



Huru Niko

VIRHE JA TAKUU KODINTEKNIIKAN KULUTTAJAKAUPASSA

VIRHE JA TAKUU KODINTEKNIIKAN KULUTTAJAKAUPASSA

Huru Niko
Opinnäytetyö
Syksy 2011
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Huru, Niko

Opinnäytetyön nimi: Virhe ja takuu kodintekniikan kuluttajakaupassa

Työn ohjaaja: Isopoussu-Koponen, Lea

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: syksy 2011

Sivumäärä: 73 + 6 liitettä

Tavarassa on kuluttajansuojalain mukaan virhe, jos se ei vastaa sovittua, tai jos se jollakin tavoin poikkeaa siitä, mitä ostaja on perustellusti voinut edellyttää. Virhetilanteessa laki asettaa oikeuksia ja velvollisuuksia kaupan molemmille osapuolille. Opinnäytetyöntarkoituksena on selvittää kuluttajansuojalain virhesäännösten sisältöä ja tutkia, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kaupan osapuolilla on virhetilanteessa. Työssä käsitellään myös virheen jälkeisiä seuraamuksia, virheen korjaamista, kaupan purkua ja vahingonkorvausta sekä takuun merkitystä virhetilanteessa. Käytännön näkökulmien tuomiseksi työssä tutkitaan myös, miten edellä mainitut oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat kodintekniikka-alan tuotteiden myyntiä harjoittavassa yrityksessä.

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia kuluttajakaupan virhettä ja takuuta koskeva helppolukuinen ja ymmärrettävä raportti niin kuluttajan kuin elinkeinonharjoittajankin tarpeisiin. Työssä tutkitaan voimassa olevaa kuluttajansuojalakia sekä kauppalakia, hallituksen esityksiä ja oikeuskirjallisuutta. Tutkimus kohdeyritykseen toteutettiin teemahaastattelulla. Haastatteluihin osallistui kolme eri asemassa olevaa työntekijää: yrityksen myyntipäällikkö, tuoteryhmävastaava sekä myyjä.

Opinnäytetyössä havaittiin, että vaikka kuluttajansuojalaissa on lueteltu tyyppitapauksia erilaisista virheistä, on säännösten tulkinta eri tilanteissa käytännössä usein vaikeaa ja lisäksi virhelista ei ole täysin tyhjentävä. Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet virhetilanteissa tunnetaan kohdeyrityksessä hyvin. Velvollisuuksia ei kuitenkaan aina noudateta kirjaimellisesti. Kuluttaja, joka on tietoinen oikeuksistaan ja osaa niitä vaatia, myös saa nämä oikeudet. Kuluttaja, joka ei huolehdi oikeuksistaan, ei niitä myöskään samassa määrin saa. Hyvät, jatkuvat asiakassuhteet ja hyvä maine on kuitenkin yritykselle ensiarvoisen tärkeää ja kaikki kuluttajat pyritään pitämään mahdollisimman tyytyväisinä palveluun. Tämä tarkoittaa sitä, että usein myyjät myöntävät lakisääteisiä velvollisuuksia parempiin ehtoihin.

Virheellisyysäännösten tunteminen on elinkeinonharjoittajalle välttämätöntä, ja myös kuluttajalle ensiarvoisen tärkeää. Kuluttajan on monesti välttämätöntä hankkia tietty tavaraja silloin tavaravirheettömyydellä on kuluttajalle suuri merkitys. On lisäksi erittäin tärkeää, että kuluttaja saa myyjältä oikeanlaista ja totuudenmukaista tietoa tuotteista, jotta ostaja osaa valita itselleen parhaiten soveltuvan tuotteen ja voi luottaa sen hyvään laatuun ja kestävyYTEEN.

Asiasanat: Virhe, Takuu, Kuluttajansuojalaki, Kauppalaki, Kodintekniikka

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Economics, Option of Law and Administration

Author: Huru, Niko
Title of thesis: Error and warranty in home technology in Consumer Sales
Supervisor: Isopoussu-Koponen, Lea
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2011
Number of pages: 73 + appendix pages 6

According to the Consumer Protection Act a good is incorrect if it is not as agreed or it is somehow different from what the buyer could reasonably require. In an error situation, the law sets the rights and obligations for both parties. The purpose of this thesis was to study the content of the Consumer Protection Act provisions on defects, and to consider rights and obligations the trading partners have in an error situation. The thesis also considered the sanctions after an error, error correction, the dismantling of trade, and damages as well as the importance of warranty in an error situation. The practical aspect of this thesis was to examine how these rights and obligations were realized in a company selling home technology products.

The aim of the thesis was to compose a readable and understandable report on error and warranty, which both a consumer and a trader can use. The thesis examined the current consumer protection law and Sale of Goods Act, the government motions and legal literature. The study on the target company was accomplished as an interview. Three employees were interviewed: the company's sales manager, product group manager and salesperson.

It was observed that, while the Consumer Protection Act listed a variety of errors, the interpretation of provisions in different situations was often difficult in practice. In addition, the error list was not exhaustive. Responsibilities of the trader in error situations were well known in the target company although the obligations were not always adhered to the letter. A consumer, who was aware of his rights and knows how they are required, was most likely to receive these rights. A consumer, who did not take care of his rights, generally did not receive them. However, good ongoing customer relationship and a good reputation are of paramount importance to the company and all consumers are endeavored to be kept as satisfied as possible with the service. This means that salespersons often concede to better benefits than the statutory obligations.

Identifying of the Provision of error is necessary for the trader. For the consumer the awareness is also important. It is often necessary for a consumer to purchase a certain household appliance and thus the correctness of the trade is in great importance. Furthermore, it is very essential that the consumer receives the right kind of product information so the buyer can choose the product that suits him best, and he can rely on its good quality and durability.

Glossary: Error, Warranty, Consumer Protection Act, Sale of Goods Act, Household Appliance

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
1.1 Toimiala ja kohdeyritys	8
1.2 Tutkimuskysymykset ja menetelmät	8
1.3 Keskeiset käsitteet.....	9
2 ELINKEINONHARJOITTAJAN VELVOLLISUUDET KULUTTAJAA KOHTAAN	14
2.1 Tiedonantovelvollisuus	14
2.2 Ilmoitusvelvollisuus	16
3 KULUTTAJAN VELVOLLISUUDET ELINKEINONHARJOITTAJAA KOHTAAN	21
3.1 Myötävaikutusvelvollisuus	21
3.2 Reklamaatiovelvollisuus	24
4 VIRHE KULUTTAJAKAUPASSA	30
4.1 Yleinen virhesäännös kuluttajakaupassa.....	30
4.2 Asentamisvirhe	34
4.3 Tietovirhe.....	36
4.4 Palveluksen virhe	37
4.5 Virheellisuuden määräävä ajankohta ja vaaranvastuun siirtyminen	39
5 VIRHEEN SEURAAMUKSET	41
5.1 Virheen korjaaminen.....	41
5.2 Maksusta pidättäytyminen ja kauppahinnan alennus	43
5.3 Kaupan purkaminen	45
5.4 Vahingonkorvaus.....	46
5.5 Tuotevastuu.....	50
6 TAKUU.....	53
6.1 Takuun antaminen.....	53
6.2 Takuun sisältö ja laajuus	55
6.3 Takuun päättymisen merkitys	56
7 VIRHETILANTEET KOHDEYRITYKSESSÄ	58
7.1 Elinkeinoharjoittajan velvollisuudet ja oikeudet.....	58
7.2 Kuluttajan velvollisuudet ja oikeudet.....	60
7.3 Virhe ja takuu kodintekniikan kaupassa.....	61
7.4 Virhetilanteiden käsittely.....	64
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	67

LÄHTEET.....	72
LIITTEET	74

1 JOHDANTO

Päädyin opinnäytetyön aiheeseen oman kiinnostukseni johdosta tuotevirheeseen. Olen työskennellyt kaupanalalla yhteensä kuusi vuotta, josta viimeiset neljä vuotta kodintekniikkaa myyvässä yrityksessä. Työssäni törmään reklamaatioihin päivittäin ja minulla on sen takia jo pitkään kiinnostanut perehtyä tavaravirhettä koskeviin kuluttajansuojalain säännöksiin.

Opinnäytetyössä tutkitaan kuluttajansuojalain (20.1.1978/38) kuluttajakaupan virheellisyysäännöksiä keskittyen erityisesti viihde-elektroniikkaa ja kodinkoneita myyvään yritykseen. Kuluttajakaupassa ostaja on monella tapaa altavastaaaja myyjään nähden, koska myyjä harjoittaa kulutushyödykkeiden kauppaa elinkeinonaan. Kuluttajan on usein hankittava tiettyjä hyödykkeitä, kuten esimerkiksi pyykinpesukone. Tällöin on tärkeää, että kuluttaja saa myyjältä oikeanlaista ja totuudenmukaista tietoa tuotteista, jotta ostaja osaa valita itselleen parhaiten soveltuvan tuotteen. Elinkeinonharjoittaja tavoittelee yleensä suurinta mahdollista hyötyä ja voi taloudellisesti ja tiedollisesti hyväksikäyttää vahvempaa asemaansa. Irtaimen kaupasta on säädetty kuluttajansuojalaissa ja kauppalaissa (27.3.1987/355). Kuluttajansuojalaki on kuluttajakaupan erityislaki ja lain soveltamisjärjestyksessä ensisijainen yleislaki kauppalakiin verrattuna. Kuluttajansuojalaissa on lähdetty siitä, että sopimussuhteessa heikompaa osapuolta, eli kuluttajaa, on tarpeen suojata vahvasti. Kuluttajansuojalaissa on lueteltu tyyppitapauksia virheistä, mutta pykälien tulkinta eri tilanteissa on usein vaikeaa ja lisäksi lista ei ole täysin tyhjentävä. Esimerkiksi epäselvissä tilanteissa elinkeinonharjoittajalla on yleensä näyttötaakka, mutta myös kuluttajalla on velvollisuuksia. Kuluttajansuojalain ansiosta ostaja voi luottaa hankkimansa tuotteen laatuun, turvallisuuteen ja kestävyYTEEN.

Kokemuksieni mukaan elinkeinonharjoittajat pyrkivät noudattamaan kuluttajansuojalakia Suomessa melko hyvin, mutta keskivertokuluttaja ei monesti ole tietoinen aivan kaikista oikeuksistaan. Elinkeinonharjoittajatkään eivät aina vaikuta olevan selvillä kaikista lain säädöksistä. Elinkeinonharjoittajan olisi hyvä tuntee virheellisyysäännökset perinpohjaisesti, jotta tämä osaisi virhetilanteessa toimia lain edellyttämällä tavalla. Kuluttajan on puolestaan tärkeää tuntee omat oikeutensa ja velvollisuutensa, jotta hän osaa ajaa omia etujaan parhaalla mahdollisella tavalla asioidessaan elinkeinonharjoittajien kanssa. Virhetilanteessa voi olla kyse kuluttajan kannalta suurista rahasummista, tällöin omien lakisääteisten oikeuksien tunteminen on hyödyllistä.

Kodintekniikankaupassa tuotteille annetaan lähes poikkeuksetta takuu. Takuusäännöksillä on kodintekniikan kaupassa suuri merkitys. Takuu on yleensä maahantuojan tai jonkun muun ylemmän myyntiportaan myöntämä, joten mahdollisessa virhetilanteessa kulut eivät jää lopullisesti jälleenmyyjän vastattavaksi. Lain tunteminen helpottaa jälleenmyyjän työtä niin suhteessa kuluttajaan kuin tavarantoimittajaankin päin.

1.1 Toimiala ja kohdeyritys

Kohdeyritykseni on viihde-elektroniikkaa sekä kodinkoneita myyvä yritys. Yrityksen toimipaikka sijaitsee Oulussa. Kohdeyritys on osa suurta valtakunnallista ketjua ja sillä on toimipaikkoja miltei jokaisessa Suomen kaupungissa. Yritys on toiminut alalla pitkään ja se on vakiinnuttanut paikkansa toimialallaan. Omalla alallaan yritys kuuluu kuuden suurimman toimijan joukkoon. Viihde-elektroniikan ja kodinkoneiden kaupassa myynnillisesti mitattuna kohdeyritys on keskiuuri. Kodintekniikan myynnin parissa olevaa henkilöstä yrityksessä on 12. Henkilöstö koostuu myyntipäälliköistä, kahdesta tuoteryhmävastaavasta sekä myyjistä. Ketjun sisäisesti mitattuna toimipaikka on suurimmasta päästä. Myytäviä tuoteryhmiä on laajasti, suurimmat tuoteryhmät ovat isot sekä pienet kodinkoneet, kauneuden- ja terveydenhoitolaitteet ja video- sekä televisiotuotteet. Muita tuoteryhmiä ovat elokuvat ja pelit sekä pelikonsoli-, digitaalikamera-, digitaalivideokamera-, matkapuhelin- sekä tietokonetuoteryhmät sekä niiden tarvikkeet. Yrityksen toimialaan kuuluu laajasti myös muiden kulutushyödykkeiden kuin viihde-elektroniikan ja kodinkoneiden myynti. Toimialan kauppa vuonna 2010 oli Suomessa yhteensä 1 856 miljoonaa euroa, joista isojen kodinkoneiden osuus oli 442 miljoonaa euroa, pienten kodinkoneiden osuus 144 miljoonaa euroa sekä viihde-elektroniikan osuus 1270 miljoonaa euroa. Myynti lisääntyi 2009 vuodesta 4,9%. (Kotek, hakupäivä 2.4.2011)

1.2 Tutkimuskysymykset ja menetelmät

Opinnäytetyön tutkimusongelmat ovat:

- mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kuluttajalla ja myös elinkeinonharjoittajalla on virhetilanteessa?
- mikä aiheuttaa virheen kodintekniikan kuluttajakaupassa?

- takuun merkitys virhetilanteessa?

Keskityn kysymyksissä kodintekniikan kuluttajakauppaan. Tutkin myös, miten edellä mainitut ongelmat käsitellään kohdeyrityksessäni. Lisäksi selvitän, mitä minkäkin myyntiportaan antama takuu tuotteelle merkitsee ja miten se vaikuttaa tavallisen lakisääteisen virhevastuun lakkaamiseen. Yrityksen kannalta on keskeistä käsitellä tavaran virhettä, mutta koska yritys myy myös asennuspalveluita sivuan raportissa palveluiden virhettä koskevia säännöksiä.

Tärkeimpänä lähteenä on kuluttajansuojalaki ja siihen liittyvät hallituksen esitykset sekä oikeuskirjallisuus. Käsitelen työssäni erilaisia virhetyyppejä, takuuta ja sen merkitystä, reklamointia, seuraamuksia virheestä ja korvausvastuuta. Keskityn työssäni kuluttajansuojalain 5. luvun virheellisyysäännöksiin. Työstä rajataan pois viivästyksen liittyvät virhesäännökset. Sopimusrikkomus viivästyksen johdosta ei ole työn kannalta merkittävä, koska niin sanotussa kivijalkamyymälässä myytävät tuotteet ovat pääosin valmiina varastossa. Sivuan myös kuluttajansuojalain 2. luvun virheellistä tai harhaanjohtavaa markkinointia koskevia säännöksiä. Käytännön näkökulman saamiseksi olen haastatellut kolmea erilaisessa asemassa olevaa työntekijää kohdeyrityksessäni. Haastattelin yrityksen myyntipäällikköä, tuoteryhmävastaavaa sekä myyjää. Menetelmänä käytin teemahaastattelua. Haastattelujen avulla tuon esille kodintekniikan tuotteiden erityislaadusta johtuvia ongelmia sekä kuluttajan että elinkeinonharjoittajan näkökulmasta.

1.3 Keskeiset käsitteet

Kuluttajansuojalain 1:4 § mukaan **kuluttajana** pidetään luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Ratkaisevia kriteereitä pykälässä ovat luonnollinen henkilö, kulutushyödyke ja pääasiassa muu tarkoitus kuin harjoitettava elinkeinotoiminta (Ämmälä 1996, 9-11.) On tärkeää määritellä käsite kuluttaja, koska kaikki eivät tarvitse jokaisessa tilanteessa heikomman osapuolen suojaa. Kuluttajansuojalakia ei voida soveltaa esimerkiksi silloin jos kuluttaja on myyjänä ja elinkeinonharjoittaja ostajana. Tässä yhteydessä elinkeinotoiminnalla tarkoitetaan sellaista liiketäi ammattitoimintaa, johon liittyy kirjanpitovelvollisuus. Vaikka kulutushyödyke olisi hankittu sekä yksityistä tarvetta että elinkeinotoimintaa varten, pidetään henkilöä kuluttajana, kunhan hyödyke on hankittu pääasiassa muuhun kuin harjoitettavaan elinkeinotoimintaan. Toisin sanoen,

kuluttajasta ei ole kysymys silloin, kun henkilö hankkii hyödykkeen pääasiassa elinkeinotoimintaansa varten. (Ämmälä 2002, 5.)

Vain luonnollinen henkilö voi olla kuluttaja. Joissakin tapauksissa, vaikka sopimus olisi tehty oikeushenkilön nimissä, voidaan hyödyke katsoa kuluttajan hankkimaksi. Jos yhdistys tekee jäsentensä matkaa koskevan sopimuksen, mutta jäsenet kuitenkin maksavat matkansa itse yhdistyksen välityksellä, sovelletaan kuluttajansuojalakia. Tällöin ei ole perusteltua antaa ratkaisevaa merkitystä sille, että sopimus tehdään muodollisesti yhdistyksen nimissä, koska yhdistys toimii tosiasiallisesti vain jäsentensä välikätenä. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut)

Arvioitaessa henkilön oikeutta vedota kuluttajansuojalakiin, on liiallisten rajanveto-ongelmien välttämiseksi katsottu tarpeelliseksi nojautua suhteellisen selväpiirteisiin perusteisiin. Tämän vuoksi kuluttaja-käsitteen ulkopuolelle on rajattu vain sellaiset tapaukset, joissa hyödyke hankitaan pääasiassa liiketoiminnan luontoiseen tarkoitukseen. Esimerkiksi palkkatyöntekijä, joka ostaa hyödykkeenä pidettäviä työvälineitä pääasiassa ammattinsa liittyvien sivutulojensa hankkimista varten, voi vedota kuluttajansuojalakiin. (Ämmälä 2002, 6.)

Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan laissa luonnollista taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi (KSL 1:5 §). Keskeisiä ilmaisuja tässä pykälässä ovat *tulo* tai *muun taloudellisen hyödyn saaminen* sekä *ammattimainen kaupankäynti*. Arvioitaessa sitä, liittyykö elinkeinonharjoittajan toimintaan taloudellisen hyödyn hankkimistarkoitus, on pohdittava liittyykö toimintaan yrittäjänriski. Myyjän väitteellä siitä, että hänen toiminnastaan aiheutuu tappioita, ei ole merkitystä ratkaistaessa, onko toimintaa pidettävä elinkeinotoiminnan harjoittamisena. Yrittämiseen liittyy aina yrittäjänriski ja siten myös tappion mahdollisuus. Nimenomainen viittaus taloudellisen hyödyn tavoitteluun on tarpeellista, koska kulutushyödykkeen määritelmä on laaja. Viittauksella voidaan julkisyhteisöjen järjestämät, pääosin verovaroin rahoitettavat ja ilman taloudellisia tulostavoitteita tarjottavat palvelut selkeästi rajata lain ulkopuolelle. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi koulutuspalvelut, terveyden- ja sairaudenhoitopalvelut sekä päivähoidopalvelut. (Ämmälä 2002, 9-11.)

Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan kuluttajansuojalaissa tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrin hankkivat yksityistä talouttaan varten (KSL 1:3 §). Keskeisiä seikkoja tässä pykälässä ovat *käyttötarkoitus* ja *markkinoinnin kohderyhmä*. Kulutushyödykkeen määritelmää

muutettiin 1994 niin, että siihen tavaroiden ja palveluiden lisäksi sisältyvät myös muut hyödykkeet ja etuudet. (Ämmälä 2002, 3.)

Aikaisemmin laissa ollut viittaus yksityiseen kulutukseen on poistettu. Lainsäädännössä edellytetään, että kysymyksessä on hyödyke tai etuus, jota tarjotaan luonnollisille henkilöille tai jota tällaiset henkilöt olennaisessa määrin hankkivat yksityistalouttaan varten. Kuluttajansuojalain piiriin kuuluu näin kaikki sellainen elinkeinonharjoittajien toimesta tapahtuva markkinointi, joka kohdistuu kansalaisiin yksityishenkilöinä. Lain piiriin kuuluvat myös tällä tavoin markkinoitujen hyödykkeiden tarjonnassa käytettävät sopimusehdot. (Ämmälä 1996, 12 - 14)

Tavaroiden lisäksi kulutushyödykkeitä ovat myös asunnot, kiinteistöt, arvopaperit, ammatillisia valmiuksia antavat kurssit sekä pankkipalvelut. Jos ratkaisua kuluttajansuojalain sovellettavuudesta ei voida tehdä suoraan hyödykkeen tai etuuden käyttötarkoituksen perusteella, on kiinnitettävä huomiota siihen, kohdistuuko hyödykkeen tai etuuden markkinointi yksityishenkilöihin. Tämä voidaan yleensä päätellä markkinointitavasta, markkinoinnin sisällöstä tai kummastakin. Ratkaiseva merkitys ei ole markkinoinnin kohteella vaan sen kohderyhmällä. Kuluttajansuojalain 1:1 §:n mukaan laki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Vaikka luonnollisen henkilön käsite on laajempi kuin yleiskieleen kuuluva yksityishenkilö ja kattaa esimerkiksi myös ammatinharjoittajat, jäävät edellisen pykälän perusteella ammatinharjoittajille elinkeinoaan varten markkinoitavat hyödykkeet sääntelyn ulkopuolelle. Laki koskee vain kulutushyödykkeiden markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Kulutushyödykkeen määritelmä käsittää myös sen harvinaisen tapauksen, että hyödykkeen markkinointi ei kohdistu yksityishenkilöihin, vaan pelkästään muihin kohderyhmiin, mutta kuluttajat tosiasiasa kuitenkin hankkivat kyseistä hyödykettä olennaisessa määrin yksityistaloutta varten. Esimerkki tästä on varastohyllyt, joita alun perin markkinoitiin elinkeinonharjoittajille, mutta joita kuluttajat hankkivat yksityisessä taloudessa kirjahyllyiksi. (Ämmälä 2002, 3 - 5.)

Kuluttajaneuvonnan järjestämisvastuu siirtyi kunnilta maistraateille 1.1.2009 alkaen. Samalla kuntien palveluksessa olleet päätoimiset kuluttajaneuvojat siirtyivät maistraattien palvelukseen ja heidän virkanimikkeensä muuttui **kuluttajaoikeusneuvojiksi**. Hallinnollisesti kuluttajaneuvonta kuuluu maistraatin organisaatioon, mutta kuluttajaneuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat kuluttajavirastolle. Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitatilanteita sekä antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja

maksamisesta ja asuntoasioissa neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa. Kuluttajaoikeusneuvoja avustaa riitatilanteissa selvittämällä asiaa ja pyrkii saamaan sovintoratkaisun. Kuluttajaoikeusneuvojat eivät käsittele kuluttajien välisiä riitatilanteita, esimerkiksi autokauppoja, elinkeinonharjoittajien välisiä riitatilanteita, taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja, arvopaperi- ja osakekauppoja eivätkä valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita. Jos riidan sovittelu ei kuluttajaoikeusneuvojan avustuksella onnistu, kuluttajaoikeusneuvoja voi auttaa valituksen tekemisessä kuluttajariitalautakuntaan. (Kuluttajavirasto 2011a, hakupäivä 17.03.2011.)

Kuluttajariitalautakunta (KRIL) on puolueeton ja riippumaton ratkaisuelin. Lautakunnan jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Lautakunnan keskeisimmät arvot ovat oikeudenmukaisuus ja oikeuden helppo saatavuus. Vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja uusilla täysistuntoratkaisuillaan lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta. (Kuluttajariitalautakunta 2010, hakupäivä 17.11.2010.)

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 1:2 §:n mukaan kuluttajariitalautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin: elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisissä kulutushyödykesopimuksia koskevissa tai muissa kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä asioissa, joita kuluttajat saattavat lautakunnan käsiteltäviksi. Lautakunta antaa myös ratkaisusuosituksia asuntokauppaan, asumisoikeuteen tai asuinhuoneistonvuokraan liittyvissä asioissa, joita osapuolina olevat yksityishenkilöt saattavat lautakunnan käsiteltäväksi, sekä takaus- ja panttaussitoumuksia koskeviin asioihin. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8)

Kuluttajariitalautakunnassa ratkaistaan myös kuluttaja-asiamiehen lautakuntaan tuomia ryhmävalituksia. Kuluttajariitalautakunta voi antaa tuomioistuimelle lausuntoja lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa riita-asioissa. Lautakunta julkaisee lain soveltamisen kannalta merkitykselliset ratkaisut. Lautakunta antaa lisäksi kuluttajaoikeusneuvojille neuvoja ja muuta opastusta lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa asioissa. (Kuluttajariitalautakunta 2010, hakupäivä 17.11.2010) Asian käsittelemisestä ja selvittämisestä lautakunnassa ei peritä maksuja. Asianosaisten omista kustannuksista, esimerkiksi asian ratkaisun kannalta tarpeellisista asiantuntijalausunnoista, lautakunta voi suositella kustannusten korvaamista asianosaiselle. (Laki kuluttajariitalautakunnasta 3:19 §)

Kuluttajakaupasta säännellään kuluttajansuojalain 5 luvussa. Säännökset koskevat tavarankauppaa, jossa myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja (kuluttajansuojalaki 5:1 §). Hallituksen esityksessä tarkennetaan, että kuluttajansuojalain 1 luvun 2 pykälän säännöksistä

johtuu, että kuluttajansuojalain 5 luvun säännökset koskevat myös sopimuksia tavaroiden vaihdosta, kun toisena osapuolena on elinkeinonharjoittaja ja toisena kuluttaja. Kuluttajansuojalain 5 luvun soveltamisala on suppeampi kuin kauppalain soveltamisala. Kauppalaki koskee kaikkea irtaimen kauppaa ja vaihtoa. Kauppalaissa sanalla "tavara" tarkoitetaan mitä tahansa irtainta esinettä, kun kuluttajansuojalaissa käsitteellä "tavara" on sitä vastoin soveltamisalaa rajaava merkitys. Kuluttajansuojalain tavara-käsitteen piiriin kuuluvat ennen muuta irtaimet esineet, mutta tavaralla ei tarkoiteta pelkästään sellaisia hyödykkeitä, joita yleiskielessä pidetään esineinä. Esimerkiksi polttoaineen myynti pumppauslaitteesta, tietokoneohjelmien luovutus tai lemmikkieläinten kauppa kuuluvat lain soveltamisalaan. Kuluttajansuojalain soveltamisalan ulkopuolelle jäävät kiinteä omaisuus, arvopaperit, arvo-osuudet, saatavat ja asunto-osakkeet. Myös sähkön tai lämmön toimittamista koskevat sopimukset ja televerkon liittymäsopimukset jäävät kuluttajansuojalain soveltamisalan ulkopuolelle. (HE 360/1992.) Kauppasopimuksena pidetään myös valmistettavan tai tuotettavan tavaran toimittamista koskevaa sopimusta siitä huolimatta, kuka toimittaa tarveaineet (KSL 5:1.2 §).

Kuluttajansuojalakia sovelletaan kulutushyödykkeiden **tarjontaan, myyntiin sekä markkinointiin** (KSL 1:1 §). Kuluttajansuojalain markkinointia koskevilla säännöksillä on keskeinen merkitys, koska kuluttajakaupassa virheen aiheuttaa muun muassa se, että myyjä on tavaraa markkinoitaessa tai muutoin antanut tavaraa vastaamattoman tiedon taikka muutoin menetellyt hyvän tavan vastaisesti tai sopimattomasti. Tarjonnalla tarkoitetaan kulutushyödykkeiden kaupaksi pitämistä, elinkeinonharjoittajan tarjouksia sopimuksen tekemiseksi ja kuluttajille kohdistettuja kehoituksia tarjousten tekemiseen. Markkinoinnilla tarkoitetaan elinkeinonharjoittajia tai kulutushyödykkeitä koskevaa tiedottamista, joka kohdistuu elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Tiedottamisen lisäksi sana "markkinointi" käsittää sekä tarjouksen että myynnin. Markkinointiin katsotaan myös kuuluvaksi mainonta, kuluttajiin välittömästi tai välillisesti kohdistuvat myyminen edistämistoimenpiteet sekä hyödykkeiden tai myyntitapahtuman yhteydessä annettavat tiedot hyödykkeistä. (Ämmälä 2002, 12 - 13.) Markkinoinnissa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muutoin kuluttajan kannalta sopimatonta menettelyä. Hyvän tavan vastaisena pidetään esimerkiksi yhteiskunnallisten hyväksytyjen arvojen vastaisuutta, ihmisarvon, uskonnollisen tai poliittisen vakaumuksen loukkaamista, ikään, alkuperään, ominaisuuksiin tai muuhun henkilöön liittyvään seikkaan perustuvaa syrjintää tai suhtautumista hyväksyvästi terveyttä vaarantavaan toimintaan. Markkinoinnissa ei myöskään saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja (KSL 2:1-2 §; KSL 2:6 §)

2 ELINKEINONHARJOITTAJAN VELVOLLISUUDET KULUTTAJAA KOHTAAN

Elinkeinonharjoittajan yleisiä velvollisuuksia ovat kuluttajasopimuksen tyyppin mukaiset ja yleisistä periaatteista johtuvat velvollisuudet. Kuluttajakaupassa myyjän päävelvollisuus on toimittaa sopimuksen mukaista, virheetöntä tavaraa oikeaan aikaan. Kuluttajapalveluksessa taas toimeksisaajan suoritus on oltava oikea ja vastattava annettuja tietoja. Tiedonantovelvollisuus koskee kaikkia kuluttajasopimuksia. Useat elinkeinonharjoittajan eri velvollisuudet voidaan katsoa osaksi lojaliteettivelvollisuutta. Lojaliteettivelvollisuus tarkoittaa tavallisesti sitä, että elinkeinonharjoittajan on otettava oman etunsa lisäksi huomioon myös kuluttajan etu sekä sopimusta tehtäessä ja myöskin sopimussuhteen aikana. Eräille kuluttajasopimustyypeille ominaisia velvollisuuksia ovat avustamisvelvollisuus sekä ammattitaitoisuus- ja huolellisuusvelvollisuus. (Ämmälä 2006, 77 - 80)

2.1 Tiedonantovelvollisuus

Kuluttajakaupassa tiedonantovelvollisuus on kytketty tavaran virheeseen (Ämmälä 2006, 84). Tavarassa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tavaran ominaisuuksista ja käytöstä, jotka myyjä tai joku aikaisemmassa myyntiportaassa tai hänen lukuunsa on antanut tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa (KSL 5:13 §). Tiedonantovelvollisuudella on kuluttajan kannalta olennainen merkitys (KSL 12 §). Tiedot on annettava sopimusta tehtäessä ja monesti myös sopimussuhteen aikana. Yleensä toiselle osapuolelle on annettava oikeat tiedot seikoista, joilla on tälle olennaista merkitystä ja joiden voidaan olettaa vaikuttavan sopimuksentekopäätöksen tai sopimuksen mukaisten velvollisuuksien täyttämiseen. Esimerkiksi, myyjä rikkoo tiedonantovelvollisuuttaan, jos hän ei tarjoa ostajalle riittäviä ohjeita tavaran huoltoa tai kunnossapitoa varten tai jos käyttöohjeet ovat vieraskielisiä. (Ämmälä 2006, 80 - 81)

Valtioneuvoston asetuksessa on tarkennettu elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuutta. Asetuksen 4 §:n mukaankuluttajalle on annettava seuraavat tiedot:

- 1) kulutustavaran koostumus;
- 2) sisällyksen määrä;

- 3) valmistuserätunnus tai muu kulutustavaran yksilöimiseksi tai tarvittaessa jäljittämiseksi tarvittava tieto;
- 4) ohjeet kulutustavaran kokoamisesta, asentamisesta ja muista vastaavista seikoista sekä mahdollinen tieto siitä, että kokoaminen, asentaminen tai muut vastaavat kulutustavaraan liittyvät työt edellyttävät riittävää kelpoisuutta tai muutoin riittävää ammattitaitoa;
- 5) ohjeet kulutustavaran käytöstä ja säilyttämisestä;
- 6) kulutustavaran turvallisen käytön kannalta tarpeelliset varoitusmerkinnät ja ohjeet tarpeellisten henkilönsuojainten käyttämisestä;
- 7) kulutustavaran huolto-, pesu-, puhdistus- ja hoito-ohjeet;
- 8) ohjeet kulutustavaran käytöstä poistamisesta ja hävittämisestä;
- 9) tiedot tavaran käyttämiseen ja hävittämiseen mahdollisesti liittyvistä vaaroista.

Edellä mainitut ohjeet on laadittava niin, että asiat esitetään niissä johdonmukaisesti ja siinä järjestyksessä, jossa kuluttajan on tarkoitettu toimivan tai voidaan olettaa toimivan. Kuluttajia on kehoitettava säilyttämään sellaiset tiedot, joiden säilyttäminen on tarpeen, jos näitä tietoja ei ole merkitty pysyvästi kulutustavaraan. (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 2004/613.)

Tiedonantovelvollisuus ei kuitenkaan koske salassa pidettäviä tietoja ilman lainsäädännön tukea. Elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuteen liittyy usein selonottovelvollisuus. Ei riitä, että elinkeinonharjoittaja antaa tiedon jo tietämistään asioista, vaan elinkeinonharjoittajan on itsensä otettava selko niistä seikoista, jotka kuuluvat tiedonantovelvollisuuteen. Selonottovelvollisuus on olemassa, vaikka henkilö ei tietäisi jostakin seikasta. Rajana on se, mistä seikoista on elinkeinonharjoittajan mahdollisuus ottaa selko. Myös kuluttajalla on määrätty velvollisuus ottaa asioista selko. (Ämmälä 2006, 81.)

Kuluttajavalituslautakunnan ratkaisussa kuluttaja oli reklamoinut silkkivaatteesta, johon oli pesun ja ulkoilmassa kuivaamisen jälkeen tullut värimuutoksia. Myyjän mielestä värihaalistumat olivat johtuneet kuivaamisesta ulkona uv-valossa. Myyjän mielestä on yleisessä tiedossa, että arkoja tekstiilejä tai värillisiä tuotteita ei pidä kuivatkaa ulkona, koska silkkikuitu kellastuu uv-valossa. Kuluttajavalituslautakunta ei pitänyt uv-valon kellastavaa vaikutusta yleisesti tiedossa olevana seikkana. Koska tuotteen pesuohjeessa ei ollut kuivatuksesta mitään mainintaa, olisi myyjän

pitänyt kertoa asiasta kuluttajalle kaupantekohetkellä. (KVL 02/30/2130) Tiedonantovelvollisuuden sisältöä on täsmennetty lain säädöksissä, mutta myös olosuhteilla kussakin tapauksessa ja osapuolten asemalla on merkitystä. Ostajalla on esimerkiksi oikeus olettaa että kauppahinta sisältää kaikki maksut, esimerkiksi kierrätysmaksut, ellei asiasta ole toisin ilmoitettu tai sovittu. Tiedonantovelvollisuuden sisältöön vaikuttaa erityisesti se, että vastapuolena elinkeinonharjoittajalle on kuluttaja. (Ämmälä 2006, 82 - 83) Kuluttajansuojalain 5 luvun 13.3 §:n mukaan on kuluttajalle annettavien ohjeiden tarpeellisuutta arvioitaessa otettava huomioon se, mitä myyjän kohtuudella odotetaan ymmärtäneen asiakkaan tarvitsevan.

2.2 Ilmoitusvelvollisuus

Kuluttajapalveluksessa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka toimeksisaaja tai joku muu hänen lukuunsa on antanut palveluksen sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Palveluksessa on virhe myös, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa tilaajalle tiedon sellaisesta tarkoitetusta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. (KSL 8:13 §.) Tästä johtuen kuluttajapalveluksissa on toimeksisaajan tiedoksiantovelvollisuutta arvioitaessa otettava huomioon myös toimeksisaajan havaittavissa olevat erot kuluttajien tietämyksessä. Näin tiedoksiantovelvollisuuden sisältö vaihtelee myös kuluttajasta riippuen. Tämä asettaa määrättyjä edellytyksiä toimeksisaajan arviointikyvyille. Elinkeinonharjoittajalle ei kuitenkaan säännöksen mukaan synny virhevastuuta, jos hän on jättänyt ilmoittamatta tilaajalle seikasta, josta hänen ei olisi pitänytkaan olla selvillä. Laissa ei kuitenkaan aina ole yksityiskohtaisia määräyksiä kuluttajalle annettavien tietojen sisällöstä. (Ämmälä 2006, 86 - 87)

Neuvontavelvollisuudesta säädetään kuluttajansuojalain 8:14 §:ssä. Jos osoittautuu, että palvelus ilmeisesti ei olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen tai että se tulisi huomattavasti kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut odottaa, toimeksisaajan on viipymättä ilmoitettava tästä tilaajalle. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Ilmoitusvelvollisuus voi tulla ajankohtaiseksi sopimusta tehtäessä, sen jälkeen ennen palveluksen suorittamisen alkamista tai vasta palvelusta suoritettaessa. Esimerkiksi korjauspalveluksissa työn

tarkoituksenmukaisuutta voidaan useasti etukäteen arvioida vain yleisen ammattikokemuksen pohjalta. Palvelusta suoritettaessa tarkoituksenmukaisuutta voidaan arvioida konkreettisesti, kun suoritukseen liittyvät yksityiskohdat käyvät selville. Ilmoitusvelvollisuuden edellytyksiä arvioidessaan toimeksisaaja joutuu tarkastelemaan asiaa tilaajan näkökulmasta. Olennaista on silloin se, mikä on yleensä tällaisessa tilanteessa tilaajan kannalta perusteltua. Lisäksi tulee kuitenkin ottaa huomioon myös kyseistä yksittäistä tilaajaa mahdollisesti koskevat erityiset seikat, jotka ovat toimeksisaajan tiedossa esimerkiksi sopimuksesta neuvoteltaessa käytyjen keskustelujen tai tilaajan tiedustelujen perusteella. Ilmoitusvelvollisuus syntyy tilanteissa, joissa on ilmeistä, että palvelus ei olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen. Tilaaja voi siten vedota 14 §:n mukaiseen neuvontavelvollisuuteen vain silloin, kun huolellisen toimeksisaajan olisi jo sopimusta tehtäessä tai palvelusta suoritettaessa pitänyt havaita, että palvelusta todennäköisesti ei kannata suorittaa. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Toimeksisaajan ilmoitusvelvollisuus koskee tilanteita, joissa palvelus ilmeisesti ei tulisi olemaan tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen joko taloudellisten tai teknisten seikkojen vuoksi, kohde-esineen vastaista käyttökelpoisuutta ajatellen tai muusta vastaavasta syystä. Tyypiesimerkkejä ovat tapaukset, joissa korjattavaksi tuotu esine on niin huonokuntoinen, että tarvittavien korjaustoimenpiteiden kustannukset olisivat epäsuhteessa esineen todelliseen arvoon. Vastaavasti ilmoitusvelvollisuus syntyy myös silloin, jos on todennäköistä, että palvelus ei onnistuisi tai että sen tulos olisi hyödytön taikka että siihen liittyisi suoranaista vahingonvaaraa. Esimerkiksi tilanne, jossa palveluksen kohde-esine, kuten korjattava esine, ei ilmeisesti tulisi kestävään palveluksen edellyttämiä toimenpiteitä vahingoittumatta. Säännöksen perusteella toimeksisaajalle voi myös syntyä velvollisuus torjua sellainen hänelle tarjottu toimeksianto, jonka asianmukaiseen hoitamiseen hänellä ilmeisesti ei ole riittävää pätevyyttä tai muita valmiuksia. Toinen syy, jonka vuoksi elinkeinonharjoittajalla on säännöksen mukainen ilmoitusvelvollisuus, on että palvelus ilmeisesti tulisi huomattavasti kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut odottaa. Tilaajan aiheelliset oletukset palveluksen hinnasta riippuvat muun muassa siitä, mitä samankaltainen palvelus yleensä maksaa sekä erityisesti siitä, millaisia tietoja tai arveluita asiasta on esitetty sopimuksen teko vaiheessa tai sitä ennen. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Hinta-arviota koskee kuluttajansuojalain 8 luvun 24 §. Palveluksen hinnan määräytymistä koskeva perussäännös löytyy 23 § :stä. Myös silloin, kun palveluksesta on annettu hinta-arvio, edellä mainitun pykälän säännökset tulevat sovellettaviksi. Jos palveluksen hinta muodostuukin hinta-arviota halvemmaksi, toimeksisaajalla ei ole oikeutta periä hinta-arvion mukaista määrää.

Hinta-arvio ei täten palveluksen vähimmäishinta, mutta toisaalta se ei myöskään ole palveluksen enimmäishinta. Määrätyissä rajoissa hinta-arvio on sallittua ylittää 15 %:lla. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Kuluttajansuojalain 8 luvun 24 §:ssä on erityissäännös niiden tapausten varalle, joissa palveluksesta on annettu hinta-arvio. Merkitystä voi olla myös toimeksisaajan antamilla epämääräisemmällä hintatiedoilla tai -arveluilla, jotka saattavat perustua esimerkiksi korjattavan esineen pinnalliseen alustavaan tarkasteluun ja siihen, mitä vastaavan tapainen työ yleensä suunnilleen tulee maksamaan. Se, mitä kulloinkin on pidettävä säännöksessä tarkoitettuna huomattavana hinnan kohoamisena, riippuu olosuhteista ja etenkin palveluksen hintatasosta. Koska kysymys on tilanteista, joissa oikeaa hinta-arviota ei ole annettu, ei voida noudattaa samanlaista kiinteää mittapuuta kuin hinta-arvion ylityksen yhteydessä. Jos esimerkiksi sopimusta tehtäessä annettu summittainen hintatieto ylittyisi 15 prosentilla, ei vielä tämän vuoksi vaadittaisi toimeksisaajan yhteydenottoa tilaajaan. Säännöksen kannalta on epäolennaista se, mistä palveluksen hinnan kohoaminen oletettua korkeammaksi johtuu. Toisinaan se seikka, että palvelusta suoritettaessa ilmenee palveluksen edellyttävän odotettua kalliimpia toimenpiteitä, saattaa kuitenkin samalla merkitä sitä, että koko palvelus tulee tilaajan kannalta epätarkoituksenmukaiseksi. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Kuluttajansuojalain 25 §:n 2 momentin mukaan tilaajalla on oikeus ennen palveluksen hinnan maksamista vaatia toimeksisaajalta eritelty lasku. Myös silloin, kun toimeksisaajalle ei synny esillä olevassa säännöksessä tarkoitettua ilmoitusvelvollisuutta, on tilaajalla kuitenkin mahdollisuus tarvittaessa varmistautua siitä, mistä palveluksen hinnan muodostuminen odotettua korkeammaksi johtuu. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut)

Toimeksisaajan ilmoitusvelvollisuus muuttuu, jos tilaaja ei ole tavoitettavissa kohtuullisessa ajassa. Kyseisistä tilanteista säädetään kuluttajansuojalain 8:14.2 §:ssä. Esimerkiksi jos aihe 8:14 §:n 1 momentissa tarkoitettun ilmoituksen tekemiseen ilmenee vasta, kun palveluksen suorittaminen on jo aloitettu, eikä tilaaja ole kohtuullisessa ajassa tavoitettavissa, toimeksisaajan on yleensä keskeytettävä suorituksensa. Säännöksen tarkoitus on estää se, että tilaajalle aiheutuu kustannuksia, joista ei koidu vastaavaa hyötyä tai joihin hän ei ole varautunut. Momentin mukaan toimeksisaajalla, joka ei kohtuullisessa ajassa ole onnistunut tavoittamaan tilaajaa, on kuitenkin oikeus jatkaa palveluksen suorittamista, jos hänellä on erityistä syytä olettaa, että tilaaja ilmenneistä seikoista huolimatta haluaa palveluksen suoritettavaksi. Edellinen on poikkeussäännös, joka voi tulla sovellettavaksi lähinnä silloin, kun toimeksisaajalla on tiedossaan

seikkoja, joiden perusteella on syytä olettaa, että tilaaja palveluksen kustannusten nousemisesta huolimatta haluaa työn suoritettavaksi. Esimerkki tilanteesta, jossa suorituksen keskeyttäminen aiheutuvien kustannusten nousemisesta huolimatta ei vastaisi kuluttajan etuja, on että pakastimen korjauksen keskeyttäminen johtaisi arvokkaiden pakasteiden sulamiseen ja siten aiheuttaisi tilaajalle suuremman vahingon kuin korjauskustannusten nousu. Tällaisessa tilanteessa on perusteltua, että suoritusta jatketaan ainakin sellaisilla toimenpiteillä, jotka ovat välttämättömiä vahingon torjumiseksi. Vastaavasti myös tilanteissa, joissa palvelus normaaliolosuhteissa ei olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen, saattaa yksittäistapauksessa olla olemassa sellaisia erityisiä syitä, joiden vuoksi on syytä olettaa tilaajan haluavan, että palvelus suoritetaan loppuun. Esimerkiksi henkilö- tai omaisuusvahingon välttäminen voi olla tällainen peruste. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Koska sen tilanteen arviointi, onko suoritus keskeytettävä vai onko perusteita sen jatkamiselle, voi tuottaa toimeksisaajalle hankaluuksia, on toimeksisaajan edun mukaista, että hän palvelusta tilattaessa ottaa selvää siitä, mistä ja miten tilaaja on tarvittaessa tavoitettavissa lisäohjeiden saamiseksi. Jos käy ilmi, että tilaaja ei ole tavoitettavissa palvelusta suoritettaessa, toimeksisaaja voi jo sopimusta tehtäessä pyrkiä varmistamaan, että hän saa tilaajalta riittävän tarkat tiedot ja ohjeet. Jos toimeksisaaja joutuu tekemään ratkaisun suorituksen keskeyttämisestä tai jatkamisesta ilman tilaajalta saatuja ohjeita, ratkaisevaa on se, onko toimeksisaaja hänellä olleiden tietojen valossa harkinnut tilanteen asianmukaisesti. Sillä seikalla, että tilaajan tosiasialliset toiveet myöhemmin mahdollisesti osoittautuvat toisenlaisiksi, ei tällöin ole toimeksisaajan vastuun kannalta merkitystä. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Kuluttajansuojalain 8:14.3 §:n mukaan palveluksessa on virhe, jos toimeksisaaja laiminlyö pykälän mukaiset velvollisuutensa. Tilanteesta johtuen seuraamuksina voivat tällöin tulla kysymykseen yleensä hinnanalennus tai vahingonkorvaus. Jos toimeksisaaja on täyttänyt pykälässä säädetyn ilmoitusvelvollisuutensa ilmoittamalla tilaajalle esimerkiksi siitä, että korjaus ei ole taloudellisesti kannattava tai että korjattava esine ei kenties kestä tarvittavia toimenpiteitä vahingoittumatta, mutta tilaaja siitä huolimatta haluaa, että palvelus suoritetaan, tilaajalla ei tämän jälkeen ole oikeutta vedota edelliseen pykälään. Tällöinkin palveluksessa voi olla virhe esimerkiksi sillä perusteella, että toimeksisaaja on suorituksessaan rikkonut esimerkiksi ammattitaitoisuus- tai huolellisuusvaatimusta. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Elinkeinonharjoittajalla voi olla sopimuksesta ja tilanteesta riippuen velvollisuus reklamoida jostakin tilanteesta kuluttajalle. Reklamaatiovelvollisuus tarkoittaa eri asiaa kuin

elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuus, vaikka molemmista käytetään nimitystä ilmoitusvelvollisuus. Elinkeinonharjoittajan reklamaatiovelvollisuuteen sovelletaan ankarampia sääntöjä, kuin kuluttajan vastaavaan velvollisuuteen. Esimerkiksi kuluttajan reklamaatioaika on suhteellisesti pidempi kuin elinkeinonharjoittajan aika samassa tilanteessa. (Ämmälä 2002, 108.)

3 KULUTTAJAN VELVOLLISUUDET ELINKEINONHARJOITAJAA KOHTAAN

Kuluttajan on elinkeinonharjoittajan tavoin pidettävä tekemänsä sopimukset, ellei laista toisin johdu. Kuluttajalla on muutamia elinkeinonharjoittajaa vastaavia velvollisuuksia, jotka on usein määritelty laissa. Päävelvollisuus kuluttajalla on sopimuksen täyttäminen, mikä tarkoittaa velvollisuutta suorittaa kulutushyödykkeen hinta sovittuna aikana. Esimerkiksi kuluttajakaupassa ostajan on maksettava kauppahinta ja palvelussopimuksessa on suoritettava palveluksen hinta. Kuluttajalla on päävelvollisuuden lisäksi eräitä kustakin kuluttajasopimuksen laadusta johtuvia velvollisuuksia, kuten myötävaikutusvelvollisuus, huolenpitovelvollisuus, selonottovelvollisuus ts. tarkastusvelvollisuus ja tiedonantovelvollisuus. Kuluttajansuojalain kuluttajan velvollisuuksia koskevat säännökset ovat sikäli pakottavia, ettei velvollisuuksia voida lisätä siitä, mitä laissa on säädetty. (Ämmälä 2006, 123 - 124.)

3.1 Myötävaikutusvelvollisuus

Kuluttajan myötävaikutusvelvollisuus on lähellä elinkeinonharjoittajan lojaliteettivelvollisuutta. Myötävaikutusvelvollisuuteen sisältyy monia eri seikkoja. Lähtökohtaisesti kuluttajan on toimittava siten, että elinkeinonharjoittaja pystyy omalta osaltaan täyttämään sopimuksen. Myötävaikutusvelvollisuus merkitsee yleensä ennen sopimuksen täyttämistä koskevia toimenpiteitä sekä sopimuksen täyttämiseen liittyviä toimenpiteitä. Velvollisuuden tarkka sisältö määräytyy kunkin tilanteen ja sopimuksen mukaan. (Ämmälä 2006, 124.) Tavarannakkotarkastus on eräs ostajan myötävaikutusvelvollisuuden ilmenemismuoto. Tavarannakkotarkastus tarkoittaa sitä, että kuluttaja tarkastaa tavarann ennen kaupantekoa ja havaitsee tavarann mahdollisesti olevat viat tai puutteet. Tämä soveltuu erityisesti käytetyn tavarann kauppaan. Kuluttajansuojalaissa ei kuitenkaan ole erityisiä myötävaikutusvelvollisuutta koskevia säännöksiä. Kuluttajakauppaan sovelletaan kuitenkin kauppalaissännöksiä siltä osin kuin kuluttajansuojalaissännöksistä ei muuta johdu, mutta kuluttajakauppaan ei sovelleta kauppalaissännöksiä 20 ja 3 §:n säännöksistä ennakkotarkastuksesta ja sen laiminlyönnin vaikutuksista. Kuluttajansuojalaissännöksen 5:2.2 §:n mukaan ostajalla on kuitenkin oikeus ennen kauppahinnan maksamista tarkastaa tavara tavanmukaisesti. Edellytyksenä kuitenkin on, että tarkastus on yhteensopiva sovitun luovutus- ja maksutavan kanssa. Säännöksen esitöiden mukaan kyseeseen

tulee lähinnä tavarankorjauksen tarkastus, mutta ei aikaa viedä koekäyttö tai muu läpikohtainen tarkastus. (Ämmälä 2002, 97 - 98.) Ostajalla ei siten ole kuluttajakaupassa erityistä velvollisuutta tarkastaa tavara. Hallituksen esityksen mukaan tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei kuluttajakaupassa voitaisi lainkaan antaa merkitystä sille, että ostaja esimerkiksi käytetyn tavarankorjauksessa on tarkastanut tavarankorjauksen ennen kaupantekoa ja että hän siinä yhteydessä on havainnut tai että hänen kohtuudella olisi pitänyt havaita tavarassa oleva vika tai puute. Toisaalta on myös tilaajan oman edun mukaista tarkastaa tavarankorjauksen kunto luovutuksen yhteydessä. Kuluttajapalvelussopimuksissa ei niiden luonteesta johtuen ole ennakkotarkastusvelvollisuutta. Jos tilaaja kuitenkin seuraa palveluksen suorittamista sen edetessä, ja jos hän siinä havaitsee virheen, joka ilmeisesti vaikuttaa työn lopputulokseen, hänen tulee huomauttaa virheestä heti eikä vasta työn valmistuttua. (HE 306/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Irtaimen kaupassa yleisesti virheen havaitsemisen ja seurausten kannalta ratkaiseva merkitys on ostajan suorittamalla jälkikäteen tapahtuvalla tarkastuksella eli jälkitarkastuksella. Kuluttajakauppaan ei kuluttajansuojalain 5:29 §:n mukaan sovelleta kauppalaain 31 §:n säännöksiä tavarankorjauksesta luovutuksen jälkeen. Ostajalla ei siten ole kuluttajakaupassa erityistä velvollisuutta tarkastaa tavara myöskään jälkikäteen. Kysymys siitä, onko ostaja ilmoittanut tavarankorjauksen virheestä ajoissa, tulee arvioitavaksi sillä perusteella, milloin ostajan kunkin tapauksen olosuhteet huomioon ottaen olisi pitänyt virhe havaita. Kuluttajapalveluksissa ei myöskään ole erityistä jälkitarkastusvelvollisuutta. (Ämmälä 2002, 104 -105.)

Kuluttajakauppaan soveltuvat eräät kauppalaain myötävaikutusvelvollisuutta koskevat säännökset, esimerkiksi 50 § ja 53 §. Kauppalaain 50 pykälän mukaan, ostajan tulee myötävaikuttaa kauppaan sillä tavoin kuin häneltä voidaan kohtuudella edellyttää ja noutaa tai vastaanottaa tavara. Myyjällä on 53 pykälän mukaisesti oikeus pysyä sopimuksessa ja vaatia, että ostaja myötävaikuttaa kauppaan edellisen 50 pykälän mukaisesti. (Ämmälä 2006, 124.) Ostaja ei kuitenkaan ole velvollinen myötävaikuttamaan kauppaan, jos sille on olemassa sellainen este, jota hän ei voi voittaa. Ostaja ei myöskään ole velvollinen myötävaikuttamaan, jos se vaatisi kohtuuttomia uhrauksia häneltä suhteessa myyjälle siitä koituvaan etuun. Edellä mainittu velvollisuus rajoittuu tavarankorjauksen edeltävään vaiheeseen. Ostajan muut mahdolliset sivuvelvoitteet jäävät säännöksen ulkopuolelle. Mainittua velvollisuutta tarvitaan lähinnä tilauskaupassa. Tällöin kaupan kohteena on tavara, joka myyjän on määrä valmistaa tai hankkia ostajan tilauksen perusteella, esimerkiksi tilata maahantuojalta. Ostajan velvollisuutena saattaa esimerkiksi olla piirustusten tai ohjeiden toimittaminen myyjälle. Ostajan velvollisuus saattaa myös olla osasuoritusten tarkastaminen ja hyväksyminen. Myötävaikutusvelvollisuutta ei tarvitse olla nimenomaisesti

mainittu sopimuksessa. Velvollisuuden sisältö voi myös määräytyä epäsuorasti sopimuksen sisällön ja muiden olosuhteiden perusteella. (HE 93/1986, 104.) Kauppalain 50 §:n mukaan ostajan on noudettava ja vastaanotettava tavara. Varsinaiset sopimusrikkomukset tämän velvollisuuden osalta tulevat kysymykseen vain erityistapauksissa. Yleensä ostajan laiminlyöntiä arvioidaan tavarahan huolenpitoa koskevien kauppalain 15 luvun säännöksiin mukaan:

1) jos ostaja haluaa torjua vastaanottamansa tavarahan, hänen on myyjän lukuun ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin huolehtiakseen tavarasta (73.1 §); sekä

2) jos ostaja on velvollinen huolehtimaan tavarasta, jättänyt sen myyjän lukuun sivullisen säilytettäväksi ja säilyttäjän valinnassa on noudatettu huolellisuutta, huolenpitoon velvollinen sopijapuoli ei ole vastuussa tavarasta sen jälkeen, kun säilyttäjä on sen vastaanottanut (74 §);

3) ostajalla, joka on velvollinen huolehtimaan tavarasta myyjän lukuun, on oikeus saada korvaus huolenpidosta aiheutuneista tarpeellisista kuluista ja muista kustannuksista (75 §);

4) ostajalla, joka on velvollinen huolehtimaan tavarasta, saa myydä sen, jollei hän ilman huomattavia kustannuksia tai olennaista haittaa voi jatkaa tavarahan huolehtimista taikka jos myyjä viivyttää kohtuuttomasti tavarahan hallintaan ottamisessa, kauppahinnan maksamisessa tai huolenpitokustannusten korvaamisessa (76 §).

Kauppalain 15 luvun 73.2 § ei koske kuluttajakauppaa. Kyseisen säännöksen mukaan ostajan, joka haluaa torjua tavarahan, joka on lähetetty hänelle, ja jota pidetään hänen saatavillaan määräpaikkakunnalla, on huolehdittava tavarasta myyjän lukuun, jos se on mahdollista kauppahintaa maksamatta ja ilman kohtuuttomia kustannuksia ja kohtuutonta haittaa. Tätä velvollisuutta ei kuitenkaan ole, jos myyjä tai joku muu, joka hänen puolestaan voi huolehtia tavarasta, on määräpaikkakunnalla. Tällaisissa tapauksissa ei ole katsottu olevan kohtuullista asettaa kuluttajalle huolenpitovelvollisuutta. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Myötävaikutusvelvollisuuteen voidaan lukea kuluttajansuojalain 5 luvun 30 §:n mukainen velvollisuus rajoittaa vahinkoja. Ostajan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Vastaava velvollisuus on myös kuluttajapalvelusten osalta. (Ämmälä 2006, 128 - 129.) Vahingon rajoittamisen velvollisuus voi kohdistua joko vahingon aiheutumiseen tai vahingon laajuuteen. Ensin mainittu muoto ilmenee useammin esinevahinkojen yhteydessä. Esimerkkinä vahingon aiheutumisen rajoittamisesta voidaan ajatella sellaista virheellistä käyttötapaa joka pahentaa esineessä alun perin ollutta virhettä. Vahingon laajuuteen kohdistuva myötävaikutus

puolestaan ilmenee tavallisimmin niin, että sopimuspuoli ei ryhdy riittäviin toimiin vahingon rajoittamiseksi tai sen haitallisten seurausten minimoimiseksi. Esimerkiksi hän saattaa lykätä korjaustyön teettämistä tilanteessa, jossa seurauksena on vahingon paheneminen. Vahingon kärsijällä katsotaan olevan yleisesti velvollisuus rajoittaa vahinkoaan. Rajoittamisvelvollisuuden asettaminen on kokonaistaloudellisesti tehokasta, koska muuten vastapuolen vastattaviksi kanavoituisi sellaisia menetyksiä, jotka vahingon kärsijä olisi toisin toimimalla voinut välttää. Vahingon rajoittamisesta aiheutuneet ylimääräiset kustannukset kuuluvat vastapuolen korvausvastuun piiriin. Vahingonrajoittamisvelvollisuuteen määritellään yleensä kohtuulliset toimenpiteet riittäviksi. Merkitystä on muun muassa uhkaavien vahinkojen suuruusluokalla, asiantuntemuksella ja sillä, kuinka todennäköisesti rajaustoimenpiteet johtaisivat toivottuun lopputulokseen. Yhtenä kohtuullisuuden mittapuuna voidaan pitää sitä, mikä on taloudellisesti järkevää toimintaa ja miten sopimuspuolen oletettaisiin toimivan, ellei hänellä olisi mahdollisuutta saada korvausta. Jos rajoitustoimenpiteet laiminlyödään, korvausvastuullinen välttää korvausvastuun siltä osin kuin vahingot olisi voitu asianmukaisin toimenpitein estää. Ratkaisevaa on syy-yhteyskysymys: miltä osin vahingot olisivat jääneet syntymättä, jos tarpeellisiin rajoitustoimiin olisi ryhdytty. (Ämmälä 2003, 300 - 302.)

Yksityishenkilöiden kohdalla myötävaikutuksen käyttöalaa rajoittaa kuitenkin se, että tuotteen käyttäjälle asettava vaatimus ei ole erityisen korkea ja tuotteen liikkeellelaskijan on huolehdittava tarpeellisten varoitusten ja käyttöohjeiden liittamisestä tuotteeseen. Jos kysymyksessä on kuitenkin ilmeinen väärinkäyttö tai kohtuuttoman riskin ottaminen, tuotevastuuvollinen pääsee vetoamaan vahingonkärsijän menettelyyn. (Hemmo & Hoppu, 2011.)

3.2 Reklamaatiovelvollisuus

Ostaja ei saa vedota virheeseen tavarassa, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Virheilmoitus voidaan tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavarantoimittajan ominaisuuksista. (KSL 5:16.1 §.)

Sitä arvioitaessa, milloin reklamaatiovelvollisuus syntyy, on ratkaisevana pidettävä sitä ajankohtaa, jona ostaja tulee tai hänen olisi pitänyt tulla tietoiseksi siitä, että kysymyksessä on luvun säännöksissä tarkoitettu virhe. Virhe voi aluksi ilmetä sellaisella tavalla, että ostajan ei heti voida edellyttää tunnistavan sitä virheeksi. Tällöin kyseessä on niin sanottu salainen eli piilevä virhe. Esimerkiksi jos teknisessä laitteessa on ilmennyt toimintahäiriö, tilanne voi olla sellainen, että ostajan ei vielä tällä perusteella voida edellyttää käsittäneen, että kysymyksessä on virhe eikä esimerkiksi normaali säätö- tai huoltotarve. Virheen olemassaolo voi siten toisinaan selvitä vasta sen jälkeen, kun ostaja on toimittanut tavarahan huollettavaksi tai korjattavaksi. Ostajan ollessa kuluttaja ei häneltä voida tavallisesti vaatia yhtä nopeaa reklamaatiota kuin ostajan ollessa elinkeinonharjoittaja. Virheilmoitukselle varatun kohtuullisen ajan tulee kulutustavarahan kaupassa yleensä olla pidempi kuin elinkeinonharjoittajien välisessä kaupassa. Lisäksi kohtuullisen ajan pituus riippuu olosuhteista, kuten siitä, miten pian ostajalla on mahdollisuus virheilmoituksen tekemiseen. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Kohtuullinen aika tarkoittaa reklamaation tekemistä joutuisasti (Saarnilehto 2010, s.148.) Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttaa myös kuluttajan asiantuntemus ja erityisesti sen puuttuminen, tavarahan laatu ja ostajan mahdollisuus havaita virhe. Esimerkiksi, eräiden päivittäistavaroiden kuten hedelmien osalta kohtuullinen aika saattaa olla muutamia tunteja tai päiviä. Myös kodinkoneiden ja laitteiden kohtuullinen reklamaatioaika on suhteellisen lyhyt, koska nämä ovat yleensä sellaisia laitteita, joita käytetään päivittäin. Sen sijaan monimutkaisten teknisten laitteiden kaupassa kohtuullinen aika on usein kuukausia ja tavarasta riippuen jopa pitempikin. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa, kun ostaja tosiasiallisesti havaitsee virheen, säännös perustuu EU-direktiiviin 1999/44/EY. (Ämmälä 2004, 269.) Helsingin hovioikeuden ratkaisussa reklamaatioajan pituuteen vaikuttivat myös ostajan asuinpaikka, kielitaidottomuus sekä ostajan asiamiehen puuttuva erityisasiantuntemus (Helsingin HO 19.08.2002, s01/1737).

Kuluttajansuojalain 5 luvussa ei, kuten ei kauppalaissakaan, ole reklamaatiolle asetettu mitään kiinteää takarajaa, koska ostajan on ilmoitettava myyjälle virheestä kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta. YK:n kansainvälistä tavarahan kauppaa koskevassa yleissopimuksessa, Convention on Contracts for the International Sale of Goods, lyh. CISG:ssä on määräys (art. 39.2.), jonka mukaan ostaja menettää oikeutensa vedota virheeseen, jollei hän reklamoi siitä myyjälle viimeistään kahden vuoden kuluessa siitä, kun tavara hän sai tavarahan tosiasiallisesti hallintaansa. Vastaava määräys oli vielä kauppalakia koskevassa hallituksen esityksessä 93/1986. Ehdotus 32.2 § kuului: Jollei ostaja reklamoi kahden vuoden kuluessa siitä, kun hän on vastaanottanut tavarahan, eikä takuusta tai vastaavanlaisesta sitoumuksesta johdu muuta, hän

menettää oikeutensa vedota virheeseen. Säännöstä ei kuitenkaan otettu kauppalakiin sen vuoksi, että sitä pidettiin kuluttajakaupoissa kohtuuttomana. Kahden vuoden takaraja on muiden pohjoismaiden kauppalaissa lukuun ottamatta Tanskaa, jossa se on yksi vuosi. (Ämmälä 2004, 273)

Määrätyissä tilanteissa kuluttajalla on mahdollisuus vedota kohtuulliseksi katsottavan ajan tai asetetun takarajan jälkeenkin virheeseen. Kauppalain 33 §:n mukaan kuluttaja saa 31 ja 32 §:n säännösten estämättä vedota tavarán virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Myyjän törkeä huolimattomuus voi liittyä esimerkiksi tavarán valmistukseen, varastointiin tai kuljetukseen taikka siihen, ettei myyjä ole havainnut virhettä ennen tavarán luovutusta. Kunnianvastaista ja arvotonta on esimerkiksi se, että myyjä on tiennyt virheestä, mutta salannut sen kuluttajalta. Kuluttaja ei voi kuitenkaan viivytellä reklamaation suhteen miten kauan haluaa virheen havaittuaan. Yleisten periaatteiden mukaan kuluttajan passiivisuus saattaa aiheuttaa sen, että hän menettää oikeutensa vedota virheeseen. (Ämmälä 2004, 275)

Kuluttajansuojalain 5:16.2 §:n mukaan kuluttaja voi poikkeuksellisesti vedota virheeseen määräajan jälkeenkin, jos:

- 1) myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti;
- 2) virhe perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä vaatimuksia, jotka sille on asetettu laissa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004), taikka muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä; tai
- 3) virhe perustuu siihen, että tavara on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen.

Kuluttajansuojalain poikkeuksellista reklamaatioaikaa koskeva periaate on sama kuin kauppalain 33 §:ssä. Kohtuullisen reklamaatioajan koskevaa edellytystä ei sovelleta 2 momentin tarkoittamissa tilanteissa. (Ämmälä 2006, 139)

Sekä kuluttajansuojalaissa että kauppalaissa myyjän törkeän huolimaton menettely voi liittyä, menettelyyn tavarán valmistuksessa tai kauppaá edeltävässä tietojenannossa. Törkeä huolimattomuus saattaa liittyä myös siihen, että myyjä on aiheuttanut virheen selvällä taitamattomuudella tai laiminlyönnillä tavarán valmistuksessa. Kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä on se, että myyjä on tiennyt tavarán virheestä mutta yrittänyt salata sen kuluttajalta

taikka että käytetyn tavaran myyjä on tietoisesti pyrkinyt käyttämään hyväkseen ostajan puutteellista asiantuntemusta antamalla liioitellun edullisen kuvan tavaran kunnosta. (Ämmälä 2004, 276)

Kuluttajansuojalain 5:16.2 §:n toisen kohdan mukaan ostaja saa vedota myös virheeseen, joka perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä vaatimuksia, jotka sille on asetettu lain kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (30.1.2004/75) nojalla taikka muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä. Sama koskee tapauksia, joissa virhe muuten perustuu siihen, että tavara on terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen. Edellä mainitut käsitteet esiintyvät myös kyseisessä laissa, ja ne on tässä yhteydessä tarkoitettu ymmärrettäviksi 6 §:stä ilmenevällä tavalla. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut)

Lain kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 6 §:n mukaan, terveydelle vaarallisena pidetään kulutustavaraa, joka;

1. rakenteessaan tai koostumuksessaan olevan vian tai puutteellisuuden taikka;
2. tavarasta annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen vuoksi voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle.

Saman 6 §:n mukaan terveydelle vaarallisena pidetään kuluttajapalvelusta, joka;

1. suorittamistapaansa liittyvän vian tai puutteellisuuden tai;
2. palveluksessa käytettävän tavaran rakenteessa tai koostumuksessa olevan vian tai puutteellisuuden taikka;
3. palveluksesta annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen vuoksi voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle.

Omaisuudelle vaarallisena pidetään kulutustavaraa, joka edellä 1 momentissa mainittujen seikkojen vuoksi voi vahingoittaa toista esinettä tai muuta omaisuutta, sekä kuluttajapalvelusta, joka voi 1 momentissa mainittujen seikkojen vuoksi vahingoittaa omaisuutta. Kulutustavaraa tai kuluttajapalvelusta, joka ei ole edellä tarkoitettulla tavalla vaarallinen, pidetään turvallisena. (Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 30.1.2004/75, 6 §.)

Sillä seikalla, että tavara ei ole terveyden suojelemiseksi annettujen säännösten tai määräysten mukainen taikka, että se on muuten terveydelle vaarallinen, on merkitystä ostajan purkuoikeuden kannalta. Mainituissa tapauksissa ostajalla on aina oikeus purkaa kauppa varaamatta myyjälle tilaisuutta virheen korjaamiseen. Virheen laatu ei sitä vastoin vaikuta ostajan reklamaatiovelvollisuuteen. Kuluttajansuojalain 5:16 §:n 2 ja 3 momentin kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa noudatetaan samaa seuraamusjärjestelmää kuin muissakin virhetilanteissa, mutta ostaja saa mainitunlaisten vakavien virheiden yhteydessä erityissuojaa niin, että virheilmoituksen viivästyminen ei johda oikeuden menetykseen. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Myyjän viivästyksestä ei ostajan tarvitse reklamoida kuluttajansuojalain, eikä myöskään kauppalain mukaan. On katsottu, että viivästystilanteessa myyjä tietää itsekin ilman ostajan reklamaatioita viivästyksestä. Huolimatta viivästyksestä ostajalla on oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä. Ostaja kuitenkin menettää tämän oikeuden, mikäli hän viivyttää kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä, toisin sanoen, jos ostaja pysyttelee liian kauan passiivisena. Kyseinen kuluttajansuojalain 5:8 §:n 3 momentin säännös vastaa kauppalain 23 §:n 3 momenttia. Ostajan on esitettävä vaatimus kohtuullisessa ajassa. Kyseessä ei kuitenkaan ole varsinainen reklamaatio. Tämä aika on pidempi kuin esimerkiksi se aika, jonka kuluessa ostajan on reklamoitava vaatiessaan kaupan purkamista myyjän viivästyksen vuoksi. Kohtuullisen ajan pituus vaihtelee riippuen olosuhteista. Tällöin otetaan huomioon myyjän käyttäytyminen ja tavarantoimituksen laatu. (Ämmälä 2006, 132) Esimerkiksi jos myyjä on antanut ostajan ymmärtää, että hän aikoo edelleen täyttää sopimuksen, tämä voi antaa ostajalle perustellun aiheen odottaa myyjän toimenpiteitä esittämättä vaatimusta sopimuksen täyttämiseksi. Toisaalta ostajalta voidaan olettaa pikaisempaa reagointia, jos olosuhteet näyttävät siltä, että myyjä ei tule täyttämään sopimusta ilman ostajan muistutusta tai kehotusta. (HE 93/1986 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Laissa ei ole määräyksiä reklamaation esittämistavasta, joten se on vapaamuotoinen. Yleisissä ehdoissa on kuitenkin monesti määräyksiä, joiden mukaan reklamaatio on esitettävä kirjallisesti. Kirjallinen reklamaatio onkin suositeltavaa, koska suullisesti esitettyä reklamaatiota saattaa olla vaikea näyttää todeksi. Virheilmoitus kulkee yleensä vastaanottajan riskillä, ilmoittajan on näytettävä, että se on lähetetty asianmukaisesti. (Ämmälä 2004, 263 – 264.) Kuluttajaviraston ohjeiden mukaan reklamaation voi tehdä:

- soittamalla asiakaspalveluun;
- täyttämällä lomakkeen yrityksen verkkosivuilla; tai
- vapaamuotoisella sähköpostilla tai kirjeellä.

Kirje tai lomake on hyvä aina tallentaa tietokoneelle tai tulostaa se paperille, jotta kuluttajalle jää dokumentti tehdystä valituksesta. (Kuluttajavirasto 2011b, hakupäivä 15.02.2011.) Kuluttajavirasto on laatinut kuluttajien käyttöön esimerkkilomakkeen valituksen tekemiselle tavaravirheestä. Lomake on liitteenä 1.

4 VIRHE KULUTTAJAKAUPASSA

Kuluttajansuojalain viidennessä luvussa säädetään kuluttajakaupasta. Viidennen luvun säännökset on sovitettu yhteen kauppalain säännösten kanssa. Kuluttajansuojalain säännökset tulevat sovellettaviksi silloin, kun myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja. Kuluttajansuojalain viidennen luvun säännökset ovat ensisijaisia kauppalain säännöksiin nähden. Jos jostakin kysymyksestä ei ole säännelty viidennessä luvussa, sovelletaan kauppalain säännöksiä. Tästä on nimenomaisesti määräys 5:29 § :ssä. Mainitussa 29 §:ssä on myös säädetty, mitä nimenomaisia kauppalain säännöksiä ei sovelleta lainkaan kuluttajakauppaan. (Ämmälä 2006, 149) Kuluttajansuojalakiin ei muun muassa sovelleta kauppalain säännöksiä ostajan tarkastusvelvollisuudesta ennen ja jälkeen kaupan tai ilmoitusvelvollisuudesta ostajan esteestä johtuen (Kauppalaki 13:58;20 §). Kuluttajapalveluksien virheestä ja sen seurauksista säädetään kuluttajansuojalain kahdeksannen luvun 12 - 22 pykälissä.

4.1 Yleinen virhesäännös kuluttajakaupassa

Kuluttajansuojalain viidennen luvun 12 §:n 1 momentin yleissäännöksen mukaan tavarahan on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Toisin sanoen tavarassa on virhe, jos se ei ole sopimuksenmukainen. Tavarahan virhettä arvioitaessa lähtökohtana on ensisijaisesti sopimus, jonka perusteella päätellään, onko tavara ollut sopimuksenmukaista. Se mikä on sopimuksenmukaista, on ymmärrettävä laajasti. Huomioon on otettava myös muuta aineistoa kuin elinkeinonharjoittajan kirjallisia ja suullisia vakuutteluja. Osapuolten noudattamalla käytännöllä saattaa myös olla vaikutusta arvioitaessa, mikä on sopimuksenmukaista. Tavara on virheellistä, jos se jollakin tavoin poikkeaa siitä, mitä ostaja on perustellusti voinut edellyttää. (Ämmälä 2002, 33, 35.) Virhe voidaan myös määrittää suorasti tai epäsuorasti esimerkiksi sopimusrikkomuksen seuraamusten mukaan. Virheen arviointi voi olla konkreettista tai abstraktia. (Bärlund, 2002, 82 - 86.)

Jos ei muuta voida katsoa sovitun, tavarahan tulee:

1) soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään;

2) soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta eikä hän ole ennen kaupantekoa ilmoittanut ostajalle, että tavara ei mahdollisesti sovellu aiottuun käyttötarkoitukseen;

3) olla myyjän siitä antaman kuvauksen mukainen ja vastata ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin;

4) olla pakattu tavanmukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavarán säilyttämiseksi tai suojaamiseksi; sekä

5) kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavarán kaupassa perusteltua aihetta olettaa (KSL 5:12.2 §).

Edellistä pykälää ei ole tarkoitettu tyhjentäväksi virhemääritelmäksi, vaan se sisältää vain keskeisimpiä yleisiä sääntöjä (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut).

Ensimmäinen kohta tarkoittaa sitä, että samaa käyttötarkoitusta palvelevien tavaroiden välillä voi olla laatueroja, jotka yleensä heijastuvat tavarán hinnassa, ilman että heikkolaatuisempaa tavaraa välttämättä voitaisiin pitää virheellisenä. Tavarán tulee kuitenkin aina olla käyttötarkoitukseensa soveltuva. Tavaralla on näin oltava kaikki ne ominaisuudet, joita tavarán käyttökelpoisuus edellyttää, ja toisaalta sillä ei saa olla ominaisuuksia, jotka jossakin suhteessa tekevät siitä käyttötarkoitukseensa soveltumattoman. Kohta vastaa kauppalaín 17 §:n 2 momentin 1 kohtaa. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut) Esimerkiksi rannekellon on näytettävä oikeaa aikaa ja oltava tavanomaista käyttöä varten riittävän kestävä ja kosteutta pitävä tai esimerkiksi silitysrauta ei saa ohjeiden mukaan käytettynä polttaa vaatteita (Ämmälä 2006, 161).

Kohdassa kaksi tarkoitetaan sitä, että tavarán tulee soveltua ostajan erityiseen käyttötarkoitukseen, jos myyjän kaupantekohetkellä on täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta ja ostajalla on ollut perusteltua aihetta luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin. Säännöksellä on merkitystä muun muassa tapauksissa, joissa ostaja kääntyy myyjän puoleen selostamalla sen käyttötarkoituksen, johon hän tavaraa tarvitsee, ja tekee valintansa myyjän avustuksella. Tällöin myyjän on vastattava siitä, että myyty tavara soveltuu ostajan ilmoittamaan tarkoitukseen. Edellytyksenä on, että ostajalla on tilanteessa ollut perusteltua aihetta luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin. Yleensä kuluttajakaupassa on lähdettävä siitä, että ostajan tulee voida luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin, jollei myyjä nimenomaisesti ilmoita, ettei hän tiedä tai ole varma siitä, soveltuuko tavara ostajan tarkoitukseen.

Kuluttajankaupassa tilanne voi olla myös sellainen, että ostajalla esimerkiksi koulutuksensa tai erikoisharrastuksensa perusteella on parempi asiantuntemus tavarankäytön suhteen kuin myyjällä. Tavaravalikoiman laajuudesta riippuen myyjältä ei voi aina edellyttää yksityiskohtaisia tietoja kaikkien tavaroiden ominaisuuksista. Tällaisessa tilanteessa ostajalla ei aina välttämättä ole oikeutta vedota esillä olevaan säännökseen. Myyjä ei myöskään joudu virhevastuuseen, jos tavarankäytön soveltumattomuus ostajan tarpeisiin johtuu siitä, että ostaja on selostanut tavarankäytön tarkoituksen puutteellisesti tai virheellisesti. Kohta vastaa kauppalaain 17 §:n 2 momentin 2 kohtaa. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Jos ostaja esimerkiksi pyytää myyjältä erikoispuhdistusainetta, jota myyjällä ei ole, myyjä ei saa antaa tavallista puhdistusainetta sen sijaan (Ämmälä 2006, 162).

Kolmannen kohdan mukaan tavarankäytön tulee vastata ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin. Myyjän esittämällä näytteellä tai mallilla on merkitystä virhearvioinnissa vain niiden ominaisuuksien osalta, joiden kuvaamiseksi näyte tai malli on tarkoitettu. Kohta vastaa kauppalaain 17 §:n 2 momentin 3 kohtaa. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut) Luonnonmateriaalin ollessa kyseessä on yleensä otettava huomioon, ettei pieni näyte ole välttämättä edustava. Esimerkiksi pienessä lautanäytteessä ei välttämättä näy, kuinka paljon oksia laudassa todellisuudessa on. (Ämmälä 2006, 163.)

Kohdan neljä mukaan tavarankäytön tulee olla pakattu tavankäytön mukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavarankäytön säilyttämiseksi tai suojaamiseksi. Jos tavara sopimattoman pakkauksen vuoksi esimerkiksi vahingoittuu luovutuksen jälkeisessä kuljetuksessa tai pilaantuu normaaleissa säilytysolosuhteissa, myyjälle syntyy virhevastuu. Kohta vastaa kauppalaain 17 §:n 2 momentin 4 kohtaa. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Jos pakkaus on vahingoittunut, mutta itse tavara on vahingoittumaton, ostajalla ei yleensä ole oikeutta vaatia virheseuraamuksia (Ämmälä 2006, 163).

Viidennen kohdan mukaan tavarankäytön tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavarankäytön kaupassa perusteltua aihetta olettaa. Kohta merkitsee sitä, että myyjälle ei synny virhevastuuta esimerkiksi, jos tavarankäytön rikkoutuminen epätavallisen lyhyen käyttöajan jälkeen johtuu siitä, että se on altistettu suuremmalle rasitukselle kuin mitä kuluttaja perustellusti voi olettaa sellaisen tavarankäytön kestäväksi. Yksittäisen kuluttajan henkilökohtaisilla odotuksilla ei ole säännöksen kannalta ratkaisevaa merkitystä, vaan virhearvioinnin tulee perustua yleiseen mittapuuhun. Kuluttajien aiheellisia odotuksia arvioitaessa on merkitystä muun muassa tavarankäytön hinnalla. Tavarankäytön kestävyys samoin kuin muidenkin ominaisuuksien osalta

laatuerot eri valmistajien tavaroiden välillä heijastuvat usein tavarahan hintatasossa. Hintaerot voivat olla siinä määrin huomattavia, että niille voidaan antaa merkitystä myös arvioitaessa kuluttajien perusteltuja laatuodotuksia. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Myyjälle ei synny vastuuta esimerkiksi silloin, kun ostaja on mennyt uimaan muun kuin vesitiiviiksi väitetyn rannekellon kanssa (Ämmälä 2006, 164).

Tavara voi poiketa laissa, asetuksissa tai viranomaisen päätöksissä asetetuista vaatimuksista ainoastaan silloin, kun ostajan tarkoituksena on käyttää tavaraa tarkoitukseen, jossa kyseisellä vaatimuksella ei ole merkitystä. Jos tavara poikkeaa siitä, mitä edellä säädetään, siinä on virhe. Ostaja ei saa kuitenkaan vedota virheenä seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen ostohetkellä. Ostaja ei myöskään saa virheenä vedota seikkaan, joka johtuu hänen toimittamastaan tavarahan valmistamiseen käytetystä tarveaineesta, paitsi jos myyjän puolella on menetelty huolimattomasti. (KSL 5:12.3 §.)

Edellisessä momentissa tarkoitettut virallismääräykset voivat koskea sitä, minkälaiset ominaisuudet tavaralla tulee olla tai minkälaisia ominaisuuksia sillä ei saa olla, jotta tavarahan markkinointi olisi sallittua. Vastaavasti virhearvioinnissa on merkitystä myös säännöksillä tai määräyksillä, joiden mukaan tavaraa ei saa käyttää tarkoitukseensa, ellei se täytä asetettuja vaatimuksia. Yleensä tällaisia säännöksiä ja määräyksiä on annettu terveyden, ympäristön tai omaisuuden suojelemiseksi. Säännöksen piiriin kuuluvat kuitenkin myös esimerkiksi standardisoimistarkoituksessa annetut säännökset tai määräykset, jos ne ovat luonteeltaan velvoittavia eivätkä pelkästään suosituksia. Momenttiin sisältyy selvyyden vuoksi poikkeus sellaisten tilanteiden varalta, joissa ostajan tarkoituksena on käyttää tavaraa tarkoitukseen, jossa säännöksissä tai määräyksissä asetetulla vaatimuksella ei ole merkitystä. Jos esimerkiksi, vanha sähkölaite myydään keräilytarkoituksiin tai alan harrastajalle, joka aikoo hajottaa laitteen osiin, ei tavarahan välttämättä tarvitse täyttää käyttöön myytävälle laitteelle asetettavia vaatimuksia. Kauppalain 30 §:n mukaan ostaja ei voi virheenä vedota seikkaan, joka johtuu ostajasta itsestään tai hänen puolellaan olevasta syystä. Periaate koskee myös kuluttajakauppaa. Vastaavan säännöksen sisällyttämistä esillä olevaan lukuun ei ole pidetty tarpeellisena. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

4.2 Asentamisvirhe

Tavarassa on virhe, jos se poikkeaa virheellisen asentamisen tai kokoonpanon takia laadultaan tai muilta ominaisuuksiltaan siitä mitä voidaan katsoa sovitun. Edellytys on, että tavarantoimittajan asentaminen tai kokoonpano sisältyy kauppaa koskevaan sopimukseen ja että myyjä tai joku muu hänen lukuunsa on asentanut tai kokoonpannut tavarantoimittajan. (KSL 5:12a.1 §.) Säännöstä ei kuitenkaan sovelleta esimerkiksi silloin, jos myyjä on eri sopimuksella ja varsinaisen kaupan jälkeen sitoutunut asentamaan tai kokoamaan myymänsä tavarantoimittajan (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Kuluttajansuojalain 8 luvun säännöksiä sovelletaan kuluttajapalvelusopimuksiin.

Tavarassa on myös virhe, jos ostajalle ei sen yhteydessä luovuteta sellaisia ohjeita, jotka ovat tarpeen tavarantoimittajan asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, säilytystä tai hoitoa varten (KSL 5:12a.2 §). Virhevastuun edellytyksenä on, että tavarantoimittajan yhteydessä ei anneta tarpeellisia ohjeita. Esimerkiksi tavarantoimittajan asentamista koskevat ohjeet ovat tarpeen vain silloin, kun tarkoitus on, että ostaja itse huolehtii näistä toimenpiteistä. Tällaisia ohjeita ei tarvitse liittää tavarantoimittajaan, jos myyjä tai joku hänen lukuunsa sopimuksen mukaan suorittaa tavarantoimittajan asennuksen tai kokoonpanon taikka jos kysymyksessä on tavara, jonka asentamista ei saa suorittaa muu kuin siihen erityisesti pätevytetty henkilö. Ohjeiden tarpeellisuutta arvioitaessa huomioon on otettava myös, mitä tietoja myyjän kohtuudella voidaan edellyttää ymmärtäneen asiakkaiden tarvitsevan. Myyntikanavalla voi niin ikään olla merkitystä arvioitaessa, mitä ohjeita myyjän on annettava. Esimerkiksi jos auton varaosia tai muita tavaroita, joiden asentaminen vaatii erityistietoja, myydään ensisijaisesti alan ammattilaisille tarkoitetussa myyntipisteessä, on ohjeiden tarve pienempi kuin jos samoja tuotteita tarjotaan laajemmalle asiakaspiirille. Tarpeellisia eivät ole tiedot, jotka tilaajalla voidaan edellyttää olevan muutenkin. Myyjällä on oikeus lähteä siitä, että tilaaja on selvillä normaalin yleistiedon ja elämäkokemuksen piiriin kuuluvista seikoista. Momentissa tarkoitetaan tavarantoimittajan normaaliin hyväksikäyttöön liittyviä ohjeita, jotka tyypillisesti ovat tarpeen tavarantoimittajan ostajalle. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Tavarantoimittajan käyttöä koskevilla ohjeilla tarkoitetaan kyseisen tavarantoimittajan toimintaa ja käsittelyä sekä sen mahdollisia erityispiirteitä tai -ominaisuuksia selvittäviä tietoja. Tiedoilla ei sen sijaan tarkoiteta tietoja tai ohjeita siitä, millä tavoin kyseisen kaltaista tavaraa yleisesti tulee tai voidaan käyttää. Esimerkiksi ompelukoneen yhteydessä ostajalle tulee antaa ompelukoneen käyttöä varten tarvittavat tekniset ohjeet, mutta myyjällä ei ole velvollisuutta antaa ostajalle yleistä opastusta

koneompelussa. Teknisten ohjeiden ohella esimerkiksi tavaran vaaralliset ominaisuudet voivat edellyttää erityisten käyttöohjeiden liittämistä tavarahan. Tavaran hoitoa koskevilla ohjeilla taas tarkoitetaan vastaavasti esimerkiksi pesu- tai puhdistusohjeita sekä tietoja tavaran vaatimista huoltotoimenpiteistä. Säilytystä koskevilla ohjeilla puolestaan tarkoitetaan tietoja esimerkiksi tavaran mahdollisesti vaatimasta säilytyslämpötilasta tai muista säilytysolosuhteista. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Ohjeet voivat olla paitsi sanallisia tai kuvallisia myös yleisesti tunnettuihin merkintöihin perustuvia, esimerkiksi vakiintuneesti käytetyt pesumerkinnot. Pelkkiä merkintöjä ei kuitenkaan välttämättä voida pitää riittävänä, jos kysymyksessä on tavaran haitallinen tai vaarallinen ominaisuus, kuten tulenarkuus tai kemiallinen ärsyttävyyys, koska pelkästään kaupallisessa käytännössä vakiintuneet merkinnät eivät useinkaan ole riittävän tunnettuja kuluttajien keskuudessa. Yleensä on lähdetävä siitä, että vieraskieliset ohjeet eivät ole riittäviä. Jos kysymyksessä on kuitenkin hyvin rajatulle, erityistä asiantuntemusta omaavalle asiakaspiirille tarkoitettu tavara, ei välttämättä ole perusteltua vaatia, että ohjeiden tulee olla suomen- tai ruotsinkielisiä. Tällöin voidaan pitää riittävänä, että tavarahan liittyy tarpeelliset englanninkieliset ohjeet. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Tuoteturvallisuuslain nojalla annettu asetus kulutustavarasta annettavista tiedoista sisältää myös säännöksiä tavarahan liitettävistä tiedoista. Asetuksen 4 §:n mukaisesti kulutustavarasta on, jos se on kuluttajan terveyden tai taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeen, ilmoitettava muun muassa pesu-, puhdistus- tai hoito-ohje sekä käyttö- ja säilytysohje (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613) Kuluttajansuojalain 12a §:n mukaan annettavat tiedot ovat sellaisia, jotka on annettava myös edellä mainitun asetuksen mukaan. Virhevastuu ostajalle täydentää tällöin tuoteturvallisuuslain mukaista hallinnollista seuraamusjärjestelmää. Välttämätöntä yhteyttä asetuksessa ja 12a §:n virhesäännöksessä vaadittujen tietojen välillä ei kuitenkaan ole. Esimerkiksi tavaran asennusta varten tarvittavia tietoja ei asetuksessa erikseen mainita. 12 a §:ssä niitä on puolestaan pidetty ostajan kannalta niin tärkeinä, että tarpeellisten tietojen puuttumista voidaan pitää virheenä. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

4.3 Tietovirhe

Virhe seuraa myös siitä, jos kulutustavara ei vastaa niitä tietoja tavarán ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä tai joku muu aikaisemmassa myyntipöytäsaassa tai myyjän lukuun on antanut tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa (KSL 5:13.1 §). Edellytyksenä on, että virheellisten tietojen voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan. Jos myyjä ennen sopimuksen tekemistä selkeästi oikaisee ostajalle aikaisemmin antamansa virheellisen, puutteellisen tai harhaanjohtavan tiedon, ei myyjälle synny virhevastuuta, koska tiedon ei tällöin voida olettaa vaikuttaneen kauppaan. Säännöksessä ei erikseen mainita, että myyjälle ei synny virhevastuuta, jos ostajalla osoitetaan olleen oikeat tiedot. Koska tässä tapauksessa on kysymyksessä tilanne, jossa myyjän antaman tiedon ei voida olettaa vaikuttaneen kauppaan, ei tällaista säännöstä ole pidetty tarpeellisena. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Myyjä ei vastaa tietovirheestä, jos hän osoittaa, että:

- 1) hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkään olla selvillä annetuista tiedoista;
- 2) tiedot eivät ole voineet vaikuttaa kauppaan; tai
- 3) tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu (KSL 5:13.2 §).

Kysymyksessä oleva kuluttajansuojalain säännös vastaa kauppalain 18 §:n 1 momenttia.

Kuluttajansuojalain 5:13.2 § koskee myyjän vastuuta tiedoista, jotka on annettu muun kuin myyjän toimesta. Viittaus 1 momenttiin merkitsee, että myös 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa virhevastuu voi syntyä vain sellaisten tavarán ominaisuuksia ja käyttöä koskevien tietojen perusteella, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan. Myyjälle ei 2 momentin mukaan synny virhevastuuta, jos tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu. Tietojen oikaiseminen on katsottu perustelluksi mainita nimenomaisesti, koska muun kuin myyjän toimesta annettujen tietojen osalta ei välttämättä olisi vaadittava, että tieto on oikaistu ostajalle henkilökohtaisesti. Näissä tapauksissa saatetaan pitää riittävänä, että esimerkiksi se, jolta virheellinen tai harhaanjohtava tieto on peräisin, on myöhemmässä markkinoinnissaan ennen kaupantekoajankohtaa selkeällä tavalla oikaissut annetut tiedot. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Oikaisu on riittävä vaikka oikaisu ei olisikaan tullut kyseisen ostajan tietoon. Jos myyjä on ollut tietoinen siitä, että tavarasta on esimerkiksi maahantuojan toimesta annettu virheellisiä tai

harhaanjohtavia markkinointitietoja, voidaan yleensä kuitenkin edellyttää, että myyjän tulee tiedustella, onko oikaisu tullut ostajan tietoon ja tarvittaessa itse oikaista annetut tiedot kaupantekotilanteessa. Käytännössä myyjä voi näissä tilanteissa helpoimmin varmistaa oikaisun tulemisen asiakkaiden tietoon liittämällä sitä koskevan ilmoituksen tavarán yhteyteen. 2 momenttiin sisältyy kauppalaín 18 §:n 2 momentin tavoin myös se rajoitus, että myyjälle ei syntyisi virhevastuuta, jos hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkään olla selvillä annetuista tiedoista. Poikkeuksella voi olla merkitystä esimerkiksi silloin, jos ostaja on ennen kaupantekoa itse kääntynyt suoraan aikaisemman myyntipöytäpuoleen ja tällöin saanut tavarasta virheellisiä tietoja. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

4.4 Palveluksen virhe

Yleissäännös palveluksen virheestä kuluttajansuojalaín 8:12.1 §:ssä vastaa sisällöltään 5:12 §:ää tavarán virheestä. Pykälän mukaan palveluksen on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Myös palveluksen virhettä arvioitaessa on lähtökohtana osapuolten välinen sopimus. Palveluksen tilaajan elinkeinonharjoittajalta saamilta tiedoilla on palvelussopimuksessa keskeinen merkitys, koska yleensä tilaajan päätöksenteko perustuu olennaisesti näihin tietoihin. Sopimusta tehtäessä itse suoritusta ei ole olemassa eikä tilaajalla useinkaan ole edellytyksiä arvioida ennalta suorituksen sisältöä täsmällisesti. Tiedonanto ja yhteydenpito tilaajaan sopimussuhteen aikana on usein tärkeää, koska esiin voi tulla uusia, palveluksen kannalta olennaisia seikkoja. Toimeksisaajan vastuu sellaisista palvelukseen liittyvistä tiedoista, joita häneen lukuunsa on annettu ennen sopimuksentekoa, on yhdenmukainen kuluttajakaupan 5:13 §:n säännöksen kanssa. Sääntöjä täydentää säännös toimeksisaajan vastuusta sellaisista tiedoista, jotka on annettu sopimussuhteen aikana ja jotka ovat vaikuttaneet tilaajan päätöksentekoon. Säännös on katsottu tarpeelliseksi, koska toimeksiannon sisältöä usein täsmennetään tai muutetaan sopimuksenteon jälkeen. (Ämmälä 2002, 69.)

Kuluttajansuojalaín 8:13.1 §:n mukaan palveluksessa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka toimeksisaaja on antanut palveluksen sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksen tekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksen tekoon. Sama koskee myös palveluksen suorituksen aikana annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa

vaikuttaneen tilaajan päätöksen tekoon. Virhe syntyy myös, jos palvelus ei vastaa sellaisia edellä mainittuja tietoja, joita joku muu kuin toimeksisaaja on aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan lukuun ennen sopimuksentekoa antanut palvelusta markkinoitaessa. Virheellisyttä ei kuitenkaan synny, jos tiedot ovat ajoissa ja selkeällä tavalla oikaistu tai jos toimeksisaaja ei ollut eikä hänen olisi pitänytkään olla tietoinen annetuista tiedoista. Niin ikään palveluksessa on virhe, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa tilaajalle tiedon sellaisista edellä tarkoitetuista seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla tietoinen ja josta tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. (KSL 8:13.1 - 2 §.) Hallituksen esityksen mukaan edellä mainitun säännöksen mukainen virhevastuu ei edellytä huolimattomuutta toimeksisaajan puolelta (HE360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut).

Toimeksisaajalla on neuvontavelvollisuus suhteessa tilaajaan. Jos sopimusta tehtäessä tai sopimuksen aikana osoittautuu, että palvelus, sen hinta, kohteen arvo ja ominaisuudet tai muut erityiset seikat huomioon ottaen ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen, toimeksisaajan on viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle. Toimeksisaajan on myös ilmoitettava tilaajalle, jos palvelus ilmeisesti tulee huomattavasti kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut olettaa. (KSL 8:14.1 §.) Jos tilaajaa ei tavoiteta kohtuullisessa ajassa tai hänen ei anna tarvittavia ohjeita, toimeksisaajan on keskeytettävä palveluksen suorittaminen. Toimeksisaajan on kuitenkin mahdollista jatkaa suoritustaan, jos hänellä on erityistä syytä olettaa, että tilaaja kuitenkin haluaa palveluksen suoritettavaksi. (KSL 8:14.2 §.) Jos toimeksisaaja laiminlyö kuluttajansuojalain 8:14.1 - 2:n mukaiset velvollisuutensa, palveluksessa on virhe (KSL 8:14.3 §).

Tiedonantovelvollisuuden rikkomisesta seurauksena ovat tavanomaiset virheseuraamukset: virheen korjaaminen, hinnanalennus, vahingonkorvaus ja sopimuksen purkaminen (KSL 8:18 - 20 §). Mikäli palveluksen toimeksisaaja on täyttänyt kyseisessä pykälässä säädetyn velvoitteen ilmoittamalla siitä tilaajalle esimerkiksi siten, että korjaus ei ole taloudellisesti kannattava tai että korjattava esine ei ehkä kestä tarvittavia toimenpiteitä vahingoittumatta, mutta tilaaja siitä huolimatta haluaa, että palvelus suoritetaan, tilaajalla ei tämän jälkeen ole oikeutta vedota säännökseen. Tässäkin tapauksessa palveluksessa voi kuitenkin olla virhe, jos toimeksisaaja on esimerkiksi suorituksessaan rikkonut ammattitaitoisuus- tai huolellisuusvaatimusta. (Ämmälä 2002, 70.)

Toimeksisaajalla on myös ammattitaitoisuus- ja huolellisuusvelvollisuus suhteessa tilaajaan. Kuluttajapalvelus on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä huomioon ottaen tilaajan edut. Palveluksen on kestävyydeltään ja muuten vastattava sitä, mitä kuluttajalla on yleensä

sellaisen palveluksen yhteydessä aihetta odottaa. Palveluksen on myös vastattava laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. (KSL 8:12.2 §.) Jos palvelus poikkeaa edellä mainitusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelus on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluksen toimeksisaajalla. (KSL 8:12.3 §.)

4.5 Virheellisuuden määräävä ajankohta ja vaaranvastuun siirtyminen

Tavaran virheellisyyttä on arvioitava sen perusteella, millainen tavara on ollut ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Myyjä vastaa virheestä, joka on ollut tavarassa tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin (KSL 5:15.1 §). Tällöin kyse on salaisesta eli piilevästä virheestä (Ämmälä 2002, 91). Vastaava säännös on kauppalaain 21 §:n 1 momentissa. Virheen oletetaan olleen tavarassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta tai oletus ole virheen taikka tavaran luonteen vastainen. (KSL 5:15.2 §.) Näyttötaakka on tässä tilanteessa myyjällä (Ämmälä 2002, 91). Oletamus voi olla tavaran luonteen vastainen esimerkiksi silloin, kun tavaran normaali kestoikä on alle kuusi kuukautta, esimerkiksi, kuten monien päivittäistavaroiden ollessa kyseessä. Virheen luonteen vastaisuudesta voi olla kysymys esimerkiksi silloin, kun havaitaan, että vika on syntynyt tapaturmaisesti tai on tavanomaisen kulumisen seurausta taikka kun havaitaan, että tavara on vahingoittunut väärän käsittelyn johdosta. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Jos tavara huononee vaaranvastuun jo siirryttyä ostajalle, tavarassa katsotaan olevan virhe, jos huononeminen johtuu myyjän sopimusrikkomuksesta (KSL 5:15.3 §).

Vaaranvastuulla tarkoitetaan sitä, kuka kärsii vahingon, kun tavara on huonontunut, tuhoutunut, vähennyt tai kadonnut osapuolista riippumattomasta syystä. Syynä voi olla esimerkiksi tapaturma tai kolmannen osapuolen moitittava menettely. (Ämmälä 2002, 92.) Myyjällä on vaaranvastuu siitä, että tavara huonontuu, katoaa, tuhoutuu tai vähenee ostajasta riippumattomasta syystä ennen sen luovutusta (KSL 5:6.1 §). Tavaran luovutus ja vaaranvastuun siirtyminen myyjältä ostajalle tapahtuu kuluttajakaupassa yleensä vasta ostajan saadessa tavara hallintaansa (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut). Myyjällä on siten muissa kuin noutokaupoissa vaaranvastuu myös tavaran kuljetuksen aikana sattuneista vahingoista (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut). Vaaranvastuu on myös ostajalla tilanteissa, joissa tavaran luovutus viivästyy ostajasta johtuvista syistä. Jos esimerkiksi ostaja ei ajoissa nouda tai vastaanota

tavaraa, jota pidetään hänen saatavillaan ja tavara huonontuu luontaisten ominaisuuksiensa vuoksi sen jälkeen kun myyjä on tehnyt sen, mitä tavaran luovutus häneltä edellyttää. (KSL 5:6.1 §.) Vaaranvastuu on kuitenkin tässäkin tilanteessa myyjällä luovutukseen asti, jos tavara tapaturmaisesti tuhoutuu tai vahingoittuu. Myyjällä on vaaranvastuu myös tilanteissa, missä tavaralle on sovittu ulkopuolinen kuljetus, mutta tavaran luovutus viivästyy ostajasta johtuen. Vaaravastuu ei muodostu myyjälle kohtuuttomaksi, koska hän voi tavallisesti saada korvausta vahingosta joko tavaran säilyttäjältä tai tämän vakuutuksesta. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Jos tavaran vaaranvastuu on jo siirtynyt ostajalle ja tavara tuhoutuu, katoaa, huonontuu tai vähenee, on tästä huolimatta ostajan maksettava kauppahinta. Jos tavara ostajan virheilmoituksen takia palautetaan myyjälle tarkastusta tai virheen oikaisua varten, vaaranvastuu tavarasta on myyjällä, kunnes tavara luovutetaan takaisin ostajalle. (KSL 5:6.4;2 §.) Jos ostaja lähettää tavaran myyjälle esimerkiksi postitse tai muuta itsenäistä rahdinkuljettajaa käyttäen, vaaranvastuu on myyjällä siitä hetkestä, kun tavara luovutetaan rahdinkuljettajan hallintaan. Vaaravastuu siirtyy takaisin ostajalle vasta, kun hän saa tavaran takaisin omaan hallintaansa. Säännöksellä on merkitystä silloin, kun tavaraa myyjälle palauttaessa ei ole vielä selvää, onko tavarassa virhe vai ei. (HE 360/1992.) Kauppalain 66 §:n 2 momentin mukaan, jos tavarassa on virhe, ostajan oikeus kaupan purkamiseen tai uuteen toimitukseen säilyy, vaikka tavara tuhoutuisi, katoaisi tai vahingoittuisi ostajasta riippumattomista syistä. Merkitystä ei ole sillä seikalla, kenen hallinnassa tavara on vahingon sattuessa.

5 VIRHEEN SEURAAMUKSET

Virheen seuraamusjärjestelmästä on säädetty kuluttajansuojalain viidennessä luvussa ja se on samankaltainen kuin kauppalaissa. Lähtökohta on, että kuluttajalla on tavaran virheen vuoksi oikeus pidättäytyä maksusta, oikeus vaatia hinnanalennusta ja kaupanpurkua ja oikeus vaatia myyjältä vahingonkorvausta. Myyjällä on myös yleensä oikeus oikaista virhe. Virheen oikaisu tarkoittaa, että virhe korjataan tai tehdään muita toimenpiteitä, joilla virhe poistetaan. Virheen korjaaminen on monesti muihin seuraamuksiin nähden ensisijainen vaihtoehto. Kuluttajansuojalain viidennen luvun 19 pykälän mukaisesti hinnanalennus ja kaupan purku ovat mahdollisia, jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen tule kyseeseen, taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta 5:18 §:ssä tarkoitetulla tavalla. Virheeseen vetoamisen edellytys on ostajan tekemä virheilmoitus. (Ämmälä 2002, 147,150.)

5.1 Virheen korjaaminen

Kuluttajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavaran. Oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. (KSL 5:18.1 §.) Ostaja voi valintansa mukaan vaatia jompaa kumpaa oikaisutapaa. Jos ostaja vaatii virheetöntä tavaraa virheellisen tilalle, myyjällä on tästä huolimatta oikeus korjata virhe edellyttäen, ettei ostajalla ole olemassa kieltäytymisperustetta. Kieltäytymisperusteita on korjauksen aiheuttama olennainen haitta, tavaran arvon aleneminen, tai vaara siitä, että ostajalle aiheutuvat kustannukset jäisivät korvaamatta tai muu erityinen syy. Erityinen syy voi esimerkki olla se, että korjaus ei todennäköisesti onnistuisi. Myyjän on järjestettävä virheen korjaus tai virheettömän tavaran toimitus omalla kustannuksellaan. Esimerkiksi tavaran korjaamisen yhteydessä myyjän on kustannettava sekä korjauksen edellyttämä työ, varaosat, että tilanteesta riippuen tavaran kuljetukset tai korjaajan matkat. Jos ostaja suorittaa tavaran lähettämistä aiheutuvia kuluja, myyjän on hyvittävä ne ostajalle. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Myyjä ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siihen on este, jota myyjä ei voi voittaa, tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Erityisesti on otettava huomioon virheen merkitys ja tavaran arvo, jos se olisi

sopimuksen mukainen, sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta ostajalle huomattavaa haittaa. (KSL 5:18.1 §.)

Myyjä saa omalla kustannuksellaan korjata virheen tai toimittaa virheettömän tavarän, vaikka ostaja ei sitä vaatisi, jos myyjä viipymättä ostajan ilmoitettua virheestä tarjoutuu tekemään sen (KSL 5:18.2 §). Virheen oikaisulla myyjä voi välttyä sopimuksen purkamiselta samoin kuin hinnanalennusseuraamukselta. Virheen oikaisemisella ei sitä vastoin olisi muuta vaikutusta myyjän vahingonkorvausvelvollisuuteen, kuin että se voisi vähentää ostajalle aiheutuvan, myyjän korvattavaksi tulevan vahingon määrää. Säilyttääkseen oikeutensa virheen oikaisuun myyjän on viipymättä virheilmoituksen saatuaan tarjouduttava oikaisun suorittamiseen. Ilmaisuu "viipymättä" on ymmärrettävä niin, että oikaisutarjous on esitettävä ostajalle niin pian kuin myyjä on saanut riittävän tilaisuuden todeta virheen olemassaolo ja laatu, tai on muuten selvinnyt, että kysymyksessä on virhe. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Ostaja voi kuitenkin kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa, tavarän arvon alenemista tai vaaraa siitä, että ostajalle koituvat kustannukset jäisivät korvaamatta, taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy (KSL 5:18.2 §). Mikäli ostaja aiheettomasti kieltäytyy hyväksymästä myyjän oikaisutarjousta, hänen voidaan usein katsoa laiminlyöneen velvollisuutensa rajoittaa virheestä aiheutuvaa vahinkoa. Tällöin hän voi menettää oikeutensa kaupan purkamiseen ja hinnanalennukseen, ja myös oikeuden saada täysimääräistä korvausta virheen korjauttamisen aiheuttamista kustannuksista. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Myyjä ei voi vedota edellä mainittuun oikaisuoikeuteen, jos ostaja on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että ostaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua myyjän puolelta (KSL 5:18.3 §). Esimerkiksi tapauksessa, jossa autossa oleva vika joudutaan korjauttamaan kesken matkan toisella paikkakunnalla tai jossa korjaus on muuten suoritettava niin kiireellisesti. Joskus virhe voidaan joutua korjauttamaan jo ennen kuin ostaja on velvollinen reklamoimaan virheen johdosta myyjälle. Tällöin ei myyjällä 2 momentinkaan mukaan ole oikeutta vedota siihen, ettei hän ole saanut tilaisuutta virheen oikaisemiseen. Ja vaikka ostaja olisikin ennen toimenpiteitään reklamoinut virheestä, hänellä voi puolestaan jo 2 momentin nojalla olla oikeus kieltäytyä myyjän oikaisutarjouksesta. Oikeus kieltäytyä oikaisutarjouksesta voi tulla esimerkiksi sen vuoksi, että voidaan jo ennalta päätellä, ettei myyjä kykene suorittamaan oikaisua kohtuullisessa ajassa. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

5.2 Maksusta pidättäminen ja kauppahinnan alennus

Ostajalla on oikeus virheen johdosta pidättäytyä maksamasta kauppahintaa. Kuitenkaan ostaja ei saa pidättää summaa, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus. (KSL 5:17 §.) Arvioitaessa milloin tällainen tilanne syntyy, on ratkaiseva merkitys annettava sille, mitä kuluttajan asemassa olevan ostajan kohtuudella voidaan edellyttää ymmärtävän huomioon ottaen ne ostajan oikeusasemaa koskevat tiedot, jotka ovat olleet hänen käytettävissään tai saatavillaan (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut). Pidätetyn hinnanosuuden on ainakin suurin piirtein vastattava virheen merkitystä, esimerkiksi uusintakorjauksen kuluja. Jos kuluttaja on jättänyt maksamatta koko kauppahinnan vain pienen vian vuoksi, saattaa hän joutua maksamaan viivästyskorkoa ja vielä perintäkuluja. Kuluttajalta ei kuitenkaan vaadita sentilleen oikein arvioitua hinnanosuuden pidätysmäärää. Kuluttajan on aina kerrottava elinkeinoharjoittajalle, miksi pidättää osan kauppahinnasta. Se on syytä tehdä erillisellä, mieluiten kirjallisella yhteydenotolla elinkeinoharjoittajaan. Pelkästään maksettavan laskun tiedonanto-osaan selvitystä ei pidä tehdä, koska viesti ei välttämättä välity yrityksen asiasta vastaaville henkilöille. (Kuluttajavirasto 2005, 3.)

Jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen tule kysymykseen taikka jos tällaista oikaisua ei suoriteta kuluttajansuojalain 5:18 §:n mukaisesti, ostaja saa joko vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta, tai purkaa kaupan, paitsi jos virhe ei ole vähäinen.

Yhteinen edellytys näille seuraamuksille on, että virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen joko ei tule lainkaan kysymykseen tai että tällaista oikaisua ei ostajan vaatimuksesta tai myyjän tarjouksesta huolimatta suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja on ilmoittanut virheestä. Kohtuullista aikaa arvioitaessa voidaan huomiota kiinnittää muun muassa siihen, missä vaiheessa ostaja olisi voinut purkaa kaupan myyjän viivästyksen perusteella. Viittaus, että virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen, tarkoittaa tapauksia, joissa edellä mainituiden seuraamusten edellytykset eivät täyty tai joissa kumpikaan osapuoli ei lainkaan vetoa kyseisiin säännöksiin. Esimerkiksi, jos jo ennalta on ilmeistä, että virhettä ei voida korjata eikä myöskään virheettömän tavaran toimittaminen käy päinsä. Viittaus, että oikaisua ei suoriteta, käsittää puolestaan myös sen tapauksen, että virhe on yritetty korjata, mutta korjaus ei ole onnistunut. Yleensä lähdetään siitä, että ostaja ei ole velvollinen antamaan myyjälle tilaisuutta useampaan kuin yhteen standarditavaran oikaisuyritykseen. Jos tavara on valmistettu tai hankittu erityisesti ostajaa varten

tai jos tavara on arvokas ja rakenteeltaan monimutkainen, myyjälle on yleensä varattava tilaisuus muutamaa oikaisu yritykseen. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Hinnanalennus on yleensä toissijainen seuraamus virheen oikaisulle, mutta se voi tulla kyseeseen myös ensisijaisena seuraamuksena. Hinnanalennus voi olla myös vaihtoehto kaupan purkamiselle. Ostajalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen, mutta tämän määrittäminen on usein hankalaa. (Ämmälä 2002, 159.) Usein hinnanalennuksen suuruus joudutaan käytännössä määräämään harkinnanvaraisesti ottaen huomioon virheen merkitys tavaran käyttö- tai vaihtoarvon tai esimerkiksi sen ulkonäön kannalta. Jos tavaraan on oikaisu yrityksenkin jälkeen jäänyt vähäisempi virhe, purku ei tule kyseeseen. Hinnanalennus sen sijaan tulee kyseeseen aina, kun virhettä ei oikaista eikä kauppaa pureta. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Kauppalain 38 §:ssä on määritetty laskentatapa hinnanalennukselle. Pykälän mukaan ostajan vaatiessa hinnanalennusta lasketaan alennus niin, että alennetun ja sopimuksen mukaisen hinnan välinen suhde vastaa virheellisen ja sopimuksen mukaisen tavaran arvon välistä suhdetta luovutusajankohtana. Kauppalain mukaista laskentatapaa voidaan kuitenkin sellaisenaan vain harvoin soveltaa kuluttajakaupassa (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Hinnanalennukselle kuluttajakaupassa on esitetty laskentakaavoja, jotka kuitenkin edellyttävät tavaran virheellisyyden arvon arviointia. Oikeuskirjallisuudessa on esittänyt seuraavanlainen hinnanalennuksen laskentakaava:

KAAVA 1. Hinnanalennuksen laskentakaava. (Kivivuori 1996, 92.)

$$\frac{\text{Virheettömän tavaran arvo luovutushetkellä A}}{\text{Virheellisen tavaran arvo luovutushetkellä B}} = \frac{\text{Sovittu kauppahinta C}}{\text{Alennettu hinta X}}$$

$$X = \frac{B \times C}{A}$$

Ostaja voi kuitenkin käytännössä olla oikeutettu saamaan hinnanalennusta, vaikka sopimuksen mukainen kauppahinta olisi vastannut tavaran käypää arvoa. Esimerkiksi KKO:n päätöksessä, kun käytetyllä autolla oli myyjän ilmoituksen mukaan ajettu 40 000 kilometriä, mutta todellisuudessa ajokilometrejä autossa olikin 73 000, oli ostaja oikeutettu hinnanalennukseen riippumatta siitä, oliko kauppahinta vastannut auton käypää arvoa kaupantekohetkellä. Tapauksessa otettiin huomioon, että todellinen ajokilometrimäärä oli poikennut ilmoitetusta ja

siten sovitusta määrästä suhteellisesti arvioiden merkittävästi ja kaupan kohteena oli verrattain uusi vähän käytetty auto, virheen voitiin olettaa vaikuttaneen kauppahintaan. (Ämmälä 2002, 161.)

5.3 Kaupan purkaminen

Kuten aiemmin on mainittu, ostaja saa vaatia kaupanpurkua, paitsi jos virhe on vähäinen. Edellytyksenä on, ettei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen tule kysymykseen tai ettei oikaisua ole suoritettu kohtuullisessa ajassa siitä, kun virheilmoitus on tehty. (KSL 5:19 §.) Virhe on vähäinen esimerkiksi, kun se on nopeasti ja helposti korjattavissa. Myös esimerkiksi erilaiset pintaviat saattavat olla luonteeltaan vähäisiä ja niiden merkitys voi olla vähäinen kaupan kokonaisuus huomioon ottaen. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Virheen vähäisyys on kyseessä ainakin silloin, jos virhe ei ole olennainen. Virheen olennaisuus ei välttämättä tarkoita sitä, että virheen merkitys taloudellisesti olisi yli puolet maksetusta kauppahinnasta. Virheellä voi olla myös muuten olennainen merkitys ostajan kannalta. Virheen vähäisyys arvioidaan *in casu*, eli tapauskohtaisesti. (Ämmälä 2002, 180.)

Kaupan purku on yksipuolinen oikeustoimi, jonka seurauksena sopimuksen sitovuus myyjän sekä ostajan osalta lakkaa. Osapuolten ei tarvitse tehdä suorituksia kaupan purkamisen jälkeen. Koska molemmin puoleiset suoritusvelvollisuudet lakkaavat silloin, kun kauppa puretaan, on lähtökohtaisesti kauppasumma palautettava ostajalle ja kaupan kohde palautettava myyjälle. Reklamaatiota edellytetään kaupan purkamiselle. Purkaminen voi olla myös osittaista, tällöin vain osa sopimuksesta puretaan. Esimerkiksi jos toimitetaan tavaraerä ja vain osa siitä on virheellistä. (Ämmälä 2002, 179.)

Kuluttajakaupassa ei sovelleta kauppalain 39 §:n 2 momenttia, jonka mukaan ostaja menettäisi purkuoikeutensa, jollei hän ilmoita kaupan purkamisesta myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita, taikka sen ajan päättymisestä, joka myyjällä saattaa olla käytettävissään virheen oikaisemista varten. Kuluttajansuojalaissa ei ole katsottu tarpeelliseksi sitoa ostajan purkuoikeutta tällaiseen erityiseen määräaikaan. Mikäli virhettä ei voida oikaista tai ei saada oikaistua, myyjällä on automaattisesti syytä varautua kaupan purkamiseen, ja tarvittaessa hän voi oma-aloitteisesti ottaa selvää siitä, aikooko ostaja käyttää purkuoikeutta. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

5.4 Vahingonkorvaus

Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavaran virheen johdosta. Välillisen vahingon myyjä on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan taikka jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä on erityisesti sitoutunut. Samanlainen oikeus korvaukseen on myös ostajan perheenjäsenellä, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa. (KSL 5:20 §.)

Tyypillisimpiä vahinkoja, joita ostajalle voi virheen vuoksi aiheutua, ovat erilaiset selvittelykustannukset, kuten puhelinkulut tai matkakulut, sekä virheen korjauttamisesta aiheutuneet menot, kun virhettä ei korjata myyjän toimesta. Esimerkiksi korvaavan tavaran väliaikaisesta vuokraamisesta tai myös tavaraa korvaavien palvelusten käyttämisestä aiheutuvat tarpeelliset menot voivat tulla korvattaviksi. Tällaisten vahinkojen osalta korvausvelvollisuus syntyy huolimattomuudesta riippumatta. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Kuluttajansuojalaissa välillisenä vahinkona pidetään:

- 1) tulon menetystä, joka ostajalle aiheutuu sopimusrikkomuksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;
- 2) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta; ja
- 3) tavaran käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen (KSL 5:10.3 §).

Esimerkki ensimmäisestä kohdasta on tapaus, jossa ostaja joutuu käyttämään työaikaa virheen selvittelyyn tai sen vaatimien toimenpiteiden hoitamiseen ja kärsii tämän vuoksi ansionmenetystä. Esimerkki toisesta kohdasta on tapaus, jossa ostaja autossaan ilmenneen virheen vuoksi ei pääse ajoissa perille määräpaikkaansa, vaan myöhästyy jatkoyhteydestä ja menettää varaamansa matkan hinnan. Mikäli tämän kaltaiset vahingot eivät jää adekvaattista syy-yhteyttä koskevan vaatimuksen täyttymättä jäämisen vuoksi kokonaan korvaamatta, myyjän korvausvastuu siis edellyttäisi huolimattomuutta hänen puoleltaan. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Adekvaattisella syy-yhteydellä tarkoitetaan sitä, että teon tai laiminlyönnin hetkellä on odotettavissa, että sittemmin syntynyt vahinko on ainakin mahdollinen (Hemmo 2007, 26).

Kuten edellä on todettu, korvaavan tavaran väliaikaisesta vuokraamisesta tai tavaraa korvaavien palvelusten käyttämisestä aiheutuvat tarpeelliset menot voivat tulla korvattaviksi välittömänä vahinkona. Kaikissa tapauksissa tämän kaltaista korvaavaa suoritusta ei kuitenkaan ole saatavissa, tai niiden käyttämisen ei voida katsoa olevan sopusoinnussa sen kanssa, että vahingonkärsinyt ostaja on velvollinen rajoittamaan vahinkoaan. Tavarankäyttöhyödyn menetyksestä voi kuitenkin myös tällaisissa tapauksissa aiheutua ostajalle konkreettista haittaa esimerkiksi sen vuoksi, että hän joutuu käyttämään ylimääräistä aikaa niihin tehtäviin, joiden joutuisammaksi suorittamiseksi myyty tavara on tarkoitettu. Myös tämän kaltaisesta tavarankäyttöhyödyn menetyksestä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, voidaan ostajalle myöntää korvausta, jos haitta on olennainen. Sama koskee muuta tavarankäyttöhyödyn menetykseen rinnastettavaa olennaista haittaa, esimerkiksi ostajan kotona suoritettavaa pidempiaikaista virheen korjaustyöstä johtuvaa asumishaittaa. Korvauksen määrä on harkinnanvarainen ja se olisi luonnollisesti suhteutettava haitan laatuun ja olennaisuuteen. Virhetilanteissa tulisi myös sovellettavaksi kuluttajansuojalain 10 §:n 4 momentista ilmenevä sääntö, jonka mukaan edellä tarkoitettu, lähtökohtaisesti välillisenä pidettävä vahinko tulisi korvattavaksi välittömän vahingon tavoin siltä osin kuin se on aiheutunut välittömän vahingon rajoittamisesta. Esimerkiksi jos ostaja jättää korvaavan tavaran vuokraamatta ja tämän vuoksi kärsii määrältään pienemmän tulonmenetyksen tai olennaista haittaa tavarankäyttöhyödyn menetyksestä, tulisi tällainen muun korvattavan vahingon rajoittamisesta aiheutunut tulonmenetyksen tai haitta korvattavaksi ilman, että se edellyttää huolimattomuutta myyjän puolella. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Vastuu, joka myyjälle syntyy huolimattomuuden perusteella, käsittää yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti paitsi myyjän ja hänen työntekijöidensä huolimattomuuden myös sellaisten itsenäisten yrittäjien ja näiden työntekijöiden huolimattomuuden, joita myyjä käyttää apunaan sopimuksen täyttämiseksi. Kuten kauppalaisakin, myyjän vastuu ulottuu siten laajemmalle kuin vahingonkorvauslain 3 luvun mukainen työnantajan vastuu. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut) Vahingonkorvauslain 3 luvun 1 §:n mukaan työnantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka työntekijä virheellään tai laiminlyönnillään työssä aiheuttaa. Pykälän mukaan työnantajana pidetään myös sitä, joka antaa tehtävän sellaiselle itsenäiselle yrittäjälle, joka huomioon ottaen toimeksiantosuhteen pysyvyys, työn laatu ja muut olosuhteet on rinnastettava työntekijään. (Vahingonkorvauslaki 412/1974 3:1.1 §) Huolimattomuus voi ilmetä joko sopimusta täytettäessä tai sitä tehtäessä. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Esimerkkeinä sopimuksen

tekovaiheessa ilmenevästä tuottamuksesta on muun muassa se, että myyjä on antanut tavarasta tietoja, joiden hänen olisi pitänyt tietää olevan virheellisiä. Myyjä on voinut esimerkiksi jättää varmistamatta antamansa tiedon paikkaansa pitävyyden, vaikka häneltä kohtuudella olisi ollut edellytettävä tiedon hankkimista. (Ämmälä 2002, 190.)

Myyjä voi joutua korvausvastuuseen myös, jos hän on laiminlyönyt antaa ostajalle tiedon sellaisesta tavarain ominaisuuksista tai käyttöä koskevasta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja jolla hänen olisi pitänyt ymmärtää olevan ostajan kannalta tärkeä merkitys. Esimerkkeinä sopimuksen täyttämisen vaiheessa ilmenevästä tuottamuksesta on seuraavat:

- huolimattomuus tai taitamattomuus tavarain tai sen osan valmistuksen käytettävään materiaalin valinnassa tai sen laadun tarkkailussa
- laiminlyönti tavarain valmistusprosessissa
- laiminlyönti korjata sellainen valmistuksen aikana syntynyt virhe, joka olisi pitänyt havaita ennen tavarain luovutusta. (Ämmälä 2002, 190.)

Vahingonkorvausoikeudessa tuottamusvastuu laajassa merkityksessä käsittää sekä moitittavalla huolimattomuudella että tahallisella teolla aiheutetut vahingot. Usein tuottamusvastuusta kuitenkin puhutaan vain ensimmäisessä merkityksessä. Vastuu syntyy seuraamuksena yleisen huolellisuusvelvollisuuden rikkomisesta ilman hyväksyttävää syytä. (Routamo & Stålberg 2000, 42 - 44)

Tuottamus on kuluttajansuojalain 5:20 §:ssä ilmaistu puhumalla huolimattomuudesta. Esimerkkeinä myyjän huolimattomuudesta ovat ainakin seuraavat:

- myyjän olisi sopimusta tehtäessä pitänyt tietää, ettei hän kykene täyttämään sitä luvatussa ajassa tai ettei sopimuksen tekeminen ole lainkaan mahdollista
- myyjä tai joku muu hänen puolellaan on menetellyt tavalla tai toisella moitittavasti
- myyjä lupaa epärealistisen lyhyen toimitusajan
- tavaraintoimittajat tai kuljetusyrietykset on valittu huolimattomasti
- myyjä laiminlyö suorittaa sopimuksen täyttämisen edellyttämät sopimusjärjestelyt ajoissa
- tavaraa valmistettaessa tai luovutusta muutoin valmisteltaessa menetellään taitamattomasti tai huolimattomasti siten, ettei sopimuksen mukaista tavaraa ole luovutettavissa sovittuna ajankohtana, esimerkiksi valmistettu komponentti on työssä sattuneen virheen vuoksi viallinen, mutta tämä havaitaan vasta myöhäisessä vaiheessa

- myyjä laiminlyö työntekijöidensä tai alihankkijoidensa suorituksen valvonnan, mikä johtaa tavaran luovutuksen viivästymiseen. (Ämmälä 2002, 191.)

Myyjälle voi kuluttajansuojalain 5:20.1 §:n mukaan syntyä korvausvastuu sekä välittömien että välillisten vahinkojen osalta myös sillä perusteella, että tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä on erityisesti sitoutunut. Vastaava säännös löytyy myös kauppalain 40 §:n 3 momentissa. Säännös voi tulla sovellettavaksi esimerkiksi silloin, jos myyjä on nimenomaisesti antanut takuun siitä, että tavaralla on tietty ominaisuus, tai muuten markkinoinnissa erityisesti korostanut määrättyä tavaran ominaisuutta, mutta osoittautuu, ettei tavara vastaa sitä, mitä tällä tavoin on luvattu. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Periaate, jonka mukaan myyjällä on tietynlaisista vahingoista ankarampi vastuu kuin muista vahingoista, on omaksuttu myös voimassa olevan kuluttajansuojalain 5:9 §:ssä. Lain mukaan myyjä on aina velvollinen korvaamaan ostajalle menot, jotka ostajalle ovat aiheutuneet tavarassa olevan virheen vuoksi tarpeellisista toimenpiteistä, sekä virheen vuoksi hyödyttömiksi käyneiden tarpeellisten toimenpiteiden aiheuttamat menot. Muut vahingot myyjä on velvollinen korvaamaan vain, jos hän ei osoita menetelleensä huolellisesti. Myös kauppalain 40 §:ssä ja 67 §:ssä on omaksuttu sääntely, jonka mukaan myyjän vastuu välittömistä vahingoista on ankarampi kuin vastuu välillisistä vahingoista. Tilanteiden erilaisuudesta johtuen välillisten vahinkojen määritelmä on kuitenkin kauppalaisissa toisenlainen kuin kuluttajansuojalaissa. Eroa kauppalakiin tulee myös siitä, että kauppalain mukaan myyjä voi tietyissä tapauksissa vapautua myös ostajalle aiheutuneen välittömän vahingon korvaamisesta kokonaan. Virhetilanteissa tällaiset tapaukset ovat kuitenkin kulutustavaran kaupassa niin harvinaisia, ettei vastaavia rajoituksia ole pidetty tarpeellisina kuluttajansuojalaissa. Tarvittaessa myyjän korvausvelvollisuutta voidaan kuitenkin sovitella. (HE 89/2001 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Kuluttajansuojalaissa ei ole säännöksiä korvattavan vahingon määrän laskemisesta, vaan tältä osin noudatetaan yleisiä korvausoikeudellisia periaatteita. Näistä seuraa muun muassa se, että korvausmäärästä on vähennettävä mahdollisesti säästyneet menot. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Kuluttajansuojalaissa vahingonkorvausta koskeva sääntely rakentuu pääosin kauppalaisissa omaksuttuun ns. kontrollivastuun periaatteeseen. Kontrollivastuulla tarkoitetaan huolimattomuudesta ts. tuottamuksesta riippumatonta vastuuta. Eli pääsäännön mukaan välittömien vahinkojen korvausvelvollisuus ei riipu siitä, johtuuko virhe tai vahinko huolimattomuudesta myyjän puolella. (Ämmälä 2002, 189.)

Kuluttajan asemassa olevalle henkilölle on erityistä merkitystä vahingonkorvausta koskevilla säännöksillä. Vahingonkorvaus voi tulla kyseeseen itsenäisenä virheen seuraamuksena tai myös sopimuspurun ohessa. Vahingonkorvauksen edellytyksenä on luonnollisesti syy-yhteys, vahingon on aina synnyttävä virheen seuraamuksena. (Ämmälä 2002, 189.) Vahingonkorvausoikeuden eräs pääongelma on kysymys syy-yhteydestä. Ongelma sisältää kaksi erillistä osaa. Ensinnäkin on voitava todeta, että luonnonlaeista olevan tiedon nojalla se teko, toiminta tai laiminlyönti, joka on vastuun perusteena, on todettava vahingon syyksi, esimerkiksi varomattomuus liikenteessä. Toiseksi, tuolle syy/seuraus-suhteelle asetetaan tiettyjä laatuvaatimuksia, joiden pitää täytyä. Syy-yhteyden tulee olla riittävä, jotta vastuu syntyy. Ellei minkäänlaista syy-yhteyttä vahingon ja korvausvelvollisuuden johtavan perusteen, teon, laiminlyönnin, toiminnan tms. välillä voida osoittaa, ei korvausvastuuta voi syntyä. (Routamo ym. 2000, 32 ja 248.) Tietyissä tapauksissa, joissa viivästys on johtunut pykälässä kuvatusta ylivoimaisesta esteestä, myyjä voisi kuitenkin vapautua korvausvastuusta (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut).

5.5 Tuotevastuu

Tuotevastuulakia 17.8.1990/694 sovelletaan irtaimesta esineestä henkilölle taikka yksityiskäyttöön tai -kulutukseen tarkoitetulle ja vahinkoa kärsineen pääasiassa sellaiseen tarkoitukseen käyttämälle omaisuudelle aiheutuneen vahingon korvaamista.

Tuotevastuulaki ei koske:

- 1) tuotteesta tuotteelle itselleen aiheutunutta vahinkoa; eikä
- 2) osatuotteesta tuotteelle aiheutunutta vahinkoa, jos osatuote oli liitetty tuotteeseen ennen tuotteen liikkeelle laskemista. (Tuotevastuulaki 2 §.)

Vahingonkorvausta on suoritettava vahingosta, joka on johtunut siitä, että tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aihetta odottaa. Turvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon ajankohta, jona tuote laskettiin liikkeelle, tuotteen ennakoitavissa oleva käyttö, tuotteen markkinointi ja käyttöohjeet sekä muut seikat. Jos vahinko on syntynyt osatuotteen puutteellisen turvallisuuden seurauksena, vahingon katsotaan aiheutuneen sekä tuotteesta että osatuotteesta. Vahinkoa kärsineen on toteen näytettävä vahinko, tuotteen puutteellinen turvallisuus sekä puutteellisen turvallisuuden ja vahingon välinen syy-yhteys. (Tuotevastuulaki 3 – 4 a §.)

Kuluttajansuojalain 5:21.1 §:n mukaan, jos tavarán virheestä aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle kuin myydylle tavaralle, sovelletaan myyjän korvausvelvollisuuteen 5:20 §:n säännöksiä vain, mikäli vahinko kohdistuu omaisuuteen, jolla on välitön käyttöyhteys myytyyn tavararaan (KSL 5:21.1 §). Myyjän korvausvastuu ulottuu myös ostajan perheenjäsenen omaisuuteen. Korvausvastuu omaisuuden vahingoittumisesta, kuten arvonalennuksesta tai korjauskuluista syntyy riippumatta siitä, onko virhe tai vahinko johtunut huolimattomuudesta myyjän puolella. Tällaisesta esinevahingosta mahdollisesti aiheutuva välillinen vahinko, kuten tulonmenetys taikka olennainen käyttöhyödyn menetys tai muu olennainen haitta sitä vastoin tulee 5:20 §:n mukaisesti korvattavaksi vain, jos myyjä tai joku hänen puolellaan on menetellyt huolimattomasti. Muunlaiset tuotevahingot jäävät 5:20 §:ssä säädettävän korvausvastuun ulkopuolelle. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Välitön käyttöyhteys on kysymyksessä esimerkiksi silloin, kun myydyn tavarán virhe aiheuttaa vahinkoa omaisuudelle, jonka käsittelemiseen kyseinen tavara on tarkoitettu. Jos esimerkiksi pyykinpesukoneessa oleva virhe aiheuttaa vahinkoa pestäville tekstiileille tai jos silitysraudassa oleva virhe aiheuttaa vahinkoa silitettäville vaatteille. Tällainen vahinko olisi myyjän korvattava 5:20 §:n mukaisesti. Sama on tilanne, jos esimerkiksi pesuaine vahingoittaa pintaa, jonka puhdistamiseen se on tarkoitettu, tai jos tapetin kiinnittämiseen tarkoitettu liima turmelee kiinnitettävää tapettia. Jos pesukoneessa olevan virheen vuoksi aiheutuu vesivahinkoja ympäröiville lattiapinnoille taikka huonekaluille, jäisivät tällaiset vahingot sen sijaan tässä tarkoitettun korvausvastuun ulkopuolelle. Yleisistä vahingonkorvausoikeudellisista periaatteista seuraa, että jos ostaja on itse aiheuttanut vahingon tai myötävaikuttanut vahingon syntymiseen esimerkiksi laiminlyömällä noudattaen tavarán mukana annettuja käyttöohjeita, hän voi kokonaan tai osittain menettää oikeuden korvaukseen. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Myötävaikutus on laaja-alainen käsite, jonka piiriin voidaan lukea useita erilaisia tilanteita. Yleensä aina on kysymys siitä, että vahinko on syy-yhteydessä kahteen tai useampaan seikkaan, joista jokin johtaa korvausvelvollisuuteen ja toinen korvauksen alentamiseen vahingonkärsijän puolella olevan myötävaikuttamisen johdosta. Erityyppisinä myötävaikuttamistilanteina voidaan pitää ainakin seuraavia vahinkoon vaikuttavia syitä:

- 1) vahingonkärsijän tahallisuus,
- 2) vahingonkärsijän tuottamus,
- 3) vaaraan antautuminen

- 4) vahinkoon vaikuttava seikka, josta vahingonkärsijä vastaa tuottamuksestaan riippumatta joko ankaran vastuun nojalla tai sen vuoksi, että vahinkoon vaikuttaa sellaisen henkilön teko, josta hän on vastuussa,
- 5) vahingonkärsijän passiviteetti. (Routamo ym. 2000, 322.)

Säännös ei sulje pois mahdollisuutta vaatia siinä tarkoitetusta vahingosta korvausta tuotevastuulain, vahingonkorvauslain tai muun mahdollisesti kysymykseen tulevan lain nojalla. Tämä ilmenee suoraan kuluttajansuojalain 11 luvun 1 b §:stä, jonka mukaan kuluttajansuojalain säännökset eivät rajoita vahinkoa kärsineen oikeutta vaatia korvausta vahingonkorvauslain, tuotevastuulain tai muun lain nojalla. Jos tavaran myyjä samalla on sen valmistaja tai maahantuoja, 5:20 § ei siten vaikuttaisi millään tavoin hänelle tuotevastuulain mukaan syntyvään korvausvelvollisuuteen. Myöskään siihen korvausvelvollisuuteen, joka tavaran myyjälle voi syntyä tuotevastuulain 6 §:n nojalla, ei 5:20 § vaikuttaisi. Tuotevastuulain 6 §:n mukaan, jos tuotteesta ei käy ilmi sen valmistajaa tai tuottajaa, jokainen tuotteen liikkeelle laskenut vastaa samalla tavoin kuin valmistaja tuotteen aiheuttamasta vahingosta, jollei hän vahinkoa kärsineeltä korvausvaatimuksen tai muulla tavoin ilmoituspyynnön saatuaan kohtuullisessa ajassa ilmoita vahinkoa kärsineelle vahingosta vastuussa olevaa tai sitä, joka on tarjonnut hänelle tuotetta kaupaksi.

Jos myyjä suorittaa korvausta edellä mainitun 5:20 §:n 1 momentin nojalla, korvauksensaajan mahdollinen oikeus vaatia vahingosta korvausta tuotevastuulain nojalla siirtyy vastaavalta osin myyjälle. Tuotevastuulain 10 §:ssä säädetty koskee myös myyjän oikeutta korvaukseen. (KSL 5:21.2 §.) Tämä merkitsee, että myyjän takautumisoikeutta ei voitaisi pätevästi sulkea pois ennen vahingon ilmenemistä tehdyllä sopimuksella (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut).

Luvun säännöksiä ei sovelleta tavaran ominaisuuksista aiheutuneen henkilövahingon korvaamiseen (KSL 5:21.3 §). Henkilövahinkojen korvaamiseen tulee yleensä sovellettavaksi tuotevastuulaki tai vahingonkorvauslaki (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut).

6 TAKUU

Takuu tarkoittaa sitä, että myyjä on sitoutunut vastaamaan tavarankäyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista tietyn ennalta määrätyn ajan. Tavarassa katsotaan olevan virhe, jos tavara tänä aikana huonontuu takuussa tarkoitettulla tavalla. Virhevastuuta ei kuitenkaan synny takuuajan aikana, jos myyjä saattaa todennäköiseksi, että huonontuminen johtuu tapaturmasta, tavarankäytöstä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta. (KSL 5:15a.1 §.) Säännös merkitsee, että kuluttajankaupassa annettavat määräaikaisten takuusitoumukset ovat luonteeltaan niin sanottuja toimivuustakuita. Tämä puolestaan tarkoittaa sitä, että myyjän vastuu takuuajana ilmenneistä virheistä ei riipu siitä, onko vian alkusyy ollut olemassa jo vaaranvastuun siirtymisen ajankohtana. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

6.1 Takuun antaminen

Lakiin sisältyvien myyjän virhevastuuta koskevien säännösten pakottavuudesta seuraa, että takuusitoumusten, jotta ne ylipäänsä voisivat olla päteviä, täytyy ostajalle antaa vähintään samat tai paremmat oikeudet kuin mitä laista seuraa. Kuluttajansuojalaissa ja sen soveltamiskäytännössä on lähdetty siitä, että takuuksi nimitettyjen sopimusehtojen tulee merkitä ostajalle lisäetua lain säännöksiin verrattuna. Tämä perustuu siihen, että takuu-nimitys on omiaan aikaansaamaan kuluttajissa erityisiä odotuksia tavarankäytön laadun ja sen hankintaan liittyvän oikeussuojan suhteen. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Lyhyt takuu ei ole lisäetua. Esimerkiksi vuoden pituinen takuuajaksi ei tuo kuluttajalle lisäetua silloin, jos laitteen odotettu kestoikä on useita vuosia. Määräaikaisten takuu vaikuttaa sen seikan arviointiin, milloin tavarassa on virhe. Virheen seuraamukset määräytyvät, kuten yleensä, lain säännösten mukaan, jollei takuuehtoihin sisälly erityisiä ostajan kannalta edullisempia määräyksiä. Takuuajan kuluttua umpeen myyjän virhevastuu määräytyy kaikilta osin kuluttajansuojalain säännösten mukaan. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Takuu on vapaamuotoinen. Suullista takuuta on kuitenkin vaikea näyttää toteen, joten takuu on yleensä kirjallinen. Tarkoituksena laissa on, että ostajan on saatava tiedot takuun ehdoista siten,

että että ne voidaan säilyttää ja että ostaja voi tarvittaessa vedota niihin. (Ämmälä 2002, 135.)

Takuusta on selvästi käytävä ilmi:

1) takuun sisältö sekä se, että ostajalla on lain mukaiset oikeudet, ja että takuulla ei rajoiteta näitä oikeuksia; sekä

2) takuun antaja, voimassaoloaika ja -alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot.

Ostajan pyynnöstä tiedot takuusta on annettava kirjallisesti tai sähköisesti siten, että tietoja ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että ne säilyvät ostajan saatavilla. Ostajalla on oikeus vedota takuuseen, vaikka se ei täyttäisi edellä säädettyjä vaatimuksia. (KSL 5:15b §.)

Edellä kuvatun säännöksen ensimmäisen kohdan mukaan takuusta on selkeästi käytävä ilmi takuun sisältö sekä erityisesti on mainittava, että ostajalla on takuusta huolimatta hänelle lain mukaan kuuluvat oikeudet ja ettei takuulla rajoiteta näitä oikeuksia. Esimerkiksi kun tavaran takuu-aika päättyy, ei vastuu tavaran virheestä pääty automaattisesti, vaan se määräytyy lain säännösten nojalla. Momentin toisen kohdan mukaan takuusta on selkeästi käytävä ilmi takuun antaja, takuun voimassaoloaika ja -alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.) Pykälän tarkoituksena on myös se, että ostaja saa tiedot takuun ehdoista sillä tavoin, että ne voidaan säilyttää ja että ostaja voi tarvittaessa vedota niihin. Sähköisesti annettavat tiedot on 2 momentin mukaan toimitettava ostajalle siten, että niitä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että ne säilyvät ostajan saatavilla. Tältä osin säännös on samansisältöinen kuin etämyyntiä koskevan 6 luvun 14 §:n 1 momentti, joka perustuu kuluttajansuojasta etäsopimuksissa annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY 5 artiklaan.

Takuu voi olla niin epäselvä, että kyse ei ainoastaan ole tulkinnanvaraisuudesta. Tällöin takuulle on oikeuskirjallisuuden mukaan annettava sisältö sen perusteella, mitä kuluttajalla on kaupan tehdessään takuun osalta aihetta kaikki olosuhteet huomioon ottaen olettaa. Tässä harkinnassa voidaan ottaa huomioon, miten takuu yleensä samalla alalla myönnetään ja mikä on kaupan kohde. (Ståhlberg 2002, 25 - 27.)

6.2 Takuun sisältö ja laajuus

Takuusitoumuksesta johtuvan virhevastuun syrjäytymiseksi riittää, että myyjä osoittaa todennäköiseksi tavaran huonontumisen johtuvan tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä. Aikaisemman lain mukainen säännös edellytti, että myyjä osoittaa vian tai muun huonontumisen johtuvan ostajan syyksi luettavasta seikasta tai tavaraa luovutuksen jälkeen kohdanneesta tapaturmasta. Koska myyjälle voi tuottaa suuria vaikeuksia esittää varmaa näyttöä ostajan puolella sattuneesta tapaturmasta, on kohtuullisena pidetty, että riittävänä voidaan pitää näyttöä, jonka perusteella on pidettävä todennäköisenä tavaran huonontumisen johtuvan tällaisesta syystä. Koska takuusitoumuksen antaminen on vapaaehtoista, myyjä voi myös määritellä takuun kattavuuden haluamallaan tavalla. Esimerkiksi takuunpiiristä voidaan rajoittaa ulkopuolelle tietyt osat. Tavaraan voi esimerkiksi sisältyä normaalissa käytössä kuluvia osia, joihin ei voida soveltaa samaa takuu-aikaa kuin muihin rakenneosiin. Takuun kattavuus määräytyy siten takuusitoumuksen sisällön mukaan ja on viime kädessä ratkaistava sitoumusta tulkitsemalla. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Jos takuun on antanut joku muu kuin myyjä aikaisemmassa myyntiportaassa tai myyjän lukuun, tavarassa katsotaan tällöinkin olevan virhe aiemmin mainituin edellytyksin. Myyjä ei kuitenkaan vastaa aikaisemman myyntiportaan antaman takuun perusteella virheestä, josta hän ei muuten Kuluttajansuojalain 5 luvun nojalla olisi vastuussa, jos myyjä osoittaa ilmoittaneensa asiasta ostajalle selkeällä tavalla ennen kaupantekoa. Takuu ei rajoita tässä kuluttajansuojalaissa säädettyä virhevastuuta. (KSL 5:15a.2 §.) Lähtökohtana on, että myyjälle syntyi aikaisemman myyntiportaan antaman takuun perusteella samanlainen virhevastuu kuin itse antamansa takuun nojalla. Aikaisemmallalla myyntiportaalla tarkoitetaan esimerkiksi tavaran valmistajaa tai maahantuojaa. Säännöksestä käy nimenomaisesti ilmi, että myyjälle syntyy virhevastuu aikaisemman myyntiportaan antaman takuusitoumuksen perusteella riippumatta siitä, voidaanko takuu katsoa annetuksi "myyjän lukuun". Toinen momentti sisältää myös poikkeussäännöksen, jonka mukaan myyjälle ei synny ensimmäisen virkkeen mukaista vastuuta toisen antaman takuusitoumuksen perusteella, jos myyjä on ennen kaupantekoa selkeällä tavalla ilmoittanut ostajalle, ettei hän vastaa kyseisestä sitoumuksesta. Myyjällä on siten mahdollisuus nimenomaisesti sanoutua irti esimerkiksi maahantuojan antamasta takuusitoumuksesta. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Säännös on ensisijaisesti tarkoitettu estämään sen, että myyjä tahtomattaan joutuu pykälän mukaiseen vastuuseen sellaisten takuusitoumusten perusteella, joita aikaisempi myyntiporras saattaa antaa esimerkiksi kampanjanluonteisesti tavarankäytön edistämiseksi. Myös muissa tapauksissa on mahdollista, että yksittäinen myyjä jättäytyy valmistajan tai maahantuojan takuujärjestelmän ulkopuolelle, esimerkiksi jos hän haluaa tarjota tavaraa halvemmalla hinnalla lain yleisen virhevastuun puitteissa. Edellytyksenä takuuvastuusta vapautumiselle on, että myyjä on ennen kaupantekoa selkeällä tavalla ilmoittanut ostajalle, ettei hän ota itselleen aikaisemman myyntiporras antaman takuusitoumuksen mukaista vastuuta. Ostaja voisi luonnollisesti valintansa mukaan esittää takuuseen perustuvia vaatimuksia myyjän sijasta sille aikaisemmassa myyntiporras antamassa, joka on sitoumuksen antanut. Kuluttajansuojalain 5 luvun 31 §:n säännöksistä seuraa, että kuluttajalla on aina jo lain nojalla oikeus kohdistaa vaatimuksia esimerkiksi tavarankäytön valmistajaan tai maahantuojaan, mikäli tavarassa on valmistusvirhe tai kyseisen aikaisemman myyntiporras antamiin markkinointitietoihin perustuva virhe. Tällöinkin sovelletaan 2 momentista ilmeneviä näyttösääntöjä. (HE 306/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Kuluttajansuojalain 5:15a.3 §:n mukaan takuu ei rajoita laissa säädettyä virhevastuuta. Tästä seuraa, että takuuajan päättymisen ei merkitse virhevastuun lakkaamista, vaan vastuu takuuajan päättymisen jälkeen ilmenevistä virheistä määräytyy lain säännösten mukaan. Ja toiseksi sitä, että takuun piiriin kuuluvien virheiden osalta ei voida rajoittaa ostajalle lain mukaan kuuluvia oikeuksia (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

6.3 Takuun päättymisen merkitys

Kuten aiemmin on todettu, takuu ei rajoita kuluttajansuojalaissa säädettyä virhevastuuta. Tämä seuraa jo siitä, että myyjän virhevastuuta koskevat säännökset ovat pakottavia. Koska etenkin kuluttajilla ja toisinaan myös elinkeinonharjoittajilla esiintyy puutteellisia tai vääriä käsityksiä lakisääteisen virhevastuun sisällöstä ja takuusitoumusten oikeudellisesta merkityksestä, on selvyys vuoksi katsottu aiheelliseksi ottaa pykälään nimenomainen maininta siitä, että takuu ei rajoita niitä oikeuksia, jotka ostajalla lain mukaan on virheen perusteella. Tämä merkitsee sitä, että takuuajan päättymisen ei tarkoita virhevastuun lakkaamista, vaan vastuu takuuajan päättymisen jälkeen ilmenevistä virheistä määräytyy kuluttajansuojalain säännösten mukaan. Ja

pykälän sisältö merkitsee myös sitä, että takuun piiriin kuuluvien virheiden osalta ei voida rajoittaa ostajalle lain mukaan kuuluvia oikeuksia. (HE 360/1992 vp, yksityiskohtaiset perustelut.)

Tavaran tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä ostajalla on yleensä sellaisen tavaran kaupassa perusteltua olettaa. Ostaja voi siis ilman takuutakin vedota tavaran virheeseen, jos tavaran kestoikä normaalissa käytössä jää lyhyemmäksi kuin mitä ostaja voi yleisen mittapuun perusteella olettaa. Takuun antajan on takuusta vapautuakseen näytettävä, että vika on aiheutunut ostajan puolella olevasta syystä. (Ämmälä 2002, 137.)

"Ei takuuta ole, on kuluttajan osoitettava, että hyödykkeessä on virhe. Takuu antaa kuluttajalle lisäedun, että näyttötaakka on takuunantajalla. Sen on kyettävä saattamaan todennäköiseksi, että hyödykkeen huononeminen johtuu jostakin ostajan vastuulle kuuluvasta syystä." (Kuluttajavalituslautakunta 99/37/239.)

7 VIRHETILANTEET KOHDEYRITYKSESSÄ

Tässä opinnäytetyössä lain virhesäännösten käytännön soveltamista tutkittiin teemahaastatteluilta kohdeyrityksessä. Teemahaastattelut suoritettiin 9. - 10.5.2011 kolmelle kohdeyrityksen työntekijälle. Haastattelut tehtiin kasvokkain yrityksessä vieraillemalla. Haastateltavia ja vastauksia ei tarkemmin yksilöidä, sillä tarkoitus on saada mahdollisimman totuudenmukaiset tiedot eikä yksilöinnillä ole opinnäytetyön lopputuloksen kannalta merkitystä. Haastateltavien asema ja työikä yrityksessä olivat erilaisia. Haastateltavista ensimmäinen on yrityksen myyntipäällikkö ja toiminut yrityksen palveluksessa jo kymmenen vuotta. Toinen haastateltava on asemaltaan tuoteryhmävastaava ja omaa noin viiden vuoden kokemuksen alalta. Viimeinen haastateltava on työskennellyt myyjänä yrityksessä kaksi vuotta.

Teemahaastattelukysymykset jaettiin päälukujen mukaisiin teemoihin. Tässä luvussa käsitellään haastateltavien vastauksia teemottain ja tuodaan esille heidän näkemyksensä sopimuspuolten oikeuksien ja velvollisuuksien toteutumisesta. Käsitelen haastateltavien vastauksia erittelemättä jotta heidän vastaukset pysyvät anonyymeinä. Haastattelurunko löytyy liitteestä 2.

7.1 Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet ja oikeudet

Kaikkien haastateltavien mukaan elinkeinonharjoittajan velvollisuudet tunnetaan pääsääntöisesti hyvin. Päävelvollisuus, toimittaa sopimuksen mukaista, virheetöntä tavaraa oikeaan aikaan on yrityksessä itsestään selvyys. Tiedonantovelvollisuus ja siihen liittyvä selonottovelvollisuus on haastateltavilla myös tiedossa. Varsinaisesta lain sisällöstä ei ole tarkkaa tietoa, mutta jo pelkästään hyvän asiakaspalvelun toteutumiseksi asiakkaan tarpeet pyritään aina kartoittamaan mahdollisimman hyvin. Haastateltavien tiedossa on, että asiakasta ei saa johtaa harhaan eikä asiakkaalle voi jättää kertomatta mitään olennaista seikkaa tuotteesta, koska tämä johtaa asiakkaan reklamaatio-oikeuteen. Tiedonantovelvollisuus koetaan haastavaksi, koska nykYTEknologia on hyvin nopeasti kehittyvää ja monimutkaista ja asiakkaat ovat monesti siihen perehtymättömiä. Myyjän on pysyttävä koko ajan mukana alati nopeutuvassa kehityksessä ja pyrittävä löytämään paras mahdollinen ratkaisu jokaisen asiakkaan tarpeisiin. Jos myyjä on rikkonut velvoitteitaan tahattomasti tai huolimattomuuttaan, pyritään virhe korjaamaan aina mahdollisimman hyvin ja nopeasti. Asiakkaan vaatiessa, myös kohtuullinen vaivan korvaus, toisin

sanoen hinnanalennus, on mahdollinen. Työntekijät osaavat sanoutua irti vastuusta, jos jokin asia tuotteesta tai sen sopivuudesta ei ole heidän tiedossaan. Toki tämä tietämättömyys pyritään korjaamaan heti hakemalla tietoa kollegoilta, tavarantoimittajilta tai lukemalla esitteistä, ohjeista tai internetistä. Jos työntekijä kohtaa epäselvän juridisen ongelman, voi myyjä kääntyä esimiehen tai kuluttajaoikeusneuvojan puoleen.

Oikeudet tunnetaan kohtuullisella tasolla. Omista oikeuksista pyritään pitämään kiinni, mutta joskus asiakasta vastaan voidaan tulla jatkuvan asiakassuhteen ylläpitämiseksi. Lain säätämästä kuluttajan kohtuullisesta reklamaatioajasta ollaan tietoisia, mutta siinä ei olla erityisen tarkkoja. Yleensä asiakkaat huomaavat ja reklamoivat virheestä viivytyksettä. Jos virheen havaitsemisesta on jo kulunut pitkä aika ja reklamointi on jäänyt asiakkaalla tekemättä, on asiat usein sovittelavissa. Pitemmän reklamointiajan tapauksissa joudutaan usein neuvottelemaan tavarantoimittajien kanssa korjauksen hyväksymisestä.

Haastateltavat tuntevat huonommin elinkeinonharjoittajan oikeuden korjata virhe. Lain mukaan virhettä saa aina yrittää korjata, jos asiakkaalla ei ole olemassa selvää kieltäytymisperustetta. Lähtökohta on, että oikeus on yhteen korjausyritykseen. Jos kuitenkin tavara on arvokas ja rakenteeltaan monimutkainen, myyjälle on yleensä varattava tilaisuus muutamaan oikaisuyritykseen. Tavarantoimittajilla on lähes poikkeuksetta käytössä DOA (dead on arrival) –käytännöt, eli jos tavara on uutena rikki se vaihdetaan suoraan uuteen. DOA -käytäntö mielletään yrityksessä lakisääteiseksi, vaikka laki ei sitä tunne. Haastateltavien mukaan asiakkaatkin olettavat useasti DOA-käytännön johtuvan laista ja vaativat uutta tuotetta virheellisen tilalle. Virheiden korjauksissa toimintakäytännöt määräytyvät tavarantoimittajien ohjeistuksien mukaan, joiden on katsottu olevan lain mukaisia. Lain antama mahdollisuus useampaan kuin yhteen korjausyritykseen ei ole työntekijöille täysin selvä asia.

Kuuden kuukauden virhevastuu-aika tunnetaan, mutta sisältö ei ole täysin selkeä. Tämä johtuu paljolti siitä, että myytävissä tuotteissa on lähes poikkeuksetta takuu. Kun tuotteelle on annettu lisäetuna takuu, ei tavallisesti virhevastuu-aikaa sovelleta. Virhevastuu-aika koskee kaikkia tuotteita, joissa se ei ole tavarantoimittajan luonteen vastainen. Kodintekniikan kaupassa virhevastuu-aika koskee siis lähtökohtaisesti kaikkia tuotteita. Haastateltavat ovat mieltäneet oikein sen, että kaikilla tuotteilla on puolen vuoden lakisääteinen virhevastuu-aika.

Myyjien perehtyneisyys tuotteisiin on haastateltavien mielestä riittävällä tasolla, toki aina tuotetietoutta voisi olla lisää. Työntekijöitä koulutetaan aktiivisesti uusien tuotteiden osalta. Koulutusta järjestetään myös, jos sovellettavaan lainsäädäntöön tai viranomaisten ohjeisiin tulee

muutoksia. Koulutuksia järjestää valtakunnallinen ketju ja myös tavarantoimittajat. Ketju on alkanut painottaa henkilökohtaisen asiakaspalvelun tärkeyttä ja sen johdosta koulutuksien määrää on lisätty.

Hyvä tuotetietous hyödyttää kaikkia osapuolia maahantuojasta tai valmistajasta kuluttajaan. Myös tiedonkulku myymälässä kollegalta toiselle koetaan tärkeäksi, koska sitä kautta saadaan yleensä tietoa käytännön kannalta tärkeimmistä seikoista. Haastateltavat korostavat uusien työntekijöiden perehdytyksen tärkeyttä. Myyntiartikkeleita on yrityksessä suuri määrä ja uudelta työntekijältä kestää usein pitkään oppia tuntemaan kaikki tuotteet. Uudet työntekijät ohjeistetaan aina hakemaan tietoa epäselvissä tilanteissa. Tapaukset, joissa tiedonantovelvollisuutta on rikottu johtuvat yleensä uusien myyjien virheellisistä tiedoista tai kokemattomuudesta. Yhden haastateltavan mukaan lisähaastetta kuluttajan neuvontaan tuo valmistajien lainmukaisuutta hipova suuntaus toimittaa ohjekirjat cd-levyllä tai itse laitteen sisäisessä muistissa. Monesti laitteen mukana tulee vain yksinkertainen pikaohje tuotteen peruskäyttöä varten.

7.2 Kuluttajan velvollisuudet ja oikeudet

Haastateltavien mukaan kuluttajat ovat tietoisia perusvelvollisuuksistaan, mutta velvollisuuksien sisältö ei ole kuluttajille täysin selvä. Asiaa parantaa se, että vaikka kaikki velvollisuudet eivät ole tarkasti kuluttajien tiedossa, voidaan velvollisuudet yleensä päätellä maalaisjärjellä. Yrityksessä koetaan, että kuluttajan päävelvollisuus, eli kauppahinnan maksaminen, on heille itsestään selvyyttä. Niin on myös kuluttajan velvollisuus rajoittaa vahinkoja. Kuluttajat ovat myös hyvin selvillä siitä, että varsinaista tuotteen ennakkotarkastus- tai jälkitarkastusvelvollisuutta heillä ei ole. Ennakkotarkastus on kuitenkin kuluttajan edun mukaista ja useasti tuote tarkastetaan etukäteen. Kohtuullisen reklamaatioajan käsitteen vain harva kuluttaja tuntee, mutta reklamaatiot tehdään kuitenkin yleensä nopeasti, kun virhe on havaittu. Kuluttajat eivät halua jättää reklamaation tekemistä roikkumaan. Yrityksessä ei kuitenkaan pidetä velvollisuuksista kynsin ja hampain kiinni, jos se esimerkiksi johtaisi kuluttajan kannalta kohtuuttomaan tilanteeseen.

Oikeuksista ollaan haastateltavien mukaan velvollisuuksia enemmän tietoisia. Takuuajana vain harva kuluttaja jättää vaatimatta virheen korjaamista. Kokeneet kuluttajat, joilla on kokemusta tuotevirheistä ja reklamaatioiden tekemisestä, tuntevat säännökset ja käytännön toimintatavat paremmin ja tällöin he myös vaativat enemmän. Kuluttajat monesti myös perustavat tietämystään

kuulopuheille, mikä voi vaikeuttaa asian hoitoa myymälässä. Haastateltavien mukaan vain harva osaa takuuajan loppumisen jälkeen vedota kohtuulliseen reklamaatioaikaan. Ensikädessä kuluttajat vaativat virheen nopeaa korjausta tai uutta vastaavaa tuotetta tilalle.

Yritykseltä vaaditaan vahingonkorvauksia virheiden johdosta vaaditaan melko vähän. Yhden haastateltavan mukaan kuluttajat tuntevat omat oikeutensa tältä osin heikosti. Kuluttajat usein harmittelevat virheestä aiheutunutta vaivaa, mutta kynnys vaatia vahingonkorvauksia on melko suuri. Hyvän asiakassuhteen ylläpitämiseksi kuluttajille, jotka harmittelevat virheestä johtunutta vaivaa, voidaan tarjota kahvi- tai lounaslippuja. Vahingonkorvauksia maksetaan vain silloin, kun niitä osataan vaatia. Haastateltavien mukaan ylivoimaisesti suurin peruste vaatia vahingonkorvauksia on matkakulut reklamaation tekomatkasta. Kuluttajat, jotka ovat ulkopaikkakuntalaisia, vaativat eniten korvauksia ajokilometreistä. Tämä on tietenkin ymmärrettävää, koska myös etäisyys myymälän ja kotipaikan välillä on usein suurempi. Matkakuluja vaaditaan korvattavaksi keskimäärin noin kerran kuukaudessa. Seuraavaksi eniten kuluttajat vaativat korvattavaksi virheen selvittelystä johtuneita puhelinlukuja, mutta näitä vaatimuksia esitetään ainoastaan muutaman kerran vuodessa. Muita välittömiä kuluja vaaditaan hyvin harvoin korvaamaan. Välillisten vahinkojen kuluja vaaditaan korvattavaksi sitäkin harvemmin. Haastateltavien mieleen muistui vain muutama tapaus, jossa kuluttaja on vaatinut välillisiä vahingonkorvauksia. Eräässä tapauksessa imurin suulake oli naarmuttanut kuluttajan lattiaan naarmuja ja toisessa tapauksessa pyykinpesukone oli polttanut asiakkaan t-paitaan reikiä. Työajanmenetyksestä ei ole haastateltavien muistin mukaan vaadittu korvauksia.

Maksetut vahingonkorvaukset ovat yleensä määrältään pieniä. Keskimääräinen korvaussumma liikkuu 10 – 30 euron välillä. Vahingonkorvaukset maksetaan kuluttajille joko liikkeen lahjakorttina tai käteisenä rahana kuluttajan oman valinnan mukaan. Yleensä pienien vahingonkorvaussummien maksu koituu liikkeen tappioksi. Suuremmat korvaussummat pyritään neuvottelemaan maahantuojan tai valmistajan vastattavaksi.

7.3 Virhe ja takuu kodintekniikan kaupassa

Virheellisistä tuotteista reklamoidaan liikkeeseen päivittäin. Kuluttajat tekevät yhteensä keskimäärin noin viidestä kuuteen reklamaatiota päivässä. Pääosin reklamoinnin kohteena olevat tuotteet ovat kohdeyrityksessä edullisen hintaluokan pieniä kodinkoneita. Isoista kodinkoneista

reklamoidaan huomattavasti harvemmin. Näitä koskevia reklamaatioita on alle kymmenen kuukaudessa. Useimmiten reklamaatiot koskevat pieniä ruuanvalmistuskoneita, kahvinkeitinmiä, leivänpaahtimia tai vedenkeitinmiä sekä kauneuden- ja terveydenhoitolaitteita, kuten hiushartimia ja hierontalaitteita. Virheitä esiintyy haastateltavien mukaan vähiten televisioissa, kannettavissa musiikkisoittimissa ja kameroissa. Reklamoitavat tuotteet ovat pääasiassa tuoteryhmänsä halvimpia tai keskihintaisia tuotteita. Kalliimmista tuotteista reklamoidaan harvoin, toki tähän vaikuttaa paremman laadun lisäksi myös pienemmät myyntimäärät. Haastateltavan mielestä hyvä esimerkki hintaryhmän vaikutuksesta on kahvinkeittimet. Halvimista noin 20 euron hintaisista keittimistä, kuluttajat reklamoivat myymälään päivittäin, kun taas hintaryhmän arvokkaimmassa päässä olevien Moccamaster-kahvinkeittimien virheistä reklamoidaan todella harvoin, vain muutaman kerran puolessa vuodessa.

Liikkeessä myydyissä tuotteissa on aina lähes poikkeuksetta takuu. Takuu on aina valmistajan antama. Haastateltavien mukaan yritys ei anna omia takuita tuotteille. Takuuajana löytyvien virheiden korjauksen järjestää ja kustannuksista vastaa takuun myöntänyt yritys, yleensä maahantuoja. Aiemman myyntiportaan antamasta takuusta ei erikseen sanouduta irti. Asiakkaat ohjataan yleensä tekemään reklamaatiot liikkeeseen. Yrityksen työntekijät toimivat virhetilanteessa takuunantajan reklamointiohjeiden mukaan. Reklamaatioiden käsittely työllistää paljon henkilökuntaa liikkeessä, mutta hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi se on välttämätöntä. Takuuajat vaihtelevat huomattavasti eri tuotteissa. Lyhin takuuajana, kuusi kuukautta, on Nokian matkapuhelintarvikkeilla. Tässä tapauksessa takuuajan merkitys on kyseenalainen, koska laki määrittelee joka tapauksessa virhevastuuajan puoleen vuoteen. Pisin takuu, 72 kuukautta, on Omron-verenpainemittareilla. Kamppanjaluonteisesti myönnetään välillä pidempiä takuita. Tällä hetkellä jo mainittuihin Moccamaster-kahvinkeitinmiin kuluttaja saa peräti 10 vuoden takuun, kun tavallisesti takuu on viisi vuotta. Keskimäärin ja myös lukumääräisesti eniten tuotteille annetaan kahden vuoden takuita.

Haastateltavien mukaan takuun päätyttyä vain harva kuluttaja reklamoi virheestä. Reklamaatioita ei myyjät enää takuuajan jälkeen yleensä hyväksy. Kuluttajan vaatimuksilla on tässä tapauksessa ratkaiseva merkitys. Jos takuun päättymisestä on kulunut vain lyhyt aika, voidaan ottaa huomioon lakisääteinen kohtuullinen reklamaatioajana. Myyjät hyväksyvät virheen korjaamisen, jos maahantuoja tai valmistaja sen hyväksyy. Jos kulut jäisivät vain liikkeen vastattaviksi, ei reklamaatiota yleensä oteta vastaan. Kuluttajat eivät yleensä osaa vedota tuotteen oletettuun kestoikään. Monissa tuotteissa takuun katsotaan kattavan tuotteen kestoian. Vaatimuksia kestoian osalta kuluttajat esittävät yleensä vain isojen kodinkoneiden ja televisioiden osalta.

Näissä tapauksissa kuluttaja ohjataan ottamaan yhteyttä tuotteen maahantuojaan tai valmistajaan. Yleensä, jos kuluttajan vaatimukset ovat kohtuulliset suhteessa olosuhteisiin, pääsevät osapuolet sopuun. Haastateltavan mukaan oletettuun kestoikään perustuvia vaateita tulee kuluttajilta vain muutamia kertoja vuodessa. Hänellä on sellainen kuva, että monesti takuuajan jälkeen esiintyvät virheet maksetaan vakuutusyhtiöillä. Monesti esimerkiksi rikkoutuneesta pyykinpesukoneesta on kuluttajan järkevämpi hakea korvauksia kotivakuutuksesta. Muutaman vuoden ikäinen kone korvataan yleensä miltei täydestä hinnasta ja asiakkaan maksettavaksi jää vain omavastuuosuus. Kuluttajan vedotessa tuotteen oletettuun kestoikään on vastuu korjauskuluista osaksi myös kuluttajalla. Korjauskustannukset ovat nykyaikana huomattavia suhteessa uusien tuotteiden hintaan. Asiakkaat tiedostavat myös, että arvokkaankin korjauksen jälkeen tuotteesta voi rikkoutua jokin muu osa.

Kuluttajat eivät haastateltavien kokemusten mukaan usein tutustu takuuohjeisiin riittävän hyvin ja virhetilanteessa voi takuuta rajoittava ehto tulla täytenä yllätyksenä. Takuu on kuluttajalle annettu lisäetu ja takuun antaja voi määrittellä ehdot takuulle miten haluaa. Vähimmäisehtona laissa on vain, että takuun on annettava parempi suoja kuin laki joka tapauksessa antaisi. Takuuehdoissa on usein rajoituksia, esimerkiksi tuotetta saa käyttää vain tietyssä käyttölämpötilassa, säilyttää vain tietyllä tavalla ja tuote täytyy huoltaa ohjeiden mukaisesti. Usein myös jokin tai jotkin tuotteen osat on rajattu takuun ulkopuolelle. Myyjän mukaan esimerkiksi kaukosäädin ei useasti kuulu digiboxin tai nappikuulokkeet kannettavan mp3-soittimen takuun piiriin. Takuun kattavuus ja mahdolliset rajoitukset on kerrottu tuotteen mukana tulevassa takuuohjeessa tai käyttöohjeissa.

Takuuehdot rajaavat usein ulkopuolelle kaikki kuluttajan puolelta johtuvat itse virheet. Käyttövirheet pyritään todentamaan liikkeessä tuotetta testaamalla tai silmämääräisesti. Haastateltavien mukaan myös tiedustelu tuotteen käyttötavoista voi paljastaa väärinkäytöksiä. Myyjien on oltava tarkkana virheen syyn määrittelyssä, ettei tuotteita lähetetä takuuhuoltoon väärin perustein. Jos takuun antajan määrittelemä huoltoliike havaitsee huollon yhteydessä, että vika johtuukin jostain ulkoisesta kuluttajasta johtuvasta seikasta, laskutetaan koko siihen astinen huoltoprosessi jälleenmyyjäliikkeeltä.

Takuu osoitetaan yrityksen osto- tai takuukuitilla tai sen kopiolla. Tapauskohtaisesti myyjät voivat harkita myös muuta näyttöä ostohetkestä ja takuun pituudesta. Asiakassuhteen ylläpitäminen on liikkeessä tärkeää, joten kuittia ei aina vaadita. Ongelman muodostavat huoltoliikkeet, jotka eivät yleensä hyväksy muita todistuksia kuin kassakuitin. Varsinaista ”tyytyväisyystakuuta”, jonka

ansiosta käytetyn tuotteen voisi palauttaa myymälään ilman syytä, ei ketjussa ole käytössä. Myymälän oman käytännön mukaisesti voi yleensä kuitenkin avaamattoman myyntikuntoisen tuotepakkauksen palauttaa kohtuullisessa ajassa.. Palautettevan tuotteen voi vaihtaa toiseen tai ostohinnan saa hyvityksenä. Käytettyä tuotetta ei voi palauttaa, jos siinä ei ole virhettä. Haastateltavien mukaan maahantuojilla tai valmistajilla on toisinaan omia tyytyväisyystakuukampanjoita, mutta näissä tapauksissa palautus tehdään suoraan takuun antajalle.

Riitatilanteissa voidaan asiaa sovittelua hyvän asiakassuhteen vaalimiseksi, jos kuluttajan vaatimukset ovat kohtuullisia. Myyjän on haastateltavien mukaan tärkeä punnita, onko liikkeelle pitemmällä ajalla edullisempaa myöntyä kuluttajan vaatimuksiin. Yleensä on järkevää antaa kuluttajalle vähän periksi ja säilyttää näin hänet asiakkaana. Kuluttajat ovat harvoin yhteydessä kuluttajansuojaviranomaisiin. Tämä johtuu siitä, että liike pyrkii toimimaan virhetilanteissa aina lainmukaisesti, jolloin kuluttajalla ei ole syytä yhteydenottoon. Haastateltava arvelee myös, että kuluttajien kynnys ottaa yhteyttä viranomaistahoon on melko suuri. Tyytymättömät kuluttajat monesti kyllä uhkaavat ottaa yhteyttä kuluttajaoikeusneuvojaan, mutta vain harva lopulta ottaa yhteyttä. Hankalissa tapauksissa kuluttajat helpommin hakevat tietoa kuluttajaviraston internetsivuilta. Yksi haastateltavista muistaa, että joskus on kuluttajaoikeusneuvoja antanut suosituksen kiistatilanteessa. Neuvoja suositti tällöin tuotteen korjauskustannusten puolittamista liikkeen ja kuluttajan kesken.

Reklamaatioiden hoidosta tulee liikkeelle sekä hyvää että huonoa palautetta. Haastateltavien mukaan kuluttajat ovat usein harmistuneita tavaravirheellisyydestä, mutta toisaalta myös ymmärtävät, ettei vika ole yleensä liikkeen. Huonoa palautetta tulee lähinnä virheen korjauksen kestoajasta. Virhetilanteiden käsittelyyn on liikkeessä panostettu ja huoltoprosessia on pyritty parantamaan asiakaspalvelun parantamiseksi. Asiakkaan vaatimukset eivät pääsääntöisesti vaikuta reklamaation hoitoon, mutta jos asiakas on kova vaatimaan oikeuksiaan ja nostaa asiasta metelin, voi se vaikuttaa asian hoitoon. Huoltoprosessia pyritään tällöin nopeuttamaan ja jos huolto venyy, voidaan helpommin myöntyä hinnanalennukseen tai kaupanpurkuun.

7.4 Virhetilanteiden käsittely

Virhe tuotteessa pyritään toteamaan testaamalla tai silmämääräisesti. Myös kyselemällä kuluttajalta virheestä kartoitetaan virheen laatua ja todenperäisyyttä. Myyjän tehtävä on yrittää

seuloa käyttövirheet tai kuluttajan itsensä aiheuttamat virheet joukosta pois. Usein virhettä ei voi myymälässä todentaa ja on luotettava kuluttajan kertomukseen. Virheellinen tuote yleensä joko vaihdetaan uuteen vastaavaan tai virhe korjataan. Hinnanalennusta käytetään joissakin harvoissa tilanteissa. Yleisin syy hinnanalennukseen on ulkonäölliset viat isoissa kodinkoneissa, kuten pienet kuljetuksesta seuranneet lommot. Haastateltavien mukaan kaupan purku on viimeinen vaihtoehto ja se on pyrittävä parhaimman mukaan välttämään. Purkutilanteessa kaupalle ei kerry tuotteen myynnistä ja reklamaation käsittelyyn kuluneesta työajasta yhtään tuloa. Yleisin tapa korjata virhe on tuotteen vaihto uuteen vastaavaan. Reklamaatiokäytännöt määrittyvät maahantuojien tai valmistajien ohjeiden mukaan. Pääsääntö on, että myyntihinnaltaan alle 100 euron tuotteet vaihdetaan uuteen, eikä niitä korjata. Maahantuoja tai valmistaja hyvittää tuotteen liikkeelle joko uutena tuotteena tai hintahyvityksenä. Virheellisen tuotteen vaihtaminen on usein kaikkien osapuolten kannalta paras vaihtoehto. Kuluttaja saa heti uuden tuotteen, liikkeen työmäärä on suhteellisen pieni ja maahantuojan tai valmistajan ei tarvitse järjestää tuotteelle kallista kuljetusta eikä korjausta. Korjauksessa on aina myös riski, sillä tavara voi kadota tai huonontua kuljetuksessa, sitä ei ehkä pystytä korjaamaan tai korjausaika venyy pitkäksi. Tuotteissa, joiden valmistuskustannukset ovat korkeammat, virhe kuitenkin yleensä pyritään korjaamaan.

Haastateltavien mukaan kohtuullinen reklamaatioaika yleensä toteutuu. Kuluttajaviraston mukaan kohtuullinen aika reklamaation hoitamiseen on useimmissa tapauksissa noin kaksi viikkoa. Tavaroilla, joita käytetään päivittäin kohtuullinen aika on lyhyempi ja joissakin erikoistapauksissa voi virheenkorjausaika olla kahta viikkoa pitempikin. Valtaosassa tapauksista tuote vaihdetaan liikkeessä heti, tällöin asian käsittelyyn kuluu vain muutama minuutti. Haastateltavien arvion mukaan keskimääräinen käsittelyaika tuotteen korjaukselle on noin kaksi viikkoa. Joissakin tapauksissa korjausajat voivat venyä pitemmiksi, joskus laitteen korjauksessa on kulunut jopa kuukausia. Vuodenaika voi vaikuttaa myös korjauksien pituuteen, kesäisin huollot monesti ruuhkautuvat ja lakisääteiseen aikaan ei helposti päässä.

Jos korjaus viivästyy, pyritään asiakkaalle ilmoittamaan viivästyksestä ja pahoittelemaan tapahtunutta. Korjausaikoja ei aina pystytä valvomaan, joten useasti kuluttajat ottavat yhteyttä tiedustellakseen korjauksen pitkittymisen syitä. Asiakkaan niin vaatiessa voidaan hänelle joissakin tapauksissa hyvityksenä huollon viivästymisestä antaa käyttöön lainalaitte korjauksen ajaksi. Hyvityksenä voidaan antaa myös kahvi- tai lounaslippuja kuluttajalle. Hyvityksestä päättää myyntipäällikkö tai hänen poissa ollessaan tuoteryhmävastaava. Jos korjaus venyy kohtuuttomaksi, voidaan tapauskohtaisesti harkita hinnanalennusta tai jopa kaupan purkua.

Käyttäjistä johtuva virhe vapauttaa elinkeinonharjoittajan virhevastuusta ja takuun antamasta lisäedusta. Virhevastuuaikana pitää kuluttajasta johtuva syy pystyä selvästi osoittamaan. Takuuaikana riittää, että kuluttajan puolelta johtuva syy virheeseen saatetaan todennäköiseksi. Jos tapaus on selkeä, ei virhettä korjata. Haastateltavien mukaan hyvä ja melko yleinen esimerkki käyttäjästä johtuvasta viasta on matkapuhelin, josta löytyy sisältä merkkejä kosteusvaurioista. Virheet voidaan toki korjata kuluttajan kustannuksella. Jos asiassa on epäselvyyttä, voidaan kuluttajalta ottaa suostumus mahdollisiin tarkistus- tai korjauskuluihin, jos huoltoliike toteaa virheen johtuvan kuluttajasta he laskuttavat korjauksesta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia kuluttajansuojalain kuluttajakaupan virheellisyysäännöksiä keskittyen erityisesti viihde-elektroniikkaa ja kodinkoneita tarjoavaan yritykseen. Opinnäytetyössä on tarkasteltu kuluttajansuojalain virhettä ja takuuta koskevia säännöksiä.

Työssä oli kolme tutkimusongelmaa. Ensimmäinen tutkimusongelma oli mikä aiheuttaa virheen irtaimen kuluttajakaupassa? Toinen ongelma oli, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kuluttajansuojalaki asettaa kuluttajalle ja elinkeinonharjoittajalle virhetilanteessa? Ja kolmas tutkimusongelma oli, mikä on takuun merkitys virhetilanteessa? Työssä käsiteltiin erilaisia virhetyyppejä, takuuta ja sen merkitystä, reklamointia, seuraamuksia virheestä sekä korvausvastuuta. Kohdeyritykseen tehtiin teemahaastattelu, missä haastateltiin yrityksen myyntipäällikköä sekä kahta eri asemassa olevaa myyjää.

Ensisijaisina lähteinä toimivat kuluttajansuojalaki sekä kauppalaki. Hallituksen esitykset auttoivat hyvin tarkentamaan pykälien sisältöä. Teemahaastattelut toivat työhön käytännön näkökulmaa. Työ onnistuu kokoamaan virhesäännökset yhteen hieman selkeämmin ilmaistuna ja hallituksen esitykset vielä syventävät ja tarkentavat pykälien sisältöä.

Kohdeyrityksessä ei lain sisältöä virhesäännösten osalta täysin tunneta, mutta yrityksessä noudatetaan hyvin sisäisiä ohjeita ja maahantuojien ja valmistajien reklamaatio-ohjeita, jotka yleensä on laadittu lain mukaisiksi. Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet virhetilanteessa ovat hyvin myyjillä tiedossa. Velvollisuuksia ei kuitenkaan aina noudateta kirjaimellisesti. Kuluttajan oikeudet toteutuvat usein tilanteen mukaan. Kuluttaja, joka on tietoinen oikeuksistaan ja osaa niitä vaatia, myös saa ne oikeudet. Kuluttaja, joka ei huolehdi oikeuksistaan, ei niitä samassa mitassa saa. Hyvät asiakassuhteet ja maine on kuitenkin yritykselle ensiarvoisen tärkeää ja kaikki kuluttajat on pyrittävä pitämään tyytyväisinä palveluun. Tämä tarkoittaa sitä, että usein myyjät myöntyvät kuluttajille lakisääteisiä oikeuksia parempiin ehtoihin. Yrityksessä on hyvin tiedossa, että kilpailu alalla on kovaa, eikä nykyisiä asiakkaita ole varaa menettää. Nykyisin myös negatiiviset palautteet leviävät helposti internetin ja siellä etenkin sosiaalisten medioiden välityksellä. Tämän johdosta huonoon asiakaspalveluun ei ole varaa.

Kohdeyrityksen myyjillä on tiedonantovelvollisuus ja siihen liittyvä selonottovelvollisuus hyvin tiedossa. Käytäntö on opettanut, ettei myyjän kannata jättää mitään olennaista seikkaa

kertomatta. Nykyään myyjän tiedonantovelvollisuus vielä korostuu, kun uusi tekniikka on monimutkaista ja asiakkaat perehtymättömiä laitteisiin. Kehitys etenee niin suurta vauhtia, että väärä tieto ostohetkellä voi helposti johtaa ongelmiin jo lähitulevaisuudessa. Myyjien on jatkuvasti koulutauduttava uusiin tuotteisiin ja tekniikoihin, voidakseen työssään täyttää lain säätämät velvollisuutensa.

Liikkeen tavaravalikoiman laajuudesta johtuen myyjältä ei voi aina edellyttää yksityiskohtaisia tietoja kaikkien tavaroiden ominaisuuksista. Tällaisessa tilanteessa ostajalla ei aina välttämättä ole oikeutta vedota myyjän tiedonantovelvollisuuteen. Kohdeyrityksessä valikoiman voidaan katsoa olevan niin suuri, että kuluttajalla ei ole kaikissa tapauksissa oikeutta vedota myyjän asiantuntijuuteen. Myyjän vastuu asiantuntijana on silti suuri ja mikäli myyjä ei tunne asiaa, on hänen aina ilmaistava se selkeästi.

Elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuteen liittyy myös tavarahan käyttöohjeiden toimittaminen kuluttajalle. Lain mukaan tavarassa on virhe, jos ostajalle ei sen yhteydessä luovuteta sellaisia ohjeita, jotka ovat tarpeen tavarahan asentamista ja käyttöä varten. Haastatteluissa kävi ilmi, että myyjät kokivat ongelmalliseksi sen, että muutamat laitevalmistajat ja maahantuojat ovat alkaneet kiertää edellä mainittua sääntöä. Laitteen mukana saatetaan toimittaa ainoastaan pikaohje käytön aloittamista varten. Laajempi käyttöohjekirja löytyy vasta erilliseltä data cd-levyltä tai jopa itse laitteen muistista. Laki ei varsinaisesti määrää, että ohjeet täytyisi olla paperille tulostettuna, joten valmistajat ovat kustannussäästöjen takia siirtyneet elektroniseen käyttöohjekirjaan.

Kohdeyrityksessä tavarahan virheellisyys johtuu yleensä siitä, että tavara ei vastaa kestävyydeltään sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavarahan kaupassa perusteltua aihetta olettaa. Tämä on eri virhelaaduista selkein näyttää toteen. Reklamoitavien tuotteiden määrä on nykyaikana erittäin suuri. Voidaan pohtia, onko etenkin edulliset tuotteet tehty kestävänsä vain korkeintaan takuuajan, jonka jälkeen kuluttajien on jo ostettava uusi tuote. Hävitykseen menevän tavarahan määrä on suuressa ristiriidassa nykypäivän luontoarvojen ja kestävänsä kehityksen kanssa. Valmistusmateriaaleja kuluu moninkertainen määrä, kun vaikkapa koko kahvinkeitin korvataan uudella heti, kun lasinen kahvipannu särkyy.

Reklamaatioita tulee myös siitä, että tavara ei sovellu siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää. Tapauksessa, jossa tavara ei sovellu tarkoitettuun käyttötarkoitukseensa ollaan hyvin lähellä myyjän tiedonantovelvollisuuden rikkomusta. Tällaisia virheitä tulee haastateltavien mukaan lähinnä televisioiden sekä tietotekniikan myynnissä. On tärkeää panostaa myyjien ammattitaitoon ja etenkin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Kohdeyrityksessä juuri aloittavat myyjät useimmiten laiminlyövät tiedonantovelvollisuuden sisältöä. Muita virheen muotoja esiintyy edellä mainittuja harvemmin.

Kuluttajat eivät haastateltavien mukaan yleensä ole tietoisia siitä, että myyjällä on aina lähtökohtaisesti oikeus yrittää korjata virhe. Kuluttajat olettavat, että tuote vaihdetaan heti uuteen, eivätkä he ole varautuneet virheen korjaamiseen. Vielä harvempi kuluttaja on tietoinen, että tavaran ollessa arvokas ja rakenteeltaan monimutkainen, myyjälle on mahdollisesti varattava tilaisuus muutamaa oikaisuyritykseen. Kuluttajat eivät useinkaan tahdo antaa suostumustaan sille, että samaa tuotetta täytyy lähettää toistamiseen korjaukseen. Virheen korjauksesta voi kuluttaja kuitenkin kieltäytyä vain, jos hänellä on kieltäytymisperuste tai muu erityinen syy. Kieltäytymisperusteita on korjauksen aiheuttama olennainen haitta, tavaran arvon aleneminen, tai vaara ostajalle aiheutuvista kustannuksista. Erityinen syy voi esimerkiksi olla se, että korjaus ei todennäköisesti onnistuisi. Käytännössä asiakkailta on siten harvoin perustetta kieltäytyä virheen korjaamisesta ja vaatia suoraan uutta tuotetta tilalle. Kuluttajan kannalta ei tietenkään ole kohtuullista, että samaa tuotetta yritetään montaa kertaa korjata. Kahta korjausyritystä samasta viasta voidaan pitää vielä kohtuullisena, mutta ei enää kolmatta.

Suurella osalla kuluttajista ei näytä olevan tietoa kaikista omista oikeuksistaan. Toisaalta monilla kuluttajilla on myös virheellistä tietoa omista oikeuksista ja myyjän velvollisuuksista. Kuluttajien virheelliset tiedot perustuvat usein kuulopuheisiin. Myyjä joutuu hankalaan tilanteeseen, kun kuluttaja uskoo olevansa oikeassa, mutta todellisuudessa onkin väärässä. Kuluttajalle jää helposti tällaisessa reklamaatiotilanteessa päällimmäiseksi negatiivinen kokemus, vaikka myyjä olisikin toiminut lain mukaisesti. Tilanteessa ei ole merkitystä sillä, että myyjä toimii täsmälleen lain ja alan käytännön mukaan, kun asiassa on toimittu kuluttajan alkuolettan vastaisesti. Edellä mainitussa tilanteessa olisi molempien osapuolten etu, että kuluttajat tuntisivat paremmin omat lakisääteiset oikeutensa ja velvollisuutensa.

Kuluttajat eivät osaa tavallisesti vaatia vahingonkorvauksia, vaikka sille perusteita usein olisikin. Jälleenmyyjät noudattavat lakia, mutta jos asiakas ei osaa vaatia oikeuksiaan, voi moni oikeus jäädä toteutumatta. Etenkin välittömiä korvauksia, kuten matkakuluja olisi peruste vaatia lähes kaikissa reklamaatiotilanteissa. Kuluttajien tiedoissa on myös puutteita kohtuullista reklamaatioaikaa koskien. Kuluttajat eivät läheskään aina osaa vedota kohtuulliseen reklamaatioaikaan, jos elinkeinonharjoittajan virheen korjaaminen viivästyy yli kaksi viikkoa. Kuluttajat usein vain odottavat kohteliaasti korjauksen valmistumista. Suomalainen ajattelumalli, että turhasta ei valiteta, säästää huomattavasti elinkeinonharjoittajilta kuluja. Yrityksessä ei

aktiivisesti pyritä seuraamaan virheellisten tuotteiden takuuhuoltoaika, vaan huoltoja kiirehditään asiakkaan aktiivisuudesta johtuen. Asiakaspalvelun parantamiseksi olisi hyvä esimerkiksi pitää listaa huollossa olevista tuotteista, jotta huoltoaika tulisi paremmin seurattua, ja yritys voisi tiedustella huoltoliikkeestä syytä korjauksen viivästymiselle jo ennen asiakkaan yhteydenottoa.

Toisaalta voidaan myös ajatella, että jos asiakkaat olisivat tarkempia vaatimaan kaikkia oikeuksiaan, vauhdittaisi se elinkeinonharjoittajien kulujen kasvua ja sitä kautta myös myyntihintojen nousua.

Kuluttajat eivät aina tunnista velvollisuuksiaan lakisääteiksi. Moni velvollisuus on itsestään selvyy. Jo terve järkikin sanoo, että sopimuksen täyttämiseen ja reklamaation tekoon pitää myötävaikuttaa. Tavarasta on pidettävä huolta riittävällä tavalla ja tavara pitää tarkastaa virheiden varalta.

Takuulla on kodintekniikan kaupassa erittäin suuri merkitys. Alan käytäntö on, että kaikille tuotteille annetaan takuu. Takuu viestii tuotteen laadusta ja turvallisuudesta. Tuotteelle annettu määräaikainen takuu muuttaa virheellisyyssäännösten tulkintaa huomattavasti. Myyjän vastuu takuuajana ilmenneistä virheistä ei riipu siitä, onko vian alkusyy ollut olemassa jo vaaranvastuun siirtymisen ajankohtana. Takuulla on myös keskeinen merkitys siksi, että virhevastuuta ei synny takuuajana, jos myyjä saattaa todennäköiseksi, että virhe johtuu tapaturmasta, tavarän vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta. Merkittävää on, että myyjälle riittää, että hän saattaa todennäköiseksi virheen johtuvan ostajan puolella olevasta seikasta. On pidetty kohtuullisena, ettei elinkeinonharjoittajan tarvitse näyttää toteen virheen syytä, todennäköisyys riittää.

Takuu on yleensä maahantuojan tai valmistajan myöntämä. Kohdeyrityksessä ei kuitenkaan erikseen sanouduta irti aiemman myyntiportaan antamasta takuusta. Sanoutumalla takuusta irti voisi kohdeyritys välttää vastuun, jonka tuotteelle annettu pitkä takuu antaa. Kohdeyritys olisi vastuussa tuotteesta vain lain normaalin virhevastuun puitteissa. Kohdeyrityksessä on kuitenkin lähdetty siitä, että myös reklamaatioiden hoitaminen on osa asiakaspalvelua ja yrityksen jälkimarkkinointia. Hankalissa tai epäselvissä tilanteissa tullaan kohdeyrityksessä usein kuluttajaa vastaan yli lain velvoittaman tason. Yrityksessä on alettu panostamaan entistä enemmän reklamaatioiden hoitoon. Uusi ajattelumalli on, että kokonaistaloudellisesti kannattavampaa on pyrkiä pitämään kanta-asiakas tyytyväisenä kuin suututtaa hänet virhetilanteessa. Reklamaatiotilanteen tehokkaalla ja kuluttajalle edullisella hoidolla voi myös erottautua positiivisesti kilpailijoista.

Opinnäytetyön tekemisessä kului aikaa odotettua kauemmin. Alkuperäinen suunnitelma oli, että työ valmistuu jo alkuvuodesta. En suunnitellut työn tekemiselle kovin tarkkaa aikataulua, mikä varmasti vaikutti työn viivästymiseen. Aluksi tarkoitus oli käsitellä myös jälleenmyyjän ja maahantuojan tai valmistajan välistä sopimussuhdetta virhetilanteessa ja tutkia reklamaatio-ohjeiden lainmukaisuutta. Sopimusoikeudellinen näkökulma olisi ollut erittäin mielenkiintoinen. Työn laajuuden takia oli siitä kuitenkin luovuttava. Jatkokehittämissideana elinkeinonharjoittajien välistä sopimussuhdetta olisi kiinnostavaa tutkia.

Tutkimusta tehdessä opin kvalitatiivisen tutkimuksen tekemistä. Opin myös hakemaan tietoa useista eri lähteistä. Tämä opinnäytetyö oli minulle ensimmäinen tutkimus, joten paljon opittavaa tutkimuksen tekemisestä löytyi ja jälkeenpäin olisin tehneet joitakin asioita toisin. Kiinnostavaa olisi ollut haastatella kuluttajia ja tuoda enemmän heidän näkökulmaansa aiheeseen. Kyselylomake oli melko pitkä ja osa kysymyksistä haastavia. Haastatteluihin olisi pitänyt varata enemmän aikaa tai mieluummin tehdä ne haastateltavan kanssa kahdessa osassa.

Tietämykseni kuluttajansuojasta kehittyi tutkimuksen aikana merkittävästi. Lain paremmasta tuntemuksesta on minulle työssäni huomattavaa hyötyä. Virhetilanteessa osaan toimia säädösten edellyttämällä tavalla asiakkaan etuja unohtamatta.

LÄHTEET

Bärlund, J. 2002. Reklamation i konsumentavtal : en kontraktsrättslig studie av konsumentens reklamation som en förutsättning för att konsumenten skall kunna åberopa näringsidkarens avtalsbrott. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Hallituksen esitys Eduskunnalle kauppalaiksi. HE 93/1986 vp.

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

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

Helsingin HO. 19.08.2002 S 01/1737. Hakupäivä 12.04.2011,
<http://www.finlex.fi/fi/oikeus/ho/2002/helho20021737>.

Hemmo, M. 2007. Vahingonkorvausoikeuden luennot. Helsingin Yliopisto. Hakupäivä 22.11.2011,
www.hemmo.fi/vahingonkorvausluennot2007.doc.

Hemmo, M. & Hoppu, K. 2011. Sopimusoikeus. Elektroninen aineisto. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kivivuori, A. 1996. Irtaimen kaupasta. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Kotek. Kodintekniikan toimialatilasto 01-12/2010, 2011. Hakupäivä 03.04.2011,
http://www.kotek.fi/tilastot/KOTEK-TILASTO_01-12_2010_Taulukko.pdf

Kuluttajavirasto. 2011a. Kuluttajaneuvonta. Hakupäivä 17.03.2011,
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajaneuvoja/>.

Kuluttajavirasto. 2011b. Kuluttajaneuvonta. Hakupäivä 15.02.2011,
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/reklamaatio/>.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Kuluttajavalituslautakunta 99/37/239.

Kuluttajariitalautakunta, Kuluttajariitalautakunta. 2010. Hakupäivä 17.11.2010,
<http://www.kuluttajariita.fi/?language=fi&linkID=0&subLinkID=0>.

Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2008/8.

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 30.1.2004/75.

Myyjä, Kohdeyritys. 2011. Haastattelu 10.05.2011. Tekijän hallussa.

Myyntipäällikkö, Kohdeyritys. 2011. Haastattelu 09.05.2011. Tekijän hallussa.

Routamo, E & Sthålbberg, P. 2000. Suomen vahingonkorvausoikeus. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Saarnilehto, A. 2010. Kohtuullinen reklamaatioaika. Defensor legis 2, 148-149.

Ståhlberg, P. 2002. Kuluttajansuojalain tuoreitten muutosten tulkinnasta. Kuluttajansuoja.

Tietoa kuluttajakaupasta, Kuluttajavirasto. 2005. Hakupäivä 05.04.2011,
<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b7b4f6f6-69eb-4e33-a09b-79c4527770bf/Tietoa%20kuluttajakaupasta.pdf>.

Tuoteryhmävastaava, Kohdeyritys. 2011. Haastattelu 10.05.2011. Tekijän hallussa.

Tuotevastuulaki 17.8.1990/694.

Vahingonkorvauslaki 31.5.1974/412.

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613.

Ämmälä, T. 1996 Uudistunut kuluttajansuoja. Lakimiesliiton kustannus.

Ämmälä, T. 2002. Virhe - erityisesti kuluttajakaupassa ja asuntokaupassa. Jyväskylä: Gummerus.

Ämmälä, T. 2004. Kauppaa koskevista reklamaatioista. Teoksessa E. Tammi-Salminen (toim.), Omistus, sopimus, vaihdanta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 261-280.

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

	Puhelinnumero	Sähköpostiosoite
	Pankkiyhteys ja tilinumero, jolle korvaus maksetaan	
Päiväys	Aika ja paikka	

Odotan yrityksenne vastausta kahden viikon kuluessa.

Sen jälkeen minulla on mahdollisuus ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi

1. Elinkeinonharjoittajan velvollisuudet

1. Kuinka tietoisia myyjät ovat laki sääteisistä velvollisuuksistaan?
 - i. Päävelvollisuus (toimittaa sopimuksen mukaista, virheetöntä tavaraa oikeaan aikaan)?
 - ii. Tunnettaanko tiedonantovelvollisuuden sisältö?
 1. Entä tiedonantovelvollisuuteen liittyvä selonottovelvollisuus?
 2. Osaavatko myyjät sanoutua irti vastuustaan, jos eivät osaa neuvoa oikein asiakasta?
 - b. entäpä oikeuksistaan?
2. Kuinka perehtyneitä myyjät ovat tuotteisiin?
 - a. Onko myyjien tekninen tietämys riittävä?
 - i. Toimitetaanko käyttöohjekirja aina tuotteen mukana?
 1. Onko ohjeet selkeitä?

2. Kuluttajan velvollisuudet

1. Kuinka tietoisia asiakkaat ovat laki sääteisistä velvollisuuksistaan?
 - i. Päävelvollisuus (kauppahinnan maksaminen)?
 - ii. Kohtuullinen reklamointiaika?
 - iii. Myötävaikutus?
 1. Velvollisuus rajoittaa vahinkoja?
 - b. Entäpä oikeuksistaan?
 - i. Osaavatko asiakkaat vaatia oikeuksiaan?
 1. Mitä oikeuksia asiakkaat vaativat?
 - c. Vaativatko asiakkaat vahingonkorvauksia?

- i. Välillisiä?
- ii. Välittömiä?
- iii. Mikä on yleisin syy vahingonkorvauksien maksuun?
- iv. Miten vahingonkorvauksia on maksettu?
 - 1. Mitä luokkaa maksetut korvaukset ovat?
 - 2. Kuka maksaa vahinkorvaukset, liike vain tavarantoimittaja vai molemmat yhdessä?

3. Virhe kodintekniikkakaupassa

- 1. Tekevätkö asiakkaat paljon reklamaatioita virheellisistä tuotteista?
 - a. Onko määrissä eroa eri tuoteryhmien välillä?
 - b. Onko hintaryhmällä merkitystä?
 - c. Minkälaisia virheitä tuotteissa on?
- 2. Onko myydyissä tuotteissa yleensä takuu?
 - a. Onko takuu aiemman myyntiportaan antamia vai myöntääkö liike oman takuun myymilleen tuotteille?
 - i. Kuka maksaa takuunalaiset korjaukset, liike vai tavarantoimittaja?
 - ii. Sanoudutaanko aiemman myyntiportaan takuusta erikseen irti?
 - b. Kuinka pitkiä takuuajat ovat eri tuoteryhmissä?
 - c. Miten toimitaan, jos takuu on päättynyt?
 - i. Vetoavatko asiakkaat tuotteen oletettuun kestoikään?
 - ii. kuinka usein tulee vaatimuksia?
 - d. Onko takuuehdoissa rajoituksia?
 - i. Minkälaisia?
 - e. Onko takuuehdoissa takuun poissulkevia ehtoja?
 - i. Miten todennetaan käyttövirheet?
 - f. Mitä todistuksia vaaditaan takuun osoittamiseen?

- g. Onko liikkeessä käytössä tyytyväisyystakuuta?
 - h. Ymmärtävätkö asiakkaat takuun ja virhevastuun eron?
3. Sovitellaanko riitatilanteita?
- a. Ovatko asiakkaat yhteydessä kuluttajavirastoon?
 - i. Onko kuluttajaoikeusneuvojalta tullut suosituksia tietyn reklamaatio tapauksen hoitoon?
 - b. Tuleeko liike virhetilanteessa asiakasta vastaan yli lain velvoittaman tason (hyvän asiakaspalvelun takia)?
4. Minkälaista asiakaspalautetta saadaan reklamaatioiden hoidosta?
- a. Vaikuttavatko asiakkaan vaatimukset asian hoitoon?
 - i. Nopeuteen?
 - ii. Toimenpiteisiin (Hinnanalennus, kaupanpurku)?
 - b. Mitä kanavia pitkin asiakaspalautetta saadaan?

4. Virhetilanteiden käsittely

1. Miten virhe todennetaan?
2. Miten virhe korjataan?
 - a. Lain mukaan kuluttajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarat. Osaavatko asiakkaat vaatia?
 - b. Mitä tapoja virheen oikaisussa käytetään?
 - i. korjaus, uusi tuote, hinnanalennus vai kaupanpurku?
 - c. Mikä on yleisin tapa?
 - d. Mikä on asiakkaan kannalta paras vaihtoehto ja miksi?
 - i. entäpä liikkeen kannalta?
3. Toteutuuko laki sääteinen kohtuullinen reklamaatio aika?
 - a. Kuinka pitkään keskimäärin menee virheellisen tuotteen reklamaatioiden hoidossa?
 - i. Mistä aika koostuu?

- b. Onko ajassa eroa eri tuoteryhmien tai saman tuoteryhmän eri merkkien välillä?
- c. Miten toimitaan jos virheen korjaus viivästyy?
 - i. ilmoitetaanko asiasta asiakkaalle?
 - 1. Korjauksen viivästyessä, joutuuko asiakas odottamaan vai muutetaanko toimintatapaa?
- 4. Miten toimitaan, jos virhe on itseaiheutettu, eikä ole ollut tuotteessa vaaranvastuun siirtyessä asiakkaalle?
 - a. Peritäänkö tarkistus/korjauskuluja asiakkaalta?
 - i. Ilmoitetaanko asiakkaalle, että virheen osoittautuessa asiakkaan aiheuttamaksi voidaan kuluja periä?