

REKLAMAATIOVELVOLLISUUS

Tilaa kirja Alma Talent Shopista

REKLAMAATIO- VELVOLLISUUS

Marja Luukkonen Yli-Rahnasto

ALMA TALENT ■ Helsinki 2021

Copyright © 2021 Alma Talent Oy ja tekijä

Yhteistyössä Lakimiesliiton Kustannus

ISBN 978-952-14-4136-3

ISBN 978-952-14-4137-0 (verkkokirja)

Kansi: Outi Pallari

Taitto: Notepad

BALTO print Liettua 2021

Anna palautetta kirjasta: kustannustoimitus@almatalent.fi

Esipuhe

Ius civile vigilantibus scriptum est.

Tämä kirja käsittelee reklamaatiovelvollisuutta. Reklamaatiovelvollisuus on kiinnostava aihe, jota sivusin jo väitöskirjassani *Sijoittajan velvollisuudet* (2018). Tuolloin tarkastelu jäi kuitenkin aiheen rajauksen ja rajallisen tilan vuoksi suppeaksi. Tästä kirjasta olen pyrkinyt tekemään kokonaisvaltaisen teoksen, jossa käsitellään reklamaatiovelvollisuutta useista eri näkökulmista ja annetaan myös tulkintakannanottoja voimassa olevaan oikeustilaan. Toivon, että kirjasta on hyötyä erityisesti sekä oikeustieteilijöille että lainkäyttäjille ja muille käytännön juridiikan parissa työskenteleville.

Kirjassa viitataan joihinkin sellaisiin Vakuutuslautakunnan ratkaisuihin, joissa olen toiminut esittelijänä. Tämä on erikseen mainittu kyseisten tapausten yhteydessä. Olen lisäksi toiminut jäsenenä kahdessa oikeusministeriön työryhmässä, joiden mietintöihin (OM:n mietintöjä ja lausuntoja 2021:17 ja 2021:22) kirjassa viitataan joissakin kohdoin. Näiden viittausten yhteydessä ei ole erikseen mainittu jäsenyyttäni kyseisissä työryhmissä. Tässä yhteydessä todettakoon, että kuluttajansuojalakiin tullaan tekemään sellaisia vuonna 2022 voimaan tulevia muutoksia, jotka vaikuttavat joiltain osin kirjan sisältöön. Näitä mahdollisia muutoksia on kuitenkin pyritty jo tuomaan esiin kirjassa. Koska lainmuutoksia ei ole kuitenkaan vielä tehty, eikä hallituksen esitystä muutoksista annettu, kirja on kirjoitettu voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Uuden oikeus- ja lautakunta-aineiston systemaattinen seuraaminen on pääsääntöisesti lopetettu alkukesästä 2021.

Kirja on kirjoitettu pääasiassa muun (etä)työn ohessa. Tämä on tarkoittanut sitä, että lukuisia tunteja iltaisin ja viikonloppuisin on

Esipuhe

käytetty kirjan parissa. Vaikka kirjan kirjoittaminen on ollut opetta-vaista, mielenkiintoista ja innostavaa, on selvää, että se on ollut aika ajo-ain myös erittäin työlästä – etenkin, kun ajat ovat muutenkin olleet varsin poikkeukselliset maailmanlaajuisen pandemian vuoksi. Olen kuitenkin saanut valtavasti tukea ja kannustusta kirjan edistämiseen niin yliopistopiireistä kuin lähipiiriltänikin. Tuesta ja rohkaisevista kommentteista haluan erityisesti professori *Olli Norrosta*, professori *Kari Hoppua* ja professori emeritus *Matti Rudankoa*. Matti Rudanko on ystävällisesti lukenut ja kommentoinut kirjan rakennusurakkaosi-ota, mistä esitän valtavan suuret kiitokset.

Kirjan kustantamisesta ja erinomaisesta kustannustoimituksesta kiitän lämpimästi sisältöpäällikkö *Arja Lappeteläistä*, kustannustoi-mittaja *Aino Rauniota* sekä julkaisupäällikkö *Heidi Antinkaria*.

Suurimmat kiitokset kuuluvat jälleen kuitenkin perheelleni ja ystä-villeni. Haluan osoittaa valtavat kiitokset erityisesti ystävälleni OTT *Suvi Hirvonen-Erelle*, jonka tsemppaus ja positiiviset kommentit ovat auttaneet eteenpäin suuresti. Äitini VT *Irene Luukkonen* on lukenut kirjan käsikirjoituksen pariin otteeseen. Veljeni KTM (taloustiede) *Juha Luukkonen* on lukenut teoksen oikeustaloustieteellisen osion läpi. Puolisoni VT *Samuli Yli-Rahnasto* on lukenut kirjasta erityisesti prosessioikeudelliset osiot. Erityisen lämpimät kiitokset teille. Tämä kirja on omistettu Samulille ja koirallemme *Nuuskuille*, jonka hännän-heilutus ilostuttaa jokapäiväistä elämäämme enemmän kuin kukaan voi toivoa.

Vastaan kirjassa olevista virheistä ja puutteista luonnollisesti itse. Pyydän toimittamaan mahdolliset reklamaatiot sekä kirjaa koskevat kehitysehdotukset osoitteeseen marja.luukkonen.ylirahnasto@gmail.com. Otan kehitysehdotuksia mielelläni vastaan.

Marja Luukkonen Yli-Rahnasto

31.8.2021 Lappeenrannan Pikisaaressa

Sisällys

ESIPUHE	V
LYHENTEET	XI
1 JOHDANTO	1
1.1 Johdatus tutkimusteemaan	1
1.2 Tutkimuksen metodi, tutkimuskysymykset ja tutkimusaineisto	6
1.3 Tutkimuksen rakenne ja rajaukset	17
1.4 Aiempi tutkimus	20
2 REKLAMAATIOVELVOLLISUUS SOPIMUSOIKEUDESSA ..	23
2.1 Yleistä	23
2.2 Reklamaatiovelvollisuus sopimusrikkomustilanteissa – mitä reklamaatiolla tarkoitetaan ja milloin reklamaatio tulee tehdä?	24
2.2.1 Reklamaatio on virheilmoitus	24
2.2.2 Pitääkö viivästystilanteessa reklamoida?	41
2.3 Reklamaatiovelvollisuuden normipohja	46
2.3.1 Reklamaatiovelvollisuus laissa	46
2.3.2 Reklamaatiovelvollisuus sopimusoikeuden yleisissä opeissa	50
2.3.3 Reklamaatiovelvollisuus ja lojaliteettiperiaate	56
2.4 Reklamaatiovelvollisuus osana passiivisuusseuraamuksia	65

Sisällys

2.5	Reklamaatiosääntelyn tavoitteista.....	77
2.5.1	Yleistä.....	77
2.5.2	Sopimusrikkomuksen aiheuttajan näkökulma	78
2.5.3	Sopimusrikkomuksesta kärsivän näkökulma ja reklamaatiovelvollisuuteen kohdistettava kritiikki	89
2.5.4	Yhteiskunnan ja taloudellisen tehokkuuden näkökulma	100
2.6	Yhteenvedo.....	107
3	REKLAMAATIOAIKA JA REKLAMAATIOAJAN ALKAMINEN ERI SOPIMUSTYYPEISSÄ.....	109
3.1	Yleistä.....	109
3.2	Reklamaatiovelvollisuus tavaran kaupassa.....	118
3.2.1	Reklamaatiovelvollisuus kauppalain mukaan..	118
3.2.2	Reklamaatiovelvollisuus kuluttajansuojalain mukaan	131
3.3	Reklamaatioaika eräissä kuluttajapalvelussopimuksissa	147
3.4	Reklamaatiovelvollisuus vakuutusopimuksissa	156
3.5	Reklamaatiovelvollisuus sijoituspalveluissa	165
3.6	Reklamaatiovelvollisuus kiinteistöjen ja asuinhuoneistojen kaupassa, välityksessä ja rakentamisessa	173
3.6.1	Reklamaatiovelvollisuus kiinteistön kaupassa..	173
3.6.2	Reklamaatiovelvollisuus asuinhuoneistojen kaupassa	198
3.6.2.1	Uuden asunnon kauppa	198
3.6.2.2	Käytetyn asunnon kauppa	206
3.6.3	Reklamaatiovelvollisuus kiinteistöjen ja asuinhuoneistojen välityksessä	214
3.6.4	Reklamaatiovelvollisuus rakennusurakassa	226
3.6.4.1	Aluksi	226
3.6.4.2	Tilajana kuluttaja	227
3.6.4.3	Tilajana elinkeinonharjoittaja.....	235

3.7	Reklamaatiovelvollisuus kuljetussopimuksissa	252
3.7.1	Yleistä.....	252
3.7.2	Tiekuljetukset.....	254
3.7.3	Merikuljetukset	262
3.7.4	Rautatiekuljetukset.....	265
3.7.5	Ilmakuljetukset.....	267
3.7.6	Yhteenveto	268
3.8	Reklamaatiovelvollisuudesta ja vastuun rajoittamisesta sopiminen.....	271
3.9	Yhteenveto.....	280
4	REKLAMAATION SISÄLTÖ JA VAATIMUSTEN ESITTÄMINEN	283
4.1	Virheilmoituksen sisältö.....	283
4.2	Vaatimusten esittäminen virhetilanteissa	289
4.2.1	Yleistä.....	289
4.2.2	Virheen korjaaminen ja uusi toimitus	292
4.2.3	Sopimuksen purku	305
4.2.4	Hinnanalennus ja vahingonkorvaus	318
4.3	Reklamaatio, vaatimusten esittäminen ja vanhentuminen.....	330
4.4	Reklamaatio, vaatimusten esittäminen ja yleinen passiivisuus	348
4.5	Vaatimusten esittäminen viivästystilanteissa	354
4.6	Vaatimusten muuttaminen.....	362
4.7	Yhteenveto.....	367
5	REKLAMAATION TOIMITTAMINEN JA VASTAREKLAMAATIO	369
5.1	Reklamaation muoto	369
5.2	Reklamaation toimittaminen	374
5.3	Reklamaation adressaatti ja reklamaation kohdistaminen muuhun kuin sopimusosapuoleen.....	382
5.4	Vastareklamaatio	400
5.5	Yhteenveto.....	404

6 REKLAMAATION LAIMINLYÖNTI JA LAIMINLYÖNNIN MERKITYKSETTÖMYYS	407
6.1 Yleistä	407
6.2 Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönti ja vaadeoikeuden menettäminen	408
6.3 Reklamaatiovelvollisuuden laiminlyönti: törkeä huolimattomuus tai kunnianvastainen ja arvoton menettely sekä muut tilanteet	415
6.4 Sopimusrikkomuksen aiheuttajan tietoisuus virheestä.....	438
6.5 Yhteenveto.....	443
7 VÄITTÄMIS- JA TODISTUSTAAKKA REKLAMAATIOTA KOSKEVASSA RIIDASSA	445
7.1 Yleistä	445
7.2 Väittämistaakka ja reklamaatiovelvollisuus	446
7.3 Todistustaakka reklamaatiovelvollisuuden täyttämistä	453
7.4 Reklamaatiovelvollisuutta koskevan asian ratkaiseminen osana sopimusriitaa	458
7.5 Yhteenveto.....	462
8 LOPUKSI	465
8.1 Reklamaatiovelvollisuus nyt	465
8.2 Reklamaatiovelvollisuus tulevaisuudessa	467
8.2.1 Onko reklamaatiovelvollisuus tarpeellinen?....	467
8.2.2 Reklamaatiovelvollisuus de lege ferenda	471
OIKEUSKIRJALLISUUS JA VIRALLISLÄHTEET	477
OIKEUSTAPAUKSET	501
ASIAHAKEMISTO	507