

LAUSUNTO

23.6.2022

Lausuntopalvelu

Kuluttaja-asiamiehen linjaus: virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa

Autotuoajat ja -teollisuus ry ja Autoalan Keskusliitto ry kiittävät mahdollisuudesta lausua kuluttaja-asiamiehen linjaukseen virhevastuusta ja takuusta kulutustavaran kaupassa.

Kuluttaja-asiamiehen linjausten tarkoituksena on antaa yrityksille ohjeistusta, neuvontaa ja tietoa lain säännösten sisällöstä ja erityisesti käytäntöön soveltamisesta. Linjauksissa esitettyjen periaatteiden tavoitteena on auttaa ja tukea yrityksiä toimimaan lainmukaisella tavalla. Näiden lausuttujen tavoitteiden ohella tärkeänä voidaan kuitenkin pitää myös sitä, että linjaukset tarjoavat kuluttajille tietoa oikeuksistaan – toisaalta myös tietyistä velvollisuuksistaan – ja auttavat siten ehkäisemään riitatilanteiden syntymistä sekä niiden sujuvaa ratkeamista. Linjausten yleisönä ei tulisi siis pitää vain elinkeinonharjoittajia, vaan myös kuluttajia.

Nyt laadittu linjaus on pääosiltaan selkeä ja havainnollinen. Haluamme kuitenkin nostaa esiin muutamia näkökulmia erityisesti autoalan osalta. Kulutustavaroiden kaupan sääntely koskee kaikkia kuluttajille myytäviä tuotteita. On kuitenkin huomattava, että erilaisten kulutustavaroiden kirjo on valtava ja ne ovat merkittävästi toisistaan poikkeavia tuotteita. Nämä erot on tärkeää huomioida sekä tässä linjauksessa että erityisesti käytännön soveltamistilanteissa.

Autoihin liittyy kulutushyödykkeinä useita erityispiirteitä muihin tavaroihin verrattuna. Etenkin nykypäivän modernit autot ovat teknisesti hyvin monimutkaisia tavaroita. Toisaalta niiden odotettu kestoikä on lähtökohtaisesti hyvin pitkä. Niiden hankintahinta on – muiden ajoneuvojen, kuten veneiden ja moottoripyörien ohella – huomattavan suuri verrattuna likimain kaikkiin muihin kulutustavaroihin.

Nämä erityispiirteet tulisi riittävällä tavalla huomioida käytännön soveltamistilanteissa, esimerkiksi mahdollisen virheen oikaisuun liittyen. Arvokkaan, pitkäikäisen ja teknisesti monimutkaisen laitteen vikaantuessa lähtökohtana voidaan pitää, että tavaran korjaaminen on kaikkien osapuolten kannalta tarkoituksenmukaisin vaihtoehto. Korjaaminen on myös kestävä kehityksen ja ekologisuuden näkökulmasta paras tapa virheen oikaisuun. Esimerkiksi vaihtaminen uuteen tuotteeseen ei usein olisi edes mahdollista, sillä siitä aiheutuisi myyjälle kohtuuttomia kustannuksia.

Erytispiirteiden merkitys korostuu Suomessa, jossa virhevastuun kesto on määrätyn ajan sijasta sidottu tavaran odotettavissa olevaan käyttöikänsä. Pitkän odotetun käyttöiän tavaroissa, kuten autoissa, tavaran käytön ja huollon merkitys tuotteen kestävyydelle on erittäin suuri. Tuote voi saavuttaa odotetun käyttöikänsä vain, jos sitä huolletaan säännöllisesti valmistajan Suomen olosuhteisiin laatiman huolto-ohjelman mukaisesti. Jollei tuotetta ole huollettu ko. huolto-ohjelman mukaisesti, ei

tuotteen ennen aikainen hajoaminen ole tuotteen virhe – edellyttäen toki, että vikaantumisella on syy-yhteys laiminlyötyyn huoltoon tai käyttövirheeseen.

Vuoden mittaisen käännetyn todistustaakan ajanjakson jälkeen näyttövelvollisuus tuotteen virheellisyydestä ostajalla. Käytännön tilanteissa on tärkeää, että virheen ilmetessä tavaran käyttäjältä edellytetään näyttöä siitä, että tavaraa on huollettu valmistajan edellyttämällä tavalla. Mikäli ostaja ei esitä tällaista näyttöä, myyjän on hyvin vaikea arvioida virhevastuunsa perustetta.

Virheilmoitusta koskevaan osioon (1.1) tulisi selkeyden ja tasapainon vuoksi nostaa esiin myös sen, mitä liian myöhäisestä virheilmoituksesta seuraa. Kuluttajansuojalain 5 luku 16 a §:n mukaan (johon linjauksessa viitataan), ”ostaja ei saa vedota tavaran virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.” Tämä olisi perusteltua mainita myös itse linjauksessa pelkän lakiviittauksen sijaan.

Välittäjän määritelmää (kohdassa 1.3) ehdottaisimme linjauksessa käsiteltävän hieman laajemmin. Käytännön tilanteissa on havaittu, että välittäjän rooli ei monesti ole kiistan osapuolille aivan selkeä.

Kohdan 1.6.6. otsikointi ”Poikkeukset myyjän virhevastuuseen” on hieman harhaanjohtava. Otsikon alla on lueteltu tilanteita, jolloin kyseessä yksinkertaisesti ei ole virhe. Esimerkiksi tavaran normaali kuluminen on aivan tavanomainen asia, eikä myyjän virhevastuun poikkeustilanne. Muotoilu voi johtaa linjauksen lukevaa kuluttajaa harhaan.

Virheen oikaisua käsittelevässä kohdassa todetaan, että virhettä ei tarvitse oikaista kuluttajan vaatimalla tavalla tai ollenkaan, jos virheen oikaisu ei ylivoimaisen esteen takia ole mahdollista tai siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia. Osiossa voisi tuoda esiin arvioinnissa huomiotavan myös virheen merkitystä suhteessa tuotteen arvoon. Kuten edellä on todettu, mitä kalliimmasta ja teknisesti monimutkaisemmasta laitteesta on kysymys, sitä perustellumpaa on valita oikaisukeinoksi korjaaminen.

Virheen selvittämistä koskevassa kohdassa (1.7.2.1.) ehdottaisimme pientä tekstin sävyyn liittyvää muutosta. Tekstissä todetaan, että myyjä saa tarkastaa tavaran ja ”varmistua” virheellisyydestä. Ehdottaisimme, että ”varmistumisen” sijaan puhuttaisiin neutraalimmin virheellisyyden ”arvioimisesta” tai ”selvittämisestä”.

Kuten edellä on esitetty, modernit autot ovat monimutkaisia teknisiä tuotteita, joiden vikaantuessa vian diagnosointi voi olla haastavaa. Vianetsintäprosessiin voi liittyä useampia tarkastuksia. Monesti vika voikin olla seurausta useammasta viasta, jotka tulevat ilmi vasta sen jälkeen, kun jokin osa-alue on saatu korjattua. Olisikin tarpeellista ja perusteltua, että tällaisille tuotteille helpommin sallitaan enemmän kuin yksi mahdollisuus vian selvittämiseen ja korjaamiseen, verrattuna yksinkertaisempiin ja edullisempiin tavaroihin. On myös kuluttajan edun mukaista, että auto on mahdollisimman vähän aikaa korjaamolla ja pois kuluttajan käytöstä, vaikka tämä tarkoittaisikin yhden pidempiaikaisen korjauksen sijaan useampia käyntejä korjaamolla. Tällaisissa tilanteissa (esimerkiksi vian diagnosointi, yksi käynti; varaosan saavuttua toinen käynti) tulisikin tulkita kyseessä olevan yksi korjauskerta.

Kuluttajansuojalain muutosta koskevan hallituksen esityksen (HE:180/2021) mukaan arvioitaessa sitä, tuleeko myyjälle antaa vielä mahdollisuus oikaista virhe, huomioon tulee myös kalliimpien ja rakenteeltaan monimutkaisten tavaroiden osalta ottaa toisaalta myös se, voidaanko ostajan enää odottaa luottavan myyjän kykyyn oikaista virhe. Todettakoon, että Suomessa ainakin valmistajan valtuuttamien jälleenmyyjien ja korjaamojen ammattitaito on korkealla tasolla. Näiden toimijoiden osalta kuluttaja voi hyvin luottaa kykyyn oikaista virhe, vaikka se vaatisikin useamman kuin yhden korjauskerran.

Virheeseen liittyvän vahingonkorvauksen osalta linjauksessa todetaan, että korjaamisen ajaksi korvaavan tavaran vuokraamisesta aiheutuvat kulut voivat tulla korvattavaksi. Korvausvelvollisuuden edellytyksenä tulisi kuitenkin pitää, että korvaavan tavaran vuokraaminen on kuluttajan tilanteessa tarpeellista, eikä muiden korvaavien vaihtoehtojen käyttö (esimerkiksi julkinen liikenne) olisi kohtuullista. Lisäksi vahingon rajoittamiseksi tällaista tarpeellista korvaavaa tavaraa olisi aina ensin pyydetty myyjältä, joka usein sellaisen omalla kustannuksellaan tarjota. Lisäksi linjauksessa voisi selvytyden vuoksi mainita, että korvattavaksi eivät kuitenkaan tule ne vuokrattuunkaan korvaavaan tavaraan liittyvät kulut, jotka aiheutuisivat oman tavaran käyttämisestäkin, kuten esimerkiksi polttoainekulut.

Kunnioitavasti,

Autoalan Keskusliitto ry

Autotuoja ja -teollisuus ry