

YO-tehtäviä kuluttajansuojasta. Lue jokainen tapaus kuluttajansuojaongelmasta (1-3) ja anna lyhyt ratkaisuehdotus kahteen ensimmäiseen ja viimeisessä vastaa kysymykseen (a):

1. Tapaus: S2017/6

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.

6.1 Tarkastele Lahtisten saunanrakennusprojektia kuluttajansuoja-säännösten kannalta. (10 p.)

→ eli mihin Lahtinen voi vedota ja minkälaiseen ratkaisuun voitaisiin päästä?

Kuluttajansuojalain alainen kuluttajapalvelus.

- kyseessä on yksityishenkilö ja yritys
- Kuukauden myöhässä!
- Kokonaishinta 20 000€ ylittyi.
- Lisätöiden vaikutus? 15%: sääntö
 - Lahtisten tulisi tehdä reklamaatio/sopiminen
 - sopimuksessa sopimussakko/maininta
 - vaatia hyvitystä (hinnanalennus)
 - Kokonaishinta = kokonaishinta, lisätöistä sovittava erikseen
 - Yhteys maistraatin kuluttajaneuvontaan
 - Yhteys kuluttajariitalautakuntaan
 - Lopulta riita-asiana käräjäoikeuteen
 - voi määrätä elinkeinonharjoittajaa toimimaan lain mukaan
 - Muutos ylemmissä oikeusasteissa!

Rakennusprojekti on kuluttajansuojalain alainen kuluttajapalvelus, koska kyseessä on yksityishenkilö ja yritys. Sauna valmistui kuukauden myöhässä. Urakan viivästymisestä aiheutuvat seuraukset, esim. jos sopimuksessa on mainittu sopimus-sakosta tai mahdollinen hinnanalennus urakkahinnasta. Lisätöiden vaikutus urakan kokonaishintaan. Kokonaishinnan tulisi kattaa kaikki työt. Lahtisten olisi pitänyt sopia lisätöistä erikseen.

Lahtisten tulisi tehdä reklamaatio eli vaatia hyvitystä. Jos elinkeinonharjoittaja ei suostu hinnanalennukseen, Lahtiset voivat olla yhteydessä maistraatin kuluttajaneuvontaan ja edelleen kuluttajariitalautakuntaan. Lopulta asian voi viedä riita-asiana käräjäoikeuteen, joka voi vasta määrätä elinkeinonharjoittajaa toimimaan lain mukaan. Käräjäoikeuden päätökseen voi hakea muutosta ylemmissä oikeusasteissa.

2. Tapaus: K2020/6

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?

- eli mihin Stina voi vedota ja minkälaiseen ratkaisuun voitaisiin päästä kummankin auton kohdalla?
- Kuluttajansuojalakia voidaan soveltaa ainoastaan siihen kauppaan, jossa Stina osti auton Laatu Kiesit Oy:ltä yksityishenkilönä.
 - Yksityiseen käyttöön ostamastaan autosta Stina voi tehdä reklamaation Laatu Kiesit Oy:lle. Se kannattaa tehdä kirjallisesti. Stina voi neuvotella myyjän kanssa:
 - auton korjauksesta
 - kauppahinnan alentamisesta
 - kaupan purkamisesta
 - Kun auto on ostettu yrityksen nimissä ja sen käyttöön, kauppaan sovelletaan tavanomaista sopimusoikeutta ja mahdolliset sopimusrikkomukset käsitellään käräjäoikeudessa.

Ellei myyjä ole halukas neuvottelemaan, voi Stina:

1. Ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saa maksutonta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.
2. Ellei sovintoa kuluttajaneuvonnankaan avulla synny, voi Stina viedä asian kuluttajariitalautakuntaan.
3. Kuluttajariitalautakunta antaa valituksesta ratkaisunsa, joka on kuitenkin ainoastaan suositus eikä siten ole juridisesti sitova.
4. Jos kuluttajariita-lautakunnan päätös ei johda sopuun, voi Stina viimeisenä keinona viedä asian käräjäoikeuteen, jonka päätöksestä kumpikin osapuoli voi valittaa hovioikeuteen.

Kokelas voi myös pohtia Laatu Kiesit Oy:n mahdollista rikosoikeudellista vastuuta, jos katsotaan, että auton mittariston käsittely täyttää petoksen tunnusmerkit!

3. Tapaus: K2016/5

Matti ja Maija olivat varanneet perheelleen matkatoimisto Riemumatkat Oy:n lomamatkan Kreikan saaristoon. He sopivat, että matkapakettiin kuuluvassa hotellissa järjestetään erilliset vuoteet pariskunnan lapsille, 7-vuotiaalle Ainolle ja 5-vuotiaalle Petterille. Matkatoimiston esitteen mukaan hyvätasoisien hotellin piti olla aivan turistien suosiman uimarannan vieressä. Matkatoimiston järjestämällä retkillä piti olla asiakkaiden valinnan mukaan ruotsinkielinen tai suomenkielinen opas. Perillä perhettä kohtasi yllätys. Hotelli oli vaihtunut halvempaan. Se oli epäsiisti. Huone oli ahdas, eikä erillisistä vuoteista ollut tietoaakaan. Asiaa kysyessä henkilökunta vastasi, että hotellissa ei tiedetty, että huoneeseen majoittuisi lapsiperhe. Eniten perhettä harmitti, että rannalle oli matkaa kilometrin verran. Retkillä oli englanninkielinen opas.

a) Tarkastele kuluttajansuojan Matille ja Maijalle antamia mahdollisuuksia valvoa oikeuksiaan.

Mitä oikeuksia, mitä teet?

1. Kuluttajalla on oikeus vaatia hyvitystä, jos tuotteessa on hänen mukaansa virhe.
2. Ostajan on ilmoitettava virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa (2 kk).
3. Ostaja voi pyytää virheen oikaisemista.
4. Jos se ei ole mahdollista, ostaja voi vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkamista. Matti ja Maija voivat vaatia hyvitystä matkanjärjestäjältä.
5. Valitus olisi hyvä tehdä heti kohteessa, mutta sen voi tehdä myös matkan jälkeen.
6. Kuluttaja voi kysyä neuvoa kuluttajaneuvojalta.

Jos matkanjärjestäjä ei suostu hyvitykseen, asian voi viedä

- kuluttajariitalautakuntaan
- käräjäoikeuteen
- muutos ylemmissä oikeusasteissa

Kuluttajan oikeussuojakeinot

1. **Neuvottelu myyjän kanssa.**
 2. **Maistraatin kuluttajaoikeusneuvojan palvelut.**
 3. **Valitus kuluttajariitalautakuntaan, (josta suositusratkaisu, ei täytäntöönpanokelpoinen).**
 - **Kuluttaja-asiamiehen toimesta tehtävä ryhmävalitus kuluttajariitalautakuntaan.**
 4. **Kanne riita-asiana käräjäoikeudessa, jossa kuluttaja on kantajana ja elinkeinonharjoittaja vastaajana. Tuomioistuimen päätös on täytäntöönpanokelpoinen.**
 - **Kuluttaja-asiamiehen toimesta nostettava ryhmäkanne käräjäoikeudessa.**
- **Muutos ylemmissä oikeusasteissa.**