



KULUTTAJANSUOJAN ABC

Kuluttajansuojalain perusteita
ja keskeisiä käsitteitä



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Sisällys

Johdanto	3
Keskeisimmät käsitteet	4
Miten markkinointia säädellään?	5
Mitä sopimukset merkitsevät kuluttajalle?	7
Mitkä ovat koti- ja etämyynnin pelisäännöt?	9
Verkkokauppa	12
Mitä tavaran virheestä seuraa?	14
Miten ongelmatilanteissa toimitaan?	19
Kysymyksiä ja vastauksia	21
Neuvoja ja apua riitatilanteissa	23

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry on Suomen ainoa yleinen kuluttajien, potilaiden ja sote-asiakkaiden edunvalvonta-, koulutus- ja neuvontajärjestö. Kuluttajaliitto on riippumaton ja kaikille avoin kansalaisjärjestö. Voit liittyä Kuluttajaliiton jäseneksi liiton kotisivuilla www.kuluttajaliitto.fi tai ottamalla yhteyttä liiton toimistoon.

ISBN 978-952-9787-30-2 (nid.)

ISBN 978-952-9787-31-9 (pdf)

3. päivitetty versio

Päivitetty lainsäädännön osalta tammikuussa 2023.

Kuvat: Freepik, iStock ja Pexels



Tämä opas käsittelee kuluttajansuojan perusteita ja keskeisiä käsitteitä. Luettuasi oppaan tiedät sopimusten merkityksestä, koti- ja etämyynnistä, verkkokaupasta, sekä virhevastuusta että takuusta, markkinoinnista ja kuluttajariitojen ratkaisemisesta.

Johdanto

Kansallinen ja EU-tasoinen lainsäädäntö suojelee kuluttajaa monin tavoin.

Kuluttajansuojalaki on keskeisin kansallinen kuluttajansuojaa koskeva säädös. Tämä opas käsittelee kuluttajansuojalain keskeistä sisältöä. Lisäksi tuotevastuusta sekä tuotteiden ja tavaroiden turvallisuudesta on omaa lainsäädäntöä.

Kuluttajansuojalakeja ei sovelleta yksityishenkilöiden väliseen kauppaan – kuten oman auton myyntiin – eikä elinkeinonharjoittajien väliseen kauppaan. Kuluttajansuojalakeja ei saa poiketa kuluttajan vahingoksi. Kuluttajan eduksi laista saa poiketa.

Keskeisimmät käsitteet

Kulutushyödyke

Kulutushyödyke on tavara tai palvelu, jota yksityishenkilö hankkii omaan käyttöönsä tai jota tarjotaan hänelle. Kulutushyödykkeitä ovat tavarat, kuten elintarvikkeet, vaatteet, lemmikkieläimet ja palvelut, kuten vaikutukset, valmismatkat ja yksityiset terveystalvelut.

Kuluttaja

Kuluttaja on yksityinen ihminen, joka hankkii tavaroita tai palveluita pääasiassa kotiinsa tai harrastuksiinsa.

Elinkeinonharjoittaja

Elinkeinonharjoittaja on ihminen tai organisaatio, joka myy tai tarjoaa kulutushyödykkeitä saadakseen taloudellista hyötyä. Myös maanviljelijä, joka myy elintarvikkeita tai muuta tavaraa kuluttajille, on elinkeinonharjoittaja. Toiminnan pitää olla ammatillista.





Miten markkinointia säädellään?

Kuluttajille suunnattua markkinointia sääntelee kuluttajansuojalaki. Lailla pyritään ehkäisemään kuluttajiin kohdistuvaa epäasiallista markkinointia.

Markkinoinnin pitää olla tunnistettavaa. Siitä pitää käydä ilmi sen kaupallinen tarkoitus ja kenen tavaroita tai palveluita markkinoidaan. Vaatimus koskee kaikkia markkinoinnin kanavia ja muotoja, myös sosiaalista mediaa. Kaikenlainen piilomainonta on kiellettyä.

Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista, eikä siinä saa menetellä sopimattomasti tai käyttää aggressiivisia menettelyjä. Se ei saa olla totuudenvastaista eikä harhaanjohtavaa: siinä esimerkiksi ei saa jättää olennaisia tietoja antamatta.

Hyvän tavan vastainen markkinointi

Markkinointia pidetään hyvän tavan vastaisena, jos

- se loukkaa ihmisarvoa tai uskonnollista tai poliittista vakaumusta taikka
- siinä esiintyy sukupuoleen, ikään, etniseen alkuperään, kieleen, terveydentilaan, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muuhun vastaavaan perustuvaa syrjintää taikka
- siinä suhtaudutaan hyväksyvästi vaaralliseen toimintaan.

Sopimaton markkinointi

Menettelyä pidetään sopimattomana esimerkiksi, jos se voi heikentää ku-

luttajan kykyä tehdä perusteltu osto- tai valintapäätös.

Aggressiivinen markkinointi

Aggressiivisena markkinointina pidetään esimerkiksi

- häirintää, pakottamista ja muuta kuluttajan painostamista, joka todennäköisesti voi johtaa ostopäätöksen tekemiseen tai
- kuluttajan oikeuksien käyttämisen vaikeuttamista.

Kuluttajalle ei saa lähettää tuotteita tilaamatta, mikäli samalla vaaditaan

tuotteen palauttamista tai säilyttämistä, jos tuotetta ei makseta. Jos tuotteita kuitenkin lähetetään kuluttajille ilman tilausta, kuluttaja saa pitää tuotteet eikä hänen tarvitse maksaa, palauttaa tai säilyttää tavaraa.

Markkinoinnin valvonta

Markkinoinnin valvonta on yksi kuluttaja-asiamiehen keskeisistä tehtävistä. Tavoitteena on, että yritys lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan. Kuluttaja voi tehdä kuluttaja-asiamiehelle ilmoituksen sopimattomasta markkinoinnista.





Mitä sopimukset merkitsevät kuluttajalle?

Arjessa sopimuksia syntyy kaiken aikaa – esimerkiksi silloin, kun ostaa tavaraa kaupasta, käy parturissa, nousee bussiin, vuokraa asunnon tai hankkii puhelinliittymän.

Kaiken lähtökohtana on sopimusvapaus. Sopimus voi olla muodoltaan joko kirjallinen tai suullinen. Muodolla ei normaalisti ole vaikutusta sopimuksen sitovuuteen – joskus laissa vaaditaan kuitenkin kirjallista muotoa, esimerkiksi puhelinliittymää koskevassa sopimuksessa. Kirjallisella sopimuksella on merkittäviä etuja: molemmille osapuolille on selvää, mitä on sovittu. Lisäksi sopimuksen olemassaolon ja sisällön todistaminen on helpompaa.

Sopimus sitoo

Sopimus sitoo kumpaakin osapuolta. Esimerkiksi myyjän on toimitettava tilatut tavarat sovittuun aikaan, eikä ostajalla ole oikeutta vaihtaa tai palauttaa virheetöntä tavaraa, jos asiaa ei ole erikseen sovittu eikä kyse ole koti- tai etämyynnistä.

Sopimuksen määräaikaisuus saattaa aiheuttaa ongelmia, jos ei ole ymmärtänyt mihin sitoutuu. Määräaikainen sopimus on pääsääntöisesti voimassa sopimuksessa määritellyn ajan. Sovittu aika sitoo molempia osapuolia, eikä sopimusta voi muuttaa kuin molempien osapuolten yhteisellä suostumuksella. Tällaisia

sopimuksia tehdään yleensä esimerkiksi matkapuhelin- tai nettiliittymien, maksullisten TV-kanavien tai kuntosalijäsenyyden hankkimisen yhteydessä.

Kaupasta ostetun tavaran palautusoikeus

Ostajalla ei ole lainmukaista oikeutta vaihtaa tai palauttaa virheetöntä tavaraa paitsi koti- ja etämyynnissä 14

päivän sisällä. Usein kaupat kuitenkin myöntävät vapaaehtoisesti vaihto- tai palautusoikeuden. Kaupat voivat vapaasti päättää palautusoikeuden rajoista ja ehdoista. Usein esimerkiksi alennettuun hintaan myydyillä tavaroilla ei ole palautusoikeutta. Kaupat voivat myös vaatia kuitin esittämistä.

Jos kaupan kuiteissa, kaupassa olevissa kylteissä tai kaupan mainoksissa mainitaan vaihto- tai palautusoikeudesta, se sitoo kauppa.



Ostajalla ei ole lainmukaista oikeutta vaihtaa tai palauttaa virheetöntä tavaraa paitsi koti- ja etämyynnissä 14 päivän sisällä.



Mitkä ovat koti- ja etämyynnin pelisäännöt?

Perinteisten kauppojen lisäksi kuluttajat voivat ostaa nykyisin tuotteita esimerkiksi puhelimen, verkon tai kotikutsujen kautta. Tällöin on yleensä kyseessä koti- tai etämyynti.

Kotimyynti

Kotimyyntiä on tavaroiden ja palveluiden tarjoaminen kuluttajille muualla kuin myyjän omassa liikkeessä. Esimerkiksi kuluttajan kotona tai työpaikalla tapahtuva myynti on kotimyyntiä. Kotimyntisopimus on myös sopimus, joka tehdään elinkeinonharjoittajan liikkeessä, jos tätä on edeltänyt yhteydenotto kuluttajaan muussa kuin myyjän omassa liikkeessä.

Kotimyyntinä ei pidetä tavaran myymistä paikassa, jossa yleensäkin on tarjolla tavaroita. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi messut tai markettien aulatilat.

Etämyynti

Etämyynnissä myyjä ja ostaja eivät ole yhtä aikaa paikalla sopimusta tehtäessä. Etämyynnissä ostajalla ei ole tilaisuutta tutustua tuotteeseen ennen kaupan tekemistä. Etämyyntiä ovat esimerkiksi postimyynti, puhelinmyynti ja verkkokauppa. Myös ruoan verkkokauppaa pidetään etämyyntinä.

Kuluttajalle annettavat ennakkotiedot

Kotimyyynnissä ennakkotiedot on annettava paperilla tai ostajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. Etämyynnissä ennakkotiedot on annettava esimerkiksi tavalla, jolla sopimuksesta on viestitty, kuten verkkokaupan nettisivuilla, ja puhelinmyynnissä pysyvällä tavalla.

Ennakkotiedoista tulee ilmetä muun muassa

- myyjän nimi ja yhteystiedot (maantieteellinen osoite, puhelinnumero ja sähköposti)
- tuotteen pääominaisuudet
- hinta tai hinnan määräytymisen perusteet, toimituskulut ja maksuehdot
- toimitus- ja muut sopimusehdot
- tieto peruuttamisoikeudesta tai sen puuttumisesta sekä ohjeet peruuttamisoikeuden käyttämisestä sekä peruuttamislomake
- tieto tuomioistuimen ulkopuolisesta riidanratkaisuelimestä, kuten kuluttajariitalautakunnasta.

Tietojen vahvistaminen

Kotimyyynnissä kuluttajalle on annettava kopio tilausvahvistuksesta tai al-

lekirjoitetusta sopimuksesta paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla, kuten sähköpostilla.

Puhelinmyynnissä kuluttajalle on myyntipuhelun jälkeen toimitettava puhelimesta tehty tarjous kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, kuten esimerkiksi tekstiviestillä. Tarjouksen toimittamisen yhteydessä on kerrottava, että kuluttaja ei tule sidotuksi sopimukseen eikä hänellä ole velvollisuutta maksaa, palauttaa tai säilyttää hyödykettä, ellei hän pysyvällä tavalla hyväksy tehtyä tarjousta. Kirjallisen vahvistuksen menettely ei koske tilanteita, joissa kuluttaja itse on yhteydessä yritykseen puhelimitse tai yritys soittaa kuluttajalle, jos kuluttaja on nimenomaan pyytänyt yritystä soittamaan hänelle.

Muussa etämyynnissä kuluttajalle on toimitettava tilausvahvistus pysyvässä muodossa kohtuullisessa ajassa. Tilausvahvistus on toimitettava viimeistään silloin, kun kuluttaja saa tavarain tai palvelun suorittamisen alkaa. Vahvistuksessa tulee olla lainmukaiset ennakkotiedot ja peruuttamislomake, jollei niitä ole toimitettu kuluttajalle jo aiemmin pysyvällä tavalla.



**Etämyynnissä ostajalla ei ole
tilaisuutta tutustua tuotteeseen
ennen kaupan tekemistä.**





Verkkokauppa

Yhä useampi kuluttaja tilaa nykyisin tuotteita kotimaisista ja ulkomaisista verkkokaupoista.

Ennen tilaamista kannattaa aina varmistaa, että verkkokaupan sivuilta löytyvät ainakin tiedot

- kauppiaasta
- tuotteista
- kaupan ehdoista
- tilauksen sisällöstä
- toimitustavoista ja -kuluista
- maksuehdoista ja -tavoista
- selkeät merkinnät kokonaishinnoina
- tieto tuomioistuimen ulkopuolisesta ja verkkovälitteisestä riidanratkaisuelimestä (ODR).

EU:n ulkopuoliset verkkokaupat

Kun tilaa tavaroita Euroopan unionin tai ETA-alueen ulkopuolelta, tavarasta on maksettava tullimaksut ja arvonlisävero. Euroopan unionin ulkopuo-

lisiin verkkokauppoihin ei useinkaan sovelleta kotimaista tai EU:n kuluttajansuojalainsäädäntöä.

Verkkokaupassa maksamiseen voi liittyä riskejä. Turvallisin maksutapa on tuotteen mukana tullut lasku, jonka voi maksaa vasta sen jälkeen, kun on saanut tavarahan haltuunsa ja tutustunut siihen. Jos tavara pitää maksaa etukäteen, maksu kannattaa tehdä luottokortilla. Jos ostos on maksettu luottokortilla, kuluttaja voi ongelmatilanteissa vaatia myyjän lisäksi hyvitystä myös luottokorttiyhtiöltä.

Peruuttamisoikeus

Koti- ja etämyynnissä kuluttajalla on yleensä oikeus peruuttaa kauppa 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän sai tilausvahvistuksen. Jos tavara luovutetaan hänelle myöhemmin, peruuttamisaika alkaa tavarahan vastaanottamisesta. Jos myyjä ei ole antanut

kuluttajalle tietoa peruuttamisoikeudesta tai sen käyttämisestä, peruuttamisoikeus pitenee vuoteen.

Kuluttaja voi ilmoittaa peruutuksesta joko käyttämällä peruuttamislomaketta tai muulla yksiselitteisellä tavalla, kuten sähköpostilla. Tavaroiden noutamatta jättämistä ei pidetä peruuttamisena.

Kuluttajan on palautettava tavarat viimeistään 14 päivän kuluttua kaupan peruuttamisesta. Kuluttaja vastaa itse peruuttamiskuluista, jollei myyjä ole ilmoittanut vastaavansa niistä. Myyjän on palautettava kuluttajan maksamat maksut viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun on saanut peruuttamislomituksen. Yrityksellä on kuitenkin oikeus pidättää maksujen palautuksesta, kunnes hän on saanut tavarantakaisin tai kunnes kuluttaja on osoittanut lähettäneensä tavarantakaisin, ellei yritys ole velvollinen noutamaan tavaraa itse.

Jos kuluttaja on käyttänyt tavaraa, hän ei menetä oikeutta peruuttaa kauppa, mutta hän on vastuussa käytön aiheuttamasta arvonalenemisesta. Esimerkiksi, jos kuluttaja on osastanut television ja käyttänyt sitä kymmenen päivää ennen palauttamista, ei kuluttaja saa takaisin enää maksamaansa täyttä hintaa. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus tutkia ja kokeilla tavaraa ja avata tavarantakkaus tätä varten ilman, että hän joutuu vastuuseen tavarantakauksesta. Myöskään alkuperäispakkauksen puuttuminen ei estä peruuttamisoikeuden käyttämistä, mutta kuluttaja vastaa tältäkin osin mahdollisesta arvonalenemisesta.

Koti- ja etämyynissä kaikkia kauppia ei voi peruuttaa. Peruutta-

misoikeutta ei ole muun muassa, jos

- kuluttajalle asetetaan sopimuksessa maksuvelvollisuus, ja kuluttaja on tehnyt nimenomaisen pyynnön, että palvelun suorittaminen alkaa peruuttamisaikana ja kuluttaja on antanut hyväksyntänsä sille, että hänellä ei ole enää peruuttamisoikeutta sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on täyttänyt sopimuksen kokonaisuudessaan
- tavara on valmistettu kuluttajan tilauksesta, kuten esimerkiksi maatilantakaus, tai sitä on muunneltu kuluttajan toiveiden mukaisesti, kuten vaikkapa korut, joihin on tehty kaiverruksia
 - Tähän on poikkeus: kotimyyntissä niissä tilanteissa, kun myyjä tulee kuluttajan kotiin pyytämättä, myös mittatilaustavaroilla (ei palveluilla) on peruuttamisoikeus.
- kyseessä on sinetöitynä* toimitettu tavara, jota ei voi terveys- tai hygieniasyistä tarjota uudelleen myytäväksi pakkauksen avaamisen jälkeen, kuten kosmetiikka, elintarvikkeet tai piilolinssit
- ostaja on avannut sinetöidyn CD- tai DVD-levyn tai tietokoneohjelman pakkauksen.

Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sellaisissa autonvuokraus-, matkailu-, ravintola- tai vapaa-ajan palveluissa, jotka on sovittu suoritettavaksi tietyssä aikana tai tiettyyn aikaan mennessä, kuten esimerkiksi lomamökin vuokraus, hotellimajoitus tai matka-, konsertti- tai teatteriliput.

* Sinetöinti tarkoittaa, että tavara on pakattu sillä tavoin, että sitä ei voi avata niin, että avaamisesta ei jää jälkiä.



Mitä tavaran virheestä seuraa?

Myyjä on aina vastuussa tavaran virheestä. Virhevastuun kestolla ei ole kiinteää ylärajaa. Kaikki tavarassa olevat viat eivät kuitenkaan kuulu myyjän vastuulle. Myyjä ei ole esimerkiksi vastuussa siitä, jos asiakas ei ole noudattanut tavaran käyttö- tai hoito-ohjeita.

Tavaran virhe

Tavarassa on virhe, jos

- se ei ole ominaisuuksiltaan sovitun kaltainen
- sitä ei voi käyttää tarkoitukseen, johon sellaista yleisesti käytetään
- myyjä on tietoinen ostajan erityisestä käyttötarkoituksesta, ja tavaraa ei voi käyttää siihen
- se ei ole myyjän esittämän näytteen tai mallin mukainen
- se ei vastaa tietoja, joita siitä on annettu, esimerkiksi mainoksissa tai myyjän, valmistajan tai muun kauppaan liittyvän tahon internetsivuilla
- se ei ole pakattu asianmukaisella tavalla
- sen mukana ei ole toimitettu kaikkia lisävarusteita tai asennus- tai muita ohjeita sopimuksen mukaisesti tai siten kuin voisi kohtuudella odottaa
- siihen ei ole toimitettu päivityksiä sopimuksen mukaisesti
- se ei ole kestävyydeltään ja muulta laadultaan sellainen, mitä

vastaavan kaltaiset tavarat yleensä ovat

- se ei täytä laissa tai muissa säädöksissä asetettuja vaatimuksia (esimerkiksi elintarvikelainsäädäntö)
- sen mukana ei ole riittäviä käyttöohjeita.

Tavarassa on virhe myös silloin, jos myyjä tai myyjän palkkaama asentaja on asentanut tai koonnut tavarana ja se on edellä kerrotulla tavalla virheellinen. Tavarassa on myös virhe, jos ostaja on itse tehnyt asennuksen ja asennuksen virhe on johtunut puutteista myyjän toimittamissa asennusohjeissa.

Virhettä koskevat säännökset koskevat myös alennuksella myytyjä ja lahjaksi ostettuja tavaroita. Jos tavara myydään alennuksella virheen vuoksi, virheen laadusta on kerrottava etukäteen ja ostaja on erikseen ja nimenomaisesti hyväksynyt poikkeaman.

Virhevastuun kesto

Virhevastuun kestolle ei ole Suomessa asetettu ylärajaa. Tavarana on kestettävä tavaran normaali käyttöaika, joka on eri tavaroilla erilainen. Elintar-

vikkeissa käyttöaika näkyy esimerkiksi viimeinen käyttöpäivä- tai parasta ennen -merkinnöistä. Kuluttajariitalautakunnalla on kestoikää koskevaa käytäntöä, esimerkiksi kannettavan tietokoneen tulisi kestää vähintään kolmesta neljään vuotta. Myyjä on vastuussa tavarassa luovutushetkellä olleesta virheestä, vaikka se tulisivikin esiin vasta myöhemmin. Pääsääntöisesti virheen oletetaan olleen tavarassa luovutushetkellä, jos virhe ilmenee vuoden kuluessa ostosta. (1.1.2022 jälkeen tehdyissä kaupoissa. Tätä ennen vastaava aika oli kuusi kuukautta.)

Aikaisemman myyntiportaan vastuu

Ostajalla on aina oikeus esittää virheeseen perustuva vaatimus myyjälle. Ostajalla on halutessaan myös toisinaan mahdollisuus esittää vaatimus esimerkiksi tukkuliikkeelle, maahantuojalle tai valmistajalle. Aiempi myyntiporras ei kuitenkaan vastaa virheistä, jotka johtuvat heistä riippumattomista syistä. Myyjä ei voi siirtää omaa vastuutaan edellä mainituille aikaisemmille myyntiporraitteille.



Jos tavara myydään alennuksella virheen vuoksi, virheen laadusta on kerrottava etukäteen.

Virheen seuraukset

Virheilmoitus

Tavaran virheestä pitää ilmoittaa myyjälle, myyjän lukuun toimivalle tai aiemmalle myyntiporaalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun huomasi tai olisi pitänyt huomata virhe. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Jos ilmoitusta ei tehdä kohtuullisessa ajassa, ostaja menettää oikeutensa vedota virheeseen.

Virheeseen voi aina vedota näistä aikarajoista huolimatta, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai virhe johtuu siitä, että tavara tai palvelu ei täytä terveyden ja omaisuuden suojelemiseksi annettuja lakeja tai tavara on muuten terveydelle ja omaisuudelle vaarallinen.

Ostaja voi vedota virheeseen, vaikka hänellä ei olisi enää kuittia. Os-

tajan kannalta on riittävää, että hän pystyy todistamaan ostaneensa tavarän myyjältä.

Kauppahinnan pidättäminen

Virheen perusteella ostajalla on oikeus olla maksamatta täyttä kauppahintaa tai osaa siitä. Maksamatta jätettävän rahamäärän pitää olla kohtuullisessa suhteessa vaatimuksiin, joita ostaja aikoo esittää myyjälle.

Virheen oikaiseminen

Myyjä on velvollinen oikaisemaan tuotteessa olevan virheen. Virhe oikaistaan pääsääntöisesti ostajan valinnan mukaan joko korjaamalla virheellinen tavara tai antamalla tilalle virheetön tavara. Myyjän ei kuitenkaan tarvitse ryhtyä oikaisemaan virhettä ostajan esittämällä tavalla tai





Takuu on myyjän, valmistajan tai maahantuojan vapaaehtoisesti antama lisäturva. Takuu ei millään tavalla rajoita myyjän laissa säädelyä virhevastuuta.

lainkaan, jos siihen on ylitsepäase-
mätön este tai siitä johtuisi kohtuut-
tomia kustannuksia. Tässä otetaan
huomioon erityisesti virheen merkitys
suhteessa tavarán arvoon.

Virhe on oikaistava kohtuullisessa
ajassa, eikä siitä saa aiheutua ostajalle
kuluja. Jos tavara vaihdetaan uuteen,
ostajan ei tarvitse palauttaa tavaraa
ennen kuin hän saa uuden tavarán.

Hinnanalennus ja kaupan purku

Jos virhettä ei oikaista, ostajalla on
oikeus saada virhettä vastaava hin-
nanalennus tai purkaa kauppa. Nämä
oikeudet ovat myös, jos tavaraa on
yritetty korjata siinä onnistumatta,
eikä uuden tavarán toimitus ole mah-
dollista. Kauppaa ei kuitenkaan voi
purkaa vähäisen virheen takia. Kun
kauppa puretaan, ostajan on palau-
tettava tavara ja myyjän kauppahinta.
Palautettavasta kauppahinnasta vä-
hennetään ostajan mahdollisesti saa-
ma käyttöhyöty.

Vahingonkorvaus

Ostajalla on oikeus saada korvaus-
ta tavarán virheestä aiheutuneesta
vahingosta. Vahingonkorvausvelvol-
isuus kattaa virheestä aiheutuneen
taloudellisen vahingon, sen sijaan
vaivasta ja mielipahasta ei voi saada
korvausta.

Myyjä vastaa aina välittömistä vah-
tingoista, kuten esimerkiksi virheen

selvittelykustannuksista, tavarán kor-
jaukustannuksista ja rikkoutuneen
tavarán tilalle vuokratusta tavarasta
aiheutuneista kustannuksista.

Jotta ostaja voisi vaatia korvausta
tavarán korjauksesta, hänen on ensin
annettava myyjälle tilaisuus korjata
virhe kohtuullisessa ajassa. Poikkeuk-
sia ovat tilanteet, joissa virhe on kor-
jattava välittömästi, eikä myyjään ole
mahdollista saada yhteyttä.

Takuu

Takuu on myyjän, valmistajan tai
maahantuojan vapaaehtoisesti anta-
ma lisäturva. Takuu ei millään tavalla
rajoita myyjän laissa säädelyä virhe-
vastuuta.

Takuun antaja on sitoutunut vas-
taamaan tavarán käyttökelpoisuudes-
ta ja muista ominaisuuksista takuun
voimassaoloajan. Tavarassa on virhe,
jos se takuuajana osoittautuu vial-
liseksi takuussa tarkoitettulla tavalla.
Takuun antaja vapautuu vastuusta
vain, jos pystyy saattamaan todennä-
köiseksi, että vika johtuu tapaturmas-
ta, väärästä käsittelystä tai muusta
ostajasta johtuvasta syystä.

Takuun antaja voi vapaasti päät-
tää takuun sisällöstä. Hän voi asettaa
takuun koskemaan vain määrättyjä vi-
koja, päättää sen voimassaolon kes-
tosta ja paikasta tai vaatia että takuu-
seen vetoaminen edellyttää kuitin tai
takuutodistuksen esittämistä.



Miten ongelmatilanteissa toimitaan?

Aina asiat eivät suju toivotulla tavalla. Ongelmatilanteissa pitää ensin olla yhteydessä myyjään ja pyrkiä ratkaisemaan asia hänen kanssaan. Asiassa voi ottaa yhteyttä myös Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan, josta saa ohjeita ja tarvittaessa apua riidan sovitteluun.

Jos kuluttaja ei pääse sopuun myyjän kanssa tavaraa tai palvelua koskevassa riidassa, riita voidaan ratkaista joko käräjäoikeudessa tai tuomioistuimen ulkopuolisessa riidanratkaisuelimessä, esimerkiksi kuluttajariitalautakunnassa. On huomioitava, että tuomioistuinkäsittely on kallista – tuhansia tai jopa kymmeniä tuhansia euroja – joten yleensä alle 20 000 euron riitaa ei kannata viedä oikeuteen.

Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta voi ratkaista tavaroita tai palveluita koskevia riitoja, joissa ostajana on kuluttaja ja myyjänä elinkeinonharjoittaja. Kuluttajariitalautakunta ei voi käsitellä yksityishenkilöiden välisiä riitoja, poikkeuksena kuitenkin esimerkiksi asunnon kauppa ja vuokraaminen.

Asian ratkaiseminen kuluttajariitalautakunnassa on aina maksutonta, eikä siihen tarvitse lakimiehen apua. Kuluttajalla tai myyjällä ei ole oikeutta saada korvattua käsittelystä aiheutuneita kuluja, esimerkiksi materiaalin postitus- tai kopiointikuluja. Elinkeinonharjoittaja voi kuitenkin joutua korvaamaan kuluttajalle virheen selvittämisestä tälle aiheutuneet kulut, esimerkiksi huolto liikkeen lausunnot aiheutuneet kulut. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut ovat suosituksia, eikä niitä voi panna täytäntöön pakolla. Vain tuomioistuimelta voidaan saada ratkaisu, joka voidaan panna täytäntöön pakolla ulosottomiehen avulla. Ratkaisuja noudattamatta jättäneiden elinkeinonharjoittajien nimet voidaan julkaista Kuluttaja-lehden mustalla listalla.

Kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajariidan käsittelylle on laissa asetettu määräaika. Riita on ratkaistava yleensä 90 päivässä siitä, kun ratkaisemiseen tarvittava selvitys – muun muassa ratkaisupyyntö, myyjän vastaus ja asiakirjat – on saatu.



Ongelmatilanteissa pitää ensin olla yhteydessä myyjään ja pyrkiä ratkaisemaan asia hänen kanssaan.

ODR-foorumi

Kuluttaja voi ODR-foorumin kautta viedä verkkokaupassa tehtyä kauppaa koskevan riitansa käsiteltäväksi, jos myyjä ja kuluttaja eivät pääse sovintoon. ODR-foorumi on Euroopan komission verkkovälitteinen riidantarkaisufoorumi, joka toimii kaikilla EU:n virallisilla kielillä. Verkkokauppojen on laitettava verkkosivustolleen ODR-foorumin linkki.

Suomalaisen kuluttajan, jolla on riitatilanne suomalaisen verkkokaupan kanssa, kannattaa olla ensisijaisesti yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Jos kyseessä on toisessa EU-maassa, Norjassa tai Islannissa toimiva verkkokauppa, kuluttaja voi olla yhteydessä Suomessa toimivaan Euroopan kuluttajakeskukseen.





Kysymyksiä ja vastauksia

1) Ostin netistä yksityiseltä myyjältä lapselleni haalarin. Saatuni tuotteen postitse huomasin vetoketjun olevan niin pahasti rikki, että haalari on käyttökelvoton. Myyjä ei suostu kaupan purkuun. Mitä voin tehdä?

Yksityishenkilöiden väliseen kauppaan ei sovelleta kuluttajansuojalakea vaan kauppalakia. Virhevastuu ei poikkeaa laeissa merkittävästi toisistaan. Myyjä on ensisijaisesti velvollinen oikaisemaan virheen. Jos myyjä ei oikaise virhettä ja virhe ei ole merkitykseltään vähäinen, ostajalla on oikeus purkaa kauppa.

Yksityisten välisen kaupan suurin käytännön ongelma on se, että riitoja ei voi viedä kuluttajariitalautakunnan ratkaistaviksi, vaan riidat pitää rat-

kaista kärjäoikeudessa. Siellä oikeudenkäyntikulut ovat helposti tuhansia euroja ja jos jutun häviää, joutuu maksamaan myös vastapuolen kulut. Pienessä riidassa ei yleensä kannatakaan lähteä kärjäoikeuteen: vaikka voitaisikin, voi silti joutua maksamaan omat oikeudenkäyntikulut, jos vastapuolella ei ole varaa maksaa niitä.

2) Asun vuokralla. Onko minulla oikeutta majoittaa ihmisiä asuntooni Airbnb:n välityksellä kesällä, jolloin olen koko ajan mökillä enkä tarvitse itse asuntoa?

Lain mukaan vuokralainen ei saa luovuttaa koko vuokra-asuntoaan toisen käytettäväksi ilman vuokranantajan lupaa tai vuokrasopimuksessa olevaa

suostumusta. Laissa on asiasta joitakin poikkeuksia, mutta Airbnb-majoitus ei kuulu niihin.

3) Ostin kengät, joista toisesta irtosi parin päivän päästä pohja. Vein kengät takaisin liikkeeseen saadakse- ni uudet tilalle, mutta myyjä väitti, että heillä on oikeus korjata virhe. Pitääkö tämä paikkansa?

Vuodesta 2022 alkaen tehdyissä kauppoissa ostaja saa lähtökohtaisesti päättää korjataanko tavara vaihdetaanko se virheettömään. Myyjän ei kuitenkaan tarvitse suostua vaatimukseen uusista kengistä, jos tämä aiheuttaisi kohtuuttomia kustannuksia. Olennaista on myös arvioida asiakkaalle koituvaa haittaa.

Ennen vuotta 2022 myyjällä oli oikeus valita, korjaako se tavaran tai vaihtaa virheettömään.

Jos korjaus tai tuotteen vaihto ei onnistu, voi vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkua, jos virhe ei ole vähäinen. Kengän pohjan irtoaminen ei ole vähäinen virhe. Kun kauppa puretaan, ostaja palauttaa tavaran ja myyjä maksetun kauppahinnan.

4) Voinko purkaa liikkeestä ostamani tuolin kaupan ja vaatia rahat takaisin, kun kotona huomasin, ettei tuoli sittenkään sovi tyyliini?

Kauppa on sopimus, joka sitoo sekä elinkeinonharjoittajaa että kuluttajaa. Myymälästä ostettaessa virheettömän tuotteen vaihto- tai palautusoikeutta ei ole, jos ei siitä ole erikseen

sovittu. Jos on epävarma tuotteen sopivuudesta, kannattaa neuvotella myyjän kanssa palautusmahdollisuudesta. Jos sopimukseen päästään, on hyvä pyytää vielä kuittiin merkintä, mihin mennessä tuotteen saa palauttaa.

Usein liikkeet antavat tavaroille vapaaehtoisesti vaihto- tai palautusoikeuden. Oikeudesta on maininta esimerkiksi liikkeen mainoksissa, myymälässä tai kuitissa. Myyjä voi päättää vapaasti tämän oikeuden ehdoista. Tämä vaihto- ja palautusoikeus tulee osaksi kauppasopimusta ja sitoo myyjää.

5) Valmistaja myöntää matkapuhelimilleen 12 kuukauden takuun. Myyjäliikkeessä sanottiin, että Suomessa heidän on korvattava puhelimeen tulleet viat kahden vuoden ajalta, vaikka takuu-aika olisi lyhyempi. Voinko siis viedä puhelimeni takaisin vedoten virheeseen vaikka 12 kuukauden takuu-aika olisi mennyt umpeen? Entä kahden vuoden jälkeen?

Suomen laissa ei ole virhevastuulle määrätty mitään aikamäärää. Tuotteen tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aiheutta. Kuluttajariitalautakunnan käytännössä matkapuhelimen normaaliksi käyttöajaksi on katsottu ainakin kolme vuotta, eli takuun päättymisen jälkeen ja vielä yli kahden vuodenkin päästä voi vedota myyjän virhevastuuseen.

Neuvoja ja apua riitatilanteissa

Kuluttajaliitto antaa oikeudellista neuvontaa kuluttaja-asioissa omille jäsenilleen.

Liity Kuluttajaliiton jäseneksi! Saat kuluttajan lakineuvonnan ja muut jäsenedut alkaen 15 eurolla vuodessa.

- **Nettisivuilla** www.kuluttajaliitto.fi/liity
- **Soittamalla numeroon** 09 454 2210 (mpm/pvm)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto tarjoaa lakisääteistä kuluttajaoikeusneuvontaa. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta.

Kuluttajariitalautakunta voi käsitellä kiistaa ja antaa asiasta suositusratkaisun. Käsitely on maksuton. www.kuluttajariita.fi.





KULUTTAJALIITTO KONSUMENTFÖRBUNDET

Onko minulla oikeutta majoittaa ihmisiä asuntooni Airbnb:n välityksellä? Onko myyjällä oikeus korjata tuotteessa ilmennyt virhe? Myyjä ei suostu kaupan purkuun, mitä voin tehdä?

Kuluttajansuojan ABC

Kansallinen ja EU-tasoinen lainsäädäntö suojelee kuluttajaa monin tavoin. Kuluttajalla on markkinoilla toimiessaan oikeuksia mutta myös velvollisuuksia. Tässä oppaassa käydään läpi kuluttajansuojalain perusteita ja keskeisiä käsitteitä.

Oppaassa pureudutaan muun muassa sopimukseen, koti- ja etämyyntiin, verkkokauppaan, virhevastuuseen, takuuseen, markkinointiin ja riidanratkaisuun liittyviin pelisääntöihin. Oppaasta löytyy vastauksia aihealueen yleisimpiin kuluttajakysymyksiin ja myös siihen, saako vuokra-asunnon luovuttaa Airbnb-käyttöön oman lomamatkan ajaksi.

Kuluttajaliitto auttaa kuluttaja-asioissa myös tarjoamalla koulutusta eri puolilla Suomea. Lue lisää www.kuluttajaliitto.fi/koulutukset.

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry **The Consumers' Union of Finland**

Ritarikatu 1 B, 00170 Helsinki Finland | +358 9 454 2210
info@kuluttajaliitto.fi | kuluttajaliitto.fi

