

VAASAN YLIOPISTO

KAUPPATIETEELLINEN TIEDEKUNTA

TALOUSOIKEUDEN LAITOS

Atte Saari

REKLAMAATIO SOPIMUSSUHTEESSA

Talousoikeuden aineen

pro gradu -tutkielma

VAASA 2011

Sisällysluettelo

Oikeustapausluettelo.....	5
Tiivistelmä	7
Lyhenneluettelo	7
1. JOHDANTO	11
1.1 Tutkimuskohteen kuvaus	11
1.2 Tutkimuskohteen rajaus ja tutkimuksen tehtävä.....	16
1.3 Tutkimusongelma.....	18
1.4 Tutkimuksen lähteet.....	19
1.5 Tutkimuksen kulku ja ydinkysymykset.....	23
2. REKLAMAATIO	25
2.1 Sopimussuhteen vaikutus reklamaatioon.....	25
3. SOPIMUSVAPAAUS REKLAMAATIO-OIKEUDESSA	27
3.1 Lain säännöksistä poikkeaminen	27
3.2 Oikeusperiaatteiden vaikutus reklamaatiovelvollisuuteen.....	29
3.3 Sopimusvapauden vaikutus virheeseen.....	30
4. LAINSÄÄDÄNNÖN ERITYISPIIRTEET	31
4.1 Kuluttajasopimus	31
4.2 Kiinteistökauppasopimus.....	33
4.2.1 Oikeuslähteet	33
5. TARKASTUSVELVOLLISUUS	37
5.1 Ennako- ja jälkitarkastus.....	37
5.2 Informaatiotasapainon merkitys reklamaatio-oikeuteen.....	42
6. REKLAMAATION SUORITTAMINEN.....	45

7. KOHTUULLINEN REKLAMAATIOAIKA.....	49
7.1 Reklamaation ajalliset takarajat.....	52
7.2 Reklamaatioon liittyvät vaatimukset.....	53
7.3 Kunnianvastainen ja arvoton menettely.....	56
8. REKLAMAATIO YRITYSTOIMINNASSA	59
8.1 Taloudellinen näkökulma	60
8.2 Kuinka reklamaatiolta voidaan suojautua?.....	60
8.2.1 Ennakointi sopimusta solmittaessa.....	61
8.2.2 Force majeure -ehdot.....	63
8.3 Oikeanlainen reagointi sopimussuhteessa.....	65
8.3.1 Oikeuskeinon valinta	68
9. JOHTOPÄÄTÖKSET	71
Lähdeluettelo.....	74

Oikeustapaussuettelo

Korkein oikeus

24.6.1980 taltio 2316	KKO 1980 II 69	s. 40
8.1.1991 taltio 22	KKO 1991:3	s. 40
29.10.1992 taltio 3802	KKO 1992:153	s. 28
7.11.1995 taltio 4634	KKO 1995:187	s. 28
10.12.1998 taltio 3911	KKO 1998:150	s. 32, 49
30.6.1999 taltio 1800	KKO:1999:80	s. 43
22.11.2007 taltio 2557	KKO 2007:91	s. 41, 57, 58
25.1.2008 taltio 36	KKO:2008:8	s. 46-48
6.7.2009 taltio 1525	KKO:2009:61	s. 45-48, 51, 68

Hovioikeus

Helsingin HO 27.4.1999 S 97/1215	s. 51
Helsingin HO 19.8.2002 S 01/1737	s. 51
Vaasan HO 28.6.2002 S 01/505	s. 50
Turun HO 10.10.2006 S 05/2661	s. 54-56

Alioikeus

Tampereen raastuvanoikeus 2.2.1993	s. 34, 40, 41, 57, 58
------------------------------------	-----------------------

Kuluttajanvalituslautakunta

KVL 85/35/1934	s. 50
----------------	-------

Lyhenneluettelo:

AKL	Asuntokauppalaki
HE	Hallituksen esitys
HO	Hovioikeus
KL	Kauppalaki 27.3.1987/355
KKO	Korkein oikeus
KSL	Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38
KVL	Kuluttajanvalituslautakunta
LVI	Lämpö, vesi, ilmanvaihto
MK	Maakaari 12.4.1995/540
OMX	Pohjoismainen pörssi
OTL	Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228
TSL	Työsopimuslaki 26.1.2001/55

VAASAN YLIOPISTO**Kauppateellinen tiedekunta****Tekijä:** Atte Saari**Tutkielman nimi:** Reklamaatio sopimussuhteessa**Ohjaaja:** Vesa Annola**Tutkinto:** Kauppateiden maisteri**Laitos:** Talousoikeuden laitos**Oppiaine:** Talousoikeus**Linja:** Yritysjuridiikka**Aloitusvuosi:** 2006**Valmistumisvuosi:** 2011 **Sivumäärä:** 76

TIIVISTELMÄ:

Maailmantalouden heilahtelet, kasvanut epävarmuus ja levottomat markkinat poikivat ongelmia ja riskejä ja vaikeuksia niin yrityksille kuin yksityisille kuluttajillekin.

Toimijoiden kokiessa taloudellisia vaikeuksia, vaikeudet heijastuvat usein heidän suorituksiinsa ja herkkyyteensä vaatia korvauksia jonkin oletetun sopimusrikkomuksen johdosta. Taantumakausi saattaa näin välillisesti tuoda ongelmia sopimussuhteeseen ja sen täytäntöönpanoon.

Sopimusrikkomuksen tapahtuessa vastaanottava osapuoli on velvollinen reklamoimaan, jotta oikeus vedota virheeseen säilyisi. Monet lait, kuten esimerkiksi kuluttajansuojalaki, laki maakaaresta, kauppalaki ja asuntokauppalaki, vaativat säännöksissään ostajaa reklamoimaan virheen johdosta kohtuullisessa ajassa. Tässä tutkimuksessa selvitetään, kuinka pitkä tuo mainittu kohtuullinen aika on, mitkä seikat vaikuttavat sen pituuteen ja miten reklamaatio täytyy suorittaa, jotta se on juridisesti pätevä.

Tutkimuksessa keskitytään reklamaation tekemiseen eri sopimussuhteissa. Tarkoituksena on antaa myös toimintasuosituksia yrityksille, jotta tämä voisi minimoida mahdolliset riskit sopimuksen perusteettomasta päättymisestä ja siitä aiheutuvista vahingoista. Tutkimuksessa selvitetään vastaavasti myös mahdollisuuksia rajoittaa vastuuta sopimusrikkomuksesta.

AVAINSANAT: Reklamaatio, reklamaation suorittaminen, virhe kuluttajasopimuksessa.

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuskohteen kuvaus

Miehen katse suuntautuu yli tyynen Näsijärven. Hänen lasittuneen katseensa kautta hänen aivoihinsa ei kuitenkaan leviä tietoisuus edessä leviävästä kauniista järvimaisemasta, joka normaalioloissa salpasi kenen tahansa hengityksen. Miehen mielessä vellovat uhkakuvat, jotka eivät jätä rauhaan. Kaikki oli näyttänyt hyvältä noin vuosi takaperin, kun hän oli hankkinut eläkepäiviään varten tämän miljoonakiinteistön, jonka vehreällä pihamaalla hän nyt seisoi. Samana kesänä vuonna 1990 oli alkanut valtakunnan pahin lamakausi. Mies oli huomannut, että edellisen asunnon, kesämökin ja saaritonin realisointi ei ollut onnistunutkaan odotetusti. Uuden kiinteistön kauppahinnan maksu oli lykkääntynyt. Samaan aikaan mies huomasi ostamassaan kiinteistössä lukuisia pahoja vikoja ja puutteita, joista ei ollut mitään mainintaa niin kauppakirjassa kuin myyntiesitteissäkään. Myyjä ei myöskään ollut luovuttanut kauppaan kuuluvia läheisen tenniskentän osakkeita, joista oli kaupan yhteydessä suullisesti sovittu. Hän ei kuitenkaan kehdannut näistä puutteista heti myyjälle ilmoittaa, sillä oli itsekkin häpeissään kauppahinnan maksun viivästymisen takia. Itse asiassa hän oli niihin vedonnut vasta, kun oikeudenkäynti kauppahinnan loppuun suorittamisesta alkoi tuntua todennäköiseltä. Myyjä oli heti torjunut vaateet kauppahinnan alentamisesta ja uhannut jatkotoimilla, ellei kauppahinnan loppusummaa välittömästi maksettaisi. Raastuvanoikeuteenhan sitä sitten päädyttiin. Oikeus oli todennut, että väitetyt puutteet kiinteistössä olivat olemassa, mutta niihin ei ollut vedottu ajoissa. Reklamaatiota ei ollut suoritettu asianmukaisesti. Ärtymys sai miehen hengittämään tiheämmin. Miten hänen olisi pitänyt toimia? Kylmä hiki nousi miehen otsalle samalla hetkellä, kun jossakin syvällä rinnassa vihlausi.

Edellä oleva tarina oli osa elettyä elämää 1990 luvun laman ajalta. Se auttaa osaltaan ymmärtämään, miten jyrkät taloudelliset suhdannevaihtelut voivat vaikuttaa ja minkä asteisia vahinkoja reklamaation laiminlyönnin johdosta voi syntyä. Vastaavia tarinoita on lukemattomia. Tuolla ajalla on liittymäkohta aikaan, jota nyt elämme. Syvä

laskusuhdanne on koetellut taloutta kovasti myös viime vuosina. Ennusteet maailmantalouden käännteistä vaihtelevat viikoittain. Tämä heijastuu myös rahoitusmarkkinoihin. Takana on merkittävä vuosi 2008. Se jäi historiaan vuotena, jolloin pörssikurssit ja yleisindeksit kävivät historiallisen alhaalla. Koskaan aiemmin ei ole koettu yhtä merkittävää kurssiromahdusta, varsinkin kun otetaan huomioon kokonaisuus, kaikki eri toimialat ja se seikka, että tämä rysäys kosketti koko maailmaa.

Maaliskuussa 2009 koettiin pörssin pohjalukemat, kun pohjoismainen OMX -indeksi kävi lähellä 4000 pistettä. Vertailun vuoksi voidaan todeta, että OMX -indeksi vielä loppuvuodesta 2009 oli 12000 pisteessä. Pohjoismaiden pörssissä olevien yritysten markkina-arvo putosi siis yhdessä vuodessa ja yhdessä kvartaalissa lähes 2/3 aiemmasta arvostaan. Usko yritysten tulevaisuudennäkymiin on siis ollut todella koetuksella. Tämä ei ole voinut olla näkymättä yritysten toiminnassa ja toimintaympäristössä. Mitään massiivista konkurssiryöpästä ei tämän laskusuhdannekauden aikana ole toistaiseksi nähty, mutta monet yritykset ovat supistaneet merkittävästi toimintaansa, ja lomautuksia, irtisanomisia ja saneerauksia on nähty.

Tässä ympäristössä monien yritysten on täytynyt suunnitella tarkasti tulevaisuuttaan. Tulevien investointien mielekkyyttä ja toiminnan kehitystä on ollut pakko pohtia. Nämä edellä mainitut seikat vaikuttavat voimakkaasti monien yritysten harjoittamaan sopimuspolitiikkaan ja toisaalta pakottavat niitä tarkastelemaan vanhoja sopimuksiaan kriittisesti. Tilanteessa, jossa huomataan kysynnän laskeneen merkittävästi tai taloudellisen toimintaympäristön muuttuneen selkeästi huonompaan suuntaan, on varmasti vaikeampaa hoitaa velvoitteitaan, kuten sopimuksia ja niihin liittyviä velvoitteita moitteettomasti. Olosuhteiden muutos sopimuksen voimassaoloaikana voi johtaa näin suorituksen faktiseen tai oikeudelliseen mahdottomuuteen.¹ Toisaalta saattaa syntyä tilanne, jossa yritys kokee merkittävän tappion, koska sen sopimuskumppani ei koe kannattavaksi täyttää sopimuksen mukaista suoritusta. Tästä voi seurata massiivisia tappioita.

Jo aiemmin on esitetty teoria, että nousu -ja laskusuhdanteiden aikana harjoitetulla sopimuspolitiikalla on selkeä ero.² Tällöin erityisesti nousukaudella yritysten

¹ Hemmo III 2005:157

² Hemmo 2005: 94

sopimustoiminta on leväperäisempää verrattuna hitaamman kasvun aikaan tai taantumaan. Tämä voisi ajatella olevan luonnollista, sillä kasvukaudella resurssit käytetään kasvun maksimointiin, ja tämän johdosta sopimukseen pyritään pääsemään nopeasti ja kynnyksen prosessin käynnistämiseen kohoaa. Sopimussuhteissa ilmenevät häiriöt jätetään nousukaudella monesti huomiotta, vaikka ne antaisivatkin tilaisuuden vaatimusten esittämiseen. Huolellinen sopimustoiminta veisi paljon aikaa, rahaa ja resursseja. Tällöin sopimushallinnosta vastaavat saattavat katsoa, että muihin tehtäviin panostaminen antaa yritykselle paremman tuoton eikä yksittäisten häiriöiden haluta muodostuvan esteeksi yhteistyösuhteelle. Kun talous kääntyykin laskuun ja sopimusten täyttämiseen tulee vaikeuksia tai niiden suorittaminen ei enää olisi taloudellisesti kannattavaa, seuraa tästä monesti sopimusosapuolten välille kiistaa sopimusten tulkinnasta ja niiden oikeanlaisesta täytäntöönpanosta. Vaatimusten esittämisherkkyys lisääntyy, ja hyvitysvaatimuksia saatetaan esittää ulkoprosessuaalisesti tai lähtenä jopa käymään oikeutta tuomioistuimissa. Tästä johtuen yrityksen on tärkeää hahmottaa, miten vaatimukset ja reklamointi täytyy suorittaa, jotta oikeus vedota vastapuolen sopimusrikkomukseen tai sopimuksen kohteen virheeseen säilyy.

Tällainen tiukentuva suhtautuminen sopimukseen suhdannetilanteen muutoksen vuoksi on ilmiö, jota pidetään selviönä mutta jota ei ole todellisuudessa empiirisesti testattu. On kuitenkin huomattava, että taloudelliset perusteet antavat tälle ilmiölle tukea, kun otetaan huomioon, kuinka yritysorganisaatioissa toimivat pyrkivät optimoimaan työpanoksensa tuottaman hyödyn. Vahvan talouskehityksen aikana uusien sopimushankkeiden käynnistäminen antaa paremman tuoton kuin vanhoihin sopimukseen liittyvien epäselvyyksien selvittäminen. Kun sitten sopimusten solmiminen suhdannesyistä vähenee, käy vanhoihin sopimukseen liittyvien vaatimusten selvittäminen suhteellisesti hyödyllisemmäksi.³ Tästä syystä toimintaympäristö ja taloudellinen tilanne ovat selkeästi sidoksissa käsittelemäni aiheen kanssa.

Jo edellisen laman aikana 80- ja 90 -lukujen taitteessa huomattiin, kuinka yritysten konkurssit kaatoivat dominoefektin tavoin yhä uusia yrityksiä. Monissa tapauksissa oli kyse siitä, että suhteellisen vakavarainenkin yritys kaatui, kun sen sopimuskumppani ei pystynyt täyttämään, tai ei ollut edes halukas täyttämään velvollisuuksiaan. Joko suoritus jäi uupumaan kokonaan tai se oli muuten virheellinen. Näihin seikkoihin on

³ Hemmo 2005: 94

tärkeä varautua myös tulevaisuudessa. Tässä tutkielmassa on tarkoitus pohtia vastausta kysymykseen `miten sen voisi tehdä`. Millaisia vastuuehtoja yrityksen kannattaa ottaa sopimukseen ja millaista ja kuinka tiukkaa reklamointipolitiikka yrityksen kannattaa harjoittaa?

Usko tulevaisuuteen on kuitenkin vähitellen palannut takaisin, ja monet ekonomistit ja sijoittajat ovat korjanneet ennustuksiaan varovaisesti parempaan suuntaan. Samaan aikaan kuluttajien luottamus talouteen ja sen kääntymiseen on kasvanut. Tähän on ollut merkittävänä syynä valtioiden suorittamat elvytystoimet ja kulutuksen laskua ovat lisäksi hillinneet ennätysmatalat viitekorot. Lainaa on ollut mahdollisuus saada edullisesti, mikä on mahdollistanut investoinnit yrityksille. Nopea muutos taloudessa voisi aiheuttaa merkittäviä hankaluuksia investointien hyödyntämisessä. Siksi tässä tutkielmassa pyritään löytämään toimintasuosituksia yritysten sopimustoiminnalle. Oleellista on löytää keinoja, joilla riski siihen, että vastapuolen sopimusrikkomus romahduttaisi yrityksen oman talouden, voitaisiin minimoida. Yksi vastaus edelliseen haasteeseen on oikea sopimustekniikka, jota oikein hyödyntämällä voidaan vahvistaa asemaa mm. vastuu ja vahingonkorvauskysymysten osalta. Toinen on oikeanlainen reagointipolitiikka vastapuolen sopimusrikkomuksiin.

Tälläkin hetkellä monet asiantuntijat, pankkiirit, poliitikot ja ekonomistit ovat kuitenkin varoitelleet uudesta romahduksesta, josta valtiot eivät välttämättä nousisikaan. Suomessakin useat talousvaikuttajat ja ekonomistit ovat antaneet suorita varoituksia. Valtion taloudenpitoa on kritisoitu, ja jotkin euromaat, kuten Kreikka ja Irlanti, ovat ajautuneet kriisiin jälkimainingeissa pahoihin talousongelmiin, jotka ovat uhanneet koko euroalueen taloutta⁴. On myös ilmaistu huoli siitä, että maailmassa kytee entistä pahemman talouskriisin siemen. Asiantuntijat ovat myös varoittaneet superkuplasta, joka romahduttaisi talousjärjestelmämme. Tämä tarkoittaa sitä, että jo nykyisessä kriisissä voitaisiin nähdä uusi, ensimmäistä romahdusta seuraava pudotus.⁵

Tämä vaikuttaa tutkittuun aiheeseen siten, että koska tulevaisuuden näkymät ovat äärimmäisen epäselvät, jokaisen yrityksen pitäisi omassa organisaatiossaan tarkentaa

4 Taloussanomat 13.11.2009

5 Kauppalehti 30.11.2009

sopimuspolitiikkaansa ja siihen liittyviä seikkoja, jotta niillä olisi mahdollisimman hyvät mahdollisuudet selvittää vähin vaurioin niiden riskien realisoitumista, joita talouden heilahtelu välillisesti saattaisi aiheuttaa yrityksen sopimussuhteisiin.

Tulevaisuutta on liki mahdoton ennustaa. Siksi järkevän sopimustoiminnan luominen yritykseen on elinehto ja kulmakivi. On järkevää varautua mahdollisiin tulevaisuuden muutoksiin.

Asuntomarkkinoiden elpyminen on ollut Suomessa selvästi havaittavaa. Asuntojen hinnat eivät toisaalta missään vaiheessa pudonneetkaan radikaalisti, ja on esitetty arvioita kuplan muodostumisesta asuntomarkkinoille. Monissa valtioissa, joissa talouskasvu oli todella kovaa ennen romahdusta ja taloutta rakennettiin tulevan kasvun varaan, ovat asuntojen hinnat kokeneet rajun pudotuksen. Esimerkiksi Suomen etelänaapuri Viro on ollut kovissa vaikeuksissa.

Suomessa on suoranaisesti ihmetelty sitä, kuinka nopeasti asuntojen keskihinnat palasivat taantumaa edeltävälle tasolle. Kysyntä on nostanut hintoja, ja matalat viitekorot ovat toimineet kannustimena lainan ottoon.⁶ Voidaan olettaa, että mikäli trendi kääntyisi ja hinnat laskisivat ja lainojen korot nousisivat, olisivat monet suomalaiset pulassa. Edellisellä lamakaudella huomattiin, että nopea suhdannevaihdos johti moniin konkursseihin niin yksityisillä henkilöillä kuin yrityksilläkin. Moni jäi niin kutsuttuun kahden asunnon loukkuun ja pyrkivät kaikin keinoin realisoimaan kiinteistöjä, jotta välttyisivät tuholta. Nämä tilanteet johtivat välillisesti moniin pitkiin oikeuskäsittelyihin, joissa monissa oli kyse siitä, että ostaja koki ostamansa asunnon tai kiinteistön olevan virheellinen. Monet myyjät realisoidessaan nopeasti omaisuuttaan syyllistyivät esimerkiksi maakaaren 2. luvun 17§:ssä mainittuihin laiminlyönteihin. Vastaavanlaiset riskit ovat olemassa myös nyt, kun tulevaisuuden näkymät ovat epäselvät. Taantumakaudesta johtuvat riskit koskevat siis myös yksityisiä talouksia kuten johdannon esimerkkitapauksesta ilmeni. Sen vuoksi tässä tutkielmassa käsitellään oikein harjoitettua reklamaatiopolitiikkaa myös yksityisen henkilön näkökulmasta esimerkiksi asuntokaupoissa.

⁶ Kauppalehti 15.1.2010 s. 2

1.2 Tutkimuskohteen rajaus ja tutkimuksen tehtävä

Taloudellisesti epävakainen aika synnyttää tilanteita, joissa etenkin yritykset joutuvat hahmottamaan uudestaan toimintamallejaan. Koska yritysten maksukyky ja toimintaedellytykset saattavat epävakaina aikoina kokea nopeitakin muutoksia, on löydettävä keinoja, joilla muun muassa järkevällä sopimustoiminnalla yrityksen asemaa voidaan vahvistaa.

Yritysten kokiessa taloudellisia vaikeuksia, vaikeudet heijastuvat usein niiden suorituksiin ja herkkyyteen vaatia korvauksia. Joskus saattaa olla tilanne sellainen, että vastapuoli pyrkii löytämään virheitä saamastaan suorituksesta tai sopimuksen täytäntöönpanosta, jotta voisi irtautua itse sopimuksesta, jota se ei näe taloudellisesti kannattavaksi jatkaa. Tällainen tilanne voi kohdata lähes mitä yritystä tahansa etenkin taloudellisesti epävakaina aikoina. Kyseisessä tilanteessa osapuoli jolle sopimus on äärimmäisen tärkeä ja taloudelliset intressit kovat, voisi kokea mittaamattomat tappiot sopimuksen purkamisesta. Tutkimuksen tarkoituksena on antaa suosituksia yrittäjälle, jotta tämä voisi minimoida mahdolliset riskit sopimuksen perusteettomasta päättymisestä ja siitä aiheutuvista vahingoista. Tutkimuksessa käsitellään kahta seikkaa, joilla tähän päämäärään voidaan päästä. 1. Oikeanlainen reklamaatiopolitiikka. 2. Oikeanlaiset vastuunvapautusehdot.

Tässä tutkielmassa tarkoitukseni on siis tarkastella reklamaatiota juridisena toimenpiteenä ja pohtia sitä, miten suoritusvirheisiin ja niitä koskeviin ongelmiin voitaisiin varautua. Reklamaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa velkoja ilmoittaa velalliselle siitä, että tämä ei ole tehnyt sopimuksenmukaista suoritusta.⁷ Reklamaatioita esiintyy kaikentyypisissä oikeudellisissa sopimussuhteissa. Tämän vuoksi aihe on laaja ja pyrin käsittelemään asiaa monipuolisesti yritysten välisten sopimussuhteiden kannalta ja löytämään järkeviä toimintamalleja, joilla yritys voi suojata itseään. Suomessa vallitsee sopimusvapaus ja tämän vuoksi keskenään suhteellisen tasavahvat sopimuskumppanit voivat ottaa sopimuksiinsa erilaisia ehtoja, joilla voi suojautua erityisen haitalliseksi katsottujen riskien realisoitumiselta. Näin sopimuskumppanit

⁷ Rudanko 1994: 692

voivat jopa ohittaa yksimielisinä lain säännöksiä. Näin monet lait ovat dispositiivista oikeutta.

Oikein tehty reklamaatio on äärimmäisen tärkeä, puhutaan sitten sopimusvapauden vallitessa tehdyistä sopimuksista, asuntokauppasopimuksesta tai lainsäädännön rajoittamista kuluttajasopimuksista. Jos reklamaatiota ei ole oikein suoritettu ja vastapuolta näin informoitu suorituksen virheellisyydestä, saatetaan oikeus vastatoimille menettää. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että reklamaatio täytyy suorittaa ajoissa tai muutoin oikeus sopimusrikkomuserusteisiin vaatimukseen saatetaan menettää kokonaan. Oikeus reklamaatioon siis vanhenee. 8

Olisi kuitenkin liian kapea-alaista tarkastella suoritusten virheellisyyttä ja reklamaatiota vain tasavahvojen osapuolten näkökannalta. Kaupan keskittymisen seurauksena on syntynyt tilanne, jossa aloitteentekijänä kaupan suorittamiselle on yhä useammin myyjäosapuoli. Joka päivä solmitaan useita tuhansia kauppvoja, joissa toisena osapuolena on yritys tai elinkeinoharjoittaja ja toisena osapuolena yksityinen kuluttaja. Tällaisen kulutushyödykkeen kauppa voidaan myös määritellä sopimukseksi. Tässä sopimuksessa myyjäosapuoli sitoutuu vastiketta vastaan luovuttamaan ostajalle jonkin tavaran tai palvelun.⁹ Sopimusvapaus ei enää olekaan tässä tilanteessa yhtä laaja. Lainsäädännössämme on asetettu heikomman osapuolen suojaksi pakottavia normeja, joista elinkeinoharjoittaja ei saa poiketa kuluttajan vahingoksi. Jotta saataisiin mahdollisimman laaja kuva oikeanlaisesta reklamaatiotoiminnasta erilaissa tilanteissa, käsitellään tässä tutkielmassa asiaa myös kuluttajansuojalain kannalta ja pohditaan hyväksyttävää reklamaatiokäytäntöä kuluttajasuhteessa kyseisen lain pohjalta.

Laki kuluttajan suojasta ei kuitenkaan ole ainoa, jossa määritellään reklamaation sisältöä ja reklamointitapaa, jotta ostajalla tai suorituksen vastaanottajalla olisi mahdollisuus vedota siihen oikeuksiensa turvaksi. Melko samansisältöiset linjaukset reklamaatiokäytännöstä ovat myös kauppalaissa, asuntokauppalaissa sekä laissa maakaaresta. Niissä kaikissa vaaditaan vaatimuksien esittämistä kohtuullisessa ajassa siitä, kun virhe kaupan kohteessa on havaittu. On tosin huomattava, että käsite ”kohtuullinen aika” saattaa muuttua sen perusteella, millaisesta kaupasta on kyse ja mitä lakia tapaukseen sovelletaan. Lisäksi on huomattavaa, että kuluttajansuojalaki ei ole

8 Saarnilehto 2010: 1

9 Routamo 1996: 6,16

dispositiivista oikeutta. Tällöin kuluttajan oikeuksia vedota esimerkiksi virheeseen ei voi sopimuksilla rajoittaa. Sen sijaan kauppalaki on kokonaan dispositiivista oikeutta ja maakaari ja asuntokauppalaki osittain.

Tässä tutkielmassa käsitellään reklamaatiota siis myös edellä mainittujen (kauppalaki, laki maakaaresta, asuntokauppalaki) reklamaatiosäännösten pohjalta. Menettely on johdonmukaista, sillä hyväksyttävä reklamaatiopolitiikka vaihtelee jonkin verran sen perusteella, mitkä ovat sopimusosapuolet ja mitä lakia kyseiseen oikeudelliseen tilanteeseen sovelletaan.

1.3 Tutkimusongelma

Siitä huolimatta, että kuluttajasuhteita, asunto- ja tonttikauppoja, asunto-osakeyhtiön osakkeiden kauppaa sekä muunlaista kauppaa säätelevät melko selkeät lait, voidaan oikeustapauksista havaita, että rajanveto riitatilanteessa ei monissa tapauksissa ole helppoa. Korkeimman oikeuden antamissa ennakkoratkaisuissa on useita tapauksia, joissa on ollut kiistaa siitä, onko reklamointi suoritettu oikealla tavalla ja lain tarkoittamassa kohtuullisessa ajassa. Jo pelkästään se, että useita vastaavia tapauksia on ajautunut Korkeimpaan oikeuteen asti, kertoo siitä, että lain tulkinta ei ole yksinkertaista eikä välttämättä yksiselitteistä. Alemmissa oikeusasteissa voidaan havaita selkeää erimielisyyttä hyväksyttävästä reklamaatiotoiminnasta. Jos tarkastellaan käräjäoikeuksien ja hovioikeuksien antamia ratkaisuja koskien näitä tapauksia, on haasteellista niputtaa niitä yhteen ja tehdä suuntalinjoja ja päätelmiä niiden perusteella.

Tässä tutkimuksessa tarkoitus on avata useita eri oikeustapauksia, jotka koskivat reklamaation hyväksyttävyyttä ja etsiä ne tunnuspiirteet, jotka tekevät reklamaatiosta juridisesti pitävän. Oikeustapauksia on useita, ja materiaalin runsaudesta johtuen ne esitetään tässä tutkielmassa lyhennettynä. Suurin osa tarkasteltavista tapauksista löytyy muun muassa Finlexistä, kuten Korkeimman oikeuden ratkaisut. Mutta tutkimukseen on otettu materiaalia myös yksittäisistä käräjäoikeuden ja entisen raastuvanoikeuden ratkaisuista. Korkeimman oikeuden ratkaisuista voidaan tehdä linjavetoja, sillä tapaukset ovat ennakkopäätöksiä, mutta alempien oikeusasteiden ratkaisuista ei yhtä pitkälle meneviä johtopäätöksiä voida tehdä.

Jokainen oikeustapaus täytyy osata liittää oikeaan aihealueeseen ja ymmärtää tapauksiin liittyvät erityispiirteet. Jokainen oikeustapaus tullaan käsittelemään yhdessä kyseistä tapausta säätelevien oikeudellisten normien ja lakien kanssa. Sen jälkeen pohditaan, mitä johtopäätelmiä voidaan tehdä oikeaa reklamaatiokäytäntöä koskien ja millaisia suosituksia ja toimintamalleja vallitsevan oikeuskäytännön perusteella voidaan tehdä.

Tutkimuksen alussa tarkastellaan erilaisia sopimussuhteita ja niiden erityispiirteitä. Kuluttajasuhteissa tärkeänä osana on kuluttajansuojalaki ja siitä vedettävät johtopäätökset yhdessä oikeuskäytännön kanssa. Tämän jälkeen tutkitaan oikeanlaista reklamaatiota kiinteistöjen ja asunto-osakeyhtiön osakkeiden kaupassa. Lopuksi tutkimus keskittyy tutkimaan reklamaatiota kauppalaain tarkoittaman `irtaimen` kaupassa ja sopimussuhteissa, joissa keskinäisillä sopimusehdoilla on suurin merkitys. Tutkimuksen loppuosan tarkoitus on selvittää vastaus kysymyksiin, kun puhutaan sopimusvapauden käsittävästä tilanteesta: Miten yrityksen pitäisi laatia sopimuksensa taloudellisesti epävakana aikana, kun itselle tärkeistä sopimuksista olisi tärkeä onnistua pitämään kiinni ja epäedullisista päästä eroon. Miten sopimusehdoissa tulisi määritellä hyväksytty suoritus ja miten tuota käsitettä voidaan laajentaa? Ja kolmanneksi, millaista reklamaatiopolitiikkaa tulisi käyttää?

1.4 Tutkimuksen lähteet

Tässä tutkielmassa on tarkoituksena avata suorituksen virheellisyyttä ja reklamaatiota käsittelevät lait, kuten kuluttajansuojalaki, kauppalaki, asuntokauppalaki ja laki maakaaresta, ja pohtia, millaisia vaatimuksia niiden mukaan voidaan asettaa ostajalle ja myyjälle.

Monet oikeustapaukset kuuluvat myös tutkimuksen aineistoon. Tarkoituksena on tehdä linjavetoja näiden perusteella. Monelta osin tutkielmani pohjautuu vuoden 2009 KKO:n ratkaisuun 2009:61, joka koski kaupan kohteen virheellisyyttä ja reklamaatiota. Kyseisessä tapauksessa oli kyse irtaimen kaupasta ja toisen osapuolen ollessa elinkeinoharjoittaja ja toisen kuluttajansuojalain tarkoittama kuluttaja, tapaukseen sovellettiin luonnollisesti kuluttajansuojalakia. Tätä kyseistä oikeustapausta käsitellään

laajemmin ja pohditaan, mitä linjavetoja tapauksesta voisi vetää, sillä kyse on ennakkopäätöksestä, joka tulee vaikuttamaan oikeuskäytäntöömme tulevaisuudessa.

Toisaalta tehtäisiin mahdollisesti liian kapea-alaisia päätelmiä, mikäli keskityttäisiin käsittelemään kaupan virheellisyyttä ja reklamaatiota pelkästään yksittäisten lakien perusteella. Laeissa on erilaisia vaatimuksia osapuolille riippuen esimerkiksi niiden keskinäisestä asemasta. Kauppalaissa vaaditaan esimerkiksi virheellisen suorituksen saaneelta osapuolelta huomattavasti aktiivisempaa toimintaa kuin kuluttajansuojalaissa. On muistettava, että kuluttajansuojalaki on muodostettu suojaamaan heikomman osapuolen – kuluttajan – oikeuksia. Se on sen vuoksi kuluttajalle osapuolelle huomattavasti edullisempi kuin esimerkiksi kauppalaki, joka on tarkoitettu sovellettavaksi sopimusosapuolille, jotka ovat keskenään yhtä vahvoja tai lähes yhtä vahvoja, kuten esimerkiksi elinkeinoharjoittajan ja yrityksen välisessä irtaimen kaupassa. Jo pelkästään reklamoinnin kannalta kauppalaki vaatii samalla virheestä johtuvien vaatimusten esittämisen reklamoinnin ohella, kun vastaavasti kuluttajansuojalaissa ei tällaista vaatimusta ole.

Merkittävimmin kauppojen virheellisyyksien arviointi ja asiallisen reklamointipolitiikan tarpeellisuus tulevat esiin suurten yritysten välisissä kaupoissa ja sopimussuhteissa. Näissä suhteissa tapahtuu jonkinasteisia virheellisyyksiä ja laiminlyöntejä todella paljon, mikä on oikeastaan jopa melko tavallista. Kuitenkin etenkin suhdanneherkkinä aikoina toisessa sopimussuhteessa ilmenevät ongelmat voivat vaikuttaa moniin muihin yrityksellä oleviin velvoitteisiin, haitata sopimusten täyttämistä ja näin mahdollisesti synnyttää mittaamattomia tappioita.

Lisäksi sopimukset eivät ole juuri koskaan täysin yksiselitteisiä ja yksityiskohtaisia. Tämä on luonnollista, sillä sopimuksen solmimisen hetkellä ei ole mahdollista ennakoida kaikkia tulevaisuudennäkymiä ja vaikka olisikin, tähän on hankala ryhtyä, sillä se sitoisi suhteettoman paljon työkapasiteettia, aikaa ja varoja. Näin ollen sopimuksissa yritetään yleensä keskittyä oleellisiksi sillä hetkellä pidettäviin asioihin. Tämä tosiasia on yleensä molempien sopimusosapuolien tiedossa.

Toisaalta tämä saattaa johtaa siihen, että eri osapuolilla voi olla erilaisia näkemyksiä jonkin sopimuksen kohdan merkityksestä, kun sitä ei ole täsmennetty tarpeeksi tai ei ollenkaan. Voi myös olla, että sopimuksen täyttämisen ilmenee ongelma tai seikka, jota ei ole käsitelty millään tavalla itse sopimuksessa. Erimielisyyttä saattaa siten syntyä siitä, milloin suoritus on hoidettu hyväksyttävästi, tai siitä, onko suorite virheellinen ja

voidaanko se mahdollisesti korjata. Usein yritysten sisällä syntyy niin sanottu organisaation sisäinen totuus, joka haittaa ongelmien selvitystä vielä enemmän. Tällaisissa edellä mainituissa tapauksissa yritys voi oikeanlaisia oikeussuojakeinoja käyttämällä säästää miljoonia. Toisaalta turvautumalla kyseisessä tilanteessa vääränlaiseen menettelyyn, kuten esimerkiksi esittämällä liian ankaraa oikeuskeinoa koskevaa vaatimuksen, hävitä vastaavasti ja joutua itse korvausvelvolliseksi. Nämä seikat tekevät aiheesta merkittävän ja ainoastaan paneutumalla sopimusten sisältöön, yleiseen kauppatapaan ja oikeuskäytäntöön voidaan tehdä oikeita päätelmiä.

Myöhemmin paneudutaan myös siihen, miten voidaan suojautua tilanteissa, joissa on riskinä, että yritys tai yrittäjä joutuu itse vaatimusten kohteeksi. Mitä oikeussuojakeinoja voitaisiin käyttää siten, että riski joutua korvaamaan suorituksen virheellisyys olisi minimaalinen? Miten voidaan pyrkiä sopimuksissa laajentamaan käsitystä *'force majeure'* eli ylivoimainen este? Tämä käsitellään yritysten näkökulmasta ja elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan välinen sopimussuhde unohdetaan sillä kertaa, sillä Suomessa vallitsee sopimusvapaus jonka johdosta on olemassa hyvin vähän lainsäädäntöä, joka rajoittaisi keskinäisiä sopimuksia esimerkiksi kahden yrityksen välillä. Mutta toisaalta taas elinkeinoharjoittajan ja kuluttajan väliseen suhteeseen eivät päde samat säännökset, sillä kuluttajansuojalaki kaventaa merkittävästi sopimusvapautta, sillä se suojaa heikompaa osapuolta – kuluttajaa.

On huomattava, että sopimusvapaudesta johtuen sopimuksien ehdot voivat, ja usein syrjäyttävätkin lain joissakin tapauksissa. Tästä vapaudesta yhtenä todisteena voidaan ottaa kauppalain soveltamisala, joka itse määrittää, että sen säännöksiä ei oteta huomioon mikäli osapuolten välisestä sopimuksesta tai sopimusosapuolten omaksumasta kauppataivasta, jota on pidettävä sopimusosapuolia sitovana, jotakin muuta johtuu. Edeltävästä lauseesta on hyvä huomioda sanat ”jota on pidettävä sopimusosapuolia sitovana”. Tämä viittaa muun muassa siihen, että kuluttajasuhteissa sopimuksella ei voida asettaa kuluttajalle kuluttajansuojalain pakottavia säädöksiä huonompia ehtoja. Tämä perustuu siihen, että kuten kauppalain soveltamisalassa todetaan kuluttajakaupasta 1:4§:ssa, kauppalain säännöksiä ei sovelleta, mikäli kuluttajansuojalaissa toisin säädetään. 10 Tämä koskee siis kuluttajasuhteita, mutta kuluttajansuojalaki ei toisaalta sido elinkeinoharjoittajia ja yrityksiä näiden keskinäisissä kaupp- ja sopimussuhteissa.

Sopimusten tekoon on siis annettu lainsäädännössä suuria vapauksia. Tämän vuoksi käytetäänkin termiä `sopimusvapaus`. On lisäksi huomattava, että myös kuluttajakaupassa on annettu vapautta, mutta tuon vapauden tuomat etuisuudet koskevat lähinnä vain toista osapuolta. Kuluttajansuojalain pakottavat säännökset on tehty suojaamaan nimenomaan heikompaa osapuolta eli kuluttajaa. Täten myyjänä toimivan elinkeinonharjoittajan kannalta kuluttajansuojalakia heikompi sopimusehto on pätevä. Kuluttajalle voidaan siis tarjota parempia ehtoja kuin lain perusteella voitaisiin vaatia. Tästä voidaan mainita esimerkkinä muun muassa Gigantin antaman tyytyväisyystakuun. Yritys tarjoaa verkkokaupassaan asiaineelle asiakkaalleen, joka ei ole tyytyväinen tuotteeseen, 30 päivän palautusoikeuden. Kuluttajansuojalain perusteella etämyynnistä ostettu tuote pitäisi palauttaa 14 päivän sisällä. Gigantti kuitenkin tarjoaa yli kaksinkertaisen palautusajan eikä vaadi selvityksiä palautuksen syystä. Tämä toimii esimerkkinä siitä, kuinka kuluttajalle voidaan tarjota hyväksytysti lain tarjoamia parempia ehtoja.

Tällainen kuluttajansuojalaissa annettu heikomman suoja, joka suojaa vähimmäisehtona toista osapuolta, mutta antaa toisaalta mahdollisuuden heikomman osapuolen kannalta parempiin ehtoihin, ei ole mitenkään poikkeuksellinen suomalaisessa lainsäädännössä. Samanlaista heikomman suoja antaa työntekijälle työnsopimuslaki. Työntekijän kannalta edullisempi työnsopimuksen normi syrjäyttää työnsopimuslain, mutta toisaalta työntekijää heikompana osapuolena suojataan siten, että työnsopimuksen työntekijän kannalta heikompi normi ei syrjäytä työntekijälle TSL:ssä määrättyjä vähimmäisoikeuksia.

Voidaan siis huomata, että suomalaisessa oikeuskäytännössä on haluttu antaa heikommalle osapuolelle turvaa, mutta toisaalta tasavahvoille osapuolille on annettu paljon vapautta sopimuksien teossa. Kun ymmärtää tämän peruslähtökohdan, voidaan hahmottaa, mistä etsiä vastauksia sopimusoikeudelliseen kysymykseen, mitkä juridiset normit säätelevät mitäkin sopimussuhdetta ja miten normihierarkia muodostuu missäkin tapauksessa. Sen jälkeen voidaan lähteä hakemaan vastauksia tutkielman kysymyksiin.

On toisaalta myönnettävä, että on olemassa riski sille, että hyväksytysti tehdyn sopimuksen jotkin ehdot todetaan myöhemmin tuomioistuimessa kohtuuttomiksi ja näin riski taloudelliselle tappiolle realisoituu jossakin kohdassa.¹¹ Vaikka sopimus itsessään

¹¹ OTL 36§

olisikin selkeä ja hyväksyttävästi solmittu, on aina otettava huomioon se, että sitä saatetaan kohtuullistaa oikeuskäsittelyssä. Rajanveto on kuitenkin etukäteen vaikeaa, monesti lähes mahdotonta, joten tärkeintä on sisäistää se seikka, että vapaus on periaatteessa sopimusten solmimisessa ja ehtojen määrittämisessä suuri ja ”liian hyvät” ehdot, jotka saattavat vaikuttaa yksipuolisesti laadituilta, ovat suuremmassa riskissä joutua kohtuullistetuiksi.

1.5 Tutkimuksen kulku ja ydinkysymykset

Olemme nyt käsitelleet johdannossa sitä, miksi aihe on ajankohtainen juuri nyt. Taloudellisen epävakauden ja epävarmuuden läsnäolon vaikutus sopimussuhteiden täytäntöönpanoon ei varmasti ole epäselvä, kun otetaan huomioon historiallinen evidenssi. On tärkeää hahmottaa kuitenkin, että sopimus-suhteita on erilaisia ja niihin liittyvät omat erityispiirteensä. Kuluttajasopimukseen on olemassa esimerkiksi selkeää lainsäädäntöä, joka tarjoaa kuluttajalle vähimmäisehdot. Näin ollen tutkimusongelma voidaan pelkistää muutamaankin selkeään kysymykseen, joihin tutkielmassa pyritään antamaan vastaukset. Koska tutkielman aiheena on reklamaatio sopimussuhteessa, on ensin hahmotettava erilaiset sopimussuhteet ja niihin liittyvät erityispiirteet ja vallitseva lainsäädäntö. Tutkimus haarautuu kahteen pääalueeseen. Tarkastelemme reklamaatiota kuluttajasuhteessa, jossa kirjoitetun lain (KSL) merkitys on suuri ja osapuolet ovat lähtökohtaisesti erilaisessa asemassa. Tällaisessa suhteessa ei voida poiketa laista kuluttajan vahingoksi. Selvitämme, miten virheilmoitus täytyy kuluttajasuhteessa tehdä, jos ostettu tavara tai palvelu on kuluttajansuojalain tarkoittamassa merkityksessä virheellinen. Edelliseen liittyvät tärkeät kysymykset ovat, missä ajassa reklamaatio täytyy suorittaa ja miten kuluttaja voi tunnistaa suorituksen virheellisyyden. Nämä kysymykset ovat tärkeitä myös elinkeinonharjoittajalle, joka harjoittaa kuluttajankauppaa, koska näin hän voi havaita mahdollisesti realisoituvat riskit ja varautua niihin.

Tutkimusta laajennetaan jatkossa ja keskitytään reklamaatioon laajemmin käsittelemällä lähtökohtaisesti tasavertaisten sopimusosapuolien välisiä sopimuksia, kuten elinkeinonharjoittajien ja yritysten välisiä keskinäisiä suhteita ja niissä tapahtuvia epäselvyyksiä. Selvitämme mitä yrityksen tai yksityisen elinkeinonharjoittajan on tehtävä ollessaan virheellisen suorituksen vastaanottajana, onpa kyse sitten jonkin

hyödykkeen kaupasta tai sopimusperusteisen velvoitteen täytäntöönpanosta. Millaisin sopimusteknisin keinoin elinkeinonharjoittaja voi vahvistaa asemaansa? Miten pitää toimia, jos joutuu itse reklamoinnin ja vaatimusten kohteeksi? Miten reklamointiriskiin voidaan varautua etukäteen?

Korkein oikeus on joutunut useassa oikeustapauksessa ottamaan kantaa kysymykseen: Onko reklamointi suoritettu oikealla tavalla ja kohtuullisessa ajassa? Tämä kysymys on äärimmäisen tärkeä, on kyse sitten kuluttajasopimuksesta, kauppasopimuksesta tai vaikkapa kahden yrityksen välisestä urakkasopimuksesta.

2. REKLAMAATIO

Ostaja ei saa vedota tavaran virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.¹² Vastaavanlainen säännös löytyy muistakin kauppaa sääntelevistä laeista.

Tätä edellä mainittua virheilmoitusta kutsutaan reklamaatioksi. Reklamaatio voidaan nähdä sopimussuhteeseen liittyvänä vastalauseena vallitsevan oikeustilan johdosta.¹³ Reklamaatiolla siis ilmoitetaan vastapuolelle tämän syyllistyneen jonkinasteiseen rikkomukseen sopimussuhteen täytäntöönpanossa. Reklamaatio voi siten liittyä esimerkiksi sopimuksen syntyvaiheeseen, sen täyttämiseen ja sen päättymistä koskeviin toimiin. Mikäli tällaista ilmausta ei tehdä, ostaja tai sopimusosapuoli saattaa menettää oikeutensa vedota virheeseen tai vastata sopimuskumppanin toimeen.

Lakiteksteissä viitataan aina kohtuulliseen aikaan, jonka sisällä reklamaatio on tehtävä. Tarkkaa aikamäärettä ei ole annettu, koska tapauksen erityisolosuhteet ja sopimusosapuolten ominaisuudet vaikuttavat voimakkaasti siihen, mitä voidaan pitää kohtuullisena. Viime kädessä tapauskohtainen arviointi ratkaisee, mitä on pidettävä kohtuullisena.

Koska tutkimuksen tehtävä on tarkastella reklamaatiota kokonaisuudessaan eri olosuhteissa, on paikallaan tarkastella hieman eri sopimussuhteita ja niihin sovellettavaa lainsäädäntöä. Myös rajanvedolla eri sopimussuhteiden välillä on merkitystä.

2.1 Sopimussuhteen vaikutus reklamaatioon

Oikeanlainen reklamaatiopolitiikka saattaa olla hyvin erilainen riippuen siitä, mitkä ovat sopimusosapuolina. Kohtuullinen aika, jonka kuluessa reklamaatio täytyy suorittaa, on lisäksi riippuvainen sopimuksen kohteesta. Kuten aikaisemmin todettiin, virheen

¹² KL 32§

¹³ Ämmälä: 1993:297

havaitseminen ja sen merkityksen selville saamisessa saattaa olla suuria eroja, jotka vaikuttavat siihen, mitä aikaa pidetään kohtuullisena. Päivittäistavaroiden kohdalla virhe voidaan huomata nopeasti, kun taas esimerkiksi rakennusten piilevät virheet voivat paljastua vasta vuosien päästä. Tämän vuoksi laissa ei ole tarkkaa ajallista määrettä reklamaation tekemiselle.

Kuluttajasuhteissa tilanne on sikäli mutkaton, että saatuaan tiedon kaupan kohteen virheellisyydestä, kuluttaja voi esittää niin sanotun neutraalin reklamaation eli tehdä ainoastaan ilmoituksen virheestä. Hänen ei tarvitse yksilöidä virheestä johtuvia vaatimuksiaan heti. Sen sijaan erilaisia kauppasopimuksia säätelevät lait, kuten kauppalaki, laki maakaaresta ja asuntokauppalaki, edellyttävät, että kohtuullisen ajan kuluessa esitetään sekä reklamaatio että siitä johtuvat vaatimukset. Hyväksyttävällä reklamaatiokäytännöllä ja kohtuullisella reklamaatioajalla on eroja eri tilanteissa, vaikka varsinaiset reklamaatiosäännökset olisivat lakitekstin osalta identtiset. Siksi tässä tutkimuksessa eritellään reklamaatioon liittyvät erityispiirteet eri kauppaja- ja sopimussuhteissa.

3. SOPIMUSVAPAAUS REKLAMAATIO-OIKEUDESSA

3.1 Lain säännöksistä poikkeaminen

Laki kuluttajan suojasta on pakottavaa oikeutta, eikä siitä siten voi poiketa kuluttajan vahingoksi. Täten KSL 5: 16§ luo päänormit sille, miten reklamaatio täytyy kuluttajasuhteessa suorittaa. Sopimusehdot, joilla yritetään rajoittaa kuluttajan laista johtuvia oikeuksia, ovat mitättömiä. Sopimusvapautta on tältä osin rajoitettu.

On kuitenkin tärkeä huomata, että muissa sopimussuhteissa kuin kuluttajakaupassa osapuolilla on vapaus ainakin osaltaan poiketa lain säännöksistä sopimusehdoin. Kauppalaki on kokonaisuudessaan dispositiivista oikeutta, jolloin osapuolten yhteinen tahto, sopimusehto tai yleinen kauppatala menevät lakitekstin edelle. Tällöin lain säännöksiä ei sovelleta. Asuntokauppalaki ja laki maakaaresta ovat sen sijaan osittain dispositiivista oikeutta, ja näin ollen sopimusehdoilla voidaan tietyin osin poiketa siitä, mitä laki määrää. Osapuolten asema on ratkaisevassa roolissa siinä, missä määrin lain säännöksistä voidaan poiketa ja miten tämä voidaan tehdä. Heikomman osapuolen, kuluttajan, suojaaminen on näkyvässä roolissa, kun pohditaan sitä, milloin ja miten asuntokauppalain tai maakaaren säännöksistä voidaan poiketa sopimusehdoin.

Asuntokauppalain osittainen indispositiivisuus näkyy siinä, että lain säännöksistä poikkeaminen on uuden asunnon kaupassa kielletty kuluttajan vahingoksi. Vanhan asunnon kaupassa sopimuksin poikkeaminen on kielletty, mikäli myyjä on elinkeinonharjoittaja ja ostaja kuluttaja. Jos myyjänä ei ole elinkeinonharjoittaja, mutta ostaja on kuluttaja, on tarkoin säännelty, mistä lain osista saadaan poiketa kirjallisin sopimuksin ja mistä tietyistä kohdista täytyy yksilöidysti erikseen sopia poikkeus.¹⁴

Laki maakaaresta mahdollistaa poikkeamisen sopimuksen perusteella ostajalle ja myyjälle kuuluvista oikeuksista ja velvoitteista. Kuitenkin tietyistä ostajalle kuuluvista

¹⁴ AKL 4:2§, 6:2§

oikeuksista voidaan poiketa ainoastaan erittelemällä sopimuksessa, miten ostajan asema eroaa laissa säädetyistä. Kiinteistökaupassa on muutenkin noudatettava määrämuotoisuuden vaatimusta, josta poikkeaminen saattaa mitätöidä kaupan.¹⁵

Edellä mainittu lakien pakottavuuden jousto johtaa siihen, että sopimusosapuolten asemasta riippuen sopimuksilla voidaan lisätä tai vähentää osapuolten oikeuksia tai velvollisuuksia. Yksi näistä on reklamaatiovelvollisuus.

Sopimusvapaus vaikuttaa siten voimakkaasti myös reklamaatiovelvollisuuteen. Reklamaatio voidaan nähdä vastalauseena, joka esitetään sopimuksen vastaisuuden tai virheen esiintyessä. Kuluttajasuhteessa reklamaation tekeminen on pakottavasti määritelty lainsäädännössä. Tällöin sovellettavaksi tulevat KSL 5:16§:n pakottavat säännökset virheilmoituksen tekemisestä. Muissa kuin kuluttajasuhteissa lakien pakottavista säännöksistä voidaan kuitenkin edellä mainituin edellytyksin poiketa yhteisellä sopimuksella. Tällöin ei välttämättä sovelleta lain säännöksiä virheilmoituksen tekemisestä. Tämä johtaa siihen, että on tavallista, että kahden osapuolen välisessä sopimuksessa on ehdot siitä, miten pitää toimia sopimusrikkomuksen sattuessa, mihin reklamaatio täytyy toimittaa ja missä enimmäisajassa se tulee tehdä.¹⁶

Reklamaatiota yritystoiminnassa säätelevät ennen kaikkea osapuolten väliset sopimukset. Tavallisesti yritykset sopivat keskenään siitä, miten, mihin ja missä ajassa ilmoitus toisen virheestä täytyy toimittaa. Mikäli tästä ei ole sovittu, noudatetaan alalla yleisesti käytettyä tapaa. Kauppalaain reklamaatiosäännökset tulevat sovellettavaksi, mikäli kahdesta edellä mainitusta ei saada selkeitä reklamaatiota säänteleviä normeja. Kauppalaain säännökset soveltuvat toisaalta vain irtaimen omaisuuden kauppaan eivätkä siten sovellu esimerkiksi sopimukseen jonkin rakennuksen rakentamisesta tai johonkin muuhun vastaavaan sopimukseen. Tämä on hyvä huomata, sillä yrityksen

15 KKO 1992:153. Tapauksessa osapuolten välinen kiinteistön kauppa katsottiin muotovirheen vuoksi pätemättömäksi eikä sitä voitu korjata enää sen jälkeen, kun myyjä oli pätevästi myynyt kohteen kolmannelle henkilölle.

16 KKO 1995:187. Kyseisessä tapauksessa oli kyse urakkasopimuksesta, jonka lausekkeen mukaan vaatimukset oli esitettävä kolmen kuukauden sisällä sopimuskauden päättymisestä sopimuksessa mainittuun osoitteeseen.

reklamaatiopolitiikkaa käsitellään tässä luvussa laajasti eri sopimussuhteissa yritysten välillä, olivat ne sitten projektisopimuksia, sopimuksia jonkin raaka-aineen toimittamisesta, alihankinnasta tai sopimuksia laitosten tai rakennusten pystyttämistä.

Kaikkien sopimusten, käytäntöjen ja eri oikeusnormien yläpuolella ja ympärillä on oikeustoimilaki ja sen säännökset, jotka määrittävät oikeustoimien kohtuullisuuteen ja pätevyyteen liittyvät seikat.

3.2 Oikeusperiaatteiden vaikutus reklamaatiovelvollisuuteen

Monissa sopimussuhteissa sovellettavasta reagoitavasta virheeseen täytyy sopia, sillä kaikenlaisiin sopimussuhteisiin ei ole olemassa suoraan sovellettavaa reklamaatiota säätelevää lakia. Toisaalta reklamaatiovelvollisuus on olemassa ilman kirjoitetun lain tukeakin.¹⁷ Tämä johtuu sopimusoikeudellisista periaatteista. Esimerkiksi reklamaation tekemistä virheen havaitsemisen jälkeen puoltaa jo pelkästään lojaliteettivelvoitekin. Tämä tarkoittaa sitä, että havaitessaan virheen osapuoli on tiedonantovelvollisuuden nojalla velvollinen ilmoittamaan virheestä toiselle osapuolelle.¹⁸ Osapuolten oikeussuoja kärsisi, jos myyjä ei saisi tietoonsa suorituksensa virheellisyyttä eikä näin voisi korjata sitä tai esittää vastatodistelua. Jo pelkän lojaliteettivelvollisuudenkin nojalla osapuolen on otettava kohtuullisessa määrin huomioon sopimuskumppanin edut. Kun pohditaan oikeanlaista ja hyväksyttävää reklamaatiopolitiikkaa, on hahmotettava sopimuksen osapuolet ja näiden keskinäinen asema. Myöhemmissä kuluttajasuhteita käsittelevissä luvuissa huomataan, kuinka heikomman suoja vaikuttaa siihen, mitä pidetään hyväksyttävänä reklamaationa. Yleisillä oikeusperiaatteilla on siten vahva vaikutus siihen, miten reklamaatio ja sen hyväksyttävyys nähdään.

Sopimusoikeudelliset periaatteet ovat kuitenkin yleisyydessään sellaisia, että ne joutuvat helposti keskenään ristiriitaan. Esimerkiksi sopimuksen sitovuuden periaate saattaa johtaa siihen, että vastapuolen oikeustoimella ei ole itsessään merkitystä.¹⁹ Tällöin reklamoimatta jättäminen ei automaattisesti aseta ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönyttä heikompaan asemaan.

¹⁷ Saamilehto 2010:3

¹⁸ Saamilehto 2010:3

¹⁹ Saamilehto 2001:1

Kun sopimussuhteessa sovellettavasta reklamaatiokäytännöstä on sovittu, ovat osapuolet velvollisia noudattamaan sopimuksen säännöksiä reklamaation tekemisestä, sen osoittamisesta ja ajallisista rajoista.

3.3 Sopimusvapauden vaikutus virheeseen

Reklamaatiota on täytynyt edeltää virhe. Siten virheellä ja sen merkittävyydellä on vaikutusta siihen, miten reklamaatio täytyy suorittaa ja minkä pituista aikaa voidaan pitää kohtuullisena reklamaatiota tehtäessä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on keskittyä enemmän tarkastelemaan reklamaatiota ja sen lainvoimaisuutta eikä niinkään tutkimaan erilaisia virhemahdollisuuksia. Mutta koska nämä kaksi seikkaa ovat vahvasti sidottuina toisiinsa, on syytä käsitellä hieman myös virhesäännöksiä ja niiltä suojautumista.

Sopimuksella voivat myös kaksi tasavahvaa osapuolta sopia siitä, mitä pidetään virheenä. Monesti erityisesti käytetyn tavaran kaupassa myyjäosapuoli pyrkii käyttämään `sellaisena kuin se on` varaumaa. Kauppalain 4:19§ sisältää tästä säännöksetkin. Tällaisilla keinoilla myyjäosapuoli voi yrittää supistaa rajaa siitä, mitä saatettaisiin pitää myöhemmin virheenä. Sopimukseen voidaan lisätä myös monenlaisia muita ehtoja ja varaumia. Force majeure `ylivoimainen este` -käsitettä voidaan sopimuksella laajentaa ja yrittää siten rajoittaa käsitettä siitä, mitä pidetään virheenä. Näiden vastuunrajoitusehtojen käyttöön ja sitovuuteen liittyy kuitenkin omia erityispiirteitä ja rajoituksia, joita käsitellään myöhemmin.

4. LAINSÄÄDÄNNÖN ERITYISPIIRTEET

Hyväksyttävässä reklamaatiokäytännössä on eroja riippuen siitä, kuka sen tekee ja millaisesta sopimuksesta on kysymys. Reklamaatiosäännökset ovat melko samanlaisia sisällöltään eri laeissa, mutta sopimussuhteiden erityispiirteet luovat erilaisia tarpeita, joita lainsäädännön avulla on pyritty täyttämään. Seuraavassa luvussa tarkastellaan eri lakien erityispiirteitä, jotka on otettava huomioon tarkasteltaessa oikeanlaista reklamointia.

4.1 Kuluttajasopimus

Elinkeinoharjoittajat ja kuluttajat solmivat tuhansia sopimuksia päivittäin. Viime vuosikymmeninä tavaroiden ja palveluiden tarjonnassa ja myynnissä on tapahtunut olennaisia muutoksia. Tällaisten kulutushyödykkeiden tarjonta ja valikoima on lisääntynyt, ja samalla kuluttajien ratkaisuihin kohdistuva vaikuttaminen on kasvanut. Tällöin kaupanteon aloitteenteko on siirtynyt yhä enemmän myyjäosapuolelle ja ostajan – kuluttajan - mahdollisuudet perehtyä kaikkiin eri hyödykkeisiin ja niiden ominaisuuksiin on muuttunut vaikeammaksi. Tästä kehityksestä on ollut seurauksena kuluttajan aseman heikkeneminen.²⁰ Tämän vuoksi on ollut tarpeellista suojata heikompaa osapuolta kuluttajansuojalaila ja sen pakottavilla normeilla, joista ei voida poiketa kuluttajan asemaa heikentäen.²¹ Nykyiseen lainsäädäntöön on vaikuttanut myös kovasti Euroopan unionin lainsäädäntö, ja lakia kuluttajan suojasta on pitkälti uudistettu vastaamaan sen direktiivejä.²²

Koska kuluttajasopimuksia solmitaan niin paljon päivittäin, esiintyy näissäkin suhteissa ongelmia ja epäselvyyksiä. Kulutushyödykkeissä esiintyy virheitä, kuten muidenkin sopimussuhteiden täytäntöönpanossa. Vaikka kuluttajansuoja valvoo heikomman

²⁰ Routamo 1996: 15

²¹ Ämmälä 1996: 6/ KSL 5:2§

²² Ämmälä 2002: 230-231

osapuolen, kuluttajan, oikeuksia, luo se myös velvollisuuksia. Kuluttajansuojalain 15:16§ määrää, että kuluttajan on ilmoitettava ostamassaan kulutushyödykkeessä havaitsemastaan virheestä 'kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on virheen havainnut tai hänen olisi pitänyt se havaita'. Tätä virheen havaitsemisen ilmoittamista myyjälle kutsutaan reklamoinniksi. Reklamaatio merkitsee näin käytännössä vastalauseita määrätyn oikeustilan johdosta.²³ Tässä tutkimuksessa etsitään vastausta kysymykseen: kuinka pitkä tuo 'kohtuullinen aika' on, jonka kuluessa reklamaatio pitää esittää? Tämä on koko tutkimuksen tärkein kysymys.

Ennen lain tarkempaa soveltamista lienee paikallaan täsmentää hieman kuluttajansuojalain soveltamisalaa, sillä sopimussuhteet täytyy voida erottaa toisistaan oikeanlaista reklamaatiopolitiikkaa pohdittaessa.

Kuluttajansuojalaissa pidetään kuluttajana luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeitä pääsääntöisesti muuta tarkoitusta varten kuin mahdollisesti harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Tämä lainkohta ei siis rajaa soveltamisalueensa ulkopuolelle tilannetta, jossa henkilö hankkisi hyödykkeen sekä yksityistä käyttöä että harjoitettavaa elinkeinotoimintaa varten, mikäli hyödyke on pääsääntöisesti ostettu yksityistä käyttöä varten.²⁴ Täten kuluttajansuojalain soveltamisalan ulkopuolelle jäävät tilanteet, joissa ostaja hankkii tavaran elinkeinotoimintaansa varten tai elinkeinonharjoittajana oleva myyjä toimii kaupassa yksityishenkilönä. Joskus rajanveto on hankalaa ja oikeus joutuu punnitsemaan, sovelletaanko tapaukseen kuluttajansuojalakia vai esimerkiksi kauppalakia.²⁵

Elinkeinoharjoittajana sen sijaan pidetään kuluttajansuojalaissa luonnollista henkilöä tai yksityistä taikka julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä vastaan pitää ammattimaisesti tarjonnassa, myynnissä tai kaupan kulutushyödykkeitä.²⁶

²³ Ari Saarnilehto 2010:2

²⁴ Ämmälä 1996: 9

²⁵ KKO 1998:150. Tapauksessa oli kyse taulukaupasta, johon sovellettiin kuitenkin kauppalakia kuluttajansuojalain asemesta, kun myyjän katsottiin myyneen taulun yksityishenkilönä.

²⁶ Ämmälä 1996: 11

Edellä mainittu soveltamisala on hyvä pitää mielessä, sillä sen perusteella voidaan päätellä, onko yksittäinen oikeustoimi kuluttajansuojalain soveltamisalan rajoissa. Kuluttajansuojalaki on ostajalle asetetun reklamaatiovelvollisuuden osalta jonkin verran lievempi kuin kauppalaki, joten tällä seikalla on juridista merkitystä.

4.2 Kiinteistökauppasopimus

4.2.1 Oikeuslähteet

Kiinteistökauppaa sääntelee laki maakaaresta. Maakaaren 17§-24§ osoittavat, milloin myyjä on syyllistynyt sopimusrikkomukseen virheellisellä suorituksella. Tällaisista virheistä ostaja on velvollinen reklamoimaan oikeuden menettämisen uhalla. Maakaaren 25§ määrittämä reklamaatiovelvollisuus on pitkälti samanmuotoinen kuin muunkinlaisia sopimussuhteita käsittelevissä laeissa. Reklamaatiota kiinteistökaupassa on kuitenkin syytä tarkastella erikseen, sillä siihen liittyy tiettyjä korostettuja erityispiirteitä. Kuten aiemmin huomattiin, kohtuullinen aika on tapauskohtainen käsite ja voi kattaa hyvin eripituisia ajanjaksoja. Oikeuskäytännön perusteella voidaan todeta, että on olemassa havainnoitava linja siitä, mitä pidetään kohtuullisena reklamaatioaikana kiinteistökaupassa ja mitkä seikat vaikuttavat sen kohtuullisuuden määrittelyyn.

Sopimusvapautta voidaan toisaalta käyttää hyväksi siten, että sopimuksella poiketaan maakaaren säännöksistä. Ostajan oikeudesta vedota myyjän virheeseen tai lain määräyksiin reklamaatio-oikeudesta ei voida kuitenkaan poiketa, ellei poikkeusta ja sen vaikutusta yksilöidä itse sopimuksessa.²⁷ Sopimusvapauden käyttämistä rajoitetaan kuitenkin tilanteessa, jossa myyjänä on elinkeinonharjoittaja, joka ammattimaisesti rakentaa tai myy kiinteistöjä, ja ostaja hankkii kiinteistöä vakituiseksi tai vapaa-ajan asunnokseen. Sopimusvapautta rajoittaa kiinteistökaupassa myös se, että kauppa ei voida sopia pätevästi muuten kuin määrämuotoisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että suullinen sopimus ei ole pätevä, vaan sopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimuksen määrämuotoisuuteen liittyy myös useita muita vähimmäisvaatimuksia sekä

²⁷MK 9§

kauppakirjan vahvistamiseen liittyviä sääntöjä.²⁸ Periaatteessa tämän pitäisi vähentää osapuolten erimielisyyksiä siitä, mitä on sovittu, mutta kuten myöhemmin huomataan, ongelmia sopimusehtojen sisällöstä syntyy siitä huolimatta.

Kiinteistökauppaan liittyvät myös monet yleiseen lainsäädäntöön kuuluvat säännökset, kuten oikeustoimilaki. Näitä ovat mm. oikeustoimien pätevyyttä ja kohtuullistamista koskevat säännökset. Toisaalta jo maakaaren 2:11§ määrittelee sopimattomat ehdot, jotka rajoittavat sopimusvapautta. Sopimattomien ehtojen kieltä voidaan nähdä täyttämässä samaa tarkoitusta kuin oikeustoimilain kohtuullistamista koskevat säännökset. Näin ollen kaikki sopimusehdot eivät välttämättä ole juridisesti sitovia, vaikka molemmat osapuolet ne olisivat hyväksyneetkin.

Pohdittaessa reklamaatiota kiinteistökaupassa on hyvä selvittää myös muita reklamaatiota koskevia ratkaisuja, vaikka kyseiset tilanteet eivät olisi maakaaren alaisia. Esimerkiksi määriteltäessä kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä voidaan todeta lakien olevan samansisältöisiä. Näin voidaan tehdä yleisiä päätelmiä asiasta.

Tutkimuksen johdannossa ensimmäisellä sivulla esitettiin vapaamuotoinen dramatisoitu esimerkki siitä, millaisiin ongelmiin löyhä reklamointi johtaa. Tämä kyseinen tapaus, jota käsiteltiin Tampereen raastuvanoikeudessa vuonna 1993 ja Turun hovioikeudessa 1993, kuvaa selkeästi ongelmia, joita löyhästä reklamoinnista syntyy. Se osoittaa erinomaisella tavalla myös, mikä merkitys tarkastusvelvollisuudella ja vastaavasti sen laiminlyönnillä ja asianmukaisen reklamaation viivästyttämisellä on oikeuteen vedota virheeseen.

4.3 Asuntokauppasopimus

Asuntokauppalaissa ei edellytetä päinvastoin kuin maakaareissa, että reklamaatiota tehtäessä olisi ostajan jo yksilöitävä virheestä johtuvia vaatimuksiaan.²⁹ Täten asuntokauppalaan mukaan ns. neutraali reklamaatio on riittävä.

²⁸ Kasso 2010:186

²⁹ Bärlund 242

Asuntokauppasopimus voidaan jakaa kahteen osaan: uuden asunnon kauppaan ja käytetyn asunnon kauppaan. Asuntokauppalain säännökset onkin jaettu eri lukuihin siten, että uuden ja käytetyn asunnon kaupalle on säädetty omansa. Asuntokauppalain säännöksistä voidaan myös nähdä tarve suojata ostajaa tämän ollessa kuluttajan asemassa. Uuden asunnon kaupassa ostajaa on suojattu siten, että lain säännöksistä ei voida poiketa lainkaan kuluttajan vahingoksi. Sama pätee käytetyn asunnon kaupassa elinkeinonharjoittajan myydessä asuntoa kuluttajalle. Edellä olevasta voidaan nähdä vastaavanlainen liittymäkohta heikomman suojaan, samoin kuin kuluttajakaupassa.

AKL:n reklamaatiota käsittelevät säännökset poikkeavat toisistaan sen perusteella, onko asunto uusi vai käytetty. Uuden asunnon kaupassa ostaja voi tehdä virheilmoituksen sitä mukaa kuin havaitsee virheitä, tai hän voi vaihtoehtoisesti raportoida kaikista havaitsemistaan virheistä yhdellä kertaa vuositarkastuksen yhteydessä. Vahingon rajoittamistarpeen johdosta kuitenkin sellainen virhe, joka vaatii välitöntä korjausta, on ilmoitettava välittömästi havaitsemisen jälkeen. 30

Mikäli asunnossa on sellainen virhe, jonka ostajan voitaisiin kohtuudella odottaa havaitsevan viimeistään vuositarkastuksessa, ostajan täytyy säilyttääkseen oikeuden vedota virheeseen reklamoida virheestä viimeistään sen ajan kuluessa, jonka myyjä on varannut ostajalle vuositarkastuksen pöytäkirjan täydennysten ja huomautusten tekemiseksi. Tämän ajan on oltava AKL 4:18§ 2:n momentin mukaan kohtuullinen ja vähintään kolmen viikon pituinen siitä hetkestä lähtien, kun pöytäkirja on toimitettu ostajalle.

Kuluttaja-asiamiehen tarkistaman ja hyväksymän kauppakirjan ehdon mukaan ostajan on ilmoitettava yleensä virheestä kuukauden sisään siitä, kun virhe on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Nämä edellä mainitut aikarajat antavat suuntaa sille, millaista aikaa yleensä voidaan pitää kohtuullisena virheen huomaamisen jälkeen. On kuitenkin muistettava, että myös muut seikat vaikuttavat kohtuullisuuden määritelmään ja ongelmia saattaa syntyä esimerkiksi sen suhteen, olisiko ostajan pitänyt ymmärtää jonkin seikan oleellisuus virheen merkitystä arvioitaessa.

Asuntokauppalaisissa ei ole säännöstä, joka osoittaisi ehdottoman takarajaa reklamaation tekemiselle. Yleisen vanhentumisajan on kuitenkin oikeuskäytännössä katsottu

soveltuvan myös tällaisiin tapauksiin. 31 Näin ollen reklamaatio virheestä on asuntokaupassa tehtävä viimeistään kymmenen vuoden kuluessa siitä, kun asunto-osakeyhtiön hallinto on siirretty osakkeenostajille.

AKL 6:14§ sääntelee reklamaatiota käytetyn asunnon kaupassa. Vanhan asunnon kaupassa reklamaation takarajana pidetään pääsääntöisesti kahta vuotta siitä, kun asunnon hallinta on luovutettu. Kuitenkaan mikäli myyjänä on elinkeinonharjoittaja, edellä mainittu määräaika ei sido. Reklamaatio on joka tapauksessa tehtävä kohtuullisen ajan sisällä, joten kahden vuoden määräaika toimii vain takarajana eikä niinkään määritä kohtuullisen ajan pituutta. Ostaja ei siten voi odottaa lähelle kahden vuoden määräajan täyttymistä, jos hän on huomannut tai hänen olisi pitänyt huomata virhe jo aikaisemmin.

Vaikka AKL:ssa virheilmoitukselle ei ole määrätty tarkkaa muotoa, täytyy siitä ilmetä se virhe tai virheet, joihin ostaja haluaa vedota. Kauppalaain osalta oikeuskirjallisuudessa on todettu, ettei ole riittävää, että ostaja vain yleisesti ilmoittaa olevansa tyytymätön kaupan kohteeseen ja ettei se vastaa hänen odotuksiaan. Ymmärrettävää kuitenkin on, että ostajalta saattaa puuttua asiantuntemusta virheen tarkempaan täsmentämiseen. Tällöin on hyväksyttävää, että hän ilmaisee, miten virhe ilmenee käytännössä.³²

31 Palo & Linnainmaa 2003:388

32 Routamo & Ramberg 1997:246

5. TARKASTUSVELVOLLISUUS

Sopimuskumppaneilla on laista johtuvia velvoitteita toisiaan kohtaan. Näitä ovat mm. tiedonantovelvollisuus, joka näkyy esimerkiksi maakaaren, kauppalaain ja asuntokauppalaain virheitä käsittelevissä säännöksissä.³³ Kuluttajansuojalaissa on menty niinkin pitkälle, että laissa on oma lukunsa, jossa säännellään markkinointia ja menettelyä asiakassuhteessa.³⁴ Myös kuluttajansuojalaain virhettä käsittelevät säännökset käsittelevät puutteellisten tietojen synnyttämää virhevastuuta.³⁵

Yleisesti ottaen voidaan siis todeta, että myyjällä on velvollisuus kertoa ostajalle kaikista kauppiaan vaikuttavista seikoista. Jos myyjä jättää kertomatta tiedon, joka oletettavasti vaikuttaisi kauppiaan, kyseessä on virhe.³⁶ Tiedonantovelvollisuuden lähtökohtana on, että myyjä antaa kiinteistöstä rehellisesti kaikki ne tiedot, joiden voidaan kohtuudella vaikuttavan kyseisen tavaran, hyödykkeen tai kiinteistön arvoon ja käyttöön.

5.1 Ennako- ja jälkitarkastus

Ei voida kuitenkaan ajatella, että ostajalla ei olisi minkäänlaista vastuuta tekemästään kaupasta. Myyjän tiedonantovelvollisuuden vastakohtana on ostajan tarkastus- tai selonottovelvollisuus. Näin ollen ostaja ei yleisesti ottaen saa vedota laaturvirheenä seikkaan, joka olisi voitu havaita tarkastuksessa ennen kaupan solmimista.³⁷ Asuntokauppalaain, kauppalaain ja maakaaren säädöksissäkin todetaan, että ostaja ei voi vedota virheenä seikkaan, josta hänen on voitava olettaa olevan tietoinen. Olisikin

33MK 17§-19§

34 KSL 2

35 KSL 5:13-14§

36 Kasso 2010:235

37MK 22§

nurinkurista, mikäli ostaja voisi jälkikäteen vedota virheenä seikkaan, josta hän on ollut tietoinen ja jota hän ei ole pitänyt aiemmin sopimuskohteen virheenä. Ongelmia saattaa kuitenkin syntyä siitä, missä määrin ostaja on ollut tietoinen jonkin ominaisuuden tai virheen vaikutuksesta. Tämän vuoksi ostajan onkin oman oikeusturvansa vuoksi syytä perehtyä kaupan kohteeseen vielä kaupan jälkeenkin, jotta kohteessa olevat ominaisuudet olisivat selvillä.

Vastaavasti mm. kauppalaki vaatii suorittamaan tarkastuksen kaupan jälkeen. Myös uuden asunnon kaupan yhteydessä laki velvoittaa ostajaa tosiasiallisesti suorittamaan asunnon jälkitarkastuksen. Tämä on pääteltävissä AKL:n reklamaatiosäännöksessä olevasta vaatimuksesta ilmoittaa havaitut virheet vuositarkastuksen yhteydessä. 38 Mikäli virheestä ei ole reklamoitu vuositarkastuksessa ja se olisi pitänyt huomata siihen mennessä, ostaja menettää oikeuden vedota virheeseen. Tämä luo tilanteen, jossa huolellista jälkitarkastusta todellisuudessa vaaditaan, vaikka sanamuoto ei siihen yksiselitteisesti viittaakaan.

Huolellinen jälkitarkastus on oleellista erityisesti silloin, kun kaupan kohteen tarkastaminen ei ole ollut mahdollista ennen sopimuksen tekemistä. Toisaalta monesti myös kohteen ominaisuuksiin pystytään perehtymään jälkikäteen paremmin, vaikka ennakkotarkastus olisikin suoritettu huolellisesti. On muistettava, että kun laki vaatii ennakkotarkastuksen suorittamista, oleellista on, minkä asteisia virheitä ostaja olisi voinut tarkastuksessa huomata. Oleellista on, olisiko ostajan tullut tavanomaisessa tarkastuksessa havaita kyseinen virhe. Juridisesti relevanttia ei niinkään ole, jhäkö jötain tosiasiallisesti havaitsematta. Esimerkiksi kiinteistökaupassa ostajaa ei voida velvoittaa ilman erityistä syytä ulottamaan ennakkotarkastusta teknisiin tai tavanomaisesta poikkeaviin toimenpiteisiin. Ostajan on voitava luottaa myyjän kohteesta antamiin tietoihin, eikä tällaisia seikkoja ole lain perusteella velvollisuus erikseen tarkastaa.³⁹

Ennakkotarkastuksen luonteesta eri sopimussuhteissa antavat viitteitä lakien sanamuodot. AKL sääntelee uuden asunnon kaupasta yksiselitteisesti, että ostaja ei voi vedota virheeseen, josta hänen on täytynyt olettaa tienneen. Lakiteksti ei kuitenkaan suorasanaisesti velvoita tarkistamaan kaupan kohdetta. Sen sijaan maakaari velvoittaa suoranaisesti tarkastamaan kaupan kohteen oikeuden menetyksen uhalla.⁴⁰ AKL:n

38 AKL 4:19§

39 KKO 2007:91

40 MK 2:22§

käytetyn asunnon kaupassa ostajaa vaaditaan tarkistamaan kohde, mikäli tähän on saatu tilaisuus. Samantyyppinen sisältö on myös kauppalaain säännöksissä.

Säännöksistä voidaan havaita, minkälaisissa sopimussuhteissa ennakkotarkastus on syytä suorittaa erityisen huolellisesti. Maakaaren säännökset sekä runsas oikeuskäytäntö osoittavat, että erityisesti kiinteistökaupoissa ennakkotarkastuksen huolellisuuden merkitys tulee selkeästi esille. Vastaavasti taas uuden asunnon kaupassa reklamaatiosäännöksistä voidaan havaita, että periaatteessa kaupan kohteen tulisi olla uutena virheetön, joten ostajan vastuuta ei tässä suhteessa ole haluttu nostaa yhtä korkealle.

Selonottovelvollisuuden täyttämällä ei ole vaikutusta ainoastaan virheen käsitteeseen. Tosiasiallisesti sillä on vaikutusta myös siihen, milloin reklamaatiota pidetään ajoissa tehtynä. Tämä juontuu siitä, että lakitekstit vaativat reklamaation tekemistä kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja huomasi, tai hänen **olisi pitänyt huomata** virhe. Tämä sanamuoto luo osaltaan tilanteen, jossa arvioitavaksi tulee aika, jonka sisällä virhe tai sen vaikutus olisi pitänyt huomata. Mitä aikaisemmin virhe on havaittu, sitä varmemmin oikeus virheeseen vetoamiseen säilyy. Näin ollen tarkastus- ja selonottovelvollisuus on syytä täyttää parhaalla mahdollisella tavalla.

Ostajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta ilman erityistä syytä tarkistaa, pitävätkö myyjän kiinteistöstä antamat tiedot paikkaansa. Ostajalla ei ole myöskään velvollisuutta tutkia seikkoja, joiden selvittäminen edellyttää teknisiä tai muita tavanomaisesta poikkeavia toimenpiteitä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lain mukaan ostajalla ei esimerkiksi kiinteistökaupassa ole velvollisuutta tutkia kaupan kohdetta siten, että rakenteita tai materiaaleja purettaisiin tai näistä otettaisiin näytteitä. Tarkastusvelvollisuuden tarkoitus on, että ostaja ei voi vedota virheenä seikkaan, josta hänen on oletettava olevan tietoinen kauppaa tehtäessä. Edellinen lause ei kuitenkaan ole mutkaton. Erityisesti valtaosassa kiinteistökauppariidoissa epäselvyydet liittyvät siihen, missä määrin ostaja on perehtynyt kaupan kohteeseen ja onko tarkastusvelvollisuus tehty tarpeeksi huolellisesti. Ostajan oma asiantuntemus korostuu, kun pohditaan, mitä ostajan olisi pitänyt huomata ja miten ostaja on reagoinut myyjän antamiin tietoihin kiinteistöstä. Hallituksen esitys maakaaresta paljastaa, että ostajan asiantuntemus otetaan huomioon arvioitaessa ostajan huolellisuutta.⁴¹

41HE 120/1994

Ongelmallinen on tilanne, jossa myyjä vakuuttaa tietyn seikan olevan kunnossa ja ostaja luottaessaan myyjään ei kiinnitä huomiota kyseisen seikan tarkastukseen. Periaatteessa laki turvaa ostajan aseman tällaisessa tilanteessa ja ostaja voi vedota virheeseen. Jos kuitenkin havaitaan, että kyseinen virhe olisi voitu havaita yksinkertaisella tarkastuksella, on olemassa riski oikeuden menetyksestä. Oikeustapauksista voidaan huomata, että rajanveto, mitä olisi ennakkotarkastuksessa pitänyt huomata ja mitä ei, on tulkinnanvarainen. Juuri tästä oli kyse Tampereen raastuvanoikeuden 2.2.1993 antamassa ratkaisussa. Ostetussa kiinteistössä löytyi useita puutteellisuuksia kaupan jälkeen. Kiinteistöä oli markkinoitu vuonna 1988 rakennettuna luksuskiinteistöinä, joka näytti päällisin puolin uudelta ja hyvin rakennetulta. Jälkikäteen vesivahingon yhteydessä selvisi, että kyseisen kiinteistön pohjalla on vanhempi, 1960-luvulla alulle pantu rakennus, joka on myöhemmin peruskorjattu. Tämä johti siihen, että rakennus ei vastannut niitä vaatimuksia, joita uudelta talolta olisi voitu vaatia. Mm. putkisto oli todella huonossa kunnossa ja talo oli LVI-teknisesti rötiskö. Virheiden olemassaolo oli selviö. Täten tapaus tiivistyy kysymyksen ympärille, olisiko ostajan pitänyt tavanmukaisessa tarkastuksessa havaita seikkoja, joista olisi ollut pääteltävissä rakennuksen oikea ikä.

Oikeuskäytännössä ostajan tarkastus- ja selonottovelvollisuutta on kuvattu: ”Ostajat eivät ole voineet tavanmukaisessa tarkastuksessa havaita”, 42 ostajalla ei ollut huolellisellakaan tarkastuksella mahdollisuutta saada tietoa rakennuksen puutteellisuuksista ja vioista. 43 Pelkästään näitä määritelmiä käyttämällä oltaisiin helposti tultu siihen johtopäätökseen, ettei ostajia voitaisi syyttää tarkastusvelvollisuuden laiminlyönnistä, koska sähkökytkentöjen, LVI -asennusten ja putkiasennusten oikeellisuutta on lähes mahdoton havaita tavanomaisessa tarkastuksessa. Tilanteen teki päinvastaiseksi kuitenkin se, että esittelijä oli maininnut rakennuksen pohjalla olevan osia vanhasta rakennuksesta. Vaikka ilmaus itsessään ei paljastanut tilanteen todenmukaisuutta ja todellista laajuutta, sillä esittelijä luonnehti ainoastaan perustusten olevan entiset, synnytti kyseinen ilmoitus ostajalle voimakkaamman selonottovelvollisuuden. Tällöin ostajan olisi pitänyt ryhtyä selvittämään asiaa laajemmin. Raastuvanoikeus totesikin, että kiinteistökaupassa ostajalla on selonottovelvollisuus rakennuksen piirustuksiin. Vaikka myyjän voitiin

42KKO 1980 II 69

43KKO 1991:3

osoittaa laiminlyöneen tiedonantovelvollisuuttaan, mahdollista korvausta alentaisi joka tapauksessa ostajan selonottovelvollisuuden laiminlyönti.

Lisäksi monesti ongelmaksi muodostuu näyttö. Myyjän suullisesti antamia vakuutuksia on monesti hyvin vaikea jälkikäteen osoittaa. Tällöin ostajan selonottovelvollisuus korostuu.

Vastaavasti selonottovelvollisuus ei ulotu oikeudellisiin virheisiin tai vallintavirheisiin. Nämä ovat vahvasti myyjän tiedonantovelvollisuuden piirissä, joten myyjällä on velvollisuus selvittää ostajalle tarpeelliset tiedot ilman, että ostajalla olisi velvollisuus niitä nimenomaisesti itse selvittää.

Lähtökohtaisesti tarkastus velvollisuuden laiminlyönti johtaa oikeuden menetykseen. Ostaja voi kuitenkin vedota virheeseen laiminlyötyään itse selonottovelvollisuutensa, jos myyjä on syyllistynyt kunnianvastaiseen ja arvottomaan tai törkeän huolimattomaan menettelyyn.⁴⁴ Tällainen tilanne aktualisoituisi esim. myyjän antaessa tahallaan väärää tai valheellista tietoa.⁴⁵ Tällöin petolliseen toimintaan syyllistynyt myyjä ei voisi vedota myöskään reklamaatiota koskeviin aikarajoituksiin.

Poikkeuksen ennakkotarkistusta vaativille säännöksille muodostaa kuluttajansuojalaki. Sen säännöksissä ostajalta ei tätä toimea vaadita eikä sen laiminlyönti lähtökohtaisesti estä myöhemmin huomattuun virheeseen vetoamista.

Kuluttajansuojalain perusteella ostajalle ei lankea velvollisuutta tarkastaa ennakoita tavaraa, sillä vaikka kuluttajankauppaan sovelletaan kauppalakia siten, kun kuluttajansuojalaki ei muuta johdu, kuluttajansuojalakiin ei sovelleta KL 20.2 ja 3§:n säännöksiä ennakkotarkastuksesta ja sen laiminlyönnistä. KSL 5:16§ 1 momentin ensimmäinen lauseen sanamuoto antaa kuitenkin viitteen siihen, että tavaran arvioimista

⁴⁴ MK 22§ 3 mom.

⁴⁵ KKO 2007:91. Myyjä väitti ostajalle valvoneensa henkilökohtaisesti asunnon kylpyhuoneremontin ja varmistautuneensa, että kosteuseristykset oli tehty asianmukaisesti. Myöhemmin ilmeni, että kosteuseristystä ei oltu tehty lainkaan. Koska myyjä oli antanut tahallaan väärää tietoa ostajalle voitiin todeta, että myyjä syyllistyi kunnianvastaiseen ja arvottomaan menettelyyn ja näin virheeseen voitiin vedota vaikka reklamaation määräaika oli jo mennyt umpeen.

koskeva ongelma tulee esille arvioitaessa, milloin ostajan olisi pitänyt havaita virhe. Ostajan on siis syytä tarkistaa ostamansa tavara heti huolellisesti. Yksittäisissä tapauksissa tulee harkittavaksi erikseen, onko ostaja toiminut tarkastuksessa huolellisesti ja onko hän reklamoinut virheestä ajoissa.⁴⁶

KSL 5:2.2§ käsittelee ostajan oikeutta ennakkotarkastukseen, mutta kuten hallituksen esityksestä eduskunnalle voidaan huomata, kyse on ostajalle tarkoitetusta oikeudesta, ei velvollisuudesta. ⁴⁷ Hallituksen esityksestä ilmenee kuitenkin myös, että mikäli kuluttaja havaitsee tilaamansa tuotteen tai palvelun valmistelussa virheen, joka ilmeisesti vaikuttaa työn lopputulokseen, hänen tulee informoida tästä vastapuolta heti.

Kuluttajankauppaan ei myöskään sovelleta kauppalain jälkitarkastusta koskevia säännöksiä. KSL:n 5:16§ ensimmäisen momentin sanamuoto, jossa ostajaa vaaditaan esittämään vaatimuksensa virheen johdosta kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun se olisi tullut huomata, luo kuitenkin tilanteen, jossa tosiasiallisesti vaaditaan kuluttajaa suorittamaan jälkitarkastus. Näin kysymys siitä, onko ostaja reklamoinut tavaran virheestä ajoissa, arvioidaan sen perusteella, milloin ostajan olisi tullut havaita virhe, kun otetaan huomioon tapauksen erityispiirteet.⁴⁸

5.2 Informaatiasapainon merkitys reklamaatio-oikeuteen

”Tieto lisää tuskaa.” Tuo vanha, usein käytetty sananlasku pitää paikkaansa myös juridisessa mielessä. Kummankin sopimusosapuolen tilanteesta omaamalla tiedolla on selvästi merkitystä, kun arvioidaan reklamaation oikeudellisia perusteita.

Kuluttajansuojalain 5 luvussa selvitetään, mikä merkitys myyjän tietoisuudella tavaran tulevasta käyttötarkoituksesta on tavaran virheellisyyteen ja siten ostajan oikeuteen reklamoida sen johdosta. Tavarana tulee soveltua siihen tarkoitukseen, jossa sitä on tarkoitus käyttää, mikäli myyjä on kaupantekohetkellä selvillä tästä käyttötarkoituksesta

46 Ämmälä 2002: 97

47 HE 360/1992, s. 69.

48 HE 360/1992, s. 61

eikä hän ole ennen kaupantekoa varoittanut ostajaa, että tavara ei mahdollisesti sovellu kyseiseen käyttötarkoitukseen.⁴⁹

Tilanteessa, jossa ostaja pyytää myyjän apua tuotteen valinnassa ja selittää myyjälle tavaran käyttötarkoituksen ja lopulta tekee valintansa myyjän ohjeiden mukaisesti, jää myyjän vastuulle se, että kyseinen tuote todellisuudessa soveltuu tilanteeseen ja käyttötarkoitukseen, jonka ostaja selitti. Tällaisessa tilanteessa ostajan on voitava luottaa myyjän asiantuntemukseen. Tilanne kääntyy kuitenkin päinvastaiseksi, jos ostaja on tai hänen voidaan olettaa olevan selvästi myyjää asiantuntevampi kyseisen tuotteen käytön suhteen. Tällöin ostaja saattaa menettää oikeuden vedota virheeseen.⁵⁰

Lojaliteettivelvollisuus ja siihen kuuluva informointivelvollisuus ovat tunnustettuja sopimusoikeudellisia oikeusperiaatteita, jotka on vahvistettu suomalaisen oikeuskäytäntöön kuuluviksi. Tämä johtaa siihen, että vastapuolen intressit on otettava osaltaan huomioon. Informaatiasapainolla on myös vaikutusta oikeussuhteen tulkintaan. Edellä mainittu juontaa osittain ns. asiantuntijavastuusta, jossa on katsottu, että asiantuntevampi osapuoli, tässä tapauksessa yleensä myyjä, on vastuussa antamistaan ohjeista. Voidaan yleisesti sanoa, että varsinkin asiantuntemuksensa suhteen epätasapainoisessa sopimussuhteessa asiantuntevalla osapuolella on usein velvollisuus varmistautua suorituksen sopivuudesta sopimuskumppanin käyttöön, ottaen huomioon asiakkaan antamat tiedot ja antaa tietoja suorituksen käytöstä ja varmistua, että toinen osapuoli on ymmärtänyt kyseiset seikat.⁵¹ Monilla aloilla tämä johtaa paljon suurempiin vastuisiin. Esimerkiksi asiantuntijapalveluita tarjoavat, kuten tilintarkastajat, voidaan velvoittaa merkittäväankin vahingonkorvaukseen, jos he antavat vääriä ohjeita asiakkailleen.⁵²

49KSL 5:12§.3

50Ämmälä 1996: 130

51Hemmo 2005: 87

52KKO:1999:80. Kyseisessä tapauksessa oli kyse tilintarkastusyhtiön antamasta sinänsä oikeasta neuvosta asiakkaalle, mutta toimeksiantaja oli kuvannut tilanteen virheellisesti, jonka johdosta tilintarkastusyhtiön neuvon noudattaminen johti toimeksiantajalle tappiota. Tilintarkastusyhtiö joutui vahingonkorvausvastuuseen.

Jos ostaja selittää myyjälle tavaran käyttötarkoitusta ja pyytää myyjää avuksi ja tekee lopulta valintansa myyjän ohjeiden mukaisesti, on myyjän vastuulla, että tavara todella soveltuu ostajan ilmoittamaan tarkoitukseen. Ostajan on voitava luottaa myyjän asiantuntemukseen.

Asiantuntemus vaikuttaa laajasti myös kiinteistökaupoissa. Ostajan omalla asiantuntemuksella katsotaan olevan merkitystä, kun arvioidaan sitä, mitä ostajan olisi pitänyt huomata tai miten hän on reagoanut myyjän antamiin tietoihin kiinteistöstä. Kuten tarkastusvelvollisuutta käsittelevässä kappaleessa todettiin hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi maakaaresta 120/1994, ostajan omaama asiantuntemus otetaan huomioon arvioinnissa siitä, milloin ostaja on menetellyt huolellisesti. Näin voidaan havaita, että korkeampi asiantuntemus niin vastapuolta kohtaan kuin yleisestikin kasvattaa vastuuta.

Kunnianvastainen ja arvoton menettely on informaatioepätasapainon äärimuoto. Tähän on puututtu pätemättömyysnormiston kautta siten, että informaatioedun hyväksikäyttö on voinut johtaa sopimuksen pätemättömyyteen tai sopimuksen sisällön modifioimiseen esimerkiksi kauppasopimuksissa virheen käsitteen kautta.⁵³ Kunnianvastaisella ja arvottomalla menettelyllä on reklamaation osalta vaikutusta mm. kohtuullisena pidettyyn reklamaatioaikaan. Tätä käsitellään luvussa ”kohtuullinen reklamaatioaika”.

53 Annola 2005:29

6. REKLAMAATION SUORITTAMINEN

KSL 5:16§ sanamuodosta herää kysymys, mikä on kohtuullinen aika, jonka kuluessa reklamaatio pitää suorittaa ja miten kuluttajan on reklamaatio suoritettava, niin että oikeus vaatimukseen säilyy. Korkein oikeus on ottanut tähän kantaa useassa ennakkopäätöksessä. Seuraavaksi tarkastellaan, mitä vastauksia niiden perustella voidaan saada.

Tapauksessa KKO: 2009:61 oli kyse ratsastus- ja vaelluskäytössä olleen hevosen ostamisesta ratsastuskäyttöön 6.12.2003. Kolme kuukautta kaupan jälkeen hevonen oli alkanut ontua. Eläinlääkäri totesi nivelrikon omistajien ja myyjän läsnä ollessa kaksi kuukautta myöhemmin (14.4.2004). Omistajat olivat lopettaneet hevosen 23.8.2004 eli yli neljä kuukautta sairauden havaitsemisen jälkeen. Ostajat olivat tämän jälkeen esittäneet vaatimuksen kaupan purkamisesta myyjälle ja vaatineet kauppahinnan palauttamista 27.10.2004.⁵⁴

Tapausta pohdittaessa huomiota tulee kiinnittää kahteen merkitykselliseen avainkysymykseen: Onko kuluttajansuojalain tarkoittama virheilmoitus suoritettu oikealla tavalla siten, että ostajalla säilyy oikeus vedota tavaran virheellisyyteen ja onko reklamointi suoritettu KSL 5:16§ tarkoittamassa kohtuullisessa ajassa siitä, kun virhe on havaittu tai se olisi pitänyt havaita.

Pohdittaessa reklamoinnin asianmukaista suorittamista kyseisessä oikeustapauksessa on hyvä huomata, että osapuolilla oli erilainen näkökanta siitä, milloin ilmoitus virheestä on suoritettu. Ostajan mukaan myyjä sai tiedon kaupan kohteen virheellisyydestä eläinlääkärikäynnillä, jossa lääkäri oli selvittänyt osapuolille hevosen sairauden ja sen merkityksen. Näin ostaja katsoi reklamaatiovelvollisuutensa täyttyneen tuona päivänä 14.4.2004, kun myyjä on saanut tiedon virheestä.

⁵⁴ KKO:2009:61

Myyjä taas katsoi, että ostaja on reklamoinut kaupan kohteen virheellisyydestä vasta 27.10.2004, kun ostaja on esittänyt yksilöidyn vaatimuksensa kaupan purusta ja kauppahinnan palauttamisesta. Näin ostajan virheilmoitus oli tullut hänelle vasta kuuden kuukauden ja 13 päivän jälkeen siitä, kun ostaja on saanut tiedon hevosen sairaudesta.

Perimmäinen kysymys on siis, riittääkö hyväksyttäväksi KSL 15:16§ tarkoittamaksi virheilmoitukseksi tilanne, jossa myyjä saa tiedon kaupan kohteen virheestä, vaikka varsinaista reklamaatiota ei perinteisessä muodossa, jossa ostaja ottaa yhteyden myyjään ja ilmoittaa virheestä, suoritettaisi. Tämä kysymys vastaa ongelmaan, millainen merkitys myyjän informaatiolla on ostajan oikeuksien säilymisen kannalta. Tuottaako myyjän todistettava tietoisuus kaupan kohteen virheellisyydestä ostajalle oikeuden vaatia myöhemmin virheen korjaamista tai kaupan purkua, vaikka ostaja ei itse olisi henkilökohtaisesti ilmoittanut pitävänsä tavaraa virheellisenä? Voidaanko katsoa, että KSL 5:16§ reklamaatiovelvollisuus täyttyy sillä, mitä myyjän on voitava katsoa ymmärtävän kaupan kohteen virheellisyydestä?

KKO:n ratkaisu 2008:8 vahvistaa sen, että myyjän tietoisuudella virheestä on merkitystä arvioitaessa reklamaation oikea-aikaisuutta ja asianmukaisuutta. Reklamaatio on tärkeä myyjän oikeussuojan kannalta. Mikäli ostaja virheen huomattuaan antaa ajan kulua, se voi antaa myyjälle oikeutetun luottamuksen siihen, että kaupan kohde on sopimuksen mukainen tai että mahdolliset virheet ovat kokonaisuudessaan ostajalle merkityksettömiä. Reklamaation tulisi tämän vuoksi olla sellainen, että myyjä kykenee arvioimaan mahdollisen virhevastuunsa perusteen ja sen seuraukset. Lisäksi myyjällä on mahdollisuus tutustua väitettyihin virheisiin, korjata ne tai esittää sovintotarjous. Mikäli reklamaatiolle ei esitettäisi lainsäädännössä vaatimuksia, ostaja voisi viivyttää reklamaation tekemistä niin pitkään, että myyjällä ei olisi enää mahdollista esittää vastatodistelua. Esimerkiksi säännöksillä velan vanhentumisesta on pyritty sääntelemään, milloin sopimusvelkojan passiivisuus on jatkunut niin pitkään, että oikeus vedota virheeseen menetetään. Vaikka reklamaation tekemiselle ei ole esitetty samanlaisia ajallisia muotovaatimuksia lainsäädännössä, samat periaatteet voidaan nähdä molemmissa. Lisäksi Korkein oikeus on ennakkopäätöksissään hyväksynyt konkludenttisen sopimisen, jossa osapuolen käyttäytymistä pidetään tahdonilmaisuna. Reklamointivelvollisuuden huomiotta jättäminen ja passiivisuus voisivat näin tulla ymmärretyiksi osapuolen tahdonilmaisuna, ja näin sopimusvelkoja voisi menettää

oikeuden vedota sopimuksen virheeseen.⁵⁵ On toki muistettava, että kuluttajasuhteissa muodolliset ja ajalliset vaatimukset virheilmoituksen tekemisestä ovat löyempiä kuin elinkeinonharjoittajien välisissä suhteissa.

KKO:n ratkaisussa 2009:61 ostaja ei ollut esittänyt muodollista virheilmoitusta myyjälle ennen kuin yli puoli vuotta virheen havaitsemisen jälkeen. Virhe oli toisaalta tullut kuitenkin ostaja- ja myyjäosapuolten tietoon heti virheen ilmettyä. Oleellista on se, voidaanko olettaa, että myyjä, joka on tietoinen tavarän virheestä, ymmärtää virheen oleellisuuden ja sen, että vastapuoli todennäköisesti pitää virhettä merkittävänä. Arvioitavaksi oikeustapauksessa tulee reklamaation perustarkoituksen perusteella se, voidaanko katsoa, että reklamointi kyseisessä tilanteessa olisi ollut myyjän oikeussuojaa parantava toimi. Voidaanko toisaalta odottaa, että myyjä ammatti-ihmisenä ymmärtää virheen merkityksen ja osaa tämän pohjalta odottaa vaatimuksien esittämistä virheen johdosta?

Kuluttajansuojalain säätämiseen johtaneesta hallituksen esityksessä todetaan, että kuluttajan ei tarvitse yksilöidä virheestä aiheutuvia vaatimuksiaan, vaan riittäisi, että ostaja toteaa tavarän virheellisuuden.⁵⁶ Tästä voidaan päätellä, että merkittävää on se, että myyjä saa tiedon suorituksensa virheellisyydestä vaikka hän ei tulevia vaatimuksia voisi vielä ennakoidakään. KKO:n ratkaisussa 2009:61 todetaan, että tapauksessa, jossa kolmas taho on selvittänyt virheen ja sen seuraukset irtaimessa tavarassa, ei ostajan tarvitse toistaa myyjälle kuulemaansa säilyttääkseen oikeutensa vedota virheeseen. Tapauksen pohjalta voidaan päätellä, että oleellista on se, että myyjä on saanut tiedon suorituksensa virheellisyydestä. Ammatti-ihmisenä hän on voinut tai ainakin hänen voidaan olettaa voineen päätellä virheen merkitys ostajille ja tämän pohjalta varautua siihen, että vaatimuksia tullaan myöhemmin esittämään virheen johdosta. Tässä tapauksessa hevonen oli ostettu ratsastuskäyttöön ja myyjän on täytynyt ymmärtää, että virhe, tässä tapauksessa nivelrikko, estää hevosen tarkoitetun käytön ja muodostuu siten merkittäväksi. Tällöin voidaan KSL 5:12§ ensimmäisen ja toisen momentin perusteella todeta tavara virheelliseksi.

KKO 2008:8 osoittaa, että ilmoitus kaupan kohteen virheestä tulee tehdä niin, että myyjä kykenee reklamaation perusteella arvioimaan virhevastuunsa perusteen ja

⁵⁵Ari Saarnilehto2010: 5

⁵⁶HE 8/1977 vp s. 50

ryhtymään sen perusteella asian vaatimiin toimenpiteisiin. Reklamaatio on siis myyjän oikeussuojan kannalta välttämätön. Ratkaisu KKO 2009:61 vastaa puolestaan kysymykseen, mikä merkitys myyjän informaatiolla on reklamaatiossa. Kun yhdistetään perustelut, miksi lainsäädännössä on asetettu reklamointivaatimus ja Korkeimman oikeuden perustelut tapauksessa 2009:61, voidaan ymmärtää, että oleellista on se, että myyjän oikeudet turvataan siten, että hän saa tiedon virheestä. Suurempaa merkitystä ei ole niinkään sillä, miten tämä toimi hoidetaan. On muistettava, että tämä pätee nimenomaan kuluttajasuhteissa eikä mahdollisesti yhtä laajoja päätelmiä voida tehdä muuntyyppisissä sopimussuhteissa esimerkiksi liike-elämässä, jossa osapuolet ovat suhteellisen tasavertaisia. Tapaus antaa kuitenkin kuvan siitä, mikä reklamaation suorittamisessa on oleellista. Oleellista on osapuolten oikeussuojan toteutuminen siten, että ostaja saa suojaa tavaran virhettä vastaan ja myyjä saa tiedon virheestä voidakseen ymmärtää, että ostaja ei ole sopimuksen kohteeseen tyytyväinen, mikä merkitys virheellä on ja tällöin ryhtyä sen johdosta toimiin.

KKO:n ratkaisu paljastaa sen, että myyjän saama tieto virheestä yhdessä elinkeinonharjoittajalta odotettavan ammattitaidon kanssa saa aikaan sen, että ostaja ei välttämättä menetäkään oikeutta vedota virheeseen, vaikka tämä ei reagoisi varsinaisella reklamaatioilmoituksella siinä mielessä kuin tällainen virheilmoitus on totuttu ymmärtämään. Myyjällä on siis tässä suhteessa `informaatiotaakka`. Tieto tuo tässä suhteessa tuskaa.

Tapauksesta voidaan saada selkeät suuntaviivat siitä, että reklamaation ei kuluttajasuhteessa aina tarvitse olla määrämuotoinen ja yksilöity, jotta sen avulla voitaisiin säilyttää oikeudet, jos myyjäosapuoli on ollut tai hänen olisi pitänyt olla tietoinen kaupan kohteen virheestä ja hänen voidaan ammattitaitonsa perusteella ymmärtävän virheen merkityksen. Myyjällä on siis informaatiotaakka, mutta on ostajan vastuulla näyttää, että myyjä on saanut tiedon virheestä. Kokonaan toinen asia on, että mikäli ostaja antaa pitkän ajan kulua ilman varsinaista yhteydenottoa myyjään, saattaa myyjä saada perusteet olettaa, että ostaja ei pidä kaupan kohteen ilmennyttä puutosta virheenä. Tämän vuoksi vaatimukset virheen johdosta tulee esittää yksilöity reklamaatio neutraalin reklamaation jälkeen.

7. KOHTUULLINEN REKLAMAATIOAIKA

”Ostaja ei saa vedota tavaran virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen.”⁵⁷

Mikä sitten on KSL 5:16§ ensimmäisessä momentissa mainittu kohtuullinen aika, jonka sisällä virheilmoitus täytyy tehdä?

Hallituksen esityksessä kuluttajansuojalaiksi perusteltiin, että koska sääntely tuli koskemaan kaikenlaista kuluttajankauppaa, ei ole mahdollista esittää täsmällistä aikaa virheilmoituksen takarajaksi.⁵⁸ Tästä voidaan päätellä, että termin `kohtuullinen aika` määrittelyssä tulisi ottaa huomioon tapauksen erityispiirteet ja ostajan henkilökohtaiset ominaisuudet.

Kohtuullinen aika on harkinnanvarainen käsite. Viimekädessä tuomioistuimen on ratkaistava kohtuullisen ajan pituus tapauskohtaisesti *in casu* olosuhteiden mukaan. Kun arvioidaan reklamaatiovelvollisuuden syntyä, pidetään ratkaisevana ajankohtana sitä hetkeä, jolloin ostaja tuli tietoiseksi tavaran virheestä tai hänen olisi pitänyt tulla tietoiseksi siitä. Joskus virhe ilmenee vasta paljon kaupan solmimisen jälkeen, kun se ei ole ollut helposti huomattavissa. Oikeuskäytännössä on todettu, että reklamaatio saattaa olla joissakin tapauksissa tehty kohtuullisessa ajassa, vaikka kaupasta olisi kulunut jo useita vuosia.⁵⁹

⁵⁷KSL 5:16§

⁵⁸(HE 8/1977 vp s. 50 s)

⁵⁹KKO 1998:150. Tapauksessa oli kyse taulukaupasta, jossa kantaja oli ostanut vastaajalta useita tauluja.

Yli kolme vuotta myöhemmin yksi taulu oli venäläisten taideasiantuntijoiden toimesta todettu väärennetyksi. Ostaja oli lähettänyt myyjälle reklamaatioilmoituksen ja purkanut kaupan 15 päivää

Oikeuskirjallisuudessa on todettu, että kohtuullinen reklamaatioaika ei saa ainakaan ylittää sitä aikaa, jonka kuluessa asiaa koskeva kanne tulisi nostaa. Kanneajan päättymisen toimii näin ehdottomana takarajana reklamaatiolle.⁶⁰

Oikeuskäytännöstä voidaan huomata, että kohtuullisen ajan pituuden arviointiin on vaikuttanut ostajan asiantuntemus ja ikä. Esim. alaikäisellä ei ole samanlaisia edellytyksiä harkita vastapuolen sopimusrikkomusta kuin täysi-ikäisellä. Tällöin esimerkiksi kuluttaja ei välttämättä menetä oikeuttaan vedota virheeseen, vaikka ei tekisikään virheilmoitusta välittömästi tai muutoin kohtuulliseksi arvioidun ajan kuluessa.⁶¹

Myös ostetun tavaran laatu on merkittävä arviointikohde kohtuullista aikaa määritettäessä. Nyrkkisääntönä voidaan todeta, että esimerkiksi elintarvikkeiden tai päivittäistavaroiden kohdalla kohtuullinen reklamaatioaika saattaisi olla vain muutamia tunteja tai päiviä, kun vastaavasti monimutkaisten elektronisten laitteiden kaupassa se saattaisi olla useita kuukausia tai jopa pitempiä aikoja.⁶²

Tavaran poikkeava laatu saattaa vaikuttaa hyväksyttävän reklamaatioajan pituuteen, sillä tavaran ollessa poikkeuksellinen virheen selvittäminen vie enemmän aikaa. ⁶³ Vastaavasti oikeuskäytännössä on todettu, että mikäli tavara on sellainen, jota käytetään usein, kuten esimerkiksi kodinkoneet ja laitteet, ja virheet näin havaitaan tai pitäisi havaita suhteellisen lyhyessä ajassa, täytyy reklamaatio suorittaa nopeasti. Tällaisessa

myöhemmin ja noin 3 vuotta ja kaksi kuukautta varsinaisen kaupanteon jälkeen. Korkein oikeus totesi, että reklamaatiota ei ollut tehty liian myöhään, koska ostajalla oli oikeus olettaa taulu aidoksi myyjän vakuuttaessa kirjallisesti taulun olevan aito. Näin reklamaation hylkäämistä ei voitu perustella sillä, että ostaja on laiminlyönyt kauppalaian vaatiman jälkitarkastuksen. Reklamaatio on suoritettu kohtuullisessa ajassa siitä, kun tieto virheestä on ilmennyt. Jos tapaukseen olisi sovellettu KSL:n säännöksiä, Korkeimman oikeuden ratkaisu olisi ollut vielä todennäköisemmin ostajalla myönteinen, sillä KSL ei vaadi ostajalta jälkitarkastusta.

⁶⁰Ari Saarnilehto 2010: 4

⁶¹KVL 85/35/1934

⁶²Ämmälä 2002:112

⁶³Vaasan HO 28.6.2002 S 01/505

tapauksessa, jossa jokapäiväisessä käytössä olevassa tavarassa on havaittu virhe, on katsottu, ettei viiden kuukauden väli kaupan kohteen käyttönotossa ja suoritettussa reklamaatiossa, ollut enää kohtuullinen. 64

Tapaus KKO:2009:61 paljasti osaltaan sen, mikä merkitys myyjän tietoisuudella tavaran virheestä on reklamoitaisuorituksen kannalta. Myyjän informaatiotaakka pidentää myös reklamaatioaikaa. On selvää, että myyjä voi varautua ainakin jonkinasteisiin vaatimuksiin virheen osalta, kun on itse tietoinen siitä. Tällöin reklamoinnin päätarkoitus, virheen saattaminen myyjän tietoisuuteen, menettää merkitystään.

Joissakin tilanteissa voidaan ajatella, että myyjän menettely on huolimaton, mikäli hän on ollut tietoinen tavaran virheestä jo ennen virheilmoitusta. Tällöin myyjän menettely saattaa äärimmäisessä tapauksessa olla jopa kunnianvastaista tai arvotonta, mikäli hän vetoaa siihen, ettei ostaja ole reagoinut virheeseen ajoissa. Tällaisessa tapauksessa ostaja saa vedota tavaran virheeseen, vaikka itse reklamoitua ei suoritettaisi kohtuullisessa ajassa.65

Informaatiotasapainolla on myös merkitystä jopa kuluttajasuhteessa reklamaatioajan pituuteen nähden. Vaikka kuluttajansuojalaki itsessään turvaa heikomman osapuolen, kuluttajan, oikeuksia ja juontaa siten juurensa lähtökohtaisesta informaatioepätasapainosta, on oikeuskäytännössä katsottu, että ostajan asiantuntemuksella tai sen puutteella on vaikutusta reklamaatio ajan pituuteen.66 Lisäksi vaikutusta on kuluttajan mahdollisuudella tehdä käytännössä virheilmoitus.67

Tämä johtaa osaltaan siihen, että `kohtuullinen aika` katsotaan kuluttajankaupassa yleensä pidemmäksi kuin elinkeinonharjoittajien välisessä kaupassa. Kuluttajalta ei yleensä voida vaatia yhtä nopeaa toimintaa kuin elinkeinonharjoittajalta. 68

64Helsingin HO 27.4.1999 S 97/1215

65Ämmälä 2002: 113

66Helsingin HO 19.8.2002 S 01/1737

67Ämmälä 2002: 111

68Ämmälä 2002: 111

7.1 Reklamaation ajalliset takarajat

Reklamaatiosäännöksiltään maakaari ja asuntokauppalaki ovat siinä mielessä poikkeuksellisia, että ne ilmoittavat selkeän takarajan jonka kuluessa virheilmoitus tulee olla pääsääntöisesti tehtynä. Maakaari määrittää, että mikäli ostaja ei viiden vuoden sisään siitä, kun kiinteistön hallinta on luovutettu, ole tehnyt myyjälle ilmoitusta sopimusrikkomuksesta, hän menettää oikeutensa vedota siihen.⁶⁹ Tämä takaraja ei toisaalta koske vallintavirhettä tai oikeudellista virhettä, sillä ne saattavat ilmetä vasta pitkänkin ajan kuluttua.

Yleisesti ottaen viiden ja kahden vuoden aikarajat ovat kuitenkin ehdottomat ylärajat, joista voidaan poiketa vain jos voidaan todistaa, että myyjä on toiminut kunnianvastaisesti tai arvottomasti. Oikeuskäytännössä tämä lainkohta ei käytännössä aktualisoidu kovinkaan helposti, vaikka myyjän puolelta pystyttäisiinkin osoittamaan jonkinlaista vilppiä. Todellisuudessa reklamaation tekemiselle varattu aika on huomattavasti viittä vuotta lyhyempi. Kohtuullisen reklamaatioajan takarajaksi oikeuskäytännössä katsottiin vanhan maakaaren voimassaoloaikana jo kahta vuotta.

AKL:n mukaan reklamaation takaraja on pääsääntöisesti kaksi vuotta asunnon hallinnan luovutuksesta, kun kyse on käytetyn asunnon kaupasta.⁷⁰ Uuden asunnon kaupassa tällaista takarajaa ei ole säädetty, mutta kymmenen vuoden yleisen vanhentumisajan on oikeuskäytännössä katsottu soveltuvan myös tällaisiin tapauksiin.

Maakaari mahdollistaa sopimusvapauden käyttämistä reklamaatiosta sovittaessa. Reklamaatiosta voidaan erikseen sopia, mikäli sopimuskumppanit voidaan mieltää tasaveroisiksi ja heikomman suoja ei sitä näin estä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että elinkeinonharjoittaja ei ammattimaisena rakentajana tai kiinteistöjen myyjänä voi sopimusehdoin heikentää ostajan asemaa siitä, mikä se lain perusteella on.⁷¹ Muissa suhteissa kuin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisissä voidaan kauppakirjassa sen sijaan sopia lain poikkeuksista, kunhan ne yksilöidään. Mikäli reklamaatiosta ei kuitenkaan ole erikseen sovittu, noudatetaan kohtuullisen ajan vaatimusta.

⁶⁹ MK 25§

⁷⁰ AKL 6:14§ 2.

⁷¹ MK 9§, 10§

Oikeuskäytännössä on todettu, että kiinteistökaupoissa kohtuullisena reklamaatioaikana voidaan yleensä pitää 4-7 kuukautta. Yleissääntönä voidaan todeta, että yleensä vuosi kiinteistön luovutuksesta reklamaatioilmoitukseen on jo liian pitkä aika. Tällöin oikeus vedota virheeseen on jo menetetty. Edellä esitetty aikahaarukka on kuitenkin vain suuntaa antava, sillä kohtuulliseen aikaan vaikuttavat monet seikat.

7.2 Reklamaatioon liittyvät vaatimukset

Vaikka reklamaatiot voidaan lakitekstien vaatimusten osalta jakaa kahteen tyyppiin: neutraaliin ja yksilöityyn, ei jako tosiasiallisesti ole näin selvä. Lakien sanamuoto aiheuttaa toisinaan tilanteita, joissa oikeanlainen menettely ei ole yksiselitteisesti pääteltävissä tekstistä. Tämän vuoksi on pohdittava reklamaation tarkoitusta, tutustuttava hallituksen esityksiin ja selvitettävä oikeuskäytännöstä, miten säännöksiä on sovellettu ja miten ne on perusteltu.

Maakaaren mukaan reklamaatio tulee tehdä siten, että ostaja ilmoittaa sekä virheestä että siihen perustuvista vaatimuksistaan kohtuullisessa ajassa. Tämä eroaa siis esimerkiksi KSL:n tarkoittamasta neutraalista reklamaatiosta siten, että kuluttaja ei tällöin voi ilmoittaa pelkästään virheestä ja säilyttää siten oikeutensa vedota virheeseen.

Kuluttajasuhteessa varsinaiset vaatimukset voidaan esittää KSL:n mukaan myöhemmin ilman määräaikaa. Kiinteistökaupassa tulee sen sijaan esittää virheen lisäksi myös vaatimukset kohtuullisen ajan kuluessa:

Ostaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä ja siihen perustuvista vaatimuksistaan myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai kun hänen olisi pitänyt se havaita.⁷²

Maakaaren sanamuoto aiheuttaa tulkintaongelman. Tulisiko maakaaren 25§:n 1 momenttia tulkita siten, että sekä virheestä ilmoittamisen että vaatimuksien esittämisen osalta kohtuulliseksi luettava aika on yhtä pitkä? Vai voidaanko ajatella, että kyseisten seikkojen kohtuulliseksi luettava aika voisi olla eripituinen? Tällöinhän olisi mahdollista ilmoittaa vastaajalle ensin virheestä ja vasta myöhemmin täsmentää

72 MK 2:25.1

virheestä johtuvia vaatimuksia, kunhan nekin esitettäisiin kohtuullisessa ajassa. Tällöin voitaisiin toimia kauppalain mahdollistamalla tavalla, jonka sanamuoto paljastaa, että ostaja voi esittää vaatimukset virheen johdosta joko reklamaation yhteydessä tai kohtuullisen ajan kuluessa sen jälkeen.⁷³ Oikeuskäytännöstä, hallituksen esityksestä tai oikeustieteellisestä kirjallisuudesta ei löydy yksiselitteistä vastausta tähän kysymykseen.⁷⁴ Miten maakaaren säännöstä pitäisi tulkita?

Käytännön syyt tukevat kuitenkin jälkimmäistä tulkintaa, jolloin varsinaiset vaatimukset voitaisiin esittää virheilmoituksen jälkeen. Koska kiinteistökaupassa reklamaation tekemisen takarajana pidetään usein varsin lyhyttä aikaa, jopa muutamaa kuukautta virheen havaitsemisesta, ei virheilmoituksen kanssa voi jäädä odottamaan. Kuitenkin virheen merkityksen ja laajuuden tutkiminen vie aikaa ja usein ostaja joutuu ottamaan yhteyden asiantuntijaan, jotta edellä mainitut seikat saataisiin selville. Senkin jälkeen, kun virhe on havaittu ja todettu, kuluu aikaa, jotta virheen vaikutukset, oleellisuus ja korjausmahdollisuudet ja kustannukset saadaan selvitettyä. Kun nämä seikat on selvitetty, voidaan lähtökohtaisesti paremmilla perusteilla lähestyä myyjää vaatimusten kanssa. Se, että ostaja lähestyisi myyjää ensin reklamaatiolla kaupan kohteen virheistä, vaikka myöhemmin vasta täydentäisi vaatimuksiaan, täyttäisi reklamaation tarkoituksen siten, että myyjä osaisi odottaa vaatimuksia virheen johdosta. Näin ollen myyjän oikeusturva ei kärsisi, vaikka vaatimukset esitettäisiin vasta selvittelyjen jälkeen, mutta kuitenkin kohtuullisessa ajassa.⁷⁵

Edellä oleva tulkinta tekee kuitenkin osittain tyhjäksi jaon yksilöidyn ja neutraalin reklamaation välillä. Johan Bärhund toteaa kiinteistökaupan reklamaatioajasta kirjassaan *Reklamation i konsumentavtal*, että sen on oltava pitempi kuin niissä tapauksissa, joissa neutraali reklamaatio riittää.⁷⁶ Toisin sanoen Bärhundin tulkinnan mukaan kohtuullinen reklamaatioaika olisi kiinteistökaupassa pitempi kuin esimerkiksi asuntokaupassa, jossa neutraali reklamaatio on riittävä. Ajatus on sinällään looginen, sillä yksilöidyn reklamaation osalta ostajan on voitava tutkia virhettä ja harkittava, mitä vaatimuksia hän haluaa esittää. Bärhund siis perustelee pitempää reklamaatioaikaa sillä, että ostajan on kerättävä ensin tarkat tiedot tulevista vaatimuksistaan ennen virheilmoituksen tekemistä.

73 KPL 6:35

74 Turun HO 10.10.2006 2188

75 Turun HO 10.10.2006 2188

76 Bärhund 2002:244

Mielestäni kuitenkin Bärlundin johtopäätös on osittain virheellinen. Reklamaation perimmäinen tarkoitus on suojata myyjää ja hänen oikeusturvaansa. Kun kiinteistökaupassa tapahtuneesta virheestä informoidaan myyjää heti, hän ei luule kaupan kohdetta virheettömäksi ja osaa varautua vaatimuksiin, joita myöhemmin tullaan täydentämään. Kun vaatimukset täydennetään kohtuullisen ajan kuluessa, ei myyjän oikeusturva ole heikentynyt millään lailla. Sen sijaan, jos reklamaation esittämistä viivytettäisiin siten, että virheilmoituksen yhteyteen saataisiin heti mahdollisimman tarkat vaatimukset, tilanne pitkittyisi ja myyjän oikeusturva voisi kärsiä. Käytännön syyt puoltavat siis sitä, että myös yksilöity reklamaatio voitaisiin esittää kahdessa osassa. Ensin annetaan ilmoitus virheestä, jota seuraisi kohtuullisessa ajassa täsmennetyt vaatimukset virheen johdosta. Kun näin toimittaisiin, ei ostajalla olisi syytä pidättäytyä turhaan alustavan reklamaation tekemisen kanssa.

Reklamaation tekemisen kynnystä ei ole tarpeen pitää kovin korkealla juridisista syistä, sillä ostajalle ei voi juuri syntyä vastuuta, vaikka reklamaatio osoittautuisikin myöhemmin aiheettomaksi. Tästä johtuen tilanteessa, jossa epäillään virhettä, voi olla hyvä informoida vastapuolta siitä, että suoritusta epäillään virheelliseksi, mutta asian varmistaminen vaatii tietyn ajan tutkimuksien tekemiseen.⁷⁷

Turun hovioikeuden ratkaisu 10.10.2006 2188 tukee myös edellistä tulkintaa. Kiistassa ostaja oli reklamoinut virheistä kohtuullisessa ajassa (alle 2 kuukaudessa) myyjälle. Ostaja ei ollut ilmoittanut vaatimuksiaan virheen johdosta kuin vasta myöhemmin vuoden ja neljä kuukauden kuluttua ensimmäisistä virrehavainnoista. Hovioikeus totesi kuitenkin, että vaatimusten laajuuden selvittäminen vie aikaa ja näin reklamaatio oli suoritettu kohtuullisen ajan sisällä. Jos ostaja olisi odottanut virheilmoituksen kanssa siihen asti, että korjauskustannukset ja muut vaatimukset saadaan selvitettyä ja liitetään yksilöityyn reklamaatioon, olisi virheilmoitus auttamatta tehty liian myöhään. Tällöin myös myyjän oikeusturva olisi kärsinyt tämän luullessa suoritusta virheettömäksi.

Oikeuskirjallisuudessa on esitetty tukea myös sille näkemykselle, että reklamaatiossa tulee esittää virheen lisäksi sitä koskevat vaatimukset ainakin alustavasti.⁷⁸ Ottaen huomioon sen, että käytännön syyt puoltavat varsinaisten vaatimusten täsmenämistä vasta varsinaisen virheilmoituksen jälkeen, olisi alkuperäiseen virheilmoitukseen hyvä liittää varauma, että vaatimuksia tullaan tulevaisuudessa täsmenämään. Tällainen

⁷⁷ Hemmo 2005:213

⁷⁸ Kasso 2010: 251

yleinen täsmentämätön vaatimus voisi olla, että myyjä korvaa virheen korjaamisesta aiheutuvat kulut. Tällaisessa tilanteessa riski sille, että vastapuoli väittää reklamaation olleen epäasianmukainen, on pienempi.

Ostajan reklamaatio myyjälle kaupan kohteen virheestä viittaa vahvasti siihen, että ostajalla on virheeseen perustuvia vaatimuksia. Näin ollen myyjän oikeusturva ei ainakaan pääsääntöisesti vaadi, että ostajan olisi jo virheestä myyjälle yllä mainitussa säännöksessä tarkoitettussa kohtuullisessa ajassa ilmoittaessaan samalla vielä erikseen ilmoitettava virheeseen perustuvista vaatimuksistaan yksilöimättömästi. Virhetilanteiden nopean selvittämisen tavoite edellyttää kuitenkin, että ostaja ilmoittaa myös yksilöidyt vaatimuksensa kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsee virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Reklamaation merkitys myyjän oikeussuojaan antaa käsityksen siitä, miksi reklamaatiossa on oltava takaraja. Asuntokauppalain 6 luvun 14 §:n 2 momentin perusteluissa onkin todettu, että sanottu kahden vuoden määräaika on tarkoitettu turvaamaan etenkin omaa asuntoaan myyvän yksityishenkilön asema yllättäviltä, mahdollisesti useiden vuosien kuluttua esitettäviltä vaatimuksilta.⁷⁹ Kiinteistökaupassa tuo aikaraja on, kuten jo todettu, viisi vuotta. Toisaalta silloin, kun myyjä on syyllistynyt kunnianvastaiseen ja arvottomaan menettelyyn, ei hän tarvitse suojaa, sillä hän on ollut tietoinen virheestä ja voi siten varautua siihen, että vaatimuksia tullaan esittämään vastaisuudessa.

7.3 Kunnianvastainen ja arvoton menettely

Hallituksen esityksessä 14/1994 on esimerkkejä tilanteista, joissa virheeseen voidaan myyjän kunnianvastaisen ja arvottoman menettelyn perusteella vedota määräaikojen estämättä. Oleellista on tällöin se, että myyjä on salannut ostajalta tai pyrkinyt peittämään tiedossaan olleita olennaisia virheitä tai että asunnossa on tehty luvattomia muutostöitä. Kaupan kohteen tavanomaista kehumista ei voida sinällään pitää kunnianvastaisena, elleivät annetut tiedot ole selkeästi virheellisiä tai anna kaupan teon kannalta merkittävistä seikoista väärää käsitystä. Kunnianvastaisen ja arvottoman

⁷⁹ HE 14/1994 vp s. 135

kaltainen tilanne oli kyseessä tapauksessa KKO:2007:91. Myyjä väitti ostajille, jotka olivat aikeissa perääntyä kaupasta kosteusmittausten yhteydessä esille tulleiden seikkojen johdosta, että oli hän henkilökohtaisesti valvonut kosteuseristysten asennuksen. Myöhemmin ilmeni, ettei eristyksiä ollut tehty lainkaan. Vaikka tapauksessa ei voitu osoittaa, että myyjä olisi toiminut tahallaan vilpillisesti ja antanut tietoa, jonka itse tiesi virheelliseksi, hän on silti antanut merkittävässä asiassa selvästi vakuuttaen tiedon, joka myöhemmin on osoittautunut virheelliseksi. Tällä tiedolla oli kaupan syntymiseen niin voimakas merkitys, että sitä ei voida pitää enää kaupan kohteen tavanomaisena kehumisena. Tällaista toimintaa voidaan pitää kunnianvastaisena ja arvottomana, ja tällöin normaalit vanhentumisajat eivät päde.

Vanhan maakaaren aikaan on tultu toisenlaisiinkin tulkintoihin. Tampereen raastuvanoikeuden ratkaisu 2.2.1993 päättyi johtopäätökseen, jossa kiinteistövälittäjän ilmoitus siitä, että rakennuksen pohjalla olisi vanha talo, synnytti selonottovelvollisuuden, vaikka rakennusta markkinoitiin uutena ja tasoltaan loistavana. Myöhemmin putkiston pettäessä ja talon LVI- ja sähköasennusten paljastuttua virheellisiksi raastuvanoikeus ja myöhemmin Turun hovioikeus laskivat kohtuullisen reklamaatioajan laskemisen lähtevän liikkeelle kaupan tekemispäivästä lähtien, ostajien saadessa tällöin rakennuksen piirustukset, joihin selonottovelvollisuus ulotettiin, jotka olisivat selvittäneet asian todellisen laidan. Kun ostaja reklamoi tältä osin vasta virheiden merkityksen paljastuttua hänelle lähes 11 kuukautta kaupan tekemisen jälkeen, katsottiin reklamaation tulleen liian myöhään.

Jos edellistä tapausta selvitettäessä KKO:n ratkaisu 2007:91 olisi ollut mallina, tulos olisi todennäköisesti ollut toinen. Korkeimman oikeuden ratkaisusta voidaan päätellä, että selonottovelvollisuuden perusteella ei ostajalle voida laajentaa vastuuta siitä, mitä myyjäosapuoli on vahvistanut, jos asia on merkittävä. Jos epäselvyydet kosteusmittauksessa eivät korottaneet ostajan selonottovelvollisuutta sen pitemmälle kuin tarkistamaan asia myyjältä, miksi toisessa tapauksessa ostaja ei voinut luottaa myyjän vakuutteluihin, vaan virheet olisi pitänyt osata arvioida sen perusteella, että rakennuksen pohjalla on ollut toinen talo. Pitäisikö ostajan osata odottaa, että uutena markkinoidussa rakennuksessa on putkisto, lämmitysjärjestelmä, sähkö- ja LVI-kytkennät 1960 -luvulta, vaikka olisikin tieto siitä, että pohjalla on ollut vanhempi rakennus? Toinen kysymys liittyy siihen, että mikä suuri ero näillä kahdella tapauksella on, joka tekee toisessa myyjän toiminnan kunnianvastaiseksi ja arvottomaksi, ja toisessa ostajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönniksi. Ero saattaa liittyä siihen, että kun myyjän virheellinen tieto on suora vastaus ostajan esittämään tiedusteluun kaupan

kannalta merkittävästä seikasta, toiminta katsotaan moitittavammaksi kuin tilanteessa, jossa ostaja on antanut valheellisen tiedon markkinoinnin kautta. Ostajan selonottovelvollisuuden aste vaikuttaa tilanteeseen myös voimakkaasti. Ostajan selonottovelvollisuuden laajentamista olisi ollut vaikea perustella, kun tämä oli tiedustellut asiaa myyjältä ja kun kosteuseristyksen olemassaoloa ei olisi voitu tarkistaa muutoin kuin avaamalla koko seinä.

Yksittäistapauksittain arvioitavaksi jääkin, voidaanko myyjän menettelyyn kohdistettavaa moitearvostelua pitää niin painavana, että se riittää syrjäyttämään reklamaatiosääntelyn taustalla olevan tarpeen saada ostajan ja myyjän välit joutuisasti selvitettyiksi. Toisin sanoen ostajan on pystyttävä näyttämään, että myyjällä on ollut kaupassa erehdyttämistarkoitus, vedotessaan siihen, että vastapuoli on syyllistynyt kunnianvastaiseen ja arvottomaan menettelyyn.

Tässä kohtaa on hyvä todeta, että näyttö toisen osapuolen vakuutteluista saattaa olla jälkikäteen erittäin vaikeaa. Siksi varmennettavat seikat olisi hyvä saada kirjallisina.

8. REKLAMAATIO YRITYSTOIMINNASSA

Kuten oikeuskäytännöstä voidaan havaita, reklamaation pätevyyteen vaikuttavat monet seikat, joiden keskinäinen arviointi lopulta ratkaisee, onko kyseinen oikeustoimi oikein ja riittävän ajoissa tehty. Tutkimuksessa on esitetty pääsäännöt lain soveltamisessa ja ne erityispiirteet, jotka vaikuttavat kohtuullisen ajan pituuteen ja reklamaation asianmukaisuuteen. Kuitenkin yksittäisissä tapauksissa saattaa olla hankala arvioida asiaan vaikuttavien relevanttien seikkojen suhdetta siten, että pystyttäisiin aina yksiselitteisesti ennustamaan oikeusistuinten lopullista ratkaisua. Esimerkiksi rajanveto siitä, milloin myyjän toiminta on kunnianvastaista ja arvotonta, voi osoittautua mutkikkaaksi, koska loppujen lopuksi kyse on näytöstä eli siitä, pystytäänkö osoittamaan myyjän toimineen tahallaan erehdyttämistarkoituksessa.

On muistettava, että kuten tutkimuksessa käsitellyistä oikeustapauksista on voitu huomata, lopullinen ratkaisu reklamaation oikeellisuudesta on monissa oikeustapauksissa muuttunut ylemmissä oikeusasteissa. Näin ollen voidaan havaita, että tilanne saattaa olla molemmille osapuolille ongelmallinen. Tämä ongelma voidaan kuitenkin kiertää. Ohittaa sitä ei voida, sillä reklamaatiovelvollisuus on voimassa ilman kirjoitetun lain tukeakin.

Sopimusvapauden perusteella kaksi oikeushenkilöä voivat tehdä keskenään vapaasti oikeustoimia eli yksinkertaisesti sopia suhteessaan sovellettavasta menettelystä. Sopimussuhteissa, joissa toisena osapuolena on kuluttaja, tätä oikeutta on rajoitettu, mutta elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa osapuolet voivat keskenään sopia siitä, mitä ehtoja sopimukseen sovelletaan ja mitkä ovat noudatettavat menettelyt eri tilanteissa, esimerkiksi sopimusrikkomusten kohdalla. Tällöin sovellettavat normit löytyvät sopimuksesta, kunhan sopimus ei ole Suomen lain vastainen. Kauppalain soveltamissäännöksissä mainitaankin, että lakia ei sovelleta, mikäli osapuolten välisestä sopimuksesta tai alan yleisestä kauppataavasta muuta johtuu.⁸⁰

Tässä luvussa käsitellään sitä, mitkä taloudelliset ja juridiset seikat vaikuttavat sopimiseen, millaisia ehtoja ja varauksia voidaan käyttää ja millaista reklamaatiopolitiikkaa olisi milloinkin hyvä käyttää.

⁸⁰ KL 1:3§

8.1 Taloudellinen näkökulma

Edellä käsitellyissä kuluttajasuhteissa tilanne on sikäli mutkaton, että havaittuaan saamassaan suorituksessa virheen kuluttajalla harvoin on syytä pidättäytyä virheilmoituksen tekemisestä. Kuluttajasuhteet ja kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen suhde on usein sikäli yksinkertainen, että pidempää yhteistyötä ei välttämättä harjoiteta. Sopimukseen sovellettavat ehdot ovat luonteeltaan pitkälti vakioehtoja, eikä läheistä henkilökohtaista sidettä ole osapuolten välille syntynyt. Reklamaatiota voidaan tällaisessa suhteessa katsoa enemmän juridiselta kannalta.

Kokonaan toisenlainen tilanne saattaa olla kahdella yrityksellä, jotka ovat sopimussuhteessa keskenään. Tällöin reklamaatiota ei välttämättä kannata nähdä pelkästään juridiselta näkökannalta. Sopimukset esimerkiksi rakennus- ja yhteistyöhankkeista ja monista muista pitempiketoisista sopimuksista sitovat yritykset läheiseen yhteistyöhön toistensa kanssa hyvinkin pitkiksi ajoiksi. Yritysten henkilöstö saattaa olla läheisesti tekemisissä toistensa kanssa useiden yhteistyövuosien jälkeen, ja henkilökohtaisia ystävyysuhteitakin saattaa olla syntynyt. Tällaisessa tilanteessa saatetaan haluta säilyttää läheiset suhteet ja neuvotteluyhteydet toiseen osapuoleen ja turvata yhteistyömahdollisuudet tulevaisuudessa. Nämä tavoitteet vaativat huomioon ottamista yrityksen reklamaatiopolitiikassa.

Reklamaatiopolitiikka täytyy nähdä myös taloudelliselta kannalta ja pohtia, miten se palvelee yrityksen etua tässä sopimussuhteessa, kun otetaan huomioon tämän hetken lisäksi myös tulevaisuus.

8.2 Kuinka reklamaatiolta voidaan suojautua?

Tähän asti reklamaatiota on tarkasteltu laajalti siitä perspektiivistä, millaista reklamaatiopolitiikkaa kannattaa harjoittaa, jotta säilytetään oikeus vedota suorituksen virheeseen. Reklamaatio-ongelma voidaan kääntää myös toisinpäin. Voidaan pohtia sitä,

miten reklamaatiolta voidaan suojautua. Suhdannevaihtelut ja yhteistyökumppaneiden äkilliset ongelmat saattavat vaikuttaa vakavaraistenkin yrityksen mahdollisuuksiin selvittää sopimusperusteisista velvoitteistaan.

Lähtökohtaisesti on olemassa kaksi sopimusteknistä keinoa suojautua reklamaatiolta ja siinä ilmeneviltä vaatimuksilta. Ensimmäinen on laajentaa sopimuksella reklamaatiolle osoitettavia vaatimuksia. Tällöin osapuolille on selvää, mihin mennessä ja miten virheilmoitus tulee toimittaa. Sopimuksella voidaan kaventaa aikarajaa reklamaation tekemiselle. Lisäksi sopimuksin voidaan osittain kiertää riski reklamaation perille tulosta siten, että sovitaan, miten virheilmoituksen voi pätevästi tehdä ja mihin se tulee lähettää. 81

Toinen sopimukseen perustuva keino reklamaatoriskin hallintaan on virheen määritelmän kaventaminen. Seuraavassa pohditaan sitä, millaisia sopimusteknisiä keinoja yritys voi käyttää säädelläkseen riskiä siitä, että huomaa olevansa itse vaatimusten kohteena.

8.2.1 Ennakointi sopimusta solmittaessa

Puhtaasti juridiselta kannalta katsottuna sopimus kannattaisi tehdä siten, että otettaisiin huomioon mahdollisimman laajasti eri mahdollisuudet sopimuksen täytäntöönpanossa ja pyrittäisiin varautumaan jo ennalta mahdollisiin tulevaisuuden epäselvyyksiin. Perinteisen sopimusoikeuden näkökulmasta on äärimmäisen tärkeää, että sopimuksen ehdot on määritelty siten, että ne palvelevat parhaalla mahdollisella tavalla osapuolen omia päämääriä ja sopimustulkintoja sekä auttavat varautumaan riitatilanteeseen. Pelkistettynä perinteinen sopimus tehtiin siten, että sopimuksen solmimisvaiheessa pyrittiin sopimaan tyhjentävästi sopimukseen sovellettavat ehdot.

Käytännössä tämä ei ole välttämättä taloudellisesti kannattavaa. Yksityiskohtaisen ja mahdollisimman aukottoman sopimuksen solmiminen vie valtavasti aikaa ja resursseja. Lisäksi, jos sopimus on ajallisesti tarkoitettu ulottaa useiden vuosien päähän tai

81 KKO 1995:187. Tapauksessa oli kyse urakointisopimuksen irtisanomiseen liittyvästä reklamaatiosta.

Urakointisopimuksen lausekkeen mukaan vaatimukset tuli esittää vastapuolelle kolmen kuukauden sisällä sopimuskauden päättymisestä.

vastapuolen kanssa ollaan aloittamassa pysyvämpää yhteistyötä, tulevaisuuden muutokset saattavat tuoda sopimusehtoihin täysin odottamattomia näkökulmia. Esimerkiksi taloudellisten suhdanteiden ennustaminen vuosikymmenen päähän on täysin mahdotonta ja siten jotkin sopimusehdot, jotka sopimuksen teko hetkellä tuntuivat kannattavilta, saattavat ulkoisten tekijöiden johdosta muuttua mahdottomiksi noudattaa.

Modernin sopimusoikeuden näkökulmasta tämä vaatii huomioon ottamista. Erityisesti pitkäkestoisissa suhteissa sopimusosapuolet yleensä tiedostavat, etteivät he kykene sopimuksen solmimisvaiheessa ennakoimaan sopimuksen tulevia ongelmakohtia.⁸² Siksi yhä enemmän sopimuksia solmitaan siten, että ne täydentyvät ajan kuluessa. Tällöin voidaan ottaa huomioon ympäristön muutokset ja reagoida niihin molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Tällaisessa sopimuksessa tietyistä ehdoista on sovittu tarkasti ja osittain on tyydytty sopimaan ainoastaan suuntaviivoista siten, että sopimussuhteen edetessä sopimus täydentyy.

Tämä saattaa tuntua juridisesti riskialttiilta, mutta taloudellisessa mielessä tämä on pitkällä tähtäimellä kannattavaa. Tällaisessa sopimussuhteessa olevien osapuolten ei yleensä kannata lähteä riitelemään sopimuksen tietystä ehdosta tuomioistuimeen, sillä pitkäaikaista yhteistyötä ei yleensä kannata lähteä vaarantamaan. Lisäksi osittain aukolliset ja epätäydellisesti muotoillut sopimusehdot sitovat osapuolia tiukemmin yhteen siten, että osapuolten on pakko etsiä molempia tyydyttäviä ratkaisuja, jotta yhteistyötä voidaan jatkaa tulevaisuudessa.

Hyvä esimerkki täydentyvien sopimusten käytöstä on Yhdysvalloissa tehty empiirinen tutkimus. Se osoitti, että sikäläiset yritykset käyttivät laajasti erilaisia sopimusehtoja suojellakseen sopimussuhdetta markkinoiden muutoksilta. Tämä on itse asiassa niin yleistä, että oikeuskirjallisuus katsoi, että jos yli vuoden kestävään sopimussuhteeseen ei ollut sisällytetty ehtoa markkinamuutoksiin varautumiseksi, osapuolet eivät silloin olleet toimineet liike-elämän standardien mukaisesti.⁸³

Tällaisten ehtojen käyttö on mahdollista ja joissakin tilanteissa suotavaa. Jo tutkimuksen johdantokappaleessa todettiin, kuinka suhdannemuutoksilla on vaikutusta yritysten sopimussuhteessa toisilleen esittämiin ulkoprosessuaalisiin vaatimuksiin. Tämä johtuu usein osaltaan siitä, että suhdannemuutokset tekevät sopimusperusteisen suorituksen

⁸² Annola 2003:53

⁸³ Weintraub 1992:51

vaikeaksi tai jopa mahdottomaksi, jolloin syntyvään virheeseen toinen osapuoli vastaa. Tällaisessa tilanteessa suhdannemuutoksilta suojaavat sopimusehdot auttavat yritystä suojautumaan markkinoiden epävakauden synnyttämässä ongelmissa ja suojaavat vastapuolen vahingonkorvausvaateilta. Näin sopimusteknisesti voidaan siis jo välillisesti varautua reklamaatorisiin supistamalla virheen käsitettä.

8.2.2 Force majeure -ehdot

Osakeyhtiö A toimii tavarantoimittajana yritys B:lle. A:lle raaka-ainetta toimittaa yritys C. A ja B ovat sopineet keskenään merkittävästä sopimussakosta, mikäli toimitus viivästyy. Nyt käykin niin, että yritys C:n henkilöstö ryhtyy lakkoon ja täten C ei kykene toimittamaan raaka-ainetta A:n käyttöön. Koska C on A:n tärkein toimittaja, ei A pysty ilman materiaalia tekemään sopimuksen mukaista suoritusta B:lle. B reklamoi sopimusrikkomuksen vuoksi ja vaatii A:ta täyttämään sopimuksen ja maksamaan sopimusperusteista sakkoa. A yrittää vedota ylivoimaiseen esteeseen sillä virhe ei kuulu heidän vaikutusmahdollisuutensa piiriin.

Edellä kuvattu fiktiivinen tilanne on liike-elämässä arkipäivää. Yritykset eivät kykene täyttämään sopimustaan jonkin yllättävän, ulkopuolisen syyn johdosta. Seurauksena on sopimusrikkomus, vastapuolen reklamaatio ja velvollisuus maksaa sopimussakko ja täyttää sopimus. Miten tällaiseen tilanteeseen voitaisiin varautua?

Suomen lainsäädännössä ylivoimaista estettä (*force majeure*) sääntelee KL:n 27§. Säännös käsittelee esteitä melko suppeasti. Yleisesti sopimusoikeudessa *force majeureksi* on katsottu sellaiset ylitsepääsemättömät esteet kuin sota, hirmumyrsky, kapina tai liikekannallepano. Tällöin ylivoimaisen esteen vuoksi syntynyt sopimusrikkomusta ei tarvitse korvata vastapuolelle. Sen sijaan osapuolesta itsestään johtuvia, vaikkakin käytännössä ylitsepääsemättömiä tilanteita, ei voida katsoa ylivoimaiseksi esteeksi. Näin esimerkiksi alihankkijan tai yrityksen oman henkilöstön lakko ei toimi vastuun vapautusperusteena.

Tästä johtuen osapuolten on hyvä määritellä sopimusehdoin, mitkä kaikki tilanteet termi *force majeure* kattaa. Koska KL:n sääntely on dispositiivista, sopimusosapuolet voivat halutessaan sopia lain säännöksistä poikkeavasti.⁸⁴ Näin ylivoimaisen esteen määritelmää voidaan sopimusehdoin tarkentaa ja vapautumisperusteita vastuusta laajentaa. Osapuolet

⁸⁴ KL 3§

voivat selkein sopimusehdoin määritellä vastuunjaon ylivoimaisen esteen tilanteessa ja näin minimoida mahdollisen ulkopuolisen (tuomioistuimivälimiesoikeus) sopimuksen sisältöön kohdistuvan tulkintavaikutuksen.⁸⁵ Tällöin riski siitä, että vastapuoli reklamoi ylivoimaisen esteen takia syntyneestä virheestä ja esittää sen johdosta vaatimuksia, voidaan torjua sopimusteknisillä apuvälineillä käyttämällä.

Riskinä tällaisilla vastuunrajoitusehdoilla kuitenkin on, että niitä kohtuullistetaan tai ne jopa jätetään huomiotta tuomioistuimessa. Vastuunrajoitusehtojen sitovuutta arvioitaessa tulee kuitenkin huomioida tällaisten ehtojen edut kahden liiketoimintaa harjoittavan osapuolen välillä. Vastuunrajoitusehdot tarjoavatkin välttämättömän keinon liiketaloudellisten riskien ennakkolliseen hallintoon sopimusosapuolten välillä. Ongelmallisiksi vastuunrajoitusehdot tulevat kuitenkin silloin, jos niillä yritetään kiertää pakottavaa lainsäädäntöä tai rajoitetaan toisen osapuolen vastuuta kohtuuttomasti siitä, mitä se olisi tahdonvaltaisen lainsäädännön tai toisen osapuolen perusteltujen odotusten mukaan.⁸⁶

Vastuunrajoitusehdot ovatkin potentiaalisesti alttiimpia sovittelulle kuin muut sopimusehdot. Ne ovat usein toisen osapuolen yksipuolisesti laatimia, sisällöltään osapuolten keskinäistä neuvotteluasemaa heijastelevia sekä vaikutuksiltaan merkittäviä sopimusrikkomustilanteessa. Kohtuuttomien sopimusehtojen oikeudellisella kontrollilla pyritäänkin ensisijaisesti korjaamaan sopimussuhteen järkkynyt tasapaino.⁸⁷

Tuomioistuinten ratkaisuisissa mahdollista kohtuuttomuutta arvioitaessa ovat olleet myös esillä seuraavat seikat: osapuolten vakuutusmahdollisuudet, tiesikö kantaja tai olisiko hänen pitänyt tietää ehdosta, onko ehto selkeästi muotoiltu, onko ehto standardi vai kyseiselle alalle epätyypillinen, vastaajan jäljelle jäävä vastuu/velvoitteet, olisiko vastuu ilman rajoitusta epäsuhtainen ja onko vastuu kokonaan poissuljettu vai onko sitä pelkästään rajoitettu.⁸⁸ Myös osapuolten asiantuntemus, taloudellinen asema ja tosiasiallinen sopimusvapaus ovat arvioinnissa huomioon otettavia seikkoja.⁸⁹

⁸⁵ Tudor 2006:32

⁸⁶ Tudor 2006:76

⁸⁷ Pöyhönen 1988: 262

⁸⁸ O'Sullivan & Hilliard 2004 s. 277-278

⁸⁹ Hemmo II 2003: 64

Näin ollen sopimusperusteisessa virhevastuun rajoittamisessa on otettava huomioon kohtuullisuus. Vastuunrajausehdot ovat kuitenkin lähtökohtaisesti päteviä keinoja hallita mm. reklamaatoriskiä.

8.3 Oikeanlainen reagointi sopimussuhteessa

Yrityksen reklamaatiopolitiikassa oleellista on aktiivisuus. Tämä pätee, on yritys sopimussuhteessa sitten suorittavana tai vastaanottavana osapuolena. Riippumatta siitä, onko yritys reklamoimassa vastapuolta tai vastaanottamassa virheilmoitusta, on syytä kaikissa tapauksissa menetellä niin, että epäselvyydet oikeustilassa voidaan minimoida. Tämä on tarpeen tehdä todisteellisesti niin, että epäselvyyksiä ei aiheudu sen takia, että virheymmärryksiä ja unohduksia sattuu.

Reklamaatiota ja reklamaatiopolitiikan suunnittelua ei pidä yritystoiminnassa nähdä suppeasti virheilmoituksina. Se pitää käsittää laajasti kattamaan myös vastailmaisut vastapuolen esittämään kantaan. Tällainen tilanne voisi olla esimerkiksi reagointi sopimuksen valmistelu- tai suunnitteluvaiheen tapahtumiin, joita osapuoli ei pidä asianmukaisina. Sopimuksen solmimisvaiheen jälkeen saattaa ilmetä, että vastapuoli tulkitsee sopimuksen osan tai ehdon täysin vastoin alkuperäistä tarkoitusta ja mikäli vastapuolta ei tästä reklamoitaisi, saattaisi käydä niin, että sopimuksen tulkinta tulisi osaksi sopimusta vakiintuneena. Siksi, jotta omat oikeudet saataisiin pysymään yllä, on vastapuolen sopimusrikkomuksiin ja erilaisiin sopimustulkintoihin reagoitava niiden tyypistä riippumatta. Esimerkiksi reklamointi vastapuolen suorituksen myöhästymisestä ei heikennä reklamoijan asemaa, vaikka viivästyksestä ei yleensä tarvitsekaan reklamoida oikeuksien säilymiseksi.

On tavallista, että varsinkin pitkäkestoisissa sopimussuhteissa ja projekteissa kummankin osapuolen osalta esiintyy joitakin sopimussuhteenvastaisuuksia. Tähän johtavat monet syyt, kuten inhimilliset erehdykset, nopeat suhdannevaihtelut, raaka-aineiden saantiongelmat, logistiset ongelmat jne. Monesti nämä rikkomukset ovat pieniä eikä niihin kiinnitetä merkittävästi huomiota. Jos kuitenkin tällainen sopimussuhteenvastaisuus synnyttää toiselle osapuolelle selvää taloudellista tappiota tai sopimussuhteen jatkamiselle ei nähdä syytä, saattaa syntyä erimielisyyttä. Kun sitten käydään vastuuselvittelyä näistä ongelmista, molemmat osapuolet saattavat esittää väitteitä

sopimusrikkomuksista. Pääsuoritusvelvollisuudessa oleva ja siinä viivästynyt osapuoli saattaa tällaisessa tilanteessa yrittää vedota siihen, että toisen sopimusosapuolen puutteellinen tai virheellinen toiminta on ollut vähintään osasyynä, ellei jopa ratkaiseva seikka viivästykselle. Näin viivästynyt osapuoli pyrkii välttämään tai supistamaan riskiä joutua korvausvelvolliseksi pyrkimällä näyttämään toteen, että virhe ei johdu sen vaikutuspiirissä olevista seikoista.

Tämän johdosta on erittäin tärkeää sopimukseen liittyvien vastuuriskien hallinnan kannalta, että vastapuolen laiminlyönnit ja sopimusrikkomukset voidaan näyttää jälkikäteen toteen. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun vastapuolen laiminlyönti vaikuttaa omaan suoritukseen. Muuten edessä voisi olla riski siitä, että sopimusosapuoli joutuu yksin kantamaan vastuun sopimuksessa tapahtuneista häiriöistä, vaikka todellisuudessa sopimusrikkomukseen on vaikuttanut myös toisen osapuolen toiminta. Tästä seuraa, että on erittäin tärkeää huolehtia siitä, että sopimusosapuolen suorituksen virheistä ja laiminlyönneistä reklamoidaan asianmukaisesti. Tämä voidaan suorittaa joko toiselle lähetettävillä ilmoituksilla, jotka on hyvä pystyä näyttämään myöhemmin toteen, tai ottamalla asiasta merkintä mahdollisiin sopimussuhteen edistymisestä pidettäviin pöytäkirjoihin.⁹⁰

Riitaa saattaa tulla myös siitä, onko reklamaatiota ylipäänsä suoritettu tai onko se suoritettu hyväksyttävästi. Tällä on suuri merkitys, koska virheestä ilmoittaminen on täytynyt tapahtua, jotta toiselta osapuolelta voidaan vaatia korvausta suoritevirheestä. Kauppaa säätelevät lait, kuten kauppalaki, maakaari, asuntokauppalaki ja kuluttajansuojalaki, edellyttävät, että suorituksen virheestä reklamoidaan kohtuullisen ajan sisällä. Sen vuoksi on merkittävää, kuten aikaisemminkin todettiin, että tehty reklamaatio ja reklamaation ajankohta voidaan näyttää jälkikäteen toteen, jottei toinen osapuoli voi vedota näytön puuttuessa siihen, ettei reklamaatiota ole suoritettu kohtuullisen ajan sisällä oikealla tavalla. Tämän vuoksi selkeästi toteen näytetty reklamaatio on ehto. Täten kirjallinen, kattava selvitys on monesti tehokkaampi keino kuin esimerkiksi puhelimitse tai kahden kesken suullisesti annettu ilmoitus virheestä.

Jos vastuuseelvittely konkretisoituu, monesti tiukka ja toteen näytetty reklamaatiokäytäntö koituu eduksi. Tilanne ei kuitenkaan yleisesti ottaen ole näin yksinkertainen. Käytännössä tilanne saattaa olla kaikkea muuta kuin mutkaton, sillä jos

90 Hemmo 2005: 90

ongelmat ja häiriöt vaikuttavat vähäisiltä tai ei ole syytä olettaa, että ne haittaisivat sopimuksen täyttämistä kokonaisuudessaan, tiukka reklamaatiopolitiikka voi kiristää osapuolten välejä ja tuoda turhia jännitteitä, jotka haittaavat kanssakäymistä tai mahdollisesti jopa estävät yhteistyön tulevaisuudessa. Vanha sanonta: ”Niin metsä vastaa, kun sinne huudetaan”, pätee tässäkin asiassa. Jos harrastaa aggressiivista reklamaatiokäytäntöä, on riski, että vastapuoli vastaa samalla toiminnalla takaisin. Tämän vuoksi kannattaa käyttää perusteellista kokonaisharkintaa pohtiessaan reklamaatioherkkyyttään. Ainakin silloin, kun vastapuolen laiminlyönti on merkittävä ja se haittaa joko omaa suoritusvelvollisuutta siten, että se saattaisi aiheuttaa korvausvelvollisuuden tai tuottaa mahdollisesti merkittävää tappiota, on huolellisesta reklamaatiosta syytä huolehtia.

Puhtaasti juridisesti katsoen reklamaation tekemisen kynnystä ei ole tarpeen nostaa kovin korkealle, sillä ostajalle ei yleisesti katsoen voida asettaa vastuuta, vaikka reklamaatio osoittautuisi myöhemmin aiheettomaksi. Periaatteessa voitaisiin tietysti ajatella, että ostaja olisi tehtyään perusteettoman reklamaation velvollinen korjaamaan myyjälle virheen selvittelystä aiheutuneet kustannukset, mutta tällaisia vaatimuksia ei ole todellisuudessa käytännössä juuri esitetty. Suurin reklamaatioherkkyyttä rajoittava seikka on se, että yritykset harvoin haluavat antaa itsestään negatiivista ja aggressiivista kuvaa, josta saattaisi olla haittaa maineelle tai yhteistyösuhteen jatkumiselle.⁹¹

Ellei osapuoli pysty osoittamaan reklamoineensa sopimusrikkomuksesta, on siihen vaikea oikeudessa vedota vaikka, sopimusrikkomus olisikin selviö. Vaikka oikeudenmenetys ei olisikaan näin jyrkkä, voitaisiin reklamaatiosta pidättäytymistä pitää todisteena siitä, että virheen merkitys ei ollut suuri.

Kuten aikaisemmin on huomattu, kriittinen seikka reklamaation tekemisessä on aika. Se, että sopimuksessa on täsmennetty aikaraja reklamaation tekemiselle, toimii suojana myyjää kohtaan, koska tällöin se rajaa tehokkaasti jälkikäteisiä vaatimuksia ja mahdollistaa näin nopean tiedon virheestä ja virheen korjaamiskustannusten rajauksen. Yritysten välisissä suhteissa noudatetaan myös kohtuullisen ajan vaatimusta, ellei siitä ole erikseen sovittu. Koska kohtuullinen aika sisältää tulkinnanvaraisuutta, ei reklamaation tekemistä kannata tarpeettomasti lykätä. Vaikka reklamaation johdosta esitettävät vaatimukset vaatisivat vielä lisäselvitystä, voidaan alustava reklamaatio tapahtuneista virheistä tehdä, vaikka kauppalaki vaatii reklamaation ohella virheeseen

91 Hemmo 2005:213

perustuvien vaatimusten esittämistä kohtuullisen ajan sisällä. Kuten aikaisemmin todettiin, on oikeuskäytännössä tultu siihen tulokseen, että nämä voidaan tehdä erikseen siten, että molemmat on tehty kohtuullisessa ajassa. Tällaisessa tapauksessa voidaan ilmoittaa, että reklamaatiota tullaan täydentämään myöhemmin.

Tavanomaisissa yritysten välisissä suorituksissa reklamaatio voidaan yleensä tehdä jo kahden viikon sisällä suorituksen vastaanottamisesta.⁹² Tämä on hyvä pitää mielessä, sillä tällaista aikaa ei yleensä katsota ainakaan vastaanottajan puolelta kohtuuttoman pitkäksi. Vastaaavasti pitemmän ajan odottaminen saattaa olla jo riskialtista. Suorituksen luonne ja alan käytännöt vaikuttavat vahvasti kohtuullisuuteen.

8.3.1 Oikeuskeinon valinta

Tässä työssä jo aiemmin mainitussa Korkeimman oikeuden ratkaisussa 2009:61 oli sivuutettu myyjän mahdollisuus korjata suorituksessaan oleva virhe tai uusaa toimitus, koska se tuossa tapauksessa irtaimen kaupan kohteen ollessa elävä hevonen oli KKO:n mielestä mahdotonta.

Kuitenkin oikeuskeinon valintaa koskeva virhearvio voi kääntää korvausvelvollisuuden pääläelleen. Tämän vuoksi oikeuksien säilymiseen on merkitystä sillä, miten ostaja menettelee reklamaation jälkeen. Sopimusoikeuden seuraamusjärjestelmässä on määritelty runsaasti erilaisia velkojan suojauskeinoja, joiden käyttömahdollisuus on ainakin osaksi sidottu itse sopimusrikkomuksen vakavuusasteeseen. Näin ollen tämä seikka johtaa siihen, että toisen osapuolen käyttäessä liian ankaraa oikeuskeinoa koskevaa vaatimusta tämä velkoja voi menettää joko osan tai jopa kokonaan oikeutensa sopimusrikkomusperusteisiin vaatimuksiin. Tällä tavoin voisi käydä esimerkiksi silloin, kun suoritusvelvollisella on oikeus korjata suorituksen virheellisyys tai uusaa koko toimitus, mutta velkoja on odottamatta tehnyt esimerkiksi korvaavan hankinnan tai teettänyt virheellisen tuotteen korjauksen kolmannella osapuolella.⁹³

Hyvänä esimerkkinä menettelystä, jolla menetettiin oikeus vedota virheisiin, oli Korkeimman oikeuden ratkaisu 2008:8. Ostaja oli purkanut ostamallaan kiinteistöllä

⁹² HE 93/1986 s. 84: Etenkin silloin, kun ostajana on elinkeinonharjoittaja, voidaan yleensä vaatia, että virheestä ilmoitetaan myyjälle lyhyessä ajassa, esimerkiksi muutaman päivän kuluessa siitä, kun virhe on havaittu.

⁹³ Hemmo 2005: 91

olleen rakennuksen ja vasta sen jälkeen reklamoinut puretun rakennuksen virheistä. Korkein oikeus totesi perusteluissaan, että näin toimimalla ostaja teki tyhjäksi reklamaation tarkoituksen, jolloin myyjällä ei ollut mahdollisuutta tutustua virheisiin tai korjata niitä. Tapauksesta voidaan päätellä, että ratkaisu ei tulisi muuttumaan vaikka reklamaatio tehtäisiinkin hieman ennen purkamista, jos vastapuolella ei ole tosiasiallista mahdollisuutta tutustua virheisiin ja korjata niitä.

Koska tässä työssä käsitellään reklamaatiota rinnakkain eri sopimussuhteissa, on tässä kohdin syytä ottaa esille kuluttajansuojalain ja kauppalain toteamukset virheen oikaisusta. KSL määrittää seuraavasti:

Vaikka ostaja ei vaatisi virheen korjaamista tai virheetöntä tavaraa, myyjä saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän ostajan ilmoitettua virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Ostaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa, tavaran arvon alenemista tai vaaraa siitä, että ostajalle aiheutuvat kustannukset jäivät korvaamatta, taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Myyjä ei saa vedota siihen, ettei hän ole saanut tilaisuutta 2 momentissa tarkoitettuun virheen oikaisuun, jos ostaja on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että ostaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua myyjän puolelta.⁹⁴

Kauppalain vastaava säännös löytyy KL 6:36§. Lain kohdan mukaisesti on muistettava, että kuluttajan asema on monesti vapaampi kuin selvästi säännellyssä sopimussuhteessa toiseen yritykseen olevan yhtiön. Kuitenkin myös kuluttaja voi menettää oikeutensa vahingonkorvaukseen, mikäli hän ei anna myyjälle mahdollisuutta korjata tai uusita suoritusta, mikäli tällaiseen olisi kohtuullisesti ajatellen ollut mahdollisuus eikä tämä olisi ollut ostajan kannalta kohtuutonta, haitallista tai riskialtista.

Ongelmallisin seuraamus vastuuriskin kannalta on sopimuksen purkaminen. Tämä vaatii oleellista rikkomusta sopimuksessa, ja sillä on usein merkittäviä taloudellisia vaikutuksia sopimuksen purkamisen kohteeksi joutuneen osapuolen kannalta. Jotta sopimus voitaisiin purkaa, täytyy sopimusrikkomuksen siis olla niin merkittävä, että mahdollisuutta sopimuksen saattamiseksi loppuun ei kohtuullisesti arvioituna ole

⁹⁴KSL5:18.2-3§

olemassa. Purkamisen edellytyksistä täytyy täten olla varmuus, sillä muutoin tilanne saattaisi kääntyä päällelleen siten, että sopimusrikkomuksen kohde, joka reagoi rikkeeseen sopimuksen purkamisella, huomaa olevansa itse vaatimusten kohteena. Tällaisessa tapauksessa vastapuoli saattaisi kiistää purkamisoikeuden olemassaolon ja vaatia korvauksia niistä vahingoista, joita purkaminen hänelle aiheutti. Nämä korvausvaatimukset voivat toisinaan olla huomattavia etenkin silloin, kun sopimuksen purkaminen kohdistuu pitkäaikaiseen yhteistyösopimukseen. Tämä tilanne liittyy siihen, että oikeuskeinon täytyy olla oikein mitoitettu.

Tällaisessa tilanteessa, jossa toinen kokee sopimuksen purkamisen olevan hyväksytty oikeuskeino ja toivottu päämäärä, kannattaa osapuolen varmistautua ensin siitä, että vastapuolta on asianmukaisesti varoitettu. Purkamisoikeuden varmentamiseksi saattaisi olla paikallaan antaa toiselle osapuolelle ensin purku-uhkainen kehoitus sopimusrikkomuksen oikaisemiseen. Tähän oikaisuvaatimukseen voidaan yhdistää myös vahingonkorvausvaatimukset niistä vahingoista, jotka ovat aiheutuneet vastapuolen sopimusrikkomuksen johdosta.

Kyseinen purku-uhkainen kehoitus merkitsee siis sitä, että reklamaatiossa vastapuolelle saatetaan antaa lisää aikaa viivästyneen suorituksen tekemiseen tai annetaan mahdollisuus suorituksen korjaamiseen. Mikäli esimerkiksi annettu lisäaika on kohtuullinen eikä toinen osapuoli silti täytä sitä, on kehotuksen asettanut osapuoli oikeutettu, yleensä riidattomasti, purkamaan sopimus, ellei sopimuksenvastaista menettelyä korjata.

9. JOHTOPÄÄTÖKSET

Oikeuskäytännössä on siis annettu merkitystä lain hengen tulkittamiseen eikä niinkään lain kirjaimen takertumiseen.

Mitä voidaan todeta lopuksi? Voidaan huomata, että myyjän tietoisuudella virheestä tai virheen mahdollisuudesta on suuri merkitys. Voidaan katsoa, että myyjän tietoisuus virheestä tekee osaltaan reklamaation merkityksen pienemmäksi, sillä virheilmoituksen pakottavaksi säätäminen on tehty nimenomaan suojaamaan myyjän oikeuksia. Myyjän on saatava tietoonsa virhe, jotta hän voisi ryhtyä ajoissa virhettä korjaaviin toimenpiteisiin. Mikäli myyjä on tietoinen virheestä jo etukäteen, ei reklamaatiolla ole samanlaista heikentävää vaikutusta myyjän oikeussuojaan. Toisaalta ajan kuluminen kaupasta ilman virheilmoitusta voisi antaa myyjälle oikeutetun käsityksen siitä, että ostaja ei pidä jotakin puutetta virheenä eikä aio esittää vaatimuksia sen johdosta. Ajan kuluminen saattaisi myös viedä myyjältä mahdollisuuden vastatodisteluun.

Myyjän tietoisuudella virheestä on myös ajallinen ulottuvuus. Oleellista on tällöin se, milloin myyjä sai tiedon suorituksensa virheestä. Esimerkiksi tilanteessa, jossa myyjä on jo kauppaa tehdessään ollut tietoinen tavaran vakavasta virheestä ja jättänyt tästä kertomatta ostajalle, voitaisiin tuskien ostajan myöhäistenkin vaatimusten hylkäämistä perustella myyjän oikeussuojalla. Tällaisessa tilanteessa myyjä on jo lähellä kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä, jolloin virheilmoituksen tekemiselle ei aseteta lähtökohtaisesti aikarajaa.⁹⁵ Voidaan siis todeta yleisesti, että tilanteessa, jossa myyjä on tietoinen virheestä, reklamaation asiallisella suorittamisella ei olisi välttämättä hänelle niin suurta merkitystä kuin silloin, kun virhe on tullut täytenä yllätyksenä.

Koko kuluttajansuojalaki perustuu siihen, että ostaja ja myyjä ovat lähtökohtaisesti eri asemassa eivätkä näin ollen ole tasavertaisia sopimusosapuolia. Tämän vuoksi kuluttajaa on heikompana tarve suojata. Tämä johtaa siihen, että myyjän oletetaan olevan elinkeinonharjoittajana ammattitaitoinen, kun hän myy kulutushyödykkeitä

⁹⁵ KSL 5:16§

yksityisille. Vaikka hän ei olisi tietoinen jostakin seikasta, voidaan katsoa, että hänen olisi tullut olla tietoinen siitä. Elinkeinonharjoittajalla on näin ollen informaatiotaakka, joka nostaa korvausvelvollisuuden riskiä. Kuluttajalla on samanlainen riski, jos hän on erityisen ammattitaitoinen ostamiensa tavaroiden osalta.

Asiantuntemuksella on vaikutusta myös muissa sopimussuhteissa. Ostajan omalla asiantuntemuksella katsotaan olevan merkitystä erityisesti silloin, kun arvioidaan sitä, mitä ostajan olisi pitänyt huomata tai miten hän on reagoanut myyjän antamiin tietoihin kiinteistöstä tai asunnosta. Hallituksen esityksessä laiksi maakaaresta todettiin, että ostajan omaama asiantuntemus otetaan huomioon arvioinnissa siitä, milloin ostaja on menetellyt huolellisesti. Edellä todetusta ja oikeuskäytännön perusteella voidaan päätellä, että tietoisuuden synnyttämä vastuu on merkittävä.

Tutkimuksessa nousi esille monet oikeusperiaatteet, kuten lojaliteetti- ja tiedonantovelvollisuudet. Vastapuolen edut on siis otettava kohtuullisessa määrin huomioon. Muun muassa kuluttajasuhteessa elinkeinonharjoittajalta vaaditaan kuluttajan etujen huomioon ottamista tämän kanssa toimiessaan. Tämä johtaa siihen, että elinkeinonharjoittajan on vältettävä merkittävien ostopäätökseen vaikuttavien tietojen pimittämistä tai väärin tietojen antamista tavarantoimittajan johdosta. KSL:n pakottava lainsäädäntö suojaa kuluttajaa tällaisessa tilanteessa ja antaa hänelle mahdollisuuden vedota virheeseen kyseisessä tilanteessa.

Mitä voidaan sanoa kohtuullisen ajan pituudesta, jonka sisällä reklamaatio täytyisi suorittaa? Oikeuskäytännön ja oikeuskirjallisuuden pohjalta voitiin todeta, että reklamaatioaika vaihtelee runsaasti sopimussuhteen ja sopimuksen kohteen tai tavarantoimittajan laadun mukaan. Jo yksittäisen sopimussuhteen sisällä kohtuulliseksi katsottava aika saattaa vaihdella merkittävästi. Erityistä asiantuntemusta vaativien hyödykkeiden osalta kohtuullinen aika saattaa olla melko pitkäkin, kun taas sellaisten tuotteiden kohdalla, joita käytetään usein ja joissa virheen huomaaminen on siten lähtökohtaisesti helpompaa, kohtuullisen ajan käsite on verraten lyhyt.

Tuula Ämmälä totesi kirjassaan ”Virhe: erityisesti kuluttajankaupassa ja asuntokaupassa”, että kohtuullinen reklamaatioaika elintarvikkeilla ja vastaavilla helposti pilaantuvilla tuotteilla saattaisi olla niinkin lyhyt kuin muutama tunti tai päivä. Mielenkiintoiseksi tämän väitteen tekee KSL:n 5:16§ säännös siitä, että ostajalla on aina oikeus tehdä virheilmoitus kahden kuukauden sisällä siitä, kun hän huomasi virheen.

Kahden kuukauden passiivisuus ennen reklamaation suorittamista esimerkiksi pilaantuneen leivoksen johdosta on pelkkänä ajatuksena absurdi, mutta osoittaa selvästi, millaisia tulkintaongelmia syntyy, kun kirjoitettu laki on ristiriidassa lain hengen noudattamisen kanssa. Tämän johdosta ostajan kannattaa aina huolehtia virheilmoituksen tekemisestä ajoissa, vaikka varsinaisia prosessuaalisia vaateita ei heti esitettäisikään, voidakseen varmasti säilyttää oikeutensa virheeseen.

Lähdeluettelo

Annola, Vesa. (2005). Informaatio, sisäpiiri, markkinat. 351 s. Turku: Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. ISBN: 951-29-4004-3

Annola, Vesa. (2003). Sopimuksen dynaamisuus. 350 s. Turku: Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. ISBN: 951-29-2480-3

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843

Bärlund, Johan. (2002). Reklamation i konsumentavtal. 573 s. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy. ISBN: 952-14-0625-9

Hallituksen esitys Eduskunnalle asuntokauppaa koskevaksi lainsäädännöksi. HE 14/1994

Hallituksen esitys Eduskunnalle kauppalaiksi. HE 93/1986.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 360/1992.

Hallituksen esitys Eduskunnalle Kuluttajansuojalainsäädännöksi. HE 8/1977.

Hallituksen esitys Eduskunnalle maakaareksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 120/1994

Hemmo, Mika. (2005). Oikeudellisen riskienhallinnan perusteita. 97 s. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut. ISBN: 952-10-2318

Hemmo, Mika. (2003). Sopimusoikeus II. 496s. Helsinki: Talentum: Lakimiesliiton kustannus. ISBN: 952-14-0531-7

Hemmo, Mika. (2005). Sopimusoikeus III. 404 s. Helsinki: Talentum. ISBN: 952-14-0690-9

Kasso, Matti. (2010). Kiinteistön kauppa ja omistaminen. 428 s. Helsinki : Talentum. ISBN: 978-952-14-1409-1

Kauppalehti 30.11.2009

Kauppalehti 15.1.2010

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Kauppalaki 27.3.1987/355

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228

Maakaari 12.4.1995/540

O'Sullivan and Jonathan Hilliard. (2004): The Law of Contract, Core Text Series, Oxford University Press

Palo, Marianne & Linnainmaa; Leena. (2003). Asuntokaupan virheet ja vastuut oikeuskäytännössä. 888 s. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy. ISBN 951-685-092-8

Pöyhönen, Juha. (1988). Sopimusoikeuden järjestelmä ja sopimusten sovittelu. 397 s. Helsinki : Suomalainen lakimiesyhdistys. ISBN: 951-855-102-2

Rudanko, Matti. (1994). Varallisuus- ja yritysoikeus. Jyväskylä: Encyclopedia Iuridica Fennica. Ensimmäinen osa. (Encyclopedia I), palsta 692.

Routamo, Eero. (1996). Kaupan lait. Kotimainen ja kansainvälinen irtaimen kauppa. 265 s. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus. ISBN: 951-640-479-0

Routamo, Eero & Ramberg, Jan. (1997). Kauppalain kommentaari. 576 s. Helsinki : Lakimiesliiton kustannus, (Jyväskylä : Gummerus). ISBN: 951-640-966-0

Saarnilehto, Ari. (2010). Reklamaatio ja vanhentuminen. [Online] Edilex Asiantuntijakirjoitukset, 19.1.2010.[Siteerattu 10.03.2010]. Saatavana World Wide Webistä: [<http://www.edilex.fi.proxy.tritonia.fi/lakikirjasto/6729.pdf>]

Saarnilehto, Ari. (2001). Reklamaatio laskun johdosta. [Online] Edilex Oikeustieto 2001/5 s. 19, oikeustapauskommentti. [Siteerattu 20.12.2010]. Saatavana World Wide Webistä: [<http://www.edilex.fi/lakikirjasto/630.pdf>]

Taloussanommat 13.11.2009

Tudor, Tarja (2006). Vastuunrajoitusehdot Suomessa ja Englannissa – Liike-elämän riskien hallinta sopimusteknisin keinoin [Online] Edilex Asiantuntijakirjoitukset 3.11.2006 [Siteerattu 20.12.2010]. Saatavana World Wide Webistä: [<http://www.edilex.fi/lakikirjasto/3774.pdf>]

Ämmälä, Tuula. (1996). Uudistunut kuluttajansuoja. 294 s. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus. ISBN: 951-640-829-X

Ämmälä, Tuula. (2002). Virhe: erityisesti kuluttajankaupassa ja asuntokaupassa. 248 s. Helsinki : WSOY lakitieto. ISBN: 951-670-064-0

Ämmälä, Tuula. (1993). Sopimuksen pätemättömyyden korjaantuminen. 297 s. Jyväskylä: Lakimiesliiton kustannus. ISBN: 951-640-672-6

