

# tietoa

## KULUTTAJAKAUPASTA

Saanko purkaa tekemäni kaupan? Millä tavalla elinkeinonharjoittajan pitää korjata tai muuten hyvittää tavarassa tai palvelussa oleva virhe? Kuluttajansuojalaki antaa vastauksia mm. näihin kysymyksiin. Kuluttajaviranomaiset auttavat kiistatilanteissa. Perusasiat kuluttajakaupasta saat selville tästä.

### Koska kuluttajan suojalaki sovelletaan?

Kun ostaa jonkin tavaran tai palvelun omaan yksityiseen käyttöön elinkeinonharjoittajalta, sovelletaan kuluttajansuojalakiä.

Kuluttajansuojalakiä ei sovelleta kahden yrityksen tai kahden yksityisen kuluttajan keskinäiseen kauppaan - esimerkiksi autokauppoja tehdään usein kahden kuluttajan kesken, joten niissä kannattaa olla tarkkana.

### Kirjallinen sopimus kannattaa

Kuluttajan perusvelvollisuus on maksaa tavaran tai palvelun hinta kokonaan ja sovittuna aikana. Myyjän perusvelvollisuus on toimittaa sovittunlainen tuote sovittuna aikana sovittuun hintaan.

Monet esimerkiksi remontteja ja rakentamista koskevat riidat johtuvat siitä, että toimitusajoista ja hinnoista on sovittu vain suullisesti. Siksi varsinkin isommista hankinnoista kannattaa sopia kirjallisesti ja vaatia, että kaikki keskeiset asiat kirjataan sopimukseen.

### Kauppa on sopimus – yleistä purko-oikeutta ei ole

Oikeudellisesti tavaran tai palvelun ostaminen merkitsevät sopimuksen tekemistä. Sopimusta ei voi kumpikaan osapuoli yksinään muuttaa. Kauppaa ei siis voi noin vain peruuttaa, vaikka tulisikin katumapäälle.

Virheettömän tavaran voi palauttaa ja saada rahat takaisin vain, jos myyjä siihen suostuu. Silloin myyjällä

on halutessaan oikeus vaatia kohtuullinen vahingonkorvaus eli ns. purkuraha. Jos on epävarma ostoksen sopivuudesta, kannattaakin yrittää sopia avokaupasta ja pyytää siitä merkintä kuittiin.

Monet liikkeet ja tavaratalot antavat vaihto- ja/tai palautusoikeuden. Se on niiden vapaaehtoista asiakaspalvelua, ja liike voi itse määritellä palautusehdot.

### Tilauksen voi peruuttaa

Tuotteen tilauksen voi purkaa, jos tilattua tavaraa ei vielä ole toimitettu kuluttajalle. Silloin tekee kuitenkin sopimusrikkomuksen, ja myyjällä voi olla oikeus korvaukseen. Moniin tilaussopimuksiin on purkurahan prosenttimäärä kirjattu.

Riitatilanteessa kohtuukorvauksen arviointiin vaikuttaa mm. se, kuinka yksilöllinen tilattu tuote on, kuinka pitkälle sen valmistus on edennyt, purkamisen ajankohta ja myyjän todelliset kulut.

### Vain etä- ja kotimyyntissä sekä lomaosakekaupassa on lakisääteinen harkinta-aika

Etämyyntissä (esim. puhelin-, posti- ja nettimyyni, tv-shop) tavaraa ei näe eikä sitä voi etukäteen tarkistaa. Kotimyyntissä tarjous tulee yllättäen ja ostopäätös täytyy tehdä nopeasti. Sen vuoksi koti- ja etämyynnin kuluttajansuojasta on erityissäännöksiä, joihin kuuluu mm. 14 päivän palautusoikeus. Lomaosakekaupassa on 10 päivän peruutusaika.

### Jos tavarassa tai palvelussa on virhe, kuluttajalla on oikeus hyvitykseen

Jos tavarassa tai palvelussa on lain määrittelemä virhe, kuluttajalla on oikeus hyvitykseen.

Näitä tilanteita selvitetään kunnallisessa kuluttajaneuvonnassa ja ratkotaan kuluttajavalituslautakunnassa – onko kyseessä lain tarkoittama virhe ja minkälainen on kohtuullinen hyvitys.

### Milloin tavarassa tai palvelussa on virhe?

Kuluttajansuojalaki määrittelee yleisluonteisesti, mikä on virhe ja miten virheen kanssa pitää menetellä.

Hyvitettävä virhe on kyseessä esimerkiksi silloin, kun

- tavarassa ilmenee valmistusvika
- se ei sovi käyttöön, johon se on tarkoitettu
- se ei vastaa tietoja, joita siitä on etukäteen annettu
- se kestää lyhyemmän aikaa kuin perustellusti voi odottaa
- sille ei ole annettu riittäviä käyttö- ja hoito-ohjeita.

Palvelun, esimerkiksi korjaamo- tai remonttityön virheestä kuluttajansuojalaissa ei ole samanlaista eritteilyä. Laki edellyttää, että työ tehdään ammattitaitoisesti ja huolellisesti, että yritys antaa kuluttajalle riittävästi tietoja työstä ja sen lopputuloksesta ja että yritys myös neuvoo kuluttajaa työn järkevästä teettämistavasta.

Arvioinnissa siitä, onko tavara tai palvelu virheellinen, otetaan huo-

mioon lähinnä yleinen mittapuu, ei yksittäisen kuluttajan odotuksia. Kuluttajaneuvojaan kannattaa ottaa yhteyttä jo siinä vaiheessa, kun mieltä, onko omassa tapauksessa kyseessä hyvitettävä virhe.

## Kuuden kuukauden sääntö

Jos tuote osoittautuu virheelliseksi kuuden kuukauden sisällä ostohetkestä, myyjän on pääsääntöisesti hyvitettävä virhe. Jos myyjäliike on sitä mieltä, ettei tuotteessa ollut virhettä kaupantekohetkellä, sen on esitettävä luotettavaa näyttöä asiasta. Pelkkä väite ei riitä.

Tätä laissa olevaa uutta kuuden kuukauden sääntöä ei sovelleta, jos tuotteen normaali kestoikä on alle puoli vuotta tai kyse on tuotteen tavanomaisesta kulumisesta tai vääränlaisesta käsittelystä.

Tuotteen normaalia kestoikää ei ole laissa yksityiskohtaisesti määritelty, mutta yleensä myös hinnaltaan edullisempien kulutustavaroiden voi odottaa kestävän vähintään puoli vuotta.

Kuuden kuukauden jälkeenkin myyjä luonnollisesti vastaa tuotteen lainmukaisesta virheestä. Silloin näyttövastuu virheestä on kuitenkin periaatteessa kuluttajalla.

Kuuden kuukauden sääntö koskee myös käytettyjen tavaroiden, esim. käytettyjen autojen kauppaa. Käytetyltä tavaralta ei kuitenkaan voi odottaa samaa kuin uudelta. Ostajan on ennen kaupantekoa syytä tutkia käytetty tavara niin hyvin, kuin se on mahdollista ilman erikoistoimia.

Käytetyn tavaran virhepunninassa otetaan huomioon kokonaisuus: mitä tietoja tavaran kunnosta annettiin kauppaa tehtäessä, mikä oli kauppahinta suhteessa vastaaviin käytettyihin tavaroihin, onko kyseessä normaali kuluminen jne.

## Takuun päätyminen ei poista myyjän vastuuta virheestä

Takuun antaminen ei ole pakollista. Kuluttajansuojalaki jo sinällään takaa, että kuluttajalla on oikeus saada virheellisestä tuotteesta hyvitys.

Takuun antaminen on yleistä ko-

dinkoneille, elektroniikalle ja monille korjaustöille. Takuu on kuitenkin aina vapaaehtoinen etu, joka on myös markkinointikeino: kuluttaja luottaa enemmän tuotteeseen, jolle on annettu takuu. Koska takuun on lain mukaan oltava lisäetu, sen on todellisuudessa annettava ostajalle lain turvaamaa hyvitysoikeutta enemmän.

Takuu ja lain antama oikeus saada virhe korjatuksi sekoitetaan usein toisiinsa. Takuuaika käsitetään usein samaksi kuin myyjäliikkeen virhevastuu-aika. Myyjä saattaa todeta virheestä valittavalle kuluttajalle, ettei korjausta tehdä tai virhettä muuten hyvitetä, "koska takuu on päättynyt".

Jos tavara rikkoutuu takuuajan jälkeen, joudutaan usein miettimään sitä, mikä on tavaran normaali kestoikä. Lain mukaan kuluttajalla on oikeus odottaa, että tuote kestää normaalikäytössä oletetun kestoikänsä ajan. Tämä ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita sitä, että jos esimerkiksi kodinkoneen oletettu kestoikä on 10 vuotta, yrityksen on tuon ajan vastattava kaikista korjauskustannuksista. Mitä lähempänä kaupantekopäivä oli ja mitä pidempi on tuotteen oletettu kestoikä, sen suurempi on todennäköisyys siitä, että tuote oli jo alun perin virheellinen, ja myyjän on vähintäänkin osallistuttava korjauskustannuksiin.

Takuu ei yleensä kata vikoja, jotka johtuvat kuluttajan käyttövirheestä. Jos myyjä sitä epäilee, hänen velvollisuutenaan on esittää takuuajana riittävää näyttöä siitä, että vika johtuu käyttövirheestä.

## Millainen hyvitys?

Jos tuotteessa on kuluttajansuojalain tarkoittama virhe, kuluttajalla on oikeus hyvitykseen.

Ensisijaisesti voi vaatia joko tuotteen korjaamista tai tuotteen vaihtamista virheettömään. Myyjällä on kuitenkin oikeus korjata virhe ennen tuotteen vaihtamista, jos korjauksen voi tehdä kohtuullisessa ajassa niin, että asiakkaalle ei aiheudu siitä kustannuksia eikä tuotteen arvo alene. Korjauksesta ja vaihtamisesta ei myöskään saa aiheutua ostajalle olen-

naista haittaa.

Jos virheen korjaaminen tai vaihto virheettömään tavarahan ei tule kyseeseen tai jos myyjä ei tee tätä kohtuullisessa ajassa, kuluttaja voi vaatia hinnanalennusta tai koko kaupan purkamista. Hinnanalennus saattaa riittää esimerkiksi kodinkoneen pintavian hyvitykseksi. Kaupan purkamiseen on oikeus silloin, jos virhe ei ole vähäinen eikä korjaus tai vaihto kohtuudella onnistu. Hyvitykseksi ei tarvitse hyväksyä liikkeen lahjakorttia tai aivan muuta tuotetta kauppahinnan palautuksen sijasta.

## Viivästys- tai hintariita

Viivästys- ja hintariidat ovat yleisiä, varsinkin jos toimitusajoista, hinnasta ja maksamisesta ei ole sovittu tarkasti ja kirjallisesti.

Viivästystapauksissa on kohtuullista antaa ensin myyjälle jonkin verran lisäaikaa. Jos tavaraa ei toimiteta tai työtä tehdä annetussa lisäajassa, kuluttaja voi vaatia kaupan purkamista.

Hinnanalennusta ei viivästyksestä voi lain perusteella saada, mutta sellaisesta voi yrittää kaupan purkamisen sijasta neuvotella.

Jos hinnasta ei ole sovittu mitään, kuluttajan on pääsäännön mukaan maksettava yrityksen pyytämä kohtuullinen hinta. Jos hinnasta on selkeästi sovittu, sopimus on sitova. Hinta-arvion myyjä voi joissakin tapauksissa perustelluista syistä jonkin verran ylittää, enintään 15 %.

## Vahingonkorvaus ja viivästyskorko

Kuluttajalla voi olla muun hyvityksen lisäksi oikeus korvaukseen vahingosta, joka tuotteen tai palvelun virheestä tai viivästyksestä on aiheutunut.

Tyypillinen vahingonkorvaus on asian selvittämisestä aiheutuneet matka, posti ja puhelinkulut. Jos uusi pesukone osoittautuu vialliseksi, voi vaatia korvausta turhaan maksetuista asennuskuluista.

Huonosta palvelusta, pahasta mielestä tai henkisestä kärsimyksestä ei voi saada rahallista korvausta.

Sopimukseen voi sisältyä ehto, jonka mukaan myyjän tai palvelun tekijän on maksettava toimituksen viivästyessä vakiokorvausta. Jos viivästyksestä aiheutuu kuluttajalle vakiokorvausta suurempi taloudellinen vahinko, voi vaatia korvausta tästä suuremmasta vahingosta. Molempia korvauksia ei kuitenkaan voi saada.

## Kenen kanssa kuluttajan pitää asioida?

Se, jonka kanssa kauppa tai sopimus on tehty, esimerkiksi myyjäliike tai palvelun tarjoaja, vastaa viime kädessä koko virheestä. Ne eivät saa laistaa tästä vastuustaan ja käännyttää kuluttajaa edelleen tehtaan, maahantuojan tai aliurakoitsijan puoleen, jos hänen on hankala asioida näiden kanssa.

Lain mukaan myyjäliikkeelle pitää yleensä antaa mahdollisuus korjata virhe ennen kuin korjausta lähdetään tekemään muualla.

Jos tuotteella on takuu ja se on voimassa, voi halutessaan ottaa suoraan yhteyttä takuutodistuksessa mainittuun korjaamoon tai takuunantajaan. Myyjäliike on kuitenkin vastuussa myös valmistajan tai maahantuojan antamasta takuusta, jollei liike ole siitä selkeästi irtisanoutunut.

Kuluttaja voi halutessaan esittää vaatimuksensa myös maahantuojalle, valmistajalle tai muulle aikaisemmalle myyntiporaalle. Ensimmäiseksi kannattaa kuitenkin valittaa myyjäliikkeeseen, sillä mahdollisessa kaupanpurkutilanteessa vain siltä voi saada koko maksetun kauppahinnan takaisin.

Jos palvelutyössä on virhe, pitää neuvotella palvelun tekijän, esimerkiksi korjaamon, kanssa hyvityksestä.

Jos palvelun tekijä on käyttänyt aliurakoitsijaa ja sen työssä on virhe, kuluttaja voi halutessaan asioida myös tämän kanssa. Lopullinen vastuu virheestä on kuitenkin sillä, jonka kanssa kuluttaja on tehnyt sopimuksen palvelun hankkimisesta.

## Hyvitys luottoyhtiöltä

Jos myyjäyrittäjä ei voi tavoittaa tai se ei suostu selvän virheen hyvitykseen, kuluttajalla voi olla oikeus vaatia hyvitystä luottoyhtiöltä, jos tuote on maksettu luottokortilla tai rahoitettu muulla luotolla.

Rahavaateen sekä myyjälle että myös luottoyhtiölle pitää olla järkevässä suhteessa virheeseen. Jos etämyynnistä tilattu tuote ei tule lainkaan ja kauppahinta on jo laskutettu kuluttajan luottokortilta, kuluttaja voi vaatia koko kauppahintaa takaisin luottoyhtiöltä, jollei hän saa sitä myyjältä.

Muunlaisissa tuotevirheissä tai tuotteen toimittamisen viivästyksissä kuluttaja voi jättää maksamatta virhettä vastaavan osuuden kauppahinnasta myös luottoyhtiölle, kunnes tilanne on korjattu.

Muistettava on kuitenkin se, ettei luottoyhtiöltä voi vaatia suurempaa hyvitystä kuin minkä summan kuluttaja on ehtinyt kyseisestä kaupasta sille maksaa.

## Miten ja kuinka nopeasti pitää menetellä?

Valitus pitää tehdä myyjäliikkeelle mahdollisimman nopeasti virheen tultua ilmi. Laki takaa kuluttajalle kahden kuukauden vähimmäisajan valituksen tekemiseen. Muuten valitus on lain mukaan tehtävä kohdullisissa ajassa siitä, kun virhe on huomattu tai se olisi yleisesti ajatellen pitänyt huomata. Jos viivyttelö pitkään valituksen tekemisessä, saattaa menettää oikeutensa korjaukseen tai hyvitykseen.

Jollei yritys hyvitä virhettä, kannattaa ottaa yhteys oman kunnan kuluttajaneuvojaan. Jos kuluttajaneuvoja ei saa erimielisyyttä soviteltua, hän ohjaa tekemään kirjallisen valituksen esimerkiksi kuluttajavalituslautakunnalle.

Tuotetta ei pidä käyttää sinä ai-

kana, kun valitus on vireillä. Kuluttajavalituslautakunta saattaa pyytää tuotteen nähtäväkseen. Tuotteen alkuperäinen virhe ja sen laajuus pitää olla silloin todettavissa.

Joissakin tapauksissa saattaa olla tarpeen hankkia puolueettoman asiantuntijan lausunto esimerkiksi selvittämään sitä, onko tuotteessa tai palvelussa ylipäänsä virhe. Joskus lausunto on syytä hankkia siksi, että virhe on korjattava kiireellisesti.

Jos lausunnon mukaan tuotteessa oli virhe, voi vaatia myyjää korvaamaan lausunnon antamisesta aiheutuneet kulut. Lausunnon aiheutuneet kulut voidaan suositella maksettavaksi muun hyvityksen yhteydessä. Kunnalliselta kuluttajaneuvojalta kannattaa turhien kulujen välttämiseksi tiedustella, onko lausunnon hankkiminen tarpeen ja kuka olisi mahdollinen lausunnonantaja.

## Kauppahinnan pidättäminen

Kuluttajalla on oikeus jättää maksamatta virhettä vastaava osuus kauppahinnasta, kunnes tuotteen tai palvelun virhe on korjattu tai hyvitetty. Pidätetyn hinnanosuuden on oltava järkevässä suhteessa virheen laatuun ja merkitykseen. Sen on ainakin suurin piirtein vastattava virheen merkitystä, esimerkiksi uusintakorjauksen kuluja.

Jos on jättänyt maksamatta koko kauppahinnan vain pienen vian vuoksi, saattaa joutua maksamaan viivästyskorkoa ja vielä perintäkuluja. Kuluttajalta ei kuitenkaan vaadita sentilleen oikein arvioitua hinnanpidätysmäärää.

Myyjälle pitää aina kertoa, miksi pidättää osan kauppahinnasta. Se on syytä tehdä erillisellä, mieluiten kirjallisella yhteydenotolla myyjäliikkeeseen. Pelkästään maksettavan laskun tiedonanto-osaan selvitystä ei kannata tehdä, koska viesti ei välttämättä välity yrityksen asiasta vastaaville henkilöille.

## KULUTTAJAN TURVAVERKKO

Kuluttajansuojan lähtökohtana on, että kuluttajalla on oikeus saada apua, jotta hänen lakisääteiset oikeutensa toteutuisivat. Nämä palvelut ovat maksutta käytettävissäsi:

### Kunnallinen kuluttajaneuvonta

- antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittelee yksittäisiä riitoja
- Oman kunnan kuluttajaneuvojan löytää yhteystietojen hakemistosta [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi) tai soittamalla kunnan vaihteeseen.

### Kuluttajavalituslautakunta

- antaa suosituksia yksittäisiin riitatapauksiin, kun tavarassa, palvelussa tai asuntokaupassa on ongelmia

### Kuluttaja-asiamies

- voi puuttua lainvastaiseen markkinointiin ja kohuttomiin sopimusehtoihin
- voi viedä tällaisia tapauksia markkinaoikeuteen
- voi avustaa yksittäistä kuluttajaa tuomioistuimessa, kun asialla on yleistä merkitystä

### Kuluttajavirasto

- tekee vertailuja, selvityksiä ja informaatiota
- hoitaa tuoteturvallisuusvalvontaa
- hoitaa valmismatkaliikkeiden rekisteriä ja vakuuksia

### Euroopan kuluttajakeskus

- tietoa rajat ylittävästä kaupasta, [www.kuluttajavirasto.fi/ecc](http://www.kuluttajavirasto.fi/ecc)
- antaa selvittelu- ja sovitteluapua rajat ylittävän kaupan kuluttajariitoihin EU-alueella silloin kun kuluttajan oma valistus ei ole tuonut ratkaisua ongelmaan

## JOS TAVARASSA TAI PALVELUSSA ON VIRHE

1. Ota ensin yhteys myyjään ja neuvottele hyvityksestä (korjaus, vaihto ehjään, hinnanalennus tai rahojen palautus).

2. Jos sopua ei synny, ota yhteys oman kuntasi kuluttajaneuvojaan, joka voi selvittää asiaa ja sovitella riitaa puolestasi.

3. Jos vieläkään ei synny sopua, voit tehdä valituksen kuluttajavalituslautakuntaan. Lomakkeita ja ohjeita niiden täyttämiseksi saat kuluttajaneuvojalta.

4. Jos lautakunnan suositus ei johda tulokseen, voit harkita asian viemistä käräjäoikeuteen. Se on maksullista, mutta oikeusturvavakuutus kattaa kustannuksia tiettyyn rajaan asti

### Kuluttajaneuvojalta voit aina kysyä neuvoa:

- onko kyseessä kuluttajansuojalain tarkoittama virhe
- minkälaista hyvitystä voit vaatia
- kuinka sinun tapauksessasi kannattaa menetellä
- valituksen tekemisessä Kuluttajavalituslautakuntaan

## LISÄTIETOA

[www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)  
[www.kuluttajavalituslautakunta.fi](http://www.kuluttajavalituslautakunta.fi)  
[www.kuluttajavirasto.fi/ecc](http://www.kuluttajavirasto.fi/ecc)

Kuluttajavirasto on julkaissut tietoa sekä verkossa että painettuna mm.

- Tietoa-sarjan esitteet (mm. asuntokauppa, remontit, kotimyynti, verkostomyynti, kirpputorit, internet)
- Ostajan oppaat ja Kuluttaja-lehti
- Valitusohjeet ja lomakkeet
- Kysymyksiä ja vastauksia

Esitteitä saa kuntien kuluttajaneuvojilta. Niitä voi myös lukea, tulostaa tai tilata osoitteesta [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)