

12.12.2007

Virhevastuu ja takuu autokaupassa

Tässä ohjeessa käydään läpi virhevastuuta ja takuuta koskevat periaatteet auton kaupassa. Ohje koskee sekä uuden että käytetyn auton kauppaa. Ohjetta laadittaessa on kuultu autoalan järjestöjä.

Myyjä, maahantuoja ja valmistaja vastaavat tavarán virheestä kuluttajansuojalain 5 luvun säännösten perusteella. Myös elinkeinonharjoittajana toimiva välittäjä voi olla kuluttajaan nähden vastuussa.

Virhevastuun kestolle ei ole laissa säädetty takarajaa, vaan virhevastuuaika määrittyy tavarán olettavissa olevan kestoian perusteella. Auton kestoikään vaikuttavat auton ajomäärä, käyttöolosuhteet sekä se kuinka autoa huolletaan ja hoidetaan.

Takuu puolestaan on myyjän, valmistajan tai maahantuojan antama vapaaehtoinen lisäetu. Takuunantaja vastaa auton toiminnasta ja ominaisuuksista takuusitoumuksessa ilmoitetun ajan.

Kuluttaja on sopimussuhteessa vain myyjän kanssa. Siksi **myyjä on ensisijaisesti vastuussa kuluttajansuojalain mukaisten virhetilanteiden hoidosta**. Myyjä ei voi esimerkiksi velvoittaa kuluttajaa ottamaan yhteyttä maahantuojaan tai jättää korjauksesta sopimista maahantuojan ja takuuhuollon kanssa kuluttajan tehtäväksi. Myyjän, maahantuojan ja valmistajan on sovittava vastuunjaosta keskenään niin, että kuluttajan toiminta ei hankaloidu. Kuluttaja voi sen sijaan itse valita, mihin myyntiportaaseen – myyjälle, maahantuojaalle vai valmistajaalle – hän valituksensa kohdistaa.

Käytännöllisintä ja suositeltavinta kuluttajaalle on kuitenkin selvittää asiaa sopimuskumppanin eli myyjän kanssa. Siksi tämän ohjeen lähtökohtana on ollut lähinnä myyjän virhevastuu, vaikka muutkin portaat ovat kuluttajaalle vastuussa virheistä.

Myyjä vastaa virheistä – ostaja asianmukaisesta käytämisestä

Auto on kestokulutushyödyke, joka vaatii säännöllistä huoltoa ja hoitoa. Ostajan vastuulla on hoitaa autoa asianmukaisesti ja käyttää sitä ohjeiden mukaisesti.

Myyjä puolestaan vastaa autossa ilmenevistä kuluttajansuojalaissa tarkoitetuista virheistä. Myyjän virhevastuu jatkuu takuun jälkeenkin.

Suurin osa kuluttajansuojalain säännöksistä soveltuu sekä uuden että käytetyn auton kauppaan. Joitakin säännöksiä, kuten esimerkiksi ”sellaisena kuin se on” -ehto, sovelletaan vain käytetyn auton kauppaan. Sen sijaan käytännön virhetilanteet ovat monesti erilaisia uuden ja käytetyn auton kaupassa.

Autokaupassa esiintyviä tavanomaisia virhetilanteita

- autossa ilmenee tekninen vika tai puute
- auto ei vastaa sitä, mitä kauppaa tehtäessä on sovittu
- autosta on annettu vääriä tai paikkansa pitämättömiä tietoja
- kaupan päättämisen kannalta olennaisia tietoja on salattu
- käyttö-, huolto ym. ohjeet puuttuvat
- auto osoittautuu huonommaksi kuin ostajalla on auton iän, ajomäärän tai kauppahinnan perusteella aihetta odottaa, tai auto tai sen osa on kulunut kestoikänsä nähden ennenaikaisesti

Esimerkkejä uuden auton kaupassa esiintyvistä virhetilanteista

▪ Tekniset viat tai puutteet

Kuluttajalla on oikeus vaatia, että uusi auto on virheetön. Kyseessä on virhe, jos auto ei vastaa kyseiseltä automallilta yleisesti odotettavaa tavanomaista laatua. Virhe ei välttämättä koske vain yksittäistä autoa, vaan se voi esiintyä myös kokonaisessa sarjassa autoja. Tällaisessa tapauksessa kaikki autot voivat olla virheellisiä.

Virheet ovat usein *teknisiä vikoja*. Auton elektroniikassa voi esiintyä erilaisia häiriöitä, joiden seurauksena auton moottori sammuu kesken ajon, radio menee pois päältä, auton käynti on epätasaista tms.. Virheet voivat koskea yksittäistä autoa tai tiettyä automallia kokonaisuudessaan.

Autot ovat tasoltaan ja laadultaan erilaisia. Autossa voi olla epämukaviksi koettuja ominaisuuksia, jotka eivät kuitenkaan ole virheitä. Esimerkiksi rengasäänen voimakkuus voi vaihdella suurestikin riippuen siitä, millaiset renkaat autoon on asennettu ja millaisilla tiepinnoilla sillä ajetaan. Kyseessä ei kuitenkaan välttämättä ole virhe.

Virheen ja ominaisuuden välinen raja ei ole aina selvä. Ominaisuus ei kuitenkaan saa estää auton normaalia käyttöä eikä aiheuttaa uhkaa liikenneturvallisuudelle. Sitä, onko kyseessä ominaisuus vai virhe, arvioidaan kuluttajan perusteltujen, objektiivisten odotusten perusteella. Kuluttajalla on oikeus odottaa autolta normaalia käyttökelpoisuutta ja määrätynlaista laatua. Odotuksiin auton tasosta vaikuttavat autosta annetut tiedot sekä autosta markkinoinnissa ja kaupanteossa luotu käsitys.

Ongelmien välttämiseksi kuluttaja kannattaa ohjata koeajamaan auto. Silloin hän pääsee tutustumaan ainakin osaan auton ominaisuuksista.

▪ Auton varusteet

Uuden auton pitää olla sellainen kuin kauppaa tehtäessä on sovittu. Jos autosta puuttuu varuste tai toiminto, joka siinä olisi pitänyt kauppakirjan tai myyjän antaman esitteen tai muun esittämänsä markkinointimateriaalin mukaan olla, kyseessä on virhe. Puuttuva varuste tai toiminto voi olla yhtä lailla tehdasvaruste tai jälkiasennettava lisävaruste tai -toiminto.

Kuluttaja voi vedota myyjän kaupantekohetkellä antamien tietojen lisäksi myös aikaisemman myyntiportaan, kuten esimerkiksi maahantuojan tai valmistajan antamiin, Suomen markkinoille tarkoitettua ajoneuvoa koskeviin tietoihin. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa

myyjä on kaupantekohetkellä selvästi ilmoittanut, että maahantuojan tai valmistajan ilmoittamat tuotetiedot poikkeavat kaupan kohteena olevan auton tiedoista. Tällaisia tietoja voi olla esimerkiksi maahantuojan tai valmistajan omilla verkkosivuilla.

Myyjän kannattaa käydä ostajan kanssa huolellisesti läpi, mitä varusteita ja toimintoja autoon hankitaan. Nämä varusteet ja toiminnot on hyvä mainita myös kauppakirjassa mahdollisimman tarkasti. Kummallekin osapuolelle jäävän selkeän varustelistan avulla voidaan ehkäistä kaupan sisältöä koskevia riitoja.

Esimerkkejä käytetyn auton kaupassa esiintyvistä virhetilanteista

▪ Aiheelliset odotukset auton kunnosta

Käytettynä ostetussa autossa voi ilmetä jo pian kaupanteon jälkeen korjaamista vaativia vikoja. Kuluttaja ei voi edellyttää, että käytetty auto olisi uudenveroinen. Käytettynäkään ostettu auto ei silti saa olla huonommassa kunnossa kuin kuluttajalla on auton ikä, sillä ajettut kilometrit, auton kauppahinta sekä myyjän autosta antamat tiedot huomioon ottaen yleensä aiheuttaa edellyttää. Auton korjauskustannuksetkaan eivät saa nousta kohtuuttoman korkeiksi verrattuna ostajan aiheellisiin odotuksiin.

50 000 kilometriä ajettun auton vaihteisto rikkoutuu ilman, että olisi kyse käyttövirheestä tai muusta vastavasta ostajan puolella olevasta syystä. Vaihteisto on ollut huonommassa kunnossa kuin ostajalla on tämän verran ajettun auton osalta ollut aiheutta edellyttää. Jos sama vika ilmenee 200 000 kilometriä ajettussa autossa, korjaustarpeen voidaan katsoa johtuvan luonnollisesta kulumisesta. Korjauskustannukset jäävät tässä tapauksessa siis ostajan vastuulle.

Auton tai sen osien käyttöikä ei voi täsmällisesti määritellä ennalta. Arviointi virheellisyydestä tai virheettömyydestä on tehtävä tapauskohtaisesti.

▪ Jakohihnan katkeaminen

Kuluttajavalituslautakunnan (nykyisin Kuluttajariitalautakunta) vakiintuneen tulkinnan mukaan jakohihnan pitää kestää vähintään valmistajan laatiman huolto-ohjelman mukainen vaihtoväli. Jos hihna katkeaa aikaisemmin, kyseessä on virhe. Myyjän korjattavaksi tulevat tällöin myös hihnan katkeamisesta aiheutuneet seurannaisvahingot, yleensä moottorinkorjauskustannukset.

Vaikka kuluttaja ei olisi vienyt autoa huoltoon ennen jakohihnan vaihtovälin täyttymistä, sillä ei ole vaikutusta myyjän vastuuseen. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa vika olisi ollut ennakoitavissa huolto-ohjelman mukaisessa tarkastuksessa.

▪ Korjauskustannuksiin osallistuminen

Kuluttajansuojalain selkeä lähtökohta on, että myyjän on korjattava virheet omalla kustannuksellaan. Joskus auton arvo tulee kuitenkin korjauksen jälkeen selvästi korkeammaksi kuin mitä se olisi ollut alkuperäisen sopimuksen mukaan.

Jos korjauksesta aiheutuvat kustannukset ovat myyjälle kohtuuttomat, hänen ei tarvitse suostua korjaukseen ilman, että kuluttaja osallistuu autonsa parantamiseen vaikuttaviin kustannuksiin.

Vaikka myyjä ilmoittaisi korjauksen koituvan hänelle kohtuuttomaksi, kuluttaja voi kieltäytyä maksamasta autonsa saattamisesta parempaan kuntoon. Virhe voidaan tällöin oikaista

korjaamisen sijasta virhettä vastaavalla hinnanalennuksella. Tällaisissa tilanteissa on usein käytännöllisintä korjata auto käytetyllä mutta ehjällä varaosalla, jolla auto voidaan saattaa asianmukaiseen kuntoon.

Paljon ajetun auton moottori joudutaan vaihtamaan uuteen. Tarjolla ei ole sopimuksen mukaisessa kunnossa olevaa käytettyä vaihtomoottoria. Koska autoon vaihdetaan uusi moottori, on perusteltua, että kuluttaja maksaa osan tästä parannuksesta. Vaihtoehtoisesti ostajaa hyvitetään hinnanalennuksella.

▪ Autosta annetut tiedot

Myyjän antamilla tiedoilla on suuri merkitys kuluttajan ostopäätökseen. Kuluttaja ei voi vedota virheenä sellaiseen havaitsemaansa vikaan tai puutteeseen, josta hänelle on kerrottu ennen kaupasta päättämistä. Riitatilanteessa myyjän on osoitettava, että on kertonut tällaiset tiedot ostajalle. Viat ja puutteet onkin syytä merkitä kauppakirjaan.

Yleisluontoinen ilmaisu ”myydään korjattavaksi” tms. ei riitä. Vika pitää yksilöidä esimerkiksi ilmaisulla ”myydään moottorin osalta korjattavaksi”.

▪ Koeajo ja ostajan havainnot

Virheen arviointiin vaikuttavat kuluttajan omat havainnot auton kunnosta. Ostaja ei voi vedota virheenä sellaiseen vikaan tai puutteeseen, josta hänen voi olettaa tienneen kauppaa tehtäessä.

Tarpeettomien virheiden ja väärinkäsitysten ehkäisemiseksi myyjän ja ostajan on hyvä käydä yhdessä huolellisesti läpi kaikki auton tiedot varustus mukaan lukien. Ostajalle on myös syytä tarjota mahdollisuus riittävän pituiseen koeajoon ennen kaupasta päättämistä.

Ostajalla ei ole erityistä selonottovelvollisuutta. Myyjän tulee ilmoittaa ostajalle omaaloitteisesti sellaiset kauppaan vaikuttavat olennaiset seikat, joita tämän ei voi olettaa havaitsevan.

▪ Väärä tieto

Väärä tieto voi olla esimerkiksi virheellinen tieto auton iästä. Virhevastuun syntymisen kannalta ratkaisevaa on, että auton käyttöönottoajankohta eli ensirekisteröintiajankohta on ilmoitettu oikein. Käyttöönottoajankohta ilmoitetaan yleensä vuoden, joskus myös kuukauden tarkkuudella.

Auton ns. vuosimalli tai valmistusvuosi voi poiketa käyttöönottovuodesta. Vuosimallilla tai valmistusvuodella on merkitystä vain, jos myyjä on nimenomaan ilmoittanut auton olevan jotain tiettyä vuosimallia tai ilmoittanut auton valmistusvuoden.

▪ Kertomatta jätetyt tiedot

Kertomatta jätetystä eli salatusta tiedosta on kyse silloin, kun myyjä ei kerro jotain tiedossaan ollutta kaupan päättämisen kannalta olennaista seikkaa. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi se, että auto on ollut välillä pois rekisteristä vakuutusyhtiön lunastettua sen kolarin vuoksi tai että se on tuotu käytettynä maahan.

Myyjän pitää kertoa edellä mainituista seikoista ostajalle omaaloitteisesti. Hän ei voi olettaa, että ostaja selvittäisi itse asian auton rekisteröintiasiakirjoista.

▪ **Käyttö- ja huolto-ohjeet**

Jos auton mukana ei saa käyttö- ja huolto-ohjeita, kyseessä on virhe. Uuden auton mukana toimitetaan ainakin huoltokirja ja omistajan käsikirja sekä takuukirja. Myös käytetyn auton kaupassa ostajalle pitää antaa auton käyttämisen ja hoitamisen kannalta keskeiset ohjeet.

Jos myyjä ei pysty esimerkiksi toimittamaan omistajan käsikirjaa, hänen pitää antaa auton käytön ja huoltamisen kannalta keskeiset ohjeet jollain muulla tavalla.

Jos käytetyn auton ostaja ei saa huoltokirjaa, kyseessä on virhe, jos myyjä on kertonut huoltokirjan olemassaolosta esimerkiksi lupaamalla toimittaa jälkikäteen autosta myyntihetkellä puuttuvan huoltokirjan. Jos auto on kuitenkin niin vähän käytetty, että ostajalle syntyy perusteltu käsitys huoltokirjan sisällyttämisestä kauppaan, myyjän on silloin kerrottava, jos se puuttuu.

▪ **Vian etsimiskulut**

Toisinaan saattaa olla epäselvää, onko autossa oleva vika myyjän tai takuunantajan vastuulla oleva virhe vai johtuuko se jostain muusta syystä. Vian selvittämisestä aiheutuvista kustannuksista on ensisijaisesti vastuussa myyjä tai takuunantaja.

Jos autolle on annettu takuu, myyjän on virhevastuusta vapautuakseen saatettava todennäköiseksi, että auton huonontuminen johtuu tapaturmasta, tavarän vääräntäisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä. Myyjä voi myös osoittaa, että auto on virheetön ja että sen toimimattomuus johtuu esimerkiksi siitä, ettei ostaja ole osannut noudattaa käyttöohjeita. Tästä myyjän näyttövelvollisuudesta johtuen ostajalta ei voi takuun yhteydessä periä maksua vian selvittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa ostaja on tuonut auton korjattavaksi selvästi perusteetta tai hän on itse aiheuttanut vian, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä.

Jos takuuta ei ole annettu tai takuuaika on jo päättynyt, ostajan on osoitettava, että auto on virheellinen. Jos auto osoittautuu myyjän tekemässä vian etsinnässä virheettömäksi, ostajalta on lähtökohtaisesti mahdollista periä etsintätyöstä kohtuullinen maksu. Myyjän ja ostajan on silloin pitänyt sopia maksusta etukäteen.

Takuun merkitys

Takuu on määräaikainen sitoumus, jossa takuunantaja ottaa vastatakseen ajoneuvon käyttökelpoisuudesta ja ominaisuuksista määrätyn ajan. Uutena myytävälle autoille annetaan lähes poikkeuksetta takuu. Uusien autojen takuut ovat voimassa 2-3 vuotta, mutta pidempiäkin takuita myönnetään.

Takuu on lakisääteisen virhevastuun päälle annettava lisäetu. Sillä ei voi poistaa kuluttajalle laissa määrättyjä oikeuksia. Takuun voimassaolosta riippumatta myyjä ja aiemmat myyntiportaavat vastaavat auton virheistä kuluttajansuojalain virhevastuusäännösten perusteella.

Takuunantaja voi olla valmistaja, maahantuoja tai myyjä. Suomessa uusien autojen takuunantaja on useimpien automerkkien osalta maahantuoja. Takuusta pitää antaa kirjallinen takuutodistus, josta ilmenevät takuunantajan yhteystiedot ja takuun rajoitukset sekä se, kuinka ostajan pitää toimia virhetilanteessa. Uuden auton takuutodistus annetaan ostajalle auton luovutuksen yhteydessä.

Takuunantaja on velvollinen poistamaan omalla kustannuksellaan virheen, joka on ilmennyt takuuaikana. Velvollisuutta ei kuitenkaan ole, jos takuunantaja saattaa todennäköiseksi, että vika johtuu

ostajan puolella olevasta syystä, kuten esimerkiksi auton vääränlaisesta käyttämisestä, huonosta hoidosta, valmistajan laatimien huolto-ohjeiden mukaisten huoltojen laiminlyönnistä tai ulkoisesta vauriosta.

Takuuseen ei saa lisätä omavastuusuutta. Korjauskustannuksia ei voi myöskään periä ostajalta sillä perusteella, että auto tulisi korjauksen myötä parempaan kuntoon. Tässä kohdin takuu eroaa selvästi virhevastuusta: takuun perusteella ostaja voi vaatia, että auto saatetaan asianmukaiseen kuntoon riippumatta siitä, tuleeko auto parempaan kuntoon.

Takuunantaja saa määrittää takuun kattavuuden. Autojen takuissa on tavanomaista, että tietyt kulu- vat osat ja huollossa vaihdettavat osat eivät kuulu takuun piiriin. Myyjä vastaa kuitenkin tällaisten- kin osien epätavallisesta kulumisesta virhevastuun perusteella.

▪ **Uusien autojen mallitakuuehdot**

Kuluttajavirasto ja autojen maahantuojat ovat laatineet vuonna 2005 uusille henkilö- ja pa- kettiautoille mallitakuuehdot ([Mallitakuuehdot uusille henkilö- ja pakettiautoille ovat tämän linjauksen liitteenä](#)). Mallitakuuehdoista ilmenee, minkälaisia ehtoja ja varauksia takuueh- doissa saa olla, jotta ne täyttäisivät Suomen kuluttajansuojalain asettamat vaatimukset.

Mallitakuuehtojen mukaan ostajan pitää noudattaa auton käyttö- ja hoito-ohjeita. Takuunan- taja saa mallitakuuehtojen mukaan edellyttää, että ostaja huollattaa autoaan kyseisen auto- mallin valmistajan Suomen olosuhteisiin tarkoitettua huolto-ohjelman mukaisesti. Asiantun- tevan korjaamon voidaan edellyttää tuntevan kulloinkin kyseeseen tulevan huolto-ohjelman.

Auton huoltokustannukset ovat auton tavanomaisia ylläpitokustannuksia ja kuuluvat ostajan vastuulle. Huolto-ohjelman mukaiset huollot voidaan tehdä muussakin kuin ns. merkkikor- jaamossa.

Jos huollon laiminlyönnillä ja ilmenneellä vialla ei ole minkäänlaista syy-yhteyttä, takuuta ei voi evätä pelkästään huollon laiminlyönnin johdosta. Jos takuunantaja osoittaa, että vahinko johtuu tällaisesta huoltamisesta tehdystä virheestä, on huollon tekijä vastuussa vahingosta.

Vastaavasti kuluttaja voi teettää autolleen myös varsinaiseen huolto-ohjelmaan kuulumatto- man työn, esimerkiksi lisäruostesuojaus, jos tällainen toimenpide ei johda auton vahin- goittumiseen.

Takuunantaja saa sen sijaan vaatia, että hänen kustantamansa takuun perusteella tehtävät korjaukset tehdään takuunantajan määräämässä korjaamossa.

▪ **Käytettyjen autojen takuut**

Käytettyjen autojen takuissa voidaan noudattaa soveltuvin osin samoja periaatteita kuin uu- sien autojen takuuehdoissa. Käytetyn auton takuuseen ei saa sisällyttää omavastuu- osuutta tai muutakaan maksuvelvoitetta. Käytetyn auton takuu voi olla myös hyvin rajattu: se voi koskea vain esim. moottoria ja voimansiirtoa.

Käytetyn auton takuuehdot eivät saa olla lain pakottavien sääntöjen vastaisia. Tällaiset ta- kuuehdot ovat mitättömiä ja kuluttajaan nähden tehottomia.

▪ **Takuun päättymisen ei katkaise myyjän virhevastuuta**

Takuun päättymisen ei tarkoita sitä, että myyjän virhevastuu päättyy. Myyjän vastuu jatkuu takuun jälkeenkin virhevastuun perusteella. Erona takuuseen on se, että kuluttajan pitää osoittaa, että kysymyksessä on virhe.

Ostajan asiantuntemukselle ja virheen osoittamiselle ei voida asettaa kovin korkeita vaatimuksia. Joskus saattaa riittää, että ostaja osoittaa vain sen, että auto ei toimi. Myyjän tulee silloin vastanäytöllä osoittaa auton virheettömyys. Näyttötaakkaan vaikuttaa siis myös se, kummalla osapuolella on todellinen mahdollisuus osoittaa seikkoja.

Kuuden kuukauden sääntö

Myyjä vastaa virheestä, joka on ollut autossa luovutushetkellä, vaikka virhe ilmeni myöhemmin. Kuluttajansuojalain mukaan **virheen oletetaan olleen olemassa jo luovutushetkellä, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa luovutuksesta**. Kuluttajan pitää kuitenkin osoittaa, että kyseessä on virhe. Virheen määrittely tapahtuu edellä mainitulla tavalla ([*Ks. edellä kohta Myyjä vastaa virheistä – ostaja asianmukaisesta käyttämisestä*](#)), esimerkiksi osoittamalla auton rikkoutuneen ennen aikaisesti oletettuun käyttöikänsä verrattuna.

Kuuden kuukauden sääntö tarkoittaa sitä, että virheen oikaiseminen kuuluu myyjän vastuulle, ellei myyjä osoita, että tavara oli luovutettaessa virheetön.

Talvella ostetun auton ilmastoinnin toimimattomuus paljastuu vasta keväällä, kun ilmastointi otetaan käyttöön. Virheen voidaan tällöin olettaa olleen autossa jo luovutushetkellä. Myyjä on vastuussa virheen korjaamisesta, ellei hän pysty osoittamaan, että ilmastointi toimi luovutushetkellä. Vastaava virheolettama on mahdollista esittää myös esimerkiksi lukkiutumattomista jarruista tai luistonestojärjestelmän toimimattomuudesta.

Kuuden kuukauden sääntöä ei voi rinnastaa takuuseen. Virheenä ei pidetä luonnollisesta kulumisesta tai käyttövirheestä aiheutunutta vikaa, vaikka se ilmenisikin kuuden kuukauden kuluessa luovutuksesta.

Jos 200 000 kilometriä ajetun auton vaihteisto rikkoutuu, syynä on lähtökohtaisesti vaihteiston käyttöikänsä päättymisen eli ns. luonnollinen kulumisen. Korjauskustannukset kuuluvat silloin ostajalle riippumatta siitä, tapahtuiko vaurio kuuden kuukauden kuluessa luovutuksesta vai myöhemmin. Jos sama vahinko tapahtuu huomattavasti vähemmän käytetylle autolle, tilanne on toinen. On mahdollista, että auto ei ole vastannut kestävyydeltään sitä, mitä ostajalla on ollut aihetta edellyttää, vaikka auto olisikin ollut myyntihetkellä toimintakuntoinen.

Miten virheestä ilmoitetaan?

Ostajan pitää ilmoittaa havaitsemastaan viasta tai puutteesta myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä kun hän havaitsi sen. Kohtuullinen aika on aina vähintään kaksi kuukautta siitä kun ostaja havaitsi virheen.

Ostajan pitää kuitenkin aina toimia niin, ettei vika hänen toimiensa tai laiminlyöntinsä johdosta pahene. Ostajan kannattaakin oman etunsa vuoksi ilmoittaa havaitsemastaan viasta mahdollisimman nopeasti. Virheilmoitus voidaan tehdä joko suullisesti tai kirjallisesti.

Ostaja ei kuitenkaan aina menetä oikeuksiaan, vaikka hän olisi tehnyt virheilmoituksen kohtuullisen ajan jälkeen. Ostaja saa aina vedota virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti,

kunnianvastaisesti tai arvottomasti, esimerkiksi salannut ostajalta tiedossaan olevan virheen. Sama koskee tilanteita, joissa auto on vaarallisuutensa takia virheellinen.

Uusien autojen mallitakuuehdoissa edellytetään, että merkkikohtaisissa takuuehdoissa on riittävät tiedot siitä, keneen ostaja voi virhetilanteessa ottaa yhteyttä.

Ketkä ovat vastuussa virheiden oikaisusta?

Myyjä on kuluttajaan nähden vastuussa virheiden korjaamisesta, myös silloin kun:

- takuuta ei ole annettu (kysymyksessä on esim. käytetyn auton kauppa)
- takuu on päättynyt
- takuu ei kata kysymyksessä olevan vian korjaamista

Kuluttajalla on oikeus esittää vaatimuksensa myyjälle silloinkin, kun kysymys on takuun piiriin kuuluvasta virheestä ja takuunantaja on muu kuin myyjä, esimerkiksi maahantuoja. Myyjän on tällöin huolehdittava takuukorjauksen järjestämisestä asianmukaisella tavalla, ellei hän ole ennen kaupantekoa ilmoittanut kuluttajalle, että ei vastaa muun toimijan antamasta takuusta.

Maahantuoja (ja valmistaja) voi olla kuluttajalle vastuussa:

- takuunantajana
- aikaisemman myyntiportaan edustajana takuun päättymisen jälkeen

Takuunantaja on velvollinen huolehtimaan takuukorjauksista. Takuunantajalla on lähtökohtaisesti oikeus määrätä, missä takuukorjaus tehdään. Yleensä paikka on maahantuojan valtuuttama huolto- korjaamo tai myyjäliikkeen korjaamo. Tämä menettely ei kuitenkaan saa olla kuluttajalle kohtuutoman hankala. Kuluttaja voi valita vastuutahon ja toimittaa halutessaan auton myyjälle korjausta varten, jos myyjäkin on virheestä vastuussa. On suositeltavaa selvittää takuunantajan palvelunumerosta, miten auton rikkoutumistilanteessa kannattaa toimia. Tämä on tärkeää varsinkin silloin, kun auto sijaitsee kaukana myyjäliikkeestä ja takuunantajan huoltoliikkeestä. Auton mahdollisesta siirrosta tai siirtokustannuksista vastaa takuunantaja.

Kuluttaja voi tietyissä tilanteissa esittää vaatimuksia myyjän sijasta tai ohella myös **aikaisemmalle myyntiportaalalle** silloinkin, kun kyseessä on muun kuin takuun piiriin kuuluvan virheen korjaus. Autokaupassa aikaisempi myyntiporras tarkoittaa yleensä maahantuoja. Tällainen oikeus on kuitenkin vain **ensiostajalla** eli henkilöllä, joka on ostanut auton uutena. Jos kuluttaja on esittänyt vaatimuksensa sekä myyjälle että maahantuojalle, ovat nämä yhdessä vastuussa virheen oikaisemisesta.

Käytetyn auton ostaja ei voi esittää vaatimuksia maahantuojalle muutoin kuin maahantuojan antaman takuun perusteella.

Aiemman myyntiportaan virhevastuu noudattaa samoja periaatteita kuin myyjän vastuu. Se ei kuitenkaan ole kaikilta osin yhtä laaja. Valmistaja ja maahantuoja eivät vastaa virheestä, joka on syntynyt niistä riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun ne luovuttivat tavaran seuraavalle portaalalle. Maahantuoja ei siis ole vastuussa esimerkiksi myyjän antamista virheellisistä tiedoista tai autoon tehtyjen huoltojen ja korjausten virheellisyydestä. Valmistajalla tai maahantuojalla ei myöskään ole velvollisuutta palauttaa ostajalle hinnanalennuksena tai kauppahinnan palautuksena enempää kuin mitä niiden oma sopijapuoli seuraavassa myyntiportaassa voisi samalla perusteella vaatia.

Myös elinkeinonharjoittajana toimiva välittäjä on kuluttajaan nähden vastuussa, ellei hän toimi toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja ellei kuluttaja ole selvillä tästä ja sen vaikutuksista hänen oikeuksiinsa.

Miten virheet oikaistaan?

▪ Korjaaminen tai vaihtaminen virheettömään

Kuluttajansuojalain mukaan virhe voidaan oikaista joko korjaamalla tai vaihtamalla virheellinen tuote virheettömään. Autokaupassa **korjausta on pidettävä vaihtamiseen nähden ensisijaisena keinona**. Ostajalla on oikeus vaatia korjausta ja myyjällä on oikeus oma-aloitteisestikin tarjoutua korjaamaan virhe.

Auton korjauttaminen muualla kuin myyjän osoittamassa korjaamossa tulee kyseeseen lähtökohtaisesti vain silloin, kun korjaamista ei voida lykätä aiheuttamatta kuluttajalle kohtuutonta haittaa.

Auto on vian ilmetessä kaukana myyjän korjaamosta. Kuluttajan pitää siitä huolimatta ennen korjauksen aloittamista ilmoittaa virheestä myyjälle tai automerkin 24 h -palvelupuhelimeen tai muuhun vastaavaan neuvontapuhelimeen, jos sellainen on tarjolla ja siihen saa yhteyden sekä sopia, missä auto korjataan.

Vaihto tulee kysymykseen, jos virhettä ei pystytä kohtuullisesti korjaamaan. Auto on kallis kestokulutushyödyke, jossa on harvoin niin merkittävää vikaa, että koko auto pitäisi vaihtaa toiseen. Käytetyn auton kaupassa ei ole yleensä edes mahdollista löytää kaupan kohdetta vastaavaa ajoneuvoa.

Korjaamisesta ei saa aiheutua ostajalle kustannuksia. Korjauksen pitää tapahtua kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja ilmoitti viasta. Varsinkin vanhemmissa ja paljon ajetuissa autoissa on todennäköisesti virheen ilmetessä jo moni osa käyttöikänsä lopussa. Myyjä ei ole velvollinen korjaamaan omalla kustannuksellaan vikaa niin, että korjauskustannukset kävisivät hänelle kohtuuttomaksi. Jos kuluttaja ei tällöin halua sijoittaa autonsa tason parantamiseen enempää kuin hän on alun perin tarkoittanut, oikaisu tapahtuu hinnanalennuksella (ks. edellä kohta [Käytettyjen autojen virhetilanteita](#), kappale [Korjauskustannuksiin osallistuminen](#)).

▪ Hinnanalennus

Hinnanalennus soveltuu tilanteisiin, joissa virhettä ei voi poistaa korjaamalla. Tällainen virhe on esimerkiksi myyjän antama väärä tai paikkansa pitämätön tieto.

Myyjä on antanut virheellistä tietoa autolla ajetuista kilometreistä. Virhe voidaan oikaista hinnanalennuksella. Sama koskee tilanteita, joissa myyjä ei ole kertonut, että auto on tuotu maahan käytettynä tai että auto on ollut kolarin vuoksi välillä pois rekisteristä vakuutusyhtiön lunastettua auton.

▪ Kaupan purkaminen

Kaupan purkamista voidaan pitää viimeisimpänä keinona oikaista virhe. Purun edellytyksenä on se, että virhe ei ole vähäinen. Virheen vähäisyyttä arvioidaan sen mukaan onko virhe poistettavissa nopeasti ja ajoneuvon arvoa alentamatta.

Ostajalle syntyy purkuoikeus myös, jos virhettä ei korjata kohtuullisessa ajassa ja ilman olennaista haittaa ostajalle. Lisäksi saman vian toistuvat ja tuloksettomat korjausyritykset voivat johtaa purkuoikeuteen. Koska auto on tavarana arvokas ja monimutkainen, myyjälle on yleensä annettava tilaisuus muutamaa korjausyritykseen, ennen kuin ostajalla on oikeus purkaa kauppa. Korjauskustannusten määrällä ei sinänsä ole merkitystä, jos korjaus voidaan tehdä asianmukaisesti ja auton arvoa alentamatta.

Kaupanpurussa myyjä palauttaa maksetun kauppahinnan tuottokorkoineen ja ostaja ostamansa ajoneuvon. Tuottokoron korkoprosentti määräytyy korkolain mukaan ja se on viivästyskorkoa alempi (vuoden 2006 lopulla 3 %).

Ostajan puolestaan pitää korvata autosta saamansa käyttöhyöty. Käyttöhyötyä syntyy yleensä vain silloin, jos autolla on voinut ajaa ennen kaupan purkamista. Käyttöhyödyn määrää arvioitaessa otetaan huomioon ostajan autolla ajamat kilometrit ja se, kuinka kauan auto on ollut ostajan käytössä ennen kaupan purkamista. Käyttöhyödyn korvaamisvelvollisuus koskee myös tilannetta, jossa virheellinen auto vaihdetaan virheettömään (ks. edellä kohta [Korjaaminen tai vaihtaminen virheettömään.](#))

Jos ostajalle on syntynyt purun johdosta kustannuksia, ne pitää korvata (ks. jäljempänä kohta [Vahingonkorvaus](#)).

Milloin kuluttaja voi vaatia vahingonkorvausta?

Kuluttajalla on virheen korjaamisen ohella oikeus vaatia korvausta vahingoista, joita virhe on hänelle aiheuttanut. Mieliä ja muut vastaavat vahingot jäävät kuitenkin kokonaan kuluttajansuojalain mukaisen vahingonkorvausvastuun ulkopuolelle.

Kuluttajalla on aina oikeus saada korvausta **välittömistä vahingoista**. Niitä ovat esimerkiksi puhelinkulut ja ylimääräiset matkakulut, virheen selvittelykulut (tavarantarkastajan lausunto tms.) ja hinauskulut.

Välillisen vahingon korvaamisvelvollisuus syntyy silloin, kun elinkeinonharjoittaja on menetellyt huolimattomasti. Välillistä vahinkoa on esimerkiksi olennainen käyttöhyödyn menetys, vaikkei siitä aiheudu taloudellista vahinkoa sekä tulonmenetys.

Jos auto on korjaamon ammattitaidottoman tai muuten perusteettomasti pitkityneen korjauksen vuoksi korjaamalla useita viikkoja, kyse voi olla olennaisesta käyttöhyödyn menetyksestä. Jos kuluttaja on joutunut olemaan auton virheen selvittämisen tai korjauttamisen johdosta poissa työstään ja häneltä on vähennetty poissaolon ajalta palkka, kyse on tulonmenetyksestä.

Autossa ilmenevää teknistä vikaa ei yleensä voida pitää myyjän tai takuuantajan huolimattomuuden seurauksena. Sen sijaan elinkeinonharjoittajan toiminta voi mahdollisesti olla huolimatonta, jos samaa vikaa yritetään korjata useampaan kertaan tai korjaus kestää kohtuuttoman pitkään.

Välillisten vahinkojen korvaamisvelvollisuus voi syntyä myös siitä, että myyjä tai aikaisempi myyntiporras (maahantuoja tai valmistaja) autoa markkinoidessaan antaa auton ominaisuuksista erityisen sitoumuksen. Ostajalle saatetaan esimerkiksi kertoa, että autolla voi vetää tietynlaista traileria, mutta tämä tieto osoittautuukin vääräksi.

Vahingonkorvauksen saaminen edellyttää näyttöä vahingon syntymisestä. Puhelinkuluista ei yleensä vaadita erityistä selvitystä, vaan ne korvataan arvion mukaan. Matkakuluista ja vian selvittelykustannuksista pitää esittää kuitti tai muu luotettava selvitys. Vahingonkärsijä on myös velvollinen toimimaan niin, etteivät vahingot hänen toimiensa ja laiminlyöntiensä johdosta lisäänty.

Sijaisauto

Virhetilanteen ilmetessä kuluttajan pitää ilmoittaa, tarvitseeko hän autoa sinä aikana, kun auto on korjaamolla. Kuluttaja ei lähtökohtaisesti saa veloittaa myyjältä esimerkiksi vuokra-auton kustannuksia, ellei hän ole ensin selvittänyt mahdollisuutta saada sijaisauto. Jos asiakkaalle annetaan maksuton sijaisauto, hänellä ei ole oikeutta saada muuta korvausta siitä, että ei pysty käyttämään korjattavana olevaa ajoneuvoa.

Myyjä ei ole velvollinen luovuttamaan sijaisautoa maksutta muuhun kuin tavanomaiseen auton käyttöön. Sijaisauton käytöllä on tarkoitus korvata vain se vahinko, jonka kuluttaja kärsii oman autonsa käytön estyttyä.

Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pitää aina ensisijaisesti pyrkiä ratkaisemaan neuvottelemalla myyjän (tai muiden vastuutahojen) kanssa. Kuluttaja voi kääntyä myös kotipaikkakuntansa **kuluttajaneuvojan** puoleen. Kuluttajaneuvoja ottaa yhteyttä myyjään ja yrittää saada aikaan sovintoratkaisun.

Jos sovintoa ei synny, kuluttaja voi viedä asian **kuluttajariitalautakunnan** (aikaisemmin kuluttajavalituslautakunta) ratkaistavaksi. Lautakuntakäsittely on osapuolille maksuton. Kuluttajariitalautakunta antaa valitukseen ratkaisusuosituksen. Ratkaisusuositus ei ole samalla tavalla sitova kuin tuomioistuimen antama tuomio. Kuluttajariitalautakunnan toiminnasta ja ratkaisusuosituksista on lisätietoa osoitteessa www.kuluttajariita.fi.

Erimielisyydet voidaan viedä myös **tuomioistuimen** ratkaistavaksi. Kuluttaja voi aina nostaa kanteen oman kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Häviävä osapuoli joutuu yleensä korvaamaan voittaneen osapuolen oikeudenkäyntikulut kokonaan tai osittain. Siksi tuomioistuinkäsittely ei ole kovin suositeltava vaihtoehto silloin, kun häviämiskäytännön riski on suuri ja korvausvaatimus rahallisesti pieni.

TAKUUEHDOT UUSILLE HENKILÖ- JA PAKETTIAUTOILLE

Jäljempänä olevat takuuehdot koskevat uusia henkilö- ja pakettiautoja. Tutustukaa tarkoin jäljempänä oleviin takuuehtoihin, niissä oleviin menettelyohjeisiin ja takuun voimassaolon rajoituksiin. Muistakaa, että auto on kuluva ja säännöllistä huoltoa edellyttävä tuote. Auton huolellinen käsittely ja säännöllinen huoltaminen auton valmistajan vähimmäisvaatimukset täyttävässä korjaamossa varmistavat sen, että autonne toimii mahdollisimman pitkään ja moitteettomasti siinä tarkoituksessa, johon se on valmistettu.

1. Takuunantaja

Tämän takuun antaa maahantuoja.

2. Takuun soveltamisala ja -alue

Takuu annetaan uudelle (henkilö/ paketti) autolle, lukuun ottamatta siihen Suomessa jälkiasennettuja lisävarusteita ja tarvikkeita, joille on pääsääntöisesti oma takuu. Auton valmistenumero ja muut autoa koskevat tiedot on ilmoitettu kauppasopimuksessa ja auton takuu- ja huoltokirjassa.

Takuu on voimassa seuraavissa maissa:

3. Takuun voimassaoloaika

Takuu on voimassa _____ vuotta / tai _____ km alkaen auton ensirekisteröintipäivästä, ensimmäisestä käyttöönottopäivästä tai ajoneuvon luovutuksesta ostajalle riippuen siitä, mikä edellä mainituista päivämääristä on aikaisin. Ensin täyteen tuleva aika- tai kilometriraja päättää takuun.

Takuu päättyy, jos auton ensi ostaja luovuttaa auton takuun voimassaoloaikana autoalan elinkeinonharjoittajalle, eikä takuunantaja ole jatkanut takuun voimassaoloa.

Takuu päättyy myös jos autovahingon jälkeen vakuutusyhtiö lunastaa auton, tai jos auton fyysistä rakennetta tai moottorin ohjelmointia muutetaan ilman takuunantajan kirjallista lupaa.

4. Takuun sisältö ja virheen määritelmä

Takuunantaja vastaa siitä, että auton käyttökelpoisuus ja laatu säilyvät normaaleina takuuajan. Muuten autossa on virhe. Virhe on asiantuntevasti arvioitu poikkeama kyseisen automallin normaalista laadusta tai valmistajan antamista ohjeistoista ottaen huomioon auton iän ja sillä ajatut kilometrit. Virheeksi katsotaan esimerkiksi valmistus- ja rakenneviat ja muut takuuajana ilmenevät auton käyttökelpoisuutta heikentävät viat ja puutteet.

Virheenä ei pidetä vanhenemista, kulumista, korroosiota ja maalipinnan vanhentumista, eikä poikkeamaa normaalista laadusta, jos se aiheutuu ulkopuolisista tekijöistä, kuten poikkeuksellisesta laskeumasta, hiekan ja kivien iskemistä, nastarengasmetallista tai tiesuolasta.

Takuunantaja ei kuitenkaan vastaa virheestä, jos hän saattaa todennäköiseksi, että auton laadun tai käyttökelpoisuuden poikkeaminen normaalista johtuu ostajan puolella olevasta syystä. Syy voi olla esimerkiksi tapaturma, käyttö- tai hoito-ohjeiden vastainen tai muu auton vääränlainen käsittely tai auton valmistajan tai maahantuojan laatiman Suomessa voimassa olevan huolto-ohjelman mukaan tehtävien huoltojen laiminlyönti taikka puutteellinen toteuttaminen.

Takuun piiriin eivät kuulu erilaiset nesteet, eikä määrääjain vaihdettavat kulutusosat, kuten suodattimet, sulakkeet, hihnat ja renkaat.

Takuu ei koske kuljetusvaurioita, kun ajoneuvoa kuljetetaan muuten kuin omalla voimalla.

5. Menettely virhetilanteissa

Ostajan pitää ilmoittaa virheestä auton myyneelle autoliikkeelle tai takuuantajalle 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. Ostajan pitää kuitenkin aina toimia virhetilanteessa siten, etteivät vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä johdosta lisäänty.

Virheestä ilmoittaessaan ostajan pitää esittää takuutodistus tai muu luotettava selvitys siitä, mistä ja milloin auto on ostettu.

Ostajan tulee ensisijaisesti ilmoittaa virheestä myyjäliikkeelle.

Myyjäliikkeen/takuuantajan yhteystiedot ilmenevät: _____

6. Takuuantajan velvollisuudet virhetilanteessa

Kun autossa ilmenee virhe, ostajalla on oikeus vaatia, että Takuuantaja oikaisee virheen kohtuullisessa ajassa virheilmoituksen saatuaan.

Takuuantajalla on oikeus ensisijaisesti korjata virhe, jos tämä voi tapahtua virheen laatuun ja laajuuteen nähden kohtuullisessa ajassa ja siten, että ostajalle ei aiheudu korjaamisesta kustannuksia tai olennaista haittaa. Korjaus tehdään takuuantajan määräämässä korjaamossa.

Jollei korjaaminen ole mahdollista, ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai virheetöntä autoa. Jos virhe ei ole vähäinen, kuluttajaostaja saa purkaa kaupan. Sama pätee silloin, jos takuuantaja ei oikaise virhettä kohtuullisessa ajassa tai ilman olennaista haittaa ostajalle.

Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii autossa ilmenneen virheen vuoksi. Korvattavaksi tulevat tällöin välittömät vahingot kuten esimerkiksi asian selvittelystä ostajalle aiheutuneet puhelin- ja matkakulut sekä muut tarpeelliset selvittelykulut kuten tavarantarkastajan lausunnon hankkimisesta aiheutuneet kulut ja auton hinauskulut, jollei niitä korvata vakuutuksesta.

7. Takuuehtojen suhde kuluttajansuojalain säännöksiin

Näillä takuuehdoilla ei rajoiteta ostajan kuluttajansuojalain 5 luvun mukaista oikeutta vedota autossa olevaan virheeseen. Ostaja voi täten vedota myyjän tai aikaisemman myyntiportaan (maahantuoja tai valmistaja) lakisääteiseen virhevastuuseen esimerkiksi silloin, kun virhe rajattu takuuehdoissa takuun ulkopuolelle tai jos virhe ilmenee vasta takuun päättymisen jälkeen. Aikaisemman myyntiportaan vastuu takuun voimassaolon jälkeen ilmenevistä tai takuun piiriin kuulumattomien auton osien virheistä rajoittuu kuitenkin vain auton uutena ostaneeseen ostajaan.

8. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Jos erimielisyyksiä ei saada ratkaistuksi osapuolien välisillä neuvotteluilla, kuluttajaostaja voi saattaa riidan kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi. Jos riita viedään tuomioistuimeen, se käsitellään kuluttajan kotipaikan käräjäoikeudessa.