

Muu aineisto**Muu aineisto****Jäsenvaltio:** Suomi**Otsikko:** Takuu ja virhevastuu**Liittyvät tapaukseen:** Kilpailu- ja kuluttajavirasto (the Finnish Competition and Consumer Authority)**URL:** [N/A](#)**Avainsanat:** guarantee, information requirements, repair**Direktiivin artikkelit**

Consumer Sales and Guarantees Directive, [link](#) , Consumer Sales and Guarantees Directive, [Article 1, 2., \(e\)](#) , Consumer Sales and Guarantees Directive, [Article 6, 2.](#)

Ylähuomautus

An online publication by the Finnish Competition and Consumer Authority regarding guarantees and liability for defects. E.g. the following points are explained in the release: guarantees are optional and product-specific, guarantees of goods that are bought from abroad, guarantee restrictions.

Yleinen huomautus**Koko teksti**

Takuu ja virhevastuu

Takuun antaminen on vapaaehtoista

Laki ei määrää antamaan takuuta, vaan sen antaminen on vapaaehtoista. Ilman takuutakin myyjä vastaa virheestä lain virhevastuusäännösten perusteella. Takuun on oltava ostajalle lisäetu, eli sen on annettava tälle lain säännöksiin nähden paremmat oikeudet.

Antamalla takuun yritys sitoutuu vastaamaan tavaran käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan. Takuunantaja vastaa takuuajana ilmenevistä vioista ja muista takuussa määritellyistä asioista.

Takuuajan päättymisen ei merkitse sitä, että yrityksen vastuu virheestä samalla päättyisi. Jos takuuta ei ole tai se on kulunut umpeen, myyjä vastaa virheestä kuluttajansuojalain virhevastuuta koskevien säännösten perusteella, eikä tätä vastuuta voi rajoittaa takuun ehdoilla.

Takuun voi antaa tavaran myyjä, valmistaja tai maahantuoja. Myyjä vastaa aiemman myyntiporaan, kuten valmistajan tai maahantuojan, antamasta takuusta aivan samoin kuin omastaankin. Myyjä voi irtautua aiemman myyntiporaan antamasta takuusta vain ilmoittamalla siitä ostajalle nimenomaisesti ja selkeästi ennen kaupantekoa. Jos myyjä ei ole tätä tehnyt, ostaja voi valita, mille myyntiporaalle hän vaatimuksensa kohdistaa.

Valmistaja ja maahantuoja eivät vastaa myyjän omissa nimissään antamasta takuusta. Valmistaja ja maahantuoja voivat kuitenkin olla kuluttajansuojalain aikaisempaa myyntiporrasta koskevien säännösten perusteella vastuussa virheestä, esimerkiksi silloin, kun myyjä on lopettanut toimintansa.

Viat ja viivästys

Takuu on tuotekohtainen

Takuu annetaan tuotteelle ja se pysyy voimassa, vaikka tuote vaihtaisi omistajaa. Takuuta ei siis voi rajoittaa 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 tälle kirjallisesti.

Virheen oikaisu takuuajana

Takuunantajan pitää oikaista virhe kuluttajansuojalaissa määriteltyjä periaatteita noudattaen (korjaus, vaihto, hinnanalennus, kaupan purkaminen), jos takuu ei sisällä ostajalle lakia edullisempaa oikaisukeinoa.

Virheen oikaisu tehdään ensisijaisesti korjaamalla tai vaihtamalla tavara kohtuullisessa ajassa, eikä siitä saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia tai olennaista haittaa.

Vapautukseen vastuusta takuunantajan on osoitettava, että vian on aiheuttanut:

asiakkaan huolimattomuus

tapaturma, esim. ukkosvahinko

käyttö- tai hoito-ohjeiden laiminlyönti

tavaran vääränlainen käsittely

Tavaran virheen hyvitys

Palvelun virheen hyvitys

Takuukorjaus on ostajalle maksuton

Takuunantaja vastaa korjauksesta syntyneistä kustannuksista. Kustannuksiin luetaan muun muassa kuluttajalle tavaran toimittamisesta korjattavaksi aiheutuneet kulut, varaosat sekä korjaajan työ- ja matkakulut.

Vianetsinnästä voi takuuajana laskuttaa vain, jos asiakas on toimittanut laitteen takuukorjaukseen selvästi turhaan. Tällainen syy voi olla esim. se, että kyse

on asiakkaan itse aiheuttamasta viasta ja tämä olisi pitänyt asiakkaan itsekin ymmärtää.

Tavarän virheen hyvitys

Palvelun virheen hyvitys

Korjauspaikka takuuajana

Takuuehdoissa on yleensä mainittu, miten ongelmatilanteissa pitää toimia. Jos takuuehdoissa ilmoitetaan huoltoliikkeet, jotka tekevät takuukorjauksia, kuluttajan on luontevaa asioida niiden kanssa.

Kuluttaja voi kuitenkin viedä tavarän myös myyjälle,

jos tavarän muualle toimittaminen on kuluttajalle hankalaa. Tämä perustuu siihen, että ostajalla on oikeus virhe- ja takuuasioissa asioida aina myyjän kanssa.

Jos ongelmatilanteiden varalta takuuehdoissa ei ole toimintaohjetta. Tällöin kuluttajan kannattaa ottaa yhteys myyjään. Myyjän on selvitettävä asia takuunantajan kanssa, eikä se voi automaattisesti käännä kuluttajaa asiomaan maahantuoja tai valmistajan kanssa.

Ulkomailla ostetun tuotteen takuukorjaus

Jos tuote on ostettu jostain muusta EU-maasta (esim. verkkokaupasta tai lomamatkalla), kannattaa ensin tarkistaa takuuehdot. Niissä mainitaan tuotteen takuuhuoltopisteet. Jos suomalaista huoltopistettä ei ole mainittu, kuluttajan kannattaa kääntyä suomalaisen maahantuojan puoleen.

Jos EU-alueelta ostetun tuotteen takuukorjaus ei hoidu maahantuojan kautta, kuluttaja voi tehdä valituksen tuotteen valmistajalle. Jos tuotteella on valmistajan takuu, valmistajan on huolehdittava siitä, että sen EU:n yhdessä jäsenvaltioissa myöntämä takuu on voimassa myös muissa jäsenvaltioissa.

Kuluttaja voi lakisääteisiin oikeuksiinsa vedoten kohdistaa valituksensa aina myös myyjälle. Jos tuotteessa on myyjän vastuulle kuuluva virhe, kuluttaja voi ensin vaatia myyjää korjaamaan tai vaihtamaan tuotteen. EU-alueella myyjällä on aina virhevastuu tuotteen virheistä, jotka olivat tavarassa jo ostohetkellä.

Viat ja viivästys

Euroopan kuluttajakeskus – Opastusta rajat ylittävän kaupan kuluttajakysymyksiin EU:n alueella

Takuun tiedot

Takuu annetaan kirjallisesti tai sähköisesti niin, että tietoja ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ne säilyvät ostajan saatavilla. Takuusta pitää selkeästi käydä ilmi:

takuun sisältö sekä se, että ostajalla on lainmukaiset oikeudet ja takuulla ei rajoiteta näitä oikeuksia.

takuun antaja, voimassaoloaika ja -alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot, jotka voivat koskea esimerkiksi virheestä ilmoittamista ja takuu-todistuksen esittämistä.

Kuluttajalla on oikeus vedota annettuun takuuseen, vaikka se ei täyttäisi edellä mainittuja vaatimuksia. Näin on esimerkiksi silloin, jos myyjä on antanut ainoastaan kuitenkin, jossa on takuuajaa koskeva maininta. Takuu on silloin voimassa lain virhevastuusäännösten edellyttämällä tavalla ilman mitään takuuta koskevia rajoituksia.

Jos ostokuitin materiaalina on lämpöpaperi, kuitenkin teksti ja tiedot takuunantajasta ja -ajasta voivat hävitä ennen kuin takuuajaa on päättynyt. Myyjä ei voi torjua takuuseen liittyviä vaatimuksia pelkästään sen vuoksi, että kuitteja ei pysty lukemaan, jos tietojen antaminen takuusta on jätetty vain lämpöpaperikuitin varaan. Myyjän on tällöin esitettävä muu luotettava näyttö siitä, että takuu ei ole voimassa.

Kuitti

Takuun rajoitukset

Takuu on voimassa niin laajasti kuin takuuehdoissa määritellään. Takuun ulkopuolella voivat olla ostajan tavaralle aiheuttamat virheet, kuten

käyttö- tai hoito-ohjeiden laiminlyönti

tavarän vääränlainen tai huolimaton käsittely

luovutuksen jälkeen sattunut onnettomuus.

Takuun voi rajata myös tavarän erityisominaisuuksien mukaan. Takuun piiristä voi sulkea pois esimerkiksi joitain nopeasti kuluvia osia. Tästä huolimatta takuun ulkopuolelle rajattuihin osiin sovelletaan yrityksen lakisääteistä virhevastuuta. Tavanomainen laitteen tai sen osan kuluminen ei kuitenkaan kuulu virhevastuun piiriin.

Takuulla ei voi rajoittaa ostajalle lain mukaan kuuluvia oikeuksia. Takuuehdoissa ei voi esimerkiksi määrätä, että kuluttaja vastaa kuljetuskustannuksista korjaamoon.

Asiasanat: Korjaus, Takuu