

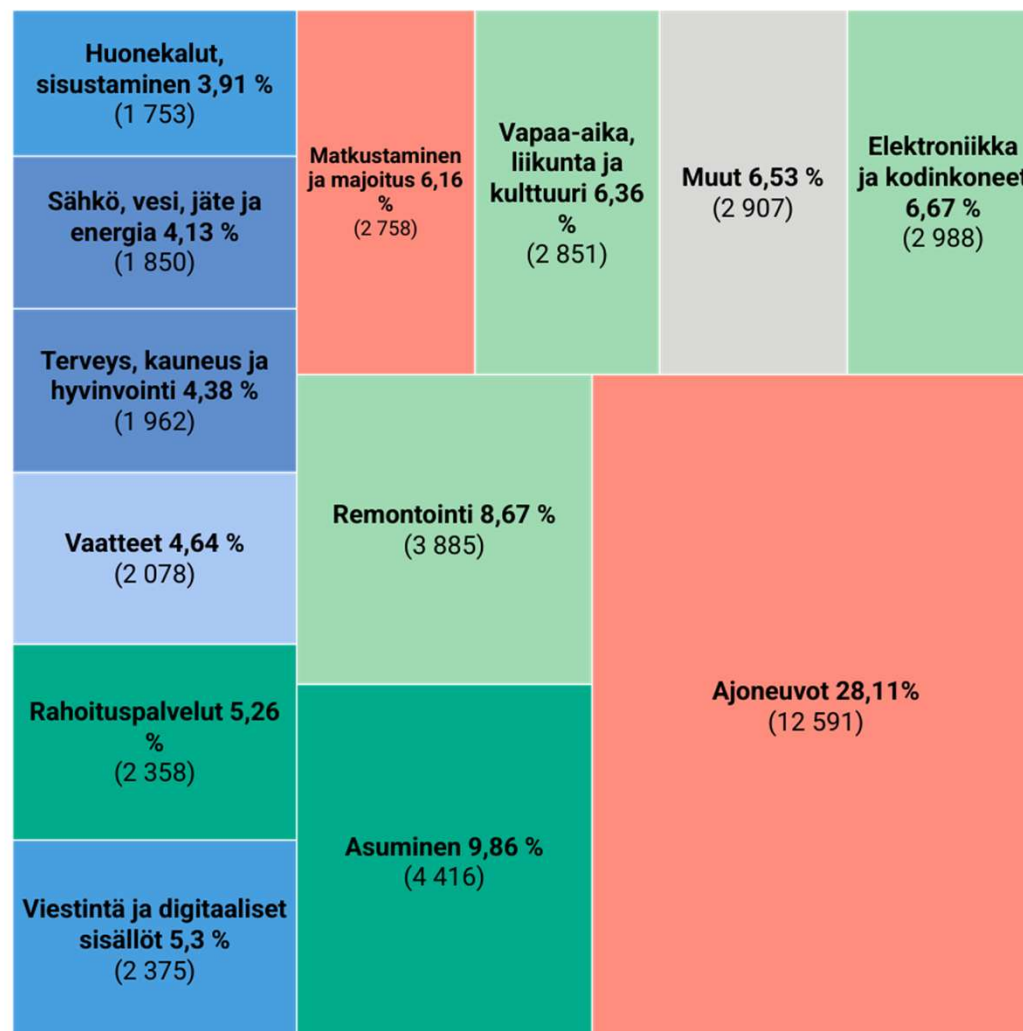
Kuluttajan oikeuksien ja velvollisuuksien pääperiaatteita

Marttaliitto ry:n verkkoluento 15.4.2025

Tilastotietoa hyödykeryhmistä ja yhteydenotoista:

Käsiteltyjä yhteydenottoja 44800
kappaletta v. 2024 *

*kuluttaja-asiamiehen ja
kuluttajaneuvonnan käsittelemät
yhteydenotot v. 2024



Kuluttajansuojalaki (KSL) määrittelee osapuolten vastuut ja oikeudet

- Kuluttajansuojalaki on pakottavaa lainsäädäntöä
 - Elinkeinonharjoittaja tarjoaa, myy tai muulla tavalla markkinoi kulutushyödykkeitä kuluttajalle. Sopimusehdoilla ei voida heikentää kuluttajan asemaa lain määräämästä
- Kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan sovitella kuluttajan hyväksi
 - Kohtuuttomuutta arvioitaessa huomioidaan mm. sopimuksen sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot, olojen muuttuminen ym.
- Epäselvää sopimusta tulkitaan laatijansa vahingoksi

Kauppasopimus sitoo



Kannattaa tehdä aina kirjallisena; tilausvahvistus, kuitti tms. talteen itselle (pitkäikäiset tavarat, jääkaappi)



Sopimukseen vetoavalla on näyttövelvollisuus → esim. kuluttaja huomaa virheen kengissä, TV:ssä. Kuka on oma sopimusikumppani.



Kun sopimus on syntynyt, sen sisältöä ei voida enää yksipuolisesti muuttaa

esim. yritys peruuttaa verkkokauppatilauksen yksipuolisesti: vedotaan saatavuusongelmiin, sopimusehtojen muutokset/merkittävät muutokset



Yleistä kaikki myyntitavat kattavaa palauttamis-/peruuttamisoikeutta **virheettömille tavaroille** ei ole

Palauttamis-/vaihto-oikeus myymälämyynissä

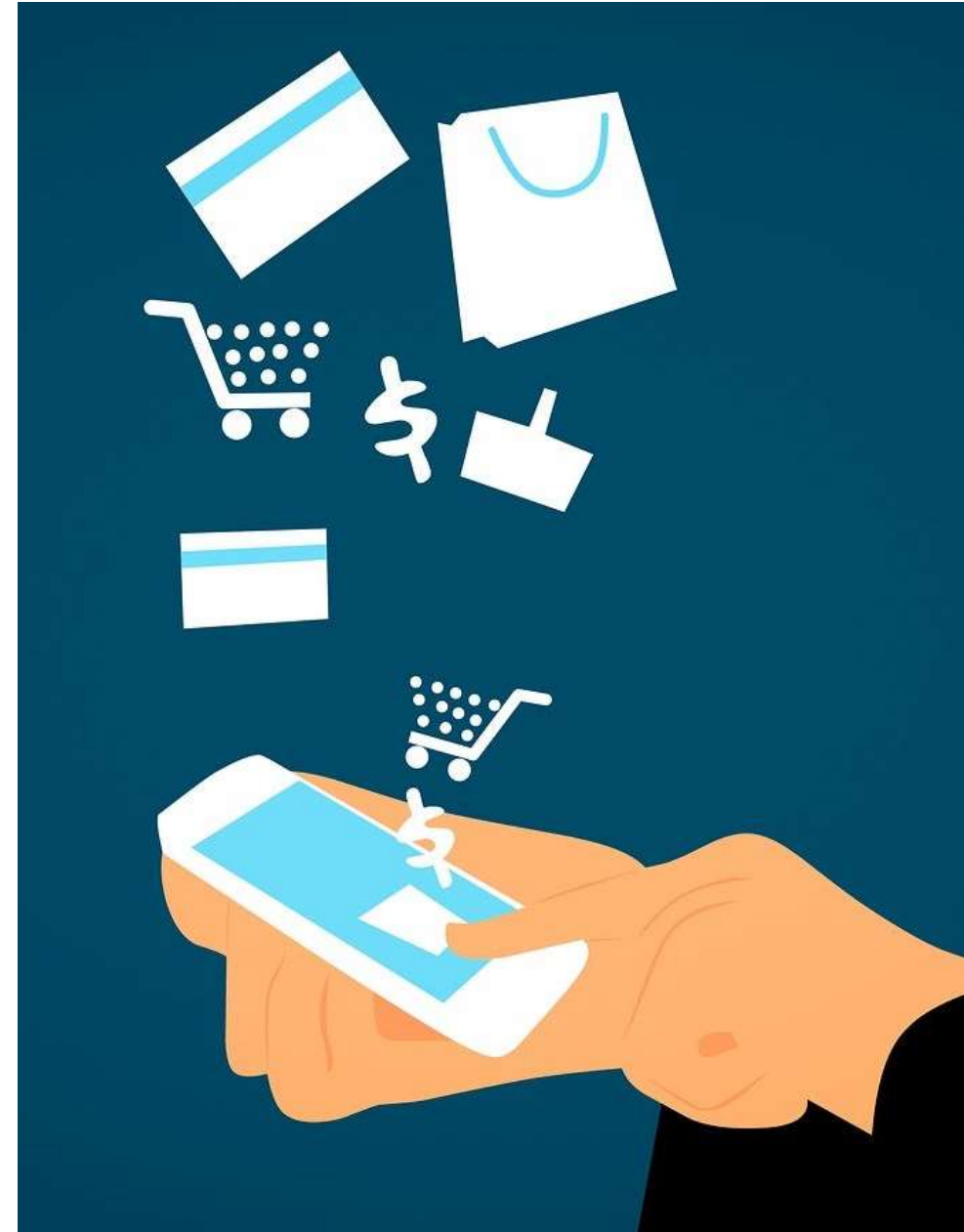
- **Myymälämyynti:** ei vaihto-/palautusoikeutta, jos yritys ei sitä lupaa
 - Huom. kuluttajalla oikeus peruuttaa tilaus ennen tavaran luovutusta, mutta ei veloitusetta -> sopimussakko/vahingonkorvaus
- Monessa myymälässä vaihto- tai palautusoikeus kuitenkin annetaan. Ehdot kerrottava kuluttajalle. Yritys saa päättää esimerkiksi:
 - Vaihto- tai palautusoikeus vai molemmat
 - Kuinka pitkä aika vaihtaa/palauttaa
 - Maksun palautus vai lahjakortti



*Jos vaihto- ja/tai
palautusoikeuden
ehdoista jää
epäselvyyttä, kysy
myyjältä*

Etämyynnistä

- Verkkokauppa ja puhelinmyynti ovat etämyyntiä. Etämyynnissä sopimus syntyy, kun sopijapuolet eivät ole yhtä aikaa paikalla sopimusta tehdessään
- Sopimus voi syntyä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä yhden tai useamman etäviestimen kautta esim. sähköposti, puhelin, tekstiviesti, muu viestipalvelu tai verkkokauppa
- Lisäksi edellytetään, että elinkeinonharjoittajalla on etämyyntikanava. Toisin sanoen yrityksellä on tapana tehdä kauppasopimuksia kuluttajien kanssa yhden tai useamman etäviestimen kautta



Peruuttamisoikeudesta etämyynissä

- **Verkkokauppa:** Valtaosalla verkkokaupasta ostetuilla tavaroilla on 14 päivän peruuttamisoikeus tavarán vastaanottamisesta.
 - Syytä ei tarvitse ilmoittaa

Ei kuitenkaan:

- Mittatilaustavaralla
- Sinetöidyllä ja avatulla hygienia tuotteella
- Nopeasti pilaantuvalla/vanhentuvalla tai toimituksen jälkeen erottamattomasti muihin tavaroihin sekoittuneella tavaralla
- Sinetöitynä toimitetulla ja avatulla ääni- tai kuvatallenteella tai tietokoneohjelmalla
- Huutokaupassa tehdyn sopimuksella, jos huutokauppaan voi osallistua muutenkin kuin etäviestimellä (huutokauppatilaisuudessa paikanpäällä).
- Yksittäisen sanoma- tai aikakauslehden tilauksella
- Hyödykkeellä, jonka hinta riippuu rahoitusmarkkinoiden vaihtelusta, johon elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa ja jotka voivat ilmetä peruutusaikana

Nostoja sopimuksen syntymisestä ja peruuttamisoikeudesta puhelinmyynnistä



- **Puhelinmyynti:** pääsääntönä 14 päivän peruuttamisoikeus. Kaikkia ostoksia ei voi peruuttaa (ks.lista edellä)
- Myyntipuhelun jälkeen kuluttajalle on vielä lähetettävä kirjallinen tarjous
 - Ei kuitenkaan, jos kuluttaja ottanut itse yhteyttä tai jättänyt nimenomaisen yhteydenottopyynnön
 - Tarjouksen yhteydessä on kerrottava: jos kuluttaja ei hyväksy kyseistä tarjousta pysyvällä tavalla, kuluttaja ei tule sidotuksi sopimukseen eikä hänellä ole velvollisuutta maksaa hyödykettä eikä palauttaa tai säilyttää sitä
- Sopimus syntyy vasta, kun kuluttaja hyväksyy kirjallisesti/pysyvällä tavalla myyjältä pysyvällä tavalla/kirjallisesti saamansa tarjouksen
- Sopimuksen syntymisen jälkeen kuluttajalle on vielä lähetettävä kirjallinen vahvistus
- Peruuttamisilmoitus on tehtävä viimeistään 14 päivän kuluessa tavarantoimituksesta

Peruuttamisoikeuden käyttäminen etämyynissä (tavarat)

Kuluttajan oikeudet

- Peruuttaa tilaus 14 pv kuluessa tavaran vastaanottamisesta
- (Yleensä) saa kokeilla kuten myymälässäkin
- Saada maksu takaisin/lasku poistettua, kun ilmoittanut peruuttamisesta ja palauttanut tavaran
- Peruuttamisaika pitenee vuodella (14 pvää+12 kk), jos myyjä ei
 - kerro peruuttamisoikeuden ehdoista
 - varmista, että kuluttaja hyväksyy tilauksen maksuvelvollisuuden (kokonaishinta)

Kuluttajan velvollisuudet

- Tehdä peruuttamisilmoitus sähköpostilla (näyttö), paketin noutamatta jättäminen ei riitä
- Tavaran käytöstä joutuu maksamaan arvonalennusta
- Palauttaa tavara ja pakata se asianmukaisesti, palautuskuitti talteen
- Maksaa palautuskulut, jos myyjä ei ilmoita vastaavansa niistä tai poikkeukselliset palautuskulut, joista ei kerrottu (esimerkkihintaa)

Virheellinen tavara – virhevastuu vai takuu

KSL 5 luku

- Mikä on virhe: esim. ei sovellu ilmoitettuun tai tavaran yleiseen käyttötarkoitukseen, ominaisuudet eivät vastaa kerrottuja tietoja, hajoaa normaali käytössä liian aikaisen normaaliin kestoikään nähden
 - Usein arvioidaan tapauskohtaisesti
 - Virhevastuun kesto
- Kun kuluttaja havaitsee/epäilee virhettä tavarassa → hänen on reklamoitava eli ilmoitettava virheestä kirjallisesti myyjälle mahdollisimman pian aina kuitenkin kohtuullisessa ajassa
 - Apua reklamaation tekemiseen: [Reklamaatioapuri.fi](https://www.reklamaatioapuri.fi)
 - Myyjän vastaus kohtuullisessa ajassa

Vastuutahot: Myyjä vastaa aina myymistään tavaroista. Maahantuoja tai valmistaja.

Takuu

- Takuun antaminen on vapaaehtoista
- Jos takuuta ei ole annettu, myyjä vastaa tavarasta lain virhevastuusäännösten perustella
- Takuusta pitää olla hyötyä
- Takuun päättyminen ei tarkoita, että myyjän vastuun virheestä päättyy (poikkeus erityisen pitkä takuuaika)
- On tuotekohtainen, ei omistajakohtainen
- Käytännössä tilanteista arvioidaan sekä virhevastuun että takuun perusteella
- Takuunantajan on näyttövastuu vastuusta vapautuakseen esim. kuluttajan käyttövirhe



Virhe palvelussa

KSL 8 luku

- Mikä on virhe: sopimusehdot, yleiset laatuvaatimukset, ammattitaitovaatimus ja huolellisuus
- Reklamointi kuten tavaran virhetilanteissa; [Reklamaatioapuri.fi](https://www.reklamaatioapuri.fi)
- HUOM. Eräissä tilanteissa nopea reklamaatio elinkeinonharjoittajalle
- Asiantuntija-arvio
- Korjaaminen, hinnanalennus



Kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet ongelmatilanteissa

Kuluttajan oikeudet

- Maksun pidätys
- Korjaus
- Vaihto/työn uusiminen
- Hinnanalennus
- Sopimuksen purku
- Vahingonkorvaus

Kuluttajan velvollisuudet

- Maksaminen
- Myötävaikutus
- Reklamointi
- Lisääajan antaminen (viivästys)

Kiitos!

Kati Korppoo

KKV Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

KULUTTAJANEUVONNAN YHTEYSTIEDOT:

- **PUHELINPALVELU** p. 09 5110 1200 Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15
- **YHTEYDENOTTOLOMAKE:** Lomake - Kilpailu- ja kuluttajavirasto (Asiointi)
- Esityksen kuvat: Pixabay.com ja Pexels.com