

KULUTTAJANSUOJA-ASIAN RATKAISUN PERIAATTEITA:

Kuluttajankaupassa myyjän velvollisuutena on toimittaa ostajalle virheetön tavara. Tavarán virheellisyyttä arvioitaessa kiinnitetään ensisijaisesti huomiota ostajan ja myyjän väliseen sopimukseen. Jos tavarán laadusta, määrästä tai muista ominaisuuksista ei ole erikseen sovittu, KSL:n 5 luvun 12-15 §:stä löytyvät kriteerit, joiden mukaan virheellisyyttä arvioidaan. Tällöin kiinnitetään huomiota mm. tavarán käyttötarkoitukseen, asiakkaalle esitettyyn mallikappaleeseen, asiakkaalle tavarasta annettuihin tietoihin sekä tavarán kestävyYTEEN.

Ostajan velvollisuutena on reklamoida, eli ilmoittaa havaitsemastaan virheestä myyjälle (KSL 5:16). Mikäli ostaja pysyttelee passiivisena virheen havaittuaan, hän menettää ajan kulumisen myötä mahdollisuutensa esittää myyjälle vaatimuksia virheen johdosta. Kuluttajansuojalaissa on myös listattu, mitä vaatimuksia ostaja voi kohdistaa myyjään virheen johdosta (KSL 5:17-22).

Myyjä (tai joku muu myyntiportaassa) voi antaa tuotteelle takuun (KSL 5:15a-15b). Tällöin ostajalle tulee ilmoittaa selkeästi takuehdot. Takuulla ei koskaan voi rajoittaa myyjän lakisääteistä virhevastuuta.

VALITUSTIET KULUTTAJANSUOJA-ASIASSA:

1. MYYJÄ

- neuvottelu virheestä ja ratkaisuvaihtoehtoista

2a. KULUTTAJANEUVOJA

- antaa ratkaisuapua, neuvontaa ja ohjausta (lain tulkintaa)

2b. KULUTTAJA-ASIAMIES voi tehdä RYHMÄVALITUKSEN kuluttajariitalautakuntaan kun useilla kuluttajilla on sama riita

3. KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA

- kuluttaja tekee valituksen ja lautakunta antaa ratkaisusuosituksen

4. KÄRÄJÄOIKEUS

- kuluttaja vie riita-asian käräjäoikeuden käsittelyyn
- KULUTTAJA-ASIAMIEHEN tekee RYHMÄKANTEEN käräjäoikeuteen kun ratkaisu on merkittävä tai kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusta ei noudateta