

# Kuluttajansuoja

# Kotiin ja tiistaiksi:

## 13. Kuluttajansuoja s. 96-100

1. Mihin kuluttajansuojalakia tarvitaan?
2. Sovelletaanko seuraavissa tapauksissa kuluttajansuojalakia?  
Perustele.
  - a) Mikko osti vihanneksia ruokakaupasta perheelleen.
  - b) Jenna osti kaveriltaan hänen Espanjasta hankkimansa nahkatakia.
  - c) Anselmi perusti erikoiskahvilan, jonne hän osti kalusteita ostaja myyntiliikkeestä.
  - d) Terttu osti nettihuutokaupasta käytetyn designlampun uuteen asuntoonsa.

# **13. Kuluttajansuoja s. 96-100**

## **1. Mihin kuluttajansuojalakea tarvitaan?**

- Se säätelee kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä suhteita, kuten markkinointia, sopimuskäytäntöjä ja virhetilanteita.**
- Kuluttajansuojalakea tarvitaan suojelemaan kuluttajaa heikompana osapuolena!**

# Kuluttajansuojalaki

## 1 §

*Tämä laki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia **elinkeinonharjoittajilta kuluttajille**. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille.*

# 13. Kuluttajansuoja s. 96-100

2. Sovelletaanko seuraavissa tapauksissa kuluttajansuojalakea?

a) Mikko osti vihanneksia ruokakaupasta perheelleen.

- **Voidaan soveltaa. Mikko osti vihanneksia yksityishenkilönä elinkeinonharjoittajalta.**

b) Jenna osti kaveriltaan hänen Espanjasta hankkimansa nahkatakia.

- **Ei voida soveltaa, koska kyse on kahden yksityishenkilön välisestä kaupasta.**

c) Anselmi perusti erikoiskahvilan, jonne hän osti kalusteita osto- ja myyntiliikkeestä.

- **Ei voida soveltaa, koska kyse on kahden elinkeinonharjoittajan välisestä kaupasta.**

d) Terttu osti nettihuutokaupasta käytetyn designlampun uuteen asuntoonsa.

- **Ei voida soveltaa, jos myyjänä on yksityishenkilö. Voidaan soveltaa, jos myyjänä on elinkeinonharjoittaja.**

### **3. Kauppa on sopimus. Mihin se velvoittaa myyjää ja ostajaa?**

#### **Myyjä:**

- **Hyödyke pitää toimittaa kuluttajalle sovittuna ajankohtana.**
- **Hyödykkeen on sovellettava siihen tarkoitukseen, johon niitä yleensä käytetään.**
- **Hyödykkeen ominaisuuksien on oltava sellaisia kuin myyjä on luvannut tai voidaan kohtuudella edellyttää.**
- **Tavaran mukana on toimitettava tarpeelliset lisävarusteet, pakkaukset sekä asennus-, käyttö- ja muut ohjeet.**
- **Digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kaupassa ostajaa pitää tiedottaa tarpeellisista turva- ja muista päivityksistä ja ne pitää tarjota ilmaiseksi.**

### 3. Kauppa on sopimus. Mihin se velvoittaa myyjää ja ostajaa?

#### Ostaja:

- Hyödyke pitää maksaa ajoissa tai muuten voi joutua maksamaan viivästyskorkoa.
- Jos haluaa peruuttaa koti- tai etämyynnissä sovitun kaupan, siitä pitää ilmoittaa kirjallisesti.

# 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!**

# Kuluttajansuoja markkinoinnissa

- **Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista. Se ei saa:**
  - **loukata ihmisarvoa tai uskonnollista tai poliittista vakaumusta**
  - **esiintyä syrjintää eikä väkivaltaa**
  - **suhtautua hyväksyvästi vaaralliseen toimintaan**
  - **käyttää hyväksi alaikäisen kokemattomuutta tai herkkäuskoisuutta**

## 4. Mistä eri syistä markkinointi voi olla sopimatonta?

- Mainos pitää pystyä tunnistamaan mainokseksi.
- Kuluttajaa on tietoisesti yritetty **harhauttaa** mainoksessa.
- Tuotteesta tai palvelusta ei mainostaessa ole annettu olennaisia eikä **oikeita tietoja**.
- Mainostamisessa on käytetty sellaista **aggressiivista menettelyä**, joka saa kuluttajan tekemään ostopäätöksen, jota hän ei muuten tekisi.
- Mainonnassa ei ole noudatettu hyvää tapaa ja on esim. käytetty hyväksi alaikäisen **tietämättömyyttä**.
- Mainoksessa ei saa olla sisältöä, jossa suhtaudutaan piittaamattomasti turvallisuusasioihin

# Kuluttajansuoja markkinoinnissa

## **Markkinointi ei saa olla sopimatonta:**

- **Se ei saa heikentää kuluttajan kykyä tehdä harkittu osto- tai valintapäätös.**

# Kuluttajansuoja markkinoinnissa

## **Markkinointi ei saa olla aggressiivista:**

- **Kuluttajaa ei saa häiritä tai painostaa tavalla, joka voisi johtaa ostopäätöksen tekemiseen.**
- **Markkinointi ei saa vaikeuttaa kuluttajaa pitämästä omista oikeuksistaan kiinni. Esimerkiksi kuluttajalle ei saa lähettää hyödykettä ilman tilausta ja vaatia sitä palautettavaksi tai maksettavaksi.**

# Kuluttajansuoja markkinoinnissa

**Markkinointi ei saa olla totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa. Siinä on esitettävä totuudellisia väitteitä muun muassa kulutushyödykkeen:**

- hinnasta, saatavuudesta ja laadusta**
- alkuperästä, valmistustavasta ja hyödykkeelle tehdyistä testeistä**
- toimitusajasta ja muista toimitusehdoista**
- asiakaspalvelusta sopimuksen teon jälkeen ja asiakasvalitusten käsittelystä**
- huollosta sekä korjausten ja varaosien tarpeesta ja saatavuudesta**

# Kuluttajansuoja markkinoinnissa

- Muita markkinointia koskevia kuluttajansuojalain määräyksiä:
  - Markkinoinnin on oltava tunnistettavaa: siitä pitää käydä ilmi kaupallinen tarkoitus sekä se, kenen lukuun markkinoidaan.
  - Olennaisia tietoja ei saa jättää kertomatta, esimerkiksi kuluttajan terveyden ja turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot on aina annettava.
  - Mahdollisista hinnan päälle tulevista lisämaksuista on kerrottava kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä.
  - Alennettu hinta ei saa olla keinotekoinen: hyödykkeen pitää olla ollut myynnissä alennettua hintaa edeltäneellä hinnalla.
  - Jos markkinoinnissa käytetään kahden hyödykkeen yhdistettyjä tarjouksia, tulee kuluttajalle selkeästi ilmoittaa tarjouksen arvo ja hyödykkeiden erilliset hinnat, jollei hyödykkeen hinta erikseen hankittuna ole pienempi kuin kymmenen euroa.

# 14. Jos hyödykkeessä on virhe s. 102-109

1. Millä eri tavoilla tavara voi olla virheellinen?
  2. Mitä eroa on takuulla ja tuotevirhevastuulla?
  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.

# 1. Jääkaapin lyhyt elämä

- Ratkaisu: **Jääkaappi kestää yleensä paljon pidempään kuin runsaat kolme vuotta.** Myyjä ei ollut edes käynyt katsomassa, millainen tuuletustila jääkaapilla oli. Ostaja oli antanut selvityksen tuuletustilasta, ja se oli ohjeiden mukainen.
- **Myyjän piti maksaa 200 euroa hinnan alennusta.**

## 2. Outoja veloituksia luottokortilta

- Ratkaisu: Korttiehtojen ja lain mukaan kortin oikeudettomasta käytöstä on viipymättä tehtävä ilmoitus pankille. Muutoin pankki ei voi tietää, että korttia on käytetty väärin. Ehtojen mukaan laskut on tarkistettava kuukausittain. Tapahtumat ovat asiakkaan nähtävillä viimeistään 30 päivän mittaisen laskutuskauden kuluttua. Koska asiakas oli ilmoittanut pankille tapahtumista vasta usean kuukauden kuluttua, hän **oli laiminlyönyt velvollisuutensa tarkistaa tiliote.**
- **Pankin ratkaisu oli oikea, ja maksut jäivät asiakkaan vahingoksi.**

### 3. Puhelimella väärä hinta?

- Ratkaisu: Myyjä voi kieltäytyä myymästä tuotetta sovitulla hinnalla, jos hintavirhe on niin ilmeinen, että asiakkaan pitäisi ymmärtää se virheeksi.
- Tässä tapauksessa virhe ei ollut näin ilmeinen, **joten myyjän piti myydä puhelin 330 eurolla**. Jos samaa puhelinta ei ollut enää jäljellä, piti asiakkaalle myydä **vastaava sovitulla hinnalla**.

# 4. Peruttu tilaus tuli perille

- Ratkaisu: Tuotteet lähetettiin peruutuksesta huolimatta, joten 8,10 euron palautuskulut piti korvata asiakkaalle. Ennen peruutusta tehdyistä puhelusta asiakkaan piti maksaa. Puhelinnumeron hinta ylitti kuitenkin lain salliman enimmäishinnan, ja siksi erotus piti palauttaa asiakkaalle. Palautuksen jälkeiset puhelinkulut piti korvata kokonaan, koska ne olivat johtuneet yrityksen virheestä.
- **Myyjän piti korvata kustannukset: maksaa asiakkaalle 79,90 euroa.**

# 5. Vanha auto hajosi

- Ratkaisu: Autossa ilmeni kallis korjaustarve pian kaupanteon jälkeen. Oli uskottavaa, että jäähdytysnestettä oli hävinnyt heti auton luovutuksesta alkaen. Ostaja ei ollut vaikuttanut vikaantumiseen, ja virhe oli olennainen.
- Kauppa oli purettava ja kauppahinta palautettava. Ostaja oli kuitenkin saanut auton käytöstä hyötyä, joten **myyjä sai vähentää palautettavasta kauppahinnasta 10 senttiä kilometriltä**.

# 6. Kymppitonnin aurinkolasit

- Ratkaisu: **Laseja ei voitu korjata, joten kauppa purettiin.** Myyjän ei tarvinnut palauttaa laseja. Asiakas ei olisi myöskään voinut saada uusia, samanlaisia laseja, koska malli ei ollut enää myynnissä.
- **1000 euron vaatimus ei perustunut mihinkään, eikä kuluista ollut näyttöä. Asiakas sai tyytyä hinnan palautukseen.** Viivästyskorkoa hän ei saanut, koska ei ollut aiemmin hyväksynyt kauppahinnan palautusta.
- **Kauppa oli purettava ja kauppahinta 202€ palautettava.**

# 7. Lemmikkimarsu kuoli antibioottiin

- Ratkaisu: Hoitovirheestä ei ollut riitaa. Myös arvio-  
lautakunnan lausunnossa todettiin, että kuoleman syy oli  
väärä lääke. Eläinlääkäri sanoi kehotta-neensa asiakasta  
hankkimaan patologin lausunnon, jos tämä halusi varman  
syy kuolemaan.
- Koska oli epäselvää, mitä ohjeita lääkäri oli  
antanut, **lääkärin piti korvata puolet  
lausuntokuluista.**
- **Marsusta piti korvata 25 €**, koska se oli jo  
4,5 vuoden ikäinen ja entuudestaan sairas.  
**Yhteensä korvattavaksi tuli 125 € lisää.**

# 8. Skeittikengät pilalle

- Ratkaisu: Lautakunta katsoi, että kyse oli **käyttövirheestä**, koska skeittikenkiä ei ollut tarkoitettu kävelyyn. Kenkien jäykkä ja joustamaton pohja ei myötäile askelta, mistä seuraa, että jalan normaali liike kuluttaa kengän kantapään sisäpuolelta.
- **Kauppiaan olisi kuitenkin pitänyt neuvoa oikeasta kenkien käytöstä** etenkin, kun ostajana on lapsi. Lapsi tai nuori ei välttämättä tiedä, että käveleminen vaurioittaa skeittikenkiä.
- Koska myyjäliike laiminlöi neuvontavelvollisuutensa, kengissä oli kuluttajansuojalain mukainen virhe.
- Kengät eivät olleet virheen vuoksi käyttökelvottomat, joten **lautakunta suositti vain hinnanalennusta.**

# 9. Lämpäri hajosi postissa

- Ratkaisu: Pelkkä kuplamuovi ei välttämättä riitä kannettavan tietokoneen pakkaamiseen, vaan siihen on käytettävä esimerkiksi styroksia.
- **Rikkoutuminen johtui puutteellisesta pakkaamisesta.** Paketille ei ollut ostettu lisäpalvelua, jossa paketti olisi käsitelty erikseen.
- **Rikkoutuminen oli lähettäjän vastuulla eikä korvausta maksettu.**

# 10. Englantilainen sarja ilman tekstitystä

- Ratkaisu: Verkkokaupan tuotetiedot oli kirjoitettu suomeksi. Tekstityksen lisäksi tyhjänä oli muitakin kohtia.
- **Asiakas ei voinut päätellä mistään, ettei suomenkielistä tekstitystä ole.**
- Tekstitys on usein tärkeä asia suomenkieliselle kuluttajalle. **Kauppa piti purkaa.**

# 11. Yllätys hierojalla

- Ratkaisu: Hierontayritys oli varannut sopimusehdoissaan itselleen oikeuden muutokseen. Niistä piti ehtojen mukaan kuitenkin kertoa asiakkaalle etukäteen.
- **Yritys ei ollut kertonut hierojanvaihdoksesta asiakkaalle. Asiakkaan ei tarvinnut maksaa hierontamaksua.**

# 12. Auton korjaus epäonnistui

- Ratkaisu: **Korjaamo vastaa käyttämiensä osien laadusta** siitä riippumatta, saako se korvauksen varaosasta maahantuojaalta tai valmistajalta.
- **Ensimmäinen korjaus ei kuitenkaan ollut täysin turha**, koska toinen korjaamo oli pystynyt hyödyntämään ensimmäisen korjaamon vianetsinnän tulosta.
- **Siksi 700 € hinnanalennus ensimmäisestä -korjauksesta oli riittävä. Toisen korjaamon -laskun kuluttaja sai maksaa itse, koska korjauskuluja olisi tullut joka tapauksessa.**

# 14. Jos hyödykkeessä on virhe s. 102-109

## 1. Millä eri tavoilla tavara voi olla virheellinen?

- Jos tavara ei:
  - sovellu sen tavanomaiseen käyttötarkoitukseen
  - ole myyjän antaman kuvauksen, näytteen tai mallin mukainen
  - vastaa kestävydeltään tai muuten sitä, mitä kuluttaja perustellusti voi olettaa
  - ole turvallinen
- Virhe on myös se, jos ostaja ei ole saanut riittäviä ohjeita tavarant

## 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.

# 14. Jos hyödykkeessä on virhe s. 102-109

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.**

# 14. Jos hyödykkeessä on virhe, t. 4

- Louna ei voi suoraan vaatia kaupan purkua.
- Louna voi valintansa mukaan vaatia joko:
  1. **sandaalien korjaamista** (virheen korjaaminen ei saa kestää kohtuuttomasti tai aiheuttaa Lounalle merkittävää haittaa)
  2. **uusia sandaaleja tilalle**
- Jos myyjä ei pysty korjauttamaan sandaaleita tai antamaan uusia tilalle, Louna voi vaatia:
  1. **hinnanalennusta**
  2. **kaupan purkua**

# Tuote on virheellinen:

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

# Virheellinen tavara

Tavaran pitää vastata kestävyydeltään sitä, mitä kuluttaja yleensä voi perustellusti olettaa samanlaisen tavaran kaupassa kestävän. Jos tavara ei vastaa sovittua tai ei sovellu käyttötarkoitukseen:

- 1. Kuluttaja voi tehdä reklamaation eli ilmoituksen tavaran virheestä elinkeinonharjoittajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta.**
- 2. Jos tavarassa ilmenee vuoden kuluessa virhe, sen oletetaan olleen siinä jo ostettaessa.**
- 3. Myyjän antama vapaaehtoinen takuu ei vapauta häntä tuotevirhevastuusta. Virhe on siis mahdollisesti korjattava, vaikka takuu-aika olisi umpeutunut. Tuotevirhevastuulla ei ole yksityiskohtaista aikarajaa, se riippuu hyödykkeestä ja sen laadusta.**

# 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)  
→ maksusta pidättäminen

Virheen oikaisu ←  
Vaihto samanlaiseen → Hinnan alennus  
Kaupan purku, olennainen virhe!  
Yleensä välittömät vahingot

# Virheen korjaamisen vaiheet

- 1. Ostaja voi valintansa mukaan vaatia virheen korjaamista tai uutta virheetöntä tavaraa. Jos asiakkaan valitsema tapa aiheuttaa myyjälle ylitsepääsemättömiä vaikeuksia tai kohtuuttomia kustannuksia, hän voi valita toisen tavan hyvittää.**
- 2. Jos asia ei korjaannu, kuluttaja voi vaatia hinnanalennusta.**
- 3. Viimeinen toimenpide on kaupan purku.**
- 4. Elinkeinonharjoittaja voi joutua maksamaan vahingonkorvausta virheellisen tuotteen aiheuttamasta vahingosta.**

# K2020/6

## Käytetyn auton kauppa

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?

# **K2020/6: Käytetyn auton kauppa**

- **Kuluttajansuojalakiä 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:**
  - 1. auton korjauksesta**
  - 2. kauppahinnan alentamisesta**
  - 3. kaupan purkamisesta**

# **K2020/6: Käytetyn auton kauppa**

- Kun auto on ostettu yrityksen nimissä ja sen käyttöön, kauppaan sovelletaan tavanomaista sopimusoikeutta (kauppaoikeus) ja mahdolliset sopimusrikkomukset käsitellään käräjäoikeudessa.**
- On mahdollista pohtia myös Laatu Kiesit Oy:n mahdollista rikosoikeudellista vastuuta, jos katsotaan, että auton mittariston käsittely täyttää petoksen tunnusmerkit!**

# K2020/6: Käytetyn auton kauppa

- **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.**

# 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**

# 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.**

# 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**

## Kuluttajan mahdollisuudet saada virhe oikaistua

- 1. Ota yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja pyri sopimaan asia.**
- 2. Jos asia ei korjaannu, ota yhteyttä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan.**
- 3. Tee valitus kuluttajariitalautakunnalle, joka antaa ratkaisusuosituksia.**
- 4. Viimeisenä keinona voit panna vireille kanteen käräjäoikeuteen riita-asiana.**

# 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: Totta. Käytännössä totuuden käsite on tosin suhteellinen.***

***Väite 3: Sohvan kylkiäisenä voi olla joulukinkku.***

***Vastaus: Kyllä. 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: Ei. Kuluttajaneuvonta on valtion (maistraattien) tarjoamaa palvelua.**

**Väite 6: Asiakas saa virheellisen tuotteen kauppahinnan automaattisesti takaisin.**

**Vastaus: Ei. Virhe voidaan korjata tai tuotteen hintaa voi alentaa.**

**Väite 7: Osamaksu voi olla keskeinen myyntikeino.**

**Vastaus: Voi. Osamaksu ei ole hyvän tavan mukainen markkinointikeino.**

**Väite 8: Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan riidat ratkaistaan aina oikeudessa.**

**Vastaus: Ei. Asian vieminen oikeuteen on viimeinen oikeussuojakeino.**