

Kaupanteko

- **Kauppa syntyy annetusta tarjouksesta ja sen hyväksymisestä (ostopäätös)**
- Myyjän on luovutettava myytävä tavara heti tai viimeistään 30 päivän kuluessa kauppasopimuksen tekemisestä, ellei muuta ole sovittu
- Jos tavaraa ei luovuteta ajoissa, ostajalla purkaa kaupan ja hänellä on oikeus vahingonkorvauksiin

Tavaran ja palvelusten kauppa

Kuluttajansuoja

- **Osapuolet: kuluttaja, elinkeinoharjoittaja**
- **Kuluttaja** (ostaja/asiakas)= luonnollinen henkilö, joka ostaa tuotteen tai palveluksen
- **Elinkeinoharjoittaja** (myyjä/valmistaja/maahantuoja)= luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka myy tai tarjoaa kulutushyödykkeitä ammattimaisesti
- **Kulutushyödyke** = ostettava tavara tai palvelus

Kuluttajansuojalaki

- Kuluttaja on yksityishenkilönä heikommassa asemassa, kuin ammattimainen elinkeinoharjoittaja, etenkin suuri yritys.
- **Kuluttajansuojalain** tarkoitus on **turvata kuluttajan asemaa** esimerkiksi tilanteessa, jossa ostettu tuote on viallinen
- On tärkeää huomata, että **kuluttajansuojalaki ei koske yksityishenkilöiden välistä kaupankäyntiä**
- *Esim. Jos ostaa käytetyn auton autokaupasta, kuluttajasuojalaki turvaa ostajan oikeuksia*
- *Jos taas ostaa käytetyn auton suoraan yksityishenkilöltä, kuluttajasuojalaki ei ole voimassa. Eli jos auto hajoaa esim. 1 kuukauden päästä ostamisesta, kuluttajasuoja ei auta.*
- Kuluttaja-asiat - KKV

Virhevastuu ja takuu

- Myyjällä (tai valmistajalla tai maahantuojaalla) on **aina lakiin perustuva virhevastuu tuotteistaan**
- **Myyjä vastaa vioista, joita tuotteessa on ollut sen luovuttamishetkellä, vaikka vika ilmenisi myöhemmin**
- Virhevastuun kesto ei ole määritelty tarkasti, vaan se kattaa koko **tuotteen oletetun käyttöiän**.
- Kesto riippuu siis tuotteesta: millainen tuote on, kuinka kallis jne.
- Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa - KKV

Virhevastuu: mitä tarkoittaa virhe tuotteessa?

- Kuluttajalle myydyn tavarán pitää olla sopimuksen mukainen. Tavarán on vastattava sopimusta muun muassa:
- *Kuvaukseltaan*
- *Tyypiltään*
- *Määrältään*
- *Laadultaan*
- *Toimivuudeltaan*
- *Yhteensopivuudeltaan*
- *Yhteentoimivuudeltaan*
- *muilta ominaisuuksiltaan*

Virhevastuun rajoitukset

- Virhevastuu ei koske kuluttajasta johtuvia vikoja
- *Tuotteen väärän käsittely (ei noudateta käyttöohjeita)*
- *Tapaturma esim. puu kaatuu auton päälle*
- *Huolimattomuus esim. tiputtaa puhelimen veteen*
- *Muu kuluttajan aiheuttama syy*
- Virhevastuu ei siis ole voimassa, jos vika on syntynyt sen jälkeen, kun tuote on luovutettu asiakkaalle

Virhevastuu

- **Myyjällä on todistustaakka tuotteen vioista 1 vuoden ajan tavarán luovutuksesta** (tai valmistajalla tai maahantuojoilla)
- Se tarkoittaa, että **ensimmäisen vuoden aikana myyjän on osoitettava, että vika ei ole ollut tuotteessa jo luovutushetkellä**
- **1 vuoden jälkeen tilanne on päinvastainen**, eli todistustaakka on ostajalla. Ostajan on siis osoitettava, että vika oli tuotteessa jo luovutushetkellä
- On siis helpompi saada tuotteesta korjaus, vaihto tai hyvitys ensimmäisen käyttövuoden aikana kuin sen jälkeen
- Kiistatilanteessa kannattaa kysyä apua [Kilpailu- ja kuluttajavirastosta](#).
- Viime kädessä asia ratkaistaan oikeudenkäynnillä

Reklamaatio

- Kuluttaja ilmoittaa tuotteessa havaitsemastaan virheestä **reklamaatiolla**, eli virallisella valituksella
- Reklamaatio on pakko tehdä, jotta mahdollisia hyvityksiä voi saada
- Tee reklamaatio aina **kirjallisesti**
- Monilla kaupoilla on ohjeet reklamaation tekoon netissä
- Apua reklamaation tekoon saat myös kuluttajaneuvonasta

Takuu

- Tuotteen myyjä, valmistaja tai maahantuoja voi halutessaan tarjota tuotteelle myös **takuun**
- Takuu on siis **vapaaehtoinen lisäpalvelu**, jolla myyjä sitoutuu vastaamaan tuotteen vioista laajemmin tai pidempään, kuin pelkkä virhevastuu edellyttäisi
- **Takuu voi vain** myyjän pakolliseen virhevastuuseen kuuluvaa vastuuta tuotteen vioista
- Takuun kesto ja muut ehdot kirjataan **takuutodistukseen**, joka annetaan kuluttajalle tuotteen mukana
- Tuotteen eri osilla (esim. auto) voi olla eri pituinen takuu, tutustu takuehtoihin huolellisesti ennen ostopäätöstä

Takuu

- Jos tuotteeseen tulee vika takuuaikana, **ota aina ensin yhteys kauppaan**, josta ostit tuotteen
- **Noudata takuuohjeita**
- *Esim. jos pyykinpesukone hajoaa, älä soita itse korjaajaa, vaan reklamoi viasta kauppaan.*
- *Esim. 2. Kun käytät autoa korjattavana muualla kuin virallisissa merkkikorjaamoissa, varmista, että sen takuu säilyy*
- **Takuu voi raueta** (=loppua), jos korjausta ei hoideta kaupan kautta
- Myyjä saa siis itse päättää, miten takuukorjaukset tehdään

Takuu

- Vaikka takuu olisi jo päättynyt vähän aikaa sitten, kannattaa virheestä kuitenkin tehdä reklamaatio
- Kaupat saattavat joustaa takuuajoissa

Milloin takuu ei sido myyjää

- Vapautuakseen takuun vastuusta takuunantajan on osoitettava, että vian on aiheuttanut:
 - asiakkaan huolimattomuus
 - tapaturma, *esim. ukkosvahinko*
 - käyttö- tai hoito-ohjeiden laiminlyönti
 - tavarän vääränlainen käsittely
- Huomaathan, että esim. koti- tai matkavakuutus voivat korvata tuotteen tällaisissakin tapauksissa, mutta silloin kyse ei ole takuusta, eikä virhevastuusta

Lisätietoa virhevastuusta ja takuusta löydät täältä

- [Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa - KKV](#)

Avoin kauppa (sama kuin avokauppa)

- **Kuluttajansuoja ei anna tuotteelle automaattisesti palautusoikeutta.** Toteutunut kauppa on siis lopullinen, ellei toisin sovita
- **Avoin kauppa** tarkoittaa, että ostajalla on oikeus purkaa kauppa ja palauttaa tuote sovitun aikarajan sisällä. Jos tuotetta ei palauteta, kauppa muuttuu sitovaksi
- Palautettavan tuotteen on oltava **käyttämätön, uudenveroinen ja myyntikuntoinen**

Avoin kauppa – koti- ja etämyynti

- **Kivijalkakaupassa** tehdyt kaupat ovat lähtökohtaisesti sitovia. Yritykset saavat itse päättää, onko tuotteilla palautusoikeutta
- **Etämyynnistä (ja kotimyynnissä) ostetuilla tuotteilla on lakisääteinen 14vrk palautusoikeus**
- **Yksityishenkilöiden väliset kaupat** (esim. tori.fi) eivät ole avoimia, eli niissä ei ole palautusoikeutta. Tutustu siksi huolellisesti tuotteeseen, ennen kuin ostat sen

Avoin kauppa: esimerkit

- Jos ostat tv:n Gigantista paikan päältä (kivijalkakauppa), palautusoikeutta ei ole pakko olla. Varmista asia myyjältä ennen ostopäätöstä
- Jos sen sijaan ostat tv:n Gigantin verkkokaupasta, sillä on lakisääteinen 14vrk palautusoikeus. Kauppa on siis avoin 14 päivää.
- **Tietyillä tuotteilla ei ole palautusoikeutta**, vaikka ne ostettaisiin verkkokaupasta: esim. helposti pilaantuvat tuotteet, hygieniatuotteet, elokuvat ja mittatilaustuotteet

Mistä apua?

- Ole aina ensin yhteydessä myyjään tai palveluntarjoajaan
- Jos asia ei ratkea, voit olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan
- [Kuluttajaneuvonta - Suomi.fi](#)