

Kuluttajansuoja

Tuntitehtävä 1: testaa tietosi

Vastaa seuraaviin väitteisiin ja perustele kantasi.

Väite 1: Ostetussa tuotteessa saa olla pieni virhe.

Vastaus: Tuotteessa ei saa olla virhettä.

Väite 2: Mainonnan on aina pysyttävä totuudessa.

Vastaus: Käytännössä totuuden käsite on tosin suhteellinen.

Väite 3: Sohvan kylkiäisenä voi olla joulukinkku.

Vastaus: Kylkiäinen ei saa kuitenkaan olla mainonnan pääsanoma.

Väite 4: Maksettu vaate täytyy aina voida vaihtaa.

Vastaus: Pääsääntöisesti päinvastoin, eli vaatetta ei voi vaihtaa.

(jatkuu)

Tuntitehtävä 1: testaa tietosi (jatkuu)

Väite 5: Kuluttajaneuvonta on kunnan tarjoama palvelu.

Vastaus: Kuluttajaneuvonta on valtion (maistraattien) tarjoamaa palvelua.

Väite 6: Asiakas saa virheellisen tuotteen kauppahinnan automaattisesti takaisin.

Vastaus: Virhe voidaan korjata tai tuotteen hintaa voi alentaa.

Väite 7: Osamaksu voi olla keskeinen myyntikeino.

Vastaus: Osamaksu ei ole hyvän tavan mukainen markkinointikeino.

Väite 8: Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan riidat ratkaistaan aina oikeudessa.

Vastaus: Asian vieminen oikeuteen on viimeinen oikeussuojakeino.

Kuluttajansuojalaki

- **Koskee tilanteita, joissa kuluttaja on ostanut kulutustavaroita tai –palveluja elinkeinonharjoittajalta.**
 - **kulutushyödyke, kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja**
- **Laki on laaja kokonaisuus, johon sisältyy säännöksiä mm. näiltä alueilta:**

- Markkinointi; ei saa olla sopimatonta, totuuden vastaista tai harhaanjohtavaa
- Sopimusehdot; sopimusehtojen kohtuullisuus
- Kuluttajakauppa; kuluttajan oikeus hyvitykseen ja vahingonkorvaukseen
- Koti- ja etämyynti; kaupan peruminen 14 päivän kuluessa
- Kulutusluotot; luotot eivät saa hallita tuotteen mainontaa, kuluttajalle on kerrottava todellinen vuosikorko
- Talopakettien kaupat ja rakennusurakat; kuluttajan maksamille ennakkomaksuille on oltava vakuus
- Lomaosakkeiden markkinointi ja kauppa; kuluttajalle on annettava erityinen markkinointiasiakirja, kuluttaja voi peruuttaa kaupan 10 päivän kuluessa
- Tuotevastuulaki antaa oikeuden saada korvausta viallisen tai puutteellisen tuotteen aiheuttamasta vahingosta (terveys, omaisuus)

Kuluttajan oikeussuojatiet:

①

Myyjä tai palvelun suorittaja

neuvottelu – sopimus
– ”maksaa” oman vaivan



②

Kuluttajaneuvonta tai muu neuvontapalvelu

(esimerkiksi vakuutus- ja rahoitusneuvonta)
neuvoja, neuvotteluapua
– maksuton - maistraatti



③

Kuluttajariitalautakunta tai muu ratkaisulautakunta

(esimerkiksi vakuutuslautakunta) ratkaisusuositus
– maksuton

→ ryhmävalitus



④

Käräjäoikeus (sekä mahdolliset valitusasteet)

täytäntöönpanokelpoinen tuomio
– kulluriski omista ja vastapuolen kuluista

→ ryhmäkanne

Kuluttaja-asiamies

Jos tavarassa tai palvelussa on virhe...

- 1. Ensin yhteys myyjään ja neuvottele hyvityksestä. (korjaus, vaihto ehjään, hinnan alennus tai rahojen palautus)**
- 2. Jos sopua ei synny,**
 - **Yhteys kuluttajaneuvojaan, joka voi selvittää asiaa ja sovittaa riitaa**
- 3. Jos vieläkään ei synny sopua,**
 - tee **Valitus kuluttajariitalautakuntaan**
- 4. Jos lautakunnan suositus ei johda tulokseen,**
 - voit viedä asian **Käräjäoikeuteen**

Kuluttajan mahdollisuudet ja vastuu

Myyjä

Kuluttaja

Tavarahan luovutus → Tarkastus, maksu

1. Viivästyminen → Maksusta pidättäminen,
kohtuullinen lisäaika

Olennainen viivästyminen → Kaupan purku,
oikeus vahingonkorvaukseen

2. Virhe: takuu → 6 kk:n sääntö!!!
•myyjän vastuu virheestä voi jatkua → Virheilmoitus, 2kk (reklamaatio)

Virheen oikaisu ← → maksusta pidättäminen

Vaihto samanlaiseen → Hinnan alennus
Kaupan purku, olennainen virhe
Yleensä välittömät vahingot

Kuluttajan mahdollisuudet ja vastuu

- **Pakottavaa lainsäädäntöä!**
- Vahingonkorvaus konkreettisesta ja mittavasta virheestä.
- Ostajalla velvollisuus suorittaa maksu
→ viivästyskorke, kaupan purku
- Myyjällä neuvontavelvollisuus
- Etä- ja kotimyynissä 14 päivän peruutusaika

Tuote on virheellinen:

- ① kun se ei ominaisuuksiltaan (laatu, määrä, pakkaus) vastaa sitä mistä on sovittu
- ① kun se ei vastaa markkinointitietoja
- ① kun se ei sovellu käyttötarkoitukseensa
- ① kun se ei vastaa kestävyydeltään perusteltuja odotuksia
- ① kun tarpeelliset käyttö-, kokoamis- tai hoito-ohjeet puuttuvat

Kuluttajapalvelukset

The background features a dark blue field with several overlapping circles of varying sizes and colors (light blue and white). Dashed lines radiate from the centers of these circles, creating a complex geometric pattern.

Kuluttajapalvelukset

- **työsuoritus**
- **tilaaja – toimeksisaaja**
 - kuluttajan omaisuuteen kohdistuva työ
- **oikeudet ja velvollisuudet samat kuin tavaran kaupassa**
 - olennainen sopimusrikkomus
- **toimeksisaajalla neuvontavelvollisuus**
 - tarkoituksenmukaisuus
 - lisätyöt – aina sovittava

Hinnat

1. Kiinteä hinta

2. Muut hinnat

a. enimmäishinta

b. hinta-arvio (15 %:n sääntö)

c. suuntaa-antava hinta (= ”alustava”)

→Hintaerittely!

S2012/5

hankala

keittiöremontti

S2012/5

Janne ja Nina ovat hiljan teettäneet keittiöremontin. Uuden keittiön kalusteiden ja asennustöiden kokonaishinnaksi sovittiin keittiöfirman kanssa kirjallisesti 15 000 euroa. Lisäksi keittiöstä purettiin väliseinä, mikä aiheutti ylimääräisiä kustannuksia. Näistä kustannuksista ei sovittu mitään, vaan keittiöfirma lupasi palata asiaan urakan loputtua. Keittiö valmistui kuukauden myöhässä sovitusta aikataulusta. Janne ja Nina saivat sovitun summan lisäksi 6 000 euron laskun keittiöfirman alihankkijalta ylimääräisistä purku- ja muutostöistä.

Miten Jannen ja Ninan tulisi toimia, jos he katsovat tulleensa petetyiksi asiassa? Mitä keinoja kuluttajalla on omien oikeuksiensa turvaamiseksi?

S2012/5

3–4 p.:

- Kuluttajapalvelukset kuuluvat **kuluttajansuojan** piiriin.
- Jannen ja Ninan tulisi ottaa yhteyttä palvelun tarjoajaan ja **pyrkii sopimaan asian** esim. hinnanalennuksella.
- Ellei sopua synny, he voivat:
 - ottaa yhteyttä **kuluttajaneuvontaan**
 - tehdä valituksen **kuluttajariitalautakuntaan**
 - nostaa riitajutun **käräjäoikeudessa**
- Kuluttaja voi turvata omia oikeuksiaan sopimalla asioista kirjallisesti ennen toimenpiteitä.

S2012/5

5–6 p.:

- Tarkemmin Jannen ja Ninan valituksen perusteista, esim.:
 - **toimituksen viivästys**
 - **kohtuuttomaksi koettu hinnannousu**
- **Palvelun hinnan kohtuullistaminen tai sopimuksen purkaminen.**
- **Kuluttajariitalautakunnan päätös ei sido elinkeinoharjoittajaa.**
- **Käsittely oikeudessa ja muutoksenhaku ylemmissä oikeusasteissa.**

Kuluttajansuojalain keskeiset periaatteet on vastauksessa ymmärretty oikein.

K2016/7

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 hyvätasoisen 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 kysyttäessä 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.
- b) Millä tavalla riita-asioiden käsittely etenee oikeudessa?

K2016/7

a) 3 p.

Kysymyksessä ei voi edellyttää esimerkkitapauksen yksityiskohtien pohtimista, koska sitä ei kysytä.

- **Hyödykkeen on vastattava siitä markkinoinnissa tai ennen kaupantekoa annettuja tietoja.**
- **Kuluttajalla on oikeus vaatia hyvitystä, jos tuotteessa on hänen mukaansa virhe.**
- **Ostajan on ilmoitettava virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa.**
- **Ostaja voi pyytää virheen oikaisemista. Jos se ei ole mahdollista, ostaja voi vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkamista.**
- **Matti ja Maija voivat vaatia hyvitystä matkanjärjestäjältä.**
- **Valitus olisi hyvä tehdä heti kohteessa, mutta sen voi tehdä myös matkan jälkeen.**
- **Kuluttaja voi kysyä neuvoa kuluttajaneuvojalta.**
- **Jos matkanjärjestäjä ei suostu hyvitykseen, asian voi viedä kuluttajariitalautakuntaan ja tarvittaessa käräjäoikeuteen.**

K2016/7

b) 3 p.

- **Kokelas ymmärtää millaisia ovat riita-asiat.**
- **Riita-asiassa kantaja jättää käräjäoikeuteen haastehakemuksen, joka toimitetaan vastaajalle.**
- **Haasteeseen vastaamatta jättämisestä voi seurata yksipuolinen tuomio.**
- **Päätös tai mahdollinen tuomioistuinsovittelu riita-asiasta voidaan tehdä missä tahansa oikeusprosessin vaiheessa.**
- **Kirjallinen valmistelu tai pääkäsittely.**
- **Tuomiosta voidaan valittaa.**

1. Kantajan haastehakemus

- kanne
- perusteet
- todisteet
- oikeudenkäyntikulujen korvausta koskeva vaatimus

2. Valmistelu

- kanteen tutkimatta jättäminen - puutteellinen
- kanteen hylkääminen - perusteeton

3. Haaste vastaajalle

4. **Vastaajan vastaus**

→ myöntö/sovinto/vastustus

→ vastustamisen perusteet + todisteet

a. **käräjäoikeuden yksipuolinen tuomio** (ei vastausta, riidaton)

b. **kirjallinen menettely** (ei tarvetta pääkäsittelyyn, ei vastusteta)

c. **valmisteluistunto** → **sovinto**

d. **ratkaisu pääkäsittelyssä** → **moniste**

K2017/5

5. Riita-asian käsittely oikeudessa (20 p.)

Miten riita-asian oikeuskäsittely etenee?

K2017/5

7-13 p. Kokelas ymmärtää, millaisia ovat riita-asiat. Se, joka haastaa toisen oikeuteen vastaamaan, on kantaja, ja haastettu henkilö on vastaaja. Riita-asiassa kantaja jättää käräjäoikeuteen haastehakemuksen, jonka oikeus hyväksyy tai hylkää. Vastaaja vastaa tai voi jättää vastaamatta. Päätös tai mahdollinen tuomioistuinsovittelu riita-asiasta voidaan tehdä missä tahansa oikeusprosessin vaiheessa. Tuomiosta voidaan valittaa.

14-20 p. Tarkemmin vastaajan kirjallinen vastaus kanteeseen, vastaamatta jättämisen seuraukset. Riitaprosessi käräjäoikeudessa jaetaan kirjalliseen valmisteluun, suulliseen valmisteluun ja pääkäsittelyyn. Hovioikeuden tuomioon tyytymätön voi luvan saadessaan valittaa korkeimpaan oikeuteen. Jos korkein oikeus ei anna valituslupaa, hovioikeuden tuomio jää voimaan. Jos valituslupa myönnetään, korkein oikeus käsittelee asian, ja sen tuomio on lopullinen. Riita-asioiden käsittely voidaan hoitaa myös tuomioistuinten ulkopuolisessa sovittelussa.