



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# KULUTTAJANSUOJA KÄYTETYN MOOTTORIPYÖRÄN KAUPASSA

Pyry Suomalainen

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2015  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oikeudellinen asiantuntijuus



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oikeudellinen asiantuntijuus

SUOMALAINEN PYRY

Kuluttajansuoja käytetyn moottoripyörän kaupassa

Opinnäytetyö 47 sivua, joista liitteitä 12 sivua  
Marraskuu 2015

---

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, kuinka kattavasti jälleenmyyjäliike on vastuussa käytettynä myydyn moottoripyörän vioista. Työn tilaajana toimi moottoripyöräalan jälleenmyyjäliike, ja siksi käsiteltävänä on ainoastaan jälleenmyyjäliikkeen ja yksityisen henkilön välinen kauppa.

Opinnäytetyössä käydään läpi mitä käytettynä myydyn moottoripyörän virhe tarkoittaa ja mihin siitä voi reklamoida ja kuinka sen mahdollinen oikaisu tulisi tapahtua. Lisäksi käydään läpi, mitä muita vaihtoehtoja kuluttajalla on käytettävänä, mikäli tehty reklamaatio ei johda toivottuun lopputulokseen.

Edellä mainitut asiat käydään läpi kohta kohdalta opinnäytetyön ensimmäisissä luvuissa. Viimeisissä luvussa käsitellään kaksi esimerkkitapausta, joiden avulla teoriaosuus muuttuu konkreettisemmaksi. Esimerkkitapaukset ovat kuluttajariitalautakunnan käsittelemiä tapauksia joissa valituksen alaisena tuotteena on ollut käytetty moottoripyörä.

Työ on luonteeltaan tutkinnallinen opinnäytetyö. Työmenetelmänä oli lainopillinen tutkimus, jonka tärkeimpiä lähteitä olivat kuluttajansuojalaki sekä kuluttajansuojaan liittyvä oikeuskirjallisuus sekä kilpailu- ja kuluttajaviraston julkaisut ja päätökset.

---

Asiasanat: kuluttajansuoja, moottoripyörä, virhevastuu

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration  
Option of Legal Expertise

SUOMALAINEN PYRY  
Consumer Protection in the Trade of a Second-hand Motorcycle

Bachelor's thesis 47 pages, appendices 12 pages  
November 2015

---

The purpose of this thesis was to figure out how comprehensively a company selling second hand motorcycles is responsible for the defects of the product. The study was commissioned by a motorcycle company, and therefore the thesis is only limited to the trade between motorcycle dealers and individual consumers.

The thesis examined what a defect in the product can be and where the consumer should complain about it. It also explained how the possible adjustments to the complaint should be made. In addition, the thesis discussed what other options are available to the consumer, if the complaint does not lead to a desired result.

The above-mentioned issues were examined in the first chapters of the thesis, and the last two chapters will discuss two case studies trying to make the theoretical part more tangible.

The case studies were both actual cases about a defect in a second-hand motorcycle and have been processed by the Consumer Complaint Board.

The working method in this thesis was investigative. The most important sources of information were legal literature, Consumer Protection Act and the decisions made by Consumer Protection Agency.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KÄSITTEET .....	8
2.1	Kuluttajansuojalaki .....	8
2.2	Kuluttaja.....	8
2.3	Yritys .....	9
2.4	Moottoripyörä .....	10
3	TUOTTEEN VIRHE.....	11
3.1	Yleistä .....	11
3.2	Pienempi, esimerkiksi kosmeettinen vika.....	11
3.3	Ajamisen estävä, tai siihen vaikuttava vika .....	12
3.4	Tutkimusten kustannukset .....	12
3.5	Sijaispyörä .....	13
4	REKLAMOINTI .....	14
4.1	Liikkeeseen reklamointi.....	14
4.2	Muut reklamaatiokanavat .....	14
4.2.1	Kuluttajaneuvoja .....	14
4.2.2	Kuluttajariitalautakunta.....	15
4.2.3	Käräjäoikeus.....	15
5	MYYNTIEHDOT .....	17
5.1	Yleiset kaupan ehdot.....	17
5.2	Myydään ”sellaisena kuin se on”, purettavaksi tai varaosiksi .....	18
5.3	Vikojen / puutteiden yksilöinti .....	19
5.4	Huutokauppa .....	19
6	VIRHEVASTUU JA SEN TOTEUTUMINEN .....	21
6.1	Vian korjaaminen.....	21
6.2	Hinnan alennus .....	22
6.3	Kaupan purku.....	22
6.4	Välillisten vahinkojen korvaaminen .....	23
7	ESIMERKKITAPPAUS 1. KÄYTETTYNÄ MAAHANTUOTU HONDA....	25
7.1	Tapauksen esittely.....	25
7.2	Kuluttajariitalautakunnan päätös .....	26
7.3	Tapauksen pohdinta .....	26
8	ESIMERKKITAPPAUS 2. PUUTTEELLINEN PAKOPUSTISTO .....	28
8.1	Tapauksen esittely.....	28
8.2	Kuluttajariitalautakunnan päätös .....	29
8.3	Tapauksen pohdinta .....	29

9 POHDINTA.....	31
LÄHTEET .....	33
LIITTEET .....	35
Liite 1. Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot .....	35
Liite 2. Kuluttajaviraston päätös 3669/33/07 .....	43
Liite 3. Kuluttajariitalautakunnan päätös 2506/33/2012 .....	47

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee jälleenmyyjän vastuuta käytetyn moottoripyörän vioista kuluttajan ja jälleenmyyjäliikkeen välisessä kaupankäynnissä. Yksityisten väliset ja yritysten väliset kauppatapahtumat eivät kuulu tämän opinnäytetyön aihepiiriin. Vastuun laajuuden lisäksi pyritään selvittämään mikä voi olla tuotteen tosiasiallinen vika.

Koska pääsääntöisesti liikkeet eivät myönnä käytetyille moottoripyörille vastaavaa tai edes lähes vastaavaa takuuta kuin uusille pyörille myönnetään, on olennaisin tarkastelun kohde niin sanottu kuuden kuukauden virhevastuu, joka käytetyllä tuotteella lähtökohtaisesti tietyin edellytyksin on. Myös näitä edellytyksiä käsitellään tarkemmin opinnäytetyössä.

Kuluttajalla tuntuu olevan kohtuullisen usein luulo, että tämän virhevastuun myötä jälleenmyyjä olisi automaattisesti vastuussa kaikista käytettynä ostetun moottoripyörän vioista ja puutteista, vähintään kuuden kuukauden ajan ostohetkestä. Jälleenmyyjällä valitettavan usein puolestaan on lähtökohtainen oletama ongelmatilanteisiin, että hän ei ole vastuussa tuotteessa ilmenneistä ongelmista, koska se on myyty käytettynä ja kuluttaja on siihen saanut tutustua ennen ostopäätöstä. Molemmat näistä olettamista ovat aivan yhtä vääriä. Totuus ei löydy näiden olettamien konsensuksestakaan. Totuus löytyy kyllä näiden kahden näkemyksen välimaastosta, mutta kumpaa ääriäitää lähempänä ratkaisu milloinkin on, riippuu todella monesta seikasta. Tämä opinnäytetyö on tehty kartoittamaan tuota välimaastoa ja selvittämään, mitkä asiat puoltavat ratkaisua kumpaankin suuntaan.

Opinnäytetyö ei pyri tarjoamaan suoria vastauksia reklamaatiotilanteisiin, koska ne ovat aina niin tapauskohtaisia ja yksilöllisiä, että yhden opinnäytetyön laajuus ei riittäisi kuin hyvään alkuun aihepiirin laajamittaisessa avaamisessa. Sen sijaan opinnäytetyön tarkoituksena on antaa ohjeita ja oikeaa suuntaa siitä, kuinka kuluttajansuojan puitteissa ongelmatilanteissa olisi hyvä toimia molempien osapuolten taholta.

Työn tilaajana toimi moottoripyöräalan jälleenmyyjäliike. Tämän vuoksi työssä käsitellään yksinomaan moottoripyöräalan jälleenmyyjäliikkeen ja yksityisen kuluttajan välistä kaupankäyntiä.

Työn alussa käydään läpi opinnäytetyön kannalta keskeiset käsitteet. Sen jälkeen käsitellään mikä voi olla tosiasiallinen tuotteen virhe sekä kuinka ja mihin siitä tulee reklamoida,

mitä vaihtoehtoja sen käsittelemiseen lainsäädännön puitteissa on ja kuinka tulee toimia, jos jälleenmyyjä ei etene asian kanssa asiakkaan mieleisellä tavalla. Opinnäytetyön viimeisissä luvuissa käydään läpi kaksi esimerkkitapausta käytetyn moottoripyörän virheestä, jotka kuluttajariitalautakunta on käsitellyt ja niistä oman suosituksensa antanut. Näiden esimerkkien tarkoitus on muuttaa teoriaosuus konkreettisemmaksi.

## 2 KÄSITTEET

### 2.1 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalain pääasiallinen tarkoitus on luoda puitteet yksityisten ja yritysten välisille kaupoille. Sen tarkoitus on turvata kuluttajan asemaa suhteessa yritykseen, jonka katsotaan lähtökohtaisesti olevan kuluttajaa paremmassa asemassa, johtuen suuremmasta tietotaidosta omien tuotteidensa osalta, kuin mitä kuluttajalla on käytettävissään.<sup>1</sup>

*Tämä laki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille.*<sup>2</sup>

Koska kyseinen opinnäytetyö paneutuu nimenomaan yksityisen ja yrityksen välisiin käytetyn moottoripyörän kauppoihin, on kuluttajansuojalaki merkittävin oikeudellinen lähde. Vaikkakin lain pääpaino on uuden tuotteen kaupassa, sitä sovelletaan tietyin osin myös käytetyn tavaran kauppaan silloin kun myyjä on yritys ja ostaja yksityinen henkilö. Aina kun opinnäytetyössä puhutaan kuluttajansuojalaista, sillä viitataan 20.1.1978/38 kuluttajansuojalakiin.

Usein reklamaatiotilanteissa pyritään vetoamaan myös kauppalain pykälään kuluttajan ja jälleenmyyjän välisissä erimielisyyksissä, mutta kauppalaki ei koske tämän kaltaisia kauppatapahtumia.<sup>3</sup> Joten kauppalakia ei käsitellä tämän opinnäytetyön lähteenä.

### 2.2 Kuluttaja

Koska opinnäytetyö paneutuu yksinomaan kuluttajan ja jälleenmyyjän väliseen kauppaan, on tärkeää huomioida, että opinnäytetyön kohtia ei voida sellaisenaan soveltaa tai ottaa huomioon kauppatapahtumissa, joissa molemmat osapuolet ovat yksityisiä henkilöitä. Eikä kauppatapahtumissa joissa molemmat osapuolet ovat yrityksiä.

---

<sup>1</sup> Ämmälä 2006, 4-5

<sup>2</sup> Kuluttajansuojalaki 1 §

<sup>3</sup> Kauppalaki 4 §



*Kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka on hankkinut kulutushyödykkeen muuhun tarkoitukseen, kuin ammattinsa harjoittamista varten. Kuluttaja on siis ihminen - ei yhdistys, yritys tai asunto-osakeyhtiö. Usea kuluttaja voi myös hankkia hyödykkeen yhdessä. Ammatinharjoittaminen on elinkeinotoimintaa, johon sisältyy kirjanpitovelvollisuus tai maatilatoimintaa. Palkkatyöntekijä, joka ostaa kulutushyödyke-työvälineen, esim. tietokoneen tai pakettiauton ansaitakseen sivutuloja, on kuitenkin kuluttaja. Ammatinharjoittaja joka on hankkinut tietokoneen, tilitoimiston palvelun tai pakettiauton yrityksen tarpeisiin ei ole kuluttaja.* <sup>4</sup>

Omanlaisen ongelmakohdan yksityishenkilön määritelmässä tekevät tapaukset, jossa tuote on hankittu osin yksityiskäyttöön ja osin työkäyttöön. Näissä tapauksissa tuotteen pääasiallinen käyttö ratkaisee: Jos pääpaino tuotteen käytössä on yksityiskäyttö, kyseessä on kuluttajakauppa. Jos taas suurin osa on työkäyttöä, on kyseessä yritysten välinen kauppatapahtuma, eikä kuluttajansuojalakia voida soveltaa sellaisenaan. <sup>5</sup>

### 2.3 Yritys

Opinnäytetyössä käytetään termiä ”yritys” aina viitattaessa moottoripyöräalaaan erikoistuneeseen jälleenmyyntiliikkeeseen. Tämä on huomionarvoinen ja tärkeä seikka siksi, että mikäli kaupan myyvänä osapuolena on ollut muuhun kuin moottoripyörien jälleenmyyntiin erikoistunut yritys, ei kaikkia opinnäytetyön kohtia voida olettaa sovellettavaksi näihin tilanteisiin. <sup>6</sup>

Huomionarvoista on siis se seikka, että muun alan tuotteisiin erikoistunut ja vain satunnaisesti moottoripyöriä myyvä liike ei välttämättä ole niin laajamittaisessa vastuussa tuotteen virheistä, kuin pelkästään moottoripyöriin erikoistunut liike on.

---

<sup>4</sup> Kuluttajariitalautakunta 2013

<sup>5</sup> Ämmälä 2006, 14-15

<sup>6</sup> KKO:2008:107

## 2.4 Moottoripyörä

*L<sub>3e</sub>- ja L<sub>4e</sub>-luokan ajoneuvo (moottoripyörä) on kaksipyöräinen moottorikäyttöinen ajoneuvo, jossa ei ole sivuvaunua (L<sub>3e</sub>-luokka) tai jossa on sivuvaunu (L<sub>4e</sub>-luokka), ja joka on varustettu moottorilla, jonka sylinteritilavuus on suurempi kuin 50 cm<sup>3</sup>, kun kyseessä on polttomoottori, tai jonka suurin rakenteellinen nopeus on suurempi kuin 45 kilometriä tunnissa.*<sup>7</sup>

Lain tarkoituksena on siis tehdä selkeästi määritelty ero mopon (alle 50 cm<sup>3</sup>) ja moottoripyörän välille. Tässä opinnäytetyössä kuitenkin kuutiotilavuuden alarajana on 125 cm<sup>3</sup>. Koska 50 – 125 cm<sup>3</sup> moottoripyörät ovat niin sanottuja kevytmoottoripyöriä, jotka ovat suunnattuja pääsääntöisesti 16 vuotiaalle A1-kortillisille kuljettajille. Näiden kevytmoottoripyörien hankintahinta verrattuna suurempiin moottoripyöriin on huomattavan edullinen ja siksi kaikkia samoja lainalaisuuksia ei voida olettaa sovellettavaksi sellaisenaan koskemaan käytetyn moottoripyörän ja käytetyn kevytmoottoripyörän kauppaa.

Toinen huomionarvoinen ja tärkeä seikka tässä opinnäytetyössä käytetyssä moottoripyörän määritelmässä on se, että määritelmä ei pidä sisällään rekisteröimättömiä moottoripyöriä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että enduropyörät sekä motocrosspyörät jäävät tämän opinnäytetyön esiintuomien sääntelyiden ulkopuolelle, koska kyseisten pyörien kuluttajansuoja- sekä takuuasiat eivät ole rinnastettavissa rekisteröitäviin moottoripyöriin edes uutena.

Eli tässä opinnäytetyössä termillä moottoripyörä tarkoitetaan yli 125 kuutioista, tieliikennekäyttöön rekisteröityä moottoripyörää.

---

<sup>7</sup> Ajoneuvolaki 2 : 12 §

### 3 TUOTTEEN VIRHE

#### 3.1 Yleistä

Virhe käytetyssä moottoripyörässä voi olla joko moottoripyörän vioittuminen, myyjän ennen kaupantekoa antama virheellinen tieto, tai antamatta jättämä tieto.<sup>8</sup> Käytetyn moottoripyörän kaupassa ostajan aiheellisia odotuksia arvioidaan erityisesti sen pohjalta, onko tuote ominaisuuksiltaan sellainen kuin sen käyttöikänsä ja sillä ajettujen kilometrien perusteella voidaan olettaa olevan.

Myyjä ei ole vastuussa tavanomaisesta kulumisesta johtuvista vioista kuten ketjuista ja rattaista tai jarrupaloista. Ostajan on syytä huomioida, että käytettynä ostettuun tuotteeseen voidaan joutua tekemään korjauksia mahdollisesti jo hyvinkin pian kaupanteon jälkeen, eivätkä ne aina ole myyjän vastuulla. Korjauskustannukset eivät saa kuitenkaan nousta kohtuuttoman suuriksi suhteessa tuotteen ikään ja kauppahintaan sekä niihin tietoihin, joita myyjä on ennen kaupantekoa moottoripyörästä antanut. Jos myyjä on antanut tuotteesta vääriä tietoja tai salannut olennaisia seikkoja, voi liike joutua vastaamaan myös normaalista kulumisesta johtuvista vioista.<sup>9</sup>

Kuluttajariitalautakunta joutuu usein toteamaan tuotteen olevan virheetön, vaikka se ei täyttäisikään kuluttajan odotuksia. Tyypillinen tällainen tilanne voi olla, kun kuluttajalle ei ole annettu erityistä lupautta tuotteen virheettömyydestä tai uutta vastaavasta kunnosta, mutta hän on itse niin olettanut. On tärkeää muistaa, että kaikki kuluttajan olettamat ja toiveet tuotteen kunnosta eivät voi toimia reklamaation perustana, mutta ne seikat, joita myyjä on painottanut tai luvannut tuotteesta, voivat.<sup>10</sup>

#### 3.2 Pienempi, esimerkiksi kosmeettinen vika

Jos kuluttajan olettava vika on sen laatuinen, että se ei vaikuta ajamiseen tai sen laajeneminen ei ole todennäköistä, ei liikkeeseen tule välttämättä olla yhteydessä välittömästi

---

<sup>8</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

<sup>9</sup> Kuluttaja-asiamies 2007

<sup>10</sup> Ståhlberg, P. 2004. S. 26-27

Tämän tyyppisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä kuluttajalautakunnan ohjeistamassa kohtuullisessa ajassa. Kohtuulliseksi ajaksi on määritelty kaksi kuukautta. Jos virheestä ei voida reklamoida kohtuullisessa ajassa, kuluttaja menettää oikeutensa vedota virheeseen.<sup>11</sup>

Kosmeettisissa vioissa, kuten maalipinnan vaurioissa on ensiarvoisen tärkeää huomioida asiakkaan velvollisuus tutustua tuotteeseen ennen ostopäätöstä. Mikäli pyörässä havaitsee ostohetkeä myöhemmin kosmeettisen virheen, on sen syntymishetkeä hyvin vaikea näyttää toteen ja jälleenmyyjän vastuu tästä on käytännössä olematon. Näin ollen on erittäin tärkeää sekä myyjän että ostajan kannalta yhdessä tutustua pyörään ja siinä oleviin kosmeettisiin vaurioihin ennen kaupantekoa.

### **3.3 Ajamisen estävä, tai siihen vaikuttava vika**

Mikäli kaupanteon yhteydessä osapuolten kesken ei muuta ole erikseen sovittu, tai tuotu selkeästi tietoon, on lähtökohtainen olettama se, että jälleenmyyjä luovuttaa kuluttajalle toimivan ja turvalliseen tieliikennekäyttöön soveltuvan ajoneuvon. Mikäli kuluttaja kuitenkin havaitsee pyörässä virheen, joka vaikuttaa ajamiseen ja sen myötä ajoturvallisuuteen, on hänellä sama kohtuullinen aika käytettävissään reklamoida asiasta liikkeeseen. Kuitenkin jo oman turvallisuuden nimissä, tämän kaltaisista virheistä tulisi ilmoittaa jälleenmyyjälle viipymättä. Lisäksi kuluttajan on helpompi toteen näyttää vaikkapa pyörän täristäneen jarrutuksissa jo ostohetkestä lähtien, jos hän reklamoi siitä viikko kaupanteon jälkeen, kuin esimerkiksi viisi kuukautta myöhemmin. On myös tärkeää muistaa, että tämän kaltaiset viat usein saattavat laajentua ja muuttua vaikeammiksi korjata, mikäli niiden korjaamista ei suoriteta viipymättä vian ilmettyä.

### **3.4 Tutkimusten kustannukset**

Lähtökohtainen olettama on, liikkeen maksavan tutkimuksista aiheutuneet kustannukset. Poikkeuksen tähän voi tehdä tilanne jossa pyörästä ei löydetä mitään tosiasiallista vikaa

---

<sup>11</sup> Kuluttajansuojalaki 5: 16 §

ja sen tutkimiseen on käytetty huomattavan paljon aikaa. Tällaisissa tapauksissa olisi liikkeen ja kuluttajan välillä hyvä sopia kustannusten jaosta etukäteen jo siinä vaiheessa, kun käy ilmi, että tutkimukset tulevat vieämään työaikaa huomattavan määrän. Jos vian olemassaolo tai -olemattomuus voidaan todentaa esimerkiksi pelkällä koeajolla, ei kuluttaja ole missään määrin velvollinen osallistumaan tutkimuksen kustannuksiin. Toisena ääripäänä voidaan pitää esimerkiksi tilannetta, jossa pyörään on tehty venttiilinsäätöhuolto juuri ennen myyntiä, mutta ostaja reklamoi, että kyseistä huoltoa ei olisi tehty.

Ennen tällaisen, työlään tutkimuksen tekemistä on ehdottoman tärkeää sopia kustannusten maksajasta sen mukaan, löytyykö tuotteesta tosiasiallinen virhe, vai ei.

### 3.5 Sijaispyörä

Kuluttajansuojalaki tai mikään muukaan asetus, säännös tai taho ei velvoita jälleenmyyjää antamaan korjattavana olevan moottoripyörän tilalle sijaispyörää. Myyjä voi kuitenkin halutessaan sijaispyörän antaa käyttöön joko veloituksetta, tai korvausta vastaan. Varsinkin veloituksetta käyttöön annettu sijaispyörä pidentää liikkeelle määriteltyä kohtuullista korjausaikaa, jonka aikana virhe pitää pystyä korjaamaan.<sup>12</sup>

Jos kohtuullinen korjausaika ylittyy, kuluttaja voi pyytää käyttöönsä sijaislaitetta. Sijaislaitteen antaminen ei kuitenkaan ole yrityksen lakisääteinen velvollisuus. Antamalla sijaislaitteen yritys voi kuitenkin välttyä muilta hyvitysvaatimuksilta. Sijaislaitteella on oltava samat perusominaisuudet kuin korjattavalla tavaralla. Esimerkiksi puhelimella on pystyttävä soittamaan ja lähettämään tekstiviestejä.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

<sup>13</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

## 4 REKLAMOINTI

### 4.1 Liikkeeseen reklamointi

Kun kuluttaja havaitsee tuotteessa seikan, joka on hänen mielestään virhe, tulee hänen ilmoittaa siitä mahdollisimman pian liikkeeseen josta tuote on ostettu. Ostajan on ilmoitettava virheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja tosiasiallisesti havaitsi virheen.<sup>14</sup>

Ilmoituksen muoto on vapaa. Sen voi tehdä suullisesti, sähköpostilla tai paperilla. Reklamaation mahdollista myöhempää toteennäyttämistä varten kuitenkin on suositeltavaa käyttää tapaa, joka on dokumentoitavissa. Eli esimerkiksi sähköpostia. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on linjannut myös, että virheestä reklamointi on oltava maksuton tapahtuma. Elinkeinonharjoittaja ei voi siten käyttää esimerkiksi lisämaksullista puhelinnumeroa virheilmoitusten vastaanottamiseen.<sup>15</sup>

### 4.2 Muut reklamaatiokanavat

#### 4.2.1 Kuluttajaneuvoja

Riita-asioissa kuluttajaa auttaa kuluttajaneuvoja, joka on maistraatin ylläpitämä palvelu. Sen tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa sekä antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.<sup>16</sup> Kuluttajaneuvoja on nimensä mukaisesti pelkkä neuvoja. Se ei anna määräyksiä, tai tuomioita, vain ainoastaan pyrkii ohjeistamaan ja sovittelemaan riita-asian lain edellyttämään ratkaisuun.

---

<sup>14</sup> Kuluttajavirasto, Kuluttajaoikeuden linjauksia

<sup>15</sup> Kuluttajavirasto, Kuluttajaoikeuden linjauksia

<sup>16</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

#### 4.2.2 Kuluttajariitalautakunta

Mikäli neuvottelut kuluttajan ja jälleenmyyjän välillä kuluttaja-asiamiehen ohjeistuksel- lakaan eivät johda kuluttajaa miellyttävään lopputulokseen, voi hän seuraavaksi kääntyä Kuluttajariitalautakunnan puoleen.

*Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton ratkaisuelin, jonka keskeisimmät arvot ovat oikeudenmukaisuus ja oikeuden helppo saatavuus. Lautakunnan jäsenet edus- tavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Lautakunta linjaa ja ohjaa kulut- taja-oikeutta vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja uusilla täysistuntoratkaisuillaan.*<sup>17</sup>

Kuluttajariitalautakunta käsittelee riitatapauksia tietyin edellytyksin ja antaa niihin oman suosituksensa. Suositus ei kuitenkaan ole millään tapaa sitova, tai lainvoimainen päätös. Kuitenkin Kuluttajariitalautakunnan oman tulkinnan mukaan jopa 80% yrityksistä nou- dattaa heidän antamia suosituksia.<sup>18</sup>

Mikäli kuluttajariitalautakunnan päätös ei ole toista tai kumpaakaan osapuolta miellyt- tävä, sitä ei voida tutkia kuluttajariitalautakunnassa uudestaan. Ainoa syy, miksi kulutta- jariitalautakunta voi tapauksen ottaa uudestaan käsiteltäväksi on sen oma virhe aiem- massa käsittelyssä.

#### 4.2.3 Käräjäoikeus

Mikäli kuluttajariitalautakunnan antaman suosituksen jälkeen riita-asia kuluttajan ja yri- tyksen välillä jatkuu, on seuraava mahdollinen vaihe siirtyä käräjäoikeuden puoleen. Oikeudenkäynnit ovat pitkiä ja kalliita prosesseja, joten suositeltavaa on päästä ennen tätä viimeistä keinoa sovitteluratkaisuun. Kuitenkaan ennakkoluuloista poiketen, kohtuutto- man pitkiä käsittelyt eivät aina ole, sillä vuonna 2013 käräjäoikeuteen viedyistä riita-asi- oista peräti 94% ratkaistiin alle puolen vuoden käsittelyajalla.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Kuluttajariitalautakunta

<sup>18</sup> Kuluttajariitalautakunta 2013

<sup>19</sup> Tilastokeskus 2013

Käräjäoikeuden antama päätös on pakottavaa lainsäädäntöä ja täten se velvoittaa osapuolet päätöksen mukaisiin toimenpiteisiin saatuaan lainvoiman.

Käräjäoikeuden päätöksestä voi, ellei toisin määrätä valittaa hovioikeuteen. Riita-asioissa käräjäoikeudesta eteneminen on kuitenkin harvinaista ja lähes poikkeuksetta käräjäoikeus pyrkiiikin sovitteluratkaisuun ennen varsinaista oikeudenkäyntiä. Vuonna 2013 441 695:stä käräjäoikeuteen viedystä riita-asiasta peräti 99,4% ratkaistiin jo asian valmisteluvaiheessa.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Tilastokeskus 2013



## 5 MYYNTIEHDOT

### 5.1 Yleiset kaupan ehdot

Suurin osa moottoripyöräalan yrityksistä käyttää samoja Autoalan keskusliiton luomia yleisiä kaupan ehtoja jotka ovat tämän opinnäytetyön liitteenä. Käytössä olevat kaupan ehdot tulee aina luovuttaa kaupanteon yhteydessä kuluttajalle. Seuraava katkelma Autoalan keskusliiton luomista ehdoista käsittelee tuotteen virhettä:

*Jos luovutetussa ajoneuvossa ilmenee virhe, ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen. Myyjällä on oikeus ensisijaisesti korjata virhe, jos tämä voi tapahtua kohtuullisessa ajassa ja siten, että ostajalle ei aiheudu korjaamisesta kustannuksia tai olennaista haittaa.*

*Jollei tämä ole mahdollista, ostaja voi vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai virheetöntä ajoneuvoa. Jos virhe ei kuluttajakaupassa ole vähäinen, ostaja saa purkaa kaupan ja vaatia vahingonkorvausta.*

*Jos virhe ilmenee kuluttajakaupassa kuuden (6) kuukauden kuluessa ajoneuvon luovutuksesta, virheen oletetaan olleen ajoneuvossa jo luovutushetkellä. Olettamaa ei sovelleta, jos myyjä osoittaa, että virhe on syntynyt vasta luovutuksen jälkeen tai jos oletama on virheen tai tavaran luonteen vastainen.*

*Ostajan pitää ilmoittaa virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kuluttajakaupassa virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen.*

*Ostajan pitää toimia niin, etteivät vahingot aiheuttomasti lisäänty. Kuluttajakaupassa virheilmoitus voidaan tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut ajoneuvon jälleenmyyntiä varten tai joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun taikka sitoutunut muutoin vastaamaan ajoneuvon ominaisuuksista.*

*Takuu tai muu myyjän antama sitoumus ei rajoita ostajan lakiin perustuvaa oikeutta vedota kaupan kohteessa olevaan virheeseen. Myyjä ei ole muussa kuin kuluttajakaupassa*

*vastuussa ajoneuvon virheestä tai luovutuksen viivästyisestä johtuneesta välillisestä vahingosta.*

*Myyjä ei vastaa tällaisessa kaupassa virheen tai viivästyksen aiheuttamasta välittömästäkään vahingosta, jos virhe tai viivästyminen on johtunut myyjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota myyjän ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seuraamuksia myyjä ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.<sup>21</sup>*

## **5.2 Myydään ”sellaisena kuin se on”, purettavaksi tai varaosiksi**

Usein myytäessä selvästi puutteelliseksi tai virheelliseksi tiedettyä pyörää, käytetään kauppakirjassa klausuulia kuten ”myydään sellaisena kuin se on”, taikka ”myydään varaosiksi”.

Tällaisten klausuulien käyttö madaltaa tai jopa poistaa virhevastuun vain tietyin edellytyksin.

Tuotteen kauppahinta on oltava normaalia markkinahintaa alhaisempi, sillä kuluttajansuojalain mukaan näilläkin ehdoilla myyty tuote on viallinen, jos se on huonommassa kunnossa kuin ostajalla sen hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen on ollut perusteltua aihetta edellyttää.<sup>22</sup> Normaaliin markkinahintaan tuotteen ostaessaan kuluttajalla on aina oikeus olettaa tuotteen olevan muita markkinoilla olevia, vastaavia tuotteita kunnollisesti vastaava, joten on ensiarvoisen tärkeää käyttää näitä klausuuleita ainoastaan silloin, kun tuote todellisuudessa myydään edullisesti.

Pelkkä edullinen kauppahinta ei kuitenkaan ole peruste virhevastuun välttämiseksi. Kuluttajariitalautakunnan 17.04.1999 antama päätös on tästä hyvä esimerkki. Jälleenmyyjä oli laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa tuotteesta, ja vaikka ajoneuvo oli selvästi markkinahintaa edullisempi, siinä oli virhe.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Liite 1

<sup>22</sup> Kuluttajansuojalaki 4 : 14 §

<sup>23</sup> Kuluttajariitalautakunta, diaari 99/33/614

Myös näillä klausuuleilla tuotetta myytäessä on ensiarvoisen tärkeää muistaa, että tuotteesta annettujen tietojen on oltava oikeita, eikä kaupan kannalta olennaisia tietoja saa jättää antamatta. Nämä ovat seikkoja joihin ostaja voi vedota myöhemminkin.

Myyjän tulee huomioida myös se, että tarkennus varaosiksi myynnistä on pitävämpi näyttö pyörän puutteista, kuin yleispätevä lause vailla yksilöintiä. Viat kannattaa yksilöidä ja tuoda ilmi kaikki pyörän osat, joita varaosiksi myyminen koskee.

Molempien osapuolien kannalta on ensiarvoisen tärkeää käydä tarkasti läpi ennen kauppaa, miksi kyseinen moottoripyörä on normaalia markkinahintaa edullisempi, mitä pyörän osia varaosiksi myyminen koskee ja mitä se käytännössä tarkoittaa.<sup>24</sup>

### 5.3 Vikojen / puutteiden yksilöinti

On molempien osapuolien etu, että moottoripyörä tarkastetaan ennen myyntiä, ja että myyjä kertoo tuotteen mahdolliset viat sekä puutteet siinä laajuudessa, kuin ne hänen tiedossaan ovat. Ennen kaupantekoa ostajan tietoon tuodut seikat eivät voi lähtökohtaisesti johtaa myöhempään korvausvastuuseen. Kuluttajan etuna tietoon ennen ostopäätöstä tuodut viat ovat puolestaan siksi, että hän voi niiden perusteella muodosta lopullisen päätöksensä siitä, ostaako hän kyseisen tuotteen vai ei.

Vaikka suullisesti kerrottu tieto onkin lähtökohtaisesti aivan yhtä riittävä kuin kirjallises-  
tikin annettu, on sen jälkeenpäin toteennäyttäminen jälkikäteen huomattavan vaikeaa. Ja koska sana sanaa –vastaan tapauksissa lainsäädäntö asettuu heikomman puolelle, on varsinakin jälleenmyyjän etu, mikäli viat on kirjattu myös kauppakirjaan tai sen liitteeseen.

### 5.4 Huutokauppa

*Tämän luvun säännöksiä ei 2–11 §:ää lukuun ottamatta sovelleta käytetyn tavaran huutokauppaan, jos ostaja voi osallistua kaupantekoon henkilökohtaisesti.*<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Kuluttajansuojalaki 5 : 14 §

<sup>25</sup> Kuluttajansuojalaki 5 : 1 §

Tämä tarkoittaa sitä, että huutokaupattavalla moottoripyörällä ei käytännössä ole virhevastuusuojaa, sillä mikäli huutokauppaan osallistuvilla on tarjottu ennakkoon mahdollisuus tutustua tuotteeseen, ei tuotteen virheeksi voida katsoa muuta kuin väärin annettuja tietoja.

Näin ollen jälleenmyyjän kannalta paras ratkaisu esimerkiksi konevaurioisen moottoripyörän myynnille voi olla huutokauppa.

Kuluttajalle puolestaan huutokauppa tuo erinomaisen mahdollisuuden saada itselleen markkinahintaa edullisempi moottoripyörä. On kuitenkin erittäin tärkeää tutustua tuotteeseen huolellisesti ennen ostopäätöstä tietääkseen siinä olevat viat tai puutteet.

Jos huutokauppa on järjestetty ainoastaan internetissä, on kuluttajalla kuitenkin kuluttajariitalautakunnan 27.10.2015 antaman päätöksen mukaan kuluttajansuojalain etämyyntityyppikälien mukainen 14 vuorokauden mittainen oikeus perua kauppa kuluitta.<sup>26</sup> Tämä jälleenmyyjän kannattaa ehdottomasti huomioida harkitessaan moottoripyörän huutokauppaamista. Kyseisessä tapauksessa kauppa oli peruttu ennen ajoneuvon luovuttamista jälleenmyyjältä kuluttajalle. Tietävästi ennakkotapausta kaupan perumisesta ajoneuvon luovuttamisen jälkeen etämyyntiin vedoten ei ole.

---

<sup>26</sup> Kuluttajariitalautakunta, diaari 1102/33/2015

## 6 VIRHEVASTUU JA SEN TOTEUTUMINEN

### 6.1 Vian korjaaminen

Kun pyörässä on todettu olevan vika, on sen ensisijainen oikaisukeino korjaaminen. Korjaaminen tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa ja jälleenmyyjällä on aina lähtökohtaisesti oikeus suorittaa korjaus itse. Jos pyörän toimittaminen jälleenmyyjäliikkeeseen aiheuttaisi pitkän välimatkan tai muun esteen vuoksi kohtuutonta vaivaa tai kuluja, voidaan korjaaminen suorittaa myös toisen liikkeen tai yrittäjän toimesta, mutta ainoastaan silloin jos tästä on ennalta sovittu myyjäliikkeen edustajan kanssa. Mikäli vian korjaaminen on suoritettu toisen liikkeen kanssa ilman, että asiasta on sovittu tuotteen myyneen liikkeen kanssa, ei liike ole velvollinen korvaamaan aiheutuneita kuluja kuin korkeintaan niiltä osin, mitkä kulut sille itselle olisi vian korjaamisesta aiheutunut.

27

Lähtökohtaisesti vian korjaamisesta ei tule aiheutua kuluja asiakkaalle. Kuitenkin jos korjauksen myötä pyörä tulee merkittävästi paremmaksi kuin se ostohetkellä oli, tulee asiakkaan maksaa vähintään jonkinlainen osa kustannuksista.<sup>28</sup> Jos asiakas kieltäytyy kustannuksista, voi myyjä jättää korjauksen suorittamatta ja esittää hinnanalennusta siltä osin mitä pyörän korjaaminen heille olisi tullut maksamaan.<sup>29</sup>

Jos myyty tuote on arvokas tai rakenteeltaan monimutkainen, myyjälle on yleensä annettava tilaisuus useampaan / muutamaan korjausyritykseen.<sup>30</sup> Koska moottoripyörä on sekä arvokas, että rakenteeltaan monimutkainen, on jälleenmyyjällä oikeus korjata vikaa enemmän kuin yhden kerran. Eli vaikkei ensimmäinen korjauskerta poistaisi moottoripyörän vikaa, on jälleenmyyjällä oikeus korjata tuotetta uudelleen.

---

<sup>27</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

<sup>28</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

<sup>29</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

<sup>30</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

## 6.2 Hinnan alennus

Hinnan alennus tarkoittaa sitä, että jälleenmyyjä palauttaa erikseen sovittavan osan tuotteesta maksetusta kauppahinnasta takaisin kuluttajalle.<sup>31</sup> Jos tuotteen vika on laadultaan sellainen, että sen korjaaminen aiheuttaa liian merkittäviä taloudellisia kustannuksia jälleenmyyjälle, se veisi kohtuuttoman paljon aikaa, tai muuten se ei ole järkevää, tai korjaamiselle on joku myy ylitsepääsemätön este, on ensisijainen vaihtoehto miettiä hinnan alennusta.

Usein tilanteet joissa reklamaatio perustuu tuotteesta annettuihin virheellisiin tietoihin, voi hinnan alennus olla loogisin vaihtoehto asian korjaamiseksi. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi, jos jälleenmyyjä on ilmoittanut moottoripyörän varusteet virheellisesti, ja myöhemmin on selvinnyt sovitun varusteen puuttuvan. Useasti moottoripyörien varusteet ovat tehdasasenteisia, eikä niiden jälkiasennus välttämättä ole edes mahdollista ja tämän vuoksi vian korjaaminen muodostaa jälleenmyyjälle ylitsepääsemättömän esteen.

Mitään valmiita kaavioita, tai edes suosituksia hinnan alennuksiin ei ole olemassa. Hinnan alennukset ovat suuruudeltaan tapauskohtaisia ja osapuolten keskenään sovittavissa olevia. Myös kuluttajariitalautakunta voi antaa niihin oman suosituksensa.

## 6.3 Kaupan purku

Kaupan purkaminen tarkoittaa sitä, että kuluttaja palauttaa tuotteen jälleenmyyjälle ja jälleenmyyjä palauttaa kauppasumman myöhemmässä kohdassa määritellyllä tavalla kuluttajalle.

Kaupan purkaminen on aina viimeinen ratkaisukeino ja sitä käytetään vain erittäin painavista syistä. Kuluttaja voi vaatia sitä, jos virhe ei ole vähäinen ja virhettä ei voi hyvittää muilla keinoilla. Virhe on vähäinen esimerkiksi, kun tavara on helposti ja nopeasti korjattavissa tai tavarassa on jokin vika, jonka merkitys on asiakkaalle kaupan kokonaisuus huomioon ottaen vähäinen.

---

<sup>31</sup> Kuluttajansuojalaki 4: 19 §

Jälleenmyyjä voi puolestaan esittää kaupan purkamista, mikäli vian muutoin korjaaminen muodostuisi heille taloudellisesti liian kalliiksi, tai vian korjaamisessa on heidän kannaltaan katsottuna joku muu poikkeuksellisen suuri, tai jopa ylitsepääsemätön este. Kaupan purkautuessa myyjän on palautettava rahat, kun asiakas palauttaa tavaran myyjälle. Myyjä voi pidättää palautettavasta kauppahinnasta osan, joka vastaa asiakkaan tavarasta saamaa hyötyä ajalta, jolloin asiakas on voinut käyttää laitetta normaalisti ennen vian ilmenemistä.<sup>32</sup>

Näin ollen kuluttajan usein reklamaation aluksi esittämä kaupan purku ei ole ensisijainen toimenpide, vaan vasta viimeinen. Kauppahinnan palautuksesta pidätettävästä summasta sovittaessa tulee ottaa huomioon pyörän luovutuksesta kulunut aika, sekä sillä ajatut kilometrit. Myös pyörän kulumisen, eli usein Kuluttajalautakunnan päätöksissä ilmaistu tuotteen huononeminen vaikuttavat pidätettävän summan suuruuteen. Jos esimerkiksi renkaat, jarrupalat tai muut kulutusosat ovat kuluneet kuluttajan käytössä kuntoon jossa niiden korvaaminen uusilla on välttämätöntä, tulee tämä vaikuttamaan summan suuruuteen. Luonnollisesti myös kuluttajan käytössä tulleet tuotteen kosmeettiset viat, kuten maalipinnan merkittävät vauriot vaikuttavat pidätettävän määrän suuruuteen, tai voivat pahimmillaan estää kaupan purkamisen, mikäli vauriot ovat erittäin laajoja.

#### **6.4 Välillisten vahinkojen korvaaminen**

Tuotteen virheestä johtuen kuluttajalle voi koitua myös välillisiä kustannuksia. Kun kyseessä on moottoripyörä, voisi yksi tällainen välillinen kustannus olla ennakoon maksetun ajotunnin peruuntuminen moottoripyörän hajottua, jonka hintaa ei ajotunnin järjestäjä palauta.

Tällaisissa välillisissä vahingoissa jälleenmyyjä voi olla korvausvelvollinen ainoastaan silloin, jos tuotteen vika johtuu myyjän huolimattomasta toiminnasta tai tuote poikkeaa siitä, mitä myyjä on kaupanteon hetkellä ilmoittanut.<sup>33</sup>

Normaalista kulumisesta johtuva moottoripyörän vioittuminen ei voi johtaa välilliseen korvausveloitteeseen. Ainoastaan silloin välillinen korvausvastuu voi syntyä, jos jäl-

---

<sup>32</sup> Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014

<sup>33</sup> Kuluttajansuojalaki 5 : 20 §

leenmyyjän on omalla toiminnallaan ollut vaikuttamassa vian syntyyn, esimerkiksi jättämällä sovitun huollon tekemättä moottoripyörään ennen sen luovuttamista, tai antanut tuotteesta virheellistä tietoa.



## 7 ESIMERKKITAPPAUS 1. KÄYTETTYNÄ MAAHANTUOTU HONDA

### 7.1 Tapauksen esittely

Esimerkkitapauksessa kuluttaja oli ostanut jälleenmyyjältä moottoripyörän, joka oli kolme vuotta aiemmin tuotu Suomeen käytettynä. Dokumentointi ei kerro, oliko maahantuojana toiminut sama yritys, joka moottoripyörän nyt jälleenmyi, mutta päätöksestä ja sen perusteluista on pääteltävissä, että maahantuonnin on suorittanut joku muu tahon.

Kaupanteon jälkeen kuluttajalle oli selvinnyt, että maahantuonnin yhteydessä tehdyn ilmoituksen mukaan moottoripyörän matkamittarilukema on ollut suurempi kuin mitä se heille myytäessä on ollut. Lisäselvityksien myötä kävi ilmi, että kyseisellä moottoripyörällä on kaaduttu aiemmin. Kuluttaja katsoi tuotteessa olevan virhe, koska hänelle ei ollut kerrottu moottoripyörän aiemmasta kaatumisesta, josta aiheutuneiden vaurioiden korjaamisen yhteydessä myös moottoripyörän matkamittari oli vaihdettu. Tämän seurauksena pyörässä kaupantekohetkellä olleen matkamittarin lukema ei ollut todellinen pyörällä ajettu määrä, vaikka kaupantekohetkellä näin oli virheellisesti ilmoitettu. Tämä ei jälleenmyyjän ilmoituksen mukaan ollut heidän tiedossaan kaupanteon hetkellä. Kuluttaja katsoi tuotteessa olevan virhe myös, koska ilmoitettu matkamittarilukema ei pitänyt paikkaansa. Lisäksi kuluttaja reklamoi samassa yhteydessä tuotteessa olevan virhe myös siksi, että etuiskunvaimentimet olivat kuluneemmat, kuin mitä moottoripyörän ajokilometrien perusteella olisi voinut olettaa. Jälleenmyyjä oli hyvittänyt kuluttajalle 500€ hinnanalennuksena 7900€ kauppahinnasta. Kuluttaja vaati hinnanalennuksen suuruudeksi 2000€.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Liite 2

## 7.2 Kuluttajariitalautakunnan päätös

Kuluttajariitalautakunta katsoi vastauksessaan ainoastaan yhden kuluttajan esittämistä kolmesta vaatimuksesta olevan tuotteen tosiallinen virhe. Aiemmin tapahtunut kaatuminen ei ollut tuotteen virhe, koska kaatumisesta moottoripyörälle aiheutuneet vauriot oli korjattu asianmukaisesti. Kyseessä olisi ollut tuotteen virhe siinä tapauksessa, jos moottoripyörä olisi vaurioitunut niin pahasti, että sille on tehty tiilapäinen tieliikenteestä poisto, eikä siitä olisi annettu tietoa ostajalle ennen kaupantekoa. Iskunvaimentimista todettiin, huomioiden kauppahinta, kaupantekohetkellä oletetut ajokilometrit sekä moottoripyörän ikä, että kyseessä on normaalista kulumisesta johtuva korjaustarve, jonka kustannuksiin jälleenmyyjän ei ole tarvetta osallistua. Virheellinen matkamittarilukema oli asia, jonka jälleenmyyjä oli tiennyt, tai olisi pitänyt tietää joten tämä katsottiin tuotteen tosiasialliseksi virheeksi. Kuluttajariitalautakunta suositteli jälleenmyyjää maksamaan hinnanalennuksena kuluttajalle jo aiemmin maksetun summan lisäksi 300€. <sup>35</sup>

## 7.3 Tapauksen pohdinta

Moottoripyörän kuluvien osien, kuten juuri iskunvaimentimien osalta kuluttajaviraston linjaus tuntuu hyvin yksiselitteiseltä ja loogiselta. Kyseessä on korjaus- ja huoltotarvetta vaativa osa, joka ajan ja käytön myötä kuluu. Mikäli kyseessä olisi uudehko moottoripyörä, tai myyjä olisi erityisesti maininnut iskunvaimentimien hyvästä kunnosta tai juuri suoritetusta huollosta, olisi päätös voinut olla toisen suuntainen.

Aiemmin tapahtuneet kaatumistapaukset voivat ilmetessään tietysti tuoda mielipahaa kuluttajalle. Ei kuitenkaan ole millään tapaa perusteltua, että voitaisiin olettaa jälleenmyyjän tietävän moottoripyörän historian kauttaaltaan lävitse. Näin ollen päätös on hyvin looginen ja jopa itsestään selvä. Merkittävän eron tietenkin tekisi, jos kolarikorjaus olisi suoritettu samalla jälleenmyyjällä joka tuotteen nyt myi, tai olisi joku muu selkeä seikka,

---

<sup>35</sup> Liite 2

jonka myötä jälleenmyyjän olisi tullut tietää ja kertoa aiemmin tapahtuneesta kaatumisesta. Huomioitavaa on kuitenkin se, että tällöinkään tuotteessa ei katsottaisi olevan virhettä, paitsi jos jälleenmyyjä on erikseen vakuuttanut kyseessä olevan moottoripyörä jolla ei ole kaaduttu. Ainoastaan niin laajamittainen vaurioituminen, että ajoneuvo poistetaan tilapäisesti tieliikenteestä, katsotaan tiedoksi, joka asiakkaalle tulee saattaa tietoon ennen kaupantekoa.

Matkamittarilukeman paikkansapitämättömyys on mielestäni hieman kaksijakoinen seikka. Jos jälleenmyyjältä ei voida olettaa muiltakaan osin moottoripyörän historian kauttaaltan tuntemista, kuinka se voidaan olettaa matkamittarilukeman osalta? Luonnollisesti asiaa voidaan perustella sillä, että jälleenmyyjän olisi tullut tarkastaa aiempi kilometrilukema tullin papereista. Uskoakseni kuitenkin kuluttajariitalautanunnan päätöksessä eniten on painanut se seikka, että kyseessä on ollut ostohetkellä 11 vuotta vanha moottoripyörä, jolla oli matkamittarin mukaan ajettu ainoastaan 8 100km. Koska jälleenmyyjällä ei päätöksessä tuotujen seikkojen mukaan ole ollut mitään todistetta näin vähäisestä ajomäärästä, olisi heidän tullut tuoda ilmi se mahdollisuus, että mittarilukema ei välttämättä pidä paikkaansa.

## 8 ESIMERKKITAPPAUS 2. PUUTTEELLINEN PAKOPUSTISTO

### 8.1 Tapauksen esittely

Kuluttaja oli ostanut jälleenmyyjältä käytetyn moottoripyörän vuonna 2010 hintaan 8900€.

Vuonna 2012 hänelle oli kertomansa mukaan selvinnyt, että ostamansa moottoripyörän pakoputkisto ei ole sellaisenaan tieliikennekäyttöön hyväksytty. Kuluttaja oli tiedon saatuaan ostanut toiselta jälleenmyyjältä tieliikennekäyttöön hyväksytyyn pakoputkiston moottoripyöräänsä. Arvoltaan 1000€.

Kuluttaja kertoi keskustelleensa ennen kaupantekoa jälleenmyyjäliikkeen edustajan kanssa pakoputkiston poikkeuksellisen kovasta äänestä. Sekä siitä, että kuluttajan tulisi hankkia alkuperäinen pakoputkisto omalla kustannuksellaan, mikäli hän tahtoo ajoneuvon käyntiään hiljaisemmaksi. Mutta ostaja ei ollut omien sanojensa mukaan tullut tietoiseksi siitä, että pakoputkistolta puuttui EY-tyyppihyväksyntä ja ei ole sen vuoksi tieliikennekelpoinen.

Näin ollen kuluttaja katsoi tuotteessa olevan virhe ja hän vaati vahingonkorvauksena suoritettavaksi 700€.

Kuluttaja oli toimittanut kuluttajariitalautakunnalle valituksensa liitteeksi pakoputkiston tarkastaneen ylikonstaapelin lausunnon, jonka mukaan pakoputkisto ei ollut tyyppihyväksytty tietoliikennekäyttöön. Liian voimakkaasta äänenvoimakkuudesta oli ainoana todistena vanhemman konstaapelin silmämääräinen lausunto. Lisäksi ylikonstaapelin lausunnossa tuli ilmi, että kyseiselläkin pakoputkistolla moottoripyörä voitaisiin mahdollisesti muutoskatsastaa tieliikennekelpoiseksi.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Liite 3

## 8.2 Kuluttajariitalautakunnan päätös

Pakoputkiston äänenvoimakkuustason osalta lautakunta ei katsonut silmämääräistä tarkastelua riittäväksi näytöksi osoittamaan tuotteen tosiasiallista virhettä. Puuttuvan EY-tyyppihyväksynnän osalta lautakunta piti toteennäytettynä, että myyty tuote ei ollut sellaisenaan säännösten mukainen ja siksi tuotteessa katsottiin olevan virhe.

Lautakunta huomioi päätöksessään myös sen, että kuluttaja ei ollut ainakaan kertomansa mukaan yrittänyt muutoskatsastaa moottoripyörää tieliikennekäyttöön soveltuvaksi pyörässä ostohetkellä olleella pakoputkistolla. Mikä olisi ollut uutta putkistoa edullisempi vaihtoehto.

Lautakunta antoi suosituksen jälleenmyyjälle korvata kuluttajalle 100€ puuttuvan EY-tyyppihyväksynnän vuoksi.<sup>37</sup>

## 8.3 Tapauksen pohdinta

Silloin, kun myydään ajoneuvoa, joka ei sellaisenaan ole säädösten mukainen eikä sen vuoksi tieliikennekelpoinen, tulisi jälleenmyyjän tuoda tämä seikka selvästi esiin ennen kaupantekoa. Tämä velvollisuus oli laiminlyöty ainakin osittain ja siksi oli ymmärrettävää, että lautakunta esitti korvaussuosituksen.

Korvattavaksi ehdotettava summa on kuitenkin huomattavasti pienempi, kuin kuluttajan vaatima summa oli. Tämä antaa ymmärtää, että lautakunta ei katsonut myyjän syyllistyneen merkittävään virheeseen. Uskoakseni tähän vaikuttivat seuraavat kolme seikkaa:

Reklamaatioajankohta oli poikkeuksellisen myöhässä suhteessa ostohetkeen. Luonnollisesti kyseinen virhe oli ollut pyörässä jo ostohetkellä, joten kuuden kuukauden virhevastuu ei voi toimia takarajana reklamaatiolle. Mutta varmasti lautakunnan päätöksessä on huomioitu se, että ajoneuvolla on pystytty ajamaan kaksi vuotta ongelmitta. Joskus kuluttajariitalautakunta on jopa vapauttanut jälleenmyyjän korvausvastuusta johtuen myö-

---

<sup>37</sup> Liite 3

häisestä reklamaatioajankohdasta, kuten 15.02.2002 antamassaan päätöksessä, jossa kuluttaja oli vaatinut kolme vuotta kaupanteon jälkeen auton pääavainta, tai lukkojen uudelleen sarjoittamista saatuaan käyttöönsä ainoastaan vara-avaimen. (lähde 10)

Kuluttaja ei ollut pyrkinyt muutokatsastamaan ajoneuvoa joka olisi ollut onnistuessaan merkittävästi edullisempi ratkaisu. Vaan oli jälleenmyyjään yhteyttä ottamatta ostanut uuden pakoputkiston. Jälleenmyyjän kanssa käydyt neuvottelut tilanteen korjaamiseksi olisivat olleet helpoin keino saada asia vireille asiaankuuluvasti.

Vaikka pakoputkistosta puuttui tyyppihyväksyntä, ei oltu toteennäytetty, että se ei muilta osin kelpaisi tieliikennekäyttöön. Eli ei ollut tosiasiallista dokumentaatiota siitä, että ajoneuvo ei täyttäisi sellaisenaan moottoripyörän ääntä määritteleviä lakipykälää<sup>38</sup>.

---

<sup>38</sup> Kuluttajariitalautakunta, diaari 00/33/1805

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoite oli tutustua usein epäselvänä pidettävään käytetyn moottoripyörän ”takuuun”. Päämääränä ei missään vaiheessa ollut tehdä yksiselitteistä ohjeistusta esimerkiksi siihen, mitä jälleenmyyjän tulee korvata ja mitä ei, koska se olisi käytännössä täysin mahdotonta, johtuen siitä, että jokainen tapaus on aina yksilöllinen. Sen sijaan päämäärä oli alusta alkaen purkaa lainsäädännöllinen teksti selkokielelle ensin vaihe vaiheelta ja sen jälkeen kahden havainnollistavan esimerkin avulla.

Perehdyin opinnäytetyötä kirjoittaessani lakikirjallisuuteen, lainsäädäntöön sekä lukuihin reklamaatioihin, joita kuluttajat olivat moottoripyöristä tehneet. Tutustumistani reklamaatioista vain hyvin pieni osa oli päättynyt kuluttajariitalautakuntaan saakka, ja sitä pidemmälle ei yksikään. Oli mielenkiintoista havaita, kuinka suuri osa reklamaatioista oli päättynyt jo jälleenmyyjän ensimmäiseen vastineeseen kuluttajalle. Tämä mielestäni kertoo siitä, että kuluttajat voivat reklamoida usein pienistäkin asioista vain helpon korvauksen toivossa.

Opinnäytetyön teon aikana viimeistään huomasin, kuinka esimerkillisen hyvä ja toimiva kuluttajansuoja Suomessa on. Kuluttaja ei jää käytännössä koskaan yksin ongelmiansa kanssa.

On myös jälleenmyyjien etu, että on olemassa lainsäädännölliset rajat, joiden mukaan jokaisen liikkeen on toimittava. Silloin yksikään toimija ei voi tavoitella kilpailuetua huontamalla kuluttajan etuja.

Uskon opinnäytetyöni tuovan hyötyä ihmisille, jotka ovat sen kysymyksen äärellä, voiko käytetyn moottoripyörän viasta reklamoida. Ja jos voi, niin mihin.

Toivon opinnäytetyön lukeneiden kuluttajien muistavan seuraavat seikat: Moottoripyörän todellisesta virheestä voi tehdä reklamaation. Muista tehdä se ajoissa ja tee se aina jälleenmyyjälle, mieluiten kirjallisena. Älä oleta jälleenmyyjän korvaavan kaikkea, sillä olet ostanut käytetyn tuotteen, eikä sillä voi olla vastaavaa takuuta kuin uudella. Ja viimeisenä, vaan ei vähäisimpänä, tutustu pyörään huolella ennen ostopäätöstä.

Opinnäytetyöni lukeville jälleenmyyjille tahdon tuoda esiin itsestään selvän, mutta toisinaan unohtuvan seikan: Hyvin hoidettu reklamaatio on parempi käyntikortti kuin huonosti hoidettu. Tyytyväinen asiakas palaa todennäköisemmin takaisin. Muista, että kuluttajalle sata euroa on todennäköisesti suurempi summa kuin sinulle.



## LÄHTEET

Ajoneuvolaki. 11.12.2002/1090.

Autoalan Keskusliitto RY. Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot. Päivitetty 01.12.2013. Luettu 10.05.2015.  
[http://www.akl.fi/files/1937/Autokaupan\\_tilaus-\\_ja\\_kauppasopimusehdot.pdf](http://www.akl.fi/files/1937/Autokaupan_tilaus-_ja_kauppasopimusehdot.pdf)

Kauppalaki. 27.3.1987/355.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Korjauksen kustannukset, paikka ja kesto. Päivitetty 21.3.2014. Luettu 10.10.2015. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaravan-vika-tai-puute/korjaukset/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Tavarankorjaaminen tai vaihto. Päivitetty 12.3.2014. Luettu 18.10.2015. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaravan-vika-tai-puute/korjaaminen/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Vastuu käytetyn tavaran virheestä. Päivitetty 21.3.2014. Luettu 20.05.2015. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaravan-vika-tai-puute/kaytetyn-tavaravan-virhe/>

Korkein oikeus. 2008 : 107.

Kuluttajansuojalaki. 20.1.1978/38.

Kuluttajariitalautakunta. Luettu 20.12.2014. [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

Kuluttajariitalautakunta. Korjauksen kustannukset, paikka ja kesto. Päivitetty 21.3.2014. Luettu 10.09.2015. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaravan-vika-tai-puute/korjaukset/>

Kuluttajariitalautakunta. Tavarat ja palvelut. Julkaistu 10.9.2013. Luettu 12.04.2015. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiat/tavaratjapalvelut.html>

Kuluttajariitalautakunta. Valituksen käsittely. Julkaistu 28.8.2013. Luettu 08.11.2015. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/valituksenteko/valituksenkasittely.html>

Kuluttajavirasto. Kuluttajaoikeuden linjauksia. 2002. Luettu 14.04.2015 <http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/linjaukset/aihekohtaiset-linjaukset/virhevastuu-ja-takuu-kulutustavaran-kaupassa-2011.pdf>

Ståhlberg, P. 2004. Kuluttajansuoja 04/2004. Helsinki: Stellanum

Tilastokeskus. Käräjäoikeudet ratkaisivat lähes puoli miljoonaa siviiliasiaa vuonna 2013. Julkaistu: 2.4.2014. Luettu 08.11.2015. [http://www.tilastokeskus.fi/til/koikrs/2013/koikrs\\_2013\\_2014-04-02\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/koikrs/2013/koikrs_2013_2014-04-02_tie_001_fi.html)

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

**Kuluttajariitalautakunnan**

15.02.2002:

20.01.2009:

02.01.2012:

27.10.2015:

**päätökset:**

00/33/1805

3669/33/07

2506/33/2012

1102/33/2015

## LIITTEET

### Liite 1. Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot

1 (8)

#### 1. Ostajan yhteys- ja luottotiedot

Myyjällä on oikeus tarkistaa ostajan henkilö- tai yhteisötiedot. Luottosuhteita perustettaessa myyjä saa hankkia tarpeelliset luottotiedot luottotietolaissa (527/07) tarkoitetulla tavalla. Ostajan tulee ilmoittaa välittömästi myyjälle yhteystiedoissaan tapahtuneista muutoksista. Myyjällä on oikeus ja velvollisuus tunnistaa ja ilmoittaa ostaja rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetussa laissa (503/08) tarkoitetulla tavalla. Poliittisesti vaikutusvaltaisena henkilönä (Politically Exposed Person eli PEP) pidetään edellä mainitun lain 20 § tarkoitettua henkilöä tai tällaiseen henkilöön läheisessä suhteessa toimivaa henkilöä, joka toimii tai on viimeisten 12 kuukauden aikana toiminut merkittävässä tehtävässä toisessa valtiossa.

#### 2. Kaupan kohde

Uusi ajoneuvo toimitetaan myyjän tilaus- ja kauppasopimushetkellä esittämän markkinoitaiaineiston mukaisena, ellei muuta ole sovittu. Käytetty ajoneuvo myydään siinä kunnossa ja siten varustettuna kuin se on luovutushetkellä. Uuden ajoneuvon polttoaineen kulutus on ilmoitettu EU-normin (1999/100/EY) mukaisesti. Käytännön ajotilanteissa kulutus riippuu muun muassa ajoneuvon varustelusta, ajotavasta sekä ajo-olosuhteista ja poikkeaa todennäköisesti ilmoitetusta EU-kulutuksesta.

#### 3. Luovutusajankohta ja myyjän viivästys

Ajoneuvo luovutetaan sovittuna aikana. Ellei luovutusaikaa ole sovittu, luovutuksen tulee tapahtua kuluttajakaupassa kolmen (3) kuukauden kuluessa ja muussa kuin kuluttajakaupassa kuuden (6) kuukauden kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta. Milloin ajoneuvon luovuttaminen viivästyy myyjän syystä, ostaja saa purkaa kaupan, ellei ajoneuvoa luovuteta osapuolten sopiman lisäajan kuluessa. Kuluttajakaupassa ostaja saa purkaa kaupan muun kuin 9. kohdassa tarkoitetun erikoistilauksen

(jatkuu)

osalta kuitenkin heti, jos myyjän viivästyksellä on ostajalle olennainen merkitys. Kuluttajakaupassa ostaja saa vaatia myös vahingonkorvausta. Myyjä ei ole kuitenkaan velvollinen

luovuttamaan ajoneuvoa, jos sille on olemassa ylivoimainen este (force majeure). Jos este lakkaa kohtuullisessa ajassa, ostaja saa vaatia, että myyjä luovuttaa ajoneuvon. Ostajan tulee esittää myyjälle vaatimuksensa kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun hän sai tietää esteen lakkaamisesta.

#### 4. Ajoneuvon vastaanottamisajankohta

Ostaja on velvollinen vastaanottamaan ajoneuvon sovittuna aikana, tai jos aikaa ei ole sovittu, silloin kun myyjän sopimusehtojen 3. kohdan mukaisesti viimeistään pitäisi luovuttaa ajoneuvo. Ajoneuvon luovutus tapahtuu myyjän luona, ellei muuta sovita. Myyjällä on oikeus purkaa sopimus, jos ostaja ei vastaanota ajoneuvoa kahden (2) viikon lisäajassa.

#### 5. Ostajan sopimuksenvastainen toiminta

Jos kuluttajaostaja ilman lakiin perustuvaa syytä purkaa sopimuksen ennen kuin ajoneuvo on luovutettu hänen hallintaansa tai jos myyjä sopimusehtojen 4. kohdan mukaisesti vapautuu sitoumuksesta, myyjä saa periä vahingonkorvauksena kymmenen (10) prosenttia sopimuksen mukaisesta ajoneuvon käteishinnasta, kun käteishinta on enintään 4200 euroa. Tämän ylimenevästä kauppahinnan osasta vahingonkorvaus on kolme (3) prosenttia. Kuluttajakaupassa vahingonkorvausta voidaan kuitenkin sovitella, jos sopimuksen purkamisen johtuu maksuvaikeuksista, joihin ostaja on joutunut sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiassa omatta syyttään. Ostajan on esitettävä selvitys suoritusesteestä. Muussa kuin kuluttajakaupassa edellä mainittu vahingonkorvaus on kymmenen (10) prosenttia sopimuksen mukaisesta ajoneuvon käteishinnasta.

#### 6. Ajoneuvon hinnan määräytyminen ja hinnanmuutokset

Uuden, Suomessa rekisteröimättömän ajoneuvon kokonaishinta koostuu kauppahinnasta ja autoverosta. Käytetyn ajoneuvon kauppahinta sisältää autoveron a. Autoveron määräytyminen Myyjä ilmoittaa ostajalle uuden ajoneuvon tilauksen yhteydessä arvion ajoneuvosta perittävästä autoverosta. Jos kaupan kohteena olevan ajoneuvon autovero muuttuu tilauksen tekemisen jälkeen ennen ajoneuvon rekisteröintiä, muuttuu ostajalta perittävän autoveron määrä veronmuutosta vastaavalla määrällä. Myyjä ilmoittaa ostajalle autoveron

tarkan määrän ennen ajoneuvon luovutusta. b. Autoverolain muutoksen vaikutus Jos Autoverolakiin (1482/94) tehdään tilauksen tekemisen jälkeen ennen ajoneuvon sopimuksenmukaista luovutusaikaa tilatun ajoneuvon autoveroon vaikuttava muutos, muuttuu ostajalta perittävän autoveron määrä veronmuutosta vastaavalla määrällä. Sopimuksessa mainitun vaihtoajoneuvon kauppahinta muuttuu tällöin uuden ajoneuvon kokonaishinnan muutosta vastaavassa suhteessa. Myyjä ilmoittaa välittömästi ostajalle autoverolain muutoksesta ja sen vaikutuksesta tilatun uuden ajoneuvon autoveron määrään ja vaihtoajoneuvon kauppahintaan. Ostajalla on oikeus autoverolain muutosta koskevan myyjän ilmoituksen saatuaan purkaa sopimus vaihtoajoneuvon osalta, jos vaihtoajoneuvon kauppahinta muuttuu kaupan kohteena olevan uuden ajoneuvon autoveron määrän muuttumisen johdosta. c. Kauppahinnan muuttaminen Kuluttajakaupassa uuden ajoneuvon kauppahinta nousee tai laskee sopimukseen merkitystä kauppahinnasta, jos suomalainen tai ulkomainen viranomais tekee tilauksen jälkeen ennen sopimuksenmukaista luovutusaikaa tilatun ajoneuvon hintaan vaikuttavia veroja, tulleja ja muita veroluontoisia maksuja koskevan päätöksen tai jos valuuttakursseissa tapahtuu muutoksia, ja ajoneuvon maahantuoja näistä syistä muuttaa kaupan kohdetta vastaavan ajoneuvon

ohjehintaa. Hinnanmuutoksen määrä on maahantuojan uuden ja vanhan ohjehinnan euroääräinen ero autoverotuksen piiriin kuuluvine varusteineen. Sopimuksessa mainitun vaihtoajoneuvon kauppahinta muuttuu tällöin uuden ajoneuvon kokonaishinnan muutosta vastaavassa suhteessa. Myyjä ilmoittaa välittömästi ostajalle maahantuojan tekemästä ohjehinnan muutoksesta ja sen vaikutuksesta uuden ajoneuvon kauppahintaan. Muussa kuin kuluttajakaupassa myyjä on oikeutettu nostamaan sopimukseen merkityn uuden ajoneuvon kauppahintaa, jos tehtaan hinnat, kuljetuskustannukset tai muut

hankintakustannukset nousevat tilauksen jälkeen ennen ajoneuvon sopimuksenmukaista luovutusta tai jos myyjälle aiheutuu kustannusten nousua valuuttakurssien muutoksista, taikka suomalaisen tai ulkomaisen viranomaisen verotusta, tulleja ja muita veroluontoisia maksuja koskevasta päätöksestä. Myyjän on ennen ajoneuvon luovutusta ilmoitettava ostajalle kirjallisesti kauppahinnan korotuksesta. Jos uuden ajoneuvon kokonaishinta nousee edellä kohdissa b) tai c) mainituista syistä vähintään neljä (4) prosenttia, kuluttajaostaja saa purkaa sopimuksen

ilmoittamalla siitä myyjälle yhden (1) viikon kuluessa saatuaan tietää myyjän korotusilmoituksesta. Ostajan purkuoikeus ei koske jäljempänä 9. kohdassa tarkoitettua erikoistilausta.

## 7. Maksujärjestelyt

a) Kauppahinta Ostaja maksaa kauppahinnan käteisellä ajoneuvon luovutuksen yhteydessä, ellei muuta sovita. Myyjä ei ole velvollinen luovuttamaan ajoneuvoa ostajalle ennen kuin käteisellä maksettavaksi sovittu kauppahinta tai sen osa on maksettu. Myyjä saa periä osan kauppahinnasta jo ennen ajoneuvon luovuttamista, jos etumaksusta on sovittu. Myyjä ja ostaja voivat vaihtoajoneuvon rahoittajan kirjallisella suostumuksella sopia, että myyjä maksaa vaihtoajoneuvon jäännösvelan rahoittajalle, jolloin jäännösvelan määrä vähennetään vaihtoajoneuvon ostohinnasta. Jos kauppahintaa ei makseta käteisellä ajoneuvon luovutuksen yhteydessä tai muuna osapuolten sopimana aikana vaan ajoneuvosta solmitaan osamaksukauppa tai kaupan sijasta sovitaan vuokrauksesta

(leasing), noudatetaan myöhemmin solmittavan sopimuksen ehtoja siltä osin kuin ne poikkeavat tästä sopimuksesta. Myyjällä on oikeus periä viivästyskorkoa erääntyneestä ja myöhästyneestä suorituksesta korkolain (633/82) mukaisesti. Sopimuksessa mainittu kauppahinta sisältää arvonlisäveron. Käteisellä maksettavaksi sovittua kauppahintaa tai sen osaa ei kuitata maksetuksi tämän sopimuksen allekirjoituksin, vaan maksusta on laadittava erillinen kuitti. b) autovero Ostaja on velvollinen maksamaan uuden ajoneuvon autoveron kauppahinnan maksamisen yhteydessä erillisenä yksilöitynä maksusuorituksena. Autoveroon ei sisälly arvonlisäveroa. Edellä kohdassa 7 a. tarkoitettut ostajan maksuvelvoitteet koskevat myös autoveron maksamista. c) verovelvollisuuden siirtämi-

nen Ajoneuvon maahantuoja ja ostaja voivat sopia, että autoveron maksamisesta veronkantajalle vastaa ostaja. Verovelvollisuuden siirrosta on sovittava kirjallisesti noudattaen autoverolain 4 §:n säännöksiä.

## 8. Vaihtoajoneuvo

Ostaja luovuttaa vaihtoajoneuvon myyjälle viimeistään vastaanottaessaan ostamansa ajoneuvon, ellei muusta ajankohdasta sovita. Vaihtoajoneuvo

luovutetaan sovittuine varusteineen ja siinä kunnossa kuin se oli arviointihetkellä. Jos vaihtoajoneuvon arvo on arviointihetken jälkeen alentunut enemmän kuin mitä ajoneuvon tavanomaisesta huolellisesta käytöstä johtuu tai jos sen arvo on alentunut sen vuoksi, että ajoneuvon arviointihetken mukaista varustelua on sovitusta poiketen poistettu tai vaihdettu, alennetaan vaihtoajoneuvon hintaa arvonmuutosta vastaavasti. Jos vaihtoajoneuvolla on ajettu arviointihetken jälkeen enemmän kuin 2000 kilometriä, myyjä saa periä ylikilometreistä korvausta, jos tällaisen korvauksen perimisestä on sovittu kaupanteon yhteydessä. Muussa kuin kuluttajakaupassa ostaja antaa myyjälle kirjallisen selvityksen vaihtoajoneuvon sisältyvästä vähennettävästä arvonlisäverosta ja itse tekemästään tai tiedossaan olevista, mahdollisesti jo aikaisemmin tehdyistä laskennallisista vähennyksistä.

## 9. Erikoistilaukset

Jos kaupan kohteena on ajoneuvo, jota myyjä ei voi käyttää hyväkseen ilman huomattavaa tappiota muulla tavoin esimerkiksi sen vuoksi, että tilattu ajoneuvo ei kuulu myyjän normaaliin myyntivalikoimaan tai sen vuoksi, että ajoneuvo hankitaan ja varustetaan erityisesti ostajaa varten hänen ohjeidensa ja toivomustensa mukaisesti, ostaja saa purkaa sopimuksen myyjän viivästyksen vuoksi vain, jos kaupan tarkoitus jää hänen osaltaan viivästyksen vuoksi olennaisesti saavuttamatta. Jos ostaja peruuttaa erikoistilauksen ilman lakiin perustuvaa syytä ennen kuin ajoneuvo on luovutettu hänen hallintaansa tai myyjä sopimusehtojen 4. kohdan mukaisesti vapautuu sitoumuksesta, myyjä saa periä ostajalta sopimusehtojen 5. kohdan mukaisesti määräytyvän vahingonkorvauksen tai peruutuksen aiheuttamat todelliset kustannukset, jos ne ovat edellä mainittua vahingonkorvausta suuremmat.

## 10. Ajoneuvon huolto- ja käyttöohjeet sekä takuu

Myyjä antaa ostajalle uuden ajoneuvon luovutuksen yhteydessä kirjalliset huolto- ja käyttöohjeet. Käytetyn ajoneuvon kaupassa myyjän on annettava ostajalle riittävä käytön opastus. Jos myyjä antaa ajoneuville takuun, takuu on annettava ostajalle kirjallisesti tai sähköisesti siten, että tietoja ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että ne säilyvät ostajan ulottuvilla. Takuusta pitää ilmetä takuun sisältö, sekä se, että ostajalla on lain mukaiset oikeudet ja että

takuulla ei rajoiteta näitä oikeuksia, takuun antaja, takuun voimassaoloaika ja -alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot.

## 11. Ostajan oikeudet virhetilanteessa ja reklamaatiossa

Jos luovutetussa ajoneuvossa ilmenee virhe, ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen. Myyjällä on oikeus ensisijaisesti korjata virhe, jos tämä voi

tapahtua kohtuullisessa ajassa ja siten, että ostajalle ei aiheudu korjaamisesta kustannuksia tai olennaista haittaa. Jollei tämä ole mahdollista, ostaja voi vaatia virhettä vastaa- vaa hinnanalennusta tai virheetöntä ajoneuvoa. Jos virhe ei kuluttajakaupassa ole vähäinen, ostaja saa purkaa kaupan ja vaatia vahingonkorvausta. Jos virhe ilmenee kuluttajakaupassa kuuden (6) kuukauden kuluessa ajoneuvon luovutuksesta, virheen oletetaan olleen ajoneuvossa jo luovutushetkellä. Olettamaa ei sovelleta, jos myyjä osoittaa, että virhe on syntynyt vasta luovutuksen jälkeen tai jos olettaja on virheen tai tavaran luonteen vastainen. Ostajan pitää ilmoittaa virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kuluttajakaupassa virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Ostajan pitää toimia niin, etteivät vahingot aiheuttomasti lisäänty. Kuluttajakaupassa virheilmoitus voidaan tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka aikaisemmassa myyntipor- taassa on luovuttanut ajoneuvon jälleenmyyntiä varten tai joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun taikka sitoutunut muutoin vastaamaan ajoneuvon ominaisuuksista. Takuu tai muu myyjän antama sitoumus ei rajoita ostajan lakiin perustuvaa oikeutta vedota kaupan kohteessa olevaan virheeseen. Myyjä ei ole muussa kuin kuluttajakaupassa vastuussa ajoneuvon virheestä tai luovutuksen viivästymisestä johtu



neesta välillisestä vahingosta. Myyjä ei vastaa tällaisessa kaupassa virheen tai viivästy-  
misen aiheutta- masta välittömästäkään vahingosta, jos virhe tai viivästyminen on johtu-  
nut myyjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota myyjän ei koh-  
tuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seuraa-  
muksia myyjä ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

## 12. Katsastus ja rekisteröinti

Ajoneuvo luovutetaan ostajalle katsastettuna ja rekisteröitynä, ellei muuta sovita. Myyjä  
suorittaa ajoneuvon rekisteröinnin ostajan puolesta ja kustannuksella, ellei muuta sovita.  
Uuden rekisteröimättömän ajoneuvon muutoskatsastuksen suorittaa myyjä ostajan kus-  
tannuksella ennen ajoneuvon luovutusta,

ellei muuta sovita. Mikäli ajoneuvoa käyttää säännöllisesti ostajan taloudessa asuvien  
henkilöiden lisäksi joku muu, ostajan pitää huolehtia, että myös tällainen käyttäjä merki-  
tään ajoneuvorekisteriin haltijaksi. Ostaja sitoutuu ilmoittamaan tällaisesta käyttäjästä  
myös vakuutusyhtiölle.

## 13. Vakuuttaminen

Ostaja on velvollinen hankkimaan ajoneuvoon pakollisen liikennevakuutuksen ja kaupan  
ehtoihin kuuluvat muut vakuutukset. Myyjä ja ostaja voivat sopia, että edellä mainittujen  
vakuutusten hankkimisesta huolehtii myyjä ostajan kustannuksella.

## 14. Vastuu veroista ja maksuista

Myyjä vastaa siitä, että kaikki kaupan kohteena olevaa, Suomessa ajoneuvorekisterissä jo  
olevaa ajoneuvoa ja sen käyttöä koskevat verot ja maksut on maksettu luovutushetkeen  
saakka. Ostaja vastaa kaikista ajoneuvoon ja sen käyttöön liittyvistä veroista ja maksuista  
sen jälkeen, kun ajoneuvo on hänelle luovutettu. Ostaja vastaa siitä, että vaihtojoneuvoa  
ja sen käyttöä koskevat verot ja maksut on maksettu luovutushetkeen saakka. Jos ostajalla  
on oman ilmoituksensa mukaan oikeus saada autoveronpalautusta ja myyjä tämän joh-  
dosta jättää perimättä arvioidun autoveron osuuden ajoneuvon kokonaishinnasta, ostaja  
sitoutuu välittömästi maksamaan myyjälle autoveron osuuden sovittuine korkoineen, jos  
autoveroa ei palauteta myyjälle 15. Erimielisyyksien ratkaisu Jos erimielisyyksiä ei voida  
ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttajaostaja voi

saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne on nostettava ostajan asuinpaikan yleisessä alioikeudessa, ellei ostaja halua nostaa kannetta myyjän kotipaikan yleisessä alioikeudessa. Mikäli ostajan kotipaikka on muualla kuin Suomessa, erimielisyydet ratkaistaan Helsingin

käräjäoikeudessa. Muussa kuin kuluttajakaupassa myyjä voi nostaa kanteen myös Helsingin käräjäoikeudessa.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Autoalan keskusliitto RY, 2013

## Liite 2. Kuluttajaviraston päätös 3669/33/07

1 (4)

Kuluttajaviraston päätös. Diaarinumero 3669/33/07. Antopäivä 20.01.2009

Käytettynä maahantuodun Honda -moottoripyörän kauppa. Moottoripyörästä annetut tiedot.

K:t (jäljempänä ostajat ) ostivat 5.7.2007 A Oy:ltä (jäljempänä A) käytettynä maahantuodun, 19.3.1996 ensirekisteröidyn Honda VF 750 C -moottoripyörän 7 900 eurolla. Moottoripyörän matkamittarin lukema oli kaupantekohetkellä 8 100 kilometriä.

Ostajille selvisi jonkin verran kaupanteon jälkeen, että moottoripyörällä oli aikaisemmin kaaduttu ja siihen oli vaihdettu matkamittari. 23.7.2003 päivätyn, moottoripyörän maahantuonnin yhteydessä tullin tekemän moottoripyörän yksilöintikaavakkeen mukaan moottoripyörän matkamittarin lukema on ollut 11 837 kilometriä. Moottoripyörällä kaupantekohetkellä ajetusta todellisesta ajomäärästä ei ole käytettävissä selvitystä. A hyvitti ostajille 500 euron osuuden kauppahinnasta. Osapuolet ovat eri mieltä siitä, onko myyjän jo maksamaa hyvitystä pidettävä riittävänä.

Vaatimukset

Ostajat vaativat 2 000 euron hyvitystä.

Ostajien mukaan heti kaupanteon jälkeen ilmeni, että pyörän etuiskunvaimentajat olivat kuluneet loppuun. Ostajien mukaan iskunvaimentajat ovat kuluvia osia, mutta tässä tapauksessa ne olivat selvästi huonommassa kunnossa kuin moottoripyörän matkamittarin lukeman perusteella oli aihetta olettaa.

Ostajien mukaan iskunvaimentajien vian ilmenemisen jälkeen selvisi, että moottoripyörällä oli ajettu selvästi enemmän kuin matkamittari osoitti ja sillä oli aiemmin kaaduttu. Ostajien mukaan moottoripyörän ajomäärä oli kaupan päättämisen kannalta ratkaiseva seikka. Lisäksi ajomäärää koskevalla tiedolla on ollut merkitystä moottoripyörän arvon kannalta. Ostajat pitävät edellä esitetyn perusteella A:n jo maksamaa hyvitystä riittämättömänä.

Vastaus

(jatkuu)

2 (4)

A:n mukaan ostajille hyvitetään välittömästi 500 euron osuus kauppahinnasta. A:n mukaan se, että moottoripyörään oli vaihdettu matkamittari, ei ollut kaupantekohetkellä myyjän tiedossa, minkä vuoksi ostajalle maksettiin hyvitystä. Koska moottoripyörä oli hyväkuntoinen ja ajokilometrimäärien erotus oli vähäinen, A pitää maksamaansa

2 (3)

hyvitystä riittävänä. Ne korjaukset, jotka ostajat ovat moottoripyörään tehneet, ovat kohdistuneet moottoripyörän kuluviin osiin.

Ratkaisun perustelut

Kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n mukaan jos tavara on myyty "sellaisena kuin se on" tai samankaltaista yleistä varaumaa käyttäen, siinä katsotaan kuitenkin olevan virhe, jos:

1)tavara ei vastaa niitä tietoja, jotka myyjä on ennen kaupantekoa antanut sen ominaisuuksista tai käytöstä ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan;

2)myyjä on ennen kaupantekoa laiminlyönyt antaa ostajalle tiedon sellaisesta tavaran ominaisuuksista tai käyttöä koskevasta olennaisesta seikasta, josta hänen täytyy olettaa tietneen ja josta ostaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon, ja laiminlyönnin voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan; tai

3)tavara on huonommassa kunnossa kuin ostajalla sen hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen on ollut perusteltua aiheuttaa edellyttää.

Käytetyn moottoripyörän kaupassa virhettä arvioidaan paitsi pyörän hinnan, myös erityisesti sen perusteella, mitä ostaja voi odottaa pyörän kunnolta, kun otetaan huomioon sen ikä, ajomäärä ja huoltohistoria.

Ostajat ovat vedonneet moottoripyörän ajomäärästä annettuihin tietoihin. Lisäksi ostajat ovat viitanneet siihen, että moottoripyörällä on aiemmin kaaduttu.

Kuluttajariitalautakunta toteaa, ettei moottoripyörän vaurioitumista kolarissa tai sillä kaaduttaessa, voida pitää moottoripyörän virheenä, jos pyörä on kaatumisen tai kolarin jälkeen korjattu asianmukaisesti. Jos moottoripyörä on kuitenkin vaurioitunut niin pahoin, että se on kolarivaurion vuoksi ollut poissa rekisteristä tai vakuutusyhtiön lunastama, tällaisesta seikasta on kerrottava ostajalle. Jos näin ei ole menetelty, moottoripyörässä on virhe.

Tässä tapauksessa ostajat eivät kuitenkaan ole esittäneet näyttöä siitä, että pyörä olisi ollut kolarivaurion vuoksi poissa rekisteristä tai että vakuutusyhtiö olisi lunastanut sen. Myöskään moottoripyörän vaurioista tai siitä, että korjaukset olisi tehty virheellisesti tai puutteellisesti, ei ole esitetty näyttöä. Koska moottoripyörän väitetty virheellisyys on tältä osin jäänyt näyttämättä, kuluttajariitalautakunta ei suosita hyvitystä kolarivaurion perusteella.

Lautakunta pitää kuitenkin tullin käytetyn moottoripyörän yksilöintiä koskevan kaavakkeen tietojen perusteella selvitetynä, ettei moottoripyörän todellinen ajomäärä ole vastannut moottoripyörän matkamittarin lukemaa. A ei myöskään ole edes väittänyt, että tästä olisi kerrottu ostajalle kauppaa tehtäessä. Koska tullin kaavakkeeseen merkitty ajomäärää koskeva tieto on perustunut moottoripyörän matkamittarissa noin neljä vuotta ennen kaupantekoa olleeseen lukemaan, kuluttajariitalautakunta pitää erittäin todennäköisenä, että moottoripyörän todellinen ajomäärä on poikennut huomattavasti siitä, mitä ostajilla on matkamittarin kaupantekohetken lukeman perusteella ollut aihetta edellyttää. Tiedolla on lisäksi merkitystä sekä kaupan päättämisen että moottoripyörän arvon kannalta. Lautakunta toteaa edellä esitetyn perusteella, että moottoripyörässä on ollut virhe.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 19 §:n mukaan ostajalla on oikeus vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta.

Hinnanalennuksen määrän arviointi perustuu ostajille jo suoritetun hyvityksen lisäksi ilmenneen virheen laadun lisäksi virheen merkitykseen kaupan päättämisen, moottoripyörän arvon sekä tavanomaisen käytettävyyden kannalta. Koska moottoripyörän todellisesta ajomäärästä ei ole käytettävissä luotettavaa selvitystä, lautakunta arvioi edellä esitettyjen seikkojen perusteella ostajille jo suoritetun hyvityksen lisäksi maksettavan hinnanalennuksen määräksi 300 euroa, joka A:n tulee suorittaa ostajille.

Ostajat ovat vedonneet moottoripyörän iskunvaimentajien kuntoon.

Lautakunta toteaa moottoripyörän iän ja oletettavissa olevan ajomäärän sekä kauppahinnan perusteella, että tältä osin kyseessä on ollut moottoripyörän ikääntymisestä ja käytöstä seuranneesta tavanomaisesta kuluneisuudesta seurannut korjaustarve. Koska moottoripyörässä ei siten ole iskunvaimentajien kunnan perusteella ollut virhettä, lautakunta ei suosita hyvitystä tältä osin.

## Suositus

Kuluttajariitalautakunta suosittaa, että A Oy maksaa K:lle jo suorittamansa hyvityksen lisäksi hinnanalennuksena 300 euroa.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Kuluttajariitalautakunta, diaari 3669/33/07

## Liite 3. Kuluttajariitalautakunnan päätös 2506/33/2012

1 (2)

Kuluttajaviraston päätös. Diaarinumero 2506/33/2012. Antopäivä 02.11.2012

Käytetyn moottoripyörän kauppa. Pakoputkiston määräystenmukaisuus.

K (myöhempänä kuluttaja) osti 26.08.2010 A OY:ltä (myöhempänä A) vuonna 2007 käyttöön otetun Honda VT 750C -mallisen moottoripyörän 8900 eurolla. Kuluttajan mukaan moottoripyörän matkamittarilukema oli kaupantekohetkellä 4 914 kilometriä.

Kuluttaja valittaa siitä, että tuokokuussa 2012 hänelle selvisi, että moottoripyörän pakoputket olivat laittomat. Kuluttaja osti tilalle uuren pakoputken tarvikkeineen 1000 eurolla.

Vaatimukset

Kuluttaja vaatii 700 euron hyvitystä.

Kuluttaja kertoo, että hän keskusteli kaupanteon yhteydessä myyjän kanssa moottoripyörän kovasta äänestä. Myyjä totesi, että mikäli kuluttaja haluaa pyörään hiljaisemman äänen, on hänen ostettava uusi pakoputki omalla kustannuksellaan. Kuluttaja toteaa, ettei myyjä maininnut kuitenkaan mitään siitä, että pakoputket olivat laittomat. Kuluttaja katsoo, että ostajan on voitava luottaa siihen, ettei alan ammattilainen myy laitonta kulkuneuvoa.

Kuluttaja on toimittanut lautakunnalle pakoputket tarkastaneen ylikonstaapelin lausunnon, jossa todetaan, ettei pakoputkessa ja äänenvaimentimessa ole EY-tyyppihyväksyntämerkintöjä, jotka vaaditaan EY-tyyppihyväksytyissä moottoripyörissä käytettävässä, tarvikeosana hankitussa pakoputkessa ja äänenvaimentajassa. Lausunnossa todetaan, että EY-tyyppihyväksytyyn moottoripyörään on myös mahdollista hyväksyä muutoskatsastuksessa muukin kuin EY-tyyppihyväksyty pakoputkisto, mutta ajoneuvotietojärjestelmän mukaan tälle ajoneuvolle ei ole tehty muutoskatsastuksia. Lausunnon antaja toteaa vielä, että silmämääräisen tarkastuksen perusteella pakoputkisto ei voi myöskään täyttää vaadittuja melurajavaatimuksia. Melunmittausta ei kuitenkaan pystytty tekemään.

(jatkuu)

Vastaus

2 (2)

A kiistää kuluttajan vaatimukset. Liike toteaa, että kuluttaja tiesi mitä oli ostamassa ja nyt hän on tullut katupäälle kahden vuoden kuluttua kaupanteosta, koska virkavalta on alkanut vahtia moottoripyörien ääniä tehostetusti.

#### Ratkaisun perustelut

Jos tavara on myyty "sellaisena kuin se on", siinä on kuitenkin kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n 3 kohdan mukaan virhe, jos se on huonommassa kunnossa kuin ostajalla sen hinta ja muut olosuhteet huomioiden on ollut perusteltua aihetta edellyttää.

Lautakunta katsoo jääneen näyttämättä, ettei pakoputkisto ole täyttänyt viranomais määräysten mukaisia melurajavaatimuksia. Lautakunta ei pidä tältä osin riittävänä näyttönä kuluttajan toimittamaa, pakoputket silmämääräisesti tarkastaneen ylikonstaapelin lausuntoa.

Sen sijaan lautakunta katsoo selvitetyn, ettei kuluttajan A:lta ostaman moottoripyörän pakoputkisto ole ollut EY-tyyppihyväksytty. Myyjä vastaa siitä, että myyty moottoripyörä on säännösten mukainen. Lautakunta katsookin ettei moottoripyörä ole tältä osin vastannut kuluttajan perusteltuja odotuksia ja siinä on ollut edellä esitettyssä lainkohdassa esitetty virhe.

Kuluttajalle on virheen vuoksi syntynyt oikeus kuluttajansuojalain 5 luvun 20 §:n mukaiseen vahingonkorvaukseen. Kuluttaja on ostanut moottoripyöräänsä uuden pakoutken tarvikkeineen 1 000 eurolla, josta hän vaatii 700 euron hyvitystä. Korvauksen määrää harkitessaan lautakunta ottaa huomioon, että moottoripyörä on katsottu kuitenkin virheelliseksi ainoastaan pakoputken puuttuvan EY-tyyppihyväksynnän perusteella. Kuluttajan itsensäkin toimittaman lausunnon mukaan EY-tyyppihyväksytyyn moottoripyörään on myös mahdollista hyväksyä muutoskatsastuksessa muukin kuin EY-tyyppihyväksytty pakoputkisto. Selvittämättä on jäänyt, että kuluttaja olisi yrittänyt teettää mainitunlaista muutoskatsastusta. Tämän vuoksi lautakunta harkitsee riittäväksi korvauksen määräksi 100 euroa.

#### Suositus

Kuluttajariitalautakunta suosittaa<sup>41</sup>a, että A korvaa kuluttajalle 100 euro

---

<sup>41</sup> Kuluttajariitalautakunta, diaari 2506/33/2012