

Kuluttajansuojalainsäädäntö

Leena Linnainmaa
Keskuskauppakamari



Kuluttajansuojalainsäädäntö



Kuluttajansuojalaki

- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38
- muutokset 1.1.2002 EU:n takuudirektiivistä
- minimidirektiivi
 - > Suomen laissa annettu kuluttajalle parempi suoja kuin direktiivi edellyttää
 - > direktiiviin perustuvat lait poikkeavat eri maissa toisistaan > epäselvyyksiä
- **EU on uudistamassa kuluttajansuojalainsäädäntöä**
 - tavoitteena on luoda todelliset kuluttajan sisämarkkinat.
 - Uudistus koskee kaikkiaan kahdeksaan direktiiviä (kotimyynti, kohtuuttomat sopimusehdot, etämyynti, aikaosuudet, pakettimatkat, hintamerkinnot, kulutustavaran kauppa ja kieltokanteet).



Kuluttajansuojalain perusteita

- myyjänä elinkeinonharjoittaja
- ostajana kuluttaja
 - hankkii tuotteen pääasiassa muuhun käyttöön kuin ammattinsa harjoittamista varten
- sopimuksella ei voi vähentää kuluttajan oikeuksia



Kuluttajasuojalain rajoituksista

- Ei sovelleta kahden yrityksen tai kahden yksityisen kuluttajan keskinäiseen kauppaan
 - Esimerkiksi kirpputorilla kauppaa käydään yleensä kahden kuluttajan kesken.
- Lisäksi kuluttajan tulee aina ennen ostamista tarkastaa tuote



Virhe vai takuu?



Virhevastuu vai takuu?

- yrityksellä on lakisääteinen virhevastuu
- takuu on myyjän tai aiemman myyntiportaana antama lisäsitoumus
- takuulla ei voi kaventaa kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia
- takuun umpeutuminen ei merkitse, ettei myyjällä olisi enää virhevastuuta



Onko tavarassa virhe?

■ poikkeako tavara sovitusta?

- Laji, määrä, laatu, ominaisuudet tai pakkaus poikkeaa sovitusta
- Tavara ei sovellu tavanomaiseen käyttötarkoitukseen
- Tavara ei sovellu ostajan tarkoittamaan erityistarkoitukseen, jos myyjän on täytynyt olla siitä selvillä eikä ole ilmoittanut ostajalle, ettei käy



Onko tavarassa virhe?

■ poikkeako tavara sovitusta?

- Tavara ei ole myyjän antaman kuvauksen, näytteen tai mallin mukainen
- Tavara ei kestävyydeltään tai muuten vastaa normaalitasoa
- Tavara ei vastaa lain tai viranomaisen vaatimuksia esim. tuoteturvallisuudesta



Myyjän antamat tiedot vaikuttavat

- virhearviointiin vaikuttavat tiedot, jotka annettu tavaran markkinoinnissa tai muuten ennen kaupantekoa
 - Myyjän, maahantuojan, valmistajan antamat tiedot
 - Myyjä ei vastaa, jos hän osoittaa, ettei tiennyt eikä pitänytkään tietää, että aiempi porras on antanut virheellisiä tietoja
 - Ei vastuuta, jos myyjä osoittaa, etteivät tiedot vaikuttaneet kauppaan tai oikaisu ennen kauppaa



Milloin tavara poikkeaa sovitusta?

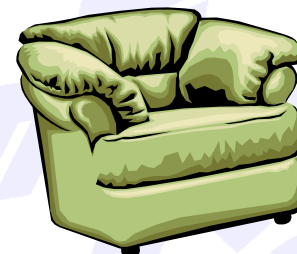
■ Esimerkkejä

1. sängyn ja patjan myyjä kertoo ostajalle, että tuote sopii ostajan painoiselle
 - Sitova sopimus
 - Tuotteessa virhe, jos tieto ei pidä paikkaansa
2. uimahousujen myyjä kertoo, että uimahousut ovat ostajan kokoa ja kauppa tehdään sovittamatta
 - Sitova sopimus > virhe, jos liian pienet



KVL 17.5.1999, sohvan verhoilu

- sohvakalusto ja –pöytä 2.035 € chenille
- erityisesti kankaassa virheitä, myyjä vaihtoi
- ostaja oli edelleen tyytymätön verhoilukankaaseen
- KVL: ostaja voi perustellusti olettaa, että kankaaseen ei jää häiritseviä painaumajälkiä istumisen jälkeen (pyyhittävä kostealla rievulla)
- KVL:n päätös: myyjän olisi tullut kertoa ennen kauppaa. Ratkaisu suositus: korjaus tai purku + kauppahinnan palautus + kulut



Poikkeaako sovituista – kestoikä?

- KVL 17.6.1996, pesukoneen ohjelmakytin
 - Pesukoneella vuoden takuu – ohjelmakytin rikkoutui 3 v 4 kk kaupan jälkeen
 - KVL: yleisen kokemuksen mukaan kestää rikkoutumatta huomattavasti pitempään kuin 1 v
 - Yksinomaan tällä perusteella tämän hintainen (320 €) pesukone ei olennaisesti huonompi kuin ostajalla perusteltua aiheetta olettaa
 - >normaalia huoltoa >ei hyvitystä



Asentaminen tai kokoonpano

- jos asentaminen tai kokoonpano sisältyy kauppaan, tavarassa virhe, jos poikkeaa sovitusta virheellisen asentamisen vuoksi
- tavarassa virhe, jos ostaja ei saa asentamista, käyttöä, hoitoa tai säilyttämistä varten tarpeellisia ohjeita



Tilauksen peruuttaminen

- ostaja voi peruuttaa ennen tavaran luovutusta
- sopimusrikkomus ostajan puolelta
- myyjällä ei kuitenkaan oikeutta pysyä sopimuksessa ja vaatia kauppahinnan maksamista
- myyjällä oikeus saada vahingonkorvausta
 - hyödyttömäksi jäävät erityiskustannukset
 - muusta vahingosta kohtuullinen korvaus



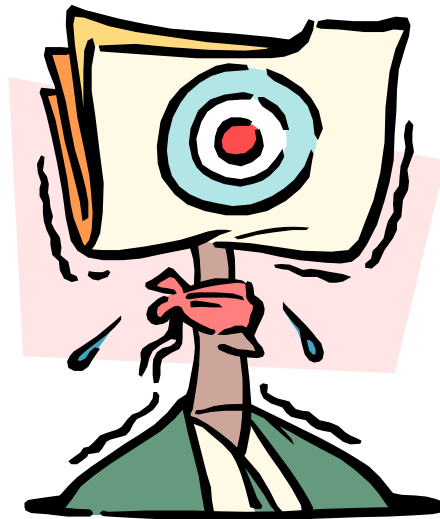
Peruuttaminen: KVL 2002

- parvekelasien tilaus, 992,39 €
- tilaaja kuoli ennen toimitusta, perillinen peruutti
- myyjä laskutti peruutusmaksuna 465,20 €
- KVL: myyjällä oikeus saada korvaus vahingosta, mutta tilaussopimuksen ehdot eivät sitoneet, koska ei otettu huomioon KSL:n pakottavia säännöksiä
- myyjä ei esittänyt luotettavaa selvitystä vahingostaan, esim. että lasit olisi jo tehty
- KVL arvioi peruutusmaksun suuruudeksi 252,28 €



Milloin ostaja ei voi vedota virheeseen?

- ostajan täytyy olettaa tietneen asiasta kauppaa tehtäessä
- luonnollinen kuluminen ei kuulu virhevastuun piiriin



6 kk virheolettama

- tavaran virheellisyys arvioidaan tavaran luovutushetken perusteella
- myyjä vastaa virheestä, joka tavarassa oli, kun se luovutettiin ostajalle, vaikka virhe ilmenisi myöhemmin
- 6 kk kuluessa tavaran luovutuksesta ilmenevän virheen oletetaan olleen tavarassa jo luovutushetkellä > myyjän vastuulla



6 kk virheolettama

- vapautuakseen vastuusta myyjän osoitettava, että tavara oli luovutettaessa virheetön
- näyttövelvollisuus ankarampi kuin vapaaehtoisen takuun yhteydessä



Milloin 6 kk sääntöä ei sovelleta

- jos se on virheen tai tavaran luonteen vastainen
 - Tavarán normaali kestoikä alle 6 kk
 - Vika johtuu tapaturmasta
 - Vika johtuu tavaran väärästä käsittelystä
 - Kysymys tavanomaisesta kulumisesta, ei virheestä
- Kestoikää arvioidaan yleisen mittapuun mukaan, ei yksittäisen kuluttajan mielipide
- Ei elinkeinonharjoittajien keskinäisessä kaupassa





Kestoikä? KVL 24.3.1997

- kannettava mikrotietokone, 1.345 €, 1 v takuu
- näppäimistö vioittui 1½ v kuluttua
 - korjaus ei mahdollinen kohtuullisin kustannuksin
- virransyöttöjärjestelmän vika 2 v kuluttua
- KVL: kuluttaja voi perustellusti odottaa, että voi käyttää 1.345 €konetta usean vuoden ajan
- suositti kaupan purkua ja 673 €palautusta
 - oletettu kestoikä, saatu käyttöhyöty + lainakone



6 kk säännön soveltaminen

- arvioinnissa otetaan huomioon hinta
 - Laatu heijastuu hinnassa
- Lähtökohtana 6 kk sääntö kaikkien kulutustavaroiden kaupassa
 - Poikkeus elintarvikkeet
- Vaatteet ja kengät kuuluvat virheolettaman piiriin - ongelmia odotettavissa
- Lemmikkieläimet kuuluvat



6 kk sääntö myös käytetyn tavaran kaupassa

- esim. käytetyn auton virhe, joka ilmenee 6 kk sisällä
 - Ellei myyjä osoita, että virhe syntynyt luovutuksen jälkeen
- Käytetyn tavaran kauppa “sellaisena kuin se on” – ehdolla ei poista 6 kk sääntöä
- Vastaako tavara myyjän antamia tietoja?
- Onko tavara huonommassa kunnossa kuin ostajan on perusteltua edellyttää?
 - hinta otetaan huomioon



Virhevastuun kesto

- 6 kk virheolettama
- takuuaikana ilmenevät viat
- myöhemmin ilmenevät viat, jos tavaran kestoikä normaalikäytössä jäisi lyhyemmäksi kuin ostaja voi yleisellä mittapuulla edellyttää
 - esim. kalliilla koneilla voi olla vuosiakin



Ei 2 v takarajaa

- Suomen laissa ei 2 v sääntöä eli ei 2 v takarajaa virhevastuulle
 - Direktiivi olisi mahdollistanut
- Ei kuluttajakaupassa
- Yrityksillä ollut väärinkäsityksiä, esim. luultu lakimuutoksesta tulleen pakollisen 2 v takuun



Virheestä on ilmoitettava



Virheilmoitus eli reklamaatio -uusi 2 kk sääntö

- ostajan ilmoitettava virheestä kohtuullisessa
siitä, kun hän havaitsi virheen tai olisi pitänyt
havaita
- virheilmoitus voidaan aina tehdä 2 kk kuluessa
siitä, kun ostaja tosiasiallisesti havaitsi virheen



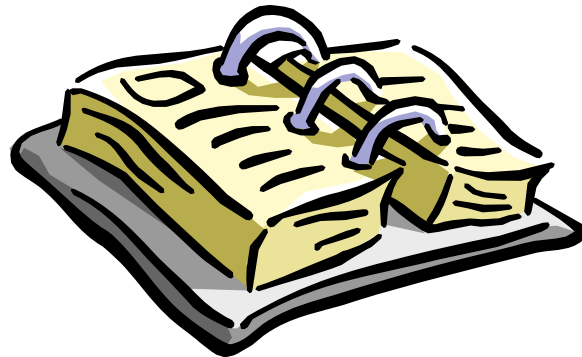
6 kk ja 2 kk sääntöjen suhde

- 2 kk ei tarvitse mahtua 6 kk virheolettaman sisälle
- siten ostajalla voi olla oikeus vedota virheolettamaan 6 kk jälkeenkin
 - Havainnut virheen 6 kk sisällä
 - Reklamoi 2 kk kuluessa virheen havaitsemisesta
- Sama koskee takuuta



Virheilmoituksen tekeminen

- kuitti ei pakollinen
- helpottaa asiointia
- muukin selvitys ostopaikasta ja –ajasta mahdollinen
- pankkikorttitosite, tiliote, liikkeen tarra tuotteen pakkauksessa



Reklamaatio myöhemmin

- sallittu, jos myyjä menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnian vastaisesti ja arvottomasti
- tavara ei vastaa tuoteturvallisuuslain nojalla annettuja tai muiden terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annettuja säännöksiä
- tavara muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen



Palautusoikeus

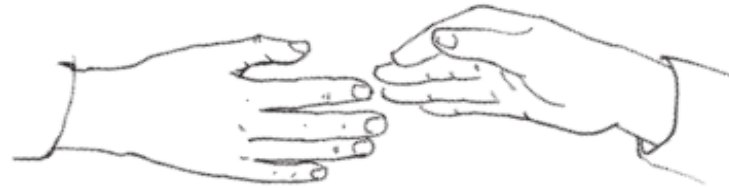
- virheetön tavara
- ei yleistä palautusoikeutta
 - erityisesti vaatekaupassa ostajilla väärä käsitys
 - esim. värin sopimattomuus kotona oleviin vaatteisiin ei ole virhe
- liikkeen myöntämä lisäetuus



Erimielisyyksien käsittely



KULUTTAJALLE AVUKSI KIISTATILANTEISSA



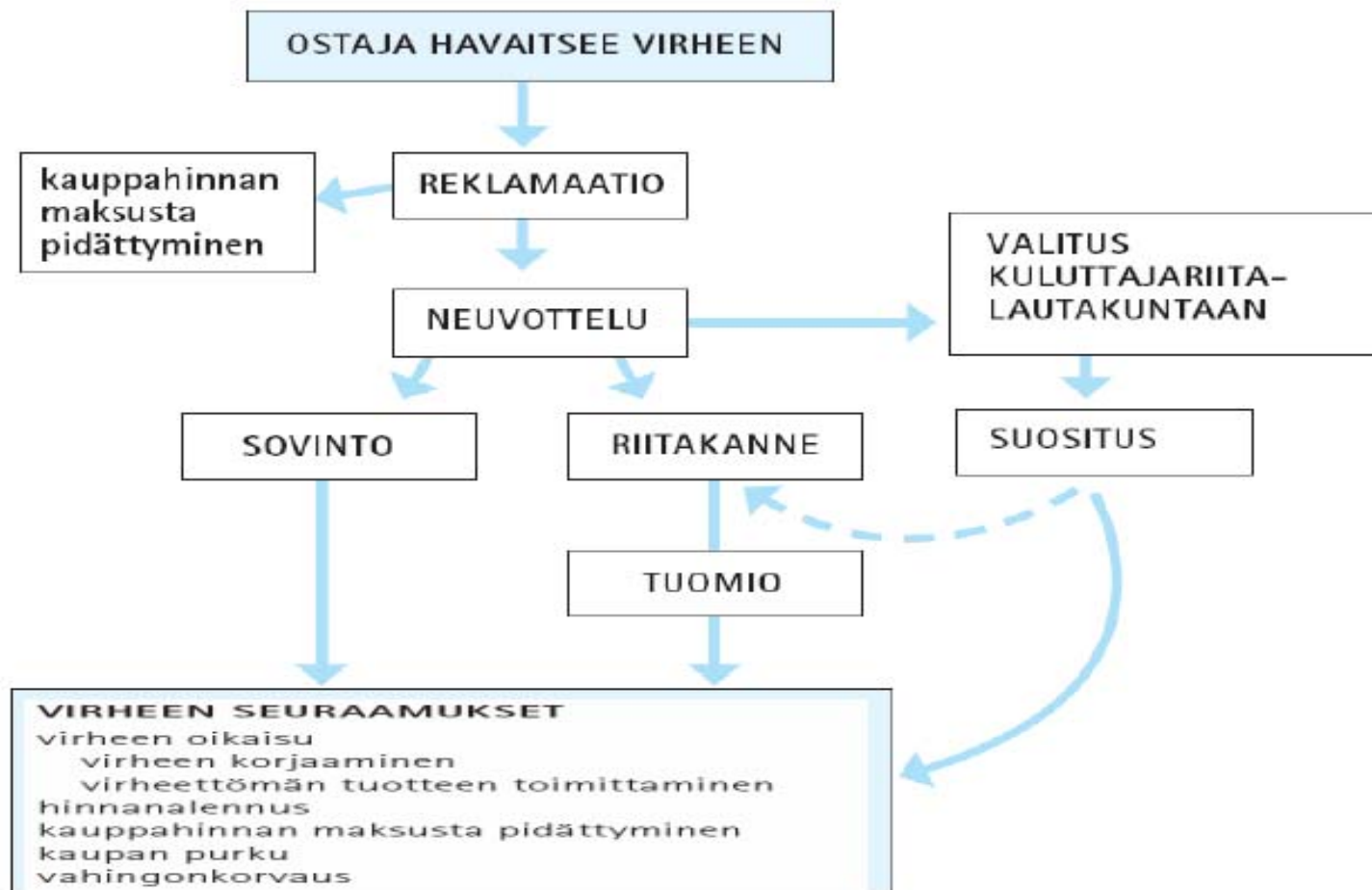
Jos olet tyytymätön...	...ota yhteyttä	...ja käsittely kestää
elinkeinonharjoittajan tapaan toimia	→ Kuluttajaneuvojat www.kuluttajavirasto.fi tai www.kuluttajariita.fi	→ Vaihtelee alueittain. Asiasta riippuen kuluttajariitalautakunnassa 9–16 kuukautta.
velkojesi tai muihin taloutesi järjestämiseen liittyviin ongelmiin	→ Talous- ja velkaneuvojat, yhteystiedot kunnan puhelinvaihteesta	→ Vaihtelee asian mukaan.
vakuutusyhtiön tapaan toimia	→ Kuluttajien vakuutustoimisto, Valitus vakuutuslautakuntaan www.vakuutusneuvonta.fi	→ Pääsääntöisesti kuukaudessa. → Asiasta riippuen keskimäärin 6 kk.
pankin, muun luottolaitoksen tai rahastoyhtiön tapaan toimia	→ Pankkialan asiakasneuvontatoimisto tai Rahoitustarkastus www.pankkiasiakas.net tai www.rahoitustarkastus.fi/fin	→ Neuvoja heti puhelimitse. Valituksen käsittely asiasta riippuen keskimäärin 2–3 kuukautta.
pankin tai muun sijoituspalveluja myyvän yrityksen tapaan hoitaa arvopaperiasioitasi	→ Arvopaperilautakunta www.arvopaperilautakunta.fi	→ Neuvoja heti puhelimitse. Valituksen käsittely keskimäärin 3–4 kuukautta.

Kuluttajaviranomaiset Suomessa

- Kuluttajavirasto
 - tehtävänä on turvata kuluttajien taloudellinen, terveydellinen ja oikeudellinen asema sekä toteuttaa kuluttajapolitiikkaa.
- Kuluttaja-asiamies
 - valvoo kuluttajille suunnattua markkinointia ja yritysten käyttämien sopimusehtojen kohtuullisuutta
 - voi nostaa ryhmäkanteen
 - kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä riita-asioissa yleisessä tuomioistuimessa. Ryhmäkante olisi mahdollinen esimerkiksi kulutustavaran virhettä tai sopimusehtojen tulkintaa koskevissa riidoissa
 - voi saattaa vireille ryhmävalituksen
 - tehostaa kuluttajariitalautakunnan toimintaa – lautakunnan ei tarvitse enää tehdä erillisiä ratkaisuja samaa elinkeinonharjoittajaa koskevista selkeästi samanlaisista valituksista.
- Kuluttajaneuvojat huolehtivat alueellisesta kuluttajaneuvonnasta.
- EU-kuluttajaneuvonta
 - palvelee EU-alueella tapahtuvaan rajat ylittävään kauppaan sekä EU-lainsäädäntöön liittyvissä kuluttajakysymyksissä.
- Kuluttajariitalautakunta
 - on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin
 - antaa ratkaisusuosituksia kuluttaja- ja asuntokauppariitoihin.



Mihin toimenpiteisiin kuluttaja voi ryhtyä havaittuaan virheen tavarassa?



Mitä kuluttajalla on oikeus vaatia virheellisen tuotteen myyjältä? (numerointi kertoo etenemisjärjestyksen)

1. oikaisemaan virheen
 - korjaamalla tai
 - toimittamalla virheellisen tilalle virheetön tuote
2. mikäli virheen oikaisu on mahdotonta, kuluttaja voi vaatia hinnanalennusta
3. mikäli hinnanalennus ei tule kyseeseen, kuluttaja voi vaatia kaupan purkua ja/tai vahingonkorvausta
4. Jättää kauppahinnan maksamatta



Kuluttaja voi myös pidättäytyä kauppahinnan maksusta

- jos kauppahintaa vielä maksamatta
- pidätys virhettä vastaava



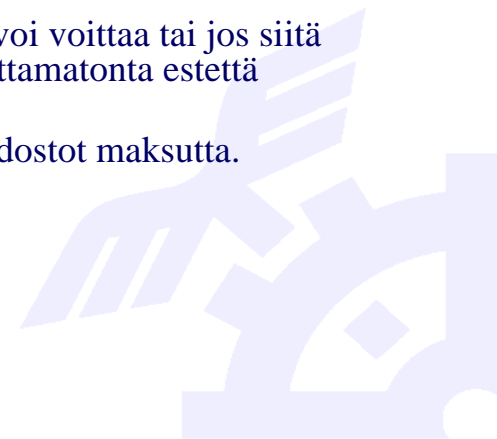
Virheen oikaisu: korjaus tai vaihto

- ensisijainen seuraamus
- ostaja voi vaatia tavaran korjaamista tai vaihtamista virheettömään
- tavaran korjaus kohtuullisessa ajassa
- korjauksesta ei saa aiheutua ostajalle kustannuksia tai olennaista haittaa
- kohtuulliseen korjausaikaan vaikuttavat tavaran laatu ja tarkoitus



KVL: 2802/36/05

- **Kata osti elinkeinonharjoittajalta digikameraansa muistikortin, jolla oli viiden vuoden takuu. Muistikortin rikkouduttua hän sai 3.1.2005 uuden muistikortin sen tilalle. Uusi muistikortti rikkoutui yllättäen normaalissa käytössä heinäkuussa 2005 ja muistikortilla olleet kuvat, noin 250, tuhoutuivat. Ne olivat erittäin tärkeitä ja ainutlaatuisia. Muistikortin myyjä tarjoaa kuvien palautuspalvelua, mutta ilmoittaa veloittavansa siitä listahinnan 150 euroa**
- Kata vaati kuvien palauttamista korvauksetta tai tuhoutuneen omaisuuden korvaamista 500 eurolla. Kata vetoaa kuluttajansuojalain 5 luvun 20 ja 21 §:ään. Kuvat ovat välittömässä yhteydessä virheelliseen tuotteeseen.
- KVL:n suositus:
 - Kysymys on muistikortin virheestä, joka on ilmennyt siten, että kortilla olleet tiedostot ovat kadonneet. Kysymyksessä on kuluttajansuojalain 5 luvun 20 §:ssä tarkoitettu, tavaran virheen vuoksi aiheutunut vahinko. Myyjäliike on kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n 1 momentin nojalla velvollinen suorittamaan sitä tarkoittavat toimenpiteet siten, ettei siitä aiheudu ostajalle kustannuksia.
 - Myyjällä ei ole velvollisuutta virheen oikaisemiseen, jos siihen on este, jota hän ei voi voittaa tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Tässä tapauksessa myyjällä ei ole voittamatonta estettä virheen korjaamiselle eivätkä siitä aiheutuvat kustannukset ole kohtuuttomat.
 - Myyjä on velvollinen mahdollisuuksiensa mukaan palauttamaan kadonneet kuvatiedostot maksutta.
 - Ellei niitä voi palauttaa, myyjän on korvattava niistä 150 euroa.



Virheen oikaisu: korjaus tai vaihto

- myyjällä ei velvollisuutta oikaista virhettä, jos
 - mahdotonta tai
 - aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia
 - Huomioon virheen merkitys
 - Tavarahan arvo
 - Voiko oikaisun tehdä jollakin vaihtoehtoisella tavalla ilman huomattavaa haittaa ostajalle



Virheen oikaisu: korjaus tai vaihto

- vaikka ostaja ei vaatisi, myyjä voi tehdä oikaisun
 - Myyjä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun, kun ostaja reklamoi
 - Myyjä voi välttyä kaupan purulta tai hinnanalennukselta



Virheen oikaisu: korjaus tai vaihto

- Ostaja saa kieltäytyä, jos olennaista haittaa tai tavaran arvon alenemista
- Kieltäytyminen muustakin erityisestä syystä
 - Esim. korjaus ei todennäköisesti onnistuisi
- Jos ostajalla perusteltu syy, ei tarvitse odottaa oikaisua
 - Esim. auton korjauttaminen kesken matkan



Hinnanalennus ja kaupan purku

- toissijaiset seuraamukset
- jos korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei tule kysymykseen, ostaja voi vaatia
- jos korjaamista tai virheetöntä tavaraa ei toimiteta kohtuullisessa ajassa
- ei purkua, jos virhe on vähäinen



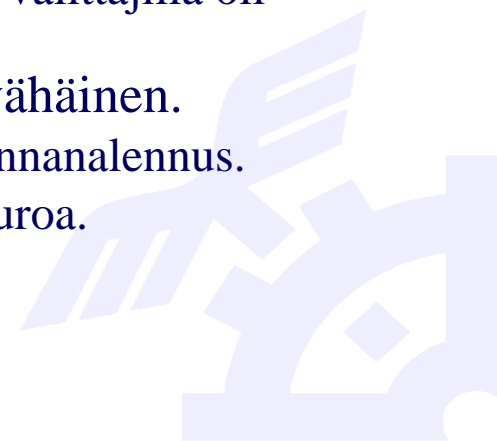
Vähäinen virhe

- purku ei mahdollinen
- helposti ja nopeasti korjattavissa
- pintaviat
- aiemmassa laissa purku edellytti olennaista virhettä



Esimerkki KVL 1513/33/05

- **Keijo osti 16.3.2005 uuden henkilöauton 23 000 eurolla. Pian kaupanteon jälkeen Keijo huomasi, että autolle oli tehty maahantulotarkastus 17.2.2004. Lisäksi selvisi, että auto on valmistettu joulukuussa 2003 ja tuotu maahan 29.1.2004. Auto oli kaupantekohetkellä noin 15 kuukautta vanha, ja Keijon mukaan edellistä vuosimallia. Keijo ja auton myynyt liike ovat eri mieltä auton virheellisyydestä.**
- **Kuluttajariitalautakunta katsoo,**
 - ettei auton kaupassa ole kaupan purkuun oikeuttavaa virhettä. Autossa ei ole osoitettu olevan toiminnallista vikaa,
 - että selvityksen mukaan auton malli ja varustelu vastaa sitä, mitä valittajilla oli aihetta olettaa.
- **Kuluttajariitalautakunnan mukaan virhe on tässä tapauksessa vähäinen.**
 - Virheen perusteella Keijolla on oikeus saada virhettä vastaava hinnanalennus.
 - Lautakunta arvioi virhettä vastaavaksi hinnanalennukseksi 750 euroa.



Vahingonkorvaus

- vahinko, jonka ostaja kärsii tavaran virheen vuoksi
- korvausvastuu ei riipu myyjän huolimattomuudesta
- selvittelykustannukset
 - matka-, posti-tai puhelinkulut
- virheen korjauttamiskulut, jos myyjä ei korjaa
- korvaavan tavaran vuokraamisesta aiheutuneet kulut



Vahingonkorvaus

- jos virhe tai vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta, velvollisuus korvata myös välillinen vahinko
 - Esim. virheen selvittelystä ostajalle aiheutuva tulon menetys, kun käyttää työaikaa
 - Auton virheen vuoksi myöhästyy jatkoyhteydestä ja menettää matkan hinnan
 - Tavarahan käyttöhyödyn olennainen menetys



Tuotevahingot



Tuotevahingot

- tavaran virheestä aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle
- KSL:n vahingonkorvaussääntely koskee vain sellaista omaisuutta, jolla välitön käyttöyhteys myytyyn tavaraan
 - Astianpesukone rikkoo astioita
 - Pyykinpesukone vahingoittaa vaatteita
 - Silitysrauta vahingoittaa tekstiilejä
 - Tapettiliima vahingoittaa tapettia



Tuotevahingot

- jos ostaja itse aiheuttanut vahingon tai myötävaikuttanut siihen, voi menettää korvauksen kokonaan tai osaksi
- KSL:n tuotevahinkosäännös ei sulje pois mahdollisuutta saada korvausta tuotevastuulain, vahingonkorvauslain tms. perusteella



Tuotevastuu

- tuotevastuulaki
- korvaus viallisen tai puutteellisen tuotteen aiheuttamasta vahingosta
- omaisuusvahingon korvaus, jos omaisuus tarkoitettu yksityiseen käyttöön tai kulutukseen
- korvaus, joka aiheutunut siitä, ettei tuote niin turvallinen kuin aihetta olettaa



Tuotevastuulaki

- tuotevastuu: ei korvata alle 395,24 € vahinkoja
- ei edellytä huolimattomuutta, ns. ankara vastuu
- valmistajan vastuu, rinnastetaan maahantuoja ja markkinoija, jos markkinoinut tuotetta omanaan
- myyjä vastaa, jos tuotteesta ei käy ilmi valmistaja tai maahantuoja
 - Vapautuu, jos kohtuullisessa ajassa ilmoittaa valmistajan, maahantuoijan tai markkinoijan



KVL 22.4.1996, hammasvaurio

- myslissä ollut kivi halkaisi hampaan juuren
 - ei näkyvää vauriota rusahduksesta, 2 mm kivi
 - 10 pvän kuluttua havaitsi hampaan olevan irtoamassa
- yhtiö pakannut myslin, KVL suositti korvaamaan 1.357 euron hoitokulut
- ei ilmennyt sellaista, jonka perusteella kuluttajan kertomusta epäiltävä
- yhtiö ei ollut saattanut todennäköiseksi, ettei tuotteen turvallisuudessa ollut vaurion aiheuttanutta puutetta



Palvelussopimukset

- KSL:n virhevastuu pääsääntöisesti vastaava kuin tavaran kaupassa
- vastaako palvelus sopimusta?
- onko suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, huomioon tilaajan edut?
- ei 6 kk virheolettamaa
- ei 2 kk reklamaatioaikaa



KVL 17.1.2000, puhelinlaskutus

- puhelutarjous: puhelut ”Jenkkeihin” alle 2 mk/min
- kuluttaja soitti Puerto Ricoon, vaati korvausta tarjoushinnan ylittävästä laskusta (100,60 mk)
- KVL: mainoksesta ei käynyt riittävästi ilmi, mitä ”Jenkeillä” tarkoitetaan
- KVL: kuluttajilla voi perustellusti syntyä käsitys, että myös Puerto Rico kuuluu tarjoukseen
- epäselvä mainos tulkitaan laatijan vahingoksi
- KVL suositti 100,60 mk korvaamista



KVL 16.12.1996, autonpesu

- auto vaurioitui automaattisessa pesulaitteessa
- kuluttaja varmistanut henkilökunnalta, että auto mahtuu pesukoneeseen
- ohjeessa kehoitettu ajamaan suoraan, ei mainintaa, että ajettava keskelle ohjureita, mutta auto oli vinossa
- KVL: koneen omistaja vastaa, että kone ohjeiltaan ja rakenteeltaan tarkoituksenmukainen vahinkojen ehkäisemiseksi
- yrityksen korvattava puolet vahingosta, 151 €



KVL 14.6.1999, vaatesäilytys

- ravintolan maksullinen vaatesäilytys
- asiakas hukkasi naulakkolapun
- aamulla takkia ja hansikkaita ei löytynyt
- KVL: vaatteiden katoaminen yleensä asiakkaan vastuulla, jos kadottanut naulakkolappunsa
- mahdollisuuksien mukaan avustettava asiakasta yrittämällä löytää vaatteet
- lapun katoaminen asiakkaan omaa huolimattomuutta
> ei hyvitystä



KVL 16.6.1997, stereoiden katoaminen auton huollon aikana

- KSL: toimeksisaajan pitää säilyttää asiakkaan omaisuutta huolellisesti
- auto yrityksen hallussa vahingon sattuessa, yhtiön osoitettava säilyttäneensä autoa huolellisesti korvausvastuusta vapautuakseen
- säilytetty korjaamon pihalla, olisi ollut myös lukittavia säilytystiloja
- KVL: autoa ei säilytetty huolellisesti >705 €

