

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden perustutkinto  
Yritysten ja taloushallinnon juridiikka

Jaana Näppi

## **Tavaran virhe kuluttajakaupassa**

Opinnäytetyö 2012

## TIIVISTELMÄ

Jaana Näppi

Tavarán virhe kuluttajakaupassa, 51 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Yritysten ja taloushallinnon juridiikka

Opinnäytetyö 2012

Ohjaaja: yliopettaja Marjut Heikkilä, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön aiheena on tavarán virhe kuluttajakaupassa. Tavoitteena työssä on tarkastella tavarán virhettä yleisellä tasolla, sekä muita reklamaatioilanteisiin liittyviä asioita, jotka niin myyjän kuin ostajankin tulisi ottaa huomioon. Opinnäytetyön sivutuotoksena valmistuu reklamaatio-ohjeistus tavarán virhetilanteita varten eräälle käyttötavaroita myyvälle sisustustavaratalolle.

Työn alussa tarkastellaan reklamaatio-ohjeistukselle tehtyä suunnitelmaa, sekä määritellään tavarán virhe ja virheen seuraamusmenettelyt. Sen jälkeen keskitytään elinkeinonharjoittajan, valmistajan, maahantuojan ja kuluttajan vastuisiin reklamaatioilanteissa, sekä takuun ja virhevastuun merkitykseen. Tässä opinnäytetyössä on myös tarkasteltu uutta kuluttajaturvallisuuslakia. Työn lopuksi on tehty yhteenveto tavarán virhetilanteiden ohjeistuksen pääkohdista ja sen onnistumisesta.

Reklamaatio-ohjeistusta varten on suoritettu kyselytutkimus tavaratalon henkilökunnalle. Ohjeistuksessa on keskitytty aiheisiin, jotka kyselyn perusteella ovat henkilökunnan mielestä eniten epäselviä. Ohjeistuksessa pyritään myös tutustuttamaan työntekijöitä kuluttajansuojalakiin, joka on yleisesti monelle vieras. Suomen kuluttajanlainsäädäntö on nimenomaan kuluttajan oikeuksia valvova ja suojeleva järjestelmä, sillä elinkeinonharjoittajaa pidetään usein kaupankäynnin vahvempana osapuolena.

Opinnäytetyön lähdeaineistona käytetään pääasiassa kuluttajansuojalakia, kuluttajaviraston ohjeistuksia, alan kirjallisuutta ja lehtiartikkeleita. Lisäksi työhön on otettu mukaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja, jotka hahmottavat asiaa käytännössä.

Ohjeistusta laadittaessa tuli esille, että eniten epäselvyyttä aiheuttavat sellaiset tavarat, joille valmistaja ei ole määritellyt erillistä takuuaikaa. Takuuajan ja virhevastuun raja ei ole selvä, ja päätöksenteko reklamaatioilanteissa ei aina suju ongelmitta.

Asiasanat: virhe, kuluttajansuojalaki, takuu, virhevastuu

## ABSTRACT

Jaana Näppi

Defective Products in Consumer Trade, 51 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration, Lappeenranta

Specialisation in Corporate and Financial Law

Bachelor's Thesis 2012

Instructor: Ms Marjut Heikkilä, Senior Lecturer

The theme of this study is defective goods in consumer trade. The aim was to examine defects appearing in goods and also other issues that should be considered in complaint situations by both the consumer and trader. Part of the study consists of a guide for handling complaints made to a local department store.

The first part of the study examines questions such as what the criteria are for a product to be defined as a defective product according to law and what consequences are caused by defective goods. After that the study focuses on the obligations of the trader, manufacturer, importer and consumer, and also on the issues concerning warranty and liability for defects. The new law on consumer safety issues is also examined. In the conclusion there is a summary of the main points of the complaints handling guide and how the project succeeded.

For the guide for handling complaints, a survey was made among the employees of the department store. The guide focuses on the matters the staff felt most uncertain about according to the survey. The purpose of the handbook was also to make the employees familiar with the Consumer Protection Act, which is not very well-known among them. The Finnish consumer legislation is a system that observes and protects the consumer's rights, since traders are often thought as the more powerful party in trading.

The material for this study is mostly based on the Consumer Protection Act and other laws, literature, articles and instructions given by the Finnish Consumer agency. In addition, a few decisions by the Finnish Consumer Disputes Board are included in the study to clarify the issues that are discussed.

It was observed in the survey that products which are not given any warranty period by the manufacturer cause the most confusion in the complaint situations. The line between the warranty period and liability for defects is not always clear, and that is why the decision-making in complaint situations is not always without problems.

Keywords: defect, Consumer Protection Act, warranty, liability for defects

## **Käsitteet ja lyhenteet**

EFTA = European Free Trade Association (Euroopan vapaakauppaliitto)

CE-merkintä = Conformité Européenne, valmistajan antama tuoteturvallisuus-merkintä

HE = Hallituksen esitys

KKO = Korkein oikeus

KSL = Kuluttajansuojalaki

Rapex = Euroopan yhteisön tietojenvaihtojärjestelmä

Tukes = Turvallisuus- ja kemikaalivirasto

## Sisältö

|   |    |
|---|----|
| 1 Johdanto .....                                      | 6  |
| 2 Suunnitelma .....                                   | 7  |
| 2.1 Kyselytutkimus .....                              | 8  |
| 2.2 Reklamaatio-ohjeistus .....                       | 11 |
| 3 Tavarán virhe .....                                 | 12 |
| 3.1 Asennuksesta johtuva virhe .....                  | 14 |
| 3.2 Käyttöohjeet .....                                | 14 |
| 3.3 Vaaranvastuu .....                                | 17 |
| 3.4 Kuluttajahallinto .....                           | 18 |
| 4 Virheen seuraamukset .....                          | 20 |
| 4.1 Virheen korjaaminen .....                         | 21 |
| 4.2 Virheetön tavara .....                            | 23 |
| 4.3 Hinnanalennus .....                               | 23 |
| 4.4 Kaupan purku .....                                | 24 |
| 4.5 Vahingonkorvaus.....                              | 25 |
| 4.5 Tuotevahingot.....                                | 26 |
| 5 Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet .....         | 27 |
| 5.1 Tiedonantovelvollisuus .....                      | 28 |
| 5.2 Ilmoitusvelvollisuus.....                         | 29 |
| 5.3 Reklamaatiovelvollisuus .....                     | 29 |
| 6 Maahantuojan velvollisuudet.....                    | 30 |
| 7 Valmistajan velvollisuudet.....                     | 31 |
| 8 Kuluttajan velvollisuudet .....                     | 34 |
| 8.1 Myötävaikutusvelvollisuus .....                   | 35 |
| 8.2 Reklamaatiovelvollisuus .....                     | 36 |
| 9 Takuu.....  | 38 |
| 9.1 Takuun sisältö .....                              | 39 |
| 9.2 Virhevastuu .....                                 | 40 |
| 10 Uusi laki kulutustavaroiden turvallisuudesta ..... | 42 |
| 11 Yhteenveto, Yritys X .....                         | 44 |
| 12 Pohdinta.....                                      | 46 |
| Lähteet.....  | 49 |

Liitteet

Liite 1 Kyselytutkimus

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on tavarán virhe kuluttajakaupassa. Tarkoituksena tässä työssä on tarkastella tavarán virhetilanteiden seuraamuksia ja sitä, kenen vastuulla virhe loppujen lopuksi on ja kuka sen korvaa. Aluksi määritellään tavarán virhe ja sen erilaiset korvauskeinot. Sen jälkeen tarkastellaan elinkeinonharjoittajan, maahantuojan, valmistajan ja kuluttajan vastuita virheellisestä tavarasta. Lopuksi pohditaan takuuajkojen ja virhevastuun merkitystä kuluttajakaupassa.

Työ tehdään pääasiassa myyjän näkökulmasta, ja tarkasteltavina ovat erityisesti käyttötavarat. Elintarvikkeet on rajattu kokonaan työn ulkopuolelle. Opinnäytetyön empiirisen osan muodostaa reklamaatio-tilanteiden ohjeistus paikalliselle käyttötavaroita myyvälle tavaratalolle Lappeenrannassa, josta käytetään myöhemmin nimitystä Yritys X.

Valitsin opinnäytetyön aiheen oman kiinnostukseni pohjalta. Joudun itse työväni päivittäin käsittelemään paljon käyttötavaroihin liittyviä reklamaatioita, joten aihe oli jo osittain tuttu. Ohjeistusta Yritys X:lle tehdessäni huomasin, että jokaisella myyjällä on omat muovautuneet toimintatapansa hoitaa asiat reklamaatioita. Yksi reklamaatio-ohjeistuksen päätarkoituksista onkin luoda yhtenäiset toimintaohjeet koko tavaratalon henkilökunnalle, ja siten taata tasapuolinen kohtelu kaikille asiakkaille.

Opinnäytetyössä on tarkasteltu sekä kuluttajan oikeuksia että velvollisuuksia. Kuluttajakaupassa usein keskitytään vain myyjän velvollisuuksiin. Valmistajan ja maahantuojan velvollisuudet tulevat usein kysymykseen tuoteturvallisuuteen liittyvissä reklamaatioissa. Aihe on myös ajankohtainen, sillä tammikuussa 2012 astui voimaan uusi kuluttajaturvallisuuslaki (22.7.2011/920), joka kumosi aiemman lain kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta. Myös lakimuutos on saanut huomiota tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella käyttötavaroiden virhetilanteita, ja mitä reklamaatiotilanteessa yleensä tapahtuu. Ohjeistuksen tavoitteena on avustaa Yritys X:n päivittäistä toimintaa ja taata sen asiakaskunnalle asiantunteva ja tasapuolinen palvelu. Toivon, että opinnäytetyöstäni on hyötyä myös muille yrityksille, ja se voi toimia tiedonlähteenä myös kuluttajille. Työssä keskeistä ovat kuluttajansuojalainsäädäntö ja kuluttajaviraston ohjeistukset.

## **2 Suunnitelma**

Opinnäytetyön empiirisen osan muodostaa paikalliselle käyttötavaroita myyvälle tavaratalolle, Yritys X:lle, tehtävä tavaroiden virhetilanteita koskeva ohjeistus. Tarkoituksena on selventää henkilökunnalle reklamaatiotilanteiden kulkua. Työntekijöiden vaihtuvuus on verrattain suurta, minkä vuoksi kaikki uudet henkilökunnan jäsenet eivät välttämättä ole selvillä siitä, kuinka reklamaatiotilanteissa tulisi toimia. Tavoitteena on myös luoda selvät ja yhtenäiset ohjeet koko henkilökunnalle, jotta voidaan taata tasapuolinen kohtelu kaikille asiakkaille. Ohjeistukseen on tarkoitus myös tutustuttaa henkilökunta kuluttajansuojalakiin (20.2.1978/38), jonka säädökset ovat yleisesti monelle vieraita.

Ohjeistuksen tekoa avustaa henkilökunnalle tehtävä avoin kysely, johon sillä on aikaa vastata kahden viikon ajan. Kyselylomakkeella tiedustellaan työntekijöiden nykyistä osaamista, mikä heille on vielä epäselvää, mitä he haluaisivat tietää sekä mitä mieltä he ovat ohjeistuksen nykytilasta ja reklamaatiokäsittelyohjelmien helppoudesta.

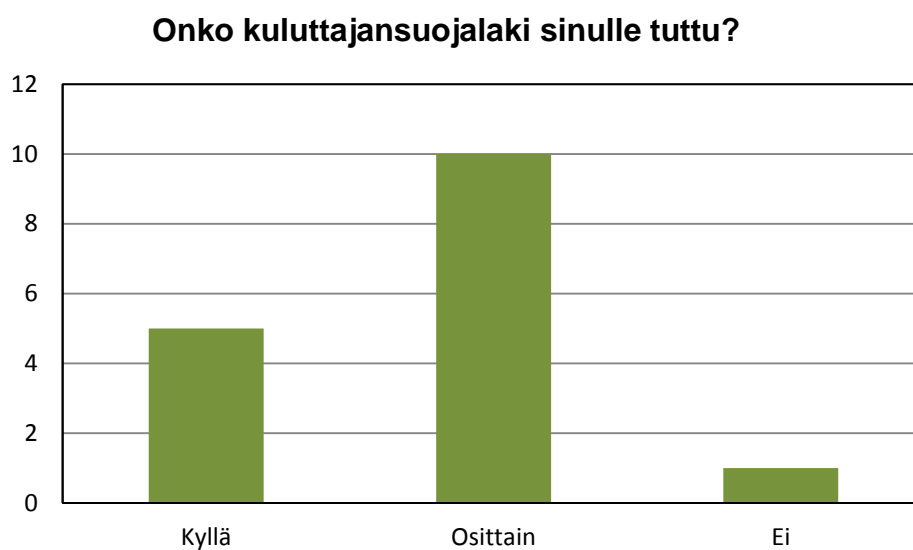
Ohjeistus jaottelee tavarat tuoteryhmittäin: viihde-elektroniikka, suuret kodinkoneet, pienet kodinkoneet, kauneuden- ja terveydenhoitotuotteet, valaisimet, huonekalut, tekstiilit ja taloustavarat. Yksityiskohtaisempaan jaotteluun ei ole tarkoitus keskittyä, sillä Yritys X:n intranetistä löytyy suurimpien valmistajien määrittelemät takuehdot ja muut ohjeistukset omille tuotteilleen. Sellaisille tuotteille, joille valmistaja ei ole määritellyt omaa takuuaikaa tai -käytäntöä, tehdään kuluttajansuojalakia apuna käyttäen omat virhetilanteiden ohjeet. Ohjeistuksessa tullaan keskittymään myös joissain määrin myyjän virhevastuuseen, joka ei siis pääty samanaikaisesti takuuajan kanssa, vaan jatkuu senkin jälkeen. Myös

muut kuluttajansuojalain säädökset ja kuluttajaviraston ohjeistukset tavarankäyttöohjeiden tärkeydestä ja muista asioista, jotka eivät ole henkilökunnan yleisessä tiedossa, tulevat saamaan huomiota ohjeistuksessa.

## 2.1 Kyselytutkimus

Yritys X:lle tehtävälle reklamaatio-ohjeistukselle tulee olemaan apuna henkilökunnalle tehty kyselytutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää hieman työntekijöiden nykytietämystä aiheesta, sekä nykyisen ohjeistuksen puutteita. Kyselytutkimus suoritettiin kirjallisena lomakkeena, joka oli henkilökunnan saatavilla tavaratalon taukotilassa. Lomakkeeseen oli aikaa vastata kaksi viikkoa. Tässä kappaleessa käsiteltäviä kyselytutkimuksen tuloksia tarkastellaan myöhemmin lisää sivulta 43 lähtien.

Tavaratalossa työskentelee yhteensä n. 50 henkilöä, joista kyselyyn vastasi 16. Osa ennako-odotuksista piti hyvin paikkansa. Myyjän virhevastuu oli monelle vieras, minkä lisäksi yllättävänä seikkana ilmeni, että myös tavaratalon omat käytännöt ja toimintaohjeet olivat useille vastanneista epäselviä. Viisi henkilöä vastasi kuluttajansuojalain olevan heille tuttu, kymmenen henkilöä kyselyyn vastanneista mainitsi, että kuluttajansuojalaki on osittain tuttu, ja vain yhdelle henkilölle laki ei ollut lainkaan tuttu (Kuva 1).



Kuva 1. Kyselytutkimus.



Moni vastaajista oli myös sitä mieltä, että tavaratalon sisällä on yhtä monta toimintaohjetta, kuin on myyjäkin. Lähtötilanteena on siis se, että asiakas saa palvelua sen mukaan, kenen myyjän kanssa hän sattuu olemaan milloinkin tekemisissä. Esimerkkinä voidaan antaa rikkiäisen kahvinkeitTIMEN palautustilanne, jossa on kolme eri myyjää. Ensimmäinen myyjä lähettäisi keittimen huoltoon, kun taas toinen vaihtaisi suoraan uuden laitteen tilalle, ja kolmas hyvittäisi asiakkaalle virheen rahana.

Yleisimmät tuoteryhmät, joita pidettiin epäselvinä reklamaatiotilanteiden käytön osalta, olivat viihde-elektroniikka, huonekalut ja kodinkoneet. Muita vaikeina pidettyjä tuotteita olivat valaisimet, lelut ja jotkin keittiövälineet, kuten paistinpannut. Erään vastaajan mukaan huonekaluissa on häilyvää, milloin tuotteessa on oikea virhe, ja milloin kyseessä on vain asiakkaan omasta mielestä viallinen tuote.

Yritys X kuuluu tavarataloketjuun, jonka jokaisella tavaratalolla on käytössään yhtenäinen takuuhuoltojärjestelmä ja yhteiset takuutietokannat tuotteista, joille valmistaja määrittelee erillisen tuotetakuun. Takuuhuoltojärjestelmää kertoi osaavansa käyttää vain viisi vastaajista. Ne, jotka pitivät järjestelmän käyttöä epäselvänä, eivät olleet saaneet tarvittavaa koulutusta tai perehdytystä ohjelman käyttöä varten. Eräs vastaajista mainitsi sähköisesti täytettävän takuuhuoltomakkeen olevan turhauttava ja hölmö asiakkaan kannalta sellaisissa tilanteissa, kun tavaraa ei lähetetä huoltoon, vaan asiakkaalle annetaan uusi vastaavanlainen tuote tilalle tai virhe hyvitetään rahana. Tällöin puhelinnumeron ja osoitteen pyytäminen valmistajaa varten saattaa tuntua asiakkaasta oudolta käytännöltä, jos häneen ei kuitenkaan oteta missään vaiheessa yhteyttä.

Kuusi henkilöä kaikista vastaajista ei puolestaan tiennyt, kuinka tulee menetellä reklamaatiotilanteissa, joissa valmistaja ei ole antanut erillistä takuuaikaa tuotteelle. Eräs vastaajista piti turhauttavana epäselvän ohjeistuksen juuri niissä tilanteissa, jolloin valmistaja ei ole antanut tuotteelle erillistä takuuta. Tällöin jokainen asia on selvitettävä erikseen, ja se vie paljon työaika. Joillekin oli kuitenkin selvää, että jos tavarassa on selvä valmistusvirhe, se tulee hyvittää virhevastuun mukaisesti.

Tavarataloketjulla, johon kohdeyritys kuuluu, on yhteinen intranet, josta löytyy kaikkien valmistajien antamat takuutiedot ja toimintaohjeet virhetilanteiden varalle. Kyselytutkimuksessa selvitettiin, kuinka tuttu intranet ja sen käyttö on henkilökunnalle. Kahdeksan vastaajaa oli sitä mieltä, että intranetistä löytyvästä ohjeistuksesta on hyötyä. Kolmentoista vastaajan mielestä intranetistä ei löydy kaikkea tarpeellista ohjeistusta. Vain kaksi vastaajaa mainitsi intranetin olevan helppokäyttöinen. Kuusi vastaajaa ilmoitti, ettei ole koskaan käyttänyt intranetiä tai saanut perehdytystä sen käyttöön. Kolme vastaajaa piti intranetiä kohtuullisen helppokäyttöisenä.

Avoimiksi kommentteiksi oli annettu, että intranetistä ei löydy tarpeeksi tietoa, lajittelu ja ohjeet ovat sekavia, eivätkä annetut ohjeet ole yhtenäisiä toisiinsa nähden. Eräs vastaajista oli taas sitä mieltä, että ohjeita löytyy aivan liikaa, mikä lisäksi lukijalle näytetään tarpeetonta tietoa. Huoltoon lähetettävien tavaroiden kanssa toimiminen oli puolittain selvää ja puolittain ei. Jollekin tilanteesta tulee epäselvää silloin, jos intranet ei toimi, sillä silloin ei voida käyttää valmistajan antamia ohjeita apuna.

Tutkimuksessa kysyttiin myös, millaista ohjeistusta olisi hyvä saada lisää. Moni toivoi selviä tuoteryhmäkohtaisia ohjeita, jotka löytyisivät kaikki samasta paikasta. Joku vastaajista ehdotti myös listaa niistä tuotteista, jotka vaihdetaan suoraan uuteen vastaavanlaiseen. Poikkeustuotteille ja poistomyynnissä olleille tavaroille toivottiin enemmän ohjeistusta, ja intranetin käyttöön toivottiin lisäkoulutusta. Erillistä ohjeistusta toivottiin myös niille tuotteille, joille ei tule erillistä valmistajan antamaa takuuta, kuten useille valaisimille.

Kyselytutkimuksen positiivisin tulos tuli kysymyksestä: ”Jos tuotteen mukana ei ole suomenkielisiä käyttöohjeita, ja asiakas niitä kysyy, kuinka menetellään?” Yksikään vastaaja ei olisi käännyttänyt asiakasta maahantuojaan, vaan kaikki ymmärsivät, että myyjän tulee etsiä asiakkaalle ohjeet mahdollisimman nopeasti. Moni oli myös sitä mieltä, ettei myyjän virhevastuu viallisesta tavarasta pääty takuuajan loputtua, mutta löytyi myös muutama vastaaja, joiden mielestä virhevastuu on takuuajan mittainen. Muutama vastaaja oli myös sitä mieltä, että vir-

hevastuu määräytyy tuotekohtaisesti. Myös virheen laadun ajateltiin vaikuttavan myyjän vastuuseen.

Kyselytutkimuksessa kysyttiin myös, minkälainen takuu tulee tuotteille, joille ei tulostu valmistajan antamaa erillistä takuukuittia. Kysymykseen tuli seuraavanlaisia vastauksia:

- Otetaan yhteyttä valmistajaan
- Riippuen hinnasta, alle 50 € ½v vuotta, yli 50 € vuosi
- 14 päivää
- Kuluttajansuojalaki
- Virhevastuu
- Niiden kuuluu kestää (puhutaan vuosista). Palautusoikeus, jos hajoavat ennen aikojaan
- Kohtuullinen aika
- Vähintään 6 kk.
- Valmistusvirhe
- Viallisen tuotteen saa palauttaa
- Jos takuu on vuosi, niin siihen tulee vielä vuosi päälle lisää.

Tieto on siis hyvin vaihtelevaa. Sana on vapaa -osiossa toivottiin yhtenäisiä toimintaohjeita koko tavaratalolle, selvyttä kodinkonereklamaatioihin, ja viallisen tavaran tehokkaampaa hävittämistä. Reklamaatiotilanteita pidettiin painajaismaisina

## **2.2 Reklamaatio-ohjeistus**

Yritys X:lle tehtävän reklamaatio-ohjeistuksen päätarkoituksena on avustaa henkilökuntaa, joka hoitaa reklamaatioita ja asiakaspalautuksia. Samalla syvennetään henkilökunnan tietoja kuluttajansuojasta ja oikaistaan reklamaatiotilanteisiin liittyvät väärinkäsitykset. Ohjeistuksen alussa selvennetään yleisesti tavaran virheeseen liittyviä säännöksiä, sekä milloin tavarassa on virhe ja mitkä ovat virheen seuraamukset. Ohjeessa eritellään takuuasioita ja myyjän virhevastuuta, joka kyselytutkimuksen perusteella oli tuttu asia vain muutamalle henkilökunnan jäsenelle. Reklamaatioprosessista tehdään yksinkertaistettu kaa-

viokuva, jonka mukaan kenen tahansa on helppo toimia tavarán virhetilanteessa. Ohjeessa myös kerrotaan, mistä eri valmistajien omille tuotteilleen tekemät toimintaohjeet löytyvät ja miten toimitaan niiden tuotteiden kanssa, joille valmistaja ei ole määritellyt erillistä takuuta. Ohjeistukseen tulevat tuoteryhmät/tuotteet jaotellaan seuraavasti:

- Viihde-elektroniikka
- Kodinkoneet
  - Pienet kodinkoneet
  - Suuret kodinkoneet
- Kauneuden- ja terveydenhoitotuotteet
- Valaisimet
- Huonekalut
- Tekstiilit
  - Lakanat
- Taloustavarat
  - Keittiövälineet
  - Paistinpannut
  - Astiat.

Ohjeistukseen tulee myös yleistä tietoa myyjän virhevastuusta, käyttöohjeiden tärkeydestä, sekä muista kuluttajansuojalain säädöksistä ja kuluttajaviraston antamista ohjeistuksista. Oppaan tärkeimpiin tehtäviin kuuluu myös hajanaisen ohjeistuksen kokoaminen yhteen paikkaan. Yritys X:llä on jo entuudestaan paljon reklamaatio-ohjeita ja tavarataloketjun antamia määräyksiä virheellisten tuotteiden käsittelystä. Ongelmana on se, että kaikki ohjeet löytyvät eri paikoista, joten henkilökunnan on vaikea hahmottaa oikea toimintatapa, kun tieto on hajallaan.

### **3 Tavarán virhe**

Kuluttajansuojalain (20.1.1978/38) mukaan tavarán on oltava sopimuksen mukaista niin määrältään, laadultaan kuin ominaisuuksiltaan. Tavara on virheellinen silloin, kun se ei sovellu käyttötarkoitukseensa tai se ei vastaa ominaisuuksiltaan sitä, mitä ostaja on voinut myyjän kuvauksen, näytteen tai mallin,

perusteella olettaa. Tavarahan on vastattava niitä tietoja, jotka siitä on annettu kuluttajalle ennen kaupantekoa. Tuote on virheellinen myös silloin, kun siinä ilmaantuu valmistusvirhe, sen kestoikä on lyhyempi kuin voidaan perustellusti odottaa, se ei ole turvallisuusvaatimusten mukainen tai sille ei anneta asianmukaisia ja riittäviä käyttöohjeita suomen ja ruotsin kielellä. Tavarahan on sovelluttava erityiseen käyttötarkoitukseen, jos myyjä on kaupantekohetkellä tästä tarkoituksesta selvillä ja ilmoittanut, että tavara soveltuu nimenomaisesti myös siihen. Jos pakkaus on tarpeen tavarahan säilyttämiseksi ja suojaamiseksi, tulee sen olla sopivalla tavalla pakattuna. (Kuluttajansuojalaki 5:12 - 13 §; Kuluttajavirasto 2012b.)

Lähtökohtana virhearvioinnissa voidaan pitää sopimuksen sisältöä ja ehtoja. Tavarahan on oltava lajiltaan, määrältään, laadultaan, ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan sitä, mitä myyjä ja ostaja ovat keskenään sopineet. Sopimukseen on voinut sisältyä joitain erityisehtoja. Esimerkiksi tavara on voitu yksilöidä johonkin erityiseen tarkoitukseen tai kaupan kohde on voitu määritellä viittaamalla johonkin nimikkeeseen. Tällaisissa tapauksissa tavarahan on myös vastattava sen kyseisen tuotteen tavanomaista laatua, johon se on luokiteltu. Se, mitä tavarahan ominaisuuksista on ostajan ja myyjän välillä sovittu, voi ilmetä myös olosuhteista. Jos sopimus on epätäydellinen, eli tavarahan ominaisuuksista ei ole sovittu erikseen, sovelletaan kuluttajansuojalain 5:12 §:n 2 momentin säännöksiä. (Ämmälä 2006, 160 – 161.)

Tavarahan on siis sovelluttava sekä yleiseen sekä erityiseen käyttötarkoitukseensa, mikäli myyjä ei ole siitä tietoisena ilmoittanut ostajalle, ettei tavara sovellu tuohon aiottuun käyttötarkoitukseen. Tuote katsotaan virheelliseksi myös silloin, kun sen ominaisuudet tekevät tuotteesta kelvottoman alkuperäiseen käyttötarkoitukseensa nähden. Tavarahan heikkoa laatua ei kuitenkaan katsota virheeksi, sillä markkinoilla voi olla monia erilaatuisia, käyttötarkoitukseltaan samoja, tuotteita. Erot näkyvät yleensä tavaroiden hinnoissa. (Ämmälä 2006, 160 – 161.)

Tavarahan virheen määrittämisessä on hyvä myös muistaa kuluttajansuojalain säätämä kuuden kuukauden sääntö. Jos tavara huononee kuuden kuukauden sisällä sen luovutushetkestä, katsotaan virheen olleen olemassa jo ennen kuin

kuluttaja on saanut tavaran hallintaansa. Viallisen tuotteen, joka on tarkoitettu kestämään, korjaamisen tai uuteen vastaavanlaiseen tavarahan vaihtamisen tulisi sujua saumattomasti. Takuu on myyjäliikkeen antama, vapaaehtoinen, sitoumus. Lain säätämä kuuden kuukauden sääntö ei koske sellaisia tuotteita, joiden ei voida olettaa kestävän yli puolta vuotta, kuten esimerkiksi elintarvikkeita. Myyjän vastuu tavaran virheestä kuitenkin jatkuu puolen vuoden jälkeenkin. (KSL 5:15 §; Saine 2010, 17 - 20.)

### **3.1 Asennuksesta johtuva virhe**

Joskus kauppaa koskevaan sopimukseen sisältyy ehto, että myyjä tai joku muu hänen lukuunsa kokoaa tai asentaa tavaran. Tällöin tavarassa katsotaan olevan virhe, jos se poikkeaa siitä, mitä kuluttajasuojalain viidennen luvun 12 §:ssä säädetään, virheellisen kokoamisen tai asentamisen vuoksi. Eli jos tavara ei sovellu enää yleiseen tai erityiseen käyttötarkoitukseensa, ei vastaa myyjän kuvausta kyseisestä tavarasta, eikä kestävyydeltään vastaa sitä, mitä kuluttajalla olisi perusteltua aihetta olettaa. Myös silloin, kun ostajalle ei tavaran yhteydessä luovuteta tavaran asentamisen, kokoonpanon, käytön, säilytyksen tai hoidon kannalta tarpeellisia ohjeita, katsotaan sen olevan virheellinen. (KSL 5:12 - 12 a §.)

### **3.2 Käyttöohjeet**

Myyjän on annettava kuluttajalle tavaran mukana sille tarpeelliset ja riittävät käyttö-, huolto- ja hoito-ohjeet sekä suomeksi että ruotsiksi. Myyjä on aina vastuussa käyttöohjeiden antamisesta tuotteen luovutuksen yhteydessä. Jos tuotteen mukana ei tule suomen- tai ruotsinkielisiä käyttöohjeita, on kuluttajalla oikeus vaatia niitä myyjältä. Tämän tapahtuessa kuluttajaa ei saa käännättää maahantuojaan puoleen, vaan myyjän on hoidettava asia kuluttajan puolesta. Käyttöohjeiden hankkimisesta ei saa aiheutua kuluttajalle mitään lisäkuluja. Myyjä ei myöskään vapaudu vastuustaan ilmoittamalla etukäteen, ettei tuotteen mukana tule käyttöohjeita kuluttajan äidinkielellä. Käyttöohjeiden on oltava kuluttajalle ymmärrettävässä muodossa ja sellaiset, että niitä voi vaikeuksitta käyttää. Esimerkiksi CD-levyllä olevat käyttöohjeet voidaan antaa vain siinä tapauksessa, että kuluttajalla on mahdollisuus käyttää niitä. Varmin ja yleisin tapa on

antaa käyttöohjeet kirjallisina. Jos tavara rikkoutuu käytössä sen vuoksi, ettei myyjäliike ole luovuttanut tavarankokemuksen mukana riittäviä käyttöohjeita, on vastuu virheestä myyjällä. Kuluttajalla on oikeus neuvotella hinnanalennuksesta, ja viime kädessä purkaa kauppa, jos myyjä ei luovuta käyttöohjeita kaupan yhteydessä tai kohtuullisen lisäajankaan kuluessa. (Kuluttajavirasto, 2011a.)

Myyjän tarvitsee luovuttaa ostajalle vain sellaiset käyttöohjeet, jotka hän on ymmärtänyt asiakkaan tarvitsevan. Myyjällä on oikeus olettaa, että ostaja on tietoinen normaalin elämäkokemuksen piiriin kuuluvista asioista. Tämän vuoksi tarpeellisenä ei pidetä sellaisia tietoja, jotka ostajalla voidaan edellyttää muutoinkin olevan. Myyjä on velvollinen luovuttamaan kuluttajalle nimenomaan normaaliin tavarankokemuksen käyttöön liittyvät ohjeet, joiden tulee selvittää kyseisen tavarankokemuksen toimintaa, käsittelyä ja mahdollisia erityispiirteitä. Jos tavara vaatii joitakin erityisiä pesemiseen, puhdistukseen, säilytykseen tai huoltoon liittyviä hoito-ohjeita, tulee niiden olla tuotteen mukana. Tavarankokemuksista vaarallisista ominaisuuksista tulisi olla myös tarpeellinen sanallinen selostus, sillä vakiintuneet kuvalliset varoitusmerkinnät eivät välttämättä aina ole riittäviä. (Ämmälä 2006, 165 – 166.)

Tuotteiden väärä käyttötapa voi johtaa moniin onnettomuustilanteisiin. Vaikka käyttöohjeiden toimittaminen ei ole vapaaehtoisuuden varassa, löytyy markkinoilta monia tuotteita, joiden käyttöohjeet ovat puutteelliset. Ohjeet joko puuttuvat kokonaan tai sitten ne ovat epätäydelliset. On myös tilanteita, joissa suomen- tai ruotsinkieliset käyttöohjeet puuttuvat tai käännös on niin huonosti tehty, ettei siitä ole apua käyttäjälleen. Käyttöohjeet ja niiden laatu vaikuttavat olennaisesti tuotteen turvallisuuteen. Tuotevastuulain (17.8.1990/694) mukaan käyttöohjeet, tuotteen markkinointi ja sen ennakoitavissa oleva käyttö tulee ottaa huomioon tavarankokemuksen turvallisuutta arvioitaessa. (Wilhelmsson & Rudanko 2004, 276; Tukes 2006.)

Valtioneuvoston antamassa asetuksessa kulutustavaroista ja -palveluksista (23.6.2004/613) annettavista tiedoista määritellään, mitä tietoja kuluttajalle on annettava tavarasta. Ensinnäkin tavarankokemuksen mukaisen nimen, sekä valmistajan, valmistuttajan tai maahantuojan tietojen tulee ilmentyä tavarankokemuksen

pakkauksesta. Oheiset tiedot voidaan myös antaa kuluttajalle erillisellä paperilla liitettynä tuotteeseen, jos myyntipakkaus on sopimaton niiden merkintöjen tekemiseen, tai se puuttuu kokonaan. Jos tavaran turvallisen käytön takaamiseksi on tarpeen, tulee kuluttajalle antaa myös:

1) *tiedot kulutustavaran koostumuksesta*

2) *tieto sisällyksen määrästä*

3) *valmistuserätunnus tai muu kulutustavaran yksilöimiseksi tai tarvittaessa jäljittämiseksi tarvittava tieto*

4) *ohjeet kulutustavaran kokoamisesta, asentamisesta ja muista vastaavista seikoista sekä mahdollinen tieto siitä, että kokoaminen, asentaminen tai muut vastaavat kulutustavaraan liittyvät työt edellyttävät riittävää kelpoisuutta tai muutoin riittävää ammattitaitoa*

5) *ohjeet kulutustavaran käytöstä ja säilyttämisestä*

6) *kulutustavaran turvallisen käytön kannalta tarpeelliset varoitusmerkinnät ja ohjeet tarpeellisten henkilönsuojainten käyttämisestä*

7) *kulutustavaran huolto-, pesu-, puhdistus- ja hoito-ohjeet*

8) *ohjeet kulutustavaran käytöstä poistamisesta ja hävittämisestä*

9) *tiedot tavaran käyttämiseen ja hävittämiseen mahdollisesti liittyvistä vaaroista. (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista, 3 – 4 §.)*

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu (2671/36/10) 10.1.2012:

*Kuluttaja (myöhemmin K) oli ostanut 4.12.2009 digitaalikameran elinkeinonharjoittajalta (EH) 99,90 eurolla. Kameran mukana K sai vain ruotsinkieliset käyttöohjeet. Myyjä lähetti K:lle myös suomenkielisen pikaoppaan kolme viikkoa myöhemmin tämän pyynnöstä. K:n mukaan opas on aivan liian suppea.*

*K vaati kaupan purkua ja ostohinnan palautusta, jonka lisäksi hän vaati korvattaviksi matkakulut (20 €), postikulut (5 €), sekä puhelinkulut (10 €). K oli saanut oston yhteydessä 150-sivuisen ruotsinkielisen oppaan, ja myöhemmin myyjän toimittaman suomenkielisen pikaoppaan. Pikaopas ei sisältänyt tietoja kameran ominaisuuksista, eikä siten ole myöskään kuluttajasuojalain mukainen käyttöohje. K katsoi tulleensa harhaanjohdetuksi, sillä missään vaiheessa kaupan tekoa ei tullut ilmi suomenkielisten ohjeiden puuttumista. Asiakaspalvelu oli luvannut K:lle myös suomenkieliset käyttöohjeet, mutta niitä ei koskaan toimitettu hänelle.*

*EH kiisti vaatimukset perustellen ohjekirjan olleen valmistajan virallinen käyttöohje, jonka avulla on aivan mahdollista käyttää kameraa. Kuluttajariitalautakun-*



*ta tiedusteli K:lta kameran valikkotoiminnon kielivalintaa. K ilmoitti valikkotoiminnon, eli menu-toiminnon, kielivalinnan olevan englanti, saksa, ranska ja italia. EH ja valmistaja ilmoittivat, etteivät tiedä valikon kielivalintaa.*

*Lautakunta totesi suomenkielisten ohjeiden olevan huomattavasti suppeammat kuin ruotsinkieliset käyttöohjeet, ja ettei niin niukalla ohjeistuksella ole asianmukainen käyttäminen mahdollista. Tällaisessa tilanteessa edes menu-valikon käyttökielen olisi pitänyt olla suomi. Myyjä ei voi lähteä siitä, että ostaja hallitsee ruotsin kielen. Kuluttajansuojalaki edellyttää kulutustavaroille sekä suomen- että ruotsinkieliset ohjeet.*

*Koska EH ei ole luovuttanut K:lle tarvittavia suomenkielisiä ohjeita kaupan yhteydessä, katsotaan kaupan kohteessa olleen virhe. Koska virhe ei ollut vähäinen, on K:lla oikeus kaupan purkuun. Silloin kun tavarassa on virhe, katsotaan kuluttajalla olevan oikeus korvaukseen kuluista, jotka tavaralla on hänelle aiheuttanut (puhelin- ja matkakulut). K on vaatinut korvattavaksi näitä kuluja yhteensä 35 euroa.*

*Kuluttajariitalautakunta suosittelee kaupan purkua, ja ostohinnan (99,90 €) palauttamista K:lle. Lisäksi EH:n on suoritettava K:lle yhteensä 35 euroa kulukorvauksia. Päätös oli yksimielinen. (Kuluttajariitalautakunta 2012b.)*

### **3.3 Vaaranvastuu**

Vaaranvastuu kuluttajakaupassa kertoo sen, kuka kärsii tavarallaan laadun huonontumisesta, vähenemisestä, tuhoutumisesta tai katoamisesta aiheutuneen vahingon, kun se ei johdu kummastakaan sopijapuolesta. Syynä tällaiseen vahinkoon voi olla tapaturma tai jopa kolmannen osapuolen sopimaton menettely (Ämmälä 2002, 92). Vaaranvastuun siirtyminen myyjältä ostajalle on tärkeää, kun arvioidaan tavarallaan virheellisyyttä. Arvioinnissa on otettava huomioon, millaisessa kunnossa tavara oli juuri luovutuksen hetkellä. Vaaranvastuun siirtymisen ajankohta tapahtuu tavarallaan luovutuksen yhteydessä eli silloin, kun ostaja saa tavarallaan hallintaansa. Myyjän vastuulla ovat tänä ajankohtana tavarallaan esiintyneet virheet, vaikka ne ilmenisivätkin myöhemmin. Virheen oletetaan olleen olemassa jo tavarallaan luovutushetkellä myös silloin, kun se ilmaantuu kuu- den kuukauden kuluessa ostohetkestä. Tällöin virheen katsotaan olevan myyjän vastuulla, jos muuta ei voida osoittaa. Tavarallaan katsotaan olevan virhe jo sen luovutushetkellä myös niissä tilanteissa, joissa tavara huononee myyjän sopimusrikkomuksesta johtuvista syistä. (KSL 5:15 §.)

Vaaranvastuu tavarasta ennen sen luovutushetkeä on myyjällä. Tavarahan huonontuminen, väheneminen, katoaminen tai tuhoutuminen on tällöin myyjän vastuulla. Myös silloin, jos ostaja palauttaa tavarahan reklamaation johdosta myyjälle sen tarkastusta tai virheen korjaamista varten, on vaaranvastuu myyjällä, kunnes tavara on luovutettu takaisin ostajan haltuun. Myyjällä on velvollisuus pitää tavaraa ostajan saatavilla. Jos ostaja ei kuitenkaan nouda tai vastaanota tavaraa ajoissa, ja tavara huononee luontaisten ominaisuuksiensa vuoksi, on vaaranvastuu tavarahan huonontumisesta ostajalla. Myös avoimessa kaupassa vaaranvastuu pysyy ostajalla siihen asti, kunnes hän on palauttanut tavarahan myyjälle. Jos tavara ostajan hallinnassa ollessaan huonontuu tai vähenee, katoaa tai tuhoutuu, myyjästä riippumattomasta syystä, on ostajalla velvollisuus maksaa tavarahan kauppahinta.

(KSL 5: 6 §.)

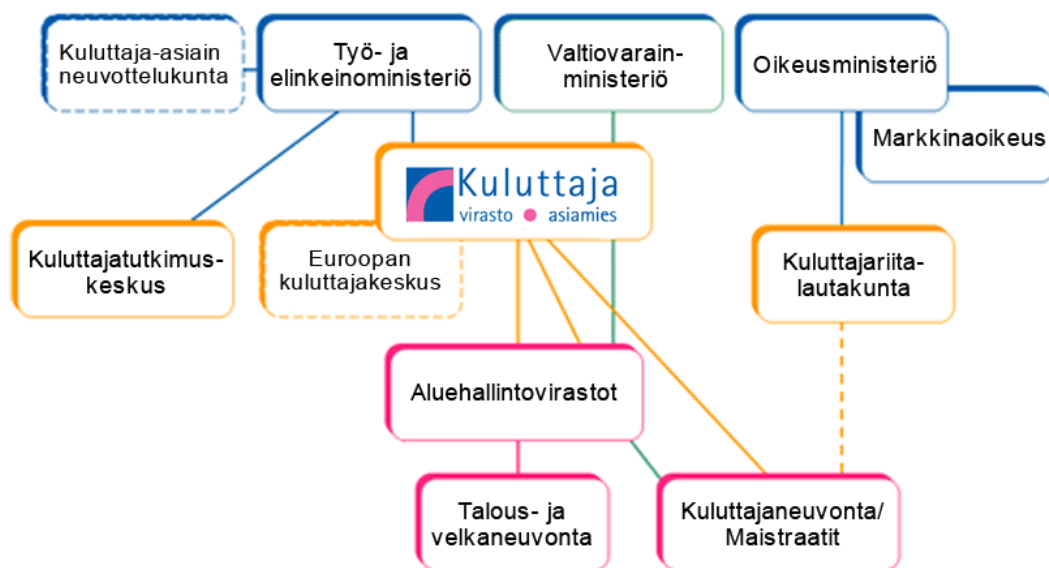
Jos myyjä viivästyy tavarahan luovutuksessa, siirtyy vaaranvastuun siirtymisajankohtakin. Ostajalla on vaaranvastuu tavarasta vasta sitten, kun hän on saanut sen hallintaansa. Jos taas tavarahan luovutus viivästyy ostajasta johtuvasta syystä, on vaaranvastuu ostajalla siitä hetkestä lähtien, kun myyjä on tehnyt kaiken, mitä luovuttaminen häneltä edellyttää, vaikka tavara ei olisikaan vielä ostajan hallussa. (Ämmälä 2002, 92 – 93.)

### **3.4 Kuluttajahallinto**

Suomen kuluttajahallinnon (Kuva 2) ylin hallitseva elin on työ- ja elinkeinoministeriö. Markkinaoikeus, kuluttajariitalautakunta ja kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön valmistelu kuuluvat kuitenkin oikeusministeriön hallinnonalalle. Markkinaoikeus on kilpailu- ja markkinaoikeudellisia asioita käsittelevä tuomioistuin (Markkinaoikeus 2012). Kuluttajariitalautakunta puolestaan on kuluttaja-asioita ja asuntokauppariitoja ratkaiseva elin. Lautakunta toimii puolueettomasti niin kuluttajien kuin elinkeinonharjoittajienkin kannalta. Riita-asioihin annetut ratkaisut ovat kuitenkin vain suosituksia, eikä lautakunnan päätöksiä voi laittaa täytäntöön pakkotoimin. Tuomioistuimet saattavat joskus pyytää Kuluttajariitalautakunnalta lausuntoja sen toimialaa koskevissa tapauksissa. Kuluttaja-asiaain neuvottelukunta puolestaan toimii työ- ja elinkeinoministeriön yhteydessä. Valtio-

neuvosto valitsee sen jäsenet kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Työministeri toimii neuvottelukunnan puheenjohtajana. Neuvottelukunnan päätehtäviin kuuluu valmistella kuluttajapoliittinen ohjelma. (Kuluttajavirasto 2012a.)

Kuluttaja-asiamies on kuluttajaviraston ylin johtaja. Kuluttajaviraston tehtäviin kuuluu turvata kuluttajan asema yhteiskunnassa. Euroopan kuluttajakeskus toimii kuluttajaviraston yhteydessä, ja sen päätehtäviin kuuluu edistää Euroopan sisämarkkinoilla kuluttajansuojan toteutumista rajat ylittävässä kaupassa, antaa opastusta rajat ylittävään kauppaan liittyvissä kysymyksissä ja tarjota sovitteluapua riitatilanteisiin. Kuluttajatutkimuskeskus puolestaan tutkii kuluttajakäyttämisen, kulutusyhteiskunnan ja markkinoiden riski- ja muutostekijöitä. Sen lisäksi tutkimuskeskus välittää kulutustutkimustietoa. Aluehallintovirastojen tehtäviä kuluttaja-asioissa on avustaa kuluttaja-asiamiestä, sekä asunnonvälitystoiminnan, perintätoimistojen toimilupien ja valmismatkaliikkeiden rekisteröitymisen valvonta. Aluehallintovirastojen tulee myös tehdä hintavertailuja sekä talous- ja velkaneuvonnan järjestämisen alueellinen suunnittelu. Maistraateissa tapahtuvan kuluttajaneuvonnan tarkoitus on avustaa kuluttaja-asiamiestä markkinoinnin ja sopimusehtojen seurannassa ja ennen kaikkea antaa kansalaisille kuluttajakysymyksiä koskevaa neuvontaa sekä sovittaa riitoja kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä. (Kuluttajavirasto 2012a.)



Kuva 2. Kuluttajahallinto (Kuluttajavirasto).

## 4 Virheen seuraamukset

Jos tavaraan ilmaantuu virhe ostajasta riippumattomasta syystä, hän on oikeutettu korvaukseen. Korvausvastuuseen voivat joutua joko myyjä, maahantuojat, valmistaja tai joissakin tapauksissa tuotteen markkinoija. Virheen seuraamusmuodot ovat:

- virheellisen tavaran korjaaminen
- virheettömän tavaran toimittaminen
- hinnanalennus
- kaupan purkaminen
- vahingonkorvaus.

Virheellisen tavaran korvaustapa riippuu osittain myyjän ja ostajan tekemästä sopimuksesta. Ostaja voi vaatia kaupan purkua, hinnanalennusta, virheen korjaamista tai virheellisen tavaran korvaamista uudella. Ostaja voi myös turvata itsensä virheestä johtuvat vaatimuksensa pidättyä kauppahinnan maksamisesta, kunnes virhe on korjattu. Tällainen menettelytapa voi tulla kysymykseen esimerkiksi sellaisissa sopimuksissa, joissa kauppahinta maksetaan pienempinä erinä sekä joissakin sellaisissa tilaustuotteita koskevissa kaupoissa, joissa lopullinen kauppahinta maksetaan vasta sitten, kun kaikki tuotteet on toimitettu ostajan hallintaan. Hinnanalennus ja kaupan purkaminen ovat tavanomainen käytäntö sellaisissa tapauksissa, joissa virheettömän tavaran toimittaminen tai tavaran huoltaminen ei onnistu. (Ämmälä 2002, 147.)

Virheeseen vedotakseen ostajan on tehtävä tavarasta virheilmoitus eli reklamaatio. Tämän on tapahduttava viivytyksettä sen jälkeen, kun ostaja on havainnut tai hänen olisi pitänyt havaita tavarassa siihen ilmaantunut virhe. Jos virheestä reklamoiminen viivästyy, voi ostaja menettää oikeutensa korvaukseen. Kohtuullinen aika reklamaation tekoon on käsitteenä harkinnanvarainen, eikä sitä ole määritelty erikseen laissa. Kohtuulliseen reklamaatioaikaan vaikuttavat tapauskohtaisesti eri tekijät, kuten ostajan asiantuntemus ja mahdollisuus virheen havaitsemiseen, tavaran laatu tai mahdollisuus reklamaation tekoon käytännössä. Kuluttajilta ei kuitenkaan vaadita niin nopeaa reaktiota reklamaation tekoon kuin yrityksiltä. (Ämmälä 2002, 111 – 112; Saarnilehto 2010, 151.)

Kuluttajansuojalain mukaan ostajalla on kuitenkin aina kaksi kuukautta aikaa reklamaation tekoon:

*Ostaja ei saa vedota tavarán 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 ostaja havaitsi virheen, ja se voidaan tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavarán ominaisuuksista. (KSL 5:16 §.)*

Tämä tarkoittaa sitä, että kuluttajankaupassa kohtuullinen aika ei voi olla kahta kuukautta lyhyempi (Saarnilehto 2010, 151).

#### **4.1 Virheen korjaaminen**

Ostajan perusoikeuksiin kuuluu vaatia myyjää korjaamaan tavararaan mahdollisesti ilmaantunut virhe tai vaihtoehtoisesti toimittamaan virheetön tavara kohtuullisessa ajassa siten, ettei ostajalle aiheudu siitä ylimääräisiä kustannuksia tai olennaista harmia. Myyjän ei kuitenkaan tarvitse oikaista virhettä, jos se aiheuttaa hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai jos kysymyksessä on ylittämättömä este. Tällaisessa tilanteessa on erityisesti otettava huomio tavarán arvo, jos se on sopimuksen mukainen, virheen merkitys, sekä voidaanko oikaisu suorittaa jollakin sellaisella tavalla, joka ei aiheuta erityistä haittaa ostajalle. (KSL 5:18 §.)

Ostaja voi kieltäytyä virheen korjaamisesta, jos se aiheuttaa hänelle merkityksellistä harmia, tavarán arvon alenemista, tai vaaraa siitä, että kustannukset jäävät kokonaan korvaamatta. Kieltäytymiseen voi näiden syiden lisäksi olla jokin muu erityinen peruste. Myyjä saa puolestaan vapaasti omalla kustannuksellaan suorittaa virheen oikaisun, vaikka ostaja ei vaatisikaan sen korjaamista, jos myyjä tarjoutuu tekemään sen viipymättä ostajan ilmoitettua virheestä. (KSL 5:18 §.)

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu (2657/32/09) 9.4.2010:

*Kuluttaja (myöhemmin K) oli 11.12.2008 ostanut kannettavan tietokoneen, jolle maahantuoja (myöhemmin EH) oli myöntänyt vuoden takuun. Koneeseen ilmaantui ohjelmistovirhe 1.7.2009, jolloin K toimitti sen korjattavaksi maahan-*

*tuojan valtuuttamaan takuuhuoltoliikkeeseen myyjän kustannuksella. K teki valituksen siitä, että häneltä perittiin tietokoneen huollosta maksu. K oli olettanut, että takuujan korjaukset ovat maksuttomia. K:n mukaan huoltoliikkeen olisi pitänyt soittaa ja kysyä, haluaako K kustantaa koneen maksullisen korjauksen.*

*EH vastasi tähän, että tietokoneeseen ilmaantuneet ohjelmistoviat eivät kuulu neet takuun piiriin, jonka vuoksi huoltoliike palautti koneen laskulla. K:n maksettavaksi takuukorjauksesta koitui yhteensä 68,50 euroa. K vaatii summaa palautettavaksi ilmoittaen, ettei olisi korjauttanut tietokonetta, jos olisi tiennyt sen olevan maksullista. Tietokone oli toimintakuntoinen, eikä niin ollen pieni rätinä olisi haitannut K:ta.*

*EH:n mukaan tietokoneesta löydettiin asetus käyttöjärjestelmässä, joka oli aiheuttanut ongelman. Asiakkaille myös kerrotaan suullisesti ja mahdollisuuksien mukaan kirjallisesti, ettei käyttöjärjestelmän palauttamisesta ohjelmistovikojen pois rajaamiseksi oteta yhteyttä asiakkaaseen. Sen suorittamisesta peritään aina 40 euroa ja mahdolliset rahtikulut.*

*Kuluttajariitalautakunnan mukaan ostajan tulee lähtökohtaisesti voida olettaa huollon olevan maksuton tuotteen takuuaikana. Korjaamon laiminlyödessä yhteydenoton kuluttajaan ennen korjausta, sillä ei ole ollut oikeutta laskuttaa muuta kuin kulut, jotka ovat aiheutuneet vian etsimisestä. Kuitenkin koneelle suoritettut toimenpiteet ovat olleet lautakunnan mielestä asianmukaisia.*

*EH ei ole voinut osoittaa, että käyttöjärjestelmän uudelleenasetamiseen saatiin K:lta lupa. Lautakunta myös toteaa, että ehto, jonka mukaan käyttöjärjestelmän palauttamisesta ohjelmistovikojen pois rajaamiseksi ei oteta yhteyttä asiakkaaseen, vaan siitä peritään automaattisesti 40 euroa ja rahtikulut, on kuluttajan-suojalain 5 luvun 2 § nojalla mitätön.*

*Huoltoliikkeellä on kuitenkin ollut oikeus periä maksu sellaisesta viasta, joka ei kuulu takuun piiriin. K:lla ei ole ollut aiheutta olettaa, ettei tarkastuksesta peritä maksua, jos kysymys on takuun ulkopuolisesta viasta. Lautakunta toteaa, että korjauksesta peritty maksu on kohtuullinen. Tietokoneessa ei ollut kuluttajan-suojalain 5 luvun mukaista tavaravirhettä, joka olisi oikeuttanut K:n veloittamiseen takuukorjaukseen. Täten K:n vastuulle jäävät sekä huolto- että rahtikulut. Kuluttajariitalautakunta ei täten suosita hyvitystä asiakkaalle. Päätös oli yksimielinen. (Kuluttajariitalautakunta 2010.)*

*Kun tavara lähetetään huoltoon takuuaikana, ei siitä saisi aiheutua kuluttajalle mitään ylimääräisiä kustannuksia. Kuitenkin sellaisiin tavaravikoihin, jotka eivät lukeudu takuun piiriin, voidaan tarjota maksullisia huoltopalveluita. Jos kuluttajalle aiheutuu tavaravirhettä takuuhuollon vuoksi ylimääräisiä kuluja, kuten puhelinta ja matkakuluja, on ne korvattava, jos hän niin vaatii. (Kuluttajavirasto 2011b, 9 – 12.)*

Virheelliselle tavaralle tehtävä takuukorjaus tulisi suorittaa kohtuullisessa ajassa. Kuluttajaviraston mukaan kohtuullinen takuukorjausaika on noin kaksi viikkoa. Jos korjausta ei saada suoritettua tuossa ajassa, on kuluttajalla viimeistään silloin oikeus vaatia sijaislaitetta käyttöönsä korjauksen ajaksi. Myyjän kannattaa muutoinkin tarjota sijaislaitetta oma-aloitteisesti, jos tavaran huolto aiheuttaa kuluttajalle ylimääräisiä kustannuksia ja vaivaa. Muutoin takuunantaja joutuu korvaamaan ostajalle aiheutuneet kulut, jos hän päättääkin hankkia korvaavan tavaran itse. Korjausaikaa ei kuitenkaan saa venyttää kohtuuttoman pitkäksi sen vuoksi, että kuluttajalle on annettu korvaava sijaislaite. Sijaislaitteet eivät useinkaan sisällä samoja ominaisuuksia, kuin kuluttajan alun perin hankkima tavara. Korjauksesta huolimatta tavara ei saata kestää normaalissa käytössä. Jos tuotetta joudutaan lähettämään toistuvasti huoltoon saman vian vuoksi, voi kuluttaja vaatia kaupan purkua tai viallisen tuotteen vaihtoa uuteen. Ehtona tietenkin on, ettei virhe ole vähäinen. (Kuluttajavirasto 2010c.)

#### **4.2 Virheetön tavara**

Viallinen tuote on mahdollista vaihtaa uuteen virheettömään tavaraan, jos virheellisen tavaran huoltoon lähettäminen ei tule kysymykseen. Käytännöt siitä, lähetetäänkö rikkinäinen laite huoltoon vai vaihdetaanko se uuteen samanlaiseen, voivat vaihdella eri liikkeiden välillä. Esimerkiksi Yritys X:n ohjeistukset viallisten kodinkoneiden kanssa toimimisesta perustuvat usein laitteen hintaan. Tietyn hintarajan jälkeen laitteet lähetetään huoltoon. Saman hintarajan alittavat tuotteet vaihdetaan uuteen samanlaiseen. Jos samaa tuotetta ei sillä hetkellä löydy varastosta tai tuote muutoin on poistunut valikoimasta, vaihdetaan rikkinäinen laite johonkin toiseen vastaavanlaiseen tuotteeseen.

#### **4.3 Hinnanalennus**

Ostaja voi vaatia tavaran virhettä vastaavaa hinnanalennusta, jos virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei ole mahdollista tai oikaisua ei jostain syystä suoriteta. Ostajalla on oikeus myös purkaa kauppa, jos virhe ei ole aivan vähäinen. (KSL 5: 19 §.)

Kaikkia virheitä ei aina voida korjata. Hinnanalennus on vaihtoehtona kaupan purkamiselle, ja yleensä se on toissijainen seuraamus. Edellytyksenä hinnan alennukselle on se, ettei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ole mahdollista tai sellaista ei ole suoritettu kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun ostaja on virheestä ilmoittanut. Hinnanalennuksen suuruutta määritettäessä on otettava huomioon virheen merkitys tavaran käyttö- ja vaihtoarvon tai ulkonäön kannalta. Määrittely on siis erittäin harkinnanvaraista. (Ämmälä 2002, 159 - 160.)

#### **4.4 Kaupan purku**

Ostajalla on oikeus purkaa kauppa, jos tavarassa on olennainen virhe. Kaupan purkaminen vaatii reklamaation. Ehtona kaupan purkamiselle on se, ettei virhe saa olla vähäinen. Toisena edellytyksenä on, että virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei onnistu. Ostajalla on myös oikeus purkaa kauppa silloin, jos virhettä ei oikaista kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun virheestä on ilmoitettu. Virheen olennaisuus määritellään yleensä tapauskohtaisesti. Kyseessä ei välttämättä aina ole pelkästään taloudellinen näkemys siitä, että virheen merkitys olisi yli puolet tavaran hinnasta. Virheellä voi olla ostajalle muukin olennainen merkitys. (Ämmälä 2002, 179 – 180.)

Kaupan purkaminen on yksipuolinen oikeustoimi, jonka jälkeen sopimuksen sitovuus lakkaa molemmin puolin. Myyjän ja ostajan suoritusten teko päättyy, paitsi jos kyseessä on osittainen purkaminen. Kuluttajakaupassa kaupan purkamiseen erissä sovelletaan kauppalain (27.3.1987/355) 44§:ää. Tällaisessa tilanteessa kyseessä on perättäisluovutustapauksista eli kaupasta, jossa on useampi toimituserä tai tavara luovutetaan vähitellen. Tällöin kaupan purku voi koskea vain yhtä toimituserää. Tosin, jos virhe antaa aiheutta olettaa, että myöhemminkin toimitettavat erät olisivat virheellisiä, ostaja saa purkaa sopimuksen myös niiltä osin. Myös silloin, kun tavaran toimituserillä on merkittävä keskinäinen yhteys, ja ostajalle aiheutuisi merkittävää haittaa siitä, että hän joutuisi pysymään sopimuksessa virheettömien erien osilta, on kaupan purku kokonaisuudessaan hyväksyttävää. (Kauppalaki 8: 44 §; Ämmälä 2002, 179.)



Ostaja ei kuitenkaan ole velvollinen ilmoittamaan kaupan purkamisesta myyjälle kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Jos virhettä ei voida oikaista tai korvata virheettömällä tavaralla, on myyjän hyvä varautua kaupan purkuun. Kauppalain mukaan myös osapuolten velvollisuudet lakkaavat kaupan purkamisen myötä. Myyjällä ei enää ole velvollisuutta luovuttaa tavaraa ostajalle eikä ostajalla ole velvollisuutta myötävaikuttaa kauppaan. Molemmilla osapuolilla on oikeus vaatia toista puolta palauttamaan vastaanottamansa hyöty, jos sopimus on ehditty jo täyttää. Sopijapuolilla on oikeus olla täyttämättä omaa palautusvelvollisuuttaan, ennen kuin toinenkin osapuoli on täyttänyt omansa ja maksanut vahingonkorvauksen, koron tai antanut vakuuden niiden maksamisesta, jos sellaisiin on aihetta. Tätä kutsutaan samanaikaisuusperiaatteeksi. (Ämmälä 2006, 183.)

#### **4.5 Vahingonkorvaus**

Myyjä on velvollinen korvaamaan ostajalle vahingon, jonka tämä kärsii tavarantoimen virheen vuoksi. Myös virheen vuoksi vahinkoa kärsivällä ostajan perheenjäsenellä on yhtäläillä oikeus korvaukseen. Välilliset vahingot myyjä on velvollinen korvaamaan vain siinä tapauksessa, että virhe johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan tai jos tavara on kaupantekohetkellä poikennut siitä, mihin myyjä oli sitoutunut. (KSL 5: 20 §.)

Välillisistä vahingoista myyjällä on siis tuottamusperusteinen vastuu. Sen sijaan myyjän on aina korvattava ostajalle välittömät vahingot. Tätä kutsutaan kontrolli- eli objektiiviseksi vastuuksi. Välittömiksi, korvattaviksi vahingoiksi katsotaan virheen korjauttamisesta johtuvat menot sekä virheen aiheuttamien toimenpiteiden menot, kuten puhelin- ja matkakulut. Mikäli virheellinen tavara on käyttökelvoton, myyjän on korvattava myös mahdollisen korvaavan tavarantoimen vuokrauskulut. (Ämmälä 2006, 185 – 186.)

Välillisinä vahinkoina voidaan pitää esimerkiksi sopimusrikkomuksen ja sitä seuranneiden toimenpiteiden vuoksi ostajalle aiheutunutta tulon menetystä. Tällaiseksi tulonmenetykseksi voidaan katsoa tilanne, jossa ostaja esimerkiksi joutuu olemaan poissa töistä virheen korjaamisen takia. Välillisinä vahinkoina voidaan

pitää myös tavaran käyttöhyödyn menetystä ja sopimukseen pohjautuvasta velvoitteesta aiheutunutta vahinkoa. Tavaran käyttöhyödyn menetys katsotaan korvattavaksi silloin, kun haitta on olennainen. Tässä merkittävässä asemassa on ostajalle tavanomaisessa elämässä aiheutunut konkreettinen haitta, ei niinkään mielipaha tai henkinen kärsimys. Välillinen vahinko on kuitenkin korvattava välittömän vahingon tavoin, jos se aiheutuu muun vahingon rajoittamisesta johtuvista syistä. Esimerkiksi pakastimen rikkoutuessa on välttämätöntä siirtää pakastetut tuotteet muualle säilytettäviksi. (Ämmälä 2006, 187 – 190.)

#### 4.5 Tuotevahingot

Jos virheellinen tavara aiheuttaa vahinkoa kuluttajan muulle omaisuudelle, voidaan puhua tuotevahingosta (Kuluttajavirasto 2011b, 6). Vahingonkorvausvastuuta virheellisen tavaran kuluttajalle tai hänen muulle omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista kutsutaan tuotevastuuksi (Ämmälä 2006, 329). Vastuu vahingoista tuotevastuulain (17.8.1990/694) mukaan on:

- 1) *sillä, joka on valmistanut tai tuottanut vahinkoa aiheuttaneen tuotteen*
- 2) *sillä, joka on tuonut tuotteen Euroopan talousalueelle siellä liikkeelle laskettavaksi*
- 3) *sillä, joka on liikkeelle laskettavaksi tuonut tuotteen Euroopan vapaakauppaliittoon kuuluvasta valtiosta (EFTA-valtiosta) Euroopan yhteisöön, Euroopan yhteisöstä EFTA-valtioon tai EFTA-valtiosta toiseen EFTA-valtioon, sekä*
- 4) *sillä, joka on markkinoinut vahinkoa aiheuttanutta tuotetta omanaan, jos tuote on varustettu hänen nimellään, tavaramerkillään tai muulla erottuvalla tunnuksestaan. (Tuotevastuulaki 5 §.)*

Jos tuotteen valmistaja tai tuottaja ei ole tiedossa, tulee jokaisen tuotteen liikkeellelaskijan vastata vahingosta samalla tavoin kuin valmistaja. Myyjä voi kyläkin kohtuullisen ajan kuluessa ilmoittaa vahinkoa kärsineelle tahon, jolta on saanut tuotteen kaupattavaksi, ja näin vapautua vahingonkorvausvelvollisuudesta. Myyjän suora vastuu tuotevahingoista tulee kuluttajansuojalain mukaan kysymykseen silloin, kun virheellisellä tavaralla on välitön käyttöyhteys siihen omaisuuteen, joka on vahingoittunut. Kuluttajan vastuulla on pyrkiä omalla toiminnallaan rajoittamaan syntynyttä vahinkoa. Tuotevahinkotilanteissa kuluttajalla on kolme vuotta aikaa nostaa korvauskanne siitä, kun hän on saanut

tiedon tai hänen olisi pitänyt saada tieto vahingosta tai tuotteen turvallisuuspuutteista. Korvauskanne on kuitenkin nostettava viimeistään kymmenen vuoden kuluttua siitä, kun korvausvelvollinen on laskenut tuotteen liikkeelle. (Tuotevastuulaki 6 §, 9 §; Kuluttajavirasto 2011b, 6 - 7.)

## 5 Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet

Kuluttajansuojalaissa määritellään elinkeinonharjoittaja seuraavasti:

*Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan tässä laissa luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammatillisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. (KSL 1: 5 §.)*

Jotta myyvää osapuolta voidaan kutsua elinkeinonharjoittajaksi, tulee tämän toimintaan liittyä myös yritysrisi. Myyjällä on kuluttajankaupassa monia velvollisuuksia varsinkin kuluttajaa kohtaan. Myyjän päävelvollisuutena voidaan pitää sopimuksenmukaisen ja virheettömän tuotteen toimittamista ostajalle sovittuna ajankohtana (Ämmälä 2006, 17; Saine 2010, 17).

*Jollei toisin ole sovittu, tavara on pidettävä ostajan noudettavissa siellä, missä myyjällä kaupantekohetkellä oli liikepaikkansa. Jos myyjällä ei ollut kauppaan liittyvää liikepaikkaa eikä toisin ole sovittu, myyjän on lähetettävä tai kuljetettava tavara ostajalle. Tavara on luovutettu, kun ostaja on saanut sen hallintaansa. Jos myyjän on asennettava tai kokoonpantava tavara ostajan luona, tavara katsotaan kuitenkin myyjän viivästystä koskevia säännöksiä sovellettaessa luovutetuksi vasta, kun myyjä on täyttänyt mainitun velvollisuutensa. (KSL 5:3 §.)*

Yleensä molemmat osapuolet ovat selvillä luovutuksen ajankohdasta. Jos näin ei kuitenkaan ole, tulee tavaran luovutuksen myyjältä ostajalle tapahtua kohtuullisessa ajassa kaupantekohetkestä. Vaikka tavaran luovutus on yksi myyjän päävelvollisuuksista kuluttajaa kohtaan, ei hänen tarvitse sitä tehdä, jos ostaja pidättäytyy kauppahinnan maksamisesta ennen luovutusta tai sen yhteydessä. Poikkeuksena ovat luotolla maksettavat kauppasopimukset. Ennen tavaran luovutusta syntyneet kustannukset koituvat automaattisesti myyjän vastuulle, jos ei ole sovittu erikseen, että ostaja maksaa ne. Tällaisia kustannuksia voivat olla esimerkiksi tavaran kuljetuksesta aiheutuneet kustannukset. Ostajan viivästy-

sestä aiheutuneet kustannukset eivät kuitenkaan koidu myyjän vastuulle, vaan niistä ostaja joutuu vastaamaan itse. (KSL 5: 4 – 5 §.)

Kuluttajankaupassa, niin sopimusta tehtäessä että sen aikanakin, elinkeinonharjoittaja ei voi ajatella pelkästään omaa etuaan, vaan hänen on ensisijaisesti otettava huomioon myös ostajan etu. Tätä kutsutaan lojaliteettivelvollisuudeksi. Myyjällä on myös useita muita velvollisuuksia. Niistä keskeisimpiä ovat tiedonanto-, ilmoitus- ja reklamaatiovelvollisuus. Kulutuspalvelusopimuksissa elinkeinonharjoittajalla on näiden lisäksi vielä huolenpitovelvollisuus sekä ammattitaitoisuus- ja huolellisuusvelvollisuus. Huolenpitovelvollisuus on osa myyjän ja ostajan välistä sopimusta, vaikka siitä ei erikseen mainittaisikaan. Se velvoittaa elinkeinonharjoittajaa pitämään huolta siitä ostajaosapuolen omaisuudesta, johon palvelu kohdistuu. (Ämmälä 2006, 77 – 78, 116 – 120.)

### **5.1 Tiedonantovelvollisuus**

Eräs kuluttajaan kohdistuva velvollisuus myyjän puolelta on tiedonantovelvollisuus. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että myyjän on annettava sopimusta tehtäessä ja sen voimassaoloaikana, kuluttajalle kaikki totuudenmukaiset tiedot sellaisista asioista, jotka voisivat vaikuttaa kuluttajan ostopäätökseen, velvollisuuksien täyttämiseen tai joilla muuten on jokin olennainen merkitys kuluttajan kannalta. Tiedonantovelvollisuuteen liittyvän selonottovelvollisuuden kannalta ei ole riittävää, jos myyjä tiedottaa ostajalle vain sellaisista asioista, joista hän on itse valmiiksi selvillä. Vaikka myyjä ei olisikaan tietoinen kaikista tiedonantovelvollisuuden sisällyttämistä seikoista, hänen tulee oma-aloitteisesti ottaa niistä selvää. Laissa ei ole määritelty toiselle osapuolelle annettavien tietojen sisältöä. Sopimustyyppistä, olosuhteista sekä osapuolten asemasta riippuu, mitä tietoja lasketaan kuuluvaksi tiedonantovelvollisuuden sisältöön. Kuluttajankaupassa annettavien tietojen sisältö saattaa vaihdella myös kuluttajan mukaan. Kuluttajansuojalain mukaan myyjän on annettava kuluttajalle sellaiset tarpeelliset ohjeet, joita myyjän voidaan kohtuudella olettaa ymmärtäneen asiakkaan tarvitsevan. (Ämmälä 2006, 80 – 84.)

Tiedonantovelvollisuutta voidaan katsoa myös kuluttajaturvallisuuden näkökulmasta. Kuluttajaturvallisuuslain mukaan kulutustavaroihin ja -palveluihin liittyvien vaarojen arvioimiseksi myyjän on annettava kuluttajille kaikki tarpeelliset tiedot selvästi ja ymmärrettävällä tavalla. Kuluttajille on myös annettava käyttö- tai toimintaohjeita, varoituksia tai muuta sellaista tietoa, jotka mahdollisesti ovat tarpeen tuotteeseen liittyvän vaaran ehkäisemisen tai torjumisen kannalta. Jos toiminnanharjoittaja eli myyjä ei täytä tätä velvollisuutta, voidaan sitä vaatia valvontaviranomaisen toimesta. (Kuluttajaturvallisuuslaki 2: 9 §.)

## **5.2 Ilmoitusvelvollisuus**

Jos myyjä havaitsee, että jokin kulutustavara on vaaraksi jonkun terveydelle, hänen tulee tehdä ilmoitus kyseisestä tavarasta Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle (Tukes). Vaarallisesta kuluttajapalveluksesta ilmoitus on tehtävä kunnan valvontaviranomaiselle. Tästäkin säädetään kuluttajaturvallisuuslaissa:

*Jos toiminnanharjoittaja saa tietoonsa tai hänen tulisi ammattitaitonsa perusteella hallussaan olevien tietojen perusteella pystyä pääättelemään, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta aiheutuu vaaraa jonkun terveydelle tai omaisuudelle, hänen on ilmoitettava tästä välittömästi valvontaviranomaiselle. Toiminnanharjoittajan on samalla ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin, kuten toiminnan keskeyttämiseen taikka vaarallisen tavarankäytön keskeyttämiseen tai markkinoilta poistamiseen, hän on jo ryhtynyt vaaran takia. (Kuluttajaturvallisuuslaki 2:8 §.)*

Tilanteen vaatiessa toiminnanharjoittajan on ryhdyttävä kaikkiin tarpeellisiin toimiin, kuten yhteistyöhön valvontaviranomaisen kanssa, jotta mahdollinen vaara saadaan torjuttua. (Kuluttajaturvallisuuslaki 2:8 §.)

## **5.3 Reklamaatiovelvollisuus**

Reklamaatiovelvollisuutta pidetään usein vain kuluttajan velvollisuutena, mutta tapauksen mukaan saattaa tulla tilanteita, joissa asettelu on toisinpäin. Myyjän reklamaatiovelvollisuuteen suhtaudutaan huomattavasti ankarammin kuin kuluttajan vastaavaan velvollisuuteen. Esimerkiksi kuluttajan osalta reklamaatioaika on paljon pidempi kuin myyjällä. Reklamaatio- ja tiedonantovelvollisuudesta saatetaan molemmista käyttää nimitystä ilmoitusvelvollisuus. Näitä kahta käsitettä ei tule kuitenkaan sotkea keskenään. (Ämmälä 2006, 121.)

## 6 Maahantuojan velvollisuudet

Maahantuojaja on se, jonka lukuun tuote tuodaan maahan liikkeelle laskettavaksi. Tällä tarkoitetaan pääasiallisesti sitä, joka tilaa tuotteen ulkomaiselta myyjältä tai valmistajalta. Kyseessä ei siis ole se, joka hoitaa maahantuonnin käytännössä. Esimerkiksi huolintaliike ei voi joutua virhevastuuseen tavarasta. Maahantuonnilla taas tarkoitetaan juuri niitä tavaroita, jotka on tuotu maahan liikkeelle laskettaviksi elinkeinotoiminnassa. Siten maahantuojaja ei joudu vastuuseen vahingoista, jos hän on tuonut tavarankäyttöön, vaikka käyttötarkoitus muuttuisikin myöhemmin. Maahantuojaja ei myöskään voi joutua vastuuseen tuotteista, jotka on tuotu maahan käytettäväksi elinkeinotoiminnassa, kuten koneet ja kuljetusvälineet. Tällöin ei puhuta liikkeelle laskettavista tavaroista. (Wilhelmsson & Rudanko 2004, 120 – 124.)

Kuluttaja voi halutessaan vaatia korvausta virheellisestä tavarasta myös suoraan maahantuojalta. Maahantuojaja ei voi vierittää vastuuta eteenpäin valmistajalle tai myyjälle. On myös syytä muistaa, ettei myyjälläkään ole oikeutta kääntää korvausta vaativaa kuluttajaa edelleen maahantuojan tai valmistajan puoleen (Saine 2010, 17). Kuluttajansuojalaissa ei ole määritelty maahantuojan ja valmistajan vahingonkorvausvelvollisuutta erikseen, vaan on todettu, että kyseisessä tilanteessa sovelletaan samoja säännöksiä, joita tavarankäytöstäkin määrätään.

*Jos tavarassa on 13 §:n 1 momentissa tarkoitettu virhe, tiedon antajan velvollisuuteen korvata ostajalle virheen vuoksi aiheutunut vahinko sovelletaan, mitä myyjän korvausvelvollisuudesta edellä säädetään.*

*Jos joku muu kuin myyjä on sitoutunut oikaisemaan tavarassa olevan virheen tai muuten vastaamaan tavarankäytöstä, sitoumuksen antajan velvollisuuteen korvata ostajalle sitoumuksen täyttämättä jäämisestä aiheutunut vahinko sovelletaan vastaavasti, mitä myyjän korvausvelvollisuudesta edellä säädetään. (KSL 5:22 §.)*

Lain viidennen luvun 13 §:n 1 momentissa säädetään tavarankäytöstä silloin, kun se ei vastaa ominaisuuksiltaan tai käytöltään niitä tietoja, jotka myyjä tai jokin taho aikaisemmassa myyntiportaassa on antanut. Tällöin tavara on virheellinen ja se tulee korvata kuluttajalle. Jos korvausvelvollinen on myyjän si-

jaan maahantuoja, sovelletaan tilanteeseen kuitenkin niitä samoja säännöksiä, joita myyjän korvausvelvollisuuteen sovelletaan. (KSL 5:13 §.)

Tuotevastuulain mukaan myös maahantuoja on vahingonkorvausvelvollinen virheelliseen tavaraan nähden. Kuluttajalla on oltava mahdollisuus selvittää, kuka on maahantuoja, jotta hän voi kohdistaa vahingonkorvausvaatimuksensa virheestä vastuussa olevalle taholle. Tuotevastuulaissa maahantuoja on se, joka on tuonut tavaran Euroopan talousalueelle, EFTA-valtiosta Euroopan yhteisöön tai toiseen EFTA-valtioon, tai Euroopan yhteisöstä EFTA-valtioon. EFTA-valtioilla tarkoitetaan Euroopan vapaakauppaliittoon kuuluvia valtioita. Suomi erosi Euroopan vapaakauppaliitosta vuonna 1995, mutta siihen kuuluvat vielä Norja, Sveitsi, Liechtenstein ja Islanti (Tullihallitus 2010; Wilhelmsson & Rudanko 2004, 117 – 120.)

### **Korvaus- ja avustamisvelvollisuus**

Viollisen tuotteen Suomeen tuonut taho on velvollinen avustamaan vahinkoa kärsinyttä osapuolta korvausvaatimuksen kääntämisessä vieraalle kielelle, jos sellaiseen on tarvetta. Maahantuojan on korvattava käännoistyöstä aiheutuneet kustannukset, jos hän ei itse aio avustaa vahinkoa kärsinyttä osapuolta. Tämä tuotevastuulain säännös koskee myös myöhempää liikkeelle laskijaa, jos hän ei kohtuullisessa ajassa ilmoita maahantuojaa kuluttajalle tämän pyynnöstä. (Tuotevastuulaki 13 §.)

## **7 Valmistajan velvollisuudet**

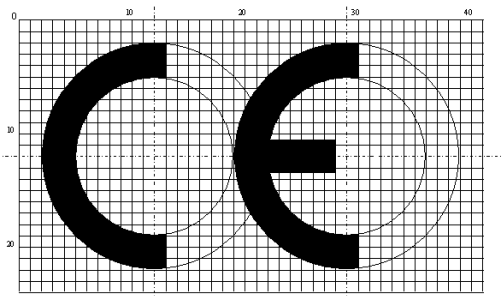
Valmistaja on tavaran tuottanut ja valmistanut taho. Valmistajan vastuu tavaran virheestä tulee kysymykseen erityisesti tuotevahinkotilanteissa eli silloin, kun tuote on aiheuttanut vahinkoa kuluttajalle, tämän lähipiirille tai muulle omaisuudelle (Tuotevastuulaki 1 §). Valmistajan päävelvollisuuksiin kuuluu varmistaa, että tuotteen ominaisuudet ovat vaatimustenmukaiset. Jos tuote valmistetaan muualla kuin Suomessa, on vaatimuksenmukaisuudesta silloin vastuussa kansallinen maahantuoja, jonka tulee varmistua siitä, että tuotteessa on asianmukaiset käyttö- ja asennusohjeet sekä CE-merkintä, jos tuote on valmistettu Euroopan unionin sisäpuolella. (Kuva 3).(Männikkö 2007,12.)

Sellaista tavaraa, jossa ei ole asianmukaista CE-merkintää, ei kuluttajaturvallisuuslain mukaan saa laskea markkinoille (Kuluttajaturvallisuuslaki 3:12 §). Kuluttajaturvallisuuslaki määrittelee CE-merkinnän seuraavasti:

*Tässä laissa tarkoitetaan:*

*8)CE-merkinnällä merkintää, jolla valmistaja osoittaa, että tuote on merkinnän kiinnittämistä koskevassa EU:n yhdenmukaistamislainsäädännössä asetettujen sovellettavien vaatimusten mukainen siten kuin tuotteiden kaupan pitämiseen liittyvää akkreditointia ja markkinavalvontaa koskevista vaatimuksista ja neuvoston asetuksen (ETY) N:o 339/93 kumoamisesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 765/2008 säädetään. (Kuluttajaturvallisuuslaki 1:3 §.)*

CE-merkintä (Conformité Européenne) on siis valmistajan ilmoitus siitä, että tuote täyttää kaikki Euroopan unionin asettamien direktiivien vaatimukset tuoteturvallisuudessa. Valmistajan, tai hänen valtuuttamansa edustajan, kiinnittämä CE-merkintä takaa tuotteelle vapaan liikkumisoikeuden Euroopan talousalueella. Merkinnän voi löytää leluista, sähkö- ja kaasulaitteista, henkilönsuojaimista, koneista, rakennustuotteista, telepäätelaitteista sekä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Kaikesta huolimatta merkintä ei ole yleinen turvallisuusmerkki tai tae siitä, että tuote on kaikilta osin turvallinen. CE-merkintä ei myöskään kerro, onko jokin tuote parempi kuin toinen. (Tukes 2012.)



Kuva 3. CE – merkintä (European commission).

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttaja voi kohdistaa virhevaatimuksensa myös valmistajaan, maahantuojaan sekä elinkeinonharjoittajaan, joka ovat aiemmassa myyntiportaassa luovuttaneet tavaran edelleen myytäväksi. Kuluttajansuojalain mukaan ostajalla ei kuitenkaan ole oikeutta vaatia korvausta näiltä tahoilta, kun:



1) jos virhe on syntynyt kyseisestä elinkeinonharjoittajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun hän luovutti tavaran edelleen

2) siltä osin kuin vaatimus perustuu muun kuin kyseisen elinkeinonharjoittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa ostajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta

3) siltä osin kuin vaatimus koskee hinnanalennusta tai kauppahinnan palauttamista ja ylittää määrältään sen, mitä kyseisen elinkeinonharjoittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

(KSL 5: 31 §.)

Tuotevastuulain mukaan vahinkoa aiheuttaneen tuotteen valmistajalla ja tuottajalla on pääasiallinen vahingonkorvausvelvollisuus virhetilanteissa. Jos kyseessä on tuote, joka kasataan valmiista osista lopputuotteeksi, voivat vastuuseen virheestä joutua niin osatuotteiden valmistajat kuin kokoamistyön suorittajatkin. Tuotevastuulaissa määritellään molempien tahojen joutuvan virhevastuuseen, jos vahinko johtuu osatuotteen virheestä ja puutteellisesta turvallisuudesta. Osatuotteiden valmistajia ei kuitenkaan pidetä vastuullisina niissä tilanteissa, kun kysymys on puhtaasti kokoamisvirheestä. Tällöin osatuotteiden valmistajan on näytettävä toteen se, ettei hänen valmistamassaan tuotteessa ollut turvallisuuspuutteita sitä liikkeelle laskettaessa. (Wilhelmsson & Rudanko 2004, 109 - 112.)

Myös silloin, kun osatuotteiden valmistaja voi todistaa, että lopputuotteen valmistajan antamat ohjeet ovat olleet puutteelliset ja täten aiheuttaneet turvallisuusriskin, hän voi vapautua vastuusta. Valmistaja luo omalla toiminnallaan vahingonriskin. Yleensä valmistaja myös tuntee parhaiten tavaran ominaisuudet, ja on siten kykenevä vaikuttamaan tavaran turvallisuuteen. (Wilhelmsson & Rudanko 2004, 109 - 112.)

Vain osatuotteiden valmistaja voi vedota vastuusta vapautumisen perusteisiin. Siksi on tärkeää erottaa toisistaan osa- ja lopputuotteiden valmistajat. Lopputuotteiden valmistaja on se, jonka nimissä tavaran liikkeellelasku tehdään ja jonka lukuun voidaan laskea tuotteen kaikista viimeisin valmistusvaihe. On myös olemassa tilanteita, joissa osatuotteet on toimitettu asennusvalmiina, jol-

loin kokoamiseen ei edellytetä erityistä ammattitaitoa, eivätkä tuotteet vaadi erillistä työstämistä. Tällaista yksinkertaista kokoamistoimea ei voida pitää valmistuksena, jolloin vastuu virheestä lankeaisi osatuotteiden valmistajille. (Wilhelmsson & Rudanko 2004, 112 – 114.)

## **8 Kuluttajan velvollisuudet**

Kuluttaja on määritelty kuluttajansuojalaissa seuraavasti:

*Kuluttajana pidetään tässä laissa luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. (KSL 1: 4 §.)*

Kuluttaja on siis luonnollinen henkilö, joka hankkii tavaran yksityistä käyttöä varten. Jos luonnollinen henkilö hankkii tavaran pääasiassa elinkeinotoimintaansa varten, ei häntä voida varsinaisesti pitää kuluttajana. Kuitenkin niissä tapauksissa, joissa tavara on hankittu sekä yksityistä että elinkeinotoimintaa varten, pidetään ostajaa kuluttajana, kunhan tavaran pääasiallinen tarkoitus on palvella yksityiselämän tarpeita. Oikeushenkilö ei voi olla kuluttaja (Ämmälä 2002, 5 – 6).

Kuluttajaa on aina pidetty heikompana osapuolena kaupankäynnissä. Tämän vuoksi on säädetty monia kuluttajia suojaavia säännöksiä. Vahvempana osapuolena pidettävällä elinkeinonharjoittajalla on paljon enemmän säädettyjä velvollisuuksia kuluttajaa kohtaan, kuin kuluttajalla elinkeinonharjoittajaa kohtaan. Siten pyritään tasapainottamaan niin kutsuttua epätasavertaisuutta (Ämmälä 2006, 4 – 5).

Kaikesta huolimatta myös ostajalla on velvollisuuksia kuluttajankaupassa. Niistä tärkein lienee sovitun kauppahinnan maksaminen oikeana maksuajankohtana. Kuluttajansuojalain mukaan, jos tavaran hintaa ei ole sovittu, ostajan on maksettava kohtuullinen hinta tavaran laatuun ja ominaisuuksiin nähden. Huomioon otettavaa on myös tavaran käypä hinta kaupankäyntihetkellä. Jos myyjä on enakkoon antanut tavaran hinnasta tai sen laskemistavasta tietoja, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen ostopäätökseen, määräytyy hinta myyjän antamien tietojen mukaan. Myyjällä on oikeus periä ostajalta viivästyskorkoa, jos ostaja myöhästyy kauppahinnan maksamisesta sovittuna ajankohtana, eikä kauppaa sen vuoksi pureta. Kauppahinta on maksettava silloin, kun myyjä ja ostaja ovat

sopineet. Jos ajankohdasta ei ole sovittu, tulee kauppahinta maksaa silloin, kun myyjä sitä vaatii. Tätä ei kuitenkaan tarvitse tehdä ennen kuin tavara on ostajan saatavilla. Tilauskaupassa ostajalla on vahingonkorvausvelvollisuus sellaisissa sopimusrikkomustilanteissa, joissa tavaran tilaus peruutetaan ennen sen luovutusta. Tällöin myyjällä ei ole oikeutta vaatia ostajaa maksamaan kauppahintaa, mutta peruutuksesta aiheutuneet vahingot ostajan on korvattava. (KSL 5:23 – 26 §.) Kauppahinnan maksamisen lisäksi ostajan velvollisuuksia myyjää kohtaan ovat myötävaikutusvelvollisuus ja reklamaatiovelvollisuus.

### **8.1 Myötävaikutusvelvollisuus**

Myyjän lojaliteettivelvollisuutta vastaa kuluttajan puolelta myötävaikutusvelvollisuus, joka kuitenkin rajoittuu vain tavaran luovutukseen asti. Kuluttajan on tehtävä oma osuutensa siitä, että myyjä voi täyttää sopimuksen. On tapauskohtaista, mitä toimenpiteitä sopimuksen täyttäminen vaatii (Ämmälä 2006, 124 - 127). Kuluttajansuojalaissa ei erikseen määritellä ostajan myötävaikutusvelvollisuutta. Sen sijaan sovelletaan kauppalaain säännöksiä niiltä osin, miltä kuluttajansuojalain 5 luvun 29 § ei muuta säädä. Eräs myötävaikutusvelvollisuuden ilmeneismuoto on tavaran ennakkotarkastus. Vaikka kauppalaain 20 luvun 2- 3 §:iä, joissa säädetään ennakkotarkastuksen laiminlyönnistä, ei sovelletakaan kuluttajakauppaan, on ostajalla tietynlainen velvollisuus tarkastaa tavara ennen kaupantekoa. On ostajan oman edun mukaista tarkastaa tuote, varsinkin käytetyn tavaran kaupassa. Näin hän voi havaita mahdolliset viat tai puutteet. Ennakkotarkastuksen laiminlyönnistä ei kuitenkaan aiheudu kuluttajalle seurauksia. Myöskään kauppalaisissa määriteltyä jälkitarkastusvelvollisuutta ostajalla ei ole. (Ämmälä 2002, 97 – 105.)

Ostajan on kauppalaain mukaan myötävaikutettava kauppaan, jollei sille ole olemassa voittamatonta estettä eikä myötävaikuttaminen edellytä ostajan puolelta sellaisia uhrauksia, jotka voitaisiin katsoa kohtuuttomiksi verrattuna myyjän saamaan etuun. Myötävaikutusvelvollisuuden kannalta tärkein ostajan tehtävä on noutaa ja vastaanottaa tavara. Kuluttajansuojalain 5 luvun 30 §:n vahingonrajoittamisvastuuta voidaan myös pitää osana myötävaikutusvelvollisuutta. Sen mukaan vahinkoa kärsineen osapuolen on ryhdyttävä toimenpiteisiin, jotta syn-

tynyt vahinko saataisiin rajoitettua. Jos ostaja ei välitä tätä tehdä, jää osa vahingosta hänen vastuulleen ilman myyjäosapuolen korvausta. (KSL 5:30 §; Ämmälä 2006, 127 – 128.)

Kuluttajansuojalain mukaan ostajalla on oikeus tarkastaa tavara olosuhteisiin nähden asianmukaisesti ennen kauppahinnan maksamista. Ehtona tarkastukselle on, että se on yhteensopiva luovutus- ja maksutavan kanssa (KSL 5: 24 §). Tapauskohtaista on, onko kuluttaja tarkastanut tavaran asianmukaisesti, ja onko hän ilmoittanut mahdollisesta virheestä ajoissa myyjälle. Keskeiseksi kysymykseksi nousee myös se, milloin kuluttajan olisi pitänyt havaita virhe. (Ämmälä 2002, 97.)

KKO 10.12.1998 T 3911

*A oli syksyllä 1991 ostanut B:ltä taulun, joka B:n ilmoituksen ja taulun signeerauksen mukaan oli tunnetun venäläisen taiteilijan C:n maalaama. B oli myös 3.12.1991 päivätyssä kauppakirjaksi nimetyssä asiakirjassa vakuuttanut, että A:n häneltä ostama taulu oli aito. Venäläisten taideasiantuntijoiden syksyllä 1994 suorittamasta tutkimuksesta A:lle annetun 13.1.1995 päivätyyn todistuksen mukaan taulu ei ollut aito. A ilmoitti asiasta B:lle 28.1.1995 päivätyllä kirjeellä ja purki kaupan 13.6.1995. B:n antaman vakuutuksen johdosta A:n katsottiin vapautuneen kauppalaan 31 §:n 1 momentissa säädetyistä tarkastusvelvollisuuksistaan. Kun ei ollut muutakaan perustetta katsoa A:n reklamoineen liian myöhään, A ei ollut menettänyt oikeuttaan vedota kaupan kohteen virheellisyyteen.*

## **8.2 Reklamaatiovelvollisuus**

Reklamaatiovelvollisuus kuuluu sekä kuluttajan että elinkeinonharjoittajan velvollisuuksiin. Monissa tilanteissa se yleensä mielletään kuluttajan velvollisuudeksi. Kuluttajien reklamaatiovelvollisuuksiin ei sovelleta yhtä ankaria säännöksiä kuin elinkeinonharjoittajien tai liiketoimintaa itse harjoittavien ostajien velvollisuuksiin. Voidaan puhua joko neutraaleista tai yksilöidystä reklamaatioista. Silloin kun kuluttaja reklamoi ainoastaan myyjän sopimusrikkomuksista, puhutaan neutraalista reklamaatiosta. Yksilöidyssä reklamaatiossa on täsmennettyinä kuluttajan vaatimukset, ja se tulisi tehdä viimeistään neutraalin reklamaation jälkeen. (Ämmälä 2002, 110.)

Jos kuluttaja ei ole ilmoittanut mahdollisesta virheestä myyjälle kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi tai hänen olisi pitänyt havaita vika, ei kuluttajalla

ole oikeutta vedota tavaran virheeseen. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus tehdä virheilmoitus aina kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Virheilmoitus voidaan tehdä myös sille, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai joka on muutoin lupautunut vastaamaan mahdollisista virhetilanteista. Jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti tai jos tuotteessa on virhe, joka on terveydelle tai muulle omaisuudelle vahingollinen, saa ostaja äskeisestä huolimatta estämättä vedota tavaran virheellisyyteen. Myös silloin jos tavara ei täytä tuoteturvallisuuslain tai muiden sellaisten säännöksiä nojalla asetettuja vaatimuksia, on virheeseen vetoaminen mahdollista kohtuullisesta ajasta huolimatta. (KSL 5: 16 §.)

Reklamaatiovelvollisuuden syntymisen ajankohta on se, kun ostaja tulee tietoiseksi tai hänen olisi pitänyt tulla tietoiseksi tavaran virheellisyydestä. Ostajan on oltava myös selvillä siitä, että kyseessä todellakin on tavaran virhe, eikä vika johdu esimerkiksi ostajan omasta käyttövirheestä. Kaikki virheet eivät ole välittömästi havaittavissa, vaan ne saattavat ilmetä vasta huollon yhteydessä tai useamman käyttökerran jälkeen. Kuitenkin esimerkiksi päivittäin käytettävät kodinkoneet ovat sellaisia laitteita, joissa virheet pitäisi havaita suhteellisen lyhyen ajan kuluessa. Kuluttajan on ilmoitettava virheestä myyjälle mahdollisimman pian sen havaitsemisesta, kuitenkin kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuulliselle ajalle ei ole annettu tarkkoja rajoja. Kuitenkaan se ei voi olla lyhyempi kuin kuluttajansuojalain säätämä kaksi kuukautta. (Ämmälä 2002, 110 – 113; Saarnilehto 2010, 149 – 151.)

Reklamaatiovelvollisuuden alkamisajankohdan määrittäminen on tapauskohtaista. Reklamaatioajan pituuteen vaikuttavat kuluttajan mahdollisuudet havaita virhe, tavaran laatu sekä myyjän tieto virheestä. Jos myyjä on ollut tietoinen tavaran virheestä kaupantekohetkellä, on hän syyllistynyt huolimattomaan menettelyyn. Kunnianvastaista ja arvotonta myyjän menettely on silloin, jos hän reklamaatioilanteessa vetoaa siihen, ettei ostaja olisi tehnyt ilmoitusta kohtuullisen ajan kuluessa. (Ämmälä 2002, 110 – 113; Saarnilehto 2010, 149 – 151.)

## 9 Takuu

Kuluttajansuojalaki ei edellytä myyjää antamaan erillistä takuuta tuotteilleen. Laki kuitenkin turvaa kuluttajan tietyt perusoikeudet tavaroiden virhetilanteissa. Takuu on siis yleisesti vapaaehtoinen myyjän, maahantuojan tai valmistajan myöntämä lisäetu tuotteelle. Vastuussa tuotteen takuusta on myyjä, jos hän ei ole siitä irtisanoutunut ennen kaupantekoa. Takuun on yleisesti annettava ostajalle vähintään samat oikeudet, kuin mitä laki määrää. Muutoin kyseessä ei ole lisäetu, vaan rajoite. Kuluttajansuojalain puolen vuoden sääntö sanoo, että jos tavarassa ilmaantuu virhe kuuden kuukauden kuluessa kaupantekohetkestä, katsotaan sen olleen olemassa jo alusta alkaen. Tämä tarkoittaa sitä, että tavaramalle annettavan takuun on oltava pidempi kuin lain määräämän puoli vuotta, jotta se olisi lisäetu kuluttajalle. Lain säätämää kuuden kuukauden sääntöä sovelletaan kuitenkin vain niissä tavaroissa, jotka on tarkoitettu kestämään sen ajan. Esimerkiksi elintarvikkeet jäävät tämän säännön ulkopuolelle. (KSL 5: 15 §; Kuluttajavirasto 2010a; Ämmälä 2002, 135; Saine 2010, 20.)

Yksi takuun tuoma lisäetu on myyjän näyttövelvollisuus sellaisissa tilanteissa, joissa hän epäilee tavarahan virheen johtuvan vääränlaisesta käytöstä. Ostajan tuodessa viallista tuotetta takaisin myymälään takuun voimassaoloaikana, on myyjän näytettävä toteen epäilyksensä käyttövirheestä. Takuuajan ulkopuolella näyttövelvollisuus lankeaa ostajalle, eli hänen tulee näyttää toteen se, ettei tavarahan vioittuminen johdu käyttövirheestä. Tavarahan virhetilanteissa ostajan on aina oltava ensisijaisesti yhteydessä myyjään. Myyjän vastuulla on olla yhteydessä takuunantajaan. Kuluttajaa ei siis saa suoraan käännyttää aiemman myyntiporataan, valmistajan tai maahantuojan, puoleen. Mahdollinen tavarahan huolto tulee tapahtua myyjän välityksellä takuunantajan kanssa. Joskus takuehdoissa on mainittu joitakin huoltoliikkeitä, jotka hoitavat takuukorjauksia. Tällöin kuluttaja voi asioida niiden kanssa. (Kuluttajavirasto 2010a.)

*Jos takuun on antanut joku muu kuin myyjä aikaisemmassa myyntiporataassa tai myyjän lukuun, tavarassa katsotaan tällöinkin olevan virhe 1 momentissa mainituin edellytyksin. Myyjä ei kuitenkaan vastaa aikaisemman myyntiporataan antaman takuun perusteella virheestä, josta hän ei muuten tämän luvun nojalla olisi vastuussa, jos myyjä osoittaa ilmoittaneensa asiasta ostajalle selkeällä tavalla ennen kaupantekoa. (KSL 5:15 a §)*

Jos myyjä on sitoutunut vastaamaan takuusta, hän on vastuussa tavarankäytökelpoisuudesta ja muista ominaisuuksista takuuajaksi. Jos tavara tänä aikana huonontuu takuun piiriin kuuluvan vian vuoksi, katsotaan siinä olevan virhe. Jos myyjä pystyy todentamaan, ettei huonontumisen syy mene takuun piiriin, kuten virheellinen käyttö tai tapaturma, ei myyjä joudu virhevastuuseen tavarasta. (KSL 5:15 a §.)

### **9.1 Takuun sisältö**

Tavaralle annettu takuu on lain mukaan annettava ostajalle joko kirjallisena tai sähköisenä, jotta se olisi aina hänen nähtävillään, eikä myyjä pystyisi muuttamaan yksipuolisesti takuun sisältöä. Takuusta on käytävä ilmi takuuajaksi, sen myöntäjä sekä takuun sisältö ja alue. Takuussa on myös mainittava ostajalla olevan lainmukaiset oikeudet, joita takuu ei rajoita. Ostaja voi vedota tavarankäyttöön, vaikkei se täyttäisikään kaikkia lain edellyttämiä seikkoja. Takuun tietojen on säilyttävä ostajan saatavilla. Usein suuremmissa tavarataloissa takuukuitti tulostuu lämpöpaperille, jolloin on olemassa riski, että muste häviää ajan kuluessa ennen takuuajan päättymistä. Tällöin olisi hyvä, jos myyjä tarjoutuisi ottamaan lämpöpaperikuitista valokopion kuluttajalle tai ainakin suosittelisi sen tekemistä. (KSL 5:15 b §; Kuluttajavirasto 2010b; Saine 2010, 18.)

Myyjä ei voi vierittää riskiä takuukuitin sisällön häviämisestä kuluttajan harteille. Monilla yrityksillä on omat kuittitietokantansa atk-järjestelmissään, josta löytyvät myös kaikki voimassa olevat takuukuitit. Jos ostajalla ei ole kuitteja mukana reklamaatioilanteessa, ei myyjä saa laskuttaa ostajaa sen etsimisestä atk-järjestelmästä. Ostajan reklamaatio-oikeus ei häviä kuitin katoamisen myötä. Liikkeen tarra tai merkki tuotteessa, pankkikorttiosite ja tiliote ovat myös päteviä todisteita ostotapahtumasta. Kuluttajaviraston mukaan erillistä näyttöä ostotapahtumasta ei tarvita, jos voidaan kohtuudella olettaa, että tuote on ostettu liikkeestä, jonne valitus tehdään. (KSL 5:15 b §; Kuluttajavirasto 2010b; Saine 2010, 18.)

Takuu pysyy voimassa, vaikka tavaran omistaja vaihtuisikin sen aikana. Sitä ei voi siis rajoittaa vain ensimmäiseen omistajaan. Ehtona tälle on se, ettei tavaran käyttötarkoitus muutu esimerkiksi yksityiskäytöstä ammattikäyttöön. Jos takuu-aikana tuotteeseen ilmaantuu virhe, jonka vuoksi se vaihdetaan uuteen samantyyppiseen tuotteeseen, takuu-aika ei ala kokonaisuudessaan alusta. Jos esimerkiksi tuotteella olisi kahden vuoden takuu, ja siihen ilmaantuisi vika vuoden jälkeen, ei uusi tuote saa uutta kahden vuoden takuu-aikaa. Tällöin uuden tuotteen takuu-aika päättyy siihen, mihin alkuperäisenkin tuotteen takuu olisi päätynyt. Tässä tapauksessa takuu-aikaa on jäänyt vielä vuosi jäljelle. (Kuluttajavirasto 2010a.)

## 9.2 Virhevastuu

Myyjän, valmistajan tai maahantuojan vastuu virheellisestä tavarasta ei pääty takuuajan umpeuduttua, vaikka tuotevirheiden vastuu-aikoja ei olekaan määritellyt erikseen kuluttajansuojalaissa. Kuitenkin on selvää, ettei myyjäliike voi vedota pelkästään takuuajan pituuteen tilanteissa, joissa tavaraan ilmaantuu virhe pian takuuajan päättymisen jälkeen. Takuu on sen antajan eli myyjäosapuolen määrittelmä. Jos vastuu tavaran virheestä päättyisi yhtäläisesti takuun kanssa, se olisi epäoikeudenmukaista ostajaosapuolta kohtaan. Tällöin kysymyksessä olisi myyjän yksipuolisesti rajaama vastuu-aika. Myyjällä on virhevastuu myös niistä tavaroista, joille ei ole määritellyt erillistä takuu-aikaa ja tavaroista, joiden takuu-aika on jo umpeutunut. Toisinaan takuu-aika voi toimia enemmän rajoitteena kuin lisäetuna. (Kuluttajavirasto, 2010b; Kuluttajariitalautakunta 2012a.)

Virhevastuun kesto määräytyy usein tavaran kestoajan puitteissa. Tuotteelle annettu takuu ei ole sama asia kuin sen kestoikä. Takuu on valmistajan, maahantuojan tai myyjän myöntämä lisäetu, joka takaa sen, että tuote toimii määrääjän. Ostajan tulee voida olettaa, että tavara kestää normaalikäytössä kestoikänsä loppuun asti. Usein esimerkiksi kodinkoneille annetaan 1 - 2 vuoden takuu, vaikka kuluttajariitalautakunnan mukaan niiden keskimäärin olisi kestettävä 2 - 4 vuotta. Kuluttaja voi siis vedota tavaran virheeseen takuuajan päättymisen jälkeenkin, jos tavaran voidaan olettaa kestävän pidemmän ajan. Ehtona virheeseen vetoamiselle on, että tavara on ollut normaalikäytössä, eikä sitä ole altis-



tettu sellaiselle rasiukselle, jota nimenomaisen tuotteen ei voida olettaa kestävä. (Kuluttajavirasto 2011b, 4; Metsämäki, 2012, 6.)

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu (362/32/10) 21.7.2011:

*Kuluttaja (myöhemmin K) osti marraskuussa 2006 406,90 euroa maksavan Di-Vision – digiboxin, jolle maahantuoja oli myöntänyt kahden vuoden takuun. Digiboxiin ilmaantui vika noin 1,5 vuoden kuluttua ostosta, jonka johdosta se vaihdettiin uuteen. 5.1.2010 K kuitenkin huomasi, ettei digiboxilla voinut enää katsella tallennettuja ohjelmia. K reklamoi asiasta myyjälle 11.1. ja maahantuojalle heti seuraavana päivänä. Myyjä ja maahantuoja eivät suostuneet ottamaan vastuuta viallisesta tuotteesta vedoten takuuajan päättymiseen. K:n mukaan laitteen tulisi kestää huomattavasti kauemmin kuin kolme vuotta, jonka johdosta hän vaati myyjätahoa joko korvaamaan viallisen digiboxin uudella, korjaamaan viallisen laitteen tai purkamaan kaupan.*

*Takuu lasketaan alkuperäisestä ostopäivästä. Näin ollen mahdollinen vaihto ei pidennä takuuaikaa. Täten takuu ei ollut enää voimassa tammikuussa 2010. Takuuvaihto oli suoritettu 2.11.2006, joten vaihtoon liittyvä kuuden kuukauden virheolettamakaan ei ollut enää voimassa. Kolme vuotta on tavanomainen aika, jota voidaan pitää tallentavan digiboxin käyttöikä. Tuona aikana myyjä hoitaa virheeseen liittyvät vastuunsa omalla kustannuksellaan. Digisovittimen kiintolevy on päivittäisessä rasituksessa, eikä kiintolevyllisen laitteen kestoikä voida pitää yli kolmea vuotta.*

*Maahantuoja vetosi myös alkuperäisen ostopäivän mukaan määräytyvään takuu aikaan. Maahantuoja ei enää katsonut olevan velvollinen korjaamaan tuotetta veloitusetta, koska ostopäivästä oli kulunut yli kolme vuotta. Koska takuu aika ei ollut enää voimassa, on ostajalla näyttövelvollisuus siitä, että tavarassa on ollut virhe. Jos myyjätaho ei esitä selvitystä sen tueksi, että vika olisi aiheutunut ostajasta, tavaran katsotaan olevan virheellinen. Kuluttajansuojalain mukaan ostajalla on ollut oikeus odottaa, että tavara soveltuu normaaliin käyttötarkoitukseensa, ja mahdollisessa virhetilanteessa tavara joko korjataan, korvataan virheettömällä tuotteella, kauppa puretaan tai hinnasta annetaan alennusta. Myyjätaho tai muukaan selvitys ei ole osoittanut, että tavaran virhe johtuisi ostajasta.*

*Kuluttajariitalautakunnan mukaan tuotteen tulisi kestää tavanomaisessa käytössä vuosia, ilman kuluttajalle maksettavaksi koituvia korjaustoimenpiteitä. K onkin voinut käyttää digiboxiaan ilman, että hänelle olisi koitunut korjauskustannuksia, kolme vuotta. K:lla on ollut aiheutta olettaa, että digiboxi kestäisi noin neljä vuotta. Koska näin ei ollut, voidaan tuotteessa katsoa olevan virhe. K:lla on täten oikeus 60 euron hinnanalennukseen. Lautakunta suosittaa, että myyjä ja maahantuoja suorittavat tuon summan K:lle yhteisvastuullisesti. Päätös oli yksimielinen. (Kuluttajariitalautakunta 2011.)*

Kuluttajansuojalaki määrittelee virhevastuun säännökset, jotka tulevat sovellettavaksi silloin, kun valmistaja ei ole määritellyt tuotteelle erillistä takuu aikaa tai

silloin, kun kyseinen takuu-aika on päättynyt. Laissa ei ole säädetty virhevastuun pituudelle aikarajaa, vaan se määräytyy tavaran oletetun kestoajan mukaisesti. Virhevastuu on kuitenkin voimassa aina automaattisesti vähintään kuusi kuukautta. Jos voidaan olettaa, että tavaran virhe oli olemassa jo ostohetkellä, tulee tavara joko korvata uudella samanlaisella, huoltaa tai siitä tulee antaa hinnanalennusta. Jos mikään näistä korvausmenettelyistä ei ole sopiva, voidaan kauppa viime kädessä purkaa. Myös virheen vuoksi kuluttajalle aiheutuneet kulut tulee korvata. Tällaisia kuluja voivat olla esimerkiksi puhelin- ja matkakulut. (Kuluttajavirasto 2006.)

## **10 Uusi laki kulutustavaroiden turvallisuudesta**

Vuoden 2012 alussa voimaan astui uusi kuluttajaturvallisuuslaki, joka kumosi aiemman, vuonna 2004 voimaan tulleen lain kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta. Kyseinen laki laittoi vuonna 2004 täytäntöön tuoteturvallisuusdirektiivin. Lakimuutoksen pääasiallisena tavoitteena oli siirtää Kuluttajaviraston tuoteturvallisuuteen liittyvät tehtävät Turvatekniikan keskuksen, nykyisen Turvallisuus- ja kemikaaliviraston, Tukesin hallintaan. Tukes on teknistä turvallisuutta edistävä ja valvova viranomaisena Suomessa. Tehtävien myötä Tukeisiin siirtyi myös tietojenvaihtojärjestelmä Rapexin Suomen kansallinen yhteyspiste. (HE 218/2009; Kuluttajaturvallisuuslaki 9:55 §.)

Lakimuutos vaikutti myös kemikaalilakiin, kosmeettisista valmisteista ja lelujen turvallisuudesta annettuihin lakeihin sekä Turvatekniikan keskukselta ja kuluttajavirastosta säädettyihin lakeihin. Laeissa olevat viittaukset lääninhallitukseen korvattiin viittauksilla aluehallintovirastoon, sekä kauppa- ja teollisuusministeriöön tehdyt viittaukset työ- ja elinkeinoministeriöön. Muutoksen myötä lääninhallitusten tuoteturvallisuuden tehtävät siirtyivät nimittäin aluehallintovirastoille. Lakimuutoksen myötä sovellettavaksi tulee aina kuluttajaturvallisuuslaki silloin, kun jossakin muualla lainsäädännössä viitataan lakiin kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden turvallisuudesta. (HE 218/2009; Kuluttajaturvallisuuslaki 9:55 §.)

Lakimuutoksen myötä Turvallisuus- ja kemikaaliviraston vastuulle siirtyi Kuluttajaviraston hallinnan alla oleva tuoteturvallisuusvalvonta tavoitteena valvonnan suunnittelun ja ohjauksen tehokkuuden paraneminen, sekä riskinarviointiosaamisen kehittyminen. Hallituksen esityksessä arvioitiin myös tiedonkulun helpotuvan, monipuolisen asiantuntijuuden hyödyntämisen tehostuvan ja valvonnan voimavarojen kohdentuvan tarkoituksenmukaisemmin, yhdistymisen myötä. Esityksessä mainittiin myös se, että muutoksen jälkeen niin kuluttajien kuin toiminnanharjoittajienkin olisi helpompi tunnistaa oikea valvontaviranomainen. Tukesin roolin tuoteturvallisuusvalvontaviranomaisena uskottiin myös vahvistuvan. Osaamisen ja resurssien parempi ja joustavampi hyödyntäminen mahdollistui. Keskitämisellä tehostettiin tietotekniikan hyödyntämistä, strategista suunnittelua, tulosohjausta, sekä tavoitteiden yhtenäisyyttä. (HE 218/2009.)

Laki Turvallisuus- ja kemikaalivirastosta (17.12.2010/1261) määrittelee Tukesin tehtävät seuraavasti:

*Turvallisuus- ja kemikaaliviraston tehtävänä on valvoa ja edistää:*

- 1) tuotteisiin, palveluihin ja tuotantojärjestelmiin liittyvää teknistä turvallisuutta ja vaatimustenmukaisuutta*
- 2) kuluttajaturvallisuutta*
- 3) kemikaaliturvallisuutta*
- 4) kasvinsuojeluaineiden turvallisuutta ja laatua.*

*Lisäksi Turvallisuus- ja kemikaalivirasto vastaa malminetsintään ja kaivostoimintaan liittyvistä viranomaistehtävistä.*

*Turvallisuus- ja kemikaalivirasto hoitaa lisäksi ne tehtävät, jotka sille erikseen säädetään. (Laki Turvallisuus- ja kemikaalivirastosta 2 §.)*

Tämän lisäksi Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesin tulee myös ehkäistä terveys- ja ympäristöhaittoja. Myös henkilö- ja omaisuusvahinkojen ehkäisy, sekä vaatimukset täyttävien tavaroiden ja palveluiden vapaan liikkuvuuden edesauttaminen kuuluvat viraston tärkeimpiin tavoitteisiinsa. Viraston yleishallinnollisesta ohjauksesta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Tulosten saavuttamisesta, tuloksellisuudesta ja toiminnan kehittämisestä vastaa Tukesin ylijohtaja, joka valitaan valtioneuvoston päätöksellä. Tukesilla voi olla myös neuvottelu-

kunta, jonka puolestaan valitsee työ- ja elinkeinoministeriö. (Laki Turvallisuus- ja kemikaalivirastosta 1, 3 – 5 §.)

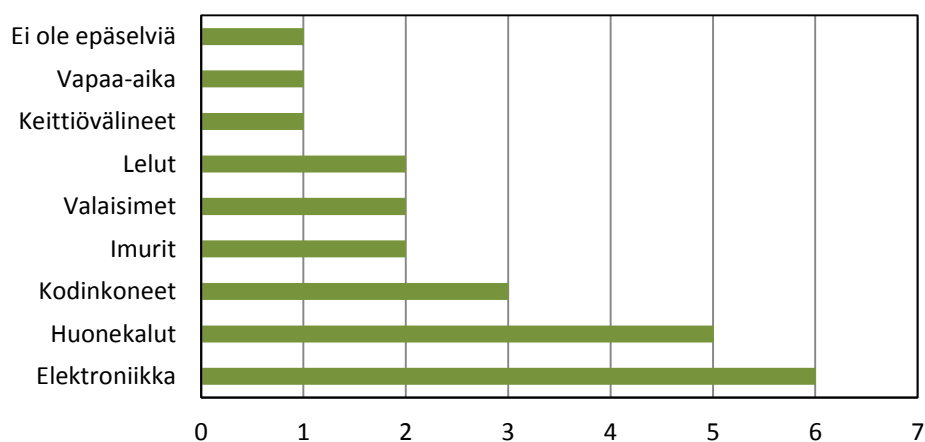
## **11 Yhteenveto, Yritys X**

Opinnäytetyön empiirisen osan muodostaa paikalliselle käyttötavaroita myyvälle tavaratalolle, Yritys X:lle, valmistuva reklamaatiotilanteiden ohjeistus. Ennen ohjeistuksen kirjoittamista yrityksen henkilökunnalle tehtiin avoin kyselytutkimus, johon työntekijöillä oli aikaa vastata kaksi viikkoa. Ohjeistuksen päätarkoituksena oli selvittää reklamaatiotilanteiden kulkua ja erityisesti luoda varmemmat toimintamallit käytäntöä varten. Erityisesti tuotteet, joille valmistaja ei ole määritellyt erillistä takuuaikaa tai antanut muita virhetilanteiden toimintaohjeita, ovat vaikeaselkoisia käytännössä. Kyselytutkimukseen vastasi 16 työntekijää, joista 11 oli naisia ja 5 miehiä. Iältään vastaajat olivat 20 - 45 vuotta vanhoja. 56,2 % vastaajista oli työskennellyt yrityksessä 1 - 2 vuotta, ja noin 32 % kaksi vuotta. Vastanneiden henkilöiden määrä vastasi noin kolmasosaa koko tavaratalon henkilökunnasta.

Reklamaatio-ohjeistuksella pyrittiin myös tutustuttamaan henkilökuntaa kuluttajansuojalakiin, jonka säädökset ovat yleisesti monelle työntekijälle vieraita. Kyselytutkimuksessa viisi henkilöä ilmoitti kuluttajansuojalain olevan tuttu jo ennestään, kymmenen henkilöä piti lakia osittain tuttuna ja yhdelle henkilölle laki ei ollut lainkaan tuttu asia. Ohjeistukseen on otettu mukaan kuluttajansuojalain tavaran virhettä koskevia keskeisimpiä säännöksiä. Lisäksi työssä on kuluttajaviraston ohjeistuksia käyttöohjeista, takuun sisällöstä ja virhevastuun merkityksestä.

Kyselytutkimuksessa tiedusteltiin, mitkä tuoteryhmät ovat sellaisia, joita työntekijä pitää käytännöiltään epäselvinä (Kuva 4). Tulosten mukaan eniten epävarmuutta tuottivat viihde-elektroniikan tuotteet. Myös huonekalut tuottivat kyselyyn vastanneille päänvaivaa sen vuoksi, että kyseisen tuoteryhmän virheiden korvauskäytännöt ovat erittäin tapauskohtaisia ja määräytyvät oletetun käyttöiän puitteissa. Ei siis ole olemassa yhtenäistä toimintaohjetta, joka soveltuisi yhtälailla kaikkiin huonekaluihin.

### Tuotteet/tuoteryhmät, joita pidetään käytännössä epäselvinä reklamaatiotilanteissa.



Kuva 4. Epäselvinä pidetyt tuoteryhmät.

Muutama vastaaja kertoi myös kodinkoneiden, valaisimien ja imureiden olevan epäselviä käytännössä. Näistä tuoteryhmistä valaisimet ovat tuotteita, joille ei usein löydy valmistajan antamaa ohjeistusta. Tuoteryhmälle on tavarataloketjun määrittelemät ohjeet, mutta epäselväksi on jäänyt se, mikä on käytäntö missäkin tilanteessa.

Joka neljäs vastaajista kertoi osaavansa toimia reklamaatiotilanteessa, jossa viallisella tuotteella ei ole valmistajan myöntämää takuuta. Sen sijaan 37,5 % vastaajista ei olisi ollenkaan osannut toimia vastaavanlaisessa tilanteessa. Joillekin oli selvää se, että valmistajan antamalla takuulla ei ole mitään merkitystä silloin, kun tavarassa selvästi on valmistusvirhe. Myyjällä on joka tapauksessa virhevastuu myymästään tuotteesta, oli sillä valmistajan määrittämä takuu-aika tai ei.

Ohjeistus tulee olemaan yhtäläisesti kaikkien Yritys X:n henkilökunnan jäsenten käytettävissä, mutta se on kohdennettu erityisesti niille työntekijöille, jotka käsittelevät reklamaatioita. Opas on tehty helppolukuiseksi, jotta kokemattomienkin reklamaation käsittelijöiden olisi helppo käyttää sitä apuna. Ohjeistus luovutetaan Yritys X:lle sekä sähköisenä että kirjallisena. Sähköisenä sen vuoksi, että opas on silloin kaikkien saatavilla ja sen tietoja on siten helppo päivittää käytän-

töjen muuttuessa. Kirjallisena ohjeet ovat tavaratalon asiakaspalvelupisteessä, jossa reklamaatiot muutoinkin hoidetaan.

Reklamaatio-ohjeistus onnistui kohtalaisen hyvin. Haastavinta oli tiedon kerääminen, jota oli kyllä runsaasti. Osa ohjeista oli sellaisia, joiden olemassaolosta moni työntekijäkään ei varmasti ole ollut tietoinen. Vaikeaa oli myös päättää, mitä asioita ohjeistukseen otetaan mukaan ja mitä jätetään ulkopuolelle.

Tavoitteena oli luoda selvä ja yksinkertainen ohjeistus, jonka avulla henkilö, joka ei ole koskaan käsitellyt reklamaatioita, osaisi toimia tavaravirhetilanteessa. Reklamaatiot ja niiden käsittely eivät aina ole niin yksinkertaisia asioita, kuin voisi olettaa. Yritys X:n myyjien tulee kuluttajansuojalain lisäksi ottaa reklamaatiotilanteissa huomioon myös tavarataloketjun omat ohjeistukset ja talon käytännöt.

## **12 Pohdinta**

Opinnäytetyötä tehdessäni olen tutustunut perusteellisesti kuluttajansuojalain tavaravirhettä määritteleviin säädöksiin sekä kuluttajaviraston ohjeistuksiin ja kuluttajariitalautakunnan suosituksiin. Myös tuotevastuu on saanut oman osansa opinnäytetyössä. Vaikka työ tehtiin myyjän näkökulmasta, keskitytään siinä myös kuluttajan oikeuksiin.

Olen oppinut paljon tämän opinnäytetyön kautta. Kiinnostuin kyseisestä aiheesta alun perin sen vuoksi, että olen itse töissä kodinkoneita myyvässä tavaratalossa ja joudun päivittäin olemaan tekemisissä reklamaatioiden kanssa. Vastaan saattaa tulla vaikeitakin tilanteita, joita ymmärrän nyt tämän opinnäytetyön kirjoittamisen jälkeen paljon paremmin kuin aiemmin.

Opinnäytetyön ohella valmistunut reklamaatiotilanteiden ohjeistus käyttötavaroita myyvälle tavaratalolle, Yritys X:lle, oli ehdottomasti työn haastavin osuus. Tuotteille, joille valmistaja ei ole määritellyt mitään tiettyä takuuaikaa, on hankalaa antaa erityistä toimintaohjetta. Kuluttajansuojalaki on määritellyt puolen vuoden suojan kaikille tuotteille, mutta se ei läheskään vastaa kaikkien tuotteiden

den normaalia käyttöikä. Esimerkiksi huonekalujen osalta on erittäin tapauskohtaista, milloin tuotteessa on kuluttajansuojalain mukainen virhe ja kuinka se korvataan.

Kuluttajansuojalaki määrittelee vain kehykset tavaran virhetilanteissa toimimiselle, jolloin olen joutunut turvautumaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin ja kuluttajaviraston antamiin ohjeisiin. Toivon, että Yritys X:lle tekemästäni ohjeistuksesta tulee olemaan hyötyä työntekijöille ja että se tuo myös itsevarmuutta toimia reklamaatiotilanteissa. Virheellisen tavaran käsittely on usein helppo viertää työkaverille.

Työn tekeminen on ollut epätasainen, mutta tiivis projekti. Eniten aikaa on kulu-  
nut suunnitteluun ja työn sisällön hahmotteluun. Vaikka sisällön suunnitteluun on käytetty paljon aikaa, on työhön lisätty asioita vielä aivan viimeistelyhetkellä. Paljon olen myös joutunut jättämään pois, sillä kaikkia mieleen tulleita asioita ei olisi voinut sisällyttää työhön osaksi kokonaisuutta. Toivon, että tämä opinnäyte-  
työ voi toimia tietopakettina myös muille myyjille ja miksei kuluttajillekin askar-  
ruttavissa tilanteissa.

## **Kuvat**

Kuva 1. Kyselytutkimus Yritys X, s. 8

Kuva 2. Kuluttajahallinto, s 19

Kuva 3. CE-merkintä, s 32

Kuva 4. Epäselvinä pidetyt tuoteryhmät, s 45



## Lähteet

European Commission. 2007.

[http://ec.europa.eu/enterprise/images/ce\\_mark\\_big.gif](http://ec.europa.eu/enterprise/images/ce_mark_big.gif)

Luettu 04.05.2012

HE 218/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 218/2009.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090218?search%5Bpika%5D=613%2F2004&search%5Btype%5D=pika#highlight0>

Luettu 11.04.2012

Kuluttajariitalautakunta. Takuu. 2012a.

<http://www.kuluttajariita.fi/milloin-tuotteessa-tai-palvelussa-on-virhe/takuu/?language=fi&linkID=3&subLinkID=4>

Luettu 22.03.2012

Kuluttajavirasto. Koko kuluttajahallinto Suomessa.

[http://www.kuluttajavirasto.fi/File/ba4a6348-e186-4345-b5ce-e421235bc8de/Kuluttajahallinto\\_iso.gif](http://www.kuluttajavirasto.fi/File/ba4a6348-e186-4345-b5ce-e421235bc8de/Kuluttajahallinto_iso.gif)

Luettu 04.05.2012

Kuluttajavirasto. 2006. Valoa takuun ja virhevastuun hämärään välimaastoon. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 5.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/1de8011a-dd26-489c-a072-4d838ae79d53.aspx>

Luettu 07.05.2012

Kuluttajavirasto. 2010a. Takuu.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajalle/takuu/>

Luettu 13.03.2012

Kuluttajavirasto. 2010b. Kuitti helpottaa sekä myyjää että ostajaa.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajan-oikeudet/kuitti/>

Luettu 11.04.2012

Kuluttajavirasto. 2010c. Yritykselle.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/takuukorjaus/>

Luettu 30.03.2012

Kuluttajavirasto. 2011a. Viat ja viivästys. Käyttöohjeet.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajan-oikeudet/kayttoohjeet/>

Luettu 12.03.2012

Kuluttajavirasto. 2011b. Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d7df30c3-353d-4576-a3cf-a12037310db8/Virhevastuu+ja+takuu+kulutustavaran+kaupassa+.pdf>

Luettu 30.03.2012

Kuluttajavirasto. 2012a. Koko kuluttajahallinto Suomessa.  
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajavirasto/koko-kuluttajahallinto/>  
Luettu 04.05.2012

Kuluttajavirasto. 2012b. Viat ja viivästys. Viallinen tavara.  
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajan-oikeudet/virhe/tavara/>  
Luettu 12.04.2012

Markkinaoikeus. 2012.  
<http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus/>  
Luettu 15.5.2012

Metsämäki, H. 2012. Luulo tavaroiden hajoamisesta pian takuuajan jälkeen on harhaa. Etelä – Saimaa 58(127), 6.

Männikkö, P. 2007. Tieto lisää tuoteturvaa. Kuluttajansuoja 3(2), 10 – 13.

Saarnilehto, A. 2010. Kohtuullinen reklamaatioaika. Defensor Legis 2, 148 - 156.  
<http://www.edilex.fi/lakikirjasto/6974.pdf>  
Luettu 12.04.2012

Saine, M. 2010. Reklamaatioiden hoitamiseen tietoa ja joustavuutta. Kuluttajansuoja 2(5), 16 – 20.

Tukes. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. 2006. Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät.  
[http://www.tukes.fi/Tiedostot/sahko\\_ja\\_hissit/ohjeet/opas\\_hyva\\_kayttoohje.pdf](http://www.tukes.fi/Tiedostot/sahko_ja_hissit/ohjeet/opas_hyva_kayttoohje.pdf)  
Luettu 12.03.2012

Tukes. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. 2012. CE – merkintä.  
<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/CE-merkki/>  
Luettu 03.05.2012

Tullihallitus. 2010. Suomen tullit. Tulli tutuksi. EU-, Eta-, Efta- ja Schengen-maat.  
[http://www.tulli.fi/fi/suomen\\_tulli/tulli\\_tutuksi/termit\\_selviksi/EU\\_Eta\\_Efta\\_Schengen/index.jsp](http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/termit_selviksi/EU_Eta_Efta_Schengen/index.jsp)  
Luettu 03.05.2012

Wilhelmsson, T. & Rudanko, M. 2004. Tuotevastuu. Jyväskylä: Talentum.

Ämmälä, T. 2002. Virhe – erityisesti kuluttajankaupassa ja asuntokaupassa. Jyväskylä: Gummerrus.

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

## **OIKEUSKÄYTÄNTÖ**

KKO: 1998:150. 10.12.1998 T 3911. Irtaimen kauppa – tarkastusvelvollisuus – reklamaatio. 1998.

<http://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/1998/19980150>

Luettu 20.03.2012

Kuluttajariitalautakunta. 2010. Lautakunnan ratkaisuja.

<http://www.kuluttajariita.fi/lautakunnan-ratkaisuja/?action=read&id=722>

Kuluttajariitalautakunta. 2011. Lautakunnan ratkaisuja.

<http://www.kuluttajariita.fi/lautakunnan-ratkaisuja/?action=read&id=792>

Luettu 11.04.2012

Kuluttajariitalautakunta. 2012b. Lautakunnan ratkaisuja.

<http://www.kuluttajariita.fi/lautakunnan-ratkaisuja/?action=read&id=804>

Luettu 12.03.2012

## **LAINSÄÄDÄNTÖ**

Kauppalaki 27.3.1987/355

KSL. Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920

Laki Turvallisuus- ja kemikaalivirastosta 17.12.2010/1261

Tuotevastuulaki 17.8.1990/694

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613

**Kyselytutkimus**

Tämä kyselytutkimus tulee olemaan osana opinnäytetyötäni. Työn aiheena on tavaran virhe kuluttajakaupassa, ja sen on tarkoitus valmistua tämän kevään lopulla. Sivutuotoksena valmistuu reklamaatiotilanteiden ohjeistus Yritys X:lle, joka tehdään osittain tämän kyselyn pohjalta. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, ja jokainen lomake käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tämä ei ole tietovisa!

## 1. Ikä

- <20                       21 – 25                       26 – 35  
 36 – 45                       46 – 55                       56<

## 2. Sukupuoli

- Mies                       Nainen

## 3. Kauanko olet ollut Yritys X:n palveluksessa?

- 0 kk – 6 kk                       6 kk – 1v.                       1v. – 2 v.  
 2v.

## 4. Onko kuluttajansuojalaki sinulle tuttu?

- Kyllä                       Osittain                       Ei

## 5. Mitkä tuotteet/tuoteryhmät koet käytäntöjen suhteen epäselviksi reklamaatiotilanteessa?

---



---



---



---

6. Tiedätkö, kuinka menetellä virheellisen tavaran kanssa, jos valmistaja ei ole antanut sille erillistä takuuta?

---

---

---

---

7. Koetko osaavasi käyttää takuuhuoltojärjestelmää?

---

---

---

---

8. Onko sinulle selkeää, kuinka menetellä huoltoon lähetettävän virheellisen tavaran kanssa?

---

---

---

---

9. Koetko intranetistä löytyvien ohjeiden olevan hyödyksi?

Kyllä  Ei

10. Löydätkö intranetistä helposti kaiken tarpeellisen?

Kyllä  Ei

11. Onko intranetiä helppo käyttää?

---

---

---

---

12. Millaista ohjeistusta kaipaisit enemmän?

---

---

---

---

13. Onko jotakin sellaista, mitä intranetistä ei löydy?

---

---

---

---

14. Kuluttajansuojalain mukaan myyjän on toimitettava jokaisen tuotteen mukana riittävät käyttöohjeet sekä suomeksi että ruotsiksi. Jos tuotteen mukana ei löydy sellaisia, ja asiakas niitä kysyy, kuinka menettelet?

---

---

---

---

15. Päättyykö myyjän/valmistajan vastuu virheellisestä tuotteesta takuuajan umpeuduttua?

---

---

---

---

16. Millainen takuu tulee sellaisille tuotteille, joille ei oston yhteydessä tulostu erillistä takuukuittia (esim. valaisimet)?

---

---

---

---

17. Sana on vapaa! Tähän voit kommentoida vapaasti kaikkea aiheeseen liittyvää tai esittää omia ideoita ja ajatuksia yms.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---