

VIRHEVASTUU JA TAKUU KULUTUSTAVARAN KAUPASSA

Tässä ohjeessa käydään läpi virhevastuuta ja takuuta koskevat periaatteet. Virhevastuuta koskevat säännökset on määritelty kuluttajansuojalain 5 luvussa ja niitä sovelletaan silloin, jos tuotteella ei ole takuuta tai takuu-aika on päättynyt. Virhevastuun kestolle ei ole laissa säädetty aikarajaa, vaan virhevastuu-aika määrittyy tavaran oletettavissa olevan kestoajan perusteella. Takuu sen sijaan on myyjän, valmistajan tai maahantuojan ostajalle antama vapaaehtoinen lisäetu. Takuunantaja vastaa siitä, että tuote toimii määräajan.

Myyjä, maahantuoja ja valmistaja vastaavat tavaran virheestä kuluttajansuojalain 5 luvun säännösten perusteella. Säännöksiä sovelletaan kulutustavaran kauppaan silloin, kun myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja. Kuluttajalla tarkoitetaan yksityishenkilöä, joka hankkii tuotteen pääasiassa muuhun käyttöön kuin ammattinsa harjoittamista varten. Käytetyn tavaran huutokauppaan, johon ostaja voi osallistua henkilökohtaisesti, sovelletaan kauppalain säännöksiä

Milloin tavarassa on virhe?

Virheen arvioinnin lähtökohta on osapuolten välinen sopimus. Lain mukaan tavaran pitää vastata lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

Tavarassa on virhe esimerkiksi silloin, jos

- tavara ei sovellu sen tavanomaiseen käyttötarkoitukseen
- tavara ei sovellu ostajan tarkoittamaan erityiseen käyttötarkoitukseen. Tämä koskee tilanteita, joissa myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä käyttötarkoituksesta eikä hän silti ole ennen kaupantekoa ilmoittanut ostajalle, että tavara ei mahdollisesti sovellu käyttötarkoitukseen.
- tavara ei ole myyjän antaman kuvauksen, näytteen tai mallin mukainen
- tavara ei vastaa kestävyydeltään tai muuten sitä, mitä kuluttaja yleensä perustellusti olettaa samanlaisen tavaran kaupassa
- tavara ei vastaa lain tai viranomaisen vaatimuksia esimerkiksi tuoteturvallisuudesta
- ostajalle ei tavaran yhteydessä luovuteta tavaran asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä varten tarpeellisia ohjeita.

Ohjeiden on oltava ostajan äidinkielestä riippuen suomen- tai ruotsinkielisiä. Englanninkielisiä ohjeita voidaan pitää riittävinä vain, jos kyse on hyvin rajatulle, erityistä asiantuntemusta omaavalle asiakaspiirille tarkoitettusta tavarasta. Ohjeiden on oltava myös sellaisessa muodossa, että kuluttaja voi niitä vaikeuksitta käyttää. Jos ostajalla ei ole mahdollisuutta käyttää esimerkiksi CD-levyllä annettuja ohjeita, on ohjeet annettava hänelle kirjallisina.

Jos tavara ei täytä näitä vaatimuksia, siinä on virhe. Ostaja ei kuitenkaan voi vedota virheenä asiaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen jo kauppaan tehtäessä.

Virheenä ei myöskään pidetä tavaran luonnollista kulumista. Kulumista on kuitenkin arvioitava sen perusteella, onko tavara kestoältään vastannut kuluttajan perusteltuja odotuksia. Jos tavara on kulunut kestoikänsä nähden ennenaikaisesti, kulumisen ei ole luonnollista eikä vapauta myyjää virhevastuusta.

Kuluttajansuojalain 5 luvun säännöksiä sovelletaan myös **valmistettavan tavarän tilaukseen**. Ostaja ei voi vedota virheeseen, joka johtuu hänen toimittamistaan tavarän valmistamiseen käytetyistä tarveaineista. Myyjällä on kuitenkin virhevastuu, jos hän on menetellyt huolimattomasti, eli jos hän havaitsee tai hänen olisi pitänyt havaita, että ostajan toimittamat tarveaineet ovat sillä tavalla viallisia, puutteellisia tai soveltumattomia, että ne eivät sovellu aiottuun käyttötarkoitukseen. Myyjä kuitenkin vapautuu virhevastuusta siinä tapauksessa, että ostaja on hyväksynyt tavarän valmistamisen materiaalivirheestä huolimatta.

Kauppaan mahdollisesti sisältyvään **asentamiseen tai kokoonpanoon** sovelletaan samoja virhesäännöksiä silloin, kun asentamisen tai kokoonpanon tekee myyjä tai joku muu hänen puolestaan. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun pesukoneen kauppaan sisältyy se, että myyjä asentaa laitteen.

Virheen arviointiin vaikuttavat myös **tiedot, jotka on annettu tavarän markkinoinnissa tai muuten ennen kaupantekoa**. Tavarassa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja sen ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä, aiempi myyntiporras tai joku muu on myyjän lukuun antanut. Myyjän vastuu kattaa myös hänen palveluksessaan olevan henkilön antamat tiedot.

Myyjä ei kuitenkaan vastaa annetuista virheellisistä tiedoista, jos hän osoittaa, että hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkään olla selvillä annetuista tiedoista. Myyjä vapautuu vastuusta myös silloin, jos hän osoittaa, että tiedot eivät ole vaikuttaneet kauppaan tai että tiedot on oikaistu ajoissa selkeällä tavalla.

Virheen selvittäminen epäselvissä tilanteissa

Toisinaan saattaa olla epäselvää, onko tavara virheellinen vai johtuuko laitteen toimimattomuus jostain muusta syystä. Vian selvittämisestä on ensisijaisesti vastuussa alan ammattilaisena toimiva myyjä. Ostajalta ei voida edellyttää kovin tarkkaa analyysii vian syistä varsinkaan, jos kyse on monimutkaisesta teknisestä laitteesta, jonka käyttöohjeetkin saattavat olla vaikeaselkoisia ja hankalasti ymmärrettäviä.

Jos tavaralle on annettu takuu, myyjän on virhevastuusta vapautuakseen osoitettava, että tavarän huonontuminen johtuu todennäköisesti tapaturmasta, tavarän vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä. Myyjä voi myös osoittaa, että laite on virheetön ja että sen toimimattomuus johtuu esimerkiksi siitä, ettei ostaja ole osannut noudattaa käyttöohjeita. Tämä myyjän näyttövelvollisuus huomioon ottaen ostajalta ei voida takuun yhteydessä – ellei ostaja ole tuonut tavaraa korjattavaksi selvästi perusteetta tai kyse ole ostajan itse aiheuttamasta viasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä – periä maksua vian selvittämiseen liittyvistä toimenpiteistä.

Jos takuuta ei ole annettu tai takuu aika on jo päättynyt, ostajan on osoitettava, että tavara on virheellinen. Jos tavara osoittautuu myyjän tekemässä vian etsinnässä virheetömäksi, ostajalta on mahdollista periä joissakin tilanteissa etsintätyöstä kohtuullinen maksu edellyttäen, että myyjä ja ostaja ovat maksusta etukäteen sopineet.

Kuuden kuukauden virheolettama

Tavarän virheellisyyttä arvioidaan sen perusteella, millainen tavara oli, kun se luovutettiin ostajalle. Myyjä vastaa virheestä, joka on ollut tavarassa luovutushetkellä, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin.

Kuluttajan on osoitettava, että tavarassa on virhe. Jos virhe ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tavarantoimituksesta, virheen oletetaan olleen tavarassa jo toimitushetkellä ja kuuluvan myyjän vastuulle. Vastuusta vapautukseen myyjän pitää kumota virheolettama eli osoittaa, että tavara oli toimitettaessa virheetön.

Kuuden kuukauden virheolettamaa ei sovelleta, jos oletus on virheen tai tavarantoimituksen vastainen. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun tavarantoimituksen normaali kestoikä on alle kuusi kuukautta tai kun vika johtuu tapaturmasta tai tavarantoimituksen vääränlaisesta käsittelystä. Sama pätee silloin, kun kyse on tavarantoimituksen tavantavasta kulumisesta, ei virheestä.

Tavarantoimituksen normaalia kestoikää arvioitaessa otetaan huomioon säännös, jonka mukaan tavarantoimituksen pitää vastata kestävyydeltään sitä, mitä kuluttaja yleensä voi perustellusti olettaa samanlaisen tavarantoimituksen kaupassa kestävän. Arviointi perustuu yleiseen mittapuuhun, ei yksittäisen kuluttajan odotuksiin. Arvioinnissa on otettava huomioon myös hinta, koska tavarantoimituksen laatuerot heijastuvat usein hintatasossa.

Lähtökohta on, että kuuden kuukauden virheolettamaa sovelletaan kaikkien kulutustavarantoimituksen kaupassa joihtain poikkeuksia (esimerkiksi elintarvikkeet) lukuun ottamatta. Myös vaatteet ja kengät kuuluvat virheolettaman piiriin samoin kuin seura- ja harrastuseläinten, kuten koirien, kauppa. Epäselvissä tilanteissa on kuitenkin arvioitava kunkin tavarantoimituksen kohdalla erikseen, onko tavarantoimituksen normaali kestoikä alle kuusi kuukautta tai onko kyse esimerkiksi tavarantoimituksen tavantavasta kulumisesta eikä virheestä.

Virhevastuu käytetyn tavarantoimituksen kaupassa

Kuuden kuukauden virheolettamaa sovelletaan myös käytetyn tavarantoimituksen kauppaan. Käytetyssä tavarantoimituksessa on usein vikoja, jotka johtuvat tavarantoimituksen käytöstä ja luonnollisesta kulumisesta. Käytetty tavara ei siis ole uudenveroinen. Siksi ennen virheolettaman soveltamista on ratkaistava, tekeekö esimerkiksi laitteessa ilmennyt vika tuotteesta laissa tarkoitettulla tavalla virheellisen.

Virheen arvioinnin lähtökohtana on osapuolten välisen sopimuksen sisältö. Käytetyn tavarantoimituksen kaupassa ei kuitenkaan yleensä yksityiskohtaisesti sovita siitä, minkälainen tavarantoimituksen ominaisuuksiltaan oltava. Tällöin virheen olemassaoloa arvioidaan kuluttajansuojalain 5 luvun 14 §:n säännöksen mukaan. Säännös koskee tavarantoimituksen kaupaa ”sellaisena kuin se on” -ehtoa käyttäen. Sen mukaan tavarantoimituksessa on virhe, jos

- tavara ei vastaa tietoja, jotka myyjä on antanut sen ominaisuuksista tai käytöstä ennen kaupantekoa ja tiedot ovat vaikuttaneet kauppaan.
- myyjä on ennen kaupantekoa laiminlyönyt velvollisuutensa antaa ostajalle tiedon tavarantoimituksen ominaisuuksista tai käyttöä koskevasta olennaisesta seikasta, josta hänen täytyy olettaa tietneen ja josta ostaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Tämä pätee silloin, kun tiedonannon laiminlyönti on vaikuttanut kauppaan.
- tavara on huonommassa kunnossa kuin ostajan oli perusteltua edellyttää tavarantoimituksen hinta ja muut olosuhteet huomioon ottaen.

Ostajan on näytettävä virheen olemassaolo eli se, että tavara poikkeaa sovitusta tai siitä, mitä ostajalla on ollut perusteltua aihetta edellyttää. Jos tavara osoitetaan virheelliseksi ja virhe on ilmennyt kuuden kuukauden kuluessa tavarantoimituksen toimituksesta, ostajan ei tarvitse osoittaa sitä, että tavara oli virheellinen jo toimitusajankohtana.

Virhearviointiin voi vaikuttaa myös se, onko myyjä antanut ostajalle tietoa tavarantoimituksen ominaisuuksista tai käyttöä koskevista olennaisista asioista. Tiedossa olevat viat ja puutteet voidaan myös kirjata kauppasopimuk-

seen. Ostaja ei voi vedota virheenä seikkaan, josta hän on saanut tiedon ennen kaupantekoa. Myyjä ei kuitenkaan voi tehdä mitään yleistä varaumaa, vaan hänen on yksilöitävä tiedossaan olevat virheet.

Virhevastuun kesto

Ostaja voi vedota tavaran virheeseen myös kuuden kuukauden virheolettaman ja takuuajan päättymisen jälkeen, jos tavaran kestoikä normaalikäytössä jää lyhyemmäksi kuin mitä ostaja voi yleisen mittapuun perusteella olettaa. Ilmenneen vian on kuitenkin oltava kuluttajansuojalain tarkoittama virhe.

Myyjän virhevastuun ulkopuolelle jäävät siten esimerkiksi tapaukset, joissa tavara on mennyt rikki epätavallisen lyhyen käyttöajan jälkeen siksi, että se on altistettu suuremmalle rasitukselle kuin mitä sellaisen tavaran voidaan yleensä perustellusti olettaa kestävän.

Jos tavara kuitenkin rikkoutuu kuuden kuukauden virheolettaman kestäessä tai takuuajana, näyttövelvollisuus virhevastuusta vapautumiseksi on myyjällä.

Kulutustavaroiden kauppaa ja takuuta koskevan EY-direktiivin 1999/44/EY mukaan myyjä vastaa tavaran virheestä, jos virhe ilmenee kahden vuoden kuluessa tavaran luovutuksesta. Suomen lakiin kahden vuoden määräaika ei kuitenkaan ole otettu. Tätä perustellaan lakia koskevassa hallituksen esityksessä sillä, että kestokulutustavaroiden piilevä virhe voi ilmetä myöhemminkin. Lain perustelujen mukaan on kohtuullista, että myyjä vastaa esimerkiksi ajoneuvossa, rakennusmateriaalissa tai kodinkoneessa alun perin olleesta valmistusvirheestä, vaikka virhe ilmeni vasta yli kahden vuoden kuluttua tavaran luovutuksesta. Käytännössä ostajan on sitä vaikeampi osoittaa tavarassa myyjän vastuulla olevaa virhettä, mitä pidempi aika on kulunut myyntihetkestä.

Virheilmoituksen tekeminen

Ostajan on ilmoitettava virheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä **kahden kuukauden** kuluessa siitä, kun ostaja tosiasiallisesti havaitsi virheen. Virheilmoituksen voi tehdä paitsi myyjälle myös kaupan välittäneelle elinkeinonharjoittajalle ja aikaisemmalle myyntiportaalle. Jos tavaralle on annettu takuu, ilmoituksen voi tehdä myös takuunantajalle. Ostaja voi valita kenelle hän virheestä ilmoittaa.

Koska virheen oikaisemisesta ei saa aiheutua kustannuksia ostajalle, on virheilmoituksen tekemisen oltava maksutonta. Elinkeinoharjoittaja ei voi siten käyttää esimerkiksi lisämaksullista puhelinnumeroa virheilmoitusten vastaanottamiseen.

Koska ostaja voi tehdä virheilmoituksen aina kahden kuukauden kuluessa siitä, kun havaitsi virheen, hänellä voi olla oikeus vedota virheolettamaan kuuden kuukauden määräajan jälkeenkin. Edellytyksenä on, että ostaja on havainnut virheen kuuden kuukauden aikana ja tekee virheilmoituksen kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Sama koskee myös tavaralle annettua takuuta: ostaja voi vedota takuuseen takuuajan päätyttyäkin, jos hän on havainnut virheen takuuajana ja ilmoittaa virheestä kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta.

Myyjä ei voi vaatia, että tavaran virheestä valittavalla ostajalla pitää olla kuitti tallella. Kuitin esittäminen helpottaa asian hoitamista, mutta muukin selvitys ostopaikasta ja –ajankohdasta käy. Esimerkiksi pankkikort-

titosite, tiliote tai liikkeen tarra tuotteen pakkauksessa ovat riittäviä todisteita. Ongelmatilanteiden varalta useat takuunantajat pitävät myös itse rekisteriä voimassaolevista takuista.

Ostaja ei kaikissa tapauksissa menetä oikeuksiaan, vaikka virheilmoitus olisi tehty kohtuullisen ajan ja kahden kuukauden määräajan jälkeenkin. Ostaja saa aina vedota virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, esimerkiksi salannut ostajalta tiedossaan olevan virheen. Sama koskee tilanteita, joissa tavara on tuoteturvallisuuslain vastainen tai muuten vaarallisuutensa takia virheellinen.

VIRHEEN SEURAUKSET

1. Kauppahinnan pidätys

Ostajalla on virhetilanteissa oikeus maksun pidättämiseen. Pidätettävän rahamäärän on oltava virhettä vastaava; sen on oltava järkevässä suhteessa virheen laatuun ja merkitykseen.

2. Virheen oikaisu: korjaus tai vaihto

Ostaja voi vaatia virheen ensisijaisena oikaisuna joko **tavaran korjausta tai vaihtamista virheettömään**. Myyjällä on oikeus korjata virhe ennen tuotteen vaihtamista, jos korjauksen voi tehdä kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu olennaista haittaa eikä tuotteen arvo vähene.

Ostajalle on korvattava korjauksen tai vaihdon aiheuttamat kustannukset. Jos ostaja on esimerkiksi omalla kustannuksellaan toimittanut virheellisen tavaran myyjälle, myyjän pitää korvata ostajalle aiheutuneet kulut. Kohtuullista oikaisuaikaa ja ostajalle aiheutuvaa haittaa arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa tavaran laatu ja tarkoitus, jota varten ostaja on tavaran hankkinut. Esimerkiksi lapsiperheessä käytettävän pesukoneen kohtuullinen korjausaika voi olla vain muutamia päiviä. Sohvapöydän korjausaika saattaa vastaavasti olla selvästi pidempi.

Myyjällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta oikaista virhettä, jos se on mahdotonta tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan erityisesti huomioon virheen merkitys ja tavaran arvo, jos se olisi sopimuksen mukainen. Lisäksi katsotaan, voiko oikaisun tehdä jollain vaihtoehtoisella tavalla aiheuttamatta ostajalle huomattavaa haittaa.

Vaikka ostaja ei vaatisi virheen korjaamista tai virheetöntä tavaraa, myyjä saa omalla kustannuksellaan tehdä tällaisen oikaisun. Myyjän on silloin tarjouduttava tekemään se viipymättä ostajan ilmoitettua virheestä. Korjaamalla virheen tai vaihtamalla tavaran myyjä voi välttyä kaupan purkamiselta tai hinnanalennukselta.

Ostaja saa kieltäytyä tavaran korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai tavaran arvon alenemista. Kieltäytymisperusteena voi olla myös muu erityinen syy, esimerkiksi se, että korjaus ei todennäköisesti onnistuisi.

Ostajan ei myöskään aina tarvitse jäädä odottamaan myyjän oikaisua, jos hänellä on perusteltu syy. Hän voi olosuhteiden pakosta esimerkiksi korjauttaa autossa ilmenevän vian kesken matkan. Myyjä ei voi tällöin vedota siihen, ettei ostaja ollut reklamoinut hänelle virheestä ja ettei myyjä ollut saanut tilaisuutta virheen

korjaamiseen. Toisaalta myyjä voi järjestää tällaisia tilanteita varten myös puhelinpäivystyksen ja edellyttää, että ostaja ottaa ensin yhteyttä päivystysnumeroon saadakseen ohjeita tarkoituksenmukaisesta korjaustavasta.

3. Hinnanalennus ja kaupan purku

Jos virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen ei onnistu, ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa **hinnanalennusta tai purkaa kaupan**, paitsi jos virhe on vähäinen. Sama pätee silloin, jos virhettä ei korjata tai virheetöntä tavaraa ei toimiteta kohtuullisessa ajassa ja ilman olennaista haittaa ostajalle.

Standarditavaran kaupassa ostaja ei ole yleensä velvollinen antamaan myyjälle tilaisuutta useampiin kuin yhteen korjausyritykseen. Jos tavara on arvokas ja rakenteeltaan monimutkainen, myyjälle on kuitenkin yleensä varattava tilaisuus muutamaankorjausyritykseen.

Virheen vähäisyyttä arvioitaessa otetaan huomioon virheen kokonaismerkitys ostajalle. Virhettä voidaan pitää vähäisenä esimerkiksi silloin, kun se on helposti ja nopeasti korjattavissa. Lain perustelujen mukaan esimerkiksi erilaiset pintaviat voivat olla luonteeltaan vähäisiä ja niiden merkitys voi olla ostajalle kokonaisuuden kannalta vähäinen.

4. Vahingonkorvaus

Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavaran virheen takia. Tyypillisiä vahinkoja, joita ostajalle voi virheen vuoksi aiheutua, ovat erilaiset selvittelykustannukset, kuten matka-, posti- tai puhelinkulut. Vahingoksi luetaan myös virheen korjauttamisesta aiheutuneet menot, jos myyjä ei korjaa virhettä. Jos ostaja joutuu virheen korjaamisen ajaksi vuokraamaan korvaavan tavaran, myyjä voi joutua korvaamaan myös siitä aiheutuvat kulut.

Jos virhe tai vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta, hänellä on velvollisuus korvata ostajalle aiheutuneen välittömän vahingon lisäksi myös hänelle aiheutunut välillinen vahinko. Välillistä vahinkoa on esimerkiksi virheen selvittelystä ostajalle aiheutuva tulon menetys.

Välillistä vahinkoa on myös kuluttajalle aiheutuva merkittävä haitta siitä, ettei hän ole voinut käyttää tuotetta (käyttöhyöty) tai muu vastaavanlainen olennainen haitta. Tällaisissa tapauksissa kuluttajalla on oikeus korvaukseen, vaikka hänelle ei synny suoranaista taloudellista vahinkoa. Merkitykseltään vähäisestä haitasta ei kuitenkaan saa korvausta.

5. Tuotevahingot

Tuotevahingolla tarkoitetaan tilannetta, jossa tavaran virheestä aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle kuin myydylle tavaralle. Esimerkiksi pesukoneen vika voi vahingoittaa pestävänä olevaa pyykkiä.

Tuotteen valmistaja tai maahantuojaja on tuotevastuulain mukaisesti vastuussa vahingoista, joita tuotteesta aiheutuu henkilölle tai yksityiskäytössä olevalle omaisuudelle. Tuotevastuulain mukainen alaraja korvattavalle vahingolle on 395 euroa.

Kuluttajansuojalain mukaan myyjä on vastuussa vahingoittuneesta omaisuudesta silloin, kun vahinko kohdistuu omaisuuteen, jolla on välitön käyttöyhteys myytyyn tavarahan. Kyse voi olla esimerkiksi kuluttajan matkapuhelimeensa tai tietokoneeseensa hankkimista ohjelmista, jotka laitteen virheen johdosta tuhoutuvat. Korvattavalla vahingolla ei ole alarajaa.

Kuluttajan oikeuteen saada korvausta vahingosta vaikuttaa myös yleinen vahingonkorvausta koskeva periaate, jonka mukaan kuluttajan on pyrittävä rajoittamaan syntyvää vahinkoa omalla huolellisella toiminnallaan.

Aikaisemman myyntiportaan virhevastuu

Ostajalla on oikeus kohdistaa virheeseen perustuva vaatimuksensa myyjän ohella myös valmistajaan, maahantuojaan tai muuhun aikaisemman myyntiportaan elinkeinonharjoittajaan.

Aiemman myyntiportaan virhevastuu noudattaa samoja periaatteita kuin myyjän vastuu, mutta ei ole kaikilta osin yhtä laaja. Valmistaja ja maahantuoja eivät vastaa virheestä, joka on syntynyt niistä riippumattomasta syystä vasta sen jälkeen, kun ne luovuttivat tavaran seuraavalle portaalle. Toinen rajoitus koskee tilannetta, jossa ostaja vaatii tavaran virheen perusteella hinnanalennusta tai kauppahinnan palautusta. Valmistajalla ja maahantuojalla ei ole velvollisuutta palauttaa ostajalle enempää kuin mitä niiden oma sopijapuoli seuraavassa myyntiportaassa voisi samalla perusteella vaatia.

Hinnanalennus lasketaan sen perusteella, mitä valmistaja tai maahantuoja sai luovuttaessaan tavaran eteenpäin, ei ostajan maksaman kauppahinnan perusteella.

Jos kuluttaja haluaa esittää vaatimuksen aikaisemmalle myyntiportaalle, hänen on myös ilmoitettava virheestä suoraan tälle elinkeinonharjoittajalle. Ostajan ei kuitenkaan tarvitse tehdä uutta virheilmoitusta, jos hän on reklamoinut myyjälle ja virheilmoitus kulkeutuu tämän kautta aikaisemmalle myyntiportaalle.

Ostajan pitää ilmoittaa virheestä aikaisemmassa myyntiportaassa olevalle elinkeinonharjoittajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Virheilmoituksen voi kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Samaa määräaikaa sovelletaan myös silloin, kun ostaja on tehnyt virheilmoituksen myyjälle ja aikaisempi myyntiporras saa myyjän kautta tiedon virheilmoituksesta.

TAKUU ON VAPAAEHTOINEN LISÄITOUMUS

Kulutustavaran kaupassa myyjäliike tai esimerkiksi tavaran valmistaja tai maahantuoja voi antaa **takuun**. Takuun antaminen tarkoittaa sitoutumista vastaamaan tavaran käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan. Takuunantaja vastaa tavarassa takuuaikana ilmenevistä vioista ja muista takuussa määritellyistä asioista. Jos tavara huonontuu takuussa tarkoitetulla tavalla takuun voimassaoloaikana, siinä on virhe ja ostaja voi vedota takuuseen.

Myyjän vastuu takuuaikana ilmenevistä vioista ei riipu siitä, onko vian alkusyy ollut olemassa jo silloin, kun tavara luovutettiin ostajalle. Ostajan ei tarvitse näyttää, että virhe oli tavarassa jo ostohetkellä.

Vapautuakseen vastuusta myyjän on osoitettava, että tavaran huonontuminen johtuu todennäköisesti tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä. Todistustaakka on siis myyjällä.

Jos myyjä haluaa vedota tavaran tavanomaiseen kulumiseen, on virhearvioinnissa otettava huomioon tavaran kestoikäoletus: tavaran on kestävyydeltään vastattava sitä, mitä kuluttajalla yleensä on vastaavanlaisen tavaran kaupassa perusteltua aihetta olettaa. Takuunantajan on siis vastuusta vapautuakseen osoitettava, että kyse

on sellaisesta kuluva osasta, jolta ei voida odottaa pidempää kestoikää tai että kyse on ollut ostajasta taikka ulkopuolisesta syystä johtuvasta seikasta.

Virheen oikaisu

Myyjän pitää oikaista virhe laissa määriteltyjä periaatteita noudattaen, jos takuuehdoissa ei ole ostajan kannalta edullisempia määräyksiä. Ostajan kannalta edullisempi määräys voi olla esimerkiksi takuusitoumukseen sisältyvä lupaus palauttaa ostajalle rahat takaisin vähäisenkin virheen johdosta.

Oikaisu tehdään ensisijaisesti korjaamalla tai vaihtamalla tavara kohtuullisessa ajassa. Oikaisusta ei saa aiheutua ostajalle kustannuksia tai olennaista haittaa.

Takuunantaja on velvollinen korvaamaan virheestä ostajalle aiheutuneet välittömät vahingot samaan tapaan kuin myyjäkin. Välilliset vahingot takuunantaja on velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu hänen huolimattomuudestaan tai, jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin takuunantaja on erityisesti sitoutunut. Sanamuoto ”erityisesti sitoutunut” ei tarkoita tavaralle annettua tavanomaista toimivuustakuuta. Se tarkoittaa takuunantajan nimenomaisesti antamaa takuuta siitä, että tavaralla on tietty ominaisuus tai että takuunantaja on muuten markkinoinnissaan erityisesti korostanut määrättyä tavaran ominaisuutta. Jos kuitenkin osoittautuu, ettei tavara vastaa sitä, mitä on erityisesti luvattu, ostajalla on oikeus saada korvaus myös hänelle aiheutuneesta välillisistä vahingosta (KKO 2004:123).

Takuun suhde lakisääteiseen virhevastuuseen

Takuun antaminen on vapaaehtoista. Ostaja ei voi vaatia sitä. Jos takuuta ei ole, myyjä vastaa tavaran virheestä virhevastuuta koskevien lainsäädännön perusteella. Ostajalla on takuusta huolimatta hänelle lain mukaan kuuluvat oikeudet, joita ei voi rajoittaa takuun ehdoilla.

Takuuajan päätyminen ei merkitse sitä, että vastuu tavaran virheestä samalla päättyisi. Esimerkiksi kodinkoneessa alun perin ollut valmistusvika tai muu piilevä virhe on myyjän vastuulla, vaikka se ilmeni vasta takuuajan päätyttyä. Myyjän ohella myös valmistaja ja maahantuojat vastaavat tavaran virheestä jo suoraan lain perusteella.

Takuun pitää olla ostajalle lisäetu eli sen on annettava hänelle lain säännöksiin verrattuna paremmat oikeudet.

Kuluttajansuojalain perusteluissa todetaan, että sana ”takuu” herättää kuluttajissa erityisiä odotuksia tavaran laadusta ja sen hankintaan liittyvästä oikeussuojasta. Useissa markkinatuomioistuimen ratkaisuissa sanotaan, että markkinoinnissa ei saa käyttää ilmaisua ”takuu”, jos luvattu takuu ei merkitse kuluttajille mitään sellaista etua, jota he eivät saisi jo suoraan lain perusteella (esim. ratkaisut 1999:17, 1997:8, 1995:14 ja 1989:10).

Myös takuuajan pituus vaikuttaa siihen, antaako takuu ostajalle lisäetua lakiin verrattuna. Myyjä vastaa virheestä ensimmäisten kuuden kuukauden ajan kaupasta laissa olevan kuuden kuukauden virheolettamassäänöksen nojalla. Ostajan on kuitenkin osoitettava virheen olemassaolo.

Jos tavaralle on annettu takuu, näyttövelvollisuus virheestä on takuunantajalla. Tämä koskee sekä kuuden kuukauden virheolettaman soveltamisaikaa että sen jälkeistä aikaa. Takuunantajan on vastuusta vapautuak-

seen osoitettava, että tavaran huonontuminen johtuu todennäköisesti tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä. Tämä on kuluttajalle lisäetu lain säännöksiin verrattuna.

Takuuaikaa määrättäessä on otettava kuitenkin huomioon myös se, että tavaran tulee kestoältään vastata ostajan perusteltuja odotuksia. Takuuajan pitäisikin olla niin pitkä, että se yhdessä takuunantajalla olevan näyttövelvollisuuden kanssa antaa ostajalle todellista lisäetua (ks. markkinaoikeuden ratkaisu 2003:171).

Pitkät takuuajat

Joidenkin tuotteiden normaali kestoikä saattaa olla hyvinkin pitkä, jolloin myös takuuajan voidaan edellyttää olevan tavanomaista pidempi. Tällaisia pitkäkestoisia, esimerkiksi 15 - 30 vuotta voimassaolevia takuita on muun muassa joillakin rakennustarvikkeilla, kuten kattomateriaaleilla sekä eräillä työkaluilla.

Pitkiin takuuaikeihin liittyy kuluttajan kannalta riski siitä, että takuu jää pelkäksi markkinoinnissa annetuksi lupaukseksi ilman, että kuluttaja voisi käytännössä vedota kymmeniä vuosia aikaisemmin annettuun takuuseen. Pitkä takuu aika asettaakin takuunantajalle erityisvaatimuksia muun muassa sen osalta, että takuun voimassaolo voidaan osoittaa pitkänkin ajan jälkeen. Sen varalta, että kuluttaja kadottaisi saamansa takuutodistuksen, on takuunantajan säilytettävä tiedot annetuista takuista takuun koko voimassaoloajan. Takuunantajan on muutoinkin voitava esittää näyttö siitä, että sillä on käytössään toimiva järjestelmä takuuvaatimusten käsittelyä varten.

Pitkiin takuisiin liittyy myös epävarmuus takuunantajan toiminnan jatkumisesta vuosikymmenten kuluttua. Uskottavuutta pitkään takuu aikaan lisää osaltaan se, jos takuunantajalla itsellään on takanaan pitkäikäinen historia ja vakiintunut asema toimialalla.

Pitkien takuuajojen käyttöä markkinoinnissa arvioidaan kuluttajansuojalain harhaanjohtavaa ja sopimatonta markkinointia koskevien säännösten perusteella. Tällöin otetaan huomioon muun muassa edellä mainitut takuun voimassaolon osoittamiseen ja takuujärjestelmän toimivuuteen liittyvät seikat. Ns. ”ikuisia” tai ”elinikäisiä” takuita on lähinnä pidettävä pelkkinä markkinointikeinoina eikä varsinaisina takuusitoumuksina. Tällaisten takuiden markkinointi ei yleensä ole kuluttajansuojalain mukaista.

Takuukorjaus on ostajalle maksuton

Lain mukaan myyjän pitää korjata virhe niin, ettei siitä aiheudu ostajalle kustannuksia. Tämä koskee myös takuukorjauksia: takuunantaja vastaa kaikista tavaran korjauksesta syntyneistä kustannuksista. Kustannuksiin luetaan muun muassa tavaran korjattavaksi toimittamisesta ja palauttamisesta aiheutuneet kulut, käytetyt varaosat sekä korjaajan työ- ja matkakulut.

Ostaja voi itse tuoda korjattavaksi pienet ja helposti liikuteltavat tavarat, kuten kellot ja kamerat. Silloinkin hänelle pitää korvata matkakulut. Takuuehdoissa voidaan - ja kannattaakin - antaa ohjeita siitä, miten ostajan pitää toimia vian ilmetessä, jotta tavaran korjaaminen olisi tarkoituksenmukaista ja säästäisi kustannuksia. Korvattavaksi voivat tulla esimerkiksi yleisillä kulkuneuvoilla matkustettaessa syntyvät kulut, jos ostajan on mahdollista käyttää yleisiä kulkuneuvoja. Takuuehdoissa voidaan myös ilmoittaa paikka, missä tavara korjataan, jos myyjä ei itse korjaa sitä. Ostaja voi kuitenkin viedä tavaran myös myyjälle, jos tavaran muual-

le toimittaminen on hänen kannaltaan hankalaa. Tämä perustuu siihen, että ostajalla on oikeus virhe- ja takuuasioissa asioida aina myös myyjän kanssa.

Korjaus on tehtävä kohtuullisessa ajassa ja ilman olennaista haittaa ostajalle myös silloin, kun tavara lähetetään korjattavaksi ulkomaille. Myyjän ja takuunantajan on huolehdittava siitä, että takuukorjaus tehdään tällöinkin joutuisasti ja että takuuasioiden hoitaminen on muutoinkin ostajan kannalta vaivatonta.

Takuusta annettavat tiedot

Takuu annetaan kirjallisesti tai sähköisesti niin, että tietoja ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ne säilyvät ostajan saatavilla.

Takuusta pitää lain mukaan selkeästi käydä ilmi:

- takuun sisältö sekä se, että ostajalla on lainmukaiset oikeudet ja että takuulla ei rajoiteta näitä oikeuksia,
- takuun antaja, voimassaoloaika ja -alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot. Nämä tiedot voivat koskea esimerkiksi virheestä ilmoittamista ja takuutodistuksen esittämistä.

Ostajalla on oikeus vedota takuuseen, vaikka se ei täyttäisi em. vaatimuksia. Tämä koskee esimerkiksi tilannetta, jossa ostaja saa myyjältä ainoastaan kuitin, jossa on takuuaikaa koskeva maininta. Takuu on silloin voimassa lain virhevastuusäännösten edellyttämällä tavalla ilman mitään takuun sisältöä koskevia rajoituksia.

Jos ostokuitin materiaalina on lämpöpaperi, kuitin teksti ja tiedot takuunantajasta ja –ajasta voivat hävitä ennen kuin takuuaika on päättynyt. Myyjä ei voi käytännössä torjua kuluttajan korvausvaatimusta pelkästään sen vuoksi, että kuittia ei pysty lukemaan, jos hän on jättänyt asiassa vain kuluttajalle annettavan lämpöpaperikuitin varaan eikä esimerkiksi yrityksen atk-järjestelmään jää ostajasta ja takuusta merkintää. Myyjän on tällöin esitettävä muu luotettava näyttö siitä, ettei takuu ole voimassa.

Takuun rajoitukset

Takuu on voimassa niin laajasti kuin takuuehdoissa määritellään. Takuun ulkopuolelle voidaan rajata virheet, jotka ovat aiheutuneet ostajasta. Syitä ovat esimerkiksi käyttö- tai hoito-ohjeiden laiminlyönti, muu tavaran vääränlainen tai huolimaton käsittely tai vaikkapa luovutuksen jälkeen sattunut tapaturma. Sen sijaan takuun ulkopuolelle ei voida rajata sellaisia virheen korjaamiseen liittyviä kustannuksia, joista myyjä vastaa lakisääteisen virhevastuunsa perusteella (esim. tavaran kuljetus- tai lähetyskustannukset).

Takuun voi rajata tavaran erityisominaisuuksien mukaan. Takuun piiristä voi sulkea pois esimerkiksi joitain nopeasti kuluvia osia. Jos takuun soveltamisala rajataan hyvin suppeaksi, sitä ei enää välttämättä voida pitää takuuna.

Tämä pitää huomioida myös takuun otsikoinnissa. Jos takuuehdoissa suljetaan pois suuri määrä tavaran osia, ei enää voi puhua laitteelle myönnetystä takuusta, vaan esimerkiksi moottorin tai vaihteiston takuusta. Takuun ulkopuolelle rajattuihin tavaran osiin sovelletaan lain yleisiä virhevastuusäännöksiä. Takuulla ei voi rajoittaa ostajalle lain mukaan kuuluvia oikeuksia.

Takuu on tuotekohtainen

Takuusitoumus annetaan tuotteelle ja se pysyy voimassa, vaikka tuote vaihtaisi omistajaa. Takuuta ei siis voi rajoittaa tavaran ensimmäiseen omistajaan, vaan takuunantaja vastaa sitoumuksestaan koko takuuajan tavaran omistajasta riippumatta. Tavaran käyttötarkoitus ei saa kuitenkaan olennaisesti muuttua esimerkiksi yksityiskäytöstä ammattikäyttöön. Takuunantaja voi myös edellyttää, että omistajanvaihdoksesta ilmoitetaan hänelle kirjallisesti.

Valmistajan tai maahantuojan antama takuu

Takuun voi antaa tavaran myyjä, valmistaja tai maahantuoja. Valmistaja ja maahantuoja vastaavat virheestä takuun perusteella samoilla periaatteilla kuin myyjäkin.

Myyjä vastaa aiemman myyntiportaan, kuten valmistajan tai maahantuojan, antamasta takuusta aivan samoin kuin omastaankin. Myyjä voi irtautua aiemman myyntiportaan antamasta takuusta vain ilmoittamalla sen nimenomaisesti ostajalle ennen kaupantekoa selkeällä tavalla. Jos myyjä ei ole tätä tehnyt, ostaja voi valita, mille myyntiporraelle hän kohdistaa takuuseen perustuvat vaatimuksensa.

Muusta EU-maasta hankittujen ja rinnakkaistuotujen tavaroiden takuu

Euroopan Yhteisön tuomioistuin ja komissio ovat kilpailuoikeudellisissa päätöksissään asettaneet eräitä takuuta koskevia vaatimuksia tavaroiden valmistajille ja näiden valtuutetuille edustajille eri jäsenmaissa. Tapaukset ovat koskeneet tuotteille annettavia takuupalveluita silloin, kun laite on tuotu maahan jonkun muun elinkeinonharjoittajan kuin valmistajan valtuuttaman edustajan toimesta (ns. rinnakkaistuonti).

Valmistajan yhdessä jäsenmaassa myöntämän takuun on oltava samoin edellytyksin voimassa myös muissa EU-maissa. Kilpailulainsäädännön vastaiseksi voi muodostua tilanne, jossa takuu evätään sillä perusteella, että tavara on hankittu toisesta jäsenmaasta, ostettu siellä toimivasta verkkokaupasta tai tuotu Suomeen rinnakkaistuontina ohi virallisen maahantuojan.

Käytännössä tämä merkitsee sitä, että silloin, kun valmistaja myöntää tuotteilleen takuun, valmistaja ei saa rajata rinnakkaistuotuja tuotteita pois takuun piiristä. Valmistajan tulisi sopia esimerkiksi Suomessa yksinmyyntioikeuden saaneen maahantuojansa kanssa, että tämä huolehtii takuuveloitteista, vaikka tuote olisi ostettu Suomeen rinnakkaistuontia harjoittavalta elinkeinonharjoittajalta tai hankittu toisesta jäsenmaasta.

Takuukorjaus pitää tehdä Suomeen rinnakkaistuoduille tuotteille vain siinä laajuudessa kuin se tehtäisiin valmistajan kanssa sopimussuhteessa olevan maahantuojan kautta toimitetuille tuotteille. Siten, jos suomalainen maahantuoja antaa tuotteelle 3 vuoden takuun, ei takuukorjauksista huolehtivalla ole velvoitetta noudattaa toisessa jäsenmaassa sovellettavaa tätä laajempaa takuuta, kuten vaikkapa paikallisen maahantuojan antamaa 5 vuoden takuuta.

Poikkeus edellä mainitusta maahantuojan vastuuta koskevasta säännöstä on tilanne, jossa valmistaja on laatinut jakelujärjestelmänsä täysin selektiiviseksi, mutta jokin tavaraerä on tästä huolimatta joutunut jakelujärjestelmän ulkopuolelle. Selektiivistä eli valikoivaa jakelujärjestelmää käyttävä valmistaja toimittaa hyödyk-

keitään vain tietyt kriteerit täyttävälle jälleenmyyjille. Maahantuojalla ei vastaa tällaisen järjestelmän ulkopuolelta olevien tavaroiden takuista.

On huomattava, että **kilpailusäännöistä ei seuraa kuluttajalle välitöntä oikeutta saada takuuhuoltoa suomalaiselta maahantuojalta**. Kuluttajansuojalaki ei sisällä säännöstä maahantuojan vastuusta silloin, kun tavara on hankittu muussa EU-maassa tai tuotu Suomeen rinnakkaistuontina ohi valtuutetun maahantuojan. Rinnakkaistuodun tavaran suomalaista myyjää koskee kuitenkin lakisääteinen virhevastuu ja lisäksi myyjä vastaa myös aiemman myyntiportaan, kuten valmistajan, antamasta takuusta, jollei myyjä ole irtautunut takuusta ilmoittamalla tästä ostajalle ennen kaupantekoa.

Maksulliset huolto- ja korjaussopimukset

Takuukorjauksesta ei saa aiheutua ostajalle kustannuksia. Siksi takuuseen ei voi liittää ostajan maksettavaksi tulevaa omavastuuosuutta tai muuta vastiketta. Markkinatuomioistuin on kieltänyt käyttämästä takuusuositoumuksessa sopimusehtoa, joka sisältää takuuta rajoittavan omavastuun sekä sellaista takuuta koskevaa sopimusehtoa, jossa kuluttajan on maksettava omavastuuosuus huolto- tai korjaustoimenpiteestä (pätökset 1983:2, 1983:12 ja 2000:7).

Laki ei sinänsä estä tarjoamasta kulutustavaran kaupan yhteydessä maksullista huolto- ja korjaussopimusta. Näiden sopimusten on kuitenkin oltava sisällöltään muita kuin takuiksi luokiteltavia sopimuksia. Sopimuksessa ei voi sitoutua maksullisesti korjaamaan virhettä, joka muutenkin olisi korjattava lain perusteella. Sen sijaan on mahdollista sopia tavaran huollosta tai sellaisen virheen korjaamisesta, jota laki ei kata. Kysymys voi olla esimerkiksi tavanomaisesta kulumisesta aiheutuneista häiriöistä tai ulkopuolisesta syystä aiheutuneesta viasta. Maksullinen huolto voi sisältää esimerkiksi puhdistuksia, säätöjä, nopeasti kulumien osien tai tarvikkeiden vaihtamisia ja muita toimenpiteitä, joita ei korjattaisi kuluttajansuojalain virhesäännösten perusteella.

YLEISET TAKUUEHDOT

Takuunantaja voi käyttää näitä malliehtoja yksilöimällä ehtoihin tavarán, jolle takuu on annettu ja täydentämällä muun muassa takuunantajaa, takuu-aikaa ja takuun voimassaoloaluetta koskevat tiedot. Malliehtoihin sisältyvät esimerkiksi ne tiedot, joiden pitää kuluttajansuojalain 15 b §:n mukaan käydä takuusta ilmi.

1. Takuunantaja

Takuunantajan nimi, osoite ja yhteystiedot reklamaation tekemistä varten.

2. Takuun soveltamisala ja -alue

Takuu annetaan _____ (tavarán yksilöinti, mahdolliset takuun sisältöä koskevat rajoitukset).

Takuun voimassaoloalue: _____ (jos takuu on voimassa vain esim. EU-alueella)

3. Takuun voimassaoloaika

Takuu on voimassa _____ vuotta ostopäivästä/tavarán toimituspäivästä lukien.

4. Takuun sisältö

Takuunantaja vastaa siitä, että tavarán käyttökelpoisuus ja laatu säilyvät normaaleina takuuajan. Muuten tavarassa on virhe. Virheeksi katsotaan esimerkiksi valmistus- ja rakenneviat ja muut takuuajana ilmenevät tavarán käyttökelpoisuutta heikentävät viat ja puutteet.

Takuunantaja ei kuitenkaan vastaa virheestä, jos hän saattaa todennäköiseksi, että tavarán laadun tai käyttökelpoisuuden poikkeaminen normaalista johtuu ostajan puolella olevasta syystä. Syy voi olla esimerkiksi tapaturma, ostajalle annettujen käyttö- tai hoito-ohjeiden vastainen tai muu tavarán vääränlainen käsittely.

5. Menettely virhetilanteessa

Ostajan pitää ilmoittaa virheestä takuunantajalle tai myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Ilmoitus virheestä voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja tosiasiallisesti havaitsi virheen. Virheestä ilmoittaessaan ostajan pitää esittää takuutodistus, ostokuitti tai muu luotettava selvitys siitä, mistä ja milloin tavara on ostettu. Tällaista selvitystä ei kuitenkaan tarvita, jos ostopaikka ja -aika käyvät ilmi myyjän tai takuunantajan pitämästä rekisteristä.

6. Takuunantajan velvollisuus korjata virhe tai vaihtaa tavara virheettömään

Takuunantaja korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarán kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja ilmoitti virheestä. Virheen oikaisusta ei saa aiheutua ostajalle kustannuksia tai olennaista haittaa.

(Takuunantaja voi antaa ostajalle ohjeita siitä, millä tavoin hänen tulee toimia vian ilmetessä, jotta esimerkiksi tavarán toimittaminen korjattavaksi tapahtuisi tarkoituksenmukaisesti ja kustannuksia säästäen).

Kohtuullista korjaus- tai vaihto-aikaa arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa tavarán ominaisuudet ja virheen laatu, ostajan tarve saada tavara käyttöönsä ja se, onko takuunantaja antanut ostajalle korvaavan tavarán korjauksen ajaksi.

7. Korjaus- tai vaihtamisvelvollisuuden täyttämättä jättäminen

Jos virheen korjaaminen tai virheettömän tavarán toimittaminen ei tule kyseeseen, ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen. Sama pätee silloin, jos takuunantaja ei tee oikaisua kohtuullisessa ajassa ja ilman olennaista haittaa ostajalle.

8. Vahingonkorvaus

Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavaran virheen vuoksi. Korvattavia vahinkoja ovat virheestä aiheutuvat välittömät vahingot, esimerkiksi asian selvittelystä ostajalle aiheutuneet matka-, puhelin-, posti- yms. kulut.

Välilliset vahingot takuunantaja on velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan taikka, jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin takuunantaja on erityisesti sitoutunut.

9. Takuu ei rajoita lakisääteistä virhevastuuta

Ostajalla on hänelle kuluttajansuojalain 5 luvun mukaan kuuluvat oikeudet, joita takuu ei rajoita.

Ostaja voi vedota myyjän ja aikaisemman myyntiportaan lakisääteiseen virhevastuuseen esimerkiksi silloin, jos virhe ilmenee sellaisessa tavaran osassa, joka on rajattu takuun ulkopuolelle tai jos virhe havaitaan vasta takuuajan päätyttyä.

Jos virhe ilmenee kuuden kuukauden aikana tavaran luovutuksesta, virheen oletetaan olleen tavarassa jo luovutushetkellä. Vastuu virheestä kuuluu myyjälle, jos hän ei osoita, että tavara oli luovutettaessa virheetön tai jos kyse ei ole esimerkiksi tavanomaisesta kulumisesta, tapaturmasta tai vääränlaisesta käsittelystä.

10. Riitojen ratkaiseminen

Jos ostajan tekemä virheilmoitus ei johda erimielisyyden ratkaisemiseen, ostaja voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvojaan, joka voi selvittää ja sovittaa asiaa kuluttajan puolesta.

Kuluttajansuojalaissa tarkoitettulla kuluttajalla on oikeus saattaa tavaran virhettä ja takuuehtoja koskeva riita kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi. Jos riita viedään tuomioistuimeen, se käsitellään kuluttajan kotipaikan käräjäoikeudessa.