

Ostajan oikeussuoja käytetyn auton tavarankaupan virhetilanteissa

Venla Rajamäki Y23098111

Pro Gradu -tutkielma

Lapin Yliopisto

Oikeustieteiden tiedekunta

Kauppaoikeus

Kevät 2022

Lapin yliopisto, oikeustieteiden tiedekunta

Työn nimi: Ostajan oikeussuoja käytetyn auton tavarankaupan virhetilanteissa

Tekijä: Venla Rajamäki

Opetuskokonaisuus ja oppiaine: Oikeustiede, Kauppaoikeus

Työn laji: Maisteritutkielma

Sivumäärä: X + 73

Vuosi: 2022

Tiivistelmä

Tutkielman tarkoituksena on selvittää yhtäältä mikä on ostajan kuluttajansuojalain mukaisen oikeussuojan sisältö käytetyn auton kaupan virhetilanteissa sekä toisaalta minkä sisältöisenä tuo oikeussuoja on eri toimijoiden tahoilta nähty oikeissa konflikteissa. Läheisen liitynnän vuoksi tutkielmassa esitellään myös konkreettisia keinoja oikeussuojan takaamiseksi. Aihepiiriä tutkitaan sekä nykyhetken että tulevaisuuden näkökulmasta. Tutkielma on rajattu Suomen rajojen sisällä tapahtuvaan käytettyjen autojen kauppaan. Tutkielman metodi on sekä oikeusdogmaattinen että autoetnografinen, eli kysymyksiin etsitään vastauksia sekä lain tulkinnan että tutkijan omien kokemusten kautta.

Tulkittaessa ostajan oikeussuojan sisältöä tässä kontekstissa keskeistä on kuluttajansuojalain 5 luvun virhevastuusääntely. Tutkielmassa kerrotaan sekä virheen että virhevastuun arviointiin liittyvistä seikoista. Lisäksi käsitellään virheen seuraamuksia, kuten virheen oikaisua, kaupan purkua ja vahingonkorvausta. Tutkielman jälkimmäisellä puoliskolla esitellään autoetnografiseen aineistoon perustuen tyypillisimpiä virhevastuuseen liittyviä myyjän ja ostajan välisiä riitatilanteita sekä niiden taustasyitä ja ratkaisua. Lopuksi pohditaan ostajan oikeussuojan tulevaisuutta sekä juuri uudistetun lainsäädännön vaikutusten että muiden mahdollisten kehitysvaihtoehtojen kautta.

Tutkielmassa esitetään kuluttajansuojalain virhevastuusääntely sellaisena kuin se on ollut 1.1.2022 lähtien. Tuo sääntely on tarkkaa ja ostajaa hyvin suojaavaa. Kaikki käytetyn auton viat eivät kuitenkaan ole virheitä, eivätkä kaikki virheet automaattisesti perusta myyjälle virhevastuuta. Toisaalta tutkielmassa kiinnitetään huomiota myös siihen, että vaikka sekä virhe että virhevastuu olisivat kuluttajansuojalain mukaan selkeästi olemassa, myyjä saattaa silti tämän kiistää.

Tutkielmassa todetaan autoetnografisen aineiston perusteella, että kuluttajariitalautakunta on vakiintuneesti lähtenyt kehittämään tuomioistuinten tulkintalinjasta eroavia näkemyksiä, mikä on johtanut päätösten erilaisuuksiin näiden riidanratkaisuinstantssien välillä. Useat ostajan oikeussuojan sisältöä koskevat riidat johtuvat tästä yhtenäisen linjan puutteesta. Asiaan voidaan yrittää vaikuttaa sekä sisäpuolelta kehittämällä itse lautakunnan toimintaa että ulkopuolelta kehittämällä riidanratkaisua muilla tavoin. Ensijainen keino riippuu kuitenkin myös siitä, millaisiksi uuden lainsäädännön vaikutukset lopulta muodostuvat.

Avainsanat: kuluttajansuojalaki, virhevastuu, autokauppa, käytetty auto, tavarankauppa, tavarankäyttö, virhe, oikeussuoja

Muita tietoja:

Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän omia henkilötietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen Rovaniemen hovioikeuden käyttöön:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi:

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi:

Sisällys	
Lähteet	V
Kirjallisuus	V
Virallislähteet	VI
Internet-lähteet	VII
Oikeuskäytäntö	IX
Lyhenteet	X
1 Johdanto	- 1 -
1.1 Tutkielman taustaa	- 1 -
1.2 Tutkielman tavoite ja rajaaminen	- 2 -
1.3 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto	- 5 -
1.4 Tutkielman rakenne	- 9 -
2 Ostajan oikeussuoja virhetilanteissa kuluttajansuojalain 5 luvun mukaan	- 10 -
2.1 Sääntelyn kehittyminen	- 10 -
2.2 Virhevastuun ja takuun erosta	- 12 -
2.3 Käytetyn auton virhe	- 14 -
2.3.1 Vika, virhe vai molemmat?	- 14 -
2.3.2 Lain vaatimustason täyttyminen ja yleinen virhesäännös	- 15 -
2.4 Myyjän virhevastuu ja sen rajat	- 18 -
2.4.1 Ajallinen ulottuvuus	- 18 -
2.4.2 Tapaturma, ostajan oma käyttäytyminen tai tavanomainen kuluminen	- 19 -
2.4.3 Ostajan tieto poikkeamasta	- 20 -
2.4.4 Myyjän vapautuminen tiedonantovirheestä	- 21 -
2.5 Välittäjän vastuu	- 22 -
2.6 Virheen seuraamukset	- 23 -
2.6.1 Ostajan vaihtoehdot	- 23 -
2.6.2 Menettely oikaistaessa virhe	- 24 -
2.6.3 Hinnanalennus ja kaupan purku	- 26 -
2.6.4 Vahingonkorvaus	- 29 -
2.6.5 Käyttöhyödyn suorittaminen kaupanpurkutilanteessa	- 30 -
3 Elinkeinonharjoittajien näkemykset ostajan oikeussuojan sisällöstä	- 33 -
3.1 Riitautuminen myyjän kanssa	- 33 -
3.2 Tyypillisimmät kiistat ja niiden peilaaminen kuluttajansuojalakiin	- 34 -
3.2.1 Kustannusjako	- 34 -
3.2.2 Auton ikä ja kilometrit	- 37 -

3.3 Kuluttajariitalautakunnan vaikutus ostajan oikeussuojan sisällöstä aiheutuviin riitoihin	- 40 -
3.3.1 Kuluttajariitalautakunta instituutiona	- 40 -
3.3.2 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntö	- 43 -
4 Ostajan oikeussuojakeinot	- 48 -
4.1 Reklamaatio ja asian itsenäinen selvittäminen	- 48 -
4.2 Kuluttajaneuvonta	- 51 -
4.3 Lakimiesapu	- 52 -
4.4 Tuomioistuinsovittelu	- 54 -
4.5 Kuluttajariitalautakunta käräjäoikeuden vaihtoehtona	- 54 -
5 Ostajan oikeussuojan tulevaisuus	- 56 -
5.1 Kuluttajansuojalain viimeisin uudistus	- 56 -
5.1.1 Yksityiskohtaisempi virhesääntely	- 56 -
5.1.1.1 Ostajan tietoisuus virheestä	- 57 -
5.1.1.2 Sellaisena kuin se on -ehto	- 58 -
5.1.2 Virheolettaman pidentyminen	- 59 -
5.1.3 Ostajan laajempi valintaoikeus virheen oikaisukeinon suhteen	- 60 -
5.1.4 Hinnanalennus ja kaupan purku	- 61 -
5.1.4.1 Matalampi kynnys hinnanalennukseen ja kaupan purkamiseen	- 61 -
5.1.4.2 Virheen oikaisun kuluttomuus ja kaupan purkaminen	- 62 -
5.1.5 Muutosten relevantit vaikutukset	- 64 -
5.2 Kehitysajatukset	- 66 -
5.2.1 Kuluttajariitalautakunnan toiminta	- 66 -
5.2.2 Muut ehdotukset	- 68 -
6 Yhteenveto	- 71 -

Lähteet

Kirjallisuus

Cooter, Robert – Ulen, Thomas: Law and Economics. Berkeley Law Books 2016

Ellis, Carolyn: The Ethnographic I: A Methodological Novel About Autoethnography. Rowman Altamira 2004

Ervasti, Kaijus: Lainkäytön funktiot. Lakimies 1/2002 s.47-72

Ervasti, Kaijus: Yhteiskunnallinen oikeustutkimus. Gaudeamus Oy 2022

Hirvonen, Ari: Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Helsinki 2017

Husa, Jaakko: Julkisoikeudellinen tutkimus. Tutkimus julkisoikeudessa harjoitettavan oikeusdogmatiikan metodologiasta. Tampere 1995

Mäkilä, Pi: Parempaa oikeusturvaa myös vähäisissä riita-asioissa. Lakimiesuutiset 4/2021 s.22-23

Määttä, Tapio – Paso, Mirjami: Johdatus oikeudellisen ratkaisun teoriaan. Helsinki 2019

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

Luukkonen Yli-Rahnasto, Marja: Reklamaatiovelvollisuus. Alma Talent Oy 2021

Peltonen, Anja – Määttä, Kalle: Kuluttajansuojaoikeus. Alma Talent Oy 2015

Puoliväli, Karoliina: Virhevastuu käytetyn auton kuluttajankaupassa – kaupan purku virheen seurauksena kuluttajariitalautakunnassa. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu 2021

Reis, Jon: Kuluttajansuoja autokaupassa. Insinööriö. Metropolia ammattikorkeakoulu 2020

Sandvik, Björn: Virheellisesti virheestä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä – lyhyt kommentti kuluttajansuojalain virheolettamasäännön ja takuusäännön välisestä suhteesta. Defensor Legis 4/2012, s.566–570

Saarnilehto, Ari ym.: Varallisuus oikeus. Alma Talent Oy 2019

Uotinen, Johanna: Aistimuksellisuus, autoetnografia ja ruumiillinen tietäminen. Elore 1/2010 s.86–95.

Viitanen, Klaus – Bärlund, Johan: Jakso Kuluttajaoikeus kirjassa Yritysoikeus. Alma Talent Oy 2020

Vuorenpää, Mikko ym.: Prosessioikeus. Alma Talent Oy 2021

Winkler, Ingo: Doing Autoethnography: Facing Challenges, Taking Choices, Accepting Responsibilities. Qualitative Inquiry 2017

Virallislähteet

Hallituksen esitys Eduskunnalle kuluttajansuojalainsäädännöksi (HE 8/1977 vp)

Hallituksen esitys Eduskunnalle kauppalaiksi (HE 93/1986 vp)

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

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (HE 89/2001 vp)

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (HE 180/2021 vp)

Talousvaliokunnan mietintö - Hallituksen esitys laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta (TaVM 18/2001 vp)

Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 9/2012 - Arviomuistio kuluttajansuojalain muutostarpeista

Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17 - Digisopimusdirektiivin ja tavarankauppadirektiivin täytäntöönpano – Työryhmän mietintö

Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33 - Digisopimusdirektiivin ja tavarankauppadirektiivin täytäntöönpanotyöryhmän mietintö – Lausuntotiivistelmä

Oikeusministeriön julkaisuja: Selvityksiä ja ohjeita 2021:16 – Oikeudenkäyntikulut riita-asioissa – Arviomuistio

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu EOAK/4079/2017 (26.10.2017) – Kuluttajariitalautakunnan käsittelyajat

Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu OKV/550/1/2019 (17.4.2020) - Ratkaisupyynnön käsittelyn viivästyminen kuluttajariitalautakunnassa

Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31: Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019: Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta

Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:38 - Arviomuistio oikeudenkäyntikuluista riita-asioissa – Lausuntotiivistelmä

Julkisasiamiehen ratkaisuehdotus C-145/20 - Porsche Inter Auto ja Volkswagen, 23.9.2021

CISG Advisory Council Opinion No. 21 – Delivery of Substitute Goods and Repair Under the CISG

Euroopan Unionin perusoikeuskirja 2000/C 364/01

Internet-lähteet

If.fi – Ajoneuvon oikeusturvavakuutusehdot <https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/ehdot/ajoneuvon-oikeusturvavakuutusehdot.pdf> (viitattu 8.2.2022)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Tilastoja <https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastoja/> (viitattu 22.2.2022)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Reklamaatioapuri <https://reklamaatioapuri.fi/> (viitattu 10.3.2022)

Saka Finland Oy: Reklamaatio <https://saka.fi/fi/yritys/reklamaatio/> (viitattu 10.3.2022)

Op.fi – Kotivakuutuksen vastuu- ja oikeusturvavakuutus <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/kotivakuutus/vastuuvakuutus-ja-oikeusturvavakuutus> (viitattu 14.3.2022)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Kuluttajaneuvonta <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/> (viitattu 14.3.2022)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Tietoa kuluttajaneuvonnasta <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/tietoa-kuluttajaneuvonnasta/> (viitattu 14.3.2022)

Kuluttaja.fi: Musta lista <https://kuluttaja.fi/musta-lista/> (viitattu 14.3.2022)

Kuluttaja.fi: Kuluttajariitalautakunta pahasti ruuhkautunut <https://kuluttaja.fi/artikkelit/kuluttajariitalautakunta-pahasti-ruuhkautunut/> (viitattu 14.3.2022)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Käytetyn auton virhe <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/autot-ja-pysakointi/kaytetyt-autot/kaytetyt-auton-virhe/> (viitattu 16.3.2022)

Tuomioistuineläitos: Sovittelu <https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiat/riita-asiat/sovittelu.html> (viitattu 29.3.2022)

Kuluttajariitalautakunta: Tietoa meistä <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista.html> (viitattu 30.3.2022)

Kuluttajariitalautakunta: Ostajalle https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html (viitattu 4.4.2022)

Opuslex: Kauppa ja sopimus – Kuluttajan oikeussuojakeinoista <https://www.opuslex.fi/artikkelit/kauppa-ja-sopimus/kuluttajan-oikeussuojakeinoista> (viitattu 12.5.2022)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Takuu ja virhevastuu <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavaroiden-ja-palveluiden-virheet/takuu-ja-virhevastuu/> (viitattu 12.5.2022)

Traficom: Ajoneuvojen määräaikaiskatsastuksen arvosteluperusteet <https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/regulation/FI%20Ajoneuvojen%20m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4aikaiskatsastuksen%20arvosteluperusteet.pdf> (viitattu 14.5.2022)

Muut lähteet

Todistustaakasta riita-asioissa - Helsingin hovioikeuspiirin laatuhanke 2014 (saatavilla osoitteessa https://oikeus.fi/hovioikeudet/helsinginhovioikeus/material/attachments/oikeus_hovioikeudet_helsinginhovioikeus/karajaoikeuspainotteistenlaatuhankkeidenraportit/2014/op4hoGzFP/Todistustaakka_riita-asioissa_66_sivua.pdf)

Suomen asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet (saatavilla osoitteessa <https://asianajajaliitto.fi/tapaohjeet/>)

Oikeuskäytäntö

KKO 2000:112

KHO 2013:118

KKO 2008:107

KKO 2009:61

Vaasan HO S 14/387 (19.5.2015)

Helsingin HO S 15/1387 (24.5.2016)

Turun HO S 20/781 (31.3.2021)

Turun HO S 20/694 (10.5.2021)

Itä-Suomen HO S 21/579 (1.11.2021)

Länsi-Uudenmaan KO L 11/5319 (25.10.2012)

Kanta-Hämeen KO L 20/112 (17.4.2020)

Pohjois-Karjalan KO L 20/12 (23.12.2020)

Pirkanmaan KO L 20/12211 (17.2.2021)

Itä-Uudenmaan KO L 20/4443 (24.6.2021)

Pohjois-Savon KO L 20/1875 (3.9.2021)

Helsingin KO L 20/33479 (27.9.2021)

Varsinais-Suomen KO L 761/2021/2953 (18.2.2022)

KRIL 5384/33/2014

KRIL 3542/33/2019

KRIL 1056/33/2020

KRIL 4372/33/2020

KRIL 4832/33/2020

EUT C-149/15 - Wathelet, 9.11.2016

EUT C-52/18 - Füllä, 23.5.2019

EUT C-497/13 - Froukje Faber vastaan Autobedrijf Hazet Ochten BV, 4.6.2015

Lyhenteet

EU	Euroopan unioni
EUT	Euroopan unionin tuomioistuin
HE	Hallituksen esitys
HO	Hovioikeus
KHO	Korkein hallinto-oikeus
KKO	Korkein oikeus
KKV	Kilpailu- ja kuluttajavirasto
KO	Käräjäoikeus
KRIL	Kuluttajariitalautakunta
KSL	Kuluttajansuojalaki
OK	Oikeudenkäymiskaari
SAL	Suomen asianajajaliitto

1 Johdanto

1.1 Tutkielman taustaa

Auto on suuri henkilökohtainen investointi, joka on monelle ihmiselle jossain vaiheessa ajankohtainen. Auton ostaminen käytettynä autoliikkeestä on varsin yleistä ja Suomessa on yrityksiä, jotka ovat erikoistuneet joko käytettyjen tai vaihtoautojen myyntiin, kuten esimerkiksi Kamux Suomi Oyj ja Saka Finland Oy¹. Käytettynä ostaminen ei itsessään ole huono valinta. Parhaassa tapauksessa auto on käytännössä yhtä hyvä kuin uusi, vain jonkin verran enemmän ajettu. Mahdollista on kuitenkin myös se, että juuri ostetussa autossa ilmenee merkittäviä ongelmia kuukausien tai jopa viikkojen sisällä kauppohen solmimisesta. Kuluttajalla on tällöin pääsääntöisesti kuluttajansuojalain (38/1978, KSL) mukainen oikeus saada auton virhe myyjän toimesta korjatuksi. Tästä huolimatta kuluttajan ottaessa yhteyttä myyjään vastaus saattaa olla, että käytetyn auton kanssa pitää ymmärtää varautua kaikenlaisiin takaiskuihin.

On sinänsä loogista, että autonkauppojen volyymin ollessa suuri, aiheuttavat ne myös paljon kiistoja. Ajoneuvoriidat ovat selkeästi yleisin kuluttajaneuvontaa työllistävä asia². Myös juristien ammattikunnassa on tunnistettu tarve tähän liittyvälle osaamiselle. Itsekin olen ollut töissä kuluttajariitoihin erikoistuneessa lakitoimistossa eri pituisia jaksoja viimeisen kolmen vuoden aikana. Suurin osa toimistoon tulevista yhteydenotoista koskee sitä, onko myyjän mahdollista pestä kätensä asiasta toteamalla, että kyseessä on käytetty auto. Näin ei tietenkään ole. Automyyjät eivät kuitenkaan usein niele vastuutaan purematta, eikä tavallinen, lakiin perehtymätön kuluttaja ole varma siitä, kuinka asioiden tulisi oikeasti edetä.

Ostajan oikeussuojan sisällön käytetyn auton tavarankaupan virhetilanteissa määrittää pitkälti kuluttajansuojalain virhevastuusääntely³. Kiinnostuin aiheesta huomattessani, että virhevastuuseen liittyvät kiistatilanteet ovat paitsi yleisiä, usein myös kovin samanlaisia keskenään. Tutkielman onkin syntynyt halustani selvittää ilmiön taustat sekä pohtia sitä, voisiko tilanteelle tehdä jotain. Tutkielman aihe on yleishyödyllisyytensä lisäksi ajankohtainen, sillä kuluttajansuojalain viimeisin muutos tuli voimaan 1.1.2022. Tuo uudistus kohdistui suoraan myös virhevastuusääntelyyn parantaen kuluttajan jo entuudestaan hyvää asemaa. Erityisesti tässä valossa syyt aiheesta riitelyn yleisyydelle ovat kiinnostavia. Kuluttaja on lainsäädännöllä niin hyvin suojattu, että myyjän todelliset oljenkorret ovat vähissä – mistä siis oikeastaan on kysymys?

¹ Entinen Suomen Autokauppa Oy.

² Kkv.fi: Tilastoja. (<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastoja/>)

³ Myyjän virhevastuu ja ostajan oikeudet käytetyn auton rikkoutuessa ovat saman kolikon kaksi puolta. Ero on lähinnä näkökulman valinnassa.

1.2 Tutkielman tavoite ja rajaaminen

Tutkielma sijoittuu kauppaoikeuden oikeudenalaan ja sen sisällä kuluttajaoikeuteen. Tavoitteena on luoda kokonaiskuva ostajan oikeussuojasta käytetyn auton tavarankaupan virhetilanteissa. Tämä pitää sisällään sekä asiaan liittyvän lainsäädännön että aiheesta syntyvien tyypillisten kiistatilanteiden ja niiden ratkeamisen läpi käymisen. Huomion kohteena on nykytilanteen lisäksi tulevaisuus. Tuoreen kuluttajansuojalain uudistuksen myötä sen virhevastuusääntelyyn tehdyt muutokset ulottavat vaikutuksensa myös oikeustilaan. Uusia säännöksiä tulkitsemalla sekä niiden tavoitteita tarkastelemalla voidaan tutkia sekä sitä, millaisia nuo vaikutukset ovat, että sitä, olisiko jotain muutoksia vielä aiheellista tehdä.

Tutkimuskysymys on kaksiosainen: miten ostajan oikeussuoja käytetyn auton tavarankaupan virhetilanteissa käytännössä toteutuu ja miltä sen tulevaisuus näyttää. Kysymys pitää sisällään sen, vastaako kuluttajansuojalain virhevastuusääntelyn käytännön tulkinta ja soveltaminen sen todellista sisältöä. Täten on tutkittava sekä sitä, minkä sisältöinen ostajan oikeussuoja on kuluttajansuojalain säännösten mukaan, että sitä, minkä sisältöisenä oikeussuoja on sekä tuomioistuinten, elinkeinonharjoittajien että kuluttajariitalautakunnan tahoilta nähty konkreettisisä riitatilanteissa. Ostajan oikeussuojaan liittyvät myös oikeussuojakeinot, sillä myyjän virhevastuu ei aktualisoidu, jos asiaa jää riitaiseksi. Tästä syystä tutkielmassa on selvitetty myös sitä, miten riitoja voidaan ratkaista. Ostajan oikeussuojan sisällön käytännön tulkinnan analyysi perustuu ensisijaisesti siihen, millainen vakiintunut oikeustila on ollut ennen tuoreinta uudistusta. Näin ollen on paikallaan kommentoida myös sitä, mikä on tuoreimman uudistuksen vaikutus. Samassa yhteydessä on haluttu tuoda esille myös muita tilanteen jatkokehitykseen liittyviä ajatuksia.

Aiheesta ei siihen liittyvien riitojen tavanomaisuudesta huolimatta ole juurikaan kirjoitettu, varsinkaan valitsemastani näkökulmasta. Tyypillisesti käytetyn auton virheistä puhuttaessa annetaan paljon merkitystä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännölle, kun taas itse haluan tuoda esille lain sisällön sellaisena kuin tuomioistuimet ovat sen ratkaisuidensa perusteella nähneet. Työssäni on ollut helppo huomata, miten näiden kahden edellä mainitun riidanratkaisuinstanssin tulkintalinjat eroavat toisistaan. Nämä erot ovat kuitenkin jääneet vaille suurta julkista huomiota. On täysin ymmärrettävää, ettei kuluttaja, tai välttämättä edes kuluttajansuojaan erikoistumaton juristi hahmota virhevastuun tarkkaa sisältöä. Haluan tutkielmassa tuoda esille sekä sen, kuinka virhevastuu tulisi kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti oikeasti ymmärtää, että sen, millä tavalla säännösten yhtenäisen tulkintalinjan puute aiheuttaa ongelmia, sillä tällaista kirjallista selvitystä ei tietääkseni ole olemassa.

Tutkielman kivijalka on kuluttajansuojalaki. Nykyisellään se sisältää 14 lukua⁴. Niistä jokainen käsittelee erinäisiä kuluttajan asemaan liittyviä aihepiirejä, esimerkiksi 2 luku hyvää markkinointitapaa ja 6 luku etämyyntiä. Tutkielman kannalta olennaiset pykälät sisältyvät lähes kaikki tavarankauppaa koskevaan 5 lukuun. Kyseinen luku kattaa myyjän virhevastuusäännösten lisäksi myös esimerkiksi viivästyksen seuraamukset sekä ostajan velvollisuudet sopimuksen täyttämisen suhteen. Tässä yhteydessä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista käsitellä 5 lukua kokonaisuutena, vaan ainoastaan tutkielman aiheen kannalta merkityksellisin osin.

Kuluttajansuojalain virhevastuusäännökset on kirjoitettu ehdottomaan muotoon, ja mahdolliset poikkeukset tai lieventävät asianhaarat on mainittu erikseen⁵. Tällä voidaan ajatella pyrittäneen siihen, että sääntelyä ei olisi mahdollista tulkita kuluttajan oikeuksia heikentävällä tavalla. Säännökset ovat lisäksi kattavia, minkä voi huomata esimerkiksi siitä, että virheellisuuden määrittely on toteutettu hyvin yksityiskohtaisesti. Käytetyn auton virhevastuusta ei oikeastaan ole annettu korkeimman oikeuden ratkaisuja, mikä kertoo sääntelyn onnistumisesta siinä mielessä, että tuomioistuinkäytännön on tulkinnanvaraisuuksien puuttuessa ollut mahdollista vakiintua. Mikäli tapaus etenee oikeuteen asti, viimeiseksi sanaksi jää usein käräjäoikeuden päätös, sillä hovioikeudetkaan eivät aina katso uutta arvioita tilanteesta tarpeelliseksi⁶. Kiistan ei kuitenkaan tarvitse edetä oikeussaliin asti ollakseen kiista.

Autoliikkeiden edustajien vastauksia lukiessani olen huomannut sen, että ne noudattavat usein samaa kaavaa. Virhevastuukiistoista on erotettavissa tyyppitilanteita, joita haluan tutkielmassa nostaa esille. Konfliktien syyt ovat omien havaintojen perusteella loppujen lopuksi yllättävänkin homogeeninen ryhmä. Kokonaan toinen asia on tietysti se, ovatko nämä syyt oikeasti sääntelyn ongelmakohtia vai ovatko ne jotain muuta, esimerkiksi myyjäosapuolten hyväksi havaittuja tarttumapintoja riitauttaa asia siinä toivossa, että kuluttaja luopuu vaatimuksistaan. Tutkielma on ensisijaisesti nykytilanteen analyysi, mutta myös tilanteen jatkokehitystä on hyödyllistä pohtia. Näin on erityisesti siitä syystä, että uudistetun sääntelyn mukaan arvioitavien kiistojen aikakausi on esimerkiksi käräjäoikeuksissa vasta alkamassa.

Tutkielma keskittyy käytettyjen autojen kauppaan, sillä suurin osa kiistoista liittyy nimenomaan siihen, ettei myyjä ota samanlaista vastuuta käytetystä autosta kuin hän ottaisi uudesta vastaavasta. Ostajan oikeussuojasta voisi kuitenkin tehdä vastaavanlaisen tutkielman vaihtamalla käytetyn auton

⁴ Järjestyksessä viimeinen on 12, mutta laki sisältää myös luvut 5 a, 6 a ja 7 a, sekä luku 11 on kumottu.

⁵ Esimerkiksi KSL 5:13:ssä luetellaan tilanteet, joissa tavaraa ei yleisistä vaatimuksista poikkeamisesta huolimatta katsota virheelliseksi.

⁶ Tämä havainto perustuu työkokemukseeni. Vain osa tapauksista etenee hovioikeusvaiheeseen asti, eivätkä kaikki niistäkään saa lopulta jatkokäsittelylupaa.

tilalle minkä tahansa muun irtaimen esineen⁷. Käytetty auto on vain konkreettinen esimerkki, joka tuo virhevastuusääntelyn helpommin lähestyttävälle tasolle. Autonkaan ei ole pakko olla henkilöauto, vaan kyse voi olla myös esimerkiksi paketti- tai matkailuautosta.

Tutkielma on rajattu Suomen rajojen sisällä tapahtuvaan autokauppaan. Pääpaino on myyjän ja ostajan välisessä sopimussuhteessa ja täten esimerkiksi aiemman myyntiportaan vastuun käsittely on rajattu tutkielman ulkopuolelle. Tutkielman otsikon sana ”tavarankauppa” viittaa siihen, että tutkielma koskee ainoastaan kuluttajansuojalain alaisia autokauppoja, eli tilanteita, joissa ostajana on kuluttaja ja myyjänä elinkeinonharjoittaja⁸. Kuluttaja on KSL 1 luvun 4 §:n mukaan luonnollinen henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten⁹. Kuluttajaan rinnastettavaa yritystä tai yhtiötä ei ole olemassa, vaan kuluttaja voi olla ainoastaan luonnollinen henkilö eli ihminen¹⁰. Luonnollisen henkilön käsite on laajempi kuin yleiskielen ilmaisu yksityishenkilö ja kattaa esimerkiksi ammatinharjoittajat, mutta heille elinkeinoaan varten myytävät hyödykkeet jäävät sääntelyn ulkopuolelle. Erityistä huomiota onkin kiinnitettävä siihen, mihin tarkoitukseen kulutushyödyke ostetaan. Jos siis esimerkiksi autoliikkeen omistaja ostaa toisesta liikkeestä auton ainakin pääasiallisesti omaan yksityiskäyttöön, hän on kyseisessä toimessa kuluttajan asemassa¹¹. Kuluttajakäsite ei siten viittaa tiettyyn ihmisryhmään, vaan henkilön rooliin markkinoilla. Tässä tutkielmassa ostajalla tarkoitetaan aina kuluttajan asemassa olevaa ostajaa.

Elinkeinonharjoittajan käsitteelle on vaikeampi antaa tyhjentävää sisältöä. Sen kuluttajansuojalain mukainen määritelmä on tarkoituksella laaja¹². Pääedellytys on, että elinkeinonharjoittajan toiminta on taloudelliseen tulokseen tähtäävää toimintaa, johon liittyy yrittäjärisiki. Merkitystä ei ole sillä, onko toiminnan tulos tosiasiallisesti voitollinen vai tappiollinen.¹³ Toiminnan tulee pääsääntöisesti olla luonteeltaan ammattimaista. Siltä ei kuitenkaan edellytetä pitkäkestoisuutta, ympärivuotisuutta tai kokopäiväisyyttä.¹⁴ Toiminnan harjoittajan itsensä subjektiivinen näkemys siitä, onko se

⁷ Irtaimella esineellä tarkoitetaan pitkälti kaikkea muuta kuin kiinteistöjä tai muita maa- ja vesialueiden rekisteriyksikköjä.

⁸ Kuluttajansuojalain 5 luvun otsikko oli ennen viimeisintä uudistusta kuluttajankauppa. Nykyään se on vaihdettu tavarankaupaksi. Tämä oli sen vuoksi, että ”tavarankauppa” otsikkona kuvaa luvun sisältöä paremmin kuin kuluttajankauppa, josta voi epäselväksi jäädä se, minkä tyyppistä kauppaa tarkoitetaan, ks. HE 180/2021 s.42. Kuluttajariitalautakunta ei tosin pitänyt muutosta tarpeellisena, ks. Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.17.

⁹ Sana ”pääasiassa” viittaa siihen, että henkilö ei menetä kuluttajan asemaa, vaikka hyödykettä käytettäisiin myös elinkeinotoiminnassa, kunhan se on vähäisempää kuin yksityinen käyttö.

¹⁰ Viitanen – Bärlund 2020, s.1047.

¹¹ Vastaavanlaisesta tilanteesta ks. ratkaisu KKO 2008:107.

¹² KSL 1:5: ”Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan tässä laissa luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi.”

¹³ Ks. ratkaisu KHO 2013:118.

¹⁴ Peltonen - Määttä 2015, s.57.

elinkeinonharjoittaja vai ei, ei ole ratkaiseva. Tässä tutkielmassa myyjällä¹⁵ tarkoitetaan aina elinkeinonharjoittajan asemassa olevaa myyjää.

Edellä esitellyn mukaisesti sama henkilö voi olla sekä kuluttaja että elinkeinonharjoittaja, mutta ei yksittäisessä kauppasuhteessa samaan aikaan molempia. Rajanveto tulee viime kädessä tehdä tapauskohtaisesti. Määrittely on tärkeää siksi, että jos ostaja ei ole kuluttaja ja myyjä elinkeinonharjoittaja, kauppatilannetta sääntelevä lainsäädäntö ei ole enää kuluttajansuojalaki, vaan kauppalaki (355/1987). Huomionarvoista on erityisesti se, että myös roolien vaihtuessa eli kuluttajan ollessa myyjänä ja elinkeinonharjoittajan ollessa ostajana sovellettava laki on kauppalaki, sillä kuluttajan ei myyjäosapuolena ollessaan ole lainsäädännön tasolla katsottu tarvitsevan erityistä suojaa.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Tutkielmassa käytetään kahta tutkimusmenetelmää. Ensimmäinen niistä on oikeusdogmatiikka eli lainoppi. Lainoppi on tarkoituksenmukaisin tapa selvittää voimassa olevaa oikeutta. Se voidaan jakaa käytännölliseen lainoppiin eli tulkintaan ja teoreettiseen lainoppiin eli systematisointiin.¹⁶

Käytännöllinen lainoppi pyrkii tunnistamaan lainsoveltamisessa relevantteja tulkintaongelmia, joita ovat esimerkiksi epäselvät käsitteet ja säännösten ristiriitaisuus. Ongelmien tunnistamisen lisäksi se pyrkii myös ratkaisemaan niitä tuottamalla tulkintasuosituksia lainsoveltajien avuksi. Tutkimuksen tulokset muotoillaan siten, että ne ovat välittömästi hyödynnettävissä tuomioistuinten, viranomaisten ja asianajoa harjoittavien henkilöiden toiminnassa. Keskeistä on vakuuttava argumentaatio kyseisestä kannanotosta arvioitavana olevaan oikeudelliseen ongelmaan oikeudelliseen lähdemateriaaliin tukeutuen. Käytännöllisen lainopillisen tutkimuksen tehtävä on selvittää esimerkiksi se, mikä on kuluttajansuojalaissa säädetyn ”kohtuullisen ajan” täsmällisempi sisältö.¹⁷

Tulkintasuositusten pätevyys perustuu siihen, että voimassa oleva oikeus voidaan ylipäätään hahmottaa johdonmukaisena järjestelmänä. Lainsäätäjän jäljiltä oikeusjärjestys näyttäytyy joskus sekavana ja hajanaisena, ehkä aukollisenakin. Teoreettisen lainopin eli systematisoinnin avulla säädösten tai säännösten välisiä yhteyksiä ja suhteita voidaan kuitenkin jäsentää. Mitä enemmän säädösten keskinäisiä linkityksiä ja yhteyksiä on, sitä enemmän systematisointia tarvitaan. Käytännön välineenä ovat yleiset opit, eli erilaiset käsitteet, periaatteet, teoriat ja argumentaatiomallit. Yleiset opit ovat oikeudenalakohtaisia.¹⁸

¹⁵ Toisinaan myyjän tilalla käytetään myös sanaa autoliike.

¹⁶ Hirvonen 2017, s.21.

¹⁷ Määttä - Paso 2019, s.7–8.

¹⁸ Määttä - Paso 2019, s.11–13.

Tässä tutkielmassa lainoppia käytetään kuluttajansuojalain virhevastuusäännösten sisällön tutkimiseen käytetyn auton kaupan näkökulmasta. Tarkemman tutkimuksen kohteena ovat KSL 5 luvun virheen määrittelyä koskevat 12 § ja 13 §, virheellisyyden määrittävää ajankohtaa koskeva 15 § sekä virheen seuraamuksia koskevat 16 a §, 18 §, 18 a §, 19 §, 20 § ja 28 e §. Tarkoituksena on kuluttajansuojalakia koskevia hallituksen esityksiä sekä tuomioistuinten ratkaisuja analysoimalla selvittää ensinnäkin se, mikä katsotaan kuluttajansuojalain mukaiseksi virheeksi käytetyssä autossa, toiseksi se, milloin myyjälle syntyy vastuu tuosta virheestä ja kolmanneksi se, mitä tuo vastuu käytännössä tarkoittaa eli mitkä ovat virheen seuraamukset. Relevantteihin säännöksiin sisältyy myös jonkin verran avoimia ilmaisuja, joiden sisältö tulee määrittellä tarkemmin asian ymmärtämiseksi. Ostajan oikeussuojaa koskevan sääntelyn sisällön selvittäminen on tässä tutkielmassa kaiken pohja. Ilman tietoa lainsäätäjän tarkoituksesta ei voida selvittää myöskään sitä, miltä osin lain käytännön tulkinta ei nykyisellään vastaa tuota tarkoitusta.

Lainopillisena aineistona on käytetty hallitusten esitysten ja muiden virallisten asiakirjojen, esimerkiksi oikeusministeriön julkaisujen lisäksi käräjäoikeuksien, hovioikeuksien, korkeimman oikeuden, Euroopan unionin tuomioistuimen sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja. Ratkaisuja on käytetty konkreettisina esimerkkeinä säännösten tulkinnasta ja käytännön soveltamisesta. Ne ovat ajalta ennen viimeisintä kuluttajansuojalain uudistusta, sillä uuteen lakiin perustuvaa oikeuskäytäntöä ei toisiksi ole saatavilla. Uudistuksen tavoite ei kuitenkaan ollut järjestelmän uudelleen luominen vaan jo olemassa olevien vahvistaminen¹⁹, joten oikeudellisen arvioinnin peruseriaate ja täten useimpien vanhemman lain aikaisten ratkaisujen juridinen arvo on edelleen sama. Tutkielmassa ei ole käytetty sellaisia ratkaisuja, joiden sisältö olisi uudistuksen johdosta olennaisesti muuttunut.

Toinen tutkielmassa käytettävä tutkimusmenetelmä on autoetnografia. Autoetnografia on omaelämäkerrallinen tutkimusmenetelmä, jossa tutkijan omat kokemukset ja niistä tuotetut muistiinpanot muodostavat tutkimuksen keskeisen aineiston. Tällaisen tiedon tieteellinen vakuuttavuus perustuu siihen, että ihmisten elämä on paitsi ainutlaatuista, myös yleistä ja yleistettävää. Autoetnografia ei keskitykään ainoastaan tutkijaan, vaan tavoitteena on muun yhteisön ymmärtäminen tutkijan oman itsen kautta. Henkilökohtainen on aina liitoksissa ympäröivään yhteiskuntaan ja kulttuuriin ja autoetnografia onkin nämä kaksi yhdistävä tutkimusmenetelmä. Menetelmän suurin tutkimuksellinen etu on siinä, että se tarjoaa välineitä sellaisten aiheiden pohdintaan, joita on vaikea tai suorastaan mahdollista tutkia muuten.²⁰

¹⁹ Tätä väitettä tukee mm. HE 180/2021:n sivu 5, jossa puhutaan kuluttajansuojalain uudistuksen taustalla olleen uuden tavarankauppadirektiivin tavoitteista.

²⁰ *Uotinen* 2010, s.88.

Tässä tutkielmassa autoetnografian avulla tutkitaan kiistojen syitä ja ratkaisemista. Kun samankaltaiset konfliktit toistuvat jatkuvasti, ei voitane enää puhua sattumasta. Ilmiön taustasyiden paikantaminen ja tutkiminen on avain sen syvällisempään ymmärtämiseen ja sitä kautta myös ongelmien ratkaisemiseen. Tyypillisesti konflikti alkaa siitä, että elinkeinonharjoittaja haastaa kuluttajan näkemyksen jollain tavalla, eikä kuluttaja tämän jälkeen enää tiedä miten edetä. Virhevastuukiistojen juridinen käsittely pohjautuu toki lainsäädäntöön, mutta autoetnografia auttaa vastaamaan paremmin siihen, mihin elinkeinonharjoittajien argumentteihin vastausta tulee ylipäättään etsiä ja kuinka virhevastuukiistoista alkavat prosessit käytännössä etenevät. Tarkoituksena on yleisimpiä kiistatilanteita ja niiden ratkaisemista esittelemällä tuottaa sellaista tietoa, jota kuluttajilla ei yleensä ole, mutta josta olisi heille merkittävää hyötyä. Parhaassa tapauksessa kuluttaja voisi tutkielman avulla itse ratkaista oman autoriitansa tai vähintään arvioida vaihtoehtojaan tarvitsematta erillisiä ulkopuolisia neuvoja. Tutkielma voisi toimia oppaana myös muille juristeille, jotka haluavat ymmärtää aiheeseen liittyvää problematiikkaa paremmin.

Autoetnografisena aineistona ovat omat havaintoni toistuvista samankaltaisuuksista autoliikkeiden vastauksissa kuluttaja-asiakkaiden reklamaatioihin. Havaintojeni pääasiallisena pohjana ovat näkemäni työnantajayritykseni asiakkaiden ja autoliikkeiden edustajien väliset aidot sähköpostit ja tekstiviestit vuosina 2020–2022. Näitä havaintoja ovat vuosien varrella tukeneet myös lukuisat kollegojen kanssa käydyt suulliset ja kirjalliset keskustelut aiheesta. Autoetnografisena aineistona ovat lisäksi havaintoni siitä, kuinka näitä kiistoja ratkaistaan ja kannattaa pyrkiä ratkaisemaan. Tutkielma ei siten ole mielipidekirjoitus eikä absoluuttinen totuus, vaan perusteltu näkökulma aiheeseen.

Aineisto on tuotettu oman työskentelyn kenttämuistiinpanoista ja itsereflektioista²¹. Olen nykyisin asiamiehenä, mutta aiemmin pitkään asiakaspalvelusta vastaavana henkilönä jutellut lukuisten eri ihmisten kanssa ja täten vähitellen muodostanut käsitykseni tyypillisistä riitatilanteista sekä kiistojen etenemistä seuraamalla myös niiden ratkaisusta. Otanta on useita satoja kuluttajia, mitä voi laajuutensa puolesta pitää luotettavana. Jäljempänä pääluvussa kolme esiteltyä tapausesimerkkiä tyypillisistä riitatilanteista on tuotettu kenttämuistiinpanojen perusteella. Osittain myös neljäs pääluke ja erityisesti jakso 4.3 lakimiesavun käyttämisestä on kirjoitettu perustuen omaan työkokemukseeni. Lisäksi eri kohdissa tutkielmaa tekemäni viittaukset kokemuserusteiseen tietoon tarkoittavat omaa autoetnografista aineistoani. Pääluvun kolme tapausesimerkkiä olivat alun perin aivan oikeita tapauksia, joita

²¹ Tyypillinen autoetnografisissa tutkimuksissa näkemäni muistiinpanoväline on ollut päiväkirja. Omassa tapauksessani perinteiset muistiinpanot on korvattu sähköposteilla ja WhatsApp-viesteillä. Itsereflektio taas on prosessi, jossa pyritään kriittisesti arvioimaan omaa tulkintaa kokemuksista ja niiden merkityksestä. Reflektointi nähdään keskeisenä osana autoetnografiaa, joskin sen kanssa on oltava tarkkana, ettei tutkimusote muutu liian henkilökohtaiseksi, ks. *Winkler* 2017, s.237.

on tutkimuseettisistä syistä muokattu siten, ettei yhdenkään tapauksen tunnusmerkistö ole täysin yhteensopiva yhdenkään toimiston asiakkaan kanssa²². Tutkielmassa on pidetty tärkeänä sitä, että kokemuseräiset asiat esitetään kaunistelematta, mutta silti ketään mustamaalaamatta. Tutkielmassa on pyritty kaikilta osin rehellisyyteen ja objektiivisuuteen valitusta näkökulmasta huolimatta²³.

Vaikka lainopin ja autoetnografian yhdistäminen ei ole tavanomainen käytäntö, ei sille myöskään ole mitään estettä²⁴. Tutkielman aiheen kannalta paras lopputulos saavutetaan käyttämällä näitä kahta menetelmää vuoropuhelussa keskenään. Asian lainsäädännöllisen puolen tunteminen ja ymmärtäminen on välttämätöntä, sillä muuten on mahdotonta ottaa ostajan oikeussuojaan sisällön tulkintaeroihin minkäänlaista kantaa. Lainopin avulla voidaan selvittää myös lain säännösten syyt ja tavoitteet. Lainoppi ei kuitenkaan vastaa kysymykseen siitä, toteutuvatko sääntelyn tavoitteet käytännössä. Lainoppi ei myöskään anna kuin viitekehukset sille, kuinka virhevastuukiistat ratkaistaan, ja kuluttajan kannalta oikeanlaisen lopputuloksen saavuttaminen edellyttää myös kokemukseen perustuvaa ammattitaitoa.²⁵

Autoetnografian avulla pystytään paremmin perehtymään sääntelyyn käytännön toimivuuteen. Toistuviin kokemuksiin perustuen tutkielman kantava hypoteesi on se, että ongelma ei ole niinkään itse säännöksissä vaan siinä, että elinkeinonharjoittajat etsivät keinoja kiertää niitä ja myös kuluttajariitalautakunta on tämän ratkaisukäytännöllään osittain mahdollistanut. Tämän havainnon pohjalta pystytään esittämään myös ideoita tilanteen korjaamiseksi. Autoetnografia kaipaa kuitenkin tuekseen sellaisia lainopillisia perusteita, joita se ei itsenäisesti pysty tuottamaan. Tutkimusmenetelmien yhteistyö on nähtävissä parhaiten tutkielman kolmannessa pääluvussa. Autoetnografian avulla voidaan vastata siihen, millaisia argumentteja autoliikkeet useimmiten käyttävät ja lainopin avulla siihen, ovatko nuo argumentit oikeudellisesti päteviä. Lain säännösten sisällön tutkimuksen täydentäminen omalla ammatillisella kokemuksellani tuo tutkielmaan sellaista syvyyttä, joka ei olisi muuten mahdollista.

²² Autoetnografiassa tutkimuseettiset näkökulmat ovat erityisen tärkeitä siksi, että tämän tyyppisessä tutkimuksessa esiintyvät henkilöt eivät välttämättä ole edes tietoisia siitä, että he esiintyvät tekstissä. Tutkijan on koko kirjoitusprosessin ajan pohdittava, kuinka hän kohtelee tekstissä esiintyviä henkilöitä ja käyttää anonymiteetin varmistavia keinoja. Tutkijalla on velvollisuus noudattaa hyvää tapaa myös tutkimansa yhteisön jäsenenä. Yksi tehokas keino varmistua tästä on kirjoittaa ja julkaista vain sellaista tekstiä, jonka tutkija voisi näyttää tekstissä esiintyville henkilöille, ks. *Winkler 2017*, s.241–242.

²³ Autoetnografiassa aineisto ja tutkijan havainnot on objektiivisuuden varmistamiseksi asemoitava aiempaan tutkimukseen siten, että aiempi tutkimus peilaa tutkijan tekemiä havaintoja ilmiöstä, ks. *Ellis 2004*, s.37.

²⁴ Oikeustiede on perinteisesti supistettu lainopiksi, joka toimii itsenäisesti riippumatta siitä, mitä yhteiskunnassa tapahtuu. Oikeustiede ei kuitenkaan voi enää eristää itseään nykyisen kaltaisessa maailmassa, jossa panostetaan jatkuvasti enemmän poikkitieteellisiin projekteihin, ks. *Ervasti 2022*, s.6–7.

²⁵ Lainopin menetelmät soveltuvat vain tietyntyyppisten oikeuden sisältöön liittyvien kysymysten tutkimiseen ja ovat monien muiden ilmiöiden suhteen riittämättömiä. Lainoppia on kritisoitu mm. liiallisesta oikeuden sisäisen näkökulman painotamisesta, ks. *Husa 1995*, s.141–142.

1.4 Tutkielman rakenne

Tutkielma rakentuu siten, että sen toisessa pääluvussa keskitytään lain sisältöön ja lainopillisen aineiston tutkimiseen. Luvussa käydään läpi kuluttajansuojalain virhevastuusääntelyn nykytila. Siinä saadaan vastaukset muun muassa kysymyksiin siitä, milloin käytetyssä autossa on virhe, mikä on virhevastuun ja takuun ero, milloin myyjän virhevastuu jää virheestä huolimatta syntymättä ja mitkä ovat virheen seuraamukset. Näin saadaan käsitys ostajan oikeussuojan todellisesta sisällöstä, mikä luo pohjan tutkielman seuraavalle pääluvulle, jossa on haluttu havainnollistaa sitä, mitkä kohdat oikeussuojan sisällössä tyypillisesti aiheuttavat erimielisyyksiä ja miksi. Luvussa esitellään autoetnografisen aineiston pohjalta konkreettisia myyjän ja ostajan välisiä riitatilanteita ja niiden taustasyitä. Siinä myös tutkitaan sitä, miltä elinkeinonharjoittajien argumentit näyttävät kuluttajansuojalain valossa, eli argumentteja suhteutetaan ja analysoidaan virhevastuusääntelyn aiemmassa pääluvussa määritellyn sisällön perusteella.

Pääluvussa neljä käsitellään riidanratkaisua. Tällä on haluttu tuoda esille se, millaisilla keinoilla ostaja voi saada oikeussuojansa aktualisoitua erityisesti silloin, kun kyseessä on jo mahdollisesti pääluvussa kolme esitellyn kaltainen riitatilanne. Esillä ovat kaikki mahdolliset vaiheet konfliktin alkamisesta käräjäoikeuteen asti, ja myös se, kuinka juristi voi auttaa asiassa. Viides pääluku puolestaan käsittelee ostajan oikeussuojan tulevaisuutta. Luvussa esitellään sekä konkreettisia että hypoteettisia muutoksia. Kuluttajansuojalain viimeisin uudistus tulee epäilemättä jatkossa vaikuttamaan myös virhevastuukiistoihin. Luvussa käydään läpi virhevastuusääntelyn keskeisimmät muutokset sekä se, mikä vaikutus kyseisillä muutoksilla on tarkoitettu olevan²⁶. Siinä kuitenkin pohditaan myös sitä, minkälaisia muutoksia tilanne vielä kaipaisi ja mitä voitaisiin konkreettisesti tehdä. Tämä tarkoittaa muutakin kuin lakiuudistuksia, vaikka kuluttajansuojalakikaan ei varmasti ole vielä viimeistä muutostaan kokenut.

Tutkielman lopussa on lyhyt yhteenveto sen keskeisestä sisällöstä. Samalla reflektoidaan myös sitä, minkälaisia vastauksia tutkimuskysymykseen saatiin.

²⁶ Itse olen nähnyt järkevämpänä käsitellä vanhentunutta sääntelyä omassa pääluvussaan sen sijaan, että uutta ja vanhaa sääntelyä vertailtaisiin samassa pääluvussa keskenään. Tämä loisi riskin epä johdonmukaisuudesta ja siitä, ettei lukija lopulta hahmota mikä virhevastuusääntelyn nykyinen sisältö on. Keskeiset vanhentuneet säännökset on pidetty tarpeellisenä käydä läpi siitäkin syystä, että aiempi sääntely oli voimassa 20 vuotta, ja sen soveltaminen on voinut jäädä joillekin elinkeinonharjoittajille vielä ”päälle”.

2 Ostajan oikeussuoja virhetilanteissa kuluttajansuojalain 5 luvun mukaan

2.1 Sääntelyn kehittyminen

Erilaisten tavaroiden ja palveluiden hankkiminen ja käyttäminen eli kuluttaminen on osa jokapäiväistä elämää. Verkkokauppojen yleistymisen myötä kuluttaminen ei nykyään välttämättä vaadi edes kotoa poistumista. Kuluttajat ovat markkinoilla merkittävässä asemassa, sillä heidän päätöksensä vaikuttavat hyödykkeiden kysyntään ja tarjontaan²⁷. Kuluttajan on kuitenkin vakiintuneesti ajateltu olevan elinkeinonharjoittajaan nähden heikompi osapuoli sekä neuvotteluasemansa puolesta että tiedollisesti, ja tästä syystä kuluttaja tarvitsee lainsäädännön suojaa²⁸.

Alkuperäinen kuluttajansuojalaki tuli voimaan 1.9.1978. Se oli puhtaasti suomalaista oikeutta. Hallituksen esityksen (HE 8/1977) mukaan tavoitteena oli kuluttajan aseman turvaaminen. Edellisinä vuosina tarjolla olevien kulutushyödykkeiden määrä oli kasvanut, valikoima laajentunut sekä vaihtuvuus nopeutunut. Samalla kuluttajien ratkaisuihin kohdistuva vaikuttaminen oli lisääntynyt. Sääntelylle oli tarve paitsi sen puutteellisuuden myös vanhentuneisuuden takia – osa siitä oli peräisin jopa Ruotsin vallan ajalta. Samaan aikaan kuluttajan oikeuksia ja asemaa sääntelevän yleislain eli kuluttajansuojalain kanssa säädettiin laki kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa²⁹, laki kuluttaja-asiamiehestä, laki markkinaoikeudesta sekä laki kuluttajavalituslautakunnasta^{30, 31}.

Alkuperäisessä kuluttajansuojalaissa oli 7 lukua. Niistä viides oli nimeltään ”vastuusta kulutustavaran kaupassa”. Hallituksen esityksen mukaan tehokas kuluttajansuoja edellyttää, että kuluttaja saa kulutustavaran kaupan oikeudellisen sääntelyn perusteella riittävää suojaa erityisesti tavallisimmissa häiriötilanteissa. Sopimusoikeudessa yleisenä periaatteena vallitsevaa sopimusvapautta kaupan ehtojen suhteen ei voida täysimääräisesti soveltaa elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välillä, sillä tämä johtaa myyjän aseman olennaiseen voimistumiseen ostajan kustannuksella.³²

Alkuperäinen KSL 5 luku sisälsi 15 pykälää. Luvussa määriteltiin virheen seuraamukset, mutta ei itse virhettä, sillä yleisten vähimmäisvaatimusten määrittämistä kulutushyödykkeille ei pidetty tarkoituksenmukaisena³³. Sääntely oli nykyistä yleisluonteisempaa, mutta osa sen peruseriaateista on käytössä edelleen. Merkittävin yksittäinen huomio on se, että ostajalla oli pääsääntöisesti oikeus vaatia

²⁷ Cooter – Ulen 2016, s.28.

²⁸ Peltonen – Määttä 2015, s.183.

²⁹ Kumottu vuonna 2008, kuluttajaneuvonnan järjestäminen on nykyään Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävä.

³⁰ Toiminut vuodesta 2007 asti nimellä kuluttajariitalautakunta.

³¹ HE 8/1977 vp, s.1 ja 5.

³² HE 8/1977 vp, s.41.

³³ HE 8/1977 vp, s.45. Tästä on jälkikäteen ajateltu juuri päinvastoin, ks. tutkielman sivut 15–18.

vain uutta virheetöntä tavaraa tai hinnanalennusta³⁴. Virheen oikaisuun tuli ostajan antaa tilaisuus ainoastaan silloin, jos myyjä siihen viivytyksettä tarjoutui.³⁵

Alkuperäinen sääntely oli voimassa 16 vuotta. Vuonna 1994 KSL 5 luvun säännökset sovitettiin yhteen vuoden 1988 alusta voimaan tulleen kauppalain kanssa³⁶. Kyse oli sekä voimassa olevien säännösten uudelleen kirjoittamisesta että luvun täydentämisestä uusilla säännöksillä³⁷. Merkittäviä lisäyksiä olivat muun muassa virheen ja virheellisuuden määräävän ajankohdan määrittely. Ostaja sai myös oikeuden vaatia virheettömän tavarän sijaan virheen korjaamista.³⁸

Vuonna 1995 Suomi liittyi Euroopan unionin jäseneksi. Tämä tarkoitti muun muassa sitä, että lainsäädännössä tuli vastaisuudessa huomioida myös EU-tason säädökset. KSL 5 luku koki muutoksia jälleen vuonna 2002, kun Suomessa pantiin täytäntöön kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 1999/44/EY (tavarankauppadirektiivi). Suomen kuluttajansuoja täytti varsin hyvin jäsenvaltioille direktiivissä asetetut vaatimukset, ja suuri osa muutoksista oli luonteeltaan lähinnä teknisiä. Ostajan kannalta merkittävimmät muutokset liittyivät eräisiin määräaikoihin, kuten esimerkiksi siihen, että kuuden kuukauden kuluessa tavarän luovutuksesta ilmenevän virheen oletettiin nyt pääsääntöisesti olleen tavarassa jo luovutushetkellä.³⁹

Edellä mainittu tavarankauppadirektiivi on sittemmin muuttunut. Uudistunut tavarankauppadirektiivi on viralliselta nimeltään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi EU 2019/771 tietyistä tavarankauppaa koskeviin sopimukseen liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta. Direktiivin uudistaminen oli tarpeen, sillä katsottiin, että tietyt tavarankauppaa koskeviin sopimukseen liittyvät seikat tuli yhdenmukaistaa todellisten digitaalisten sisämarkkinoiden toteuttamiseksi, oikeusvarmuuden lisäämiseksi ja liiketoimiin liittyvien kustannusten vähentämiseksi erityisesti pienissä ja keskisuurissa yrityksissä⁴⁰. Direktiivi julkaistiin Euroopan unionin virallisessa lehdessä vuonna 2019. Se oli pantava täytäntöön 1.7.2021 mennessä, ja sen täytäntöön panemiseksi annettavia säännöksiä oli määrä alkaa soveltaa 1.1.2022.⁴¹

³⁴ Kaupan purku tuli kyseeseen ainoastaan silloin, kun muu seuraamus ei ollut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullista.

³⁵ HE 8/1977 vp, s.76-77.

³⁶ HE 360/1992 vp, s.1.

³⁷ Luku laajeni 32 §:n mittaiseksi – yhtä monta kuin nykyään.

³⁸ Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 16/1994.

³⁹ HE 89/2001 vp, s.1.

⁴⁰ EU 2019/771, johdanto-osan kappale 3.

⁴¹ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.16.

Suomessa oikeusministeriö asetti 4.2.2020 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella hallituksen esityksen muotoon laadittu ehdotus uudistuneen tavarankauppadirektiivin täytäntöön panemiseksi tarvittavista säännöksistä⁴². Oikeusministeriö myös pyysi ehdotuksen⁴³ valmistuttua siitä lausuntoa 26 viranomaiselta ja yhteisöltä. Lausunnon toimitti yhteensä 16 tahoa. Lausunnonantajat suhtautuivat pääosin myönteisesti työryhmän ehdotuksiin ja pitivät esitystä hyvin valmisteltuna. Erityisesti kuluttajia edustavat tahot kannattivat ehdotettua sääntelyä.⁴⁴ Eduskunnan käsittelyssä lakiehdotus hyväksyttiin muutettuna, ja laki kuluttajansuojalain muuttamisesta annettiin 22.12.2021. Se astui voimaan 10 päivää myöhemmin eli 1.1.2022.⁴⁵

Tutkielman valmistuessa nykyinen KSL 5 luku on ollut voimassa alle puoli vuotta. Konkreettisia muutoksia aiempaan verrattuna käsitellään tarkemmin viidennessä pääluvussa. Edellä esitetyn perusteella voidaan kuitenkin yleisesti todeta kuluttajaa suojaavan virhevastuusääntelyn laajentuneen ja vahvistuneen kuluttajansuojalain yli 40-vuotisen historian aikana. Kehityskulkuja ilman EU:n vaikutusta voidaan vain arvailla, mutta toisaalta kuluttajan suojaaminen on universaali tavoite⁴⁶. Säännösten tietynasteinen koordinointi saattaa jopa lisätä kuluttajan oikeusturvaa, kun pelisäännöt eivät yhtäkkiä muutu siirryttäessä valtiosta toiseen.

2.2 Virhevastuun ja takuun erosta

Toisinaan myyjä saattaa vedota siihen, ettei vastaa tavarankäytön virheestä, sillä joko takuuta ei ole annettu lainkaan, kyseinen virhe ei kuulu sen piiriin tai se on jo kulunut umpeen. Takuuta ja virhevastuuta nähdään puhekielessä käytettävän joskus synonyymeinä, mutta asia ei kuitenkaan ole ihan näin yksinkertainen.

Virhevastuu tarkoittaa elinkeinonharjoittajan yleistä vastuuta tavarankäytön virheellisyydestä. Se on lain-säädännön perusteella kiinteä osa tavarankäytön myymiseen liittyviä myyjän velvollisuuksia. Takuulla puolestaan tarkoitetaan sitä, että myyjä on sitoutunut vastaamaan tavarankäytön virheellisyydestä tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan takuutodistuksessa ja takuuta koskevassa mainonnassa esitettyjen ehtojen mukaisesti⁴⁷. Takuu on vastikkeeton lisäetu, eikä sen antaminen ole myyjälle pakollista⁴⁸.

⁴² Samassa yhteydessä tehtävänä oli panna täytäntöön myös digisopimusdirektiivi (EU) 2019/770, jota ei kuitenkaan tässä tutkielmassa käsitellä.

⁴³ Kyseisestä ehdotuksesta muodostui myöhemmin HE 180/2021.

⁴⁴ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.7–8.

⁴⁵ Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1242/2021.

⁴⁶ Peltonen – Määttä 2015, s.3.

⁴⁷ Kkv.fi: Takuu ja virhevastuu. (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavaroiden-ja-palveluiden-virheet/takuu-ja-virhevastuu/>)

⁴⁸ Tämä käy ilmi paitsi kuluttajansuojalain säännöksistä, myös siitä, että hallituksen kuluttajansuojalakia koskevissa esityksissä käytetään takuusta puhuttaessa ehdollisia sanamuotoja, mm. ”mahdollinen” ja ”jos”. Lakisääteistä takuuta ei näin ollen ole olemassa. Tällaisella ilmauksella voidaan tarkoittaa virhevastuuta, mikä kuitenkaan ei ole ”lakisääteinen takuu”, sillä kyseessä on kaksi eri asiaa.

Mikäli tavaralle kuitenkin annetaan takuu, koskevat sitä KSL 5 luvussa omat säännöksensä 15 a § ja 15 b §. KSL 5:15 a sääntelee takuun vaikutusta ja KSL 5:15 b takuutodistuksen antamista sekä sen sisältöä. Takuuseen perustuvasta vastuusta voi KSL 15:5 a:n mukaan vapautua saattamalla todennäköiseksi, että tavaran huonontuminen johtuu tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta⁴⁹.

Käytännössä sekä takuun että virhevastuusääntelyn tuoma suurin etu ostajalle on sama: virheen olemassaolo riittää perusteeksi sille, että myyjän vastuuseen voidaan vedota. Tämän jälkeen on myyjän velvollisuus todistaa, että virhe on ostajan syytä, esimerkiksi virheellisen käytön vuoksi. Vain tässä onnistuessaan hän vapautuu vastuusta. Todistusvelvollisuudesta käytetään oikeustieteessä sanaa näyttötaakka⁵⁰. Niin kauan kuin takuu on voimassa, näyttötaakka virheen syystä ei lankea ostajalle. Virhevastuuseen verrattuna takuussa on pieni eroavaisuus siinä, ettei virheen tarvitse olla ollut tavarrassa jo luovutushetkellä, vaan myyjä vastaa kaikista niistä takuun piiriin kuuluvista vioista, jotka syntyvät takuuajaksi⁵¹.

Takuu ja virhevastuu eivät sulje toisiaan pois. Myös ilman takuuta myyjä vastaa tavaran virheestä KSL 5 luvun säännösten mukaisesti. KSL 15:5 a:n 4 momentissa sanotaan selvyuden vuoksi nimenomaisesti, että takuu ei rajoita tässä laissa säädettyä virhevastuuta. Jos tavaralle annetaan takuu, sen tulee antaa kuluttajansuojalain säännöksiä paremmat oikeudet⁵². Tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että koska kuluttajansuojalaki asettaa näyttötaakan virheen syystä myyjälle vuoden ajan tavaran luovutuspäivästä lukien, on alle vuoden mittainen takuu pääsääntöisesti ostajan kannalta melko hyödytön⁵³. Toisaalta virhevastuu ei kata tavanomaista kulumista, joten alle vuodenkin mittainen takuu esimerkiksi auton tuulilasille tai jarrupalloille voi merkitä kuluttajansuojalain säännöksiä parempia oikeuksia⁵⁴.

Takuuajan päättymisen merkitsee ainoastaan takuuseen perustuvan vastuun lakkaamista. Näyttötaakka takuun päättymisen jälkeen ilmenneiden virheiden syystä lankeaa ostajalle⁵⁵, mutta kuluttajansuojalakiin perustuvan virhevastuun realisoituminen on edelleen mahdollista. Kuluttajansuojalain

⁴⁹ Tässä mielessä takuun tuoma suoja on ostajan kannalta virhevastuusääntelyä heikompi, sillä myyjä voi vapautua vastuusta jo *saattamalla todennäköiseksi* (eli yli 50 % mahdollisuus), kun taas virhevastuusta vapautuminen vaatii *osoittamista* eli todistamista, ks. tarkemmin *Sandvik* 2012, s.567.

⁵⁰ Samaa asiaa tarkoittaa myös todistustaakkaa, ks. Helsingin hovioikeuspiiri 2014, s.4.

⁵¹ Takuuseen voi yhä vedota takuuajan päätyttyä, jos vika on havaittu takuuajaksi ja siitä on reklamoitu kohtuullisessa ajassa sen havaitsemisesta, ks. KKV.fi: Takuu ja virhevastuu. (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavaroiden-ja-palveluiden-virheet/takuu-ja-virhevastuu/>)

⁵² HE 180/2021 vp, s.53.

⁵³ Lakiin perustuvan virhevastuun ajalliseen ulottuvuuteen palataan jaksossa 2.4.1.

⁵⁴ Tavanomaisen kulumisen käsitteestä tarkemmin jaksossa 2.4.2.

⁵⁵ Olettaen, että takuu on oikeaoppisesti antanut KSL:n säännöksiä paremmat oikeudet.

myyjän virhevastuuta koskevat säännökset ovat pakottavia⁵⁶. Tämä tarkoittaa sitä, että niistä ei voi poiketa kuluttajan vahingoksi edes osapuolten yhteisellä sopimuksella. Siten esimerkiksi sopimus siitä, että takuu-aika on kahdeksan kuukautta ja sen päättyessä myös myyjän virhevastuu lakkaa, ei ole oikeudellisesti pätevä.

Jos tavarasta annetaan sellainen lisäsitoumus, josta kuluttajan pitää maksaa, kyseessä ei ole enää kuluttajansuojalaissa tarkoitettu takuu eikä siitä myöskään saa käyttää ”takuu”-nimitystä⁵⁷. Näin ollen takuusta ja virhevastuusta voidaan erottaa vielä erilaiset maksulliset lisäturvat, joita voi huomata autoliikkeidenkin laajasti käyttävän⁵⁸. Näilläkään ei kuitenkaan edellä sanotun perusteella voi virhevastuuta rajoittaa tai poistaa.

2.3 Käytetyn auton virhe

2.3.1 Vika, virhe vai molemmat?

Vika ja virhe ovat molemmat käsitteitä, joita käytetään kuvaamaan autossa esiintyvää poikkeamaa. Yleisellä tasolla tai esimerkiksi asiaa selvittäessä ei ole merkitystä sillä kumpaa sanaa käytetään. Kuluttajansuojalain näkökulmasta käsitteet eivät kuitenkaan ole synonyymeja⁵⁹, vaikka ovatkin osittain päällekkäisiä ja läheisessä yhteydessä toisiinsa.

Sekä vika että virhe ovat usein olemassa yhtä aikaa. Monesti virhe on vian seuraus. Vika voi olla esimerkiksi vesipumpun vuotaminen, jonka seurauksena aiheutunut virhe on moottorin ennenaikainen rikkoutuminen. Toisaalta molemmat ovat myös itsenäisiä asioita, eivätkä edellytä toistensa olemassaoloa. Kaikki auton viat eivät ole virheitä. Merkittävässä asemassa ovat vian syy ja sen seuraukset. Mahdollista on sekin, että kuluttaja on tietoisesti ostanut viallisen auton, jolloin tuosta viasta johtuva normaalisti virheeksi katsottava oireilu ei ole virhe.⁶⁰

Huomionarvioista on myös se, että virhe voi olla olemassa ilman vikaa. Auto voi olla virheellinen myös täysin toimivana. Tällöin on kyse sellaisesta tilanteesta, jossa myyjä on joko antanut väärää tietoa tai jättänyt kertomatta joistain sellaisista auton ominaisuuksista, joiden voidaan olettaa olevan merkityksellisiä kauppatilanteessa. Tällaisen tiedonantovirheen seuraamuksia arvioidaan kuluttajansuojalain mukaisessa virhevastuusäntelyssä samalla tavalla kuin fyysisen virheen seuraamuksia.

⁵⁶ Peltonen – Määttä 2015, s.314.

⁵⁷ HE 180/2021 vp, s.53.

⁵⁸ Esimerkiksi ns. SakaVarma, ks. <https://saka.fi/fi/palvelut/sakavarma>

⁵⁹ Tämän voi päätellä esimerkiksi siitä, että sanaa vika käytetään kuluttajansuojalaissa muutaman kerran virheen määrittelyyn ja muuten laissa puhutaan ainoastaan virheestä.

⁶⁰ Kkv.fi: Käytetyn auton virhe. (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/autot-ja-pysakointi/kaytetyt-autot/kaytetyt-auton-virhe/>)

Tässä tutkielmassa kyseisten käsitteiden käyttö on ymmärrettävä edellä kuvatulla tavalla. Virhe on aina kuluttajansuojalain mukainen virhe, vika taas on yleisluontoisempi termi.

2.3.2 Lain vaatimustason täytyminen ja yleinen virhesäännös

KSL 5 luvun tavarankauppaa koskevat säännökset ovat yleisiä, eikä niissä oteta huomioon erityyppisten tavaroiden ominaisuuksia. Toisinaan onkin keskusteltu erityissäännösten tarpeesta esimerkiksi eläimille ja käytetyille autoille⁶¹. Selvitysten tulos on kuitenkin ollut se, ettei erityislaeista saataisi merkittävää hyötyä, sillä niissäkään ei realistisesti voitaisi huomioida aivan kaikkia ominaisuuksia ja ratkaista niistä johtuvia yksittäisiä ongelmia. KSL 5 luvun säännösten on katsottu sisältävän riittävän selväpiirteiset yleiset periaatteet ja oikeusohjeet kaikentyyppisten tavaroiden kauppaa varten.⁶²

Kuluttajansuojalaissa virhe määritellään käänteisesti. Kriteereitä ei aseteta virheelle, vaan itse tavarana laadulle. KSL 5 luvun 12 §:ssä säädetään siitä, mitä tavaralta yleensä edellytetään, jotta se voitaisiin katsoa virheettömäksi⁶³. Säännös on kattava ja yksityiskohtainen. Näin on todennäköisesti haluttu suojata ostajaa siltä, että myyjä pystyisi kääntämään jonkinlaisen lainsäädäntöön jätetyn aukon edukseen.

KSL 5:12:n 1 momentin mukaan myyjän ostajalle toimittaman tavarana tulee olla sopimuksen mukainen. Lähtökohtana on siis osapuolten välinen sopimus. Momenttia ei tule ymmärtää tyhjentäväksi, vaikka siinä onkin lueteltu lisäksi seikkoja, joista myyjä ja ostaja tyypillisesti sopivat.⁶⁴ Tavara on sopimuksen mukainen erityisesti silloin kun:

”1) sen kuvaus, tyyppi, määrä, laatu, toimivuus, yhteensopivuus, yhteentoimivuus ja muut ominaisuudet vastaavat sovittua

2) se soveltuu siihen erityiseen käyttötarkoitukseen, johon ostaja sitä tarvitsee ja jonka ostaja on viimeistään sopimuskentekohetkellä saattanut myyjän tietoon ja jonka myyjä on hyväksynyt”

Viimeksi mainitun kohdan täytyminen edellyttää osapuolilta selkeitä tahdonilmaisuja. Jos myyjä hyväksyy erityisen käyttötarkoituksen, hänen vastuullaan on se, että myyty tavara soveltuu ostajan ilmoittamaan tarkoitukseen. Poikkeuksena ovat kuitenkin tilanteet, joissa tavarana soveltumattomuus ostajan tarpeisiin on johtunut siitä, että ostaja on selostanut tavarana käyttötarkoituksen puutteellisesti tai virheellisesti.⁶⁵

⁶¹ Peltonen – Määttä 2015, s.277.

⁶² OM 9/2012, s.18.

⁶³ HE 180/2021 vp, s.46.

⁶⁴ HE 180/2021 vp, s.47.

⁶⁵ HE 180/2021 vp, s.47. Erityisestä käyttötarkoituksesta on viisainta sopia kirjallisesti todistelun helpottamiseksi mahdollisessa riitatilanteessa.

”3) sen mukana toimitetaan kaikki lisävarusteet sekä asennus- ja muut ohjeet sopimuksen mukaisesti”

Vaikka myyjä ja ostaja eivät olisi nimenomaisesti sopineet ohjeiden toimittamisesta, myyjällä on joka tapauksessa velvollisuus toimittaa tavaran mukana sellaiset asennus- tai muut ohjeet, jotka ostaja voi kohtuudella odottaa saavansa⁶⁶.

”4) siihen toimitetaan päivitykset sopimuksen mukaisesti”

Sopimuksen mukaisuuden lisäksi tavaran tulee täyttää sille asetetut yleiset vaatimukset. Hallituksen esityksen (HE 180/2021) mukaan kyse on siitä, että tavaran virheettömyyttä tulee subjektiivisten vaatimusten lisäksi arvioida objektiivisten vaatimusten perusteella⁶⁷. KSL 5:12:n 2 momentin mukaan tavaran yleisiä vaatimuksia ovat:

”1) tavaran tulee soveltua niihin käyttötarkoituksiin, joihin saman tyyppistä tavaraa yleensä käytetään ottaen huomioon soveltuva lainsäädäntö, tekniset standardit tai näiden puuttuessa alakohdalliset käytännesäännöt”

Tavaralla tulee olla kaikki ne ominaisuudet, joita sen käyttökelpoisuus edellyttää, ja toisaalta sillä ei saa olla ominaisuuksia, jotka jossakin suhteessa tekevät siitä käyttötarkoitukseensa soveltumattoman⁶⁸. Koska autoa käytetään yleensä tieliikenteessä ajamiseen, tulee käytetynkin auton olla tieliikennekelpoinen, ellei muuta ole sovittu⁶⁹. Tieliikennekelpoisuus tarkastetaan ajoneuvolain (82/2021) 148 §:n mukaan auton määräaikaikatsastuksessa, jolloin auto on tyypillisesti virheellinen silloin, kun se ei mene katsastuksesta läpi. Määräaikaikatsastuksen arviointiperusteet voi tarkistaa liikenne- ja viestintäviraston antamasta määräyksestä⁷⁰.

”2) tavaran on vastattava laadultaan ja kuvaukseltaan näytettä tai mallia, jonka myyjä asetti ostajan saataville ennen sopimuksen tekemistä”

Myyjän esittämällä näytteellä tai mallilla on virhearvioinnissa merkitystä vain niiden ominaisuuksien osalta, joiden kuvaamiseksi näyte tai malli on tarkoitettu⁷¹. Täten myyjä voi myydä kuluttajalle esimerkiksi eri värisen auton kuin mallikappale, mikäli väri ei ollut markkinoinnissa merkityksellinen.

⁶⁶ HE 180/2021 vp, s.47.

⁶⁷ HE 180/2021 vp, s.47.

⁶⁸ HE 180/2021 vp, s.47–48.

⁶⁹ Esimerkiksi Helsingin hovioikeuden ratkaisussa S 15/1387 (24.5.2016) katsottiin, että autossa oli virhe, vaikka se oli 10 vuotta vanha, kun sitä ei laakerivian vuoksi ollut turvallista käyttää liikenteessä.

⁷⁰ Traficom.fi: Ajoneuvojen määräaikaikatsastuksen arvosteluperusteet. (<https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/regulation/FI%20Ajoneuvojen%20m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4aikaiskatsastuksen%20arvosteluperusteet.pdf>)

⁷¹ HE 180/2021 vp, s.48.

”3) tavarahan mukana on toimitettava sellaiset lisävarusteet, pakkaukset sekä asennus-, käyttö- ja muut ohjeet, jotka ostaja voi kohtuudella odottaa saavansa”

Asennus-, käyttö- ja muilla ohjeilla tarkoitetaan ohjeita, jotka ovat tarpeellisia esimerkiksi kyseisen tavarahan käyttöönottamiseksi, käyttämiseksi ja säilyttämiseksi. Tällaisen ohjeen voidaan käytetyn auton kohdalla ajatella olevan esimerkiksi huoltokirja. Ohjeiden toimittaminen ei riitä, jos ne ovat jollain tavalla puutteelliset⁷². Sen sijaan ohjeiden, esimerkiksi juuri huoltokirjan, puuttumattomuus ei jäljempänä tarkemmin käsiteltävän KSL 5:13:n 2 momentin 1 kohdan perusteella itsessään ole virhe, jos ostaja on ennen kauppaa ollut tietoinen siitä, että sitä ei ole eikä hän sitä tule saamaankaan.

Tavarahan käyttöä koskevilla ohjeilla tarkoitetaan myös kyseisen tavarahan toimintaa ja käsittelyä sekä sen mahdollisia erityispiirteitä tai -ominaisuuksia koskevia tietoja. Näin ollen myyjän tulee kertoa esimerkiksi käytetyn auton mahdollisesta kolarihistoriasta. Välttämättöminä ei kuitenkaan tarvitse pitää tietoja, jotka ostajalla voi edellyttää olevan muutenkin. Myyjällä on oikeus lähteä siitä, että ostaja on selvillä normaalien yleistiedon ja elämäkokemuksen piiriin kuuluvista seikoista.⁷³

”4) tavarahan määrän, laadun, kestävyuden ja muiden ominaisuuksien on vastattava niitä ominaisuuksia, joita saman tyyppisillä tavaroilla yleensä on ja joita ostaja voi kohtuudella odottaa, kun otetaan huomioon tavarahan luonne sekä tiedot, jotka myyjä, tuottaja tai muu liiketoimintaketjuun aikaisemmassa vaiheessa osallistunut henkilö tai joku näiden lukuun on esittänyt tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa”

Viittaus ostajan kohtuullisiin odotuksiin tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ostaja ei voi esittää vaatimuksia myyjää kohtaan silloin kun tavarahan rikkoutuminen johtuu siitä, että se on altistettu suuremmalle rasitukselle kuin mitä ostaja perustellusti voi olettaa sellaisen tavarahan kestävä. Perusteltuja odotuksia arvioidaan objektiivisen mittapuun mukaan, eikä yksittäisen kuluttajan henkilökohtaisilla näkemyksillä ole merkitystä. Kuluttajien aiheellisia odotuksia arviotaessa voi olla merkitystä muun muassa tavarahan hinnalla. Tavarahan laatu heijastuu usein sen hintatasoon, joten epätavallisen halpa hinta voi viitata heikkoon laatuun.⁷⁴

Ostajan kohtuulliset odotukset voivat perustua myös siihen, mitä myyjä on autosta kertonut. Nämä tiedot voivat olla muitakin tietoja kuin sellaisia, jotka myyjällä on lain mukaan velvollisuus antaa ostajalle. Ostajalla on lähtökohtaisesti oikeus luottaa markkinoinnissa annettuihin tietoihin, eikä

⁷² Esimerkiksi Itä-Suomen hovioikeuden ratkaisussa S 21/579 (1.11.2021) katsottiin, että merkintöjä vailla oleva huoltokirja vastaa tilannetta, jossa huoltokirjaa ei olisi lainkaan ollut.

⁷³ HE 180/2021 vp, s.48.

⁷⁴ HE 180/2021 vp, s.49. Ns. normaalihinnan määrittely tavaralle voi kuitenkin olla vaikeaa. Lisäksi tätä ei tule tulkita siten, että alhainen kauppahinta automaattisesti vapauttaisi myyjän virhevastuusta, ks. *Kuusimäki* 1985, s.28–29.

elinkeinonharjoittaja ei voi vapautua vastuustaan sillä, että kuluttaja ei ole tarkistanut myyjän kaupan kohteesta antamia tietoja.⁷⁵ Harhaanjohtavista tai vääristä tiedoista on kuitenkin erotettava kaupallinen kehuminen, joka on sallittua. Markkinointiin kuuluu tietynlainen liioittelu, ja esimerkiksi mainoslausesta ”Suomen paras auto” ei tule ottaa kirjaimellisesti.⁷⁶ Ostajalla on yleinen näyttövelvollisuus virheestä, eli ostajan tulee pystyä todistamaan myös se, että autosta annetut tiedot olivat jollain tavalla virheellisiä⁷⁷. Pelkkä väite ei riitä⁷⁸.

On ehkä itsestään selvää, että tavarankorjaus poikkeavuus laatukriteeriluettelosta tekee siitä virheellisen. Tämä kuitenkin lukee laissa myös nimenomaisesti. KSL 5 luvun 13 §:n 1 momentti sisältää yleisen virhesäännöksen, jonka mukaan tavarassa on virhe, ellei se vastaa edellä käsitellyjä 5:12:ssä lueteltuja ominaisuuksia. Tämä tarkoittaa siis sekä mahdollisia subjektiivisia (1 momentti) että objektiivisia (2 momentti) vaatimuksia. Virhearviointi perustuu KSL 5:12:n ja KSL 5:13:n muodostamaan kokonaisuuteen.

2.4 Myyjän virhevastuu ja sen rajat

2.4.1 Ajallinen ulottuvuus

Samaan tapaan kuin kaikki auton viat eivät ole virheitä, myöskään kaikki virheet eivät perustu myyjälle virhevastuuta. KSL 5:13:n yleisessä virhesäännöksessä ei ole mainintaa siitä, että myyjä vastaa virheestä. Kuluttajansuojalain mukaisen virheen olemassaolo ei siis yksin riitä. Virhevastuu voi tästä huolimatta jäädä syntymättä tai myyjä voi vapautua siitä tietyin edellytyksin.

Myyjän virhevastuu on ensinnäkin sidoksissa virheellisyyden määräävään ajankohtaan, joka on KSL 5 luvun 15 §:n 1 momentin mukaan tavarankorjauksen luovutushetki. Kyseinen momentti jatkuu siten, että myyjä vastaa sellaisesta virheestä, joka tavarassa on ollut tuona ajankohtana, vaikka se ilmeni vasta myöhemmin. Virhettä ei siis tarvitse huomata luovutushetkellä. Kuluttajansuojalaki ei aseta ostajalle velvollisuutta tarkistaa tavara⁷⁹.

Ostajan on toisinaan vaikea osoittaa virheen täsmällinen syntyajankohta⁸⁰. Tästä syystä kuluttajansuojalaissa onkin todistelua helpottava oletus. KSL 5:15:n 3 momentin mukaan virheen oletetaan

⁷⁵ He 180/2021 vp, s.49.

⁷⁶ Peltonen - Määttä 2015, s.103.

⁷⁷ Peltonen – Määttä 2015, s.305. Esimerkiksi Kanta-Hämeen käräjäoikeuden ratkaisussa L 20/112 (17.4.2020) katsottiin, että autosta oli ennen kaupantekoa annettu virheellisiä tietoja, kun auton moottorissa oli ilmennyt vikaa pian oston jälkeen siitä huolimatta, että myyjä oli kertonut moottorin olleen vastaremontoitu.

⁷⁸ Näyttövelvollisuus puutteellisten tietojen suhteen on kuitenkin erilainen. Ostajan tulee yksilöidä se, millä tavalla autosta annetut tiedot ovat olleet puutteellisia, mutta tällöin myyjän tulee pystyä todistamaan, että hän on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa. Yleisesti sen osoittaminen, että jotain on tehty, on huomattavasti helpompaa kuin sen, että jotain ei ole tehty. Samalla tavalla rakentuu myös näyttövelvollisuus reklamaation tekemisestä, ks. jakso 4.1.

⁷⁹ Tämä on huomionarvoinen ero verrattuna esimerkiksi kauppalakiin ja asuntokauppalakiin (843/1994).

⁸⁰ HE 180/2021 vp, s.34. Poikkeuksen tähän muodostaa tiedonantovirhe, sillä sen perusteena ovat ennen kaupantekoa annetut tiedot. Täten sen syntyajankohtana voi olla vain kaupantekohetki.

olleen tavarassa sen luovutushetkellä, jos se ilmenee yhden vuoden kuluessa tästä ajankohdasta. Oletamaa ei sovelleta, mikäli pystytään osoittamaan, ettei virhe tosiasiaa ole ollut olemassa luovutushetkellä, tai oletus on virheen tai tavaran luonteen vastainen. Hallituksen esityksen mukaan oletus voi olla tavaran luonteen vastainen esimerkiksi silloin, kun tavaran normaali kestoikä on alle vuoden. Virheen luonteen vastaisuudesta taas voi olla kyse esimerkiksi silloin, kun vika on tavanomaisen kulumisen seurausta tai aiheutunut tapaturmaisesti tai väärän käsittelyn takia.⁸¹

Kuluttajansuojalain lähtökohta on siis se, että jos auto vikaantuu vuoden eli 12 kuukauden sisällä sen ostamisesta, ostajan on todistettava ainoastaan virheen olemassaolo. Tällaisesta todisteesta on kokemuksen perusteella tyypillisesti käynyt esimerkiksi autokorjaamon tekemä vikadiagnoosi. Sen sijaan ostajan ei tarvitse tietää virheen syytä eikä sen enempää todistella, ettei vika johdu hänestä.⁸² Myyjän puolelta taas pelkkä vastuun kiistäminen ei riitä, vaan virhevastuusta vapautumisen perusteita pitää pystyä myös tukemaan konkreettisilla todisteilla.⁸³

Vuoden ajanjakson kulumisen loppuun ei tarkoita myyjän virhevastuun automaattista päättymistä. Myyjä vastaa tämänkin jälkeen tavaran virheestä, jos ostaja pystyy todistamaan, että virhe on ollut tavarassa jo luovutushetkellä⁸⁴. Edellä nostettiin jo esiin näyttötaakan käsite. Ensimmäiset 12 kuukautta luovutuspäivästä näyttötaakka virheen syistä on myyjällä ja sen jälkeen ostajalla. Teoriassa virhevastuu on kuitenkin ikuinen, mikäli ostaja pystyy uskottavasti todistamaan virheen olleen autossa sen luovutushetkellä. Takarajaa ei ole laissa säädetty.⁸⁵

2.4.2 Tapaturma, ostajan oma käyttäytyminen tai tavanomainen kuluminen

Hallituksen esityksen mukaisesti myyjän vastuulla eivät ole tapaturmasta, ostajan omasta käyttäytymisestä tai tavanomaisesti kulumisesta johtuneet virheet⁸⁶. Tapaturma tarkoittaa esimerkiksi kolaria tai kiven iskeytymistä auton tuulilasiin. Ostajan oma käyttäytyminen voi olla vaikkapa jollain tavalla vahingollinen ajotyyli tai määräärikaishuoltojen laiminlyönti.

Tavanomaisen kulumisen käsite on haastavampi. Se on jätetty suhteellisen avoimeksi. Hyvänä esimerkkinä siitä on kuitenkin esimerkiksi vuosihuollossa tehtävä jarrupalojen vaihtaminen, jos ne ovat

⁸¹ HE 180/2021 vp, s.53.

⁸² *Peltonen – Määttä* 2015, s.305.

⁸³ Myös EUT:n ratkaisussa C-497/13 on nimenomaisesti todettu, että kuluttajan on ainoastaan näytettävä toteen virheen olemassaolo, ei sen syytä. Kuluttajan on lisäksi näytettävä toteen virheen paljastuminen vuoden sisällä. Jos näissä onnistutaan, elinkeinonharjoittajan on myös EUT:n mukaan esitettävä näyttö siitä, ettei virhettä ollut olemassa tavaraa luovutettaessa.

⁸⁴ Aiemmin käsitellyllä tavalla näyttötaakka ei kuitenkaan käänny vuoden jälkeen, mikäli rikkoutuneeseen osaan kohdistuu voimassa oleva takuu.

⁸⁵ *Luukkonen Yli-Rahnasto* 2021, s.143.

⁸⁶ HE 180/2021 vp, s.53.

niin kuluneet, että ne pitää uusida⁸⁷. Tavanomaisella kulumisella ei kuitenkaan voi kuitata kaikkien auton osien hajoamista, eikä edes kaikkien sellaisten osien, jotka tulee tietyn väliajoin vaihtaa. Kuluttajilla ei usein ole sellaista teknistä tietämystä auton ominaisuuksista, minkä perusteella he osaivat arvioida eri osien kestävyyttä. Yleistietoon ei kuulu esimerkiksi se, kuinka usein jakohihna tulee vaihtaa. Jos myyjä myy autoa, jonka jonkin osan vaihtoväli on lähestymässä tai mahdollisesti jopa jo ylittynyt, tästä tulee kertoa ostajalle. Tiedon antamatta jättäminen rikkoo KSL 5:12:n 2 momentin 3 kohtaa tavaran käyttöä koskevien ohjeiden antamisesta. Tiedonantovirheen johdosta vaihtamatta jäänyt osa johtaa tyypillisesti auton jonkinlaiseen hajoamiseen. Tällöin myyjä ei voi vapautua virhevastuusta vetoamalla siihen, että osa oli jo käyttöikänsä lopussa, sillä hän on itse tiedonantovirheellään myötävaikuttanut vahinkoon.

Se, onko kyseessä tavanomainen kuluminen vai ei, on viime kädessä arvioitava tapauskohtaisesti. Tavanomaiseen kulumiseen vedoten ei kuitenkaan voi vapautua virhevastuusta ainakaan silloin, jos sinänsä kuluvista osista aiheutuvia kustannuksia syntyy odottamattoman paljon ja nopeasti⁸⁸.

2.4.3 Ostajan tieto poikkeamasta

KSL 5:13:n 2 momentin 1 kohdan mukaan tavaraa ei katsota KSL 5:12:n 2 momentissa tarkoitettujen yleisten vaatimusten vastaiseksi, vaikka se niistä poikkeaisi, jos ostajalle on nimenomaisesti annettu sopimuksen tekoajankohtana tieto poikkeamasta ja tämä on poikkeaman erikseen ja nimenomaisesti tällöin hyväksynyt.

Kuluttajalle voidaan hänen suostumuksellaan myydä virheellinen auto. Lainkohdan perusteella mahdollista ei ole kuitenkaan se, että kuluttajan voidaan olettaa olevan virheestä tietoinen, vaikka asiaa ei erikseen ole otettu esille. Rajauksia ei ole asetettu sen suhteen, kuinka tarkkaa virheen yksilöintiä vaaditaan. Yleisesti voidaan kuitenkin katsoa, että kuluttajan tulee annetun tiedon perusteella selkeästi ymmärtää mistä on kyse⁸⁹.

Tiedon antamisella ja hyväksymisellä on oltava läheinen ajallinen yhteys sopimuksentekohetkeen. Tiedolle tai hyväksynnälle ei ole annettu määrämuotoa, vaan kumpikin niistä voidaan antaa joko suullisesti tai kirjallisesti. Käytännössä kuitenkin myyjän näyttövelvollisuus siitä, että tieto on annettu

⁸⁷ Myyntihetkellä jarrupaloissa on kuitenkin oltava niin paljon pintaa, että auto on tieliikennekelpoinen.

⁸⁸ Tämä käy ilmi mm. Kanta-Hämeen kärjäoikeuden ratkaisusta L 20/112 (17.4.2020), Pirkanmaan kärjäoikeuden ratkaisusta L 20/12211 (17.2.2021) ja Itä-Uudenmaan kärjäoikeuden ratkaisusta L 20/4443 (24.6.2021). Kaikissa niissä todetaan, että ostajilla on ollut aihetta varautua autojen ikä ja ajomäärät huomioon ottaen tavanomaisesta käytöstä ja ikääntymisestä johtuvaan kulumiseen ja tästä aiheutuviin välttämättömiin korjauskustannuksiin. Autojen korjaustarpeet ilmenivät kuitenkin varsin nopeasti kauppojen jälkeen ja olivat arvoltaan suuria, joten autot voitiin katsoa kuluttajansuojalain mukaisesti virheellisiksi.

⁸⁹ Esimerkiksi Itä-Uudenmaan kärjäoikeuden ratkaisussa L 20/4443 (24.6.2021) todettiin, ettei ostaja ollut voinut ymmärtää moottorin teho-optimoinnin merkitystä, vaikka hänelle oli kerrottu, että sellainen on tehty, kun hänen kanssaan ei ollut käyty läpi sitä, mitä teho-optimointi tarkoittaa käytännössä.

ja ostajan hyväksyntä saatu sopimuksen tekoajankohtana edellyttää kirjallista muotoa.⁹⁰ Autokaupassa tämä todennäköisesti tarkoittaisi poikkeaman kirjaamista kauppasopimukseen. Koska lainkohdassa kuitenkin vaaditaan poikkeaman hyväksymistä erikseen ja nimenomaisesti, ostajan tulee kauppasopimusta allekirjoittaessaan tietää, että siinä on maininta poikkeamasta.

2.4.4 Myyjän vapautuminen tiedonantovirheestä

KSL 5:13:n 3 momentin perusteella myyjä ei vastaa kaupan kohteesta annetuista virheellisistä tiedoista kolmessa vaihtoehdoisessa tapauksessa:

Ensimmäinen vapautumisperuste on se, että myyjä ei ollut eikä hänen voida kohtuudella olettaa olleen selvillä kyseisistä tiedoista. Kynnys perusteen soveltamiselle on huomattavan korkea, sillä lainkohdan mukaan ei riitä, että myyjä ei tiennyt oikeista tiedoista vaan hänen ei olisi pitänytkään tietää niistä. ”Ei olisi pitänytkään tietää” tarkoittaa sitä, että myyjän ei tiedossaan ja havaittavissaan olleiden seikkojen perusteella olisi tarvinnutkaan ymmärtää asioiden oikeaa tilaa⁹¹. Sitä, millaisia asioita myyjän pitäisi tietää, ei voida määritellä tyhjentävästi. Myyjältä voidaan kuitenkin autoalan ammattilaisena edellyttää korkeampaa tietämystä tähän liittyvistä asioista kuin tavalliselta kansalaiselta⁹². Vuoden 1994 kuluttajasuojalain muutosta koskeneen hallituksen esityksen (HE 360/1992) mukaan tällä poikkeuksella saattaa olla merkitystä esimerkiksi silloin, jos ostaja on ennen kaupantekoa itse käännytynyt suoraan aikaisemman myyntiportaan puoleen ja tällöin saanut tavarasta virheellisiä tietoja⁹³.

Toinen vapautumisperuste on se, että tiedot oli oikaistu sopimuksentekohetkeen mennessä samalla tai siihen verrattavissa olevalla tavalla kuin millä ne oli esitetty. Tällaisen oikaisun tulee olla selkeä. Jos virheelliset tai harhaanjohtavat tiedot on esitetty yleisessä, laajalle yleisölle suunnatussa markkinoinnissa, kuten mainonnassa, riittävää on myös tietojen oikaisu tällaisessa markkinoinnissa, vaikka oikaisu ei olisikaan tullut kyseisen ostajan tietoon. Käytännössä helpoin tapa varmistaa, että oikaisu on tullut asiakkaan tietoon, on liittää sitä koskeva ilmoitus tavarän yhteyteen.⁹⁴

Kolmas vapautumisperuste on se, että tiedot eivät ole voineet vaikuttaa kauppaan. Esitettyjen virheellisten tai harhaanjohtavien tietojen on siis oltava sellaisia, joilla on ollut vaikutusta ostajan ostopäätökseen. Myös antamatta jätettyjä tietoja on arvioitava samalla tavalla. Näyttötaakka tietojen tai niiden puutteen vähäpätöisyydestä on lainkohdan mukaan myyjällä.

⁹⁰ HE 180/2021 vp, s.49.

⁹¹ Saarnilehto ym. 2019, s.332.

⁹² Saarnilehto ym. 2019, s.517 ja Peltonen – Määttä 2015, s.279.

⁹³ HE 360/1992 vp, s.58.

⁹⁴ HE 180/2021 vp, s.50.

Virheellisen tiedon voi antaa muukin taho kuin myyjä. KSL 5 luvun 22 §:n mukaan tällaisen tiedon antajan velvollisuuteen korvata ostajalle virheen vuoksi aiheutunut vahinko sovelletaan, mitä myyjän korvausvelvollisuudesta säädetään.

2.5 Välittäjän vastuu

Autokauppoja toteutetaan paljon sellaisella järjestelyllä, että autoliike myy tosiasiasa yksityishenkilön autoa, eli toimii siis välittäjänä⁹⁵. KSL 1 luvun 1 §:n mukaan lakia sovelletaan myös silloin, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille. Myös KSL 12 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämistä KSL 5, 5 a ja 8 luvun mukaisesti.

Välittäjän vastuuta ei synny, jos kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä välittäjyydestä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa. Ei siis riitä, että kuluttajalle on kerrottu vastapuolen olevan vain välittäjä, ellei hän samalla ymmärrä, mitä se käytännössä tarkoittaa. Näin ollen myöskään minikäänlainen kauppasopimukseen sisällytetty lauseke siitä, että välittäjä on vain välittäjä ei riitä, ellei tämän lausekkeen sisältöä ole ostajalle selitetty. Ostajalle onkin tärkeää tuoda konkreettisesti ilmi, mitä välittäjän käyttäminen autokaupan solmimisessa merkitsee tämän oikeuksien kannalta. Välittäjälle mahdollisesti syntyvä vastuu ei kuitenkaan rajoita ostajan oikeuksia oikeaa myyjää kohtaan.⁹⁶

Euroopan unionin tuomioistuimen (EUT) ratkaisussa C-149/15 kuluttaja oli ostanut käytetyn auton autokaupasta. Auton moottori oli rikkoutunut, ja kuluttajan vaatiessa autokauppaa maksamaan moottoriremontin oli selvinnyt, että auton myyjänä oli tosiasiasa toiminut yksityishenkilö. Autokauppa oli siis toiminut asiassa välittäjänä. EUT katsoi, että tavarankauppadirektiivin käsitettä ”myyjä” voidaan tulkita siten, että se kattaa sellaisen yksityishenkilön lukuun toimivan elinkeinonharjoittajan, joka esiintyy kuluttajan näkökulmasta arvioituna myyjänä. Sekaannuksen välttämiseksi kuluttajalle on ehdottomasti ilmoitettava siitä, että tavarantoimittaja on yksityishenkilö. Olosuhteissa, joissa kuluttajaa voidaan helposti johtaa harhaan, hänelle on syytä myöntää vahvistettu suoja. Siten myyjällä tavarankauppadirektiivin nojalla oleva vastuu on voitava kohdistaa sellaiseen välittäjään, joka kuluttajaan nähden esiintyessään luo sekaannusvaaran antamalla kuluttajan ymmärtää, että välittäjä on myytävän tavarantoimittaja.

Harkinta on tapauskohtaista. Arvioitaessa sitä, voidaanko välittäjää pitää myyjänä, voi EUT:n mukaan olla merkitystä erityisesti välittäjän myyntiin osallistumisen ja sen siinä käyttämien

⁹⁵ Välittäjän käyttämiseen liittyvät läheisesti myös harvinaisemmat tilanteet, joissa autoliikkeen edustaja väittääkin kaupanteon jälkeen tehneensä kaupan yksityishenkilönä. Tällaisia tilanteita arvioidaan hyvin samoin perustein kuin välittäjän vastuuta.

⁹⁶ *Peltonen - Määttä* 2015, s.65.

ponnistelujen intensiteetillä, olosuhteilla, joissa tavara esitettiin kuluttajalle, ja kuluttajan toiminnalla sen selvittämiseksi, onko viimeksi mainittu voinut ymmärtää, että välittäjä toimi yksityishenkilön lukuun.⁹⁷

Kuluttajansuojalain mukainen välittäjän vastuu ei ole verrattavissa kiinteistönvälittäjän vastuuseen tilanteiden erilaisuuden vuoksi. Kiinteistön ostajalle on tuskin koskaan epäselvää, ettei kiinteistönvälittäjä ole myymässä omaa asuntoaan, mutta auton ostajalle ei välttämättä missään vaiheessa ennen virheestä ilmoittamista selviä, ettei myyjä tosiasiaassa olekaan myyjä vaan välittäjä. Kiinteistönvälittäjän vastuuta sääntelee lisäksi kuluttajansuojalaista erillinen lainsäädäntö. Tämä on selvyuden vuoksi nimenomaisesti todettu KSL 12:1:n 3 momentissa.

2.6 Virheen seuraamukset

2.6.1 Ostajan vaihtoehdot

KSL 5 luvun 16 §:n mukaan ostaja saa vaatia virheen korjaamista tai uutta toimitusta tai jos kumpikaan näistä ei tule kysymykseen hinnanalennusta tai kaupan purkamista⁹⁸. Hinnanalennusta tai kaupan purkua saa siis vaatia ennen virheen oikaisua vain poikkeustapauksissa⁹⁹. Silloin kun virhe oikaistaan, ostajalla on KSL 5 luvun 18 §:n 1 momentin mukaan oikeus valintansa mukaan vaatia, että myyjä joko korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarahan.

Edellä mainittu säännös tarkoittaa sitä, että ensisijaisesti ostaja saa itse valita korjataanko auto vai vaihdetaanko se vastaavaan virheettömään autoon. Vaihtaminen toiseen autoon vastaa pitkälti tilannetta, jossa aiempi kauppa puretaan ja ostaja solmii myyjän kanssa uuden kaupan. Onko olemassa jonkinlaista sääntöä siihen, kannattaako ostajan valita korjaus vai vaihto? Ei varmasti ainakaan vain yhtä. Valinnanvapauden painottaminen tuli lakiin tuoreimman uudistuksen myötä ja käytäntö tulee epäilemättä muotoutumaan vielä vuosia. Hallituksen esityksen mukaan ostajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta maksaa korvausta vaihdetun tavarahan normaalista käytöstä vaihtamista edeltävältä ajalta¹⁰⁰. Tämän lausuman etua voidaan havainnollistaa esimerkin avulla:

Pekka ostaa 18 000 eurolla kolme vuotta vanhan Volvo-merkkisen auton, jolla on ajettu noin 90 000 kilometriä. Auton moottori rikkoutuu kahdeksan kuukautta luovutuksen jälkeen, kun autolla on ehditty ajaa 7000 kilometriä. Pekka suostuu vaihtamaan auton myyjältä löytyvään Ford-merkkiseen kolme vuotta vanhaan autoon, joka maksaa myös 18 000 euroa. Auto vastaa myös kooltaan ja kilometrilukemaltaan hyvin sitä Volvoa, jonka Pekka aiemmin osti. Tällaisessa tilanteessa Pekan ei

⁹⁷ EUT C-149/15 kohta 44.

⁹⁸ Ostaja saa kyseisen pykälän mukaan lisäksi myös vaatia vahingonkorvausta ja pidättyä kauppahinnan maksamisesta.

⁹⁹ Näistä tapauksista lisää kaupan purkamisen käsittelyn yhteydessä jaksossa 2.6.3.

¹⁰⁰ HE 180/2021 vp, s.55.

tarvitse maksaa mitään noista 7000 kilometristä, jotka hän ehti Volvolla ajaa. Toisaalta, jos Pekka ei halua vaihtaa autoa vaan vie asian kuluttajariitalautakuntaan, jonka suosituksesta kauppa puretaan, Pekka joutuu maksamaan kaupan purkamisen yhteydessä korvausta 7000 kilometrin ajosta saamaansa käyttöhyödyistä¹⁰¹. Näin ollen vaihto voi olla monissa riidoissa houkutteleva vaihtoehto, varsinkin jos myyjällä on rikkoutumishetkellä vastaavanlainen auto myynnissä.

KSL 5:18:n 1 momentissa säädetään myös, että myyjä ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä ostajan vaatimalla tavalla tai lainkaan, jos siihen on este, jota hän ei voi voittaa, tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Asiassa tulee kyseisen lainkohdan mukaan erityisesti ottaa huomioon virheen merkitys ja tavaran arvo, jos siinä ei olisi virhettä, sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa jollain toisella tavalla aiheuttamatta ostajalle merkittävää haittaa. Myyjällä on oikeus kieltäytyä tavaran vaihtamisesta virheettömään ja tarjoutua sen sijaan korjaamaan virhe esimerkiksi silloin, kun ostaja vaatii virheetöntä tavaraa siinä ilmenneen vähäisen naarmun vuoksi, vaikka se olisi helposti korjattavissa¹⁰². Mikäli virhettä ei kuitenkaan joko voida tai haluta oikaista lainkaan, tulee kyseeseen joko hinnanalennus tai kaupan purku¹⁰³.

KSL 5:18:n 2 momentin mukaan myyjä ei saa vedota siihen, ettei ole saanut tilaisuutta virheen oikaisuun, jos ostaja on korjauttanut virheen eikä vallitsevissa olosuhteissa voitu kohtuudella edellyttää, että ostaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua myyjän puolelta. Tällaisessa tapauksessa ostaja saa vaatia virheen korjauskustannuksia jälkikäteen myyjältä, koska asiallisesti kyse on KSL 5 luvun 20 §:n mukaisesta vahingonkorvauksesta¹⁰⁴.

2.6.2 Menettely oikaistaessa virhe

KSL 5 luvun 18 a §:n 1 momentin mukaan ostajan on asetettava korjattava tai vaihdettava tavara myyjän saataville. Kyseisen lainkohdan mukaan ostaja saa kuitenkin olla palauttamatta vastaanottaamaansa vaihdettavaa tavaraa, kunnes uusi toimitus tapahtuu.

Kuten jo edellä todettiin, ostajalla ei ole velvollisuutta maksaa vaihdetun tavaran normaalista käytöstä vaihtamista edeltävältä ajalta. Myyjällä on kuitenkin oikeus saada ostajalta korvaus sellaisesta tavaran huonontumisesta tai vähentymisestä johtuvasta arvonalennuksesta, jonka syynä on muu kuin tavaran normaali käyttö. Se, mitä on pidettävä tavaran normaalina käyttönä, arvioidaan objektiivisesti ja tapauskohtaisesti. Normaalina käyttöä ei ole ainakaan tavaran käyttötarkoituksen tai -ohjeiden vastainen käyttäminen. Jos tavara on kuitenkin tuhoutunut, kadonnut, huonontunut tai vähentynyt

¹⁰¹ Käyttöhyödyistä kaupan purkamisen yhteydessä tarkemmin ks. jakso 2.6.5.

¹⁰² HE 180/2021 vp, s.54.

¹⁰³ Kaupan purusta ja hinnanalennuksesta lisää jaksossa 2.6.3.

¹⁰⁴ *Peltonen - Määttä* 2015, s.346.

sellaisen seikan vuoksi, joka ei johdu ostajasta tai sellaisen toimenpiteen vuoksi, joka on ollut välttämättömän tavaran virheettömyyden tarkastamiseksi, ostaja ei ole korvausvelvollinen.¹⁰⁵

KSL 5:18 a:n 2 momentin mukaan virheen oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja on ilmoittanut myyjälle virheestä, ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia taikka merkittävää haittaa ottaen huomioon tavaran luonne ja tarkoitus, jota varten ostaja hankki tavaran. Kyseinen lainkohta sisältää siis kolme edellytystä, joiden kaikkien on täytyttävä, jotta virheen oikaisu tulisi korjauskeinona käytettäväksi.

Kohtuullinen aika määritellään tapauskohtaisesti, ja siihen vaikuttaa muun muassa se, onko kyse virheen korjaamisesta vai uuden virheettömän tavaran toimittamisesta. Jos virhe korjataan, ajan pituuteen vaikuttaa esimerkiksi virheen laatu ja laajuus. Kohtuullisen ajan arviointiin vaikuttaa myös ostajan oma menettely. Ellei ostaja ole asettanut korjattavaa tavaraa myyjän saataville korjauksen suorittamiseksi, myyjältä ei voida olettaa virheen korjaamista kohtuullisessa ajassa.¹⁰⁶

”Siten, että ostajalle ei aiheudu kustannuksia” tarkoittaa kansankielellä ilmaiseksi. Määritelmää on täsmennetty aiemmassa kuluttajansuojalakia koskevassa hallituksen esityksessä. Virheen korjaamisen yhteydessä myyjän on kustannettava sekä korjauksen edellyttämä työ, varaosat ja muut tarvikkeet että - tilanteesta riippuen - tavaran kuljetukset tai korjaajan matkat. Jos ostaja suorittaa ensisijaisesti esimerkiksi tavaran lähettämisestä aiheutuvia kuluja, myyjän on hyvittävä ne ostajalle. KSL 5:18:n 1 momentin mukaisesti myyjä voi kieltäytyä virheen korjaamisesta, mikäli siitä aiheutuvat kustannukset muodostuisivat kohtuuttoman suuriksi. Jos joku toinen voi korjata virheen kohtuullisin kustannuksin, ostaja voi teettää korjauksen tällaisella henkilöllä ja vaatia myyjältä korvausta korjauskustannuksista.¹⁰⁷

Kuluttajansuojalain ilmaisu ”siten ettei ostajalle aiheudu kustannuksia” vastaa nykyisen tavarankauppadirektiivin ilmaisua ”maksutta” ja vanhan tavarakauppadirektiivin ilmaisua ”vastikkeetta”. Määritelmän kattavuutta on pohdittu EUT:ssa asti. Ratkaisussa C-52/18 on todettu, että kuluttajalla oleva oikeus saada etämyynnillä ostettu tavara saatetuksi sopimuksen mukaiseksi ”vastikkeetta” ei pidä sisällään myyjän velvollisuutta maksaa ennakkoon kustannukset, jotka aiheutuvat kyseisen tavaran kuljettamisesta myyjän toimipaikkaan tätä sopimuksen mukaiseksi saattamista varten, kunhan se, että kuluttaja maksaa nämä kustannukset ennakkoon, ei merkitse rasitetta, joka voi saada hänet luopumaan vetoamasta oikeuksiinsa, mikä kansallisen tuomioistuimen on tarkastettava. Avainsana tässä yhteydessä on kuitenkin *ennakkoon*. Kuluttajalla on oikeus saada noista kuluista myöhemmin

¹⁰⁵ HE 180/2021 vp, s.55.

¹⁰⁶ HE 180/2021 vp, s.55.

¹⁰⁷ HE 360/1992 vp, s.63.

korvaus, mikä on vahvistettu myös kuluttajansuojalain esitöissä¹⁰⁸. Lisäksi myyjä on ratkaisun perustella velvoitettu maksamaan lähetyskulut myös ennakkoon, jos kuluttaja muuten jättäisi oikeutensa oikaisuun käyttämättä. Kuluttajan oikeus maksuttomaan korjaukseen on siis vahva, ja pitää poikkeuksetta sisällään lähes kaikki korjauksen aiheuttamat kulut.

Merkittävän haitan käsitettä ei ole lain esitöissä selitetty sen tarkemmin. Koska kuitenkin on käytetty käsitettä merkittävä haitta eikä pelkästään haitta, vaikuttaa selvältä, että ostajan tulee sietää jonkinlaista pientä epä mukavuutta, eikä oikaisu vielä tämän johdosta muutu kuluttajansuojalain vastaiseksi.

KSL 5:18 a:n 3 momentin mukaan myyjän on otettava vaihdettava tavara takaisin omalla kustannuksellaan. Jos korjaaminen tai vaihtaminen edellyttää, että ennen virheen ilmenemistä asennettu tavara poistetaan, myyjän tulee kyseisen lainkohdan perusteella huolehtia myös virheellisen tavaran poistamisesta ja virheettömän tavaran asentamisesta sekä näistä aiheutuvista kustannuksista edellyttäen, että tavara on asennettu sen luonteen ja käyttötarkoituksen mukaisesti. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että jos autoon asennetaan uusi pakoputkisto, joka on asennettu oikein mutta osoittautuu virheelliseksi, tulee pakoputkiston myyjän poistaa virheellinen pakoputkisto ja asentaa tilalle uusi virheetön pakoputkisto, kaikki omalla kustannuksellaan.

2.6.3 Hinnanalennus ja kaupan purku

Hinnanalennus tai kaupan purku tulevat ajankohtaisiksi, kun virhettä ei syystä tai toisesta oikaista. Jos virhe oikaistaan, tavarasta tulee virheetön, eikä perusteita hinnanalennukselle tai kaupan purkamiselle enää ole¹⁰⁹.

KSL 5 luvun 19 §:n 1 momentin mukaan ostaja saa vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkamista, jos:

- ”1) virheen oikaiseminen on mahdotonta tai siitä aiheutuisi 18 §:n 1 momentissa tarkoitettuja kohtuuttomia kustannuksia*
- 2) myyjä ei ole oikaissut virhettä tai oikaisua ei ole suoritettu 18 a §:n 3 momentissa edellytetyllä tavalla*
- 3) myyjä on ilmoittanut tai olosuhteiden perusteella on ilmeistä, ettei myyjä oikaise virhettä kohtuullisessa ajassa tai aiheuttamatta ostajalle merkittävää haittaa”*

¹⁰⁸ HE 360/1992 vp, s.63.

¹⁰⁹ Kuluttajansuojalakia kirjaimellisesti tulkitessa tämä pitää paikkansa ainoastaan silloin, kun myyjä on oikaissut virheen. Laki ei ota kantaa mahdollisuuteen vaatia kaupan purkua virheen oikaisusta huolimatta silloin, kun ostaja on itse suorittanut virheen oikaisemisen. Varsinkaan silloin, kun tavara on oikaisun johdosta jälleen virheetön, ei kaupan purku kuitenkaan ole järin tarkoituksenmukaista, ja käytännössä tällaisissa tilanteissa vaaditaankin ennemmin vahingonkorvausta.

Ostajalle aiheutuvaa haittaa arvioitaessa on huomioitava muun muassa tavaran laatu sekä tarkoitus, jota varten tavara on hankittu¹¹⁰. Merkittävyyskynnyksen tarkempaa avaamista ei tässäkään yhteydessä ole tehty, joten se jää määriteltäväksi tapauskohtaisesti.

”4) tavarassa ilmenee virhe siitä huolimatta, että myyjä on yrittänyt saattaa tavaran tässä luvussa edellytetyn mukaiseksi”

Viimeksi mainittua kohtaa sovellettaessa on otettava huomioon muun muassa se, onko kyseessä sama vai eri virhe, sekä se, minkä tyyppinen, arvoinen ja luonteinen tavara on kyseessä. Mikäli kyseessä on saman virheen ilmeneminen uudelleen, ostaja on tällöin pääsääntöisesti oikeutettu vaatimaan hinnanalennusta tai kaupan purkamista. Arvioitaessa sitä, pitäisikö myyjälle antaa vielä mahdollisuus oikaista virhe, merkitystä tulee erityisesti kalliimpien ja rakenteeltaan monimutkaisten tavaroiden osalta antaa myös sille, voidaanko ostajan enää odottaa luottavan myyjän kykyyn oikaista virhe.¹¹¹

KSL 5:19:n 2 momentin mukaan hinnanalennusta tai kaupan purkamista saa vaatia välittömästi, jos virhe on luonteeltaan niin vakava, ettei sen oikaiseminen tule kyseeseen. Tämä lainkohta voi tulla sovellettavaksi esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, joissa virhe vaikuttaa merkittävästi ostajan mahdollisuuksiin käyttää tavaraa normaalisti eikä ostajan voida myöskään odottaa luottavan siihen, että myyjän toteuttama tavaran korjaaminen tai vaihtaminen ratkaisisivat ongelman.¹¹² KSL 5:19:n 3 momentin mukaan oikeutta purkaa kauppaa joko 1 tai 2 momentin perusteella ei kuitenkaan ole, jos virhe on vähäinen. Todistustaakka siitä, että virhe on vähäinen, on 3 momentin mukaan myyjällä.

Vähäisyyden käsite on melko avoin. Sitä ei ole määritelty rahallisen kynnyksen kautta, eikä tämä olisi välttämättä tarkoituksenmukaistakaan. Hallituksen esityksessä todetaan ainoastaan, että virheen vähäisyyttä arvioitaessa on otettava huomioon virheen kokonaismerkitys ostajalle. Virhettä voidaan pitää vähäisenä esimerkiksi silloin, kun se on helposti ja nopeasti korjattavissa. Myös erilaiset pintaviat voivat olla luonteeltaan vähäisiä.¹¹³ Asiaa on useimmiten käsitelty käänteisesti määrittelemällä pikemminkin se, milloin virhe ei ole vähäinen. Tyhjentävää luetteloa ei tästäkään näkökulmasta voida tehdä. Kuitenkaan ainakaan sellaista virhettä, joka estää auton turvallisen käyttämisen, ei voida koskaan pitää vähäisenä, vaikka se ei sinänsä olisikaan suuri¹¹⁴. Lisäksi EU-tasolla on todettu se, ettei virhettä voida pitää vähäisenä, jos tavara ei ole sopimusehtojen mukainen. Täten esimerkiksi

¹¹⁰ HE 180/2021 vp, s.56.

¹¹¹ HE 180/2021 vp, s.56-57.

¹¹² HE 180/2021 vp, s.57.

¹¹³ HE 180/2021 vp, s.57.

¹¹⁴ Tämä on todettu esimerkiksi Helsingin hovioikeuden ratkaisussa S 15/1387, ks. alaviite 69, tutkielman sivu 16.

tilanteessa, jossa kuluttaja tilaa punaisen auton ja hänelle toimitetaan sininen auto, virhettä ei voida pitää vähäisenä.¹¹⁵

Vähäisyyskynnys voi ylittyä myös useampien pienempien vikojen yhteisvaikutuksesta. Tästä oli kyse esimerkiksi Turun hovioikeuden ratkaisussa S 20/781 (31.3.2021), jossa kuluttaja A toi esille peräti yhdeksän pienempää vikaa ostamastaan 219 000 euron hintaisesta autosta. Koska myyjä ei ollut korjannut vikoja eikä niitä voitu pitää kokonaisuutena arvostellen vähäisenä, hovioikeus purki kaupan.

Hinnanalennus ja kaupan purku ovat vaihtoehtoisia vaatimuksia. Ostajan tulee vaatia nimenomaan jompaakumpaa. Näin tulee menetellä myös tuomioistuimissa. Tuomioistuin ei oikeudenkäymiskäärin (4/1734, OK) 24 luvun 3 §:n perusteella saa tuomita muuta tai enempää kuin asianosainen on vaatinut. Täten, jos virheen perusteella on vaadittu kaupan purkamista mutta purkukynnys ei tuomioistuimen mielestä ylity, ei ostaja saa myöskään hinnanalennusta. Tähän voi kuitenkin varautua esittämällä ensisijaisen vaatimuksen kaupan purkamisesta ja toissijaisen vaatimuksen hinnanalennuksesta¹¹⁶.

Esimerkkinä tuomioistuimen arvioinnista vähäisyyskynnyksen ja sen seurauksena kaupanpurkuoikeuden suhteen ovat muun muassa seuraavat kaksi tapausta:

Pohjois-Savon käräjäoikeuden ratkaisussa L 20/1875 (3.9.2021) A oli ostanut myyjältä 4500 euron kauppahinnalla vuosimallia 2006 olevan ja 258 000 kilometriä ajetun auton. A oli pian huomannut, että auto kuluttaa öljyä reilusti yli normaalin rajan. Autossa oli virhe, koska A oli voinut perustellusti olettaa, ettei auto kuluta niin paljon öljyä. Autossa oli virhe myös sillä perusteella, että myyjä oli ennen kaupan tekoa sähköpostitse maininnut A:lle, ettei auto kuluta öljyä. Asiassa jäi näyttämättä, että virhe olisi syntynyt auton luovutusajankohdan jälkeen.

Virheen korjaamisen kustannukset riippuivat vaurioiden laajuudesta, mistä ei ollut vielä tehty kunnon kartoitusta. Se olisi kuitenkin halvimmillaan 1600 euroa ja kalleimmillaan lähes 6000 euroa. Halvimmatkin korjauskustannukset olisivat olleet noin kolmasosa maksetusta kauppahinnasta. Virheen merkityksen voitiin katsoa olevan A:lle suuri, koska hän ei ollut pystynyt käyttämään ajoneuvoa lainkaan sen suuren öljynkulutuksen vuoksi. Käräjäoikeus totesi, että vaikka auton korjaaminen maksaisi vain 1600 euroa, ei virhe olisi siinäkään tapauksessa vähäinen. Tämän vuoksi A:lla oli oikeus purkaa autokauppa.

Länsi-Uudenmaan käräjäoikeuden ratkaisussa L 11/5319 (25.10.2012) B oli ostanut myyjältä 6500 euron kauppahinnalla vuosimallia 2002 olevan ja 307 000 kilometriä ajetun auton. Viiden päivän

¹¹⁵ EUT:n julkisasiamiehen ratkaisuehdotus asiassa C-145/20.

¹¹⁶ Näin olen nähnyt käytännössä usein meneteltävän, ihan varmuudenkin vuoksi.

kuluttua B oli huomannut, että auton katto on täysin lommoilla, ja lähtenyt palauttamaan sitä. Tuolla matkalla auton moottori oli leikannut kiinni.

Auton katon lommojen osalta käräjäoikeus totesi, että niitä ei voitu pitää tyypillisinä ja ennalta-arvattavina auton vaurioina, eivätkä ne ole auton korkeudesta johtuen olleet B:n havaittavissa tavanomaisessa tarkastuksessa. Myyjän on sen sijaan täytynyt olettaa niistä tietävän, joten autossa oli tältä osin tiedonantovirhe. Moottorin osalta todettiin, että myyjä oli kaupanteon yhteydessä ilmoittanut, että auto on säännönmukaisesti huollettu ja hiljattain katsastettu. Tämän perusteella B oli voinut olettaa, ettei autossa ole sellaisia vikoja, jotka aiheuttavat moottorin rikkoutumisen vain viiden päivän kuluttua. Asiassa ei ollut tullut ilmi mitään sellaista, jonka perusteella voitaisiin katsoa moottorin rikkoutumisen johtuvan B:n omasta käyttäytymisestä, joten virhe oli ollut autossa jo kaupantekohetkellä.

B oli reklamoinut kummastakin virheestä kolme kertaa, mutta myyjä ei ollut reagoinut. Käräjäoikeus katsoi, että auton virheitä ei voitu pitää vähäisinä ottaen huomioon niiden laatu, korjauksesta aiheutuvat kustannukset ja auton nykyinen käyttökelvottomuus. B:llä oli oikeus purkaa kauppa.

Mikään ei estä ostajaa vaatimasta hinnanalennusta kaupan purun sijaan, vaikka virhe olisi vähäistä merkittävämpi, mikäli hän itse näin haluaa. KSL 5 luvun 19 a §:n mukaan hinnanalennuksen on oltava suhteessa yhtä suuri kuin virheen aiheuttaman tavaran arvon alenemisen. Pykälä on lisätty lakiin viimeisimmässä uudistuksessa, ja vastaa asiallisesti voimassa olevan kauppalain 38 §:ää. Käytännössä oikeasuhtainen hinnanalennus joudutaan useimmiten määrittelemään tapauskohtaisesti.¹¹⁷

2.6.4 Vahingonkorvaus

KSL 5:20 mukaan ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavaran virheen vuoksi. Laskettaessa korvattavan vahingon määrää noudatetaan yleisiä korvausoikeudellisia periaatteita. Pääsääntö on täyden korvauksen periaate, mutta korvausmäärästä vähennetään mahdollisesti säästyneet menot.¹¹⁸ Lisäksi KSL 5 luvun 30 §:n 1 momentin mukaan vahinkoa kärsivän sopijapuolen on itsekin ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi, mikäli haluaa saada täysimääräisen korvauksen vahingosta. Vahingonkorvausta on saman pykälän 3 momentin mukaan mahdollista myös sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon kaikki asiassa esille tulleet seikat.

Lähtökohtaisesti korvausvelvollisuus ei ole riippuvainen siitä, johtuuko vahinko huolimattomuudesta myyjän puolelta. Tyypillisiä vahinkoja, joita ostajalle voi aiheutua virheen vuoksi ovat erilaiset selvittelykustannukset, kuten puhelin- tai matkakulut, sekä virheen korjauttamisesta aiheutuneet menot silloin kun virhettä ei korjata myyjän toimesta. Myös esimerkiksi korvaavan tavaran väliaikaisesta

¹¹⁷ HE 180/2021 vp, s.57.

¹¹⁸ HE 360/1992 vp, s.65-66.

vuokraamisesta aiheutuvat menot voivat tulla myyjän korvattaviksi. Myyjän kannattaakin usein antaa kuluttajalle korjauksen ajaksi sijaistuote vähentääkseen korvattavia kuluja.¹¹⁹ Huomionarvoista on kuitenkin se, että pykälän sanamuodosta ”on oikeus” huolimatta tosielämän kokemuksen perusteella myyjällä ei ole velvollisuutta korvata ostajalle aiheutuneita vahinkoja oma-aloitteisesti, ilman ostajan vaatimusta.

KSL 5 luvun 10 §:n 3 ja 4 momenteissa tarkoitetun välillisen vahingon myyjä on velvollinen korvaamaan vain, jos vahinko johtuu hänen huolimattomuudestaan tai jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä on erityisesti sitoutunut. Tällaisesta erityisestä sitoutumisesta voi olla kyse esimerkiksi silloin, kun on korostettu jotain yksilöityä tavaran ominaisuutta, jota tavarassa ei olekaan. Välillistä vahinkoa on ensinnäkin tulon menetys, joka ostajalle aiheutuu sopimusrikkomuksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi. Esimerkkinä voidaan mainita tapaukset, joissa ostaja joutuu käyttämään työaikaan virheen selvittelyyn ja kärsii tämän vuoksi ansionmenetystä. Välillistä on myös sellainen vahinko, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta. Esimerkki tällaisesta tilanteesta on se, että ostaja ei autossa ilmenneen virheen vuoksi pääse ajoissa määränpäähänsä, vaan myöhästyy jatkoyhteydestä ja näin ollen menettää varaamansa matkan hinnan.¹²⁰

Vahingonkorvauksen ja hinnanalennuksen asiallinen lopputulos on sama – myyjä maksaa ostajalle rahallista korvausta. Käsitteiden välinen ero on kuitenkin tärkeä ymmärtää. Hinnanalennus on hyvitys siitä, että tavarasta on alun perin maksettu liian paljon, kun katsotaan sitä, ettei maksetulla summalla ole tosiasiallisesti saatu sitä mitä on haluttu ostaa. Hyvityksen määrän perusteena on tavaran todellisen kunnan sekä perustellusti odotetun kunnan arvon erotus. Hinnanalennus ei edellytä sitä, että ostaja kärsisi varsinaista vahinkoa. Vahingonkorvaus taas on sananmukaisesti korvaus kärsitystä vahingosta. Korvauksen määrän perusteena on tosiasiallisesti aiheutuneiden vahinkojen arvo. Näin ollen hinnanalennuksen ja vahingonkorvauksen määrä voi olla hyvinkin erilainen.

2.6.5 Käyttöhyödyn suorittaminen kaupanpurkutilanteessa

KSL 5 luvun 28 e §:n 1 momentin mukaan kaupan tullessa puretuksi ostajan on luovutettava myyjälle tavarasta saamansa tuotto sekä maksettava kohtuullinen korvaus, jos hänellä on ollut tavarasta muuta hyötyä. Pykälä on kuluttajansuojalaissa uusi, mutta se vastaa voimassa olevan kauppalain 65 §:ää, jota on aiemmin sovellettu myös tavarankaupassa. Pykälässä mainittu korvaus tunnetaan paremmin nimellä käyttöhyöty. Käytännössä käyttöhyöty suoritetaan siten, että myyjä vähentää sen määrän kauppahinnasta ja palauttaa jäljelle jäävän summan ostajalle.

¹¹⁹ Peltonen - Määttä 2015, s.346.

¹²⁰ Peltonen - Määttä 2015, s.347–348.

Ilmaisusta ”on maksettava” huolimatta käytännön kokemus on osoittanut, että kyse ei ole pakosta. Kaupan purku tapahtuu lähtökohtaisesti kauppahinnalla, mikä tarkoittaa sitä, että jos auto maksoi 13 000 euroa, saa ostaja myös takaisin 13 000 euroa. Ostajan ei tarvitse itse osata huomioida autosta samaansa käyttöhyötyä eikä sitä kaikissa tapauksissa ole edes syntynyt. Myyjällä on kuitenkin oikeus ottaa asia esille.¹²¹

Käyttöhyödyn määrän laskemiseksi ei ole annettu kovin tarkkoja ohjeita. Kauppalaain esitöiden (HE 93/1986 vp) mukaan saatu hyöty tulee laskea tapauskohtaisesti. Arvioinnissa tulee ottaa huomioon muun muassa se, missä määrin tavarassa oleva virhe on vaikuttanut sen käyttömahdollisuuksiin sekä kustannukset, joita ostaja mahdollisesti on pannut tavaraan ennen kaupan purkamista. Käyttöhyödyn määrän ei kuitenkaan koskaan tule ylittää tavaran todellista arvonalenemista.¹²²

Myyjä ei siis voi tehdä mitä tahansa vähennystä kauppahinnasta käyttöhyötyyn vedoten, vaan sen määräytymiselle tulee esittää jonkinlaiset perusteet. Asianajotoiminnassa yleisenä ohjeena on pidetty sitä, että kohtuullinen hyöty on 10–20 senttiä autolla kaupanteon jälkeen ajettua kilometriä kohden. Tällaisella mittapuulla voi arvioida myös sitä, onko myyjän tekemä vähennysehdotus kohtuullinen. Jos esimerkiksi auto on maksanut 25 000 euroa ja sillä on ajettu kaupanteon jälkeen 5000 kilometriä, on 24 000 euroa hyväksyttävä tarjous, mutta 22 000 euroa sen sijaan ei.

Myös oikeuskäytännössä kilometrejä on pidetty tavalla tai toisella kaikkein tärkeimpänä käyttöhyödyn arvioinnissa. Turun hovioikeuden ratkaisussa S 20/781 (31.3.2021) hovioikeus arvioi käyttöhyödyksi 14 000 euroa. Hovioikeus totesi arvion perustuvan siihen, ostaja ehti ajaa autolla 47 000 kilometriä, mikä tekee hyödyn arvoksi noin 30 senttiä kilometriä kohden.

Itä-Uudenmaan käräjäoikeuden ratkaisussa L 20/4443 (24.6.2021) käräjäoikeus arvioi, että kantajan noin seitsemän kuukautta ja 10 000 kilometriä käsittäneen ajon käyttöhyödyn arvo on 2 000 euroa. Arviota ei tuomiossa sen tarkemmin perustella, mutta se vaikuttaa kuitenkin olevan matemaattinen 20 senttiä kaupanteon jälkeen ajettua kilometriä kohden.

Itä-Suomen hovioikeuden ratkaisussa S 21/579 (1.11.2021) hovioikeus katsoi käyttöhyödyn määräksi 5040 euroa. Tapaus on hyvä esimerkki tosiasiallisesti tapauskohtaisesta harkinnasta. Hovioikeuden mukaan auton jäljellä oleva ajokilometrimäärä olisi kaupantekohetken jälkeen ollut vielä noin 300 000 kilometriä. Kauppahinta (64 900 euroa) jäljellä olevalla ajokilometrimäärällä jaettuna olisi siten muodostanut käyttöhyödyksi 22 senttiä jäljellä olevaa ajokilometriä kohden. Asiassa huomioitiin kuitenkin myös se, että kauppahinta olisi pitänyt sisällään sen, että autoon olisi asennettu vetokoukku,

¹²¹ Tässä pätee sama logiikka kuin vahingonkorvauksessa, jota myyjän ei tarvitse maksaa ilman ostajan pyyntöä.

¹²² HE 93/1986 vp, s.120–121.

jota myyjäliike ei kuitenkaan ollut siihen asentanut. Kantaja ei täten ollut saanut auton käyttämisestä sitä hyötyä, jota hän oli tavoitellut kauppahinnan maksaessaan. Näillä perusteilla hovioikeus arvioi käyttöhyödyn kohtuulliseksi määräksi 18 senttiä jäljellä olevaa ajokilometriä kohden.

Käyttöhyöty ei ole pakollinen osa kaupan purkamista tuomioistuimessakaan. Kaikissa ratkaisuissa sitä ei ole edes mainittu. Käyttöhyöty voi myös jäädä niin pieneksi, ettei sitä hyvitetä myyjälle, vaikka sitä katsottaisiinkin syntyneen. Esimerkiksi Helsingin hovioikeuden ratkaisussa S 15/1387 (24.5.2016) hovioikeus katsoi, ettei ostajalle ollut syntynyt korvattavaa käyttöhyötyä, kun autolla oli ehditty ajaa ostamisen jälkeen vain 370 kilometriä¹²³. Toisaalta Pirkanmaan kärjäoikeuden ratkaisussa L 20/12211 (17.2.2021) kärjäoikeus arvioi, että kantajan kaksi kuukautta ja 4 000 kilometriä käsittäneen ajon käyttöhyödyn arvo on 100 euroa, eli 2,5 senttiä kaupanteon jälkeen ajettua kilometriä kohden. Tämän myyjä myös sai hyvityksenä. Vaikuttaisi siis siltä, että mikäli käyttöhyödystä keskustellaan, sen tuomitsematta jättäminen edellyttää kuitenkin alle 100 euron arvoa. Samaan tapaan tuomioistuimen ulkopuolisissa käyttöhyötytapauksissa voidaan pitää perusteltuna sitä, että alle 100 euron hyötyä ei tarvitse maksaa takaisin.

¹²³ 20 sentin kilometrikorvauksella laskettuna käyttöhyöty olisi ollut 74 euroa.

3 Elinkeinonharjoittajien näkemykset ostajan oikeussuojan sisällöstä

3.1 Riitautuminen myyjän kanssa

Edellisessä pääluvussa käytiin läpi kuluttajansuojalain virhevastuusäätelyn sisältö tukeutuen lainopilliseen aineistoon, erityisesti hallituksen esityksiin ja tuomioistuinratkaisuihin. Tästä opittiin se, minkä sisältöiseksi lainsäätäjä on tarkoittanut ostajan oikeussuojan muodostuvan. Tässä luvussa puolestaan analysoidaan autoetnografisen aineiston avulla ensinnäkin sitä, mitkä kohdat lainsäädännössä elinkeinonharjoittajat tyypillisesti näkevät toisella tavalla kuin lainsäätäjä ja toiseksi sitä, mitä näissä eroavissa näkemyksissä on taustalla. Samalla tutkitaan sitä, miten lainopillinen aineisto suhtautuu autoetnografiseen aineistoon, eli kuinka oikeudellisesti päteviä elinkeinonharjoittajien näkemykset ovat.

”Hei,

Kuluttajansuojalain mukaan auton ostohetkestä 12kk eteenpäin ilmenevät viat voidaan olettaa olleen autossa myyntihetkellä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita takuuta, vaan mahdollista korjausta arvioidaan virhevastuun mukaan, johon vaikuttaa mm. auton ikä ja kilometrit.

Vuoden virheolettamaa ei sovelleta, jos oletus on virheen tai tavaran luonteen vastainen. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun tavaran normaali kestoikä on alle vuoden, tai kun vika johtuu tapaturmasta tai tavaran vääränlaisesta käsittelystä. Sama pätee silloin, kun kyse on tavaran tavanomaisesta kulumisesta, ei virheestä.

Auton eri komponenteille on olemassa oletettu käyttöikä. Esim. apulaitteiden osalta 150 000 km, turboahtimen 200 000 km, vaihteiston 200 000 km sekä moottorin 300 000 km. Kun osa on ylittänyt elinkaarensa, katsotaan korjaustarpeen johtuvan luonnollisesta kulumisesta.

Jos osa rikkoutuu ennenaikaisesti, arvioidaan myyjäliikkeen vastuuta kyseisen osan elinkaaren mukaan, jolloin myyjäliike vastaa jäljellä olevasta osuudesta. Auto tulee korjauksen myötä näiltä osin oletettua parempaan kuntoon.

Tämän ikäisessä autossa kytkimen vaihdon tarve ei valitettavasti ole enää mitenkään hirveän harvinaista. Kyseessä on kuluva komponentti. Tämän vuoksi emme valitettavasti osallistu kyseisen osan vaihdon kustannuksiin”

Yllä oleva autoliikkeen viesti ei ole täysin aito, mutta se voisi olla. Esimerkki kiteyttää hyvin sen, miksi autoliikkeen kanssa keskustelu voi olla hankalaa. Väitteet ovat usein osaksi kuluttajansuojalain sisältöön nähden virheellisiä, mutta myös totuudenmukaisuudestaan riippumatta melko abstrakteja. Niitä ei yleensä perustella juuri mitenkään. Tästä huolimatta ammattilaisen näkemystä on helppo uskoa ja kuluttajalle voi jäädä siitä varsin neuvoton olo.

Useimmiten myyjän vastauksessa sanotaan vähintään jotain seuraavista:

- Myyjä suostuu korjaukseen, mutta vaatii ostajaa osallistumaan korjauskustannuksiin
- Myyjä toteaa, että kyseessä ei auton ikä ja sillä ajettu kilometrit huomioiden ole virhe vaan hajonneen osan normaali kuluminen tai käyttöiän loppuminen
- Myyjä ei usko ostajan vetoamiin kuluttajansuojalain pykäliin, vaan ilmoittaa, että he kyllä noudattavat asiassa kuluttajaviranomaisten näkemyksiä

Argumentit eivät välttämättä ole toisistaan irrallisia. Esimerkiksi monessa tapauksessa ostajaa vaaditaan osallistumaan korjauskustannuksiin nimenomaan siitä syystä, että kyseessä on jo tietyn verran ajettu auto. Kun osapuolilla on asian ratkaisemisesta erilaiset käsitykset, eikä kumpikaan halua joutua, tilanteesta tulee konflikti. Tässä luvussa esitellyt tapaukset ovat autoetnografisen aineiston perusteella tuotettuja mukautettuja versioita todellisista riitatilanteista. Tilanteet kuvataan sellaisina kuin ne olivat alkupisteessä, eli siinä vaiheessa, kun ostaja on ottanut ulkopuoliseen apuun yhteyttä.

3.2 Tyypillisimmät kiistat ja niiden peilaaminen kuluttajansuojalakiin

3.2.1 Kustannusjako

Edellä jaksossa 2.6.3 todetun mukaisesti KSL 5:18 a:n 2 momentin mukaan virheen oikaisu on suoritettava siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia. Lain sanamuoto on yksiselitteinen. ”Siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia” tarkoittaa sitä, ettei ostajalla ole velvollisuutta osallistua korjauskustannuksiin millään tavalla. Elinkeinonharjoittajat eivät kuitenkaan aina näe asiaa näin.

Tapaus 1: *Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2010 olevan 237 000 kilometriä ajetun auton 9000 euron kauppahinnalla. Noin kolme kuukautta kaupanteon jälkeen auton kampiakseli hajosi kesken ajon rikkoen samalla moottorin. Korjauksen kustannusarvio oli yli 4000 euroa.*

Myyjä ilmoitti olevansa valmis osallistumaan kustannuksiin 2000 eurolla vedoten liikkeen tarjoaman maksullisen lisäturvan ylärajaan. Kaupan purkuun ei hänen mukaansa suostuttaisi.

Tapaus 2: *Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2016 olevan 178 000 kilometriä ajetun auton 20 000 euron kauppahinnalla. Auton piti olla neliveto, mutta talvella pakkasten tullessa huomattiin, ettei se toimikaan. Vian kuntoon laittaminen maksoi 3800 euroa.*

Myyjä tarjosi 500 euron korvausta. Perusteena oli se, että autoliikkeen tarjoaman lisäturvan kilometrimäärä oli jo ylittynyt.

Edellä esitettyjen esimerkkien tapaan autoliikkeen tarjoaman maksullisen lisäturvan jonkinlaiseen euro- tai kilometrimääräiseen ylärajaan vetoaminen ei kokemuserusteisesti ole harvinaista. Kuten edellä jaksossa 2.2 todettiin, ei näillä lisäturvilla kuitenkaan ole virhevastuuta kaventavaa vaikutusta.

Lain säännös kuluttajalle maksuttomasta korjauksesta menettäisi merkityksensä, mikäli elinkeinonharjoittaja voisi näin helposti kiertää sitä.

Varsinais-Suomen kärjäoikeuden ratkaisussa L 761/2021/2953 (18.2.2022) myyjä oli tarjoutunut korjaamaan virheen, mutta vaatinut virheen korjauksen ehtona, että kuluttaja osallistuu noin 7500 euron korjauskustannuksiin vähintään 2000 eurolla. Kärjäoikeuden mukaan kuluttajalainsäädännön tarkoituksena on suojata kuluttajaa ja varmistaa, että kuluttajalla on myös tosiasiallisesti tehokas tapa saada oikeutensa toteutettua. Se totesi, että kuluttajansuojalain säännös kuluttomasta korjauksesta ei ole tulkinnanvarainen. Täten myyjä ei voinut asettaa korjauksen ehdoksi sitä, että kuluttaja osallistuu kustannuksiin. Myös Vaasan hovioikeuden ratkaisussa S 14/387 (19.5.2015) todettiin, ettei myyjä ole voinut asettaa virheen selvittämisen edellytykseksi ehdottamansa kustannusjaon hyväksymistä, sillä virheen oikaisemisesta ei kuluttajansuojalain mukaisesti saa aiheutua ostajalle kustannuksia. Koska maksuttomuus on osa oikaisua, ei oikaisua ole tarkoituksenmukaisella tavalla suoritettu, mikäli myyjä vaatii korjauskustannusten jakamista. Ostajalla on näin ollen tällaisissa tapauksissa aina oikeus vaatia kaupan purkamista.

Kustannusjakorientoissa omaksi tyyppitilanteekseen voidaan eritellä tapaukset, joissa myyjä väittää, että ostajan tulee osallistua korjauskustannuksiin, koska auto tulee korjauksessa ikäistään parempaan kuntoon ja ostaja saa näin hyötyä¹²⁴:

Tapaus 3: *Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2011 olevan 178 500 kilometriä ajetun auton 14 000 euron kauppahinnalla. Noin kaksi kuukautta kaupanteon jälkeen autossa havaittiin moottorivika. Korjauksen kustannusarvio oli lähes 9000 euroa. Ajoneuvon todettiin myös olevan pahasti kolaroitu, mistä syystä sen asianmukainen kuntoon saattaminen oli epävarmaa.*

Ostaja halusi purkaa kaupan vakavien virheiden vuoksi. Myyjä totesi, ettei kauppaa voi purkaa koska virheet ovat korjattavissa. Hän lisäsi, että ehdottaa ostajan osuudeksi 2700 euroa, sillä se ei ole auton hankintahintaan nähden kohtuuton ja vastaa hyvin sitä hyötyä, joka korjauksesta tulee.

On vaikea kiistää sitä, että jos esimerkiksi viisi vuotta vanhaan autoon vaihdetaan uusi moottori, on se lähtökohtaisesti paremmassa kunnossa muihin vastaaviin remontoimattomiin autoihin verrattuna. Korjauksessa voidaan kuitenkin käyttää käytettyjä tai kunnostettuja osia, jolloin auton ei yleensä voida ajatella parantuneen. Myös ajan kulumisella voidaan katsoa olevan merkitystä. Jos esimerkiksi auton moottori hajoaa täysin kaksi viikkoa kauppojen jälkeen, ei tunnu oikeudenmukaiselta, että ostaja joutuu kustantamaan suuret korjauskulut, vaikka auto tämän jälkeen tulisikin parempaan kuntoon. Sanottua ei ole sekään, että autoon vaihdettu uusi, siihen varsinaisesti kuulumaton osa toimii

¹²⁴ Tästä kysymyksestä saisi kirjoitettua jopa ihan oman tutkielmansa.

saumattomasti yhteen auton muiden osien kanssa. Näin ollen voidaan sanoa, että korjauksessa tapahtuva auton parantuminen ei ole automaatio tai edes lähtökohtainen oletus.

Ajatus ostajan velvollisuudesta osallistua korjauskuluihin tällaisessa tapauksessa voi perustua myös rikastumiskieltoon, eli siihen, että vahingonkärsijää ei saa vahingonkorvauksella asettaa parempaan taloudelliseen asemaan, kuin missä hän oli ennen vahinkotapahtumaa. Rikastumiskielto on kuitenkin ensisijaisesti vahingonkorvausoikeudellinen käsite, eikä virheen oikaisu itsessään ole vahingonkorvausta, vaan tavaran saattamista asianmukaiseen kuntoon. Missään kuluttajansuojalain tai sen esitöissä ei sanota, että tavaran virheen oikaisu tulee tehdä samalle ”tasolle” kuin missä tavara olisi ilman virhettä tai että parannus tapahtuisi ostajan omalla kustannuksella. Tämä onkin yksi esimerkki sellaisesta kuluttajansuojalain tulkinnasta, johon ei sen esitöissä tai tuomioistuinkäytännössä ole vahvistettu pyrkivän. Voidaan tietysti sanoa, että kuluttajansuojalaki ei myöskään nimenomaisesti kiellä tällaista tulkintaa, mutta toisaalta tällöin säännös kuluttajan oikeudesta maksuttomaan korjaukseen asettuisi merkilliseen valoon¹²⁵. Oikeudenkäynneissä ei tietävästi ole kustannusjakoa tukevia ratkaisuja annettu. Yksi tuomioistuinten tehtävistä on myös oikeuden luominen ja kehittäminen¹²⁶. Tuomioistuimet eivät ole kuitenkaan lähteneet kehittämään oikeutta sillä tavalla, että rikastumiskieltoa voitaisiin soveltaa myös kuluttajansuojalain mukaisen virheen oikaisussa. Tämän voidaan katsoa kertovan siitä, että tuomioistuinten mielestä kyse ei ole sellaisesta lainsäädännöllisestä aukosta, joka olisi tarpeen paikata oikeuskäytännöllä¹²⁷.

Myyjä tietysti myy tietyllä hinnalla tietynlaista autoa, jolloin korjauksen parantaessa autoa saa ostaja tietyllä hinnalla enemmän kuin on ollut tarkoitus. Kuluttajansuojalain tarkoitus on suojata ostajaa, mutta ei suosia tätä myyjän kustannuksella. Tällaisen epätarkoituksenmukaisen epätasapainon syntyminen estetään kuitenkin laissa kulujaon sijaan sillä, että KSL 5:18:n 1 momentin mukaan myyjä ei ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuu hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Kohtuuttomiksi korjauskustannuksiksi voidaan katsoa myös tilanteet, joissa parannuksen johdosta siinä, mitä ostajan olisi tietyllä rahasummalla pitänyt saada ja mitä hän saa, olisi huomattava ero¹²⁸. Täten kuluttajansuojalain näkökulmasta tilanne on seuraava: jos autosta hajoaa esimerkiksi moottori ja myyjä löytää tilalle vastaavan käytetyn, asia on sillä kunnossa. Jos myyjä löytää tilalle vähemmän ajettua moottorin, hän saa toki edelleen vaihtaa sen veloituksetta. Jos hän ei halua näin toimia, hän voi vedota

¹²⁵ Lainsäädännön on tarkoitus toimia ensisijaisesti reunaehtoina. Se kaatuisi omaan mahdottomuuteensa, jos sen pitäisi ottaa kantaa jokaiseen yksityiskohtaisempaankin kysymykseen. Jo yleisen elämäkokemuksen perusteella on selvää, että vaikka asiaa ei ole erikseen kielletty, ei tämä itsessään tee siitä sallittua.

¹²⁶ Vuorenää ym. 2021, s.76

¹²⁷ Korkeimman oikeuden ratkaisun KKO 2000:112 mukaan näennäiset aukot lainsäädännössä voivat johtua myös lainsäätäjän tahdosta.

¹²⁸ On esimerkiksi täysin eri asia, onko 17 000 euroa maksaneessa autossa 230 000 kilometriä vai 150 000 kilometriä ajettu moottori.

kohtuuttomiin kustannuksiin, jolloin kauppa voidaan KSL 5:19:n 1 momentin 1 kohdan perusteella purkaa.¹²⁹

Edellä mainitussa Varsinais-Suomen kärjäoikeuden ratkaisussa L 761/2021/2953 (18.2.2022) myyjä väitti myös, että auton arvo kasvaa, kun siihen asennetaan uusia osia ja siten kuluttaja saa korjauksesta hyötyä rikastumiskiellon vastaisesti. Tämä väite jäi kuitenkin kärjäoikeuden mukaan näyttämättä toteen. Kärjäoikeus on myös esimerkiksi Pirkanmaan kärjäoikeuden ratkaisussa L 20/12211 (17.2.2021) ja Itä-Uudenmaan kärjäoikeuden ratkaisussa L 20/4443 (24.6.2021) todennut, ettei käytetty auto tule yhden osan vaihtamisen johdosta olennaisesti parempaan kuntoon. Oikeuskäytännön valossa vaikuttaa siltä, että ensinnäkin myyjän pitäisi pystyä todistamaan parannus, ja toiseksi parannuksen tulisi olla olennainen, jotta tasonparannuksesta aiheutuvan hyödyn seuraamuksia ostajalle ryhdyttäisiin arvioimaan. Vaikka autossa tapahtuisikin korjauksen myötä todistetusti olennainen tasonparannus, tämä ei itsessään tarkoita sitä, että ostajaa silti voitaisiin oikeudessa velvoittaa osallistumaan korjauskustannuksiin, koska kuluttajansuojalaki ei tunnista tällaista käytäntöä. Käytännön problemaattisuutta ei vähennä se, että tasonparannuksen euromääräinen arviointi on vaikeaa. Kyse olisikin ehkä enemmän siitä, että olennaisesta tasonparannuksesta annetun näytön puitteissa kauppa voitaisiin purkaa, koska oikaisusta aiheutuvat kustannukset olisivat myyjälle kohtuuttomat.

Todettakoon kuitenkin se, että vaikka kuluttajan oikeus on kuluton korjaus, mikään ei estä häntä suostumasta myyjän ehdottamaan kulujakoon. Merkitystä on usein sillä, mikä on korjauksen kokonaiskustannus ja mikä on myyjän mukaan ostajan osuus. Tilanteissa, joissa kuluttajan osuus on korkeintaan muutamia satoja euroja, kannattaa kulujakoon suostumista jopa harkita tosissaan. Oikeusprosessin käynnistäminen oikeuksien puolustamiseksi alhaisen arvon riidoissa ei välttämättä ole mielekästä tai kustannustehokasta.

3.2.2 Auton ikä ja kilometrit

Autokaan ei kestä ikuisesti. Elinkeinonharjoittajien vastausten perusteella hyvin usein myyjä kokee olevansa virhevastuusta vapaa vedoten auton ikään ja/tai sillä ajettuihin kilometreihin. Nämä seikat vaikuttavat lähes poikkeuksetta myös myyjän halukkuuteen kattaa korjauskustannukset. Tyypittä pauksia on pääsääntöisesti kaksi: joko kustannuksiin ei osallistuta ollenkaan tai kustannuksista suositetaan korvaamaan vain osa, perustuen tyypillisesti niin kutsuttuun elinkaariajatteluun.

¹²⁹ Tälle näkemykselle saadaan tukea myös kansainvälisen kauppalain (CISG) tulkinnasta. CISG advisory council on todennut, että ostaja tulee vapauttaa korvausvelvollisuudesta tilanteessa, jossa tuote paranee oikaisulla. Se, että ostaja saa paremmasta tuotteesta hyötyä, johtuu myyjän epäonnistumisesta keksiä parempi oikaisutapa. Ostajan tarkoitus ei ole ollut ostaa parempaa tuotetta, eikä häntä voi siihen velvoittaa vain myyjän vaikeuksien vuoksi (ks. CISG Advisory Council Opinion No. 21). KSL:n tarjoama suoja ei voi olla kansainvälisiä säädöksiä heikompi.

Tapaus 4: Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2005 olevan 240 000 kilometriä ajetun auton 6000 euron kauppahinnalla. Kolmen kuukauden päästä auto ei käynnistynyt enää kunnolla. Korjaamalla todettiin syyksi venttiilien loppuun kuluminen. Korjauksen kustannusarvio oli vähintään 3000 euroa.

Myyjä kiisti vastuunsa ja kieltäytyi korvaamasta mitään vedoten siihen, että venttiilien normaali käyttöikä on kulunut loppuun.

Tapaus 5: Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2012 olevan 155 000 kilometriä ajetun auton 25 000 euron kauppahinnalla. Kahden viikon kuluttua kaupanteosta auto alkoi pitää outoa ääntä. Korjaamalla todettiin useampia vikoja, joiden korjaaminen maksaisi vähintään 4000 euroa.

Myyjän mukaan autossa ilmenneet viat olivat sen ikä ja kilometrit huomioon ottaen normaalia kulumaa, eikä virhevastuuta ollut, joten korjauskustannuksiin ei osallistuttaisi.

Tapaus 6: Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2014 olevan 98 000 kilometriä ajetun auton 35 000 euron. Autossa havaittiin nelivedon toimintavika ensimmäisen kerran neljä päivää kaupan jälkeen. Vika korjattiin, mutta se ilmeni uudelleen noin viikko edellisen korjauksen jälkeen. Autoon vaihdettiin jakovaihteisto, jonka korjauskustannukset olivat 3500 euroa.

Myyjän vastauksen mukaan yleisen käytännön mukaan autoliike vastaa auton korjauskuluista ennenaikaisen rikkoutumisen osalta ja asiakas puolestaan osallistuu korjauskuluihin saamansa käyttöhyödyn ja tasonparannuksen verran. Hän totesi, että koska vaihteisto oli rikkoutunut elinkaarensa puolivälissä, laitettaisiin myös kulut puoliksi.

Tapaus 7: Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2004 olevan 276 000 kilometriä ajetun auton 14 000 euron kauppahinnalla. Moottorin vikavalvonta syytyi viikon kuluttua ostosta. Auto vietiin korjaamolle, jossa todettiin moottorin vaihdon olevan ainoa vaihtoehto. Työn kustannusarvio oli yli 15 000 euroa.

Myyjän kiisti vastuunsa todeten, että ottaen huomioon auton ikä sekä ajettujen kilometrit moottorin elinkaari oli käytännössä loppu ja tarjoutui korvaamaan ”hyvän tahdon eleenä” 20 % kustannuksista.

Elinkaariajattelussa auton osalle muodostetaan elinkaari. Ajatus on, että moottorilla, vaihdelaatikolla ja muilla vastaavilla osilla on jonkinlainen tavoiteikä, josta voidaan prosenttilaskulla laskea maksusuudet hajoamisvaiheessa kussakin tapauksessa. Toisinaan näkee myyjän myös väittävän, että auton osan elinkaari on x kilometriä perustuen kuluttajansuojalakiin. Tämä voi olla tahaton ajatusvirhe, mutta totta se ei kuitenkaan ole. Kuluttajansuojalaki tai sen esityöt eivät määrittele yhdenkään auton osan, eivätkä edes yhdenkään tavaran käyttöikää absoluuttisin rajoin. Näennäisistä elinkaarista voi

saada jonkinlaisen pohjan myyjän ja ostajan välisille keskusteluille, mutta niillä ei ole minkäänlaista juridista sitovuutta. Suurin näyttökysymys kuluttajansuojalain kohdistuu siihen, onko tavarassa virhe. Kun on ensin tultu siihen loppupäätelmään, että tavarassa on virhe, seuraamuksiin ei enää purkukynnystä lukuun ottamatta kohdistu samanlaista arviointia¹³⁰. Kun virhe oikaistaan, oikaisun tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja on ilmoittanut myyjälle virheestä, ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia taikka merkittävää haittaa. Tapauskohtaista harkintaa ei kuluttajansuojalain mukaan kohdisteta siihen, kuinka kulut tulee jakaa.

Ongelmana elinkaariajattelussa on ensinnäkin se, että jokainen auto ja komponentti arvioidaan saman kaavan tai taulukon mukaan. Elinkaarimallissa ei myöskään oteta huomioon mitään muuta kuin autolla ajatut kilometrit. Esimerkiksi säännöllisten huoltojen tekeminen tai tekemättä jättäminen kiistatta vaikuttaa auton oletettavissa olevaan käyttöikänsä. Mikäli elinkaarimalli pitäisi paikkansa, myyjän olisi mahdollista myydä jo valmiiksi rikki olevia autoja, joiden elinkaari olikin ikään kuin sattumalta lopussaan vikojen ilmetyä hyvin pian kauppojen jälkeen. Tällaisen menettelyn mahdollistaminen on kuluttajansuojalain tarkoituksen vastaista. Auton osien elinkaaren määrittely on lisäksi vaikeaa. Parhaiten se soveltuu sellaisille osille, joihin on esimerkiksi valmistajan puolesta ilmoitettu vaihtoväli. Toisaalta voidaan kysyä, ovatko nämäkään absoluuttisia totuuksia osien käyttöikästä.

Vaikka elinkaariajattelulla ei edellä käsitellyllä tavalla tasonparannukseen perustuvan kulujaon tavoin sinänsä ole lainsäädännöllistä tukea, sen voi palauttaa kahteen hallituksen esityksessä mainittuun avoimeen käsitteeseen. Nämä ovat tavanomainen kuluminen ja ostajan perustellut odotukset. Myyjät vetoavat usein siihen, että ostajan täytyy ymmärtää käytetyn auton ostamiseen liittyvän riskejä. Tuomioistuinten arviointi ostajan perusteltujen odotusten suhteen käytetyn autojen kaupassa ilmenee muun muassa seuraavista kahdesta ratkaisusta:

Pohjois-Karjalan käräjäoikeuden ratkaisussa L 20/12 (23.12.2020) A oli ostanut myyjältä vuosimallia 2006 olevan henkilöauton 7920 euron kauppahinnalla. Autoon oli tullut moottorivaurio vain neljän kuukauden jälkeen, eikä sillä voinut tuon jälkeen enää ajaa. Asiassa esitetyn selvityksen mukaan auto oli kuluttanut poikkeuksellisen paljon öljyä, mutta ei kuitenkaan niin paljon, että A:n olisi maallikkokäyttäjänä tullut ymmärtää sen viittaavan isompaan vaurioon. Käräjäoikeuden mukaan A oli voinut perustellusti odottaa, että melkein 8000 euron hintaisella autolla pystyy ajamaan autolla kauemmin kuin neljä kuukautta.

Helsingin käräjäoikeuden ratkaisussa L 20/33479 (27.9.2021) B oli ostanut myyjältä 5200 eurolla 150 000 kilometriä ajatun auton. B oli ajanut autolla 11 päivää ja 100 kilometriä, kun sen moottori

¹³⁰ Tämän havainnoin voi tehdä katsomalla sekä kuluttajansuojalain että mitä tahansa tuomioistuimen päätöstä.

oli rikkoutunut ajossa täysin varoittamatta. Moottori oli vaihdettu 12 000 kilometriä aikaisemmin. Korjauksen kustannusarvio oli noin 4500 euroa eli lähes yhtä kallis kuin auto itse.

Käräjäoikeus totesi, ettei auton kauppahinta ollut sillä tavalla poikkeuksellisen halpa, että ostajan olisi pitänyt olettaa siinä olevan välitöntä korjaustarvetta liikennekelpoisuuden edellytyksenä. Kauppakirjaan oli kirjattu, että vastaava auto maksaa muualla 8000 euroa. Käräjäoikeuden mukaan kirjausta ei voitu tulkita siten, että ostaja hyväksyisi sen, että autoa voidaan välittömästi kaupan jälkeen joutua korjaamaan 3000 eurolla vaan pikemminkin lause tarkoittaa sitä, että myyjä vakuuttaa, että auto on yhtä hyvässä kunnossa kuin muualla myytävät vastaavat, kalliimmat ajoneuvot. Kauppakirjaan ei ollut kirjoitettu muuta varaumaa auton kunnosta, kuin että akku voi olla huono. Auton B:lle myynyt henkilö väitti kertoneensa, että auton määräaikaishuolto oli tekemättä ja että autolla ei sen vuoksi saanut ajaa vaan se piti viedä välittömästi huoltoon. Mikään asiassa esitetty selvitys ei tukenut hänen kertomustaan.

Yhteenvetona käräjäoikeus katsoi, että vaikka kyseessä on ollut käytetty auto, se on ollut huonommassa kunnossa kuin B on kauppahinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen voinut perustellusti edellyttää, eikä se ole vastannut niitä tietoja, jotka autoliike oli hänelle ennen kaupantekoa antanut.

Perusteltujen odotusten liittäminen suoraan pelkästään auton ikään ja sillä ajettuihin kilometreihin on mutkien suoristamista. Tuomioistuimetkin ovat sinänsä myöntäneet, etteivät käytetty ja uusi auto ole täysin sama asia. Niiden ratkaisuihin on useamminkin todettu, että vanhan auton ikä ja ajomäärä huomioon ottaen ostajalla on aiheutta varautua auton tavanomaisesta käytöstä ja ikääntymisestä johtuvaan kulumiseen ja tästä aiheutuviin välttämättömiin korjauskustannuksiin. Uudessa autossa ei tällaista tavanomaista kulumista aivan heti esiinny. Se, että auto on iäkäs ja sillä on ajettu paljon ei kuitenkaan koskaan ole peruste sille, että ostajan tulisi kustantaa kallis ja täysin odottamaton remontti. Vaikka perusteltujen odotusten arviointi onkin tapauskohtaista, voidaan niille asettaa myös jonkinlainen yleinen taso. Tuomioistuinten ratkaisuihin on toistuvasti todettu myös se, että autolla voi perustellusti odottaa voivansa ajaa kauemmin kuin muutaman kuukauden joutumatta korjaamaan sitä sen suuremmin, mikäli se on myyty täysin kunnossa olevana.

3.3 Kuluttajariitalautakunnan vaikutus ostajan oikeussuojan sisällöstä aiheutuviin riitoihin

3.3.1 Kuluttajariitalautakunta instituutioon

Jotta kuluttajariitalautakunnan merkitys käytetyn auton virheeseen liittyvissä riidoissa voidaan ymmärtää syvällisemmin, on paikallaan käydä ensin läpi mikä se on ja kuinka se toimii. Kuluttajariitalautakunta (KRIL) on oikeusministeriön hallinnonalalla toimiva asiantuntijaelin. Se aloitti toimintansa vuonna 1978 kuluttajavalituslautakunnan nimellä. KRIL ratkaisee pääasiallisesti sellaisia

riitoja, joissa valittajana on kuluttaja ja vastapuolena elinkeinonharjoittaja¹³¹. Se siis ei ole keskittynyt tiettyyn hyödykeryhmään, mutta käytetyn auton kauppaa koskevat riidat ovat perinteisesti olleet merkittävä osa sen työmäärästä. Esimerkiksi vaihtoautoliike Kamux Suomi Oyj:llä on vuosittain noin 50 tapausta, jotka käsitellään KRIL:ssa¹³².

KRIL:n toiminta perustuu omaan lakiinsa, laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007). Sen 1 luvun 1 §:n mukaan kuluttajariitalautakunta on riippumaton ja puolueeton kuluttajariita-asioita käsittelevä oikeusuojaelin. Saman lain 2 luvun 6 §:n mukaan lautakunnassa on päätoiminen puheenjohtaja ja päätoiminen varapuheenjohtaja sekä vähintään kymmenen sivutoimista lakimiesjäsenä ja sivutoimisia asiantuntijajäseniä. Asiat ratkaistaan jaostoissa, joiden jäsenet edustavat tasapuolisesti sekä kuluttajia että yrityksiä. Tärkeimmät riita-asiat käsitellään täysistunnoissa. Jaostoja on 15 ja täysistuntoja kolme. Oikeusministeriö nimittää niiden jäsenet viideksi vuodeksi kerrallaan.¹³³

Asia saatetaan KRIL:n käsiteltäväksi tekemällä ratkaisupyyntö sen sähköisessä asiointipalvelussa. Ratkaisupyyntö voi tehdä joko kuluttaja itse tai häntä edustava taho, esimerkiksi asiamies tai läheinen. Edustamiseen tarvitaan valtakirja¹³⁴.

Menettely lautakunnassa on kokonaan kirjallista. Lautakunta kuulee riidan osapuolia ja mahdollisia asiantuntijoita kirjallisesti ennen asian ratkaisemista. Henkilötodistajien kuuleminen suullisessa istunnossa ei siten ole mahdollista, eikä lautakunta hyväksy myöskään kirjallisia todistajanlausuntoja. Lautakunnalla ei toisaalta ole ratkaisupakkoa, joten se voi jättää suosituksen antamatta sellaisissa tapauksissa, joiden ratkaiseminen ei ole mahdollista ilman todistajien kuulemista. Käytännössä tämä ongelma aktualisoituu kuitenkin melko harvoin.¹³⁵

KRIL voi joko suosittaa kaupan purkua, suosittaa hyvitystä tai olla suosittamatta mitään. Hyvitystä ei voi suosittaa vaadittua enempää. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lautakunnan olisi pakko suosittaa vaadittua määrää, jos sitä on esimerkiksi selkeästi liioiteltu. KRIL ei voi myöskään suosittaa purkua, ellei sitä ole vaadittu. Sen sijaan kuluttajan vaatimus kaupan purusta pitää lautakunnan vaikiintuneen ratkaisukäytännön mukaan sisällään vaatimuksen purkua lievemmistä virheseuraamuksista.¹³⁶ Lautakunnan päätöksistä ei voi valittaa. Jos lautakunta ei suosita hyvitystä, voi päätökseen

¹³¹ KRIL ratkaisee myös asunnon ostamiseen ja vuokraamiseen liittyviä riitoja, joissa osapuolina voi olla kaksi yksityishenkilöä.

¹³² *Reis* 2020, s.1.

¹³³ Kuluttajariita.fi: Tietoa meistä. (<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista.html>)

¹³⁴ Poikkeuksena alaikäisen lapsensa puolesta valittava vanhempi.

¹³⁵ *Viitanen – Bärlund* 2020, s.1056.

¹³⁶ *Puoliväli* 2021, s.32.

tyytyä tai viedä asian käräjäoikeuden käsittelyyn. Lautakunta ei vie juttuja oikeuteen eikä avusta käsittelyssä.¹³⁷

Pääasiassa lautakuntapäätökset rinnastuvat painoarvoltaan oikeuskirjallisuuteen¹³⁸. Ne ovat luonteeltaan suosituksia, eivätkä ne saa tuomion oikeusvaikutuksia. Tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että jos elinkeinonharjoittaja ei noudata lautakunnan antamaa suositusta, sitä ei voi siihen laillisesti pakottaa. Asian voi toki tällaisessakin tapauksessa viedä käräjäoikeuden käsittelyyn.¹³⁹

KRIL:n kiistaton etu on se, että ratkaisupyynnön tekeminen on ilmaista. Asian selvittelystä voi kuitenkin aiheutua joitain kuluja, joista vastaavat asianosaiset itse. Sellaista päätöstä, jonka mukaan hävinnyt osapuoli maksaa voittaneen osapuolen kulut, ei ole mahdollista saada¹⁴⁰. Lautakunnalle alun perin asetetuista tavoitteista parhaiten onkin toteutunut kuluttajien mahdollisuus saada riita-asiansa edullisesti ratkaistua. Sen sijaan tavoite asioiden nopeasta ratkaisemisesta ei harmillisesti ole koskaan toteutunut. Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 4 luvun 17 a §:ssä säädetään, että ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Sama määräaika on säädetty EU:n vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivissä (2013/11/EU). Lautakunta vaikuttaa kuitenkin olevan jatkuvassa juttupaineessa, ja käsittely on pitkään voinut viedä jopa kaksi vuotta.¹⁴¹

Lautakunnan antamia, kuluttajille myönteisiä ratkaisusuosituksia noudatetaan käytännössä keskimäärin hieman yli 70 prosentissa tapauksia. Kyseessä on kuitenkin vain koko lautakuntaa koskeva keskiarvo, joka eroaa selvästi eri hyödykeryhmien ja toimialojen keskiarvosta.¹⁴² Ratkaisujen noudattamisastetta on yritetty parantaa julkisuuspelotteen avulla. Aikaisemmin lautakunta laati säännöllisin väliajoin listan niistä elinkeinonharjoittajista, jotka olivat laiminlyöneet noudattaa lautakunnan ratkaisusuositusta, ja toimitti tuon listan tiedotusvälineille. Korkein oikeus kuitenkin katsoi ratkaisusanaan KKO 1995:111, ettei lautakunnalla ollut julkistamiseen lakiin perustuvaa oikeutta. Käytännössä korkeimman oikeuden tuomio johti siihen, että kuluttajajärjestöt ryhtyivät laatimaan vastaavia listoja. Olemassa on esimerkiksi niin sanottu musta lista, eli Kuluttaja-median ylläpitämä tietokanta yrityksistä, jotka eivät ole noudattaneet kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusta virheen hyvittämisestä¹⁴³. Julkisuuspelote on kuitenkin luonteeltaan ja tehokkuudeltaan kyseenalainen keino lisätä lautakunnan ratkaisujen noudattamisastetta. Listojen saama julkisuus jää käytännössä varsin vähäiseksi,

¹³⁷ Kuluttajariita.fi: Ostajalle. (https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html)

¹³⁸ *Puoliväli* 2021, s.16.

¹³⁹ Kuluttajariita.fi: Tietoa meistä. (<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista.html>)

¹⁴⁰ Toisin kuin oikeudenkäynnissä.

¹⁴¹ *Viitanen – Bärlund* 2020, s.1058.

¹⁴² *Viitanen – Bärlund* 2020, s.1058.

¹⁴³ Kuluttaja.fi: Musta lista. (<https://kuluttaja.fi/musta-lista/>)

eikä niiden vaikutus kuluttajien ostokäyttäytymiseen todennäköisesti ole paljon olematonta suurempi.¹⁴⁴

3.3.2 Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntö

Tapaus 8: *Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2007 olevan 433 000 kilometriä ajetun auton 3500 euron kauppahinnalla. Muutaman kuukauden kuluttua autossa ilmeni kannentiivistevika. Korjauksen kustannusarvio oli noin 3000 euroa.*

Myyjä vastasi, että auton moottorin käyttöikä on KRIL:n mukaan 300 000 kilometriä, joten autossa ei ole vikaa. Koska asia ei heidän nähdäkseen kuulunut kuluttajansuojalain mukaisen virhevastuun piiriin, tarjosivat he 20 % vastaantuloa korjauskustannuksissa.

Tapaus 9: *Kuluttaja osti autoliikkeestä vuosimallia 2008 olevan 240 000 kilometriä ajetun auton 10 000 euron kauppahinnalla. Vain muutaman viikon kuluttua autossa havaittiin käyttövoimaan liittyvä vika. Korjaamon mukaan ajoneuvon kaasusuuttimet tuli vaihtaa. Korjauksen kustannusarvio oli noin 3000 euroa.*

Myyjä totesi, että KRIL:n suositukset antavat suuntaviivoja siihen, kuinka kustannukset tulee jakaa ja he pyrkivät noita suosituksia noudattamaan. Hänen mukaansa KRIL:n aiempien linjauksien mukaan suutinten käyttöikä on 200 000 kilometriä. Hän sanoi kuitenkin olevansa tästä huolimatta valmis osallistumaan 30 % osuudella kustannuksiin hyvän kauppahengen nimissä.

Elinkeinonharjoittajien vastauksissa kuluttajille viitataan monesti KRIL:n ratkaisukäytäntöön koskien auton tai sen osien elinkaarista¹⁴⁵. Tavallinen kuluttaja ei voi vaikeuksitta tarkistaa viittausten paikkansapitävyyttä. Google-haulla auton elinkaaresta ei löydy yhtäkään asiaan liittyvää kuluttajaviranomaisen ratkaisua tai virallista näkemystä. Todisteita ei ole siitä, että elinkaariajattelu olisi alun perin kuluttajaviranomaisten näkemyksiin perustuva asia. KRIL on kuitenkin tietävästi elinkaariajattelua soveltanut, ja on mahdollista, että se on ryhtynyt tekemään näin siksi, että autoliikkeet ovat saaneet tavan ajettua läpi. Elinkeinonharjoittajien näkemykset saattavat perustua myös kuluttajaviranomaisten kanssa käytyihin henkilökohtaisiin keskusteluihin, jotka ovat sinänsä valideja. Yhdessä tapauksessa tehty ratkaisua tai annettua näkemystä ei kuitenkaan varauksetta voi soveltaa myös toisiin tapauksiin, sillä tapausten tosiseikat ja yksityiskohdat ovat harvoin keskenään identtisiä, eivätkä aina edes sopivissa määrin samankaltaisia.

¹⁴⁴ Viitanen – Bärlund 2020, s.1057.

¹⁴⁵ Yhtä lailla myyjät puhuvat toisinaan KKV:sta. On epäselvää, tehdäänkö näiden kahden välille oikeasti ero. Linjoissa ei kuitenkaan tosiasiaa ole merkittävää eroavaisuutta.

KRIL vaikuttaa myös olevan tuomioistuimien kanssa eri mieltä siitä, minkä suhteen kuluttajan perusteltuja odotuksia on tarpeellista suojata. Edellä jakson 3.2.2 loppupuolella käsiteltäessä tuomioistuimen perusteltujen odotusten arviointia voitiin havaita tuon arvioinnin kohdistuvan ainoastaan siihen, onko ostajan kohtuulliset odotukset alitettu sillä tavalla, että autossa voidaan katsoa olevan virhe. KRIL on sen sijaan tulkinnut lakia niin, että vaikka autossa olisikin virhe, voidaan perusteltujen odotusten arviointi kohdistaa myös sen seuraamuksiin. Elinkeinonharjoittajien keskuudessa vallitseva kanta korjauksen kustannusjaosta pohjautuu hyvin todennäköisesti osaltaan siihen, että KRIL:n arvion mukaan ostaja ei useinkaan voi odottaa myyjän korjaavan käytetyn auton virheen maksutta, lain sanamuodosta huolimatta. Esimerkkinä tällaisesta arvioinnista on seuraava tapaus:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa D/5384/33/2014 kuluttaja oli ostanut liikkeestä vuosimallia 2010 olevan 90 000 kilometriä ajetun auton. Auton oikea alatukivarsi ja molempien etupyörien laakerit jouduttiin uusimaan viisi kuukautta kaupanteon jälkeen. Lautakunta totesi, että auton tukivarret ja pyöränlaakerit kestävät autoa tavanomaisesti käytettäessä pidempään kuin tässä tapauksessa oli tapahtunut. Kyseiset osat kuitenkin myös kuluvat auton tavanomaisen käytön myötä, joten auto oli tullut siihen asennettujen uusien osien myötä iältään ja ajomäärältään vastaavia autoja parempaan kuntoon, miltä osin korjauksista on syntynyt ostajalle hyötyä. Korjauskustannukset olivat vianetsintäkuluineen olleet 1 112,95 euroa. Lautakunta suositti asiassa 500 euron hyvitystä.

KRIL on perustellut kustannusjakokäytäntöään ratkaisussa D/3542/33/2019. Se kertoo vakiintuneesti katsoneensa, että veloitukseton korjaaminen kattaa vain ne kustannukset, jotka syntyisivät auton saatamisesta ikäänsä ja ajomääräänsä vastaavaan kuntoon. Yleisten vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaan vahinkoa kärsivä ei voi vahingon vuoksi maksettavan hyvityksen seurauksena päästä parempaan taloudelliseen asemaan kuin se, missä hän olisi ilman virhettä tai vahinkoa. Koska auton osat kuluvat käytön ja ikääntymisen myötä, korjauksista katsotaan usein syntyvän ostajalle hyötyä.¹⁴⁶

Perustelu on ymmärrettävä, mutta heikko. Asiaan liittyvää problematiikkaa käsiteltiin jo edellä jaksossa 3.2.1. On epäselvää, miksi lautakunta katsoo vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden läpi sellaista asiaa, joka tosiasiallisesti ei ole vahingonkorvausta. Jos virheen korjaamisessa olisi kyse vahingonkorvauksesta, kuluttajansuojalaki ei tarvitsisi erillistä vahingonkorvauspykälää¹⁴⁷. Vahinko on mahdollinen virheen seuraus ja virhevastuusääntely perustuu siihen, että tavaran tulee lähtökohtaisesti olla tietynlainen. Myös sellainen virhe, joka ei ole aiheuttanut vahinkoa, tulee oikaista. Kyseessä

¹⁴⁶ *Puoliväli* 2021, s.33.

¹⁴⁷ Myös oikeuskirjallisuudessa vahingonkorvaus nähdään virheen oikaisusta erillisenä ja mahdollisesti siihen nähden rinnakkaisena vaihtoehtona, ks. esim. *Saarnilehto* 2019, s.981.

vaikuttaa olevan lautakunnan itsensä kehittämä laintulkinta, jota kuitenkin tuomioistuimet eivät ratkaisuidensa perusteella sovelle. Tulkinta ei saa tukea myöskään tavarankauppadirektiivistä, sillä sieltäkään ei mitään tällaiseen ajatteluun viittaavaa löydy.

KRIL on sinetöinyt oman ratkaisukäytäntönsä myös edellä jaksossa 2.6.5 käsitellyn käyttöhyödyn osalta. Kyseessä on kaava, joka perustuu kilometrien lisäksi hieman erikoisesti auton kauppahintaan. Käyttöhyöty on 10 senttiä (kaupanteon jälkeen ajettua) kilometriä kohden, kun auton kauppahinta on tasolla 10 000 euroa; 20 senttiä kilometriä kohden, kun auton kauppahinta on tasolla 20 000 euroa ja 30 senttiä kilometriä kohden, kun auton kauppahinta on tasolla 30 000 euroa tai enemmän¹⁴⁸. Lautakunta ei siis huomioi ollenkaan esimerkiksi sitä, kuinka monta kertaa auto on viety korjaamolle. Tällainen ”yksi totuus” on varta vasten kielletty kauppalain 65 §:n esitöissä, jossa todetaan, että saatu hyöty tulee laskea tapauskohtaisesti¹⁴⁹. Koska lautakunta ottaa kaupanpurkua suosittaessaan aina kantaa myös käyttöhyötyyn, vaikuttaa se arvioivan käyttöhyödyn oma-aloitteisesti kaikissa tapauksissa, vaikka siitä ei olisikaan nimenomaisesti ollut puhetta. Se eroaa siis käräjäoikeudesta tässäkin suhteessa.

Sana ”kuluttaja” kuluttajariitalautakunnan nimessä luo vaikutelman siitä, että lautakunnassa puolustetaan kuluttajan oikeuksia. Todellisuudessa kuitenkin kuluttajariita-sana viittaa lautakunnan toimivaltaan. Lautakunnan mukaan sen tavoitteena on ratkaista riitoja puolueettomasti ja asiantuntevasti niin, että sekä kuluttajien että myyjien oikeudet toteutuvat¹⁵⁰. Lausuma myyjän oikeuksista on hieman erikoinen sitä taustaa vasten, että kuluttajansuojalaki on säädetty ensisijaisesti kuluttajan suojaksi. Se toki suojaa myyjää täysin perusteettomilta vaatimuksilta, ja sen mukaisia myyjän oikeuksia voidaan katsoa olevan esimerkiksi oikeus saada todiste virheestä ja oikeus oikaista virhe. Sen sijaan myyjän oikeudeksi ei ainakaan kuluttajansuojalain mukaan mitenkään voida katsoa korjauskustannusten jakamista. Kohtuuttomien korjauskustannusten tulisi edellä jaksossa 3.2.1 esitellyn logiikan mukaisesti johtaa kaupan purkuun. Oikeammin sanottuna KRIL:n päätöksissä ei siis ole kyse molempien osapuolten oikeuksien turvaamisesta, vaan kompromisseista.

On tavallista, että asian mennessä riitaiseksi myyjä toteaa, että ostaja voi olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ja myyjä on valmis noudattamaan heidän näkemystään. Tämä on ymmärrettävää, sillä lakimiehen näkemykset tai tuomioistuinratkaisut ovat elinkeinonharjoittajille usein kuluttajaneuvonnan ja KRIL:n näkemyksiä ankarampia. Tuodessaan kuluttajaviranomaisten näkökulman mukaan

¹⁴⁸ KRIL 1056/33/2020.

¹⁴⁹ HE 93/1986 vp, s.121.

¹⁵⁰ Kuluttajariita.fi: Tietoa meistä. (<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista.html>)

konfliktiin myyjä käytännössä kuitenkin ainoastaan kysyy ostajan halukkuutta tällaiseen kompromissiratkaisuun. Mikään ei velvoita ostajaa tähän suostumaan.

KRIL:aan kohdistamani kritiikki ei tarkoita sitä, etteikö lautakunta kykenisi tekemään hyviäkin päätöksiä. Ratkaisukäytäntö on vuosien varrella myös muuttunut. Noin 15 vuotta sitten kaupan purkamisen suosittaminen lautakunnassa oli todella harvinaista. Nykyään purkutapauksia on säännöllisesti eikä jaostokäsittely ole aina tarpeen, vaan yksinkertainen menettely riittää selkeissä tapauksissa. Muutoksessa on ollut kyse KSL 5 luvun asiaa koskevan pykälän sanamuodon muuttamisesta. Siinä missä ennen vaatimuksena oli myyjän olennainen sopimusrikkomus, nykyään ostaja saa purkaa kaupan, jos tavaran virhe on vähäistä suurempi.¹⁵¹

Esimerkkinä purkutapauksesta on suhteellisen tuore ratkaisu D/4832/33/2020 (1.2.2022). Kuluttaja oli ostanut vuosimallia 2012 olevan henkilöauton 16 619 eurolla. Autolla oli kaupantekohetkellä ajettu 149 000 kilometriä. Auton vaihteisto rikkoutui alle vuoden ja runsaan 20 000 kilometrin kuluttua kaupasta. Myyjä tarjoutui maksamaan 30 % noin 4000 euron korjauskuluista.

Lautakunnan arvion mukaan auton vaihteisto oli vikaantunut auton ikään ja ajomäärään nähden epätavallisen nopeasti. Asiassa ei ollut esitetty selvitystä sellaisista seikoista, joiden perusteella olisi ollut syytä epäillä, että rikkoutuminen olisi aiheutunut tapaturmaisesti tai ostajan menettelyn takia. Lautakunta totesi, että ajoneuvossa ilmenneellä virheellä oli olennainen merkitys sen arvon ja käyttökelppoisuuden kannalta. Myyjä ei ollut myöskään oikaissut virhettä kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei siitä aiheudu ostajalle kustannuksia tai olennaista haittaa, joten kuluttajalla oli oikeus purkaa tekemänsä kauppa. Elinkaarimallia tai tasonparannusta ei tässä tapauksessa mainittu lainkaan. Käyttöhyöty sen sijaan huomioitiin ja laskettiin jo edellä mainitun kaavan mukaan – 20 senttiä oston jälkeen ajettua kilometriä kohden.¹⁵²

On epäselvää, kuinka hyvin elinkeinoharjoittajat seuraavat KRIL:n tulkintakäytäntöjen muutoksia. Näin niiden kuitenkin tulisi ehdottomasti tehdä. Se, että KRIL on tehnyt tietynsisältöisen suosituksen vuonna 2008, ei tarkoita sitä, että täysin samoilla tosiseikoilla käsitellyn tapauksen johdosta annetun suosituksen sisältö olisi vuonna 2022 sama. Vaikka KRIL:n omaksuma ratkaisukäytäntö ei tällä hetkellä vastaakaan tuomioistuinten ratkaisuja täysin toivotulla tavalla, voi linja kuitenkin lähteä ajan saatossa tiukentumaan. Lisäksi vanhentuneeseen tulkintakäytäntöön viittaaminen on omiaan lisäämään konflikteja, vaikka asian lopullisena ratkaisuna olisikin kuluttajalle myönteinen päätös. Tilanne

¹⁵¹ *Puoliväli* 2021, s.55.

¹⁵² Ratkaisussa on huomattava ero verrattuna esimerkiksi ratkaisuun D/4372/33/2020, jossa lautakunta suositti 1900 euron hinnanalennusta siitä huolimatta, että auton jakovaihteiston korjauksen kustannusarvio oli vähintään 2500 euroa, josta myyjä tarjoutui kustantamaan korkeintaan puolet.

ei ainakaan parantuisi sillä, että kuluttajansuojalain tulkinnasta olisi olemassa vielä kolmaskin erilainen linja.

Yhteenvedona voidaan kokemukseen perustuen todeta, että ylivoimaisesti suurin osa käytetyn auton tavarankaupan virhetilanteista syntyvistä riidoista liittyy jollain tavalla korjauskustannusten jakamiseen tai elinkaarimalliin vetoamiseen. Yleisin syy tähän on se, että elinkeinonharjoittajat ovat valinneet kuluttajansuojalain tarkoituksesta poikkeavan tulkinnan, ja myös KRIL on osaltaan ratkaisukäytännöllään tämän mahdollistanut. Selvyyden vuoksi on kuitenkin todettava myös se, etteivät virhevastuukiistat tyhjenny edellä mainittuihin kysymyksiin, eikä KRIL:aa myöskään voi syyttää niistä kaikista. Riitojen syitä ei voida, eikä ole tarpeen listata tyhjentävästi. Melkein jokaiseen käytetyn auton virheeseen jollain tavalla liittyvään tapaukseen löytyy kuitenkin juridinen viitekehys KSL 5 luvusta.

4 Ostajan oikeussuojakeinot

4.1 Reklamaatio ja asian itsenäinen selvittäminen

Ostajan oikeussuojan tutkiminen ei tyhjenny sen sisällön selvittäminen. Vaikka kuluttajansuojalain sääntely vaikuttaisi ostajan näkökulmasta varsin onnistuneelta, ei tämä itsessään takaa hyvää oikeussuojaa. Lisäksi tarvitaan keinoja, joiden avulla oikeussuoja saadaan konkreettisesti toteutettua¹⁵³. Oikeussuojasta puhutaan tyypillisesti tuomioistuinkontekstissa¹⁵⁴. Tämä on kuitenkin turhan rajallinen näkökulma, sillä ostaja voi saada oikeussuojansa aktualisoitua muutenkin kuin tuomioistuimen kautta. Ei ole estettä sille, etteikö virhetilanteen ratkaisemiseksi olemassa olevista vaihtoehdoista voisi yleisesti puhua oikeussuojakeinoina¹⁵⁵. Tässä luvussa esitellään lyhyesti noita keinoja, perustuen sekä lainopilliseen että autoetnografiseen aineistoon.

Lähtötilanteena on yleensä jonkinlainen auton oireilu, kuten esimerkiksi oudot äänet, erilaiset vikavalot tai vähän vakavampana savuttaminen. Vähäisemmätkin merkit auton kunnan poikkeavuudesta on syytä ottaa tosissaan. Koska kuluttajansuojalain 5:30:n mukaisesti vahinkoa kärsivän sopijapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi, tulee ostajan välttää ajoa sellaisella autolla, jossa hän epäilee tai tietää olevan vikaa. Joskus kuitenkin oireilu voi olla sellaista, että ostaja ei ole voinut käsittää sitä merkiksi mistään vakavammasta tai auto voi lakata toimimasta myös ilman mitään ennakkovaroitusta.

Oli kyse sitten oireilevasta tai jo hajonneesta autosta, syy tulee selvittää. Tämä on tarpeen siksikin, että ostajan tulee, kuten jo aiemmin jaksossa 2.4.1 todettiin, pystyä todistamaan kuluttajansuojalain mukaisen virheen olemassaolo. Esimerkiksi se, että auto jätti tien varteen ei kerro myyjälle vielä mitään – voihan kyse olla esimerkiksi bensiinin loppumisesta. Myyjään voi toki olla yhteydessä jo heti vian ilmetessä, mutta todennäköisesti tämä haluaakin asiasta todisteen eli neuvoo myös selvittämään vian syyn. Yksinkertaisin tapa on viedä auto korjaamolle, jossa ammattilaiset osaavat kertoa miksi auto ei käynnisty tai moottorin vikavalvo palaa. Vikadiagnoosin lisäksi on hyvä selvittää myös virheen arvo eli korjauksen kustannusarvio, joka toisinaan annetaan automaattisesti.

Mikäli vian syyksi paljastuu jokin odottamaton ja ostajasta johtumaton vaurio, on viimeistään tässä vaiheessa syytä olla yhteydessä myyjään ja ilmoittaa autossa todetusta virheestä¹⁵⁶. Virheilmoitusta kutsutaan reklamaatioksi. Reklamaatiolle ei ole asetettu yleisiä muotovaatimuksia. Se voi olla myös

¹⁵³ Oikeus tehokkaiisiin oikeussuojakeinoihin on muun muassa Euroopan Unionin perusoikeuskirjan mukainen oikeus (2000/C 364/01, artikla 47).

¹⁵⁴ Ks. esim. *Ervasti* 2002, s.57.

¹⁵⁵ Asian on nähnyt tällä tavalla myös esimerkiksi asianajaja Väinö Teperi, joka on artikkelissaan ”Kuluttajan oikeussuojakeinoista” nostanut esille samat vaihtoehdot kuin itse tässä teen. (<https://www.opuslex.fi/artikkelit/kauppa-ja-sopimus/kuluttajan-oikeussuojakeinoista>)

¹⁵⁶ KSL 5:16 a:n mukaan reklamaation voi tehdä myös mahdolliselle välittäjälle.

suullinen, mutta todistelun helpottamiseksi se on viisainta tehdä kirjallisesti¹⁵⁷. Autokauppojen verkkosivuilta löytyy yleensä juuri tätä tarkoitusta varten tehty lomake¹⁵⁸. Myös kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kautta löytyy verkkosivu, jonka avulla kuluttaja voi luoda omiin tarpeisiinsa soveltuvan reklamaation¹⁵⁹.

Reklamaation tarkoituksena on muun muassa se, että sopimusta rikkonut osapuoli voi varautua toisen osapuolen esittämiin vaatimuksiin ja pyrkiä erimielisyyden ratkaisemiseen neuvottelemalla¹⁶⁰. Jos myyjä väittää, että reklamaatiovelvollisuus on jollain tavalla laiminlyöty, ostajan tulee pystyä todistamaan, että reklamaatiovelvollisuus on täytetty. Reklamaatiovelvollisen näyttötaakkaa on perusteltu ennen kaikkea sillä, että jos näyttötaakka olisi reklamaatiovelvollisuuden laiminlyöntiin vetoavalla, reklamaatiosääntely menettäisi merkityksensä. Sen osoittaminen, että sopimusosapuoli ei ole reklamaatiota tehnyt, on huomattavasti hankalampaa kuin se, että reklamaatio on tehty.¹⁶¹

Jos reklamaatiota ei ole tehty, joko lainkaan tai riittävän nopeasti, ostaja voi menettää oikeutensa saada virhe oikaistuksi. KSL 5 luvun 16 a §:n mukaan ostaja ei saa vedota tavarán virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Suhteettoman lyhyt reklamaatioaika johtaisi kuluttajien kannalta turhiin oikeudenmenetyksiin, mutta rajoittamaton reklamaatioaika olisi puolestaan elinkeinonharjoittajille kohtuutonta. Mitä pidempi aika kuluu virheen ilmenemisen jälkeen, sitä haastavammaksi voivat käydä sekä virheen korjaaminen että sen todisteluun liittyvät seikat.

Arvioitaessa sitä, milloin reklamaatiovelvollisuus syntyy, ratkaisevana on pidettävä sitä ajankohtaa, jona ostaja tulee tai hänen olisi pitänyt tulla tietoiseksi virheestä. Jos virhe on ilmeinen jo ennen kaupantekoa, ei varsinaisen ennakkotarkastusvelvollisuuden puutteeseen voi vedota.¹⁶² Tavarankaupassa tulee voida antaa merkitystä myös sille, mikäli ostaja on, velvollisuuden puutteesta huolimatta, tarkastanut tavarán ennen kaupantekoa ja siinä yhteydessä havainnut tai hänen olisi kohtuudella pitänyt havaita tavarassa oleva vika tai puute¹⁶³. Virhe saattaa kuitenkin aluksi ilmetä sellaisella tavalla, että ostajan ei voida edellyttää tunnistavan sitä virheeksi, tai sen olemassaolo voi selvitä vasta sen jälkeen, kun ostaja on toimittanut tavarán huollettavaksi tai korjattavaksi. Ostajan ollessa kuluttaja virheilmoitukselle varatun kohtuullisen ajan tulee olla pidempi kuin elinkeinonharjoittajien välisessä

¹⁵⁷ Esimerkiksi sähköposti tai WhatsApp-viesti lasketaan myös kirjalliseksi reklamaatioksi.

¹⁵⁸ Esim. Saka Finland Oy:n reklamaatiolomake. (<https://saka.fi/fi/yritys/reklamaatio/>)

¹⁵⁹ Reklamaatioapuri: (<https://reklamaatioapuri.fi/>).

¹⁶⁰ HE 180/2021 vp, s.34.

¹⁶¹ Luukkonen *Yli-Rahnasto* 2021, s.455.

¹⁶² Luukkonen *Yli-Rahnasto* 2021, s.138.

¹⁶³ HE 360/1992 vp, s.72-73.

kaupassa. Kohtuullisen ajan pituus riippuu myös olosuhteista, kuten esimerkiksi siitä, miten pian ostajalla on mahdollisuus virheilmoituksen tekemiseen.¹⁶⁴

Kohtuullista reklamaatioaikaa autokaupan virheestä on tuomioistuimessa arvioitu esimerkiksi Turun hovioikeuden ratkaisussa S 20/694 (10.5.2021). A oli ostanut auton autoliikkeestä. Auto oli kuluttanut runsaasti öljyä siitä lähtien, kun se oli ostettu. A oli ollut yhteydessä huoltoliikkeeseen, josta hänelle oli kerrottu, että öljyn lisäämistarve kyseisessä autotyypissä on normaalia. Myös valmistajan mukaan puolen litran öljynkulutus tuhatta ajokilometriä kohden oli normaalia kyseiselle autolle. Sittemmin auto oli menettänyt tehonsa.

Hovioikeus totesi, että A oli reklamoinut auton tehon menettämisestä kahden kuukauden kuluessa sen ilmaantumisesta. Lisäksi hän oli reklamoinut auton öljynkulutuksesta ensimmäisen kerran noin kolme viikkoa sen jälkeen, kun auto oli ensimmäisen kerran menettänyt tehonsa. Kun valmistajan ohjeiden mukaan öljynkulutus oli suurempaa kyseisessä autossa, eikä ostajaa ollut autohuollonkaan toimesta ohjeistettu selvittämään asiaa, ei A:lta voitu edellyttää reklamaation tekemistä yksinomaan öljynkulutuksen perusteella. Näin ollen reklamaatio oli tehty kokonaisuudessaan kuluttajansuojalain mukaisessa kohtuullisessa ajassa.

Rajatuissa tilanteissa kohtuullisesta ajasta poikkeaminen on mahdollista. Vaikka reklamaatio olisi objektiivisesti arvioiden tehty liian myöhään tai jätetty tekemättä, ostaja saa KSL 5:16 a:n 2 momentin mukaan silti vedota tavaran virheeseen, jos:

”1) myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti”

Törkeä huolimattomuus voi liittyä esimerkiksi myyjän menettelyyn kauppa edeltävässä tietojenannossa. Kunnianvastainen ja arvoton menettely voi puolestaan olla kyseessä esimerkiksi, jos myyjä on jättänyt ilmoittamatta ostajalle tiedossaan olevasta virheestä.¹⁶⁵

”2) virhe perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä vaatimuksia, jotka sille on asetettu kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) nojalla taikka muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä¹⁶⁶ tai

3) virhe perustuu siihen, että tavara on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen”

¹⁶⁴ HE 360/1992 vp, s.61.

¹⁶⁵ HE 360/1992 vp, s.61.

¹⁶⁶ Eräs mielenkiintoinen kysymyksen asettelu on se, että jos auto ei ole tieliikennekelpoinen, onko se tosiasiaa silloin terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen? Tätä voisi yrittää käyttää argumenttina, jos oikea-aikainen reklamaatio jää tekemättä.

Reklamaation yhteydessä ei ole pakko ilmoittaa niitä vaatimuksia, joita kuluttajalla on virheen johdosta. Korkein oikeus on muun muassa ratkaisussa KKO 2009:61 linjannut, että tällaiset vaatimukset voidaan yksilöidä myöhemminkin, sillä kuluttajansuojalaissa ei edellytetä näiden ilmoitusten yhtäaikaista esittämistä. Määräaika vaatimusten esittämiselle ei siis ole asetettu. Ongelmia tämä ei kuitenkaan välttämättä ole käytännössä aiheuttanut, sillä molempien osapuolten intressissä on asian nopea selvittäminen. Ostaja voi myös kysyä, miten myyjä aikoo virheen oikaista¹⁶⁷, ja toisaalta ostajan tulee vastata myyjän tiedusteluun siitä, mitä tämä haluaa virheelle tehtävän.

Joskus reklamaatio riittää siihen, että osapuolten kesken saadaan neuvoteltua molempia tyydyttävä lopputulos. Ainakin ostajan kannalta optimaalisinta olisi tietysti se, ettei asia pitkittyisi tai siihen tarvitsisi ottaa ulkopuolisia mukaan, vaan virhetilanne saataisiin ratkaistua pelkästään ostajan ja myyjän kesken. Tätä tuleekin aina ensisijaisesti yrittää. Kuitenkin, kuten myös pääluvusta kolme voitiin huomata, aina tällainen keskinäinen sovinto ei yrityksistä huolimatta ole mahdollista.

4.2 Kuluttajaneuvonta

Jos osapuolten näkemykset ovat reklamaation jälkeen kaukana toisistaan, on ostaja umpikujassa¹⁶⁸. Tällöin voi olla hyvä idea kysyä ulkopuolista lainopillista neuvoa. Neuvojen tarkoitus on auttaa ostajaa selvittämään, kuinka asian tulisi lain näkökulmasta edetä. Yksi vaihtoehto asian selvittämisen aloittamiseksi on kuluttajaneuvonta. Kuluttajaneuvonta on KKV:n tarjoama valtakunnallinen palvelu. Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain (661/2012) 2 a luvun 16 a §:n mukaan kuluttajaneuvonnassa:

- 1) annetaan kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoja ja neuvontaa kuluttajalle merkittävistä asioista sekä kuluttajan oikeudellisesta asemasta
 - 2) avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjataan kuluttaja tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaa antavaan toimielimeen
 - 3) osallistutaan kulutushyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan
- Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain 2 a:16 b:n mukaan kuluttajaneuvontaa annetaan ensisijaisesti kuluttajan asemassa olevalle henkilölle, jolla on kotikunta Suomessa taikka koti- tai

¹⁶⁷ Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että myyjä saisi päättää, miten virhe oikaistaan.

¹⁶⁸ Kokemuksen perusteella toisinaan käy niinkin, ettei myyjä vastaa reklamaatioon mitään, tai muuten ota asiaan selkeää kantaa. Myyjälle voi tällöin lähettää viestin, jossa kerrotaan virheen johdosta vaadittavat toimenpiteet ja pyydetään vastausta tiettyyn määräpäivään mennessä, tai muuten tämän katsotaan kiistävän vaatimukset. Vaikka tähänkään viestiin ei vastattaisi, on myyjälle silti annettu selkeä mahdollisuus osallistua eikä tämä ole oikaissut oletusta vaatimusten kiistämisestä, joten asiassa on tämän jälkeen selkeät perusteet halutessaan edetä lakimiehen kautta.

asuinpaikka toisessa Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa. Lisäksi kyseisessä pykälässä säädetään kuluttajaneuvonnan maksuttomuudesta.

Yhteydenoton kuluttajaneuvontaan voi tehdä joko asiointilomakkeella tai soittamalla¹⁶⁹. Kuluttajaoikeusneuvoja kartoittaa tilanteen ja antaa ostajalle neuvoja tilanteen ratkaisemiseksi. Kuluttajaoikeusneuvoja voi tietyin edellytyksin käynnistää myös sovittelun, jossa hän selvittää osapuolten näkemykset ja esittää riidan osapuolille ratkaisuehdotuksen tai kertoo, miten asian voi viedä eteenpäin. Sovittelu tehdään vain kuluttajan aloitteesta, eli kuluttajaneuvonnan asiantuntijat eivät voi yrityksen pyynnöstä ottaa yhteyttä kuluttajaan. Kuluttajaoikeusneuvoja on sovittelussa puolueettoman ja tasapuolisen sovittelijan roolissa, eikä varsinaisesti edistä kummankaan osapuolen asiaa. Oikeudellisesti sitovia päätöksiä kuluttajaneuvonta ei tee.¹⁷⁰

Kuluttajaneuvonta on tietynlainen kuluttajariitalautakunnan esiaste. Niiden linjaukset ovat hyvin samanlaisia. Tämä perustuu siihen, että kuluttajaneuvonta seuraa kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöä. Kuluttajariitalautakunta ohjeistaakin verkkosivuillaan olemaan ensin yhteydessä myyjään ja tämän jälkeen kuluttajaneuvontaan. Se voi jopa jättää asian käsittelemättä, jos ostaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan tai Euroopan kuluttajakeskukseen.¹⁷¹

Mikäli asia ei ratkea kuluttajaoikeusneuvojan avulla, hän yleensä neuvoo asiakasta tekemään ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajaoikeusneuvojalla ei ole valtuuksia lähteä viemään asiaa eteenpäin.¹⁷²

4.3 Lakimiesapu

Jotkut lakitoimistot tarjoavat ilmaisia alkuneuvotteluja, joita voi hyödyntää riidanratkaisun esiasteena kuluttajaneuvonnan tavoin. Nämä eivät ole toisensa poissulkevia, eikä toisaalta lakitoimiston konsultointi edellytä kuluttajaneuvonnan kanssa keskustelua. Kokemusperusteisesti harvinaista ei ole kuitenkaan sekään, että kuluttaja päätyy ottamaan yhteyttä lakitoimistoon, koska ei ole saanut kuluttajaneuvonnasta itseään tyydyttävää vastausta.

Mikäli myyjä ei ole valmis kantamaan virhevastuutaan vapaaehtoisesti edes kuluttajaoikeuden asiantuntijan antaman näkemyksen jälkeen, joutuu ostaja harkitsemaan lakimiehen palkkaamista edistääkseen asiaansa. Suomessa on useita lakitoimistoja, jotka osaavat neuvoa kuluttaja-asioissa. Osa näistä

¹⁶⁹ Kkv.fi: Kuluttajaneuvonta. (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>)

¹⁷⁰ Kkv.fi: Tietoa kuluttajaneuvonnasta. (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/tietoa-kuluttajaneuvonnasta/>)

¹⁷¹ Kuluttajariita.fi: Ostajalle. (https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html)

¹⁷² Tämän voi päätellä siitä, että kuluttajaneuvonnan sivuilla (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/tietoa-kuluttajaneuvonnasta/>) sanotaan, että ”jos kumpikaan osapuoli tai toinen osapuolista ei ole valmis sopimaan asiaa, asiakas voi tehdä ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakunnalle”. Sanottu perustuu myös sellaiseen kuluttajien ja kuluttajaneuvonnan väliseen viestintään, jota olen itse nähnyt.

on erikoistunut jopa nimenomaisesti autokauppaan. Lakitoimistossa asian käsittely alkaa tyypillisesti sillä, että lakimies lähettää ostajan puolesta ja tämän valtuutettuna myyjäosapuolelle tapauksen tosi-seikastoon ja lakiin perustuvan vaatimuksen¹⁷³. Usein myös vastapuolella on oikeudellinen edustaja, jolloin keskustelua käydään riidan osapuolten asiamiesten välillä.

On yleinen harhaluulo, että lakitoimistosta asia etenee suoraan kärjäoikeuden istuntoon. Tämä ei pidä paikkaansa. Myös lakitoimistot pyrkivät laajasti sovintoratkaisuihin¹⁷⁴. Jos sovinto saavutetaan, on yleisenä käytäntönä laatia siitä sovintosopimus, josta selviää, miten asia on ratkaistu. Tyypillisesti sovintosopimukseen sisältyy lauseke, jonka mukaan osapuolilla ei nyt eikä tulevaisuudessa ole mitään muita asiaan liittyviä vaatimuksia toisiaan kohtaan. Sovintotapauksessa osapuolet myös vastaavat omista asiamieskuluistaan¹⁷⁵.

Jos sovintoa ei saavuteta, mutta vaatimuksista ei haluta luopua, on seuraava askel käytännössä haastehakemus kärjäoikeudelle. Kärjäoikeuden jälkeen asian on mahdollista edetä hovioikeuteen ja viimeisenä korkeimpaan oikeuteen, mikäli kyseiset oikeusasteet myöntävät jatkokäsittelyluvan. Jos asiaan halutaan jonkinlainen ulkopuolinen ratkaisu, mutta kärjäoikeuteen ei syystä tai toisesta haluta lähteä, voidaan asiassa tehdä myös lakitoimiston kautta ratkaisupyyntö kuluttajariitalautakunnalle.

Lakimiehen palkkaaminen ei automaattisesti tarkoita tuhansien eurojen laskua. Suomessa on laajasti käytössä erilaisia oikeusturvavakuutuksia. Se voi joko sisältyä kotivakuutukseen tai olla erillinen vakuutus. Oikeusturvavakuutus korvaa asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja, jotka syntyvät lakimiesavun käyttämisestä yksityiselämään liittyvissä riita-, rikos- ja hakemusasioissa.¹⁷⁶ Tällä tarkoitetaan kuluja sekä sovinto- että tuomioistuinasioissa. Mahdolliset vakuutetun maksettavaksi tuomitut vastapuolen oikeudenkäyntikulut jäävät kuitenkin tyypillisesti vakuutuksen ulkopuolelle. Poikkeuksena on mahdollinen ehto siitä, että vakuutus korvaa myös vakuutetun maksettavaksi tuomitut vastapuolen oikeudenkäyntikulut, mikäli vakuutetun vastapuoli on jättänyt noudattamatta samassa asiassa aiemmin annettua kuluttajariitalautakunnan suositusta¹⁷⁷.

¹⁷³ On mahdollista eikä täysin tavatontakaan, että vaatimuksen sisältö on täysin sama, kuin mitä kuluttaja on itse jo kertaalleen myyjälle esittänyt, ja myyjä hyväksyy lakimiehen vaatimuksen, vaikka kieltäytyi kuluttajan esittämästä vaatimuksesta. Tämä on tietysti kuluttajan kannalta hieman ikävä ilmiö.

¹⁷⁴ Tällainen yleinen konsensus sovinnon tavoittelusta asianajajalalla perustuu mm. siihen, että OK 5:19:n mukaan riita-asian oikeudenkäynnin valmistelussa on selvitettävä mm. se, onko asiassa edellytyksiä sovinnolle. Myös esimerkiksi Suomen asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskeissa ohjeissa sanotaan, että asianajajan on arvioitava tehtävän kuлуessa, onko asiassa mahdollisuutta sovinnolliseen ratkaisuun (SAL tapaohjeet kohta 5.6).

¹⁷⁵ Joskaan mitään estettä sopia toisinkin tuskin on.

¹⁷⁶ Kaikki oikeusturvavakuutukset toimivat pitkälti samalla tavalla, mutta asiasta lisää esim. op.fi – Kotivakuutuksen vastuu- ja oikeusturvavakuutus. (<https://www.op.fi/henkilöasiakkaat/vakuutukset/kotivakuutus/vastuuvakuutus-ja-oikeusturvavakuutus>).

¹⁷⁷ Esimerkiksi If.fi – ajoneuvon oikeusturvavakuutusehdot, kohta 5.2.1. (<https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/ehdot/ajoneuvon-oikeusturvavakuutusehdot.pdf>)

4.4 Tuomioistuinsovittelu

Pätevä vaihtoehto myös autoriidoissa on kärjäoikeuden sovittelu. Osapuolet voivat yhdessä tai erikseen pyytää kärjäoikeudelta sovittelun aloittamista. Myös tuomari voi ehdottaa sovittelua. Asian voi myös siirtää sovitteluun, vaikka se olisi jo vireillä tuomioistuimessa oikeudenkäyntinä. Sovittelijana toimii tuomioistuimen sovittelukoulutuksen käynyt tuomari. Jos asia siirtyy sovitteluun oikeudenkäynnistä, tuomari on kuitenkin eri kuin oikeudenkäynnissä asiaa käsitellyt tuomari.¹⁷⁸

Sovitteluistunnolla on monia etuja. Siihen pääsee yleensä selvästi nopeammin kuin oikeudenkäynnin pääkäsittelyyn. Sovittelu on osapuolille myös täysimittaista oikeudenkäyntiä halvempaa ja joustavampaa. Jos sovittelussa päästään sovintoon, muutoksenhakuvaihe, eli valittaminen hovi- ja edelleen korkeimpaan oikeuteen jää pois. Sovinnossa keskitytään tulevaisuuteen perustuen osapuolten tarpeisiin ja intresseihin, kun taas oikeudenkäynnissä ratkaistaan, mitä menneisyydessä on tapahtunut. Tuomarin tehtävänä ei ole esittää riidalle ratkaisuvaihtoehtoja, vaan auttaa osapuolia löytämään itse sellainen ratkaisu, jonka kaikki voivat hyväksyä. Lakia voidaan soveltaa joustavasti. Jos osapuolet käyttävät sovittelussa lakimiesavustajaa, he vastaavat itse avustajansa palkkiosta ja kuluista eikä niitä voi vaatia toiselta osapuolelta.¹⁷⁹

Jos sovittelussa päästään sovintoon, sovittelija voi osapuolten pyynnöstä vahvistaa sovintosopimuksen. Tällöin siitä tulee täytäntöönpanokelpoinen ratkaisu, jonka perusteella sovittu suoritus, esimerkiksi vahingonkorvaus voidaan periä ulosotossa. Ellei sovintoa vahvisteta, se on tavallinen osapuolia sitova sopimus.¹⁸⁰

Tilastojen ja kokemusten mukaan 70–80 % sovitteluista päättyy sovintoon. Sovittelussa ei ole ratkaisupakkoa, vaan se päättyy silloinkin, jos osapuoli ei enää halua jatkaa sitä. Myös sovittelija voi lopettaa sovittelun, jos hän havaitsee, että sovinnolle ei ole edellytyksiä. Jos sovitteltava asia on vireillä oikeudenkäyntinä, oikeudenkäyntiä jatketaan siitä mihin se jäi. Sovittelija ei kerro sovittelun sisällöstä asiaa oikeudenkäynnissä käsittelevälle tuomarille. Myöskään osapuolet eivät saa oikeudenkäynnissä vedota siihen, mitä toinen osapuoli on esittänyt sovittelussa sovintoon pääsemiseksi.¹⁸¹

4.5 Kuluttajariitalautakunta kärjäoikeuden vaihtoehtona

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 3 luvun 14 §:n mukaan lautakunta ei saa ratkaista asiaa, jonka tiedetään olevan vireillä tai ratkaistu tuomioistuimessa. KRIL:n toimivalta on siis tuomioistuimeen nähden toissijaista. Pykälän sanamuodon perusteella tällaiset ”päällekkäiset” käsittelyt ovat

¹⁷⁸ Oikeus.fi: Sovittelu. (<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiat/riita-asiat/sovittelu.html>)

¹⁷⁹ Oikeus.fi: Sovittelu. (<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiat/riita-asiat/sovittelu.html>)

¹⁸⁰ Oikeus.fi: Sovittelu. (<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiat/riita-asiat/sovittelu.html>)

¹⁸¹ Oikeus.fi: Sovittelu. (<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiat/riita-asiat/sovittelu.html>)

tosin mahdollisia, ellei niistä olla tietoisia. Se, että asia olisi samaan aikaan vireillä sekä lautakunnassa että kärjäoikeudessa ei kuitenkaan ylipäättään ole kovin tarkoituksenmukaista. Mikään ei estä viemään samaa asiaa kärjäoikeuteen vielä sen jälkeen, kun KRIL on tehnyt siinä suosituksensa. Lautakunnan suosituksella on kuitenkin kokemuksen perusteella sitomattomuudestaan huolimatta yleensä merkitystä myös kärjäoikeudessa. Täten jos KRIL on suositellut 2000 euron hinnanalennusta, on asiaa vaikea lähteä ajamaan myöhemmin kärjäoikeudessa kaupan purkuna.

Edellä sanotun perusteella nämä kaksi riidanratkaisuinstantssia ovat todellisuudessa melko lailla keskenään vaihtoehtoisia. KRIL:aan kannattaa käsittelyn ilmaisuuden vuoksi viedä sellaiset tapaukset, joissa näytön hankkiminen ei onnistu tai on suhteettoman kallista riidan arvoon nähden. KRIL on harkinnan arvoinen vaihtoehto myös silloin, kun näyttö on olemassa ja selkeää, mutta riidan arvo on alhainen. Hyvä esimerkki tästä on sellaiset kulujakoriidat, joissa ostajan osuus on joitain satoja euroja. Muissa tapauksissa asia kannattaa lähtökohtaisesti viedä kärjäoikeuteen. Merkityksellisiä ovat tietysti myös muut seikat, kuten ostajan rahatilanne. Edellä pääluvussa kolme esille tuotujen ongelmien vuoksi KRIL on kuitenkin oikeudellisesta näkökulmasta heikohko vaihtoehto, ellei asiaan liity epävarmuustekijöitä¹⁸². Täten myös KRIL:n käsittelyn luokittelu oikeussuojakeinoksi on kritiikille altis.

Nykytilanteessa KRIL:aa harkittaessa tulee muistaa etenkin kolme asiaa: ratkaisut ovat suosituksia, käsittelyajat ovat usein pitkiä ja lautakunnan laintulkinta eroaa usein tuomioistuimista. Ratkaisujen suositusluonteisuus ei varsinkaan noudatettavuustason ollessa kohtuullisen hyvä ole varsinainen ongelma, ainoastaan huomionarvoinen seikka. Sen sijaan käsittelyajat ja ratkaisujen sisällöllinen ero verrattuna tuomioistuihin ovat sellaisia asioita, joiden parantuessa valinta KRIL:n ja kärjäoikeuden välillä riidanratkaisijana olisi todennäköisesti huomattavasti vaikeampi.

¹⁸² Hävitty oikeudenkäynti voi olla melkoinen taloudellinen rasite, kun taas KRIL:ssa ei tätä taloudellista riskiä käsittelyn ilmaisuuden vuoksi ole.

5 Ostajan oikeussuojan tulevaisuus

5.1 Kuluttajansuojalain viimeisin uudistus

5.1.1 Yksityiskohtaisempi virhesääntely

Sen jälkeen, kun virhevastuukiistoihin sovellettavia säännöksiä oli 1.1.2002 voimaan tulleella lailla tarkistettu vastaamaan EU-sääntelyä, säilyivät ne muuttumattomina 20 vuotta. 1.1.2022 alkoi kuitenkin uudistetun, jälleen EU-sääntelyä vastaamaan tarkistetun KSL 5 luvun aikakausi, ja lainsoveltajien on täytynyt opetella jossain määrin uusia pelisääntöjä. Varsinaisten muutosten lisäksi uudistuksia on toteutettu myös tarkentamalla säännöksiä. Esimerkiksi KSL 5:12 kuului ennen näin:

”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*

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.”

Pääpiirteet tavaran ominaisuuksien sääntelyssä eivät siis muuttuneet¹⁸³. Sääntelyä on kuitenkin osittain ryhmitelty uudelleen ja muutettu kattavammaksi. Esimerkiksi KSL 5:13:n yleinen virhesäännös oli aiemmin osa 5:12:ää. Aiempi sääntely ei myöskään sisältänyt minkäänlaista määritelmää siitä, milloin tavara vastaa sitä, mitä on sovittu, vaikka jako subjektiivisiin ja objektiivisiin laatuvaatimuksiin ei sinänsä olekaan uusi. Nykyisen KSL 5:12:n sanamuodon mukaisen tulkinnan perusteella vaikuttaa siltä, että tavaran objektiivisilla laatuvaatimuksilla on osapuolten keskinäisestä sopimuksesta huolimatta enemmän painoarvoa kuin aiemmin. Aiemman sääntelyn mukaan objektiivisiin laatuvaatimuksiin kiinnitettiin huomiota vasta sitten, jos subjektiivisista ei ollut sovittu¹⁸⁴.

5.1.1.1 Ostajan tietoisuus virheestä

Aiemmin kuluttajansuojalain 5:12:n 4 momentti sisälsi kohdan, jonka mukaan ostaja ei saa virheenä vedota seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaa tehtäessä. Kohta lisättiin lakiin vuoden 2002 uudistuksessa¹⁸⁵. Samansisältöinen säännös on edelleen kauppalaissa¹⁸⁶. Viimeisimmän uudistuksen myötä tuota säännöstä ei kuitenkaan kuluttajansuojalaista enää löydy.

Ostaja ei edelleenkään saa KSL 5:12:n 2 momentin 1 kohdan mukaan vedota virheenä sellaiseen poikkeamaan, josta hänelle on nimenomaisesti sopimuksen tekoajankohtana annettu tieto, ja jonka hän on nimenomaisesti tuolloin hyväksynyt. Kysymys on tällöin objektiivisista laatuvaatimuksista poikkeamisesta¹⁸⁷. Muutoksen myötä ostajan tietoisuus virheestä ei enää lain mukaan voi olla implisiittistä, joten myyjän on entistä vaikeampi vapautua vastuusta tähän vedoten. Jos poikkeamasta annetusta tiedosta ja sen hyväksymisestä ei ole todistetta, ei tarvitse arvioida sitä, onko ostaja menettänyt reklamaatio-oikeutensa pelkästään sen vuoksi, että on ollut virheestä ostohetkellä tietoinen. Tällä seikalla on kuitenkin edellä jaksossa 4.1 käsitellyllä tavalla edelleen merkitystä arvioitaessa kohtuullista reklamaatioaikaa.

Kuluttajan tietoisuuden ei oleteta menevän kovin pitkälle, joten vanhakaan sääntely ei rajoittanut reklamaatio-oikeutta kovin paljon¹⁸⁸. Kyse oli vain joko ostajan vapaaehtoisessa ennakkotarkastuksessa, esimerkiksi koeajolla, tai muuten selvästi havaittavissa olevista virheistä¹⁸⁹. Uusi sääntely vaikuttaa kuitenkin mahdollistavan sen, että myös tällaisista virheistä voidaan reklamoida, ellei niistä ole kirjallisesti sovittu. Toisaalta voidaan ajatella, että ostaja haluaa tyypillisesti sopia selvistä virheistä jo ennen kaupantekoa, eikä vasta jälkikäteisesti. Merkitystä on lisäksi edelleen myös uuden sääntelyn

¹⁸³ Vrt. nykyinen KSL 5:12, tutkielman sivut 15–17.

¹⁸⁴ Ks. yllä: ”Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavaran tulee...”

¹⁸⁵ Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1258/2001.

¹⁸⁶ Kauppalain 20 §.

¹⁸⁷ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.39.

¹⁸⁸ Peltonen – Määttä 2015, s.279.

¹⁸⁹ HE 360/1992 vp, s.72–73.

mukaan sillä, mitä myyjän ja ostajan kesken on sovittu. Jos myyjä pystyy todistamaan esimerkiksi sen, että autossa ostopäätöstä tehtäessä ilmi tullut poikkeama on hyvitetty jonkinlaisella hinnanalennuksella, ei kyse ole enää sellaisesta virheestä, josta kuluttaja voisi pätevästi reklamoida¹⁹⁰.

5.1.1.2 Sellaisena kuin se on -ehto

Jo ensimmäinen kuluttajansuojalaki sisälsi säännöksen siitä, että tavaran on tietyin edellytyksin katsottava olevan virheellinen siitä huolimatta, että se on myyty siinä kunnossa kuin se on¹⁹¹. Säännös säilytettiin pääosin muuttumattomana viimeisimpään uudistukseen asti. KSL 5 luvun 14 § oli aiemmin nimeltään sellaisena kuin se on – ehto ja se kuului näin:

” 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 ollut perusteltua aihetta edellyttää.”

Nykyisestä kuluttajansuojalaista voi huomata, että KSL 5:14 sääntelee oikeudellista virhettä. Sellaisena kuin se on -lauseketta koskeva sääntely on siis tuoreimmassa uudistuksessa poistettu kokonaan. Poistaminen on korvattu edellä käsitellyllä tavalla tarkemmin kirjoitetulla KSL 5:12:llä. Käytännössä muutos tarkoittaa sitä, että lausekkeen käyttö ei ole enää hyväksyttävää, ja jos sitä käytetään, se on mitätön. Kaikkien tavaroiden virheellisyyttä arvioidaan KSL 5:12:n perusteella, jonka soveltamiseen vaikuttaa myös osapuolten välinen sopimus. ”Sellaisena kuin se on” tai muu vastaava lauseke ei kuitenkaan enää käy perusteeksi sille, että tavaran poikkeavuudesta olisi sovittu.

KRIL on vakiintuneesti soveltanut sellaisena kuin se on -ehto koskevaa pykälää arvioidessaan käytetyn tavaran kauppaa, vaikka ehto ei tosiasiallisesti olisi käytetty. Pykälän on lautakunnassa katsottu soveltuvan käytetyn tavaran kauppaan selvästi paremmin kuin tavaran ominaisuuksia yleisesti sääntelevän 5:12:n. Oikeusministeriö totesi vuonna 2012, että tavarankauppadirektiivin täytäntöönpanon

¹⁹⁰ Tämä ei tosin estä kuluttajaa reklamoimasta jostain toisesta autossa mahdollisesti ilmenneestä virheestä.

¹⁹¹ HE 8/1977 vp, s.76.

yhteydessä säilytettiin ”sellaisena kuin se on” ja vastaavia ehtoja koskeva pykälä, koska tällaiset ehdot ovat käytännössä tavanomaisia ja sääntelyä niiden merkityksestä pidettiin asianmukaisena. Pykälää tarkistettiin samalla niin, että se vastasi asiallisesti direktiiviä. Tarkistuksen ajatuksena oli, että myyjän virhevastuu muodostuisi ehdosta huolimatta periaatteiltaan samanlaiseksi kuin jos ehtoa ei olisi käytetty. Ratkaisu ei kuitenkaan onnistunut vaan johti käytännössä siihen, että käytetyn tavaran virheellisyttä arvioitiin toisin perustein kuin uuden tavaran virheellisyttä.¹⁹² Pykälän poistaminen johtuu siis siitä, että näin ei ole ollut tarkoitus tapahtua ja sääntelyä on haluttu tältä osin selventää.

Edellä sanottu ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö tavanomainen kulumisen esimerkiksi autossa olisi edelleen mahdollista. Kaikki autoon tehtävät korjaukset ja huollot eivät uusitunkaan lain perusteella ole automaattisesti merkki siitä, että autossa on virhe.

5.1.2 Virheolettaman pidentyminen

KSL 5:15:ssä on vuodesta 2002 alkaen säädetty siitä, kuinka pitkän ajan sisällä virheen tulee ilmetä, jotta sen voidaan katsoa olleen tavarassa sen luovutushetkellä¹⁹³. Alun perin tuo aika oli kuusi kuukautta. Nykyisen KSL 5:15:n 3 momentin mukaan virheen oletetaan olleen tavarassa luovutushetkellä, jos se ilmenee vuoden sisällä tuosta hetkestä. Virhevastuun ajallinen ulottuvuus ilman näyttötaakan kääntymistä on siis viimeisimmässä uudistuksessa kaksinkertaistettu. Kansallinen sääntely on yhdenmukaistettu tavarankauppadirektiivin 11 artiklan 1 kohdan kanssa, missä säädetään vuoden vähimmäismääräajasta vastaavassa tilanteessa. Tavarankauppadirektiivin 11 artiklan 2 kohdan mukaan jäsenvaltiot voisivat soveltaa jopa kahden vuoden määräaika, mutta Suomessa tämän option käyttöönottoa ei kuitenkaan pidetty tarpeellisena.¹⁹⁴

Ajan pidentymisen lisäksi uudistuneen momentin sanamuotoa on muutettu siten, että tavaran virheellisuuden määräävänä ajankohtana pidetään vaaranvastuun siirtymisen sijaan nyt tavaran luovutushetkeä. Käytännössä muutos on tehty vain selkeyden vuoksi, eikä sillä ei ole tarkoitettu olevan vaikutuksia oikeustilaan.¹⁹⁵ Muuten momentin sisältö on sama. Sekä uuden että vanhan lain aikana virheolettama on ollut mahdollista kumota vastaanäytöllä.

Tavarankauppadirektiivin 10 artiklan mukaan myyjän virhevastuu-aika on lähtökohtaisesti kaksi vuotta tavaran toimitusajankohdasta. Määräaika on siis absoluuttinen. Direktiivi mahdollistaa kuitenkin sen, että jäsenvaltiot säilyttävät tai ottavat käyttöön tätä pidempiä määräaikoja. Suomessa virhevastuulla ei ole takarajaa, vaan myyjän vastuu-aika määrittyy tavaran oletettavissa olevan kestoajan

¹⁹² OM 9/2012, s.18.

¹⁹³ Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1258/2001.

¹⁹⁴ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.56.

¹⁹⁵ HE 180/2021 vp, s.52.

perusteella. Tämän on katsottu olevan kohtuullista siksi, että kestopulutusostavien piilevä virhe voi ilmetä myöhemminkin kuin kahden vuoden kuluessa tavaran luovutuksesta. Oikeusministeriön mukaan myyjän vastuuta rajaavan absoluuttisen kahden vuoden ajan käyttöönotto KSL 5 luvun soveltamisalaan kuuluvassa tavarankaupassa saattaisi johtaa siihen, että myyjän vastuu olisi tavarankaupassa huomattavasti lievempi kuin kahden elinkeinonharjoittajan tai kahden yksityishenkilön välisissä kaupoissa. Tämä ei olisi johdonmukaista. Myyjän virhevastuun ajallinen rajaaminen voisi johtaa myös siihen, että virheellisiä mutta korjattavissa olevia tavaroita ei enää korjattaisi myyjän vastuuajan päätymisen jälkeen, mitä ei voida pitää kannattavana vastuullisen ja ekologisen kuluttamisen näkökulmasta.¹⁹⁶ Samoilla linjoilla ovat Kuluttajaliitto ja KKV. Niiden mukaan virhevastuun ajallinen rajaaminen kahteen vuoteen saattaisi vaikuttaa myös sekä tavaroiden valmistajien että myyjien halukkuuteen panostaa tavaroiden kestävyys- ja korjattavuuteen, mikä ei sekään olisi ekologisesti kestävä¹⁹⁷. Tästä syystä Suomessa on käytössä ajallisesti rajallinen virheolettama, mutta ajallisesti rajoittamaton virhevastuu.

5.1.3 Ostajan laajempi valintaoikeus virheen oikaisukeinon suhteen

KSL 5:18:n 1 momentissa säädetään myyjän velvollisuudesta täyttää sopimus joko korjaamalla virheellinen tavara tai toimittamalla virheetön tavara. Momentti vastaa pitkälti aiempaa KSL 5:18:n 1 momenttia, mutta sitä on selkeytetty siten, että momentista käy yksiselitteisesti ilmi, että kuluttajalla on lähtökohtaisesti oikeus itse päättää, kumpaa oikaisutapaa käytetään. Jo vanhan tavarankauppadirektiivin johdanto-osassa korostettiin ostajan valinnanvapautta tavaran korjaamisen ja uuden toimituksen osalta, mutta kansallinen oikeustila ei ole vastannut tältä osin direktiiviä¹⁹⁸.

Aiemmin KSL 5:18:n 2 momentissa säädettiin myyjän oikeudesta suorittaa oikaisu omalla kustannuksellaan, vaikka ostaja ei vaatisi virheen korjaamista tai virheetöntä tavaraa. Kyseisen säännöksen voidaan ajatella olevan peräisin ensimmäisestä kuluttajansuojalaista, jonka 5 luvun 2 §:n mukaan ostajan on annettava myyjälle tilaisuus korjata tavara, jos tämä siihen viivytyksettä tarjoutuu ja jos se aiheuttamatta tavaran arvon alentumista tai olennaista haittaa ostajalle käy päinsä¹⁹⁹. Viimeisimmässä uudistuksessa kyseinen momentti kumottiin, koska sen arvioitiin olevan tavarankauppadirektiivin vastainen²⁰⁰. Myyjällä ei siis enää ole oikeutta omatoimiseen virheen oikaisuun. Tähän ei kuitenkaan

¹⁹⁶ Oikeusministeriön julkaisu: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.54–55.

¹⁹⁷ Oikeusministeriön julkaisu: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.19.

¹⁹⁸ HE 180/2021 vp, s.54. Näin ei oikeasti olisi voinut tehdä, sillä EU-sääntely on Suomessa pakottavaa oikeutta. Talusvaliokunta kuitenkin vastusti tätä vedoten mm. siihen, että tällainen valintaoikeuden korostaminen saattaisi johtaa kohutuksiin ja perusteettomiin vaihtovaatimuksiin, ks. TaVM 18/2001 vp, s.3

¹⁹⁹ HE 8/1977 vp, s.76.

²⁰⁰ HE 180/2021 vp, s.55.

voi vedota silloin kun myyjä ei suostu purkamaan kauppaa siksi, ettei hänelle ole ensin annettu tilaisuutta oikaista virhe²⁰¹.

KRIL, Tuote- ja palvelukaupan yhdistys Etu ry, Kaupan liitto ja Suomen Yrittäjät pitivät lausuntopalautteessa valinnanvapautta ongelmallisena muun muassa kestävän kulutuksen ja ekologisuuden näkökulmasta. Kaupan liitto ja Yrittäjät kokivat, että myyjällä on paras asiantuntemus omista tuotteistaan ja siitä, missä tapauksissa korjaaminen tai vaihtoehtoisesti vaihto uuteen tavarahan on kannattavampaa. Yrittäjien mukaan on todennäköistä, että moni kuluttaja valitsee tavaran vaihtamisen oikaisukeinoksi korjaamisen sijasta sen nopeuden vuoksi. KRIL totesi tähänastisessa ratkaisukäytännössään vakiintuneesti katsotun, ettei kuluttajalla ole valinnanvapautta korjaamisen ja uuden tavaran välillä. Sen mukaan johdonmukaista olisi, että myyjällä olisi oikeus torjua ostajan vaatimus tavaran vaihtamisesta, jos tavara on mahdollista korjata ja myyjä viipymättä tarjoutuu tekemään sen.²⁰²

Lausuntopalautetta kuultiin. Ostajan valintaoikeutta rajoittaa säännöksen mukaan se, että myyjä ei ole velvollinen oikaisemaan virhettä ostajan vaatimalla tavalla tai lainkaan, jos siihen on este, jota hän ei voi voittaa, tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Hallituksen esitykseen lisättiin täsmennys, jonka mukaan myyjä voi kieltäytyä tavaran vaihtamisesta virheettömään ja tarjoutua sen sijaan korjaamaan virheen esimerkiksi silloin, kun kuluttaja vaatii uutta tavaraa vähäisen virheen vuoksi, vaikka tuo virhe olisi helposti korjattavissa²⁰³. Lopputuloksena ostajan valintamahdollisuutta on parannettu yleisen järkevyyden asettamissa rajoissa.

5.1.4 Hinnanalennus ja kaupan purku

5.1.4.1 Matalampi kynnys hinnanalennukseen ja kaupan purkamiseen

KSL 5:19:n sisältö on pitkään ollut tiivistettynä se, että virheen oikaisun tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Mikäli näin ei ole, ostaja saa vaatia 1) hinnanalennusta tai 2) kaupan purkua, paitsi jos virhe on vähäinen. Uudistuksessa pykälää ei dramaattisesti muutettu, mutta siihen vetoaminen tehtiin helpommaksi.

KSL 5:19:n 1 momentin 4 kohdan mukaan ostaja saa vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkamista, jos tavarassa ilmenee virhe siitä huolimatta, että myyjä on yrittänyt saattaa tavaran KSL 5:12:n mukaiseksi. Aiemmin kuluttajansuojalaki ei sisältänyt säännöstä siitä, että ostajalla olisi oikeus purkaa kauppa jo sen jälkeen, kun korjausta on yritetty kerran. Vakiintuneen käytännön mukaan myyjän tuli saada tilaisuus kahteen tai kolmeen korjausyritykseen. Muutoksella on haluttu puuttua ikävään

²⁰¹ Ellei kyseessä ole tilanne, jossa ostajalla on KSL 5:19:n mukaan oikeus purkaa kauppa ilman oikaisuyritystä.

²⁰² Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.22. Kyseessä on siis samankaltainen kielteinen suhtautuminen, kuin talousvaliokunnalla aikanaan. Arvoitukseksi jää se, miksi se tuolloin nähtiin kynnyskysymyksenä, mutta nykyään enää ei.

²⁰³ HE 180/2021 vp, s.54.

yleiseen ilmiöön eli korjauskierteeseen: myyjä ilmoittaa, että hän on halukas korjaamaan auton virheen, mutta korjaus tehdään mahdollisimman halvalla. Näin ollen vika korjaantuu hetkeksi ja tämän jälkeen myyjä haluaa korjata auton yhä uudelleen ja uudelleen.²⁰⁴ On vaikea keksiä, miten tällainen palvelee lopulta kenenkään etuja. Säännöstä sovellettaessa on tosin edelleen huomioitava se, onko kyseessä sama vai eri vika. Sääntelyssä on lisäksi hieman joustonvaraa erityisesti siltä osin, kun kyse on kalliimmista ja rakenteeltaan monimutkaisemmista tavaroista²⁰⁵.

KSL 5:19:n 2 momentin mukaan ostaja saa vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkamista välittömästi, jos virhe on luonteeltaan niin vakava, ettei sen oikaiseminen tule kyseeseen. Momentti on uusi. Tavarankauppadirektiivin johdanto-osan kappaleessa 52 todetaan joissakin tilanteissa olevan perusteltua, että kuluttajalla on oikeus hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen välittömästi. Myös kyseisen direktiivin 13 artiklan 4 d kohdan mukaan ostaja saa purkaa kaupan, jos virhe on luonteeltaan niin vakava, että se oikeuttaa välittömään hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen. Säännöksellä vältetään objektiivisesti arvioiden turhia korjauksia, joissa ei voida asettaa paljon toivoa sen varaan, että tavaran korjaaminen tai vaihtaminen uuteen ratkaisisivat ongelman. Tämä säästää sekä ostajan että myyjän aikaa ja vapauttaa myös virheen oikaisun yritykseen tarvittavat resurssit toiseen käyttöön.

KSL 5:19:n 3 momentin mukaan kaupanpurkuoikeutta ei ole, jos virhe on vähäinen²⁰⁶. Tämä ei ole uutta sääntelyä, mutta kirjaus siitä, että myyjällä on todistustaakka virheen vähäisyydestä, sen sijaan on²⁰⁷. Kyse on täsmennyksestä, jonka ei ole ollut tarkoitus muuttaa voimassa olevaa oikeustilaa²⁰⁸. Käytännössä kuitenkin tähän asti myös ostajan on ollut oman oikeusturvansa vuoksi hyödyllistä esittää purkuoikeutensa tueksi näyttöä siitä, että virhe ei ole ollut vähäinen. Virheen vähäisyyden arviointia on käsitelty edellä jaksossa 2.6.3.

5.1.4.2 Virheen oikaisun kuluttomuus ja kaupan purkaminen

Tässä yhteydessä on nostettava esille mielenkiintoinen tekninen eroavaisuus uuden ja vanhan lain välillä. Aiemman lain 5:18:ssä säädettiin, että oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa ja siten, *ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia* tai olennaista haittaa. 5:19:ssä säädettiin puolestaan, että

²⁰⁴ HE 180/2021 vp, s.56.

²⁰⁵ HE 180/2021 vp, s.22. Esimerkiksi Yrittäjät piti tätä perusteluna ja koki että hinnanalennus- ja purkukynnyksen tulee olla kalliimpien ja monimutkaisten tavaroiden kohdalla korkeammalla, ks. Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.23.

²⁰⁶ Kuluttajaliitto toi lausuntopalautteessa esille, että purkukysymystä on syytä seurata ja muutostarpeita harkittava, mikäli jatkossa purkutilanteissa on havaittavissa nykyistä enemmän ongelmia kuluttajien näkökulmasta, ks. Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.23.

²⁰⁷ Myös tavarankauppadirektiivin 13 artiklan 5 kohdassa sanotaan, että myyjällä on todistustaakka siitä, onko virhe vähäinen.

²⁰⁸ HE 180/2021 vp, s.57.

jollei oikaisua suoriteta 18 §:ssä tarkoitettulla tavalla, ostaja saa vaatia hinnanalennusta tai purkaa kaupan. Nykyisen lain 5:18 a:n 2 momentissa säädetään edelleen, että virheen oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja on ilmoittanut myyjälle virheestä, ja *siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia* taikka merkittävää haittaa ottaen huomioon tavaran luonne ja tarkoitus, jota varten ostaja hankki tavaran. Nykyinen 5:19 ei kuitenkaan ensi näkemällä sisällä viittausta siihen, että ostaja saisi vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkua silloin, kun korjauksesta aiheutuu hänelle kustannuksia.

Kirjaimellinen tulkinta siitä, ettei ostaja saisi enää vaatia kaupan purkua korjauskustannusten vuoksi, tarkoittaisi merkittävää muutosta oikeustilaan kuluttajan vahingoksi. Muutokseen ei ole tavarankauppadirektiivissä tai hallituksen esityksessä kiinnitetty huomiota, vaikka se olisi ollut aiheellista. Tarkempi tutkimus kuitenkin osoittaa, että oikeus kaupan purkuun silloin, kun korjaus ei tapahdu kuluttomasti on yhä olemassa yhtä vahvana kuin ennenkin.

Oikeusministeriön tavarankauppadirektiivin täytäntöönpanoa koskevassa mietinnössä todetaan muun muassa, että: ”Ostaja voisi momentin 2 kohdan mukaan vaatia hinnanalennusta tai purkaa kaupan niin ikään silloin, jos myyjä ei ole suorittanut oikaisua kohtuullisessa ajassa tai muutoin 18 tai 18 a §:ssä edellytetyllä tavalla. Myös nykyään hinnanalennusvaatimuksen tai kaupanpurkuvaatimuksen edellytyksenä on muun muassa se, ettei oikaisua ole suoritettu 18 §:ssä tarkoitettulla tavalla.”²⁰⁹ Tämä siis vahvistaa sen, että oikeustilaa ei ole tarkoitettu muutettavaksi. Hallituksen esityksessä on jostain tuntemattomasta syystä oikaistu toteamalla vain, että: ”ostaja voisi momentin 2 kohdan mukaan vaatia hinnanalennusta tai purkaa kaupan niin ikään silloin, jos myyjä ei ole oikaissut virhettä”²¹⁰. Viittaus edellisen pykälän oikaisusäännökseen on lopulta jätetty selkeyttämättä samalla tavalla kuin edellisessä laissa. KSL 5:19:n 1 momentin 2 kohdan mukaan ostaja saa vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkamista, jos myyjä ei ole oikaissut virhettä tai oikaisua ei ole suoritettu 18 a §:n 3 momentissa edellytetyllä tavalla. Tai- sana on yllättävän merkityksellinen. KSL 5:18 a:n 3 momentti on uutta sääntelyä, joka laajentaa sitä, minkä jo vakiintuneesti katsotaan kuuluvan virheen oikaisemiseen. Näin ollen se, että myyjä ei ole oikaissut virhettä ei tarkoita ainoastaan sitä, ettei virhettä ole oikaistu lainkaan vaan virheen oikaisu pitää vanhan lain tavoin sisällään sen, että se on tehty oikealla, KSL 5:18 a:n määrittelemällä tavalla. KSL 5:19:n 1 momentin 2 kohtaa on näin ollen tulkittava siten, että purkuvaatimuksen voi esittää, mikäli virhettä ei ole oikaistu kohtuullisessa ajassa reklamaatiosta, kustannuksitta ja aiheuttamatta merkittävää haittaa, ottaen huomioon tavaran luonne ja tarkoitus, jota varten sen hankittiin.

²⁰⁹ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.85.

²¹⁰ HE 180/2021 vp, s.56.

KSL 5:18 a:n 3 momentti on oikeustilaa tiukentavaa sääntelyä. Sen mukaan maksuttomuus asennetun tavaran oikaisussa ulottuu niin pitkälle, että tavaran korjaaminen ei riitä. Vaikka tavara olisi asennettu sen luonteen ja käyttötarkoituksen mukaisesti, saattaa se silti olla virheellinen ja tällöin korjaaminen tai vaihtaminen yleensä edellyttää, että jo asennettu tavara poistetaan. Kaupan saa KSL 5:19:n 1 momentin 2 kohdan mukaan purkaa silloinkin, kun myyjä ei tällaisissa tilanteissa huolehdi myös virheellisen tavaran poistamisesta ja virheettömän tavaran asentamisesta omalla kustannuksellaan.

5.1.5 Muutosten relevantit vaikutukset

Tämän tutkielman valmistuessa uusi lainsäädäntö on ollut voimassa alle puoli vuotta. Sen kaikki todelliset vaikutukset alkavat näkyä vasta pidemmän ajan kuluttua. Oikeusministeriön työryhmä on kuitenkin arvioinut uuden lain vaikutuksia jo sen valmisteluvaiheessa. Tämän lisäksi voidaan kokemusperusteisesti arvioida muutosten todennäköisiä vaikutuksia myös autoriitoihin.

KKV:lle, kuluttaja-asiamiehelle tai muille valvontaviranomaisille ei esitetty uusia tehtäviä. Sen sijaan uusien ja muuttuneiden säännösten arvioitiin voivan aiheuttaa aluksi lisätyötä, koska muun muassa ohjeistuksia tulee päivittää sekä elinkeinonharjoittajia ja kuluttajia neuvua uusien säännösten sisällöstä.²¹¹ Tämä sisältää myös itse henkilökunnan säännösten haltuunoton sekä tiedon ylläpidon. Kokonaisuutena kuitenkin arvioitiin, että uusi sääntely ei edellytä viranomaisille tai tuomioistuimelle lisää voimavaroja²¹². Sellaista uhkaa, että viranomaiset tai oikeuslaitos olisivat muutoksen takia ylitöydyttäviä, mikä heijastuisi myös kuluttajien oikeussuojaan, ei siis nähty. Työ- ja elinkeinoministeriö arvioi uusista direktiiveistä aiheutuvan lisätyön olevan oikeassa suhteessa sillä saavutettavaan kuluttajansuojan paranemiseen²¹³.

EU-tasolla entistä yhtenäisemmät tavarankauppa koskevat säännökset parantavat elinkeinonharjoittajien mahdollisuuksia tarjota hyödykkeitä EU-maiden rajojen yli ja vastaavasti kuluttajien mahdollisuuksia käydä rajat ylittävää kauppaa EU:ssa. Helpottavat vaikutukset jäävät kuitenkin rajallisiksi, sillä direktiiveissä on edelleen runsaasti liikkumavaraa, ja niillä joka tapauksessa harmonisoidaan vain osa sääntelystä.²¹⁴ Yrittäjät ja Autoalan Keskusliitto arvioivat, että virhevastuusäännökset tulevat jatkossakin eroamaan huomattavasti toisistaan eri jäsenvaltioiden kesken, minkä voidaan ajatella potentiaalisesti heikentävän yritysten mahdollisuuksia laajentaa toimintaansa uusiin maihin sekä hidastavan aitojen yhteismarkkinoiden syntymistä. Autoalan keskusliiton mukaan tämä johtaa esimerkiksi ajoneuvojen kohdalla käytännössä siihen, että ulkomaiset toimijat eivät enää myy suomalaisille

²¹¹ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.47.

²¹² HE 180/2021 vp, s.26.

²¹³ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.26.

²¹⁴ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.48.

kuluttajille suoraan ajoneuvoja, mikä puolestaan johtaa tuotevalikoiman kapenemiseen ja hintatason nousuun Suomessa.²¹⁵ Virhevastuusääntely on kuitenkin vain yksi elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien päätöksentekoon vaikuttavista tekijöistä ja on vaikea arvioida, kuinka suuri merkitys sen vaihtelevuudella jäsenvaltioiden kesken todellisuudessa on.

KSL 5 luvun muutosten ei arvioitu vaikuttavan merkittävästi elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien oikeuksiin ja velvollisuuksiin erityisesti siksi, että kansallista harkintavaltaa on käytetty siten, että kansallinen sääntely säilyisi mahdollisimman pitkälle ennallaan. Tavarankauppaa harjoittaville elinkeinonharjoittajille arvioitiin voivan syntyä jonkin verran kertaluonteisia kustannuksia tiettyjen sopimusehtojen päivittämisestä uuden lainsäädännön mukaiseksi.²¹⁶ Tavarankauppasääntelyllä arvioitiin olevan käytännössä eniten vaikutusta kalleimpien ja teknisesti monimutkaisten hyödykkeiden, esimerkiksi juuri autojen, kaupan²¹⁷.

Yksityiskohtaisemman sääntelyn myötä myyjän vastuu kasvaa. Tyypillisimmät poikkeavuudet tavarana laadussa on uudessa sääntelyssä katettu niin hyvin, että myyjä on käytännössä pakotettu perustelemaan se, miksi väitetty virhe ei ole virhe. Jatkossa jokaisesta poikkeamasta on sovittava kirjallisesti ennen kaupan tekoa, jos myyjä haluaa olla varma siitä, ettei ostaja voi pätevästi esittää niiden suhteen mitään vaatimuksia. Erityisen merkittävä muutos on sellaisena kuin se on -lausekkeen käytön mitätöinti. Tällainen tai vastaava ehto on kokemuksen perusteella ollut yleinen käytettyjen autojen myyntisopimuksissa. Näin on pyritty siihen, että ongelmien ilmetessä voitaisiin väittää ostajan hyväksyneen auton virheineen. Lausekkeen nykyisellä pätemättömyydellä on vaikutusta etenkin KRIL:n toimintaan, jossa on ennen sovellettu lauseketta koskevaa sääntelyä silloinkin, kun sitä ei ole nimenomaisesti käytetty²¹⁸.

Pidennetty käännetty todistustaakka merkinnee sitä, että elinkeinonharjoittajat voivat joutua entistä useammin vastuuseen tavarana virheellisyydestä. Virhevastuun toteutuminen puolen vuoden jälkeen ei enää rajaudu kategorisesti pois sellaisissa tilanteissa, joissa takuuta ei ole eikä myöskään uskottavan näytön hankkiminen siitä, että virhe on ollut tavarassa luovutushetkellä, onnistu²¹⁹. Kuluttajaliiton mukaan virheolettaman pidentäminen direktiivin mukaisesti nykyisestä kuudesta kuukaudesta yhteen vuoteen on hyvä uudistus ja parantaa kuluttajien asemaa. Se totesi myös, että on syytä seurata käytäntöjen muutoksia ja tarkastella tarvetta kahden vuoden virheolettamaoption käyttöönotolle

²¹⁵ Oikeusministeriön julkaisu: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.20.

²¹⁶ Oikeusministeriön julkaisu: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.48.

²¹⁷ HE 180/2021 vp, s.27.

²¹⁸ OM 9/2012, s.18.

²¹⁹ Muutos pitäisikin ymmärtää ennemmin kuluttajan todistelun helpottamisena kuin elinkeinonharjoittajan vastuun laajentamisena. Näytön puuttuessa tavarassa ei juridisesti ole myyjän vastuulle kuuluvaa virhettä, mutta tämä ei aina tarkoita sitä, että näin olisi myös tosiasia.

myöhemmin. Sen sijaan Kaupan liitto ja Etu ry arvioivat pidentyneen virheolettaman aiheuttavan haasteita ja selkeitä tulkintaongelmia. Etu ry:n mukaan vuoden kuluessa tavaran virheellisen käytön vaara kasvaa, ja riski siitä, että virheolettaman perusteella vaaditaan oikaisua itse aiheutetuista virheistä, on suuri.²²⁰ Toisaalta omien havaintojeni mukaisesti ainakin käytetyn auton osalta tapaukset, joissa virhe on ilmennyt yli puolen vuoden kuluttua myyntipäivästä ovat tähän mennessä olleet selkeä vähemmistö. On aiheellista tarkkailla sitä, nouseeko tällaisten tapausten määrä. Vaikka näin tapahtuisikin, tämä ei vielä itsessään tarkoita sitä, että virheolettaman varjolla yritettäisiin saada myyjä korjaamaan sellaisia virheitä, jotka ostaja on itse aiheuttanut. Sinänsä mahdollisuus tähän on aina olemassa, vaikka virheolettama olisi kuinka lyhyt tahansa.

Koska tyypillisesti rikkiäiset autot hajoavat jo ensimmäisten kuukausien aikana ostosta, on pidennys näyttötaakkaan ainakin ennalta arvioituna autokaupassa tosiasiallisesti melko pieni muutos²²¹. Kyseessä on kuitenkin kiistatta parannus ja puolen vuoden lisäys aiempaan verrattuna antaa mielenrauhaa. Kuluttajan näkökulmasta tarvetta vuotta lyhyemmille maksullisille lisäturville ei enää ole. Lisäksi oikeudellisten avustajien ei tarvitse enää pohtia sitä, kannattaako lähteä ajamaan juttua, jossa virhe on ilmennyt esimerkiksi kahdeksan kuukauden kuluttua ostosta.

Nähtäväksi jää, muuttuvatko virhevastuukiistojen syyt jotenkin. Esille voi nousta jokin uusi asia, mutta toisaalta myös samat vanhat riidanaiheet ovat edelleen nähtävissä. Esimerkiksi auton osien elinkaaren päättymiseen tullaan varmasti vetoamaan yhä. Uuden sääntelyn vaikutus itse riitojen määrään jäänee vähäiseksi. On vaikea nähdä sen niitä ainakaan lisäävän. Sääntely voi vähentää erimielisyyksien syntymistä osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien ollessa aikaisempaa tarkemmin säänneltyjä, mutta tämä edellyttää sitä, että osapuolet ovat tästä myös tietoisia. Todennäköisesti riitojen määrä pysyy ennallaan siten, että mahdollista eroa entiseen ei huomaa. Kokemus on osoittanut sen, että aina löytyy elinkeinonharjoittajia, jotka eivät usko vastapuolen näkemystä asiassa, oli tilanne mikä tahansa. Kuluttajansuojalaki asettaa kuitenkin kiistojen ratkaisemiselle selkeät pelisäännöt, jolloin voidaan ajatella niinkin, ettei kiistoja ole välttämätöntä pyrkiä ehkäisemään kokonaan.

5.2 Kehitysajatukset

5.2.1 Kuluttajariitalautakunnan toiminta

KRIL:n päätösten muuttaminen suositusluonteisista sitoviksi eli täytäntöönpanokelpoisiksi on ollut esillä. Tämä nostaisi epäilemättä ratkaisujen noudattamisastetta, ja samalla julkisuuspelote voitaisiin kokonaan poistaa. On kuitenkin katsottu, että jos ratkaisuista tehtäisiin täytäntöönpanokelpoisia,

²²⁰ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.19.

²²¹ Muutoksen käytännön merkitystä yleisellä tasolla vähentää myös kestokulutustavaroihin usein liittyvä takuu, ks. Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:17, s.49.

myös menettelyä lautakunnassa tulisi uudistaa esimerkiksi lisäämällä suullisten todistajien käytön mahdollisuus. Tällöin asian käsittely KRIL:ssa alkaisi muistuttaa oikeudenkäyntiä käräjäoikeudessa. Juuri ratkaisujen täytäntöönpanokelpoisuuden puuttumisen on alun perin katsottu luovan edellytykset nopealle ja joustavalle menettelylle.²²² Nopeus tosin loistaa poissaolollaan tästä huolimatta.

KRIL:n käsittelyajat ovat olleet jatkuvan kritiikin kohteena. Kaupanpurkutapaukset ovat voineet jäädä aiemmin vähäisiksi siksikin, että harva pystyy odottamaan lautakunnan ratkaisua ja mahdollisesti seisottamaan autoa kyseisen ajan, mikäli sillä ei pysty ajamaan. Käsittelyajoista on kanneltu sekä eduskunnan oikeusasiamiehelle²²³ että valtioneuvoston oikeuskanslerille²²⁴. Koska lautakunta toimii oikeusministeriön hallinnonalalla, pyysivät molemmat tahot oikeusministeriötä selvittämään, mihin toimiin se on ryhtynyt käsittelyaikojen lyhentämiseksi. KRIL on todennut, että oikeusministeriö on tilapäisesti lisännyt henkilöstöresursseja ja toimintaa on kehitetty, mutta se ei ole juuri auttanut, koska ratkaisupyynnönmäärät ovat lisääntyneet. Lautakunnan mukaan lainsäädännön muutoksia ratkaisupyynnönten määrän rajaamiseksi voisi harkita.²²⁵ Riippuen siitä, millaisesta rajoittamisesta olisi kyse, tämä ei kuitenkaan olisi kuluttajien kannalta välttämättä ongelmaton ratkaisu.

Pitkien käsittelyaikojen lisäksi selkeämpää ratkaisua kaipaisi myös kysymys KRIL:n tulkintalinjasta. Havaintoihini pohjautuen nykytilanteessa KRIL on käytännössä kuluttajansuojalakiin päätöksensä pohjaava kompromissielin, mutta ei kuitenkaan myönnä olevansa sellainen. Tämä on johtanut siihen, että riitatilanteessa kuluttaja harvemmin pääsee kuluttajansuojalain mukaisiin oikeuksiinsa ilmaiseksi, sillä juristin palkkaaminen tai käräjäoikeuskäsittely ei ole ilmaista ja KRIL ei noita oikeuksia yleensä täysimääräisenä myönnä. Tällä toiminnalla on myös suora yhteys riitojen syntymiseen, koska elinkeinonharjoittajat tyypillisesti noudattavat lautakunnan suosituksia ja toisinaan myös vetoavat niihin lainmukaisina totuuksina. Näin ollen pohtiessani lautakunnan toimintaa näen jatkon kannalta pääasiassa kolme vaihtoehtoa:

- 1) Tilanne pysyy ennallaan, jolloin lautakunta jatkaa tuomioistuimista eroavien arviointiperusteiden kehittämistä. Tällöin olisi kuitenkin hyvä edellyttää yleisesti läpinäkyvämpää tiedottamista siitä, ettei KRIL välttämättä ratkaise asiaa samalla tavoin kuin käräjäoikeus tekisi. Myös elinkeinonharjoittajien tietoisuutta tästä tulisi kasvattaa.

²²² Oikeusministeriön julkaisu: Selvityksiä ja ohjeita 2021:16, s.111–112.

²²³ EOAK/4079/2017.

²²⁴ OKV/550/1/2019.

²²⁵ Kuluttaja.fi: Kuluttajariitalautakunta pahasti ruuhkautunut. (<https://kuluttaja.fi/artikkelit/kuluttajariitalautakunta-pahasti-ruuhkautunut/>)

- 2) KRIL muutetaan aidoksi kompromissielimeksi. Tällöin myöskään tulkintalinjojen eroavaisuus tuomioistuinten kanssa ei olisi ongelma, sillä kompromisseihin ei sisälly oletus tiukasta lainmukaisuudesta.
- 3) Tulkintalinja yhdenmukaistetaan tuomioistuinten kanssa. Päätösten ollessa suosituksia kuluttajan etuna käräjäoikeuteen verrattuna olisi niiden ilmaisuus. Tällöin lautakunta olisi erityisen pätevä vaihtoehto sellaisissa tapauksissa, joissa asian taloudellinen intressi on yksinkertaisesti liian pieni oikeudenkäyntiä ajatellen.

Valitse KRIL minkä vaihtoehdon tahansa, eräänlainen avain sen toiminnassa olisi tiedottamiseen panostaminen. Tämä vaikuttaisi myös tapausmääriin. Jos kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla olisi mahdollisuus perehtyä verkossa eri aloille tyypillisiin kuluttajariitoihin ja KRIL:n niitä koskevaan ratkaisukäytäntöön, saattaisivat useat nykyään lautakuntaan tulevat riita-asiat ratketa sovinnollisesti. Täten lautakunnan jutturuuhka vähenisi ja käsittelyajat lyhenisivät. Tällä hetkellä lautakunta kuitenkin julkaisee antamia ratkaisusuosituksia verkkosivuillaan²²⁶ vain hyvin vähän.²²⁷

5.2.2 Muut ehdotukset

Erityisesti jos KRIL:n toiminta ei muutu mitenkään, Suomessa saatettaisiin kaivata jonkinlaista ”kevyempää” riidanratkaisuelintä, jonka ratkaisut vastaisivat myös oikeusvaikutuksiltaan käräjäoikeutta. Täysimittainen oikeudenkäynti on toisinaan realistinen vaihtoehto, mutta Suomessa riita-asioiden käsittelyajat ovat pitkiä ja oikeudenkäyntikulut korkeita²²⁸. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelmassa on asetettu tavoitteeksi oikeusturvan saatavuus taloudellisesta ja yhteiskunnallisesta asemasta riippumatta²²⁹. Tavoitetta kohti on liikuttu muun muassa siten, että oikeusministeriössä valmisteltiin keväällä 2021 arviomuistio riita-asioiden oikeudenkäyntikuluista²³⁰. Muistioon oli kerätty 21 erilaista keinoa, joilla kuluja voisi jatkossa pienentää.

Yksi ehdotuksista oli Suomen lakimiesliiton ideoima yksinkertaistettu menettely vähäisten riita-asioiden ratkaisemiseksi. Monissa valtioissa on säädetty erityisestä oikeudenkäyntimenettelystä, jota noudatetaan sellaisissa riita-asioissa, joiden intressi alittaa jonkin laissa asetetun kynnyksen. Tällainen menettely on asianosaisille täysimittaista oikeudenkäyntiä edullisempi, mikä perustuu siihen, että asianosaiset kykenevät ajamaan asiaansa itse, eikä heidän siten tarvitse maksaa oikeudenkäyntiasiamiehelleen tai -avustajalleen palkkiota. Tämän mahdollistamiseksi oikeudenkäyntimenettelyä on yksinkertaistettu, ja tuomioistuimen prosessinjohto on aktiivisempaa kuin täysimittaisessa

²²⁶ www.kuluttajariita.fi

²²⁷ Viitanen – Bärlund 2020, s.1058.

²²⁸ Mäkilä 2021, s.22.

²²⁹ Pääministeri Sanna Marinin hallituksen strateginen ohjelma 10.12.2019, s.87–88.

²³⁰ Kyseessä on oikeusministeriön julkaisuja: Selvityksiä ja ohjeita 2021:16.

oikeudenkäynnissä. Lisäksi voittaneen asianosaisen oikeutta saada hävinneeltä asianosaiselta korvausta hänelle silti mahdollisesti aiheutuneista oikeudenkäyntikuluista on voimakkaasti rajoitettu.²³¹ Lakimiesliitto ehdotti edellä esitellyn kaltaisen menettelyn perustamista myös Suomeen. Liiton julkaiseman muistion mukaan ”vähäinen” tarkoittaa maksimissaan 10 000 euroa²³². Tämä siis kattaisi osan myös käytettyjen autojen kauppaa koskevista riidoista²³³.

Vähäisiä vaatimuksia koskevan menettelyn perustaminen todennäköisesti laskisi prosessikynnystä. Tämä lasku voisi parantaa ihmisten ja yhteisöjen tosiasiallista pääsyä oikeuksiinsa. Se myös parantaisi tuomioistuinten edellytyksiä hoitaa yhteiskunnallista tehtäväänsä oikeussuojan antajana ja konfliktinratkaisijana. Toisaalta prosessikynnyksen laskun seurauksena ihmiset ja yhteisöt saattaisivat viedä nykyistä useammin pieniä riitojaan yleisten tuomioistuinten käsittelyyn. Täten ne riidat, joita ei tällä hetkellä käsitellä ainakaan yleisissä tuomioistuimissa, ratkaistaisiin käräjäoikeuksissa täytännönpanokelpoisella tuomiolla. Asianosaisten esiintyminen oikeudessa ilman oikeudenkäyntiasiamiestä tai -avustajaa merkitsisi sitä, että tuomari joutuisi selvittämään asiaa ja avustamaan asianosaisia olennaisesti enemmän kuin täysimittaisessa oikeudenkäynnissä. Tällöin myös sellaisia toimenpiteitä, joista tavallisesti vastaavat asianosaisten oikeudenkäyntiasiamiehet tai -avustajat, siirtyisi tuomioistuimen tehtäviksi. Vähäisiä vaatimuksia koskeva menettely voisi siksi olla tuomioistuimen näkökulmasta työläs. Useiden tuhansien uusien riita-asioiden saapuminen käräjäoikeuksiin johtaisi käräjäoikeuksien työmäärän lisääntymiseen menettelyn keventämisestä huolimatta. Jotta käsittelyajat muissa asioissa eivät pidentyisi, käräjäoikeuksiin olisi todennäköisesti palkattava lisää henkilökuntaa, mikä taas kasvattaisi valtion menoja. Asia ei siis ole niin yksinkertainen kuin voisi luulla.²³⁴

Arviomuistiossa ei katsottu tarkoituksenmukaiseksi esittää yksityiskohtaisia ehdotuksia siitä, millaisena vähäisiä vaatimuksia koskeva menettely tulisi ottaa Suomen oikeuteen, jos siihen päädyttäisiin²³⁵. Menettelyä koskeva pohdinta osoittaa kuitenkin osaltaan sen, ettei KRIL nykyisellään täytä sovittelun ja oikeudenkäynnin väliin jäävää aukkoa kokonaan. Sen sijaan, että yksinkertaistettu menettely vähäisissä riita-asioissa annettaisiin käräjäoikeuksien tehtäväksi, voitaisiin tätä varten perustaa myös uusi toimielin. Tämän vaihtoehdona on toisaalta myös KRIL:n toiminnan kehittäminen ja uudelleenorganisointi. Helppoa vastausta kysymykseen ei ole. Järkeviä ratkaisuja kuitenkin ilmiselvästi pohditaan ja kehitystä on mielenkiintoista seurata.

²³¹ Oikeusministeriön julkaisu: Selvityksiä ja ohjeita 2021:16, s.98–99.

²³² *Mäkilä* 2021, s.22.

²³³ Riippuen eniten siitä, onko kyseessä kaupan purku vai korjausvaatimus.

²³⁴ Oikeusministeriön julkaisu: Selvityksiä ja ohjeita 2021:16, s.100–101.

²³⁵ Oikeusministeriön julkaisu: Selvityksiä ja ohjeita 2021:16, s.103.

Mahdollisuuksia puuttua riitoihin on syytä pohtia myös ennaltaehkäisevältä kannalta. KRIL on ottanut vapauden tulkita lainsäädännön avoimia kohtia elinkeinonharjoittajia hyödyttävällä tavalla. Uudessa kuluttajansuojalaissa on kiinnitetty huomiota muun muassa siihen, että uuden ja vanhan tavaran virheellisyyttä on tähän mennessä päädytty arvioimaan eri perustein laintulkinnallisista syistä. Myös esimerkiksi se, että ostajaa pyydetään osallistumaan auton korjauskustannuksiin tasonparannukseen vedoten, johtuu lain tulkinnasta, ja tähän voisi etsiä ratkaisuja. Yksi vaihtoehto on selkeyttää sitä, mitä KSL 5:18:n mukainen myyjän oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta kohtuuttomiin korjauskustannuksiin perustuen tarkoittaa. Kohtuuttomat korjauskustannukset ymmärretään tällä hetkellä ehkä hieman liian kirjaimellisesti vain suurena korjauslaskuna eikä ostajan saamana hyötynä. Toinen vaihtoehto on suora kannanotto, esimerkiksi hallituksen esitykseen tehty kirjaus siitä, ettei myyjä voi velvoittaa ostajaa osallistumaan korjauskustannuksiin edes silloin kun tavarassa tapahtuu korjauksen johdosta tasonparannus²³⁶. Oikeustila ei tosiasiallisesti ole tämän kysymyksen suhteen kovin avoin, mutta tällaisen kannanoton suurin hyöty kuluttajien kannalta olisikin se, että eriävien tulkintojen kehittämisen olisi pakko lopettaa. Tämä heijastuisi myös tuomioistuinten toimintaan, joiden arvioinnissa ei toisaalta nykyäänkään näytä olevan ilmaisun ”sitä, ettei ostajalle aiheudu kustannuksia” suhteen mitään epäselvää.

Laki ei kuitenkaan ratkaise kaikkea. Uusi säännös voi ratkaista yhden nimenomaisen ongelman, mutta samalla siirtää riitelyn painopistettä jonnekin muualle. Sääntely on kokemuserusteisesti myös aina joltain osin vajavaista. Täydellistä pykälää ei ole olemassa. Sääntelyn vaarana on lisäksi se, että josain vaiheessa sovinnollisuudelle ei jää enää tilaa. Ensisijaisesti on nähdäkseni jatkossakin syytä panostaa sovintoihin autoriitujen ratkaisussa. Sovintoneuvotteluissa on aiheellista ottaa lähtökohdaksi kuluttajan edut, joista voidaan vähitellen sovittelun edetessä liikkua myös elinkeinonharjoittajan etuja kohti. Pohjana tällaisissa riidoissa on kuitenkin kuluttajansuojalaki, jonka tarkoituksena ei ole antaa molemmille osapuolille yhtäläisiä oikeuksia. Myös elinkeinonharjoittajien olisi yleisellä tasolla hyvä ottaa kuluttajia kohtaan sovittelevampi asenne, mikä tarkoittaisi muun muassa sitä, että KRIL:n nykyisiin ratkaisuihin voisi edelleen viitata, mutta ei absoluuttisina totuuksina.

Uuden lainsäädännön vaikutuksista ollaan viisaampia jo vuoden tai kahden päästä. Tuolloin voidaan paremmin arvioida sitä, mitä ongelmakohtia tulisi edelleen ratkaista ja millä tavalla.

²³⁶ Kustannusten jakamisesta sopiminen on asia erikseen, mutta tämän pitää perustua myyjän lisäksi myös ostajan vapaaehtoisuuteen.

6 Yhteenveto

Kuluttajansuojelun korkea taso on yksi EU:n tavoitteista²³⁷. Tässä on nähdäkseni onnistuttu sääntelytasolla hyvin, minkä voi huomata myös käytetyn auton tavarankaupan virhetilanteissa. Tiivistetysti voidaan sanoa, että lähtökohtaisesti auton hajotessa vuoden sisällä kaupoista myyjän tulee oikaista virhe omalla kustannuksellaan ja kohtuullisessa ajassa, tai ostaja saa purkaa kaupan. Auton iällä tai sillä ajetuilla kilometreillä ei itsessään ole merkitystä. Sillä, miten auto on myyty, on. Kuluttajansuojalaki suojaa ostajan perusteltuja odotuksia ja käytetyn auton suhteen perusteltu oletus on, että sillä voi ajaa kauemmin kuin kuukausia joutumatta tekemään suurta remonttia. Ellei myyntitilanteessa ole tullut tai tuotu muuta esille, ei tästä oletuksesta ole tarvetta poiketa.

Virhe voi fyysisen virheen lisäksi olla vääriin tai puutteellisiin tietoihin perustuva virhe (tiedonantovirhe). Myyjä voi välttää fyysiseen virheeseen perustuvan vastuun pystyessään todistamaan, että kyseessä on tapaturma tai tavanomainen kuluminen tai että ostaja on rikkonut auton omilla toimillaan. Tiedonantovirheeseen perustuvan vastuun myyjä voi välttää pystyessään todistamaan, että hän ei ollut tiennyt oikeista tiedoista, tiedot oli oikaistu ennen kauppaa tai että tiedot eivät voineet vaikuttaa kauppaan. Tällaisen todistelun epäonnistuessa myyjä voi vielä välttää kaupan purkamisen osoittamalla, että kyseessä oleva virhe on sillä tavalla vähäinen, että ostaja on oikeutettu ainoastaan hinnanalennukseen.

Yleistäen voi todeta, että virhetilanteissa monet riidat johtuvat siitä, että myyjät tarjoavat ostajalle lainmukaista heikompa oikeussuojaa. Joissain tapauksissa voi olla, että myyjä ei oikeasti tiedä tekevänsä näin. Asiaan vaikuttaa huomattavasti KRIL:n ratkaisukäytäntö, eikä selvää ole sekään, kuinka vahvasti elinkeinonharjoittajat uskovat noiden ratkaisujen olevan yhtä päteviä kannanottoja laista kuin tuomioistuinten ratkaisut. Epäilemättä on niinkin, että myyjät koittavat hyödyntää sitä, ettei ostaja välttämättä ole itsekään tietoinen lainmukaisen virhevastuun sisällöstä. Kuluttajat ovat kuitenkin kokemuksen mukaan pääosin valveutuneita – jos jokin ei tunnu oikeudenmukaiselta, se harvemmin sitä myöskään on. Onneksi on olemassa keinoja ostajan oikeussuojan toteuttamiseksi myös sellaisissa tilanteissa, joissa myyjä on asettunut sen vapaaehtoisen toteutumisen tielle.

Kuluttajansuojalain viimeisin uudistus vahvisti ostajan asemaa autokauppariidoissa entisestään. Muutoksessa sääntelystä tuli yksityiskohtaisempi. Laissa pitkään ollut kohta sellaisena kuin se on - ehdosta poistettiin ja käytetyn auton virhettä arvioidaan nyt samoin perustein kuin uudenkin. Myyjän näyttötaakan ajallinen kesto pidentyi ja kaupan purkukynnys madaltui. Ostaja voi nyt laajemmin päättää haluaako hän, että auto korjataan vai että se vaihdetaan uuteen ja hänen on myös helpompi vaatia

²³⁷ *Peltonen – Määttä* 2015, s.36.

hinnanalennusta tai kaupan purkamista, vaikka myyjä on luvannut korjata auton, ellei se onnistu nopeasti. Uudistukset ovat hyviä ja selkeyttävät kuluttajan oikeuksia. Muutoksia pääluvussa kolme esitelyihin ongelmiin ei kuitenkaan pääosin niiden myötä ole odotettavissa. Tämä ei tosin vaikuta oleenkaan uudistuksen pääasiallisena tarkoituksena.

Lainsäädännössä ei sinänsä ole vikaa. Aineiston analysoinnin ja keskinäisen vertailun perusteella voidaan huomata, että ongelma on lainsäädännön soveltamisessa, tai pikemminkin soveltamislinjojen erilaisuudessa tuomioistuinten ja KRIL:n kesken. Tähän voidaan yrittää vaikuttaa lainsäädännön sisältä käsin, mutta se on haastavaa. Tuomioistuinten tiukka linja on kuitenkin onneksi pitänyt, eikä KRIL ole onnistunut vaikuttamaan niiden laintulkintaan lieventävällä tavalla. On mahdollista, että uusi lainsäädäntö yhtenäistää näiden kahden tulkintalinjoja poistaen vihdoin KRIL:n myyjän virhevastuun sisältöä sekoittavan vaikutuksen. Yhtenäisempää linjaa riitojen ratkaisussa voisi muutenkin ainakin kokeilla. Tämä johtaisi todennäköisesti aiempaa useampien autokauppojen purkamiseen, mutta toisaalta elinkeinonharjoittaja voi tällöin aina korjauttaa auton ja myydä sen toiselle kuluttajalle oikeaksi katsomansa tasonparannuksen verran kalliimmalla. Jos yhtenäisempi tulkintalinja ei syystä tai toisesta toteudu, vaihtoehtona on myös KRIL:n suositusten painoarvon vähentäminen, jonka myös osaltaan voisi ajatella johtavan siihen, etteivät kuluttajat joutuisi elinkeinonharjoittajien kanssa enää yhtä usein riitoihin²³⁸.

Jatkuvat riidat synnyttävät kysymyksen myös siitä, onko kuluttajansuojalaki elinkeinonharjoittajalle liian ankara? Muun muassa Autoalan Keskusliitto on lausunut, että valitusta täytäntöönpanolinjasta, jossa virhevastuu-aika määräytyy viime kädessä tavarantoimituksen oletettavissa olevan kestoajan perusteella, aiheutuu kohtuuttomia haasteita suomalaisille autokauppiaille. Tuossa linjassa on ajoneuvojen osalta erityisesti se haaste, että tavara on suunniteltu kestäväksi suunnitellun eliniän edellyttäen, että sitä huolletaan valmistajan laatiman huolto-ohjelman mukaisesti sekä käytetään suunnitellulla, tavantoimituksella tavalla. Oikeudenmukaista liiton näkemyksen mukaan olisi, että myyjän vastuuta arvioitaessa huomioitaisiin ja korostettaisiin ostajan huolenpitovelvollisuutta tavarasta myötävaikutusvelvollisuutena.²³⁹

Myyjän virhevastuu ei kuitenkaan nykyiselläänkään aktualisoidu, ellei ostaja ole huolehtinut tavarasta asianmukaisella tavalla. Korjaamalla yleensä osataan kertoa, onko auton hajoaminen edes voinut johtua ostajan omasta menettelystä. Virheen voidaan katsoa johtuvan ostajasta myös esimerkiksi

²³⁸ Myös esimerkiksi professori Björn Sandvik on kommentissaan ollut huolissaan siitä, että KRIL:n tulkinnoilla on suhteellisen suuri merkitys, mutta lautakunta ei sovelle kuluttajansuojalain säännöksiä kaikilta osin oikein eikä vaikuta edes halukkaalta muuttamaan selkeästi virheellistä tulkintakäytäntöään, ks. *Sandvik* 2012, s.570.

²³⁹ Oikeusministeriön julkaisuja: Mietintöjä ja lausuntoja 2021:33, s.21.

silloin, kun asianmukaiset huollot on jätetty tekemättä²⁴⁰. Tämä on helppo tarkistaa auton huoltokirjasta. On epäselvää, millaista konkreettista muutosta Autoalan Keskusliiton lausuma edellyttäisi.

Vastaus kysymykseen kuluttajansuojalain liiallisesta ankaruudesta vaikuttaakin olevan ei. On vaikea keksiä, miten lakia voisi muuttaa heikentämättä kuluttajan asemaa kohtuuttomasti. Kuluttajansuojalain ei tule olla elinkeinonharjoittajia kohtaan epäoikeudenmukainen, mutta sen ensisijainen tarkoitus ei olekaan suojata elinkeinonharjoittajia. Se, ettei lakia haluta noudattaa ei ole peruste muuttaa sitä. Virhevastuukiistojen yleisyyden voidaan katsoa olevan osoitus enemmänkin siitä, että kuluttajansuojalain sääntelylle on oikeasti tarvetta.

Autoetnografisen aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että KRIL:n lain tavoitteista erkaantunut tulkinta hankaloittaa ostajan kuluttajansuojalain mukaisten oikeuksien tunnistamista ja täten altistaa kuluttajat lain tarkoitusta heikommalle suojalle. Näin ollen KRIL:n toiminnasta tulisi nähdäkseni keskustella enemmän ja sen ongelmakohtiin tulisi pitkistä käsittelyajoista lähtien puuttua tiukemmin. Problemaattisuudestaan huolimatta lautakunta ei kuitenkaan yksin pysty heikentämään sitä suojaa, jonka kuluttajansuojalain on tarkoitus antaa. Tärkeintä on se, että tuomioistuinten tulkintalinja pysyy tiukkana ja johdonmukaisena. Tämä luo pohjan sille, mitä kuluttaja voi vaatia ja myös juristit pystyvät näin edistämään kuluttajien oikeuksia täysimääräisesti. Ongelma etsii kuitenkin ratkaisua vielä erityisesti sellaisten tilanteiden osalta, joissa taloudellinen intressi on niin pieni, ettei asian edistäminen lainopillista avustajaa käyttäen tai tuomioistuinteitse tule kyseeseen.

²⁴⁰ Jos virhe on sellainen, että sillä ja huollon laiminlyönnillä voi olla syy-yhteys.