

Moduuli 3

Kuluttajan oikeudet ja
takuut

Sisällysluettelo

Johdanto	5
.....	7
Ovatko kuluttajan oikeuksia ja takuita koskevat säännöt samat kaikissa EU-jäsenvaltioissa?	8
Voinko kieltää kuluttajanoikeus- ja takuusääntöjen soveltamisen?	8
Mikä on takuusääntöjen soveltamisala?	8
Koskeeko takuu myös kuluttajapalveluita?	9
Mitä mahdollisia takuita kuluttajille myytävillä tuotteilla voi olla?	9
Mitkä ovat lakisääteisen takuun tärkeimmät ominaisuudet?	9
Milloin kuluttajatuotteet eivät täytä vaadittuja edellytyksiä?	10
Mitkä ovat kaupallisen takuun tärkeimmät ominaisuudet?	11
Voinko esittää lakisääteisen takuun kaupallisena takuuna?	11
Koskeeko lakisääteinen takuu myös käytettyjä tavaroita?	11
Mitkä ovat kuluttajan oikeudet, jos tuote ei täytä sopimuksen edellytyksiä?	12
Voiko kuluttajan oikeussuojakeinoja koskevaa valinnanvapautta rajoittaa hierarkian puitteissa?	13
Voinko pyytää kuluttajalta hyvitystä?	13
Kuinka korjaus tai vaihto suoritetaan?	14
Jos sopimus puretaan, saanko myyjänä periä hyvitystä tuotteen käytöstä?	14
Missä tapauksissa myyjä ei ole vastuussa viallisesta tuotteesta?	14
Kenen on todistettava tuotteen viallisuus?	15
Voinko ohjata kuluttajan reklamaation maahantuojalle, jakelijalle tai valmistajalle?	16
Voinko hakea korvauksia toiselta toimitusketjun henkilöltä, joka on vastuussa tuotteen viallisuudesta?	17
Mitä tapahtuu, jos tuote ei ole vain viallinen, vaan myös vaarallinen?	17
Mitä seuraa siitä, jos ei noudata kuluttajanoikeus- ja takuusääntöjä, jotka käsittelevät toimimista viallisen tuotteen kanssa?	18
Miten toimitaan kansainvälisessä kaupassa?	18

Erityiset myyntikäytännöt, kun myynti suunnataan erityisesti ulkomaisille asiakkaille	19
Koska minun katsotaan yksiselitteisesti suuntaavan liiketoimintani ulkomaisille kuluttajille?	19
Mitä tämä tarkoittaa käytännössä?	19

”Kun ostamillani tuotteilla on vähintään kahden vuoden takuu, voin luottavaisin mielin tehdä ostoksia.”

Kuluttaja

”Yritysten välinen kilpailu on reilumpaa, kun lakisääteisen takuun takia kaikkien on valmistettava laadukkaita tuotteita.”

Kauppias

”Kaupallinen takuu lisää kuluttajien luottamusta tuotteisiini. Kuluttajat pitävät siitä ja valitsevat siksi usein minun tuotteeni muiden sijasta.”

Kauppias

Johdanto

Hyvä yrittäjä!

Tämä käsikirja on osa kuluttajaoikeuteen keskittyvää *Consumer Law Ready* -hanketta, joka on suunnattu erityisesti kuluttajien kanssa toimiville mikroyrityksille sekä pienille ja keskisuurille yrityksille.

Euroopan kuluttajajärjestö BEUC hallinnoi Euroopan laajuista *Consumer Law Ready* -hanketta yhteistyössä Euroopan pk-yritysten kattojärjestön UEAPME:n sekä Euroopan kauppakamarien yhdistyksen Eurochambresin kanssa. Hanketta rahoittaa Euroopan unioni Euroopan parlamentin ja Euroopan komission tuella.

Hankkeen tarkoituksena on auttaa pk-yrityksiä noudattamaan EU:n kuluttajaoikeuden vaatimuksia.

EU:n kuluttajaoikeus koostuu erilaisista laeista, jotka Euroopan unioni on ottanut käyttöön viimeisen 25 vuoden aikana ja jotka jokainen EU:n jäsenvaltio on saattanut osaksi omaa kansallista lainsäädäntöään. Vuonna 2017 Euroopan komissio vei päätökseen projektin, jossa arvioitiin, ovatko säännöt vielä tarkoitukseensa sopivia. Tulos oli kaiken kaikkiaan myönteinen¹. Arvioinnin tärkein tulos oli, että viranomaisten on valvottava tarkemmin jo olemassa olevia sääntöjä ja yritysten ja kuluttajien on tunnettava ne paremmin. *Consumer Law Ready* -hankkeen tavoitteena on lisätä kauppiaiden, erityisesti pk-yrittäjien, tietämystä kuluttajien oikeuksista ja vastaavista oikeudellisista velvoitteista.

Käsikirja koostuu viidestä moduulista. Jokainen niistä käsittelee yhtä EU:n kuluttajaoikeuden osa-aluetta:

- Ensimmäisessä moduulissa käsitellään vaatimuksia, jotka koskevat ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja.
- Toisessa moduulissa esitellään kuluttajan oikeutta peruuttaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus.
- Kolmas moduuli keskittyy kuluttajan oikeussuojakeinoihin tilanteessa, jossa tuote tai palvelu ei vastaa sitä, mistä voidaan katsoa sovitun.
- Neljännessä moduulissa käsitellään sopimattomia kaupallisia menettelyitä ja kohtuuttomia sopimusehtoja.
- Viidennessä moduulissa esitellään Euroopan komission virallisesti hallinnoima vaihtoehdoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun verkkosivualusta, jonka tarkoituksena on auttaa kuluttajia ja kauppiaita ratkaisemaan riitansa tuomioistuimen ulkopuolella.

Käsikirja on vain yksi *Consumer Law Ready* -hankkeessa tehdyistä oppimateriaaleista. consumerlawready.eu-verkkosivustolta löytyy muita oppimistyökaluja, esimerkiksi videoita, tietovisoja sekä verkkotesti, jonka suorittuaan saa todistuksen. Foorumilla voi myös verkostoitua asiantuntijoiden ja muiden pk-yritysten kanssa.

¹Lisätietoa arvioinnista, sen löydöistä ja seurauksista löytyy Euroopan komission verkkosivuilta: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Käsikirjan kolmannessa moduulissa käsitellään kuluttajien oikeuksia ja takuita, jos tuotteet eivät vastaa sopimuksen ehtoja ja ovat viallisia. Moduulissa kerrotaan, minkälaista tietoa, miten ja milloin kuluttajille on annettava. Mukana on myös vinkkejä siitä, kuinka lakia on helpompaa noudattaa.

Moduuli perustuu kuluttajatuotteiden myyntiä ja takuita käsittelevän takuudirektiivin säännöksiin niin kuin ne on saatettu osaksi EU-jäsenvaltioiden lainsäädäntöä. Lisätietoja kuluttajan oikeuksia käsittelevän direktiivin lakisäätteistä takuita käsittelevistä säännöksistä löytyy [Euroopan komission ohjeasiakirjasta](#)², joka on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä.

Yleisten vaatimusten lisäksi pitää ottaa huomioon erilaiset pääosin sektorikohtaiset tietovaatimukset, joita pitää soveltaa yksittäin tai yhdessä kuluttajien oikeuksia käsittelevän direktiivin vaatimusten kanssa sopimustyyppin mukaan (esim. kulutusluotto, pakettimatkat jne.). Muita vaatimuksia ei käsitellä tässä käsikirjassa, mutta niihin kannattaa tutustua yhdessä alakohtaisten vaatimusten kanssa. Ajantasaista tietoa löytyy myös [kuluttajaoikeustietokannasta](#)³ sekä [Sinun Eurooppasi -yrittäjyysportaalista](#)⁴.

Toivottavasti pidät käsikirjaa hyödyllisenä.

² Lisätietoja täältä http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Katso Sinun Eurooppasi -portaali: <http://europa.eu/youreurope/business>

⁴ Katso <http://europa.eu/youreurope/business/>

Moduuli 3

Ovatko kuluttajan oikeuksia ja takuita koskevat säännöt samat kaikissa EU-jäsenvaltioissa?

Kyllä, säännöt ovat ainakin jossain määrin samoja. EU:n kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita käsittelevän takuudirektiivin tarkoituksena on tarjota vähimmäiskuluttajansuoja kaikkialla EU:ssa, mutta tämän lisäksi yksittäiset EU-jäsenvaltiot voivat tarjota parempaa kuluttajansuojaa (nk. vähimmäisvaatimusten yhdenmukaistaminen). Kaikki jäsenvaltiot eivät kuitenkaan ole käyttäneet mahdollisuutta tiukentaa takuudirektiivin vähimmäisvaatimuksia⁵. Liitteestä 1 löytyy lisätietoja eri jäsenvaltioiden säännöksistä, jotka koskevat lakisääteistä takuuaikaa, todistustaakan kääntämistä, oikeussuojakeinojen hierarkiaa ja muita seikkoja, joita käsitellään tässä moduulissa.

Voinko kieltää kuluttajanoikeus- ja takuusääntöjen soveltamisen?

Kuluttajanoikeus- ja takuusääntöjen soveltamista ei voi kieltää.

Jos tuote ei täytä sopimusehtoja, kuluttajanoikeus- ja takuusäännöt ovat sitovia eivätkä sopimuksen osapuolet voi kieltää niiden soveltamista. Tämä koskee erityisesti lakisääteistä takuuta, jota ei voi ikinä rajoittaa tai kieltää. Käytettyjen tavaroiden osalta ja joissain maissa (esim. Belgia, Espanja, Italia, Itävalta, Kypros, Luxemburg, Portugali, Puola, Saksa, Slovakia, Slovenia, Tšekki ja Unkari) lakisääteistä takuuta voi lyhentää myyjän ja kuluttajan yhteisestä sopimuksesta,

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Pidä kuitenkin mielessä, että parhaillaan neuvotellaan uutta Euroopan-laajuisista lainsäädäntöä. Jos tavaroiden verkkokauppaa ja

mutta takuun vähimmäispituus näissäkin tapauksissa on yksi (1) vuosi⁶. Suomessa ei ole otettu käyttöön tiukkoja aikarajoja, vaan on päädytty siihen, että elinkeinonharjoittajan mahdollisen virhevastuun arviointi on aina tapaus- ja tuotekohtaista. Tätä perustellaan sillä, että kestokulutustavaroiden piilevä virhe voi ilmetä myöhemminkin.

On laitonta laittaa kuluttajasopimukseen lauseke, joka rajoittaa tai kieltää lakisääteisen takuun. Kun saat tiedon viallisesta tuotteesta, voit ehdottaa kuluttajalle sopuisaa ratkaisua, joka poikkeaa direktiivistä. Kuluttajalle pitää kertoa, että hän voi hyväksyä tai hylätä tällaisen ratkaisun ja pyytää lakisääteisen takuun mukaista ratkaisua.

Mikä on takuusääntöjen soveltamisala?

Takuita koskevat säännöt pätevät kaikkeen kuluttajille myytävään irtaimeen omaisuuteen. Poikkeuksia ovat:

- tavarat, joka myydään pakkohuutokaupalla tai muuten lain nojalla
- vesi ja kaasu, jos niitä ei myydä tietyssä tilavuutena tai määrättyä määränä
- sähkö.

Lisäksi joidenkin jäsenvaltioiden kansallinen lainsäädäntö voi rajoittaa sääntöjen soveltamista käytettyjen tuotteiden takuuseen, jos ne myydään julkisessa huutokaupassa, jossa kuluttajat ovat paikalla. Tällainen käytäntö on voimassa Suomessa, Ranskassa, Saksassa, Unkarissa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa. Espanjassa on käytössä rajoitetumpi säännös, jossa viitataan ainoastaan "hallinnollisiin huutokauppoihin". Tanskassa, Italiassa

muuta etämyyntiä koskevan direktiivin ehdotus hyväksytään, uusia ja käytettyjä tavaroita koskevat samat säännöt.

ja Ruotsissa tällainen käytäntö ei ole voimassa, mutta näissä maissa julkisista huutokaupoista ostettujen tuotteiden kohdalla myyjän vastuuvollisuus on rajallinen. 🇫🇮 Suomessa tavaran kauppaa, takuuta ja virhevastuuta koskevien kuluttajansuojalain 5 luvun säännösten soveltamisalan ulkopuolelle on rajattu käytetyn tavaran huutokauppa, jos ostaja voi osallistua kaupantekoon henkilökohtaisesti.

Koskeeko takuu myös kuluttajapalveluita?

Takuu ei koske kuluttajapalveluita. Kuluttajapalvelut, eli esimerkiksi putkiasennustyöt tai puutarhanhoito, eivät kuulu tämän direktiivin soveltamisalaan.

Pidä kuitenkin mielessä, että jos sopimusrikkomus johtuu tuotteen viallisesta asennuksesta, siihen pätevät samat säännöt kuin jos tuote ei täytä sopimusehtoja, jos asennus on osa myyntisopimusta ja tuotteen on asentanut myyjä tai asennus on hänen vastuullaan. Tämä sääntö pätee myös, jos kuluttaja asentaa väärin kuluttajan asennettavaksi tarkoitetun tuotteen ja viallinen asennus johtuu puutteellisista ohjeista. Lisäksi jäsenvaltioiden kansallisessa lainsäädännössä säännellään edelleen kuluttajapalveluita, joten jos tarjoat tällaisia palveluita, suosittelimme asiaankuuluviin kansallisiin säännöksiin tutustumista.

🇫🇮 Suomessa kuluttajansuojalain 8 luvussa säädetään vastikkeellisten, irtaimeen esineeseen, rakennukseen, muuhun rakennelmaan tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvien kuluttajapalveluiden vastuukysymyksistä virhe- ja viivästystilanteissa. Muiden palveluiden osalta kuluttajansuojalaissa ei ole nimenomaisia virhe- tai viivästyssäännöksiä. Kuluttajansuojalain 8 luvun säännöksistä ilmenevät yleiset oikeusperiaatteet ja ohjeet ovat kuitenkin sovellettavissa analogisesti myös muihin palveluihin.

Mitä mahdollisia takuita kuluttajille myytävillä tuotteilla voi olla?

Kuluttajatuotteiden myynnissä yksi tärkeimmistä seikoista on takuu eli myyjän vastuu myydystä tuotteesta, jos siinä ilmenee vikoja. EU-lainsäädännön mukaan lakisäateisen ja kaupallisen takuun välillä on selvä ero.

Lakisäateinen takuu on pakollinen takuu, joka on voimassa vähintään kaksi vuotta uusille tuotteille, mutta vain, jos tuotteessa ollut vika on ollut olemassa jo tuotteen toimitushetkellä. Tähän säännökseen ei ole poikkeuksia. Se on voimassa kaikissa EU-maissa. Suomessa lakisäateisestä takuusta käytetään nimitystä virhevastuu.

Kaupallinen takuu voidaan tarjota lakisäateisen takuun lisäksi. Takuun myöntää myyjä tai tuottaja joko ilmaiseksi tai maksua vastaan. Kaupallinen takuu voi myös olla voimassa kauemmin kuin kaksi vuotta ja kattaa muitakin vikoja kuin vain tuotteessa jo toimitushetkellä olevat.

Mitkä ovat lakisäateisen takuun tärkeimmät ominaisuudet?

Lakisäateinen takuu on pakollinen takuu. Sen avulla kuluttajalla on useita oikeussuojakeinoja, jos tuote ei vastaa myyjän lupauksia kahden vuoden aikana. Joissain EU-jäsenmaissa takuu on voimassa kauemmin, esimerkiksi Yhdistyneessä kuningaskunnassa, Irlannissa, Suomessa, Alankomaissa ja Ruotsissa, kuten liitteestä 1 ilmenee.

Lakisääteinen takuu varmistaa, että kuluttajalla on käytettävissä riittävät keinot asian oikaisemiseksi, jos tuote ei vastaa sovittua.

Esimerkiksi jos hiustenkuivaaja lakkaa toimimasta muutaman kuukauden päästä ostosta ja syynä on tuotteessa toimitushetkellä ollut vika, lakisääteisen takuun ansiosta myyjän on korjattava tai vaihdettava tuote tai annettava kuluttajalle sovelias hinnanalennus.

Milloin kuluttajatuotteet eivät täytä vaadittuja edellytyksiä?

Sovellettavan lainsäädännön säännöksissä kerrotaan, milloin tuotteet eivät täytä kuluttajamyntisopimuksen edellytyksiä ja vaatimuksia. Lain mukaan kuluttajatuotteet täyttävät myyntisopimuksen edellytykset, jos ne:

- vastaavat myyjän antamaa kuvausta ja määrää, jonka myyjä on esittänyt kuluttajalle mallina tai esimerkkituotteena

Esimerkki: Kuluttajalle vedenpitävänä kuvailut ja esitellyt kengät eivät olekaan vedenpitävät.



- Myyjänä olet vastuussa siitä, että tuotekuvauksesi ovat aina totuudenmukaisia. Muuten olet vastuussa kuluttajalle.
- sopivat tarkoitukseen, johon kuluttaja niitä tarvitsee ja jonka hän ilmaisi myyjälle sopimuspäätöstä tehdessään ja jonka myyjä hyväksyi.

Esimerkki: Vuorilla pyöräilyyn myydyin pyörän pitää todellisuudessakin soveltua kyseiseen tarkoitukseen.



- sopivat siihen tarkoitukseen, johon samanlaisia tuotteita tavallisesti käytetään
Esimerkki: Matkapuhelimella voi soittaa.
- ovat samanlaatuisia ja toiminnoiltaan samanlaisia kuin samanlaiset tuotteet tavallisesti ja vastaavat kuluttajan kohtuullisia odotuksia ottaen huomioon tuotteiden luonne ja myyjän, valmistajan tai hänen edustajansa antamat julkiset lausunnot tuotteiden erityisominaisuuksista, erityisesti mainonnassa tai pakkausteksteissä.
Esimerkki: Jääkaapin ovesa olevan energiankulutustasoa kuvaavan tarran on vastattava todellista kulutustasoa.



Mitkä ovat kaupallisen takuun tärkeimmät ominaisuudet?

Kaupallinen takuu on lisätakuu, jonka myyjä tai valmistaja voi myöntää lakisääteisen takuun lisäksi (esim. pidempi takuu-aika: kolme vuotta kahden sijaan), ja se voi myös kattaa muita vikoja kuin toimituksen aikana jo tuotteessa olevat viat. Kaupallisen takuun voi tarjota asiakkaalle ilmaiseksi tai maksua vastaan.

Valmistajat usein tarjoavat maksullista kaupallista takuuta, jonka nojalla kuluttaja voi korjauttaa tuotteensa virallisissa huoltopisteissä ympäri maailman eikä vain myyjän kaupassa. Esimerkiksi kannettavalle tietokoneelle voisi tarjota tällaista takuuta, jonka nojalla kuluttaja voi korjauttaa koneen useissa eri myyntipisteissä maksutta.


Voinko esittää lakisääteisen takuun kaupallisena takuuna?

Lakisääteistä takuuta ei saa esittää kaupallisena takuuna. Jos haluat tarjota asiakkaillesi kaupallisen takuun, on olennaista, että kaupallinen takuu kattaa enemmän kuin lakisääteinen takuu.

Jos tarjoat kuluttajille kaupallisen takuun, on myös silloin erittäin tärkeää kertoa kuluttajille lakisääteisestä takuusta. Muista, että kuluttajalle lakisääteisestä takuusta kertominen on laissa säädetty velvollisuus⁷.

Jos esität laissa säädetyn lakisääteisen takuun oman tarjouksesi erityisenä ominaisuutena tai jos kuluttaja maksaa siitä sinulle, olet todennäköisesti käyttänyt sopimattomia kaupallisia menettelyjä, mistä voi seurata rangaistus.

Koskeeko lakisääteinen takuu myös käytettyjä tavaroita?

Kyllä. Lakisääteisen takuun säännökset pätevät myös käytettyjen tavaroiden myyntiin. Kuitenkin jäsenmaat voivat takuudirektiivin mukaan hyväksyä vain käytettyjä tuotteita koskevia säännöksiä, joiden nojalla myyjä ja ostaja voivat sopia kahta vuotta lyhemmästä takuuajasta. Takuu-aika ei voi kuitenkaan olla alle vuosi. Käytäntö on otettu käyttöön seuraavissa jäsenmaissa: Belgia, Espanja, Italia, Itävalta, Kypros, Luxemburg, Portugali, Puola, Saksa, Slovakia, Slovenia, Tšekki ja Unkari.  Suomessa ei ole asetettu myöskään käytettyjen tavaroiden osalta virhevastuulle aikarajoitusta, vaan kuluttajan perusteltuja odotuksia tavarann kunnosta/virhevastuuta arvioidaan tapauskohtaisesti.

Virheen arvioinnin lähtökohtana on osapuolten välisen sopimuksen sisältö. Käytetyn tavarann kaupassa ei kuitenkaan yleensä yksityiskohtaisesti sovita siitä, minkälainen tavarann on ominaisuuksiltaan oltava. Tällöin virheen olemassaoloa arvioidaan kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n säännöksen mukaan. Säännös koskee tavarann kauppaa ”sellaisena kuin se on” -ehtoa käyttäen. Sen mukaan tavarann on virhe, jos

-tavara ei vastaa tietoja, jotka myyjä on antanut sen ominaisuuksista tai käytöstä ennen kaupantekoa ja tiedot ovat vaikuttaneet kauppaan.

-myyjä on ennen kaupantekoa laiminlyönyt velvollisuutensa antaa ostajalle tiedon tavarann ominaisuuksista tai käyttöä koskevasta olennaisesta seikasta, josta hänen täytyy olettaa tienneen ja josta ostaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Tämä pätee silloin, kun tiedonannon laiminlyönti on vaikuttanut kauppaan.

-tavara on huonommassa kunnossa kuin ostajan oli perusteltua edellyttää tavarahan hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen.

Ostajan on näytettävä toteen virheen olemassaolo eli se, että tavara poikkeaa sovitusta tai siitä, mitä ostajalla on ollut perusteltua aihetta edellyttää. Jos tavara osoitetaan virheelliseksi ja virhe on ilmennyt kuuden kuukauden kuluessa tavarahan luovutuksesta, ostajan ei tarvitse osoittaa sitä, että tavara oli virheellinen jo luovutusajankohtana.

Virhearviointiin voi vaikuttaa myös se, onko myyjä antanut ostajalle tietoa tavarahan ominaisuuksista tai käyttöä koskevista olennaisista asioista. Tiedossa olevat viat ja puutteet voidaan myös kirjata kauppasopimukseen. Ostaja ei voi vedota virheeseen seikkaan, josta hän on saanut tiedon ennen kaupantekoa. Myyjä ei kuitenkaan voi tehdä mitään yleistä varautusta, vaan hänen on yksilöitävä tiedossaan olevat virheet.

Tämä on ainoa tapaus, jossa lakisääteistä takuuta voidaan lyhentää kansallisen lainsäädännön sen salliessa.

Tämä pätee esimerkiksi käytettyyn autoon.

Mitkä ovat kuluttajan oikeudet, jos tuote ei täytä sopimuksen edellytyksiä?

Jos ostettu tuote ei täytä sopimuksen edellytyksiä, kuluttaja voi valita kahdesta eri oikeussuojakeinosta määritellyssä järjestyksessä (oikeussuojakeinon hierarkia). Kuluttaja saa vaatia, että myyjä:

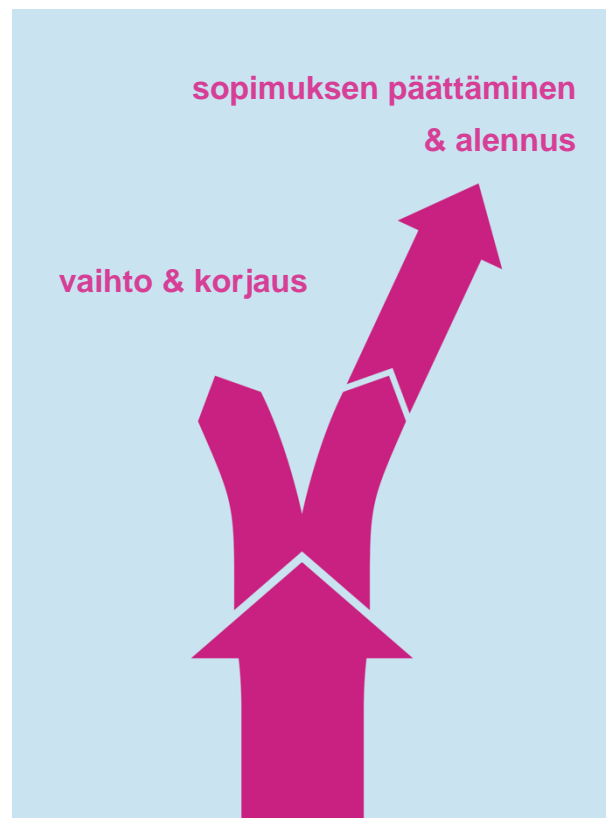
1. joko **korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarahan**; tai

2. antaa **virhettä vastaavan hinnanalennuksen tai purkaa kaupan**.

Ensinnäkin kuluttajalla on oikeus pyytää viallisen tuotteen korjauksia tai vaihtoa uuteen, ellei korjaus tai vaihto ole mahdotonta tai epäsuhtaista verrattuna muihin oikeussuojakeinoihin. Kuluttaja voi esimerkiksi pyytää, että hänen rikkoutunut autonsa korjataan tai että hänelle annetaan vastaavanlainen auto rikkoutuneen tilalle.

Toiseksi kuluttaja voi pyytää alennusta ostetun tuotteen hinnasta tai sopimuksen purkamista, jos:

- korjaus tai vaihto on mahdoton tai epäsuhtainen verrattuna muihin keinoihin;
- myyjä ei ole toteuttanut oikeussuojakeinoa kohtuullisessa ajassa tai
- myyjä on valmis oikaisemaan virheen korjaamalla tai vaihtamalla, mutta siitä aiheutuisi kuluttajalle kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.



Esimerkiksi jos myyjä tarjoutuu korjaamaan rikkoutuneen auton muutaman kuukauden päästä, kuluttaja voi valita palauttavansa auton ja saada sen hinnan takaisin kokonaisuudessaan. Jos autoa voi vielä käyttää, kuluttaja voi saada rahasumman (osa auton hinnasta) hinnanalennuksena ja pitää auton.

Kannattaa huomata, että vaikka suurimmassa osassa jäsenvaltioita noudatetaan tätä oikeussuojakeinojen hierarkiaa, joissain maissa (esim. Kreikka, Kroatia, Liettua, Portugali ja Slovenia) kuluttajat saavat itse päättää oikeussuojakeinosta. Näissä tapauksissa edellä kuvattu hierarkia ei päde (lisätietoja liitteessä I).

Yhdistyneessä kuningaskunnassa ja Irlannissa on lyhytaikainen oikeus hylätä tuotteet ja pitää sopimusta päätettynä. Esimerkiksi Yhdistyneessä kuningaskunnassa oikeus on voimassa 30 päivää toimituksesta, omistuksen siirtymisestä tai toiminnan ilmoittamisesta asiakkaalle⁸.

Voiko kuluttajan oikeussuojakeinoja koskevaa valinnanvapautta rajoittaa hierarkian puitteissa?

Kuluttajan oikeutta valita ensimmäisessä vaiheessa korjauksen ja vaihdon välillä ja toisessa vaiheessa sopimuksen purkamisen ja hinnanalennuksen välillä on rajoitettu.

Kuluttaja voi valita ilman maksua korjauksen ja vaihdon väliltä, ellei valinta ole mahdoton tai kohtuuton verrattuna toiseen keinoon. Näin on, jos kuluttajan valinta aiheuttaa myyjälle kohtuuttomia kustannuksia, kun otetaan huomioon:

- 1) tuotteen arvo, jos se ei ollut sopimuksenmukainen, esimerkiksi jos tuotteen arvo on alempi kuin korjauskustannukset
- 2) tuotteen viallisuuden tai sopimuksen ehtojen täyttämättömyyden merkittävyys tapauskohtaisesti
- 3) se, voiko viallisuutta korjata jollain toisella keinolla ilman, että se aiheuttaa huomattavaa haittaa kuluttajalle.

Esimerkiksi jos tuotteen korjauksen hinta ylittää tuotteen vaihdon hinnan, korjaus ei ole oikea keino. Kuitenkin myyjän on kyettävä todistamaan kohtuuttomuus, minkä takia tapauskohtainen arviointi on välttämätöntä.

Samasta syystä kuluttaja ei voi vapaasti valita sopimuksen purkamisen ja hinnanalennuksen väliltä. Jos ostetun tuotteen vika on vain vähäinen, kuluttaja voi vaatia vain hinnanalennusta. Kun vika on vähäinen, päätökset tehdään tapauskohtaisesti eikä niitä voi yleistää.

Esimerkkinä voisi olla auto, jonka valo ei toimi kunnolla. Tällainen vika on vähäinen verrattuna auton koko arvoon. Tässä tapauksessa sopimuksen päättäminen ei tule kyseeseen, sillä tuotteen vika on niin vähäinen.

Kuten aiemmin mainittiin, kaikissa jäsenvaltioissa ei noudateta oikeussuojatoimien hierarkiaa (katso Liite I).

Voinko pyytää kuluttajalta hyvitystä?

Kuluttajalta ei voi pyytää hyvitystä. Jos tuote on viallinen tai ei vastaa sopimuksen ehtoja, vaihto ja

⁸ Kuluttajansuojalaki 2015, 20. pykälä, hylkäysoikeus, lisätietoja: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

korjaus tehdään kuluttajalle aina ilmaiseksi. Tämä tarkoittaa, ettei kuluttajalta voi vaatia hyvitystä, kun kyseessä on viallinen tuote. Myyjä ei saa pyytää korjauksesta tai vaihdosta minkäänlaista maksua, ei esimerkiksi:

- palautettavan tuotteen postimaksuja
- työvoimakustannuksia
- korjaukseen tarvittavien materiaalien kustannuksia.

Kuinka korjaus tai vaihto suoritetaan?

Viallisten tuotteiden korjaus tai vaihto on tehtävä kohtuullisessa ajassa ja ilmaiseksi eikä se saa aiheuttaa kohtuutonta haittaa kuluttajalle.

Käytännössä kauppias voi väittää, että korjaaminen on ainoa mahdollinen keino, ja kertoa, että vaihto ei mahdollista, sillä näitä tuotteita ei enää ole tai kauppias ei voi näitä enää hankkia. Tällaisissa tapauksissa myyjän on todistettava, ettei vaihto ole mahdollinen.

Jos sopimus puretaan, saanko myyjänä periä hyvitystä tuotteen käytöstä?

Eurooppalaisen lainsäädännön mukaan myyjä ei voi vaatia hyvitystä viallisen tuotteen käytöstä, jos se korvataan uudella tuotteella (ilmaiseksi). Jos kauppa puretaan, kuluttajalle maksettavaa korvausta voidaan alentaa, kansallisen lainsäädännön mukaan. Vuonna 2015 tehdyssä tavaroiden verkkokauppaa ja muuta etämyyntiä koskevan direktiivin ehdotuksessa on ehdotettu uusia sääntöjä, joilla voidaan estää aiheeton rikastuminen. Mittapuuna voi käyttää "tavallinen käyttö"-kriteeriä.

Pidä mielessä, että jos olet vastuussa kuluttajalle viallisesta tuotteesta myyjän tai muun tuotantoketjussa aiemmin toimineen tahon teon tai tekemättä

jättämättömyyden vuoksi, sinulla on oikeus takautuvasti oikeussuojakeinoja sopimusketjussa olevilta henkilöiltä (oikeus saada korvauksia). Yksityiskohdat määritellään kansallisessa lainsäädännössä.



Suomen kuluttajansuojalain 5 luvun 31 §:n mukaan ostajalla on oikeus kohdistaa virheeseen perustuva vaatimuksensa myyjän ohella myös valmistajaan, maahantuojaan tai muuhun aikaisemman myyntiportaan elinkeinonharjoittajaan.

Aiemman myyntiportaan virhevastuu noudattaa samoja periaatteita kuin myyjän vastuu, mutta ei ole kaikilta osin yhtä laaja. Valmistaja ja maahantuoja eivät vastaa virheestä, joka on syntynyt niistä riippumattomasta syystä vasta sen jälkeen, kun ne luovuttivat tavarán seuraavalle portaalle. Toinen rajoitus koskee tilannetta, jossa ostaja vaatii tavarán virheen perusteella hinnanalennusta tai kauppahinnan palautusta. Valmistajalla ja maahantuojoilla ei ole velvollisuutta palauttaa ostajalle enempää kuin mitä niiden oma sopijapuoli seuraavassa myyntiportaassa voisi samalla perusteella vaatia.

Missä tapauksissa myyjä ei ole vastuussa viallisesta tuotteesta?

Tietyissä tapauksissa kuluttajan väitettä ei voida todentaa.

Ensinnäkin jos kuluttaja oli tietoinen tuotteen viallisuudesta tai ei ole mahdollista, että hän ei ollut tietoinen tuotteen viallisuudesta. Esimerkiksi jos kuluttaja tietää ostavansa viallisen T-paidan, jossa on vaikkapa pieni reikä selässä, hän ei voi myöhemmin väittää, että tuote oli ostettaessa viallinen.

Samoin, jos kuluttaja ostaa kirjakaupan "vahingoittuneita kirjoja puoleen hintaan" -osastolta, on selvää, että kirjassa voi olla pieniä vikoja. Jos käy niin,

että kirjasta puuttuu joitain sivuja, myyjä ei ole vastuussa.

Lisäksi myyjä ei ole vastuussa viallisista tuotteista, jos vika on aiheutunut asiakkaan myyjälle tuomasta materiaalista. Esimerkki tällaisesta tapauksesta on räätäli, joka ompelee puvun asiakkaan tuomasta materiaalista. Jos puku repeää muutaman päivän jälkeen vailla muuta syytä kuin huono materiaali, räätäli ei ole vastuussa.

Tällaisissa tapauksissa kuluttaja ei voi vedota tuotteen viallisuuteen ja vaatia oikaisua.

Kuitenkin jos myyjä väittää, että tuotteessa ei ole vikaa, hän on vastuussa viallisista tuotteista, vaikka kuluttaja olisi helposti pystynyt huomaamaan viallisuuden. Esimerkki: kauppias myy huonosti käyvän auton, mutta väittää vian johtuvan siitä, ettei kukaan ei ole vielä ajanut autolla. Jos ostaja autolla hetken ajettuaan huomaa, ettei se vielääkään toimi kunnolla, on vastuu kauppiaan.

Toisaalta myyjä ei ole vastuussa vioista suhteessa muiden kauppiaiden kertomiin tuotteen ominaisuuksiin, jos hän ei ollut tietoinen tai ei voinut olla tietoinen näistä lupauksista. Esimerkiksi jos kuluttaja tulee kauppaan, jossa myyjä kertoo hänelle tiettyjen kenkien olevan vedenpitävät, mutta kuluttaja ostaakin samat kengät toisesta kaupasta eikä keskustele vedenpitävyydestä myyjän kanssa, kuluttaja ei voi väittää tuotteen olevan viallinen.

Sama pätee, jos kauppias korjaa mainosta ennen sopimuksen solmimista sanomalla esimerkiksi, että vaikka mainoksessa kerrotaan näiden kenkien olevan vedenpitävät, ne eivät sitä ole. Tällaisessa tapauksessa kauppiaan on varmistettava, että kuluttaja on tietoinen asiasta. Näin myyjä on vapautettu

vastuustaan, mutta hänen on edelleen todistettava, että on korjannut väitteen kenkien vedenpitävyydestä.

Kenen on todistettava tuotteen viallisuus?

Myyjän velvollisuus on taata uuden tuotteen toimivuus vähintään kahden vuoden ajan siitä hetkestä, kun tuote on toimitettu asiakkaalle. Myyjä on vastuussa vain vioista, jotka olivat tuotteessa jo alun alkaen. Siksi on erittäin tärkeää tietää, milloin vika tuotteessa huomataan. Oletus on, että ensimmäisen kuuden kuukauden aikana ilmenevät viat ovat olleet olemassa jo tuotteen toimitushetkellä. Esimerkiksi jos uuni lakkaa toimimasta kuusi viikkoa sen jälkeen, kun se on toimitettu kuluttajan kotiin, myyjä on vastuussa.

Kuitenkin ensimmäisen kuuden kuukauden jälkeen todistustaakka siirtyy kuluttajalle, jonka on osoitettava, että ostettu tuote on ollut viallinen toimitushetkellä⁹.



Suomessa kuuden kuukauden virheolettamaa ei sovelleta silloin, jos oletus on virheen tai tavarantoiminnan vastainen. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun tavarantoiminnan normaali kestoikä on alle kuusi kuukautta tai kun vika johtuu tapaturmasta tai tavarantoiminnan vääränlaisesta käsittelystä. Sama pätee silloin, kun kyse on tavarantoiminnan tavantomaisesta kulumisesta, ei virheestä. Tavarantoiminnan normaalia kestoikää arvioitaessa otetaan huomioon säännös, jonka mukaan tavarantoiminnan pitää vastata kestävyydeltään sitä, mitä kuluttaja yleensä voi perustellusti olettaa samanlaisen tavarantoiminnan kaupassa kestäväksi. Arviointi perustuu yleiseen mittapuuhun, ei yksittäisen kuluttajan odotuksiin. Arvioinnissa on otettava huomioon myös hinta, koska tavarantoiminnan laatuero heijastuvat usein hintatasossa.

⁹ Euroopan komission vuonna 2015 tehdyssä tavarantoiminnan verkkokauppaa ja muuta etämyyntiä koskevan direktiivin ehdotuksessa todistustaakka on myyjällä koko kahden vuoden takuuajan. Vuonna 2015 tehdyssä tavarantoiminnan verkkokauppaa ja muuta etämyyntiä koskevan direktiivin ehdotuksessa ehdotetaan, että digisisältötuotteiden kohdalla todistustaakka siitä, että tuotteessa

ei ole vikoja, on toimittajalla, ellei kuluttajan digitaalinen ympäristö ole yhteensopimaton digisisällön kanssa. Tähän oletukseen ei päde aikarajat, sillä digitaalinen sisältö ei kulu.

Lähtökohta on, että kuuden kuukauden virheolettamaa sovelletaan kaikkien kulutustavaroiden kaupassa joitain poikkeuksia (esimerkiksi elintarvikkeet) lukuun ottamatta.

Myyjän on siis todistettava, että tuotteen vika tai sen aiheuttaja ei ollut tuotteessa sen toimitushetkellä, vaan vioittuminen on tapahtunut myöhemmin. Myyjän on esimerkiksi todistettava, että matkapuhelin ei toimi, koska se on pudonnut veteen eikä sen alkuperäisen valmistuksen takia.

Jotta tällaiset tapaukset on mahdollisimman helppo selvittää, on suositeltavaa, että yrityksillä on strategia ja mekanismit vikojen lähteen selvittämiseksi. Esimerkiksi jos kauppa myy matkapuhelimia, kannattaa olla hyvässä yhteistyössä valmistajan kanssa, joka voi varmistaa, miksi kuluttajan palauttama puhelin ei toimi, eli onko kyseessä siis valmistusvika vai esimerkiksi se, että kuluttaja on tiputtanut puhelimen lattialle tai veteen.

Reklamaatioiden estämiseksi kannattaa varmistaa, että kuluttaja kertoo toiveensa tarkasti ja että ne on kirjattu sopimukseen. Näin varmistat, että kuluttajan tahto on selvä.

Voinko ohjata kuluttajan reklamaation maahantuojalle, jakelijalle tai valmistajalle?

Et voi. Jos olet myynyt kuluttajalle tuotteen, joka osoittautuu myyntisopimuksen vastaiseksi, sinun on myyjänä käsiteltävä asia sovellettavien kansallisen lainsäädännön kuluttajamyntisäännöksiä mukaisesti.

Myyjä on vastuussa viallisesta tuotteesta, olipa kyse virheestä tai laiminlyönnistä. Myyjä ei vapaudu viallisten tuotteiden vastuusta sillä perusteella, että joku toinen, kuten esimerkiksi valmistaja tai maahantuoja on vastuussa tuotteen viallisuudesta.



Voinko hakea korvauksia toiselta toimitusketjun henkilöltä, joka on vastuussa tuotteen viallisuudesta?

Kyllä voit. Kun sinä myyjänä olet oikaissut vian, sinulla on oikeus vaatia korvauksia toimitusketjun henkilöltä, joka on vastuussa tuotteen viallisuudesta. EU:n takuudirektiivin mukaisesti myyjä voi hakea korvauksia valmistajalta, välittäjältä tai edelliseltä myyjältä.

Esimerkiksi jos olet vastuussa kuluttajalle, koska kaupassasi myydyt juoksulenkkarit olivat vialliset valmistajan käyttämän huonon materiaalin takia, sinulla on oikeus vaatia korvauksia valmistajalta.

Samalla tapaa, jos tuote on vioittunut maahantuonnin aikana, maahantuojaja voi olla korvausvelvollinen myyjälle.

Kuitenkin näiden oikeuksien ehdot ja toteutustavat määrittellään jäsenvaltioiden kansallisessa lainsäädännössä ja toimittajan kanssa tehdyissä sopimuksissa.


Yksinkertainen ratkaisu & meidän neuvomme

Oman selustan turvaamiseksi kannattaa selvittää omien toimittajien kanssa, mikä heidän palautuskäytäntönsä viallisten tuotteiden osalta on, ja sopia siitä nimenomaisesti toimittajan kanssa.

Mitä tapahtuu, jos tuote ei ole vain viallinen, vaan myös vaarallinen?

Tässä moduulissa käsitellään vain kuluttajan oikeuksia ja takuuta, jos tuote on viallinen, eli esimerkiksi sitä, että takki on kulunut jo viikon päästä ostopäivästä. Huomaa kuitenkin, että eri säännöt pätevät tuotteisiin, jotka osoittautuvat vaarallisiksi, esimerkiksi silitysrautaan, joka syttyy tuleen paitaa silittäessä.

Tällaisissa tapauksissa sovelletaan tuotevastuu- ja tuoteturvallisuussäännöksiä, joiden perusteella myönnetään vahingonkorvauksia henkilövahingoista tai vahingoista muille tuotteille. Euroopan tasolla tärkeimmät ovat direktiivin 85/374/ETY säännökset, jotka käsittelevät valmistajan vastuuta viallisesta tuotteesta ja useita yleisiä ja alakohtaisia tuoteturvallisuussäännöksiä.

Joidenkin EU-jäsenvaltioiden kansallisen lainsäädännön nojalla myyjä voi olla jopa osavastuussa yhdessä valmistajan tai maahantuojan kanssa vaarallisista tuotteista, joten kiinnitä huomiota näihin säännöksiin.  Tuotevastuulaki ja muu kuluttajien turvallisuutta sääntelevä lainsäädäntö kattaa Suomessa tuoteturvallisuuteen liittyvät kysymykset. Lisätietoa löydät Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesin internetsivuilta: <http://www.tukes.fi/fi/>.

Mitä seuraa siitä, jos ei noudata kuluttajanoikeus- ja takuusääntöjä, jotka käsittelevät toimimista viallisen tuotteen kanssa?

Jos myyjä ei noudata kuluttajanoikeus- ja takuusääntöjä viallisten tuotteiden osalta, myyjälle voi tulla seuraamuksia.

Jo se on kuluttajalainsäädännön rikkomus, jos kauppias ei kerro kuluttajalle lakisääteisestä takuusta, vaan tarjoaa sen sijaan omaa kaupallista takuutaan. Lisäksi kauppiaan vastuu ei riipu siitä, onko hän tarkoituksellisesti vai vahingossa jättänyt kertomatta lakisääteisestä takuusta kuluttajalle ja vertailut lakisääteisen ja kaupallisen takuun sisältöjä.

Lisäksi jos kuluttaja päättää käyttää oikeussuojakeinoja, jotka koskevat viallista tuotetta, myyjän on tuettava asiakkaan päätöstä täysin ja autettava häntä oikaisemaan vika. Myyjä ei saa estää kuluttajanoikeuksien toteutumista tai kuluttajan oikeutta saada tuote korjattua tai vaihdettua uuteen.

Esimerkiksi myyjä ei voi pyytää kuluttajaa palaamaan kauppaan viikon päästä vaihtamaan kannettava tietokone sillä perusteella, että hän ei halua tänään käsitellä reklamaatiota.

Miten toimitaan kansainvälisessä kaupassa?

Koska kuluttajansuojan taso vaihtelee eri jäsenvaltioiden välillä, on erityisiä EU-sääntöjä, jotka määrittävät sovellettavan lainsäädännön, jos kauppa käydään jäsenvaltioiden rajat ylittäen. Niistä löytyy yksityiskohtaisempaa tietoa alta.

Käytännössä tämä tarkoittaa, että sinun kannattaa aina tarkistaa sen maan lainsäädäntö, jonka kuluttajille myyt tuotteita.

Esimerkiksi takuu-aika, jonka ajan myyjä on vastuussa uusien tuotteiden vioista, voi olla pidempi kuin EU:n takuudirektiivissä määritelty kaksi vuotta. Vaikka useimmissa EU-jäsenvaltioissa on käytössä kahden vuoden takuu-aika, joissain maissa (Yhdistynyt kuningaskunta, Irlanti, Suomi, Alankomaat ja Ruotsi, kuten kerrotaan liitteessä 1) takuu-aika on pidempi. Samaan tapaan eri jäsenvaltioissa voi olla käytössä eri oikeussuojakeinojen järjestys kuluttajalle. Esimerkiksi joissain jäsenvaltioissa on päätetty, että kuluttaja voi heti pyytää sopimuksen päättämistä, jos tuote on viallinen ilman, että hänen on ensin pyydettävä tuotteen vaihtoa ja korjausta ja vasta sen jälkeen sopimuksen purkamista.

Euroopan komissio hyväksyi joulukuussa 2015 kaksi lakiehdotusta, joiden tarkoituksena on yhdenmukaistaa tämän alueen säännökset. Toinen kohdistuu digitaalisen sisällön toimittamiseen ja toinen tuotteiden etämyynnin sopimusehtoihin. Yhdenmukaistamisen perusteella säännökset olisivat samat kaikissa jäsenmaissa.

Komission direktiiviehdotus tietyistä digitaalisen sisällön toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista keskittyy siihen ongelmaan, että EU:n laajuista lainsäädäntöä viallisesta digitaalisesta sisällöstä ei ole. Jos se hyväksytään lakina, säännökset suojaavat kuluttajia, jotka ostavat digitaalisia sisältötuotteita, esimerkiksi e-kirjoja, elokuvia ja musiikkia, tai tilaavat digitaalisia palveluita. Ehdotus tuotteiden etämyynnistä tarttuu lakisääteisen takuun eroihin jäsenvaltioiden välillä. Sen tarkoitus on luoda yksi digitaalinen markkina-alue.

Erityiset myyntikäytännöt, kun myynti suunnataan erityisesti ulkomaisille asiakkaille

EU:n lainsäädännössä määritellään¹⁰, että jos myyt tuotteitasi tai palveluitasi muiden EU-maiden kuluttajille, ulkomaisen kuluttajan kanssa tehtyyn sopimukseen pätevät yleensä sen maan lait, jossa kuluttaja asuu. Jos te molemmat olette valinneet noudattaa toista lakia, ei valinta poista ulkomaiselta kuluttajalta hänen asuinmaansa pakollisten säännösten antamaa suojaa.

Näin ollen, jos verkkosivustosi on suunnattu kuluttajille, jotka asuvat jäsenvaltiossa, jossa on otettu käyttöön kielivaatimukset kuluttajaoikeusdirektiivin artiklan 6(7) mukaisesti, sinun on annettava kuluttajalle sopimuksen tiedot jäsenvaltion vaatimalla kielellä. Yleisemmin ottaen tämä tarkoittaa sitä, että kun mainostat tai tarjoat tuotteitasi tai palveluitasi muissa jäsenvaltioissa, sinun pitää noudattaa kohdemaittesi kuluttajansuojan vaatimuksia.

Koska minun katsotaan yksiselitteisesti suuntaavan liiketoimintani ulkomaisille kuluttajille?

Euroopan unionin tuomioistuin on määrittänyt useita eityhjentäviä kriteereitä, joiden perusteella voidaan todentaa, onko markkinointisi suunnattu tietyn jäsenvaltion kuluttajille. Näihin kriteereihin kuuluu mm. muiden kuin yrityksesi sijoittumispaikan jäsenvaltion valuutan tai kielten käyttö, puhelinnumeroiden esittäminen kansainvälisessä formaatissa ja ylemmän tason verkkotunnuksen käyttäminen oman jäsenvaltion verkkotunnuksen käyttämisen sijasta¹¹.

Jos et suuntaa liiketoimintaasi muihin EU-jäsenmaihin, mutta kuluttaja toisesta jäsenmaasta lähestyy sinua omasta aloitteestaan, tässä tapauksessa sinun kansalliset lakisi pätevät.

Mitä tämä tarkoittaa käytännössä?

Mitä lakia sovelletaan kansainvälisiin sopimuksiin?

Ensi silmäyksellä pk-yrittäjästä saattaa tuntua hankalalta noudattaa erimaalaisten asiakkaiden kanssa asiakkaan kotimaan lainsäädäntöä. Sen takia jotkut kauppiat eivät ehkä halua tarjota tavaroitaan tai palveluitaan kansainvälisesti. Kuitenkin käytännössä

1. EU:n lainsäädäntö edellyttää, että merkittävä osa kuluttajasuojan säännöksistä on yhtenäistettyä, kuten kerrottiin *Consumer Law Ready* -moduuleissa. Nämä säännöt pätevät kaikkialla EU:ssa.
2. Vaikka joissakin seikoissa on eroja jäsenvaltioiden välillä, tämä ei tarkoita, ettekö voisi tehdä sopimuksia kuluttajien kanssa oman maan lainsäädäntösi mukaisesti: kuten aiemmin kerrottiin, voit sopia kuluttajan kanssa, että sopimukseen sovelletaan toisen maan lakia, mutta tässä tapauksessa sinun on noudatettava kuluttajan asuinmaan lakisääteistä kuluttajaoikeutta.
3. Käytännössä toisen valtion lakisääteisellä kuluttajaoikeudella on merkitystä vain, jos sen kuluttajansuoja on kauppiaan kotimaan lainsäädäntöä tai kuluttajan kanssa sovittua sovellettavaa lainsäädäntöä tiukempi. Näin saattaa

⁹Erityisesti niin kutsuttu "Rooma I" -asetus 593/2008.

¹⁰ Lisätietoja löytyy yhdistetyistä asioista C 585/08 ja C 144/09 Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH.

olla esimerkiksi silloin, jos kuluttajan kotimaan lakisääteinen takuu-aika on pidempi kuin sinun kotimaasi lainsäädännössä.

4. *ConsumerLawReady*-hankkeen koulutusmoduulien ansiosta tiedät jo etukäteen, mitkä lisävaatimukset koskevat mitäkin toista jäsenvaltiota, minne aiot suunnata liiketoimintaasi.
5. Kysymys siitä, mitä lainsäädäntöä sovelletaan, nousee usein esiin vasta, kun kuluttajan kanssa tulee epäsopua. Monet väärinymmärrykset voidaan selvittää sovinnossa tai käyttämällä kauppiaan omaa reklamaatiopalvelua.

Jos kansainvälisestä sopimuksesta tulee riita, mikä tuomioistuin on tuomiovaltainen?

Jos suuntaat liiketoimintasi muissa EU-maissa asuville kuluttajille ja tulee kiistaa toisessa EU-maassa asuvan kuluttajan kanssa, pidä mielessä, että tuomiovaltainen tuomioistuin on aina EU:n lainsäädännön mukaisesti sen maan tuomioistuin, jossa kuluttaja asuu. Et voi haastaa kuluttajaa oikeuteen toisen maan tuomioistuimessa ja, jos asetat tällaisen sopimusehdon, rangaistuksena saattaa olla suuri

sakko. Kuitenkin kuluttajalla on oikeus haastaa sinut oikeuteen sinun kotimaasi tuomioistuimessa. Kansainvälisten tapausten riitojen selvittämiseksi EU on perustanut verkkovälitteisen riidanratkaisualustan, jossa eri jäsenvaltioiden vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet (ADR) voivat toimia yhdessä¹².

Esimerkki: Jos ranskalainen kauppias Lillissä myy tuotteitaan belgialaisille asiakkaille, ei kauppias voi sopimusehdoissaan ilmoittaa, että riitatapauksissa ainoa tuomiovaltainen tuomioistuin on Lillissä.

Liitteet

¹² Lisätietoja löytyy tämän käsikirjan viidennestä moduulista.

LIITE 1: Takuudirektiivin kansallinen täytäntöönpano

Vihreä väri tarkoittaa jäsenvaltiota, jossa oikeudet ja takuut ylittävät direktiivin 199/44/EY

Takuudirektiivin tärkeimmät säännökset				
Jäsenvaltiot	Lakisääteisen takuun kesto (vuosia)	Velvollisuus ilmoittaa kuluttajille	Käänteisen todistustaakan kesto	Oikeussuojakeinojen hierarkia
Itävalta	2	Ei	6 kuukautta	Kyllä
Belgia	2	Kyllä ¹⁷	6 kuukautta	Kyllä
Bulgaria	2	Kyllä ¹⁸	6 kuukautta	Kyllä
Kroatia	2	Kyllä	6 kuukautta	Vapaa valinta
Kypros	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Tšekki	2	Kyllä ¹⁹	6 kuukautta	Kyllä

16 Yksinkertaisuuden vuoksi ilmoitusvelvollisuus on mukana tässä kategoriassa, vaikkakaan tarkasti ottaen direktiivissä ei mainita ilmoitusvelvollisuutta, vaan antaa jäsenvaltioille mahdollisuuden ottaa käyttöön ilmoitusvelvollisuus.

17 Myyjä ja kuluttaja voivat sopia, että kuluttajan on ilmoitettava viallisesta tuotteesta kahden kuukauden sisällä siitä, kun vika on huomattu. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), see:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet

&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

18 Katso kuluttajasuojalain artikla 126. Kuitenkaan säännöksen olemassaoloa ei ole virallisesti ilmoitettu Euroopan komissiolle.

19 Tšekin lainsäädännössä sanotaan, että "kuluttajan on oltava yhteydessä myyjään välittömästi vian huomattuaan". Laki nro 89/2012 Coll., yksityisoikeudellinen lainsäädäntö ("Nový občanský zákoník" ja NCC).

Takuudirektiivin tärkeimmät säännökset				
Jäsenvaltiot	Lakisääteisen takuun kesto (vuosia)	Velvollisuus ilmoittaa kuluttajille	Käänteisen todistustaakan kesto	Oikeussuojakeinojen hierarkia
Tanska	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä ²⁰
Viro	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä ²¹
Suomi	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä ²⁰
Ranska	2	Ei	2 vuotta	Kyllä
Saksa	2	Ei	6 kuukautta	Kyllä
Kreikka	2	Ei	6 kuukautta	Vapaa valinta
Unkari	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Irlanti	6*	Ei	6 kuukautta	Kyllä + lyhytaikainen kieltäytymisoikeus ²²
Italia	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Latvia	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä ²³
Liettua	2	Kyllä ²⁴	6 kuukautta	Vapaa valinta
Luxemburg	2	Kyllä ²⁵	6 kuukautta	Kyllä ²⁶
Malta	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Puola	2	Ei	1 vuotta	Kyllä ²³
Portugali	2	Kyllä	2 vuotta	Vapaa valinta
Romania	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Slovakia	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Slovenia	2	Kyllä	6 kuukautta	Vapaa valinta
Espanja	2	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Ruotsi	3	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä

¹⁶ Tanskassa kuluttaja voi vaatia korvausta, jos vika on merkittävä, mutta ei silloin, jos myyjä tarjoutuu korjaamaan tai vaihtamaan tuotteen. Tavaroiden myyntilain 78 artikla (Købelov).

¹⁷ Virolaiset säännökset perustuvat oikeussuojakeinon valinnanvapauteen, mutta myyjällä on kuitenkin mahdollisuus korjata tai vaihtaa viallinen tuote.

¹⁸ S.I. No. 11/2003 - Eurooppalaisten yhteisöjen (kuluttajamyyntiin ja niiden takuisiin liittyvät erityisasetat) säännökset 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁹ Vuonna 2015 tehdystä lainsäädäntömuutoksesta lähtien.

²⁰ Kuluttajan on tehtävä ilmoitus kohtuullisessa ajassa 18.7.2000 annetun yksityisoikeudellisen lainsäädännön nro VIII-1864 6.327 artiklan mukaan.

²¹ Kuluttajan on ilmoitettava myyjälle viallisesta tuotteesta "kohtuullisessa ajassa", mutta koska aikaa ei ole määritetty, se tarkoittaa kahta vuotta toimituksesta. Artiklan 212-6 alakohdassa 2 mainitaan kahden vuoden aikaraja takuun käyttämiselle. Aika alkaa siitä, kun kuluttaja ilmoittaa tuotteiden viallisuudesta kauppiaille.

²² Myyjän pitää korjata asia kuukauden sisällä. Jos näin ei tapahdu, kuluttaja voi pyytää tuotteen vaihtamista ja saada tuotteen täyden hinnan takaisin tai pitää tuotteen ja saada osittainen hyvitys. Kuluttaja voi myös saada vahingonkorvauksena hinnanalennusta, jos kuluttaja voi todistaa, että viallinen tuote aiheutti lisäkustannuksia tai oli terveydelle vaarallinen.

²³ Joulukuussa 2014 voimaan tullut Puolan lainsäädäntö perustuu oikeussuojakeinon valinnanvapauteen, mutta myyjällä on kuitenkin mahdollisuus korjata tai vaihtaa viallinen tuote.

Takuudirektiivin tärkeimmät säännökset				
Jäsenvaltiot	Lakisääteisen takuun kesto (vuosia)	Velvollisuus ilmoittaa kuluttajille	Käänteisen todistustaan kesto	Oikeussuojakeinojen hierarkia
Alankomaat	Ei aikarajaa	Kyllä	6 kuukautta	Kyllä
Yhdistynyt kuningaskunta	6 (Skotlannissa 5)*	Ei	6 kuukautta	Kyllä + lyhytaikainen kieltäytymisoikeus ²⁸

*Näissä jäsenmaissa myyjän vastuuta rajoittaa vain vanhentumisaika.

LIITE 2 – Kansallisen lainsäädännön elementit, jotka ylittävät takuudirektiivin 1999/44/EY (merkitty vihreällä).

Jäsenvaltiot	Takuutyyppi ja lakisääteisen takuun kesto (vuosia)	Lakisääteisen takuun keskeytys korjauksen/vaihdon ajaksi	Aika, jonka sisällä tavara on korjattava tai vaihdettava	Varaosat - vaatimus säilyttää varaosia	Varaosat - vaatimus kertoa kuluttajille
Itävalta	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso	Kohtuullinen aika	Ei	Ei (käänteinen) ¹⁸
Belgia	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Bulgaria	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	Kuukauden sisällä	Ei	Ei
Kroatia	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Kypros	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Tšekki	Yhtenäinen (2 vuotta)	Ei	30 päivää	Ei	Ei
Tanska	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso ¹⁹	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Viro	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso	Kohtuullinen aika ²⁰	Ei	Ei
Suomi	Ero tehdään	Ei	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Ranska	Yhtenäinen (2 vuotta)	Ei	1 kuukausi	Kyllä	Kyllä
Saksa	Yhtenäinen (2 vuotta)	Ei	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Kreikka	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso	Kohtuullinen aika	Kyllä	Ei
Unkari	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso ²¹	15 päivää	Ei	Ei
Irlanti	Rajoitus aika (6 vuotta)	Kyllä	Kohtuullinen aika	Ei	Ei

¹⁸ Itävallassa myyjä ilmoittaa ostajalle, että varaosia ei ole, jos tämä on tärkeä tieto (jos kuluttaja tiedon perusteella voisi valita toisen tuotteen, johon on saatavilla varaosia).

¹⁹ Kahden vuoden vaihto aika, kolmen vuoden korjausaika.

²⁰ Virossa kuluttajan kysymykseen tai valitukseen on vastattava 15 päivän sisällä, mutta asian hoitamiseksi sinänsä ei ole määräaika.

²¹ Korjauksen kohdalla takuaika keskeytyy, vaihdon kanssa aika alkaa uudestaan.

Jäsenvaltiot	Takuutyyppi ja lakisääteisen takuun kesto (vuosia)	Lakisääteisen takuun keskeytys korjauksen/vaihdon ajaksi	Aika, jonka sisällä tavara on korjattava tai vaihdettava	Varaosat - vaatimus säilyttää varaosia	Varaosat - vaatimus kertoa kuluttajille
Italia	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	Kohtuullinen aika	Ei	Osittain
Latvia	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	Kohtuullinen aika ²²	Ei	Ei
Liettua	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Luxemburg	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	1 kuukausi	Ei	Ei
Malta	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	Kohtuullinen aika	Kyllä	Ei
Puola	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso ²³	Kohtuullinen aika	Ei	Ei
Portugali	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso ²⁴	30 päivää	Kyllä	Ei
Romania	Yhtenäinen (2 vuotta)	Kyllä	15 päivää	Kyllä (valmistajat)	Ei
Slovakia	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso ²⁵	30 päivää	Ei	Ei
Slovenia	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso ²⁶	8 päivää	Kyllä	Kyllä
Espanja	Yhtenäinen (2 vuotta)	Uusi ajanjakso ²⁷	Kohtuullinen aika	Kyllä	Ei
Ruotsi	Yhtenäinen (3 vuotta)	Ei	Kohtuullinen aika	Kyllä (tietyissä tapauksissa) ²⁸	Ei
	Ero tehdään	Kyllä	Kohtuullinen	Ei	Ei

22 Yleensä kohtuullinen aika on 30 päivää, mutta lainsäädännössä tätä ei ole määrätty.

23 Koskee vain vaihtoa, ei korjausta.

24 Koskee vain vaihtoa, ei korjausta.

25 Koskee vain vaihtoa, ei korjausta.

26 Vain vaihto tai tuotteen pääosien korjaus.

27 Korjauksen kohdalla takuu-aika keskeytyy, vaihdon kanssa aika alkaa uudestaan.

28 Jos varaosien tai kulutustavaroiden puute estää tuotteen käytön ja kuluttaja on ostohetkellä ollut hyvässä uskossa siitä, että tuote on käytettävissä, tuotteen katsotaan olevan viallinen kuluttajamyntilakisäädännön (1990:932) mukaan.

Jäsenvaltiot	Takuutyypit ja lakisääteisen takuun kesto (vuosia)	Lakisääteisen takuun keskeytys korjauksen/vaihdon ajaksi	Aika, jonka sisällä tavara on korjattava tai vaihdettava	Varaosat - vaatimus säilyttää varaosia	Varaosat - vaatimus kertoa kuluttajille
Alankomaat	d		ajanjakso		
Yhdistynyt kuningaskunta	Rajoitusaika (6 vuotta, Skotlannissa 5)	Ei	Kohtuullinen aika	Ei	Ei

VASTUUVAPAUSLAUSEKE:

Asiakirja on Euroopan komission tekemä, mutta se kuvastaa vain kirjoittajien mielipiteitä. Euroopan komissio tai kirjoittajat eivät ole vastuussa tässä käsikirjassa olevien tietojen käytöstä.

Asiakirja ei ole laillisesti sitova eikä virallinen EU- tai kansallisen lainsäädännön tulkinta. Käsikirjassa ei anneta tyhjentävää tai täydellistä lainopillista neuvontaa. Käsikirjan tarkoituksena ei ole korvata ammattimaista lainopillista apua tietyissä kysymyksissä. Lukijoiden on hyvä myös huomata, että lakiehdotuksista neuvotellaan parhaillaan sekä EU:n että kansallisilla tasoilla: tarkista moduulin paperiversioon mahdollisesti tulleet päivitykset aina verkkosivuilta osoitteesta www.consumerlawready.eu.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

