



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

PINJA GRÖNFORS

Ostajan ohje verkkokirpputorille

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA
2021

Tekijä(t) Grönfors, Pinja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Syyskuu 2021
	Sivumäärä 23	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Ostajan ohje verkkokirpputorille		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä käytiin läpi asioita, joita verkkokirpputorin ostajan olisi hyvä käydä läpi ennen ostotapahtumaa. Teoria osassa kerrottiin esimerkiksi, miten tuote kannattaa tarkistaa ennen ostoa, sekä miten reklamaation tekeminen hoituu yksityisten henkilöiden välisessä kaupassa. Tällä työllä ei ollut toimeksiantajaa.</p> <p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena työnä. Työn lopullisena tuotoksena syntyi ohje ostajalle verkkokirpputoreille. Tietoa kerättiin kirjallisten aineistojen kautta, sekä haastattelemalla ihmisiä, jotka ovat ostaneet verkkokirpputoreilta joskus.</p> <p>Työtä varten tehtiin haastattelut, vaikka ne käytiinkin kirjallisesti viestien kautta. Haastatteluja varten kehitettiin viisi kysymystä, johon haastateltavat saivat kertoa oman kokemuksensa ja oman mielipiteensä. Haastattelusta tuli todella monipuolisia vastauksia. Näiden vastausten avulla, sekä kauppalakiin nojaten kehitettiin ostajalle lopullinen ohje verkkokirpputoreille.</p>		
<p><u>Asiasanat</u> Kauppalaki, sopimusoikeus, verkkokirpputori</p>		

Author(s) Grönfors, Pinja	Type of Publication Bachelor's thesis	Date September 2021
	Number of pages 23	Language of publication: Finnish
Title of publication Buyer's guide to the online flea market		
Degree programme Business Administration		
summary The thesis went through things that a buyer of an online flea market would do well to go through before a purchase. For example, the theory section explained how to check the product before buying, as well as how to file a complaint in a shop between private individuals. This job didn't have a client. This thesis was carried out as qualitative work. The final output of the work was an instruction to the buyer for online flea markets. Information was collected through written materials and by interviewing people who have bought from online flea markets sometimes. Interviews were conducted for the work, although they were conducted in writing through messages. Five questions were developed for the interviews, on which the interviewees were able to share their own experience and opinion. The interview became really diverse answers. With these answers, as well as based on the Trade Act, the buyer was developed with the final instructions for online flea markets.		
Trade Act, contract law, online flea market		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT	6
2.1 Tavoite.....	6
2.2 Toiminnallinen opinnäytetyö	7
2.3 Tutkimusmenetelmät	7
3 VERKKOKIRPPUTOREJA	9
4 SOPIMUSOIKEUS.....	10
4.1 Mikä sopimus on	10
4.2 Sopimuksen syntyminen.....	11
4.3 “Sellaisena kuin se on”- ehto.....	13
4.4 Tavarankäytön tarkastus ennen ostoa.....	13
4.5 Tavarankäytön luovutus	14
4.6 Reklamaatio.....	14
4.7 Hinnanalennus	15
4.8 Kaupan purku	16
4.9 Ostajan velvollisuudet	16
4.10 Petokset	17
5 VERKKOKIRPPUTOREIHIN TUTUSTUMINEN.....	17
5.1 Verkkokirpputorien sääntöjä	17
5.2 Haastatteluja	19
5.3 Haastattelun vastaukset	19
6 OHJEEN KOKOAMINEN	22
7 LOPPU POHDINNAT	23

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda ohje nettikirpputorien ostajille ostotilanteita varten. Kiinnostus aiheeseen syntyi, koska verkkokirpputorit ovat tänä päivänä todella suosittuja ja suurin osa ihmisistä on varmasti joskus joko myynyt, ostanut tai edes selannut verkkokirpputoria. Mielenkiinto aihetta kohtaa heräsi, kun rupesin miettimään miten näiden ostotilanteiden riitatilanteissa kuuluisi toimia esimerkiksi, jos kauppa pitääkin purkaa ja ostaja ei voi turvautua kuluttajansuojaan. Työssä kerrotaan sopimusoikeudesta yleisellä tasolla ja miten esimerkiksi reklamaatio tai kaupan purku tapahtuu. Tässä työssä käydään läpi ainoastaan verkkokirpputoreja eikä esimerkiksi verkossa käytäviä huutokauppoja ole otettu huomioon.

Kohderyhmä tälle työlle on todella laaja, koska työllä ei ole toimeksiantajaa vaan kohderyhmänäni työlleni on kaikki, jotka käyttävät verkkokirpputoreja ostaakseen itselleen tuotteita. Kohderyhmään kuuluu myös kaikki, jotka ovat muuten vaan kiinnostuneet verkkokirpputoreista ja varsinkin niiden sopimusoikeudesta.

Tavoitteena oli saada niin paljon tietoa, että niistä saataisiin luotua kattava ohjeen verkkokirpputorin ostajalle, josta ostaja löytäisi kaiken tarvitsevan tiedon ostotapah-
tumaa varten nopeasti ja ilman vaivaa. Ohjeeseen sovelletaan tietoa, jota tähän työhön on etsitty ja kirjoitettu, mutta myös haastattelujen vastauksia. Haastattelusta saatujen vastausten perusteella pyrittiin katsomaan, mikä tieto varsinkin olisi hyvä olla ohjeessa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT

2.1 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia verkkokirpputorien sopimusoikeutta ja siitä saatujen tietojen perusteella luoda verkkokirpputorien ostajalle ohje. Ohje auttaa ostajaa ongelmatilanteissa, kuten esimerkiksi miten toimia, jos kauppa tarvitsee purkaa. Ohje myös kertoo ostajalle mitkä hänen vastuunsa ovat ostoa tehdessä, kuten esimerkiksi miten ostajan on hyvä tarkistaa tuote ja sen kunto ennen ostoa. Pyrin tekemään ohjeesta yksinkertaisen ja simppelein, josta on mukava etsiä vastaus kysymyksiin nopeasti ja helposti. Ohje on luotuna sähköiseen muotoon, koska tässä tapauksessa koko toiminta ja ostotapahtumakin käydään verkossa.

Tavoite oli myös löytää työhön monipuolisesti yleistä tietoa sopimuksesta ja miten laki esimerkiksi kertoo, että eri riitatilanteissa voisi toimia ja mitä eri ongelmaratkaisua löytyy. Näitä löydettyjä tietoja hyödynnettiin ohjeessa sekä sen tekemisessä. Opinnäytetyön yksi suurimmista lähteistä on kauppalaki, jota sovelletaan verkkokirpputoreilla. Vaikka verkkokirpputoreilla ei sovelleta kuluttajansuojaa, käytetään lähteissä silti kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuja, koska sen teoriaa pystytään soveltamaan kirpputoreilla ja heidän verkkosivuillaan on myös kirjoitettu yksityistenhenkilöiden välisestä kaupasta.

Tavoitteena oli, myös saada haastatteluista monipuolisia vastauksia varsinkin, jos haastateltavalla on ollut jonkinlaisia ongelmia ostosta tehdessä ja päästä tätä kautta sisään verkkokirpputorien maailmaan ja saada tietoa mitä ostaja tahtoisit tietää ostotapahtumasta. Kysymykset haastattelua varten kehitettiin mahdollisimman avoimiksi, jotta haastateltavat saisivat omin sanoin kerrottua asioita. Mutta aihe, josta varsinkin tahdottiin saada tietoa oli että onko haastateltavilla ollut koskaan mitään ongelmia ostotapahtumassa ja miten ongelmat ratkaistiin.

2.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyön toteutustapa on toiminnallinen tutkimus, koska tein opinnäytetyössäni tekemään konkreettisen tuotoksen. Konkreettinen tuotos, jonka tein on ostajan ohje ostajalle verkkokirpputorin sopimusoikeutta varten.

Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä, tuloksen on aina oltava jokin konkreettinen tuotos kuten esimerkiksi ohje, tietopaketti, kirja, portfolio tai tapahtuma. Yksi yhteinen piirre toiminnallisilla töillä on, oli tuotos ohje tai vaikka tapahtuma niin, on pyrittävä luomaan tuotoksen kokonaisilme visuaalisin ja viestinnällisin keinoin, joista voi tunnistaa tavoitellut päämäärät. Työtä ja itse tuotosta tehdessä tulee eteen paljon mietittäviä asioita, joista valtaosa liittyy siihen, minkälaisia mielikuvia tuotoksella pyritään viestimään kohderyhmälle. Tavoitteena työlle on luoda se niin, että se erottuu muista saman tyyლისistä töistä. Ensisijaiset kriteerit opinnäytetyössä tehtävälle tuotokselle ovat sen uusi muoto, käytettävyys käyttöympäristössä ja kohderyhmässä, tuotteen houkuttelevuus, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, selkeys, informatiivisuus ja johdonmukaisuus. Tehdessä tietopakettia, ohjetta tai opasta on lähdekritiikki erityisen tärkeää. Työssä on hyvä kuvata varmistus käytettyjen tietojen luotettavuudesta ja oikeellisuudesta. Joskus on myös hyvä kertoa opinnäytetyössä konkreettisesti, miten tieto on hankittu. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51-53.)

Tutkimuksellinen selvitys kuuluu toiminnallisissa opinnäytetöissä idean tai tuotteen toteutustapaan. Toteutustavalla tarkoitetaan keinoja, joilla materiaali esimerkiksi oppaan tai ohjeen sisällöksi hankitaan sekä myös keinoja, joilla oppaan tai ohjeen valmistus toteutetaan. (Vilkka & Airaksinen 2003, 56.)

2.3 Tutkimusmenetelmät

Kun työn tavoitteena on ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen, on laadullinen tutkimusmenetelmä silloin toimiva. Jos toiminnallisessa opinnäytetyössä käytetään laadullista tutkimusmenetelmää, ei kerättyä aineistoa ole välttämätön analysoida vaan sitä on mahdollista käyttää lähteenä. (Vilkka & Airaksinen 2003, 63.) Laadullinen aineisto tarkoittaa aineistoa, joka on pelkistetyimmillään ilmaisultaan tekstiä. Esimerkkejä näi-

hin aineistoihin ovat haastattelut, henkilökohtaiset päiväkirjat, kirjeet sekä omaelämäkerrat. (Eskola ja Suoranta 1998.) Tutkimuksessa, joka on tehtynä laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen, tarkastellaan maailmaa, joka on ihmisten välinen (Vilkka 2015, 5.1.).

Tutkimusmenetelminä työssäni tulevat olemaan aiheeseen liittyvä kirjallisuus sekä lainsäädäntö. Valitsin myös haastattelun sekä havainnoinnin tutkimusmenetelmiksi työlleni.

Yksi tutkimusmenetelmistäni on kirjalliset aineistot eli dokumentit. Niistä kerään itselleni kaiken teoreettisen aineiston. Valmiita dokumentteja löytyy kahdenlaisia, on yksityisiä dokumentteja sekä julkisia dokumentteja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Valmiita dokumentteja käytettäessä on muistettava suhtautua lähteeseen kriittisesti, ja on hyvä miettiä, onko lähde luotettava (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 189).

Haastattelun tulen tekemään yksilöhaastatteluna. Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna, koska se on vapaampi tapa kerätä aineistoa ja se toimii hyvin toiminnallisessa opinnäytetyössä silloin, kun tavoitteena on kerätä tietoa tietystä temasta. Teemahaastattelussa käytetään avoimia kysymyksiä asiaan tai teemaan liittyen. Haastatteluaineiston keräämisessä on tärkeää, että aineisto kuvaa riittävän hyvin ongelmaa, jota aineiston avulla on ruvettu selvittämään. (Vilkka & Airaksinen 2003, 63-64.) Teemahaastattelussa on mahdollista analysoida ja tulkita tuloksia monilla eri tavoin (Hirsijärvi ym. 2009, 208).

Kyselyiden ja haastatteluiden kautta on helppo saada selville, mitä henkilöt uskovat, ajattelevat ja tuntevat. Ne kertovat meille, miten tutkittavat havaitsevat sen mitä ympärillä tapahtuu, mutta ne eivät kerro, että mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin avulla on helppo saada selville toimivatko ihmiset oikeasti niin, kuin he ovat kertoneet toimivansa. Esimerkiksi yhteiskuntatieteilijät ovat selvillä hyvin siitä, että ihmisten arvoja tutkittaessa saadaan selville erilaisia tuloksia, jos näitä kysymyksiä kysellään sekä mitataan puheen avulla, kuin taas jos katsottaisiin miten ihmiset todella toimivat arkielämässään. Toisin sanoen ihmiset ovat puheiden sekä asennoitumisen tasolla yhden

arvomaailman kannattajia, mutta elämän käytännön tasolla toisen arvomaailman vankeja. Havainnointi onkin todettu työlääksi menetelmäksi ja tämän takia kyselyt ja haastattelut ovatkin osittain syrjäyttäneet sen. Suurin etu havainnoinnilla onkin, että sen avulla pystytään saamaan välitöntä ja suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta sekä käyttäytymisestä. Tätä menetelmää on kuitenkin kritisoitu eniten siitä, että havainnoija voi mahdollisesti häiritä tilannetta ja jopa muuttaa tilanteen kulkua. (Hirsijärvi ym. 2009, 212-213.)

3 VERKKOKIRPPUTOREJA

Verkkokirpputoreja on monia erilaisia. Verkosta löytyy Facebookin omat kirpputorit, kotimaiset verkkokirpputorit sekä kansainväliset verkkokirpputorit. (Soininen 2018.)

Facebook-kirpputorit ovat varsinkin ostajan näkökulmasta todella hyviä, koska jos etsit jotain tiettyä kuten esimerkiksi Marimekko-tuotteita tai Muumi-mukeja on niille olemassa omia ryhmiä siellä. Facebook-kirpputorit ovat myös voitu luokitella eri paikkakuntien mukaan, jolloin myyjät ja ostajat ovat samalta alueelta kaikki. (Soininen 2018.)

Kotimaisissa verkkokirpputoreissa on todella paljon eroja niiden laaduissa sekä käytännöissä. Jotta löytää itselleen sen hyvän ja oikean myyntikanavan on etsimiseen käytettävä aikaa ja nähtävä vaivaa. Kotimaisia verkkokirpputoreja on esimerkiksi Huuto.net, Tori.fi ja Zadaa. Verkkokirpputoreilla on myös helppo myydä kookkaampia tavaroita, koska myynti-ilmoitukseen voi laittaa, että ostaja noutaisi huonekalun. (Soininen 2018.)

Arvokkaammat tavarat on hyvä myydä verkossa ja vielä kansainvälisillä verkkokirpputoreilla. Kansainvälisillä verkkokirpputoreilla ostajakunta on laajempi, kuin kotimaisilla ja tavaroista voi saada paremman tuoton. Esimerkkejä kansainvälisistä verkkokirpputoreista on esimerkiksi Etsy ja Rebelle. Vaikka kansainvälisillä kirpputoreilla kulut voivat olla isommat, niin paremmat tuotot kuitenkin kattavat nämä kulut hyvin.

Suuria kuluja on esimerkiksi, että jotkut verkkokirpputorit voivat ottaa myydystä tuotteesta jopa kolmasosan tavaran myyntihinnasta riippuen. Toisilla verkkokirpputoreilla ei taas varsinaisia myyntikuluja ole, mutta siellä saattaa postituskulut nousta todella korkeiksi. (Soininen 2018.)

4 SOPIMUSOIKEUS

4.1 Mikä sopimus on

Varallisuudensiirron tärkein oikeusperuste on sopimus (Hemmo 2008, 23). Sanaa sopimus voidaan käyttää oikeudellisesti kolmessa merkityksessä. Sopimus voi tarkoittaa sen tekemistä eli, että sopimuksen sopijapuolet tulevat sidotuksi sopimukseen sopimusoikeudellisesti. Sana voi myös viitata asiakirjaan, johon on sisällytetty sopimuksen ehdot. Viimeiseksi sana voi myös tarkoittaa suhteen sisältöä, joka sopijapuolilla on, jolloin se on yhteisnimitys osapuolten välisille velvoitteille ja niitä vastaaville oikeuksille. (Saarnilehto & Annola 2018, 5.) Sopimus on mahdollista tehdä sopimusosapuolten tahtomalla tavalla, mikä tarkoittaa, että suullinen sopimus on yhtä pätevä kuin kirjallinenkin sopimus. Sopimusten merkitys korostuu aina vasta sen jälkeen, kun asiat eivät sujukaan suunnitelmien mukaan tai, jos sopijapuolet ovat erimieltä siitä mitä he olivatkaan sopineet (Fenno asianajajatoimisto www-sivut 2020).

Sopimuksia on monia erilaisia ja niitä löytyy moniin eri tilanteisiin. Ne voivat poiketa toisistaan esimerkiksi syntyvaltaan, muodoltaan sekä laajuudeltaan. Koska niitä tehdään erilaisissa olosuhteissa ja erilaisten välineiden avulla, on vaikea määritellä tarkasti, mitä sopimuksella oikeudellisesti tarkoitetaan. Sopimuksen kohteena voi olla esimerkiksi kahden yksityisen ihmisen välinen, taloudellisesti arvoltaan vähäinen kauppa kuten kirpputori osto. Sopimuksen kohteena voi myös olla kansainväliset suuryritykset ja heidän miljardien eurojen arvoinen kauppa. Erot sopimusten osapuolissa ja sisällöissä voivat mahdollisesti johtaa siihen, että käytännössä erilaisissa sopimuksissa säännökset valikoituvat ja osittain painottuvat eri tavoin. Tämän takia sopimusten monenlaisuus on tärkeää tunnistaa. Sopimus sitoo sen osapuolet oikeudelliseen suh-

teeseen, jota sopimustyyppin mukaan voidaan kutsua eri nimillä kuten esimerkiksi työsuhde tai vuokrasuhde. Sopimus on usein oikeussuhteen tärkein ja melkein pä ainoa perusta. (Saarnilehto & Annola 2018, 3-6.)

Sopimus syntyy jo pelkästään kaupassa käydessä ostajan ja kauppiaan välille. Ostaja voi ostaa toiselta yksityiseltä henkilöltä internetin kautta käytettyä tavaraa. Voidaan hankkia vuokra-asunto, jolloin solmitaan vuokrasopimus. Työt aloittaessa kirjoitetaan esimiehen ja työntekijän välille työsopimus. Sopimus syntyy myös jo siitä, kun ostat itsellesi junalipun ja astut junaan. Tehdyssä sopimuksessa velvollisuus luovuttaa tavara ja maksaa siitä kauppahinta tulevat heti täytetyiksi. (Saarnilehto & Annola 2018, 3-4.)

Suullinen sopimus voidaan laskea yhtä sitovaksi kuin kirjallinen sopimus. Tosin riitatilanteissa suullisen sopimuksen olemassaolo sekä sen sisällön todistaminen voi olla hankalaa. Toisten sopimusten osalta on niitä koskevissa erityislaissa voitu säätää muoto määräys sopimuksen solmimiselle. Esimerkiksi kiinteistön kauppa on tehtävä kirjallisesti ja siinä on julkisen kaupanvahvistajan todistettava tilanne. (Hemmo & Hoppu 2020.)

4.2 Sopimuksen syntyminen

Sopimuksen on mahdollista syntyä monella eri tavalla. Sopimus voi syntyä esimerkiksi sopimuskumppanien keskinäisissä suullisissa neuvotteluissa. Sen on myös mahdollista syntyä kirjeenvaihdolla tai, että saavutetusta yhteisymmärryksestä laaditaan kirjallinen sopimusasiakirja. Sopimus voi myös syntyä ilman mitään tahdonilmaisuja osapuolten välillä, mutta he alkavat vain toimia yhdessä tietyllä tavalla. (Hemmo & Hoppu 2020.) Verkkokirpputoreilla sopimus syntyy, kun ilmoitat halukkuutesi ostaa tuote. (Heimolehto 2021).

Ennen sopimuksen tekemistä voidaan yleensä tehdä tahdotusta tuotteesta ensin tarjous. Ja ennen tarjouksen tekemistä, voi lähettää tarjouspyynnön. Tarjouspyynnön lähettäminen ei ole juridisesti sitova, eli se ei velvoita lähettäjää mihinkään. Tämä siis tarkoittaa, ettei tarjouspyynnön lähettäjän ole hankittava tarjouspyynnön kohteena ollutta

tuotetta. Tarjouspyynnön saajan on ymmärrettävä, että pyynnön lähettäjä kartoittaa markkinointia sekä hintatasoa sitoutumatta kuitenkaan tuotteen hankkimiseen. (Hemmo & Hoppu 2020.)

Sopimus syntyy, kun tuotteesta tehdään tarjous ja siihen annetaan hyväksyvä vastaus. Henkilö, joka tahtoo sopimuksen syntyvän, antaa toiselle osapuolelle tarjouksen ja esittää siinä omat ehtonsa sopimuksen sisällöstä. Lähtökohtaisesti tarjouksen saaja voi joko hyväksyä tai hylätä saadun tarjouksen. Sisältö sopimukselle määräytyy tarjouksen perusteella. Tarjous on mahdollista tehdä vapaamuotoisesti ja tarjouksen tekijä voi valita millä viestintävälineellä hän sen tekee. Se voidaan tehdä esimerkiksi sähköpostilla, kirjeitse, puhelimella tai henkilökohtaisessa myyntityössä. Tarjoukseen on myös mahdollista vastata vapaamuotoisesti, ellei tarjoaja ole tarjouksessa rajannut vastauksen lähettämistapaa. Tarjous tekee tekijälleen tarjoussidonnaisuuden, eli tarjouksen tekijä on jo sidottuna sopimukseen, vaikkei sopimusta ole vielä kunnolla syntynyt. Tarjouksia tehdessä on hyvä huomioida, että pystyy täyttämään kaikki tehdyt tarjoukset, mikäli saaja vastaa tarjouksiin myöntävästi. (Hemmo & Hoppu 2020.)

Tarjous on mahdollista peruuttaa siihen asti, kunnes tarjouksen saaja on saanut tarjouksesta tiedon eli oikeustoimilain mukaan saaja on ottanut tarjouksesta selon. Sillä ei ole merkitystä, milloin tarjouksen saaja on saanut tiedon peruutuksesta. Ratkaisevaa on vain, että peruutus on lähetetty tarpeeksi ajoissa esimerkiksi, jos tarjous on lähetetty postitse voidaan peruutus tehdä sähköpostilla ennen postin saapumista saajalle. Tarjoukseen vastaajan on myös sitouduttava vastaukseensa. Vastaukset peruuttaminen on vain rajoitetusti mahdollista. Jotta vastaussidonnaisuus loppuisi, peruutuksen on saatava tarjouksen tekijälle, ennen kuin hän on ottanut selon vastauksesta. (Hemmo & Hoppu 2020.)

Ehdoissa on oltava selkeästi kirjattu sopimuksen keskeisin sisältö. Ehtoihin kirjoitetaan esimerkiksi:

- kaupattava kohde
- myyntihinta
- sopimuksen kesto: onko se kertasopimus, määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva
- maksuehdot ja toimitusaika

- seuraamuksen sopimusrikkomuksesta
- sopimusehtojen muuttaminen
- sopimuksen irtisanominen ja purkaminen. (kkv www-sivut 2014.)

Sopimuksista on löydyttävä kaikki tiedot, jotka ovat kuluttajalle olennaisia ja ne on oltava selkeästi kerrottuna. Jos jostain syystä tulee kiistaa sopimusehdoista, myyjän laatimien epäselvien ehtojen vuoksi tulkitaan ne kuluttajan eduksi siinä kohtaan. (kkv www-sivut 2014.)

4.3 "Sellaisena kuin se on"- ehto

Käytetty tavara myydään usein "sellaisena kuin se on"-ehdolla. Tämä tarkoittaa sitä, että myyjä ei ole vastuussa esimerkiksi tuotteen vioista, jotka ovat tulleet tavaran käytöstä ja luonnollisesta kulumisesta. "Sellaisena kuin se on" -ehto ei aina vapauta myyjää kaikesta vastuusta. Tavarassa on myyjän vastuulle kuuluva virhe, jos hänen antamat tiedot tavaran ominaisuuksista tai käytöstä eivät pidä paikkaansa ja nämä annetut tiedot ovat voineet vaikuttaa kauppaan tai myyjä jättää kertomatta käyttöä koskevasta merkittävästä seikasta ja tämä laiminlyönti on voinut vaikuttaa kauppaan tai tavara on hintaansa ja olosuhteisiin nähden huonommassa kunnossa kuin ostajalla olisi perustellusti aihetta edellyttää. (kkv www-sivut 2014.)

Käytännössä siis myyjä ei saa antaa myytävästä tavarasta tietoja mitkä eivät pidä paikkaansa eikä hän saa salata tavaran ominaisuuksia, jotka olisivat jollain tavalla negatiivisia, jos hän myy tavaraa "sellaisena kuin se on" tekstillä. Ostajalla on myös oikeus vedota virheeseen, jos virheellinen tavara myydään hänelle kunnossa olevan tavaran hintaan. (Lukander Ruohola hto www-sivut, 2015.)

4.4 Tavarankastus ennen ostoa

Ostajan on aina hyvä tarkistaa tuote ennen ostoa ja sopimuksen tekoa, koska hän ei saa virheenä vedota sopimuksen jälkeen seikkaan, josta hänen olisi pitänyt tietää ennen kauppaa tehdessä. Jos ostaja on ennen sopimuksen tekoa tarkastanut tavaran tai ilman

mitään hyväksyttävää syytä ollut tarkastamatta tavaraa, vaikka myyjä tätä olisi kehoittanut, ei hän voi vedota virheenä seikkaan, joka olisi pitänyt tarkastuksessa havaita. (Kauppalaki 355/1987, 4 luku 20 §) Ostajalla on myös velvollisuus tarkastaa tuote uudelleen, kun saa tuotteen itselleen eli tehdä niin sanottu jälkitarkastus. Jos ostaja ei tee ennakkotarkistusta eikä jälkitarkastusta, menettää hän oikeuden vedota virheeseen, jonka hän olisi tarkastuksissa havaita. (Hemmo 2008, 420.)

Ongelma tarkastusvelvollisuuteen voi tulla siinä, jos ostajalla ei ole asiantuntemusta esimerkiksi teknisiin laitteisiin eikä näin voi itse tehdä perusteellista tarkastusta niille. Ostajalta ei myöskään voida vaatia pyytää ulkopuolista asiantuntijan apua lisävaivan ja -kustannusten takia. (Hemmo 2008, 421.)

4.5 Tavarán luovutus

Kun ostaja saa tavarán hallintaansa, on se silloin luovutettu hänelle. Jos tavarán luovutukselle ei olla sovittu mitään aikataulua, on se luovutettava kohtuullisessa ajassa kaupanteosta. Myyjän on määrättävä tavarán luovutukselle jokin ajankohta, jos määrätyn ajanjakson kuluessa tavara on luovutettava eikä olosuhteista ilmene, että luovutuksen ajankohdan valitsisi ostaja. Myyjän on ilmoitettava ajoissa ostajalle tavarán luovutuksen ajankohta, jos hänen on se päätettävä. Jos myyjän tehtävänä on lähettää tavara esimerkiksi toiselle paikkakunnalle, hän ei voi olla lähettämättä tavaraa, mutta hän voi estää tavarán luovuttamisen ostajalle ennen kauppahinnan maksua. Myyjä on tietenkin vastuussa kaikista kustannuksista, joita tavarasta aiheutuu ennen kuin se on luovutettu ostajalle. (Kauppalaki 355/1987, 2 luku 6-11 §.)

4.6 Reklamaatio

Reklamaatio tarkoittaa ilmoitusta koskien suoritushäiriötä. Sen vuoksi sitä ei saa sekoittaa varsinaisesta suoritushäiriöön koskevasta hinnanalennuksesta, vahingonkorvauksesta tai muusta oikeusseuraamuksesta koskevasta vaatimuksesta. Jos reklamaation jättää tekemättä tai sen tekee liian myöhään, johtaa se siihen, että tehtyä suoritusta pidetään sopimuksen mukaisena. (Hemmo 2008, 423.)

Ostajan velvollisuus reklamoida myyjän sopimusrikkomusta säilyttääkseen mahdollisuuden oikeuskeinojen käyttöön on osa samaa kokonaisuutta tarkastusvelvollisuuden kanssa (Hemmo 2008, 422). Ostaja ei voi vedota tavarán virheeseen, jos hän ei ilmoita tavarán virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on virheen havainnut. Ostajan on kuitenkin mahdollista vedota virheeseen myös myöhemmin, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti ja arvottomasti. (Kauppalaki 355/1987, 6 luku 32-33 §.) Kohtuullisena pidetty aika on maksimissaan kaksi kuukautta (Hemmo 2008, 424).

Ensimmäisenä ostajan kannattaa tehdä valitus virheestä suoraan myyjälle. Jos myyjälle tehty valitus ei johda tahdottuun tulokseen, ostajan voi viedä asian eteenpäin käräjäoikeuteen. (kkv www-sivut 2014.)

Vahinkotyyppenä verkkokirpputoreilla on kahta erilaista, on välillisiä ja välittömiä vahinkoja. Välittömät vahingot on helpompi korvata. Korvausperusteena niissä on kontrollivastuu ja siitä ei kovin helpolla pääse eroon. Sopimuksenrikkoman on pystyttävä näyttämään rikkomuksen olleen jokin hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta ulkoisesta esteestä, jota ei olisi voitu välttää eikä ennakoida. Esimerkiksi, jos myyjä onnistuu toimittamaan virheellisen tuotteen eli aiheutti välittömän vahingon, on myyjän todella vaikea vapautua vahingonkorvausvastuusta vaan hän joutuu melkein poikkeuksetta suorittamaan tuotteen korjauskustannukset. Välillisten vahinkojen korvausvastuusta on helpompi päästä eroon. Siinä perusteena on huolimattomuus, jos on aiheuttanut sopimusrikkomuksen huolimattomalla menettelyllä. (Heimolehto 2021.)

4.7 Hinnanalennus

Hinnanalennus on hyväksytty silloin, kun sopimus on yhä voimassa ja korvattavana on tuotteessa oleva virhe eikä suorituksen viivästyminen. Hinnanalennus on oikeuskeino, jolla pyritään palauttamaan tasapaino suoritusten välille. (Hemmo 2008, 497.) Kun ostaja vaatii itselleen hinnanalennusta, lasketaan se niin, että alennetun sekä sopimuksen mukaisen hinnan välinen suhde vastaa virheellisen sekä sopimuksen mukaisen tavarán arvon välistä suhdetta sen luovutusajankohtana. (Kauppalaki 355/1987, 6 luku 38 §).

4.8 Kaupan purku

Kaupan purkua pidetään vaikutuksiltaan jyrkimpänä ostajan vaihtoehtona, koska silloin sopimus lakkautuu välittömästi ja kaikki suoritustoimet mitätöityvät (Hemmo 2008, 509). Ostajan on oikeus purkaa kauppa myyjän viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomuksella on ostajalle olennainen merkitys ja myyjä käsitti tämän tai hänen olisi pitänyt käsittää se. (Kauppalaki 355/1987, 5 luku 25 §.) Jos tavara on liian myöhään luovutettu ostajalle, on ostajalla oikeus purkaa kauppa tai pyytää vahingon korvauksia, jos hän kohtuullisessa ajassa myöhästymisen jälkeen ilmoittaa näistä myyjälle (Kauppalaki 355/1987, 5 luku 29 §).

Sopimuksen purkamisen edellytyksillä on joitakin sopimustyyppikohtaisia eroja, mutta lainsäädännön taustalla on kuitenkin hyvin helposti tunnistettavissa yksi yleinen piirre, jonka mukaan purkaminen vaatii olennaista sopimusrikkomusta. Purkamismahdollisuutta on myös voitu rajoittaa, kuten esimerkiksi rajoitettu aikaa lyhyeksi missä ajassa purkamisen toimeenpano olisi mahdollista. Toinen käytetty tapa rajoittaa purkamismahdollisuutta on vaatia varoitusta. Tämä tarkoittaa sitä, että tietyt sopimusrikkomukset hyväksytään purkamiseen oikeuttavaksi, jos ne ovat uusiutuneet varoitustenkin jälkeen. (Hemmo 2008, 510.)

4.9 Ostajan velvollisuudet

Jos myytävälle tavaralle ei olla sovittu mitään hintaa, on ostajan maksettava hinta, joka on kohtuullinen otettaessa huomioon tavaran laatu sekä ominaisuudet. Tavaran kauppahinta on maksettava siellä missä tavaran luovuttaminen tapahtuu. Jos tavaran hinnan maksamisen ajankohtaa ei olla sovittu, on ostajan maksettava hinta myyjälle hänen sitä vaatiessa. Ostaja ei ole velvollinen maksamaan hintaa ennen kuin sopimuksen mukaisesti tavara ole asetettu hänen saataville. Ostajalla on aina oikeus tarkistaa tuote ennen hinnan maksamista myyjälle. (Kauppalaki 355/1987, 9 luku 45-50 §.)

4.10 Petokset

Mahdollisia petoksia, joita verkkokirpputoreilla voi tulla vatsaan ovat, että myytävän tuotteen kunto voi olla huonompi kuin mitä myyjä on ilmoituksessa kertonut sekä tuoteväärennöksiä voidaan myydä sanoen niiden olevan aitoja. Myynnissä voi myös valitettavasti olla varastettuakin tavaraa. Hyvä yleissääntö on, että jos tuote on mielestäsi epäilyttävän halpa sekä myyjä tahtoo siitä nopeasti eroon voi kyseessä silloin olla petos. Kauppalain takia yksityishenkilöiden välisessä kaupassa on ostajalla suurempi vastuu tuotteesta, jonka hän ostaa. (mysafety www-sivut, 2018.)

Yksityishenkilöiden välisessä kaupassa voidaan usein puhua puhekielellä ”perävalotakuusta”, eli päävastuu myytävän tavaran tarkistuksesta ja hyväksymisestä on ostajalla. Palautusoikeutta ei automaattisesti ole, mutta jos ostaja tahtoo reklamoida tuotteesta, on hänen otettava yhteys tavaran myyjään. Jos kuitenkin myyjä ei ole yhteistyöhaluinen reklamaation tekemisen jälkeen, on riita ratkaistava käräjäoikeudessa. (mysafety www-sivut, 2018.)

5 VERKKOKIRPPUTUREIHIN TUTUSTUMINEN

5.1 Verkkokirpputorien sääntöjä

Päätin tutkia työtäni varten kahden eri verkkokirpputorin sääntöjä ja ohjeita. Katson, onko näissä heidän säännöissään ja ohjeissaan jo mainintaa miten eri tilanteessa tarvitsee toimia vai ovatko nämä aivan ilman mitään mainintaa. Verkkokirpputorit, joita tutkin ovat tori.fi ja Facebook Mango kirppis.

Sivuilla Tori.fi on omat turvallisuus ohjeet ostajalle, jotka hänen olisi hyvä lukea ennen ostosten tekoa verkkosivulla. Sivulla kerrotaan, että aina ennen ostoa on hyvä kiinnittää huomiota ennen kaupan solmimista esimerkiksi, keksiikö myyjä syitä, miksi tuotetta ei voi nähdä ennen sen maksamista. Ohjeessa myös neuvotaan hyvin ostajaa pyytämään jotain todistusta tuotteesta, jotta hän saa selville sen olevan oikeasti myyjällä olemassa. Ostajan on myös hyvä aina ostaa valmiiksi postipaketti, jos on sovittu

hänen maksavan postituksen. Näin hän saa annettua lähetystunnuksen myyjälle, ja he kummatkin pystyvät seuraamaan missä paketti kulkee. Voit pyytää myyjältä itsellesi lisää kuvia ja esimerkiksi pyytää myyjää laittamaan kuvaan mukaan paperilapun, jossa lukee myyjän nimi sekä päivämäärä. Näin varmistut, että tuote on varmasti myyjän oma eikä kuvia olla kopioitu internetistä. Koskaan ei kannatta lähettää myyjälle rahoja, ennen kuin olet tuotteen nähnyt ja saanut varmistuksen, että saat tuotteen maksun yhteydessä. Vaikka myyjä kertoisi omat henkilötietonsa ja pankkitilin numeronsa, ei se silti turvaa ostajaa huijaukselta. On myös hyvä tarkistaa myyjän puhelinnumero numerotiedostelusta. Ostajalla pitäisi varoitusmerkkien soida siinä vaiheessa, jos myyjä välttelee kohtaamista. Jos myyjä rupeaa kesken kauppojen sanomaan, että kaupoilla onkin kiire tai ehdottaa postitusta ennemmin kuin nouto, kannattaa myyjältä kysellä lisää ja yrittää selvittää hänen henkilöllisyyttänsä. Aina on myös hyvä yrittää etsiä, onko muilla ollut minkälaisia kokemuksia kyseisen myyjän kanssa. Sivustolla neuvotaan ottamaan tori.fi sivuston tukeen yhteyttä, jos myyjä ei lähettänyt maksettua tuotetta. Ohjeessa kerrotaan myös selkeästi kauppojen olevan myyjän ja ostajan välinen tapahtuma eikä sivusto ole vastuussa niissä tapahtuvissa väärinkäytöksissä. Ohjeessa mainitaan myös, ettei kuluttajansuoja koske kahden yksityishenkilön välisiä sopimuksia. (tori.fi www-sivut, n.d.)

Sivustolla on myös vielä erikseen ohje kertomaan, että kuluttajansuojalaki ei päde kahden yksityishenkilön kaupassa, joten tästä syystä ei varsinaista palautusoikeutta ole. Tavarahan on kuitenkin vastattava sitä mitä ilmoituksessa sanotaan ja kuvaillaan. Jos tavara ei vastaa kuvausta, joka sille on annettu, voidaan se katsoa petokseksi. Mutta yksityishenkilöiden lisäksi tori.fi sivustolla on myös yritysmyyjiä. Heidän ja kuluttajan välisessä kaupassa sovelletaan kuluttajansuojalakia sekä postilla ostaessa myös palautusoikeus. (tori.fi www-sivut, n.d.)

Ohjeet sivustolla Facebook Mango kirppis olivat todella lyhyet, ja niissä ei ollut lainkaan mainintaa ostajan velvollisuuksista ostotapahtuman sopimusoikeuteen liittyen. Säännöissä luki ainoastaan, että jos ostotilanteessa on riitatilanne tai, jos ostaja kokee tulleensa huijatuksi, on hänen otettava heti yhteys sivuston ylläpitäjiin. (Facebook www-sivut, 2013.)

5.2 Haastatteluja

Vaikka haastattelu käytiinkin kirjallisesti viestien kautta, lasketaan se silti haastatteluksi. Haastattelut käytiin yksilöhaastatteluina Facebook viestien välityksellä. Haastateltavat valitsin satunnaisesti Facebook vaihtorinki Porin kautta. Lähetin viestin (liite 1) 25 henkilölle ja heistä 16 vastasi minulle ja suostui vastaamaan. He, jotka eivät haastatteluuni osallistunut eivät joko vain tahtoneet, eivät vastanneet viestiini tai he eivät olleet koskaan ostaneet verkkokirpputoreilta mitään. Kysymykset pyrein muotoilemaan niin, että vastaaja saisi mahdollisimman helposti omin sanoin kerrottua hänen vastauksensa.

Kysymykset, jotka haastateltavilta kysyin, olivat:

1. Mitä verkkokirpputoreja olet käyttänyt? Esimerkiksi Facebookin vaihtorinki tai tori.fi yms.
2. Onko sinulla ollut ongelmia ostotapahtumaan liittyen?
3. Jos on ollut, minkälaisia ongelmia oli?
4. Miten ongelma saatiin ratkaistua?
5. Tiedätkö omat oikeutesi sekä velvollisuutesi verkkokirpputorien ostotapahtuman sopimusoikeudessa?

5.1. Tiedätkö kauppalain ja kuluttajasuojalain eron sekä kumpaa sovelletaan verkkokirpputoreilla?

Tavoitteenani oli saada tietää haastatteluiden kautta, että ihmiset, joilla on ollut joidain ongelmia ostotilanteessa, miten he ovat hoitaneet tilanteen. Tahdoin myös saada selville, kuinka moni ostaja oikeasti tietää omat oikeutensa sekä mitkä hänen velvollisuutensa ovat verkkokirpputoreilla.

5.3 Haastattelun vastaukset

Haastatteluun sain todella hyvin vastauksia ja vastaukset olivat monipuolisia. Haastatteluun osallistui yhteensä 16 ihmistä, jotka olivat edes kerran käyttäneet ja ostaneet jotain joltain verkkokirpputorilta.

Ensimmäisenä kysyin mielenkiinnosta ihmisiltä mitä kaikkia verkkokirpputoreja he ovat käyttäneet. Ihmisten vastauksissa oli todella paljon eri Facebook kirpputoreja, jotka ovat nyt nousseet suosioon ja niitä on nykyään todella monta erilaista. Eniten käytettyjä verkkokirpputoreja olivat Tori.fi sekä Facebook vaihtorinki Pori. Yksi verkkokirpputori mitä haastateltavat olivat käyttäneet, oli Huuto.net, vaikka tämä sivu onkin enimmäkseen, huutokauppa on siellä myös kirpputori vaihtoehto.

Toisena kysymyksenä kysyin haastateltavilta mahdollisista ongelmista verkkokirpputoreilla. Vastanneista yhdeksällä oli ollut, jonkinlaisia ongelmia edes joskus kauppoja tehdessä. Suurin osa haastateltavien ongelmista liittyi tavaran noutoon tai, että tuote olikin vedetty pois myynnistä, vaikka sopimus olisi jo syntynyt.

”Sovittujen kauppojen jälkeen myyjä ei olekkaan ollut itse kotona, kun olen mennyt hakemaan ostettavaa tavaraa sovittuna aikana” (Haastateltava numero 1).

”Ei olla vastattu enää viesteihin, ei olla oltu esim. kotona, jos mä oon mennyt noutamaan jotain tuotetta, kun sovittu, keksitty kaikkia tekosyitä miks ei oo päästy ja siirretty kauppoja jatkuvasti.” (Haastateltava numero 2).

”Torissa yksi myyjä perui kaupat matosta, koska mies ei halunnutkaan myydä mattoa. Vaihtoringissä yksi myyjä perui kaupat tuolista, koska mies ei halunnut myydä tuolia. Torista ostin yhden lampun, johon oli tehty jotain omia sähkövirityksiä.” (Haastateltava numero 14)

Myös yksi haastateltavista kertoi, miten hänellä on ollut ainoastaan ongelmia verkkokirpputori ryhmässä, jossa annetaan ilmaiseksi tavaraa pois. Itse olen myös törmännyt todella paljon tähän, että ongelmia tulee, kun tavaraa annetaan ilmaiseksi eteenpäin.

Seuraavaksi tahdoin tietää miten ongelmat ovat ratkenneet, jos haastateltavilla ongelmia oli ollut. Eli ovatko haastateltavat osanneet vaatia itselleen esimerkiksi pientä hinnan alennusta.

”Joissain tapauksissa ihmiset vain lakkasivat vastaamasta viesteihin ja kaupat jäivät tekemättä mutta toisten kanssa onnistunut sopia uudet myynti treffit peruuntuneiden tilalle.” (Haastateltava numero 1).

”Jos olen itse ollut ostamassa niin antanut vain olla, jos en tuotetta ollut vielä maksanut.” (Haastateltava numero 2).

”Kerran ostin kaksi taulua ja niitä noudettaessa huomasin taulujen kehysten olevan kierot. Myyjä ei ollut tätä kertonut ilmoituksessa. Sain tingattua hinnasta vähän pois.” (Haastateltava numero 8)

Eli yhdeksästä haastatellusta, joilla oli joitain ongelmia ollut joskus ostotapahtumassa, yksi oli osannut pyytää pientä hinnanalennusta tuotteen oltua virheellinen verrattuna myynti-ilmoitukseen.

Keskustelin myös parin haastateltavan kanssa ostettavan tuotteen postittamisesta. Yksi haastateltavista kertoi, ettei koskaan sovi postitus kauppoja, ellei hän tunne myyjää ja koe myyjää luotettavaksi. Myös toinen kertoi, että hänen ainut ongelmansa oli ollut, että myyjä tahtoi vain postittaa kameran, jota hän oli ostamassa, kun taas ostaja olisi tahtonut paikanpäälle mennä hakemaan ja katsomaan sitä.

”Itse en oikeastaan ikinä sovi nettikirpparilla postitus kauppoja ellen tunne ihmistä. En tiedä kumpi pitäisi ensin laittaa liikkeelle raha vai ostettava tuote, kun sitten ei voi olla varma voiko toiseen luottaa ja saako ikinä ostettua tavaraa itselleen” (Haastateltava numero 1)

Kaksi viimeisintä kysymystäni liittyi ostajien oikeuksiin ja velvollisuuksiin, sekä tahdoin tietää tietävätkö ostajat käytetäänkö verkkokirpputoreilla kuluttajansuojalakeja vai kauppalakia. Näihin kysymyksiin vastauksiin tein yhden ison huomion, että kukaan haastateltavista ei ollut varma omista oikeuksistaan eikä, että mitkä heidän velvollisuutensa ovat ostotapahtumassa. Verkkokirpputoreilla käytettävästi laista ei myöskään ollut kenelläkään tietoa, paitsi yksi haastateltavista veikkasi, että käytettävä laki olisi kauppalaki.

”Eikö verkkokirpputoreilla käytetä samaa lakia kuin yrityksiltä ostettaessa?” (Haastateltava numero 7).

”Kuluttajansuojalaki on tutumpi, mutta en ole koskaan tutustunut kauppalakiin.” (Haastateltava numero 10).

Vastauksista huomasin sen, että ihmisille kauppalaki on tuntematonta aluetta ja siihen olisi hyvä edes vähän jokaisen verkkokirpputoreilla kiertelevän perehtyä. Ostajien olisi hyvä tietää edes missä kohtaa hänellä on oikeus vaatia hinnanalennusta tai milloin hän voi perua kaupat. Ihmisten olisi myös hyvä perehtyä heidän omiin velvollisuuksiinsa, ettei niitä kautta tule heille ongelmia esimerkiksi myyjän tietäessä omat oikeutensa.

6 OHJEEN KOKOAMINEN

Ohjeen tekemisen aloitin päättämällä aiheet, jotka olisi hyvä olla ohjeessa ja joita ihmiset tarvitsisivat ostotilanteessa. Ohjeesta tahdoin tehdä yksinkertaisen näköisen ja lyhyen, josta on helppo löytää olennainen nopeasti.

Haastattelujen vastausten perusteella päätin ohjeeseen laittaa korvausten hakemisesta, jos ostotilanteessa tulee joitain ongelmia. Ohjeeseen kirjoitin myös ostajan vastuista, koska mielestäni kaikkien, jotka verkkokirpputoreilta ostavat olisi hyvä tietää mitkä heidän vastuunsa ovat. Ohjeesta löytyy myös muista aiheista, joita tässä työssä olen käynyt läpi kuten sopimuksen syntyminen, tavaran luovutus, hinnanalennus ja kaupan purku. Tahdoin ohjeessa painostaa varsinkin eri ongelmatilanteisiin ja niiden ratkomiin.

Päätin kirjoittaa ohjeeseeni myös mitä eri verkkokirpputori lyhenteet tarkoittavat mihin voi törmätä esimerkiksi Facebookin kirpputoreilla. Lyhenteet on hyvä olla hallussa verkkokirpputoreja käytettäessä, ettei tule vahingossa suostuttua sopimukseen tietämättään.

7 LOPPU POHDINNAT

Olen viime aikoina miettinyt verkkokirpputoreja todella paljon ja myös sitä, miten niiden sopimusoikeus ja lakiasiat menevät. Joten hetken mietittyäni päätin tutkia aihetta syvemmin ja kirjoittaa opinnäytetyöni ostajan näkökulmasta, että miten sopimusoikeus hoidetaan verkkokirpputoreilla. Työni ei alun perin pitänyt olla toiminnallinen opinnäytetyö, mutta opettajan ehdotuksesta ja itse myös hetken miettineenä päätin kirjoittaa toiminnallisen työn eli tehdä lopuksi verkko kirpputoreille ohje. Aikatauluni työn tekemiselle venyi vähän alkuperäisestä suunnitelmasta, joka oli, että työ olisi valmis alkuvuonna 2021. Mutta siinä mielessä pysyttiin aikataulussa, koska olin päättänyt, että työ tulee valmiiksi kevään aikana. Työtä kirjoittaessa huomasin, että aiheesta ei paljoa ollut vielä kirjoitettu, koska lähteitä oli todella vaikea löytää.

Opein itsekkin paljon työtä kirjoittaessa verkkokirpputoreista kuten esimerkiksi olen aina olettanut, että siellä käytetään kuluttajansuojalakia mutta oikeasti se onkin kauppalaki. Aloittaessani haastattelut osasin odottaa vastauksissa saman tietämättömyyden kauppalakia kohtaan, joka itselläniikin oli. Haastatteluiden vastauksissa jakaantui todella tasaisesti se, että oliko vastaajilla ollut joskus ongelmia ostotilanteessa vaiko ei, mikä oli mielestäni hyvä juttu koska se toi monta eri näkökulmaa. Loppujen lopuksi mielestäni lopullinen opas onnistui hyvin.

Ohjetta oli todella mukava kirjoittaa ja siihen oli kiva keksiä aiheita, jotka toivon mukaan auttaisivat ihmisiä. Toivon tämän opinnäytetyön sekä tekemäni ohjeen auttavan ihmisiä, jotka pohtivat miten verkko kirpputorien ostotilanteessa kuuluisi toimia.

LÄHTEET

Facebook Mango kirppis www-sivut. 2013. Viitattu 27.1.2021. <https://www.facebook.com/notes/mango-kirppis/s%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6t/490738184330799/>

Fenno asianajatoimisto www-sivut. 2020. Viitattu 28.10.2020. <https://www.fenno-law.fi/sopimusoikeus/>

Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685047>

Heimolehto, K. 2021. Nettikirpputori. Viitattu 31.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11737407>

Hemmo, M. 2008. Sopimusoikeuden oppikirja. Helsinki: Talentum.

Hemmo, M. & Hoppu, K. 2020. Sopimusoikeus. Viitattu 27.10.2020. <https://fokus-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS/piste:tP>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Kauppalaki 27.3.1987/355 muutoksineen.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto www-sivut. 2014. Viitattu 27.10.2020. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaravika-tai-puute/kaytetyn-tavaravirhe/>

Lukander Ruohola hto www-sivut. 2015. Viitattu 27.1.2021. <https://www.lrhto.fi/blogi/2015/sellaisena-kuin-se/>

Mysafety www-sivut. 2018. Viitattu 27.1.2021. <https://www.mysafety.fi/lehdisto-huone/yksityishenkiloiden-valinen-etakauppa-johtaa-yha-useammin-ostajan-huijaimiseen>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.10.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_6_4.html

Saarnilehto, A. & Annola, V. 2018. Sopimusoikeuden perusteet. Viitattu 27.10.2020. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/JAGBEXDTEB#kohta:1\(\(20\)Johdanto\(:1.1\(\(20\)MIT\(\(c4\)\(\(20\)ON\(\(20\)SOPIMUSOIKEUS?/piste:t2](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/JAGBEXDTEB#kohta:1((20)Johdanto(:1.1((20)MIT((c4)((20)ON((20)SOPIMUSOIKEUS?/piste:t2)

Soininen, A. 2018. Verkkokirpputori. Viitattu 1.2.2021. <https://www.kodinkuvalehti.fi/artikkeli/lue/ajankohtaista/myy-arvokkaimmat-tavarasi-verkossa-vinkkaa-asi-antuntija-nain-saat>

Tori.fi www-sivut. Viitattu 26.1.2021. <https://tuki.tori.fi/hc/fi>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517560>

Hei,

Olen Pinja Grönfors ja opiskelen tällä hetkellä Satakunnan ammattikorkeakoulussa tradenomiksi viimeistä vuotta. Aiheeni opinnäytetyölleni on ostajan näkökulma verkkokirpputorien ostotapahtumassa. Siksi pyydänkin, jos mitenkään voisitte ystävällisesti vastata minun pariin kysymykseen liittyen tähän aiheeseen. Liitän kysymykset vielä tämän viestin loppuun. Kiitos jo valmiiksi osallistumisesta!

1. Mitä verkkokirpputoreja olet käyttänyt? Esimerkiksi Facebookin vaihtorinki tai tori.fi yms.
2. Onko sinulla ollut ongelmia ostotapahtumaan liittyen?
3. Jos on ollut, minkälaisia ongelmia oli?
4. Miten ongelma saatiin ratkaistua?
5. Tiedätkö omat oikeutesi sekä velvollisuutesi verkkokirpputorien ostotapahtuman sopimusoikeudessa?
 - 5.1. Tiedätkö kauppalain ja kuluttajansuojalain eron sekä kumpaa sovelletaan verkkokirpputoreilla?

OSTAJAN OHJE

Muista, että verkkokirpputoreilla käytetään kauppalakia EI kuluttajansuojalakia
Aluksi on hyvä aina lukea verkkokirpputorin omat säännöt läpi.

Sopimuksen syntyminen

- Hyväksyvä tarjous myyjän ilmoitukseen → Sopimus on syntynyt

Tavaran tarkastus

- Olisi aina hyvä sopia myyjän kanssa ajankohta, koska tavaran voisi käydä tarkistamassa ennen ostoa.

”Sellaisen kuin se on”-ehto

- Käytetty tavara voidaan usein myydä tällä ehdolla
- Myyjä vastuussa silti, jos tuotteesta on annettu väärää tietoa

Tavaran luovutus

- Tavaran luovutus on tapahduttava kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä
- Jos tavara luovutettu liian myöhään on ostajalla oikeus purkaa kauppa tai pyytää hinnanalennusta

Reklamaatio

- Virheestä on ilmoitettava myyjälle kohtuullisessa ajassa
- On myös mahdollista vedota virheeseen myöhemmin, jos myyjä on menetellyt törkeästi
- Jos valitus myyjälle ei vie tahdottuun lopputulokseen voi asian viedä eteenpäin käräjäoikeuteen

Hinnanalennus

- Hinnanalennus on hyväksytty silloin kun sopimus on yhä voimassa ja korvattavana on tuotteen virhe

Sopimuksen purkaminen

- Ostajalla on oikeus perua kauppa myyjän viivästykseen vuoksi, jos rikkomuksella on ollut olennainen merkitys ostajalle ja myyjän olisi pitänyt tietää tämä
- Jos tuote on liian myöhään luovutettu, on oikeus purkaa kauppa tai pyytää korvauksi, kunhan niistä ilmoitetaan ajoissa myyjälle

Ostajan velvollisuudet

- Jos tuotteelle ei ole sovittu hintaa, on ostajan maksettava hinta, joka on kohtuullinen verrattuna tuotteen kuntoon

- Jos maksamiselle ei ole ajankohtaa asetettu, on ostajan maksettava myyjän sitä vaadittaessa
- Ostaja ei ole velvollinen kuitenkaan maksamaan ennen kuin tavara on hänen saatavillaan

Petokset

- Tuotteen laatu voikin olla huonompi, kuin mitä myyjä on antanut olettaa myynti-ilmoituksessa
- Myynnissä voi myös olla varastettua tavaraa
- Muista päävastuu tavaran tarkastamisessa ja hyväksymisessä on sinulla

Lyhenteiden tarkoitus

- Yp: Ryhmän ylläpitäjä
- Yv: Yksityisviesti
- Av: Alustava varaus
- Jono: Jonossa edellisten varaajien jälkeen
- Up: Ilmoituksen ylös nostamista
- Spk: Hinta sisältää postikulut
- MMM: Myynnissä myös muualla