaa myyjää kieltäytymästä virheen oikaisemisesta.

Pykälän 2 momentti koskee myyjän oikeutta oikaista tavarassa oleva virhe joko korjaamalla se tai toimittamalla ostajalle virheetön tavara. Vaikka ostaja ei vaatisi virheen oikaisemista, myyjällä olisi mahdollisuus omalla kustannuksellaan korjata virhe tai toimittaa virheetön tavara, mikäli hän tarjoutuu viipymättä ostajan ilmoitettua virheestä tekemään sen. Oikaisemalla virheen myyjä voisi näin ollen välttyä sopimuksen purkamiselta tai hinnanalennus seuraamukselta. Myyjän vahingonkorvausvelvollisuuden virheen oikaisemisella ei olisi muuta vaikutusta kuin se, että se voi vähentää ostajalle aiheutuvia eli myyjän korvattavaksi tulevaa vahingon määrää. (HE 360/1992.)

Säilyttääkseen oikeuden virheen oikaisuun myyjän tulisi viipymättä virheilmoituksen saatuaan tarjouduttava oikaisun suorittamiseen. Ilmaisuihin ”viipymättä” tulisi ymmärtää siten, että oikaisutarjous on esitettävä niin pian kuin myyjä on saanut tarvittavan tilaisuuden todeta virheen olemassaolo tai hänelle on muutoin selvinnyt, että kysymyksessä on virhe. (HE 360/1992.)

Ostajalla olisi 2 momentin mukaan oikeus kieltäytyä hyväksymästä virheen oikaisemisesta, mikäli siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai tavaran arvon alenemista. Oikeus kieltäytymiseen on myös, mikäli ostajalla on vaara siitä, että hänelle aiheutuvat kustannukset jäisivät korvaamatta. Kieltäytymisen perusteena voisi olla myös muu erityinen syy. Ostajalle aiheutuvilla kustannuksilla tarkoitetaan esimerkiksi tavaran lähettämisestä aiheutuvia kuluja, jotka kuuluvat myyjän maksettavaksi, mutta jotka ostaja saattaa joutua ensi vaiheessa suorittamaan. (HE 360/1992.)

Koska voimassa oleva lainsäädös perustuu direktiiviin, jota alemmaa suojan tasoa ei kansallisesti voida säätää, on syytä vielä tuoda esiin kulutustavaroiden kaupasta ja takuista annetun direktiivin (1999/44/EY) 3 artikla, jossa säädetään virheen seurauksista:

”1. Myyjä on vastuussa kuluttajalle virheestä, joka on olemassa tavaran luovutushetkellä.

2. Virheen johdosta kuluttajalla on oikeus saada tavara saatetuksi sopimuksen mukaiseksi vastikkeetta korjaamalla tai vaihtamalla tavara 3 kohdan mukaisesti tai saada asianmukainen hinnanalennus tai purkaa sopimus kyseisten tavaroiden osalta 5 ja 6 kohdan mukaisesti.

3. Ensi sijassa kuluttaja voi vaatia myyjää korjaamaan tai vaihtamaan tavaran, molemmissa tapauksissa vastikkeetta, jollei tämä ole mahdollista tai epäsuhtaista.

Oikaisua pidetään epäsuhtaisena, jos siitä aiheutuu myyjälle kustannuksia, jotka vaihtoehtoiseen oikaisutapaan verrattuna ovat kohtuuttomia ottaen huomioon

- tavaran arvo, jos se olisi sopimuksen mukainen,
- virheen merkitys ja
- voitaisiinko asia oikaista vaihtoehtoisella tavalla aiheuttamatta kuluttajalle huomattavaa haittaa.

Korjaaminen tai vaihtaminen on tehtävä kohtuullisen ajan kuluessa ja aiheuttamatta kuluttajalle huomattavaa haittaa ottaen huomioon tavaran luonne ja se tarkoitus, jota varten kuluttaja hankki tavaran.

4. Edellä 2 ja 3 kohdassa olevalla ilmauksella "vastikkeetta" tarkoitetaan tavaran sopimuksen mukaiseksi saattamisesta aiheutuvia välttämättömiä kuluja, erityisesti lähetyskuluja sekä työ- ja materiaalikustannuksia.”

Direktiivin 3 artiklaa on myös soveltanut EU-tuomioistuin asiassa C-404/06:

”33. Sekä direktiivin sanamuodosta, että sen merkityksellisistä valmistelutöistä ilmenee siten, että yhteisön lainsäätäjän tarkoituksena oli tehdä siitä, että myyjä saattaa tavaran sopimuksen mukaiseksi vastikkeetta, olennainen osa kuluttajalle kyseisellä direktiivillä taattua suojaa.

34. Myyjälle kuuluvalla velvollisuudella saattaa tavara sopimuksen mukaiseksi vastikkeetta – riippumatta siitä, toteutetaanko se korjaamalla vai vaihtamalla virheellinen tavara – pyritään suojaamaan kuluttajaa, kuten julkisasiamies on ratkaisuehdotuksensa 49 kohdassa korostanut, sellaisten kustannusten vaaralta, jotka saattaisivat tällaisen suojan puuttuessa saada kuluttajan luopumaan vetoamasta oikeuksiinsa. Tämä yhteisön lainsäätäjän tahdon mukainen maksuttomuuden takuu johtaa siihen, ettei myyjä voi esittää mitään taloudellisia vaatimuksia täyttäessään velvoitteensa saattaa sopimuksen kohteena oleva tavara sopimuksen mukaiseksi.

35. Tätä tulkintaa tukee direktiivin 3 artiklan 3 kohdan kolmannessa alakohdassa ilmaistu yhteisön lainsäätäjän tahto varmistaa se, että kuluttaja saa tehokasta suojaa. Kyseisessä säännöksessä näet täsmennetään, että korjaaminen tai vaihtaminen on tehtävä kohtuullisen ajan kuluessa ja tämän lisäksi myös aiheuttamatta kuluttajalle huomattavaa haittaa.

36. Tämä tulkinta on myös direktiivin tavoitteen mukainen, joka on, kuten direktiivin ensimmäisessä perustelukappaleessa todetaan, taata korkeatasoinen kuluttajansuoja. Kuten saman direktiivin 8 artiklan 2 kohdasta seuraa, direktiivissä säädetty suoja on vähimmäissuoja, ja vaikka jäsenvaltiot voivat antaa tiukempia säännöksiä, niillä ei voida heikentää yhteisön lainsäätäjän säätämiä takeita.”

Edellä mainittu huomioon ottaen voidaan todeta, että ostajalla on pääsääntöisesti oikeus, mutta ei velvollisuutta vaatia virheen oikaisua. Ostajalla on myös määrätyissä

tilanteissa velvollisuus hyväksyä myyjän tekemä oikaisu, mikäli laissa asetetut vaatimukset oikaisulle täyttyvät.

Virheen oikaisun tulee kuitenkin kaikissa tapauksissa tapahtua:

- 1) kohtuullisessa ajassa;
- 2) siten, ettei ostajalle aiheudu oikaisusta kustannuksia; ja
- 3) siten, ettei ostajalle aiheudu oikaisusta olennaista haittaa.

Kaikkien yllä mainittujen edellytysten tulee siis täyttyä, jotta virheen oikaisu tulisi virheen korjaamisen keinona käytettäväksi. (Peltonen & Määttä 2015, 327.)

Oikaisusäännöksiä on kaivattu uudelleen pohdittaviksi. Joskus saattaa käydä niin, että useita vuosia käytössä olleen tavaran keskeiset osat menevät rikki ja korvataan uusilla, jolloin korjaus saattaa joissakin tapauksissa johtaa merkittävään tavaran käyttöiän pidentymiseen ja arvon nousemiseen. Tämä tulisi voida ottaa huomioon arvioidessa hyvityksen määrää. (Lahelma 2012, 19.)

Mahdollista muutosta lainsäädäntöön tehtäessä on huomattava, ettei kansallisen lain sääntely saa olla kuluttajalle direktiiviä epäedullisempi. Toisaalta taas direktiivin mukainen myyjän vastuu tavarasta päättyy jo kahden vuoden kuluttua tavaran luovutuksesta. Kuluttajasuojalain mukaan vastuu tavarasta kestää periaatteessa koko tavaran elinkaaren ajan, mikäli kysymyksessä on ns. alkuperäinen virhe. (Lahelma 2012, 19; Raitio 2013, 251.)

Direktiivi ei näin ollen olisi esteenä sille, että virheen oikaisua koskeva sääntely poikkeaisi direktiivistä silloin, kun virhe ilmenee direktiivissä säädettyä vastuun takarajaa myöhemmin. Näitä tilanteita varten olisi mahdollista harkita esimerkiksi säännöstä, jonka mukaan kuluttaja joutuisi osallistumaan korjauskustannuksiin tavaran arvonnousua vastaavalla määrällä, mikäli korjaus olisi kuluttajankin kannalta järkevämpää kuin hinnanalennus tai kaupan purku. (Lahelma 2012, 19.)

6.2 Hinnanalennus tai kaupan purkaminen

Kuluttajansuojalain 5 luvun 19 §:n mukaan, jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta 18 §:ssä tarkoitetulla tavalla, ostaja saa:

- 1) vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta; tai
- 2) purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen.

Kansallisten säännösten mukaan kuluttajakaupassa ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta, mikäli virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen, taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:ssä tarkoitetulla tavalla. Toisaalta ostaja saa purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen. Näin ollen siis ostaja voi vaatia hinnanalennusta silloin, kun virhe on vähäinen. Toisaalta mikään ei myöskään estä vaatimasta hinnanalennusta kaupan purun sijaan, vaikka virhe olisi vähäistä merkittävämpi, mikäli kuluttaja itse näin haluaa. (Peltonen & Määttä 2015, 336; Ämmälä 2006, 180.)

Hinnanalennuksen tulee määrältään vastata virhettä. Hinnanalennuksen määrä riippuu virheen laadusta. Autokaupassa saattaa tulla usein tilanne, jossa auton käyttöikä on jo useita vuosia ja korjaaminen merkitsee sitä, että auto tulee parempaan kuntoon kuin mitä se on ollut ennen korjausta. Näissä tapauksissa kuluttajan on usein osallistuttava korjauskustannuksiin, mutta on huomattava, että kuluttajansuojalain 5 luvussa tämmöiseen ei kuitenkaan ole perusteita. Mikäli korjauskustannukset eivät muodostu kohtuuttomiksi, auto on korjattava taikka tarjottava kuluttajalle hinnanalennusta. (Peltonen & Määttä 2015, 337-338.)

Ostaja saa purkaa kaupan, jos virhe ei ole vähäinen. Virheen vähäisyyttä on arvioitu hallituksen esityksessä (HE 89/2001 vp): Pykälään ehdotetaan lisättäväksi direktiivin 3 artiklan 5 kohdan 2 luetelmakohdan mukainen säännös ostajan oikeudesta vaatia hinnanalennusta tai purkaa kauppa esimerkiksi siinä tilanteessa, kun myyjä ei ole suorittanut oikaisua aiheuttamatta ostajalle huomattavaa haittaa.

Voimassa olevan lain mukaan ostajalla on oikeus purkaa kauppa ainoastaan silloin, kun myyjän sopimusrikkomus on olennainen. Ehdotetun 2 kohdan mukaan ostaja ei saa purkaa kauppaa, mikäli tavaran virhe on vähäinen. Kohdan uusi sananmuoto perustuu direktiivin 3 artiklan 6 kohtaan. (HE 89/2001.)

Ehdotuksen mukaan kaupan purkaminen tulisi kyseeseen nykyistä useammin. Arvioitaessa virheen vähäisyyttä on otettava huomioon virheen kokonaismerkitys ostajalle. Virhettä voidaan pitää vähäisenä esimerkiksi silloin, kun se on korjattavissa helposti ja nopeasti. Myös erilaiset pintaviat voivat luonteeltaan olla vähäisiä ja niiden merkitys voi olla ostajalle vähäinen huomioitaessa kaupan kokonaisuuteen. (HE 89/2001.)

Ostajalla on oikeus kaupan purkuun, jos virheen korjaaminen ei onnistu, vaan tehdään tuloksettomia korjausyrityksiä. Korjausyrityksiä ei tarvitse olla montaa, sillä virheen korjaus pitäisi tehdä kohtuullisessa ajassa. Mikäli tavaraa on markkinoitu kuluttajalle virheellisillä tiedoilla, joita ei ole oikaistu, myös kaupan purku saattaa tulla kyseeseen. (Peltonen & Määttä 2015, 341.)

6.3 Vahingonkorvaus

6.3.1 Kuluttajan näkökulmasta

Kuluttajansuojalain mukaan ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavaran virheen vuoksi. Vahingonkorvausvelvollisuutta ei kuitenkaan säännellä tyhjentävästi tässä pykälässä. Yleisiä korvausoikeudellisia periaatteita noudatetaan laskettaessa korvattavan vahingon määrää. Pääsääntö on täyden korvauksen periaate, mutta korvausmäärästä vähennetään mahdollisesti säästyneet menot. (Kuluttajansuojalaki 5 luku 20 § 1 mom.; Peltonen & Määttä 2015, 346; Ämmälä 2006, 185-190.)

Lähtökohtaisesti korvausvelvollisuus ei ole riippuvainen siitä, johtuuko virhe tai vahinko huolimattomuudesta myyjän puolelta. Tyypillisiä vahinkoja, mitä ostajalle voi aiheutua virheen vuoksi ovat erilaiset selvittelykustannukset, kuten puhelin- tai matkakulut, sekä virheen korjauttamisesta aiheutuneet menot silloin kun virhettä ei korjata

myyjän toimesta. Kohtuullisuuden mittari riippuu kuluttajan henkilökohtaisista ominaisuuksista. Esimerkiksi korvaavan tavaran väliaikaisesta vuokraamisesta tai tavaraa korvaavien palveluiden käyttämisestä aiheutuvat menot voivat myös tulla myyjälle korvattaviksi. Tästä syystä myyjän kannattaa tarjota kuluttajalle korjauksen ajaksi sijaistuotetta, jolloin on mahdollista vähentää korvattavia kuluja. (Peltonen & Määttä 2015, 346.)

Kuluttajansuojalain 5 luvun 10 §:n 3 ja 4 momentissa tarkoitettuna välillisen vahingon myyjä on velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan taikka jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä on erityisesti sitoutunut. Tällainen poikkeus voi olla esimerkiksi sellainen, että on korostettu jotain yksilöityä tavaran ominaisuutta, jota tavarassa ei olekaan. Mikäli samaa vikaa korjataan toistuvasti, voidaan katsoa, että kyseessä voisi olla huolimattomuus. (Peltonen & Määttä 2015, 347.)

Välillisenä vahinkona voidaan pitää tulon menetystä, joka ostajalle aiheutuu sopimusrikkomuksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi. Välillistä on myös sellainen vahinko, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta. Esimerkki tämmöisestä voisi olla se, että ostaja autossa ilmenneen virheen vuoksi ei pääse ajoissa määränpäähensä, vaan myöhästyy jatkoyhteydestä ja näin ollen menettää varaamansa matkan hinnan. (Peltonen & Määttä 2015, 348; Ämmälä 2006, 188.)

6.3.2 Elinkeinonharjoittajan näkökulmasta

Kuluttajansuojalaissa ei ole erityissäännöksiä kaupan purkuun liittyvien korvausten maksamisesta. Kuluttajansuojalain 5 luvun 29 §:ssä viitataan näiltä osin kauppalaissa säädöksiin, jotka tulevat sovellettaviksi siltä osin kuin kuluttajansuojalain säännöksistä ei muuta johdu.

Kauppalaissa 12 luvun 65 §:n mukaan, jos kauppa puretaan, ostajan on luovutettava myyjälle tavarasta saamansa tuotto sekä maksettava kohtuullinen korvaus, mikäli hänellä on ollut tavarasta muuta hyötyä.

Lähtökohtaisesti arvon aleneminen katsotaan kauppalain perusteella ostajan saamaksi käyttöhyödyksi. Edellä mainitun lisäksi käyttöhyötyä määriteltäessä, tulee harkinnassa ottaa huomioon arvon alentumisen lisäksi myös se haitta, joka ostajalle virheestä on aiheutunut. (Peltonen & Määttä 2015, 363.)

Kauppalain 12 luvun 65 §:ä on selvennetty hallituksen esityksessä (HE 93/1986), jossa todetaan, että tavarasta saadun hyödyn korvaamista koskevaa säännöstä sovellettaessa on lähdettävä siitä, että mahdollisen hyötykorvauksen purkuilmoitusta edeltävältä käyttäjältä ei tule ylittää tavarankäytöstä aiheutunutta tavarankäytön arvon alenemista. Niissä tapauksissa, joissa ostaja on ennen kaupan purkamista käyttänyt tavaraa sen edellyttämään tarkoitukseen, ei ostajalta välttämättä tulisi velvoittaa suorittamaan täysimääräistä hyvitystä käytön aiheuttamasta arvonalennuksesta. Harkittaessa kohtuullista korvausta tulisi ottaa huomioon muun muassa se, missä määrin tavarassa oleva virhe on vaikuttanut tavarankäyttöön tai käyttömahdollisuuksiin purkua edeltäneenä aikana. Virheestä johtuva tavarankäytön arvon aleneminen jää yleensä myyjän vahingoksi ja tulee huomata, että esimerkiksi yritykset virheen korjaamiseksi ovat voineet vähentää tavarankäyttömahdollisuuksia. Ostajan todellisuudessa käyttöhyöty tavarasta ei näin ollen ole oikeassa suhteessa siihen arvonalennukseen, joka olisi kohdistunut tavarankäytön vastaanottamisen ja kaupan purkamisen välisenä aikana. Ostajan korvausvelvollisuutta arvioitaessa tulisi ottaa huomioon muun muassa kustannukset, joita ostaja on mahdollisesti joutunut laittamaan tavaransa ennen kaupan purkamista. Kohtuullista hyötykorvausta ei näin ollen yleensä voida määritellä kaavamaisesti, vaan korvauksen suuruutta on arvioitava tapauskohtaisesti. (HE 93/1986.)

Kauppahinnasta vähennettävä käyttöhyöty ei voi lähtökohtaisesti ylittää tavarankäytöstä aiheutunutta tavarankäytön arvon alenemista. Näin ollen elinkeinonharjoittajalle hyvitetty käyttöhyöty ei voi olla suurempi kuin auton arvon aleneminen.

7 ESIMERKKITAPPAUS 1. MOOTTORIVAURIO KÄRÄJÄOIKEUDESSA

7.1 Yleiset tuomioistuimet

Tuomioistuimia mihin kuluttajien riita-asiat voivat edetä ovat käräjäoikeus, hovioikeus ja korkein oikeus. Tuomioistuimet ovat riippumattomia ja niitä sitoo ainoastaan voimassa oleva oikeus. Kuluttaja voi viedä riita-asian ratkaistavaksi yleiseen tuomioistuimeen eli käräjäoikeuteen ja saada asia käsitellyksi asianmukaisesti. Kuluttajalle voi kuitenkin muodostua oikeudenkäyntikuluja, jotka muodostuvat oikeudenkäyntimaksuista sekä varsinaisista asianosaiskuluista. Asianosaiskulut ovat näistä yleensä suuremmat ja ne muodostuvat yleensä asianajokuluista, sekä todistelusta. Asianosainen vastaa ensisijaisesti itse hänelle syntyneistä oikeudenkäyntikuluista, mutta niihin on joissakin tapauksissa myös mahdollista saada valtion oikeusapua. Pääsääntöisesti jutun voittanut osapuoli saa korvauksen oikeudenkäyntikuluista hävinneeltä osapuolelta, jolloin hävinnyt joutuu kantamaan sekä omat, että voittaneen osapuolen oikeudenkäyntikulut. (Lappalainen & Vuorenpää 2016; Tuomioistuinlaki 673/2016.)

7.2 Tapauksen esittely

Kantaja osti autoliikkeestä pakettiauton, jonka kauppahinta oli 6 500 euroa. Myyty auto oli yhdeksän vuotta vanha ja sillä oli ajettu yli 300 000 kilometriä. Kauppahinta oli vastannut myynnissä olevien vastaavanlaisten autojen käypää hintaa. Muutaman päivän kuluttua kantaja havaitsi, että auton katto oli täysin lommoilla. Kantaja oli reklamoinut autoliikettä ja lähtenyt palauttamaan autoa. Paluumatkalla auton moottori oli rikkoutunut ja moottorin korjaus olisi maksanut vähintään 5 000 - 7 000 euroa. Autolla oli kaupanteon jälkeen ajettu ainoastaan 555 kilometriä. (HO 1.10.2013.)

Vastaaja on vastineessaan todennut, että kantajan olisi tullut havaita katon lommot tarkastaessaan auton. Moottorin osalta vastaaja on todennut, että kantajan on tullut varautua siihen, että autossa saattaa ilmetä iästä ja ajokilometreistä johtuvia ongelmia. Ajokilometreistä on myös ollut pääteltävissä, että tietyt moottorin osat saattavat olla hyvin lähellä käyttöikänsä päätä. Moottorivaurio osalta ei ole kysymys kaupan kohteen

virheestä, vaan tavanomaisesti iän ja ajo määrän aiheuttamasta kulumisesta tai vaihtoehtoisesti käyttövirheestä. (HO 1.10.2013.)

7.3 Käräjäoikeuden ja hovioikeuden tuomio

Käräjäoikeus on tuomiossaan todennut katon lommojen osalta, ettei katon vaurioita voida auton iästä ja vastaavanlaisten autojen yleisestä työkäytöstä huolimatta pitää tyypillisinä tai ennalta-arvattavina auton vauriona. Vauriot eivät myöskään auton korkeus huomioon ottaessa olleet auton tavanomaisessa tarkastuksessa ostajan havaittavissa. Vaurioista ei kerrottu kuluttajalle ja auton korkeus huomioon ottaen vaurioita ei välttämättä ole huomattu tavanomaisessa tarkastuksessa. Sen sijaan autokauppaa liiketoimintana harjoittavan myyjäyhtiön täytyy olettaa tienneen vaurioista. Näin ollen käräjäoikeus katsoi, että katon osalta autossa oli kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n 2 ja 3 kohdissa tarkoitetut virheet. (HO 1.10.2013.)

Moottorin osalta käräjäoikeus totesi, ettei auton kauppahinta ollut poikkeavan alhainen. Näin ollen auton ei voida katsoa olleen käyttökänsä päässä. Lisäksi myyjä on kaupanteon yhteydessä ilmoittanut, että auto on säännönmukaisesti huollettu, auton olennaisia osia oli vaihdettu ja auto oli hiljattain katsastettu. Näihin seikkoihin nähden ostaja on voinut perustellusti olettaa, että autossa ei ole kaupantekohetkellä sellaisia teknisiä vikoja, jotka johtaisivat auton moottorin vaurioitumiseen käyttökelpottomaksi vain viiden päivän kuluttua kaupasta. Näin ollen käräjäoikeus katsoi, että moottorin osalta autossa oli kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n 2 ja 3 kohdissa tarkoitetut virheet. (HO 1.10.2013.)

Käräjäoikeus on lopuksi todennut, ettei myyjä ole reklamaatioista huolimatta ryhtynyt oikaisemaan virhettä. Auton virheitä ei myöskään voida pitää vähäisinä ottaen huomioon niiden laatu, korjauksesta aiheutuvat kustannukset ja auton käyttökelpottomuus. Näin ollen ostajalla on oikeus purkaa kauppa. (HO 1.10.2013.)

Hovioikeus ei ole muuttanut käräjäoikeuden tuomiota. (HO 1.10.2013)

7.4 Johtopäätökset

Käräjäoikeus ja myöhemmin hovioikeus ovat tuomioissaan ottaneet huomioon korostetusti sen seikan, että auton hinta on vastannut saman tyyppisen auton markkinahintaa, eli autoa ei ole myyty alihintaan viollisena. Tämän lisäksi auton katossa olevia lommoja on pidetty sellaisina seikkoina, joita kuluttaja ei välttämättä ole voinut tarkastuksessa havaita. Tuomiossa ei myöskään ole noteerattu ollenkaan vastaajan väitettä siitä, että yli 300 000 kilometriä ajettu auto oli käyttökänsä päässä, kuten kuluttajariitalautakunta on useissa suosituksissaan katsonut.

8 ESIMERKKITAPPAUS 2. VAIHDELAATIKKOVIKA KULUTTAJARIITALAUTAKUNNASSA

8.1 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta käsittelee kuluttajariita-asioita ja se on puolueeton ja riippumaton oikeussuojaelin. Lautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisissä kulutushyödykesopimuksia koskevissa tai muissa kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä asioissa, joita kuluttajat saattavat lautakunnan käsiteltäväksi. (2013/11/EU; Kuluttajariitalautakunnan www-sivut 2018; Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007, 1 – 2 §.)

Ratkaisuelimenä kuluttajariitalautakunta on tuomioistuinta edullisempi vaihtoehto, sillä siellä riita-asian käsittely on ilmaista. Kuluttajariitalautakunnan tulisi antaa ratkaisusuositus viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun sillä on käytettävissä kaikki asian ratkaisemiseksi tarvittava aineisto. Laissa ja direktiivissä määritelty 90 päivän aikaraja ei kuitenkaan toteudu, sillä jono tällä hetkellä autoriitojen osalta on n. puoli-toista vuotta. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat suosituksia, eikä elinkeinonharjoittajia voida velvoittaa noudattamaan niitä. Kuluttajariitalautakunnan päätöksistä ei voi valittaa, mutta asian voi viedä aina oikeuden ratkaistavaksi. (2013/11/EU; KRIL D/3582/33/2018; Kuluttajariitalautakunnan www-sivut 2018; Laki kuluttajariitalautakunnasta 17 a §.)

8.2 Tapauksen esittely

Valittaja osti 27.7.2012 autokaupasta käytetyn henkilöauton 14 800 eurolla. Auton matkamittarin lukema oli kaupan tekohetkellä 146 000 kilometriä ja auto oli vuosimallia 2006. (KRIL 2036/33/2013.)

Auton vaihteisto rikkoutui maaliskuussa 2013, minkä vuoksi autoa tutkittiin korjaamolla, kun autolla oli ajettu 163 028 kilometriä. Korjaamon mukaan vaihteiston uusimisesta aiheutuu noin 6 100 euron kustannukset. Lisäksi auton polttoainekäyttöisessä lisälämmittimessä, ilmastointilaitteessa ja peruutustutkassa ilmeni vikaa. Autosta oli aiemmin korjattu valojen ohjainlaitteen vika, mistä aiheutui valittajalle 839,39 euron korjauskustannukset. (KRIL 2036/33/2013.)

Autoliike totesi vastineessaan, ettei valittaja ollut reklamoinut vioista kohtuullisessa ajassa. Lisäksi autoliike on todennut, että auto oli noin kuusi vuotta vanha, käytettynä maahantuotu eikä autossa ollut asianmukaisesti täytettyä huoltokirjaa. Autokaupan mukaan viat johtuivat pääosin auton tavanomaisesta kulumisesta. Lisäksi autokauppa on ilmoittanut myyntitilanteessa, että auto saattaa olla huonommassa kunnossa kuin sen ikä ja ajomäärä edellyttävät. (KRIL 2036/33/2013.)

8.3 Kuluttajariitalautakunnan suositus

Kuluttajariitalautakunnan käsityksen mukaan kauppakirjassa tarkoitettu huonompi kunto on ollut ylimalkainen ja täsmentämätön ilmaus, jonka pääasiallisena tarkoituksena on ollut rajata myyjän virhevastuuta. Jotta tällainen varauma olisi pätevä, varauksen on koskettava selvästi yksilöityä ja yksittäistä vikaa, joka on kauppaa tehtäessä yksiselitteisesti ostajan tiedossa. Sama koskee myös ehtoja, joissa auton kauppahintaa ilmoitetaan alennetun vikojen vuoksi. Sen sijaan auton kuntoa koskevat yleiset ja yksilöimättömät varaukset ovat kuluttajan asemassa olevan ostajan lakisääteisiä oikeuksia rajoittavia. Tällaiset rajoitukset ovat kuluttajansuojalain 5 luvun 2 §:n perusteella mitättömiä, eikä tällaisilla kauppakirjaan tehdyillä varauksilla siten ole myyjän virhevastuun kannalta merkitystä. (KRIL 2036/33/2013.)

Virheilmoitusta koskevan ajan kohtuullisuuden arviointi perustuu puolestaan siihen, milloin ostajan voidaan kohtuudella olettaa havainneen vaatimuksen perusteena olevan ja mahdolliseksi virheeksi katsottavan seikan, eikä auton myyntiajankohdan ja rikkoutumisajankohdan välinen aika yksinomaan osoita, että virheilmoitus olisi tehty liian myöhään. Lautakunnalle esitetyn selvityksen mukaan auton vaihteiston vika on ilmennyt maaliskuussa 2013 ja siitä on ilmoitettu myyjälle suhteellisen pian sen jälkeen. (KRIL 2036/33/2013)

Lautakunnalle esitettyjen tietojen mukaan valituksen kohteena oleva auto on ollut kaupan tekohetkellä lähes kuusi vuotta vanha ja sen kauppahinta on ollut 14 800 euroa. Auton vaihteiston todennäköiset korjauskustannukset ovat yli 6 000 euroa, minkä lisäksi auto vaatii muitakin korjauksia. Lautakunnan käsityksen mukaan auton korjaamisesta aiheutuu sen oletettavissa olevaan taloudelliseen arvoon nähden kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla myyjän kannalta kohtuuttomat korjauskustannukset. Virheen korjaaminen ei siten tule tässä tapauksessa kysymykseen. Autossa ilmennyt virhe on kohtuuttomien korjauskustannusten sekä auton tavanomaisen käytettävyyden kannalta selvästi vähäistä suurempi, joten ostajalla on kuluttajansuojalain 5 luvun 19 §:ssä tarkoitettu oikeus purkaa kauppa. (KRIL 2036/33/2013.)

Asiassa jätettiin myös eriävä mielipide, jossa todettiin, että ajoneuvolla oli ajettu kaupanteon ja vaihteistovaurion ilmenemisen välisenä aikana noin 17 000 kilometriä (matkamittarilukema kaupantekohetkellä 146 000 kilometriä ja vaurion ilmenemishetkellä 163 000 kilometriä) ja senkin jälkeen vielä 20 000 kilometriä ilman, että vikaa tai vikoja on korjattu. Siten ne eivät ole estäneet tai haitanneet huomattavasti auton käyttöä. Ottaen huomioon ajoneuvon korjauskustannukset ja ajoneuvon tosiasiallinen käyttö, ilmenneet viat ovat siinä määrin vähäisiä, että edellytyksiä kaupan purkamiselle ei ole. Kun lisäksi otetaan huomioon ajettut kilometrit, vikoja on pidettävä normaalina kulumisena, johon ovat vaikuttaneet vielä myös huollossa mahdollisesti olleet puutteet. (KRIL 2036/33/2013.)

8.4 Johtopäätökset

Tässä tapauksessa kaupan purku on lopullinen suositus, mutta kaupan purku on kuluttajariitalautakunnan suosituksissa melko harvinaista. Lautakunta katsoo varsin usein, että autoon, jolla on ajettu paljon kilometrejä ei voida suoraan soveltaa kuluttajansuojalain 5 luvun 15 §:n 2 momentin kuuden kuukauden olettaa. Lainsäädännön näkökulmasta lautakunnan ratkaisukäytäntö on varsin ongelmallinen.

Toisaalta autoalan edustajan jättämästä eriävästä mielipiteestä tulee ilmi se ongelma, mihin kuluttajariitalautakunnan suosituksissa on mahdollista törmätä eli tulee muistaa, että lautakunnan jäsenet voivat ajaa oman intressiryhmän etua eikä niinkään puolueettomana jäsenenä kuluttajan etua. Jäsenistö koostuu sekä kuluttajien, että elinkeinonharjoittajien edustajista. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8 2 luku 8 §; OM muistio 2.3.2018.)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Kuluttajariidat tulisi Eu-direktiivin sekä kuluttajariitalautakunnasta annetun lain mukaan ratkaista 90 päivässä. Tällä hetkellä autoriidoissa on kuluttajariitalautakunnassa puolentoista vuoden jono, eikä näin pitkä ratkaisuaika ole kuluttajan edun mukaista. Kuluttajariitalautakunnan pitkästä käsittelyajasta on tehty kantelukin, mutta käsittelyajat lautakunnassa ovat koko ajan pysyneet varsin pitkinä eikä kanteluun annetun vastineen perusteella voida tulevaisuudessakaan odottaa tilanteeseen helpotusta. (EOAK/4079/2017; 2013/11/EU; KRIL D/3582/33/2018; Laki kuluttajariitalautakunnasta 3 luku 17 a§.)

Pitkät jonot aiheuttavat tietenkin sen, että kuluttajan oikeudet eivät toteudu tarkoituksenmukaisella tavalla. Direktiivillä on nimenomaan haettu kuluttajan kannalta nopeaa riidan ratkaisutapaa, joka ei ole maksullista. Kaupan purku tapauksia on melko vaikea löytää kuluttajariitalautakunnan ratkaisuksista ja yksi syy tälle voi olla se, että harva pys-

tyy odottamaan lautakunnan riidan ratkaisua ja mahdollisesti seisottamaan autoa kyseisen ajan, mikäli sillä ei pysty ajamaan. Autot ovat Suomessa hyvin kalliita ja kuitenkin monelle välttämättömiä.

Kuluttajaneuvonnassa on mahdollista sovitella riitoja, mutta elinkeinonharjoittajat tarjoavat usein sovittelussa kuluttajalle huonommat vaihtoehdot kuin mitä lainsäädännön mukaan kuluttajalle kuuluisi. Kuluttajaneuvontaan tulee paljon eri tavararyhmistä yhteydenottoja ja autojen ollessa teknisiä laitteita sieltä ei myöskään aina saa parasta mahdollista osaamista, sillä tapaukset menevät ihan sattumanvaraisesti siellä työskenteleville ihmisille.

Riitaa voidaan ratkoa myös asiamiehen avulla, mutta tähän sisältyy aina kuluriski, varsinkin siinä tapauksessa, mikäli joudutaan menemään tuomioistuimeen saakka. Monet autoon otettavat vakuutukset korvaavat asiamiehen palkkaamisesta syntyviä kuluja, mutta kuluttajalla ei aina ole tällaiseen vaihtoehtoon mahdollisuutta tai hän ei kulujen pelossa pysty saavuttamaan parasta mahdollista lopputulosta ja sitä mihin hän olisi lain mukaan oikeutettu. Vakuutusyhtiöiden myöntämien oikeusturvavakuutusten sisältö vaihtelee melko paljon ja kuluttaja ei todennäköisesti kiinnitä ehtoihin tai korvausperusteisiin huomiota vakuutusta ottaessaan.

Työn tarkoituksena oli selvittää kuluttajan käytössä olevia oikeussuojakeinoja ja mikä katsotaan käytetyn auton virheeksi ja miten siitä tulee reklamoida. Työssä myös selvitettiin, miten virhe oikaistaan ja mitkä ovat perusteet hinnanalennukselle tai kaupan purulle. Oikeustapauksista löytyi mielestäni hyviä esimerkkejä, sillä kokemuksen mukaan autokauppiaat monesti käyttävät 300 000 kilometrin rajaa auton kestoikänä, mutta eivät ole huomioineet hintaa millä ovat auton myyneet tai kiinnittäneet huomiota, että tieto olisi lain mukaan pitänyt kuluttajalle antaa, mikäli auton käyttöikä on ylittynyt.

Tämä opinnäytetyö keskittyi melko yleisellä tasolla kuluttajasuojan soveltamiseen käytetyn auton kaupassa ja jatkotutkimusta ajatellen olisi mielenkiintoista tutkia esimerkiksi internet pohjaisista sivuista tai sovelluksista ostettujen autojen kuluttajasuojan toteutumista tai sen tuomia erityispiirteitä.

LÄHTEET

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista, 25.5.1999, 99/44/EY. Viitattu 8.9.2018. Direktiivi: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0044:FI:HTML>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11EU, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta, 21.5.2013. Viitattu 9.9.2018. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fi/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

EOAK/4079/2017 26.10.2017. Viitattu 8.9.2018. <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/4079/2017>

Hallituksen esitys eduskunnalle kauppalaiksi. HE 1986/93. Viitattu 8.9.2018. <https://www.edilex-fi.lillukka.samk.fi/he/fi19860093.pdf>

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeksi. HE 1992/360. Viitattu 8.9.2018. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1992/19920360>

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta. HE 89/2001. Viitattu 8.9.2018. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2001/20010089>

Helsingin yliopisto avoin yliopisto. Viitattu 15.4.2018. <https://www.avoin.helsinki.fi/oppimateriaalit/oikeustiede/materiaali/osa1.html>

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Hovioikeus 1.10.2013 S 12/2188 Nro 1821

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2001. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum.

Kauppalaki 27.3.1987/355 muutoksineen.

KKO 2009:61

Kuluttajaneuvonnan www-sivut 2018. Viitattu 15.9.2018. <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta#>

Kuluttajariitalautakunnan www-sivut 2018. Viitattu 15.4.2018. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/>

Kolehmainen, A. 2015. Tutkimusongelma ja metodi lainopillisessa työssä. Edilex. Viitattu 15.4.2015. <https://www-edilex-fi.lillukka.samk.fi/artikkelit/15461.pdf>

Kril 28.3.2014 2036/33/2013

Kril 3.7.2018 D/3582/33/2018

Kril 29.6.2009 1410/33/08. Viitattu 9.9.2018. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909491137.html>

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 muutoksineen.

Kyläkallio, K. 2013. Yritysjuridiikka. Helsinki: Edita. Viitattu 9.9.2018. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-5622-2>

Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8 muutoksineen

Lappalainen, J. & Vuorenpää, M. 2016. Prosessioikeus. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 15.11.2018. <https://fokus-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/BAXBBXATJFCBJ> (päivittyvä aineisto)

Lahelma, M. 2012. Viitattu 8.9.2018. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76350/omml_9_2012_arviomuistio_32_s.pdf?sequence=1

Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8 muutoksineen.

OM muistio 2.3.2018 OM 4/1219/2017. Viitattu 9.9.2018. https://api.hankeikuna.fi/asiakirjat/dc49fc3a-3adf-4ed7-8a19-a8bc70d21d84/84ed495f-6d40-4bd7-bba8-ed17bb699548/MUISTIO_20180524062053.pdf

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

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä, työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi Oy. Viitattu 15.4.2018. <https://www-ellibslibrary-com.lil-lukka.samk.fi/book/9789522828019>

Raitio, J. 2013. Eurooppaoikeus ja sisämarkkinat. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 8.9.2018. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/BAXBBXATDEEJB>

Tuomioistuinlaki 25.8.2016/673

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