

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusala Lappeenranta
Liiketalous
Yritysjuridiikka

Seppo Turkkila

Irtaimen keräilytavaran nettihuutokauppa

Opinnäytetyö 2015

Tiivistelmä

Seppo Turkkila
Irtaimen tavaran nettihuutokauppa, 34 sivua
Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusala Lappeenranta
Liiketalous
Yritysjuridiikka
Opinnäytetyö 2015
Ohjaaja: lehtori Raili Toikka, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän tutkimuksen aiheena oli irtaimen keräilytavaran nettihuutokauppaan liittyvät ongelmat sekä nettihuutokauppaan liittyvät ostajan ja myyjän velvollisuudet. Tämän työn tarkoituksena on ollut kertoa, millaisia ongelmia liittyy nettihuutokauppaan sekä siihen liittyviin lakeihin. Tässä tutkimuksessa on lyhyesti kerrottu lain kohdat, joihin ongelmien yhteydessä tavallisimmin on törmätty.

Useimmat ihmiset eivät tunne tällä hetkellä suuressa suosiossa olevaan nettihuutokauppaan liittyviä lakeja. Yleensä luetaan vain käytettävän huutokauppapalvelun tarjoajan säännöt ja käyttöohjeet, mutta niiden lisäksi olisi hyvä tietää mitä etenkin kauppalaki tai kuluttajansuojalaki sanoo asiasta. Nettihuutokauppaan liittyy muitakin lakeja, mutta tässä tutkimuksessa on keskitytty vain kauppa- ja kuluttajansuojalakeihin.

Teoriaosassa on käyty läpi nettihuutokaupankäyntiä sekä siihen liittyviä ongelmia. Asiaa on selvitetty kauppalain sekä kuluttajansuojalain näkökulmista. Näiden lisäksi tutkimuksessa on käyty läpi myös nettihuutokaupan ylläpitäjien omia sääntöjä. Kaikki nämä asiat muodostavat tämän tutkimuksen viitekehysten.

Tutkimuksen empiiriseen osaan on haastateltu sähköpostilla nettihuutokauppaa käyttäneitä ostajia sekä myyjiä. Haastattelulla selvitettiin, mitä ongelmia heillä on ollut ja miten he ovat niistä selvinneet. Tutkimukseen tehtiin myös epävirallinen kysely Imatran Antiikki- ja keräilymessuilla. Haastatteluun ja kyselyyn saatiin vastauksia keräilijöiltä siitä, millaisia ongelmia heillä on ollut nettihuutokaupassa sekä mihin lakeihin tai sääntöihin he ovat tutustuneet ennen kaupankäynnin alkua.

Nettihuutokauppa on laajentanut aluetta, josta keräilijät ovat voineet etsiä haluamia esineitä. Se on myös ollut monelle hyvä paikka myydä ylimääräisiä tavaroita. Nettihuutokauppa harrastuksena on myös johtanut joidenkin ihmisten kohdalla uuteen ammattiin, nettikauppiaksi.

Asiasanat: nettihuutokauppa, ostajan velvollisuudet, myyjän velvollisuudet

Abstract

Seppo Turkkila

Online auction of collectable items, 34 Pages

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Business Law

Bachelor's Thesis 2015

Instructor: Mrs Raili Toikka, Senior Lecturer

People are not always aware of the law involved with online auction sites, which are becoming more and more popular. Usually people only read about the rules of the specific auction site but remain unaware of the sellers' and buyers' legal rights and responsibilities. This research looks into the problems of online auctions when dealing with collectable items. It explains the type of problems collectors face regularly and studies the relevant sections of law. There are various legal aspects involved with internet auctions but this research focuses only on the Finnish Trade Law and Consumer Protection Law.

The empiric material for the thesis was collected by conducting an unofficial exit poll at the Imatra Antique and Collectables Fair 2015 as well as carrying out interviews. These revealed certain problems the professional collectors have to deal with and highlighted the areas of law which collectors should be familiar with. In addition, this study had a closer look at the rules and regulations on specific auction sites.

Online auctions grant a chance to look further afield for desired items. It also offers a good place to sell a collector's extra stock. But in order to become an entrepreneur and professionally deal with auction sites, one should also take a moment to get to know the areas of law these involve.

Keywords: Online auction, buyer's obligations, seller's obligations

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lait nettihuutokaupassa.....	7
2.1	Kauppalain soveltaminen nettihuutokaupassa	7
2.2	Kuluttajansuojalain soveltaminen nettihuutokaupassa	9
3	Nettihuutokauppojen säännöt	9
4	Huutokaupankäynti netissä.....	10
4.1	Ongelmat	11
4.2	Väärennökset	13
5	Yleiset vastuut nettihuutokaupassa.....	13
5.1	Kaupankäynti.....	13
5.2	Tullit.....	14
5.3	Verot.....	14
5.4	Lähetys.....	15
6	Myyjän velvollisuudet.....	15
6.1	Vastuut ja velvollisuudet kauppalain mukaan.....	16
6.2	Vastuut ja velvollisuudet kuluttajansuojalain mukaan.....	17
7	Ostajan velvollisuudet.....	19
7.1	Vastuut ja velvollisuudet kauppalain mukaan.....	19
7.2	Vastuut ja velvollisuudet kuluttajansuojalain mukaan.....	20
8	Haastattelu ja kysely.....	22
8.1	Haastattelun tulokset	22
8.2	Kyselyn tulokset.....	24
8.3	Haastattelun ja kyselyn analysointi	28
9	Yhteenveto ja pohdinta	30
	Kuviot	33
	Lähteet	34

Lakiviittaukset ja lyhenteet

Kauppalaki (KL) 355/1987

Kuluttajansuojalaki (KSL) 38/1978

1 Johdanto

Jokaiselle suomalaiselle on kertynyt ylimääräistä tavaraa, jolle ei löydy minkäänlaista järkevää käyttöä tai ylipäänsä mitään käyttöä. Tavaraa on saatu lahjaksi tai perinnöksi, ostettu kaupasta esimerkiksi alennusmyynnistä, löydetty, tehty lapsena koulussa tai sitä on muuten vaan tullut laitettua talteen. Jossain vaiheessa on huomattu, että kodista loppuu tila, ja alettu miettiä, miten kaikesta ylimääräisestä tavarasta pääsisi helposti eroon. Kaikkia tavaroita ei raaskita eikä kannatakaan heittää pois, koska osalla niistä on myös rahallistakin arvoa. Yksi vaihtoehto on myydä ylimääräinen tavara pois vaikkapa nettihuutokaupassa.

Viime vuosina nettihuutokaupoista on tullut yksi suurimmista tavoista päästä eroon ylimääräisistä tavaroista, joista vain on vähänkin mahdollista saada rahaa ja joille ei ole enää itsellä mitään käyttöä. Nettihuutokaupasta on tullut myös monelle keino saada hiukan lisätuloja. Se saattaa antaa monelle työttömälle tai vähätuloiselle ratkaisun ylitsepääsemättömiin rahahuoliin. Mutta nettihuutokaupan suosio on merkittävä myös erilaisten keräilijöiden keskuudessa. Nettihuutokaupat antavat keräilijöille helpon tavan tehdä löytöjä kotiseudun ulkopuolelta.

Nettihuutokaupoista on tulossa tärkeä väylä yrityksille ja kuluttajille ostaa ja myydä tavaraa. Kaupankäynnissä ei tarvitse olla paikan päällä, ja ostokset tai myynnit on helppo tehdä vaikka kotoa käsin. Kaupankäyntiä ei tarvitse tehdä erikseen sovittuna kellonaikana, ja kaikki tarvittava tieto myytävästä esineestä löytyy huutokauppailmoituksesta. (Havumäki & Jaranka 2014, 39.)

Huutokaupat ovat, niin kuin kaupat yleensäkin, siirtyneet verkkoon. Tähän ovat vaikuttaneet kierrätyksen lisääntyminen ja myös yritysten lopettaessa niin sanotut kivijalkamyymälänsä nettihuutokaupat ovat tulleet suosituiksi tavaksi jatkaa yrittämistä kulujen vähentymisen myötä.

Nettihuutokaupassa ei tarvitse itse tietää esineensä arvoa, koska huutokaupassa hinta muodostuu huutojen perusteella. Huutajat ovat yleensä sen verran hintatietoisia, että hinta muodostuu sellaiseksi, ettei myytävä esine tule myydyksi liian halvalla. Joskus hinta saattaa nousta jopa suhteettoman korkeaksi esineen oikeaan arvoon nähden, jos huutajat innostuvat ja todella haluavat kyseisen esineen.

Nettihuutokaupat ovat lisänneet suosiotaan moninkertaiseksi viimeisen viiden vuoden aikana. Nopeaan nettikaupankäynnin kasvuun Suomessa vaikuttavat hyvä tulotaso sekä innostuminen kaupan tekoon netissä (Linden 2009, 25). Ihmiset keskustelevat esimerkiksi kahviloissa, lenkillä ja töissä siitä, miten kauppa on käynyt netissä, löytyikö siellä jokin tietty tavara tai paljonkohan omasta esineestään kannattaisi pyytää. Tunnetuin suomalaisista nettihuutokaupoista on ehkä vuonna 1999 aloittanut huuto.net. Siellä on jatkuvasti lähes kaksi miljoonaa kohdetta myytävänä.

Nettihuutokauppaan liittyy myös vastuita ja velvollisuuksia. Jokaisella nettihuutokaupalla on omat sääntönsä, joiden mukaan ne toimivat, mutta kaupankäyntiä säätelee myös laki. Noudatettavat lait ovat kauppalaki ja kuluttajansuojalaki. Se kumpaa lakia noudatetaan, riippuu siitä, ketkä käyvät nettihuutokauppaa keskenään. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kaupan osapuolten vastuita ja velvollisuuksia näiden kahden lain kannalta sekä käydään lyhyesti läpi kaupantekoa.

2 Lait nettihuutokaupassa

Nettihuutokaupassa on otettava huomioon useampia eri lakeja, esimerkiksi kauppalaki, kuluttajansuojalaki, tietosuojalaki ja arvolisäverolaki. Tässä tutkimuksessa keskitytään kauppalakiin ja kuluttajansuojalakiin.

Noudatettavat lait määräytyvät nettihuutokauppaan osallistuvien osapuolten mukaan. Kuluttajansuojalakia sovelletaan silloin, kun ostava osapuoli on heikommassa asemassa kuin myyjä, siis kun myyjä on yrittäjä ja ostaja kuluttaja. Muulloin osapuolten ollessa tasavertaisia (yrittäjä–yrittäjä, yksityinen henkilö–yksityinen henkilö tai myyjänä yksityinen henkilö–ostajana yrittäjä) sovelletaan kauppalakia.

2.1 Kauppalain soveltaminen nettihuutokaupassa

Kauppalakia noudatetaan kaupankäynnissä silloin, kun molemmat osapuolet ovat tasavertaisia, eli yrittäjä–yrittäjä, yksityinen henkilö–yksityinen henkilö tai myyjänä on yksityinen henkilö–ostajana yrittäjä ja kun kyseessä on irtaimen

kauppa. Kauppalaki on tahdonvaltaista lakia, joten osapuolet voivat sopia keskenään kauppaan liittyvistä asioista esimerkiksi vaaranvastuun siirtymisestä (Hemmo & Horppu, 2015).

Nettihuutokaupassa on erittäin tärkeää, että myyjä kertoo esineestä mahdollisimman tarkat ja oikeat tiedot. Keräilyesineet ovat kuitenkin yleensä vanhoja ja käytettyjä, joten osa tiedoista on vaikeasti tulkittavia. Vaikeimmin tulkittava asia on lähinnä esineen kunto.

Nettihuutokaupassa myydyn esineen pitää vastata niitä tietoja, joita myyjä on antanut myynti-ilmoituksessa. Tiedot eivät saa poiketa niin paljoa, että ne olisivat voineet vaikuttaa ostopäätökseen. Esineen pitää siis olla myynti-ilmoituksessa luvatussa kunnossa silloin, kun esine luovutetaan ostajalle. Myyjä on vastuussa virheestä, vaikka vika löytyisi esineestä vasta myöhemminkin. (KL 3:21 §.)

Nettihuutokaupassa myyjä saattaa käyttää lausetta ”myydään sellaisessa kunnossa kuin se on”, ”myydään sellaisessa kunnossa kuin se on myyntihetkellä” tai jotain muuta vastaavaa lausetta. Tämä ei kuitenkaan vapauta myyjää täysin vastuusta. Kauppalain 19 §:ssä kerrotaan selvästi, minkälainen vastuu myyjällä on myymänsä esineen kunnosta kaikesta huolimatta. Myyjän on kerrottava kuitenkin sellaiset tiedot esineestä, mitkä voitaisiin katsoa vaikuttavan kaupanteko päätökseen. Myös hinnan on oltava kohtuullinen esineen kuntoon nähden. Kallis hinta voi antaa ostajalle sellaisen mielikuvan, että esine on hyvässä kunnossa ja silloin esine ei voi olla erittäin huonossa kunnossa. Esineen hinnan ja kunnan suhdetta on kylläkin monesti vaikea arvioida, koska kyseessä on keräilyesine. Keräilijät arvostavat esineitä eritavalla. Mutta sama toimii myös päinvastoin eli ostaja ei saa vedota virheeseen, jos hän oli tietoinen siitä ennen kaupantekoa. Huijaaminen on siis kiellettyä.

Jos kaupan yhteydessä on sovittu noudosta, vaaranvastuu siirtyy ostajalle luovutushetkellä. Mutta jos esine lähetetään esimerkiksi postissa, vaaranvastuu siirtyy ostajalle kaupantekohetkellä, ellei muuta ole sovittu. Jos ostaja peruu kaupan ja palauttaa esineen myyjälle, on ostajalla vaaranvastuu esineestä siihen asti, kunnes esine palautetaan myyjälle (KL 3:15 §).

2.2 Kuluttajansuojalain soveltaminen nettihuutokaupassa

Noudatettava laki on kuluttajansuojalaki, jos myyjänä on yrittäjä ja ostajana yksityinen henkilö. Tässä tapauksessa yksityishenkilö katsotaan heikommaksi osapuoleksi, ja häntä suojataan lailla voimakkaammin kuin yrittäjää.

Kuluttajansuojalakia sovelletaan irtaimen keräilytavaran nettihuutokaupassa silloin, kun myyjänä on yrittäjä ja ostajana yksityinen henkilö. Jos kaupassa tulee ongelmia ja ratkaisu on epäselvä, kuluttajansuojalain mukaan päätös tehdään yksityisen henkilön eduksi. (KSL 1:1 §.)

Kuluttajansuojalain mukaan yrittäjän on annettava myymästään esineestä mahdollisimman tarkat tiedot, keräilytavarassa nämä tiedot voivat joskus olla pelkäämättä esineen koko ja kunto, muuta tietoa ei välttämättä ole tiedossa. Näiden tietojen lisäksi yrittäjän on annettava erilaisia tietoja yrityksestään kaupanteon yhteydessä.

Myyjän on annettava mahdollisimman tarkat tiedot esineestä nettihuutokaupassa, ettei ostajalle jäisi mitään epäselvää siitä, mitä hän on ostamassa. Samoin myyjän on annettava yrityksensä nimi, osoite, puhelinnumero sekä esineen kokonaishinta veroineen. (KSL 2:8 a §.)

3 Nettihuutokauppojen säännöt

Nettihuutokaupoilla on kotisivuillaan omat säännöt ja käyttöohjeet. Säännöt on pyritty tekemään mahdollisimman selviksi nettihuutokaupan käyttäjille. Säännöt pohjautuvat kauppalakiin sekä kuluttajansuojalakiin. Monesti niihin on lisätty linkki kyseisiin lakeihin. Säännöissään palveluntarjoajat ilmoittavat, etteivät he ota vastuuta kauppaa käyvien osapuolten välisiin riitoihin, mutta omasta toiminnastaan he ilmoittavat noudattavansa Suomen lakia.

Huutokaupat.com ilmoittaa käyttöehdoissaan vastuunrajoituksissa, ettei se vastaa mistään esineille aiheutuneista vahingoista, jos palvelunkäyttäjät eivät ole noudattaneet käyttöehtoja. Palveluntarjoaja ei vastaa myöskään esineen kunnosta, koska se ei ole osallisena kaupassa. (Huutokaupat.com.)

Palveluntarjoajan ja myyjän tai ostajan väliset riidat yritetään ensin sopia, mutta jos ratkaisua riitaan ei löydy, asia ratkaistaan oikeudessa. Esimerkiksi Huuto.net ilmoittaa kotisivuillaan, että ensin riita pyritään sopimaan, mutta jos se ei onnistu, asia ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa (Huuto.net).

Nettihuutokaupoilla on myös jonkin verran omia sääntöjään. Ne pyrkivät siihen, että ne tunnettaisiin luotettavina ja asiantuntevina palveluntarjoajina. Nettihuutokauppojen säännöissä ja käyttöehdoissa kielletään asiaton käyttäytyminen sekä laittomuudet. Sääntöjen mukaan käyttäjillä saa olla vain yksi nimimerkki, ja omien esineiden hinnan korottaminen on kiellettyä. Omaa kohdettaan ei saa huutaa toisella omalla nimimerkillä, eli hinnan korottaminen itse tai avustajan avulla on kielletty (Huutokaupat.com).

Toisilla nettihuutokaupoilla myyjä on velvollinen myymään tuotteensa korkeimman tarjouksen tehneelle huutajalle, ellei esineelle ole laitettu hintavarausta. Toisilla nettihuutokaupoilla korkein tarjoukseen ei sido myyjää, vaan hänellä on oikeus päättää, hyväksyykö hän kaupan.

4 Huutokaupankäynti netissä

Huutokauppa netissä poikkeaa tavallisesta huutokaupasta jonkin verran. Periaate on kuitenkin sama; korkeimman tarjouksen huutanut voittaa huutokaupan. Nettihuutokauppa poikkeaa kuitenkin ajan, paikan ja osapuolten suhteen tavallisesta huutokaupasta.

Tavallisessa huutokaupassa on yleensä näytön jälkeen itse huutokauppa, ja esineet myydään samalla kertaa, mutta nettihuutokaupassa esineet on nähtävillä netissä, ja itse huutoaika voi kestää päivästä viikkoihin. Nettihuutokaupassa onkin tärkeää, että esine kuvataan hyvin ja että siitä kerrotaan tiedot mahdollisimman tarkasti sekä oikein.

Tavallisessa huutokaupassa esine on jossain ennalta ilmoitetussa paikassa, jossa siitä käydään kilpailua ja jossa ostajat ovat paikan päällä. Joskus myös puhelimen välityksellä voidaan tehdä huutoja tavallisessa huutokaupassa. Vastaa-

vasti nettihuutokaupassa esine on myyjän hallussa, eivätkä ostajat tiedä sen tarkemmin sen sijaintia. Näin ollen huutajat voivat olla vaikka toisella puolella Suomea.

Samoin tavallisessa huutokaupassa osapuolet kohtaavat toisensa paikan päällä, paitsi jos tarjous tehdään puhelimitse. Mutta nettihuutokaupassa osapuolet eivät tiedä toisistaan oikeastaan mitään, elleivät ole ennestään tuttuja keskenään.

Nettihuutokaupassa on käytössä myös ”osta heti” -valinta, jolloin kauppa päättyy saman tien, kun huutaja valitsee kyseisen vaihtoehdon. ”Osta heti” -valinnalla ostaja sitoutuu ostamaan tuotteen ”osta heti” -hinnalla. Ostajalla on kuitenkin samat oikeudet peruuttaa kauppa eli 14 vuorokautta.

Asiaa on puitu kuluttajariitalautakunnassakin (Diaarinumero: 155/32/2013, Antopäivä: 30.12.2014), kun pieni lapsi oli painanut ”osta heti” -valintaa. Äiti perui kaupan välittömästi, mutta myyjä lähetti kuitenkin laskun kaupasta. Kuluttajariitalautakunta päätyi yksimielisesti asiassa siihen tulokseen, että ostaja ei ollut velvollinen maksamaan mitään etämyyntisääntöjen perusteella. Myyjä oli järjestänyt ostajille mahdollisuuden tiloissaan tehdä huudon netin välityksellä esineestä, mutta se katsottiin silti normaaliksi nettihuutokaupaksi. (Kuluttajariita.fi.)

4.1 Ongelmat

Nettihuutokaupassa on monenlaisia ongelmia. Tyypillisimmät ongelmat liittyvät laskujen maksamiseen, esineiden lähettämiseen, esineen kuntoon tai ylipäättään myytävän esineen tietoihin. Harvemmin ongelmat liittyvät väärennöksiin. Väärennökset liittyvät useimmin taiteilijan signeeraukseen, mutta harvemmin tuoteväärennökseen. Jos esine ei ole signeerattu, silloin esineen suunnittelijasta voi joku antaa vahingossa tai tahallaan väärän tiedon. Yleensä kuitenkin tieto leviää melko hyvin keräilijöiden keskuudessa, ja tällaiset asiat tulevat julki.

Nettihuutokauppojen säännöissä kehoitetaan ottamaan yhteyttä poliisiin, jos joutuu huijauksen kohteeksi eikä asiaa saa muuten selvitettyä. Pienemmissä tapauksissa voi poliisin nettisivuilla tehdä sähköisen rikosilmoituksen, osoitteessa www.poliisi.fi -> tee rikosilmoitus -> Sähköinen rikosilmoitus.

Sähköisen rikosilmoituksen voi tehdä vähäisissä rikoksissa. Niillä tarkoitetaan sellaisia rikoksia, joissa poliisin ei tarvitse tulla paikalle. Eli rikos ei ole juuri sillä hetkellä menossa tai poliisin ei tarvitse ottaa mitään tietoja ylös paikan päällä. Nettihuutokaupassa tällaisia vähäisiä rikoksia voivat olla esimerkiksi sellaiset tilanteet, joissa myyjä myy esineen, jota hänellä ei edes ole itsellään. (Poliisi.)

Nettihuutokaupoilla on sivuillaan myös palautejärjestelmä, jossa ostaja sekä myyjä voivat antaa palautetta toisilleen kaupan kulusta. Monet huutajat seuraavat näitä palautteita, kun miettivät, kenen esineitä huutavat nettihuutokaupassa. Nettihuutokaupoilla on myös sivuillaan keskustelupalstoja, joissa sekä ostajat että myyjät voivat kertoa kokemuksistaan nettihuutokaupassa. Keskustelupalstoilla kannattaa olla varovainen siinä, millaiseen keskusteluun lähtee mukaan ja miten. Keskustelupalstalla nimettömänä annettu aiheeton tai perätön väite voi aiheuttaa vaikeuksia tulevissa kaupoissa (Vehmas 2008, 252).

Laskujen maksamiseen liittyvät ongelmat ratkeavat yleensä kaupan osapuolten kesken. Rahat joko maksetaan myöhässä tai kaupat peruuntuvat, jos maksua ei ole suoritettu. Kuljetukseen liittyvät ongelmat ovat vähentyneet viime vuosina. Aiemmin Postin välityksellä lähetettyjä esineitä särkyi matkalla. Syitä tähän oli monia, esimerkiksi esineen kaltoin kohtelu kuljetuksen aikana tai esineen huono pakkaaminen.

Suurimmat ongelmat liittyivät ja liittyvät varmaan vieläkin esineen kuntoon. Keräilijöitä on erilaisia, ja mielipiteitä on varmaan yhtä monta siitä, mikä on hyvä- tai huonokuntoinen esine. Toisille eivät pienet naarmut ja kolhut merkitse mitään. Toisille taas esineessä ei saa olla minkäänlaisia jälkiä, esineen pitäisi olla heille lähes uudenveroinen. Vanhoissa esineissä on, kuitenkin yleensä aina jotain jälkiä. Nämä ovat hankalia asioita ja aiheuttavat erimielisyyksiä, mutta yleensä ne kuitenkin sovitaan ja selvitetään ilman oikeudenkäyntiä.

Ongelmia voi tulla myös, jos yhdellä myyjällä on liian monta tuotetta myytävänä yhtä aikaa. Tilausten hallitseminen on vaikeaa, kun on paljon sähköposteja, joihin pitäisi vastata, myytyjen esineiden pakkaaminen ja lähettäminen, palautteiden antaminen kaupoista jne. Nettihuutokaupassa myyminen kannattaa aloittaa aluksi vain muutamalla esineellä, ja huutojen päättyminen kannattaa myös laittaa

eri päiville, etteivät kaikki kaupat lopu samana päivänä. Näin välttyy pahemmilta ongelmilta, eikä saa heti alkuvaiheessa negatiivisia palautteita.

4.2 Väärennökset

Väärennökset ovat ongelma myös nettihuutokaupoissa, mutta ei tietävästi sen isompi kuin muussakaan kaupanteossa. Yleensä väärennöksiä kuitenkin epäillään enemmän nettihuutokaupassa, koska esine ei ole konkreettisesti nähtävillä. Tyypillisimmät väärennökset keräilypuolella ovat signeerauksissa ja vähäisessä määrin tuoteväärennöksinä. Signeerausväärennökset tulevat todennäköisesti Suomesta ja mallikopiot ulkomailta (Viilomaa 2015).

Tavallisen huutokaupan yhteydessä käydyssä epävirallisessa keskustelussa muutamat taulukauppiat kertoivat laman vaikuttaneen myös väärennösten määrään. Tauluja ei kannata väärentää, koska ne menevät niin heikosti kaupaksi, mikä oli yllättävä mutta positiivinen asia.

5 Yleiset vastuut nettihuutokaupassa

Nettihuutokaupan yleiset vastuut liittyvät kaupankäyntiin, tulleihin, veroihin ja myytyjen esineiden lähettämiseen. Yrittäjän ja yksityisen henkilön vastuut eroavat vain verojen kohdalla. Verot eivät koske yksityistä henkilöä ellei hänen myyntinsä ylitä arvonlisäverovelvollisuuden rajaa.

5.1 Kaupankäynti

Myyjän sekä ostajan velvollisuudet ja vastuut riippuvat paljon siitä, onko hän yksityishenkilö vai yrittäjä. Tällä on vaikutus siihen, noudatetaanko kauppalakia vai kuluttajansuojalakia.

Sekä ostaja että myyjä joutuvat kuitenkin noudattamaan nettihuutokaupan omia sääntöjä elleivät ne ole lainvastaisia. Yleensä nämä säännöt perustuvat edellä mainittuihin lakeihin.

Jos kauppa puretaan, myyjän on palautettava saamansa maksu esineestä ja ostaja voi pitää esineen itsellään siihen saakka, kunnes myyjä on palauttanut rahat ostajalle. Kärsinyt osapuoli voi vaatia myös vahingonkorvauksia. (KL 12:64 §.)

Jos kaupassa on tapahtunut sopimusrikkomus ostajan toimesta, on myyjällä oikeus välittömiin ja välillisiin korvauksiin. Eli hänellä on oikeus esimerkiksi oikeus saada korvauksia menetetyistä voitosta. (KSL 5:10 §, KSL 5:28 §.)

5.2 Tullit

Jos esine myydään nettihuutokaupassa ulkomaille, voi ostaja joutua maksamaan siitä tullimaksun. Mutta tullimaksu tapahtuu vastaanottajan maassa kyseisen maan tullisäännösten mukaan. Tämä asia on myös hyvä laittaa myynti-ilmoitukseen, jotta mahdollinen ulkomaalainen ostaja osaa varautua mahdolliseen ylimääräiseen kulueraan. EU:n sisällä tapahtuvasta kaupasta ei peritä mitään tullimaksuja.

Suomessa myyjän on tehtävä lähetyksestään vientiselvitys, jos esine lähetetään EU:n ulkopuolelle. Tämä koskee aina yrittäjää, mutta kuluttajalla on pieni poikkeus vientiselvityksen suhteen.

Yrittäjän on aina tehtävä vienti-ilmoitus myymästään esineestä mikä menee EU:n tulli- ja veroalueen ulkopuolelle. Siihen ei ole poikkeusta, lähettääkö hän vai viekö hän esineen henkilökohtaisesti perille. Yrittäjä on vastuussa vienti-ilmoituksen tekemisestä, mutta hän voi valtuuttaa esimerkiksi huolintaliikkeen tekemään sen puolestaan. (Tulli b.)

Yksityishenkilön on tehtävä myymästään esineestä vienti-ilmoitus, jos esine lähetetään EU:n ulkopuolelle. Poikkeuksena tästä on se, jos yksityishenkilö vie myymänsä esineen henkilökohtaisesti tai lähettää sen Postin välityksellä, milloin sen arvo ei saa ylittää 1000 euroa. (Tulli a.)

Esineen lähettämiseen liittyviä rajoituksia ja kieltoja voi kuitenkin olla, mutta nämä selviävät helposti Tullin kotisivuilta. Rajoituksilla pyritään estämään esimerkiksi rikollisuutta.

5.3 Verot

Verot koskevat nettihuutokaupassa pääasiassa yrittäjiä, jotka ovat arvonlisäverovelvollisia. Mutta arvonlisäverovelvollisuus koskee kaikkia myyjiä, kun heidän myyntinsä ylittävät arvonlisäverovelvollisuuden euromääräisen rajan vuodessa.

Myyjä on arvonlisäverovelvollinen, kun hänen myyntinsä ylittävät vuodessa 8 500 euroa. Vuoden 2016 alusta raja nousee 10 000 euroon. (Vero.)

5.4 Lähetys

Postikulut ilmoitetaan yleensä nettihuutokaupan myynti-ilmoituksessa tai ainakin kerrotaan kenelle ne kuuluvat. Pääsääntöisesti postikulut tulevat ostajalle, mutta myyjä voi ottaa ne omaksi kuluksaan tehostaakseen myyntiään. Yleensä postikulut ovat postimaksun verran, mutta osa myyjistä ottaa vielä pienen pakkausku- lun.

Myyjä ilmoittaa mahdolliset postitustavat. Tavallisimmin ne ovat tavallisen pa- ketti- tai kirjemaksun mukaan, mutta ostaja voi myös esittää muuta vaihtoehtoa. Postiennakko ei ole kovin suosittu vaihtoehto nettihuutokaupassa. Myyjä voi myös tarjota noutomahdollisuutta. Jos esine noudetaan, silloin yleensä maksukin tapahtuu samalla hetkellä, ja ostaja voi tarkistaa, vastaako esineen kunto sitä, mitä on myynti-ilmoituksessa kerrottu.

Toinen Postin ohella suosittu lähetystapa on käyttää matkahuollon palveluita, jol- loin esine tulee matkahuollon noutopisteeseen. Erilaisia kuriiripalveluja, esimer- kiksi DHL:ää, käytetään silloin, jos esine myydään ulkomaille. Harvemmin DHL:ää käytetään Suomen sisällä tehtävässä nettihuutokaupassa. Ulkomaille myydyn esineen kuljetuksessa käytetään kuriiripalvelua silloin, kun Postin palve- lut eivät ole riittäviä tai kun halutaan säästyä erilaisten papereiden täyttämiseltä, mikä kuuluu kuriiripalvelun hintaan.

Lähetettäessä esine ulkomaille Postin kautta, on suositeltavaa selvittää Postista, onko lähetykselle jotain rajoituksia tai kieltoja. Kiellot ovat maakohtaisia, joten ne kannattaa tarkistaa ennen kuin lupaa toimittaa esineen ulkomaille. (Posti.)

6 Myyjän velvollisuudet

Nettihuutokaupassa myyjän velvollisuudet ovat lain kannalta aina samat; riippu- matta siitä onko myyjänä yrittäjä vai yksityinen henkilö. Myyjän kohdalla sovelle- taan kauppalakia.

6.1 Vastuut ja velvollisuudet kauppalain mukaan

Myyjän velvollisuus on luovuttaa nettihuutokaupassa myymänsä esine ajallaan, ja luovutuksen on tapahduttava sopimuksen mukaisesti. Myyjän on mahdollisimman tarkasti kerrottava millainen myytävä keräilyesine on kunnoltaan, ominaisuuksiltaan sekä ilmoitettava ostajalle kaikki sellaiset tiedot, jotka voivat vaikuttaa kaupantekopäätökseen. (Hemmo & Horppu, 2015.)

Myyjä ei vapaudu vastuistaan, vaikka hän laittaisi myynti-ilmoitukseen, että tuote ”myydään sellaisessa kunnossa kuin se on myyntihetkellä”. Hänen on silti kerrottava myymästään esineestä kaikki olennaiset tiedot.

Tyypillisin virhe nettihuutokaupassa on niin sanottu laatuvirhe. Eli esine ei ole sitä, mitä myynti-ilmoituksessa on luvattu. Esineen fyysisen kunnan pitää olla sellainen kuin on luvattu. Tämä aiheuttaa eniten erimielisyyksiä nettihuutokaupassa, koska esine ei ole etukäteen nähtävillä ja osapuolilla voi olla erilainen näkemys myydyn esineen kunnosta.

Myyjä ei saa myydä sellaista esinettä omissa nimissään, mikä ei ole hänen omansa (oikeudellinen virhe). Tällainen asia on hyvä aina ilmoittaa poliisille. Jos myyjä myy sellaista esinettä, mihin hänellä ei ole oikeutta, on ostajalla oikeus vaatia korvausta vahingosta ja seuraamuksista.

Myyjä ei saa purkaa kauppaa, ellei hän ole ilmoittanut ostajalle, että tämä ei ole maksanut laskuaan. Myyjä saa purkaa kaupan, jos ostaja ei maksa laskuaan annetun kohtuullisen lisääjän aikana. Myyjällä on myös oikeus korvaukseen siitä vahingosta, jonka hän on kärsinyt, kun ostaja ei ole maksanut laskuaan. Jos ostaja kuitenkin ajoissa ilmoittaa, ettei hänellä ole mahdollisuutta maksaa laskua, myyjä ei ole oikeutettu korvauksiin. (KL 10:51 §.)

Jos myyjä ei luovuta myymäänsä esinettä tai ostaja saa sen myöhässä, on ostajalla oikeus vaatia esinettä itsellensä tai hän voi vaatia myös kaupan purkamista. Tällaisessa tapauksessa ostajalla on myös mahdollisuus vahingonkorvauksiin, samoin jos viivästys johtuu myyjän tahallisesta huolimattomuudesta. Vähäisissä

viivästymisissä ostaja ei voi vaatia kaupan purkamista, mutta hän voi vaatia huu-
tamaansa esinettä itsellensä, hinnanalennusta tai vahingonkorvausta (Hemmo &
Horppu, 2015).

Jos nettihuutokaupassa myyty esine ei vastaa sitä, mitä on luvattu, voi ostaja
vaatia myyjää korjaamaan esineen tai hän voi vaatia uuden vastaavan esineen.
Nämä vaihtoehdot voivat olla vaikeita toteuttaa, jos kyseessä on keräilyesine.
Sen sijaan ostaja voi vaatia hinnanalennusta tai purkaa kaupan kokonaan ja vaa-
tia maksamansa rahat takaisin vahingonkorvausten kera. Jos kauppa purkaantuu
ja jos ostaja on palauttanut ostoksensa myyjälle, on myyjän maksettava saa-
mansa rahat ostajalle. (KL 6:30 §.)

Ostajalla ei ole oikeutta hinnan alennukseen tavallisessa huutokaupassa, mutta
nettihuutokaupassa asia voi sopimuksesta olla toisin, koska esinettä ei ole mah-
dollista nähdä etukäteen.

6.2 Vastuut ja velvollisuudet kuluttajansuojalain mukaan

Myyjä ei saa harhaanjohtaa ostajaa siten, että hän tekisi ostopäätöksen, joka
muussa tapauksessa olisi jäänyt tekemättä. Tällaisia harhaanjohtavia asioita ovat
esineen olemassaolo, laatu ja määrä. Muita asioita ovat esimerkiksi esineen al-
kuperä, hinnan määräytyminen sekä toimitusehdot. Myyjän on myös kerrottava
tiedot itsestään tai yrityksestään eikä kummankaan osapuolen vastuista saa an-
taa perättömiä tietoja. Eli lyhyesti sanottuna kaikki olennaiset tiedot kaupankäyn-
tiin liittyen pitää antaa toiselle osapuolelle.

Nettihuutokaupan myynti-ilmoitus ei saa olla sellainen, että mahdollinen ostaja
kokisi sen pelottavaksi tai häiritseväksi, eikä se saa myöskään painostaa mil-
lään tavoin tekemään ostopäätöstä. Näitä kiellettyjä tapoja ovat esimerkiksi uh-
kaava tai halventava kielenkäyttö ja kuluttajan elämäntilanteeseen liittyvät sei-
kat (terveys, talous yms.) Ostajan tekemä huuto kohteeseen pitää olla hänen
oma vapaa päätöksensä. (KSL 2:9 §.)

Myyjän on luovutettava tuote ostajalle, kun ostaja on maksanut esineen. Myyjä
ei voi perua siinä vaiheessa kauppaa eikä hän saa myydä esinettä uudelleen
eteenpäin.

Yrittäjän on myös annettava kaikki mahdolliset tiedot yrityksestään ennen kaupantekoa. Kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä kerrotaan tiedot, jotka yrittäjän on annettava. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi yrittäjän nimi, yrityksen osoite ja puhelinnumero ja yrityksen sijainti.

Myyjä ei saa vaatia lisämaksuja kaupasta, ellei niistä ole kaupanteon yhteydessä sovittu. Myyjällä on oikeus mahdollisiin lisämaksuihin ainoastaan silloin, jos ostaja on suostunut niihin kaupanteon yhteydessä. (KSL 2:10 a §.)

Myyjän on vastattava siitä, että hänen myymänsä esine vastaa kuvausta, jonka hän on siitä antanut nettihuutokaupan ilmoituksessa. Esineestä on annettava mahdollisimman tarkka kuvaus, eikä siitä saa jättää olennaisia tietoja pois. ”Sellaisessa kunnossa kuin se on” -ilmoitus ei vapauta myyjää tiedonantovastuistaan, vaan hänen on parhaan tietonsa mukaan kerrottava esineestä esimerkiksi kunto, mitat, väri ja taiteilijan signeeraus.

Keräilyesineissä kunto on ehkä ongelmallisin tieto, koska keräilijät arvostavat eri tavoin esineitä. Pääsääntö kuitenkin on, ettei kuvaus saa poiketa esineen todellisesta kunnosta. Esinettä ei voi sanoa hyväkuntoiseksi, jos siitä esimerkiksi puuttuu pala. Mutta jos maljakossa on ulkopuolella vähäisiä pohjanaarmuja, kunnan voi sanoa olevan hyvä. Jos käyttää sanaa ”uudenveroinen”, esineessä ei saa olla minkäänlaista kulumaa tai virhettä.

Ostajalla on oikeus saada myyjältä maksamansa esine. Jos myyjä kieltäytyy toimittamasta esinettä, on hänen viipymättä palautettava kaikki saamansa rahat ostajalle. Tässä tapauksessa ostajalla on myös oikeus kaikkiin kärsimiinsä vahinkoihin, jotka aiheutuvat myyjän toiminnasta.

Nettihuutokaupassa huudon päätyttyä myyjän on luovutettava ostajalle hänen voittamansa esine niin kuin ilmoituksessa on luvattu. Ostaja voi vaatia esineen luovuttamista myyjältä, ellei myyjälle ole tullut ylitsepääsemätön este. Tavarantoimittamisesta ei saa koitua myyjälle mitään ylimääräisiä kohtuuttomia lisäkuuluja. (KSL 5:8 §.)

Jos kuluttaja haluaa peruuttaa nettihuutokaupassa ostamansa esineen, on hänellä siihen oikeus. Hänen tulee tehdä peruuttamisilmoitus 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän on saanut esineen itsellensä. Ostajan on palautettava esine omalla kustannuksellaan, jos myyjä on siitä erikseen ilmoittanut myynti-ilmoituksessaan. Muussa tapauksessa kuluista vastaa myyjä. Myyjän on viivyttelemättä maksettava kaikki maksut ostajalle tällaisessa tapauksessa kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän on saanut tiedon kaupan peruuntumisesta. Myyjällä on kuitenkin oikeus olla maksamatta rahoja takaisin, jos hän ei ole saanut esinettä takaisin tai jos ei ole luotettavaa tietoa siitä, että esine on lähetty takaisin hänelle. (KSL 6:14 §, KSL 6:17 §.)

7 Ostajan velvollisuudet

Ostajan velvollisuuksissa sovelletaan kauppalakia tai kuluttajansuojalakia. Kuluttajansuojalakia sovelletaan, kun myyjänä on yrittäjä ja ostajana on yksityinen henkilö. Muulloin ostajan velvollisuuksissa sovelletaan kauppalakia.

7.1 Vastuut ja velvollisuudet kauppalain mukaan

Ostajan ensisijainen velvollisuus on maksaa nettihuutokaupassa huutamansa esine sopimuksen mukaisesti. Jos maksuajankohdasta ei ole sovittu mitään, maksu tapahtuu myyjän ilmoittamana aikana (Hemmo & Horppu, 2015). Maksuaika kannattaa siis tarkistaa ennen huutokauppaan osallistumista, jos kyseessä on kallis esine tai jos rahoitus vaatii erityisiä rahoitusjärjestelyitä.

Jos esineessä on jotain vikaa, jota ei ole ilmoitettu nettihuutokaupan myynti-ilmoituksessa, mutta jos ostaja on tiennyt siitä, hän ei voi valittaa viasta. Eli ostaja ei voi vaatia hinnanalennusta, jos hän tiesi viasta etukäteen. Hän ei myöskään voi vedota virheeseen, jos hän on pystynyt tarkistamaan esineen kunnon ennen nettihuutokauppaa. (KL 4:20 §.)

Ostajan on mahdollisimman pian vastattava myyjän lähettämään viestiin lähetyksen viivästyksestä sekä ilmoitettava, miten hän aikoo asian suhteen toimia.

Nettihuutokaupassa esine on yleensä postitettava ostajalle, joten ostaja saa tarkistettua esineen vasta saatuaan sen itsellensä. Jos kaupassa on jotain moitittavaa, olisi ostajan myös reklamoitava asiasta mahdollisimman pian ja annettava myyjälle mahdollisuus korjata tai korvata virhe. Jos kaupat peruuntuvat, on ostajan palautettava ostoksensa takaisin myyjälle mahdollisimman pian saatuaan rahat takaisin ostosta sekä muista kuluista. Hyvin hoidettu reklamaatio voi olla parasta mainosta yritykselle, ja se vahvistaa myös luottamusta yrityksen toimintaan (Havumäki & Jaranka 2014, 113).

Ostaja on velvollinen maksamaan huutamansa hinnan esineestä. Jos kauppa purkautuu, ostaja on velvollinen palauttamaan ostamansa esineen samassa kunnossa kuin se oli hänen saadessaan sen.

Jos myyjä kysyy ostajalta tämän suostumusta vastaanottaa ostamansa esine, vaikka myyjä toimittaa sen myöhässä, on ostajan vastattava kohtuullisessa ajassa kysymykseen tai hän menettää kaupan purkioikeuden. Myyjä vapautuu myös vastuusta, jos viivästyminen johtuu jostain ylitsepääsemättömästä ongelmasta. (KL 5:24 §.)

Myyjällä on oikeus korjata esine omalla kustannuksellaan, jos siitä ei aiheudu ostajalle ylimääräisiä kuluja eikä siihen mene kohtuuttomasti aikaa. Keräilyesineissä tämä on melko harvinaista, koska esineen arvo ja arvostus voivat muuttua huomattavasti, vaikka esine korjattaisiinkin kuntoon. Keräilymielessä esineen arvo voi romahtaa, jos esinettä korjataan. Myyjän kannattaa aina ensin kysyä ostajan suostumusta ennen kuin korjaa keräilyesinettä.

Jos ostaja viivyttelee esineen maksamista, eikä se johdu myyjän toiminnasta, voi myyjä vaatia ostajaa maksamaan huutamansa esineen. Jos ostaja ei kuitenkaan maksa esinettä kehotuksesta huolimatta, voi myyjä purkaa kaupan ja vaatia vahingonkorvausta kärsimistään vahingoista. (KL 10:51 §.)

7.2 Vastuut ja velvollisuudet kuluttajansuojalain mukaan

Ostajan pääasiallinen velvollisuus nettihuutokaupassa on maksaa huutamansa esine ajallaan sopimuksen mukaan. Muita velvollisuuksia on esineen kunnan tarkastaminen esineen saatuaan ja reklamoida mahdollisimman pian, jos siihen on

aihetta. Vaaranvastuu esineestä siirtyy ostajalle vasta, kun hän on saanut sen haltuunsa, siihen asti vaaranvastuu on myyjällä (KSL 5:6 §).

Jos nettihuutokaupasta ostettu esine toimitetaan postin välityksellä, se on etäkauppaa. Ostaja voi perua kaupan sopimatta siitä erikseen myyjän kanssa ja palauttaa ostoksensa kahden viikon kuluessa esineen vastaanottamisesta. (Vehmas 2008, 131.)

Palautusoikeuden idea on tarjota kuluttajalle mahdollisuus tutustua tuotteeseen (Lahtinen 2013, 89).

Vaikka ostaja rikkoisi sopimuksen siten, että hän peruu kaupan ennen kuin hän on saanut tavaran, ei myyjä voi vaatia huudon tehnyttä ostajaa maksamaan esinettä. Mutta jos myyjälle on ehtinyt aiheutua kuluja tai vahinkoa peruuntuneesta kaupasta, voi hän kuitenkin vaatia korvauksen niistä. (KSL 5:25 §.)

Jos ostaja peruu kaupan, on hänen toimittava asianmukaisella tavalla ilman ylimääräistä viivytystä. Hänen on myös käsiteltävä esinettä siten, ettei esineen kunto tai laatu heikkene silloin, kun se on hänen hallussaan. Samoin esine on paketoitava kunnolla, ettei sen kunto myöskään muutu kuljetuksen yhteydessä.

Myyjän ei tarvitse luovuttaa myymäänsä esinettä ennen kuin ostaja on maksanut ostoksensa. Kun ostaja on maksanut esineen, on myyjän luovutettava esine ostajalle sovittuna aikana. Luovutus on tapahduttava viipymättä kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa, eikä siitä saa aiheutua ylimääräisiä kuluja ostajalle ellei luovutuksen viivästyminen johdu ostajasta. (KSL 5:4 §.)

Käytetyn irtaimen keräilytavaran nettihuutokaupassa myyjän pitää olla tarkkana ilmoituksensa suhteen, koska keräilytavaran arvo on pitkälti oman arvion mukainen. Jos myyjä laittaa myymänsä esineen lähtöhinnan sellaiseksi, että kaupan syntyvät, ei hän voi enää muuttaa hintaa, koska hinnan voidaan katsoa vaikuttaneen ostopäätökseen (KSL 5:23 §).

8 Haastattelu ja kysely

Tutkimuksessa suoritettiin haastattelu ja kysely. Haastattelu suoritettiin sähköpostilla, jossa kysyttiin erilaisilta keräilijöiltä kokemuksia nettihuutokaupankäynnistä. Kysely suoritettiin suullisena kyselynä Imatran Antiikki- ja keräilymessujen yhteydessä. Myös kyselyn kysymykset liittyivät ihmisten kokemuksiin nettihuutokaupankäynnistä.

8.1 Haastattelun tulokset

Haastattelu suoritettiin sähköpostikyselynä. Kysymykset lähetettiin erilaisille keräilijöille. Haastateltavana oli sekä miehiä että naisia. Heissä oli työttömiä, työssäkäyviä, yrittäjiä sekä nuoria- ja vanhempia keräilijöitä. Kysymyksiä oli kymmenen, joissa kysyttiin kaupankäyntiin liittyviä asioita.

- Millaisia ongelmia sinulla on ollut nettihuutokaupassa?
- Miten selvisit ongelmista?
- Löytyikö ongelmien ratkaisuihin tarvittava tieto helposti?
- Saitko jostain apua?
- Mihin lakeihin ja sääntöihin olet perehtynyt ennen kuin aloitit kaupankäynnin?
- Mitä nettihuutokauppoja olet käyttänyt?
- Millaista on käyttämäsi nettihuutokaupan ylläpidon toiminta ollut?
- Kuinka luottavainen olet uusiin kauppakumppaneihin nettihuutokaupassa?
- Miten pyrit suojautumaan huijauksilta nettihuutokaupassa?
- Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa liittyen nettihuutokauppaan?

Sähköpostihaastattelun tulokset eivät yllättäneet sellaista, joka on tehnyt ennenkin nettihuutokauppaa. Ensimmäiseen kysymykseen vastukset liittyivät ongelmiin, jotka liittyivät esimerkiksi siihen, oliko esine sellainen kun oli ilmoitettu tai postituksessa rikkoontuneisiin esineisiin, maksun viivästymiseen sekä nettihuutokaupan tekniseen toimintaan.

Toisessa kysymyksessä haasteltavat kertoivat, miten he selvisivät kyseisistä ongelmista. Osa selvisi ylläpidon avustuksella, osa kauppakumppanien keskinäisellä keskustelulla, ja osa vaan maksoi rahat takaisin sen enempää kyselemättä.

Kolmannessa kysymyksessä lähes kaikki kertoivat saaneensa tiedon ongelman ratkaisuun helposti ylläpidolta tai sitten osapuolet olivat vaan sopineet asian keskenään.

Neljännessä kysymyksessä vastaukset olivat lähinnä, etteivät haastateltavat tarvinneet apua ongelmien ratkaisuihin. Muutamat olivat kuitenkin kysyneet apua ylläpidolta.

Viidennessä kysymyksessä haastateltavat kertoivat, mihin lakeihin he olivat tutustuneet ennen kaupankäynnin alkua. Jotkut olivat työnsä puolesta tutustuneet kuluttajansuojalakiin, toiset taas nettihuutokaupan omiin sääntöihin ja sieltä linkitettyihin lakeihin. Eräs haastateltavista taas sanoi tietävänsä asian muutenkin, ja eräät eivät olleet tutustuneet mihinkään lakeihin tai sääntöihin.

Kuudennessa kysymyksessä haastateltavat kertoivat käyttäneensä tai tutustuneensa seuraaviin nettihuutokauppoihin: huuto.net, huutokaupat.com, erilaiset postimerkkihuutokaupat. Ulkomaisista nettihuutokaupoista ebay.com sekä tradera.com olivat tulleet vastaajille tutuiksi.

Seitsemäs kysymys koski nettihuutokaupan ylläpidon toimintaa. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä, ja eräät myös kehuivat ylläpidon toimintaa.

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin kauppakumppanien luotettavuutta. Vastaajat jakautuivat kahteen ryhmään. Toinen ryhmistä ei luottanut varauksetta tuntemattomaan kauppakumppaniin, ja toinen ryhmä taas ei epäillyt yhtään mitään, vaan luotti ihmisten olevan rehellisiä.

Yhdeksännessä kysymyksessä vastaajat kertoivat, miten he suojautuvat huijauksilta. Myyjänä ollessaan lähes kaikki halusivat maksun etukäteen. Ostajana he tutustuivat myyjän aiemmista kaupoista tulleisiin palautteisiin. Jos myyjä herätti heissä epäilyksiä, he valitsivat tuotteen noudon, jolloin he pystyivät tarkistamaan esineen kunnan ennen maksua.

Viimeiseen, kymmenenteen kysymykseen, haastateltavista lähes kaikki vastasivat, että he suosittelivat kokeilemaan nettihuutokaupankäyntiä. Ohjeena useat sanoivat nettihuutokaupassa pärjäävän, kun käyttää tervettä järkeä.

8.2 Kyselyn tulokset

Kysely suoritettiin epävirallisena kyselynä Imatran Antiikki- ja keräilymessuilla 3.10.–4.10.2015. Kysely oli laadultaan määrällinen. Kyseisessä paikassa oli helppo tehdä kysely, koska messuilla käy paljon keräilijöitä. Siellä sai vastauksia myös sellaisilta nettihuutokaupan käyttäjiltä, jotka eivät varsinaisesti ole keräilijöitä, vaan jotka ostavat mitä tarvitsevat.

Kyselyssä esitetyt kysymykset olivat seuraavat:

Mihin lakeihin tai sääntöihin olet tutustunut ennen nettihuutokaupan alkamista?

- kauppalaki
- kuluttajansuojalaki
- joku muu laki
- nettihuutokaupan sääntöihin
- en mihinkään

Mitkä asiat vaikuttavat nettihuutokaupan valintaan?

- luotettavuus
- ulkoasu
- maine
- ylläpito
- ei mikään

Mitkä asiat vaikuttavat kauppakumppanin valintaan?

- palaute edellisistä kaupoista
- tiedon määrä myytävästä esineestä
- tuttu myyjä
- mahdollisuus noutoon

ei mikään

Millaisia ongelmia sinulla on ollut nettihuutokaupassa?

esineeseen liittyviä

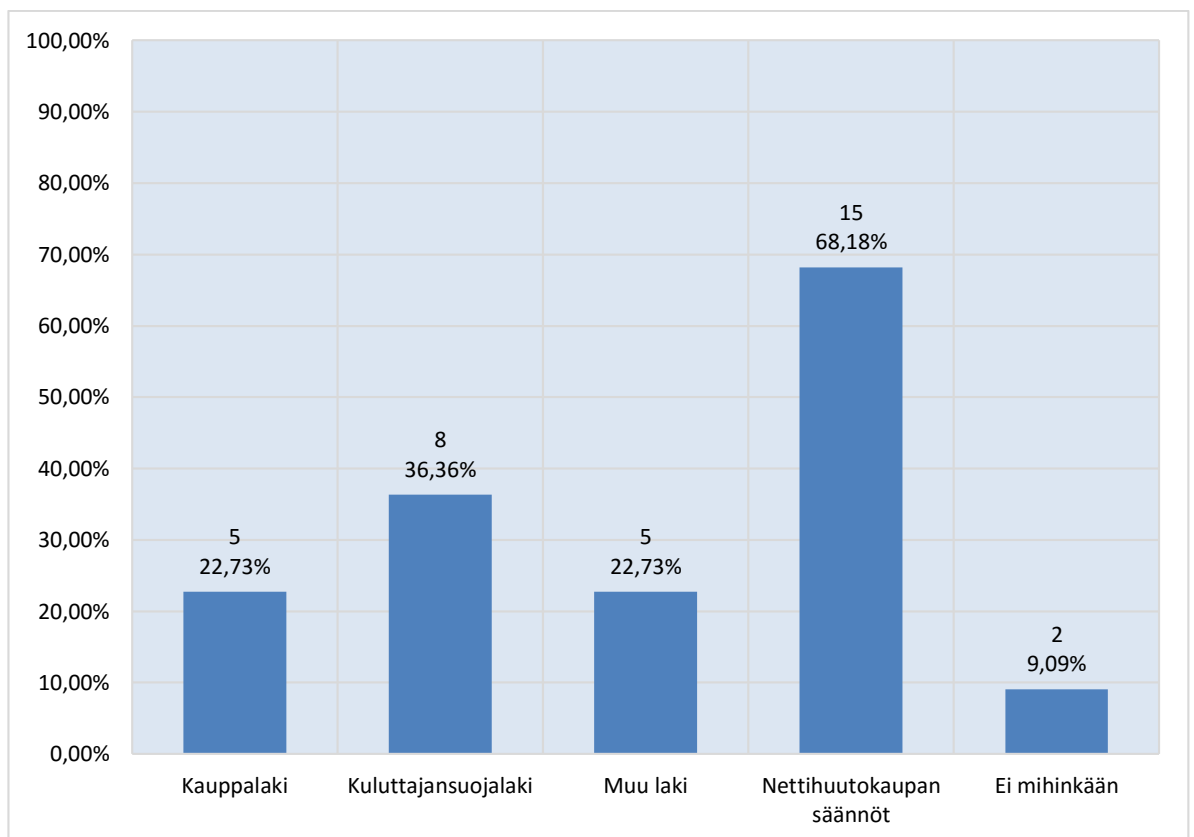
maksuun liittyviä

kuljetukseen liittyviä

johonkin muuhun

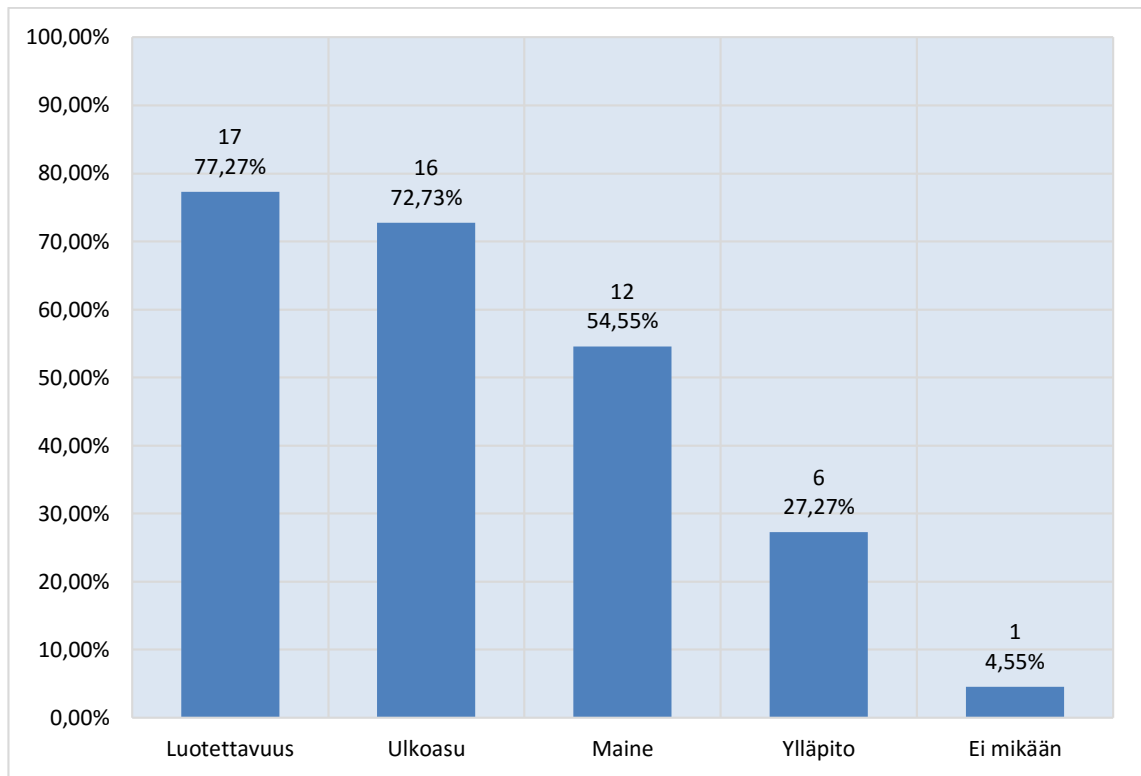
ei mihinkään

Kyselyyn osallistui 22 henkilöä. Vastajat olivat iältään 25–74-vuotiaita miehiä ja naisia. Vastajissa oli yrittäjiä, työttömiä sekä työssäkäyviä. Kysely oli epävirallinen, ja se suoritettiin suullisesti.



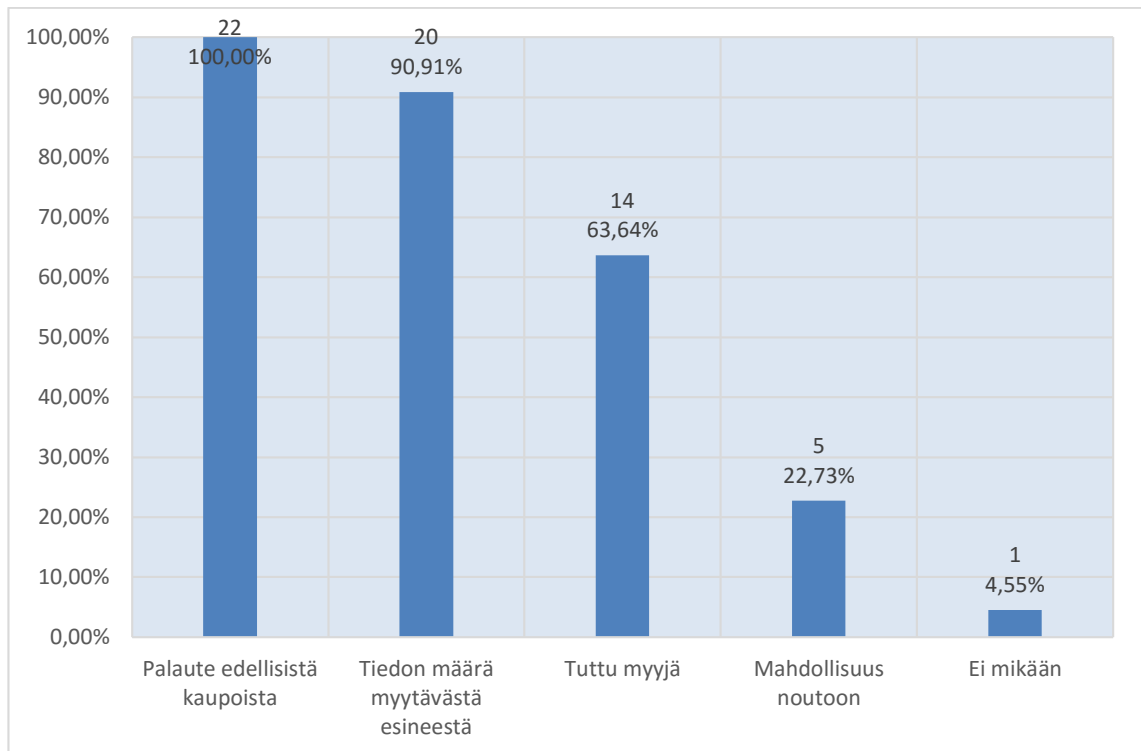
Kuvio 1. Tutustuminen lakeihin ja sääntöihin ennen huutokaupan alkua

Vastajista (kuvio 1) 22,73 %:a (5 hlö) oli tutustunut kauppalakiin, 36,36 %:a (8 hlö) kuluttajansuojalakiin, 22,73 %:a (5 hlö) johonkin muuhun lakiin, 68,18 %:a (15 hlö) nettihuutokaupan sääntöihin ja 9,09 %:a (2 hlö) eivät olleet tutustuneet mihinkään lakiin tai sääntöön ennen nettihuutokaupan alkua.



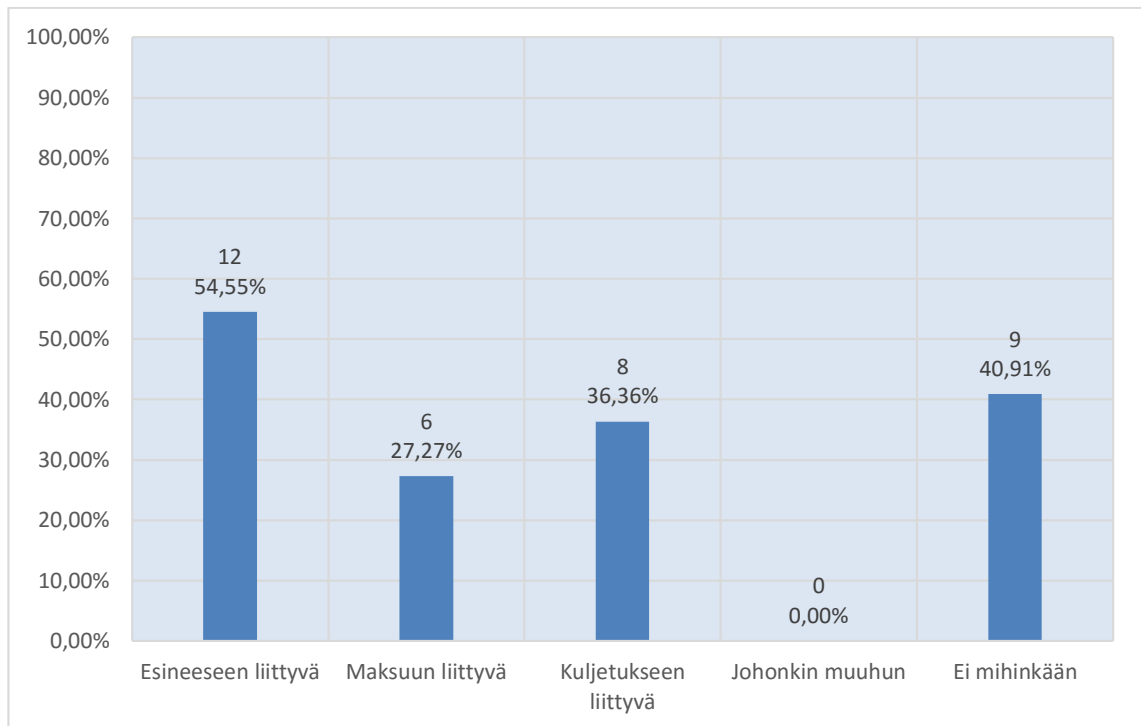
Kuvio 2. Nettihuutokaupan valintaan vaikuttavat asiat

Vastaajista tärkeänä asiana nettihuutokaupan valinnassa pitivät (kuvio 2) 77,27 %:a (17 hlö) luotettavuutta, 72,73 %:a (16 hlö) nettihuutokaupan kotisivun ulkoasua, 54,55 %:a (12 hlö) mainetta, 27,27 % (6 hlö) ylläpidon toimintaa ja 4,55 %:lle (1 hlö) vastaajista asialla ei ollut mitään väliä.



Kuvio 3. Kauppakumppanin valintaan vaikuttavat seikat

Vastaajista (kuvio 3) kauppakumppanin valinnassa tärkeänä pitivät 100 %:a (22 hlö) palautetta edellisistä kaupoista, 90,91 %:a (20 hlö) tiedon määrää myytävästä esineestä, 63,64 %:a (14 hlö) tuttua myyjää, 22,73 %:a (5 hlö) mahdollisuutta esineen noutoon kaupan jälkeen ja 4,55 %:a (1 hlö) vastaajista ei pitänyt mitään asiaa tärkeänä.



Kuvio 4. Ongelmat nettihuutokaupassa

Vastaajista (kuvio 4) ongelmia oli ollut 54,55 %:lla (12 hlö) esineeseen liittyen, 27,27 %:lla (6 hlö) maksuun liittyen, 36,36 %:lla (8 hlö) kuljetukseen liittyen, johonkin muuhun ei kenelläkään ja 40,91 %:lla (9 hlö) vastaajista ei ole ollut minäänlaisia ongelmia.

Kyselyn tulokset olivat myös melko ennalta arvattavia. Todella harva keräilijä on perehtynyt lakeihin ennen nettihuutokaupan alkua, ja vain osa on lukenut nettihuutokaupan omat säännöt kunnolla läpi, vaan sääntöjä on vain silmäilty. Ongelmatkin liittyivät suunnilleen samoihin asioihin, jotka tulivat esiin myös sähköpostikyselyssä.

8.3 Haastattelun ja kyselyn analysointi

Haastattelun perusteella voi päätellä, että vain harva nettihuutokaupan käyttäjä ottaa erikseen selvää laeista nettihuutokaupankäyntiä aloittaessaan. Lakeihin tutustutaan ainoastaan, jos se liittyy omaan ammattiin. Yllättävän vähän haastateltavat tutustuivat myöskään nettihuutokauppojen sääntöihin. Kaikki luulevat ilmeisesti pärjäävänsä terveellä maalaisjärjellä, mikä onkin totta siihen asti, kunnes tulee suurempia ongelmia.

Ongelman kohdatessaan kaikki kyllä osaavat ottaa yhteyttä nettihuutokaupan ylläpitoon, mutta kukaan ei sanonut itse alkaneensa selvittää asiaa mistään laista. Lähes kaikki haastateltavat pyrkivät suojautumaan huijauksilta samalla tavalla. Nämä tavat ovat enemmän nettihuutokauppoja käyville ihan tuttuja asioita; tarkistetaan toisen kaupan osapuolen saamat palautteet edellisistä kaupoista, vaaditaan maksu ensin, minkä jälkeen vasta esineen lähetys ostajalle ja mahdollisesti esineen nouto ja maksu siitä samalla kertaa.

Kaikki, jotka olivat käyttäneet ylläpidon apua ongelmien ratkaisussa, olivat tyytyväisiä ylläpidon toimintaan. Haastattelun perusteella selvästi käytetyin nettihuutokauppa on huuto.net, joka onkin Suomen suurin nettihuutokauppa. Suurin osa haastateltavista suositteli uusia ihmisiä rohkeasti kokeilemaan nettihuutokauppaa.

Kyselyn tuloksista voi päätellä, etteivät ihmiset tutustu lakeihin ennen nettihuutokaupan alkua. Ne, jotka olivat tutustuneet lakeihin, olivat tehneet sen työnsä puolesta, kuten yrittäjät. Mutta suurin osa haastateltavista oli kuitenkin ainakin pääosin selannut käyttämänsä nettihuutokaupan säännöt läpi.

Valittavan nettihuutokaupan valintaan vaikuttivat eniten luotettavuus, kotisivujen ulkoasu sekä maine. Ylläpidon merkitys ei ollut kovin suuri tekijä valittaessa käytettävää huutokauppaa.

Kauppakumppanin valinnassa palaute edellisistä kaupoista oli tärkein. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä. Lähes yhtä tärkeää oli riittävän tiedon saaminen myytävästä esineestä. Ennestään tuttu myyjä ja esineen noutomahdollisuuskin olivat muutamille vastaajille tärkeitä asioita.

Suurin osa ongelmista nettihuutokaupassa liittyi myytyyn esineeseen, etenkin sen kuntoon. Tiedot olivat olleet yleensä vajavaisia tai vääriä. Kuljetukseen ja maksuun liittyviä ongelmia oli ollut lähes yhtä paljon, mutta myös niitäkin oli, joilla ei ole ollut ollenkaan ongelmia nettihuutokaupassa.

Lyhyenä yhteenvetona kyselyn perusteella voisi sanoa, että ihmiset eivät tutustu muihin kuin nettihuutokaupan sääntöihin ja niihinkin pintapuolisesti. Tärkeintä

nettihuutokaupan valinnassa ovat palautteet ja riittävät tiedot myytävästä esineestä, ja ongelmistakin vastaajat olivat selvinneet melko vähällä.

9 Yhteenveto ja pohdinta

Nettihuutokaupat ovat kasvattaneet suosiotaan muutaman viime vuoden aikana huimaa vauhtia. Tällä hetkellä esimerkiksi Huuto.netissä on jo yli 1,5 miljoonaa kohdetta myytävänä ja suosio ei näytä hiipuvan, vaan päinvastoin se kasvaa. Nettihuutokaupassa on helppo päästä eroon ylimääräisistä tavaroista ja samalla saada kasattua vaikkapa matkarahaa.

Kaiken muun voi tehdä kotoa käsin paitsi paketin lähettämisen; se on vietävä esimerkiksi Postiin tai Matkahuoltoon. Se on yksi syy suosion kasvuun, sillä ihmiset ovat nykyisin niin mukavuudenhaluisia. Joillekin nettihuutokaupasta voi tulla myös helpotusta päivittäiseen elämään, koska kaikki raha voi mennä elämiin. Esimerkiksi opiskelijat, työttömät ja muuten vähävaraiset voivat saada lisätuloja nettihuutokaupan välityksellä.

Myös monet keräilijät käyttävät nettihuutokauppoja. Syitä tähän ovat esimerkiksi ajan puute, tavallisten huutokauppojen sijainti ja halu pysyä salaisena, ettei muut vaan tiedä. Keräilijöille tärkein syy on ehkä se, että heillä on suurempi mahdollisuus saada ostettua haluamansa esine, kun nettihuutokaupan ansiosta hankinta-alue on suurempi, koko Suomi tai jopa koko maailma. Samalla tämä laaja hankinta-alue myös harmittaa keräilijöitä, koska myös kilpailevien keräilijöiden määrä samoista esineistä kasvaa ja sen myötä hinnat nousevat. Mutta toisaalta hinnat taas jäävät alhaisemmiksi siinä suhteessa, että kaupankäynnistä voi jäädä ainakin yksi välikäsi pois. Tämä kauppiaan poisjääminen välistä kaupankäynnistä voi taas vastaavasti lisätä epävarmuutta esineen aitoudesta.

Ongelmitta nettihuutokauppa ei kuitenkaan aina suju, mutta pääsääntöisesti kaupat menevät hyvin ja ongelmistakin selvittää helposti. Suurempiakin ongelmia voi syntyä, mutta kaikessa kaupankäynnissä on riskinsä. Useimmiten riittää nettihuutokaupan osapuolten kesken tulee esineen kunnosta, koska ostaja saa yleensä esineen käsiinsä vasta muutaman päivän päästä siitä, kun hän on mak-

sanut laskun. Tähän on hyvä vaihtoehto esineen nouto, jos se vaan sopii myyjälle. Silloin esineen voi tarkistaa vastaavan kuvausta noudon yhteydessä ja siitä voi suorittaa maksun samalla kertaa. Harvat myyjät hyväksyvät postiennakon, mutta se on ostajan kannalta yksi hyvä vaihtoehto.

Esineen kunnosta on yleensä jokaisella oma mielipiteensä. Kaikki keräilijät eivät ole niin tarkkoja esineen kunnosta. Jokaisella on omat kriteerinsä, ja tietääkseni vain rahoilla ja postimerkeillä on kuntoluokitukset. Mutta esimerkiksi taidelasilla ja lehdillä ei ole mitään kuntoluokitusta. Taidelasista katsotaan naarmuja, sameutta, kolhuja ja signeerauksia, ja lehdistä taittumia, repeytymiä, kosteusvaurioita yms. seikkoja. Yleensä nämä ongelmat saadaan ratkaistua osapuolen kesken ilman ulkopuolista apua, mutta myös nettihuutokaupan ylläpito voi auttaa tällaisissa tilanteissa.

Joskus keräilijä voi joutua huijatuksi. Esimerkiksi joku myy esineen, jota hänellä ei edes ole hallussaan. Silloin kannattaa tehdä rikosilmoitus poliisille, jotta tällaiset huijarit saadaan pois pilaamasta muiden harrastusta ja iloa. Pienissä tapauksissa sähköisen rikosilmoituksen voi tehdä poliisin nettisivuilla, www.poliisi.fi. Siellä on hyvät ohjeet, miten ilmoitus tehdään. Sähköinen rikosilmoitus on helppo tehdä. Ilmoituksen tekijä tarvitsee vain pankkitunnukset, jotta hän pääsee täyttämään lomakkeen, joka ei ole kovin pitkä eivätkä siinä olevat kysymykset ole vaikeita.

Itse olen harrastanut nettihuutokauppoja yli kymmenen vuotta, ja kaikki ongelmat olen saanut ratkaistua melko helposti ja hyvin. Minun mielestäni ongelmia ei tarvitse pelätä liikaa, kunhan pitää vain järjen mukana nettihuutokaupoissa. Liika innostuminen voi tulla kalliiksi. Kotona on niin helppo huutaa, kun kukaan ei ole näkemässä ja arvostelemassa.

Jos esineestä tai myyjästä on hyvin vähän tietoa saatavilla eikä sitä saa pyydetäessä, suosittelen ainakin vakavasti harkitsemaan kauppoihin ryhtymistä. Jos tällaisessa tapauksessa tekee kaupat, mielestäni ainoa järkevä tapa on noutaa esine ja suorittaa maksu vasta, kun on esineen saanut käsiinsä ja tarkistanut sen. Silloin on huijaaminen vaikeampaa.

Mielestäni hyvä jatkotutkimuksen aihe voisi olla ulkomaiset nettihuutokaupat, koska niihin liittyy erilaisia tullisäännöksiä sekä maakohtaisia lakeja.

Kuviot

Kuvio 1. Tutustuminen lakeihin ja sääntöihin ennen huutokaupan alkua, s. 25

Kuvio 2. Nettihuutokaupan valintaan vaikuttavat asiat, s. 26

Kuvio 3. Kauppakumppanin valintaan vaikuttavat seikat, s. 27

Kuvio 4. Ongelmat nettihuutokaupassa, s. 28

Lähteet

Havumäki, H & Jaranka, E. 2014. Sähköinen kaupankäynti. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Hemmo, M & Horppu, K. 2015. Sopimusoikeus. [http://ezproxy.saimia.fi:2336/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS\(\(20\)\)](http://ezproxy.saimia.fi:2336/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS((20))). Talentum Media Oy. Luettu 12.10.2015.

Huutokaupat.com. <https://huutokaupat.com/fi/nettihuutokaupan-kayttoehdot>. Luettu 30.9.2015.

Huuto.net. <http://www.huuto.net/ohjeet/saannot>. Luettu 25.9.2015.

Kauppalaki 355/1987. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870355>. Luettu 3.10.2015.

Kuluttajansuojalaki 38/1978. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>. Luettu 3.10.2015.

Kuluttajariita.fi. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1419947387376.html>. Luettu 9.10.2015.

Lahtinen, T. 2013. Verkkokaupan käsikirja. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.

Linden, J. 2009. Tee kauppaa netissä. Netera Consulting.

Poliisi. http://poliisi.fi/RIKOKSET/Sahkoinen_rikosilmoitus. Luettu 1.10.2015.

Posti. <http://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/hinnatjaohjeet/kielletytlahetykset.html>. Luettu 10.10.2015.

Tulli a. <http://www.tulli.fi/fi/yksityisille/tulliselvitys/vientiselvitys/index.jsp>. Luettu 3.10.2015.

Tulli b. <http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/index.jsp>. Luettu 3.10.2015.

Viilomaa, H. 2015. Tutkija. Suomen lasimuseo. Riihimäki. Sähköposti. 7.9.2015.

Vehmas, S. 2008. Perusta menestyvä verkkokauppa. Porvoo: WS Bookwell.

Vero. https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ ja_ osuuskunta/Arvonlisaverotus. Luettu 3.10.2015.