

Antti Kajo

KULUTTAJANEUVONTATOIMINTA KUOPIOSSA

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala

Liiketalouden koulutusohjelma

Kevät 2009



Kajaanin

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Hallinto ja kauppa	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Antti Kojo	
Työn nimi Kuluttajaneuvontatoiminta Kuopiossa	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Oikeudelliset opinnot	Ohjaaja(t) Matti Haataja
	Toimeksiantaja Aulis Koivistoinen
Aika Kevät 2009	Sivumäärä ja liitteet 41
<p>Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, mitä kuluttajaneuvonnalla tarkoitetaan, mitkä ovat kuluttajan lain hänelle suomat oikeudet ja toisaalta velvollisuudet.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoitus on olla oppaana tuleville kunnallisissa kuluttajaneuvonnassa työskenteleville sekä antaa tulevalle työntekijälle perustiedot toimenkuvasta.</p> <p>Opinnäytetyön tekemisessä on hyödynnetty työharjoittelun aikana vastattuja sähköpostikysymyksiä, joita kuluttajaneuvoja on ohjannut työharjoittelijalle.</p> <p>Käytännössä tämä on tapahtunut siten, että kuluttajaneuvoja on osoittanut mitkä sähköpostit kuuluu kirjoittajalle ja sanonut suurin piirtein mitä seikkoja vastauksessa tulee olla. Lisäksi hän on tarkistanut tuotoksen ennen vastauksen lähettämistä ja joko antanut luvan lähettää tai ei antanut lupaa lähettää annetussa muodossa.</p> <p>Työn tuloksena valmistui opas joka selventää kuluttajaan ja kuluttajakauppaan sisältyviä käsitteitä. Työtä voidaan pitää onnistuneena silloin jos uusi työntekijä oppii siitä perusteet tulevaan työhönsä.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Kuluttajansuoja, kuluttajaneuvonta
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Kajaani University of Applied Science	Degree Programme Business and Administration
Author(s) Antti Kojo	
Title Action of Consumer council office in Kuopio	
Optional Professional Studies Law studies	Instructor(s) Matti Haataja
	Commissioned by Aulis Koivistoinen
Date spring 2009	Total Number of Pages and Appendices 41
<p>The purpose of this Thesis is to disentangle, what consumer guidance means, which are customer's rights and obligations according of law.</p> <p>The purpose of this Thesis is to be as a guide book for a newcomer workers, which are working in municipally consumer guidance office and to give a basic knowledge of job description for newcomer worker.</p> <p>During progress of this Thesis has been exploit emails that consumer advisor gave for practical trainer to answer during his practical training time.</p> <p>In practically this happened so, that municipally consumer guidance showed for author, which emails belongs to author and gave a notes what circumstances must be including in answer. Besides he looked up the answer and either allowed permit to send the text or did not allowed in that form.</p> <p>As a results completed a guide book which disentangle sentences for consumer and consumer trade-related. The Thesis can be keep to succeed then if newcomer worker learn there a basics on his / hers incoming work.</p>	
Language of Thesis	English
Keywords:	consumer, counselling, guidance, municipal
Deposited at	<input type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Ollessani ammattikorkeakoulun opintoihin kuuluvassa työharjoittelussa Kuopion kuluttajaneuvontatoimistossa sain aihe-ehdotukseksi kirjoittaa kuluttajaneuvonnan piirteistä. Tämän tehtävänannon antoi minulle Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston kuluttajaneuvoja Aulis Koivistoinen.

Esittäessäni aihetta koululle ja vastauksen ollessa myönteinen alkoi tiedonkeruu ja kirjoittaminen. Koska tiedonkeruu tapahtui työharjoittelun aikana kuluttajasihteerin parina normaalisti työskennellessä, alkuun pääseminen oli helppoa.

Teoriaosa koostuu lakiteksteihin, kuluttajansuojalakikokoelmaan ja kuluttajansuojasta kirjoitetuihin tietokirjoihin. Työ ei sisällä kvalitatiivista tai kvantitatiivista kyselyä, sillä sellaisen tekeminen ei katsottu olevan tarpeellista. Lisäksi tilastotietojen puuttuminen tekee työstä toimivamman.

Koska Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto antoi käyttööni aiheen lisäksi sekä lähdemateriaalin käytännön tapauksiin, että aika- ja muita resursseja tämän työn valmistumiseen, esitän kiitokseni Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston kuluttajaneuvojalle Aulis Koivistoiselle sekä muulle kuluttajaneuvontatoimiston henkilökunnalle.

SISÄLLYS

1	
JOHDANTO	2
2 SUOMEN KULUTTAJANSUOJALAIN LAATIMISEN HISTORIA	3
3 KULUTTAJALAINSÄÄDÄNTÖÖN KUULUVAT KÄSITTEET	4
Tässä luvussa käsitellään kuluttajasopimuksiinkin keskeisesti kuuluvat käsitteet.	4
3.1 Kuluttaja	4
3.2 Kulutushyödyke	4
3.3 Elinkeinonharjoittaja	4
3.4 Kunnallinen kuluttajaneuvonta	5
4. KULUTTAJAKAUPASSA KÄYTETYJÄ MÄÄRITELMIÄ	8
4.1 Sopimukset	8
4.2 Kuluttajan oikeudet	9
4.3 Kuluttajan velvollisuudet	11
5 MYYJÄN OIKEUDET	12
6 TAVARAN VIRHE	15
7 VIIVÄSTYS	22
8 ETÄMYYN TI	24
9 EMPIRIA	26
10 POHDINTA	32
LÄHTEET	33
LIITTEET	

JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää lukijalle kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet kuluttajakaupassa peruskäsitteiden määrittämisen avulla. Tämän lisäksi työssä on joitakin yksinkertaisia tapauksia, joita kuluttajaneuvontatoimistoissa saadaan vastattavaksi. Koska pelkät kysymykset eivät vielä kaikkea kerro, on näihin yksinkertaisiin ja helppoihin kysymyksiin liitetty mukaan pääkohdat vastauksista.

Kysymykset ovat asiakkaiden kirjoittamassa muodossa. Kysymyksen jälkeen tulee vastaukset pääpiirteissään, joten vastauksia voidaan käyttää hyväksi vastaavanlaisten tapausten kohdalla.

2 SUOMEN KULUTTAJANSUOJALAIN LAATIMISEN HISTORIA

Suomessa kuluttajansuojalainsäädännön valmistelu aloitettiin 1970-luvun alussa. Sitä ennen kuluttajansuojaan liittyvät lainkohdat olivat siroteltuna useisiin eri lakeihin. Muun muassa vilpillisen kilpailun laki oli tarkoitus yhdistää muun kuluttajansuojalain kanssa. Lisäksi lakikimaraa piti muutenkin yhtenäistää. (Kivivuori, af Schultén, Sevón & Tala 1978, 16 – 18.)

Tämä kokoamistyö aloitettiin 13. joulukuuta 1971. Tuolloin perustettu työryhmä esitti ensimmäisiä säädöskäaviluja lehdistölle 1973. Työryhmän esitys noudatti pääsääntöisesti samaa linjaa kuin myöhemmin hyväksytty lakiehdotus, ilmaantuen 440-sivuisena mietintönä vuonna 1975. Tämän jälkeen järjestöille ja viranomaisille annettiin lausunnonantomahdollisuus. Vuoden 1976 alussa järjestöjen ja viranomaisten pohdintojen tulokset julkaistiin 240-sivuisena mietintönä. (Kivivuori ym. 1978, 16 – 18.)

Vaikka lakiehdotus pääosin hyväksyttiin esityksen mukaan, eteenkin tuotevastuulaki kirvoitti kauppiasjärjestöiltä kommentteja kauppiaiden pelätessä tilanteensa huononevan. Myöhemmin hallituspohjan laajentuessa päästiin yhteisymmärrykseen myös siitä, ettei Markkinatuomioistuimen päätöksestä voi hakea muutosta valittamalla. (Wilhelmsson 1991, 32 – 34.)

Lakiehdotus joutui enemmistöhallituksen käsittelyyn toukokuussa 1977. Tuolloin siihen asti vapaaehtoinen kunnallinen kuluttajaneuvontapalvelu säädettiin lakisääteiseksi toiminnaksi. Joulukuussa 1977 laki viimein hyväksyttiin opposition muutosehdotuksia huomioimatta yksimielisesti. Tasavallan Presidentti vahvisti 20.1.1978 lain, jonka mukaan se astuisi voimaan ensimmäinen syyskuuta 1978. (Kivivuori ym. 1978, 16 – 18.)

Valtioneuvoston asetuksella päätettiin valtakunnallisesti perustaa kunnittain kuluttajaneuvontatoimistot. Kuopiossa kuluttajaneuvojan virka perustettiin 1.4.1980 sen jälkeen kun valtioneuvosto oli vahvistanut tiedon tuesta. Alun perin Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto toimi Kuopion käsityöneuvontatoimiston yhteydessä. Kuopiossa ensimmäinen kuluttajaneuvojan toimessa toiminut henkilö oli Eeva Lyyra. (Kuopion kotitalouslautakunnan pöytäkirjat 1979 – 1980.)

Kuopion palvelualueeseen kuuluu nykyään Kuopion lisäksi Keitele, Vesanto, Tervo, Maaninka, Karttula, Tuusniemi, Juankoski, Siilinjärvi ja Kaavi. Sen sijaan esimerkiksi Lapinlahdella on oma, joskin sivutoiminen kuluttajaneuvoja.

3 KULUTTAJALAINSÄÄDÄNTÖÖN KUULUVAT KÄSITTEET

Tässä luvussa käsitellään kuluttajasopimuksiinkin keskeisesti kuuluvat käsitteet.

3.1 Kuluttaja: Sevón määritteli kuluttajan henkilöksi, joka hankki hyödykkeitä omaan käyttöönsä tai omassa taloudessa käytettäväksi. Ämmälä täsmensi kuluttajan määritelmäksi luonnollisen henkilön, joka hankkii tuotteen muuhun kuin harjoittamansa elinkeinonsa harjoittamista varten (Ämmälä 2006, 14). Wilhelmssonin (1991, 87) mukaan kuluttajan määritelmää tulisi tulkita niin, että kuluttaja on henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeen itselleen tai yksityisessä taloudessa käytettäväksi. Lakia sovelletaan myös, mikäli kuluttaja ostaa tuotteen toiselle lahjaksi. Tällöin lakia sovelletaan lahjan saajaan kuten alkuperäiseen ostajaan. (Wilhelmsson 1991, 87; Kivivuori ym. 1978, 31.) Vaikka Ämmälän määritelmä on kattava, on määrittelyssä otettava huomioon Wilhelmssonin laajennus.

3.2 Kulutushyödyke: Vuoden 1978 painoksessaan Sevón (Kivivuori ym. 1978, 26) määritteli kulutushyödykkeen siten, että se oli kuluttajaportaalille osoitettujen kulutustarvikkeiden ja -palvelusten yhteisnimitys. Kuitenkin jo saatesanoissaan Kivivuori viittaa siihen, etteivät virkasuhteiset tekijät pysty kokopäiväisesti panostamaan kirjoitustyöhön, joten he toivovat kirjassaan tulevien oppineiden täsmennyksiä.

Thomas Wilhelmssonin (1991, 85) mukaan tulisi kuluttajansuojalain uudistuksessa laajentaa termiä koskemaan myös arvopapereita ja että kuluttajana pidettäisiin myös pienimuotoista elinkeinon harjoittajaa. Termejä täsmensi myöhemmin vielä Ämmälä, jonka mukaan myös muita kuluttajille suunnattuja palveluja ja etuuksia voidaan katsoa kulutushyödykkeiksi (Ämmälä 2006, 19).

3.3 Elinkeinonharjoittaja: Elinkeinonharjoittaja määriteltiin 1978 julkaistussa Kuluttajansuoja- kirjassa siten, että elinkeinonharjoittaja on sekä luonnollinen henkilö, että yksityinen tai julkinen osake- tms. yhtiö, joka harjoittaa tuotteiden tai palvelusten myyntiä elinkeinonaan. Toisaalta 1991 julkaistussa Suomen Kuluttajansuojajärjestelmä- teoksessaan Wilhelmsson määrittelee palveluntarjoajan siten että se on sellainen yksityishenkilö tai julkisoikeudellinen yhteisö, joka pitää kaupan, myy tai muuten luovuttaa vastikkeellisesti kulutushyödykkeitä. Ämmälän määritelmässä on lisäksi edellisiin se, että elinkeinonharjoittaja pitää kaupan tai muuten vastiketta vastaan hankittavaksi kulutushyödykkeitä. Keskeisintä Ämmälän määritelmässä on tulon tai vastaavan taloudellisen hyödyn saaminen myynnistä sekä ammat-

timainen kaupankäynti. Tällöin satunnainen myynti, jolloin yksityinen myy tarpeettomat tavaransa kirpputorilla, ei täyttäisi ammattimaisen kaupankäynnin edellytyksiä. (Kivivuori ym. 1978, 34; Wilhelmsson 1991, 90; Ämmälä 2006, 17.)

3.4 Kunnallinen kuluttajaneuvonta: Teoksessa kuluttajasuoja Sevón mainitsee kunnallisen kuluttajaneuvojan avustavan yksityisiä kuluttajia kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä kiistoissa. Kunnallinen kuluttajaneuvonta on lakisääteistä palvelua ja on kuluttajalle maksutonta. Kuluttajaneuvonnassa voidaan käsitellä myös muuhun kuin kuluttajakaupan lainsäädäntöön perustuvia ongelmia, esimerkkinä mainittakoon tuoteturvallisuuslakiin perustuvat ongelmakohdat (Kivivuori ym. 1978, 36)

Käytännössä jokaisessa kunnassa pitää olla omaa neuvontaa. Tämä kunnallisuus perustuu 1992 annettuun lakiin kunnallisesta kuluttajaneuvonnasta (HE 373/92). Toiminta rahoitetaan kuntien valtionavusta irrotettavalla osuudella.

Kunnallisen kuluttajaneuvojan toimi voi olla joko kokoaikainen tai sivutoiminen virka. Esimerkiksi Kuopiossa toimi on kokoaikainen ja virkasuhteinen. 1.1.2009 tulee voimaan laki, joka määrittää kuluttajaneuvojan pätevyysvaatimukset. Koska toiminta siirtyy ensi vuonna valtiolle, neuvojat tulevat toimimaan virkasuhteen perusteella, jolloin heiltä edellytetään sekä sen tasoista koulutusta, että sellaista alan työkokemusta, jonka turvin he voisivat selvitä tehtävistään (Wilhelmsson 1991, 71 – 72; HE 54/2008.)

Kunnallisen kuluttajaneuvojan tehtäväpiiriin kuuluu lääninhallituksen käskystä kulutushyödykkeiden hintavertailussa avustaminen ja esimerkiksi kuluttajan oikeuksien tiedottaminen tiedotusvälineissä. Tiedottamistoiminta ainakin hinta- laatuvertailussa on vähenemässä, sillä sanomalehdet tekevät näitä vertailuja kiitettävästi. Asiakas voi käyttää lehtien tietoja ostopäätöksensä tukena. (Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston toiminta 2.1.2008 – 30.5.2008.)

Suurin osa kuluttajaneuvojien ajasta menee asiakkaiden valitusten käsittelemisessä. Tällöin kuvaan tulee kuluttajien avustaminen kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä ongelmis- sa. Koska yksipuolisia tuomioita ei voida antaa, edellyttää toiminta toisinaan yhteydenottoa elinkeinonharjoittajaan ja kaksipuolista neuvottelua. (Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston toiminta 2.1.2008 – 30.5.2008.)

Lisäksi kunnallinen kuluttajaneuvoja on velvollinen ilmoittamaan törkeistä mainonnan sääntöjen loukkauksista Helsinkiin kuluttaja-asiamiehelle, mikäli elinkeinonharjoittaja harjoittaa ja jatkaa kiellettyä markkinointitapaa kuluttajaneuvojan kirjallisesta huomautuksesta ja opastuksesta huolimatta. Mainittakoon että kirjoitushetkellä kuluttaja-asiamiehenä toimii Marita Wilska.

Kuluttajaneuvojien velvollisuus on tarpeen niin vaatiessa ohjata soittaja, kävijä, sähkö- tai tavallisella postilla lähestyvä asiakas oikean viranomaisen puheille. Kahden yrittäjän vastaiseen kiistaan kuluttajaneuvonnan toimintavalta ei ulotu. Tällöin esim. soittaja on ohjattava paikallisen kauppakamarin puheille. Jos kiista koskee kauppatavaran kuntoa luovutushetkellä, eivätkä osapuolet (kuluttaja ja kauppias) pääse yhteisymmärrykseen, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä kauppakamarin tavaratarkastajaan. (Kuluttajaneuvontatoimiston käytännöt)

Toisaalta, jos elinkeinonharjoittaja soittaa kysyäkseen elinkeinonharjoittajan ja asiakkaan välisestä ristiriitatilanteesta, kuluttajaneuvontatoimiston valtuudet riittävät toimintaohjeiden ja ratkaisusuosituksen antamiseen. (Wilhelmsson 1991, 72 – 73; Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston toiminta 2.1.2008 – 30.5.2008.)

1.1.2009 astui voimaan Tasavallan Presidentin vahvistamana laki, joka siirsi kunnallisen kuluttajaneuvonnan kuntien vastuulta osaksi maistraatin tehtäviä. Lisäksi kunnallisen kuluttajaneuvonnan tapa on hieman muuttunut. 5.1.2009 alkaen valtakunnassa on ollut yksi valtakunnallinen puhelinnumero, eli 071 873 1901. Ruotsin kielistä palvelua saa numerosta 0718 731 902. Puhelimeen vastataan arkisin 9-15. Neuvontanumeroon soittaminen maksaa tavanomaisten puhelinkulujen verran. Oleellisinta muutoksessa on se, että käytössä on tällöin kerralla kaksikymmentä puhelinneuvojaa yhden sijasta. Soittaja saa kuitenkin varautua siihen, ettei puhelu yhdisty oman alueensa kuluttajaoikeusneuvojan luuriin, vaan puhelimeen voi vastata muun kunnan kuluttajaoikeusneuvoja. Kuitenkin, mikäli asia ei ratkea puhelimesta, on asiakkaan mahdollista varata käyntiaika oman alueensa kuluttajaoikeusneuvojalle. (Kuluttajaviraston tiedote.)

3.5 Kuluttajariitalautakunta: Kuluttajan suojaksi on kunnallisten kuluttajaneuvojien lisäksi perustettu kuluttajariitalautakunta. Lautakunta jakaantuu useiksi alajaostoiksi, joista jokaisella on oma toimintasektori. Erikseen on esimerkiksi asuntoon, lemmikkieläimiin ja autoihin keskittyneitä jaostoja sekä lisäksi tulevat muut, omiin kysymyksiinsä keskittyneet jaostot. Jaostoissa olevat henkilöt ovat kyseisen aihepiirin asiantuntijoita. Esimerkiksi ajoneuvojen kohdalla asiantuntijat voivat käsitellä esimerkiksi kysymystä auton jakopäänhihnan kestävydestä; miten pitkään jakohihnan tulee kestää, mitkä ovat korvaukset, jos jakopään hihna katkeaa ja sen seurauksena tulee konerikko, taikka saattavat arvioida onko itse hihnan vaihto suoritettu asiallisesti ja huolellisesti. Jopa kannatinlaakerien kestävydestä on käyty puintia. (Kuluttajariitalautakunta, ratkaisuja.)

Myös kuluttajariitalautakunnan toiminta on lakisääteistä. Koska lautakunta käsittelee tapaukset puhtaasti kirjallisten dokumenttien tuottamien tietojen pohjalta, se ei kuule kumpaakaan osapuolta. Täten tulee valituskaavakkeeseen kirjoittaa kaikki seikat, jotka liittyvät tapaukseen. (Laki kuluttajariitalautakunnasta.)

4. KULUTTAJAKAUPASSA KÄYTETYJÄ MÄÄRITELMIÄ

Tässä luvussa käsitellään joitakin keskeisiä määritelmiä sopimuksesta.

4.1 Sopimukset

Kaikista tehdyistä kaupoista, riippumatta siitä onko kyseessä osto, vuokraus vai palvelun tilaus, tulisi tehdä kirjallinen sopimus. Tällöin asiakas voi ristiriitatilanteissa osoittaa, mitä voidaan katsoa sovitun. Valitettavan usein asiakas luottaa suullisen sopimuksen voimaan. KSL:n 3 luku määrittelee sopimuksen ja sopimusehdot. Sopimus voi olla suullinen tai kirjallinen. Sopimus voi syntyä myös äänettömästi. (Kivivuori ym. 1978, 72 – 75; Ämmälä 2006, 35 – 36.) Suullinen sopimus sitoo molempia osapuolia yhtäpitävästi kuin kirjallinenkin. OikTL:n 1 luvun säännöksissä todetaan, että sopimus syntyy silloin kun siihen annetaan hyväksyvä vastaus.

Yleisimmin kuluttajaneuvonnalle tulevat kiistat koskevat sitä, millä hinnalla ja millä toimintuehdoilla kauppa on katsottu sovitun, sillä sopimuksen toteutus ei aina ole vastannut odotettua. Yleisimmin ongelmana on ollut joko tuotteen laatu tai hinta. (Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston toiminta 2.1.08 – 30.5.08.)

Suullisessa sopimuksessa asiakas ilmaisee esimerkiksi kaupassa halunsa saada tietty tuote/tavaraerä. Kauppias antaa ostotarjoukselle joko hyväksyvän tai hylkäävän päätöksen. Sopimus voi syntyä myös ääneti, esim. automaatin kanssa solmien. (Kivivuori ym. 1978, 92.)

Sen sijaan lehdessä oleva mainos on vain myyjän lehteen laittama tarjous tulla tekemään ostotarjous. Kuluttaja hyväksyy tarjouksen, kun hän asettaa mainostetun tuotteen ostoskärryynsä ja poistuu liikkeestä kassan kautta.

Sopimus voi olla määrämuotoinen tai vapaamuotoinen. Kuitenkin laki määrittelee milloin vaaditaan määrämuotoa. Taloudellisesti merkittävillä sopimuksilla on tarkoin määrätty muoto. Esimerkkinä tästä voidaan pitää asuntokauppaa. Toisena määrämuotoisen sopimuksen muotona voidaan pitää lainasopimusta esimerkiksi kulutusluotto. Myös vakuutus sopimukset tulee tehdä määrämuotoisena. Määrämuotoisuuden vaatimuksista voisi olla esimerkkinä oikeustoimikelpoisuuden toteamisen. Esimerkiksi lainan ottajan tulee olla täysi-ikäinen eikä

hän saa olla holhouksen alainen. Mikäli myyjäosapuoli lyö laimin tarkistusvastuunsa, riski sopimuksen pätemättömyyspykälän täyttymisestä jää myyjäosapuolelle. (Ämmälä 2006, 36 – 37.)

Tehty sopimus sitoo yhtäpitävästi kumpaakin sopimuksen osapuolta. Jos asiakas on tehnyt sopimuksen tai kaupan jostakin tuotteesta / palvelusta, kaupan purku katuma-ajan jälkeen (posti- ja etämyynti) on erittäin hankalaa. Tällöin asiakas voi varautua joutuvansa maksamaan myyjäosapuolelle hyvitystä. Jotkin liikkeet voivat antaa luottamilleen asiakkailleen tuotteita kokeiltavaksi, jolloin asiakas voi valita sopivan tuotteen. Myös jotkut urheiluvälineliikkeet voivat antaa ostettavan tuotteen kokeiltavaksi vaikka viikon ajaksi, mutta tämä on vapaehtoista lisäedun tarjontaa.

4.2 Kuluttajan oikeudet

Kuluttajalla on oikeus luottaa siihen että myytäväksi tarkoitetut tuotteet ovat:

- lajiltaan
- määrältään
- laadultaan
- muilta ominaisuuksiltaan sekä
- pakkaukseltaan

sellaisia kuin niitä yleensä on tapana pitää. Jos tuote ei edellä mainituilta ominaisuuksiltaan tai yhdeltä osaltaan vastaa sovittua, eikä myyjä suostu korjaaviin toimenpiteisiin, voi kuluttaja käyttää joissakin tapauksissa viimeisenä keinona kaupan purkua. Yleisesti ottaen purkuoikeutta ei ole, mikäli asiakas on teettänyt tuotteen omista raaka-aineistaan, tai on teettänyt tuotteen niin yksilölliseksi, ettei sitä voida myydä muille asiakkaille ilman huomattavaa muutostyötä / tappiota (Viinikainen (toim.) 2002, 15.)

Mikäli yksilöllisestä tuotteesta ollaan sopimassa ja myyvä osapuoli huomaa asiakkaan ohjeista, ettei tuotteesta tule toimivaa, tai mikäli hän huomaa raaka-aineiden olevan sopimattomia, tulisi hänen asiakkaalle siitä huomauttaa. Kauppa voidaan toki purkaa tuotteen valmistusvaiheessa, vaikka tuote olisi yksilöllinen. Tällöin asiakkaan tulee kuitenkin varautua maksamaan hyvitystä myymättä jääneestä tuotteesta.

Kuluttajansuojalain lisäksi kuluttajaa suojaa tuoteturvallisuuslaki, jonka mukaan tuote ei saa aiheuttaa vaaraa kuluttajan terveydelle. Myyvää osapuolta sitoo mainonnassa ainakin pykälä mainonnan oikeellisuudesta. Kivivuoren mukaan kuluttajaviestinnässä tulee mainoksissa ottaa huomioon, ettei mainos saa olla harhaanjohtavaa sekä se, että sen tulee antaa kuluttajalle tarpeelliset tiedot siitä, miten tuote vaikuttaa kuluttajan talouteen tai terveyteen. Useimmiten virhe löytyy talouteen vaikuttavien tietojen osalta. Kunnallinen kuluttajaneuvoja voi puuttua kuluttajalle taloudellista vahinkoa aiheuttavaan mainontaan. Jos esimerkiksi mainoksessa esiintyy grillikota, jollainen olisi myös liikkeessä myynnissä, tulisi kyseisessä mainoksessa näkyä myös tuotteen hinta. (Kivivuori ym. 1978, 56 – 57.)

Jos kyseessä on alehintamainos, tulee kuvallisessa mainoksessa olla sekä tuotteen nimi että hinta, jolla tuote on reaalisesti eli tosiasiallisesti alun perin myyty. Lisäksi mainoksessa tulee olla alennettu hinta, jolla esim. kenkiä kuluttajille myydään. Alennettu hinta voi olla tuotteen kuvan yhteydessä, mutta ”ale – 20 % sh:sta” ei täytä vaatimuksia, sillä suositushintaa ei voida pitää ohjevähittäishintaan rinnastettavana. Lisävaatimus hinnanilmoittamiseen aletapauksissa on se, että hintaa ei saa keinotekoisesti korottaa ennen hinnanalennusta. Jos näin on tehty, markkinoinnissa on käytetty totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa mainontaa. Saatu alennus kuulostaa paremmalta, mikä voi houkuttaa asiakasta liian kalliiseen hintaan tehtyyn kauppaan. (Kivivuori ym. 1978, 56 – 57.)

Wilhelmssonin mukaan esimerkiksi lehdessä olevaa mainosta kunnalliset kuluttajaneuvojat voivat vaatia korjattavaksi. (Wilhelmsson 1991, 99- 100; Kivivuori ym. 1978, 42 – 49; Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston toiminta 2.1.2008 – 30.5.2008.)

4.3 Kuluttajan velvollisuudet

Asiakkaan ensimmäinen velvollisuus kuluttajakaupassa on myötävaikuttaa kauppaan niin, että kauppias voi omalta osaltaan suorittaa oikeustoimen. Kauppalain (KL) 50 § mukaan kuluttajan velvollisuus on myötävaikuttaa kauppaan ja kaupanteon jälkeen kuluttajan velvollisuus on hakea tai noutaa tavara. Kuitenkin voidaan sanoa, ettei tästä saa aiheutua asiakkaalle kohtuutonta haittaa. Toisaalta myyjäosapuolelle ei saa tavarantoimituksesta koitua kohtuutonta haittaa. Mikäli asiakas pyytää tavarantoimitusta osoitteeseensa, elinkeinonharjoittajalla on oikeus kohtuulliseen korvaukseen hänelle aiheutuneista kuljetuskustannuksista ja vaivannäöstä. (Ämmälä 2006, 124.)

Toisena velvollisuutena on kauppahinnan maksaminen. Ellei maksuajan pituudesta ja -päivästä ole erikseen sovittu, tulee asiakkaan maksaa kauppahinta myyjän niin vaatiessa, ei kuitenkaan ennen, kun hän on ostamansa tuotteen haltuunsa saanut. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tarkistaa tuote ennen kaupan vahvistamista. (Viinikainen (toim.) 2002, s 17).

Kauppahinnan määräytymiseen laki sanoo seuraavaa: Ellei myyjä ole ilmoittanut selkeää myyntihintaa, tulee maksettavan summan olla kohtuullisen suuruinen ottaen huomioon tavaran laatu sekä yleinen hintataso kyseisellä tuotteella. Tällöin ostettavan tuotteen laatu vaikuttaa hintaan, sillä käsintehdyllä yksilöllisellä tuotteella on suuremman työn ja työn tarkkuuden vaatimuksen takia suurempi hintalappu kuin massavalmisteella. Mikäli asiakas on saanut tietoonsa esim. alen alkamisajankohdan ja hintavaikutuksen, ja jos näiden tietojen voidaan katsoa vaikuttavan asiakkaan ostopäätökseen, kauppias ei kuitenkaan saa pyytää suurempaa hintaa kuin voidaan katsoa sovitun. Eli kuluttajan velvollisuus on maksaa sovittu hinta ostettavaksi aiotusta tuotteesta ennen omistusoikeuden siirtymistä. (KL 50 §.)

5 MYYJÄN OIKEUDET

Myyjällä on oikeus vaatia kaupantekoon myötävaikuttamista. Myyjäosapuolella on oikeus purkaa kauppa jos ostaja jättää myötävaikuttamatta kaupan syntyyn. Eräänä tällaisena myötävaikutuksen muotona on, että asiakas noutaa ostamansa tuotteen kotiinsa. (KL 50 §, 1 – 2 mom.). Mikäli liike niin haluaa, se voi mahdollisuuksiensa mukaan toimittaa asiakkaan haluama tuote asiakkaan haluamaan paikkaan. Liikkeet monesti mainostavat tätä palvelua luvaten toimittaa esim. sohvakaupassa: ”... kaupunkialueella veloituksetta, ja taajama-alueella X eurolla.” Liikkeellä ei siis ole mikään pakko toimittaa raskastakaan esinettä asiakkaan luokse ainakaan ilmaiseksi. Toinen kauppaan myötävaikuttamisen muoto on se, että asiakas ottaa vastaan tuotteen. Kolmanneksi tulee asiakkaan maksaa ostamansa tuote.

Jos asiakas ei myötävaikuta kaupan syntyyn pykälissä mainituilla tavoilla, on myyjällä oikeus vaatia asiakasta myötävaikuttamaan kaupan toteuttamiseen. Tällöin, jos elinkeinonharjoittaja on luvannut toimittaa asiakkaalle hänen hankkimansa tuote, on elinkeinonharjoittajalla oikeus toimittaa tuote asiakkaalle ja vaatia suoritusta tuodusta tuotteesta. Kuluttajan suojaksi tosin on KL 53 § mainittu, että jos asiakkaalle tulee este josta suoriutuminen edellyttäisi ylittämättömiä uhrauksia ja jos siitä asiakkaalle koitua hyöty olisi pienempi verrattuna elinkeinonharjoittajalle siitä aiheutuvaan etuun, ei hänen tarvitse myötävaikuttaa kauppaan.

Mikäli kuluttajan puolella oleva este tai epäkohta on poistettavissa kohtuullisessa ajassa, tulee asiakkaan myötävaikuttaa kauppaan esteen poistuttua. Kuitenkin elinkeinonharjoittajan tulee ilmoittaa asiakkaalle epäkohdasta kohtuullisessa ajassa virhetilanteen havaittuaan, muutoin myyjäosapuoli voi menettää oikeutensa.

Myyntihinnan saantioikeus: Elinkeinonharjoittajalla on oikeus periä kauppaamastaan tuotteesta tai palvelusta tarpeelliseksi katsomansa hinta, minkä asiakas, halutessaan tuotteen tai palvelun, on velvollinen maksamaan.

Kauppan purkuoikeus: Myyjäosapuolella on oikeus purkaa kauppa, jos ostaja ei maksakaan laskuaan. Samoin myyjällä on oikeus purkaa kauppa, jos asiakas on jättänyt noutamatta tai vastaanottamatta myyjän hänelle hänen tilauksesta toimittamaa / toimittamia tavaraa / tavaroita. KL 52 § mukaan myyjä voi pysyttäytyä sopimuksensa omassa osuudessaan ja edelleen toimittaa asiakkaalle hänen tilaamansa tavarat / tavarat. Kuitenkin, jos tavara on erikseen kuluttajan toivomuksen mukaan valmistettava, ei elinkeinonharjoittaja saa vaatia asiakasta

pysymään sopimuksessa ja itse valmistaa tuotetta loppuun, ellei asiakkaan tilaaman tuotteen valmistumatta jättäminen aiheuta hänelle kohtuuttomia kustannuksia esim. raaka-ainekuluina.

Lisäksi elinkeinonharjoittaja voi peruuttaa kaupan ostajan maksun viivästymisen takia, mikäli asiakas ei ole maksanut kauppiaan antamassa maksun jatkoajassa, mikäli tämä lisäaika ei ole kohtuuttoman lyhyt. Esimerkiksi jos maksuaikaa on kuukausi, kohtuuttoman lyhyt maksuaika voisi olla pari päivää. Mikäli taas asiakas on saanut tavaran haltuunsa, on elinkeinonharjoittajalla oikeus purkaa kauppa, jos hän on varannut siihen oikeuden sopimuksessa ja jos asiakas torjuu tavaran. Tämä tavaran torjuminen tarkoittaa, että asiakas ei ota vastaan tavaran toimittajia tai vastaavaa seikkaa. (KL 50 §)

Mikäli elinkeinonharjoittajan saatava viivästyy, on hänellä oikeus korkolain mukaiseen viivästyskorkoon. Asiakas välttää sanktion, mikäli hän voi osoittaa että maksu viivästyy yleislakon tai pankkien lakon takia. Maksuliikennelakko on luonteeltaan ylivoimainen este, mitä asiakas ei voi välttämättä etukäteen tietää eikä välttää. Toinen vaihtoehtoinen maksun viivästymisen syy löytyy lähihistoriasta. Jos myyjälle koituu kohtuuttomia taloudellisia tai muita rasitteita siitä, ettei asiakas nouda tilaamaansa tuotetta, on myyjällä näin muodoin myös oikeus vaatia korvausta välillisistä vahingoista. Sopimukseen voidaan kirjata, millaisissa tapauksissa tällä seikalla on myyjälle erityinen merkitys. Myyjällä on niin ikään oikeus purkaa kauppa jos asiakas ei vastaanota kauppatavaraa ja hän tiesi tai olisi pitänyt tietää sen vaikuttavan myyjän asemaan.

Myyjällä on KL 57 § mukaisesti oikeus vahingonkorvaukseen silloin kun hän kärsii vahinkoa asiakkaan maksuviivästyksen takia. Mikäli asiakas voi osoittaa viivästyksen johtuvan julkisen liikenteen tai maksuliikenteen lakosta tai keskeytyksestä, josta asiakkaalla ei ollut tietoa kaupanteon hetkellä, myyjä ei kuitenkaan voi vaatia kaupan purkua. Lisäksi myyjällä on KL 58 §:n mukaisesti oikeus saada tietoonsa asiakkaan viivästyminen sekä miten se vaikuttaa sopimuksen täyttämisen eri kohtiin. Mikäli asiakas ei tarpeeksi ajoissa ilmoita myyjälle viivästyksestä, myyjäosapuoli on oikeutettu korvaukseen niistä vahingoista joita tästä hänelle tästä aiheutuu ja jos nämä ylimääräiset kustannukset olisi voitu välttää ajoissa annetuilla tiedoilla.

Elinkeinonharjoittajalla on myös oikeus KL 58 §:n mukaiseen vahingonkorvauksen sopimusrikkomuksesta. Vahingonkorvaus koostuu välittömästä tai välillisestä vahingosta samoin kuin kuluista, joita siihen mennessä on koitunut. Lisäksi elinkeinonharjoittaja voi vaatia viivästyskorkoa, mikäli rahat korvauksesta eivät ole eräpäivänä saapuneet.

6 TAVARAN VIRHE

Mikäli tavarassa on ollut virhe, ensimmäisenä tulee kuluttajan ottaa yhteyttä siihen liikkeeseen, josta hän on tuotteen ostanut, mieluummin samaan myyjään, jos mahdollista. Mikäli myyjä kiistää vastuunsa tuotteen laadusta tai ei suostu neuvotteluihin asiassa, voi kuluttaja ottaa yhteyttä oman kuntansa kunnalliseen kuluttajaneuvontatoimistoon. Oman kunnan neuvon löytää kuluttajaviraston sivuilta. (tavaran virhe, kuluttajaviraston sivut)

Mikäli kuluttaja ei pääse kuluttajaneuvojankaan avulla sopuratkaisuun, kuluttajalla on vielä mahdollisuus viedä asiansa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunnan sivuilla on tietoa kuluttajille sekä kaavakkeita ohjeineen. Lomakkeille, jotka ovat PDF- muodossa, on sivuilta omat linkit. Lomakkeita löytyy erikseen sekä tavaravalituksille että palveluvalituksille. Ohjeet kaavakkeen täyttämiseen, jotka löytyvät samoilta sivuilta, kannattaa lukea huolella ennen valituksen tekemistä. Koska asiakirjaan tulee lisätä valituksen tekijän henkilökohtainen allekirjoitus, tulee valituskavakkeet tulostaa täyttämisen jälkeen. Samoilta sivuilta voi tutkia, onko ratkaisussa aikaisemmin ollut vastaavanlaista tapausta, sekä mikä oli päätös. Tätä aiempaa samankaltaista päätöstä voi mahdollisesti pitää suuntaa antavana. (valitus lautakuntaan / Kuluttajariitalautakunnan sivut)

Kuluja kuluttajariitalautakunnan toimista kertyy postimaksun verran. Lautakunta käsittelee vain kirjalliset valitukset, joten valitukseen tulisi liittää kaikki tarpeelliset liitteet, esimerkiksi valokuvat kiistan kohteesta. Lautakunta antaa aina valituksen tiedoksi vastapuolelle, jotta hän voisi laatia oman vastineensa tapahtuneesta omine vaatimuksineen. Tällä hetkellä kuluttajariitalautakunnan käsittelyaika on keskimäärin seitsemästä kahdeksaan kuukautta, joten pikaista vastausta ei siis voi odottaa. Kuluttajariitalautakunta voi antaa asioissa vain ratkaisusuosituksen, joka perustuu kantajan vaatimuksiin joita hän kanteessaan vaatii. Vaatimukset tulee olla selkeästi yksilöityjä. Mikäli asiantuntijaa, esimerkiksi asianajajaa, joudutaan käyttämään asian hoitamisessa, kumpikin asian osapuoli vastaa itse kuluistaan. Kulut voidaan vaatia korvattavaksi vaatimukset kohdan alla. Vaikka lautakunnan ratkaisut ovat ratkaisusuosituksia, niitä noudatetaan. (Kuluttajariitalautakunnan sivut, toiminta kuluttajaneuvontatoimistossa 2.1.2008 – 30.5.2008)

Ennen kuin asiasta lähtee valittamaan kuluttajariitalautakuntaan, on edettävä tietyn portaikon mukaan. Määritellään ensin muutama seikka. Ensinnäkin asiakkaalla on oltava tehtynä kirjallinen reklamaatio. Nykyään hyväksytään myös sähköpostitse tehty reklamaatio, sillä siitä saa tarvittaessa kirjallisen tulosteen. Tosin tässä pitää olla varovainen, sillä sähköposti ei välttämättä mene perille. Nykyään voi ulkomailla ostetusta tuotteesta tehdä reklamaation myös suoraan tuotteen ulkomaalaiselle valmistajalle. ([Euroopan kuluttajajärjestön sivut](#)) Nykyään kaavaketta käytetään ainoastaan siinä tapauksessa, että tuote joudutaan lähettämään ulkomaiseen tehtaaseen, missä tuote on valmistettu, tarkistettavaksi ja mahdollisesti korjattavaksi. (kuluttajaviraston tiedote.)

Sen jälkeen kun asiakas on reklamoinut tuotteesta, kauppiaille on annettava virheen oikaisumahdollisuus. Kuluttaja voi vaatia, että elinkeinonharjoittaja, omalla kustannuksellaan, korjauttaa virheellisen tuotteen ellei elinkeinonharjoittaja itse voi korjata tuotetta. Jos asiakas on ostanut tuotteen postimyyntistä, tulee palautus myyvään yritykseen olla asiakkaalle makсутonta. Eli ennen kaupan purkua elinkeinonharjoittajalle on oltava tarjottava korjausmahdollisuus. Korjausmahdollisuuksia on tarjottava kaksi jos vika on sama, tai kolme korjausmahdollisuutta mikäli kyseessä on joka kerta erilainen vika. Nämä arvot ovat suuntaa-antavia, sillä jokainen tapaus on erilainen ja esim. auto-ongelmissa korjauskertoja voi olla huomattavan paljon. Korjausmahdollisuus on aina myös kauppiaan etuoikeus. Täten kuluttaja-asiakas ei saa automaattisesti hinnanalennusta eikä saa kaupan purkuoikeutta. (kuluttajaneuvontatoimiston käytäntö.)

Lain mukaan tuotteen korjaamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kohtuutonta haittaa ottaen kuitenkin huomioon hyödykkeen arvo. Korjaus on suoritettava viivytystä. Aika siihen, milloin työn katsotaan olleen viivästyneen, riippuu pitkälti siitä, milloin asiakas huomasi virheen ja milloin hän reklamoi asiasta liikkeenharjoittajalle.

Mikäli asiakkaan asunto tai työpaikka on lähellä tuotteen myynyttä liikettä, ei voitane pitää kohtuuttomana, että asiakas toimittaa viallisen tuotteen liikkeeseen. Tässä voitaneen kuitenkin ottaa huomioon esineen koko ja sen kuljettamisen mahdollinen hankaluus. Kuitenkaan laki ei määrää elinkeinonharjoittajaa toimittamaan tuotetta kotiin tai hakemaan kotoa. Mikäli asiakas toimittaa tuotteen jälleenmyyjälle, hänellä on mahdollista saada kuljetuskustannuksista 20 cent./ kuljetettu kilometri. Mikäli asiakas on kulkenut matkan julkisilla kulkuvälineillä, saatu korvaus on yleensä alhaisempi. Mikäli taas asiakas on käynyt samalla muilla asioillaan, hänelle ei mahdollisesti tule korvattavia kilometrejä. Mahdollisesti summaan on, polttones-

teen hinnannousun tähden, luvassa jonkinasteisia korotuksia (Kivivuori ym. 1978, 147- 149; kuluttajariitalautakunnan käytänte, keskustelu Koivistoinen Aulis 28.5.08).

Mikäli laitteen korjaus ei onnistu, ja kuluttaja niin vaatii, tulee elinkeinonharjoittajan toimittaa korjausmahdollisuuksien jälkeen kuluttajalle maksutta uusi tai kunnoltaan uutta vastaava laite. Mikäli elinkeinonharjoittaja ei tähän suostu, kyseeseen tulee tuotteen virheen veroinen hinnanalennus.

Viimeisenä vaihtoehtona on kaupan purku. Tällöin asiakkaalle on palautettava tuotteen hinta käteisellä, asiakkaan ei tarvitse tyytyä lahjakorttiin. (Kivivuori ym. 1978, 144; Ämmälä 2006, 177.) Lisäksi asiakkaalle voi joissain tapauksissa muodostua vahingonkorvausoikeus. Virheellisen tuotteen korjaamisen lisäksi asiakkaalla on vaihtoehtona pidättäytyminen maksusta. Tämä tulee tavallisimmin kyseeseen silloin, kun asiakas on tilannut myyjältä tuotteen.

Jos asiakas on sopinut tavarantoimittajan kanssa toimitusajankohdan, eikä tavarantoimittaja ole pystynyt toimittamaan tuotetta asiakkaalle sovitussa aikataulussa, on asiakas, silloin kun asiakkaalle on viivästyksestä koitunut kohtuutonta haittaa, oikeutettu tästä viivästyksestä kohtuulliseen rahalliseen korvaukseen. Tavarantoimittajalle on kuitenkin varattava viivästyksen johdosta mahdollisuus oikaisuun antamalla hänelle kohtuullinen jatkoaika tavarantoimitamiseen. Tätä ehtoa sovitellaan silloin, jos viivästyminen johtuu tavarantoimittajan puolelta ylivoimaisesta esteestä. Mikäli tavarantoimittaja ei kohtuullisen lisäajan puitteissa saa toimitettua lähetyksestä puuttuvaa tuotetta, syntyy yksityiselle kuluttajalle oikeus kohtuulliseen hyvitykseen.

Tämä sanktio ei koske vain esim. talopakettien tai vastaavien isojen kaupankohteiden kauppaa, vaan on sovellettavissa muuhunkin kuluttajakauppaan. Esimerkiksi tavaraerien vastaanoton välillä, jos kuluttaja havaitsi virheellisen tuote-erän, hän voi reklamoida tavarantoimittajalle sekä viivästyttää tavaraerän maksamista. Vaatimuksissaan kuluttajan tulee kuitenkin pitää mielessä, että kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan neuvotella riippumatta siitä, onko ehtojen asettajana kuluttaja vai elinkeinonharjoittaja. (Kivivuori ym. 1978, 143 – 144; Ämmälä 2006, 153 – 154.)

Pidättäytyminen maksusta tarkoittaa sitä, että asiakas maksaa riidattoman osuuden laskusta, jättää maksamatta riidanalaisen loppuosan sekä jättää kirjallisen reklamaation riidanalaisesta osasta. Asiakkaalla on tällöin oikeus viivästyttää tuotteen hinnan osan maksua, kunnes hänelle on luovutettu sovitussa kunnossa oleva tuote. (Kivivuori ym. 1978, 145.)

Kuopion kuluttajaneuvojan, Aulis Koivistoinen mukaan matkatoimistojen matkojen kyseessä ollessa korvaus on yleensä ollut kymmenen prosenttia matkan hinnasta, mikäli matkassa on ollut ongelmia. Valmismatkatapauksessa asiakkaan tulee ottaa yhteyttä oppaaseen ja hänen kautta reklamoida matkanjärjestäjälle ja tarjota matkanjärjestäjälle korjausmahdollisuus. Jos matkanjärjestäjä ei voi korjata virhettään, tai viivästystapauksessa tarjota korvaavaa lentoa, kyseessä voi olla matkanjärjestäjän virhe. Koska tapaukset kuitenkin vaihtelevat laidasta laitaan, ei edellä mainittua prosenttimäärää voida pitää minään ohjearvona, vaan summa vaihtelee tapauskohtaisesti. (keskustelu, Koivistoinen Aulis 18.5.2008.)

Mikäli tuotteesta Suomessa puuttuu suomenkielinen käyttö- tai hoito-ohje, tuote on jo silloin virheellinen. Tuolloin tulee elinkeinonharjoittajan toimittaa asiakkaalle ohje asiakkaan ymmärtämällä kielellä. Mikäli asiakkaalle aiheutuu puutteellisten käyttö- tai hoito-ohjeiden takia taloudellista tai vastaavaa tappiota, esimerkiksi jokin ruumiinvamma, tulee kyseeseen virhevastuu. Pahimmillaan käyttöohjeiden puuttuminen voi johtaa kaupan purkuun, esimerkiksi tapauksessa, jossa asiakas on iäkäs ja myyty tuote on monimutkainen, esimerkiksi kovalevyllä varustettu digiboxi. (KSL 5 l 19 § ; keskustelu Koivistoinen Aulis 18.5.2008.)

Määritettäessä virheellisestä tuotteesta koituvaa rahan palautusta tulee laskelmissa ottaa huomioon niin sanottu käyttöhyöty. Termillä tarkoitetaan seuraavaa: Jos laite jonka tulee kestää 4 – 5 vuotta kuten esimerkiksi pesukone hajoaa kolmen vuoden käytön jälkeen, laitteen käyttäjän tulee maksaa osa korjauskustannuksista, mikäli laite voidaan korjata. Näin siksi että kuluttajan voidaan katsoa hyötynneen laitteestaan sen toimiessa kunnolla, sekä sillä perusteella, että laite yleensä tulee korjauksen jälkeen parempaan kuntoon kuin se oli vian ilmaantuaessa. Tavallisimmissa tapauksissa voidaan neuvotella korjauskustannusten puolittamisesta juuri mainittuihin seikkoihin vedoten. Tällä hetkellä tilanne kuitenkin elää koko ajan, joten tarkempia tietoja varten lukija joutuu tutkimaan säännöllisin väliajoin kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja. (keskustelu, Koivistoinen Aulis, 6.5.2008)

Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus laskuttaa myyjäosapuolelta kohtuulliset puhelin- ja matkakulut, jotka johtuvat asian hoitamiseen johtaneista kuluista. Aiheutuneesta harmista ja mielipahasta asiakas ei Suomen lain mukaan saa kuitenkaan korvausta. (keskustelu, Koivistoinen Aulis, Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto 6.5.2008)

Takuu: Yleensä luullaan että takuu on lain takaama etu asiakkaalle. Kyseessä on kuitenkin vain liikkeen omille asiakkailleen tarjoama lisäetu. Takuun kattavuus sekä takuuajan pituus riippuu tuotteen luonnollisesta kestoajasta. Kulutuselektroniikka, vaikkapa langallinen tai langaton hands-free laite, takuu on yleensä puoli vuotta, matkapuhelimissa kaksi vuotta. (Keskustelu, Koivistoinen Aulis 6.5.2008, kuluttajaviraston sivut, takuu)

Takuusta tulee asiakkaalle antaa erillinen kuitti, josta selviää tuotteen nimi, käyttötarkoitus, takuuajan pituus ja tuotteen hinta. Lisäksi takuukuitissa tulee olla takuun antavan liikkeen nimi ja yhteystiedot, jotta asiakas tietäisi, minne takuun piiriin kuuluvassa ongelmatilanteissa asiakas voi valittaa. (Ämmälä 2006, 171 – 175.)

Jos laite vikaantuu tai hajoaa kokonaan, tulee asiakkaan ensisijaisesti toimittaa laite myyjäliikkeeseen ja reklamoida suullisesti henkilökohtaisesti tuotteen myyneelle myyjälle taikka osoittaa myyjäliikkeeseen kirjallinen reklamaatio. (Ämmälä 2006, 171 – 175.)

Vaikka takuu aika umpeutuisikin, myyjällä on kuitenkin edelleen virhevastuu. Jos tuote on vaurioitunut takuuajan jälkeen mutta ennen sen käyttöänsä päättymistä, vastuullisesti toimiva kauppias korjauttaa tavaran. Tavaran virheen lähtöoletta on se, että tuote kestää sen normaalin eliniän. Laitteen tai vastaavan käyttämisestä aiheutuvaa luonnollista kulumista ei sen sijaan katsota tuotteessa olevaksi virheeksi. (kuluttajaviraston sivut; takuu.)

Kuluminen ei ole luonnollista, jos virhe on selvästi ennenaikainen suhteessa kulutustavarasta yleensä vallalla olevaan käsitykseen. Jos esimerkiksi kengän kannan kuluminen on tavallista nopeampaa, ja myyjä pystyy osoittamaan kulumisvirheen johtuvan jalan virheasennosta, kyse on normaalista kulumisesta jolloin kengät ovat virheettömät (keskustelu, Koivistoinen Aulis, Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto 2.1.2008)

Mikäli tuote kestää selvästi alle ilmoitetun kestoajan, kuluttajan suojana on KSL 5:5 § kaikkine vastuuseuraamuksineen, eikä myyjä voi vedota takuun raukeamiseen kuuden kuukaudenkaan käytön jälkeen. Näin ollen myyjä ei voi väistyä virhevastuusta. Jos tuotteen virheellisyys johtuu asiakkaan toimittamista raaka-aineista, ei asiakkaalla yleensä ole lainsuojaa. Jos myyjä huomaa, tai hänen olisi pitänyt raaka-aineista huomata, että ostajan toimittamat tarveaineet ovat viallisia, puutteellisia tai käyttöön soveltumattomia ja huomauttaa tästä ostajaa, vapautuu myyjä virhevastuusta. Virhevastuu koskee myös esimerkiksi kokoonpanoa. Lisäksi jos kauppias voi osoittaa että kuluttaja saanut oston ja käyttönoton kannalta tarpeelliset tiedot ennen kaupantekoa, kauppias vapautuu virhevastuusta.

Tuotteen toimimattomuuden syyn arvioi ammattilainen. Takuun kuluttajalle suoma turva voi raueta, jos kauppias pystyy osoittamaan virheen johtuvan todennäköisin syin ostajan puolelta tapahtuneesta virheellisestä toiminnasta, esim. onnettomuudesta, tai jos kauppias pystyy osoittamaan laitteen toimivan kunnolla jolloin asiakas ei vain ole osannut käyttää teknistä laitetta oikein. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Virheellisistä käyttöohjeista johtuvista käyttövirheistä on myyjä velvollinen korvaamaan osan kuluttajalle koituvista kustannuksista, esim. toimittamalla toimivan laitteen käyttöohjeet asiakkaan ymmärtämällä kielellä. Jos myyjä toisaalta ei voi osoittaa virheellisen toiminnan johtuvan asiakkaan huolimattomuudesta tai muusta asiakkaasta riippuvasta seikasta, ei asiakkaalle pidä syntyä kustannuksia korjauttamisesta. (Keskustelu Koivistoinen Aulis, Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto 2.1- 30.5.2008)

Tavaran virheellisyyttä arvioitaessa joudutaan tutkimaan millainen tuote oli myyntihetkellä. Kuluttajan on osoitettava tuotteen virheellisyys. Mikäli virhe ilmaantuu kuuden kuukauden kuluessa ostohetkestä, sen yleisesti katsotaan olleen tuotteessa jo ostohetkellä, jolloin vastuu kuuluu myyjälle. Mikäli myyjäosapuoli pystyy osoittamaan tavaran virheettömyyden ostohetkellä, myyjä vapautuu virhevastuusta. Näin virhevastuun kohdalla menetellään myös silloin, jos laitteen tai tavaran normaali kestoikä on alle kuusi kuukautta. Tuotteen kestoiän arviointi perustuu yleiseen mittapuuhun, ei asiakkaan käsityksiin. Ostetun hyödykkeen kauppahinta voi vaikuttaa korvausvastuun poistavasti, sillä halpa tuote ei aina ole tarkoitettu kestävämpään pitkään. Lähtökohtaisesti elintarvikekaupan katsotaan olevan virheolettaman ulkopuolella. (Kuluttajavirasto 2007, 2; Ämmälä 2006, 160.)

Myös kenkien ja vaatteiden tulee pääsääntöisesti kestää pidempään kuin kuusi kuukautta. Myös lemmikki- ja harrastuseläinten, kuten koirien, kaupassa käytetään kuuden kuukauden virheolettamaa. Mikäli tilanne on epäselvä, joudutaan jokainen tapaus tutkimaan erikseen. (Keskustelu, Koivistoinen Aulis 2.1.- 30.5.2008; Ämmälä 2006, 162.)

Reklamaation käsittely kestää aikansa ja tuloksellisuus riippuu suuresti valitettavan tuotteen myyneen liikkeen toiminnasta. Reklamaatio pitää kuitenkin jättää kohtuullisessa ajassa virheen huomaamisen jälkeen vaikka käytettäisiin kuuden kuukauden sääntöä hyväksi. Yleisesti kohtuullisena aikarajana pidetään kahta kuukautta lukien siitä, kun virhe havaittiin. Korjausmahdollisuuksia on annettava kaksi, jos kyse on samasta viasta, ja kolme, mikäli laitteessa esiintyy muita vikoja. Lisäksi korjausaika ei saa ylittää kohtuullista aikaa, tai muuten asiakkaal-

le on annettava lainalaite korjauksen ajaksi. Raja siihen, mikä on kohtuullinen aika, riippuu tuotteesta. Esimerkiksi jos kodinkone on digiboxi, joka on talon ainoa, tulee korvaava laite antaa asiakkaalle matkaan välittömästi. Kohtuullisena korjausaikana ainakin Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto pitää noin kahta viikkoa. Mikäli laite ei tule takuukorjauksena kahdessa viikossa kuntoon, vaihtoehtona on hinnanalennus tai uusi laite. (Keskustelu Koivistoinen Aulis 2.1. – 30.5.2008)

Mikäli asiakas saa tuotteen virheen takia uuden tuotteen (esim. sohvut), sen tulee olla kaikilta ominaisuuksiltaan samanlainen kuin alkuperäinen ostettu tuote. Jos laite ei toimi senkään jälkeen, kyseeseen saattaa tulla kaupan purku. Jos kuluttaja päätyy kaupan purkuun, rahat on saatava käteisenä, lahjakorttia ei tarvitse hyväksyä. (Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston toiminta 2.1.2008 – 30.5.2008; Viinikainen (toim.) 2002, s.16 – 17.)

7 VIIVÄSTYS

Mikäli tavaran luovutus viivästyy ostajan suorittamista kaupan edistämistoimista huolimatta, syntyy asiakkaalle korvausoikeus osaan kauppahinnasta. Jos esimerkiksi asiakas ostaa talopakettin, ja talon valmistuminen viivästyy sovitusta aikataulusta raaka-aineitten viivästymisen johdosta, on kyseessä tavarantoimittajan virhe. Talokaupassa korvaushinnan perusteena käytetään rakennusliiton hyväksymiä säännöksiä. Kuitenkin säännöissä sanotaan maksimikorvauksen olevan kymmenen prosenttia kauppahinnasta. (Ämmälä 2006, 266, keskustelu, Koivistoinen Aulis 2.1.2008- 30.5.2008)

Matkatoimistoilla on omat säännöt, millä tavalla viivästyksset korvataan. Jos matka viivästyy teknisen vian takia, esimerkiksi kone ei pääse lähtemään lennolle ajoissa, on matkanjärjestäjä velvollinen kustantamaan matkustajille aterian kahveineen jos viivytys on jonkun tunnin tai majoituksen kuljetuksineen, mikäli lento viivästyy yli puoli vuorokautta. Lisäksi lentomatkustajilla on korvausoikeus, mikäli matkustaja jää kentälle lennon ylibuukkauksen takia. (keskustelu, Koivistoinen Aulis, Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto 2.1.2008 – 30.5.2008)

Koska kuitenkin jokaisella matkatoimistolla ja lennonjärjestäjällä on hieman toisistaan poikkeavat vakioehdot, joiden pohjalta viivästyksset korvataan, tulee jokaisen matkustajan tutustua eteenkin reittilennoilla lennonjärjestäneen yhtiön vakioehtosopimuksiin. Näissä selvitetään, miten viivästyksset korvataan asiakkaalle. Koska nämä ohjeet tulevat lentolipun mukana asiakkaalle, erillistä tiedonhankintakierrosta internetissä ei tarvita. Koska kaikkien liikkeitten toimitusehdot ovat hieman erilaiset, ja koska tapaukset ovat aina erilaisia, selkeitä prosenttilukuja ei voida antaa. Yllä olevat esimerkit kertovat siitä, miten joissakin tapauksissa toimitaan. (keskustelu, Koivistoinen Aulis, 2.1.2008 – 30.5.2008)

Asiakkaan, jonka tuote-erän tai tuotteen toimitus on viivästynyt, tulee ensimmäisenä olla yhteydessä tuotetta myyvään yritykseen. Mikäli kauppias pystyy osoittamaan viivästyksen johtuvan tavarantoimittajasta, hänelle ei synny korvausvelvollisuutta. Mikäli tuotetta myyvä yritys tuntee vastuunsa, myyjäosapuoli ottaa yhteyden omaan ko. tavaran tavarantoimittajaan ja tiedustelee toimituksen viivästymisen syytä ja viivästyksen kestoja. (kuluttajaviraston sivut; viivästys)

Jos viivästyksen katsotaan aiheuttavan kohtuuttomia kuluja / menetyksiä, tutkitaan tavaran arvo huomioon otettuna, miten korvaavia tuotteita on saatavilla. Toisaalta myös tuotteen tarpeellisuus huomioiden, kohtuuton viivästys voi oikeuttaa kaupan purkuun. Kuitenkin myyjäosapuoli pyrkii yleensä saamaan aikaan molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun. Kauppias voi luvata hyvitystä joko tuotepaketin muodossa tai sitten hyvittää laskun loppusummassa asiakasta. Kuluttajaneuvoja voi olla mukana neuvotteluissa asiakkaan ja myyjäliikkeen välillä. (kauppatapa, Kuopion kuluttajaneuvontatoimiston käytäntö 2.1.2008 – 30.5.2008)

8 ETÄMYYNNTI

Kuluttajansuojan piiriin kuuluu myös säännökset posti- ja etämyynnistä. Etä- ja postimyyntissä asiakkaalla on mahdollisuus kahden viikon ajan purkaa kauppa syytä ilmoittamatta. Huolimatta siitä, ettei palautettava tuote saa olla käytetty, on ostajalla oikeus sovittaa esimerkiksi nettikaupasta ostamaansa paitaa. Tällöin paketin siis saa aukaista ja paitaa sovittaa. Jos tuotteeseen ilmaantuu käytön jälkiä, katsotaan asiakkaan hyväksyneen tuotteen eikä hänellä tällöin ole palautusoikeutta. Lisäksi kuluttajan oikeus peruuttaa kauppa ei päde, mikäli tuote on digitaalisessa muodossa, esimerkiksi tietokoneohjelma joka olisi helppo kopioida. Tällaisessa tapauksessa, mikäli tuote ei ole yhteensopiva järjestelmän kanssa, tieto löytyy tuotteen takakannesta kohdasta laitteistovaatimus. (Viinikainen (toim.), 2002, s 20- 21, Ämmälä 2006, 204.)

Kivivuori määritteli kotimyyntin siten, että siinä myyjä tulee kuluttajan luokse tarjoamaan ostettavaksi kulutushyödykkeitä. Tällöin kuluttaja ei voi tosiasiallisesti tehdä vertailua eri tuotteiden tai tuotemerkkien kesken, jolloin kuluttaja voi tehdä huonon kaupan. (Kivivuori ym. 1978, 172; Wilhelmsson 1991, 202.) Tämän vuoksi kuluttajalainsäädäntöön luotiin sääntö, jonka mukaan kotimyyntissä tulee ostajalle antaa määrämuotoinen asiakirja, jossa on elinkeinonharjoittajan nimi, osoite, puhelin, sähköpostiosoite, mitä on myyty sekä kauppahinta (Viinikainen (toim.) 2002, 104).

Vuonna 1978 ilmestyneessä kirjassa Kuluttajansuoja Kivivuori totesi kotimyyntin tapahtuvan muualla kuin myyjän toimipisteessä. Jos kuluttaja omasta aloitteestaan soittaa myyjälle, tätä ei kuitenkaan pidetä silloisen hallituksen päätöksen mukaisesti kotimyyntinä (Kivivuori ym. 1978, 178 – 179.) Ajantasaiseen säädöskokoelmaan 15.12.2000 päivätty lainsäädännön muutos ilmoittaa koti- ja etämyyntissä peruutusosoikeuden ajaksi 14 vuorokautta.

Mikäli etämyyntiasiakirja luovutetaan asiakkaalle sääntöjen mukaisessa muodossa kuluttajan tilaaman tuotteen yhteydessä, kuluttajalla on oikeus kahden viikon sisällä peruuttaa kauppa ja saada rahansa, mikäli on tuotteensa jo maksanut, takaisin. Jos tuote toimitetaan kerralla asiakkaalle sähköisessä muodossa, ja mikäli laskutus tapahtuu saman tien, ei tuotteella ole palautusoikeutta. Mikäli on siis esimerkiksi tilannut operaattorilta matkapuhelimeensa jonkun taustakuvan, joka laskutetaan matkapuhelinlaskun yhteydessä, ei tuotteella ole palautus / vaihto-oikeutta. (Ämmälä 2006, 204 – 205.)

Postimyyntiasiakirjassa asiakkaalle tulee antaa tuotteen tietojen lisäksi tuotteen palautusosoite, jonne asiakas voi tuotteen palauttaa sekä ohjeet tuotteen palauttamista varten. Lisäksi kuittissa pitää olla maininta palautusoikeudesta tai huomautus siitä ettei asiakkaalla ole tuotteen palautusoikeutta. Mikäli tuote on tullut postin mukana, esimerkiksi koe-erä jotain hivenainevalmistetta eikä asiakas halua jatkaa tilausta, on hänen mahdollista peruuttaa jatkotilaus palauttamalla tuote takaisin lähettäjälle, sillä lain mukaan avaamattomana takaisin toimitettu tuote katsotaan tilauksen peruutukseksi. Jos asiakas on tilannut ilmaisen näytepaketin ”vain postimaksujen hinnalla”, on hänen luettava mukana tullut asiakirja huolellisesti. Tällaisissa tapauksissa asiakas on tietämättään sitoutunut tilaamaan tuotetta jatkossa, joista yritys laskuttaa myöhemmistä tuote-eristä. Asiakirjassa on yleensä ilmoitus että tilaus muuttuu automaattiseksi kestopilaukseksi, sekä ohjeet miten menetellä, ellei halua kesto- tai määräaikaistilausta. (Ämmälä 2006, 206.)

Etämyynnissä kulutushyödykettä tarjotaan yksityiselle kuluttajalle esimerkiksi puhelimen, internetin tai vastaavan avulla. Oleellista määritelmässä on se, että tuotetta markkinoidaan ja kauppaa edistetään tavalla joka mahdollistaa sopimuksen tekemisen ilman sopijaosapuolten yhtäaikaista läsnäoloa. (KSL 6:4 §; Ämmälä 2006, 204 – 205.)

Lakia etämyynnistä ei kuitenkaan sovelleta kiinteän omaisuuden / asunto-osakkeen kaupassa. Vuokrasopimuksen tekemiseen etämyyntisäännöksiä kuitenkin sovelletaan. Lakia ei sovelleta myöskään, jos kyseessä on sellainen lomaosakekauppa, joka mahdollistaisi lomailun vain tiettyinä ajanjaksona. Lisäksi mikäli asiakas itse ostaa automaattista esimerkiksi junalipun tai tilaa lentolipun, kauppaan ei sovelleta etämyynnin sääntöjä huolimatta siitä että kyseinen lippu tilataan automaattista tai internetistä. Lisäksi jos huutokauppa on avoin tilaisuus, johon asiakkaat voivat osallistua myös muuten kuin puhelimen välityksellä, ei sääntöjä sovelleta. (KSL 6:1 – 25§.)

9 EMPIRIA

Harjoitteluajana Kuopiossa sain vastattavaksi joitakin sähköpostilla saapuneita kysymyksiä. Empiriana laitan tähän näitä tapauksia ja selvitän, minkä lainkohdan mukaan tuotteessa tai palvelussa on virhe. Lisäksi analysoin omat vastaukseni.

Kysymykset kirjoitan lyhentelemättä sekä lähettäjäni että kohdeyrityksen tunnistetiedot luonnollisesti poistaen. Omat vastaukseni sen sijaan referoin. Ennen kuin lähetin vastaukset, konsultoin niistä kuluttajaneuvojan kanssa.

”Kauneushoitola peruu ajan

Olen varannut jo hyvissä ajoin kampaajan ja meikkaajan häöpäiväksi. Varauksen tein loka-kuussa ja häöpäivä on helmikuussa. Kolme viikkoa ennen häöpäivää soitin heille itse muuttaakseni koekampauksen aikaa, jolloin minulle ilmoitettiin samalla, että he olivat aikoneet soittaa minulle koska eivät pysty tekemään kampausta ja meikkiä häöpäivänäni. Syy tähän on se, että koko henkilökunta lähtee messuille. Minulla olisi siis vajaa kolme viikkoa aikaa etsiä itselleni uusi kampaaja ja meikkaaja, mikä on mielestäni kohtuuttoman lyhyt aika. Lisäksi olin varannut samaisesta liikkeestä hiustenlaiton tulevalle miehelleni. Myös kaasolleni on sieltä varattuna meikkaus ja hiusten laitto. Henkilökunta on menossa alansa suurimmille messuille joista on varmaankin tiedetty pitempäänkin kuin tammikuusta puolella välissä. Sitä en tiedä missä vaiheessa minulle olisi ilmoitettu jos en itse olisi soittanut heille. [sic.]

Onko heillä oikeus toimia näin? Onko minulla oikeus vaatia heitä tekemään kampaus ja meikki tuona päivänä? Mitkä ovat oikeuteni tässä asiassa?”

KSL 5:8 §. Kyseisessä tapauksessa on kampaamoliikkeen puolelta sopimusrikkomus. Vastauksessani painotetaan, että asiakkaalla on oikeus korvauksiin, jotka johtuvat uuden kampaamon hinnasta, edellyttäen että uudessa kampaamossa oleva hintataso on korkeampi, jolloin kyseisestä toiminnasta joutuisi maksamaan korkeamman hinnan kuin alkuperäisessä liikkeessä.

Mikäli näin on, voi asiakas siis laskuttaa alkuperäiseltä sopimuskumppanilta uuden sopimuskumppanin häävalmisteluista perimän hinnan ja alkuperäisen hinnan erotuksen. Kuitenkin voidaan olettaa sopivan kampaajan löytyvän kolmen viikon varoitusajalla.

”Lehtitilaus:

Hei! Käänny puoleenne pyydän teiltä apua asian selvittelyssä.

Sain 16.4.2008 yhteydenoton numerosta 040-XXXXXXX jossa kerrottiin minun voittaneen kuukausittaisessa Sanoma Magazinen arvonnassa jonkin lehden vuosikerran. Lehtiä lueteltiin monta ja valitsin Kodin Kuvalehden. Soitto vaikutti hieman epäilyttävältä ja päätin kirjoittaa puhelinnumeron ylös kalenteriini. Soittajan nimeä en valitettavasti muista, saattoi olla tekais-tu. Tänään sain laskun kyseisestä lehdestä. Tilauksen myyjän puhelinnumeroksi oli ilmoitettu 040- XXXXXXX. Yritin soittaa heidän asiakaspalvelunumeroihinsa ja yllä oleviin numeroihin tuloksetta. En todellakaan ollut aikeissa tilata, vaan nimenomaan minun kerrottiin voittaneeni arvonnassa. Laskun eräpäiväksi oli merkitty 29.5. ja lisätty ilmoitus huomautuslas-kuun lisättävästä 5 eurosta. Voiko näin röyhkeää kauppaa tehdä???”

Tällainen toimintatapa rikkoo KSL 2 luvun pykälää 1- 14 ja on siten sekä hyvien kauppatapo-jen että etämyyntisääntöjen vastainen, sillä asiakkaalle ei saa valehdella pyrittäessä vaikutta-maan hänen päätöksiin tehtäessä taloudellisia päätöksiä. Tässä tapauksessa kuluttajaa ohjat-tiin reklamoimaan lehtitaloon sekä kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista että saa-mastaan laskusta. Tämä siksi, että yleensä laskun maksamalla asiakas tulee liitettyksi kestotilaa-jaksi, josta irtipääseminen on joskus kuluttajaneuvontatoimiston väellekin hankalaa. Lisäksi, niin tässä kuin myös useimmissa tapauksissa, kuluttajalla on käytettävänä kuluttajariitalau-takunta, josta hän voi saada apua pulmaansa.

”Yritys XX

Kyselisin seuraavaa: XX antaa tietokoneeseen (ns. langaton internet-reititin) ilmaiseksi inter-netin käyttöä varten (kuukausimaksu on) ja velvoittaa sen käyttäjäksi kahdeksi vuodeksi, vaikka se ei toimitakaan. Heiltä kyllä kerrotaan että se ei mahdollisesti toimi kaikissa paikoissa edes ruutukaava-alueella. Onko todella niin, että toimimattomasta laitteesta on maksettava kaksi vuotta?”

Vastauksessa todetaan kyseisen kytkykaupan olevan tyypillinen, ja koska kuluttaja-asiamies tutustuu jokaisen kytkykauppaa toiminnassaan käyttävän yrityksen kytkysopimukseen, eikä ole löytänyt asioista huomauttamista, kuluttajaneuvojien kädet ovat aika sidotut. Asiakasta

kehotettiin tutustumaan laitteen mukana tulleisiin käyttöohjeisiin ja tarvittaessa viemään laite ostoliikkeeseen tutkittavaksi ja korjattavaksi.

Lisäksi vastauksessa mainittiin asiakkaan olevan mahdollisesti oikeutettu viestintämarkkina-lain mukaisiin korvauksiin, mikäli laajakaistakenttää ei kyseiselle ruutukaava-alueelle muodos-tu. Vastauksessa mainittiin myös, että jos yhtiö haluaa välttää korvaukset, kenttä olisi saatava kohtuullisessa ajassa eli yleensä kahdessa viikossa

”Kuluttajan oikeus takuuhuollossa

Hei. Ostin vähän vajaa vuosi sitten autoon autovahvistimen. Joulukuussa vahvistin alkoi reis-tailla ja vein sen 13.12.07 liikkeeseen. He sanoivat lähettävänsä vahvistimen maahantuojoalle. Nyt olen odottanut vahvistinta kohta 2 kk. Olen soittanut tammikuun aikaan 2 kertaa ja ky-synyt, mikä on tilanne. Molemmilla kerroilla minulle on sanottu että ”tilanteesta ei ole tietoa” ja ”selvitän asian ja soitan sinulle”. Soittoa ei ole kuulunut vielääkään. Vahvistin on siis kohta ollut huollossa 2 kk. Onko minulla mahdollisuutta saada esim. uusi vahvistin takuuhuollossa olevan tilalle? 2 kuukautta takuuajasta häviää siihen, että vahvistin on teillä tuntemattomilla. Mitäs jos vahvistin hajoaa uudelleen sen jälkeen kun saan sen takaisin? Liike voi vedota että takuu on jo rauennut?

Voinko siis anoa uutta vahvistinta tai onko minulla oikeus saada lisää takuuaikaa. Mielestäni 2 kk on kohtuuton aika verraten siihen, että olen ehtinyt tekemään tilauksen Saksaan ja hoi-taa heidän kanssa kuljetuksessa särkyneet tuotteet”

KSL 5:15 sekä 15a §. Kohtuullisena takuukorjausaikana kuluttajaneuvonnan piirissä pidetään kahta viikkoa, ja jollei tuotetta tällä ajanjaksolla saada kuntoon, tulisi kuluttajalle antaa uusi laite. Lisäksi asiakkaan ei tulisi joutua ottamaan yhteyttä maahantuojaan tai huoltoon, vaan päinvastoin

Joka tapauksessa kaksi kuukautta on kohtuuton korjausaika ollen näin muodoin myös mah-dollinen kaupanpurun peruste. Vastauksessa asiakkaalle ilmoitettiin, että purun yhteydessä asiakkaan tulee saada kauppasumma käteisellä.

”Valvontamaksusta

Kysyisin kantaanne asiaan: Pitääkö yksityisen pysäköintiyhtiön valvontamaksu maksaa? Tapaus: Käytämme Kuopion keskustassa asioidessamme vain (tiettyä parkkipaikkaa) johon maksamme kuukausimaksua. Kuitenkin sunnuntai-iltana 13.1.08 klo 18 jälkeen oli parkkeerattava muualle, koska (ko. parkkipaikka) oli kiinni. Auto jäi (erään kauppakeskuksen) entiselle pysäköintialueelle, joka on ennen ollut maksullinen vain arkipäivänä virka-aikaan. Mielestäni ei käynyt kertaakaan, että sunnuntai-iltana pitäisi maksaa pysäköintimaksua hiljaisessa Kuopion kaupungissa mutta niin vain oli jonkinlainen yksityisoikeudellinen valvontamaksu ilmaantunut auton tuulilasiin. Ajattelimme asian olevan vitsi, mutta nyt ilmestyi postin kautta huomautuslasku, jossa myös uhataan maksuperinnän siirtyvän (eräälle lakiliikkeen perintätoimistolle).

Kiitos jo etukäteen vastauksestanne”

Mainittakoon tässä yhteydessä liitteenä olevan kirjoitus aiheesta. Kirjoitus julkaistiin Savon Sanomien mielipidepalstalla lauantaina 12.1.2008. Teksti on siinä kokonaisuudessaan,, samoin kuin toinen julkaistu mielipidekirjoitus. Nämä kuuluvat otsikon ”kuluttajavalistus” alle.

Vastauksessa tämän kysymyksen lähettäjälle tähdennettiin toisaalta sitä, että kuluttajariitalautakunta katsoo yksityisillä pysäköintiyhtiöillä olevan sakotusoikeus ja suosittaa siis valvontamaksun maksamista. Toisaalta Vantaan käräjäoikeuden mielestä yksityisillä yhtiöillä ei ole sakotusoikeutta. Vastauksessa tähdennettiin, että koska tapauksista ei ole tehty korkeimman oikeuden taholta ennakkopäätöstä, on varmempaa sekä maksaa virhemaksu että reklamoida yritystä saamastaan maksusta. Aikanaan korkein oikeus tekee asiasta päätöksen, jolloin asia ratkeaa lopullisesti.

”teleyritys

Hei! Perheemme on ollut ZZ:n asiakkaana jo vuosia. Nyt olen vaihtamassa palveluntarjoajaa ja yritin sanoa irti ZZ:n liittymiämme. ZZ:stä ilmoitettiin, että liittymiä ei voi sanoa irti ennen 8.10.2008 koska meillä on puhepaketit. Jos sanoisimme liittymämme irti, joutuisimme maksamaan jokaisesta irtisanotusta ja käyttämättömästä liittymästä 1,99 €:n kuukausimaksun lokaan alkuun saakka. Summa ei ole kovin suuri, mutta suututtaa tällainen kyykyttäminen. Onko tämä ihan laillista, että ”kiristetään” ihmisiä olemaan jonkun palveluntarjoajan asiakkaana??”

Tällaisen tapauksen ratkaisu riippuu siitä, mitä sopimuksessa on sovittu. Kyseessä on ns. kytkeykauppa, jossa puhelin ja liittymä siis myydään yhtä aikaa edullisin kuukausimaksuin. Tele-yhtiöt saavat laittaa sopimuksiinsa mieleisensä irtisanomisehdot. Jos kytkeykauppa tehdään liikkeessä, tulee asiakkaalle antaa aikaa tutustua ehtoihin, ja jos sopimus solmitaan puhelimitse, mainitut tiedot tulee löytyä etämyyntiasiakirjasta.

Mikäli asiakas epäilee, ettei hänelle ole luovutettu tietoon ennen sopimuksen solmimista kaikkia kauppaan liittyviä ehtoja, tulee hänen reklamoida asiasta myyjäliikkeeseen kirjallisesti ja pyytää selvitystä asiasta. Lisäksi asiakkaalla on mahdollista kääntyä kuluttajariitalautakunnan puoleen.

”Laajakaistan kytkennästä

Heippa, onko olemassa mitään säännöksiä laajakaistaliittymän kytkentämaksuista? Vai saako operaattori itse päättää kaikkien maksujen suuruudet?

Olemme muuttaneet uuteen taloon ja olemme ottamassa sinne laajakaistaa. Asumme Karttussa, jonne saa laajakaista YY:ltä. Taloon on vedetty laajakaistaa varten talokaapeli, mutta sitä ei ole päätetty, eikä siis liitetty verkko-operaattorin verkkoon. Tällaiset kytkennähän eivät kuulu mainoksissa oleviin ilmaisiin liittymän avauksiin. YY selvitti tilannetta omalta puoleltaan ja ilmoitti meille, että liittymän kytkemisen yhteydessä tuo talokaapelin päättäminen maksaa 520 euroa. Olen itse töissä XX:llä, ja sitä kautta tiedän, että meillä asiakkailta laskutetaan vastaavasta kaapelin päättämisestä 250 euroa. Miten noissa voi olla niin suuri ero? Olisin ottanut uuteen osoitteeseeni XX:n liittymän, mutta alueella ei ole XX:n saatavuutta”

Tätä asiaa selvitellessä on otettu yhteyttä viestintävirastoon, ja sieltä selvisi että operaattoreilla on vapaat kädet palveluittensa hinnoitteluun. Viestintävirasto valvoo voimassa olevaa viestintälakia ja yleistä kilpailua. Laajakaistat eivät viestintävirastolta saadun vastauksen mukaan kuulu ns. yleisiin palveluihin, joten sen hinnoittelu ei myöskään ole viraston valvonnassa.

Näin ollen operaattorit voivat vapaasti hinnoitella palveluksensa siltä osin. Koska ongelmaa mutkistaa kupariverkon poistaminen, asiakasta kehoitettiin tutkimaan langattoman laajakaistan saantimahdollisuutta hänen alueellaan.

”Vapaan ulkomaansuuntaoperaattorin valinnan esto

Terve, OYAB:n nettipuhelimia markkinoidaan lankapuhelimen korvikkeena. OYAB:n XZY palvelun kanssa se toimii tavallisella puhelimella ja myöskin edellinen lankapuhelinnumero säilyy. OYAB on kuitenkin estänyt nettipuhelimesta vapaan ulkomaansuuntaoperaattorin valinnan esim. ZZZ ja XX tarjoamiin palveluihin. Tämän käytännön olen todennäköisesti hyväksynyt allekirjoittamalla liittymäsopimuksen mutta sellainen esto edes ”laillista”? Minun mielestäni puhelinoperaattori ei saisi rajoittaa palveluansa tällä tavalla. Mitä on tehtävä asian korjaamiseksi?”

Kysyttäessä asiaa viestintävirastolta selvisi, että kaksois-0:lla tulee päästä ulkomaille. Kuitenkin, jos operaattori ei ole tehnyt sopimusta ulkomaisen operaattorin kanssa, ei tämän ulkomaisen operaattorin suuntanumeroa voi käyttää Tällöin asiakkaalle tulee antaa tiedote siitä, ettei operaattoria voi käyttää. Laillista estettä yhteyksien rajaamiselle ei kuitenkaan ole.

10 POHDINTA

Tässä teoksessa on käyty lävitse kuluttajansuojaa sekä teoriassa että käytännössä. Käytännön esimerkit tosin osoittavat, etteivät tapaukset ole niin yksinkertaisia kuin esinäkemällä luulisi. Koska jokaisessa kysymyksessä on yleensä rahallisia arvoja mukana, tulee vastausta miettiä tarkkaan. Lisäksi jokaisen kysymyksen kohdalla voi herätä muita kysymyksiä joista täytyy asiakkaalta tiedustella ennen varsinaisen vastauksen antamista.

Koska käytännössä kahta samanlaista kysymystä ei ole, käytännön esimerkkejä voidaan käyttää vain mallina siitä, miten vastaus tulee rakentaa.

Koska kuluttajansuojalaki on lakitekstiä, teoriaosa valottaa kansantajuisesti lain historiaa, sen syntyvaiheita. Lisäksi käsitteet toivottavasti aukeavat lukijalle. Esitetyt kysymykset taas olen valinnut siten että niistä voisi luoda käsityksen siitä, millaisiin kysymyksiin voi joutua vastaamaan, ja vastauksien referointi antaa vastaajalle mahdollisuuden kehittää omia vastaustaitojaan.

Jatkotutkimusmahdollisuuskin heräsi, eli halukkaat voivat erikseen keskittyä kyttykaupan ongelmiin.

LÄHTEET

HE 54/2008. Hallituksen esitys kuluttajaneuvonnan järjestämisestä maistraateissa

Kivivuori, A., af Schultén, C. G., Sevón, L. & Tala, J. 1978. Kuluttajansuoja. Helsinki: Tammi.

Kuluttajavirasto. 2007. Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa

Kuopion kaupungin kotitalouslautakunnan pöytäkirja 14/79.

Kuopion kaupungin kotitalouslautakunnan kokouksen esityslista 13.11.1979.

Kuopion kaupungin kotitalouslautakunnan kokouksen pöytäkirja 12.3.1980.

Kuopion kaupungin kotitalous- ja kuluttajalautakunnan toimintakertomus 1980.

Laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8.

Kuluttajariitalautakunta. Valitusohje kuluttajariitalautakuntaan:

<http://www.kuluttajariita.fi/valitus-lautakuntaan/?language=fi&linkID=4&subLinkID=0>

Laki kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa 31.1.1992/72,

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228

Kuluttajansuoja 2 luku 2- 3 §

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038,](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038)

Sähköpostiviesti kuluttajaneuvojille, työ- ja elinkeinoministeriö, luettu 20.5.2008

Viinikainen P. 2002. Kuluttajansuoja. Helsinki: Edita Publishing Oy

Viivästys, kuluttajaviraston sivut:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/26e04e36-2901-4f5c-adba-6fa3b5e10f0d.aspx>

Willhelmsson, T. 1991. Suomen kuluttajansuojajärjestelmä. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Ämmälä, T. 2006. Suomen Kuluttajaoikeus. Helsinki

PYSÄKÖINTIVALVONTAYHTIÖN LASKU KANNATTAA MAKSAA

Poliisin ja kunnallisen pysäköinninvalvonnan ohella pysäköinninvalvontaa ovat alkaneet harjoittaa myös yksityiset elinkeinonharjoittajat. Julkisoikeudellisen pysäköintivirhemaksun rinnalle on tullut yksityisten elinkeinonharjoittajien perimä yksityisoikeudellinen maksu. Yksityiset yhtiöt harjoittavat pysäköinninvalvontaa.

Pysäköinninvalvontayhtiö asettaa valvomalleen alueelleen kylttejä, joissa kerrotaan virheellisen pysäköinnin yksityisoikeudellisista seurauksista. Yhtiön ja alueelle pysäköineen autoilijan välille syntyy näin ollen hiljainen sopimussuhde perustuen kyltin ehtoihin.

Yksityiset pysäköinninvalvontayhtiöt menettelevät virhepysäköinnin kohdalla samoin kuin julkiset pysäköinninvalvojat, eli pysäköinninvalvoja ottaa autosta kuvan ja jättää tuulilasiin lomakkeen valvontamaksusta. Jos valvontamaksua ei makseta eräpäivään mennessä, yhtiö selvittää rekisterinumeron perusteella ajoneuvon haltijan / omistajan yhteystiedot, jonne lähetetään maksumuistutus ajoneuvon virheellisestä pysäköinnistä. Yksityisoikeudellinen maksu perustuu sopimussuhteeseen ajoneuvon kuljettajan ja pysäköintiyhtiön välillä, kun kuljettaja pysäköi yhtiön kilvillä varustetulle pysäköintialueelle.

Poliisin tai julkisen pysäköinninvalvojan määräämä pysäköintivirhemaksu peritään ajoneuvon haltijalta/ omistajalta. Tämä perustuu pysäköintivirhemaksusta annetun lain 8. pykälään. Sen sijaan sopimussuhteeseen perustuva saatava, jollainen kyseinen valvontamaksukin on, tulisi sopimuskumppaneilta.

Sopimusoikeuden periaatteiden mukaisesti sen osapuolen, joka väittää sopimuksen syntyneen, on todistettava väitteensä. Ongelmaksi on muodostunut se, että pysäköintiyhtiöt kääntävät todistustaakan sopimuksen syntymisestä ajoneuvon omistajalle/ haltijalle. Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan sopimuskäytäntö, jossa ajoneuvon omistajan/ haltijan tulee osoittaa, kuka ajoneuvoa on ajanut, jos hän ei ole sitä itse tehnyt, on sopimusehtoihin viittaavan periaatteen vastainen. Jos ajoneuvon haltija ei ole sopimusta tehnyt, hänelle ei myöskään koidu seuraamuksia sopimuksen rikkomisesta.

Yksityinen pysäköinninvalvonta liittyy ilmiönä yleistyvään julkisoikeudellisten palvelujen ja julkisoikeudellisten toimien yksityistämiseen. Vastaavanlaisia palveluita ovat mm. vartiointi- ja turvallisuuspalvelut sekä julkisoikeudellisten saatavien (perintä) yksityisten yritysten harjoitettavaksi.

Tällä hetkellä oikeuslaitos työskentelee edellä mainitun kysymyksen tiimoilta, joten ennakkopäätös asiasta on tulossa. Ennen ennakkopäätöstä: mikäli olette saaneet maksukehotuksen yksityiseltä pysäköinninvalvontayhtiöltä, maksakaa lasku, ja reklamoikaa laskusta

Antti Kojo

Harjoittelija

Kuopion kuluttajaneuvontatoimisto

VAROKAA ILMAISIA SOITTOÄÄNIÄ

Viime aikoina on ollut polemiikkia ulkomaalaisista puhelinyhtiöistä tulevista tarjouksista. Tietämättään moni mainoksen tarjoukseen tarttunut on sitoutunut tilaamaan soittoääniä kovalla hinnalla. Näin varsinkin, kun kyseiset soittoäänät ja taustakuvat, joita myös markkinoidaan, eivät välttämättä edes lataudu tilaajan puhelimeen.

To, 10.1.2008 esitettyssä kuningaskuluttajassa oli juttua siitä, kun alaikäinen sai puhelimeensa palvelutekstiviestin, jossa kehoitettiin lähettämään tietty tekstiviesti tiettyyn numeroon. Palkkioksi siitä saisi ilmaisen soittoäänän. Viestissä ei kuitenkaan mitenkään kerrottu, että samalla sitoutuu viihdepalvelujen tilaajaksi. Useimmissa tapauksissa asiakas on tietämättään saanut lukuisia palvelutekstiviestejä ja lasku on saattanut olla pahimmassa tapauksessa likemmäs sata euroa kuussa.

Kuluttaja on saattanut tietämättään maksaa kuukausikaupalla ylimääräisiä maksuja ulkomaisille yhtiöille, sillä matkapuhelinviestintää harjoittavalla teleoperaattorilla ei ole velvollisuutta ilman eri maksua osoittaa niitä numeroita joihin on soitettu, tai joista ollaan oltu kuluttajaan päin yhteydessä.

Jos asiakas on saanut numeron tai nettiosoitteen selville, käy yleensä ilmi, että kyseinen yhtiö toimii vain välittäjänä kolmannen osapuolen ja ns. asiakkaan välillä. Uusi numero johtaa uuteen maahan, esimerkiksi Celloradon tapauksessa toimipiste on jäljitetty hollantiin. Kuitenkaan varsinaisen palveluntarjoajan yhteystietoja ei mainita tarjouksen yhteydessä.

Joskus asiakas on saatu koukuttettua internetsivujen kautta. Joillakin sivuilla on houkutteleva tarjous, tyyliin:” anna puhelinnumerosi, niin lähetämme sinulle ilmaisen soittoäänän/ taustakuvan”. Sääntöjen mukaan sitoutumisesta kestopilaukseen tulee ilmoittaa kuluttajalle tarjouksen tekemisen yhteydessä. Onhan sivuilla siitä maininta, joten siltä osin asia on kunnossa, mutta: Ilmoitus ilmaisesta soittoäänestä tai logosta ja toimintaohjeista, jos vähän liioitellaan, kissan kokoisilla kirjaimilla, ja tiedonanto jatkuvasta kestopilauksesta on tietokoneen näytön alareunassa, ilmeisesti pienimmällä mahdollisella fontilla. Tämä on yleinen tapa kaikkien sopimusten kohdalla jotka käyttävät hyväksi vakiosopimuksia, olen huomannut

Antti Kojo, harjoittelija