

Kuluttajansuoja autokaupassa

– kohti kuluttajaystävällistä autokauppaa

Markus Kumara
Lapin yliopisto
Oikeustieteiden tiedekunta
Maisteritutkielma
Kauppa-oikeus
Kevät 2014

Lapin yliopisto, oikeustieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kuluttajansuoja autokaupassa – kohti kuluttajaystävällistä autokauppaa

Tekijä: Markus Kumara

Opetuskokonaisuus ja oppiaine: Oikeustiede, Kauppa-oikeus

Työn laji: Tutkielma Laudaturtyö Lisensiaatintyö Kirjallinen työ

Sivumäärä: X + 74

Vuosi: Kevät 2014

Tiivistelmä: Tutkielman tarkoitus on selvittää mikä on kuluttajansuojalain sisältö kuluttajansuojasta auto-kaupassa ja miten sääntelyä tulisi kehittää oikeuskäytännössä ilmenneiden ongelmien johdosta. Tutkielma on rajattu Suomen rajojen sisällä tapahtuvaan autokauppaan. Tutkielmassa tarkastellaan ainoastaan kuluttajankauppaa eli tilannetta, jossa ostajana on kuluttaja ja myyjänä elinkeinonharjoittaja. Tutkielman metodi on oikeusdogmaattinen, eli siinä tarkastellaan voimassaolevan lain sisältöä.

Tutkielmassa määritellään tutkimuksen aihealueen kannalta merkityksellisiä käsitteitä, kuten kuluttajankauppa, kaupallinen takuu sekä virhevastuu. Tutkielmassa tarkastellaan kuluttajansuojan kehitystä Suomessa ja Euroopan Unionin vaikutusta siihen. Tässä yhteydessä käydään läpi myös muiden pohjoismaiden kuluttajansuojan kehityslinjoja katsauksen omaisesti.

Tutkielmassa kerrotaan yksityiskohtaisesti autokaupan virheen arviointiin vaikuttavista seikoista. Tällaisia seikkoja ovat vian laatu, kuluttajan aiheelliset odotukset auton kunnosta sekä kuluttajan myötävaikutus vian syntymiseen. Lisäksi käsitellään autokaupan virheen seuraamuksia, kuten virheen oikaisua, hinnanalennusta, kaupan purkua ja vahingonkorvausta. Tutkielman loppuvaiheessa keskitytään autokaupan virhetilanteiden ratkaisemiseen. Tässä kohtaa kiinnitetään erityistä huomiota kuluttajaoikeusneuvojan rooliin autoriitojen sovittelijana sekä kuluttajariitalautakunnan merkitykseen.

Tutkielmassa esitetään keinoja, joiden avulla voidaan päästä kohti kuluttajaystävällistä autokauppaa. Tällaisia keinoja ovat lainsäädännölliset toimet, joiden tarkoituksena on täsmentää kuluttajansuojalainsäädäntöä. Toinen keino on kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien tietotason lisääminen. Tutkielmassa havaittu keskeinen ongelma autokaupassa on osapuolten tietämättömyys omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Kolmantena tärkeänä seikkana esitetään kuluttajaviranomaisten organisaation vahvistaminen. Tutkielmassa todetaan, että kuluttajaviranomaisilla on valtava tosiasiallinen merkitys autoriitojen ratkaisijana ja sovittelijana.

Avainsanat: kuluttajansuoja, autokauppa, kuluttajankauppa, tavaravirhe, virhevastuu

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen Rovaniemen hovioikeuden käyttöön

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi

(Vain Lappia koskevat)

Sisällys

Lähteet	I
Lyhenteet	X
1 Johdanto	1
1.1 Tutkielman aihe, rakenne ja metodi.....	1
1.2 Tutkielman taustat.....	4
2 Keskeiset käsitteet	5
2.1 Kuluttajankauppa.....	5
2.2 Virhevastuu.....	6
2.3 Kaupallinen takuu.....	8
3 Kuluttajansuojan kehitysvaiheet	10
3.1 Varhaiset vaiheet.....	10
3.2 Kuluttajansuojalainsäädännön kehitys Suomessa.....	12
3.3 Kehitys muissa pohjoismaissa.....	13
3.4 Kuluttajien oikeuksista annettu direktiivi.....	15
3.5 Kuluttajansuojalainsäädännön perusta.....	18
4 Autokaupan virhe	20
4.1 Uusi ja käytetty auto.....	20
4.2 Virheellisyyden määräävä ajankohta.....	23
4.3 Vian laatu.....	27
4.4 Kuluttajan aiheelliset odotukset.....	28
4.4.1 Yleistä.....	28
4.4.2 Kauppahinta.....	29
4.4.3 Ajetut kilometrit ja ikä.....	31
4.4.4 Erityiset odotukset.....	34
4.5 Kuluttajan myötävaikutus.....	35
4.5.1 Ennakkotarkastus.....	35
4.5.2 Huoltojen laiminlyönti.....	38
4.6 Tiedonantovirhe.....	39
4.7 Virhevastuutaulukko.....	43
5 Virheen seuraamukset	46
5.1 Virheestä vastuussa oleva taho.....	46
5.1.1 Myyjäliike.....	46

5.1.2 Aikaisempi myyntiporras.....	47
5.2 Vaatimusten esittäminen.....	51
5.3 Virheen oikaisu.....	53
5.4 Hinnanalennus.....	55
5.5 Kaupan purku.....	56
5.6 Vahingonkorvaus.....	61
6 Riitojen ratkaisukeinot autokaupassa.....	63
6.1 Kuluttajaneuvonta.....	63
6.2 Kuluttajariitalautakunta.....	65
7 Pohdinta.....	70

Lähteet

Kirjallisuus

Ahlqvist, Kirsi: Kulutustutkimusten historia ja yhteiskunnan muutos. Teoksessa: Hyvää elämää, 90 vuotta suomalaista kuluttajatutkimusta, Hyvönen, Kaarina – Juntto, Anneli – Laaksonen, Pirjo – Timonen, Päivi (toim.). Yliopistopaino. Helsinki 2000. s. 29 – 45.

Autoalan tiedotuskeskus [Verkkojulkaisu]. Helsinki 2014. Viitattu 11.3.2014. Saantitapa: http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/autoala_suomessa/autokauppa.

European Commission: Consumer Rights: 10 ways the new EU Consumer Rights Directive will give people stronger rights when they shop online, MEMO/11/450 [Verkkojulkaisu], Brussels 2011. Viitattu 11.3.2014 Saantitapa: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-450_en.htm.

European Commission: Consumer Protection in the European Union: Ten Basic Principles. [verkkojulkaisu] Brussels 2005, Viitattu 29.3.2014 http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_info/10principles_en.htm.

Hoffrén, Mia: Julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asema – Kuluttajaoikeudellinen selvitys. Oikeusministeriön julkaisuja 4:2009, Helsinki 2009.

Howells, Geraint – Weatherill, Stephen: Consumer protection law – Second edition. Ashgate Publishing Limited. Hampshire 2005.

Heinonen, Jyrki: Autokaupan kuluttajansuoja – kuluttajavalituslautakunnan ratkaisukäytäntö: Tampere 2002.

Heinonen, Visa: Näin alkoi ”kulutusjuhla”. Suomalaisen kulutusyhteiskunnan rakenteistuminen. Teoksessa: Hyvää elämää, 90 vuotta suomalaista kuluttajatutkimusta, Hyvönen, Kaarina – Juntto, Anneli – Laaksonen, Pirjo – Timonen, Päivi (toim.). Yliopistopaino. Helsinki 2000. s. 8 – 22.

Helsingin Sanomat: Kuluttajien etujärjestöt yhdistävät voimansa syksyllä [verkkojulkaisu], Helsinki, 2010 viitattu 22.3.2014, saantitapa <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Kuluttajaj%C3%A4rjest%C3%B6t+yhdistyv%C3%A4t+syksyll%C3%A4/1135258423829>.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Liikanen, Pirkko – Sajavaara, Paula: Tutkimus ja sen raportointi, 4. uudistettu painos. Kirjayhtymä. Helsinki 1992.

Husa, Jaakko – Mutanen, Anu – Pohjolainen, Teuvo: Kirjoitetaan juridiikkaa. Talentum. Helsinki 2008.

Hämäläinen, Veli-Pekka – Törnroos, Heidi: Kuluttajaoikeusneuvoja: Lähes kaikilla käytetyn auton ostajilla on sama harhaluulo. [verkkojulkaisu]. Yle Savo. Kuopio 2013. viitattu 1.4.2014. Saantitapa: http://yle.fi/uutiset/kuluttajaoikeusneuvoja_lahes_kaikilla_kaytetyn_auton_osta_jilla_on_sama_harhaluulo/6617048.

Jyväskylän kaupunki: Kuluttajaneuvonta vuonna 2007. Jyväskylän kaupungin vuosikertomuksia [verkkojulkaisu]. Viitattu 15.4.2014. Löytyy osoitteesta: <http://www3.jkl.fi/tiedotus/vuosikertomus/index.php/kaupunki-2007/472>

Karhima, Matti: Autotekniikka 1 – Auton käyttö ja rakenteen perusteet. Otava. Helsinki 2012.

Kaukiainen, Yrjö: Kehitysmaa-Suomi. Teoksessa Suomen taloushistoria 1. Agraaninen Suomi. Jutikkala, Eino – Kaukiainen, Yrjö – Åström, Sven-Erik (toim.) Tammi. Helsinki 1980. 484 – 487.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Virhe autossa [verkkojulkaisu]. Helsinki 2011. Viitattu 31.3.2014. Saantitapa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/autot/virhe-autossa/>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Takuu [Verkkojulkaisu]. Helsinki 2010. Viitattu 12.3.2014. Saantitapa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajalle/takuu>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: kuluttajaoikeuden linjauksia, maksaminen ja laskutus [Verkkojulkaisu]. Helsinki 2010. Viitattu 29.3.2014. Saantitapa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/4672b687-d8f3-4a93-bd399cf0680bb51e/Maksaminen+ja+laskutus.pdf>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta [Verkkojulkaisu]. Helsinki 2008. Viitattu 18.3.2014. Saantitapa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/050208/>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa [Verkkojulkaisu]. Helsinki 2007. Viitattu 13.3.2014. Saantitapa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/40232336-3463-43d483a263b775b50ff3/Virhevastuu+ja+takuu+autokaupassa.pdf>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu kulutus tavarankäytössä [Verkkajulkaisu] Helsinki 2002. Viitattu 13.3.2014. Saantitapa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d7df30c3-353d-4576-a3cf-a12037310db8/Virhevastuu+ja+takuu+kulutustavarankäytössä+kaupassa+.pdf>.

Kilpiö, Eila: Kulutustutkimus yhteiskuntakehityksen ja ihmiskäsityksen tulkkinäkökulmasta. Teoksessa: Hyvää elämää, 90 vuotta suomalaista kuluttajatutkimusta, Hyvönen, Kaarina – Junnto, Anneli – Laaksonen, Pirjo – Timonen, Päivi (toim.). Yliopistopaino. Helsinki 2000. s. 185 – 187.

Konsumentverket: KO:s arbete. [verkkojulkaisu]. Tukholma 2012. Viitattu 13.4.2014. Saantitapa: <http://www.konsumentverket.se/Om-oss/Sa-arbetar-vi/Vem-ar-KO/Kos-arbete/>.

Kuluttajariitalautakunta [verkkojulkaisu]. Helsinki 2014, viitattu 1.4.2014, saantitapa: <http://www.kuluttajariita.fi/?language=fi&linkID=0&subLinkID=0>.

Kuluttajariitalautakunta: Vahingonkorvaus [verkkojulkaisu]. Helsinki 2014. Viitattu 13.4.2014, saantitapa: <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttaja-asiat/kulutusvahingonkorvaus/vahingonkorvaus.html>.

Kuluttajariitalautakunta: Valitus lautakuntaan [verkkojulkaisu]. Helsinki 2014. Viitattu 13.4.2014, saantitapa: <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/valituksentekohetki.html>.

Kuluttajariitalautakunta: Toimintakertomus 2010 [verkkojulkaisu]. Helsinki 2010. Viitattu 13.4.2014, saantitapa: http://www.kuluttajariita.fi/material/attachments/kuluttajariitalautakunta/kril/6JCvhddyx/Toimintakertomus_KRIL_2010.pdf.

Kuusimäki, Antti: Käytettyjen autojen viat ja autoista annetut tiedot – tutkimus kuluttajavalituslautakunnalle tehdyistä valituksista. Kuluttaja-asiamiehen julkaisu 1/1985. Helsinki 1985a.

Kuusimäki, Antti: Tavarankäytön virhe ja myyjän virhevastuu käytetyn auton kaupassa – tutkimus kuluttajavalituslautakunnan antamista ratkaisusuosituksista. Kuluttaja-asiamiehen julkaisu 2/1985. Helsinki 1985b.

Lampinen, Jussi – Liesvirta, Petra: Muutokset kuluttajansuojalakiin tuovat uusia velvollisuuksia ja oikeuksia yrityksille [verkkojulkaisu]. Helsinki 2014. Viitattu 22.3.2014. Saantitapa: <http://www.merilampi.com/uutiskirjeartikkelit?Artikkeli=54435306>.

Lappalainen, Juha – Frände, Dan – Koulu, Risto: Yleiset tuomioistuimet, teoksessa: *Prosessioikeus* (4.uudistettu painos), Sanoma Pro, Helsinki 2012.

Lehtonen, Turo - Kimmo – Mäenpää, Pasi: Shopping in the East Centre Mall. Teoksessa *The Shopping Experience*, Falk, Pasi – Campbell, Colin (toim.): Sage Publications. Lontoo 1997. s. 136 – 166.

Mäkinen, Olli: Tieteellisen kirjoittamisen ABC. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki 2005.

Mäki-Franti, Veli-Matti: Tiedonantovirheet autokaupassa. Lehdessä: *Kuluttajansuoja* 5/2004. Helsinki 2004. s. 25 – 27.

Määttä, Kalle: Yritysoikeus yritystoiminnan suunnittelussa. Edita Publishing Oy. Helsinki 2005.

Oikeusministeriö: Kuluttajansuojalain uudistaminen. [verkkojulkaisu] Helsinki 2011. Viitattu 25.3.2014. Saantitapa: [http://oikeusministerio.fi /fi/index/valmisteilla /lakihankkeet/velvoiteoikeusjakuluttajansuoja/direktiivikuluttajienoikeuksista.html](http://oikeusministerio.fi/fi/index/valmisteilla/lakihankkeet/velvoiteoikeusjakuluttajansuoja/direktiivikuluttajienoikeuksista.html).

Paloranta, Paula. Markkinointi kuluttajille. Teoksessa: *Kuluttajan käsikirja*, Turunen, Sinikka (toim.): Edita. Helsinki 2005, s. 103 – 110.

Parviainen, Heikki: TM vertailu – Jarrupalat (tiivistelmä) [verkkojulkaisu]. Lehdessä: *Tekniikan maailma* 16/06. Helsinki 2006. Viitattu 15.4.2014. Löytyy osoitteesta: <http://tekniikanmaailma.fi/autot/vertailut/tm-vertailu-jarrupalat>

Piiroinen, Mikko: Autokaupan murheenkryyni, jopa puolen vuoden toimitusajat. [Verkkojulkaisu] Helsinki 2010. Viitattu 29.3.2014. Saantitapa: <http://www.tekniikkatalous.fi/duuniauto/autokaupan+murheenkryyni+jopa+puolen+vuoden+toimitusajat/a504689>.

Razami, Mahasti; Falkman, Anne-Laure: Publication of directive 2011/83/EU of 25 October on consumer rights [verkkojulkaisu] Pariisi 2011, viitattu 17.11.2012, saantitapa <http://www.august-debouzy.com/en/flash/00538-consumer-law-news-flash.html>.

Saarinen, Paavo: Autoalan tavara- ja palvelumarkkinat. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 4/91. Helsinki 1991

- Saine, Marianne*: Kuluttajamarkkinoinnin opas – lakipykälät käytännössä. Edita. Helsinki 2008.
- Schüller, Bastian*: The definition of consumers in EU-law. Teoksessa: European Consumer Protection: Theory and Practice Devenney, James – Kenny, Mel (toim.). Cambridge 2012. s, 121 – 142.
- Sinun Eurooppasi – portaali*: Takuu [Verkkójulkaisu]. Viitattu 12.3.2014. Saantitapa: http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/shopping-abroad/guarantees/index_fi.html.
- Sjöblom, Petri*: Kuluttajavalituslautakunnan ratkaisut yleisissä tuomioistuimissa, Kauppa- ja teollisuusministeriö, Helsinki 1996.
- Ståhlberg, Pauli – Karhu, Juha*: Suomen vahingonkorvausoikeus, Talentum, Helsinki 2013.
- Timonen, Pekka*. Business law. Teoksessa: An Introduction To Finnish Law. Pöyhönen, Juha (toim.) Talentum Media Oy. Jyväskylä 2002. 115 – 166
- Työ- ja elinkeinoministeriö*: Kuluttajapoliittinen ohjelma vuosille 2008 – 2011. Konserni. Helsinki 2008.
- Uimonen, Mikko*: Autokauppavalituksista kuluttajariitalautakunnassa. Lehdessä Liikenne 2/2013. Tolvanen, Matti (toim.). Liikennesuunnittelun Seura ry. Helsinki 2013. s.10 – 13.
- Uimonen, Mikko*: Autokaupassa tekniikka mutkistaa virhetilanteita. Lehdessä: Kuluttajansuoja 5/2010. Ihanus, Jukka (toim.) Stellatum Oy. Helsinki 2010. s. 22 – 24.
- Uimonen, Mikko*: Kuluttajan oikeuksista tavaran virheen perusteella, esimerkkinä auto kauppa. Lehdessä: Kuluttajansuoja 3/2010. Ihanus, Jukka (toim.) Stellatum Oy. Helsinki 2010. s. 24 – 27.
- Viitanen, Klaus*: Lautakuntamenettely riitojen ratkaisukeinona, Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja, A-sarja N:o 240, Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2003.
- Viitanen, Klaus*: Yksityistäminen ja kuluttajien oikeuksien toteutuminen. Teoksessa: Pieniä kertomuksia hyvinvointivaltion siviilioikeudesta. WSLT. Helsinki 2000 177 – 203.

Viitanen, Klaus: Kuluttajaneuvojat kuluttajariitojen sovittelijoina. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Helsinki 1986.

Wilhelmsson, Thomas – Sevón, Leif – Koskela, Pauliine: Kauppalaian pääkohdat, 5. uudistettu painos. Talentum. Helsinki 2006.

Ämmälä, Tuula: Uudistunut kuluttajansuoja. Lakimiesliiton kustannus. Helsinki 1996.

Ämmälä, Tuula: Suomen kuluttajaoikeus. Talentum. Helsinki 2006.

Muut lähteet

Autoalan kuluttajaneuvottelukunta: Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdot uusille ja käytetyille ajoneuvoilla. Helsinki 2009 (päivitetty 2013)

Liikennevahinkolautakunta: Seisonta-ajan korvaukset ja linja-autojen siirtokustannukset 1.1.2014 alkaen. Helsinki 2014. Löytyy osoitteesta: <http://www.liikennevahinkolautakunta.fi/Document.aspx?id=1094>

Ståhlberg, Pauli: Henkilökohtainen tiedonanto [sähköposti], 31.3.2014

Suomen virallinen tilasto (SVT): Moottoriajoneuvokanta [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-856X. 2013. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 22.3.2014]. Saantitapa: http://www.tilastokeskus.fi/til/mkan/2013/mkan_2013_2014-03-21_tie_001_fi.html

Toyota Motors Corporation: Question Room. Viitattu 31.3.2014. Saantitapa: <http://www.toyota.co.jp/en/kids/faq/d/01/04/>

Liikennevahinkolautakunta: Seisonta-ajan korvaukset ja linja-autojen siirtokustannukset [verkkojulkaisu]. Löytyy osoitteesta: <http://www.liikennevahinkolautakunta.fi/Document.aspx?id=1094>

Virallislähteet

HE 157/2013 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja sähkömarkkinalain 88§:n muuttamisesta

HE 32/2008 vp. Ehdotus hallituksen esitykseksi Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain 2 luvun muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi

HE 115/2006 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajariitalautakunnasta ja Kuluttajavirastosta annetun lain muuttamisesta

HE 89/2001 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta

HE 360/1992 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi

HE 8/1977 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle kuluttajansuojalainsäädännöksi

TaVM 18/2001 vp. Talousvaliokunnan mietintö 18/2001 vp.

Oikeustapaukset

KRIL 608/33/2013

KRIL 417/33/2013

KRIL 282/33/2013

KRIL 1156/33/2013

KRIL 974/33/2013

KRIL 2036/33/2013

KRIL 2623/33/2012

KRIL 1199/33/2012

KRIL 1254/33/2012

KRIL 4104/33/2012

KRIL 4347/33/2012

KRIL 3193/33/2012

KRIL 2256/33/2012

KRIL 180/33/2012

KRIL 4347/33/2012

KRIL 3454/33/2011

KRIL 2295/36/2011

KRIL 3615/33/2011

KRIL 2672/33/2010

KRIL 2289/33/2010

KRIL 753/33/2010

KRIL 752/33/2010

KRIL 975/33/2009

KRIL 4227/33/2009

KRIL 381/33/2008

KRIL 3341/33/2008

KRIL 1517/33/2007

KRIL 1495/33/2007

KRIL 4276/33/2007

KRIL 961/33/2007

KRIL 2143/33/2006

KRIL 2066/33/2006

KRIL 297/34/2005

KRIL 2654/33/2003

KRIL 757/33/2003

KRIL 2730/33/2003

KRIL 1310/33/2002

KRIL 982/33/2002

KRIL 1238/33/2002

KRIL 2410/33/2002

KILA 1850/ 2.3.2010

MAO 1983:12

MAO 1983:2

MAO 1983:12

MAO 2000:7

HO S01/207

Lyhenteet

<i>Etämyyntidirektiivi</i>	Direktiivi 1997/7/EY, kuluttajansuojasta etäsopimuksissa
<i>EU</i>	Euroopan Unioni
<i>HO</i>	Hovioikeus
<i>KILA</i>	Kirjanpitolautakunta
<i>KRIL</i>	Kuluttajariitalautakunta
<i>Kuluttajan oikeuksista annettu direktiivi</i>	Direktiivi 2011/83/EU, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopanparlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta
<i>Kulutustavaroista annettu direktiivi</i>	Direktiivi 1999/44/EY, kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista
<i>MAO</i>	Markkinaoikeus

1 Johdanto

1.1 Tutkielman aihe, rakenne ja metodi

Auton ostaminen on yleensä merkittävä taloudellinen investointi kuluttajalle. Auto on rakenteeltaan monimutkainen kulutushyödyke, joka sisältää lukuisia kuluvia osia sekä elektroniikkaa. Auto koostuu myös osista, joiden oletetaan kestävän koko auton käyttöiän. Autoa tulee huoltaa säännöllisesti, jotta se ei pääse hajoamaan ennen aikaisesti. Viikatilanteessa vastuukysymysten selvittäminen edellyttää usein monikerroksista pohdintaa, jossa merkityksellistä on paitsi myyjän, mutta myös ostajan toiminta sekä useat muut asiaan liittyvät seikat. Kuluttajansuojalaki ei anna vastauksia kaikkiin kysymyksiin, joten tietoa on etsittävä muun muassa oikeustapauksista, kuluttajariitalautakunnan ratkaisuksista sekä oikeuskirjallisuudesta. Riitojen ratkaisu on myös usein vaikeaa ilman teknistä tietämystä autoista.

Tieteellisen tutkimuksen lähtökohta on aina tutkimuskysymyksen määrittäminen. Usein tutkimuskysymyksen määrittäminen on vaikeampaa kuin sen ratkaiseminen.¹Tämän tutkielman tarkoitus on selvittää *mikä on kuluttajansuojalain sisältö kuluttajansuojasta autokaupassa ja miten sääntelyä tulisi kehittää oikeuskäytännössä ilmenneiden ongelmien johdosta?* Tutkimuskysymykseni on siis kaksiosainen. Tutkielmassa tarkastelen voimassaolevan lain sisältöä, mutta kohdistan katseeni myös tulevaisuuteen. Tulevaisuuslähtöisyys näkyy toisaalta lainsäädännön kehityslinjojen seuraamisena, mutta se kulkee myös mukana koko tutkielman ajan. Tarkoitukseni on erityisesti selvittää niitä keinoja, joiden avulla voidaan päästä *kohti kuluttajaystävällistä autokauppaa*. Näitä keinoja esittelen läpi tutkielman.

Olen rajannut aiheen Suomen rajojen sisällä tapahtuvaan autokauppaan. Tutkielmassa tarkastellaan ainoastaan kuluttajankauppaa eli tilannetta, jossa ostajana on kuluttaja ja myyjänä elinkeinonharjoittaja. Tutkielmaani ei siten sisälly tosiasiallisesti hyvin yleiset kahden yksityishenkilön tai kahden elinkeinonharjoittajan väliset kaupat. Tutkimuksessa tarkastelen autokaupan virhetilanteita ja vastuukysymyksiä sekä uusien että käytettyjen autojen osalta. Olen päätenyt sisällyttämään tutkielmaani monipuolisesti eri ikäisiä ja

¹ Hirsjärvi ym. 1986, s. 26–27.

ominaisuuksiltaan toisistaan poikkeavia autoja kattavan kokonaiskuvan muodostamiseksi.

Lainsäädännön, lainvalmistelumateriaalien sekä oikeustapausten lisäksi tärkeimpinä kirjallisuuslähteinäni käytän kotimaisia kuluttajaoikeudellisia perusteoksia sekä pienempiä julkaisuja, kuten asiantuntija-artikkeleita. Käsikirjan muotoon kirjoitettuja teoksia käytän ainoastaan kuvaillessani aihepiiriin liittyviä käsitteitä². Kotimaisen aineiston lisäksi tutkimuksessa viitataan ruotsin ja englanninkieliseen kirjallisuuteen. Ulkomaisen lähdemateriaalin käyttö on tarkoituksenmukaista, sillä kuluttajaoikeus on suurelta osin saanut vaikutteita Euroopan unionista. Etenkin kuluttajan oikeuksista annettu direktiivi (2011/83/EU) tulee yhtenäistämään oikeustilaa lähivuosina, sillä jokainen Euroopan unionin jäsenmaa joutuu sisällyttämään direktiivin sisältämät säännökset sellaisenaan kansalliseen lainsäädäntöön kesäkuun 13. päivään 2014 mennessä.

Tutkielman kerronta etenee ongelman määrittämisestä sen ratkaisuun. Rakennetta voidaan kuvata tieteellisen kirjoitelman loogiseksi etenemistavaksi.³ Tutkielman alussa pohjustan aihetta määrittelemällä tutkimuksen aihealueen kannalta merkityksellisiä käsitteitä. Käsitteiden määrittely on ensiarvoisen tärkeää, jotta lukija kykenee ymmärtämään tutkielman sisällön tarkoittamallani tavalla. Kuluttajaoikeuden alalla esiintyy käsitteitä, joiden määrittelyssä ei ole löydetty täysin yhtenäistä linjaa. Osin nämä käsitteet ovat saaneet myös kansankielessä omanlaisen merkityksen⁴. Tutkielman alkuosassa kerron voimassaolevan kuluttajalainsäädännön perustasta sekä tulevaisuuden näkymistä ottaen huomioon muun muassa Euroopan unionin vaikutuksen. Tässä yhteydessä käyn läpi muiden pohjoismaiden kuluttajaoikeuden kehityslinjoja katsauksen omaisesti.

Tutkielma koostuu kolmesta pääluvusta, joista ensimmäisessä aihetta lähestytään tarkastelemalla autokaupan virheen arviointia. Luvussa käsitellään yksityiskohtaisesti virheen arvioinnissa huomioitavia asioita, kuten vian laatua, kuluttajan aiheellisia odotuksia auton kunnosta ja kuluttajan myötävaikutusta vian syntymiseen. Jokaista arvioinnissa huo-

2 Kuvailulla tarkoitetaan tässä tutkielmassa lähestymistapaa, jossa asiaa tarkastellaan sen ominaispiirteiden kautta pyrkimällä vastaamaan kysymykseen, millainen asia on. Tällaiseen kuvailevaan analyysiin käsikirjateokset soveltuvat hyvin.

3 Mäkinen 2005, s. 12.

4 Esim. kansankielellä ”takuu” usein sekoitetaan kuluttajansuojalain mukaiseen virhevastuuseen, vaikkakin sillä tarkoitettaisiin kaupallista takuuta.

mioitavaa asiaa käydään läpi tarkastelemalla voimassaolevaa lainsäädäntöä sekä oikeustapauksia asiaan liittyen. Jaottelu on rakennettu selkeyttä ja helppolukuisuutta silmällä pitäen.

Toisessa pääluvussa käsittelen virheiden seurauksia. Olen jaotellut virheen seuraukset yleisimmästä seurauksesta erityisempään. Lähtökohtana autokaupassa on virheen oikaisu. Tietyissä tilanteissa virhettä vastaava hinnanalennus tai kaupan purku tulevat oikaisun sijasta kyseeseen. Näiden keinojen lisäksi kuluttaja on oikeutettu vahingonkorvaukseen virhettä vastaavalta osalta. Virheen seurauksia tarkastellaan kriittisesti pyrkien tuomaan esille niitä ongelmia, joita virheen seurauksien arviointiin liittyy.

Tutkielman kolmannessa pääluvussa keskitytään autokaupan virheisiin niiden ratkaisemisen näkökulmasta. Luvussa on esitelty riitojen ratkaisukeinot ja jaoteltu ne yleisimmästä erityiseen. Yleensä riita ratkeaa osapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli osapuolet eivät pääse asiassa keskenään sopimukseen, on yleistä turvautua ulkopuoliseen apuun. Tässä tutkielmassa ulkopuolisen avun keinona on tarkasteltu erityisesti kuluttajaoikeusneuvojan suorittamaa sovittelua. Tämän lisäksi tutkin kuluttajariitalautakuntakäsittelyä ja sen merkitystä autokaupan virhetilanteissa osapuolten erimielisyyden ratkaisijana. Kuluttajariitalautakuntaa koskevassa osiossa olen hyödyntänyt maisteritutkielman projektityönä kirjoittamaani esseettä ”Kuluttajariitojen ratkaiseminen lautakuntamenettelyssä”. Pohdinnassa käyn läpi tutkielman teon aikana heränneitä kysymyksiä ja esitän systemaattisesti niitä keinoja, joiden avulla voidaan päästä lähemmäksi kuluttajaystävällistä autokauppaa.

Tutkielmassa käyttämäni metodi on oikeusdogmaattinen. Olen valinnut oikeusdogmaattisen metodin, sillä se on järkevin tapa lähestyä aiheitani ja päästä tutkielmani tavoitteeseen. Oikeusdogmaattinen metodi tarkoittaa oikeudellisen ongelman peilaamista voimassaolevan lain sisällön, oikeuskäytännön ja oikeuskirjallisuuden kanssa.⁵Tarkoitukseni on selvittää voimassaolevan lain sisältö kuluttajansuojasta autokaupassa ja tutkia lain tarkoituksen toteutumista oikeuskäytännössä. Vertailun avulla pyrin selvittämään ongelmat lainsäädännössä ja muodostamaan keinoja ratkaista ongelmia.

5 Husa ym. 2008, s. 20.

1.2 Tutkielman taustat

Kuluttajansuoja autokaupassa oli minulle luonnollinen valinta maisteritutkielman aiheeksi. Toimin tätä tutkielmaa kirjoittaessani kuluttajaoikeusneuvojan virkasuhteessa Sisä-Suomen maistraatissa ja olen painottanut myös opinnoissani kuluttajaoikeutta. Käytännön työssäni olen saanut olla mukana selvittämässä ja sovittelemassa muun muassa autokaupan virhetilanteisiin liittyviä riitoja. Työssäni olen havahtunut autokaupaan liittyvien virhetilanteiden moniulotteisuuden mukanaan tuomiin haasteisiin.

Autokaupan virhe on yleisin asiaryhmä kuluttajaneuvontaan tulevista yhteydenotoista, joten aiheen tutkiminen on tärkeää⁶. Koen tutkielman myös ajankohtaiseksi, sillä kuluttajien oikeuksista annettu direktiivi tulee muuttamaan voimassaolevan lainsäädännön sisältöä osittain. Aihetta on sen tärkeästä merkityksestä huolimatta tutkittu vain vähän Suomessa. Viimeisin yliopistotasoinen tutkimus aiheesta on tietojeni mukaan vuodelta 1993 oleva 27 sivun tutkielma kuluttajansuojasta autokaupassa⁷. Vuoden 1993 jälkeen on tapahtunut merkittäviä lainsäädännöllisiä muutoksia. Myös autokauppa on muuttunut ammattimaisemmaksi suurten ketjujen vallatessa alaa yhä enemmän.

Sain tutkielman aihepiiriin liittyvää arvokasta tietoa kuluttajariitalautakunnan autojaoston ylitarkastajilta Veli-Matti Mäki-Fräntiltä sekä Mikko Uimoselta. Heidän kommentit ovat olleet suuressa roolissa, kun olen pohtinut erilaisia tutkielmaan liittyviä kysymyksiä. Kommentit ovat toimineet oman ajatukseni tukena ja vieneet tutkimusprosessia merkittävästi eteenpäin. Sain heiltä vinkkejä tutkielmani tekemiseen yleisesti sekä arvokasta lähdemateriaalia aiheeseeni liittyen. Lisäksi vierailin kuluttajariitalautakunnassa syksyllä 2013. Hankin tutkielmani aineiston pääosin kyseisellä vierailulla.

6 1.10.2012 – 1.1.2013 Kuluttajaneuvontaan tulleista tavarain tai palvelun virhettä koskevista valituksista 25,5 % koski käytettyä tai uutta autoa. Näin ollen autot olivat selvästi suurin asiaryhmä kaikista tavarain tai palvelun virhettä koskevista valituksista. Ks. liite 1. Ks. myös Jyväskylän kaupunki 2007.

7 Kyseessä on Marle Makkulan tutkimus ”Kuluttajansuoja autokaupassa”, joka on julkaistu Helsingin yliopistossa vuonna 1993.

2 Keskeiset käsitteet

2.1 Kuluttajankauppa

Kuluttajankaupalla tarkoitetaan kauppaa, jossa ostajana on kuluttaja ja myyjänä elinkeinonharjoittaja. Määritelmä sisältyy kuluttajansuojalain kuluttajankauppaa koskevaan 5 lukuun. Määritelmä on säilynyt ennallaan vaikka kuluttajansuojalain 5 luku on kuluttajansuojalain historian aikana kokenut useita muutoksia.⁸

Kuluttajankaupan käsite on rakentunut kuluttajan, elinkeinonharjoittajan sekä kulutushyödykkeen määritelmän ympärille. Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrin hankkivat yksityistä talouttaan varten. Kulutushyödykkeen osalta ratkaisevaa onkin kulutushyödykkeen laadun sijasta sen kohde-ryhmä, joille kulutushyödykettä tarjotaan tai jotka sitä olennaisessa määrin hankkivat. Kulutushyödykkeen tarjonnan tulee kohdistua luonnolliseen henkilöön. Luonnollisella henkilöllä tarkoitetaan säännöksessä kuitenkin myös yksityisiä ammatinharjoittajia, mikäli heille tarjotaan tai he hankkivat kulutushyödykkeitä muuhun kuin harjoittamaansa elinkeinoa varten.⁹

Kuluttajalla tarkoitetaan kuluttajansuojalaissa luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Kuluttajan määritelmä rakentuu osittain kulutushyödykkeen määritelmän avulla. Elinkeinotoiminnalla tarkoitetaan säännöksessä toimintaa, josta on säädetty kirjainpitovelvollisuus. Myös ammattimainen maatilatalouden harjoittaminen on säännöksessä tarkoitettua elinkeinotoimintaa. Huomionarvoista on se, että elinkeinotoiminnan tulee olla käynnissä tai juuri alkamassa hyödykkeen ostohetkellä, jotta henkilöä ei pidettäisi kuluttajana. Kuluttajana pidetään siten esimerkiksi kurssille osallistuvaa henkilöä, vaikka kurssi tähtäisikin antamaan valmiuden tietyn elinkeinon harjoittamiseen^{10,11}

Elinkeinonharjoittaja on kuluttajansuojalain mukaan luonnollinen taikka yksityinen tai

8 Vrt. Kauppalakiin, jossa käytetään ilmaisua kuluttajakauppa.

9 HE 360/1992 vp. s. 43–44.

10 Tällainen kurssi voisi olla esimerkiksi järjestyksenvalvojan tutkintoon tähtäävä kaupallinen kurssi.

11 Ämmälä 1996, s. 9.

julkinen oikeushenkilö, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittavaksi. Vaatimus taloudellisesta hyödystä tarkoittaa käytännössä sitä, ettei kuluttajansuojalakeja voida soveltaa julkisyhteisöihin tai muihin tahoihin, joiden toiminta ei perustu taloudellisen hyödyn tavoitteluun.¹²

Jotta autokauppaa voidaan pitää kuluttajankauppana, on myyjän oltava elinkeinonharjoittaja ja ostajan kuluttaja. Määritelmän vuoksi suuri osa autokaupoista jää tosiasiallisesti kuluttajansuojalainsäädännön ulkopuolelle, sillä kuluttajansuojalakeja ei sovelleta kahden yksityisen henkilön tai kahden yrityksen välisiin autokauppoihin¹³. Usein kuluttaja antaa edellisen auton vaihdossa ostaessaan uutta autoa. Vaihtoauton osalta kuluttaja toimii siis tavarana myyjänä ja elinkeinonharjoittaja ostajana. Tällöin kyseessä ei ole kuluttajankauppa vaan mahdollisia virhekysymyksiä tulee arvioida kauppalain perusteella.¹⁴

2.2 Virhevastuu

Virhevastuulla tarkoitetaan elinkeinonharjoittajan vastuuta suorituksen virheellisyydestä. Lähtökohtana virhevastuulle on oletus, jonka mukaan elinkeinonharjoittajan suorituksen täytyy olla virheetön.¹⁵ Virhevastuun käsite on pidettävä erillään takuun käsitteestä. Takuulla tarkoitetaan lisäetua, jolla ei voida rajoittaa kuluttajan kuluttajansuojalain mukaisia oikeuksia¹⁶. Selvennyksen vuoksi tässä tutkielmassa takuusta käytetään nimitystä kaupallinen takuu. Virhevastuulla puolestaan tarkoitetaan elinkeinonharjoittajan vastuuta virheestä suoraan lain nojalla.

EU-oikeudessa virhevastuusta käytetään usein nimitystä lakiin perustuva takuu. Lakiin perustuva takuu menee käsitteenä helposti sekaisin kaupallisen takuun käsitteen kanssa.

12 HE 360/1992 vp. s. 44.

13 Autoalan tiedotuskeskuksen mukaan 25% autokaupoista tapahtuu yksityisten henkilöiden välillä. Vuonna 2014 Suomessa arvioidaan tapahtuvan yhteensä 114 000 autokauppaa, joten yksityisten välisiä kauppia toteutuu vuonna 2014 arviolta 28 500. Ks. Autoalan tiedotuskeskus, 2014.

14 Ks. esim. KRIL 1254/33/2012, jossa täysistunto ratkaisi kysymyksen kuluttajan korvausvastuusta suhteessa elinkeinonharjoittajaan vaihtoauton ollessa viallinen. Tapaukseen sovellettiin kauppalain säännöksiä.

15 Ämmälä 2006, s. 144.

16 Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Takuu 2010.

Tämä seikka on omiaan johtamaan kuluttajia harhaan, sillä kansankielellä kaupallinen tai lakiin perustuva takuu kääntyy yleensä pelkäksi takuuksi. Kun Suomessa puhutaan takuusta, tarkoitetaan sillä yleensä kaupallista takuuta.¹⁷

Elinkeinonharjoittajan virhevastuuta ei voida rajoittaa sopimuksilla, sillä kuluttajansuojalain virhevastuusäännökset ovat pakottavaa oikeutta. Pakottavalla oikeudella tarkoitetaan sitä, ettei kuluttajan oikeuksia heikentävä sopimusehto sido kuluttajaa. Elinkeinonharjoittaja ei voi esimerkiksi vaatia kuluttajaa allekirjoittamaan sopimusta, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja ei vastaa tuotteessa ilmenevistä vioista. Tällainen sopimusehto on itsessään mitätön, eikä sitä voida soveltaa, vaikka kuluttaja sopimuksen allekirjoittaisikin. Pakottavan säännöksen vastainen sopimusehto ei tee koko sopimusta mitättömäksi, vaan sopimus tulee muilta osin sovellettavaksi.¹⁸ Kuluttajariitalautakunta on täysistuntoratkaisussaan 2623/33/2012 pitänyt seuraavan sisältöistä sopimusehtoa merkityksettömänä kuluttajan virhevastuun kannalta:

Kuluttajariitalautakunnan täysistuntoratkaisussa 2623/33/2012 oli kyse tilanteesta, jossa auton kauppasopimukseen oli kirjattu ehto, jonka mukaan auto ”myydään kunnostettavaksi, ei sisällä takuuta”. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että kyseiselle ehdolle ei voida antaa merkitystä arvioitaessa onko auto virheellinen vai ei.¹⁹

Lakiin perustuvan virhevastuun voi aiheuttaa useanlaiset virhetilanteet. Keskeisimmät virhetilanteet ovat faktinen virhe, vallintavirhe sekä oikeudellinen virhe. Yleisin ryhmä on faktinen virhe eli tuotteen laadussa oleva virhe. Vallintavirhe tulee kysymykseen silloin, kun kuluttaja ei voi käyttää tavaraa sopimuksessa määritellyllä tavalla siksi, että lainsäädäntö tai viranomaisen päätös estää tavaran käyttämisen. Autokaupassa vallintavirhe tulee kyseeseen esimerkiksi silloin, kun katsastusviranomainen on asettanut auton käyttökieltoon. Oikeudellinen virhe tulee puolestaan kyseeseen silloin, kun sivullisen oikeus kaventaa kuluttajan oikeutta käyttää kaupan kohdetta.²⁰

Kuluttajansuojalaissa ei ole ajallisesti määritelty virhevastuun pituutta. Elinkeinonhar-

¹⁷ EU:ssa kaupallisesta takuusta käytetään myös nimitystä lisätakuu. Virhevastuusta käytetään puolestaan joissain yhteyksissä nimitystä vähimmäistakuu. Ks. esim. Sinun Eurooppasi – portaali, takuu.

¹⁸ Ämmälä 2006, s. 43.

¹⁹ Ks. KRIL 2623/33/2012, toisaalta ehto tuki sitä, ettei autolle oltu myönnetty kaupallista takuuta.

²⁰ Ämmälä 2006, s. 144.

joittaja voi siten joutua vastuuseen virhevastuun perusteella pitkänkin ajan päästä tuotteen myyntihetkestä.²¹Kulutustavaroista annetussa direktiivissä edellytetään jäsenvaltioita säätämään vähintään kahden vuoden mittainen vastuu-aika virheen perusteella. Tältä osin kuluttajansuojalaki antaa direktiiviä paremman suojan kuluttajille²².

Kuluttajan täytyy vedota virheeseen kohtuullisessa ajassa, jotta hän ei menetä oikeuttaan vedota virheeseen. Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalla on tavaran kaupassa kuitenkin aina vähintään kaksi kuukautta aikaa vedota tavaran virheeseen.²³Aika laskeaan siitä hetkestä, kun kuluttaja havaitsi virheen tai se olisi pitänyt havaita.

2.3 Kaupallinen takuu

Kaupallisella takuulla tarkoitetaan määräaikaista sitoumusta, jossa takuunantaja sitoutuu vastaamaan tavaran ominaisuuksista ennalta määritellyn ajanjakson ajan. Kaupallinen takuu on elinkeinonharjoittajan myöntämä lisäetu, jonka tarkoitus on parantaa kuluttajan asemaa virhetilanteiden varalta. Kaupallisen takuun antaminen on vapaaehtoista ja takuehdoissa voidaan määritellä tarkemmin takuun piiriin kuuluvat asiat. Autojen kohdalla nopeasti kuluvat osat on tyypillisesti rajattu pois kaupallisen takuun piiristä.²⁴

Takuu -nimitys on omiaan aikaansaamaan kuluttajassa erityisiä odotuksia liittyen tavaran laatuun ja sen hankintaan liittyvään suojaan.²⁵Tästä syystä markkinoinnissa ei ole sallittua käyttää takuu – sanaa silloin, kun kuluttajan oikeusasema ei parane suhteessa kuluttajan lainmukaisiin oikeuksiin. Lainsäädännössä edellytetyn vähimmäissuojan markkinointia takuuna onkin pidettävä harhaanjohtavana kuluttajan kannalta.²⁶

Takuun tulee olla vastikkeeton lisäetu, eikä siihen saa sisällyttää kuluttajan omavastuu-

21 Kilpailu- ja kuluttajavirasto, virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa, kuluttajaoikeuden linjauksia 2002. s.1.

22 Vrt. esim. Saksan oikeus, jonka mukaan elinkeinonharjoittajan virhevastuun pituus on kaksi vuotta.

23 Ks. KRIL 1217/33/2012, jossa kuluttaja ei ollut reklamoinut virheestä kohtuullisessa ajassa eikä kahden kuukauden sisällä siitä hetkestä, kun havaitsi virheen, joten kuluttaja oli menettänyt oikeutensa vedota autossa ilmenneeseen virheeseen.

24 HE 360/1992 vp. s. 58.

25 HE 360/1992 vp. s. 58.

26 Paloranta 2005 s. 108.

osuutta tai korvauksen ylärajaa.²⁷Takuun vastikkeettomuus on vahvasti oikeuskäytännössä omaksuttu periaate, joka käy ilmi lukuisista markkinaoikeuden ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisuksista²⁸. Takuun vastikkeettomuus on myös kuluttajien keskuudessa yleisesti omaksuttu asia²⁹.

Autokaupoissa varsinkin käytettyjen autojen osalta takuu on korvattu usein niin sanotulla käyttöturvalla tai muunlaisella erityisellä kuluttajaa suojaavalla vakuutuksella³⁰. Tällä järjestelyllä saadaan aikaan se, että kuluttajalle voidaan määrätä omavastuuosuus, kuten vakuutuksissa on tapana. Maksulliset huoltosopimukset ovat myös eräänlainen vastine takuulle. Huoltosopimuksessa kuluttaja sitoutuu maksamaan tietyn summan kuukausittain, josta vastineeksi kuluttaja saa autolleen kaikki tarvittavat huollot. Huoltosopimuksista tai vakuutuksista ei saa käyttää takuu – nimitystä niiden maksullisuuden takia.³¹Kuluttajariitalautakunta on täysistuntoratkaisussaan 3454/33/2011 kiinnittänyt erityistä huomiota myyjän markkinoinnissa käyttämiin ilmaisuihin:

Kuluttajariitalautakunnan täysistuntoratkaisussa 3454/33/2011 auton myyjä oli markkinoinut Fragus Protect + vakuutusta käyttämällä sanaa takuu. Vakuutus kattoi vahingon kolmeen tuhanteen euroon asti. Takuu sana esiintyi kuluttajalle lähetetyssä sähköpostissa sekä korjauslaskussa, jossa oli mainittu korjauksen perusteena ”vaihtoautotakuu”. Tosiasiallisesti kyse oli vakuutuksesta ja vakuutuksen myöntänyt yhtiö ei ollut markkinoinut vakuutusta kaupallisena takuuna. Myyjäliikkeen käyttämä takuu – ilmaus sai aikaan sen, että ostaja saattoi olettaa Fragus Protect + tarkoittavan kaupallista takuuta. Kuluttaja oli kuitenkin joutunut maksamaan korjauskustannuksista kolme tuhatta euroa ylittävältä osuudelta vakuutusehtojen perusteella. Kuluttajariitalautakunta piti vakuutusta kaupallisena takuuna ja suositti, että myyjäliike hyvittää kuluttajalle tämän maksettavaksi jääneen osuuden.³²

Kaupallisen takuun myöntää autokaupassa yleensä maahantuojaja tai valmistaja. Myyjäliikkeen myöntämä takuu tulee kyseeseen lähinnä käytettyjen autojen kohdalla. Myyjä-

27 Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa 2007, s. 6.

28 Ks. esim. KRIL 1156/33/2013, MO 1983:2, 1983:12 tai MO 2000:7.

29 Ks. esim. KRIL 3454/33/2011 jonka perusteluissa todetaan: ”takuuajana korjaukset on tehtävä veloitusetta, mikä vastaa myös sekä ostaja- että myyjäpuolella ja viranomaiskäytännössä omaksuttua yleistä käsitystä ja menettelytapaa.

30 Ks. esim. KRIL 4101/33/2012, jossa auton kauppasopimukseen oli sisällytetty ”käyttöturvatoistutus”. KRIL ei rinnastanut käyttöturvaa takuuseen, joskin katsoi ilman tarkempaa selvitystä tällaisen turvan yleensä parantavan kuluttajan oikeuksia.

31 Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 2008, löytyy osoitteesta <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/050208/>.

32 KRIL 3454/33/2011.

liike on vastuussa myös maahantuojan tai valmistajan myöntämän takuun perusteella ostajalle. Myyjä ei kuitenkaan vastaa toisen antamasta takuusitoumuksesta, jos myyjä on selkeästi ilmoittanut ennen kaupantekoa ostajalle sanoutuvansa irti muun tahon myöntämästä takuusta.³³

Kaupallisella takuulla on merkitystä arvioitaessa tavaran virheellisyyttä. Virheestä on aina kysymys silloin, kun tavara huonontuu takuuajana takuussa tarkoitetulla tavalla ilman, että huonontuminen on johtunut kuluttajan puolella olevasta syystä³⁴. Kuluttajan puolella olevana syynä pidetään yleensä tavaran vääränlaista käyttöä.

Kaupallisen takuun sisällöstä säädetään kuluttajansuojalain 5 luvun 15 b §:ssä. Kaupallinen takuu on annettava ostajan pyynnöstä kirjallisesti tai sähköisesti siten, että takuun sisältämät tiedot pysyvät muuttumattomina. Takuuehdoista on käytävä ilmi takuun sisältö ja tieto siitä, ettei ostajan lainmukaisia oikeuksia rajoiteta takuulla. Takuun antaja ja takuun voimassaoloaika sekä voimassaoloalue ovat niin ikään mainittava takuuehdoissa. Mikäli elinkeinonharjoittaja jättää jonkun laissa luetellun seikan mainitsematta takuuehdoissa, ostaja saa tästä huolimatta vedota takuuseen.

3 Kuluttajansuojan kehitysvaiheet

3.1 Varhaiset vaiheet

Kuluttajan aseman turvaaminen on yksi hyvinvointivaltion keskeisistä tehtävistä³⁵. Kuluttajalla on hyvinvointiyhteiskunnassa oikeus luottaa hänen oikeuksiensa toteutumiseen³⁶. Kuluttajan asema on kehittynyt osana yhteiskunnan rakenteellista muutosta, jossa kuluttamisesta on tullut osa jokapäiväistä elämää. Tänä päivänä kuluttaminen ja ”shoppailu” ovat luonnollinen osa arkea³⁷. Kuluttajat ohjaavat markkinoita valinnoillaan tarjonnan kasvaessa kysyntää suuremmaksi³⁸. Kaikesta huolimatta yksittäinen kuluttaja

33 HE 360/1992 vp. s. 59.

34 Tällaisesta takuusta voidaan käyttää myös nimitystä toimivuustakuu, ks. HE 360/1992, s. 58.

35 Ks. esim. Euroopan Unionin perusoikeuskirja (2000/C 364/01) 38 artikla, jonka mukaan ”Unionin politiikoissa varmistetaan kuluttajansuojan korkea taso.”.

36 Työ- ja elinkeinoministeriö 2008, s. 12.

37 Shoppailulla tarkoitetaan tietystä tilasta tapahtuvaa kulutusorientoitunutta toimintaa, jossa on mahdollisuus suorittaa ostotoimenpiteitä. Ks. Lehtonen – Mäenpää 1997, s. 142 – 143.

38 Kilpiö 2000, s. 185.

nähdään heikkona ja suojaa tarvitsevana osapuolena suhteessa elinkeinonharjoittajaan³⁹.

Maatalouden rakennemuutos kohti lypsykarjataloutta käynnistyi Suomessa 1900 – luvun alussa. Saman aikaisesti alettiin siirtyä omavaraisuudesta kohti kaupallista tuotantoa. Kehitys toi mukanaan talouskasvua, joka mahdollisti kulutuksen.⁴⁰ Talouskasvu ja sitä seurannut yhteiskunnan muutos oli merkittävä edistysaskel suhteessa aiempaan tilanteeseen, jota kuvastaa hyvin professori Yrjö Kaukiaisen luonnehdinta ”kehitysmaa Suomesta”, jolla hän tarkoittaa 1800 – luvun alun Suomea.⁴¹

1900 – luvun alussa valtaosa kulutusmenoista käytettiin ravintoon. Ravinnon osuus kokonaiskulutuksesta oli kuitenkin jatkuvassa laskussa myöhempinä vuosina. Samaan aikaan muiden kulutushyödykkeiden, kuten vaatteiden, osuus oli nousussa. Kulutuksen kasvusta huolimatta 1900 – luvun alkua leimasi maltillisuus; kuluttajia muun muassa suositeltiin ostamaan edullisia tuotteita suurissa kertaerissä sekä säästämään rahaa huonojen päivien varalle.⁴²

Kulutuksen nousukehitys pysähtyi hetkellisesti ensimmäiseen maailmansotaan ja sitä seuranneeseen kansalaissotaan. Kansalaissodan jälkeen kansalaisjärjestötoiminta oli Suomessa aktiivista. Malliesimerkki menestyksekkästä järjestötoiminnasta oli pienviljelijäjärjestön ja osuuskauppaliikkeen organisoima kotitalousneuvonta. Neuvojat jalkautuivat tavallisten ihmisten luokse ja vastasivat heidän arkipäivän ongelmiin. Kotitalousneuvontajärjestelmän rooli muun muassa naisten työllistymisessä oli suuri ja järjestö tarjosi väylän naisten yhteiskunnalliselle toiminnalle. 1940 – luvulla jo 40% ammatissa toimivasta väestöstä oli naisia. Tätä ajanjaksoa voidaan pitää eräänlaisena kulutusyhteiskunnan esiasteena.⁴³

Yhteiskunnan rakentuminen kohti kulutusyhteiskuntaa tarkoitti kasvavaa kulutusta, tuotannon tehostumista, jakelujärjestelmien organisointia, kaupungistumista sekä uudenlai-

39 Schüller 2012, s. 142.

40 Heinonen 2000, s. 9.

41 Kaukiainen 1980, s. 484.

42 Ahlqvist 2000, s. 33.

43 Heinonen 2000, s. 9–10.

sia muotiin ja mainontaan liittyviä ihanteita. Yhteiskunnan vauraus lisäsi kansalaisten vapaa-aikaa ja kulutuksesta tuli osa normaalia elämää. Henkilöautojen määrän kasvu 1920 – 2013 (taulukko 1) on omiaan kuvastamaan muutosta kohti kulutusyhteiskuntaa.⁴⁴

Taulukko 1: Rekisteröityjen henkilöautojen määrä Suomessa 1920 – 2013⁴⁵

Vuosi	1920	1930	1939	1950	1960	1970	1980	1995	2005	2013
Kpl	1000	24 000	29 000	27 000	183 000	712 000	1.2 milj	1.5 milj	2.4 milj	3.1 milj

Kulutuksen kasvu näkyi myös politiikassa. Suomeen perustettiin 1960-luvulla Kuluttajat – Konsumenterna ry, jota voidaan pitää ensimmäisenä varsinaisena kuluttajajärjestönä⁴⁶. Kuluttajalainsäädännön ”kulta-aikaa” oli kuitenkin 1970-luku, jolloin kuluttajapolitiikan suunnittelukomitean mietinnön perusteella Suomeen perustettiin kuluttaja-asiamiehen virka, kuluttajavalituslautakunta sekä markkinatuomioistuin. Vuonna 1978 tulivat voimaan kuluttajansuojalaki sekä laki ja asetus kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kuntiin.⁴⁷

3.2 Kuluttajansuojalainsäädännön kehitys Suomessa

Vuoden 1979 kuluttajansuojalaki oli puhtaasti suomalaista oikeutta, jonka tarkoituksena oli turvata kuluttajan asemaa kaupankäynnissä. Kuluttajansuojalain säätäminen oli välttämätöntä alati kasvavan kulutuksen vuoksi.⁴⁸ Tarve kuluttajansuojalainsäädännön uudistamiselle perustui eritoten aineellisen sääntelyn silloiseen puutteellisuuteen. Sääntely oli osin pahasti vanhentunutta, eikä se vastannut yhteiskunnassa vallinneita oloja⁴⁹. Koska aiempi sääntely ei ollut kaikilta osin perustunut elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiin suhteisiin, oli uudistumistarve korostunut. Kuluttajaoikeuden kentällä tarvittiin kiipeästi omanlaistaan erityisorganisaatiota.⁵⁰ Puutteita oli myös kuluttajien oikeusturvassa, sillä erityistä kuluttajavalituslautakuntaa ei ollut olemassa. Kulutushyödykkeiden arvo oli niin vähäinen, ettei tapauksia käsitelty useinkaan alioikeuksissa. Tämä on ymmärrettävää, sillä kulutushyödykkeet ovat usein arvoltaan vähäisiä, eikä niiden käsittely alioi-

44 Heinonen 2000, s. 11–12.

45 Suomen virallinen tilasto (SVT), 2011.

46 Kuluttajat ry yhdistyi vuonna 2010 kuluttajaliiton kanssa, ks. Helsingin Sanomat, 2010.

47 Heinonen 2000, s. 18.

48 Ämmälä 2006, s. 1–2, 4.

49 Esimerkiksi kauppaa ja sopimusta koskevat säännökset olivat osittain peräisin jopa Ruotsin vallan aikakaudelta, ks. HE 8/1977 s. 5.

50 Määttä 2005, s. 345.

keudessa ole järkevää prosessin raskauden ja kalleuden vuoksi.⁵¹

Kuluttajansuojalainsäädäntö järjestettiin kattavalla kokonaisuudistuksella, joka käsitti viisi lakia. Aineelliset säännökset kuluttajansuojasta sisällytettiin kuluttajansuojalakiin. Loput neljä lakia koskivat kuluttajaviranomaisia eli markkinatuomioistuinta, kuluttajavalituslautakuntaa, kunnallista kuluttajaneuvontaa ja kuluttaja-asiamiestä.⁵² Kuluttajansuojalaki tuli voimaan 20. tammikuuta 1978.

Säätämisenä jälkeen kuluttajansuojalakia on uudistettu lukuisia kertoja. Kuluttajansuojalaki uudistui suuresti kauppalain (1987/355) säätämisen myötä ja etenkin kuluttajan-kauppaa koskeva sääntely muutettiin vastaamaan läheisesti kauppalain vastaavia säännöksiä. Uusitut säännökset astuivat voimaan 1994 eli vuotta ennen Suomen EU-jäsenyyttä.⁵³ Myös EU-jäsenyyden jälkeen kuluttajansuojalaki on kokenut suuria muutoksia. Säännökset ovat osa eurooppalaista oikeutta ja muutokset perustuvat EU:ssa laadittuihin direktiiveihin ja niiden täytäntöönpanoon. Suurimpina muutoksina mainittakoon etämyyntidirektiivi 1997/7/EY sekä kulutustavaroista annettu direktiivi 1994/44/EY. Kulutustavaroista annetulla direktiivillä pyrittiin muun muassa yhdentämään jäsenvaltioiden kuluttajansuojalainsäädäntöä.⁵⁴

EU:n vaikutusta suomalaisessa kuluttajaoikeudessa on kritisoitu, sillä Suomen mahdollisuudet vaikuttaa EU lainsäädäntöön ovat ymmärrettävästi vähäiset. Lisäksi EU-normeja leimaa vaikeaselkoisuus. EU:n mukanaan tuomat muutokset ovat myös osaltaan poikenneet Pohjoismaissa omaksutuista linjoista.⁵⁵

3.3 Kehitys muissa pohjoismaissa

Kuluttajan suojaaminen oli 1970-luvulla ajankohtaista Suomen lisäksi myös muissa teollistuneissa maissa. Kansainvälisen kehityksen yhteinen piirre vaikuttikin olevan se, että kuluttajien suojaa pyrittiin parantamaan sekä ennalta ehkäisevin toimenpitein että

51 HE 8/1977 vp. s. 5, 7.

52 HE 8/1977 vp. s. 1.

53 Wilhelmsson ym. 2006, s. 24.

54 Wilhelmsson ym. 2006, s. 24.

55 Ämmälä 2006, s. 1 – 2, 4.

kuluttajan oikeusasemaa lujittaen. Eri maiden oikeusjärjestysten ja hallintojen eroavuuden vuoksi myös lainsäädännölliset ratkaisut olivat paljolti toisistaan poikkeavia. Osassa maista painopiste asetettiin hallinnollisiin toimenpiteisiin, osassa taas painotettiin siviilioikeuden kehitystä. Pohjoismaissa eli Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa päädyttiin 1970-luvulla kuitenkin suhteellisen samankaltaiseen kuluttajansuojaoikeudelliseen kokonaisratkaisuun, joka antoi kuluttajalle korkean suojan.⁵⁶

Ruotsissa kuluttajansuojan kehitys tapahtui useiden 1970-luvulla annettujen osittaisuudistuksia sisältävien lakien pohjalta. Vuonna 1971 voimaan tullut laki sopimattomasta markkinoinnista (Lag om otillbörlig marknadsföring) oli ensimmäinen uudistus ja se käsitti markkinointiin liittyviä säännöksiä. Laki korvattiin jo vuonna 1976 voimaan tulleella laajemmalla markkinointilalla (Marknadsföringslag). Toinen merkittävä kuluttajaoikeudellinen säädös oli laki kotimyynnistä (Lag om hemförsäljning m.m., 1971), joka antoi kuluttajalle mahdollisuuden peruuttaa kotimyyntinä tehdyn kauppasopimuksen tiettyjen edellytysten täytyessä. Muut kuluttajaoikeudelliset lait käsittivät muun muassa kohtuuttomia sopimusehtoja sekä yksinkertaistettua oikeudenkäyntimenettelyä vähäisissä varallisuusosoikeudellisissa asioissa. Vuoden 1974 kuluttajan kauppalaki sisälsi puolestaan säännöksiä, jotka paransivat kulutustavaran ostajan asemaa tavanomaisissa sopimushäiriötilanteissa.⁵⁷

Kuluttajaviranomaisten organisatorinen rakenne järjestettiin Ruotsissa samaan tyyliin kuin Suomessa. Kuluttajansuojaa koskevien normien valvonta ja muut kuluttajapoliittiset tehtävät keskitettiin kuluttajavirastoon (konsumentverket).⁵⁸ Kuluttaja-asiamiehen tehtäväksi säädettiin markkinoiden valvonta ja kuluttajien edustaminen riita-asioissa tuomioistuimissa⁵⁹. Ruotsissa perustettiin 1970-luvulla myös kunnallinen kuluttajaneuvonta sekä markkinatuomioistuin (marknadsdomstolen)⁶⁰

Norjassa säädettiin vuonna 1973 laki markkinoinnin valvonnasta (Lov om kontroll med markedsforing). Lain perusteella viranomaiset saivat oikeuden asettaa kiellon käyttää

56 HE 8/1977 vp. s. 8.

57 HE 8/1977 vp. s. 8.

58 HE 8/1977 vp. s. 9.

59 Konsumentverket 2012.

60 HE 8/1977 vp. s. 9.

kuluttajien kannalta sopimattomia markkinointikeinoja. Kiellon määräsi erityinen markkinaneuvosto kuluttaja-asiamiehen esityksestä. Norjassa säädettiin kotimyyntistä vuonna 1972 samaan tapaan kuin Ruotsissa. Vuonna 1975 säädettiin kulutustavaran kauppaa koskevista säännöksistä, jotka sisällytettiin Norjan kauppalakiin. Sisällöltään säännökset vastasivat Ruotsin kuluttajan kauppalain vastaavia säännöksiä.⁶¹

Tanskassa markkinoinnista säädettiin 1975 voimaan tulleella lailla. Laki vastasi sisällöltään paljolti Ruotsin ja Norjan markkinointia koskevia säädöksiä. Lakia voitiin soveltaa kuitenkin myös yleisten sopimusehtojen valvontaan. Tanskassakin perustettiin 1970-luvulla kuluttaja-asiamiehen virka. Tanskassa perustettiin myös kuluttajavalituslautakunta vuonna 1975, käsittelemään kuluttajien valituksia koskien kulutustavaroiden kauppaa sekä työ- palvelusuorituksia. Tanskalaista kuluttajavalituslautakuntaa voi verrata Suomessa 1970-luvulla perustettuun kuluttajavalituslautakuntaan.⁶²

3.4 Kuluttajien oikeuksista annettu direktiivi

Kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin 2011/83/EU tarkoitus on yhdenmukaistaa jäsenvaltioiden lainsäädäntöä, lisätä rajat ylittävää kuluttajankauppaa sekä parantaa sisämarkkinoiden toimintaa. Kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin säännöksiä on sovellettava jäsenvaltioissa 13.6.2014 mennessä. Direktiivi korvaa etämyyntidirektiivin (97/7/EY) ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltuja sopimuksia koskevasta kuluttajansuojasta annetun direktiivin (85/577/ETY).⁶³

Kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin yhtenä pyrkimyksenä on harmonisoida sääntelyä jäsenvaltioiden välillä.⁶⁴Tällä hetkellä jäsenvaltioiden välisissä kuluttajansuojasäännöksissä on paljon eroavaisuuksia. Toisistaan poikkeava sääntely on seurausta useista EU:n antamista vähimmäisdirektiiveistä. Vähimmäisdirektiivi edellyttää tiettyä kansallisen lainsäädännön vähimmäistasoa, mutta sallii jäsenvaltion säätää vähimmäistasoa korkeamman suojan. Harmonisointitavoitteen vuoksi kuluttajien oikeuksista anne-

61 HE 8/1977 vp. s. 9.

62 Kuluttajavalituslautakunnan nimi on Suomessa muutettu kuluttajariitalautakunnaksi vuonna 2007 voimaan tulleella lailla (laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8).

63 Lampinen – Liesvirta 2014.

64 Oikeusministeriö, kuluttajansuojalain uudistaminen 2012.

tusta direktiivistä ei tehty vähimmäisdirektiiviä eivätkä jäsenvaltiot voi siten säätää korkeampaa suojaa kuluttajille kuin direktiivi edellyttää⁶⁵. Tosiasiallisesti jäsenvaltioilla on jatkossakin jonkin verran kansallista liikkumavaraa säännösten laadinnassa, sillä direktiivi sisältää useita soveltamisala- ja muita poikkeuksia⁶⁶.

Direktiiviä on kuvailtu eurooppalaisten kuluttajien voittona ja edistysaskeleena kohti turvallisempaa kaupankäyntiä⁶⁷. Juhlavasta ilmaisusta huolimatta direktiivi myös huonontaa suomalaisen kuluttajan asemaa tietyiltä osin⁶⁸. Toisaalta yhtenäisen lainsäädännön uskotaan lisäävän kaupankäyntiä EU-jäsenvaltioiden välillä. Kuluttajien oikeuksista annettu direktiivi tuo muutoksia erityisesti kuluttajansuojalain koti- ja etämyyntiä koskevan luvun säännöksiin, jotka uudistuvat kokonaisuudessaan. Direktiivi edellyttää muutoksia myös kuluttajansuojalain kuluttajankauppaa koskevan 5 luvun säännöksiin luovutukseen, vaaranvastuuseen ja viivästykseen liittyen. Myös elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuden sisältö laajentuu etenkin elektronisia tuotteita koskevien kulu- tushyödykkeiden osalta.⁶⁹Tässä tutkielmassa en esittele etä- ja kotimyynti uudistusten sisältöä, sillä niillä ei ole juurikaan vaikutusta tutkielman aihepiiriin kannalta⁷⁰.

Direktiivin myötä elinkeinonharjoittajan on tavaran kaupassa luovutettava tavara tai sen hallintaoikeus kuluttajalle viimeistään 30 päivän kuluttua kauppasopimuksen tekemisestä⁷¹. Maksuajankohdan osalta noudatetaan kuluttajaoikeudessa tunnettua suoritusten samanaikaisuuden periaatetta⁷². Myyjä ei ole velvollinen luovuttamaan tavaran hallintaa ennen kuin ostaja maksaa kauppahinnan, ellei tämä ole saanut maksunlykkäystä tai luottoa⁷³. Direktiivi muuttaa nykyistä oikeustilaa, jonka mukaan tavara on luovutettava koh-

65 Razavi, Falkman, 2012. Ks. myös kuluttajien oikeuksista annettu direktiivi (2011/83/EU), 4. artikla ”yhdenmukaistamisen taso”.

66 HE 157/2013 vp. s. 4.

67 European Commission: Consumer Rights: 10 ways the new EU Consumer Rights Directive will give people stronger rights when they shop online, MEMO/11/450, 2011.

68 Kuluttajien oikeuksista annettu direktiivi tuo muun muassa etämyynnin palautuskustannusten korvaamiseen muutoksen, palautuskustannukset jäävät direktiivin myötä pääsääntöisesti kuluttajan vahingoksi.

69 He 157/2013 vp. s. 1.

70 On harvinaista myydä auto siten, että kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja eivät kohtaa toisiaan fyysisesti. Joskus autokauppa voidaan sopia kuitenkin puhelimitse tai sähköpostitse, mutta yleensä kyse on sellaisesta menetelmästä, jonka pääasiallisena tarkoituksena ei ole ollut etäsopimuksen tekeminen, eikä kauppaan näin ollen sovelleta etämyyntisäännöksiä. Ks. esim. KRIL 282/33/2013, vrt. kuitenkin KRIL 2256/33/2012.

71 HE 157/2013 vp. s. 8.

72 Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, maksaminen ja laskutus, 2010, s. 2.

73 HE 157/2013 vp. s. 8.

tuullisessa ajassa, mikäli muusta ei ole sovittu. Kohtuullisen ajan käsite on ongelmallinen, sillä sen tulkitseminen on vaikeaa. Kohtuullisen ajan pituus vaihtelee muun muassa tavaran käyttötarkoituksesta, valmistustavasta ja toimituspaikasta riippuen⁷⁴. Muutos selkeyttää lain tulkitsemista, sillä kiinteä määräaika on yksiselitteinen. En näe tulevan muutoksen heikentävän kuluttajan asemaa suhteessa nykyiseen oikeustilaan. Uusien autojen kaupassa 30 vuorokauden toimitusaikaa on mielestäni pidettävä lyhyenä, sillä usein tehtaalta tilatun auton toimitus kestää huomattavasti tätä pidempään. Autokaupassa tavanomaista on kuitenkin sopia erikseen toimitusajasta, jolloin 30 vuorokauden aikaraja ei tule sovellettavaksi.⁷⁵

Kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin mukaan toimitus on viivästynyt silloin, kun elinkeinonharjoittaja ei toimita tavaraa säädetyssä 30 vuorokauden aikarajassa tai sovittuna aikana. Viivästyksen johdosta kuluttajan tulee antaa elinkeinonharjoittajalle kohtuullinen lisäaika tavaran toimittamiseksi. Mikäli elinkeinonharjoittaja ei toimita tavaraa säädetyssä lisäajassa, kuluttaja voi purkaa kaupan. Direktiivin mukaan lisäajan asettaminen on lähtökohta, josta voi poiketa vain erikseen säädetyissä tilanteissa. Kuluttajan ei tarvitse asettaa lisäaikaa silloin, kun elinkeinonharjoittaja kieltäytyy toimittamasta tavaraa. Kuluttajalla on oikeus olla antamatta lisäaikaa myös silloin, kun luovutus sovittuna toimitusaikana on olennaista ottaen huomioon kaikki olosuhteet. Näin on myös silloin, kun kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutuksen on tapahduttava tiettyyn päivään mennessä. Näissä tapauksissa kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi.⁷⁶

Sopimuksen purku viivästyksen johdosta edellyttää voimassaolevan kuluttajansuojalain mukaan sitä, että viivästys on olennainen. Myös nykyinen lainsäädäntö tuntee ajatuksen elinkeinonharjoittajalle annettavasta lisäajasta, mutta lisäajan antaminen ei ole yhtä ehdotonta kuin kuluttajien oikeuksista annetussa direktiivissä. Lisäaikaa ei voimassaolevan lainsäädännön mukaan tarvita esimerkiksi silloin, kun kuluttaja vaatii sopimuksen täyttämistä, eikä elinkeinonharjoittaja kohtuullisessa ajassa tästä vaatimuksesta toimita tavaraa. Nykyisin pelkkä vaatimuksen esittäminen riittää, eikä kuluttajalta edellytetä tietyn aikamäärän antamista.

74 HE 360/1992 vp. s. 47.

75 Piironen 2010.

76 HE 157/2013 vp. s. 8–9.

Nykyisessä kuluttajansuojalaissa on myös erityinen elinkeinonharjoittajaa suojaava kohta erikoisvalmistettujen tavaroiden viivästymisen osalta. Mikäli kaupan kohteena on kuluttajalle erityisesti valmistettu tuote, jota elinkeinonharjoittaja ei voi käyttää hyväkseen muulla tavalla, kuluttaja saa purkaa kaupan viivästyksen vuoksi vain, jos kaupan tarkoitus jää kuluttajan osalta viivästyksen vuoksi olennaisesti saavuttamatta. Tällaista säännöstä ei ole kuluttajien oikeuksista annetussa direktiivissä. Säännöstä on perusteltu hallituksen esityksessä siten, että sopimuksen purkamisella on myyjälle tavallista suuremmat taloudelliset vaikutukset, kun kyseessä on erityisesti ostajalle tehty tavara. Ostajalla ei erityisvalmistettujen tavaroiden osalta ole muutoinkaan yhtä isoa intressiä purkaa kauppaa, sillä vastaavanlaista tavaraa ei yleensä saa hankittua muualta nopeasti.⁷⁷

Kuluttajien oikeuksista annettu direktiivi tuo muutoksia myös vaaranvastuuta koskevaan sääntelyyn. Kuluttajansuojalakiin on tulossa direktiivin perusteella erityissäännös, jota sovelletaan, kun ostaja on antanut kuljetuksen myyjän ehdottaman rahdinkuljettajan tehtäväksi. Myyjän ehdottamalla rahdin kuljettajalla tarkoitetaan rahdinkuljettajaa, jolla on myyjän kanssa sopimus tai muu järjestely kuljetuksesta. Tällöin vaaranvastuu siirtyy ostajalle vasta silloin, kun rahdinkuljettaja luovuttaa tavarantoiminnan ostajan hallintaan. Voimassa olevan kuluttajansuojalain mukaan vaaranvastuu siirtyy ostajalle näissä tilanteissa jo silloin, kun myyjä on luovuttanut tavarantoiminnan ostajan osoittamalle rahdinkuljettajalle.⁷⁸Säännös tuo näin ollen lisäturvaa kuluttajille.

3.5 Kuluttajansuojalainsäädännön perusta

Kuluttajien oikeuksia suojaavat keinot voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan. Ensimmäiseen pääluokkaan kuuluu markkinoita, mainontaa ja yleisiä sopimusehtoja koskeva kuluttajaoikeudellinen sääntely. Tällainen sääntely suojaaa kuluttajien kollektiivisia intressejä. Kollektiivisella intressillä tarkoitetaan sitä, ettei yksittäisellä kuluttajalla ole oikeutta vaatia hyvitystä silloin, kun näitä oikeuksia rikotaan⁷⁹. Markkinoista ja sopimusehdoista säädetään kuluttajansuojalain toisessa ja kolmannessa luvussa. Näiden säännösten valvonnasta vastaa pääsääntöisesti kuluttaja-asiamies.⁸⁰

⁷⁷ HE 360/1992 vp. s. 52.

⁷⁸ HE 157/2013 vp. s. 17.

⁷⁹ Viitanen 2000, s. 180.

⁸⁰ Hoffrén 2009, s. 12.

Toisessa pääluokassa kuluttajan oikeuksia suojataan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisen sopimussuhteen sääntelyllä. Nämä säännökset on sisällytetty muun muassa kuluttajansuojalain neljänteen lukuun, joka koskee sopimusehtojen sovittelua ja tulkintaa. Säännösten perusteella määräytyvät esimerkiksi kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet suhteessa elinkeinonharjoittajaan. Sopimusehtoja koskevat säännöt ovat luonteeltaan individuaalisia; niiden tarkoitus on suojata yksittäistä kuluttajaa sopimuksen osapuolelta.⁸¹ Kolmannessa pääluokassa kuluttajan asemaa suojataan säännöksillä, jotka kertovat kuinka ongelmatilanteissa toimitaan. Mikäli elinkeinonharjoittaja ei toimi kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti, voi kuluttaja valittaa asiasta kuluttajariitalautakuntaan, pyytää apua kuluttajaoikeusneuvojalta tai viime kädessä saada riita-asia toimivaltaisen tuomioistuimen ratkaistavaksi.⁸²

Kuluttajansuojalainsäädännön kantavana periaatteena on sopimuksenmukaisuuden periaate. Sopimuksenmukaisuuden periaate suojaa kuluttajaa tilanteessa, jossa tavara ei vastaa luvattua⁸³. Sopimuksenmukaisuuden periaate on keskeinen kuluttajaoikeudellinen periaate, jonka ympärille kuluttajansuojalaki ja eurooppalainen kuluttajansuojalainsäädäntö on rakentunut. On lähes itsestään selvää, että tavaran täytyy vastata sitä mitä on myyty – tavaran on oltava sopimuksen mukainen. Lisäksi tavaran täytyy sopia siihen käyttötarkoitukseen, johon tällaista tavaraa yleensä käytetään. Tavaran täytyy myös sopia ostajan erityiseen käyttötarkoitukseen silloin, kun myyjä on tietoinen tästä käyttötarkoituksesta. Ostajan tulee voida luottaa myyjän arviointikykyyn ja taitoon tämän punnitessa tuotteen soveltuvuutta kuluttajan erityiseen käyttötarkoitukseen.⁸⁴ Sopimuksenmukaisuuden periaatteen keskeisyydestä kertoo myös Euroopan Unionin kulutustavaroista annettu direktiivi (1999/44/EY), jonka johdanto-osuudessa periaatteen tärkeyttä korostetaan⁸⁵.

Pohdittaessa, mitä sopimuksenmukaisuudella milloinkin tarkoitetaan, voidaan tukeutua kulutustavaroista annetun direktiivin johdanto-osan kohdassa kahdeksan mainittuun *sopimuksenmukaisuuden oletus* – käsitteeseen. Oletusta on tarpeen käyttää silloin, kun erityisiä sopimusehtoja ei ole olemassa. Tällöin täytyy ottaa huomioon tavaran laatu ja

81 Timonen 2002, s. 160.

82 Hoffrén 2009, s. 12.

83 European Commission 2005.

84 Howells – Weatherill 2005, s. 168.

85 Ks. Kulutustavaroista annettu direktiivi 1999/44/EY johdanto-osan kohdat 6–9.

ominaisuudet, joita kuluttaja voi tavaralta kohtuudella edellyttää. Kuluttajan kohtuulliset edellytykset määräytyvät tavarantoiminnan ominaisuuksien mukaan. Huomioon on otettava muun muassa se, onko kyseessä oleva tavara uusi vai käytetty.⁸⁶

Kysymys siitä, mitä kuluttaja voi tuotteen laadulta perustellusti odottaa, on vaikea. Laatu-kriteerien standardointi on vaikeaa, sillä tavaroiden yksilölliset ominaisuudet tulisi ottaa arvioissa huomioon. Yhdistyneen kuningaskunnan oikeudessa käytettiin aiemmin niin sanottua *myytäväksi kelpaava laatu* - kriteeriä (The merchantable quality). Tavarantoiminnan tuli olla laadultaan sellainen, että sen saattoi myydä. Näitä laatuvaatimuksia kuitenkin kritisoitiin ja niiden koettiin olevan riittämättömiä kuluttajankaupassa, sillä ne perustui ainoastaan siihen, oliko tavara myytäväksi kelpaava vai ei. Tavara saattoi nimittäin olla myytäväksi kelpaava, vaikkei se täyttänyt kuluttajan perusteltuja odotuksia tuotteen laadusta. Määritelmää kritisoitiin myös siitä, että se keskittyi liikaa tuotteen funktionaaliin ominaisuuksiin. Myöhemmin myytäväksi kelpaavasta siirryttiin *tydyttävän laadun* - kriteereihin (satisfactory quality). Tuotteen tuli sopia sen tavanomaiseen käyttötarkoitukseen, mutta lisäksi edellytettiin muita relevantteja ominaisuuksia, kuten turvallisuutta, tavanomaista kestoikää ja tuotteelta edellytettäviä ulkoisia ominaisuuksia. Tydyttävässä laadussa sai olla kuitenkin pieniä vikoja, eikä tuotteen tarvinnut olla täydellinen – vaan ainoastaan tyydyttävä.⁸⁷

4 Autokaupan virhe

4.1 Uusi ja käytetty auto

Auton kaupassa joudutaan usein pohtimaan, onko autoon tullutta vikaa pidettävä virheenä vai luonnollisena kulumisena. Kysymykseen ei ole aina helppo vastata, sillä autot ovat monimutkaisia kulutushyödykkeitä. Sen lisäksi, että auto saattaa hajota, voi se olla virheellinen täysin toimivanakin. Tällainen tilanne syntyy, kun myyjä on antanut autosta virheellisiä tietoja tai jättänyt jotain olennaista auton ominaisuuksista kertomatta. Edellisessä luvussa mainittu sopimuksenmukaisuuden periaate toimii kantavana periaatteena virhesäännösten taustalla⁸⁸. Tässä luvussa pyrin valottamaan niitä seikkoja, joilla on merkitystä arvioitaessa kysymystä siitä, milloin autossa voidaan katsoa olevan virhe.

⁸⁶ Ks. Kulutustavaroista annettu direktiivi 1999/44/EY johdanto-osan kohta 8.

⁸⁷ Howells – Weatherill 2005, s. 169–170.

⁸⁸ Ks. esim. 1999/44/EY johdanto-osan kohta 7.

Ongelmalliseksi arvioinnin tekee se, että kuluttajansuojalaki ei anna suoria vastauksia kaikkiin kysymyksiin ja oikeuskäytäntö on auton virheiden osalta kirjavaa.

Koska auto on kulutushyödyke, on auton virhettä arvioitava kuluttajansuojalain 5 luvun perusteella. Uusien autojen kohdalla arvio virheestä perustuu kuluttajansuojalain 5 luvun 12§:n yleiseen virhesäännökseen:

Tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavaran tulee:

- 1) soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään;
- 2) soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta eikä hän ole ennen kaupantekoa ilmoittanut ostajalle, että tavara ei mahdollisesti sovellu aiottuun käyttötarkoitukseen;
- 3) olla myyjän siitä antaman kuvauksen mukainen ja vastata ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin;
- 4) olla pakattu tavanmukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavaran säilyttämiseksi tai suojaamiseksi; sekä
- 5) kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aiheutta olettaa.

Tavaran tulee ominaisuuksiltaan vastata laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia, paitsi jos ostajan tarkoituksena on käyttää tavaraa tarkoitukseen, jossa kyseisellä vaatimuksella ei ole merkitystä.

Jos tavara poikkeaa siitä, mitä 1–3 momentissa säädetään, siinä on virhe. Ostaja ei kuitenkaan saa virheenä vedota seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaa tehtäessä. Ostaja ei myöskään saa virheenä vedota seikkaan, joka johtuu hänen toimittamistaan tavaran valmistamiseen käytetyistä tarveaineista, paitsi jos myyjän puolella on menetelty huolimattomasti.

Yleinen virhesäännös tulee kyseeseen lähinnä uusien autojen kaupassa. Käytetyt auto myydään usein kuitenkin ”sellaisena kuin se on” - tai muuta yleistä varaumaa käyttäen,

jolloin virhettä arvioitaessa on tukeuduttava kuluttajansuojalain 5 luvun 14§:än⁸⁹:

Jos tavara on myyty ”sellaisena kuin se on” tai samankaltaista yleistä varaumaa käyttäen, siinä katsotaan kuitenkin olevan virhe, jos:

- 1) tavara ei vastaa niitä tietoja, jotka myyjä on ennen kaupantekoa antanut sen ominaisuuksista tai käytöstä ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan;
- 2) myyjä on ennen kaupantekoa laiminlyönyt antaa ostajalle tiedon sellaisesta tavaran ominaisuuksista tai käyttöä koskevasta olennaisesta seikasta, josta hänen täytyy olettaa tienneen ja josta ostaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon, ja laiminlyönnin voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan; tai
- 3) tavara on huonommassa kunnossa kuin ostajalla sen hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen on ollut perusteltua aihetta edellyttää.

Säännös tulee sovellettavaksi sanamuotonsa mukaan vain silloin, kun tavara on myyty ”sellaisena kuin se on” tai muuta yleistä varaumaa käyttäen. Toisinaan käytetty auto saatetaan kuitenkin myydä ilman erityisiä toteamuksia sen kunnosta. Kuluttajariitalautakunta näyttää omaksuneen linjan, jonka mukaan käytettyihin autoihin sovelletaan poikkeuksetta ”sellaisena kuin se on” - säännöstä⁹⁰. Lautakunta siis olettaa, että käytetyt autot myydään ilman erillistä mainintaakin ”sellaisena kuin se on” - tyyppisesti. Tätä voitaneen pitää jopa yleisenä kauppatapana, jolloin ehto sitoo hiljaisesti ilman erillistä mainintaa.⁹¹

”Sellaisena kuin se on” – säännöksen soveltaminen ei kuitenkaan johda siihen, että käytettyjen ja uusien autojen virhetilanteita arvioitaisiin toisistaan suuresti poikkeavalla tavalla. Uusien ja käytettyjen autojen virheitä arvioidaan samojen yleisten periaatteiden ja vakiintuneiden seikkojen perusteella. Tämä on ymmärrettävää, sillä olisi outoa, että uutena ostetun auton virhettä arvioitaisiin eri tavalla kuin käytettynä ostetun, mikäli ne vian ilmenemishetkellä vastaavat ominaisuuksiltaan toisiaan. Yleinen virhesäännös on myös sisällöltään lähellä ”sellaisena kuin se on” – säännöstä. Aiemmin ”sellaisena kuin se on” – säännöksen kolmannessa momentissa säädettiin, että tavaran tuli olla ”olennai-

89 Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa 2007, s. 1.

90 Tämän tutkielman jokainen käytettyä autoa koskeva kuluttajariitalautakunnan ratkaisu sisältää maininnan ”sellaisena kuin se on” - säännöksestä. Ks. myös Kuusimäki 1985b. s. 7. Kuusimäki on tullut samanlaiseen havaintoon lautakunnan ratkaisujen perusteella jo vuonna 1985.

91 Kuusimäki 1985b. s. 7.

sesti huonommassa kunnossa”. Sana ”olennaisesti” kuitenkin poistettiin kuluttajansuojalain muutoksella (13.12.2001/1258). Muutoksen jälkeen voidaan perustellusti katsoa, että myyjän virhevastuu muodostuu ”sellaisena kuin se on” – ehtoa käytettäessä käytännössä samanlaiseksi kuin yleisen virhesäännöksen mukaan.⁹²

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännöstä voidaan todeta, että sekä uusien että käytettyjen autojen virhetilanteiden arvioinnissa lähtökohtana on kaupan osapuolten välisen sopimuksen sisältö. Kaupan kohteesta ei kuitenkaan yleensä sovita yksityiskohtaisesti. Tavarahan on tällöin kuitenkin vastattava ominaisuuksiltaan sitä mitä ostaja voi perustellusti olettaa auton hinta ja muut ominaisuudet huomioon ottaen. Sekä käytetyssä että uudessa autossa suuressa roolissa ovat auton ominaisuudet vian ilmenemishetkellä.⁹³

Uuden ja käytetyn auton erot virhetilanteissa tulevat ilmi käytännössä siinä, että uuden auton omistajan perustellut odotukset auton laadusta ovat yleensä korkeammat kuin käytetyn auton ostajan.⁹⁴ Toinen merkittävä ero on siinä, että uudessa autossa on yleensä maahantuojaan tai valmistajan myöntämä takuu voimassa. Käytetyssä autossa takuu on joko loppunut tai takuu on myönnetty henkilökohtaisesti auton ensimmäiselle omistajalle. Uuden auton omistaja voi myös vapaasti reklamoida virheestä halutessaan auton maahantuojalle, vaikka takuu olisi loppunut. Vastaavaa oikeutta ei yleensä ole käytetyn auton omistajalla, sillä vastuuketju on katkennut ensimmäisen omistajan myydessä auton eteenpäin⁹⁵.

4.2 Virheellisuuden määräävä ajankohta

Virheellisuuden määräävästä ajankohdasta säädetään kuluttajansuojalain 5 luvun 15§:ssä. Tavarahan virheellisyys määräytyy sen perusteella, millainen tavara on ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä myyjältä ostajalle. Sama periaate on voimassa myös kauppalain (1987/355) 13§:n 1. momentissa⁹⁶. Vaaranvastuu siirtyy tavarankaupassa ostajalle silloin, kun tavara luovutetaan ostajan hallintaan. Vaaranvastuun siirtyminen

92 Näin todetaan myös hallituksen esityksessä HE 89/2001 vp. s.11, jonka mukaan: ”ehdotettu muutos merkitsisi käytännössä sitä, että myyjän virhevastuu muodostuisi ehdosta huolimatta periaatteiltaan samanlaiseksi, kuin jos ehtoa ei olisi käytetty”.

93 ks. esim. KRIL 975/33/2009 ja KRIL 753/33/2010 uusien autojen kohdalta sekä KRIL 1517/33/2007 ja 1495/33/2007.

94 Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa 2007, s. 1, 6.

95 HE 360/1992 vp. s. 72.

96 Wilhelmsson yms. 2006. s. 49.

edellyttää, että ostaja saa tavaran hallintaansa. Tämä tarkoittaa, että myyjä on vastuussa tavaran huonontumisesta kuljetuksen aikana⁹⁷. Mikäli ostaja ei nouda tai vastaanota tavaraa sovittuna aikana myyjän pitäessä tavaraa ostajan saatavilla, vastaa ostaja tavaran huonontumisesta. Lisäedellytyksenä tällöin on kuitenkin se, että huonontuminen johtuu tavaran luonnollisista ominaisuuksista ja myyjä on tehnyt sen, mitä luovutus häneltä edellyttää. Kyseinen tilanne on harvinainen autokaupassa ja tulee lähinnä kyseeseen sellaisten tavaroiden kohdalla, jotka voivat pilaantua helposti.⁹⁸

Vaaranvastuu siirtyy takaisin myyjälle, mikäli tavarassa on virhe ja se lähetetään oikeaa tai tarkastusta varten myyjälle. Vaaranvastuu palautuu ostajalle silloin, kun ostaja saa sen hallintaansa.⁹⁹ Autokaupassa tavaran lähettäminen oikaistavaksi tulee käytännössä harvoin kyseeseen. Useimmiten viallinen auto joudutaan hinaamaan myyjän korjattavaksi. Tällöin vaaranvastuu siirtyy myyjälle, kun auto on luovutettu hinaajalle. Hinaajaa on pidettävä hallituksen esityksessä tarkoitettuna itsenäisenä rahdinkuljettajana.¹⁰⁰

Autokaupassa auton virheellisyyttä arvioidaan pääsääntöisesti siitä hetkestä, kun kauppa on tehty ja ostaja on saanut auton hallintaansa. Varsin tyypillistä on kuitenkin se, että virhe *ilmenee* autossa vasta huomattavan ajan päästä ostohetken jälkeen¹⁰¹. Usein auto vaikuttaa ostajan suorittaman koeajon ja ehkä vielä kuukausien käytönkin jälkeen täysin toimivalta. Autossa voi olla kuitenkin jokin virhe, joka ilmenee vasta myöhempänä ajankohtana. Usein tällaisessa tilanteessa on kysymys jonkin auton osan ennenaikaisesta hajoamisesta. Varsin tyypillisiä ovat tilanteet, joissa autosta hajoaa jokin sellainen osa, jonka olisi voinut auton ominaisuudet huomioon ottaen olettaa kestävän huomattavasti pidempään. Tällöin voidaan perustellusti katsoa, ettei auto ole kestävyydeltään vastannut sitä, mitä kuluttaja on perustellusti voinut auton hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen olettaa. Jos kuluttajan tai muun ulkoisen tapahtuman ei voida katsoa myötävaikuttaneen vian syntyyn kaupanteon jälkeen, voidaan olettaa auton olleen virheellinen jo ostohetkellä. Jos vika ilmenee kuuden kuukauden jälkeen ostohetkestä, on todistustaak-

97 HE 360/1992 vp. s. 48. Vrt. HE 157/2013 vp. s. 17.

98 HE 360/1992 vp. s. 49.

99 Ämmälä 2006. s. 152.

100 HE 360/1992 vp. s. 49.

101 Ks. esim. Kuusimäki 1985a s. 25. Kuusimäen tutkimuksen aineistossa auton virhe ilmeni 51% tapauksista vähintään kahden viikon kuluessa ostohetkestä. Lopuissa 49 % virhe ilmeni kahden viikon jälkeen.

ka virheestä lähtökohtaisesti kuluttajalla.¹⁰²

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännöstä on löydettävissä arvokasta tukea virheellisuuden arvioimiselle silloin, kun virhe ilmenee pitkän ajan päästä vaaranvastuun siirtymisestä. Ratkaisussa 961/33/2007 oli kysymys käytetystä autosta, jolla oli ostohetkellä ajettu 100 000 kilometriä. Autoon oli jouduttu vaihtamaan ahdin kaksi kertaa oston jälkeen. Ensimmäisellä kerralla myyjä oli osallistunut korjauskustannuksiin, mutta toisella kerralla ei. Toisella kerralla ahdin hajosi kun autolla oltiin ajettu 200 000 kilometriä. Tällöin ostohetkestä oli kulunut noin 4 vuotta ja auto oli 8 vuoden ikäinen. Myyjän mukaan kyse oli luonnollisen kulumisen aiheuttamasta viasta eikä myyjä katsonut olevan velvollinen osallistumaan korjauskustannuksiin. Lautakunta katsoi asiassa tulleen näytetyksi, että auto on vikaantunut auton ikään ja ajomäärään nähden epätavallisen nopeasti. Ahtimen olisi tullut kestää huomattavasti enemmän kuin 100 000 kilometriä. Koska ei ollut esitetty selvitystä, jonka mukaan tapaturma olisi aiheuttanut rikkoutumisen ja ostaja kykeni osoittamaan toimineensa moitteettomasti, auton katsottiin olevan virheellinen kuluttajansuojalaissa tarkoitetulla tavalla.¹⁰³

Kuten kuluttajariitalautakunnan ratkaisusta 961/33/2007 voidaan päätellä, autossa ei tarvitse olla varsinaista näkyvää vikaa ostohetkellä, jotta siinä olisi virhe. Vika voi olla piilevä ja liittyä ennemminkin osan heikkouteen, mikä ilmenee myöhemmin osan enenaikaisena hajoamisena. Mikäli tällöin ei voida katsoa hajoamisen olevan kuluttajan tai muun ulkopuolisen syyn seurausta, on katsottava auton olevan virheellinen jo vaaranvastuun siirtyessä. Tässä vaiheessa on syytä erikseen korostaa, että tavaran vika on eri asia kuin tavaran virhe juridisessa mielessä. Auto ei välttämättä ole juridisesti virheellinen, vaikka siinä olisi lukuisia vikoja. Auto on voitu myydä kuluttajalle tietyiltä osin viallisenä. Tällöin kyse ei ole virheestä, koska auto on sopimuksen mukaisessa kunnossa ollessaan viallinen.¹⁰⁴Täysin kunnossa oleva auto voi olla kuitenkin juridisesti virheellinen esimerkiksi silloin, kun auto ei sovellu ajettavaksi maastossa, vaikka myyjä on markkinoinut sitä maastoautona.¹⁰⁵

Virheen myöhäinen ilmenemishetki vaikeuttaa kuluttajan mahdollisuuksia näyttää toteen virheen olemassaolo. Mitä pidempi aika tavaran luovutuksesta on kulunut, sitä vai-

¹⁰² Ks. esim. KRIL 2654/33/2003.

¹⁰³ KRIL 961/33/2007.

¹⁰⁴ Uusien autojen osalta kuluttaja voi kuitenkin lähtökohtaisesti edellyttää virheettömyyttä, ks. esim.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa 2007, s. 2.

¹⁰⁵ Kuusimäki 1985b. s. 7.

keampi kuluttajan on osoittaa, että auto on ollut virheellinen vaaranvastuun siirtyessä. Näyttötaakasta on kuluttajansuojalain 5 luvussa erityissäännös, jonka mukaan tavaran virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos virhe ilmenee kuuden kuukauden kuluessa vaaranvastuun siirtymisen ajankohdasta. Kuuden kuukauden sääntöä ei kuitenkaan noudateta silloin, kun oletus on virheen tai tavaran luonteen vastainen. Luonteen vastaista on esimerkiksi soveltaa sääntöä silloin, kun tavaran normaali kestoikä on alle puoli vuotta. Autojen osalta kestoikä oletetaan lähtökohtaisesti olevan yli puoli vuotta, joten kestoikä ei yleensä voida perustella säännöksen soveltamattomuutta. Virheen luonteen vastaisuus voi tulla kysymykseen kuitenkin myös silloin, kun havaitaan, että vika on tavanomaisen kulumisen seurausta tai syntynyt tapaturmaisesti tai väärän käsittelyn seurauksena.¹⁰⁶Toisaalta tällöin voidaan katsoa, että tavarrassa ei alun alkaenkaan ole virhettä.

Virheolettama kumoutuu myös silloin, kun vastapuoli kykenee osoittamaan asiantilan toiseksi. Elinkeinonharjoittaja voi esimerkiksi pyrkiä näyttämään, että virhe on johtunut kuluttajan puolella olevasta syystä.¹⁰⁷Tämä lieneekin yleisin seikka autokaupoissa, joka kumoo virheolettaman. Säännös on peräisin kulutustavaroista annetun direktiivin (1999/44/EY) 5 artiklan 3 kohdasta. Säännöksen on sanottu olevan kenties merkittävin direktiivin johdosta Suomen kuluttajansuojalakiin tehty muutos.¹⁰⁸

Kuuden kuukauden sääntö koskee tavaran kauppaa yleisesti, mutta tulee erityisesti autokaupoissa kyseeseen¹⁰⁹. Toisinaan kuluttajat sekoittavat virheolettaman kaupalliseen takuuseen¹¹⁰. Tästä esimerkkinä kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 2623/33/2012, jossa kuluttaja kertoi, että hänen autossaan on kuuden kuukauden takuu. Kuluttaja vetosi vaatimuksissaan tilaus- ja kauppasopimuksen ehtoihin. Ehtojen mukaan virheen oletetaan olleen autossa luovutushetkellä, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta. Myyjä kiisti takuun olemassaolon ja kuluttajariitalautakunta katsoi, ettei takuun olemassaolosta ole esitetty selvitystä.¹¹¹Työssäni kuluttajaneuvonnassa olen myös useasti törmännyt kuluttajien virheelliseen käsitykseen, jonka mukaan autokaupassa oli-

106 HE 89/2001 vp. s. 12.

107 HE 360/1992 vp. s. 49.

108 Wilhelmsson ym. 2006. s. 24.

109 Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Virhe autossa 2011.

110 Hämäläinen – Törnroos 2013.

111 KRIL 2623/33/2012.

si ”lakisääteinen puolen vuoden takuu”.

Käytännössä puolen vuoden virhevastuusäännöksen merkitys on vähäinen, sillä kuluttajan tulee joka tapauksessa vedota tavaran virheeseen ja näyttää, että auto on vikaantunut. Huolimatta virheen ilmenemisajankohdasta, pohdittavaksi tulee, onko auto vastaanottanut kuluttajan aiheellisia odotuksia sen hinta, vian laatu ja auton ominaisuudet huomioon ottaen ja onko vika ennenaikainen suhteessa kyseisen osan oletettuun kestoikään. Keskeistä on myös tutkia onko kuluttaja omalla toiminnallaan myötävaikuttanut vian syntymiseen. Pohdinta voi siis johtaa siihen, ettei virheolettamaa sovelleta kuuden kuukauden sisälläkään. Toisaalta pohdinta voi johtaa siihen, että autossa on ollut ostohetkellä virhe, vaikka virhe ilmeni puolen vuoden jälkeenkin.

4.3 Vian laatu

Vian laatu on keskeinen seikka arvioitaessa auton virheellisyyttä¹¹². Vian laatu selviää tarkastelemalla, millainen vika on. Vian laadulla tarkoitetaan käytännössä vian vakavuusastetta. Vika voi olla laadultaan vähäinen tai merkittävä. Vian laadun sijasta voitaisiin yhtä hyvin käyttää termiä vian luonne. Tässä tutkielmassa olen kuitenkin päätyneet käyttämään termiä vian laatu pohtiessani vian vakavuusastetta. Myös kuluttajariitalautakunta on ratkaisukäytännössään usein viitannut vian tai virheen laatuun. Vian tai virheen laatuun on viitattu usein pohdittaessa kohtuullisen hyvityksen määrää¹¹³. Virheen laatu on kuitenkin pidettävä erillään vian laadusta, sillä virhettä juridisessa mielessä ei tule sekoittaa vikaan faktisessa merkityksessään¹¹⁴.

Vian laatu tulee tarkasteltavaksi lähinnä mekaanisten vikojen kohdalla. Mekaanisella vialla tarkoitetaan vikaa, joka ilmenee auton mekaanisissa osissa. Auton mekaaniset osat voidaan jakaa seuraaviin pääluokkiin: 1. kori, 2. jousitus ja pyörien tuenta, 3. jarrut, 4. ohjauslaitteet, 5. pyörät, 6. moottori, 7. sähkölaitteet ja 8. voimansiirtolaitteet. Jokainen pääluokka koostuu lisäksi lukuisista yksittäisistä mekaanisista osis-

112 Kuusimäki 1985b. s. 16.

113 Ks. esim. KRIL 752/33/2010 sekä KRIL 1199/33/2012, jonka mukaan hyvityksen määrän arviointi perustuu muun muassa ilmenneen virheen laatuun ja merkitykseen.

114 Ks. Kuusimäki 1985b. s. 7 ja tämän tutkielman luku 4.2.

ta.¹¹⁵Auto koostuu kaikkiaan tuhansista osista, joista jokainen on altis vioille.¹¹⁶

Laadultaan vähäisinä on pidettävä sellaisia vikoja, jotka eivät aiheuta kuluttajalle vähäistä suurempaa haittaa. Haitan määrää arvioitaessa on otettava huomioon vian korjauskustannukset tai jos vikaa ei voida korjata, vian vaikutus auton arvoon ja käytettävyyteen. Vähäisinä on pidetty muun muassa erilaisia pintavikoja, jotka aiheuttavat lähinnä esteettistä haittaa. Laadultaan merkittävänä on puolestaan pidetty pitkäkestoisia vikoja, joiden korjauskustannukset eivät ole vähäisiä. Keskeistä on arvioida vian laadun kokonaismerkitystä ostajalle.¹¹⁷Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä on katsottu, ettei korjauskustannukset saa muodostua kohtuuttoman korkeiksi suhteessa auton ominaisuuksiin¹¹⁸. Jo itsessään korjauskustannusten määrä saattaa aiheuttaa sen, että autoa on pidettävä virheellisenä¹¹⁹.

4.4 Kuluttajan aiheelliset odotukset

4.4.1 Yleistä

Vian laatu ei ole yksistään riittävä kriteeri arvioitaessa auton virheellisyyttä. Vian laatua täytyy verrata kuluttajan aiheellisiin odotuksiin auton kunnosta. Kuluttajan perustellut aiheelliset odotukset auton kunnosta määrittävät lopulta sen, minkä laatuista vikaa kuluttajan täytyy sietää ja kuinka merkittävä vian täytyy olla, jotta sitä olisi pidettävä virheenä. Aiheelliset odotukset määräytyvät autokaupassa auton ominaisuuksien, kuten kauppahinnan, ajettujen kilometrien sekä auton iän ja autosta annettujen tietojen perusteella.¹²⁰Aiheellisiä odotuksia arvioidaan objektiivisen mittapuun mukaan, eikä yksittäisen kuluttajan henkilökohtaisilla näkemyksillä ole merkitystä¹²¹.

¹¹⁵ Karhima 2012. s. 48.

¹¹⁶ Esim. Toyota – henkilöautossa on keskimäärin 30 000 erillistä osaa, kun jokainen yksittäinen osa lasketaan mukaan. ks. Toyota Motors Corporation, Question Room.

¹¹⁷ HE 89/2001 vp. s. 13.

¹¹⁸ Ks. esim. KRIL 3615/33/2011.

¹¹⁹ Ks. esim. KRIL 1310/33/2002.

¹²⁰ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa 2007, s. 3.

¹²¹ HE 360/1992 vp. s. 55.

4.4.2 Kauppahinta

Kauppahinta on keskeinen seikka arvioitaessa kuluttajan aiheellisia odotuksia auton kunnosta ja laadusta. Tämä on seurausta yleisestä käsityksestä, jonka mukaan rahalle on saatava vastinetta. Autokaupassa kauppahinta määräytyy tuontihinnan, maahantuojan ja jälleenmyyjän palkkiosta sekä veroista¹²². Mitä kalliimman tavaran kuluttaja ostaa, sitä enemmän kuluttaja voi perustellusti olettaa sen laadulta. Autokaupassa kauppahinta voi joko lieventää tai ankaroittaa virheen arviointia.¹²³Käytännössä hinnan vaikutus suhteessa siihen kuntoon, jota autolta voidaan edellyttää, tulee erityisesti kyseeseen käytettyjen autojen kohdalla. Uusien autojen oletetaan olevan ostettaessa moitteettomassa kunnossa. Kauppahinta on kuitenkin myös uusissa autoissa yksi kriteeri arvioitaessa muun muassa sitä, mitä kuluttaja voi perustellusti odottaa auton kestävyydeltä.¹²⁴

Auton kauppahintaa voidaan verrata muun muassa yleiseen markkinahintaan. Mikäli kyseessä olevan auton hinta on selvästi alhaisempi kuin saman tyyppisten autojen keskimääräinen markkinahinta, voidaan olettaa auton olevan myös laadultaan hieman heikompi.¹²⁵Arvioinnissa tulee kuitenkin huomioida myös alhaisen hinnan syyt. Mikäli auto myydään tietylle kuluttajalle alhaiseen hintaan, esimerkiksi palkkiona pitkästä asiakassuhteesta, ei alhainen hinta vaikuta käytännössä kuluttajan perusteltuihin odotuksiin auton kunnosta. Kuluttajan saamaa henkilökohtaista alennusta ei pitäisikään ottaa huomioon arvioitaessa kuluttajan perusteltuja odotuksia auton kunnosta. Yleisesti ajatellaan tavaran olevan laadultaan hyvä, mikäli se on kallis suhteessa muihin vastaaviin tavaroihin. Jos tavara kuitenkin poikkeuksellisesti myydään alennettuun hintaan, ei kuluttajan aiheelliset odotukset tuotteen laadusta muutu. Tukea tälle näkemykselle on löydettävissä myös hallituksen esityksestä, jossa arvioidaan kauppahinnan vaikutuksia kulutustavaroiden laadun osalta seuraavasti:

”Kuluttajien aiheellisia odotuksia arvioitaessa voi olla merkitystä muun muassa tavaran hinnalla. Tavaran kestävyuden samoin kuin muidenkin ominaisuuksien osalta laatuerot eri valmistajilta peräisin olevien tavaroiden välillä heijastuvat usein tavaran hintatasossa.”¹²⁶

122 Saarinen 1991 s. 9.

123 Kuusimäki 1985b, s. 26–27.

124 HE 360/1992 s. 55.

125 Ns. normaalihinnan määrittäminen voi kuitenkin osoittautua vaikeaksi, ks. Kuusimäki 1985b, s. 28.

126 Yksittäisen kuluttajan odotuksilla ei kuitenkaan ole merkitystä, vaan tilannetta tulee aina arvioida yleisen, objektiivisen mittapuun perusteella. Ks. HE 360/1992 vp. s.55.

Voidaan siis katsoa, että jos auton myyntihinta on selvästi alhaisempi verrattuna yleiseen hintatasoon suhteessa muiden valmistajien vastaaviin malleihin, voidaan olettaa kyseisen auton olevan valmistettu esimerkiksi heikompileatuisista osista. Kalliimman auton osalta voidaan puolestaan perustellusti olettaa, että siinä käytetyt osat ovat laadukkaampia ja kestävämpiä. Käytettyjen autojen osalta yleisen hintatason määrittelemineen on kuitenkin vaikeampaa kuin uusien autojen kohdalla. Tämä johtuu siitä, että auton merkin ja mallin lisäksi hintaan vaikuttavat keskeisesti auton ikä, autolla ajettut kilometrit, auton huoltohistoria sekä muut seikat. Käytetyssä autossa hinta on kuitenkin keskeinen indikaatio tuotteen laadusta.¹²⁷

Kauppahinnan vaikutuksia kuluttajan aiheellisiin odotuksiin on vaikea muodostaa tiettyissä tilanteissa. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi silloin, kun auto myydään alhaisella hinnalla suhteessa markkinoiden tavanomaiseen hintaan, mutta elinkeinonharjoittaja erikseen korostaa auton hyvää kuntoa. Tällöin alhaisen hinnan aiheuttama oletama ikään kuin kumotaan markkinoinnissa annetuilla tiedoilla. Mikäli tiedot perustuvat vain suulliseen keskusteluun, on niitä kuitenkin vaikea näyttää toteen. Lisäksi on huomattava, että auton tavanomainen kehumineen on sallittua markkinoinnissa. Tällaisessa tilanteessa voidaan kuitenkin lähteä siitä, että markkinoinnissa annettujen tietojen tulee olla paikkaansa pitäviä. Mikäli on epäselvää, onko kyse ollut sallitusta kaupallisesta kehumineesta vai kielletyistä totuudenvastaisista tiedoista, voidaan pohtia, onko tiedot saaneet kuluttajan tekemään ostopäätöksen, jota hän ei oikeilla tiedoilla olisi tehnyt.¹²⁸

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuiissa usein todetaan hinnan vaikuttaneen virheellisuuden arvioon ilman tarkempia perusteluita. Tämän vuoksi lautakunnan ratkaisuiista on vaikea päätellä, kuinka kauppahinta olisi otettava huomioon arvioitaessa auton virheellisyttä.¹²⁹ Edellä esitetyt arviointikriteerit todennäköisesti kuitenkin vastaavat myös lautakunnan näkemyksiä hinnan vaikutuksista. Myös Antti Kuusimäki on jo vuonna 1985 tekemässään tutkimuksessa havahtunut siihen, ettei lautakunnan ratkaisuiissa ole perusteltu tarkemmin kauppahinnan vaikutuksia arvioitaessa virheen merkitystä. Kuusimäki on

127 Ks. esim. KRIL 1310/33/2002.

128 HE 32/2008 vp, s. 23. Kaupallisesta kehumineesta ks. Saine 2008, s. 160.

129 Vrt. kuitenkin KRIL, jossa todettiin halvan hinnan täytyneen vaikuttaa kuluttajan odotuksiin auton kunnosta. Kuluttaja saattoi siitä huolimatta olettaa yli 2000 euroa maksaneen auton soveltuvan käytettäväksi liikenteessä.

tutkimuksessaan todennut, että lautakunta on esimerkiksi vuonna 1982 ratkaisussa 3257/82 ilmoittanut, että alhainen kauppahinta ei sinänsä vapauta myyjää kuluttajansuojalain mukaisesta virhevastuusta, ellei ostajalle kerrota alhaisen hinnan johtuvan nimenomaan auton virheellisyydestä¹³⁰. Tuoreita tapauksia joissa lautakunta olisi tullut samaan loppupäätelmään, en ole löytänyt. Toisaalta lähtökohtana ei voida pitää sitä, että elinkeinonharjoittajan tulisi erikseen mainita alhaisen vian syyksi auton oletettavasti huonon kestävyuden. Mikäli elinkeinonharjoittaja kuitenkin myy auton alhaiseen hintaan jonkun tietyn vian perusteella, tulisi tästä ehdottomasti mainita.¹³¹

4.4.3 Ajetut kilometrit ja ikä

Käytetyn auton kaupassa ostajan aiheellisiin odotuksiin vaikuttaa suuresti auton ikä ja autolla ajetus kilometrit. Mitä enemmän autolla on ajettu, sitä suuremmalla todennäköisyydellä useat auton osat ovat jo käyttöikänsä päässä. Tämä on pääteltävissä muun muassa kuluttajariitalautakunnan ratkaisusta 3193/33/2012:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 3193/33/2012 oli kysymys käytetystä autosta, jolla oltiin ajettu kaupantekohetkellä 239 000 kilometriä. Autossa ilmeni lukuisia vikoja pian oston jälkeen. Kuluttajariitalautakunta on perustelluissaan todennut varsin tyypilliseen tapaan: ”Ostajalla on aihetta varautua siihen, että käytettynä ostettuun autoon voidaan joutua tekemään välttämättömiä korjauksia ehkä piankin kaupanteon jälkeen.”¹³²

Pohdittaessa ajettujen kilometrien merkitystä suhteessa kuluttajan aiheellisiin odotuksiin auton kunnosta, voidaan tukeutua elinkaariajatteluun. Elinkaariajattelussa auton osalle muodostetaan elinkaari. Mikäli osa hajoaa ennen kuin sen elinkaari loppuu, hajoamista voidaan pitää ennaikaisena. Ennaikainen hajoaminen kertoo siitä, että ajoneuvossa on virhe, sillä kuluttaja voi olettaa osan kestävänsä sen oletetun elinkaaren verran.¹³³ Virheen poistavana seikkana voi olla kuitenkin kuluttajan myötävaikutus vian syntymiseen sekä ulkopuolinen tapahtuma, johon myyjä tai aiempi myyntiporras ei ole vaikuttanut. Lisäksi kuluttajan aiheelliset oletukset voivat tietyissä tilanteissa olla perustellusti osan elinkaaren vastaisia. Tällöin joudutaan punnitsemaan, mikä merkitys aiheellisille oletuk-

¹³⁰ Kuusimäki 1985b, s. 29.

¹³¹ Muussa tapauksessa elinkeinonharjoittaja voi syyllistyä ”olennaisen tiedon antamatta jättämiseen”.

KSL 2:7§, KSL 5:14§ 2.mom 2. kohta.

¹³² KRIL 3193/33/2012.

¹³³ Hämäläinen – Törnroos 2013.

sille voidaan antaa.¹³⁴

Elinkaariajattelussa tärkeää on nimenomaan autolla ajettut kilometrit, ei niinkään auton ikä. Elinkaariajattelun perustamista ajetuille kilometreille puoltaa myös valmistajan määrittelemät vaihtovälit tietyille osille. Myös määräaikaishuollot on suoritettava yleensä tietyn kilometriperusteisen rajapyykin täytyttyä. Auto koostuu mekaanisista osista, jotka tunnetusti kuluvat käytössä. Yksikään auton osa ei kuitenkaan kestä ikuisesti. Näin ollen viisi vuotta vanha auto, jolla ollaan ajettu erittäin vähän, voikin olla huomattavasti vähemmän kulunut kuin vuoden vanha auto, jolla ollaan ajettu poikkeuksellisen paljon.

Elinkaariajattelu on tärkeä osa sitä pohdintaa, jonka perusteella määritellään, onko auton vikaantumista pidettävä ennenaikaisena suhteessa kuluttajan aiheellisiin odotuksiin. Auton osien elinkaarten määrittäminen on kuitenkin hyvin vaikeaa ja pakostakin summittaista. Elinkaariajattelu soveltuukin parhaiten sellaisten osien suhteen, joiden elinkaari on esimerkiksi valmistajan toimesta määritelty. Kun tietyn osan vaihtoväli on ilmoitettu selkeästi valmistajan tai myyjän toimesta, kuluttaja voi perustellusti olettaa osan kestävänsä ilmoitetun vaihtovälin verran, ellei ilmoitusta muuteta tehokkaasti. Tähän tulokseen on päätenyt kuluttajariitalautakunta ratkaisussaan 02/33/1238:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 02/33/1238 oli kysymys jakohihnan rikkoutumisesta ennen valmistajan ilmoittamaa vaihtoväliä. Lautakunta on perusteluissaan todennut, että ”jos jakohihna ei kestäkään huoltokirjassa mainittua aikaa, se voi katketa ja moottori vaurioitua pahoin ennen kuin huolto-ohjelmassa suositeltu vaihtoväli täyttyy. Tällöin auto ei kestävyydeltään tai muutoinkaan ole vastannut sitä, mitä kuluttajalla on aihetta olettaa. Pelkkä jakohihnan huono kestävyys ei kuitenkaan merkitse sitä, että auto olisi kestävyydeltään kuluttajan aiheellisia odotuksia huonompi. Jos myyjä-taho oikaisee jakohihnan vaihtovälisuosituksen tehokkaasti siten, ettei auto alun perin annetun virheellisen ohjeen mukaan ehdi vaurioitua, ei autossa ole myöskään virhettä.”¹³⁵

Puhuttaessa kuluttajan aiheellisista odotuksista, tulee ottaa huomioon, ettei kuluttajilla voi olla sellaista teknistä tietämystä auton ominaisuuksista, minkä perusteella kuluttajat voisivat arvioida eri osien kestävyyttä. Tämä ongelma koskee nimenomaan sellaisia osia, joiden kestoikää ei ole valmistajan toimesta määritelty tai jotka eivät muuten ole

¹³⁴ Ks. tästä KRIL 3341/33/2008, jota avattu tarkemmin tämän tutkielman sivulla 30.

¹³⁵ KRIL 1238/33/2002.

yleisessä tietoisuudessa. Joskus tietyn osan elinkaari on kuitenkin ristiriidassa kuluttajan aiheellisten oletusten kanssa:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 3341/33/2008 auton moottorin kaksoismassavauhtipyörä jouduttiin uusimaan alle vuoden jälkeen ostohetkestä. Tällöin autolla oltiin ajettu 163 402 km. Vian korjaus maksoi 2 240 euroa. Osapuolet olivat eri mieltä siitä, onko autossa ollut myyjän vastuulle kuuluva virhe. Myyjä katsoi, että rikkoutuminen oli tapahtunut luonnollisen kulumisen seurauksena. Ostaja puolestaan katsoi vian kuuluvan myyjän vastuulle. Kuluttajariitalautakunta totesi perusteluissaan, että kyseinen osa on rikkoutunut tavanomaisen kulumisen vuoksi. Lautakunnan käsityksen mukaan kuluttajilta ei kuitenkaan voi edellyttää sellaista tietämystä auton teknisistä ominaisuuksista, että he pystyisivät arvioimaan moottorin eri osien kestävyyttä. Jos muuta ei ilmoiteta, kuluttajalla on perusteltua aiheutta odottaa, että auton moottori kestää normaalisti yli 163 402 kilometriä. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että autossa oli näin ollen virhe. Kohtuulliseksi hinnanalennuksen määräksi lautakunta arvioi 1000 euroa.¹³⁶

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 3341/33/2008 on mielenkiintoinen ja poikkeuksellinen. Ratkaisussa kuluttajariitalautakunta on katsonut, että kuluttaja voi perustellusti olettaa moottorin kestävän yli 163 000 kilometriä. Koska moottori on kuitenkin ollut normaalista poikkeava sisältäen osan, jonka elinkaari on ollut lyhyempi, olisi myyjän tullut informoida tästä kuluttajaa. Koska näin ei ole tapahtunut, on autossa ollut virhe. Ratkaisu tuo esiin hyvin sen merkityksen, mikä ostajan aiheellisille oletuksille voidaan antaa. Kuluttajalla oli perusteltua aiheutta olettaa moottorin elinkaaren olevan kyseisen osan elinkaarta suurempi. Perusteltu ja objektiivinen oletus moottorin kestosta on tapauksessa syrjäyttänyt ”luonnollisen kulumisen”, joka normaalisti katsotaan kuuluvan kuluttajan vastuulle¹³⁷.

Mielestäni ratkaisuun on suhtauduttava varovaisesti. Kuluttajan aiheellisille oletuksille täytyy olla selkeä ja objektiivinen näyttö vastaavanlaisissa tilanteissa, jotta ne voisivat syrjäyttää luonnollisen kulumisen aiheuttaman vaurion. Kyseinen tulkinta voikin tulla lähinnä moottorin osalta kyseeseen.¹³⁸Ratkaisusta on myös jätetty eriävä mielipide, jossa

¹³⁶ Ks. myös Uimonen 2010, jossa kommentoidaan ratkaisua.

¹³⁷ Ks. KRIL 2289/33/2010, jonka perusteluissa todetaan ”Myyjä ei vastaa vioista, jotka johtuvat auton normaalista kulumisesta”. Kyseisessä tapauksessa oli kyse myös kaksoismassavauhtipyörästä, mutta koska autolla oli ajettu 220 000 kilometriä, ei autossa katsottu olevan myyjän vastuulle kuuluvaa virhettä.

¹³⁸ Paljon vaikeampi olisi kuvitella kuluttajilla olevan yhtä vahvoja oletuksia esimerkiksi kytkimen kestoikään liittyen.

katsottiin että tavanomaisesta kulumisesta johtuvaa vikaa ei ole pidettävä virheenä, eikä myöskään sellaisena seikkana, josta myyjän olisi tullut kertoa ostajalle etukäteen. Eriävän mielipiteen näkemystä on pidettävä lähempänä kuluttajariitalautakunnan vakiintunutta ratkaisukäytäntöä. Tapauksessa korostuu myös se, kuinka monella tavalla autotapauksia voidaan ratkaista ja kuinka eri seikoille voidaan antaa erilaisia painotuksia.

Auton ikä on seikka, johon viitataan lähes jokaisessa kuluttajariitalautakunnan autoratkaisussa yhtenä virheen arviointiperusteena. Ikä yksistään ei kuitenkaan ole merkittävä virheen perustana oleva kriteeri, koska auto kuuluu lähinnä käytössä. Iällä voi olla kuitenkin yksistäänkin merkitystä tiettyjen virhetyyppien, kuten ruoste- ja maalipinta vaurioiden osalta. Niin sanotut pintavauriot syntyvät usein riippumatta siitä, ajetaanko autolla vai ei. Auton seisominen saattaa jopa nopeuttaa auton ruostumista. Mikäli auto on jatkuvassa ulkosäilytyksessä, saattaa sen maalipinta myös huonontua tavanomaista nopeammin, riippumatta auton käytöstä. Auton ikä voi siten pintavaurioiden osalta olla merkittäväkin seikka pohdittaessa kuluttajan aiheellisia odotuksia.¹³⁹

4.4.4 Erityiset odotukset

Kuluttaja voi muodostaa erityisiä odotuksia auton turvallisuuteen liittyvien osien kunnosta. Kun kyse on auton turvavarusteiden kunnosta, auton iälle, ajokilometreille tai hinnalle ei voida antaa keskeistä merkitystä pohdittaessa, onko autossa virhe. Turvalaitteiden vikoja tuleekin arvioida tavanomaista vikaa ankarammin.¹⁴⁰ Esimerkiksi jarruille on määritelty tietyt vaatimukset, joiden täytyy täytyä, jotta autoa saa käyttää liikennekäytössä. Mikäli auto myydään liikennekäytössä käytettäväksi, tulisi jarrujenkin täyttää lain asettamat vaatimukset.¹⁴¹ Sen sijaan virheenä ei voida pitää esimerkiksi jarrupalojen tavanomaista kulumista, sillä kysymys on säännöllistä huoltoa vaativista osista¹⁴².

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 4347/33/2012 oli kysymys turvatyynyjen vioittumisesta. Autossa oli myös lukuisia muita vikoja. Auto oli ostohetkellä 10 vuotta vanha ja 134 000 kilometriä ajettu. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että kuluttajan mainitsevat viat ovat pääosin seurausta auton tavan-

¹³⁹ Ks. esim. KRIL 982/33/2002, jossa ruostevaurioiden katsottiin olevan tavanomaisia auton ikään nähden. Arvioinnissa ei kiinnitetty huomiota autolla ajettuihin kilometreihin.

¹⁴⁰ Ks. esim. KRIL 4347/33/2012.

¹⁴¹ Karhima 2012 s. 73–74. Esimerkiksi etujarrujen välinen jarrutusvoiman ero saa olla enintään 20%.

Mikäli jarrutusvoimassa on tätä suurempi ero, puoltaa auto vaarallisesti.

¹⁴² Parviainen 2006.

omaisesta kulumisesta. Turvatyynyn vian osalta autossa oli kuitenkin virhe. Lautakunta perusteli virhettä aiemmalla ratkaisukäytännöllään, jossa auton ns. turvalaitteiden vikoja on pidetty merkittävämpinä kuin muita auton vikoja.¹⁴³

Auton tulee soveltua siihen käyttötarkoitukseen, johon sellaista tavaraa yleensä käytetään. Autoja käytetään yleensä tieliikenteessä ajamiseen. Kuluttajalla on siten oikeus olettaa auton olevan ominaisuuksiltaan sellainen, että sen käyttö on tieliikenteessä sallittua. Kuluttaja voi aiheellisesti odottaa auton täyttävän laeissa ja asetuksissa tieliikennekäytössä oleville autoille säädettyt kriteerit. Kuluttajan aiheellisen oletuksen voidaan katsoa syntyvän jo sillä perusteella, että auto myydään käytettäväksi liikenteessä. Vaatimuksesta voitaisiin poiketa ainoastaan silloin, kun auto myydään johonkin muuhun tarkoitukseen, kuten varaosiksi tai niin sanotuksi peltoautoksi. Oletus siitä, että auto soveltuu tieliikenteessä käytettäväksi, on niin suuri, että myyjän tulisi oma-aloitteisesti tuoda esiin auton soveltumattomuus tähän tarkoitukseen. Kyseessä on myös selvästi sellainen seikka, jolla voidaan katsoa olevan merkitystä kuluttajan ostopäätökseen.¹⁴⁴

Tieliikennekäytössä olevan henkilöauton ominaisuuksista säädetään ajoneuvolaissa (11.12.2002/1090). Tarkentavia säännöksiä on liikenne- ja viestintäministeriön asetuksessa autojen ja perävaunujen rakenteesta ja varusteista (19.12.2002/1248). Ajoneuvolain mukaan henkilöautossa tulee esimerkiksi olla luotettava ja varmatoiminen ohjauslaite.

4.5 Kuluttajan myötävaikutus

4.5.1 Ennakkotarkastus

Kuluttajalla ei ole kuluttajansuojalakiin perustuvaa erityistä velvollisuutta tarkastaa tavaraa ennen sen ostoa¹⁴⁵. Tarkastusvelvollisuudesta on kuitenkin erityinen säännös kauppalain 20 §:n 2 ja 3 momentissa. Kauppalaki on yleislaki suhteessa kuluttajansuojalakiin, eikä ennakkotarkastamista koskevan säännöksen ole katsottu soveltuvan kulutta-

143 KRIL 4347/33/2012.

144 Ks. HE 360/1992 vp. s. 54.

145 Ämmälä 2006, s. 124.

jankauppaan.¹⁴⁶

Ostajan ennakkotarkastusvelvollisuus kuluttajankaupassa ei perustu siis ainakaan suoraan minkään lain säännökseen. Oikeuskäytännöstä ja oikeuskirjallisuudesta on kuitenkin löydettävissä perusteita sille, että kuluttajalla olisi ennakkotarkastusvelvollisuus myös kuluttajankaupassa. Kuusimäki on katsonut jo vuonna 1985, että ennakkotarkastusvelvollisuus on yleisesti hyväksytty oikeusperiaate¹⁴⁷. Myös Tuula Ämmälä katsoo, että kuluttajalla on ”määrätynlainen velvollisuus tarkastaa tavara ennen kaupantekoa”¹⁴⁸. Oikeuskäytännössä termi ”ennakkotarkastusvelvollisuus” esiintyy esimerkiksi hovioikeuden ratkaisussa HO S01/207, jossa hovioikeus punnitsi, oliko kuluttaja laiminlyönyt ennakkotarkastusvelvollisuutensa autokaupassa¹⁴⁹.

Ennakkotarkastusvelvollisuuden olemassaoloa kuluttajankaupassa voidaan koittaa perustella esimerkiksi säännöksellä, jonka mukaan kuluttaja ei voi vedota virheenä sellaiseen seikkaan, josta hänen täytyi olettaa tienneen kaupan tekohetkellä (KSL 5:12§ 4.mom). Ongelmaksi tulee tällöin se, että jos kuluttajalla ei ole erityistä velvollisuutta tarkastaa tavaraa eikä hän sitä myöskään tarkasta, kuluttajan ei voida tällöin olettaa myöskään olleen tietoinen tavaran virheellisyydestä. Kuluttajansuojalain säännös eroaa sen taustalla olevan direktiivin vastaavasta säännöksestä, jonka mukaan kuluttaja ei voi vedota virheeseen, josta hänen ”olisi kohtuudella pitänyt tietää”. Direktiivin sanamuoto jättää näin ollen enemmän tilaa sille, että kuluttajalla olisi tietynlainen velvollisuus tarkastaa tavara ennen kaupantekoa, jotta hän voisi vedota siinä olleeseen virheeseen.¹⁵⁰

Kuluttajan ennakkotarkastusvelvollisuutta voidaan perustella myös kuluttajansuojalain säännöksellä, jonka perusteella kuluttajan täytyy ilmoittaa virheestä kohtuullisessa ajassa siitä hetkestä, kun hän havaitsi virheen tai virhe *olisi pitänyt havaita*. Säännöstä voisi periaatteessa tulkita siten, että kuluttaja menettää oikeutensa vedota virheeseen, jos virhe olisi selvästi käynyt ilmi kuluttajan tekemästä ennakkotarkastuksesta. Tällöin tarkastuksen laiminlyömisestä voitaisiin pitää hetkenä, jolloin virhe *olisi pitänyt havaita*.

¹⁴⁶ HE 360/1992 s. 59.

¹⁴⁷ Kuusimäki 2985, s. 67.

¹⁴⁸ Ämmälä 2006, s.125.

¹⁴⁹ Ks. HO S01/207.

¹⁵⁰ Ks. 1999/44/EY 2 artiklan 3. kohta.

Tulkintaa ei voida pitää kuitenkaan selvänä osoituksena ennakkotarkastusvelvollisuuden olemassaolosta.¹⁵¹

Se, ettei säännöstä voida pitää osoituksena kuluttajan ennakkotarkastusvelvollisuuden olemassaolosta, käy ilmi myös hallituksen esityksen (HE 360/1992) yksityiskohtaisista perusteluista. Perusteluissa kuitenkin todetaan, että jos ostaja tarkastaa tavaran, voi tälle kuitenkin antaa merkitystä arvioitaessa sitä, olisiko ostajan tullut tarkastuksessa havaita vika tai puute; ”Kauppalaain ennakkotarkastusvelvollisuutta koskevia säännöksiä ei ole perusteltua yleisesti ulottaa tapauksiin, joissa myyjänä on ammattimaisesti toimiva elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei kuluttajankaupassa voitaisi lainkaan antaa merkitystä sille, että ostaja esimerkiksi käytetyn tavaran kaupassa on tarkastanut tavaran ennen kaupantekoa ja että hän siinä yhteydessä on havainnut tai että hänen kohtuudella olisi pitänyt havaita tavarassa oleva vika tai puute.”

Kuluttajariitalautakunta on tuoreessa ratkaisussaan 608/33/2013 niin ikään todennut, että ”Kuluttajaostajalla ei ole myöskään mitään lakiin perustuvaa tavaran ennakkotarkastusvelvollisuutta”.¹⁵²Oikeuskirjallisuudessa Veli-Matti Mäki-Fränti on onnistunut kiteyttämään kysymyksen ennakkotarkastusvelvollisuuden olemassaolosta selkeästi toteamalla, että: ”Kuluttajansuojalaki ei aseta ostajalle velvollisuutta tarkastaa tavaraa kaupanteon yhteydessä. Toisaalta ostaja ei kuitenkaan voi virheenä vedota seikkoihin, jotka hänen olisi kaupanteon yhteydessä tullut havaita.”¹⁵³Jos siis kuluttaja havaitsee virheen tai se on niin ilmeinen, että se olisi pitänyt havaita, ei kuluttaja voi kyseiseen seikkaan virheenä vedota kaupanteon jälkeen.

Tällä hetkellä kuluttajansuojalain perusteella ei näkemykseni mukaan voida puhua ennakkotarkastusvelvollisuudesta kuluttajankaupassa. Lain silmissä oikeampaa olisi puhua kuluttajan ennakkotarkastusoikeudesta. Ennakkotarkastusoikeuden käyttäminen kuitenkin johtaa tosiasiallisesti kuluttajan oikeuksia heikentävään lopputulokseen, sillä jos kuluttaja käyttää tätä oikeuttaan, elinkeinonharjoittaja voi katsoa, että kuluttajan olisi ainakin tällöin tullut havaita tietyt viat tai puutteet tavarassa. Jos taas kuluttaja ei käytä tätä oikeuttaan, ei elinkeinonharjoittaja voi vedota siihen, että kuluttajan olisi pitänyt olla tietoinen virheestä. Tällainen oletus voitaisiin tehdä vain sellaisten virheiden kohdalla, jotka kuluttajan olisi pitänyt selkeästi havaita ilman erityistä tarkastustakaan.

¹⁵¹ Ks. Ämmälä 2006, s. 125.

¹⁵² KRIL 608/33/2013

¹⁵³ Mäki-Fränti 2004, s. 26

4.5.2 Huoltojen laiminlyönti

Auto on kestokulutushyödyke, joka edellyttää säännöllisiä huoltotoimenpiteitä. Lähtökohtaisesti ostaja on vastuussa auton tavanmukaisesta huoltamisesta. Mikäli ostaja laiminlyö auton huoltamisen, vastaa hän pääsääntöisesti laiminlyönnin seurauksista.¹⁵⁴ Myyjä voi siten vapautua vastuustaan sillä perusteella, että ostaja on myötävaikuttanut auton vian syntymiseen laiminlyömällä auton huoltamisen. Myyjä ei voi kuitenkaan vedota huollon laiminlyöntiin silloin, kun laiminlyödyllä huollolla ei ole vaikutusta syntyneeseen vikaan. Syy-yhteyden merkitystä ollaan myös korostettu kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 297/34/2005:

Ratkaisussa kuluttajan autoon oli tullut laakerivaurio, mutta toisaalta kuluttaja oli laiminlyönyt huoltaa autoa huolto-ohjelman mukaisesti. Edellinen huolto-ohjelman mukainen huolto olisi pitänyt tehdä 150 000 kilometrin kohdalla. Lautakunta katsoi epätodennäköiseksi, että tuleva vika olisi tuolloin ollut ennakoitavissa. Lautakunta katsoi epätodennäköiseksi, että auton huollon mahdollinen laiminlyönti olisi jollain tavalla vaikuttanut laakerivaurioon. Edellä esitetyn perusteella lautakunta katsoi, että autossa oli virhe.¹⁵⁵

Auton huoltaminen muualla kuin merkkikorjaamolla ei poista ostajan oikeutta vedota auton virheeseen. Jos ostaja päättää viedä autonsa muualle kuin merkkikorjaamolle huollettavaksi, vastaa ostaja kuitenkin huollon asianmukaisuudesta suhteessa myyjätahoon. Myyjätahon on kuitenkin esitettävä huollon olleen puutteellinen, mikäli se katsoo asialla olevan merkitystä ostajan oikeuteen vedota auton virheeseen.¹⁵⁶ Tästä esimerkkinä kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 1238/33/2002 ja sen perustelut:

”Lautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut, että voidakseen torjua kuluttajan tavaran virheeseen perustuvan vaatimuksen vetoamalla auton huoltojen laiminlyöntiin, myyjäpuolen on osoitettava, että laiminlyönti on vaikuttanut autossa ilmenneeseen vikaan. Pelkästään se, että autoa ei ole huollettu merkiliikkeessä ei ole osoitus siitä, että vaurio johtuisi ostajan laiminlyönnistä.”¹⁵⁷

Kysymys oikean huoltopaikan merkityksestä tulee usein esille puhuttaessa uusien auto-

¹⁵⁴ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa, 2007, s. 1

¹⁵⁵ KRIL 297/34/2005.

¹⁵⁶ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa, 2007, s. 6.

¹⁵⁷ KRIL 1238/33/2002.

jen takuuehdoista. Takuuehdoissa on sallittua määritellä kuinka autoa tulee huoltaa. Ehtojen vastaisesta menettelystä seuraa yleensä takuun raukeaminen. Takuunantaja käytännössä usein määrittää erityisen huolto-ohjelman, jota auton kohdalla on noudatettava. Asiantuntevan huoltoliikkeen voidaan olettaa tuntevan auton huolto-ohjelman ja toimivan sen mukaisesti. Jos kuluttaja vie auton korjattavaksi muualle kuin asiantuntevalle huoltamolle, vastaa hän suhteessa myyjään siitä, että auto tulee huollatetuksi annettujen ohjeiden mukaisesti.¹⁵⁸ Takuunantaja ei kuitenkaan saa edellyttää, että huollot tehtäisiin vain niin sanotuissa merkkikorjaamoissa.¹⁵⁹

4.6 Tiedonantovirhe

Auton täytyy niin laadultaan kuin ominaisuuksiltaan vastata sovittua. Jos auto poikkeaa siitä annetuista tiedoista, rasittaa kauppaa tiedonantovirhe. Autosta annetut tiedot voivat olla peräisin mainonnasta, myyntiesitteestä, markkinointipuheista tai esimerkiksi ostotarjouksesta. Tiedonantovirhe poikkeaa tavanomaisesta virhetilanteesta siten, ettei autossa välttämättä ole minkäänlaista mekaanista vikaa. Tiedonantovirhe voi tulla kyseeseen myös silloin, kun myyjä laiminlyö sellaisen tiedon antamisen, jonka ostaja voi perustellusti olettaa saavansa.¹⁶⁰

Käytettyjen autojen kohdalla tiedonantovirhettä tarkastellaan muun muassa ”sellaisena kuin se on” – säännöksen 2 momentin 1. ja 2. kohdan perusteella. Tiedonantovirhe on kyseessä säännöksen mukaan silloin, kun auto ei vastaa sitä mitä on sovittu ja virheellisten tietojen voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi silloin, kun auton moottori on tilavuudeltaan pienempi kuin sen olisi myyntipuheiden perusteella pitänyt olla. Uusien autojen kohdalla arvioinnin perustana on yleinen virhesäännös, jonka mukaan autossa on virhe, jos se ei ole myyjän siitä antaman kuvauksen mukainen tai vastaa ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin autosta. Virhesäännösten lisäksi tiedonantovirhettä tulee tarkastella sekä uusien että käytettyjen autojen osalta kuluttajansuojalain 5 luvun 13§ perusteella, joka koskee tavarasta annettuja tietoja sekä kuluttajansuojalain 2 luvun perusteella, joka kos-

¹⁵⁸ Epäasiallisen huollon kohdalla asiaa tulisikin arvioida palveluksen virheenä, joita ei käsitellä tässä tutkielmassa.

¹⁵⁹ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa 2007, s. 6.

¹⁶⁰ Mäki-Fränti 2004, s. 25.

kee markkinoinnissa annettavia tietoja.¹⁶¹

Useimmiten tiedonantovirhe tulee kyseeseen käytettyjen autojen kohdalla. Tällöin on siis keskeistä punnita, onko annetut tiedot siten merkittäviä, että niiden voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan. Arvioinnissa voidaan käyttää apuna oletusta, jonka mukaan tiedolla ei ole ollut vaikutusta kauppaan, jos kuluttaja olisi oikeillakin tiedoilla ostanut auton samaan hintaan kuin hän sen osti virheellisillä tiedoilla. Jos esimerkiksi autosta puuttuu markkinoitu lisävaruste, kuluttaja olisi todennäköisesti ostanut auton hieman halvemmalla hinnalla. Tällöin voidaan katsoa seikan vaikuttaneen kauppaan. Kuluttajariitalautakunta on ratkaisussaan 608/33/2013 arvioinut autosta annettujen tietojen merkitystä:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 608/33/2013 autossa piti olla sen internetmyynti-ilmoituksen mukaan lohkolämmitin. Kaupanteon jälkeen selvisi kuitenkin, ettei autossa ole lohkolämmitintä. Elinkeinonharjoittaja ei ole väittänyt, että kuluttajalle oltaisiin kerrottu lohkolämmittimen puuttumisesta. Lautakunta katsoi tapauksessa selvitetyn, ettei auto ollut vastannut niitä tietoja, jotka myyjä on ennen kaupantekoa antanut sen ominaisuuksista tai käytöstä. Virheellisen tiedon katsottiin olevan sellainen, jonka voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan. Näin ollen autossa oli tältä osin kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n 1 kohdassa tarkoitettu tiedonantovirhe.¹⁶²

Käytännössä vähäistenkin puutteiden voidaan usein katsoa olevan sellaisia, joilla on merkitystä kaupanteossa. Erikseen markkinoidun osan tai ominaisuuden puuttuminen on siten yleensä omiaan johtamaan siihen, että kauppa rasittaa tiedonantovirhe.¹⁶³ Arviointi on kuitenkin vaikeampaa sellaisessa tilanteessa, jossa auton laatua on kuvailtu yleisillä käsitteillä kohdistamatta väitteitä tiettyyn osaan tai auton ominaisuuteen. Myyntipuheissa pyritään pääsääntöisesti antamaan autosta hyvä yleisvaikutelma. Mikäli auto sitten poikkeaa tästä yleisvaikutelman mukaisesta kuvauksesta, on ostajan tosiasiallisesti vaikea näyttää tiedonantovirheen olemassaolo. Tavanomainen kaupallinen kehuminen on sallittua markkinoinnissa ja tällainen puhe tapahtuu yleensä suullisesti, joten mahdollisen virheen toteennäyttäminen on vaikeaa, jos myyjä kiistää ostajan väittämät.¹⁶⁴

¹⁶¹ Kuluttajansuojalain 2 luvun säännökset ovat kuitenkin ns. kollektiivisia säännöksiä, joilla ei ole merkitystä arvioitaessa yksittäistapausta. Ks. Viitanen 2000, s. 180.

¹⁶² KRIL 608/33/2013.

¹⁶³ Ks. tästä esim. KRIL 2143/33/06.

¹⁶⁴ Kuusimäki 1985b, s. 56 sekä sallitusta kaupallisesta kehumisesta: Saine 2008, s. 160.

Tiedonantovirhe tulee kyseeseen myös silloin, kun myyjä jättää kertomatta jonkin sellaisen seikan, josta ostaja voi perustellusti olettaa saavansa tiedon. Myyjällä on velvollisuus kertoa kaikista sellaisista asioista, jotka ovat kaupanteon kannalta merkittäviä. Arviointi siitä, milloin kyseessä on merkittävä seikka, on joskus vaikeaa. Turvallisuutta ja terveyttä koskevista tiedoista kuluttajan tulisi aina saada tieto. Tästä säädetään kuluttajansuojalain markkinointikoskevan 2 luvun 7§:ssä. Tavanomaisten tietojen osalta voidaan pyrkiä arviomaan tilannetta pohtimalla, olisiko tiedolla ollut vaikutusta kuluttajan ostopäätökseen tai olisiko kuluttaja maksanut autosta pyydettyä kauppahintaa, jos kuluttajalla olisi ollut oikeat tiedot kaupan kohteesta. Arvioinnin tukena voidaan käyttää myös kuluttajariitalautakunnan laajaa ratkaisukäytäntöä tiedonantovirheistä¹⁶⁵, josta esimerkkinä ratkaisu 757/33/2003:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 757/33/2003 myyjä jätti kertomatta ostajalle sellaisen tiedon, josta ostaja perustellusti katsoi olettaa voivansa saada tiedon. Auton katsastuksessa oltiin havaittu, että auton moottorin kumityynyt ovat löystyneet. Tyynyt oltiin kehoitettu vaihtamaan mahdollisimman pian ja asia oli myös merkitty auton rekisteriotteeseen. Myyjä katsoi ettei ollut laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuuttaan, koska vaihtotarve kävi ilmi auton asiakirjoista. Kuluttajariitalautakunta katsoi myyjän jättäneen kertomatta ostajalle kauppaan vaikuttavan seikan ja autossa oli näin ollen kuluttajansuojalain tarkoittama virhe.¹⁶⁶

Eräs yleinen riidan aihe on tiedonantovelvollisuus autolla aiemmin ajetusta kolarista. Kuluttajariitalautakunta on katsonut, ettei kolarista tarvitse kertoa, mikäli kolari on asianmukaisesti ja hyvää korjaustapaa noudattaen korjattu siten, ettei kolarikorjaus ole vähentänyt auton arvoa. Tällöinkin kolarista tulisi kertoa kuitenkin silloin, jos ostaja nimenomaisesti tiedustelee auton kolarihistoriaa. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä ollaan omaksuttu linja, jonka mukaan kolarista pitää kertoa silloin, jos auto on ollut kolarin vuoksi poissa rekisteristä tai jos autolle on aiheutunut huomattavia vaurioita, kuten rungon vääntyminen. Tällaisessa tilanteesta merkitystä ei ole annettu tehtyjen korjausten asianmukaisuudelle tai ostajan nimenomaisille tiedusteluille.¹⁶⁷Tämä voidaan päätellä käänteisesti myös kuluttajariitalautakunnan ratkaisusta 381/33/2008:

Ratkaisussa 381/33/2008 kuluttajariitalautakunta katsoi, ettei myyjällä ollut

¹⁶⁵ Ks. esim. Mäki-Fränti 2004, s. 25 jonka mukaan lautakunnan ratkaisukäytännöstä löytyy runsaasti tapauksia, joissa myyjän on katsottu laiminlyöneen kertoa ostajalle kaupan syntyyn vaikuttavan tiedon.

¹⁶⁶ KRIL 757/33/2003.

¹⁶⁷ Mäki-Fränti 2004, s. 26–27.

velvollisuutta ilmoittaa autolla aiemmin ajetusta kolarista. Perusteluissaan lautakunta totesi, että silloin kun autolla on ajettu pieni kolari, jonka vuoksi autoa ei ole lunastettu tai poistettu rekisteristä ja kun kolarikorjaukset on tehty asianmukaisesti, myyjän on annettava kolaroinnista tieto vain ostajan sitä kysyessä. Tapauksessa ostaja ei ollut esittänyt näyttöä siitä, että hän olisi tiedustellut auton kolarihistoriaa. Tapauksessa ei oltu myöskään näytetty, että autossa ilmenneet viat olisivat olleet seurausta kolarista. Näin ollen kuluttajariitalautakunta ei pitänyt kolaria sellaisena seikkana, josta ostajan olisi pitänyt saada tieto.¹⁶⁸

Auton vuosimalli ja autolla ajetut kilometrit ovat merkittäviä auton kulumisesta kertovia tietoja. Vuosimallitiedolla voi olla myös merkitystä autoon sopivien varaosien tai siinä olevien ominaisuuksien arvioinnissa. Vuosimallilla ja ajetuilla kilometreillä on myös tosiasiallista vaikutusta auton arvoon. Virheellisesti ilmoitetun vuosimallin merkityksen arvioinnissa on kiinnitettävä erityistä huomiota auton ikään. Pääsääntöisesti virheellisen tiedon merkitys on sitä vähäisempi, mitä vanhemmasta autosta on kysymys. Kuluttajariitalautakunta on katsonut muun muassa, että autossa joka myytiin vuosimallin 90- autona ja joka paljastui vuosimallin 89-autoksi, ei ollut sellaista virhettä, joka oikeuttaisi ostajan hinnanalennukseen. Merkitystä annettiin sille, että auto ostettiin vuonna 2002 ja lautakunta katsoi ettei vuoden virhe yli kymmenen vuotta vanhan auton vuosimallissa ollut sellainen seikka, jolla olisi vaikutusta auton arvoon.¹⁶⁹Mäki-Fränti on esittänyt tukeutuen kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön, ettei vuosimallista annetuilla väärillä tiedolle ole pääsääntöisesti merkitystä, jos ilmoitetun ja oikean vuosimallin ero on vain yksi vuosi ja auto on yli viisi vuotta vanha¹⁷⁰. Auton arvon määrittämisessä ajokilometrien voidaan katsoa olevan vuosimallia merkittävämpi tieto. Virheellisesti ilmoitetut ajokilometrit vaikuttavat siten lähes poikkeuksetta auton arvoon ja kuluttajan aiheellisiin oletuksiin auton kunnosta. Tiedonantovirhe onkin kyseessä lähes poikkeuksetta, kun autolla ajetut kilometrit on ilmoitettu väärin.¹⁷¹

Myyjä vastaa myös aiemman myyntiportaana autosta antamista tiedoista. Pohdittaessa aiemman myyntiportaana antamien virheellisten tietojen merkitystä suhteessa myyjään,

168 KRIL 381/33/2008.

169 KRIL 2410/33/2002.

170 Mäki-Fränti 2004, s. 27.

171 Mäki-Fränti 2004, s. 27. Ks. myös. KRIL 4276/33/2007, jossa auton todelliset ajokilometrit poikkesivat niin suuresti matkamittarin lukemasta, että kuluttaja oli oikeutettu kaupan purkuun. Osapuolet olivat tästä yhtämielisiä ja varsinainen kiista koski käyttöhyödyn määrää.

on arvioitava, onko myyjä ollut tietoinen aiemman myyntiportaantamasta virheellisistä tiedoista. Kuluttajansuojalain 5 luvun 13§:n mukaan myyjä ei vastaa aiemman myyntiportaantamasta virheellisistä tiedoista, jos myyjä osoittaa, että hän ei ollut, eikä hänen pitänytäkään olla selvillä annetuista tiedoista. Tällainen tilanne voisi syntyä silloin, kun ostaja tiedustelee suoraan auton maahantuojalta tai valmistajalta jotain seikkaa, josta hän saa virheellisen tiedon, eikä tieto tiedustelusta kantaudu koskaan auton myyjälle saakka.¹⁷²Toisaalta voidaan katsoa, että myyjän tulisi olla tietoinen vähintäänkin sellaisesta markkinointiaineistosta, joka julkaistaan maahantuojan toimesta suomenkielisillä verkkosivuilla¹⁷³.

Myyjä ei myöskään vastaa aiemman myyntiportaantamasta virheellisestä tiedosta, mikäli myyjä oikaisee tiedon ajoissa ja selkeällä tavalla. Jos myyjä on tietoinen aikaisemman myyntiportaantamasta virheellisistä tiedoista, tulisi myyjän tiedustella, onko oikaisu tullut ostajan tietoon ja tarvittaessa antaa paikkaansa pitävät tiedot tuotteesta. Myyjä voisi oikaista tiedot esimerkiksi liittämällä oikaisua koskevan tiedon tavaran yhteyteen.¹⁷⁴Sen sijaan itse antamistaan tiedoista myyjä vastaa riippumatta siitä, tiesikö hän tiedon virheellisyydestä vai ei¹⁷⁵.

4.7 Virhevastuutaulukko

Autokaupan virhetilanteiden ratkaisemisen tueksi ollaan laadittu ohjeellinen virhevastuutaulukko. Taulukko on vielä tällä hetkellä luonnos ja sitä on tarkoitus kehittää, jotta se olisi käyttökelpoisempi työväline autokaupan riitojen ratkaisemiseksi. Taulukko on laadittu kuluttajariitalautakunnan avustuksella Autoalan Keskusliiton ja Kuluttajaliiton toimesta. Taulukon tarkoitus on olla ohjeellinen apuväline erityisesti kuluttajille ja autonmyyjille. Tarkoituksena olisi, että kuluttajat voisivat päästä autokauppioiden kanssa sopuun entistä helpommin taulukon avulla. Taulukkoa ei kuitenkaan käytetä kuluttajariitalautakunnassa ratkaisujen perustana, vaan lautakunnan ratkaisukäytäntö vaikuttaa enemminkin taulukon sisältöön. Taulukkoa onkin tarkoitus päivittää aika ajoin vastamaan lautakunnan tuoretta ratkaisukäytäntöä.¹⁷⁶

¹⁷² HE 360/1992 vp. s. 56.

¹⁷³ Mäki-Fränti 2004, s. 26.

¹⁷⁴ HE 360/1992 vp. s. 56.

¹⁷⁵ Mäki-Fränti 2004, s. 27.

¹⁷⁶ Ståhlberg 2014.

Taulukko 2. Virhevastuutaulukko.

HINTA euroa					Virheen raja-arvo		Korvaus-%						
2000... 10.000	10.001... 15.000	15.001... 20.000	20.001... 25.000	yli 25.000									
MITTARILUKEMA km					40%	30%	20%	10% tai alle	Korvaus%				
yli 200.000	yli 230.000	yli 250.000	yli 270.000	yli 300.000	600	800	900	1100	1400	1700	2000	2500	3000
170.000-200.000	190.000-230.000	210.000-250.000	220.000-270.000	250.000-300.000	600	700	800	1000	1200	1500	1800	2200	2700
140.000-160.000	160.000-180.000	170.000-200.000	180.000-210.000	190.000-240.000	500	600	700	900	1100	1300	1600	2000	2400
110.000-130.000	130.000-150.000	130.000-160.000	140.000-170.000	150.000-180.000	500	600	700	800	1000	1200	1500	1800	2100
90.000-100.000	100.000-120.000	100.000-120.000	110.000-130.000	120.000-140.000	400	500	600	700	900	1100	1300	1600	1900
70.000-80.000	80.000-90.000	80.000-90.000	80.000-100.000	90.000-110.000	400	400	500	600	800	1000	1200	1400	1700
60.000	60.000-70.000	60.000-70.000	60.000-70.000	70.000-80.000	300	400	500	600	700	900	1000	1300	1500
40.000-50.000	50.000	50.000	50.000	50.000-60.000	300	400	400	500	600	800	900	1100	1400
30.000	30.000-40.000	30.000-40.000	30.000-40.000	30.000-40.000	300	300	400	500	600	700	800	1000	1200
0-20.000	0-20.000	0-20.000	0-20.000	0-20.000	200	300	300	400	500	600	700	900	1100
				Korvaus%	90%	80%	70%	60%	50%				40%
				Auton ikä v.	1	2	3..4	5	6..7	8..9	10..12	13..16	yli 16

Lyhyt ohje:

- Valitaan väritetystä taulukosta sovellettava rivi auton kauppahinnan ja mittarilukeman perusteella niin, että vasemman puolen tiedot täsmäävät.
- Valitaan väritetyn taulukon sarake taulukon alla olevan ikä-asteikon perusteella.
- Luetaan valittujen rivin ja sarakkeen leikkauskohdasta virheen kriteerinä sovellettava korjauskustannuksen raja-arvo.
- Mikäli korjauskustannus ylittää raja-arvon, sovelletaan taulukon ylimmällä tai toiseksi alimmalla rivillä olevaa korvausprosenttia korjauskustannukseen.

Virhevastuutaulukossa virheen olemassaoloa ja myyjän osuutta virheen korjauskuluista pyritään hahmottamaan neljän muuttujan avulla. Muuttujia taulukossa ovat auton hinta, autolla ajatut kilometrit, virheen korjauskustannusten määrä sekä auton ikä. Vastaukseksi taulukko antaa prosentuaalisen osuuden, jolla myyjän tulisi osallistua korjauskustannuksiin. Taulukon keskeinen tavoite on yhdenmukaistaa ratkaisukäytäntöä. Taulukon tarkoitus on toisaalta myös tukea markkinoiden toimintaa, sillä taulukon avulla myyjät ja ostajat voivat paremmin ennakoida auton todellisen arvon.¹⁷⁷

Virhevastuutaulukon soveltuvuutta autokaupan virhetilanteisiin voidaan perustellusti kritisoida. Taulukon suurin ongelma on sen lähtökohtainen mahdottomuus. Autokaupan virhetilanteet ovat niin monisyisiä, ettei niiden ratkaisemiseksi voida käyttää yksinomaan taulukkoa. Tämänhetkinen taulukko ottaa vian laadun huomioon ainoastaan kor-

¹⁷⁷ Uimonen 2013, s. 11.

jauskustannusten muodossa. Koska taulukko ei ota kantaa siihen mikä autossa milloinkin on vikana, voidaan sitä syystäkin pitää epätarkkana. On selvää, vian laatu täytyy ottaa huomioon pohdittaessa onko autossa virhe. Taulukko ei myöskään ota huomioon turvalaitteiden vikoja omana ryhmänään, joita tulee arvioida muita vikoja ankarammin. Taulukko ei ota huomioon autojen huoltohistorian vaikutusta kuluttajan aiheellisiin odotuksiin, eikä myöskään kuluttajan erityisiä käyttötarkoituksia¹⁷⁸.

Tiedonantovirheisiin virhevastuutaulukkoa ei voida soveltaa, sillä niitä arvioidaan normaalista virhetilanteesta poikkeavalla tavalla. Tiedonantovirheiden arvioinnissa painotetaan markkinoinnissa ja myyntitilanteessa annettujen tietojen vaikutuksia kaupantekoon, eikä esimerkiksi vian korjauskustannuksilla ole ratkaisevaa merkitystä. Vian korjauskustannukset riippuvat tavanomaisissa mekaanisissa vioissa siitä, korjataanko auto uusilla vai käytetyillä osilla. Käytetyillä osilla korjattaessa myyjän osuus tulisi olla suurempi, sillä autossa ei saavuteta parannuksia. Jos osat ovat huonommat kuin rikkoutuneet osat, olisi kuluttajalla oikeus saada oikaisun lisäksi hyvitystä arvon alentumisesta. Tätä taulukko ei ota lainkaan huomioon.

Virhevastuutaulukon perimmäinen pyrkimys on kuitenkin hyvä. Ratkaisukäytännön yhdenmukaistaminen on kuluttajien oikeusturvan kannalta positiivinen asia. Taulukko myös vähentäisi riidanratkaisuelinten ja kuluttajaoikeusneuvojen kuormitusta, sillä osapuolet kykeneisivät helpommin selvittämään omat oikeutensa. Tosiasiassa taulukko johtaa kuitenkin oikeudenmenetyksiin. Paljon ajettujen autojen kohdalla taulukko antaa usein aivan liian pieniä korvausprosentteja. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 417/33/2013 korostaa hyvin virhevastuutaulukon ongelmallisuutta:

Kuluttaja oli ostanut 14 vuotta vanhan 282 000 kilometriä ajetun Audi –merkkisen auton 8 300 kauppahinnalla. Autoon tuli moottorivaurio pian ostohetken jälkeen. Moottorivaurion korjaus olisi maksanut halvimmillaan noin 6000 euroa. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että myydyssä autossa oli virhe, sillä korjauskustannusten määrä oli kohtuuttoman suuri suhteessa auton hintaan. Kuluttajariitalautakunta suositti kaupan purkamista tai virheen korjaamista myyjän kustannuksella viipymättä. Tällaisessa tapauksessa virhevastuutaulukko antaisi myyjän korvausosuudeksi 10% tai alle.¹⁷⁹

178 Huoltohistorian vaikutuksista kuluttajan aiheellisiin odotuksiin ks. KRIL 4227/33/2009.

179 KRIL 417/33/2013.

Virhevastuutaulukko ei ole linjassa kuluttajansuojalain kanssa. Kuluttajansuojalain selkeä lähtökohta on se, ettei virheen oikaisemisesta saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia. Taulukko ei edes tunne kohtaa, jossa kaikki virheen oikaisukustannukset jäisivät elinkeinonharjoittajan maksettavaksi. Ehdotukseni taulukon suhteen on se, että joko siitä luovuttaisiin tai sitä muutettaisiin poistamalla kokonaan korvausprosenttiosuudet. Korvausprosenttiosuudet voitaisiin korvata esimerkiksi värikoodeilla. Punainen värikoodi tarkoittaisi sitä, että autossa on todennäköisesti virhe. Keltainen värikoodi tarkoittaisi sitä, että autossa saattaa olla virhe. Vihreä värikoodi tarkoittaisi sitä, että autossa ei todennäköisesti ole virhettä. Tämän jälkeen kuluttajaa voisi kehottaa olemaan yhteydessä kuluttajaneuvontaan lopullisen arvion tekemiseksi. Tällöin taulukko ei johtaisi oikeudenmenetyksiin, eikä se yrittäisi ratkaista mahdotonta tehtävää, eli antaa oikeaa vastausta liian pienillä muuttujilla. Taulukko toimisi tästä huolimatta riidan osapuolten välillä apuna riitojen ratkaisuisissa. Värikoodeilla varustettu taulukko olisi aidosti ohjaava ja tukeva, eikä antaisi kuluttajille suoraa vastauksia. Taulukossa tulisi olla myös selkeä maininta siitä, ettei se sovellu käytettäväksi silloin, kun kyseessä on tiedonantovirhe.

5 Virheen seuraamukset

5.1 Virheestä vastuussa oleva taho

5.1.1 Myyjäliike

Kulutustavaroista annetun direktiivin johdanto-osan 9 kohdan mukaan myyjän on oltava suoraan kuluttajalle vastuussa tavarán sopimuksenmukaisuudesta. Myyjällä tarkoitetaan direktiivissä myyjäliikettä, mutta direktiivin mukaan oikaisua voidaan vaatia kansallisen lainsäädännön mukaisesti myös valmistajalta tai saman sopimusketjun aiemmalta myyjältä.¹⁸⁰ Suomessa kuluttaja voi kuluttajansuojalain mukaan vaatia virheen oikaisua myyjäliikkeen lisäksi myös siltä taholta, joka on erityisesti sitoutunut vastaamaan tuotteen ominaisuuksista takuun perusteella. Autokaupassa takuun antaja on yleensä maahantuoja tai valmistaja. Kuluttajalla on myös takuusta riippumaton oikeus kohdistaa tavarán virhettä koskeva vaatimuksensa aikaisempaan myyntiportaaseen, joka on luovut-tanut tavarán jälleenmyyntiä varten. Autokaupassa aikaisempi myyntiporras usein on niin ikään maahantuoja tai valmistaja.

¹⁸⁰ ks. 1999/44/EY johdanto-osan kohta 9.

5.1.2 Aikaisempi myyntiporras

Aikaisemman myyntiportaan vastuu toteutuu lähinnä uusien autojen kohdalla. Käytetyn auton ostaja ei voi esittää vaatimuksia aikaisemmalle myyntiportaalle muutoin kuin aikaisemman myyntiportaan myöntämän takuun perusteella. Tämä johtuu siitä, että aikaisemman myyntiportaan vastuun katsotaan katkeavan ensiomistajan myydessä auton eteenpäin.¹⁸¹

Uuden auton kaupassa ostajalla on oikeus kohdistaa auton virhettä koskeva vaatimus siihen tahoon, joka on aikaisemmassa myyntiportaassa luovuttanut auton jälleenmyyntiä varten. Ostajalla on tämä oikeus siitä huolimatta, ettei aikaisempi myyntiporras ole sopimussuhteessa ostajaan. Autokaupassa aikaisemman myyntiportaan vastuu kohdistetaan tyypillisesti maahantuojaan, sillä autot ovat yleensä peräisin ulkomailta. Myös autovalmistaja katsotaan kuitenkin sellaiseksi aiemmaksi myyntiportaaksi, johon voidaan kohdistaa vaatimuksia. Näiden tahojen lisäksi ostajalla on oikeus kohdistaa vaatimuksia myös muuhun jakeluketjun osaan sillä edellytyksellä, että tämä taho on luovuttanut tavaran jälleenmyyntiä varten. Ostaja ei voi esimerkiksi kohdistaa vaatimusta virheen perusteella aikaisempaan myyntiportaaseen silloin, kun kaupan kohteena on tavara, joka alun perin on hankittu myyjän käyttöomaisuudeksi, mutta sittemmin päätetty myydä eteenpäin.¹⁸²

Ostaja ei myöskään voi kohdistaa virheeseen perustuvia vaatimuksia elinkeinonharjoittajaan, joka on ollut osallisena ainoastaan auton markkinoinnissa tai jakelussa, mikäli tämä ei ole vastannut tavaran luovutuksesta jälleenmyyntiä varten. Tavaran luovutus jälleenmyyntiä varten voi tapahtua muutenkin kuin kauppasopimuksella; toisinaan tulee kyseeseen niin sanottu komissiosopimus, jolloin myös komissionantaja olisi myös pykälässä tarkoitettu aikaisempi myyntiporras.¹⁸³ Komissiokaupalla tarkoitetaan irtaimen tavaran ostamista tai myymistä omista nimissä, mutta jonkun toisen lukuun. Asiamiestä, joka toimii päämiehen lukuun, kutsutaan komissionsaajaksi¹⁸⁴.

¹⁸¹ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa, 2007, s. 8.

¹⁸² HE 360/1992 vp. s. 73–74.

¹⁸³ HE 360/1992 vp. s. 74.

¹⁸⁴ KILA 1850/ 2.3.2010, s. 3.

Ostaja saa vapaasti valita kenelle hän kohdistaa vaatimuksensa virhetilanteessa. Uuden auton kaupassa vaatimus voidaan siis kohdistaa joko myyjään, maahantuojaan, valmistajaan tai muuhun tahoon, joka on vastannut auton luovutuksesta jälleenmyyntiä varten. Ostajan valintaoikeus tarkoittaa myös sitä, ettei myyjä voi torjua ostajan vaatimuksia kehittämällä ostajaa olemaan yhteydessä esimerkiksi maahantuojaan. Tosiasiallisesti myyjät usein pyytävät ostajia olemaan itse yhteydessä maahantuojaan tai valmistajaan¹⁸⁵. Ostaja voidaan kuitenkin ohjata ottamaan yhteyttä siihen tahoon, joka on tarkoituksenmukaisin taho oikaisemaan virheen.¹⁸⁶

Aikaisemman myyntiportaan vastuu voi tulla autokaupassa kyseeseen myös silloin, kun tietty auton osa, jota virhe koskee, on peräisin aikaisemmasta myyntiportaasta. Tällainen tilanne tulee kyseeseen esimerkiksi silloin, kun auton moottori on peräisin toiselta elinkeinonharjoittajalta ja se vioittuu. Tällöin ostaja voi esittää moottoria koskevan vaatimuksensa moottorin aikaisemmalle myyntiportaalle, joka on luovuttanut moottorin jälleenmyyntiä varten.¹⁸⁷

Aikaisemman myyntiportaan vastuu virheestä noudattaa samoja periaatteita kuin myyjän vastuu. Se ei kuitenkaan ole täysin yhteneväinen myyjätahon vastuuseen nähden.¹⁸⁸ Aikaisempi myyntiporras ei voi joutua ensinnäkään vastuuseen virheistä, jotka ovat syntyneet aikaisemmasta myyntiportaasta riippumattomista syistä. Ajallisesti tämä tarkoittaa sitä, että virhe on syntynyt sen jälkeen, kun aikaisempi myyntiporras on luovuttanut tavaran jälleenmyyntiä varten. Aikaisemman myyntiportaan vastuu ei siten kata esimerkiksi myyjäliikkeen varastossa vahingoittuneita tuotteita tai sellaista tiedonantovirhettä, joka perustuu myyjäliikkeen antamiin totuudenvastaisiin tietoihin. Aikaisemman myyntiportaan vastuu tuleekin kyseeseen lähinnä sellaisten virheiden osalta, jotka ovat syntyneet tavaran suunnittelu- tai valmistusvaiheessa. Aikaisemman myyntiportaan vastuu voi tulla myös sen markkinoinnissa antamista tiedoista sekä sitä aiemman myyntiportaan tekemistä virheistä.¹⁸⁹

185 Tämä on henkilökohtainen kokemukseni, jonka olen havainnut työskennellessäni kuluttajaoikeusneujana.

186 HE 360/1992 vp. s. 74.

187 HE 360/1992 vp. s. 74.

188 Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa, 2007, s. 8.

189 HE 360/1992 vp. s. 74.

Ostajalla ei ole oikeutta kohdistaa vaatimuksia aikaisempaan myyntiportaaseen myöhemmän myyntiportaan antaman erityisen sitoumuksen perusteella. Autokaupassa tämä tarkoittaa sitä, että mikäli myyjäliike antaa valmistajasta tai maahantuojasta sitoumuksen ostajalle, ei ostaja voi vedota sitoumukseen aikaisempaa myyntiporrasta velvoittavasti. Eri asia on, että tavarassa saattaa sitoumuksesta huolimatta olla kuluttajansuojalain mukainen virhe, jonka perusteella ostaja voisi kohdistaa vaatimuksensa myös aikaisempaan myyntiportaaseen. Erityisellä sitoumuksella voidaan tarkoittaa esimerkiksi lupaus siitä, että ostaja saisi purkaa kaupan jonkun tietyn seikan täytyessä^{190, 191}.

Aikaisemmalle myyntiportaalle tehtävä hinnanalennus tai kaupan purku vaatimus saattaa erota määrältään myyjäliikkeelle tehdystä vaatimuksesta. Tämä johtuu siitä, että ostajalla ei ole oikeutta vaatia aikaisemmalta myyntiportaalta enempää kuin myyjäliike olisi tältä oikeutettu vaatimaan, jos vaatimuksilla olisi samat perusteet. Autokaupassa tämä tarkoittaa sitä, että ostajan vaatiessa aikaisemmalta myyntiportaalta hinnanalennusta tai kaupan purkua, on sen suuruutta määrättäessä otettava ostajan maksaman kauppahinnan sijasta huomioon se hinta, jolla aikaisempi myyntiporras on myynyt tavaran eteenpäin. Jos kauppa puretaan, ostaja saa autosta vain sen verran kuin sen jälleennyntihinta on ollut, riippumatta siitä, kuinka suurella summalla hän on auton ostanut.¹⁹²

Tilanne johtaa tosiasiallisesti siihen, ettei kuluttajan kannata vedota hinnanalennukseen tai kaupan purkuun suhteessa aikaisempaan myyntiportaaseen muutoin kuin poikkeuksellisissa tilanteissa. Tällainen tilanne voisi tulla kyseeseen silloin, kun myyjäliike on maksukyvytön tai lopettanut toimintansa. Valmistajan tai maahantuojan antaman takuusitoumuksen perusteella kuluttajalla on kuitenkin yleensä oikeus saada koko maksamansa kauppahinta takaisin. Kyseinen säännös ei tule sovellettavaksi silloin kuin aiempi myyntiporras on antanut ostajalle erityisen sitoumuksen. Ongelmaksi tulisi myös se, että elinkeinonharjoittaja ei välttämättä joudu ilmaisemaan tavaran jälleennyntihintaa kuluttajalle, vaan suoritettava hyvitys voitaisiin myös sopia osapuolten kesken. Aikaisempi myyntiporras voisi useimmiten kuitenkin torjua hinnanalennus tai kaupan purku vaati-

190 Tällaisesta lupauksesta voidaan käyttää myös nimitystä purkava ehto.

191 HE 360/1992 vp. s. 75.

192 HE 360/1992 vp. s. 75.

muksen korjaamalla tavaran tai vaihtamalla sen virheettömmään.¹⁹³ Autokaupoissa maahantuojat osallistuu usein virhetilanteessa auton korjauskustannuksiin yhdessä myyjäliikkeen kanssa. Tällainen tilanne syntyy etenkin silloin, kun ostaja on käyttänyt oikeuttaan vaatia virheen hyvitystä sekä myyjältä että maahantuojalta.¹⁹⁴

Mikäli aiempi myyntiporras on sellainen elinkeinonharjoittaja, joka on luovuttanut kauppasopimuksen sijasta tavaran jälleenmyyntiä varten komissiosopimuksella, tilanne poikkeaa kauppaan perustuvasta tilanteesta. Tavaran edelleen myyneellä komission saajalla on takautumisoikeus suhteessa komission antajaan, jos komission saaja joutuu kaupan perusteella virhevastuuseen. Takautumisvaatimuksen suuruudella on merkitystä silloin, kun mietitään ostajan oikeutta vaatia komissionantajalta hinnanalennusta tai kaupan purkua. Korvauksen määrä riippuu siitä, kuinka suuri takautumisvaatimus komissionsaajalla olisi vastaavalla perusteella voinut olla suhteessa komissionantajaan komissionsaajan ja hänen ostajansa välisen kauppasuhteen perusteella. Kuluttajan ostaessa tavaran komissionsaajalta, olisi kuluttajalla komissionantajaan nähden oikeus vaatia yhtä suurta hinnanalennusta tai kauppahinnan palautusvaadetta kuin suhteessa myyjänä olevaan komissionsaajaan.¹⁹⁵

5.1.3 Välittäjä ja myyjän lukuun toimiva elinkeinonharjoittaja

Toisinaan auto myydään siten, että myyjäliike toimii ainoastaan auton välittäjänä. Tällöin tilannetta tulee arvioida kuluttajansuojalain 12 luvun 1§ perusteella. Säännöksen mukaan kulutushyödykkeen välittäjä on vastuussa ostajalle sopimuksen täyttämisestä. Vastuuta ei kuitenkaan synny silloin, kun välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä järjestelystä ja sen vaikutuksista hänen oikeuksiinsa. Välittäjä on vastuussa auton virheestä suhteessa ostajaan kuitenkin silloin, kun välittäjä on elinkeinonharjoittaja ja alkuperäinen myyjä on yksityinen henkilö.¹⁹⁶

¹⁹³ HE 360/1992 vp. s. 75.

¹⁹⁴ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa, 2007, s. 8.

¹⁹⁵ HE 360/1992 vp. s. 75–76.

¹⁹⁶ Ks. KRIL 4104/33/2012 sekä KRIL 180/33/2012. Ratkaisuissa välittäjänä toiminut myyjäliike oli vastuussa auton virheestä ostajalle varsinaisen myyjän ollessa yksityishenkilö.

Muun kuin elinkeinonharjoittajan tai aiemman myyntiportaana vastuu voi tulla kyseeseen autokaupassa esimerkiksi silloin, kun myyjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämässä toista elinkeinonharjoittajaa ja tämän suorituksessa on virhe. Tällöin ostaja voi esittää vaatimuksensa myös suoraan toiselle elinkeinonharjoittajalle, jonka suoritus on virheellinen. Esimerkkinä voidaan käyttää itsenäistä asentajaa, joka on tehnyt työvirheen.¹⁹⁷

5.2 Vaatimusten esittäminen

Kuluttajan tulee tehdä virheilmoitus kohtuullisessa ajassa siitä hetkestä, kun virhe havaittiin tai virhe olisi pitänyt havaita. Kuluttajalla on kuitenkin tavaran kaupassa aina vähintään kaksi kuukautta aikaa tehdä virheilmoitus. Kuluttaja menettää oikeutensa vedota virheeseen, jollei virheilmoitusta tehdä kohtuullisessa ajassa.¹⁹⁸ Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 2672/33/2010 on pohdittu virheilmoituksen ajankohdan merkitystä kuluttajan oikeuteen vedota virheeseen:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 2672/33/2010 oli kyse siitä, onko kuluttaja menettänyt oikeutensa vedota auton virheeseen. Kyse oli ilmastointilaitteen viasta, josta kuluttaja teki virheilmoituksen 3 kuukauden kuluttua auton ostosta. Kuluttajariitalautakunnan mukaan ilmastointilaitteen vika ei välttämättä ilmene selvästi muulloin kuin kesäaikana, jolloin ilmastointia tyypillisesti käytetään auton sisätilojen viilentämiseen. Tämän vuoksi kuluttajan katsottiin ilmoittaneen virheestä kohtuullisessa ajassa siitä hetkestä, kun hänen katsottiin havainneen virheen.¹⁹⁹

Ostaja saa reklamoida virheestä kohtuullisen ajan jälkeenkin silloin, kun myyjä on menettänyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Kunnian vastaisista ja arvotonta on esimerkiksi se, että myyjä on tiennyt tavaran virheestä, mutta yrittänyt salata tiedon ostajalta. Ostaja saa myös reklamoida virheestä kohtuullisen ajan jälkeen, jos virhe perustuu siihen, että tavara ei täytä tuoteturvallisuuslaissa annetuissa säännöksissä tai määräyksissä asetettuja vaatimuksia tai on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen. Näissä tapauksissa ostajalla on mahdollisuus vedota kohtuullisen ajan jälkeenkin tavaran virheeseen.²⁰⁰

¹⁹⁷ HE 360/1992 vp. s. 76.

¹⁹⁸ Ämmälä 2006, s. 133.

¹⁹⁹ KRIL 2672/33/2010.

²⁰⁰ Ämmälä 2006, s. 139. Ks. myös HE 360/1992 vp. s. 61.

Tavaran viivästymisen osalta kuluttajansuojalaissa on erityissäännös ostajan kaupanpurku ja vahingonkorvausvaatimuksen esittämisen ajankohdalle. Kun kyse on tavaran luovutuksesta viivästyneenä, ostaja ei saa purkaa kauppaa eikä vaatia vahingonkorvausta, ellei hän kohtuullisessa ajassa tavaran luovutuksesta ilmoita myyjälle kaupan purkuvaatimuksestaan. Mikäli ostaja purkaa kaupan, hänen ei tarvitse erikseen reklamoida vahingonkorvausvaatimuksen osalta. Viivästystilanteessa vaatimuksen asettamiselle ei ole säädetty kahden kuukauden miniaikaa, vaan säännöksessä puhutaan ainoastaan kohtuullisesta ajasta. Kohtuullinen aika kaupan purkuvaatimukselle on viivästystilanteessa suhteellisen lyhyt, enintään muutamia päiviä.²⁰¹

Samoja aikarajoja noudatetaan myös silloin, kun kuluttaja tekee virheilmoituksen aiemmalle myyntiporaalle. Virhetilanteessa ei riitä, että ilmoitus on tehty tavaran myyjälle, jos kuluttaja haluaa esittää vaatimuksensa aiemmalle myyntiporaalle. Tällöin virheilmoitus tulee osoittaa erikseen myös aiemmalle myyntiporaalle, jotta kuluttaja ei menetä oikeuttaan vedota virheeseen. Ilmoituksen tekemisajan pituutta arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon se, että kuluttaja on ensin saattanut olla virheestä yhteydessä myyjäliikkeeseen, joka on voinut perusteettomasti kieltäytyä vastuustaan. Tällöin tilanne voi muodostua kuluttajan kannalta kohtuuttomaksi, jos virheilmoituksen aika menisi umpeen suhteessa aiempaan myyntiporaaseen.²⁰²

Riittävänä ilmoituksen virheestä voitaisiin pitää myös sitä, että aiempi myyntiporras saa tiedon virhetilanteesta kuluttajan myyjälle tekemän reklamaation perusteella. Virheilmoituksena ei pidetä kuitenkaan sitä, että aikaisempi myyntiporras saa myyjäliikkeeltä yleisluontoisen tiedon siitä, että tietyistä tavaroista on tullut paljon valituksia, vaan virheilmoitus tulisi yksilöidä. Poikkeusta, jonka mukaan virheilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos elinkeinonharjoittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, sovelletaan myös aiemman myyntiporras vastuuseen. Virheilmoitus voidaan tehdä myöhemmin myös silloin, kun virhe perustuu siihen, ettei tavara ominaisuuksiltaan täytä terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä asetettuja vaatimuksia tai on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaaralli-

201 Ämmälä 2006, s. 134. Ks. myös HE 360/1992 vp. s. 55.

202 HE 360/1992 vp. s. 76.

nen.²⁰³

5.3 Virheen oikaisu

Virhetilanteessa kuluttajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarahan. Tällaista virheen poistamista kutsutaan virheen oikaisuksi. Oikaisu on suoritettava kuluttajansuojalain mukaan kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa.²⁰⁴ Oikaisun vastikkeettomuus on kuluttajansuojalain lähtökohta. Vastikkeettomuudella tarkoitetaan tavarahan saattamista sopimuksen mukaiseksi ilman, että siitä aiheutuu ostajalle minkäänlaisia kustannuksia. Kustannuksiin luetaan kaikki tavarahan oikaisusta seuraavat kustannukset, kuten tavarahan lähetyskulut ja materiaalikulut. Myöskään virheellisen tuotteen vaihtamisesta ei saa aiheutua kustannuksia kuluttajalle.²⁰⁵

Autokaupassa tavara tulee usein virheen oikaisun yhteydessä sopimuksen mukaista parempaan kuntoon. Näin käy varsinkin silloin, kun autolla on ajettu paljon ja siihen vaihdetaan korjauksen yhteydessä uusia osia vioittuneiden tilalle. Tällöin lähtökohtana on, että ostaja vastaa parannuksen osasta korjauskustannuksia. Periaatteen taustalla on ajatus, jonka mukaan vahingonkärsijä ei saa päästä hyötymään vahingon korvaamisesta²⁰⁶. Koska lähtökohta on, että oikaisun on tapahduttava vastikkeetta, kuluttaja saa kuitenkin kieltäytyä oikaisusta sillä perusteella, että hänelle aiheutuu kustannuksia virheen oikaisusta. Elinkeinonharjoittajan tulisikin aina pyytää kuluttajalta lupa suorittaa auton kaupantekohetken arvoa korottava korjaustoimenpide.²⁰⁷ Kuluttajan kieltäytyessä oikaisusta kyseeseen voisi tulla virhettä vastaava hinnanalennus tai kaupan purku.²⁰⁸

Parannuksen osan määrittäminen korjauskustannuksista on vaikeaa. Parannuksen osa tulisi määrittää arvioimalla, kuinka paljon auton arvo korjauksen yhteydessä nousee. Mah-

²⁰³ HE 360/1992 vp. s. 76.

²⁰⁴ Ämmälä 2006, s. 177.

²⁰⁵ Uimonen 2010, s. 25.

²⁰⁶ Periaate tunnetaan sopimusoikeudessa myös nimellä rikastumiskielto, ks. Ståhlberg – Karhu 2013 s. 397.

²⁰⁷ Heinonen 2002, s. 35.

²⁰⁸ Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaoikeuden linjauksia, virhevastuu ja takuu autokaupassa 2007, s. 3.

dollinen arvonnousu olisi tällöin parannusta vastaava osa. Parannuksen osan määrittämissä voidaan käyttää hyödyksi myös ajatusta osien oletetusta kestoikästä. Jos esimerkiksi osan olisi pitänyt kestää 100 000 kilometriä ja se kesti 40 000 kilometriä, niin kuluttajan osuus korjauskustannuksista tulisi olla 40 prosenttia.²⁰⁹ Jos taas autoon vaihdetaan 40 000 kilometriä käytetty osa rikkoutuneen osan tilalle, ei minkäänlaista parannusta saatavata ja korjauskustannukset jäisivät kokonaisuudessaan elinkeinonharjoittajan maksettavaksi. Oletetun kestoian perusteella arvioitu korjausprosentti ei kuitenkaan sovellu kaikilta osin käytettäväksi, joskin se toimii hyvänä apuna arviolle. Parannuksen osaa määritettäessä tulisi huomioida myös esimerkiksi vaihdetun osan muut laadulliset ominaisuudet sekä korjauksen yhteydessä tehdyt mahdolliset muut toimenpiteet. On myös huomattava, että vaikka parannuksen osan laskemisessa käytetään oletettua kestoikää apuna, ei oletettua kestoikää voida käyttää yksistään määrittämään sitä, onko tavarassa virhe vai ei. Virhearvioinnissa on otettava huomioon osan kestoian lisäksi lukuisia muita muuttujia, joita ollaan käsitelty tarkemmin edellisessä pääluvussa. Mikäli elinkeinonharjoittajalle jäävä osuus muodostuu kohtuuttoman suureksi suhteessa tavarahan hintaan, on elinkeinonharjoittajalla oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta²¹⁰.

Ostajalla on oikeus kieltäytyä oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Ostaja saa kieltäytyä oikaisusta myös silloin, kun tavarahan arvon alenisi oikaisun johdosta. Jos syntyy vaaraa siitä, että ostajalle oikaisusta aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, on ostaja niin ikään oikeutettu kieltäytymään oikaisusta. Autokaupassa tavarahan arvon aleneminen tulee kyseeseen esimerkiksi silloin, kun vika korjataan käytetyillä osilla, jotka ovat kuluneempia kuin rikkoutuneet osat. Tällöin ostajan hyväksyessä korjauksen, hän voisi lisäksi vaatia vahingonkorvausta arvon alennuksen määrän verran.²¹¹

Virheen oikaisun kieltäytymisperusteena voi olla myös muu erityinen syy. Muu erityinen syy on kyseessä esimerkiksi silloin, kun on oletettavaa, ettei oikaisu tule onnistumaan. Oikaisun todennäköinen epäonnistuminen voi olla ostajan tiedossa esimerkiksi siksi, että samaa vikaa ollaan yritetty oikaista lukuisia kertoja myyjän siinä onnistumatta. Tällöin ostajan ei enää tarvitse luottaa siihen, että myyjä onnistuu korjaamaan vir-

209 Hämäläinen – Törnroos 2013, s. 2.

210 Ks. tästä esim. TaVM 18/2001 vp. s. 4

211 HE 360/1992 vp. s. 62

heen, vaan hän voi vaatia muunlaista virheen hyvitystä oikaisun sijasta.²¹²

Myyjä saa kieltäytyä oikaisemasta virhettä, jos siihen on olemassa este, jota hän ei voi voittaa tai jos oikaisusta aiheutuisi tälle kohtuuttomia kustannuksia. Pohdittaessa kustannusten kohtuuttomuutta on erityisesti otettava huomioon virheen merkitys ja tavaran arvo sopimuksen mukaisessa kunnossa. Lisäksi on otettava huomioon, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta ostajalle huomattavaa haittaa. Virheen korjaaminen voisi olla kohtuutonta esimerkiksi silloin, kun auton korjaus kustantaisi huomattavasti auton arvoa enemmän.²¹³Tällöin elinkeinonharjoittaja voisi vaatia oikaisun sijasta esimerkiksi kaupan purkamista. Toisinaan myös vaihto virheettömään tavarahan on mahdotonta, jos alkuperäinen tavara oli uniikki. Esimerkiksi käytetyn auton kaupassa virheettömän tavaran toimittaminen tulee vain harvoin kyseeseen. Kuluttajan ei tarvitse suostua vaihtoon, jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa esimerkiksi autoa, joka ei ole ominaisuuksiltaan vastaava kuin viallinen auto. Koska kahta täysin samanlaista käytettyä autoa on erittäin vaikea löytää, ei vaihto tule yleensä käytetyn auton kaupassa kyseeseen.²¹⁴

5.4 Hinnanalennus

Hinnanalennuksella tarkoitetaan kauppahinnan alentamista virhettä vastaavalta osalta. Hinnanalennuksen tarkoitus on ikään kuin korjata virheellinen hinta oikeaksi, eli vastamaan sitä hintaa, mikä tuotteella olisi pitänyt olla, jos virhe olisi ollut kaupan osapuolten tiedossa. Hinnanalennus on kuluttajan oikeussuojakeinona lähellä vahingonkorvausta. Hinnanalennuksen suhde vahingonkorvaukseen onkin usein häilyvä, mikä on havaittavissa myös kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä:²¹⁵

Ratkaisussa 1495/33/2007 lautakunta totesi, että kuluttaja oli oikeutettu viallisen ilmastoinnin osalta vahingonkorvaukseen ja hinnanalennukseen, joiden kohtuulliseksi yhteismääräksi arvioitiin 300 euroa.²¹⁶

Kauppalaissa on olemassa säännös hinnanalennuksen laskentavasta. Säännöksen mu-

²¹² HE 360/1992 vp. s. 62

²¹³ TaVM 18/2001 vp. s. 4

²¹⁴ Ämmälä 2006, s. 177

²¹⁵ Ks. myös Kuusimäki 1985b, s. 90.

²¹⁶ KRIL 1495/33/2007.

kaan hinnanalennuksen määrän tulisi vastata virheellisen- ja virheettömän tavaran arvon välistä erotusta kauppahetkellä. Jos esimerkiksi auton arvo arvioidaan virheen johdosta 2000 euroa vähäisemmäksi suhteessa sen virheettömään arvoon, on virhettä vastaavan hinnanalennuksen määrä 2000 euroa. Hinnanalennuksen määrä on kuitenkin useimmiten harkinnanvaraisen pohdinnan tulosta, eikä kauppalaain säännöksen mukaista laskentatapaa voida noudattaa ehdoitta kuluttajankaupassa. Kuluttajankaupassa huomioon tulisi ottaa myös esimerkiksi virheen merkitys tavaran käyttö- ja vaihtoarvon sekä ulkonäön kannalta.²¹⁷ Autokaupassa hinnanalennuksen määrän laskemisessa otetaan usein tosiasiallisesti huomioon auton korjauskustannukset.²¹⁸

Kuluttajalla on oikeus hinnanalennukseen silloin, kun virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen tai tällaista oikaisua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa ostajan vaatimuksesta huolimatta.²¹⁹ Autokaupassa hinnanalennus tulee kyseeseen yleensä silloin, kun virhe on sellainen, jota ei voida oikaista korjaamalla. Tällainen virhe on esimerkiksi tiedonantovirhe.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa 2730/33/2003 myyjä oli myynyt auton kertoen sen matkamittarin lukeman olevan 183 675. Ostohetken jälkeen kuluttajalle selvisi, että mittarinlukema oli ilmoitettu maileissa eikä kilometreissä. Lautakunta arvioi, että kyseessä oli sellainen seikka josta myyjän olisi tullut informoida kuluttajaa ostohetkellä. Tiedonantovirheen perusteella lautakunta katsoi, että myyjän tuli maksaa kuluttajalle hinnanalennuksena 400 euroa.²²⁰

Ratkaisussa 2730/33/2003 hinnanalennusta oli pidettävä ainoana järkevänä hyvitysvaihtoehtona. Virhe oli luonteeltaan sellainen, ettei sen oikaiseminen korjaamalla olisi tullut kyseeseen. Kaupan purkua oli puolestaan pidettävä vian merkitykseen nähden aiheettomana.

5.5 Kaupan purku

Kaupan purkamisesta tavaran virheen perusteella säädetään kuluttajansuojalain 5 luvun 19§:ssä. Kaupan purku tulee kyseeseen vain silloin, kun virhettä ei ole pidettävä vähäi-

²¹⁷ HE 360/1992 vp. s. 63.

²¹⁸ Lähtökohta on ollut voimassa jo vuonna 1985, Ks. Kuusimäki 1985b, s. 90.

²¹⁹ HE 360/1992 vp. s. 63.

²²⁰ KRIL 2730/33/2003

senä eikä virhettä muulla tavalla oikaista. Autokaupoissa kaupan purku tulee vain harvoin kyseeseen, sillä suurin osa vioista on korjattavissa tai virhe voidaan hyvittää alentamalla kauppahintaa. Purkaminen lakkauttaa sopimuksen välittömästi ja purkamista on tämän vuoksi pidettävä jyrkimpänä kuluttajan oikeussuojakeinona.²²¹

Kuluttajansuojalain mukaan ostaja saa purkaa kaupan vain, jos tavaran virhe ei ole vähäinen. Virheen vähäisyyttä arvioitaessa on otettava huomioon virheen merkitys kokonaisuudessaan ostajalle. Vähäisenä voidaan pitää esimerkiksi virhettä, joka on helposti ja nopeasti korjattavissa. Autojen osalta erilaiset pintavauriot ovat usein luonteeltaan vähäisiä ja niiden merkitys ei ole suuri ottaen kaupan kokonaisarvon huomioon.²²² Purkaminen tulee usein kyseeseen silloin, kun autossa on tiedonantovirhe, jota ei ole pidettävä vähäisenä²²³.

Mikko Uimonen on vuonna 2010 kirjoittamassaan artikkelissa kritisoinut kaupan purkamiseen liittyvää yleistä kehitystä, joka on kulkenut kuluttajankaupassa kohti purkamisen edellytysten lieventymistä. Kaupan purkamiselta ei enää edellytetä erityistä olennaisuutta, vaikkakin yleinen kehitys näyttäisi muualla kuin kuluttajankaupassa kulkevan kohti purkuedellytysten tiukentumista²²⁴. Uimonen katsoo, että lainkäyttäjän tulisi harkita olennaisuuden vaatimuksesta kiinnipitämistä kaupan purkamisen kohdalla myös kuluttajankaupassa.²²⁵ Näkemykseni mukaan kaupan purkamisen edellytyksiä ei ole tarpeen tiukentaa, sillä hyvin usein nykyisenkin lainsäädännön valossa purkamisen sijasta tavara voidaan korjata tai hinnanalennusta voidaan pitää riittävänä hyvityksenä. Silloin kun purkaminen tulee kyseeseen, on se myös elinkeinonharjoittajan kannalta usein järkevin vaihtoehto.

Kaupan purkutilanteessa kuluttajan velvollisuus on palauttaa tavara myyjälle ja myyjän velvollisuus on palauttaa maksettu kauppahinta ostajalle. Myyjän tulee maksaa kauppahinnalle sen maksupäivästä alkaen korkolain mukaan määräytyvää tuottokorkoa²²⁶. Toi-

221 Uimonen 2010, s. 26

222 HE 89/2001 vp. s. 13

223 Ks. esim. KRIL 974/33/2013

224 Olennaisuuden vaatimus poistui kuluttajansuojalain 5 luvun 19§:n kaupan purkua koskevasta säännöksestä kuluttajansuojalain muutoksella 13.12.2001/1258.

225 Uimonen 2010, s. 27.

226 Tuottokorko määräytyy Suomen pankin puolivuositarkastettavan viitekoron mukaan, joka tätä

saalta palautettavasta kauppahinnasta tulee vähentää ostajan hyväksi saama käyttöhyöty. Velvollisuus maksaa kauppahinnalle tuottokorkoa ja vähentää ostajan käyttöhyöty palautettavasta suorituksesta perustuu kauppalain 65§:n. Kuluttajariitalautakunta on täysistuntoratkaisussaan 2036/33/2013 ottanut kantaa käyttöhyödyn määrittämisen vaikeuteen:

Käyttöhyödyn määrittämisen osalta lautakunta on todennut: ”Käyttöhyödyn määrittelyä koskevaa erityistä sääntelyä ei ole, vaan käyttöhyöty on määriteltävä tapauskohtaisesti huomioon otettavien seikkojen perusteella. Lautakunta toteaa, että käyttöhyödyn määrittely perustuu tässä tapauksessa siihen aikaan, jonka auto on ollut ostajan käytettävissä sekä auton todennäköiseen ajomäärään sitä myyjälle takaisin luovutettaessa.”²²⁷

Ostajan saaman käyttöhyödyn määrittäminen on vaikeaa, sillä siihen ei ole olemassa valmista kaavaa. Käyttöhyödyn määrittämisen olennaisin mittari on ostajan autolla ajamat kilometrit, sillä ne vaikuttavat keskeisesti siihen hyötyyn, minkä ostaja on autosta saanut. Ajetut kilometrit myös vaikuttavat olennaisesti siihen vahinkoon, mikä käytöstä on myyjäliikkeelle aiheutunut. Yleensä autokaupoissa muodostetaankin tietty kilometrikorvaus, joka kerrotaan autolla ajettujen kilometrien määrällä²²⁸. Korvauksen suuruus voi puolestaan riippua auton ominaisuuksista, sillä on selvää, että uusi auto kuluu ja menettää arvoaan käytettyä autoa nopeammin. Korvauksen suuruutta määritettäessä tulee kuitenkin ottaa huomioon myös muita seikkoja, joilla voi olla merkitystä pohdittaessa käyttöhyödyn määräytymistä. Tällainen seikka on ainakin auton ikä ja laatu, sillä uudesta ja kalliista autosta ostaja saa ainakin teoriassa enemmän käyttöhyötyä²²⁹. Myös käyttöaikana tehdyt korjaukset jäävät purkutilanteessa lähtökohtaisesti myyjäliikkeen maksettavaksi, joskin tehdyillä korjauksilla voi olla merkitystä mietittäessä käyttöhyödyn määrää, sillä ainakin teoriassa tehdyt korjaukset lisäävät auton käytöstä saatavaa hyötyä.²³⁰

Kaupan purkamiseen liittyvä käyttöhyödyn laskemisen ongelma voitaisiin näkemykseni mukaan ratkaista määrittelemällä auton kauppahinnan ja ostohetken jälkeen ajettujen ki-

kirjoittaessa on 0,5% (1.1.2014 – 30.6.2014).

227 KRIL 2036/33/2013.

228 Tämän perustan kuluttajaneuvontatyössäni saamaan kokemukseen siitä, kuinka autokauppiat määrittävät ostajan autosta saaman käyttöhyödyn.

229 Ks. esim. KRIL 4276/33/2007.

230 Ks. esim. KRIL 2036/33/2013.

lometrien perusteella vakiolaskukaava, jonka avulla kaupanpurku tilanteessa vähennettävä käyttöhyöty määritettäisiin. Katson, että tällainen laskukaava selkeyttäisi nykyistä oikeustilaa, eikä se johtaisi oikeudenmenetyksiin. Laskukaavasta voitaisiin yksittäisissä tapauksissa poiketa, mikäli tapaukseen liittyy erityispiirteitä. Näkisin vakiolaskukaavalla saavutettavan hyödyn suuremmaksi kuin sillä saavutettavan haitan, sillä tämän hetkinen käyttöhyödyn arviointi on puhtaasti summittaista.

Vakiolaskukaavaa voidaan perustella myös kuluttajariitalautakunnan määrittelemän oman auton käyttökorvauksen perusteella. Kuluttajariitalautakunta on määritellyt tarkan kilometrikorvauksen oman auton käytölle, jota kuluttaja voi vaatia elinkeinonharjoittajalta, kun hän on joutunut käyttämään omaa autoaan virheen vuoksi. Lautakunta on katsonut, että kohtuullinen oman auton käyttökorvaus on tällöin 25 senttiä kilometriltä²³¹. Koska lautakunta on määrittänyt tarkan käyttökorvauksen oman auton käytölle, on outoa, ettei samantyyppistä kilometrikorvausta voitaisi määrittää myös käyttöhyödyn laskemiseen. Tarkan kilometrikorvauksen puuttumista käyttöhyödyn määrittelyssä voidaan toki perustella sillä, että käyttöhyödyn määrittelyssä puhutaan huomattavasti suuremmista summista kuin oman auton käyttökorvaus tilanteissa. Kuluttaja onkin voinut ajaa autolla useita kuukausia ja jopa vuosia, ennen kuin kaupan purkamisen edellytykset ilmenee. Tämän vuoksi on lähdeävä siitä, että käyttöhyötytapauksissa korvauksen määrittelyssä tulisi ottaa huomioon myös auton kauppahinta, jotta päästäisiin oikeudenmukaisempaan lopputulokseen. Pääsääntönä voitaisiin pitää sitä, että mitä kalliimpi auto on kyseessä, sitä enemmän kuluttaja on saanut auton käytöstä käyttöhyötyä.

Käyttöhyödyn määrittämistä laskentakaavan perusteella puoltaa myös liikennevahinkolautakunnan määrittämä taulukko, jota voidaan käyttää käyttöhyödyn menetyksen määrittämiseen. Liikennevahinkolautakunta on määritellyt seisonta-ajan korvaukset henkilöautoille niiden kauppahinnan perusteella. Taulukon perusteella voidaan arvioida kuluttajan käyttöhyödyn menetystä silloin, kun kuluttaja ei ole voinut käyttää omaa autoaan autossa ilmenneen virheen perusteella. Taulukon antama arvo kerrotaan niiden päivien lukumäärällä, jolloin autoa ei ole voinut virheen vuoksi käyttää. Tulokseksi saadaan käyttöhyödyn menetyksen suuruus²³²Käyttöhyödyn menetys tulee myyjän korvattavaksi,

231 Kuluttajariitalautakunta, vahingonkorvaus 2014.

232 Ks. Liikennevahinkolautakunta, seisonta-ajan korvaukset ja linja-autojen siirtokustannukset 2014

mikäli myyjä on toiminut huolimattomasti ja käyttöhyödyn menetys on ollut olennaista. Liikennevahinkolautakunnan taulukko ei ota kaikkia mahdollisia muuttujia huomioon, mutta on joka tapauksessa käyttökelpoinen tietolähde parempien lähteiden puuttuessa. Liikennevahinkolautakunnan taulukkoja käytetään apuvälineenä ainakin kuluttajaneuvonnassa arvioitaessa käyttöhyödyn menetyksen määrää²³³.

Kuluttaja voi purkaa autokaupan myös ilman lakiin perustuvaa oikeutta ennen kuin auto on luovutettu hänen hallintaansa. Tällöin myyjä saa vaatia vahingonkorvausta kuluttajalta sopimusrikkomuksen perusteella. Asiasta säädetään kuluttajansuojalain 5 luvun 25§:ssä. Säännöksen mukaan myyjä ei voi vaatia ostajaa pysymään sopimuksessa, mutta myyjällä on kuitenkin oikeus korvaukseen aiheutuneista vahingoista 5 luvun 28§:n mukaisesti.

Kuluttajansuojalain mukaan myyjällä on oikeus korvaukseen niistä kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen tekemisestä ja täyttämisestä. Myyjä voi vaatia korvausta myös niistä kustannuksista, jotka jäävät todennäköisesti hyödyttömiksi sopimusrikkomuksen johdosta. Muiden vahinkojen osalta myyjä on oikeutettu kohtuulliseen korvaukseen. Kohtuullista korvausta määriteltäessä on otettava huomioon tavaran hinta, sopimuksen purkamisen tai peruuttamisen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi jo suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat. Myyjä voi myös sopia purkurahan suuruudesta ennakoon ja sopimusta on pidettävä pätevänä, jos se on kohtuullinen huomioon ottaen se korvaus, johon myyjällä olisi säännöksen mukaan muutenkin oikeus.

Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehdoissa on määritelty kuinka suuria korvauksia elinkeinonharjoittaja voi purkutilanteessa kuluttajalta vaatia. Lähtökohtaisesti myyjä saa vaatia 10 prosenttia ajoneuvon käteishinnasta, kun käteismaksun suuruus on enintään 4200 euroa. Tällöin vahingonkorvauksen suuruus olisi enintään 420 euroa. Yli 4200 suuruudesta käteismaksusta saadaan ostajalta vaatia vahingonkorvauksena 3 prosenttia käteismaksun suuruudesta.²³⁴

233 Tämän perustan henkilökohtaiseen kokemukseeni, jonka olen saanut toimiessani kuluttajaoikeusneuvojan virkasuhteessa

234 Autoalan kuluttajaneuvottelukunta 2009.

Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos kuluttaja on purkanut sopimuksen maksuvaikeuksien johdosta, jotka johtuvat sairaudesta, työttömyydestä tai muusta erityisestä seikasta²³⁵. Ostajalla on näyttötaakka hänen vedotessaan edellä mainittuihin seikkoihin. Autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtoja ei voida soveltaa myöskään silloin, kun ne johtaisivat kohtuuttomaan lopputulokseen. Kohtuuttomuutta arvioitaessa kuluttajariitalautakunnassa on otettu huomioon muun muassa elinkeinonharjoittajalle aiheutuneet todelliset kustannukset:

Kuluttajariitalautakunta on ratkaisussaan 2066/33/2006 alentanut myyjän vaatimaa autokaupan tilaus- ja kauppasopimusehtoihin perustuvaa purkurahaa. Lautakunta totesi, että myyjä ei ole esittänyt selvitystä todellisista aiheutuneista vahingoista ja purkurahaa oli pidettävä ylisuurena ottaen huomioon kaupan purkamisen ajankohta. Tapauksessa kauppa oltiin purettu 2 päivää sopimuksen tekemisen jälkeen.²³⁶

5.6 Vahingonkorvaus

Kuluttajalla on virheen hyvityksen lisäksi oikeus saada korvausta virheestä aiheutuneista vahingoista. Vahingonkorvauksesta tavaran virheen perusteella säädetään kuluttajansuojalain 5 luvun 20§:ssä. Vahingon korvaamisen perusedellytykset ja korvattavan vahingon määrän laskeminen pohjautuu yleisiin vahingonkorvausoikeudellisiin periaatteisiin²³⁷. Näistä keskeisimpänä voidaan mainita täyden korvauksen periaate sekä rikastumiskielto, joka estää kuluttajan hyötymästä virheestä²³⁸.

Kuluttajansuojalaissa vahingot jaetaan välillisiin ja välittömiin vahinkoihin. Välittömiä vahinkoja ovat suoraan virheen perusteella syntyneet vahingot. Tyypillisiä välittömiä vahinkoja ovat virheen selvittelykustannukset, kuten matkakulut tai puhelinkustannukset sekä virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset. Välittömät vahingot jäävät virhetilanteessa lähtökohtaisesti elinkeinonharjoittajan korvattavaksi.²³⁹ Myyjä vapautuu välittömien vahinkojen korvattavuudesta ainoastaan silloin, kun hän kykenee osoittamaan, että vahinko on aiheutunut hänen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta

²³⁵ Tällaista suoritusestettä kutsutaan yleensä sosiaaliseksi suoritusesteeksi, ks. esim. kuluttajansuojalain (20.1.1978/38) 7 luvun 34§.

²³⁶ KRIL 2066/33/2006.

²³⁷ HE 360/1992 vp. s. 64.

²³⁸ Ståhlberg – Karhu 2013 s. 397.

²³⁹ HE 360/1992 vp. s. 64.

esteestä, jota hänen ei ole kohtuudella voinut ottaa huomioon kaupantekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei olisi kohtuudella voinut välttää.²⁴⁰

Virheestä aiheutuneet epäsuorat vahingot ovat puolestaan välillisiä kustannuksia. Välillisten kustannusten korvattavuus edellyttää elinkeinonharjoittajan toimissa huolimattomuutta. Välillistä vahinkoa on muun muassa toiseen sopimukseen perustuvan vahingon korvaaminen. Hallituksen esityksessä käytetään esimerkkiä, jossa kuluttaja ei auton virheen vuoksi ehdi ajoissa määräpaikkaansa ja myöhästyy jatkoyhteydestä. Tässä tapauksessa jatkoyhteyden myöhästymistä ja siitä aiheutuvaa taloudellista tappiota on pidettävä välillisenä vahinkona, joka ei siis tule korvattavaksi, ellei virhe ole aiheutunut myyjä-osapuolen huolimattomuudesta.²⁴¹

Kysymys siitä, milloin elinkeinonharjoittajan voidaan katsoa toimineen niin huolimattomasti, että kuluttaja voi vaatia epäsuoria vahinkoja korvattavaksi, on vaikea. Huolimattomuus voi ajoittua joko sopimuksen tekemiseen (culpa in contrahendo) tai sopimuksen täyttämiseen (culpa in contractu).²⁴² Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön perusteella voidaan todeta, että huolimattomuuden kynnyks, pohdittaessa ostajan oikeutta korvaukseen välillisestä vahingosta, on korkeampi verrattuna arkikielessä tarkoitettuun huolimattomuuteen. Ostaja voi lähes aina pitää myyjän tai aiemman myyntiportaalan toimintaa jollain tapaa huolimattomana, jos autossa ilmenee virhe. Toisaalta arkikielessä tarkoitettu huolimattomuus on vain harvoin niin merkittävää, että myyjän voitaisiin sen perusteella katsoa toimineen huolimattomasti kuluttajansuojalaissa tarkoitettulla tavalla.

Kuluttajariitalautakunta on ratkaisussaan 2036/33/2013 punninnut myyjän toiminnan huolimattomuutta. Tapauksessa auton käyttöhyödyn menetys ja autolainan korkokustannukset katsottiin välillisiksi vahingoiksi, jotka myyjä oli velvollinen korvaamaan vain huolimattomuutensa perusteella. Lautakunnalle ei oltu esitetty näyttöä siitä, että auton virheeksi katsottavat viat tai auton korjauskustannukset olisivat tässä tapauksessa aiheutuneet myyjän tuottamuksesta.²⁴³

Ratkaisussa 2036/33/2013 kuluttajariitalautakunta näyttää asettaneen näyttövelvollisuuden ostajalle myyjän huolimattomuudesta. Koska ostaja ei ole esittänyt perusteita huoli-

²⁴⁰ Wilhelmsson 2006, s. 78. Tällaisesta vastuusta käytetään myös nimitystä kontrollivastuu, jossa joudutaan arvioimaan mitkä asiat ovat olleet myyjän kontrollin piirissä.

²⁴¹ HE 360/1992 vp. s. 65.

²⁴² Wilhelmsson 2006, s. 78.

²⁴³ KRIL 2036/33/2013.

mattomuudesta, ei lautakunta ole myöskään pitänyt toimintaa huolimattomana. Tämä on loogista siinä mielessä, että sen, joka esittää vaatimuksen toista kohtaan, tulisi esittää myös vaatimuksilleen perusteita. Toisaalta Thomas Wilhelmsson on todennut huolimattomuusarvioinnin näyttötaakan osalta, että myyjälle ei ole asetettu presumptiovastuuta, jonka mukaan myyjä vastaisi vahingoista aina, jollei hän kykenisi osoittamaan, ettei vahinko johdu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Todistustaakan asettaminen pelkätään ostajalle ei ole toisaalta myöskään tarkoituksenmukaista. Todistustaakan jakautumista ei pitäisikään arvioida minkään säännönmukaisen ohjeen perusteella, vaan jäisi yksittäistapauksessa arvioitavaksi, mitä on kyseisessä tapauksessa pidettävä riittävänä näyttönä ja millä tavoin todistustaakka on tämän perusteella jaettava.²⁴⁴

6 Riitojen ratkaisukeinot autokaupassa

6.1 Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on valtion lakisääteinen tehtävä, jonka tarkoituksena on antaa neuvontaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille kuluttajaoikeudellisissa asioissa. Kuluttajaneuvonnassa annetaan myös sovitteluapua kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä ristiriitatilanteissa. Sovittelun tarkoituksena on oikeudenmukaisen sovintoratkaisun aikaansaaminen osapuolten välille. Kuluttajaneuvonta on maistraattien tehtävä, jonka yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluu kilpailu- ja kuluttajavirastolle.²⁴⁵ Kuluttajaneuvonnan tehtävistä säädetään laissa kuluttajaneuvonnasta (5.12.2008/800).

Käytettyjä autoja koskevat valitukset ovat suurin asiaryhmä kaikista kuluttajaneuvontaan tulevista valituksista.²⁴⁶ Tämä kertoo osittain siitä, kuinka paljon autokaupoissa on ongelmia, mutta myös siitä, että autot ovat sellainen hyödykeryhmä, joka herättää paljon kysymyksiä. Autot ovat myös kalliita suhteessa tavanomaiseen kulutushyödykkeeseen, eikä niissä oleviin kalliisiin vikoihin suhtauduta yhtä kevyesti kuin halvempien hyödykkeiden osalta.

²⁴⁴ Wilhelmsson 2006, s. 88.

²⁴⁵ Kuluttajaneuvonnan järjestäminen oli sen perustamisvuodesta (1978) alkaen vuoteen 2009 asti kuntien tehtävä. Vuonna 2009 voimaantulleella lailla (laki kuluttajaneuvonnasta 5.12.2008/800) kuluttajaneuvonta siirtyi valtiolle ja kuluttajaneuvontaa alettiin järjestämään maistraateissa.

²⁴⁶ Vuonna 2007 Jyväskylän kaupungin kuluttajaneuvontaan tulleista valituksista 19,5 % koski moottoriajoneuvoja. Moottoriajoneuvot olivat selvästi suurin asiaryhmä kaikista valituksista. Ks. Jyväskylän kaupunki 2007.

Kuluttajaneuvonnan rooli autokaupan riitojen ratkaisijana on kokemukseni mukaan merkittävä. Tästä kertoo sekin, että hyvin usein kuluttajariitalautakunnassa ratkaistua tapusta on yritetty ensin sovittelulla kuluttajaneuvonnassa. Myös kuluttajariitalautakunnan verkkosivujen valitusohjeissa todetaan, että ”ellei sovinto onnistu osapuolten kesken, on hyvä yrittää sitä kuluttajaoikeusneuvojan avustuksella”²⁴⁷ Parhaimmillaan onnistunut sovittelu vähentää kuluttajariitalautakuntaan tehtävien valitusten määrää. Sovittelulla saavutetaan usein myös onnistunut lopputulos²⁴⁸. Myös Klaus Viitanen on vuoden 1986 tutkimuksensa perusteella todennut, että kuluttajaneuvojien toimesta tapahtuva sovittelu on parantanut konkreettisesti kuluttajien asemaa suhteessa aikaan, jolloin kuluttajaneuvontaa ei ollut.²⁴⁹

Sovittelussa on kokemukseni perusteella erityisen tärkeää, että kuluttajaoikeusneuvoja suhtautuu asiaan puolueettomasti ja siten, ettei hän suosi kumpaakaan osapuolta, vaan pyrkii pääsemään tulokseen, joka on objektiivisesti tarkasteltuna oikeudenmukainen. Kun elinkeinonharjoittaja saa sen käsityksen, että kuluttajaoikeusneuvoja ei suosi kuluttajaa, vaan yrittää löytää oikeudenmukaisen lopputuloksen, on hänen helpompi suostua esitettyyn sovintoratkaisuun. Kun pohjatyö on tehty huolellisesti ja väitteet perusteltu asianmukaisesti, osapuolet myös usein ymmärtävät kuluttajariitalautakunnan tulevan todennäköisesti samansisältöiseen ratkaisuun kuin kuluttajaoikeusneuvoja. Tällöin sovintoon suostuminen saattaa olla seurausta pelkästään siitä, ettei myyjäliike halua riidan etenevän kuluttajariitalautakuntakäsittelyyn. Valtiovallan tulisikin kasvattaa kuluttajaneuvonnan roolia kulutusriitojen sovittelijana. Suuremmilla resursseilla yksittäisen kuluttajaoikeusneuvojan käytettävissä olisi enemmän aikaa sovittelulla tapauksia, mikä vähentäisi tehokkaasti kuluttajariitalautakuntaan ohjautuvia valituksia. Esimerkiksi vuonna 2010 yhden kuluttajariitalautakunnassa käsitellyn valituksen kustannus on ollut keskimäärin 454,32 euroa.²⁵⁰ Ottaen huomioon sovitteluun kuluvan ajan ja työmäärän, katsoisin sovittelun tulevan huomattavasti lautakuntakäsittelyä edullisemmaksi.

247 Kuluttajariitalautakunta, valitus lautakuntaan 2014.

248 Ks. Viitanen, 1986 s. 56, 60, jonka mukaan vuonna 1986 kuluttajaneuvonnan sovittelu oli onnistunut 54% tapauksista, eli pääsääntöisesti osapuolet pääsivät sovintoon kuluttajaneuvojan avustuksella. Itse sovitteluun päädyttiin 24% kaikista tapauksista, joten prosenttia on pidettävä erinomaisena.

249 Viitanen 1986, s. 62.

250 Kuluttajariitalautakunta 2010, s. 4.

6.2 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton riidanratkaisuelin. Lautakunnan pääasiallisena tehtävänä on ratkaisusuositusten antaminen kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisessä kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä riita-asioissa²⁵¹. Lautakunta on riippumaton ja sen keskeiset arvot ovat oikeudenmukaisuus ja oikeuden helppo saatavuus. Lautakunta kohtelee tasapuolisesti riidan osapuolia, sekä kuluttajia että elinkeinonharjoittajia.²⁵²Lautakunta on aloittanut toimintansa syyskuussa 1978. Lautakunta perustettiin lailla kuluttajavalituslautakunnasta. Sittemmin vuonna 2007 annetulla lailla kuluttajariitalautakunnasta vanha laki kumottiin ja samalla lautakunnan nimi muutettiin kuluttajariitalautakunnaksi. Lautakunnan ratkaisut ovat luonteeltaan suosituksia, eikä niillä ole samoja oikeusvaikutuksia kuin tuomioistuimen tuomioilla.²⁵³

Kuluttajavalituslautakunta perustettiin alun perin vastauksena kritiikkiin heikosta oikeuden saatavuudesta kuluttajariitojen osalta. Riidan vähäisyys suhteessa oikeudenkäyntikuluihin on omiaan johtamaan haluttomuuteen viedä asiaa tuomioistuimen käsiteltäväksi ja sitä kautta oikeudenmenetyksiin. Lautakunnan perustaminen oli siis ensi sijassa pyrkimys parantaa oikeuden saatavuutta ja kuluttajien oikeuksien toteutumista yksittäisissä ja vähäisissäkin riitatilanteissa. Lautakunnan käyttökynnys haluttiin pitää matalana ja tämän vuoksi käsittely on alusta alkaen ollut maksutonta.²⁵⁴Kuluttajariitojen käsittely tuomioistuimissa on ollut vähäistä tuomioistuin prosessin raskaudesta ja siihen liittyvistä kustannuksista johtuen. Esimerkiksi vuonna 2010 kuluttajariitalautakunnasta ratkaistusta 1028 autotapauksista vain viidessä osapuolet ovat ilmoittaneet asian käsittelynsiirtyneen tuomioistuimeen.²⁵⁵

Lautakunnan ratkaisusuosituksilla voidaan katsoa olevan preventiivinen eli ennaltaehkäisevä tehtävä. Ratkaisut ohjaavat kuluttajien sekä elinkeinonharjoittajien käyttäytymistä ja pyrkivät vaikuttamaan siihen jo ennakolta. Lautakunnan antama ratkaisu voi esimerkiksi saada elinkeinonharjoittajan lopettamaan kuluttajansuojalain vastaisen toi-

251 Lappalainen ym 2012, s. 261.

252 Kuluttajariitalautakunta 2013.

253 HE 115/2006.vp, s. 1 ja 4.

254 Viitanen 2003, s. 120.

255 Kuluttajariitalautakunta 2010, s. 9.

minnan jo ennen kuin kuluttaja valittaa asiasta lautakuntaan. Lautakunnan antamat ratkaisut toimivat myös usein kuluttajaoikeusneuvojien työkaluina ja perustelujen tukena sovittelussa²⁵⁶. Ennaltaehkäisevän tehtävän lisäksi lautakunnan ratkaisuilla on reparaatiivinen eli korjaava tehtävä. Lautakunta huolehtii, että yksittäisessä riita-asiassa päädytään oikeudenmukaiseen ratkaisuun, joka on linjassa vallitsevien oikeussääntöjen kanssa. Lautakunnalla voidaan perustellusti katsoa olevan riidanratkaisutehtävä. Viitanen huomauttaa kuitenkin, ettei riidanratkaisutehtävää pidä ymmärtää väärin; ”ei voida pitää hyväksyttävänä näkemystä, jonka mukaan lautakunnan tulisi ensisijaisesti pyrkiä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisten erimielisyyksien ratkaisemiseen ratkaisun sisälön jäädessä toissijaiseksi kysymykseksi.”²⁵⁷

Lautakunnan tavoitteena on prosessin varmuus, nopeus ja edullisuus. Lautakunta edistää varmuutta pyrkimällä aina oikeudenmukaiseen ja ennustettavaan ratkaisuun. Ennustettavuus on omiaan edesauttamaan prosessin ennaltaehkäisevän tehtävän toteutumista. Prosessin nopeus liittyy oikeuden saatavuuden tavoitteeseen ja edullisuus puolestaan alhaiseen käyttökynnykseen. Prosessin nopeus ja edullisuus ovat tärkeitä tavoitteita, mutta toissijaisia prosessin varmuuteen nähden. Nopeus ja taloudellisuus eivät saa koskaan vaarantaa prosessin varmuutta.²⁵⁸

Prosessin varmuutta voidaan myös mitata sillä, muuttuvatko lautakunnan ratkaisut tuomioistuimissa. Riidan osapuolten tulisi pystyä luottamaan siihen, että he saavat lautakunnasta saman ratkaisun kuin tuomioistuimestakin. Näin ei kuitenkaan aina käy. Petri Sjöblomin vuonna 1996 tekemässä tutkimuksessa tarkasteltiin 99 tapausta, jotka oltiin käsitelty sekä kuluttajariitalautakunnassa että ainakin alioikeudessa. Tutkimuksen perusteella 99 seuratuista tapauksesta tuomioistuin päätyi 18 tapauksessa ratkaisemaan asian päinvastaisesti kuin lautakunta oli asian ratkaissut. Lisäksi 24 tapauksessa tuomioistuin muutti hyvityksen määrää. Ratkaisujen muuttumisen syynä oli muun muassa se, ettei lautakunnassa kuulla henkilötodistajia. Lautakunnassa ratkaisu perustuu useimmiten kokonaisarvioon, kun taas tuomioistuimessa operoidaan yksittäisten väitteiden tueksi esitetyn näytön riittävyydellä ja näyttötaakkasäännöillä. Ratkaisu on voinut saada päinvastaisen lopputuloksen myös esimerkiksi silloin, kun asiassa on annettu yksipuolinen tuo-

²⁵⁶ Tämä on henkilökohtainen havaintoni, jonka olen muodostanut työssäni kuluttajaoikeusneujana.

²⁵⁷ Viitanen 2003, s. 118.

²⁵⁸ Viitanen 2003, s. 123–124.

mio vastapuolen passiivisuuden vuoksi.²⁵⁹

Lautakunnan keskeinen tehtävä on selvittää valituksiin sisältyvät tosiasiakysymykset. Lähtökohtaisesti todisteiden hankkimisvelvollisuus on asianosaisten tehtävä. Lautakunnalla on hankkimisvelvollisuus lähinnä vain asiantuntijalausuntojen osalta ja senkin voidaan katsoa olevan suhteellisen rajattu. Lautakuntamenettelyn kirjallisen luonteen johdosta asianosaisten suullinen kuuleminen ei ole käytännössä mahdollista asian ratkaisuvaiheessa. Asianosainen voi käytännössä tulla kuitenkin kuulluksi suullisesti valmisteluvaiheessa ottamalla yhteyttä asian valmistelijaan. Koska menettely on kirjallinen, valmistelija kirjaa asianosaisten lausuman ylös ja liittää sen aineistoon. Arvioitaessa asianosaisten antaman lausumien merkitystä on kiinnitettävä huomiota muun muassa lausunnon johdonmukaisuuteen sekä siihen, kuinka todennäköisiä esitetyt väitteet ovat yleisen elämäkokemuksen mukaan.²⁶⁰

Lautakuntaprosessiin osallistuu vain harvoin oikeudellisia avustajia. Lakimiesten puuttuminen käsittelystä ei ole pelkästään huono asia. Viitanen mukaan asianosaisten kirjoittamia kirjelmiä lukiessa piiryy helpommin kuva siitä, mitä todellisuudessa on tapahtunut. Heikosta lain tuntemuksesta johtuen asianosaisten myöntävät usein väitteitä, joita vastapuoli ei pystyisi osoittamaan todeksi, mikäli ne kiistettäisiin. Toisin sanoen prosessi on avoimempi ilman lakimiehiä.²⁶¹

Lautakunta ei voi kuulla todistajia. Lautakunta on lukuisissa ratkaisuissaan todennut suosituksen antamatta jättämisen syyksi sen, ettei lautakunta voi kuulla todistajia.²⁶² Maaliskuussa 2013 annetussa ratkaisussa oli kysymys koiran kaupasta ja koiran sairaudesta, jonka vuoksi koira jouduttiin lopettamaan pian kaupanteon jälkeen. Kuluttaja oli toimittanut lautakunnalle eläinlääkärin todistuksia tapauksen johdosta. Lautakunta totesi todisteiden osalta seuraavaa:

Kuluttajariitalautakunnan menettely on ainoastaan kirjallista eikä se voi ottaa vastaan suullista todistelua. Näin ollen myöskään asiassa esitetyille kirjallisille todistajankertomuksille ei voida antaa asian ratkaisussa merkitystä,

²⁵⁹ Sjöblom 1996, s. 3, 18.

²⁶⁰ Viitanen 2003, s. 238–240.

²⁶¹ Viitanen 2003, s. 244–246.

²⁶² Viitanen 2003, s. 247.

koska lautakunta ei voi kuulla todistajia valan nojalla.²⁶³

Viitosen mukaan lautakunnalla on kuitenkin täysi oikeus kuulla todistajia, mikäli se katsoo sen tarkoituksenmukaiseksi. Tätä hän perustelee sillä, että todistajien kuulemisesta ei ole mitään säännöksiä, eikä tämän vuoksi myöskään kirjallisten todistajanlausuntojen käyttöä voida pitää kiellettynä. Rikosoikeudellisesti sanktioitua kuulemistä ei kuitenkaan ole mahdollista lautakunnassa suorittaa.²⁶⁴ Laissa kuluttajariitalautakunnasta todetaan, että ”lautakunta saa jättää asian ratkaisematta, mikäli asian ratkaiseminen edellyttää suullisten todistuskeinojen käyttämistä”. Suullista todistelua ei siis edelleenkään kielletä, mutta tavaksi näyttää muodostuneen, ettei lautakunta ota sitä vastaan.

Asiantuntijoita lautakunnassa voidaan kuitenkin kuulla. Asiantuntijat voidaan jakaa lautakunnan itsensä hankkimiin sekä asianosaisten hankkimiin asiantuntijoihin. Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain mukaan lautakunnalla on asian selvittämiseksi oikeus kuulla asiantuntijoita sekä hankkia lausuntoja ja muita selvityksiä²⁶⁵. Lautakunta voi myös vastaanottaa asianosaisten itse hankkimia asiantuntijalausuntoja. Kuluttajat ovat aktiivisia hankkimaan asiantuntijalausuntoja saadakseen vastapuolen vakuuttuneeksi. Oman kokemukseni mukaan etenkin autoon liittyvien virheiden osalta on yleistä pyytää toiselta autoliikkeeltä tai huoltamolta selvitystä vian laadusta ja siitä, onko kyseessä normaali kuluminen vai virhe. Lausuntojen todistusarvoon vaikuttaa lausunnon antajan ammattitaito, eli voidaanko lausunnon antajaa pitää asiantuntijana vai ei. Puolueettomia tutkimuslaitoksia tai esimerkiksi kauppakamarien hyväksymiä tarkastajia voidaan pitää luotettavina lausunnon antajina. Huomattavasti kriittisemmin lautakunta suhtautuu sellaisiin asiantuntijoihin, joilla itsellään on intressiä antaa kuluttajan näkemystä myötäileviä lausuntoja.²⁶⁶ Myös laissa kuluttajariitalautakunnasta todetaan, että ”asiantuntijana ei saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua”.

Lautakunta käyttää ratkaisujensa tukena myös reaalisia todistuskeinoja. Reaalisilla to-

263 KRIL 2295/36/2011.

264 Viitanen 2003, s. 248.

265 Lautakunta on hankkinut itse asiantuntijalausunnon vain 3% tapauksista vuonna 1997 tehdyn selvityksen mukaan ja 70% lausunnoista koski asumista ja rakentamista sekä muita palveluita. Ks. Viitanen 2003, s. 269.

266 Viitanen 2003, s. 264–266.

distuskeinoilla tarkoitetaan katselmuksia sekä kirjallisia todisteita. Kirjallisia todisteita ei mainittu laissa kuluttajavalituslautakunnasta ja laissa kuluttajariitalautakunnastakin todetaan vain, että ”asia ratkaistaan kirjallisen aineiston perusteella”. Lautakuntamenettelyn kirjallisen luonteen vuoksi on selvää, että kirjalliset todisteet ovat keskeisimpiä lautakunnassa käytettävistä todistuskeinoista. Kirjallisia todisteita ovat muun muassa sopimukset, myyntiesitteet, laskut ja takuuehdot. Käsittelyn alkuvaiheessa asianosaisia pyydetään lähettämään kaikki kirjalliset asiakirjat, joilla voi olla merkitystä tapauksessa todisteena. Asiakirjoja on mahdollista toimittaa jälkeenpäinkin siihen saakka, kunnes lautakunta on ratkaissut asian. Asianosaisella ei ole mitään pakkoa esittää kirjallisia todisteita, vaan todisteiden toimittaminen edellyttää luonnollisesti asianosaisten halua myötävaikuttaa asian ratkaisuun²⁶⁷. Yleensä toinen osapuoli pyrkii kuluttajariidoissa antamaan kaiken selvityksen oman toimintansa oikeellisuudesta ja mikäli vastapuoli kieltäytyy toimittamasta asiakirjoja lautakunnalle, on lautakunnan helppo päätellä kieltäytymisen johtuvan virheellisestä toiminnasta.²⁶⁸

Lautakunnalla on ratkaisupakko. Tämä tarkoittaa sitä, että lautakunnalla on velvollisuus ratkaista sen toimivaltaan kuuluva vireille pantu asia. Laissa kuluttajariitalautakunnasta(12.1.2007/8) ei suoraan säädetä siitä, että lautakunnalla olisi ratkaisupakko, mutta lain esitöissä todetaan nimenomaisesti, että kuluttajariitalautakunnalla on ratkaisupakko. Tältä osin oikeustila on siis muuttunut, sillä ennen lain voimaantuloa ratkaisupakkoa ei ollut. Ratkaisupakon puuttumisen seurauksena lautakunnalla ei ollut aiemmin velvollisuutta ratkaista sen toimivaltaan kuuluvaa vireille pantua asiaa.²⁶⁹

Lautakunnan on perusteltava sen päätökset. Tämä yleinen menettelysäännös on oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja käsittelyn tae, josta ei yksikään riidanratkaisuelin voi poiketa. Se tarkoittaa, että lautakunnan on esitettävä ne perusteet, joilla se on päättänyt asian ratkaisemaan. Viitanen mukaan lautakunnan on perusteltava antamansa ratkaisun, että sekä asianosaiset että ulkopuoliset pystyvät arvioimaan niitä oikeudellisen päätelyn seurauksia, joilla lautakunta on ratkaisuunsa päättänyt. Perusteluista on käytävä myös ilmi, mitkä riitaiset seikat on katsottu toteennäytetyiksi ja mitkä ovat jääneet to-

267 Vrt. tuomioistuimenmenettelyyn, jossa riitaprosessissa asianosaisella on asiakirjojen esittämisvelvollisuus, kun asiakirjalla on merkitystä todisteena (OK 17:12§).

268 Viitanen 2003, s. 272–273.

269 HE 115/2006.vp, s. 19 sekä Viitanen 2003, s. 366.

teennäyttämättä. Viitanen arvioi, että lautakunnalle ei ole mielekäästä asettaa samantasoista perusteluvollisuutta kuin tuomioistuimille. Lautakunnalla ei tulisi olla velvollisuutta perustella säännönmukaisesti sitä, millä perusteella relevantit tosiseikat on katsottu näytetyiksi toteen tai jääneet toteennäyttämättä. Viitassen mukaan perusteluvollisuuden tulisi olla laaja kuitenkin silloin, kun riidan luonne ja intressit puoltavat tulevaa käräjäoikeuskäsittelyä. Tällöin laajat perustelut helpottaisivat käsittelyä käräjäoikeudessa tai jopa ehkäisisivät asian viemistä käräjäoikeuteen. Perustelujen tulisi olla myös laajat silloin, kun riidan aihe koskee tietyn tosiasiaväitteen paikkansapitävyyttä.²⁷⁰

Kuluttajariitalautakunnan merkitys autokaupan riitojen ratkaisijana on merkittävä. Vuonna 2010 lautakuntaan saapui 626 uutta valitusta koskien autokauppaa. Edelliseltä vuodelta siirtyneitä autotapauksia oli 507. Yhteensä 1133:sta autokauppaan liittyvästä valituksesta käsiteltiin 727 kappaletta. Näistä valituksista lautakunta antoi 569 ratkaisusuositusta, joista 371:ssä se suositti hyvitystä. Näistä elinkeinonharjoittaja noudatti lautakunnan antamaa suositusta 279:ssä tapauksessa.²⁷¹

7 Pohdinta

Auton luonne monimutkaisena kulutushyödykkeenä tulee selvästi esille tarkasteltaessa autoriitojen ratkaisemiseen liittyviä ongelmia. Ongelmat heijastuvat myös määrällisesti ja ne näkyvät etenkin kuluttajaneuvontaan tulevien autokauppavalitusten paljoudessa. Autotapaukset ruuhkauttavat myös kuluttajariitalautakuntaa, joka antaa ratkaisusuosituksia kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä autokaupan riitatilanteissa. Tilastoissa eivät näy tosiasiallisesti yleiset yksityisten henkilöiden väliset tai kahden yrityksen väliset autokaupan riitatilanteet.

Autokaupan riidat ratkeavat useimmiten myyjäliikkeen ja ostajan välisin neuvotteluin, ilman ulkopuolista apua. Tällöin riskinä on kuitenkin se, että ratkaisu ei ole kuluttajan suojalain mukainen, eikä ostaja välttämättä tiedosta tätä. Usein myös elinkeinonharjoittaja on tietämätön siitä, kuinka asia tulisi lain mukaan ratkaista. Oikeudenmenetyksien määrästä ei ole olemassa tilastoja, eikä sellaisten tekeminen liene tarkoituksenmukaista-

²⁷⁰ Viitanen 2003. s. 367–368.

²⁷¹ Kuluttajariitalautakunta 2010, s. 8, 14.

kaan. Askel kohti kuluttajaystävällistä autokauppaa olisikin saada sekä kuluttajat että elinkeinonharjoittajat tietoisemmaksi heidän omista oikeuksistaan. Etenkin autokauppioiden tietoisuuden lisääminen olisi tärkeää. Tässä yhteydessä autoalan järjestöt ja liitot voisivat ottaa isomman roolin vähittäismyyjien tietotason nostamisessa. Kuluttajien tietoisuuden lisäämiseksi kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivujen ohjeita liittyen autokauppaan voitaisiin lisätä ja niiden näkyvyyttä tuoda paremmin esille.

Kuluttajaneuvonnan resurssien kasvattaminen olisi selkeä panostus valtiovalta kohti kuluttajaystävällisempää autokauppaa. Kun yksittäisellä kuluttajaoikeusneuvojalla olisi enemmän aikaa paneutua autoriitojen ratkaisemiseen, voitaisiin sovintoratkaisuja saada aikaiseksi paljon nykyistä enemmän. Tämä myös vähentäisi kuluttajariitalautakunnan kuormitusta ja tätä olisikin pidettävä myös valtiontaloudellisesti järkevänä. Kuluttajaoikeusneuvojat voisivat myös antaa enemmän kirjallisia sovintoesityksiä, joiden painoarvo on suullista sovittelua isompi. Tällaisen kirjallisen sovintoehdotuksen laatiminen on kuitenkin hitaampaa kuin puhelimitse tehtävä sovittelu, joten nykyisten resurssien puitteissa tätä ei voida toteuttaa riittävästi, vaikkakin se vähentäisi kuluttajariitalautakunnan kuormitusta.

Virhevastuutaulukon muokkaaminen autotapauksiin soveltuvaksi apuvälineeksi edesauttaisi myös kuluttajaystävällistä autokauppaa. Taulukko ei tällä hetkellä sovellu käytettäväksi sellaisenaan autokaupassa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä. Perustelen näkemystäni sillä, että vain asiaan perehtynyt voi luotettavasti arvioida, kuinka taulukon antamaa tulosta on milloinkin tulkittava. Liian jyrkkä taulukon antaman tuloksen noudattaminen johtaa todennäköisesti oikeudenmenetyksiin. Taulukkoa tulisi mielestäni muokata siten, ettei se antaisi suorita prosentuaalisia vastauksia siitä, kuinka paljon elinkeinonharjoittajan täytyy kuluttajalle milloinkin hyvittää. Ennemmin taulukko voisi antaa viitteitä siitä, onko autossa virhe vai ei. Tällä hetkellä taulukko ei sovellu sen keskeiseen tarkoitukseen; toimimaan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan työkaluna, jotta riidat pystyttäisiin ratkaisemaan paremmin osapuolten keskinäisin neuvotteluin.

Kuluttajariitalautakunnan rooli on merkittävä autoriitojen ratkaisijana. Käytännössä kuluttajariitalautakunta on ainoa asianmukainen kuluttajan käytettävissä oleva oikeussuo-

jaelin silloin, kun kuluttajaoikeusneuvojan suorittama sovittelu ei johda toivottuun tulokseen. Autoriitojen ratkaisemista käräjäoikeudessa voidaan pitää prosessin kalleuden ja raskauden vuoksi epäasianmukaisena. Kuluttajariitalautakunta on kuitenkin pahoin kuormittunut, eikä jopa yli vuoden mittaisia käsittelyaikoja voida pitää kohtuullisena. Tähän asiaan valtiovallan tulisi puuttua lisäämällä kuluttajaneuvonnan resursseja, jotta kuluttajariitalautakuntaan siirtyvien valitusten määrä laskisi. Toinen vaihtoehto olisi lisätä kuluttajariitalautakunnan resursseja. Henkilökohtaisesti kannatan ensimmäistä vaihtoehtoa, sillä kuluttajaneuvonnan suorittama sovittelu on nopea ja kevyt vaihtoehto verrattuna raskaampaan kuluttajariitalautakuntaan valittamiseen. Kokemuksestani voin todeta, että sovittelun loppuunsaattaminen kestää yleensä korkeintaan pari viikkoa ja on lautakuntakäsittelyä huomattavasti nopeampaa, vaikka lautakunnan käsittelyajat tippuivat neljännekseen nykyisistä.

Kuluttajansuojaa autokaupassa voidaan tehostaa myös lainsäädännöllisin toimenpitein. Kuluttajansuojalain tavaraa koskevat säännökset ovat keskeinen normilähde ratkaistaessa auton kauppaan liittyviä riitoja. Useat tavaran virhettä koskevat säännökset soveltuvat kuitenkin huonosti autotapauksiin ja osan kohdalla tarvittaisiin täsmennyksiä. Väärin ymmärretystä säännöksestä esimerkkinä toimii kuluttajansuojalain 5 luvun 15§:n 2. momentin kuuden kuukauden sääntö, jonka mukaan virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta tai oletus ole virheen taikka tavaran luonteen vastainen. Kuuden kuukauden sääntö aiheuttaa jatkuvaa epätietoisuutta lain sisällöstä.

Kuluttajat olettavat virheellisesti kuuden kuukauden säännön tarkoittavan lakisääteistä puolen vuoden takuuta. Elinkeinonharjoittajat puolestaan usein luulevat, että kuuden kuukauden jälkeen heillä ei voi olla vastuuta autossa ilmenevästä viasta. Käytännössä puolen vuoden virhevastuusäännöksellä ei ole suurta merkitystä, sillä kuluttajan tulee joka tapauksessa vedota tavaran virheeseen ja näyttää, että auto on vikaantunut. Huolimatta virheen ilmenemisajankohdasta, pohdittavaksi tulee onko auto vastannut kuluttajan aiheellisia odotuksia sen hinta, vian laatu ja auton ominaisuudet huomioon ottaen ja onko vika ennenaikainen suhteessa kyseisen osan oletettuun kestoikään. Keskeistä on myös tutkia, onko kuluttaja omalla toiminnallaan myötävaikuttanut vian syntymiseen. Tämän pohdinnan jälkeen ei ole enää suurtakaan merkitystä kyseisen säännöksen mää-

räämällä näyttötaakalla. Sen sijaan säännös jatkaa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien harhaan johtamista, joten voidaan pohtia sitä, onko säännöksestä enemmän haittaa kun hyötyä.

Lainsäädännöllisiä puutteellisuuksia esiintyy autokauppaan liittyen muun muassa kuluttajan autosta saaman käyttöhyödyn määrittämisen osalta. Käyttöhyödyn määrittäminen tulee ajankohtaiseksi silloin, kun myyjä ja ostaja päätyvät kaupan purkuun sellaisessa tilanteessa, jossa ostaja on käyttänyt autoa ostohetken jälkeen. Nykyinen lainsäädäntö ei anna tarpeeksi viitteitä siitä, kuinka käyttöhyödyn määrä olisi laskettava. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuisakin ollaan suoraan todettu, ettei lainsäädännöllistä pohjaa käyttöhyödyn määrittämiseksi ole olemassa. Ehdotankin, että käyttöhyödyn laskemiseksi voitaisiin määrittää vakiolaskukaava, jonka avulla kaupanpurku tilanteessa kauppahinnasta vähennettävä käyttöhyöty määritettäisiin.

Vakiolaskukaavaa puoltaa myös se, että kuluttajariitalautakunta on määritellyt arvon kuluttajan oman auton käytölle. Lisäksi liikennevahinkolautakunnan seisonta-ajan korvauksesta annettuja arvoja voidaan käyttää apuna, kun kuluttajan käyttöhyödyn menetystä lasketaan. Jos käyttöhyödyn menetykseen ja oman auton käyttöön on olemassa selkeät laskukaavat, niin miksei myös käyttöhyödyn määrittämiseen kaupan purkutilanteessa voitaisi määrittää laskukaavaa? Tämä olisi myös yksi askel kohti kuluttajaystävällistä autokauppaa.

Koen, että kuluttajansuojalaki antaa kuluttajalle riittävästi oikeuksia ja ottaa huomioon kuluttajan heikomman aseman kaupankäynnin osapuolena. Kuluttajansuojalain tarkoituksena ei voi olla kuluttajan suosiminen elinkeinonharjoittajan kustannuksella. Henkilökohtaisesti olen mieltänyt kuluttajansuojalain ennen kaikkea reiluksi ja oikeudenmukaiseksi säädökseksi, jonka tarkoituksena on varmistaa kuluttajien oikeuksien toteutuminen ja markkinoiden sujuvuus. Kuluttajien oikeuksien toteutuminen on myös elinkeinonharjoittajien etu, sillä se rohkaisee ihmisiä kuluttamaan. Tämän vuoksi katson erittäin tärkeäksi pyrkiä säilyttämään oikeudenmukainen ja toimiva kuluttajansuojalainsäädäntö sekä helposti tavoitettavat ja tehokkaasti toimivat oikeussuojaelimet. Yhtä tärkeää on säilyttää tehokas ja toimiva viranomaisverkosto, joka voi tarvittaessa puuttua tehok-

kaasti niin yleisiin kuluttajaoikeudellisiin ongelmiin kuin myös yksittäisen kuluttajan ongelmiin ja pyrkiä pääsemään kohti oikeudenmukaista lopputulosta siten, että apu on jokaisen saatavilla yksilön taloudellisesta tilanteesta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta. Tämän päämäärän saavuttamiseksi lainsäätäjän tulee olla hereillä ja pyrkiä vastaamaan oikeuskäytännöissä ilmeneviin tulkintaongelmiin täsmentämällä kuluttajansuojalain sisältöä aina tarpeen ilmaantuessa. Kuluttajaviranomaisten resurssit on myös pidettävä riittävinä, jotta viranomaiset pystyvät toimimaan tehokkaasti ja omalla panoksellaan edesauttamaan markkinoiden sujuvaa toimintaa. Tämä on lopulta sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien edun mukaista.

Liite 1. Yleisimmät kuluttajaneuvontaan tulevat tavarain tai palveluksen virhettä koskevat valitukset hyödykeryhmittäin. Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilasto 1.10.2012 – 1.1.2013

