

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus

Samppa Sinkkonen

KULUTTAJAN OIKEUDET VERKKOKAUPASSA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
+ 358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Samppa Sinkkonen

Nimeke
Kuluttajan oikeudet verkkokaupassa

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, mitä etämyynti on yleisesti ja mitä eri muotoja sillä on sekä millaisia oikeuksia kuluttajalla on verkkokaupassa. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan uuden tavaran kauppaa. Suomalaiset käyttävät nykyisin paljon verkkokauppoja ostosten tekemiseen, joten aihe on hyvin ajankohtainen ja yhteiskunnallisesti merkittävä.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä on käytetty lainoppia. Lainopin keskeisimpänä tehtävänä on selvittää, mikä on voimassa olevan oikeuden sisältö kulloinkin käsiteltävässä oikeusongelmassa. Toisena tehtävänä on systematisointi eli voimassa olevan oikeuden jäsentäminen. Lähteinä opinnäytetyössä on käytetty lakia, lain esitöitä, oikeuskäytäntöä ja oikeuskirjallisuutta.

Kuluttajan oikeudet uuden tavaran kaupassa ja verkkokaupassa määräytyvät pitkälti kuluttajansuojalain (38/1978) 5. ja 6. luvun mukaan. Verkkokaupassa tehdyt sopimukset ovat etämyyntisopimuksia. Sopimus on näin ollen tehty jotain etäviestintä käyttäen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Tavaran kauppaa koskevat yleiset kuluttajan oikeudet, kuten yleinen virhesäännös, pätevät myös verkkokaupassa, mutta keskeisimpänä oikeutena etämyynnissä kuluttajalla on peruuttamisoikeus.

Kieli
suomi

Sivuja
34

Asiasanat

kuluttaja, verkkokauppa, oikeudet, etämyynti, uusi tavara



THESIS
May 2019
Degree programme in Business Economics

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
+358 13 260 600 (switchboard)

Author
Samppa Sinkkonen

Title
Consumer Rights in Online Shopping

Abstract

The purpose of this thesis was to study what remote sales consists of and what the consumer rights are in online shopping. I have limited the focus of this study to new products. Online shopping has been increasing among Finnish customer, which means that the topic is current and timely.

The research method in this thesis is legal dogmatic. The research task is to find out what the content of the current and existing law is in every case and how to systematize it. I have used law, legislative history, legal praxis and legal literature as the sources of this thesis.

The consumer rights in online shopping, especially with new products, are determined in the Consumer Protection Act (38/1978). Remote sales mean that the contracts in online shops are made without the presence of both parties, using one or more asynchronous means of distance communication. The usual consumer rights apply also in online shops as well but the most essential consumer right in online shopping is the right to cancel the purchase.

Language
Finnish

Pages
34

Keywords

consumer, online shop, consumer rights, new product

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Kuluttajan oikeudet yleisesti	8
2.1	Kuluttajansuojaan liittyvät yleiset käsitteet	8
2.2	Oikeus virheettömään tavaraan	10
2.3	Takuu	13
2.4	Virheen seuraamukset	15
3	Kuluttajan oikeudet verkkokaupassa	19
3.1	Ennakkotiedot	19
3.2	Sopimuksen täyttäminen	25
3.3	Peruuttamisoikeus ja sen rajoitukset	26
3.4	Suoritusten palauttaminen ja viivästyskorko	29
4	Pohdinta	31
	Lähteet	35

1 Johdanto

Sähköinen kauppa on Koskisen (2004, 100–101) mukaan etämyyntiä, ja kun yritys tekee kauppaa kuluttajan kanssa, sovelletaan sopimukseen kuluttajansuojalain (38/1978, myöhemmin KSL) 6:7 §:n mukaan etämyyntisopimus on etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää kulutushyödykesopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä, ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä. Etäviestimellä tarkoitetaan lain mukaan esimerkiksi puhelinta, televisiota, tietoverkkoa ja muuta välinettä, jota voidaan käyttää ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

Laineen (2001, 1) mukaan verkkokauppa tarkoittaa sähköistä yritystoimintaa, joka perustuu datan sähköiseen käsittelyyn sekä siirtoon. Verkkokauppaan sisältyy erilaisia osia, joita ovat esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden sähköinen myynti, sähköinen osakekauppa tai suora kuluttajamarkkinointi. Sähköinen kaupankäynti eli verkkokauppa, voidaan jakaa suoraan sekä epäsuoraan osaan. Epäsuoralla sähköisellä kaupankäynnillä tarkoitetaan materiaalisten tuotteiden sähköistä tilaamista ja suoralla immateriaalituotteiden, esim. ohjelmien, toimittamista verkon välityksellä.

Kun yritys, kuluttaja tai julkinen sektori käyttää tieto- ja viestintätekniikoita ostaakseen tai myydäkseen jotain, voidaan puhua sähköisestä kaupankäynnistä (Laine 2001, 1). Sähköisellä kaupankäynnillä tarkoitetaan liiketoimea ensisijaisesti asiakkaan ja kauppiaan välillä (Laine 2001, 20).

Sähköinen kaupankäynti avaa mahdollisuuksia aivan uudentyyppisille liiketoimintamalleille ja yritysideoille. Toiminta voi perustua esimerkiksi pieneen organisaatioon, sähköiseen maksuliikenteeseen tai valmistus- ja logistiikkakumppaneihin, eikä yritys välttämättä tarvitse enää kalliita varastotiloja tai isoa henkilökuntaa. Reaaliaikaiset yhteydet ja valmistus- sekä jakelukumppanit mahdollistavat tuotteen tai palvelun toimittamisen asiakkaalle nopeasti ilman perinteisiä jakelu- tai palveluketjun aiheuttamia lisäkustannuksia. (Koskinen 2004, 37–39.)

Verkkokauppojen trendi on noussut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana, ja niistä on tullut jo osa arkea suurimmalle osalle suomalaisista ihmisistä. Moni kuluttaja tilaa ja ostaa palveluita internetistä tai tekee ainakin ostopäätöksensä internetin avulla löytämiensä tietojen perusteella (Koskinen 2004, 37).

Marraskuussa 2017 julkaistun tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 52 % suomalaisista kaikki ikäluokat mukaan luettuna on ostanut jotain verkosta viimeisen kolmen kuukauden aikana ja jopa 79 % on etsinyt tavaroita ja palveluita koskevaa tietoa. 16–54-vuotiaiden osalta verkosta ostaneiden määrä on jopa 72 %. (Tilastokeskus 2017.) Vertailun vuoksi vuonna 2012 marraskuussa julkaistun tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 47 % suomalaisista kaikki ikäluokat mukaan luettuna on ostanut jotain verkosta viimeisen kolmen kuukauden aikana. 16–54-vuotiaiden osalta 59 %. (Tilastokeskus 2012.)

Verkosta ostamisen lisääntymisen vuoksi aihe on hyvinkin ajankohtainen ja yhteiskunnallisesti merkittävä. Esimerkiksi EU on ilmoittanut ottavansa käyttöön uudet säännöt, jotka tekevät kuluttajalle tavaroiden ja digitaalisen sisällön ostamisesta ja yrityksille niiden myymisestä yli rajojen helpompaa ja turvallisempaa. Tavarakauppadirektiivissä otetaan kaikessa tavarakaupassa käyttöön vähintään kahden vuoden takuu-aika ja käänteisen todistustaakan voimassaolo yhden vuoden ajaksi kuluttajan eduksi. (Edilex 2019.) Mielestäni on myös tärkeää, että kuluttajat tietäisivät omat oikeutensa ostoksia tehdessään ja osaisivat reagoida ongelmatilanteisiin oikealla tavalla.

Opinnäytetyössä tarkoituksena on löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksinä oli selvittää, mitä on etämyynti yleisesti ja mitkä ovat sen muodot sekä, mitä oikeuksia kuluttajalla on verkkokaupassa. Opinnäytetyössä käydään myös läpi yleisiä käsitteitä kuluttajansuojaan liittyen. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan uuden tavaran kauppaa.

Tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt opinnäytetyössäni lainoppia eli oikeusdogmatiikkaa, joka rakentuu voimassa olevien oikeuslähteiden varaan ja niitä käytetään etusija- ja käyttöjärjestyssääntöjen osoittamassa järjestyksessä. Keskeisimpänä tehtävänä lainopilla on selvittää, mikä on voimassa olevan oikeuden sisältö

kulloinkin käsiteltävässä oikeusongelmassa. Toisena tehtävänä on systematisointi eli voimassa olevan oikeuden jäsentäminen. Sen avulla pyritään luomaan ja kehittämään oikeudellista käsitejärjestelmää, jonka varassa oikeutta voidaan tulkita. Systematisointi auttaa hahmottamaan kokonaiskuvaa oikeudellisista järjestelyistä ja niiden välisistä keskinäissuhteista. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 20–21.)

Oikeuslähteitä ovat lähteet, jotka sisältävät informaatiota oikeuden sisällöstä, tärkeimpänä lait ja säädökset. Säädösteksti itsessään on kuitenkin usein moniselitteistä ja epätäsmällistä, joten apuna tarvitaan muita oikeudellisia aineistoja kuten säädösten valmisteluaineistoa, oikeustapauksia ja oikeuskirjallisuutta. Oikeuslähteitä on kolmessa eri ryhmässä, jotka määritetään niiden velvoittavuuden mukaan. Ensimmäinen ryhmä on vahvasti velvoittavat eli pakolliset oikeuslähteet, jotka ovat laki ja maantapa. Lailla tarkoitetaan kaikkia säädöksiä eli perustuslain ohella asetuksia, valtioneuvoston ja ministeriöiden päätöksiä sekä hallintoviranomaisten antamia määräyksiä ja ohjeita. Säädöksiä ovat myös kansainväliset sopimukset, jotka on saatettu Suomessa voimaan, kuten myös EU/EY-oikeuden säädökset. Toisena ryhmänä ovat heikosti velvoittavat oikeuslähteet, joita ovat lainsäätäjän tarkoitus ja tuomioistuinratkaisut. Viimeisenä ryhmänä ovat sallitut oikeuslähteet, joihin luetaan oikeustiede sekä oikeushistorialliset, oikeusvertailevat ja reaaliset argumentit samoin kuin arvot ja arvostukset. (Husa ym. 2008, 32–33.)

2 Kuluttajan oikeudet yleisesti

Kuluttajankauppa tarkoittaa kuluttajansuojalain 5:1 §:n mukaan yleisesti ottaen tavaran kauppaa, jossa myyjänä toimii elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja. Luvun säännöksiä sovelletaan myös valmistettavan tavaran tilaukseen. Kuluttajansuojalain 5. luvun säännökset ovat yleisiä, eikä niissä oteta huomioon erityyppisten tavaroiden ominaisuuksia (Määttä & Peltonen 2015, 275). Luvun soveltamisalan ulkopuolelle jää esimerkiksi kiinteä omaisuus sekä arvopaperit ja arvosuudet. Tavara-käsitteen piiriin kuuluvat irtaimet esineet, mutta sillä ei kuitenkaan tarkoiteta pelkästään hyödykkeitä, joita pidettäisiin yleiskielessä esineinä. (HE 360/1992 vp, 47.) KSL 5:2 §:ssä mainitaan myös luvun säännösten pakottavuudesta, eli mikä tahansa sopimusehto, joka poikkeaisi luvun säännöksistä ostajan vahingoksi, on mitätön.

2.1 Kuluttajansuojaan liittyvät yleiset käsitteet

Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan kuluttajansuojalain 1:3 §:n mukaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. Määritelmä sisältää myös asunnot ja kiinteistöt, eikä ratkaisevaa merkitystä ole markkinoinnin kohteella vaan sen kohderyhmällä (HE 360/1992 vp, 45).

Elinkeinoharjoittajien kansalaisiin yksityishenkilöinä kohdistama markkinointi ja markkinoitujen hyödykkeiden tarjonnassa käytettävät sopimusehdot kuuluvat kuluttajansuojalain piiriin (Mäkinen, Paloranta, Pokela & Vuori 2006, 60). Myös sijoitushyödykkeet, ammatilliset kurssit ja koulutus sekä ansaintamahdollisuuksien tarjoaminen kuuluvat kuluttajansuojalain piiriin. EU-direktiiveissä ei käytetä lainkaan sanaa kulutushyödyke, vaan puhutaan usein tuotteesta, jolla tarkoitetaan tavaraa tai palvelua, kiinteää omaisuutta tai oikeuksia ja velvollisuuksia. (Määttä & Peltonen 2015, 49.)

Kuluttaja on kuluttajansuojalain 1:4 §:n mukaan luonnollinen henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Jos hyödyke hankitaan sekä yksityistä tarvetta että elinkeinotoimintaa varten, sen tulisi siten pääasiassa olla tarkoitettu yksityiseen käyttöön, jotta hyödykkeen hankkinut henkilö voitaisiin katsoa kuluttajaksi. Elinkeinoiminnalla tarkoitetaan tässä pykälässä liike- tai ammattitoimintaa, johon liittyy kirjanpitovelvollisuus, sekä ammattimaista maatilatalouden harjoittamista. (HE 360/1992 vp, 46.) Tässä lainkohdassa kuluttajilla tarkoitetaan luonnollisia henkilöitä, ei esimerkiksi asiakkaita yleisesti (Määttä & Peltonen 2015, 52).

Joissakin tapauksissa hyödyke voidaan katsoa kuluttajan hankkimaksi, vaikka sopimus on tehty oikeushenkilön nimissä. Kuluttajansuojalakia sovelletaan esimerkiksi silloin, kun yhdistys tekee jäsentensä yhteistä matkaa koskevan sopimuksen, mutta kukin matkalle osallistuja suorittaa oman matkansa kustannukset yhdistyksen välityksellä. Sopimus on muodollisesti tehty yhdistyksen nimiin, mutta tosiasiasa se toimii vain jäsentensä välikätenä. (Mäkinen ym. 2006, 60.)

Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan kuluttajansuojalain 1:5 §:ssä luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittavaksi. Kuluttajansuojalain säätämiseen johtaneessa hallituksen esityksessä (HE 8/1977 vp, 15–16) mainitaan, että elinkeinonharjoittajan käsite vaihtelee eri laeissa ja kuluttajansuojalain elinkeinonharjoittajan käsite ei ole välttämättä sama kuin verolainsäädännön vastaava käsite. Käsite on kuitenkin kuluttajansuojalaissa tarkoitettu laajaksi. Lähipinnä edellytetään elinkeinonharjoittajan toiminnan olevan taloudelliseen tulokseen tähtäävää toimintaa, joka on ammattimaista ja johon liittyy yrittäjäriski. Siltä ei kuitenkaan edellytetä pitkää kestoaikaa. (Määttä & Peltonen 2015, 57.) Pääosin verovaroin rahoitettavat julkisyhteisöjen tarjoamat ja ilman tulostavoitteita tarjottavat palvelut, kuten terveydenhoito- tai lasten päivähoitopalvelut, jäävät lain soveltamisalan ulkopuolelle (Mäkinen ym. 2006, 60).

Etämyyntisopimus on etämyyntiä varten luotu myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävä kulutushyödykesopimus kuluttajansuojalain 6:7 §:n mukaan. Se

tehdään ilman, että osapuolet ovat läsnä yhtä aikaa ja sen tekemiseen käytetään yhtä tai useampaa etäviestintä.

Etäviestin on kuluttajansuojalain 6:7 §:n mukaan puhelin, posti, televisio, tietoverkko ja muu väline, jota voidaan käyttää sopimuksen tekoon niin, että osapuolet eivät ole yhtä aikaa läsnä. Verkkokaupassa tehty sopimus tarkoittaa siis, että sopimus on syntynyt etäviestintä käyttäen (Lahtinen 2013, 88).

2.2 Oikeus virheettömään tavarahan

Yleistä virhesäännöspykälää ei ole tarkoitettu tyhjettäväksi virhemääritelmäksi, mutta se sisältää kuitenkin keskeisimpiä yleisiä sääntöjä (HE 360/1992 vp, 55). Tavarahan on vastattava kuluttajansuojalain 5:12 §:n mukaan lajiltaan, laadultaan, määrältään, pakkaukseltaan ja muilta ominaisuuksiltaan sitä, mitä sopimuksessa on sovittu. Virhemäärittely pohjautuu aina ensisijaisesti kauppasopimukseen ja se koskee niin uusia kuin käytettyjä tavaroita (Määttä & Peltonen 2015, 276).

Mikäli mitään muuta ei ole sovittu, KSL:n 15:12 §:n mukaan tavarahan tulee ensinnäkin soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään tai soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää. Myyjän on toki pitänyt olla kaupantekohetkellä tietoinen tavarahan käyttötarkoituksesta ja ilmoittaa ostajalle, että tavara ei sovellu aiottuun tarkoitukseen. Jos myyjä on laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuutensa ja käy ilmi, että tavara ei sovellu aiottuun käyttötarkoitukseen, on tavarassa virhe. (HE 89/2001 vp, 10.) Tavaralla tulee olla kaikki ne ominaisuudet, joita tavarahan käyttökelpoisuus edellyttää. Kuluttajankaupassa ostajan tulee pystyä luottamaan siihen, että myyjä osaa arvioida, mihin tarkoitukseen tavaraa voidaan käyttää. (Määttä & Peltonen 2015, 277.)

Toisekseen tavarahan tulee olla KSL 15:12 §:n mukaan myyjän siitä antaman kuvauksen mukainen ja ominaisuuksiltaan sitä vastaava, mitä myyjä on viitannut esittämällä mallin tai näytteen. Sekä tavara tulee olla pakattu tavanmukaisella tai muuten sopivalla tavalla. Myyjän esittämällä mallilla tai näytteellä on merkitystä virhearvioinnin kannalta vain siltä osalta, minkä ominaisuuksien kuvaamiseksi

malli tai näyte on tarkoitettu (HE 360/1992 vp, 56). Verkkokaupassa kuvauksen mukainen tarkoittaa, että tavaran pitää vastata verkkokaupan tuotekuvausta (Lahtinen 2013, 92). Mikäli tavara vahingoittuisi puutteellisen pakkauksen vuoksi esimerkiksi luovutuksen jälkeisessä kuljetuksessa, myyjälle syntyy virhevastuu. (Määttä & Peltonen 2015, 278.) Kuluttajalla on myös oikeus KSL 5:31 §:n mukaan kohdistaa tavaran virheeseen perustuva vaatimuksensa myös elinkeinonharjoittajaan, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut tavaran jälleenmyyntiä varten.

Tavaran tulee lisäksi olla KSL 5:12 §:n mukaan kestävydeltään sitä vastaava, mitä kuluttaja voi sellaisen tavaran kaupassa perustellusti olettaa. Myyjälle ei synny virhevastuuta esimerkiksi silloin, jos tavara rikkoutuu lyhyen ajan jälkeen sen takia, että se altistetaan suuremmalle rasitukselle, kuin kuluttaja voi perustellusti olettaa sellaisen tavaran kestävänsä. Yksittäisen kuluttajan henkilökohtaisella oletuksella ei ole merkitystä, vaan arvioinnin tulee perustua yleiseen mittapuuhun. (HE 360/1992 vp, 56.) Tavaroiden kestävyden osalta laatuerot eri valmistajilta peräisin olevien tavaroiden välillä heijastuvat usein hintatasossa. Hint erot saattavat olla jossain määrin myös niin huomattavia, että niille voidaan antaa merkitystä arvioitaessa kuluttajien perusteltuja laatuodotuksia. (Määttä & Peltonen 2015, 278.)

Tavaran hinnan vaikuttaminen kuluttajan laatuodotusten arviointiin on tullut esille myös kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa, jossa kuluttajan mukaan kalliin sohvan verhoilu oli nuhjuinen ja nyppyyntynyt. Myös tavaran kestämyydestä on kiistelty kuluttajariitalautakunnassa useaan otteeseen.

Kuluttajariitalautakunta 16.07.2004 dnro 03/30/3426.

Kuluttaja (K) oli tilannut elokuussa 2008, 17 600 markan arvoisen kulmasohvan ja vaati elinkeinonharjoittajaa (EH) korvaamaan sohvan uudelleenverhoilun. EH kieltäytyi vaaditusta hyvityksestä, koska sen mielestä kangasta oli hoidettu väärin ja se sitä ei ollut puhdistettu tarpeeksi ajoissa. K toimitti sohvan päällystettäväksi yksityiselle verhoomolle. Verhoomon mukaan vastaavaa nyppyyntymistä ja kankaan irtoamista ei olisi saanut tapahtua kyseisen kalliin kankaan kohdalla.

Kuluttajariitalautakunnan mukaan kangas ei kestävyydeltään ja muilta ominaisuuksiltaan ole vastannut sitä, mitä K:lla oli perusteltua aihetta olettaa. Helppo-
hoitoiseksi ja kestäväksi mainostettu kallis kangas ei lautakunnan käsityksen
mukaan saa 2,5 vuodessa nuhaantua vastaavalla tavalla, vaikka sen hoito ei
olisi moitteetonta. Lautakunnan päätöksen mukaan sohvassa on ollut kulutta-
jansuojalaissa tarkoitettu virhe ja ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta.

Kuluttajariitalautakunta 27.02.2013 dnro 114/36/12

Kuluttaja (K) osti jääkiekkomailan ja sen varsi meni poikki vain yhdeksän päivän
käytön jälkeen. Maahantuoja kiisti, että mailassa olisi ollut joku rakenne- tai ma-
teriaalivirhe. Lautakunta oli ratkaisussaan sitä mieltä, että pelkkä väite siitä, että
maila olisi virheetön ei riitä näyttämään rikkoutumisen johtuneen K puolella ole-
vasta syystä. Ei ole tavallista, että maila menee lyhyen ajan käytön jälkeen rikki
ja maahantuoja ei antanut näyttöä siitä, että rikkoutuminen olisi johtunut käyttä-
jästä, joten mailassa oli virhe ja K:lla oikeus vaatia kaupan purkua tai uutta vas-
taavaa mailaa.

Tavarassa on kuluttajansuojalain 5:13 §:n mukaan myös virhe, jos ei vastaa niitä
tietoja, mitä myyjä tai joku muu aikaisemmassa myyntiportaassa on antanut esi-
merkiksi kaupantekohetkellä. Mikäli myyjä voi osoittaa, että hänen ei ollut tai ei
olisi pitänytkään olla selvillä annetuista tiedoista, kyseiset tiedot eivät voineet vai-
kuttaa kauppaan tai ne on ajoissa oikaistu selkeästi, voi myyjä välttyä yllämaini-
tusta virhevastuusta. Esimerkiksi, jos kuluttaja on ilmoittanut aikovansa käyttää
ruokatarvikkeiden säilyttämiseen tarkoitettuja astioita liuottimien säilytykseen, tu-
lee myyjän informoida asiakasta, että liuottimet sulattavat astiat. Mikäli taas myyjä
ei asiasta informoi, on tavarassa virhe. (Lahtinen 2013, 92.)

Kuluttajariitalautakunta 18.04.2007 dnro 3336/36/05

Kuluttaja (K) oli ostanut lokakuussa 2005 internetin kautta elinkeinonharjoitta-
jalta (EH) kaksi tähtäinkiikaria. Lehti-ilmoituksessa oli mainittu, että kaupan kyl-
kiäisenä saa kaksi 49 euron arvoista leditaskuvalaisinta. K sai kuitenkin ensin
vain kaksi otsalamppua ja myöhemmin kaksi leditaskuvalaisinta ja oli tyytymä-
tön siihen, että valaisinten arvo ei vastannut ilmoituksessa mainittua hintaa. Va-
laisimia oli myynnissä siihen aikaan 9,90 euron hintaan ja K vaati 78,20 euron

korvauksia. EH olisi ollut valmis purkamaan kaupan ja palauttamaan K:lle hinnan postikuluineen.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisun mukaan taskulampuille ilmoitettu hinta ei ole sellainen tavarán ominaisuus, joka tekisi siitä KSL 5 luvussa tarkoitetulla tavalla virheellisen, vaikka markkinointi olikin harhaanjohtavaa. Lautakunta ei suositellut hyvitystä.

Virheellisyyden määräävästä ajankohdasta on mainittu kuluttajansuojalain 5:15 §:ssä ja sen mukaan myyjä vastaa virheestä, joka on ollut tavarassa vaaranvastuun siirtymishetkellä, vaikka virhe kävisi ilmi vasta myöhemmin. Mikäli virhe ilmenee kuuden kuukauden kuluessa vaaranvastuun siirtymishetkestä, virheen oletetaan olleen olemassa tavarassa jo ennen tätä ajankohtaa. Olettamus voidaan kumota osoittamalla virheen syntyneen vasta vaaranvastuun siirryttyä ostajalle tai, jos oletus on virheen tai tavarán luonteen vastainen. Mikäli esimerkiksi tavarán normaali kestoikä on alle kuusi kuukautta, voi oletamus olla tavarán luonteen vastainen. (HE 89/2001 vp, 11.)

KSL 5:15 §:n mukaan tavarassa on myös virhe, jos tavara huononee vaaranvastuun siirryttyä ostajalla ja huononeminen katsotaan johtuneen myyjän sopimusrikkomuksesta. Esimerkkinä olisi se, kun maalaustyö on tehty puutteellisesti tai vääränlaisella maalilla. Tällöin suorituksen virheellisyys voi tulla ilmi vasta pidemmän ajan kuluttua. Ammattitaito- tai huolellisuusvaatimus saattaa edellyttää esimerkiksi valmiin työn suojaamista niin, että se ei altistu vahingoille luovutuksen jälkeen. (Määttä & Peltonen 2015, 308.)

2.3 Takuu

Kuluttajalle on hyvin usein tärkeää, että tuotteessa on jonkinlainen takuu ja sitä käytetään myös markkinoinnissa usein myyntivalttina. Takuusta ja sen merkityksestä säädetään kuluttajansuojalain 5:15 a §:ssä ja sen mukaan tavarassa katsotaan olevan virhe, jos tavara huononee takuun aikana ja siinä tarkoitetulla tavalla. Takuussa myyjä siis sitoutuu vastaamaan tavarán käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan. Takuun ollessa voimassa kuluttajan

puolelta riittää, että tavara ei toimi takuussa luvutulla tavalla. Kuluttajan ei tarvitse sitä näyttää toteen. Takuun antaminen on kuitenkin vapaaehtoista. (Määttä & Peltonen 2015, 309.)

Takuusta on KSL 5:15 b §:n mukaan käytävä selkeästi ilmi takuun sisältö ja se, että ostajalla on lain mukaiset oikeudet sekä takuun antaja, voimassaoloaika ja -alue ja muut tarpeelliset tiedot takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta. Takuun päätyttyä vastuu tavaran virheestä ei pääty automaattisesti, vaan määräytyy yleisen virhesäännöksen mukaan (HE 89/2001 vp, 12). Verkkokaupassa on tosiaan tärkeää, että annetuissa takuuehdoissa on mainittu, että takuu ei rajoita kuluttajalle suoraan kuluttajansuojalain perusteella kuuluvia oikeuksia, jos tuotteessa on virhe (Koskinen 2004, 103).

KSL 5:15 b §:n mukaan takuu on myös ostajan pyynnöstä annettava kirjallisesti tai sähköisesti siten, että tietoja ei voi muuttaa yksipuolisesti ja niin että ne säilyvät saatavilla. Takuu myös sitoo myyjää, vaikka se ei täyttäisi laissa säädettyjä vaatimuksia. Kirjallisena tai sähköisenä annettun takuun tarkoituksena on se, että ostaja voi vedota tarvittaessa takuun ehtoihin (HE 89/2001 vp, 12).

Kuluttajariitalautakunta 05.01.2015 dnro 5194/36/2013

Kyseisessä kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa oli kyse takuusta ja pelikonsolin kestoikästä. Kuluttaja (K) osti 20.09.2011 elinkeinonharjoittaja E:n myymälästä pelikonsolin, jossa oli kahden vuoden takuu. K:n mukaan pelikonsoli rikkoutui n. kolme viikkoa takuuajan umpeuduttua ja vaati pelikonsolin korjaamista toimivaksi tai uutta vastaavaa tuotetta tilalle. E kiisti vaatimuksen ja väitti, että konsolin takuu-aika oli mennyt umpeen.

Lautakunnan vakiintuneen ratkaisukäytännön mukaan, jos tavarassa ilmenee vika tai puute selvästi ennen tavaran tavanomaisen käyttöikänsä päättymistä eikä myyjä esitä mitään selvitystä siitä, että vika olisi johtunut ostajan puolella olevasta tai myyjästä riippumattomasta syystä, tavarassa on virhe. Lautakunta katsoikin ratkaisussaan, että myyjä ei esittänyt mitään selvitystä yllämainitusta ja pelikonsoli oli vioittunut selvästi aiemmin, mitä sen odotettavissa oleva käyttöikä olisi ollut. Näin ollen tavarassa oli lautakunnan mukaan virhe ja se suosittelikin

pelikonsolin korjaamista toimivaksi tai vaihtoehtoisesti sen vaihtamista uuteen vastaavaan laitteeseen.

2.4 Virheen seuraamukset

Reklamaatio eli virheilmoitus kuluttajankaupassa on kuluttajansuojalain 5:16 §:n mukaan tehtävä kohtuullisessa ajasta siitä, kun ostaja havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita, tai ostaja ei saa vedota tavarán virheeseen. Kuluttaja voi kuitenkin aina tehdä virheilmoituksen kahden kuukauden kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen. Virheilmoituksen voi myös tehdä elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt kauppaa myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavarán ominaisuuksista.

Ostajan ollessa kuluttaja ei häneltä vaadita yleensä yhtä nopeaa reklamaatiota kuin esim. ostajan ollessa elinkeinonharjoittaja. Kuluttajan ei heti voida edellyttää tunnistavan virhettä, mikäli esimerkiksi jossain teknisessä laitteessa on toimintahäiriö tai vika. (HE 360/1992 vp, 61.) Itse virheilmoitus on myös vapaamuotoinen, kuluttaja voi siis tehdä sen suullisesti tai kirjallisesti. Kuluttajan kannattaa kuitenkin huolehtia siitä, että voi myöhemmin osoittaa täyttäneensä ilmoitusvelvollisuutensa. (Määttä & Peltonen 2015, 318.)

Kuluttaja saa myös KSL 5:16.2 §:n mukaan vedota tavarán virheeseen, vaikka olisi reklamoinut virheestä liian myöhään. Tämä tulee kyseeseen silloin, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Törkeä huolimattomuus voi esimerkiksi tarkoittaa, että myyjä on valmistanut tavarán huolimattomasti. Kunnianvastainen tai arvoton menettely taas on kysymyksessä silloin, kun myyjä on jättänyt ilmoittamatta tiedossaan olevasta virheestä. (HE 360/1992 vp, 61.) Kuluttaja saa 5:16.2 § 2–3 k mukaan vedota tavarán virheeseen myöhässä myös siinä tapauksessa, jos virhe perustuu siihen, että tavara ei täytä ominaisuuksiltaan kaikkia sen vaatimuksia, jotka sille on asetettu kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) nojalla tai, että tavara on muuten terveydelle tai omaisuudelle haitallinen.

Kuluttajan oikeuksiin kuuluu KSL 5:17 §:n mukaan *oikeus pidättäytyä maksamasta* kauppahintaa virheen perusteella. Mikäli maksamatta oleva summa kuitenkin selvästi ylittää ne seuraamukset, jotka voisivat tulla kysymykseen tavarrassa olevan virheen takia, ei kuluttaja saa pidättäytyä maksamasta suorittamatta olevaa summaa kokonaisuudessaan (HE 360/1992 vp, 62). Esimerkkinä voisi olla saunan ovenkahvan puuttuminen talotoimituksesta, jolloin kuluttajan voidaan olettaa ymmärtävän, ettei puute oikeuta koko jäljellä olevan kauppahinnan pidättämiseen (Määttä & Peltonen 2015, 325).

Virheen oikaisusta on säädetty KSL 5:18 §:ssä ja lain mukaan kuluttajalla on oikeus vaatia virheen korjaamista tai virheettömän tavaran toimittamista. Myyjä ei ole kuitenkaan velvollinen oikaisemaan virhettä, mikäli siihen on este, jota hän ei voi voittaa. Virheettömän tavaran toimittaminen ei aina ole mahdollista, esimerkiksi käytettyjen tavaroiden tai muiden ainutlaatuisten esineiden kaupassa. Toisinaan myös muunlaisissa kaupoissa voi virheettömän tavaran toimittaminen olla ylivoimaista, jos vaikka kyseisen tavaran valmistus on jo lopetettu. (HE 360/1992 vp, 62.)

Virheen ei edellytetä olevan olennainen, jotta ostajalla olisi oikeus vaatia virheen oikaisua. Luvun säännökset tulevat pääosin sovellettavaksi sarjavalmistesteisten tavaroiden kaupassa ja siksi on perusteltua lähteä liikkeelle siitä, että kuluttaja voi vaatia virheettömän tavaran virheellisen tilalle riippumatta siitä, onko virhe olennainen. (HE 360/1992 vp, 62.)

Virheen oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa ja niin, että siitä ei aiheudu kuluttajalle kustannuksia tai haittaa. Myyjän on kustannettava sekä korjauksen edellyttämä työ, varaosat, muut tarvikkeet sekä tilanteen mukaan tavaran kuljetukset tai korjaajan matkat. Myyjän on myös hyvitetävä kuluttajalle tavaran lähettämisestä aiheutuvat kustannukset. (Määttä & Peltonen 2015, 327–328.) Kuluttaja saa myös korjauttaa tuotteen, jos ei olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että kuluttaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua myyjän puolelta (Lahtinen 2013, 94).

Tilanteessa, jossa virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen tai sitä ei kuluttajan vaatimuksesta huolimatta suoriteta kohtuullisessa ajassa, kuluttaja saa KSL 5:19 §:n mukaan vaatia virhettä vastaavaa *hinnanalennusta tai purkaa kaupan*, jos virhe ei ole vähäinen. Jos tavarahan on korjausyrityksen jälkeen jäänyt vähäisempi virhe, kaupan purku ei ole vaihtoehto. Hinnanalennus sen sijaan tulee kysymykseen aina, kun virhettä ei oikaista tai kauppaa ei pureta. (HE 360/1992 vp, 65.)

Myös eräissä kuluttajapalvelusopimuksissa KSL 8:19 §:n mukaan kuluttaja saa vaatia virhettä vastaavaa *hinnanalennusta*, jollei korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa virheen ilmoituksesta. Jos kuluttajalla on painavia syitä olettaa, että palveluksessa tulee olemaan olennainen virhe, saa hän purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelus on vielä suorittamatta (8:19.2 §).

Kuluttajalla on KSL 5:20 §:n mukaisesti oikeus *korvaukseen vahingosta*, jonka hän kärsii tavaran virheen vuoksi. Myös ostajan perheenjäsenellä on sama oikeus korvaukseen, jos hän kärsii virheen vuoksi vahinkoa. Tyypillisiä vahinkoja, mitä kuluttajalle voisi virheen vuoksi aiheutua, ovat erilaiset selvittelykustannukset, kuten puhelin- ja tai matkakulut ja virheen korjauksesta aiheutuneet kulut, jos virhettä ei korjata myyjän toimesta. Myös korvaavan tavaran väliaikaisesta vuokraamisesta aiheutuvat tarpeelliset menot voivat tulla korvattavaksi, riippumatta myyjän huolimattomuudesta. (HE 360/1992 vp, 66.)

Kuluttaja voi myös saada välillisestä vahingosta korvausta ja sellaista voi olla tulon menetys, jota kuluttajalle aiheutuu sopimusrikkomuksen tai siihen liittyvien toimenpiteiden vuoksi. Esimerkiksi kuluttaja joutuu käyttämään omaa työaikaansa virheen selvittelyyn ja kärsii tämän vuoksi ansionmenetystä. Välillistä vahinkoa voi myös aiheutua esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa kuluttaja ei saa korvaavaa tavaraa vuokrattua ja joutuu käyttämään enemmän aikaa tehtäviin, joiden suorituksen nopeuttamiseksi myyty tavara oli tarkoitettu. Tällaisessa tilanteessa haitan toki täytyy olla olennainen. Myyjän vastuu käsittää yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti paitsi myyjän ja hänen työntekijöidensä huolimattomuuden. Huolimattomuus voi ilmetä joko sopimusta

tehtäessä tai sitä täytettäessä. (HE 360/1992 vp, 66.) Mikäli vahinkoa aiheutuu myös muulle omaisuudelle, jolla on välitön käyttöyhteys myytyyn tavarahan, on KSL 5:21 §:n mukaan myyjällä korvausvelvollisuus.

3 Kuluttajan oikeudet verkkokaupassa

Kuluttajan oikeuksista etämyynnissä ja kulutushyödykkeiden etämyynnistä säädetään kuluttajansuojalain 6 luvussa ja KSL 6.5 §:n mukaan säännökset ovat pakottavia, mikä tarkoittaa sitä, että elinkeinonharjoittaja ei voi laatia omia ehtoja, jotka heikentäisivät kuluttajan asemaa. Myös KSL 5. luvun säännökset pätevät etämyynnissä.

Seuraavanlaisissa sopimuksissa kuluttajansuojalain 6:2 §:n mukaan ei kuitenkaan sovelleta KSL 6 luvun säännöksiä: Rahoituspalvelut tai -välineet, kiinteän omaisuuden kauppa tai vuokraaminen, asuntokauppalain soveltamisalaan kuuluvat, asumisoikeusasunnot, asuinhuoneiston vuokraus ja elintarvikkeiden tai muiden päivittäistavaroiden yksittäiset toimitukset kuluttajan asuntoon säännöllisesti toimivan jakelujärjestelmän avulla. Esimerkiksi kiinteistökauppaa ei voida tehdä pätevästi etäsopimuksena, sillä Maakaaren (540/1995) 2.1 §:n mukaan osapuolten on oltava yhtä aikaa läsnä kaupan vahvistuksen hetkellä. Elintarvikkeiden ja päivittäistavaroiden osalta rajoitus koskee vain yksittäisiä toimituksia. Mikäli kysymyksessä on jatkuvia toimituksia sisältävä toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen sopimus, sovelletaan kuluttajansuojalain 6. luvun säännöksiä. (Laine 2001, 231–232.)

3.1 Ennakkotiedot

Kuluttajalla on kuluttajansuojalain 6:9 §:n mukaan oikeus saada ennen etämyynnisopimuksen tekemistä ennakkotietoja. Tiedot ovat osittain samoja, jotka elinkeinonharjoittajan on jo annettava kuluttajalle KSL 5:8 § tai 5:13 §:n mukaan, mutta ne ovat huomattavasti yksityiskohtaisempia. (HE 157/2013 vp, 35.) Tietojen saaminen esimerkiksi elinkeinonharjoittajan internetsivuilla voidaan varmistaa niin, että kuluttaja ei voi tehdä sopimusta ennen kuin on avannut sopimusehdot tai tietoisesti ohittanut ne (HE 79/2000 vp, 32). Kuluttajalle annettavissa tiedoissa pitäisi KSL 6:9.1 § 1 k:n tulla ilmi kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista, ottaen huomioon käytetty etäviestin ja

kulutushyödyke. Pääominaisuuksiksi luetaan hyödykkeen laji, laatu ja käyttötarkoitus. Yksinkertaisista tuotteista usein riittää pelkkä nimike ja mahdolliset kokotai väri vaihtoehdot. Monimutkaisista teknisistä laitteista taas pitää olla hyvinkin kattavat kuvaukset. (HE 157/2013 vp, 35.)

Kuluttajalle annettavien ennakkotietojen tärkeys on käynyt ilmi myös Korkeimman oikeuden ratkaisussa, jossa teleoperaattori ei ollut antanut tarpeeksi hyvin tietoa siitä, että uusi liittymätilaus ei irtisano vanhaa sopimusta.

KKO 2017:80

Kuluttaja (K) oli saanut puhelinsoiton teleoperaattori Saunalahdelta, jossa hänelle oli tarjottu hänen sen hetkisen Elisan liittymän vaihtoa uuteen nopeampaan liittymään. K oli jättänyt tämän muutoksen jälkeen Elisan liittymästä tulleet laskut maksamatta, koska ne olivat aiheettomia. Tapauksessa oli siis ratkaistavana se, että onko Saunalahden uudessa liittymässä ollut kyse myös siitä, että vanha Elisan liittymä tulee irtisanotuksi teleyrityksen omin toimin ja liittymä vaihdetaan uuteen liittymään, vai tuleeko uusi liittymä käyttöön vanhan liittymän rinnalle.

Korkein oikeus katsoi ratkaisussaan, että K oli saanut kaikki ne tiedot, jotka hän oli tarvinnut tehdä päätöksen uuden liittymän ostamisesta, mutta riitaista oli se, että oliko Saunalahti selvittänyt K:lle tarpeeksi hyvin sitä, että uuden liittymän käyttöönotto ei sellaisenaan johda aikaisemman liittymän lakkaamiseen. K vetosi siihen, että myyntipuhelussa oli ollut kyse tehokkaampaan liittymään vaihtamisesta ja näin ollen hän oli olettanut, että hänen aikaisempi, hitaampi liittymä irtisanoaan automaattisesti. Puhelussa ei ole käyty sellaista kartoitusta, joka olisi sisältänyt tiedon siitä, että onko K:lla tarvetta säilyttää myös hitaampi liittymä. Korkein oikeus katsoikin, että puhelussa ei oltu ainakaan selvästi ja ymmärrettävästi esitetty sitä, että uuden liittymän tilaus ei johda automaattisesti edellisen irtisanomiseen. Näin ollen hovioikeuden tuomio kumottiin ja K vapautettiin maksuvelvollisuudesta.

Verkkokaupasta tilatessa kuluttajalla on kuluttajansuojalain 6.13 §:n mukaan oikeus saada vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa sopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana. Vahvistukseen on

sisällyttävä kaikki KSL 6.9 §:ssä tarkoitetut tiedot sekä peruuttamislomake ja peruuttamisohje. Vahvistus on myös toimitettava pysyvällä tavalla. Vahvistus tulisi antaa ensisijaisesti paperilla ja muuta pysyvää tiedonantotapaa voidaan käyttää vain, jos kuluttaja siihen suostuu (HE 157/2013 vp, 39). Aiemmin voimassa olleen lain mukaan vahvistusta ei tarvinnut toimittaa, mikäli tiedot olivat aiemmin jo toimitettu pysyvällä tavalla. Nyttemmin kuluttajalla on aina oikeus saada vahvistus sopimuksen tekemisestä. (Määttä & Peltonen 2015, 440.)

Kuluttajalle annettavissa tiedoissa on KSL 6:9.12 § 2–5 k:n mukaan oltava myös tieto elinkeinonharjoittajan nimestä, osoitteesta, puhelin- ja faksinumerosta, sähköpostiosoitteesta ja elinkeinonharjoittajan sen toimipaikan osoitteesta, jonne kuluttaja voi valituksensa toimittaa. Mikäli elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, tiedoista on 9 § 3 k:n mukaan tultava ilmi myös hänen päämiehensä nimi ja maantieteellinen osoite. Nimitiedoksi riittää esimerkiksi henkilöllisyys tai toiminimi (HE 157/2013 vp, 35).

Kulutushyödykkeestä on pääominaisuuksien lisäksi oltava tiedot KSL 6:9.1 § 6–7 k:n mukaan sen kokonaishinnasta veroineen tai hinnan määräytymisen perusteet, mikäli hintaa ei voida laskea etukäteen sekä kokonaishintaan sisällyttämättömät toimitus- ja muut kulut tai tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua. Lähtökohtana on se, että toimituskulut sisältyvät hyödykkeen kokonaishintaan, mutta se ei ole aina mahdollista, koska niiden aiheutuminen ja määrä riippuvat usein kuluttajan valitsemasta toimitustavasta. (HE 157/2013 vp, 36.) Mikäli kyseessä on toistaiseksi voimassa oleva tai toistuvia suorituksia sisältävä sopimus, kuten esimerkiksi lehtitilaus, on kokonaishinnan sisällettävä kokonaiskustannukset laskutusjaksoa kohden. Näin ollen kuluttajalla on mahdollisuus pohtia sopimuksen teon mielekkyyttä ennen sopimuksen tekemistä. (Määttä & Peltonen 2015, 434–435.)

Kuluttajalla on myös KSL 6:9.1 § 9 k:n mukaan oikeus saada muut toimitusta, maksua tai muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot sekä tarvittaessa asiakasvalituksia koskevat käytännöt. Sopimuksen täyttämistä koskevista ehdoista on esimerkkinä tieto siitä, mihin mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavaran ja mitkä ovat sen tarjoamat toimitusvaihtoehdot. Maksua koskevilla

tiedoilla tarkoitetaan maksuaikaa, maksutapaa ja mahdollisesti perittävää viivästyskorkoa. (HE 157/2013 vp, 36.)

Verkkokaupasta tuotteita tilatessa käytetään etäviestimiä, joten kuluttajalle on KSL 6:9.1 § 8 k:n mukaan annettava tieto sen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä syntyvät kulut, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän. Perushinnalla tarkoitetaan KSL 2:14 §:n mukaan liittymäsopimuksen mukaista hintaa tai laskennallista perushintaa, joka on teleyritysten vähimmäishinnoitteluun ja markkinaosuuksiin perustuva hinta lisättynä 20 prosentilla. Kuluttajan on toki annettava suostumuksensa mahdollisiin lisämaksuihin, muuten hänellä ei ole velvollisuutta maksaa niitä (Määttä & Peltonen 2015, 436).

Etämyyntisopimuksissa olevan peruuttamisoikeuden vuoksi kuluttajan on saatava peruuttamislomake, johon voidaan sisällyttää KSL 6:1 § 10–12 k:n mukaiset tiedot, eli peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt, tieto siitä, että kuluttajan on vastattava tavaran palauttamisesta aiheutuvista kustannuksista sekä tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole palautettavissa postitse tavanomaisella tavalla. Tavanomaisesta tavasta poikkeava tarkoittaa esimerkiksi sitä, että palautettava tavara edellyttää kokonsa tai painonsa takia postin erilliskäsittelyä tai erityiskuljetusta (HE 157/2013 vp, 37).

Kuluttajariitalautakunta 22.11.2016 dnro 4950/30/2015

Kuluttaja (K) oli tilannut verkkokaupasta kaksi neuletakkia ja päätti lopulta, että palauttaa niistä toisen. K palautti tuotteen verkkokaupan sivuilta saamien ohjeiden mukaan, missä ei ollut mainintaa palautuskuluista ja, kun K vei paketin postiin, hän sai kuitenkin maksuttomasta asiakaspalautuksesta. Kun verkkokauppa palautti rahaa K:n tilille, siitä oli vähennetty palautuskulut (postimaksu). Näin ollen K vaati verkkokauppaa palauttamaan myös tuon vähennetyn kulun. Verkkokaupan ehtoissa oli maininta, että: ”palautuksen postitus on asiakkaalle omakustanteinen”, mutta sivuilla oli virheellisesti ollut kaksi erillistä sivua toimitusehtoihin, joista toisessa ei ollut mainintaa palautuskuluista.

Lautakunta totesikin ratkaisun perusteluissaan, että kuluttajalle on annettava tieto mahdollisista palautuskuluista, sekä myös niiden määrästä, jos tavarat

eivät ole palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse. Lautakunnan mukaan kuluttajalle ei ollut annettu tietoa tavarahan palauttamiskustannusten maksuvelvollisuudesta ja sen vuoksi elinkeinonharjoittajan on vastuullinen palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista. Lautakunta suosittelee, että verkkokauppa palauttaa K:lle palautuskulut 19,30 euroa.

Peruuttamislomake sekä peruuttamisohje on KSL 6.12 §:n mukaan annettava tai asetettava kuluttajan saataville etäviestimille soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi. Niiden on myös oltava helposti luettavassa muodossa. Mikäli verkkokaupassa tehtävässä sopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalla on oikeus saada välittömästi ennen tilauksen tekoa ilmoitus KSL 6.9 § 1, 6 & 7 k:ssa tarkoitetuista tiedoista. Kuluttajan on myös hyväksyttävä tilaukseen liittyvä maksuvelvollisuus. Maksuvelvollisuuden asettamisella tarkoitetaan sellaisia sopimuksia, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan ylläpitämällä sähköisellä alustalla, kuten esimerkiksi internetsivulla. (HE 157/2013 vp, 39.)

Mikäli elinkeinonharjoittaja ei ole varmistanut kuluttajan hyväksyntää maksuvelvollisuudesta, ei KSL 6.12 §:n mukaan sopimus sido kuluttajaa. Kuluttajan on vedottava sopimuksen sitomattomuuteen viimeistään vuoden sisällä sopimuksen tekemisestä, ja jos sopimus raukeaa, on kuluttajalla oikeus saada maksusuorituksensa sekä tavarahan palauttamisesta aiheutuvat kulut takaisin viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksesta. (HE 157/2013 vp, 39.)

Tietyissä tilanteissa etämyyntisopimuksia tehdään etäviestimellä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa näyttää tarvittavia tietoja. Tällaisissa tilanteissa KSL 6.12 §:n mukaan tulisi kuluttajalla olla oikeus saada ilmoitus ainakin tavarahan pääominaisuuksista, elinkeinonharjoittajan nimestä, tavarahan kokonaishinnasta ja tarvittaessa hintaan sisällyttömistä toimituskuluista sekä peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä. Kuluttajalla on oikeus saada muutkin KSL 6.9 §:ssä tarkoitettut tiedot ja peruuttamislomake, mutta elinkeinonharjoittaja voi antaa ne kuluttajalle esimerkiksi tarjoamalla linkin verkkosivustolle, josta ne ovat suoraan ja helposti saatavissa (HE 157/2013 vp, 39.).

Kuluttajan on myös hyvä muistaa, että KSL 6:24 §:n mukaan, mikäli hän ei ole saanut KSL 6.9 §:n 6, 7 tai 11 kohdassa tarkoitettuja lisäkuluja tai muita kustannuksia koskevia tietoja, ei kuluttajalla ole myöskään velvollisuutta maksaa niitä. Nämä tiedot ovat siis tavaran kokonaishinta veroineen tai hinnan määräytymisen perusteet, hintaan sisältyvät toimitus- ja muut kulut sekä palautuskustannukset (HE 157/2013 vp, 46). Myös siinä tapauksessa, jos tiedot on annettu epäselvästi ja harhaanjohtavasti, on kuluttajalla oikeus vedota siihen, että elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt tiedonantovelvoitetta ja tässä tapauksessa maksuja ei tarvitse maksaa (Määttä & Peltonen 2015, 456). Myös kuluttajariitalautakunta on eräässä ratkaisussaan perustellut suositustaan sopimuksen sitomattomuudesta sillä, että sopimusehto on yllättävä ja ankara.

Kuluttajariitalautakunta 11.03.2015 dnro 557/36/2014

Kuluttaja (K) oli tilannut elinkeinonharjoittajalta (E) verkkosivuilta näytepakkauksen C-juuritabletteja hintaan 4,90 €. Myyjän vakioehtojen mukaan, jos tilausta ei peru 14 vuorokauden sisällä pakkauksen vastaanottamisesta, tilaus jatkuu automaattisesti kuuden kuukauden määräaikaisena tilauksena, jonka hinta on 249,20 €. K ei peruuttanut tilausta määritetyssä ajassa, joten E lähetti hänelle ensimmäisen erän määräaikaisesta sopimuksesta.

Ratkaisun perusteluissaan lautakunta totesi, että se pitää totena myyjän väitettä siitä, että K ei ole voinut tehdä tilausta sopimusehtoja hyväksymättä. Vakioehtojen asemaan sopimuksen osana ei vaikuta se, että kuluttaja on jättänyt tutustumatta kyseisiin ehtoihin. Lautakunta myös toteaa, että ehdot eivät saa olla ankaria tai yllättäviä ja tässä tapauksessa myyjän verkkosivuilla on ollut maininta vain 4,90 € maksavasta näytepakkauksesta. Verkkosivuilla ei ole ollut mitään mainintaa kuuden kuukauden sopimuksesta, vaan kyseinen ehto löytyi ainoastaan vakioehdoista ja lautakunnan mukaan on kuluttajan kannalta olennaista ilmoittaa selkeästi, että hän sitoutuu määräaikaiseen sopimukseen. Myös sopimuksesta aiheutuvat kulut 249,20 € olivat lautakunnan mielestä kohtuuttomat näytepakkauksen 4,90 € verrattuna. Lautakunta katsoikin, että ehto ei tullut osapuolten välisen sopimuksen osaksi, koska ankaraa ja yllättävää ehtoa ei ollut korostettu kuluttajalle tarpeeksi ja näin ollen osapuolten välille ei syntynyt kuuden kuukauden määräaikaista sopimusta.

3.2 Sopimuksen täyttäminen

Sopimuksen täyttämiseksi, eli tavarantoimitukselle, on asetettu 30 päivän määräaika. Tavara tulee toimittaa viimeistään kyseisessä ajassa kaupan syntymisestä, ellei muuta ole sovittu. (Lahtinen 2013, 88.) Toimitusaika määritellään yleensä kauppapaikan vakioehdoissa, mutta mikäli elinkeinonharjoittaja ei kykene täyttämään sopimusta esimerkiksi siksi, että tilattua tavaraa ei ole enää saatavilla, on kuluttajalla oikeus saada siitä ilmoitus viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluessa saada maksettu kauppahinta takaisin. Mikäli toimitusajaksi on sovittu yli 30 päivää, kauppahinta tulee saada takaisin viimeistään sovittuna sopimuksen täyttämisaikana. (Laine 2001, 240.)

Kuluttajariitalautakunta 25.10.2004 dnro 03/36/2045

Kyseisessä lautakunnan ratkaisussa oli kyse tavarantoimituksen saapumatta jäämisestä ja sopimuksen täyttymisestä. Kuluttaja (K) tilasi Elinkeinoalanharjoittajalta (E) puhelimitse luomutuotteita, mutta ei koskaan saanut kyseisiä tavaroita itselleen. E kuitenkin vaati lähettämänsä laskun maksamista, koska oli luovuttanut tavarat kuljetusliikkeelle. Toimitusehdoissa oli maininta, että tilaus on toimitettu, kun kuljetusliike on vastaanottanut tuotteet ja antanut tuotepaketille numeron. Kuluttajansuojalain 5.3 §:n mukaan tavara on luovutettu, kun ostaja saa sen hallintaansa. Näin ollen lautakunta katsoi ratkaisussaan, että E:n sopimusehto on mitätön ja E ei ollut täyttänyt osaansa sopimuksesta, koska ei ollut luovuttanut tavaroita kuluttajalle.

Rahojen palautuksen sijaan on myös mahdollista saada korvaava hyödyke. Tämä edellyttää toki sen, että asiasta on selkeä maininta kaupan myyntiehdossa. Korvaavan tuotteen on vastattava käyttötarkoitukseltaan tilattua tavaraa, sen on oltava laadultaan vähintään yhtä hyvä ja se ei saa maksaa yhtään enemmän kuin tilattu tuote. (Lahtinen 2013, 88.) Kuluttaja saa toki myös käyttää peruuttamisoikeuttaan korvaavan hyödykkeen osalta (Laine 2001, 241).

3.3 Peruuttamisoikeus ja sen rajoitukset

Etämyyntisopimuksissa kuluttajalla on kuluttajansuojalain 6:14 §:n mukaan oikeus peruuttaa kyseinen sopimus ilmoittamalla siitä joko peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla elinkeinonharjoittajalle. Peruutus on tehtävä viimeistään 14 päivän kuluttua tavarán tai viimeisen tavaraerán vastaanottamisesta, mikäli kyseessä on säännöllinen tavarán toimitus, pitää peruutus tehdä 14 päivän kuluttua ensimmäisen tavarán vastaanottamisesta. Määräajan laskemisesta on säädetty KSL 12.1 e §:ssä ja sen mukaan, jos peruuttamisoikeuden viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulu- tai juhannusaatto taikka arkilauantai, voidaan peruuttaminen suorittaa vielä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen. Yksiselitteinen ilmoitus voi olla vapaamuotoinen ilmoitus, josta käy ilmi kuluttajan halu peruuttaa sopimus. Ilmoituksen voi tehdä kirjallisesti esimerkiksi kirjeellä, sähköpostilla tai tavarán palautuksen yhteydessä elinkeinonharjoittajalle suunnatulla selkeällä ilmoituksella. Peruuttamisilmoitus on myös mahdollista tehdä suullisesti esimerkiksi puhelimella. (HE 157/2013 vp, 40.) On hyvä huomioida, että nykyisin peruuttamisilmoitukseksi ei enää riitä pelkkä tavarán palauttaminen elinkeinonharjoittajalle (Määttä & Peltonen 2015, 442).

Peruuttamisoikeuden käyttämiselle ei ole tarvetta esittää minkäänlaisia perusteita. Kuluttajalle ei saisi myöskään muodostua muita kuluja, kuin mahdollisesti tavarán toimituskulut tai muusta kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamasta toimitustavasta aiheutuvat ylimääräiset kulut. (HE 157/2013 vp, 40). Mikäli kuluttajalla on mahdollisuus ilmoittaa sopimuksen peruuttamisesta elinkeinonharjoittajan verkkosivuston kautta, on KSL 6:14 §:n mukaan kuluttajalla oikeus saada ilmoitus peruuttamisilmoituksen saapumisesta viipymättä pysyvällä tavalla. Pysyvällä tavalla tarkoitetaan esimerkiksi sähköpostia ja verkkosivustolla internet-sivustoa tai esimerkiksi mobiilisivustoa (HE 157/2013 vp, 41).

Kuluttajan on myös hyvä olla tietoinen missä tapauksissa peruuttamisoikeutta on rajoitettu. Kuluttajalla ei ole KSL 6:16 § 3 k:n mukaan peruuttamisoikeutta, jos sopimus koskee esimerkiksi tavaraa, joka valmistetaan tai muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaan tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi. Edellytyksenä peruuttamisoikeuden puuttumiselle on myös se, että tavaraa ei voida

myydä edelleen ilman huomattavaa tappiota tai että tavaraa ei voi myydä enää ollenkaan. Tällaisia tavaroita voisivat olla esimerkiksi mittatilausverhot tai korut, joihin on lisätty esimerkiksi jokin kaiverrus. (HE 157/2013 vp, 42.) Peruuttamisoikeutta ei ole KSL 6:16 § 4 k:n mukaan myöskään tavaroissa, jotka pilaantuvat helposti tai joka luonteensa vuoksi on toimittamisen jälkeen erottamattomasti sekoittunut muiden tavaroiden kanssa. Tällainen tuote voisi olla esimerkiksi kuluttajan puutarhaan levitetty multa (HE 157/2013 vp, 42).

Sinetöidyissä tavaroissa peruuttamisoikeutta ei KSL 6:16 § 5 ja 8 k:n mukaan ole, jos kyseessä on: 1) tavara, jota ei voi terveydellisistä tai hygieniasyistä palauttaa avattuna tai 2) ääni- tai kuvatallenne taikka tietokoneohjelma, jonka sinetti on avattu. Tällaisia tavaroita ovat esimerkiksi alusvaatteet, lääkkeet tai piilolinssit (HE 157/2013 vp, 42). Sinetöityjä ääni- ja kuvatallenteita sekä tietokoneohjelmia koskeva peruuttamisoikeuden rajoituksen tarkoitus on estää kuluttajaa saamasta perusteetonta etua siten, että hän kopioisi tuotteen ja sen jälkeen peruuttaisi sopimuksen (Laine 2001, 238). On myös hyvä huomioida, että peruuttamisoikeutta ei voi laajentaa muihin tuotteisiin esimerkiksi lisäämällä tavaraan sinetti (Määttä & Peltonen 2015, 445). Lisäksi peruuttamisoikeutta ei KSL 6:16 § 9 k:n mukaan ole myöskään siinä tapauksessa, jos sopimus koskee yksittäisen sanoma- tai aikakausilehden tai aikakausijulkaisun toimittamista. Peruuttamisoikeuden rajoitukset ovat lueteltu laissa melko tyhjentävästi ja kuluttajan tulisi muistaa, että elinkeinonharjoittaja ei voi rajoittaa peruuttamisoikeutta millään muulla perusteella, esimerkiksi alennusmyynnin takia (Määttä & Peltonen 2015, 446). Kuluttajariitalautakunta on myös ratkaisuisaan pohtinut esimerkiksi sinetöityjen tuotteiden palauttamista.

Kuluttajariitalautakunta 20.10.2016 dnro 4865/36/2014

Kuluttaja (K) osti etämyynnillä elinkeinonharjoittajalta (E) pelikonsolin ja palautti sen E:lle kaksi päivää toimituspäivän jälkeen. Asiassa oli riitaa siitä, että onko K ottanut konsolin käyttöönsä ja onko hänellä siten oikeus palauttaa tavara.

Lautakunta katsoi ratkaisussaan, että K oli ensinnäkin peruuttanut etämyyntisopimuksen lain edellyttämällä tavalla ja toisekseen pelikonsolia ei voida pitää laissa tarkoitettuna sinetöitynä ääni- tai kuvatallenteena taikka

tietokoneohjelmana. E ei myöskään pystynyt näyttämään toteen väitettään, että pelikonsoli olisi otettu jo käyttöön. Näin ollen K:lla on täysi oikeus peruuttaa etämyyntisopimus ja saada palautuksena maksamansa kauppahinta.

Kuluttajariitalautakunta 30.09.2009 dnro 3749/36/08

Kuluttaja (K) oli tilannut verkkokaupasta hajuvesipullon ja avatessaan pakkauksen, hän oli huomannut tilanneensa väärän tuotteen ja halusi palauttaa sen. Elinkeinonharjoittaja (E) ei suostunut vaatimukseen, koska tuotteen sinetti oli avattu.

Ratkaisussaan lautakunta oli sitä mieltä, että E ei ole vastuussa siitä, että K on ostanut epähuomiossaan väärän tuotteen ja, että kosmetiikka ja kauneudenhoitotuotteet ovat luonteeltaan sellaisia tuotteita, joita ei voi hygieniasyistä palauttaa, jos niiden pakkaus on jo avattu.

Peruuttamisoikeuteen sisältyy myös vahvasti kuluttajan vastuu vastaanotetusta tavarasta, josta on säädetty KSL 6:18 §:ssä ja sen mukaan kuluttajan on pidettävä tavara olennaisesti muuttumattomana ja vähentymättömänä siihen saakka, kunnes hän on päättänyt pitää tavaran. Mikäli kuluttaja peruuttaa sopimuksen tavaran käyttöönoton jälkeen, on hänen vastattava sen arvon alentumisesta. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus käsitellä tavaraa siten kuin on tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. Mikäli kuluttaja ei ole saanut elinkeinonharjoittajalta peruuttamisoikeutta koskevia tietoja, ei hänen tarvitse vastata arvonalenemasta. Kuluttajalla on oikeus purkaa pakkaus sekä tarkastaa tavara ja kokeilla sitä samalla tavalla kuin kaupoissa (HE 157/2013 vp, 45). Kokeilu käsittää silmäilyn, sovituksen ja myös testaamisen. Monien tavaroiden, kuten esimerkiksi teknisten laitteiden ja vaatteiden ostopäätökseen vaikuttaa niiden käyttöominaisuuksien arviointi. Myös henkilöauton etämyynnissä kuluttajalla on oikeus koeajaa auto ilman, että sitä katsotaan vielä ostajan käytöksi. (Määttä & Peltonen 2015, 448.)

Kuluttajariitalautakunta 21.07.2010 dnro 1718/32/09

Kyseisessä kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa oli kyse kuluttajan (K) oikeudesta palauttaa tietokonekomponentti, jota hän oli kokeillut tietokoneessaan. K

oli tehnyt paljon taustatyötä ennen komponentin ostoa, mutta oli huomannut vasta asennettuaan komponentin tietokoneeseen, että se ei ole yhteensopiva hänen emolevynsä kanssa. K vaati, että saa palauttaa komponentin ja peruuttaa tai purkaa kaupan. Lautakunta katsoi ratkaisussaan, että oli oleellista tuotteen kokeilulle asentaa se tietokoneeseen ja näin ollen asentaminen ei sellaisenaan osoita, että komponentti olisi otettu käyttöön ja sille olisi aiheutunut arvonalenemaa. Lautakunta katsoi, että K:lla oli oikeus peruuttaa sopimus. Toki päätös oli syntynyt vasta äänestyksen jälkeen ja eriävässä mielipiteessä oli perusteltu, että K olisi ottanut tavaran käyttöön tavalla, jota hän ei olisi voinut tehdä esimerkiksi myymälässä käydessään. Myös tietokonekomponentin rikkoutumisvaara sen kytkemisen ja tietokoneen käynnistämisen yhteydessä oli tämän perustelun mukaan aiheuttanut kaupan peruuttamisen oikeuden menetykseen.

3.4 Suoritusten palauttaminen ja viivästyskorko

Kuluttajan peruuttaessa etämyyntisopimuksen hänen on kuluttajansuojalain 6.17 §:n mukaan palautettava vastaanottamansa tavara viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Kuluttajan tulee myös vastata tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kustannuksista, ellei elinkeinonharjoittaja ole sitoutunut maksamaan niitä. Mikäli kuluttaja viivästyy tavaran palauttamisessa, ei hän kuitenkaan menetä peruutusoikeuttansa. Elinkeinonharjoittajalla on kuitenkin oikeus olla palauttamatta suorituksia takaisin, kunnes on saanut tavaran takaisin tai kuluttaja osoittaa lähettäneensä tavaran takaisin (HE 157/2013 vp, 43).

Kuluttajalla on myös KSL 6.17 §:n mukaan oikeus saada suorituksensa takaisin elinkeinonharjoittajalta viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saapumisesta olettaen, että tavara ei ole muuttunut tai vähentynyt olennaisesti. Suoritukset on palautettava samalla maksutavalla, jota kuluttaja on käyttänyt alun perin, ja niistä ei saa muodostua kuluttajalle ylimääräisiä kuluja. Palautusta ei saa tehdä esimerkiksi lahjakortilla tai hyvittämällä summaa kuluttajan asiakastilille, muuta kuin siinä tapauksessa, että kuluttaja on tähän nimenomaisesti suostunut (HE 157/2013 vp, 44). Myös mahdolliset liittännäiset luotto- tai vakuutus sopimukset peruuntuvat ilman toimenpiteitä, mikäli kuluttaja peruuttaa

etämyyntisopimuksen ja KSL 6.21 §:n mukaan luoton- tai vakuutuksenantajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua saatuaan tiedot sopimuksen peruuntumisesta palautettava kuluttajalle saamansa suoritukset. Vakuutuksenantajalla on toki oikeus vakuutusmaksuun siltä ajalta, kuin sen vastuu on ollut voimassa (Määttä & Peltonen 2015, 451).

Viivästyskorosta on säädetty KSL 6:23 §:ssä lähinnä mainitsemalla, että kuluttajan oikeus viivästyskorkoon on säädetty korkolain (633/1982) 4–5 §:ssä. Tilanteessa, missä elinkeinonharjoittaja taikka luoton- tai vakuutuksenantaja on velvollinen palauttamaan suoritusta, ja hän ei ole sitä säädettyssä ajassa palauttanut kuluttajalle, on kuluttajalla korkolain 4 §:n mukaan oikeus saada viivästyneelle määrälle vuotuista viivästyskorkoa, joka on seitsemän prosenttiyksikköä korkeampi kuin kulloinkin voimassa oleva Euroopan keskuspankin soveltama viitekorko.

4 Pohdinta

Vaikka tutkimuskysymyksenäni oli selvittää kuluttajan oikeuksia verkkokaupassa, on mielestäni tärkeää ensin ymmärtää, että mitä oikeuksia kuluttajalla on yleisesti uuden tavaran kaupassa, koska kyseiset oikeudet pätevät myös etämyynnissä eli verkkokaupassa. Kuluttajan oikeuksista uuden tavaran kaupassa säädetään yleisesti ottaen kuluttajansuojalain 5. luvussa. Tärkeimpinä kuluttajan yleisinä oikeuksina pidän itse yleistä virhesäännöstä ja takuuta. Kuluttajan kannalta on toki tärkeää tietää, että miten hänen tulee toimia ongelmatilanteissa, joten seuraamukset tavaran virheestä ovat myös tärkeässä osassa tutkimustani.

Virhesäännös tarkoittaa käytännössä sitä, että tavaran tulee olla sopimuksen mukainen. Kuluttajalla on siis oikeus saada oikea määrä tavaraa ja sen on myös laadultaan ja muiltakin ominaisuuksiltaan vastattava mitä on sovittu. Tavaralla on myös sovellettava sen käyttötarkoitukseen, sen on sovittava myyjän kuvaukseen ja sen on kestävyydeltään oltava sellainen, kuin kuluttaja voi olettaa. Tavarassa esiintyvä virhe on varmasti yksi yleisimmistä kuluttajan valituksen aiheista ja niistä löytyy useita kuluttajariitalautakunnan tapauksia. Virheet ovat kuitenkin usein erilaisia ja tapaukset joudutaan käymään yksitellen läpi ja lopputulokset vaihtelevatkin riippuen olosuhteista. Kuluttajan onkin hyvä tietää, missä tapauksissa hänellä on oikeus saada korvausta tavaran virheestä, jotta hän välttyy turhalta vaivalta. Toki kuluttajan kannattaa aina valittaa virheistä ja neuvotella ensimmäisenä elinkeinonharjoittajan kanssa mahdollisista toimenpiteistä. Mikäli kuluttaja ei löydä ratkaisua elinkeinonharjoittajan kanssa tai asiassa tulee erimielisyyksiä, kuluttajan kannattaa ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja tehdä asiasta valitus kuluttajariitalautakunnalle.

Myyjä voi halutessaan antaa myymälleen tavaralle takuun, jolloin hän sitoutuu vastaamaan kyseisen tavaran virheistä ja muista takuussa määritellyistä asioista. Takuu ei saa heikentää kuluttajan asemaa esimerkiksi myyjän virhevastuussa ja sen täytyy olla lisäetu, jolla kuluttaja saa paremmat oikeudet lakiin verrattuna. Käytännössä takuu helpottaakin kuluttajan työtä tilanteissa, joissa tavarassa esiintyy joku virhe. Kuluttajan ei tarvitse osoittaa muuta kuin, että tavara ei toimi

takuussa mainitulla tavalla. Mielestäni kuluttajan kannattaakin uutta tavaraa hankkiessaan vertailla eri elinkeinonharjoittajien tarjoamia takuuajkoja ja -ehtoja ja toki pitää mielessä, että tavaran virhevastuu säilyy myyjällä myös takuuajan jälkeen, aina tavaran tavanomaiseen käyttöikään saakka.

Kuluttajan on myös hyvä pitää mielessä, että vaikka myyjä onkin vastuussa tavaran virheestä, niin hänelle on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa kyseisistä virheistä, eli tehtävä reklamaatio. Ilman reklamaation tekemistä voi kuluttaja menettää oikeuden vedota virheeseen myöhemmin. Suosittelenkin tekemään reklamaation aina kirjallisesti, jotta siitä jää todiste siltä varalta, että ilmoitusvelvollisuuden täyttäminen pitäisi myöhemmin osoittaa toteen, vaikka toki reklamaation saa tehdä myös suullisesti. Toki reklamaatio kannattaa aina tehdä, vaikka se tulisi myöhässä varsinkin, jos myyjä on toiminut esimerkiksi törkeän huolimattomasti. Elinkeinonharjoittajat ovat yleensä valmiita neuvottelemaan asioista ja kuluttajana voit silti saada korvausta, vaikka ilmoitus olisikin myöhässä.

Reklamaatiossa kuluttajan olisi hyvä aina ilmoittaa, että mitä hän odottaa elinkeinonharjoittajan tekävän asian eteen. Eli käytännössä kuluttaja saa vaatia tavaran korjaamista, tavaran vaihtamista uuteen tai mikäli ne eivät ole vaihtoehtoja tai elinkeinonharjoittaja ei niitä hyväksy, hinnanalennusta tai kaupan purkamista. Reklamaation tekemiseen voi käyttää hyödyksi esimerkiksi Kuluttajaneuvonnan sivuilta löytyviä reklamaatiolomakkeita (Kuluttajaneuvonta 2016).

Yhtenä tutkimuskysymyksenä minulla oli selvittää, mitä etämyynti yleisesti on ja mitä muotoja sillä on. Tiivistettynä voisi sanoa, että etämyyntiä on esim. verkkokaupassa tehty sopimus, jolloin sopimuksen osapuolet eivät ole allekirjoitushetkellä yhtä aikaa läsnä. Sopimuksen tekemiseen on myös käytetty yhtä tai useampaa etäviestintä, joka voi olla esimerkiksi puhelin tai tietokone. Etämyynnistä on säädetty kuluttajansuojalain 6. luvussa. Tarkoitukseni oli selvittää kuluttajan oikeuksia verkkokaupassa ja mielestäni tärkeimpiä oikeuksia etämyynnissä kuluttajalla on ennakkotietojen saaminen ja peruuttamisoikeus.

Ennakkotietojen saaminen etämyynnissä on erittäin tärkeää kuluttajan kannalta sen vuoksi, koska tavaraa ei pääse fyysisesti näkemään tai testaamaan.

Kuluttajan on saatava ennakkotiedot riittävän selkeästi ja ymmärrettävästi, jotta elinkeinonharjoittajan velvollisuus voidaan katsoa täyttyneeksi. Mikäli esimerkiksi elinkeinonharjoittajan verkkosivuilla on kahdet eri sopimusehdot, katsotaan ne yleensä kuluttajan eduksi. Kuluttajan kannattaa myös varmistaa, että saa tilausvahvistuksen ja että siinä näkyvät tiedot ovat oikein. Vahvistuksen mukana on myös hyvä tarkistaa, että samassa yhteydessä saa peruuttamislomakkeen, josta yleensä löytyy esimerkiksi tavaran palautuksesta aiheutuvat kulut, mikäli elinkeinonharjoittaja ei niitä itse maksa.

Peruuttamislomake liittyy kuluttajan peruuttamisoikeuteen etämyynnissä. Niin kuin ennakkotietojenkin kohdalla, peruuttamisoikeus etämyynnissä on mielestäni erittäin tärkeä juuri sen vuoksi, että tavaraa ei pääse verkkokaupasta ostettaessa fyysisesti näkemään tai kokeilemaan. Kuluttajan ei tarvitse esittää mitään perusteita peruuttamisoikeutensa käyttämiselle, vaan riittää, että ilmoittaa haluavansa perua sopimuksen. Huomioitavaa peruutusoikeudesta on se, että kuluttajan tulee muistaa tehdä peruuttamisilmoitus 14 vuorokauden sisällä, sillä nykyisen lainsäädännön mukaan ei riitä pelkkä tavaran palautus. Kuluttajan on myös hyvä huomioida, että muita kuin ääni- tai kuvatallenteita sekä tietokoneohjelmia ei elinkeinonharjoittaja voi sinetöimällä sulkea peruuttamisoikeuden ulkopuolelle. Tavaraa saa myös testata normaalilla tavalla, kuten esimerkiksi myymälässä käydessä, mutta kuluttajan kannattaa varsinkin elektroniikkaa, kuten esimerkiksi puhelinta testatessaan myös tyhjentää laite testauksen jälkeen niin, että siitä ei synny arvonalenemaa sen takia, että asiakas on esimerkiksi omia tietojaan sinne lisännyt.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia mitä on etämyynti ja sen eri muodot, sekä mitä oikeuksia kuluttajalla on verkkokaupassa, ja mielestäni onnistuin siinä hyvin. Opinnäytetyöni valmistumisessa meni suunniteltua pidempään esimerkiksi täysaikaisen työskentelyn ja harrastuksieni vuoksi, mutta muuten prosessi eteni suunnittelemani tavalla. Varsinkin opinnäytetyöprosessin alussa minulla oli hankaluuksia rajata aihetta tarpeeksi, koska kuluttajansuojaan kuuluu niin paljon eri aihepiirejä. Rajattuani aiheen koskemaan uuden tavaran kauppaa myös kirjoittaminen onnistui huomattavasti helpommin.

Työssä käyttämäni lähteet ovat luotettavia ja ajankohtaisia ja mielestäni löysin niitä tarpeeksi monipuolisesti. Huomasin, että kuluttajan oikeudet määritellään melko pitkälti kuluttajansuojalaissa ja monet niistä ovat laissa määritelty elinkeinonharjoittajan velvollisuudeksi ja niitä joutuu lukemaan rivien välistä. Tähän liittyen myös useassa käyttämässäni lähteessä, varsinkin oikeuskirjallisuudessa, asiat olivat jo laissa kerrottu, mutta niitä oli vain tarkennettu. Suurin osa käyttämästäni oikeustapauksista oli Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja, joilla pyrin tuomaan tutkimuskysymyksieni vastauksiin syvyyttä lakitekstin ja oikeuskirjallisuuden lisäksi.

Itse opin tutkimustani tehdessä paljon kuluttajansuojasta ja varsinkin kuluttajan oikeuksista. Opinnäytetyöni on kehittänyt minua olemaan tarkkaavaisempi itse kuluttajana, kuten esimerkiksi tekemään reklamaatiot aina kirjallisesti. Koen myös opinnäytetyöni tuovan apua ja selkeyttä kuluttajan oikeuksiin yleisesti ja verkkokaupassa.

Tutkimustani voisi jatkaa ja kehittää sillä, että kertoisi myös kuluttajan oikeuksista palveluissa, kuten esimerkiksi rahoituspalveluissa sekä kulutusluotoissa, tai selvittäisi ja vertailisi suomalaisen kuluttajan oikeuksia EU:n sisä- ja ulkopuolella. Kuluttajilla on myös tavarankauppaan liittyen paljon velvollisuuksia, joita tässä tutkimuksessa käytiin vain hiukan läpi ja niihin syventymällä ja niitä avaamalla voisi tutkimukseen löytää uutta näkökulmaa.

Lähteet

Edilex. 2019. EU:lta uudet säännöt tavarakauppaa ja digitaalisen sisällön myyntiä koskeville sopimuksille.

<https://www-edilex-fi.tietopalvelu.karelia.fi/uutiset/59720> 17.4.2019.

HE 8/1977 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle Kuluttajansuojalainsäädännöksi.

HE 360/1992 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeksi.

HE 79/2000 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annetun lain 2 §:n muuttamisesta.

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

HE 157/2013 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja sähkömarkkinalain 88 §:n muuttamisesta.

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum.

Kauppalaki 355/1987.

KKO 2017:80.

Korkolaki 633/1982.

Koskinen, J. 2004. Verkkoliiketoiminta. Helsinki: Edita.

Kuluttajaneuvonta. 2016. Reklamaation tekeminen yritykselle.

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle/> 17.4.2019

Kuluttajansuojalaki 38/1978.

Kuluttajariitalautakunta 16.07.2004 dnro 03/30/3426.

Kuluttajariitalautakunta 25.10.2004 dnro 03/36/2045.

Kuluttajariitalautakunta 18.04.2007 dnro 3336/36/05.

Kuluttajariitalautakunta 30.09.2009 dnro 3749/36/08.

Kuluttajariitalautakunta 21.07.2010 dnro 1718/32/09.

Kuluttajariitalautakunta 27.02.2013 dnro 114/36/12.

Kuluttajariitalautakunta 05.01.2015 dnro 5194/36/2013.

Kuluttajariitalautakunta 11.03.2015 dnro 557/36/2014.

Kuluttajariitalautakunta 22.11.2016 dnro 4950/30/2015.

Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011.

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

Laine, J. 2001. Verkkokauppoikeus. Porvoo: WSOY.

Maakaari 540/1995.

Mäkinen, P., Paloranta, P., Pokela, H. & Vuori, K. 2006. Markkinaoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

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

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html 26.12.2018.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/sutivi/2012/sutivi_2012_2012-11-07_tie_001_fi.html 26.12.2018.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_001_fi.html 31.12.2018.