

# ETKO & KKV: Virhevastuun ja takuun erot sekä myyjän velvollisuudet reklamaation käsittelyssä -webinaari

**Mikko Saastamoinen**

johtava asiantuntija, KKV

# Esityksen sisältö

- Kuluttajansuojalain periaatteita ja käsitteitä
- Lakisääteinen virhevastuu ja takuu sekä niiden erot
  - erityisesti: kestoikä virhekkriteerinä
- Virhetilanteiden selvittäminen ja hyvittäminen
- Lyhyesti kuluttajaviranomaisista & KKV Kampus

# Kuluttajansuojalaki asettaa raamit

- Kuluttajansuojalain säännökset on pääosin pakottavia siten, ettei niistä voi poiketa kuluttajan vahingoksi edes erikseen sopimalla
- Pakottavan lain vastainen ehto on suoraan mitätön
  - esimerkiksi ehdot, joilla on rajoitettu virhevastuun kestoa ajallisesti tai rajattu vahingonkorvausvastuun ulkopuolelle välilliset vahingot
- Kohtuuttomia ehtoja voidaan sovitella (kohtuullistaa tai jättää kokonaan huomioimatta)
- Yrityksen laatimaa epäselvää sopimusehtoa on tulkittava kuluttajan hyväksi
  - koskee myös tilanteita, joissa takuun sisältö epäselvä

# Virhevastuu ja takuu

- **Tavaran kaupassa** virhevastuuta ja takuuta koskevat säännökset on määritelty **kuluttajansuojalain 5 luvussa**.
- Virhevastuu: myyjän **suoraan lakiin perustuva vastuu** myymästään kulutushyödykkeestä
- Takuu: myyjän, valmistajan tai jonkun muun tahon antama vapaaehtoinen, **lakisääteistä virhevastuuta laajentava lupaus**

# Mitä virhe tarkoittaa?

## Virhe:

- 1) tavarassa oleva sellainen vika, huonontuma, puute tai poikkeama, josta myyjä vastaa kuluttajansuojalain virhevastuusäännösten perusteella
- 2) takuussa määritelty tavaran huonontuminen

## Vika tai puute ei ole aina virhe, esimerkiksi:

- normaali kuluma
- käyttövirhe
- tapaturma

# Lakisääteinen virhevastuu

Tavarassa on virhe, jos

1. se ei ole **sopimuksen mukainen**
2. se ei täytä määrättyjä **yleisiä vaatimuksia**
3. siihen ei toimiteta tarpeellisia **turva- ja muita päivityksiä** (digitaalisia elementtejä sisältävät tavarat)

Keskeinen yleinen vaatimus: tavarahan laadun, kestävyysden ja muiden ominaisuuksien on vastattava ominaisuuksia, joita

1. **saman tyyppisillä tavaroilla yleensä on ja**
  2. **joita ostaja voi kohtuudella odottaa** huomioiden mm. tavarahan luonne ja markkinoinnissa annetut tiedot (korkea hinta luo erityisiä laatu- ja kestävyysodotuksia)
- Yleisistä vaatimuksista on mahdollista **jonkin yksilöidyn seikan osalta** poiketa, mutta tämä edellyttää kuluttajan **erillistä ja nimenomaista hyväksyntää**. Sama koskee päivitysten toimittamista.

# Takuuta koskevia periaatteita

- Takuun on oltava maksuton (maksulliset lisäturvat eivät ole takuita)
- Takuukorjaukset on tehtävä aina maksutta, omavastuuosuuksia ei voi olla
- Myyjä voi irtautua aiemman myyntiportaan antamasta takuusta vain ilmoittamalla siitä kuluttajalle nimenomaisesti ja selkeästi ennen kaupantekoa
- Tavarassa on virhe, jos se takuuaikana huonontuu niiden ehtojen mukaisesti, jotka on esitetty takuutodistuksessa ja takuuta koskevassa mainonnassa
- Myyjän on vastuusta vapautuakseen osoitettava, että tavarahan vikaantuminen johtuu todennäköisesti esimerkiksi tavarahan vääränlaisesta käsittelystä
- Myyjän pitää hyvittää virhe laissa määriteltyjä periaatteita noudattaen, jos takuehdot eivät ole kuluttajalle edullisempia
- Kuluttajalle pitää antaa takuutodistus viimeistään silloin, kun kuluttaja saa tavarahan
- Takuu on pääsääntöisesti tuotekohtainen (=säilyy omistajanvaihdoksessa)

# Takuun ja lakisääteisen virhevastuun eroja



# Takuun ja virhevastuun eroja - vapaaehtoisuus

## Takuu

- laki ei määrää antamaan takuuta, vaan sen tarjoaminen on vapaaehtoista
- takuun sisältö ja kesto takuunantajan määriteltävissä, voi vaihdella tuotteittain

## Virhevastuu

- aina pakollinen
- koskee kaikkia tavaroita, myös alennustuotteita ja käytettynä myytyjä

# Takuun ja virhevastuun eroja - näyttötaakka

1. Jos laite vikaantuu takuuaikana, **myyjän/takuunantajan on virhevastuusta vapautuakseen saatettava todennäköiseksi, että vika johtuu jostain ostajan vastuulle kuuluvasta syystä**
  - Pelkkä myyjän/takuuhuollon väite kuluttajan käyttövirheestä ei lähtökohtaisesti riitä, vaan on oltava kunnollinen ja uskottava selvitys vian syystä
  - Käyttövirheen ja vian välillä oltava syy-yhteys
2. Jos takuuta ei ole annettu tai takuuajan jälkeen kuluttajan tulee esittää virhenäyttöä / selvitystä vikaantumisen syystä
  - kuluttajan näyttötaakkavaatimus kuitenkin melko alhainen
  - > **Kuluttajalta ei voi edellyttää kovin tarkkaa tai yksityiskohtaista selvitystä vian syistä.** Esimerkiksi silloin, kun kyse on monimutkaisesta teknisestä laitteesta, kuluttajan on mahdotonta tietää, mistä vika tarkalleen ottaen johtuu
  - > Monessa tapauksessa jää epäselväksi miksi tavara mennyt rikki -> tällöin myyjän vastuuta arvioidaan usein tavaran oletettavissa olevan kestoajan perusteella

# Takuun ja virhevastuun eroja - vastuun kesto

## Takuu

- ajallinen kesto takuunantajan määriteltävissä
- pitäisi olla niin pitkä, että se yhdessä myyjällä olevan näyttövelvollisuuden kanssa antaa ostajalle todellista lisäetua
- syytä määritellä täsmällisesti (kannattaa välttää "elinikäisiä takuita" ja vastaavia tulkinnanvaraisia käsitteitä)
- **HUOM! takuunajan päättymisen ei suinkaan merkitse sitä, että vastuu tavaran virheestä samalla päättyisi**

## Lakisääteinen virhevastuu

- ajallista kestoja ei ole rajoitettu
- ei voi omilla sopimusehdoilla rajoittaa
- vastuu-aika määräytyy tavaran olettavissa olevan **kestoiän perusteella**

# Kestoikä

- Kodinkoneiden ja elektroniikan kestettävä **normaalikäytössä useita vuosia**
- Perinteiset, suuntaa-antavat kestoikä-olettamat:
  - jos kodinkone tai elektroninen laite on vioittunut alle kahden vuoden iässä ilman ostajan puolella olevaa seikkaa, kyse on lähtökohtaisesti aina ollut liian lyhyeen kestoikään perustuvasta virheestä
  - jos kodinkone tai elektroninen laite vioittunut yli neljän vuoden iässä, kyse ei pääsääntöisesti ole ollut liian lyhyeen kestoikään perustuvasta virheestä
- Uudemman ratkaisukäytännön perusteella kuluttajariitalautakunnan linja on kuitenkin muuttunut ja muuttumassa siten, että **tavaroilta voi edellyttää entistä pidempää kestoikää.**

# Kestoikä

- Kestoikä joudutaan usein arvioimaan tapauskohtaisesti
- Arviointikriteerejä mm:
  - markkinointitiedot (esim. onko markkinoitu erityisen laadukkaana ja kestäväenä)
  - takuun kesto aika (lähtökohta: kestettävä merkittävästi enemmän)
  - tavaran luonne ja tarkoitus (vrt. esimerkiksi puhelin >< televisio)
  - hinta (keskeinen arviointikriteeri)
  - vian luonne ja merkitys (esim. korjauskustannusten suuruus, onko kyseessä pikemminkin normaali huoltotarve kuin vika jne)
  - käyttötapa ja määrä (onko esim. rasitettu poikkeuksellisen paljon)

# Esimerkki kuluttajariitalautakunnasta 1/2

*Dnro D/4037/32/2021, 65" televisio, kauppahinta 1800 €, takuu 3 vuotta, laite vikaantui 3 ja ½ vuoden käytön jälkeen. Päätöksen perusteluista:*

- Televisio on **staattisena käytettäväksi suunniteltu kulutushyödyke, joten sen vikaantumiseen ei käyttötavan ohella vaikuta muut kuin tuotteen laatuun liittyvät seikat.** Televisio ei esimerkiksi normaalissa kotikäytössä joudu jatkuvan siirtelyn tai muun mekaanisen rasituksen alaiseksi, joka voisi johtaa laitteen rakenteiden heikentymiseen.
- Ostajan perusteltua käyttöikäodotusta arvioitaessa tulee ottaa huomioon useita seikkoja, eikä kaikkien televisioiden osalta voida muodostaa yhtä ja samaa käyttöikäolettaa. Ominaisuuksiltaan tai laatutasoltaan tavanomaisesta poikkeavan television käyttöikä pitää arvioida tapauskohtaisesti. Huomioon arvioinnissa voidaan ottaa esimerkiksi **television hinta valmistajan muihin vastaaviin malleihin verrattuna, television hinta kategoriassaan yleisesti ja television markkinointitiedot.**

## Esimerkki kuluttajariitalautakunnasta 2/2

- Televisioiden käyttöikäodotusta arvioitaessa on otettava huomioon myös, että nykyaikaisten televisioiden perustekniikka ja valmistustavat ovat jo yleisesti siinä määrin vakiintuneita, että **on perusteltua arvioida niiden käyttöiän sen myötä vähitellen pidentyneen.**
- Tässä tapauksessa on kyseessä ollut **keskivertoa kalliimpi televisio, joka nostaa ostajan laatuodotusta.**
- **Myyjä ei ole myöskään osoittanut, että televisio olisi ollut poikkeuksellisen rasituksen alla,** kuten ympärivuorokautisessa käytössä, tai jatkuvan siirtelyn kohteena.

-> Edellä todetut seikat huomioiden lautakunta katsoo **ostajan perustellun laatuodotuksen olleen tässä tapauksessa keskivertoa korkeampi.** Ostaja on voinut perustellusti odottaa nyt käsiteltävän tapaisen television kestävänsä ilman kohtuuttomia korjauskustannuksia **useita vuosia enemmän kuin kolme ja puoli vuotta.** Näin ollen siinä on ollut virhe. -> hyvityssuositus 1000 euroa

# Takuun ja virhevastuun eroja - omistajanvaihdos

- **Takuu annetaan tuotteelle**

- Takuuta ei voi yleensä rajoittaa tavaran ensimmäiseen omistajaan, vaan takuunantaja vastaa sitoumuksestaan koko takuuajan tavaran omistajasta riippumatta.

- Tavaran käyttötarkoitus ei saa olennaisesti muuttua, esimerkiksi yksityiskäytöstä ammattikäyttöön

- **Virhevastuuseen voi vedota vain ”ensiostaja”**

- Jos kuluttaja esimerkiksi myy tavaran eteenpäin toiselle yksityishenkilölle, lakisääteisen virhevastuun vastuuketju katkeaa -> uusi ostaja voi esittää vaatimuksia alkuperäiselle myyjäyritykselle / takuunantajalle vain jos takuu on edelleen voimassa



# Takuun ja virhevastuun eroja – kulujako

- Takuukorjaukset on aina tehtävä veloitusetta – kuluttajalle ei voi asettaa minkäänlaista omavastuuosuutta
- Myös takuunajan jälkeen virhekorjaukset on tehtävä lähtökohtaisesti maksutta

*Joissain takuunajan jälkeisissä virhetilanteissa osapuolet voivat sopia siitä, että kuluttaja vastaa osasta korjauskustannuksista. Tämä voi olla perusteltua lähinnä tilanteessa, jossa tavara on virheen ilmetessä ollut jo useita vuosia käytössä ja virhe korjataan siten, että tavara tulee korjauksen johdosta alkuperäistä sopimusta parempaan kuntoon.*

*Kuluttajan ei tarvitse suostua tällaiseen maksulliseen tasoa parantavaan korjaukseen, vaan voi siitä kieltäytyä. Virhe voidaan tällöin hyvittää esimerkiksi hinnanalennuksella tai purkamalla kauppa. Laitteen ikä huomioidaan myös hinnanalennuksen suuruutta ja kaupan purussa kuluttajan saamaa käyttöhyötyä määritettäessä.*

nyt 5 minuutin tauko, ja sitten jatketaan teemalla

# Virhetilanteiden selvittäminen ja hyvittäminen

# Peruseriaatteet

- **Myyjällä on aina vastuu virheestä**
- Vaikka myyjä on ensisijaisesti vastuussa virheestä, kuluttaja **voi halutessaan esittää valituksensa myös maahantuojalle tai valmistajalle.**
- Jos kuluttaja haluaa kohdistaa vaatimuksensa myyjälle, **kuluttajaa ei voi automaattisesti ohjata asioimaan muiden myyntiportaiden kanssa**, vaan myyjän on itse asioitava tarvittavien muiden tahojen kanssa.
- Myös takuuta koskevissa tilanteissa ostajalla on halutessaan oikeus asioida myyjän kanssa.
- Vaikka takuehdoissa olisi määritelty esimerkiksi tavaran korjauspaikaksi muu kuin myyjän liiketila, kuluttaja voi viedä tavaran myös myyjälle, jos tavaran muualle toimittaminen on hänen kannaltaan hankalaa.

# Perusperiaatteet

- Myyjillä on yleensä erilaisia korjauspalveluihin liittyviä yhteistyösopimuksia tai käytäntöjä muiden yritysten kanssa. **Näillä sopimuksilla tai käytännöillä ei ole vaikutusta kuluttajan oikeuksiin, eivätkä ne poista tai kavenna myyjän vastuuta virheestä.**
- **Myyjä on vastuussa virheen oikaisemisesta, vaikka käytännössä korjauksen suorittaisi ulkoistettu palveluntarjoaja tai valmistaja, jonka kanssa myyjällä on sopimus.** Myyjä ei vapaudu vastuustaan vetoamalla esimerkiksi valmistajan kanssa tekemäänsä sopimukseen ja vaatimalla, että kuluttajan tulisi itse ottaa yhteyttä valmistajaan asian selvittämiseksi.
- Lue tarkemmin Kuluttaja-asiamiehen linjauksesta [Myyjän velvollisuudet kuluttajan reklamoidessa virheellisestä tavarasta \(1/2024\)](#)

# Vian selvittäminen

- Kuluttajan on kuvailtava tavarassa olevaa vikaa, puutetta tai poikkeamaa, jota hän pitää myyjän vastuulle kuuluvana virheenä. Kuluttajan tulisi mm. osata kertoa, miten ja missä tilanteissa ongelma ilmenee.
- Vian **syyn selvittäminen** sen sijaan kuuluu takuuaikana ja lähtökohtaisesti muulloinkin ensisijaisesti myyjälle
- Aina ei ilman tarkempaa tutkimista ole selvää, onko tavaran vika kuluttajasuojalain tarkoittama virhe -> tavanomainen menettely se, että tavara toimitetaan myyjälle / myyjän osoittamalle taholle tutkittavaksi
- Koska myyjän on oikaistava virhe kohtuullisessa ajassa, tulisi vian selvitys tehdä varsin joutuisasti
- Joskus virhe voi olla niin ilmeinen tai osoitettavissa muillakin tavoin (esim. valokuvin), ettei tarvetta tarkemmalle tutkimiselle ole

# Vianetsinnän maksullisuus

**Jos tavara on vian etsinnän perusteella virheetön**, myyjä voi tietyissä tilanteissa veloittaa kuluttajalta etsintätyöstä kohtuullisen tarkastusmaksun.

Maksu edellyttää, että

- tarkastuksessa ilmenee, että kuluttaja on toimittanut laitteen huoltoon **selvästi perusteetta tai itse aiheuttanut vian**
- kuluttajalle on **etukäteen kerrottu** maksusta
- tarkastus on tehty **huolellisesti ja hyvää korjaamotapaa noudattaen** sekä muutenkin asiakkaan etu huomioon ottaen (esimerkiksi laadittu asianmukainen raportti, josta käyvät ilmi tehdyt toimenpiteet ja vian todennäköinen syy)

Tarkastusmaksun tulee olla kohtuullinen suhteessa tehtyyn työmäärään, laitteen hintaan ja epäiltyyn vikaan.

# Miten virhe hyvitetään?

1. Oikaisu eli **korjaus tai vaihto** (pääsääntö: kuluttaja valitsee)
2. **Hinnanalennus tai purku** (pääsääntö: kuluttaja valitsee - purku ei tule kyseeseen vähäisissä virheissä)
- + 3. **Vahingonkorvaus**, riippumatta miten virhe hyvitetty

- Virhe pitää oikaista
  - **kohtuullisessa ajassa** (näppisääntö max 2 vko, huomioiden kuitenkin tavaran välttämättömyys)
  - **maksutta**
  - **ilman merkittävää haittaa**
- Kuluttajan ei yleensä tarvitse antaa kuin yksi oikaisumahdollisuus
- Jos virhettä ei asianmukaisesti oikaista, kuluttaja saa vaatia hinnanalennusta tai purkua

# Virheen oikaisutavan valinta

- Lähtökohta: kuluttaja saa päättää, vaatiiko korjausta vai vaihtoa
- Myyjän ei tarvitse oikaista virhettä kuluttajan vaatimalla tavalla vain, jos se on mahdotonta tai siitä aiheutuisi myyjälle kohtuuttomia kustannuksia
- Hyvä huomioida: Tulossa on uutta EU-säätelyä, jolla pyritään edistämään tavaroiden korjaamista (ns. korjausoikeusdirektiivi, lisätietoa löytyy esimerkiksi <https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20220331STO26410/korjausoikeus-eu-toimilla-korjauttamisesta-houkuttelevampaa>)

*Uudistus ei suoraan vaikuta kuluttajan valinnanvapauteen oikaisutavan suhteen. Direktiivin myötä KSL:n mukaiseen **myyjän virhevastuuaikaan on kuitenkin tulossa vuoden pidennys, jos tavara on virhevastuun nojalla korjattu**. Lisäksi direktiivissä mainitaan mahdollisuus antaa sijaislaite korjauksen ajaksi. Nähtäväksi jää, miten direktiivi Suomessa pannaan täytäntöön ja miten se muuttaa nykykäytäntöjä.*



# Sijaislaite

- Nykylaissa ei säädetä sijaislaitteesta eikä sen antamiseen ole nimenomaista velvollisuutta
- Sijaislaitteen antaminen vähentää oikaisusta kuluttajalle aiheutuvaa haittaa ja voi jossain määrin pidentää kohtuullista virheen oikaisuaikaa
- Sijaislaitteen antamalla myyjä voi myös välttyä vahingonkorvausvastuulta

*Kuluttajalla on aina oikeus korvaukseen virheestä hänelle aiheutuvista vahingoista. Korvattavaa vahinkoa voi olla esimerkiksi korvaavan tuotteen hankinnasta/vuokraamisesta aiheutuvat kustannukset -- kuluttajalla luonnollisesti vahinkojen minimoimisvelvollisuus eikä turhia hankintoja tule tehdä*

- Voidaan huomioida, kuinka tärkeästä laitteesta on kyse (esimerkiksi älypuhelin nykyään välttämättömyyshyödyke, jonka virhe oikaistava hyvin ripeästi / herkästi tarjottava sijaislaitetta – ei myöskään voi edellyttää, että kaikilla kuluttajilla olisi omasta takaa varapuhelin).

# Tavaran vaihtaminen virheettömään (ennakkokysymys)

- Lakiteksti: Ostajalla on oikeus valintansa mukaan vaatia, että myyjä joko korjaa virheen tai **toimittaa virheettömän tavaran**
- KRIL jaostopäätös D/2618/32/2022:

*Vahvan sopimusoikeudellisen lähtökohdan mukaan sopimus sitoo sen osapuolia. Sopimuspuolilla ei ole lähtökohtaisesti oikeutta muuttaa omaa suoritustaan sopimuksen sisältöä vastaamattomaksi ilman sopimuskumppaninsa myötävaikutusta.*

*Asiassa esitetyn perusteella ostajan pelikonsoli on ollut **saapuessaan** uusi ja käyttämätön, mutta **virheellinen**. Lautakunta katsoo kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n 1 momentti sekä edellä kuvattu sopimusoikeudellinen lähtökohta huomioiden, että myyjän tulee virhettä oikaistessaan toimittaa ostajalle virheellisen tavaran tilalle virheetön ja sopimuksen sisältöä vastaava tuote, **joka tässä tapauksessa on uusi ja käyttämätön pelikonsoli.***

- Ratkaisu ei suoraan vastaa kysymykseen, voiko vaihdettava laite olla takuukorjattu kun kaupasta kulunut jo pidempi aika.
- Kuluttaja saa vaihtotilanteessa edellyttää, että korvaavalla laitteella on kestoikää jäljellä alkuperäistä vastaavasti, mutta toisaalta ei ole perusteltua, että kuluttaja hyötyisi virheestä.

# Hinnanalennus

- Jos virhettä ei ole asianmukaisesti oikaistu tai virhe uusiutuu, ostaja saa vaatia hinnanalennusta
- Laissa ei ole täsmällisiä säännöksiä hinnanalennuksen määrittämisestä
  - > hinnanalennuksen suuruus joudutaan yleensä tapauskohtaisesti arvioimaan, mm. vian luonne huomioiden
- Yhtenä arviointiperusteena voi käyttää sitä, kuinka paljon tavaran oletettavasta käyttöiästä on ollut vikaantumishetkellä jäljellä

# Kaupan purku

- Jos virhettä ei ole asianmukaisesti oikaistu tai virhe uusiutuu, kuluttaja saa hinnanalennuksen sijasta vaatia kaupan purkua (virheen oltava vähäistä suurempi – myyjällä näyttötaakka virheen vähäisyydestä)
- Myyjän on purkutilanteessa maksettava palautettavalle kauppahinnalle tuottokorko
- Kuluttajan on purkutilanteessa maksettava kohtuullinen korvaus tavarasta saamastaan käyttöhyödystä
  - Kuluttajariitalautakunnan nykyisen ratkaisukäytännön mukaan käyttöhyötyä ei huomioida, jos kauppa puretaan takuuaikana
  - Jos kauppa puretaan takuujan jälkeen, käyttöhyöty voidaan huomioida koko siltä ajalta, kun tavara ollut kuluttajalla

# Vahingonkorvaus

- **Välittömät vahingot on aina korvattava**

- esimerkiksi virheen aiheuttamat kohtuulliset matka-, posti- ja puhelinkulut, virheen selvittelykulut (tavarantarkastajan lausunto tms.) sekä tavaraa korvaavien palvelusten käyttämisestä aiheutuneet tarpeelliset menot

- oltava näyttö vahingon syntymisestä ja määrästä (kuitti tai muu luotettava selvitys)

- toimittava niin, että kulut jäävät mahdollisimman vähäisiksi

- **Välilliset vahingot on korvattava, jos myyjä on menetellyt huolimattomasti**

- esimerkiksi ansionmenetykset tai tavaran olennainen käyttöhyödyn menetys tai muu merkittävä haitta

- jos esimerkiksi virhekorjaus viivästyy merkittävästi eikä sijaislaitetta ole annettu, voi kuluttajalla olla oikeus rahalliseen korvaukseen siitä, ettei ole voinut tavaraa käyttää

# Joitain kuluttajan velvollisuuksia

- **Reklamointivelvollisuus**

- tehtävä kohtuullisessa ajassa, yleensä muutaman kuukauden sisällä virheen havaitsemisesta tai kun se olisi pitänyt havaita
- Huom! Laissa mainittu kahden kuukauden aika ei ole maksimiaika, vaan minimiaika reklamaation tekemiselle

- **Annettava oikaisumahdollisuus**

- edesautettava omilla toimillaan virheen selvittämistä ja oikaisua

- **Esitettävä ostotapahtumasta näyttö**

- kuluttajalla on näyttötaakka siitä, että hän on ostanut tuotteen juuri siltä myyjältä, jolle reklamaatio on esitetty. Pelkästään se ei riitä näyttöksi, että myyjä myy ko. tuotetta, jos kyse on tuotteesta, jota on muutoinkin kaupan

# Lisätietoa

- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/>
- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/>
- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-ohjeistukset/>

# Lopuksi

Lyhyesti kuluttajaviranomaisista  
KKV Kampus



# Kuluttajaviranomaisten tehtävänjako

## Kuluttajan aseman parantaminen yleisesti

### Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies

- markkinoinnin ja sopimusehtojen valvonta
  - vakiosopimusehtoja
  - ala- ja aihekohtaisia ohjeita
- yritysten ohjaus ja neuvonta, verkkopalvelut
- kuluttajien opastus ja kuluttajavalistus
- kuluttajien avustaminen oikeudessa
  - ryhmävalitus
  - ryhmäkanne

## Yksittäisten riita-asioiden käsittely

### Kuluttajaneuvonta

- neuvontaa ja sovittelua yksittäisissä riitatilanteissa

### Kuluttajariitalautakunta (KRIL)

- ratkaisuja kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin

### Euroopan kuluttajakeskus (EKK)

- rajat ylittävä kauppa ETA-alueella (esim. autot, lennot, elektroniikka, lomaosakkeet)

# Kuluttajaneuvonta



## **KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU**

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

[029 505 3050](tel:0295053050)

[Konsumttrådgivning på svenska](#)

## **KULUTTAJANEUVONNAN YHTEYDENOTTOLOMAKE 24h**

[Yhteydenottolomake](#)

Digitaalinen oppimisalusta kuluttajansuojan itseopiskeluun.

Päivitä osaamistasi ajasta ja paikasta riippumatta.

Sisältö on saatavissa myös ruotsiksi.

<https://kkv-kampus.fi/>



KKV Kampus + Kirjaudu

## Toimivammat markkinat – tietoisemmat kuluttajat

**Tervetuloa KKV Kampukselle kehittämään kuluttajansuojan osaajaksi!**

KKV Kampuksen kursseilla pystyt kehittämään omaa osaamistasi kuluttajansuojasta - tarvitset taitoja sitten kuluttajana tai elinkeinonharjoittajana toimimiseen. Kurssit soveltuvat itseopiskeluun ja opettaja tai kouluttaja voi hyödyntää kursseja myös osana opetustaan.

Alusta on kehittämisvaiheessa ja kurssitarjonta täydentyy ja monipuolistuu käyttäjien tarpeiden mukaan. Kehittämisideat sisältöön ja palvelupolkuun ovat tervetulleita.

*Toivotamme sinulle oppimisen iloa!*

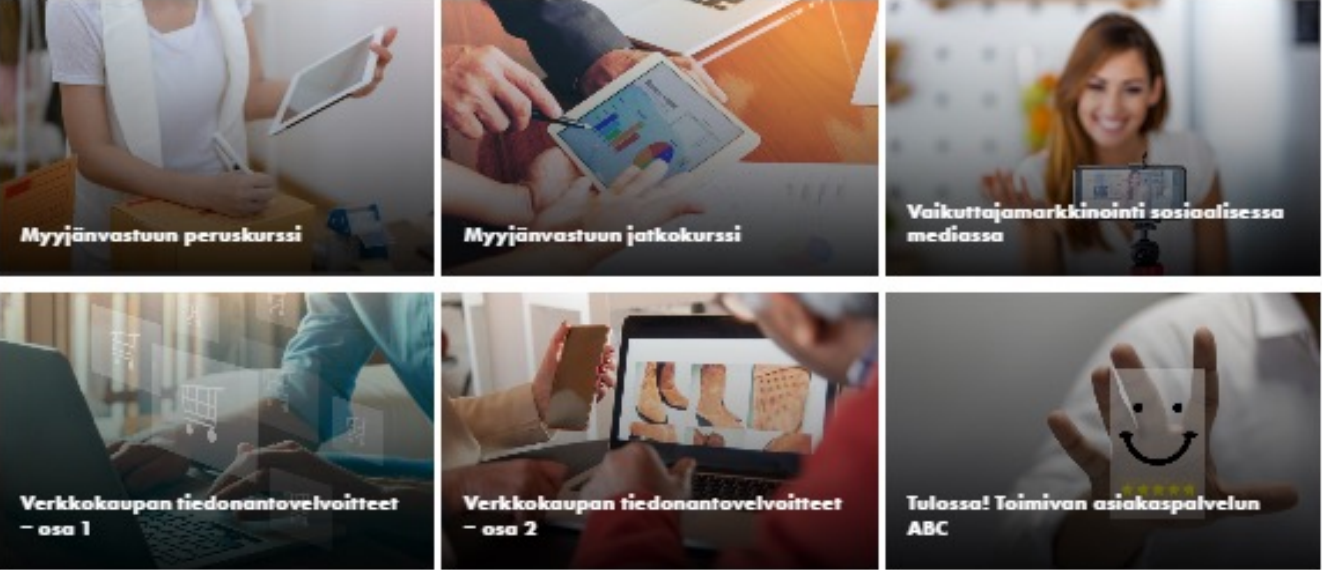
KKV Kampukselta löydät:

- **Valmentamon** kurssit yrittäjälle ja elinkeinoharjoittajalle
- **Osaamon** kurssit kuluttajansuojan kurssit oppimiseen ja opettamiseen

Kampuksen perus- ja jatkokurssit kehittävät perusvalmiuksia kuluttajansuojan noudattamiseen.

Soveltavat mikrokurssit pitävät sinut ajan tasalla muutoksista, ilmiöistä ja trendeistä.


KKV VALMENTAMO - Kurssit yrittäjän ja elinkeinoharjoittajan osaamisen edistämiseen



**Myyjänvastuun peruskurssi** | **Myyjänvastuun jatkokurssi** | **Vaikuttajamarkkinointi sosiaalisessa mediassa**

**Verkkokaupan tiedonantovelvoitteet - osa 1** | **Verkkokaupan tiedonantovelvoitteet - osa 2** | **Tulossa! Toimivan asiakaspalvelun ABC**

KKV OSAAMO - Kurssit kuluttajansuojan oppimiseen ja opettamiseen



**Ostajan askeleet peruskurssi** | **Ostajan askeleet jatkokurssi** | **Trendien vaikutus kuluttajien käyttäytymiseen**

# KIITOS!

Mikko Saastamoinen

Johtava asiantuntija, Neuvontapalvelut

[mikko.saastamoinen@kkv.fi](mailto:mikko.saastamoinen@kkv.fi)

**KKV** Kilpailu- ja  
kuluttajavirasto