

Luku 14: Näkökulmia tehtäviin ja kuviin

Kuvatehtävä s. 102–103

Selvitä, miten vakuutusyhtiöt korvaavat älypuhelimien rikkoutumisia.

- Laajat kotivakuutukset korvaavat yllättäen rikkoutuneet puhelimet, mutta ei ilman omavastuuta.

Kuvatehtävä s. 104

Arvioi, voiko Wagner saada korvausta rikki menneestä astianpesukoneesta kuluttajansuojalain perusteella.

- Kuluttajansuojalaki ei korvaa käyttövirheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheitä.
- Wagner ei siis saisi korvausta, koska laittaa sähkölaitteen astianpesukoneeseen.

Kuvatehtävä s. 107

Tutki Kuluttaja-lehden otsikoita. Miten lehti edistää kuluttajien etua?

- Lehti vertailee hyödykkeitä, tässä numerossa ilmastointilaitteita. Kuluttajat saavat tärkeää tietoa ostopäätöksensä tueksi.
- Lehti neuvoo kuluttajia säästämään, tässä lehdessä esimerkiksi omakotitalon lämmityksessä.
- Lehti auttaa kuluttajia tiedostamaan oikeutensa, tässä lehdessä esitellään kuluttajariitalautakunnan toimintaa.
- Lehti antaa puolueetonta tietoa kuluttajille.

1. Millä eri tavoilla tavara voi olla virheellinen?

- Jos tavara ei
 - sovellu sen tavanomaiseen käyttötarkoitukseen
 - ole myyjän antaman kuvauksen, näytteen tai mallin mukainen
 - vastaa kestävyydeltään tai muuten sitä, mitä kuluttaja perustellusti voi olettaa
 - ole turvallinen.
- Virhe on myös se, jos ostaja ei ole saanut riittäviä ohjeita tavaran asentamiseen, kokoonpanoon tai säilytykseen.

2. Mitä eroa on takuulla ja tuotevirhevastuulla?

- Takuu on myyjän vapaaehtoinen lupaus korvata rikki mennyt tuote tietyn ajan sisällä.
- Tuotevirhevastuu tarkoittaa myyjän velvollisuutta korvata rikki mennyt tuote. Arvioitaessa korvausvelvollisuutta huomioidaan mm. tuotteen laatu, hinta ja ikä.
- Takuun päättymisen ei siis automaattisesti tarkoita sitä, ettei myyjän tarvitsisi korvata viallista tuotetta.

3. Ovatko seuraavat väitteet oikein vai väärin? Perustele näkemyksesi.

a) Viallista tuotetta ei voi palauttaa, jos myyjä ei ole antanut sille takuuta.

- Väärin. Takuun puuttuminen ei poista myyjän vastuuta viallisesta tuotteesta.

b) Kuluttajansuoja koskee vain tavarakauppaa.

- Väärin. Laki koskee myös palvelujen kauppaa.

c) Alennusmyynneistä ostettua tavaraa ei saa palauttaa, jos siinä on virhe.

- Väärin. Myös aletavaraa koskee tuotevirhevastuu, paitsi jos virhe on kerrottu kuluttajalle ennen ostopäätöstä.

d) Jos asiakas ja myyjä eivät pääse sopimukseen virheellisen tuotteen palautuksesta, asian voi viedä kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.

- Oikein, jos myyjänä on yritys ja asiakkaana yksityinen henkilö.
- Väärin, jos myyjänä on yksityinen henkilö tai jos kumpikin osapuoli ovat yrityksiä.

e) Jos hotellihuone etelänmatkalla ei vastaa luvattua, rahat voi saada takaisin koko matkasta.

- Väärin. Kuluttaja voi saada esim. hinnanalennusta, mutta ei kaikkia rahojaan takaisin.

4. Louna osti kenkäkaupasta sandaalit ennen kesälomamatkaansa. Ensimmäisellä iltakävelyllä toisen kengän pohja irtosi. Louna kiukustui, meni heti seuraavana päivänä kauppaan ja halusi palauttaa kengät. Samalla hän vaati rahojaan takaisin, koska ajatteli ehtivänsä ostaa toiset sandaalit ennen matkaa.

Arvioi kuluttajansuojan näkökulmasta, miten tapaus ratkaistaisiin.

- Sandaaleissa vaikuttaisi olleen selkeä virhe, sillä niiden voi olettaa kestävän kauemmin kuin yhden kävelykerran.
- Louna ei voi suoraan vaatia kaupan purkua.
- Louna voi valintansa mukaan vaatia joko sandaalien korjaamista tai uusia sandaaleja tilalle. Virheen korjaaminen ei saa kestää kohtuuttomasti tai aiheuttaa Lounalle merkittävää haittaa.
- Jos myyjä ei pysty korjauttamaan sandaaleita tai antamaan uusia tilalle, Louna voi vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkua.

5. 12-vuotias Astrid osti uudet farkut. Kotona hän huomasi, että lahkeet olivat eripituiset. Kaupasta ei löytynyt sopivan kokoisia ja samanlaisia virheettömiä farkkuja. Myyjä tarjosi viallisten farkkujen tilalle lahjakorttia, ja Astrid hyväksyi tarjouksen. Illalla hän kertoi äidilleen asiasta. Äiti kuitenkin sanoi, ettei hänen olisi tarvinnut suostua ottamaan vastaan lahjakorttia.

a) Oliko äiti oikeassa? Perustele.

- Äiti on oikeassa. Asiakas ei ole velvollinen ottamaan vastaan lahjakorttia virheellisen tavaran tilalle.

b) Pohdi, voiko Astrid palauttaa lahjakortin, jonka hän oli saanut hyvityksenä kaupan peruuntumisesta.

- Jos asiakas on suostunut ottamaan lahjakortin vastaan, ei hän periaatteessa voi sitä enää palauttaa.
- Tehtävässä voidaan pohtia sitä, että Astrid oli vasta 12-vuotias, joten hän ei voinut ymmärtää, että hänen ei olisi tarvinnut suostua ottamaan lahjakorttia virheellisen tuotteen tilalle.
- Lapsi saa tehdä vain tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä ostoksia, joten äiti voisi perua Astridin ostoksen kokonaisuudessaan.

c) Pohdi, miksi yritykset tarjoavat mielellään lahjakortteja.

- Jos yritykset saavat asiakkaan suostumaan ottamaan lahjakortin virheellisen tuotteen sijalle, ne saavat hänet asiakkaaksi myöhemmin ja asiakkaan maksamat rahat pysyvät yrityksessä.
- Jos ne taas joutuvat palauttamaan rahat asiakkaalle virheellisestä tuotteesta, asiakas voi käyttää palautetun rahan jossain muussa yrityksessä.

6. Martti osti uuden astianpesukoneen, jolla oli vuoden takuu. Puolentoista vuoden kuluttua kone alkoi pitää outoa ääntä, ja toisinaan se ei käynnistynyt lainkaan.

Onko Martilla vielä mahdollisuuksia saada pesukonetta korjautettua myyjän kustannuksella, vaikka takuu-aika on mennyt umpeen?

- Olennaista on se, onko Martti käyttänyt konetta ohjeiden mukaisesti.
- Virhevastuun ansiosta takuuajan umpeutumisen ei poista myyjän tai maahantuojan vastuuta koneen korjaamisesta, jos rikkoutuminen ei johdu väärästä käytöstä.
- Pesukoneen pitää kestää tavanomaisessa käytössä useita vuosia ilman kalliita korjauksia. Mitä kalliimpi ja laadukkaampi tuote, sitä kauemmin sen pitää kestää.
- Martti voi vaatia korjausta myyjän kustannuksella.

7. Lue teksti ja vastaa kysymyksiin sen perusteella.

Vieno ja Asko ostivat Helsingin Katajanokalta kaksion, joka oli lähes alkuperäisessä 1900-luvun alun kunnossa. He pitivät asunnosta, mutta sitä olisi remontoitava. He päättivät säästää 1970-luvulla kirkkaan vihreiksi maalatut keittiön kaapit, koska ne olivat täyttä puuta ja ne voisi kunnostaa. Lisäksi he sopivat kirjallisesti vessan ja kylpyhuoneen remontista. Remonttimiehet lupasivat tehdä työn kahdessa viikossa 12 000 euron urakkasummalla. He myös lupasivat säästää keittiön vanhat kaapit.

Vieno ja Asko tulivat kahden viikon kuluttua katsomaan valmista työtä. He kauhistuivat, koska vanhoja keittiön kaappeja oli pahasti rikottu. Lisäksi vessa- ja kylpyhuoneremontti oli alkutekijöissään. Remonttimiehet lupasivat korjata aiheuttamansa vauriot mutta sanoivat, että työhön kuluisi vielä toiset kaksi viikkoa. Vieno ja Asko antoivat lisäaikaa, mutta senkin jälkeen remontti oli edelleen kesken. Remonttimiehet ilmoittivat, että koska kustannukset olivat kaksinkertaistuneet, remontin hinta olisikin 23 880 euroa.

a) Pohdi tapausta oikeudellisesta näkökulmasta.

- Kirjallisesta sopimuksesta poikkeaminen: Remontti kesti kirjallisessa sopimuksessa sovittua aikaa kauemmin.
- Remonttmiesten tekemät virheet: Remonttimiehet olivat remonttia tehdessään vaurioittaneet pussia kaappeja, jotka oli sovittu säästettäväksi.
- Kohonnut remonttihinna: Remonttimiehet pyysivät yli kaksinkertaista hintaa alkuperäiseen hintaan verrattuna, vaikka olivat nimenomaan luvanneet hoitaa remontin kiinteällä summalla.
- Urakoitsijat saivat ylittää hinta-arvion 15 prosentilla, mutta kiinteää hintaa ei voi ylittää.
- Asiakkaiden oikeudet: Onko remontti viivästynyt kohtuuttomasti? Onko oikeutta vaatia korvauksia?

b) Miten Vieno ja Asko voisivat ajaa omia oikeuksiaan?

- Ensin heidän kannattaa yrittää löytää sovinto remonttmiesten kanssa.
- Jos he eivät pääse sovintoon, he voivat kysyä neuvoa Kilpailu- ja kuluttajaviraston maksuttomasta kuluttajaoikeusneuvonnasta.
- Jos asia ei senkään jälkeen ratkea, kuluttaja voi viedä kiistansa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.
- Jos sovintoa ei kuluttajariitalautakunnan sovintoehdotuksenkaan jälkeen saada aikaiseksi, Vieno ja Asko voivat viedä asian käräjäoikeuteen riita-asiana.

8. Lue teksti ja pohdi tapausta oikeudellisesti sekä ostajan että myyjän näkökulmasta.

Nuoret Minna ja Verner muuttivat yhteen ja halusivat kalustaa kotiaan. He ostivat huonekalumessuilta Pohjanmaalla tehdyn kauniin sohvan ja maksoivat siitä 800 euroa. Loput 400 euroa he lupasivat maksaa, kun ovat saaneet sohvan. Myyjä toi viikon kuluttua sohvan, kokosi sen ja jätti laskun sohvan loppuhinnasta.

Pari päivää myöhemmin sohvan selkänoja hajosi, kun vieraaksi saapunut pariskunta istahti sille. Verner suuttui sohvan huonosta laadusta. Hän soitti myyjälle seuraavana päivänä ja halusi purkaa kaupan. Myyjä halusi kuitenkin toimittaa uuden sohvan ja tekikin niin kolmen päivän kuluttua. Verner heitti uuden sohvan ulos ja vaati edelleen kaupan purkua.

- Sohvassa oli ilmeinen virhe. Myyjäliikkeen tulee joko korjata sohvan selkänoja tai tuoda uusi sohva tilalle.
- Myyjän ei tarvitse ensimmäisenä toimenä suostua kaupan purkuun. Myyjäliikkeellä oli oikeus ottaa sohva takaisin ja korjata.
- Myyjäliike toimitti uuden sohvan riittävän nopeasti rikkoutuneen sohvan tilalle.
- Verner joutuu korvaamaan heittämiensä sohvan vaurioiden korjaukset.
- Jos sohva tuli korjauskelvoton, hän voi joutua korvaamaan koko sohvan hinnan.
- Lisäksi hänen on maksettava uuden sohvan hinta kokonaan.
- Verner on saattanut aiheuttaa vaaraa sivullisille heittäessään sohvan ulos ikkunasta, mikä voi johtaa rikosoikeudelliseen vastuuseen.
- Sohvan hylkääminen luontoon on ympäristörikos.

9. Lue teksti ja vastaa kysymyksiin sen perusteella. (yo-tehtävä S2017)

Lahtisen perhe rakennutti kesäasunnolleen saunan. Työn otti hoitaakseen yritys, joka sopi Lahtisten kanssa rakennuksen, saunan kalusteiden ja rakennustyön kokonaishinnaksi 20 000 euroa sekä urakan kestoksi kaksi kuukautta. Asiasta sovittiin kirjallisesti. Töiden alettua huomattiin, että pihalla oli lisäksi tehtävä työkoneiden liikkumista varten järjestelyjä, ja niiden kustannukset yritys lupasi laskea myöhemmin tarkemmin. Sauna valmistui lopulta kuukauden myöhässä. Lahtiset saivat yritykseltä sovitun mukaisen laskun ja sen lisäksi vielä erillisen suurehkon laskun toiselta yritykseltä, joka oli tehnyt pihan muutostyöt saunaa urakoineen yrityksen tilauksesta.

a) Tarkastele Lahtisten saunanrakennusprojektia kuluttajansuojasäännösten kannalta.

- Kuluttajansuojalakia sovelletaan kyseisessä oikeustoimessa, sillä kyseessä on yrityksen ja yksityishenkilön välinen kauppa.
- Sauna valmistui sovittua huomattavasti myöhemmin. Tämän seuraukset lopulliselle kauppahinnalle riippuvat siitä, onko sopimukseen kirjattu jokin sopimussakko tai hinnanalennus mahdollisesti aikataulun viivästymisestä.
- Pihan muutostöiden tekemisestä ja kustannuksista ei sovittu erikseen. Niinpä Lahtisten ei tarvitse niitä maksaa, sillä urakkahinta kattaa lähtökohtaisesti kaikki työt.

b) Selosta, mitä lain suomia keinoja Lahtisilla on toimia oikeuksiensa puolesta.

- Lahtisten tulee vaatia hyvitystä eli tehdä reklamaatio virheestä.
- Mikäli Lahtiset eivät pääse sopimukseen yrityksen kanssa, he voivat pyytää kuluttajariitalautakunnan suositusta asiaan.
- Viimeisenä keinona on viedä asia käräjäoikeuteen, jossa se käsitellään riita-asian mukaisesti. Käräjäoikeuden päätökseen voi hakea muutosta ylemmistä oikeusasteista.

10. Stina osti käytettyjä autoja myyvältä Laatu Kiesit Oy:ltä kaksi käytettyä henkilöautoa. Ensimmäisen hän osti yksityishenkilönä omaan käyttöönsä ja toisen omistamansa kuriiripalveluyrityksen nimissä käytettäväksi pakettien kuljettamiseen kaupungissa. Lyhyen ajan kuluttua molemmissa autoissa ilmeni vikoja. Stina alkoi epäillä, että niiden kilometrimittareita oli peukaloitu ja autoilla oli todellisuudessa ajettu enemmän kuin myyjä oli kauppaa tehtäessä ilmoittanut.

Mitä mahdollisuuksia Stinalla on saada hyvitystä kärsimästään vahingosta, ja mitä oikeudellisia seikkoja asiaa käsiteltäessä otetaan huomioon?

(yo-tehtävä K2020)

- Kuluttajansuojalakia sovelletaan vain ensimmäiseen autokauppaan, sillä siinä ovat osapuolina yksityishenkilö ja yritys.
- Stinan tulisi tehdä kirjallinen valitus eli reklamaatio. Hän voisi vaatia auton korjaamista, kauppahinnan alentamista tai jopa kaupan purkua.

FORUM

- Jos sopua ei synny, Stina voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saa maksutonta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.
- Stina voi viedä asian myös kuluttajariitalautakuntaan, joka antaa suosituksen riidan ratkaisemiseksi.
- Viimeisenä keinona Stina voi viedä asian kärjäoikeuteen, jossa se käsitellään riita-asiana. Kärjäoikeuden päätöksestä kumpikin osapuoli voi valittaa hovioikeuteen.
- Toisen auton kauppaan sovelletaan sopimusoikeutta. Jos osapuolet eivät pääse sopimukseen asiasta, se ratkaistaan kärjäoikeudessa.
- Vastauksessa voi pohtia myös sitä, täyttääkö matkamittarin väärentäminen petoksen tunnusmerkit, jolloin kyseessä on riita-asian lisäksi myös rikos.