



# KODINKONELIIKKEIDEN TOIMINTATAVAT KULUTTAJAVALITUS- TILANTEISSA

Kuluttajaviraston julkaisusarja 2/2008

ISBN 978-951-681-139-3  
ISSN 1796-0118

 **Kuluttaja**  
virasto • asiamies

Julkaisija

Kuluttajavirasto

Julkaisun päivämäärä

9.5.2008

Tekijät		Julkaisun laji	
Kuluttajavirasto / Taloustutkimus Oy		Tutkimus	
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen)			
Kodinkoneliikkeiden toimintatavat kuluttajavalitustilanteissa			
Tiivistelmä			
<p>Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten kodinkoneita ja kodin elektroniikkaa myyvissä liikkeissä toimintaan kuluttajien valittaessa huonosta palvelusta. Huono palvelu voi liittyä esimerkiksi tavarán virhettä koskevaan reklamaatioon, tarjoustuotteen loppumiseen tai huonoon asiakaspalveluun.</p> <p>Tutkimuksessa esitetyt kysymykset liittyvät liikkeiden kuluttajavalitustilanteita koskevaan ohjeistukseen, kuluttajavalitusten käsittelyyn sekä kuluttajavalituksista saadun tiedon hyödyntämiseen. Lisäksi selvitettiin, miten liikkeissä toimitaan tilanteissa, joissa tuotevirhe ilmenee takuuajana tai pian takuuajan päätyttyä. Tutkimuksessa kysyttiin myös, miten liikkeissä toimitaan, jos tuote loppuu kesken tarjousajan.</p> <p>Tutkimukseen haastateltiin puhelimitse 300 kodinkoneita ja kodin elektroniikkaa myyvän liikkeen edustajaa. Mukana on ketjuun kuuluvia kodinkoneliikkeitä, tavaratalojen ja vastaavien kodinkoneosastoja sekä yksityisiä kodinkoneliikkeitä. Otos muodostettiin Fonecta Finder B2B-yritysrekisteristä. Haastattelut suoritettiin helmikuussa 2008.</p> <p>Taloustutkimus Oy on suorittanut tutkimuksen Kuluttajaviraston toimeksiannosta.</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
kuluttajapalaute, reklamaatio, valitus, kodinkoneliike, palvelu, tavarán virhe, takuu aika			
Muut tiedot			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Kuluttajaviraston julkaisusarja 2/2008		1796-0118	978-951-681-139-3
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
44 s.	Suomi		Julkinen

## ESIPUHE

Kuluttajavirastoon tulee runsaasti yhteydenottoja kuluttajilta, jotka ovat tyytymättömiä siihen palveluun, jota he ovat saaneet valittaessaan ostamassaan tavarassa olevasta virheestä. Monet ovat joutuneet myös pettymään, kun näyttävästi markkinoitu tarjoustuote on loppunut kesken.

Kehittääkseen valvontatoimintaansa ja viestintäänsä elinkeinonharjoittajille kuluttajansuojaa koskevista asioista Kuluttajavirasto on teettänyt tutkimuksen, jossa selvitettiin kodinkoneita ja kodin elektroniikkaa myyvien liikkeiden toimintaa kuluttajavalitustilanteissa.

Haastattelulomakkeen kysymykset on suunniteltu Kuluttajaviraston ja Taloustutkimus Oy:n yhteistyönä jälkimmäisen vastatessa tiedonkeruusta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista. Taloustutkimuksessa on vastuuhenkilönä toiminut tutkimusjohtaja Pauliina A h o. Kuluttajavirastossa tutkimuksesta on vastannut erikoissuunnittelija Tuija M y l l y n t a u s ja kuluttajansuojan asiantuntijana on toiminut lakimies Katri V ä ä n ä n e n. Tutkimuskysymyksiä ovat kommentoineet päälakimies Martti V i r t a n e n Suomen Kaupan Liitosta ja tiedottaja Elina S o j o n e n Päivittäistavara-kauppa ry:stä.

Kuluttajavirasto kiittää kaikkia tutkimukseen osallistuneita.

Helsingissä 9.5.2008

Johtaja

Marjatta Turunen

## SISÄLLYSLUETTELO

1.	JOHDANTO .....	2
1.1	Tutkimuksessa selvitettyt asiat .....	2
1.2	Tutkimuksen tiedonkeruu, kohderyhmä ja otos .....	2
1.3	Raportointi ja T-testi.....	2
2.	YHTEENVETO.....	4
3.	TOIMINTAOHJEET KULUTTAJAJAVALITUSTILANTEISIIN .....	6
3.1	Onko yrityksellä yhteiset toimintaohjeet kuluttajavalitustilanteita varten.....	6
3.2	Missä toimintaohjeet on laadittu .....	7
3.3	Toimintaohjeiden sitovuus .....	8
3.4	Syyt siihen, ettei yhteisiä toimintaohjeita ole .....	9
4.	VALITUSTILANTEEN HOITAMINEN.....	10
4.1	Kuluttajavalitusten vastaanottaja .....	10
4.2	Kuluttajavalitusten kirjaaminen .....	11
4.3	Kuluttajavalituksen tehneelle asiakkaalle vastaaminen .....	12
4.4	Kuluttajavalituksista kertyneen tiedon seuraaminen ja hyödyntäminen.....	13
5.	TOIMINTA YRITYKSISSÄ KULUTTAJAJAVALITUSTEN MÄÄRÄN VÄHENTÄMISEKSI .....	14
5.1	Asiat, joilla pyritään vähentämään kuluttajavalitusten määrää .....	14
5.2	Henkilökunnan kouluttaminen.....	15
6.	TOIMINTATAVAT TAKUUAIKANA JA PIAN SEN JÄLKEEN.....	17
6.1	Kuluttajansuojalain kohtuullinen aika viollisen tuotteen korjaamiseen.....	17
6.2	Toiminta, kun asiakas valittaa suuremmasta laitteesta takuuaikana .....	18
6.3	Toiminta, kun asiakas valittaa pienemmästä laitteesta takuuaikana .....	19
6.4	Takuukorjauksen aiheuttamat kulut .....	21
6.5	Sijaislaitteen saaminen takuukorjauksen ajaksi.....	22
6.6	Toiminta, kun asiakas valittaa tavarän virheestä pian takuuaian päätyttyä .....	24
6.7	Toiminta, kun tarjoustuote loppuu kesken kampanjan eikä mainonnassa mainita määrällisiä rajoituksia .....	25
7.	KULUTTAJAJAVALITUKSIIN LIITTYVÄN TIEDON SAAMINEN.....	26
7.1	Mitä kautta etsii tietoa kuluttajavalitusten käsittelemisestä, takuusta ja virhevastuusta .....	26
7.2	Mistä asioista haluaisi saada lisää Kuluttajaviraston tuottamaa tietoa kuluttajaoikeudesta.....	27
8.	VASTAAAJAJOUKON RAKENNE .....	28

### Liitteet:

Poiminnat ja muu mikä? -kohdat

Haastattelulomake

## 1. JOHDANTO

Tämän tutkimuksen on tehnyt Taloustutkimus Oy Kuluttajaviraston toimeksiannosta. Tiedonkeruu toteutettiin helmikuussa 2008.

### 1.1 Tutkimuksessa selvitetty asiat

Tutkimuksessa selvitettiin kodinkoneita ja kodin elektroniikkaa myyvien liikkeiden toimintatapoja kuluttajavalitustilanteissa. Kysymykset koskivat tilanteita, joissa kuluttaja valitsee liikkeeseen, koska kokee saaneensa huonoa palvelua. Huono palvelu voi liittyä esimerkiksi tavaran virhettä koskevaan reklamaatioon, tarjoustuotteen loppumiseen tai huonoon asiakaspalveluun. Tutkimuksessa kysyttiin yritysten kuluttajavalitustilanteita koskevaan ohjeistukseen liittyviä asioita, kuluttajavalituksen käsittelyä, kuluttajavalituksesta saadun tiedon hyödyntämistä, yritysten toimintatapoja tuotevirheissä takuuajana ja pian sen päätyttyä sekä sitä, miten toimitaan, jos tuote loppuu kesken tarjousajan. Tutkimuslomake on raportin liitteenä.

### 1.2 Tutkimuksen tiedonkeruu, kohderyhmä ja otos

Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina 26.2.–29.2.2008. Tutkimuslomake suunniteltiin Taloustutkimus Oy:n ja Kuluttajaviraston yhteistyönä.

Tutkimukseen haastateltiin 300 kodinkoneita ja kodin elektroniikkaa myyvän liikkeen edustajaa. Mukana oli ketjuun kuuluvia kodinkoneliikkeitä (n=85), tavaratalojen ja vastaavien kodinkoneosastoja (n=61) ja yksityisiä kodinkoneliikkeitä (n=107). Tavaratalojen ja vastaavien kodinkoneosastoista käytetään raportissa termiä ”tavaratalo”. Otos muodostettiin Fonecta Finder B2B-yritysrekisteristä.

### 1.3 Raportointi ja T-testi

Tässä raportissa tutkimustulokset on esitetty päätulosten osalta kirjallisesti, graafisesti sekä atk-taulukoina. Taulukkotulostuksessa vastaajat on jaettu ryhmiin, joiden tulokset ovat tarkasteltavissa erikseen seuraavasti:

Yritys on

- ketjuun kuuluva kodinkoneliike
- tavaratalo
- yksityinen kodinkoneliike

Yrityksellä on ohjeet kuluttajavalitustilanteita varten

- kyllä
- ei

Koulutetaanko henkilökuntaa kuluttajavalitustilanteiden hoitamiseen

- kyllä
- ei

Yrityksen liikevaihto (Fonecta Finder B2B-yritysrekisteristä)

- 0-0,2 miljoonaa euroa
- 0,2-0,4 miljoonaa euroa
- 0,4-1,0 miljoonaa euroa
- 1-2 miljoonaa euroa
- 2-10 miljoonaa euroa
- 10 + miljoonaa euroa

#### Henkilökuntamäärä

- 1-4 henkilöä
- 5-9 henkilöä
- 10-19 henkilöä
- 20-49 henkilöä
- 50-99 henkilöä
- 100 + henkilöä

Jos taustaryhmissä on alle 30 vastaajaa, ovat tulokset alhaisen vastaajamäärän johdosta ainoastaan suuntaa-antavia. Tutkimuksessa käytetty tutkimuslomake on raportin liitteenä.

Tutkimusaineisto on käsitelty Taloustutkimus Oy:ssä. Tulostuksessa on käytetty t-testiä, joka mittaa kunkin taustamuuttujan kohdalla, poikkeako luku jäännösryhmästä enemmän kuin mitä satunnaisvaihtelun osuus on 95 % luotettavuustasolla.

## 2. YHTEENVETO

Kahdessa kolmasosassa tutkimukseen vastanneista yrityksistä on käytössään yhteiset toimintaohjeet kuluttajavalitustilanteita varten. Tämä on yleisintä tavarataloissa. Myös useimmissa ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä on toimintaohjeet kuluttajavalitusten käsittelyyn. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä ohjeistus on harvinaisempaa. Tavarataloissa toimintaohjeet on pääosin laadittu ketjutasolla. Ketjuun kuuluvissa ja yksityisissä kodinkoneliikkeissä ohjeet on yleensä laadittu liikkeessä. Toimintaohjeet ovat kohtalaisen sitovia. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä on enemmän joustoa ohjeistuksesta. Pääasiallinen syy siihen, ettei ohjeita ole, on kuluttajavalitustilanteiden erilaisuus. Tosin on huomattavaa, että pääosa yrityksistä, joissa toimintaohjeita ei ole, on yksityisiä kodinkoneliikkeitä, joissa henkilöstömäärä on pieni.

Noin puolessa tutkimukseen vastanneista yrityksistä kuka tahansa voi ottaa vastaan kuluttajavalituksen. Ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä on yleisempää, että valituksen voi ottaa vastaan kuka tahansa, tai että valituksen ottaa vastaan tavaran myynyt myyjä. Kuluttajavalitusten kirjaamisessa pääasiallinen tapa on kirjata valitus vapaamuotoisesti. Yhtä yleistä on se, ettei niitä kirjata millään tavoin. Tavarataloissa käytetään kirjaamiseen muita tahoja useammin kyseiseen tarkoitukseen olevaa lomaketta. Ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä tiedot kirjataan pääosin vapaamuotoisesti. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä on muihin verrattuna yleisempää, ettei valituksia kirjata millään tavoin.

Kuluttajavalituksen tehneelle asiakkaalle vastataan pääasiassa suullisesti. Toimintatapa riippuu usein myös tapauksesta. Kirjallinen vastaaminen on harvinaisempaa, lähinnä se on tavaratalojen toimintatapa. Kuluttajavalituksista kertynyttä tietoa käytetään hyödyksi useimmin henkilökunnan koulutuksessa. Tavarataloissa ja ketjuihin kuuluvissa kodinkoneliikkeissä asian käsitteleminen ja seuraaminen on järjestelmällisempää kuin yksityisissä kodinkoneliikkeissä, joissa yleisintä on, ettei palautetta hyödynnetä eikä seurata mitenkään.

Hyvällä palvelulla ja työn laadulla pyritään eniten vähentämään kuluttajavalitusten määrää. Toinen merkittävä tekijä on panostaa laadukkaisiin tuotteisiin ja ongelmatuotteiden poistamiseen myynnistä. Tavarataloissa on kodinkoneliikkeisiin verrattuna enemmän erilaisia toimintatapoja kuluttajavalitusten määrän vähentämiseksi. Henkilökuntaa koulutetaan kuluttajavalitusten hoitamiseen lähinnä tavarataloissa ja jossain määrin ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä. Yleisintä on kouluttaa henkilöstöä tarpeen mukaan tai muutostilanteissa, kerran tai muutaman kerran vuodessa tai perehdyttämisen yhteydessä.

Kohtuullinen aika viallisen tuotteen korjaamiseen takuuajana on vastaajien mielestä noin kaksi viikkoa. Kun asiakas valittaa suuresta laitteesta takuuajana, pyydetään häntä yleensä tuomaan tuote liikkeeseen ja asia hoituu liikkeen toimesta. Samoin toimitaan yleensä pienen tuotteen yhteydessä. Suuri viallinen laite haetaan vajaassa kolmasosassa yrityksistä kuluttajan luota ja tuodaan korjattuna takaisin. Viidesosassa yrityksistä asiakas ohjataan huoltoliikkeeseen tämän valittaessa suuresta tuotteesta. Pieni tuote vaihdetaan useammin uuteen kuin suuri tuote. Sekä suuri että pieni tuote vaihdetaan uuteen useammin tavaratalossa kuin kodinkoneliikkeessä. Kolme neljäsosaa vastaajista on sitä mieltä, että takuukorjaus ei saa aiheuttaa asiakkaalle mitään kuluja. Postitus- ja matkakulut ovat hyväksyttäviä viidesosan mielestä. Sijaislaitteen saa yleisimmin tietyistä tuoterhyhmistä, kuten digibokseista, matkapuhelimista ja televisioista.

Asiakkaan valittaessa tuotteen virheestä pian takuuajan päätyttyä asia ratkaistaan yleensä tapauskohtaisesti. Lähes yhtä moni mainitsee neuvottelemisen maahantuojan tai valmistajan kanssa. Neljäosassa yrityksistä toimitaan kuin takuu olisi yhä voimassa. Jos tarjoustuote loppuu kesken kampanjan eikä mainonnassa ole määritelty määrällisiä rajoituksia, tarjotaan lähes puolessa yrityksistä vastaavaa tuotetta tarjoustuotteen hinnalla. Kolmasosa vastaajista mainitsee, että asiakas saa tarjoustuotteen myöhemmin. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä tarjoustuotteen loppuminen on harvinaisempaa.

Tietoa kuluttajavalitusten käsittelemisestä, takuusta ja virhevastuusta etsitään useista eri tietolähteistä. Internet (Kuluttajaviraston sivut ja internet ylipäätään) on yleisin tietolähde. Muita merkittäviä tahoja ovat viranomaiset ja oman alan tai ketjun tai vastaavan järjestämä koulutus. Koulutus on yleisempää tavarataloissa kuin kodinkoneliikkeissä. Yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että lisätieto kuluttajavalitustilanteista ei ole tarpeen. Yleisimmin mainittu tiedontarve on virhevastuu- ja takuuasioita koskevat säännökset.

### 3. TOIMINTAOHJEET KULUTTAJAVALITUSTILANTEISIIN

#### 3.1 Onko yrityksellä yhteiset toimintaohjeet kuluttajavalitustilanteita varten

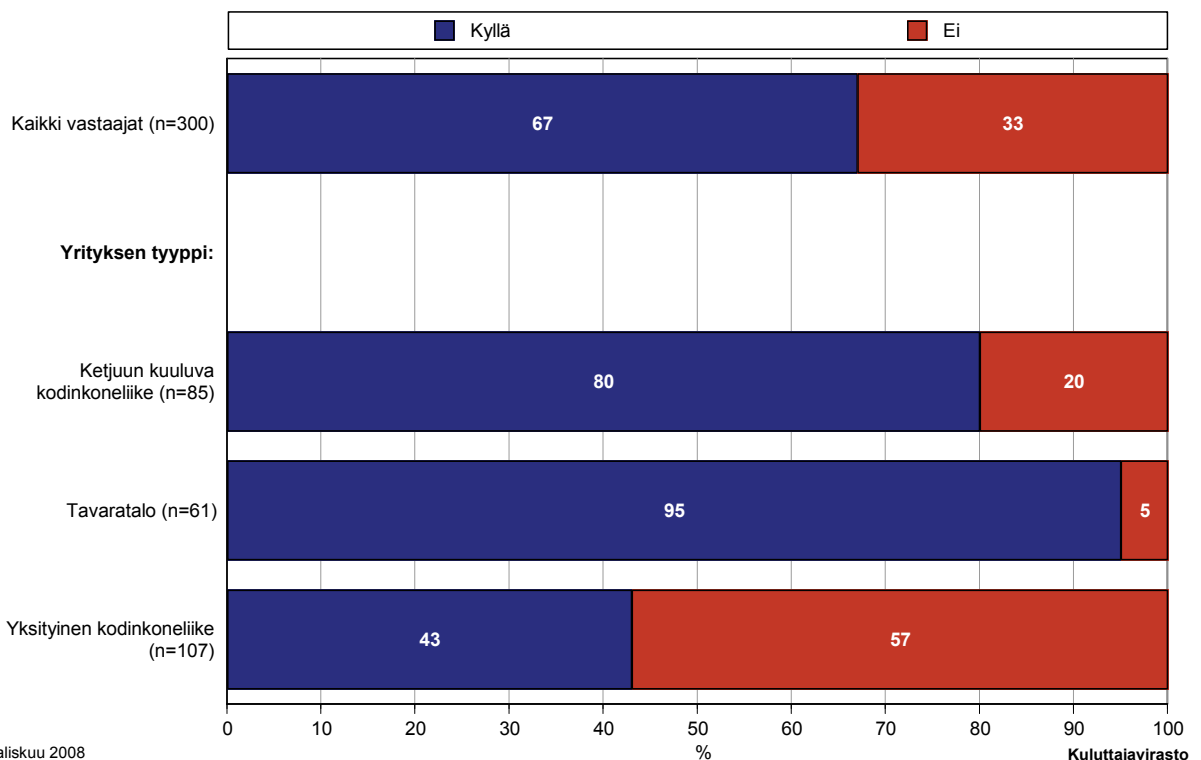
Kahdessa kolmasosassa haastatelluista yrityksistä on yhteiset toimintaohjeet kuluttajavalitustilanteita varten. Ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä ja tavarataloissa ohjeet ovat yleisempiä kuin yksityisissä kodinkoneliikkeissä. Yhdeksässä yrityksessä kymmenestä, jossa henkilökuntaa koulutetaan kuluttajavalitustilanteiden hoitamiseen, on ohjeet kuluttajavalitustilanteiden hoitamiseen. Vain noin puolessa yrityksistä, joissa henkilökuntaa ei kouluteta, löytyvät toimintaohjeet kuluttajavalitustilanteisiin. Mitä suurempi yrityksen liikevaihto on ja mitä enemmän yrityksessä on henkilökuntaa, sitä todennäköisemmin kuluttajavalitustilanteiden hoitoon on käytössä toimintaohjeet.

Kuvio 1.

**taloustutkimus oy**

#### Onko yrityksellä toimintaohjeet kuluttajavalituksia varten

n=kaikki vastaajat



### 3.2 Missä toimintaohjeet on laadittu

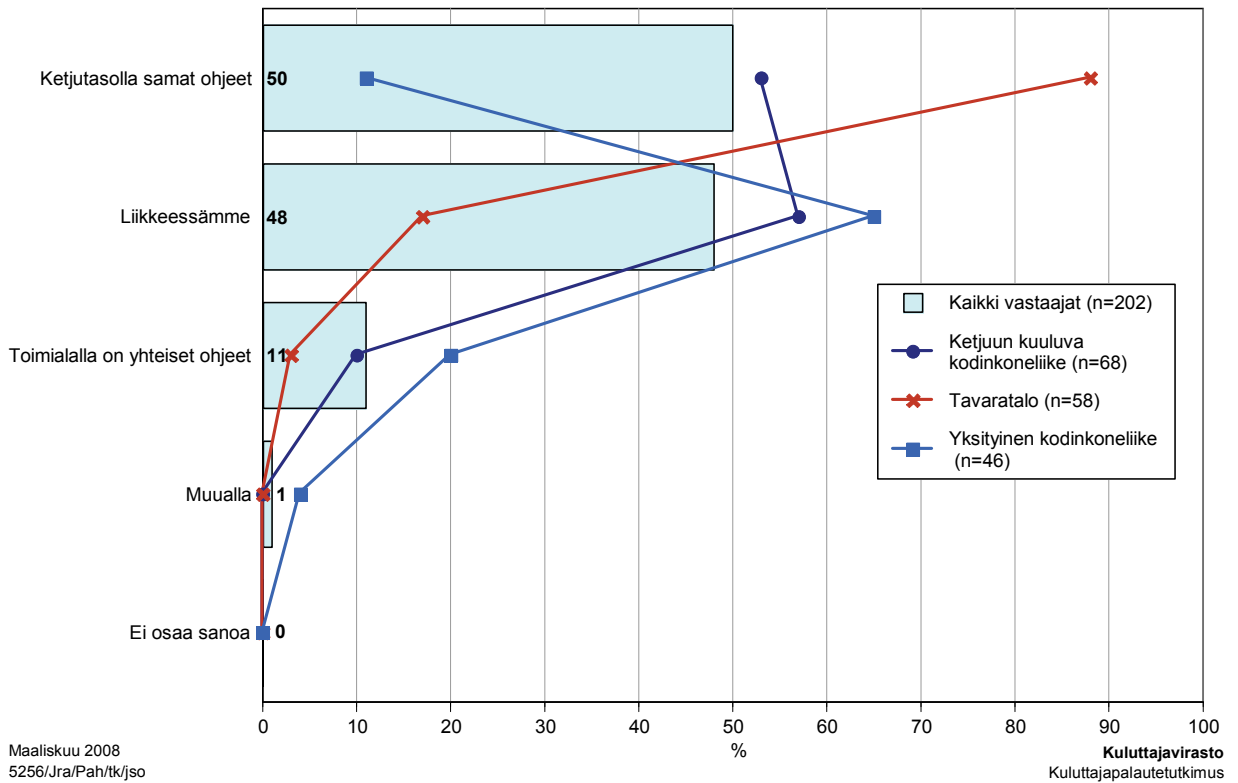
Käytössä oleva toimintaohjeistus on yleisimmin sama ketjutasolla. Lähes yhtä monessa yrityksessä ohjeistus on laadittu liikkeessä. Toimialan yhteiset ohjeet löytyvät joka kymmenennessä yrityksessä. Lähes kaikissa tavarataloissa ohjeistus on ketjutasoa. Ketjuun kuuluvissa yrityksissä omassa liikkeessä ja ketjutasolla laaditut ohjeet ovat lähes yhtä yleisiä. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä ohjeistus on laadittu liikkeessä tai käytetään toimialan yhteisiä ohjeita. Liikevaihdon ja henkilöstömäärän kasvaessa ketjutason ohjeet yleistyvät.

Kuvio 2.



Missä toimintaohjeet kuluttajavalituksia varten on laadittu

n=yrityksellä on toimintaohjeet kuluttajavalituksia varten



### 3.3 Toimintaohjeiden sitovuus

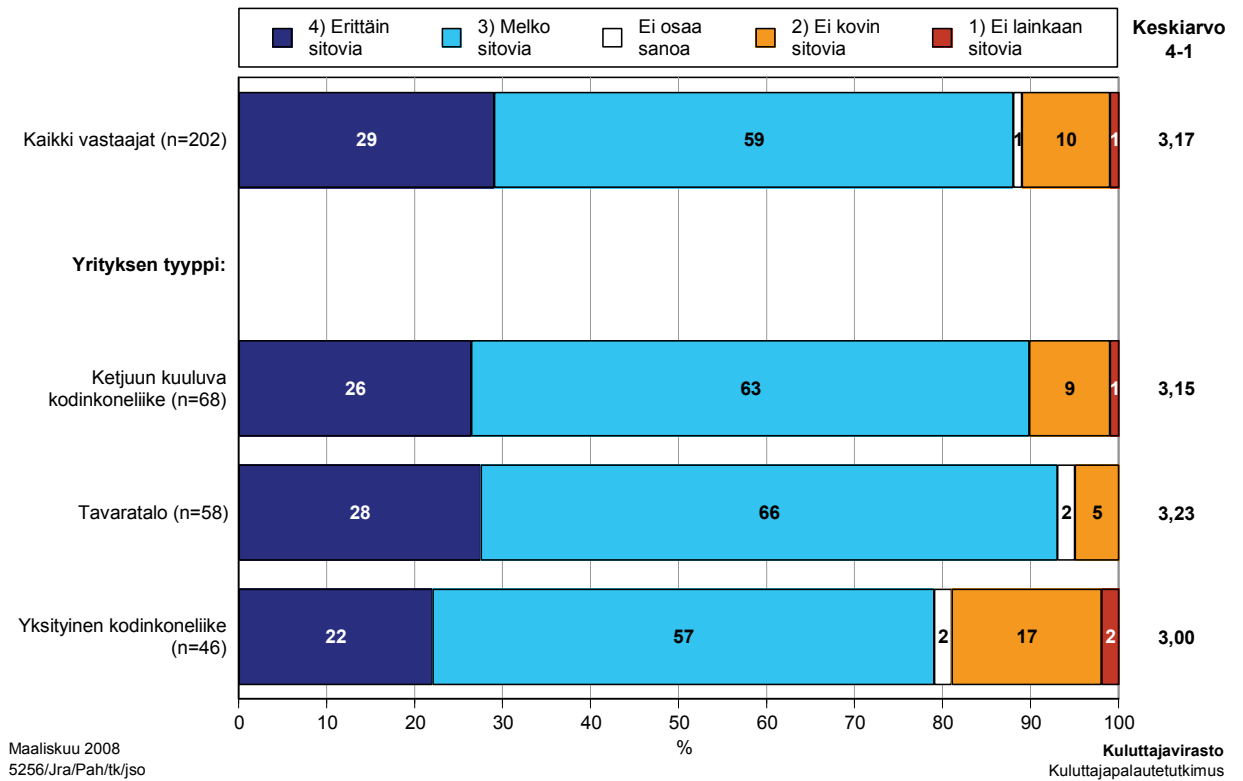
Kolmessa yrityksessä kymmenestä, joissa on toimintaohjeet, ovat ohjeet erittäin sitovia. Melko sitovia ne ovat kuudessa yrityksessä kymmenestä. Vain yhdessä yrityksessä kymmenestä ohjeet eivät ole kovin sitovia.

Kuvio 3.



#### Miten sitovia kuluttajavalituksia varten laaditut toimintaohjeet ovat

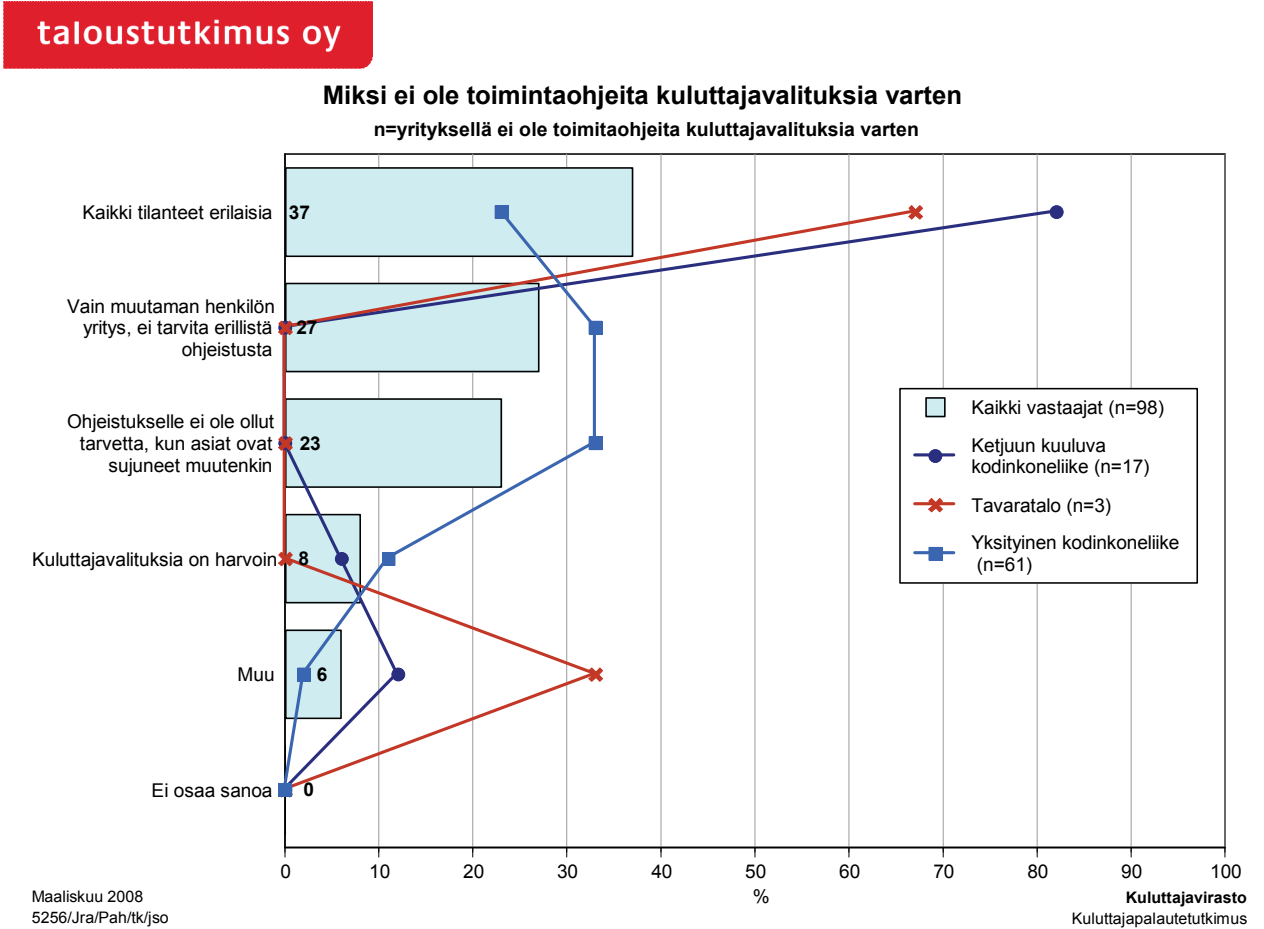
n=yrityksellä on toimintaohjeet kuluttajavalituksia varten



### 3.4 Syyt siihen, ettei yhteisiä toimintaohjeita ole

Yleisin syy toimintaohjeiden puuttumiseen on, että kaikki kuluttajavalitustilanteet ovat erilaisia. Toinen yleinen syy on yrityksen koko eli muutaman henkilön yrityksissä ei koeta tarvittavan erillistä ohjeistusta. Kolmas yleinen syy on se, että asiat ovat sujuneet ilman ohjeistustakin. Valtaosa yrityksistä, joissa ohjeita ei ole, on yksityisiä kodinkoneliikkeitä. Niissä on yleisimmin muutama henkilö töissä.

Kuvio 4.



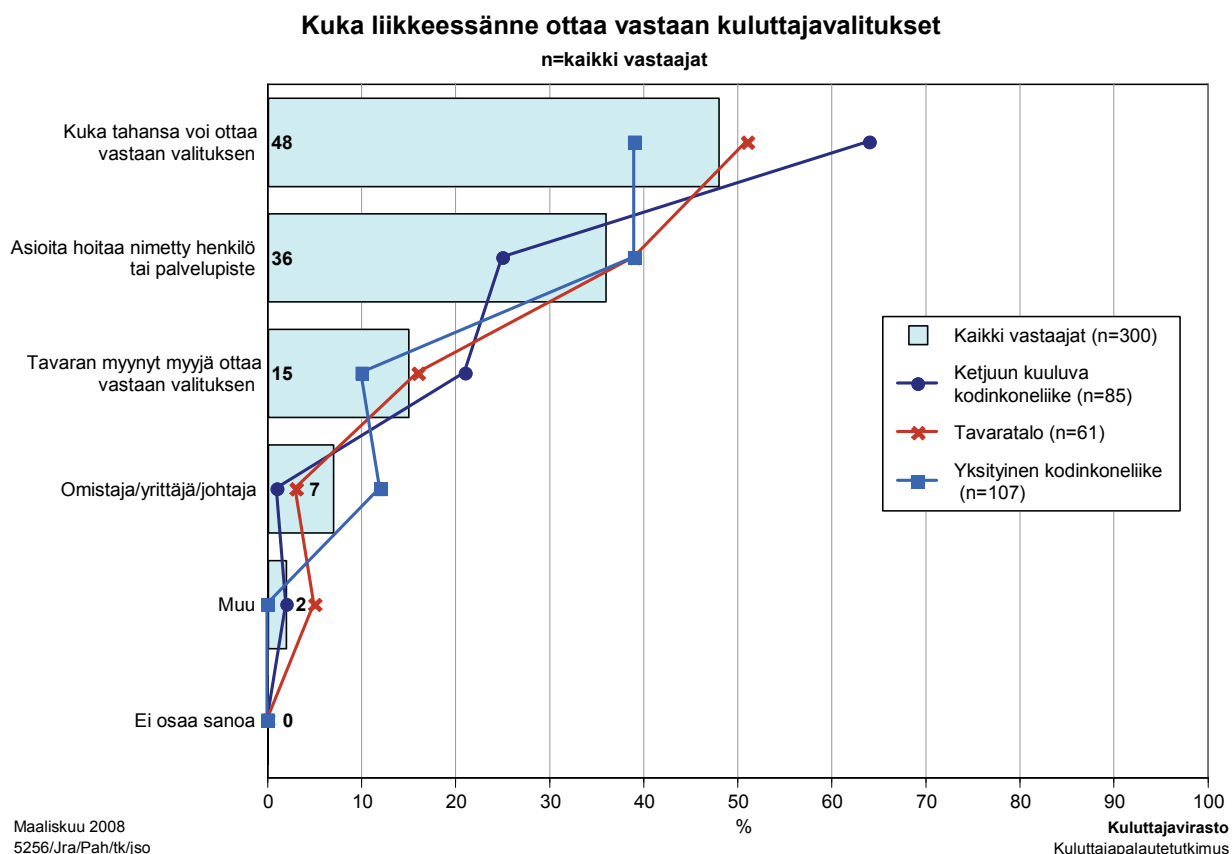
## 4. VALITUSTILANTEEN HOITAMINEN

### 4.1 Kuluttajavalitusten vastaanottaja

Noin puolessa yrityksistä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva voi ottaa vastaan kuluttajan tekemän valituksen. Kolmasosassa yrityksistä asioita hoitaa tähän nimetty henkilö tai palvelupiste. Ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä on muita liikkeitä yleisempää, että kuka tahansa voi ottaa vastaan kuluttajavalituksen. Tavarataloissa ja yksityisissä kodinkoneliikkeissä on ketjuja yleisempää, että asioita hoitaa nimetty henkilö tai palvelupiste.

Kuvio 5.

taloustutkimus oy

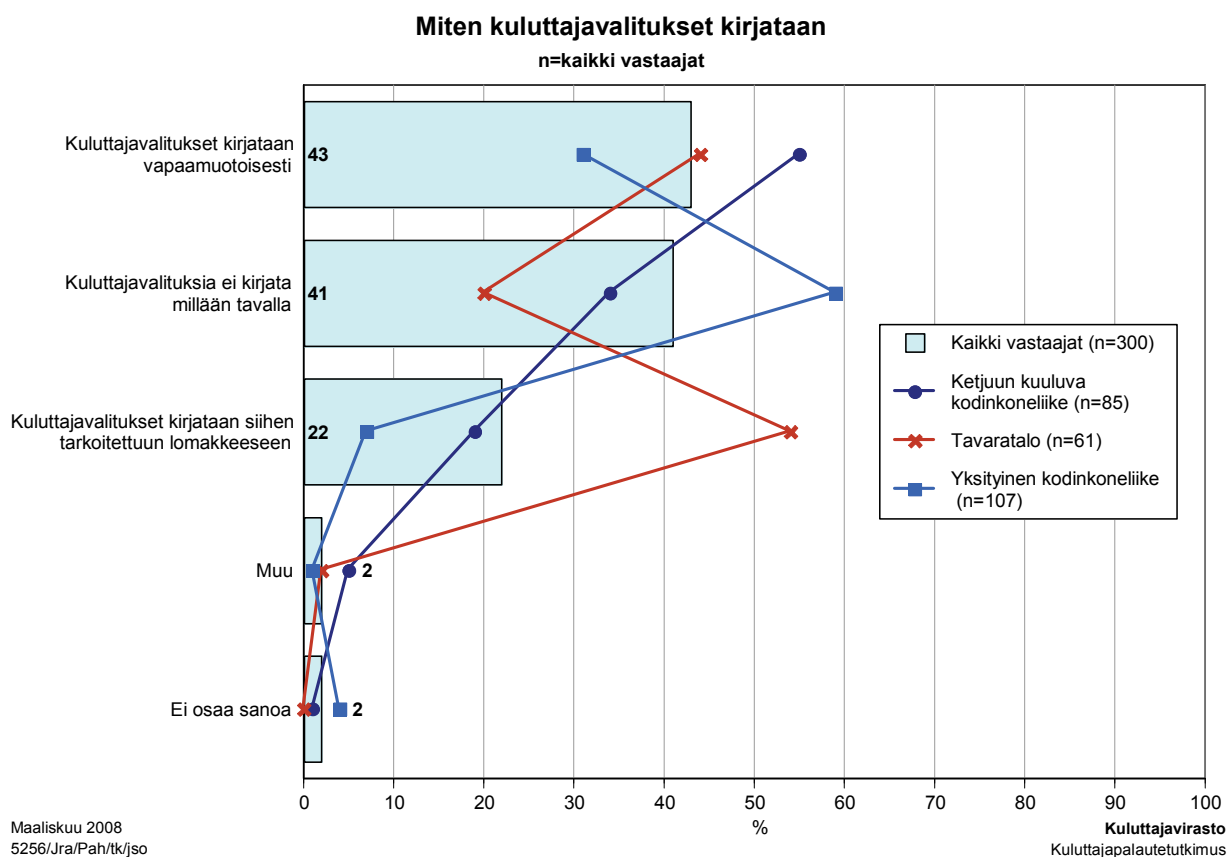


## 4.2 Kuluttajavalitusten kirjaaminen

Yleisimmin kuluttajavalitukset kirjataan vapaamuotoisesti. Lähes yhtä yleistä on se, ettei niitä kirjata millään tavoin. Viidesosassa yrityksistä käytetään tähän tarkoitettua lomaketta. Ketjuun kuuluviin kodinkoneliikkeissä valitukset kirjataan yleisimmin vapaamuotoisesti. Tavarataloissa tähän käytetään lomaketta. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä jätetään valitukset yleisimmin kirjaamatta.

Kuvio 6.

**taloustutkimus oy**



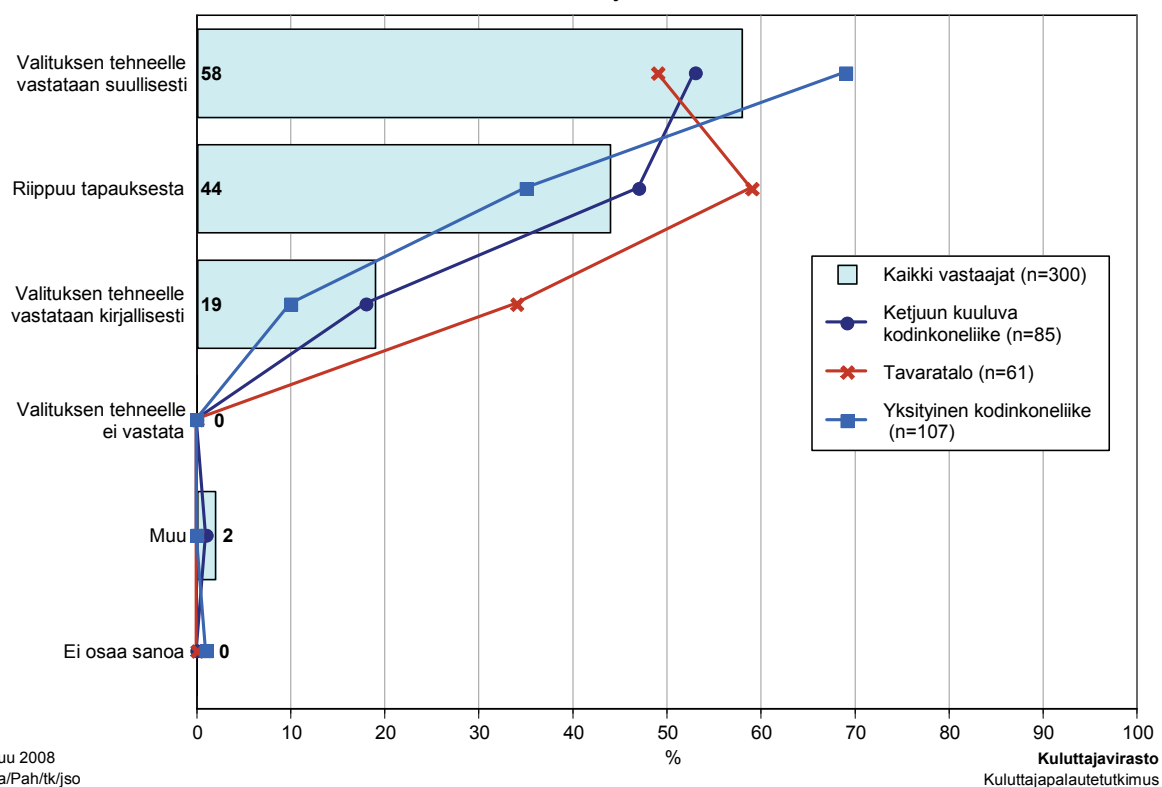
### 4.3 Kuluttajavalituksen tehneelle asiakkaalle vastaaminen

Kuudessa yrityksessä kymmenestä kuluttajavalitukseen vastataan suullisesti. Vajaassa puolessa yrityksistä toimintatapa riippuu tapauksesta. Kirjallisesti vastataan noin viidesosassa yrityksistä. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä asian käsitteleminen suullisesti on keskimääräistä yleisempää.

Kuvio 7.

**taloustutkimus oy**

**Miten kuluttajavalituksen tehneelle asiakkaalle vastataan**  
n=kaikki vastaajat



#### 4.4 Kuluttajavalituksista kertyneen tiedon seuraaminen ja hyödyntäminen

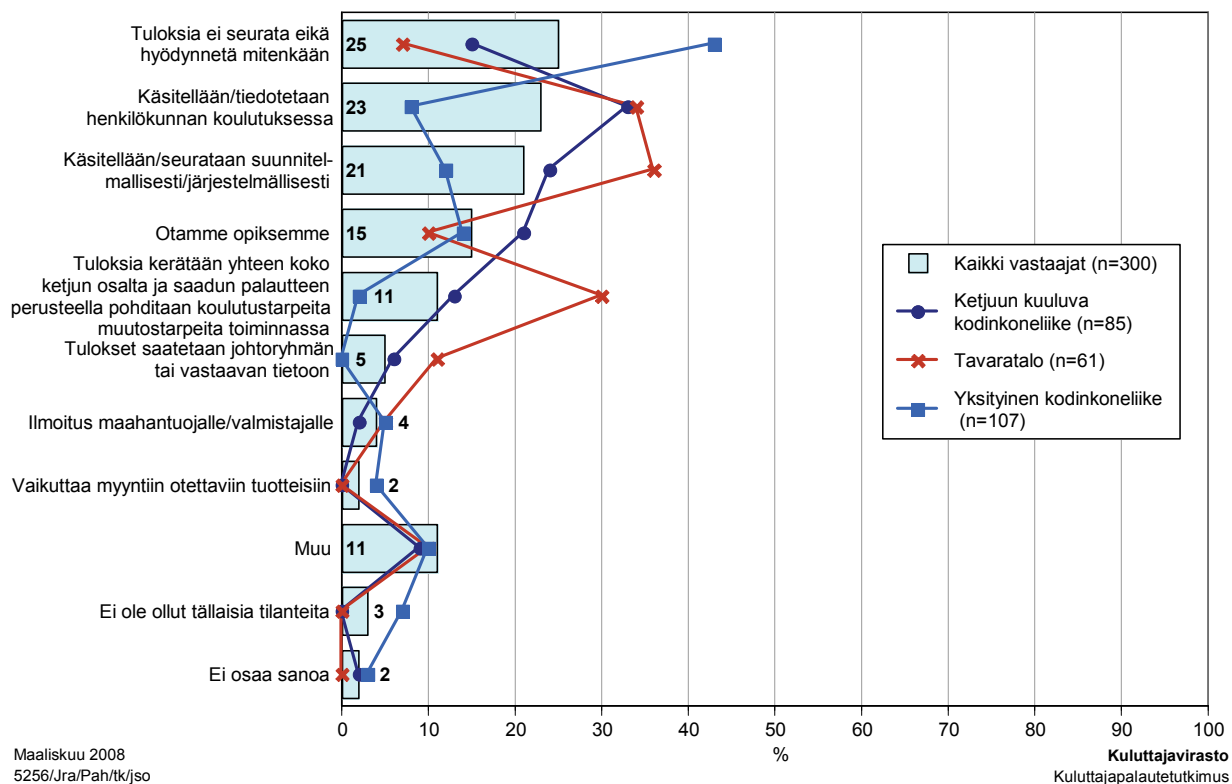
Neljäsosassa yrityksiä kuluttajavalituksista kertynyttä tietoa ei seurata eikä hyödynnetä millään tavoin. Tämä on keskimääräistä yleisempää liikevaihdoltaan pienissä yrityksissä. Lähes neljäsosassa yrityksiä asioita käsitellään henkilökunnan koulutuksessa. Noin joka viidennessä yrityksessä kuluttajapalautetta käsitellään ja/tai seurataan suunnitelmallisesti. Joka kuudes yritys ilmoitti, että niistä otetaan opiksi. Tuloksia kerätään yhteen ketjutasolla ja saadun palautteen perusteella pohditaan koulutus- ja muutostarpeita joka kymmenennessä ketjuun kuuluvassa kodinkoneliikkeessä ja noin kolmasosassa tavara-taloja.

Kuvio 8.

**taloustutkimus oy**

Miten kuluttajavalituksista kertynyttä tietoa seurataan ja hyödynnetään

n=kaikki vastaajat



## 5. TOIMINTA YRITYKSISSÄ KULUTTAJAVALITUSTEN MÄÄRÄN VÄHENTÄMISEKSI

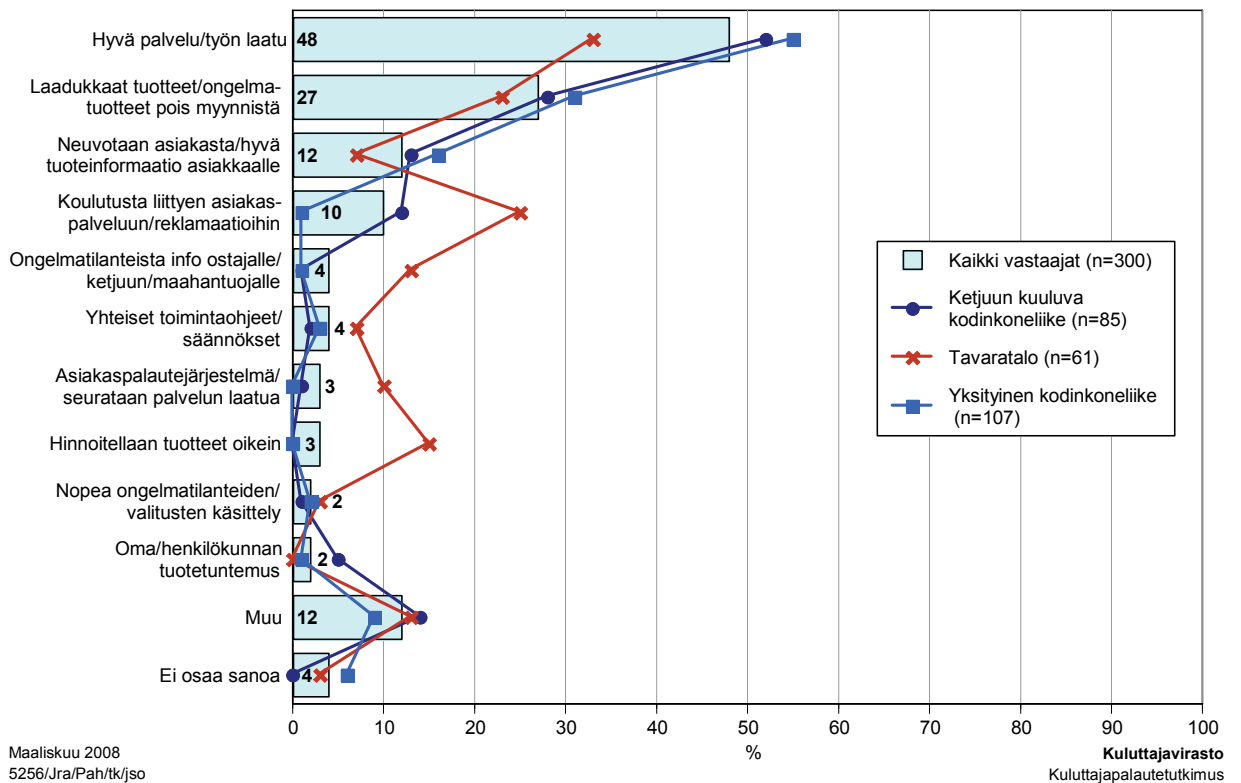
### 5.1 Asiat, joilla pyritään vähentämään kuluttajavalitusten määrää

Yleisin tapa vähentää kuluttajavalitusten määrää on tarjota hyvää palvelua ja työn laatua. Toiseksi yleisintä on kiinnittää huomioita tuotteiden laatuun ja ongelmatuotteiden poistamiseen myynnistä. Koulutusta liittyen asiakaspalveluun ja reklamaatioiden hoitoon on joka kymmenessä yrityksessä. Tämä korostuu erityisesti tavarataloissa. Tavarataloissa kiinnitetään muita tahoja enemmän huomiota tuotteiden oikeaan hinnoitteluun ja asiakaspalautejärjestelmään.

Kuvio 9.

taloustutkimus oy

Miten liikkeessä pyritään vaikuttamaan siihen, että kuluttajavalituksia tulisi mahdollisimman vähän  
n=kaikki vastaajat



## 5.2 Henkilökunnan kouluttaminen

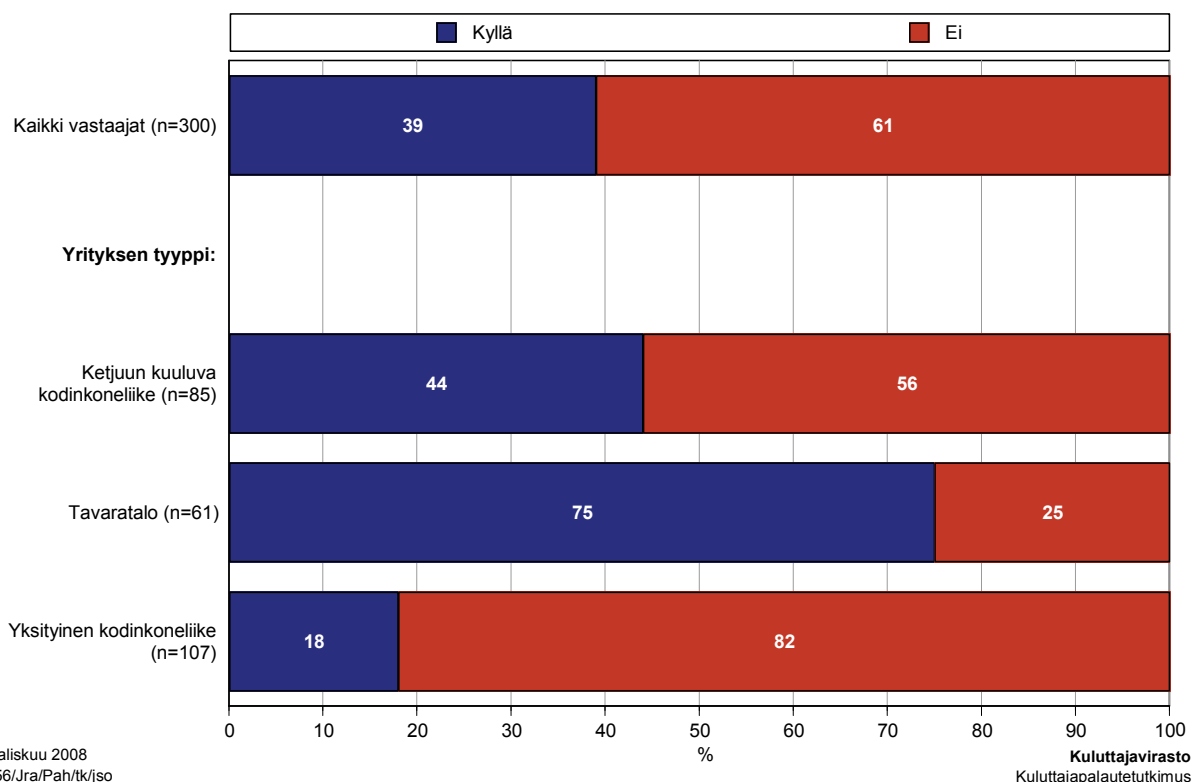
Neljässä kymmenestä yrityksestä henkilökuntaa koulutetaan kuluttajavalitusten hoitamista varten. Tavarataloista kolme neljäsosaa kouluttaa henkilökuntaa. Yksityisistä kodinkoneliikkeistä viidesosassa on koulutusta.

Kuvio 10.

**taloustutkimus oy**

### Koulutetaanko yrityksen henkilökuntaa kuluttajavalitusten hoitamiseen

n=kaikki vastaajat



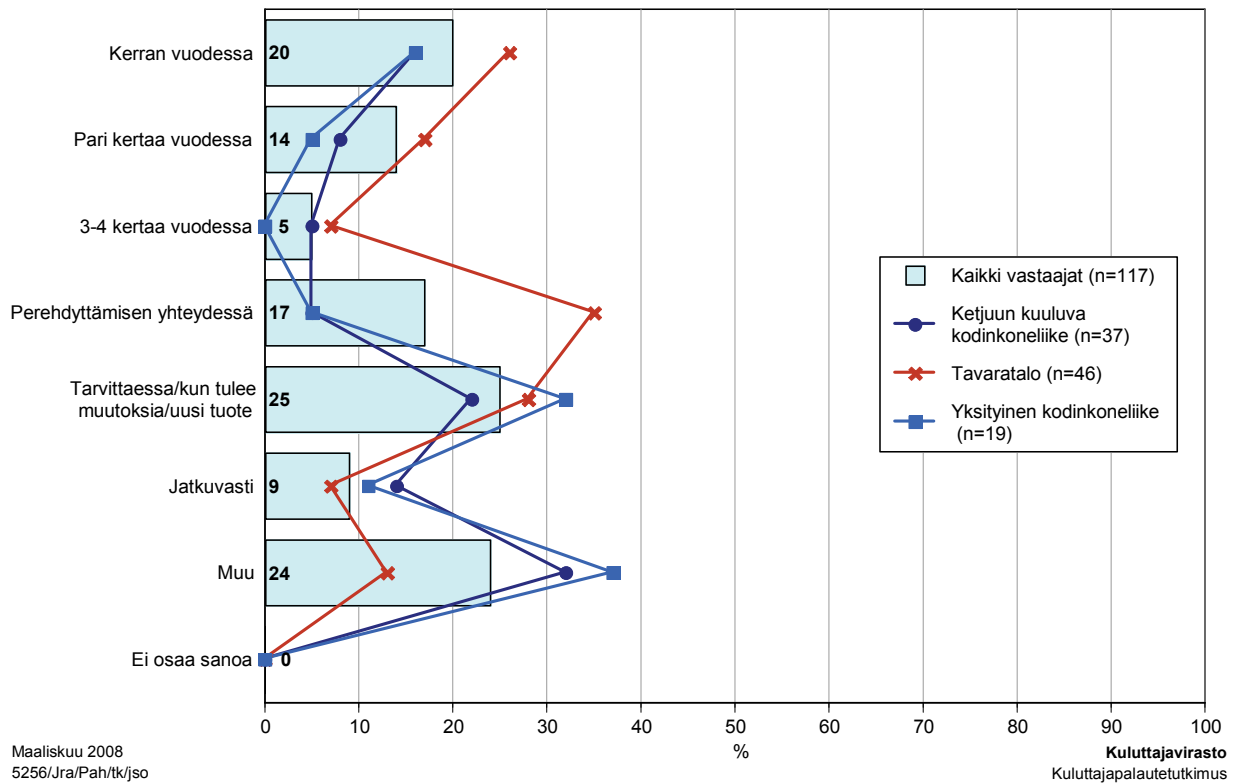
Kahdessa viidesosassa yrityksiä, joissa henkilökuntaa koulutetaan, koulutusta annetaan kerran tai muutaman kerran vuodessa. Koulutusta järjestetään myös silloin, kun siihen koetaan olevan tarvetta tai kun on tullut uusi tuote tai muita muutoksia. Joka kuudennessa yrityksessä, jossa koulutusta annetaan, henkilöstöä koulutetaan kuluttajavaliustilanteiden hoitamiseen perehdyttämisen yhteydessä. Keskimääräistä yleisempää tämä on tavarataloissa.

Kuvio 11.

**taloustutkimus oy**

**Kuinka usein yrityksen henkilökuntaa koulutetaan reklamaatioiden hoitamiseen**

n=yrityksen henkilökuntaa koulutetaan



## 6. TOIMINTATAVAT TAKUUAIKANA JA PIAN SEN JÄLKEEN

### 6.1 Kuluttajansuojalain kohtuullinen aika viallisen tuotteen korjaamiseen

Kuluttajansuojalaissa määritellään, että viallinen tuote tulee korjata kohtuullisessa ajassa. Neljässä yrityksessä kymmenestä tämän mielletään tarkoittavan noin kahta viikkoa.

Joka kymmenes on sitä mieltä, että tuote on korjattava viikossa tai parissa. Hieman yli kymmenesosa vastaajista arvioi kohtuullisen ajan olevan noin viikko. Tätä lyhyemmän ajan mainitsee samoin hieman yli kymmenesosa vastaajista.

Kahdesta kolmeen viikkoon pitää kohtuullisena aikana seitsemäsosa vastaajista. Kahdesta neljään viikkoon tai kuukauden aikaa pitää kohtuullisena alle kymmenesosa vastanneista.

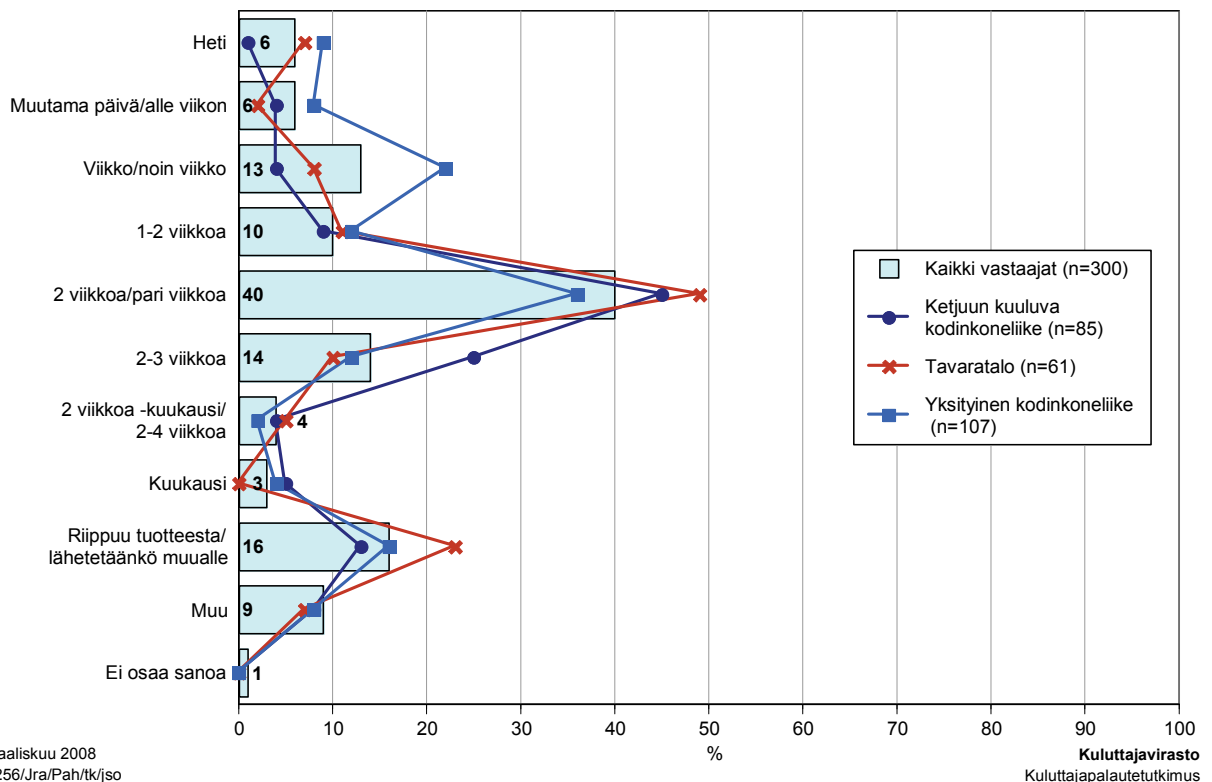
Kuudesosa vastaajista on sitä mieltä, että kohtuullinen aika riippuu tuotteesta tai siitä, lähetetäänkö se muualle esimerkiksi korjattavaksi.

Kuvio 12.

**taloustutkimus oy**

**Käsitys vian korjaamiseen kuluva kohtuullisesta ajasta**

n=kaikki vastaajat



## 6.2 Toiminta, kun asiakas valittaa suuremmasta laitteesta takuuajana

Vastaajilta kysyttiin, miten liikkeessä yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa takuuajana suuremmasta laitteesta, kuten rikkimenneestä pöytätietokoneesta tai pölynimurista.

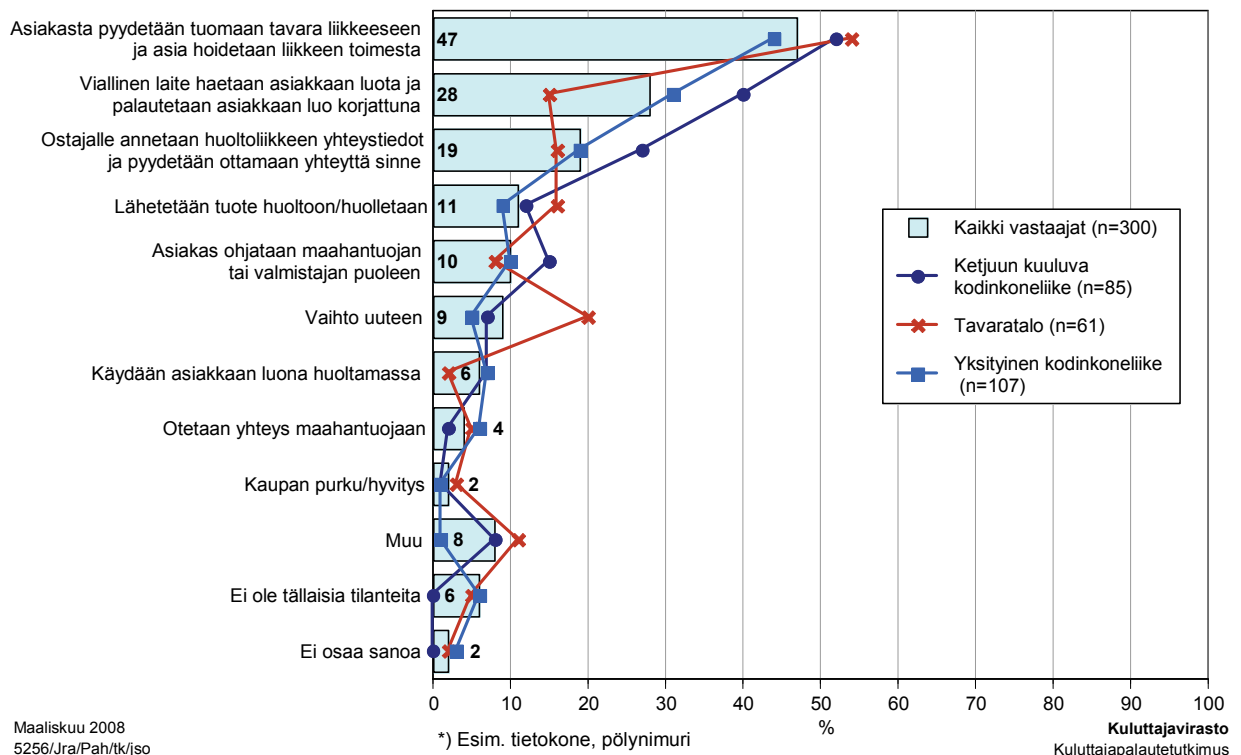
Lähes puolessa yrityksistä asiakasta pyydetään tuomaan viallinen laite liikkeeseen ja asia hoidetaan liikkeen toimesta. Vajaassa kolmasosassa liikkeistä viallinen laite haetaan asiakkaan luota ja palautetaan korjattuna takaisin asiakkaan luo. Tämä on keskimääräistä yleisempää ketjuun kuuluvien kodinkoneliikkeiden toiminnassa. Viidesosassa yrityksiä asiakkaalle annetaan huoltoliikkeen yhteystiedot ja pyydetään olemaan yhteydessä sinne. Myös tämä toimintatapa on ketjuihin kuuluvissa kodinkoneliikkeissä yleisempää kuin yksityisissä kodinkoneliikkeissä tai tavarataloissa. Noin joka kymmenennessä yrityksessä tuote vaihdetaan uuteen. Yleisintä tämä on tavarataloissa.

Kuvio 13.

**taloustutkimus oy**

### Miten liikkeessä yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa liikkeestä ostetusta suuresta\* laitteesta takuuajana

n=kaikki vastaajat



### 6.3 Toiminta, kun asiakas valittaa pienemmästä laitteesta takuuaikana

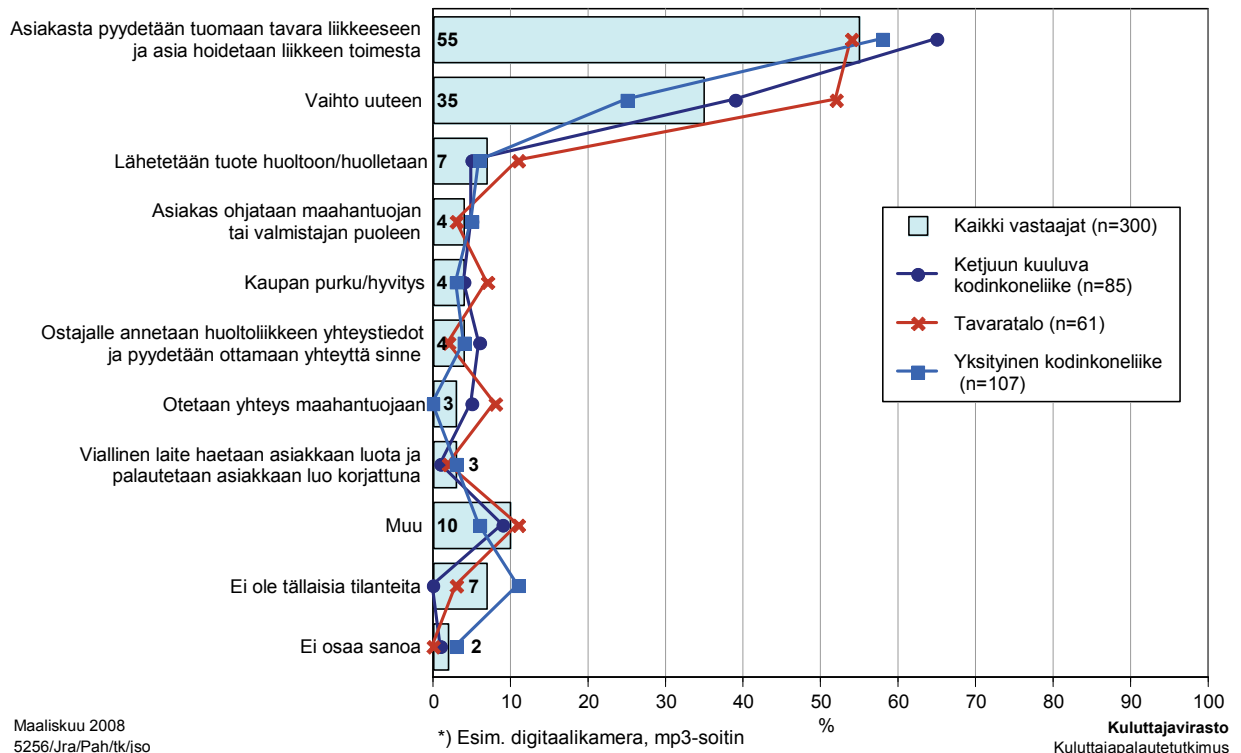
Vastaajilta kysyttiin, miten liikkeessä yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa pienemmästä laitteesta, kuten rikkimenneestä digitaalikamerasta tai mp3-soittimesta, takuuaikana.

Yli puolessa yrityksistä asiakasta pyydetään tuomaan laite liikkeeseen ja asia hoituu sitä kautta. Kolmasosassa liikkeistä tuote vaihdetaan uuteen. Keskimääräistä yleisempää tämä on tavarataloissa.

Kuvio 14.



Miten liikkeessä yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa liikkeestä ostetusta pienestä\* laitteesta takuuaikana  
n=kaikki vastaajat



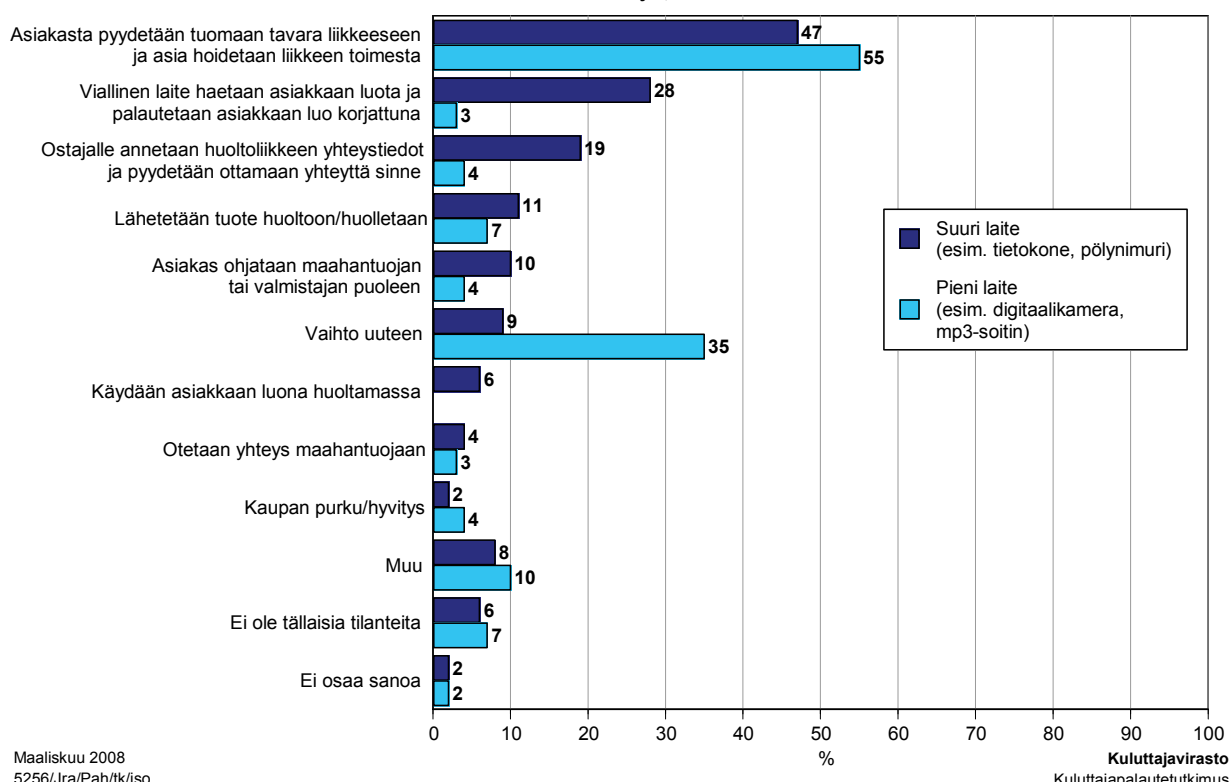
Pientä tai suurta laitetta koskevan kuluttajavalituksen kohdalla on toimintatavoissa jonkin verran eroja. Pieni laite pyydetään hieman useammin tuomaan liikkeeseen ja asiaa ryhdytään hoitamaan tätä kautta. Iso laite haetaan asiakkaan luota ja palautetaan asiakkaalle useammin kuin pieni laite. Pieni laite vaihdetaan useammin uuteen kuin suuri laite.

Kuvio 15.

**taloustutkimus oy**

**Miten liikkeessä yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa liikkeestä ostetusta laitteesta takuuajkana**

Kaikki vastaajat, n=300



## 6.4 Takuukorjauksen aiheuttamat kulut

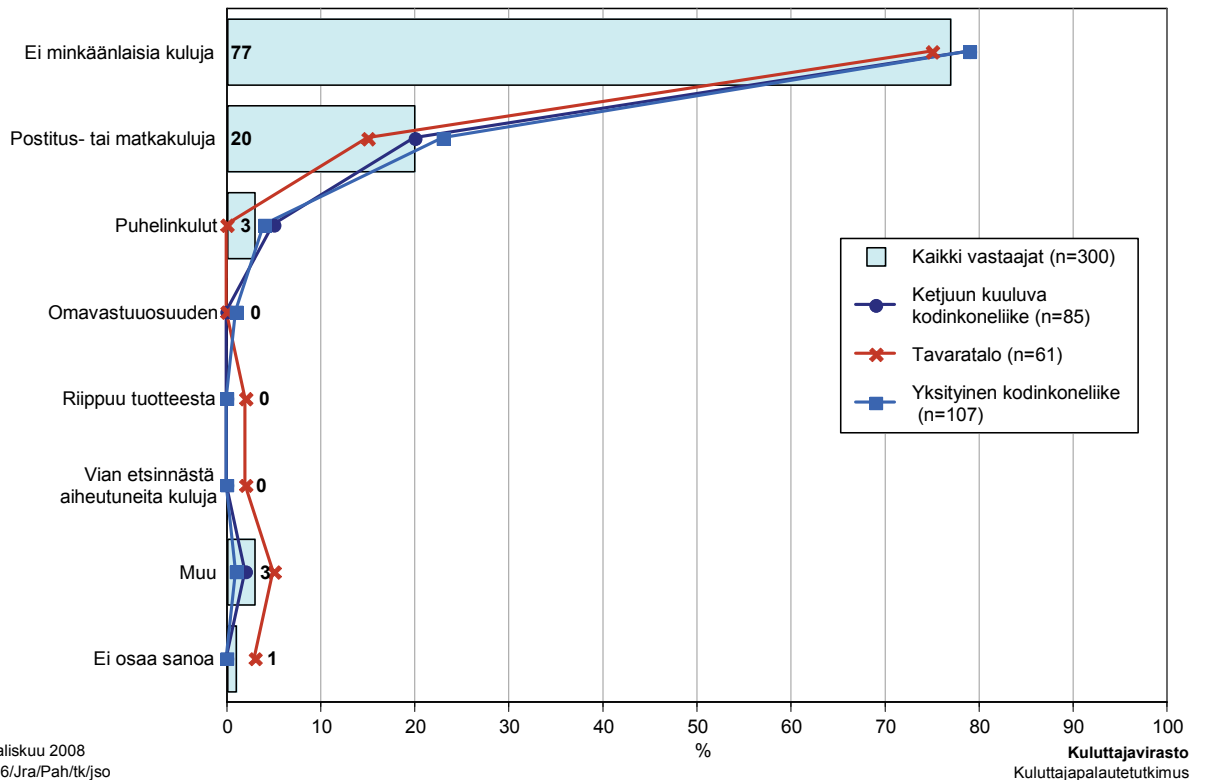
Kuluttajansuojalaissa määritellään, ettei takuukorjaus saa aiheuttaa asiakkaalle min-  
käänlaisia kuluja. Vastaajista kolme neljäsosaa on samaa mieltä. Postitus- ja matkakulut  
kuuluvat asiakkaalle joka viidennen vastaajan mielestä.

Kuvio 16.

**taloustutkimus oy**

Millaisia kuluja takuukorjaus saa vastaajien mielestä aiheuttaa asiakkaalle

n=kaikki vastaajat



## 6.5 Sijaislaitteen saaminen takuukorjauksen ajaksi

Sijaislaite annetaan takuukorjauksen ajaksi yleisimmin vain tietyissä tuoteryhmissä. Tämän vastauksen antoivat muita useammin ketjuun kuuluvien kodinkoneliikkeiden edustajat. Yleisimmät tuoteryhmät, joista sijaislaite annetaan, ovat digiboksit, matkapuhelimet ja televisiot.

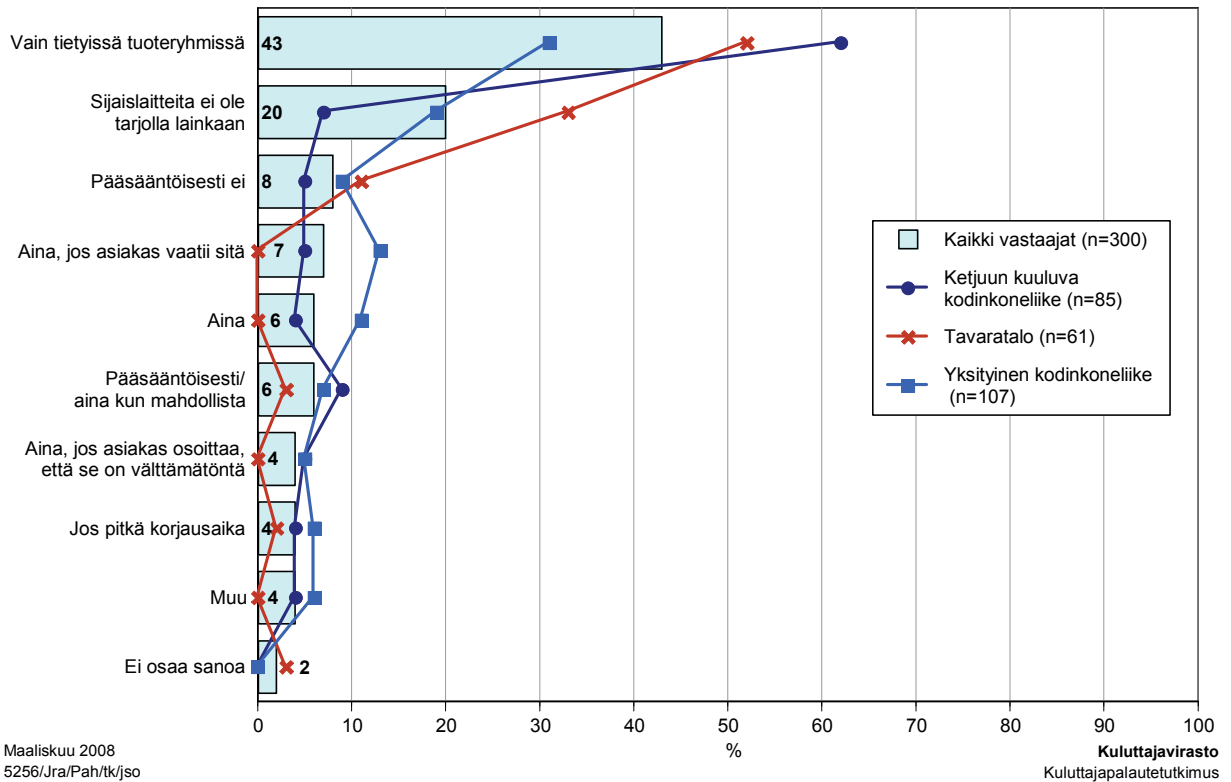
Viidesosassa liikkeistä sijaislaitteita ei ole lainkaan tarjolla. Tämä on keskimääräistä yleisempää tavarataloissa. Yksityisissä kodinkoneliikkeissä annetaan sijaislaite aina tai asiakkaan sitä vaatiessa tai osoittaessa sijaislaitteen välttämättömyyden yleisemmin kuin ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä tai tavarataloissa.

Kuvio 17.

**taloustutkimus oy**

**Saako asiakas sijaislaitteen takuukorjauksen ajaksi**

n=kaikki vastaajat

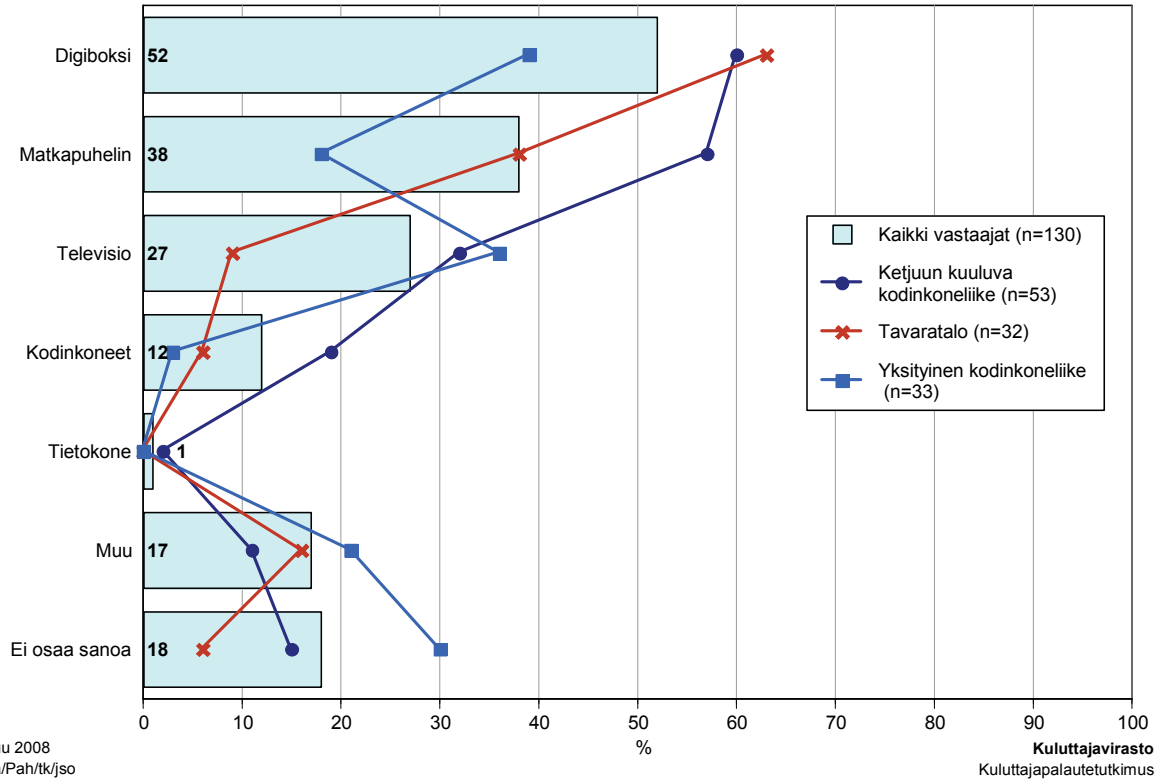


Kuvio 17.

**taloustutkimus oy**

**Mistä tuotteista sijaislaite annetaan**

n=asiakas saa takuukorjauksen ajaksi sijaislaitteen vain tietyissä tuoteryhmissä



## 6.6 Toiminta, kun asiakas valittaa tavarän virheestä pian takuuajan päätyttyä

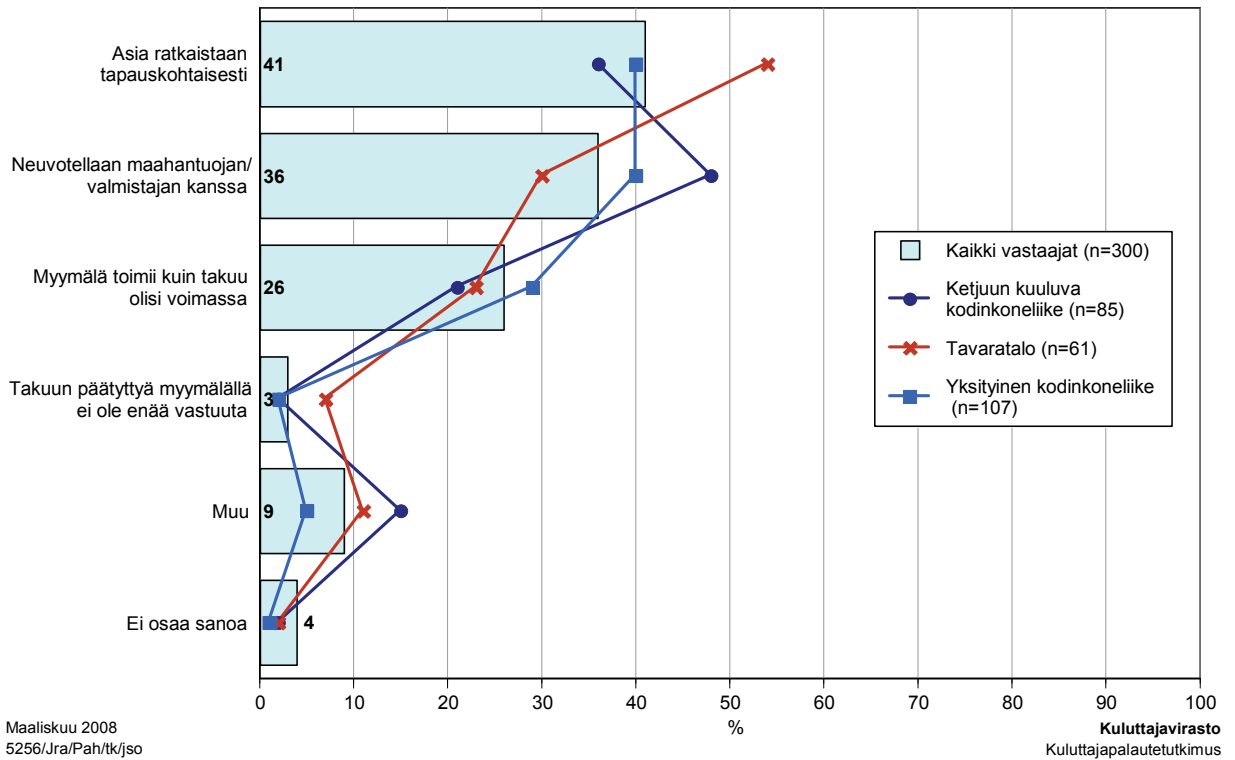
Asiakkaan valittaessa tavarän virheestä pian takuuajan päätyttyä kahdessa viidesosassa yrityksistä asia ratkaistaan tapauskohtaisesti. Yleisintä tämä on tavarataloissa. Kolmasosa vastaajista mainitsee, että tällaisessa tilanteessa neuvotellaan maahantuojan tai valmistajan kanssa. Tämä on keskimääräistä yleisempää ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä. Neljäsosassa yrityksistä toimitaan kuin takuu olisi yhä voimassa.

Kuvio 19.

**taloustutkimus oy**

### Miten myymälässä yleensä menetellään, jos kuluttaja valittaa tavarän virheestä pian takuuajan päätyttyä

n=kaikki vastaajat



## 6.7 Toiminta, kun tarjoustuote loppuu kesken kampanjan eikä mainonnassa mainita määrällisiä rajoituksia

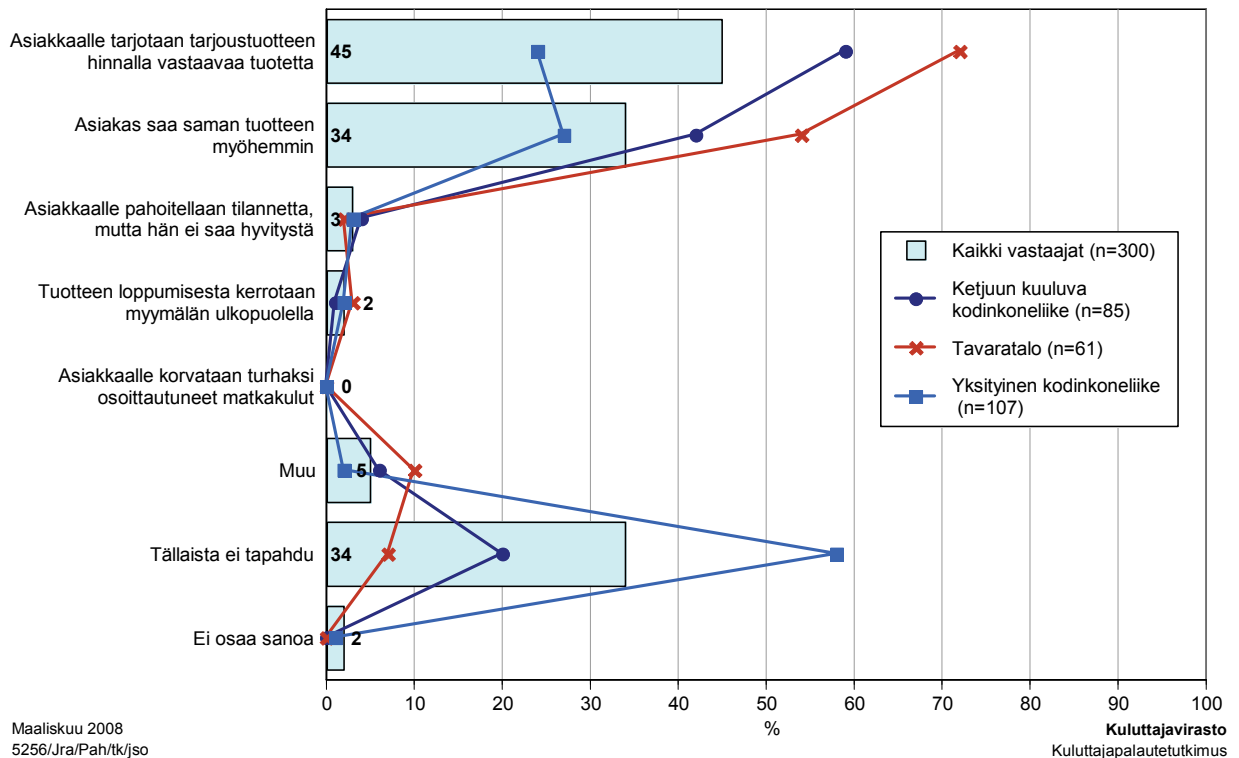
Yleisin toimintatapa tarjoustuotteen loppuessa kesken kampanjan, jonka mainonnassa ei ole mainintaa määrällisistä rajoituksista, on tarjota asiakkaalle tarjoustuotteen hinnalla vastaavaa tuotetta. Näin toimitaan erityisesti tavarataloissa ja ketjuun kuuluvissa kodinkoneliikkeissä. Kolmasosassa yrityksistä asiakas saa saman tuotteen myöhemmin. Tämä on keskimääräistä yleisempää tavarataloissa. Kolmasosa vastaajista toteaa, että tällaista ei heidän yrityksessään tapahdu. Suurin osa näin vastanneista kuuluu yksityisiin kodinkoneliikkeisiin.

Kuvio 20.

**taloustutkimus oy**

**Miten myymälässä yleensä menetellään, jos tarjoustuote loppuu kesken kampanjan, eikä mainoksessa ole mainittu määrällisistä rajoituksista**

n=kaikki vastaajat



## 7. KULUTTAJAJAVALITUKSIIN LIITTYVÄN TIEDON SAAMINEN

### 7.1 Mitä kautta etsii tietoa kuluttajajavaliutusten käsittelemisestä, takuusta ja virhevastuusta

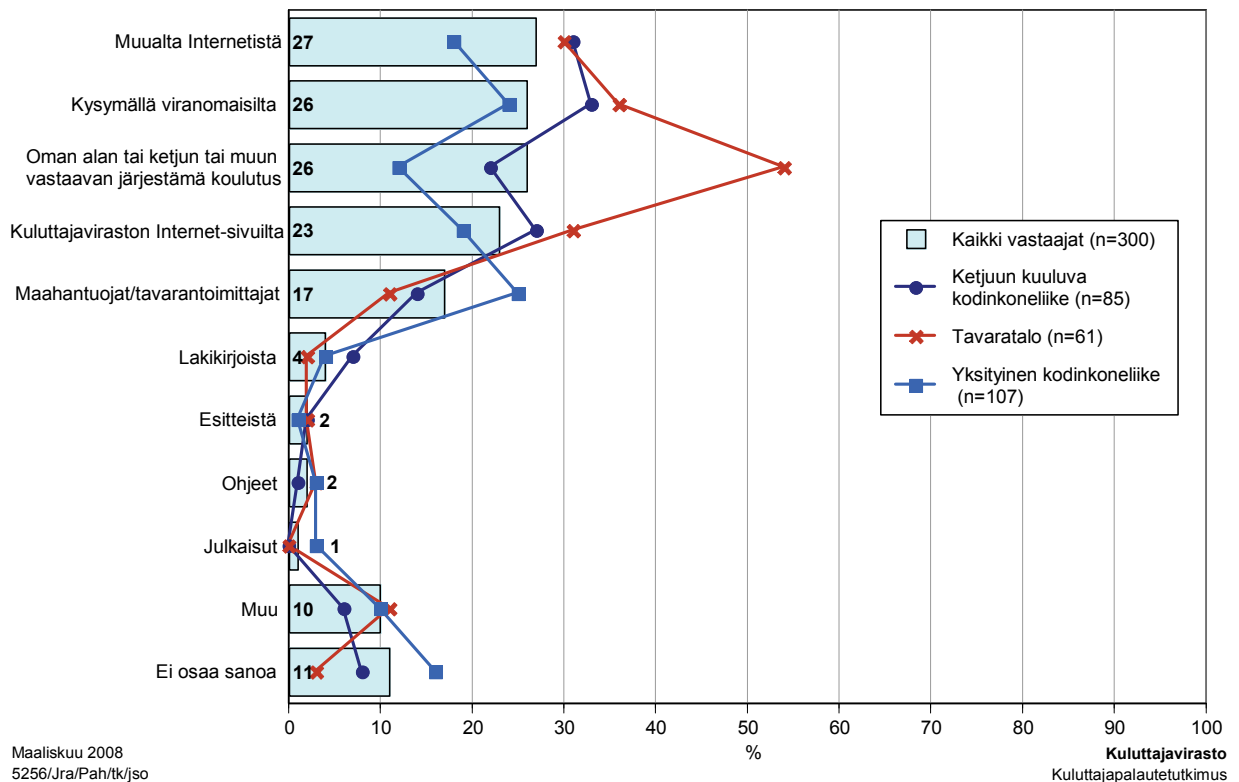
Tietoa kuluttajajavaliutusten käsittelemisestä, takuusta ja virhevastuusta etsitään useista eri lähteistä. Yleisimpiä ovat internetin käyttäminen joko Kuluttajaviraston sivuilta tai muualta internetistä, oman alan tai ketjun tai muun vastaavan järjestämä koulutus ja kysyminen viranomaisilta. Näiden lisäksi tietoa etsitään mm. maahantuojilta. Oman alan tai ketjun tai muun vastaavan järjestämä koulutus on yleisintä tavarataloissa. Yksityiset kodinkoneliikkeet asioivat näissä asioissa muita yleisemmin maahantuojan kanssa.

Kuvio 21.

taloustutkimus oy

Mitä kautta etsii tietoa kuluttajajavaliutusten käsittelemisestä, takuusta ja virhevastuuta

n=kaikki vastaajat



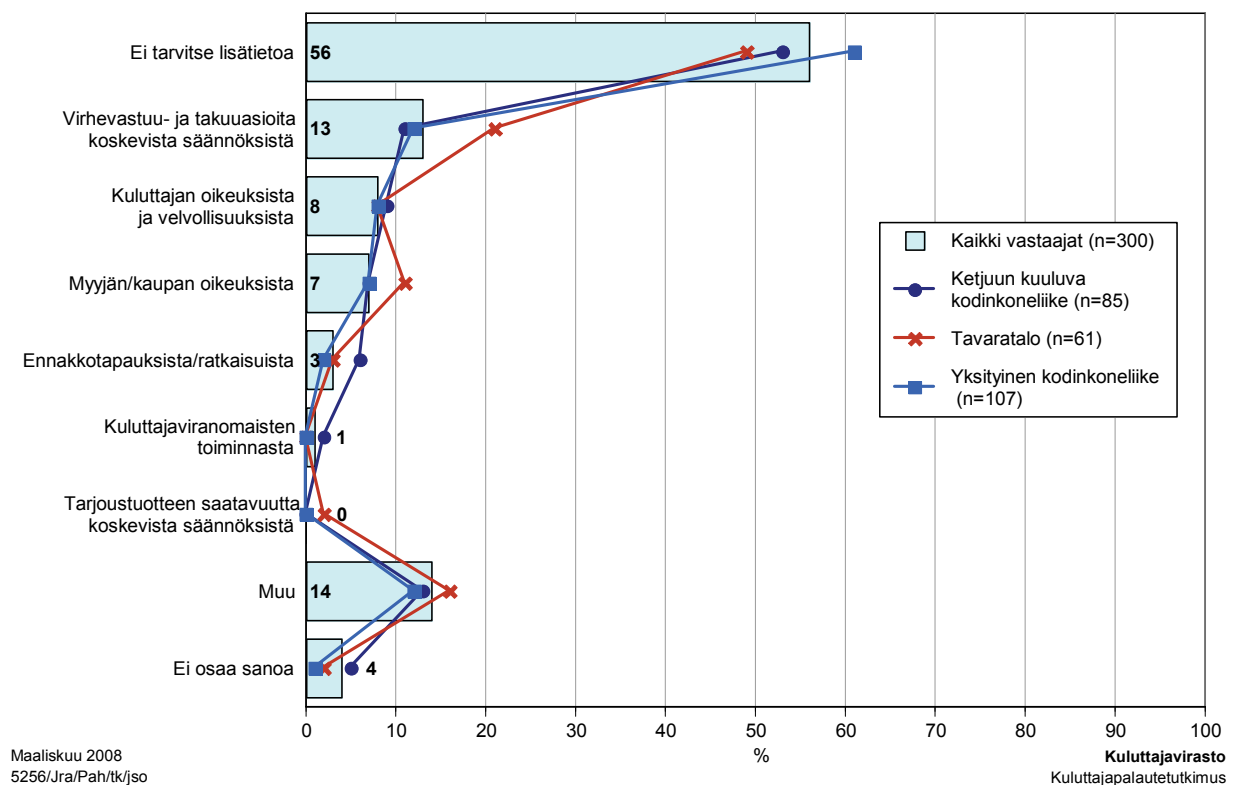
## 7.2 Mistä asioista haluaisi saada lisää Kuluttajaviraston tuottamaa tietoa kuluttajaoikeudesta

Yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että ei tarvitse lisätietoa. Joka kymmenes mainitsee virhevastuu- ja takuuasioita koskevat säännökset.

Kuvio 22.

taloustutkimus oy

### Mistä asioista haluaisi saada lisää Kuluttajaviraston tuottamaa tietoa kuluttajaoikeudesta n=kaikki vastaajat



## 8. VASTAAJAJOUKON RAKENNE

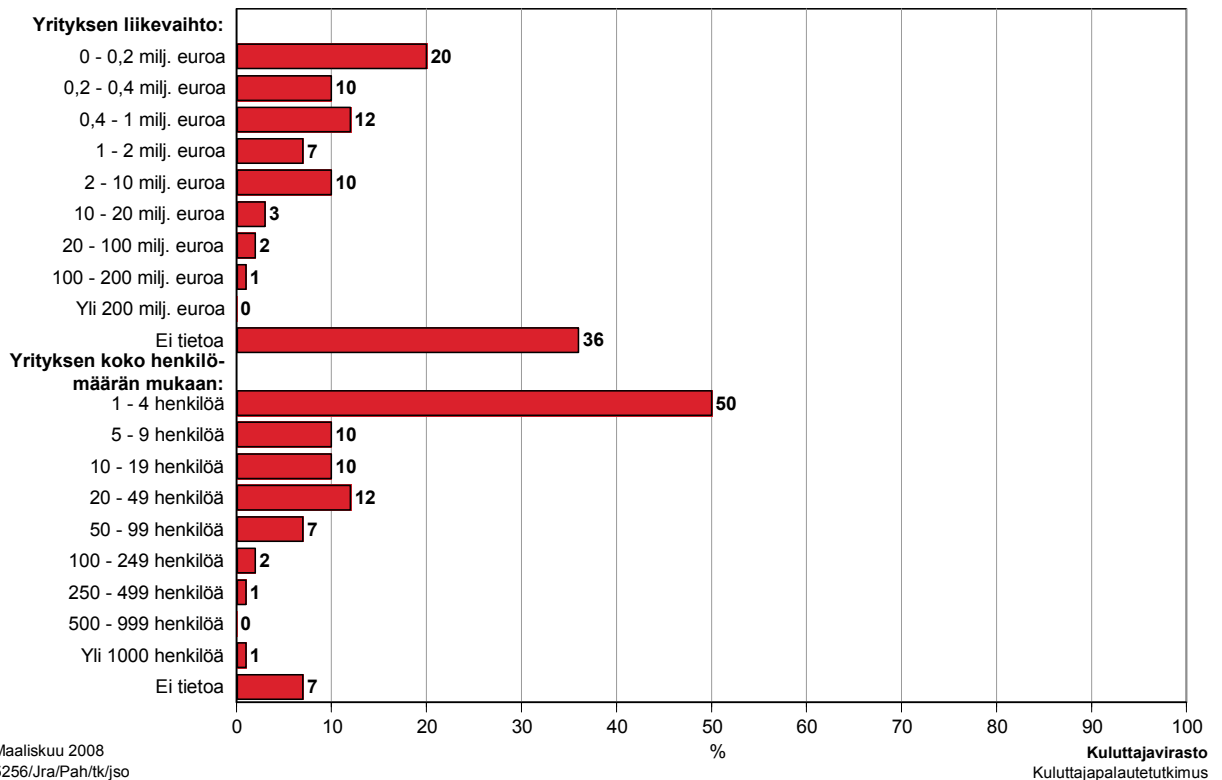
Seuraavissa kuvioissa on esitettyä tutkimukseen vastanneiden yritysten liikevaihto, henkilöstömäärä, yritystyyppi ja tutkimukseen vastanneen henkilön asema.

Kuvio 23.

**taloustutkimus oy**

### Vastaajajoukon rakenne 1(2)

Kaikki vastaajat, n=300

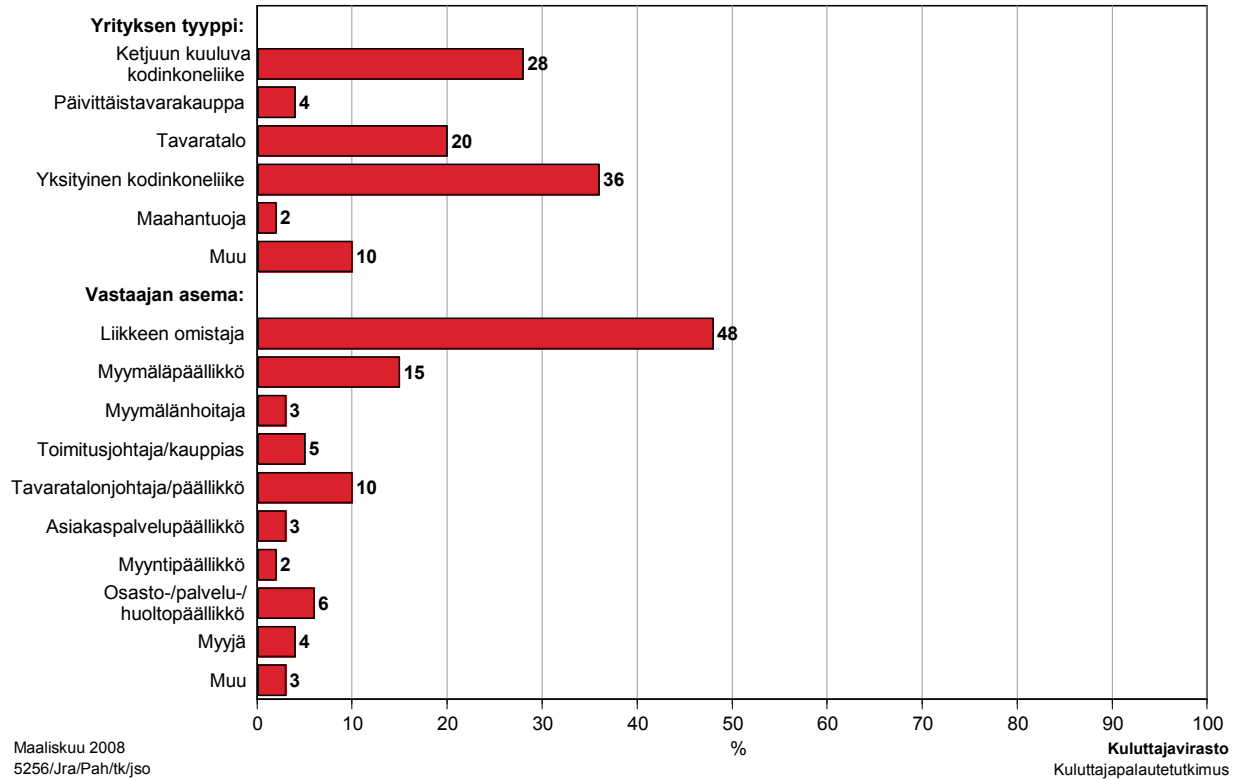


Kuvio 24.

**taloustutkimus oy**

### Vastaajajoukon rakenne 2(2)

Kaikki vastaajat, n=300



## LIITTEET

### Poiminnat ja muu, mikä -kohdat kysymyksittäin

Kysymys 1. Mihin seuraavista yrityksenne kuuluu? LUETTELE

- 
- ANTENNIASENNUSLIIKE
- autohifi-liike
- Autosähköalan liike
- Elektroniikkaliike
- Erikoisliike
- Erikoisliike
- Halpatavaraliike
- huolto ja asennusliike
- hypermarket
- Kodinkoneliikehuolto
- konsultointiyritys
- krääsän myyntiä
- kylmäalan urakointiliike
- Moottoripöyräliike
- Myyvät ja valmistavat kiukaita.
- Nettimyymälä
- PESULAPALVELU
- Pienkoneliike
- polkupyöräliike yksityinen
- Realisointikeskus
- Sekatavara-kauppa
- SUORA MYYNTI
- SUORAMARKKINOINTIYRITYS
- suoramyyntiyritys
- Sähköasennusliike.
- Tukkuliike
- venäjäpalvelut ja nettikauppa.
- viihde-elektroniikkaliike
- Vähittäisliike
- yksityinen huolto- ja asennusliike

Kysymys 2. Mikä on asemanne organisaatiossanne?

- Esimies harjoittelija
- esimiesharjoittelija
- henkilöstöassistentti
- Konttoristi
- Myyntisihteeri
- Toimistoihminen
- Toimiston puolella
- Työntekijä
- Yleismies

Kysymys 4a. Missä toimintaohjeet on laadittu? LUETELLAAN! KYSY LOPUKSI ONKO muualla, missä?

- kustomoidut ohjeet
- Olemme saaneet ohjeet maahantuojalta

Kysymys 5. Miksi liikkeessänne ei ole yhteisiä toimintaohjeita edellä mainitun kaltaisia kuluttajavalitustilanteita varten?

- 
- ASIAKASKUNTA ERILAINEN KUIN MEIDÄN TOIS.LIIKKEESSÄ
- Ei paperilla
- Ketju vasta vuoden
- Toiminta ohjeet ovat
- tulee ketjutasolta ohjeet
- TUOTTEET ERILAISIA KUIN MEIDÄN TOISESSA LIIKKEESSÄ

Kysymys 6. Kuka liikkeessänne ottaa vastaan kuluttajavalitukset?

- asiakaspalautelaatikko tulossa
- esimiestaso
- hankalat johto/esimies
- kirjalliset valitukset ja soittaminen
- kyseisen osaston myyjä jolle tuote kuuluu
- palveluvirhe yhteydenotto internetin kautta
- puhelinpalvelupiste

Kysymys 7. Miten kuluttajavalitukset kirjataan?

- 
- asiakaspalvelulaatikko
- Erillinen kansio sähköpostissa, valitukset sähköpo
- HUOLTOLÄHETE
- pienempiä ei kirjata, isommat kirjataan ylös.
- riippuu tapauksesta
- sähköposti reklaamaatio
- tapasukohtainen

Kysymys 8. Miten kuluttajavalituksen tehneelle asiakkaalle vastataan?

- uusi tavara tilalle
- vastataan aina riippuu asiakkaasta miten

Kysymys 9. Miten kuluttajavalituksista kertynyttä tietoa seurataan ja hyödynnetään liikkeen toiminnassa ja sen kehittämisessä?

- asiakaspalaute
- asiakastyytyväisyystutkimus
- henkilökohtainen palvelu ko henkilön kanssa
- isommat puutteet huomioidaan
- kaikin mahdollisin tavoin
- konseptin uudelleenorganisointi käynnissä
- lähetämme tietoja eteenpäin
- mystershopping tutkimukset
- palveluun puututaan tapauskohtaisesti
- PIENI TIIMI: SEURATAAN JA POHDITAAN KESKUSTELLEN
- pyrimme korjaamaan saman tien
- Seuraamme jos joku tuote on huono ja kerromme asik
- seuraamme tapauskohtaisesti
- takuuasioita seuraamme tarkkaan
- tapauskohtaisesti
- tapauskohtaisesti
- teemme asiallista työtä ja tarkistetaan mikäli tuo
- Tutkisin valitukset

Kysymys 10. Miten liikkeessänne pyritään vaikuttamaan siihen, että kuluttajavalituksia tulisi mahdollisimman vähän?

- Alusta loppuun hoidetaan. Ei tule yllätyksiä. Huollot eniten valituksia. Kun tiedetään kaikki niin valituksia todella vähän.
- Asiakkaalle pyritään oikeanlainen laite, tarvekartoitus tehdään. Ollaan tarkkoja, esim. hinnoittelu. tuotteen saatavuus varmistetaan, ja seurataan palautteita.
- TOIMIMALLA PARHAALLA MAHDOLLISELLA TAVALLA, NIIN TUOTTEIDEN SAATAVUUDESSA KUIN ASIAKKAANKIN KOHDALLA. TUOTTEIDEN LAADULLA MYÖS.
- KIINNITTÄMÄLLÄ HUOMIOTA TUOTTEISIIN MITÄ MYYDÄÄN, TARJOUSTUOTTEIDEN SAATAVUUDEN TURVAAMINEN
- Koulutetaan asiakasreklamaatioiden käsittelyyn. Ilmoitusten tuotteita on jatkuvasti tarjolla. - Tuotevirheitä koskevia valituksia on aina. Niihin ei pysty vaikuttamaan
- Hintamerkinnot kohdallaan pidetään kiinni mitä luvataan valvotaan laatua
- hintojen tarkistus , tavarantoimitus, myyntipääällikkötason palaverit
- Aina hoidetaan tapauskohtaisesti. Ei liikaa automatisoitua logistiikkaa. tilaus kerrallaan.
- ainoat valitukset laitteista, ei pysty vaikuttamaan.
- Asiat tehdään sovitulla tavalla.
- Ennakoimalla näitä tilanteita.
- Kaupantekotilaisuudessa kerrotaan huoltoliikkeet.
- mainonnassa oikeat tiedot, tuotteiden riittävyys, tuotteiden laadukkuus
- Meille tulleita vioittuneita pakkauksia ei lähetetä eteenpäin.
- ohjaamalla valitukset oikeisiin kanaviin heti.
- Oppimalla edellisistä virheistä.
- Ostokanavat, hyvä palvelu ohjaus
- otamme opiksi virheistä.
- Pakataan hyvin. Laadukkaat tuotteet.
- Palkattu henkilö.
- pyrimme korjaamaan tilannetta.
- Pyrimme ottamaan etukäteen huomioon mahdolliset ongelmatilanteet.

- PYRITÄÄN OPPIMAAN VIRHEISTÄ
- Päämies seuraa ja raportoi meille.
- Reilua kauppaa tehdään ja tunnemme kuluttajansuojalain.
- REKLAMAATION OTTAA VASTAAN MYYNYT MYYJÄ JA KESKUSTELLAAN MYÖS KOKO HENKILÖKUNNAN KANSSA.
- SEN MINKÄ MYYMME, SEN KORJAAMME/HUOLLAMME
- Tartutaan ongelmiin heti, virheelliset tavaraerät korjataan pois.
- Toimintana jatkuva kehittäminen ja valikoimien kehittäminen
- Toiminta semmoiseksi että asiat rullaa pyrkimys joustavuuteen. Noudatetaan takuuehtoja ja tavarantoimittajien ehtoja.
- Toimintaa pyritään kehittämään
- vaikea ennakoida valituksia tuotteista etukäteen.
- valitukset ovat hyvä asia, niitä pitää tulla paljon- sillä pystymme parantamaan toimintaamme.
- Yksityinen joustava.
- YRITETÄÄN OPPIA VIRHEISTÄ, PESULA-ALALLAHAN VOI OLLA VAIKKA VÄRJÄYTYMIÄ YMS. ELI KATSOTAAN SITTEN SEURAAVALLA KERRALLA HOMMA PAREMMIN.

Kysymys 12. Kuinka usein yrityksenne henkilökuntaa koulutetaan reklamaatioiden hoitamiseen?

- Ei varsinaista
- eri koulutusasteet.
- harvoin.
- Hoitaa liikettä yksin.
- Joka kuudes viikko koulutusta vuonna 2007, myös muuta kuin kuluttajavalistusta.
- joskus
- Joskus.
- Kahden kuukauden välein
- kerran kuukaudessa suunnilleen.
- Kerran vuodessa muiden koulutusten yhteydessä.
- keskinäinen sopimus
- Kurseja on ollut.
- muistutus viikoittain, useamman kerran vuoden aikana
- MUITTEN KOULUTUSTEN YHTEYDESSÄ
- Muun koulutuksen ohessa.
- muutaman kerran vuodessa keskitettyä koulutusta.
- opastamalla myös jälleenmyyjä samalla linjalla, yleinen asiaviestintä
- palvelukoulutus, oma henkilö tiedottamaan eri ryhmien kanssa 8-9 krt/vuosi
- Peruskoulutus jos muuttuu niin käydään läpi
- reklaamatiot työntekijöiden kanssa, tuotetietokoulutus, asiakaspalvelukoulutus, esillepanokoulutus
- Silloin tällöin.
- Sis. koulutukseen.
- sitä mukaan kun toiminta ohjeet muuttuvat ja perehdytyksen yhteydessä.
- Sisältyy kursseihin
- säännöllisesti käydään läpi. aina perehdyttämistilanteessa kausiapulaisille.
- TULEE OHJEITA KESKITETYSTI SÄHKÖISESTI
- Viikoittain.
- Viikoittain.

Kysymys 13. Kuluttajansuojalaissa määritellään, että viallinen tuote tulee korjata kohtuullisessa ajassa. Mitä teidän käsityksenne mukaan kohtuullinen aika tarkoittaa?

- tuotereklamaatioissa heti, käyttövirheissä tyytyväisyysvirhe hintahyvitys
- alle viikon, mutta käytännössä voi venyä kuukausiksi.
- joissakin tapauksissa 2-3 viikkoa, joskus jopa 1-2 kuukautta(asiakkaalle lainakone siksi aikaa).
- 6 kuukautta.
- Annamme toisen tuotteen lainaan ja kysymme asiakkaalta.
- EI OMAA NÄKEMYSTÄ. LAKI
- Maahantuoja hoitaa takuuhuollot
- Maahantuojasta riippuen voi olla jopa kolme kuukautta, mutta me pyrimme aina saamaan tuotteen lähtemään maahantuojalle viikon sisällä.
- Mahdollisimman nopeasti mutta muista meistä riippumattomista syistä voi venyä mutta silloin tullaan asiakasta vastaan
- mahdollisimman pian
- Normaalityakuu kaksi vuotta, kymmenen vuotta joissakin tapauksissa. Takuu korjauksista en tiedä kesto
- Pari kuukautta.
- rihkamaa ei koske
- Riippuu kuinka kaukana asiakas sijaitsee. Aika määräytyy tapauskohtaisesti.
- Riippuu tavarantoimittajasta, voidaan tehdä heti vaihto tai huoltoon.
- RIIPPUU TAVARASTA JA AJANKOHDASTA
- Riippuu tavarasta. Huollot korjaa niin nopeasti kuin korjaa, ei pysty vaikuttamaan.
- riippuu tuotteen hinnasta, vaihdamme saman tien uuden tuotteen joissakin tapauksissa. joskus vara-osien saaminen kestää. pyrimme hoitamaan mahdollisimman nopeasti asian.
- Riippuu tuotteesta ja maahantuojan toiminnasta
- Riippuu tuotteesta. Viikosta kahteen kuukauteen. Varaosat tilataan ulkomailta. Tai korjataan ulkomailta. Muuten viikosta kahteen.
- tuoteryhmästä riippuu.
- tuotteesta riippuva esim. palautusoikeus 14 vrk
- Vaihdetaan.
- Vaihtelee tuotteittain ja tapauskohtaisesti.
- Vaihteleva, riippuen yrityksestä, vioista. Ongelma kaikilla yrityksillä jälkimarkkinoinnin hoitaminen. Digiboxien yms. toimimattomuus, syy muualla (YLE/Digita).
- viimeinen käyttöpäivä.
- Vähän tuotteesta riippuen muutama viikko
- Yleensä puoli vuotta, vuosi. Myös takuuaian ylityksessä on neuvottelukysymys. Näitä on ollut vähän.

Kysymys 14. Miten liikkeessänne yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa liikkeestänne ostetusta suuremmasta laitteesta, esimerkiksi rikkimenneestä pöytätietokoneesta tai pölynimurista takuuajana.

- asiakkaan kanssa
- Haetaan ratkaisu
- kartoitetaan vika
- Kuitti vaaditaan
- MITÄ MAAHANTUOJA ON ANTANUT
- maahantuojan ohjeet
- Myyntihetkellä kerrotaan asiat.
- OPASTETAAN ASIAKKAITA NIIDEN OHJEIDEN MUKAAN
- ostoyksikön määrittelyjen mukaan
- POSTIN PALVELU

- PUEHELIMESSA NEUVOTAAN KÄYTTÖÄ (PC)
- Puhelimitse
- takuehtojen mukaan
- tapauskohtaisesti
- tavaran toimittajan mukaan
- tietokoneet omalle numerolle
- toimittaja/valmistajan ohjeet korjauksesta tai uudesta tuotteesta
- Vuorokauden aikana korjataan asia.

Kysymys 15. Miten liikkeessänne yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa liikkeestänne ostetusta pienemmästä laitteesta, esimerkiksi rikki menneestä digitaalikamerasta tai mp3-soittimesta takuuaikana.

- iso asia
- Kuitti vaaditaan
- maahantuojan käytännön mukaan
- MAAHANTUOJAN OHJEET
- Menen paikan päälle katsomaan ja hoidan asian
- myyjä paikalle
- selvitetään puhelimitse tai paikan päällä
- takuun mukaan
- tapauskohtaisesti
- tarkistetaan tuote ja otetaan valitus vastaan
- VARAOSAT VAIHDETAAN

Kysymys 16. Minkälaisia kuluja takuukorjaus saa aiheuttaa asiakkaalle?

- kohtuulliset kulut
- mahdolliset tarkistusmaksut
- omat käyttövirheet
- Rahdit yhteen suuntaan
- riippuu takuusta
- riippuu onko valitus aiheellinen
- Sopimuksen mukaan
- Toisen yrityksen aiheuttamat kulut
- välillisiä

Kysymys 17. Saako asiakas sijaislaitteen takuukorjauksen ajaksi?

- Aina uusi tilalle.
- asiakas saa uuden tuotteen.
- EI AINA
- SATUNNAISESTI
- tapauskohtaisesti
- toistamiseen tullessa tapauskohtaisesti pyydettyäessä

Kysymys 18. Mistä tuotteista sijaislaite annetaan?

- ANTENNI
- autoradio
- DVD
- ILMANPUHDISTIMET
- JOS HUOLTO VENYY, MISTÄ TAHANSA
- KAMERA
- KAMERA ESIN MATKAAN LÄHTIESSÄ
- kameratallentimet
- klapikone

- KOMMUNIKAATTORI
- käsikäyttöiset sähkötyökalut
- laitteiden tärkeydestä riippuen
- moottorisaha
- OMATAKUUN PIIRIIN KUULUVISSA KYLLÄ
- PITKÄN KORJAKSEN VIEVÄT LAITTEET
- sähkötyökalut
- tiskijukkalaitteet
- TYÖKALUN LUONTOISET TAVARAT
- vahvistimet
- videotykki
- VÄLTTÄMÄTTÖMYYSHYÖDYKKEET

Kysymys 19. Miten myymälässänne yleensä menetellään, jos kuluttaja valittaa tavaran virheestä pian takuuajan päätyttyä?

- asiakkaalle annetaan huoltoliikkeen numero
- Jos on selvä vika, niin voimme antaa uuden tuotteen
- kaksi vuotta raja
- katsotaan laitteen odotettu käyttöaika
- kohtuullistamaan korjauskulut
- LAIN MUKAAN VOI VALITTA A 2 KK PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN
- laitteen laskennallinen käyttöikä ratkaisee
- liikkeen oma tavaravakuutus
- OLLAAN YHTEYDESSÄ HUOLTOON
- ongelmalaitteiden kanssa korvataan hanakammin
- riippuen tuotteesta ja viasta osin tai täysin korjaus
- takuu-aika on 5 vuotta joten siinä ajassa pitäisi tulla
- Takuu-aika on liukuva käsite
- Toimimme huoltoliikkeen mukaan
- TUOTE/AIKA
- Tyyppivian kanssa menetellään toisin.
- täytetään lisätakuukaavake ja lähetetään laite huoltoon

Kysymys 20. Miten myymälässänne yleensä menetellään, jos tarjoustuote loppuu kesken kampanjan, eikä mainoksessa ole mainittu määrällisistä rajoituksista?

- HYVITTELY MUILLA TAVOILLA
- ilmoittaminen tuotteen loppumisesta
- jos tuote loppuu, ilmoitamme heti asiakkaille.
- KETJUTUOTTEITA, VAIHTELEVAT ALUEITTAIN
- LAITETAAN ILMOITUS MYYMÄLÄÄN ASIASTA
- LOPPUMISESTA KERROTAAN LIIKKEEN SISÄLLÄ PAPERIM
- SÄHKÖPOSTITSE
- tuotteen saatavuus esim toisesta liikkeestä
- YHTEYS MAINOSTOIMISTOON

Kysymys 21. Mitä kautta etsitte tietoa kuluttajavalitusten käsittelemisestä, takuusta ja virhevastuusta?

- AMMATTILEHDISTÄ ESIMERKKITAPAUKSIA
- KOLLEGALTA
- koulutustapahtumat
- Kuluttajalehti
- KULUTTAJA-LEHTI
- Kuluttajasivuilta

- kuluttajaviraston ammattilaiset käy opastamassa me
- kuluttajaviraston uutiskirjeestä
- Kuluttajaviraston lehti
- Kuningaskuluttaja
- kysytään sieltä sun täältä.
- käytännön työ
- lehdet
- OMASTA PÄÄSTÄ
- Puhelimitse
- sidosryhmien kautta.
- takuuehdoista
- Takuuhuoltoliikkeen kautta
- Tekstitv
- TIEDOTUSVÄLINEISTÄ YLEISESTI
- tieto on olemassa
- yhtiön oma lakimies

Kysymys 22. Mistä asioista haluaisitte saada lisää Kuluttajaviraston tuottamaa tietoa kuluttajaoikeudesta?

- digiboxihomma on kinkkinen
- Hankalan asiakkaan käsittelyohjeita
- informaatiota
- Joku koulutus ehkä kerran vuodessa
- Jonkinlainen tietopaketti aiheesta
- Kaupanteon säännöistä
- Kodin viihde-elektroniikkaan liittyvistä asioista
- Koulutusta perusasioista.
- kuitittomat tuotteet joissa ei ole takuulappua
- Kuka vastaa netissä pyörivästä tuotetiedosta
- kuluttaja-asioista KUTSUJA TILAISUUKSIIN
- lakiasioiden muutoksista
- Lakimuutoksista informointia.
- MUUTOKSISTA
- myyjille uusin kuluttajansuoja laki saisi tulla il
- Nettikauppaan ohjeita.
- Oikeaa totuudenmukaista tietoa
- PERUSTEET
- pienyrittäjälle paikkakunnittain tilaisuuksia kuluttajansuojasta
- POSTIMYYNTI/INTERNET.MYYNTI =RAHTIKULUJEN PERU
- Postitse kaikista muutoksista
- Selkeyttä sääntöjen viidakkoon
- soittamalla lisäkannanoton lisäämisestä kuluttajavirastoon
- Tavara ostettu muualta
- tietyistä erityistapauksista selkeät säännöt
- Toiminnot voisivat olla joka taholla yhdenmukaiset
- uusien laitteiden tullessa tarvittavaa tietoa
- Vihkonen Kuluttajavirastosta
- yleispäteviä ohjeita kodinkonepuolelle
- yleistä tiedottamista

# Haastattelulomake

## Kuluttajansuoja 2008 – Feb - 20

Olen {INTVRS->NAME} Taloustutkimuksesta, hyvää päivää/iltaa. Teemme Kuluttajaviraston toimeksiannosta tutkimusta, joka koskee yritysten toimintatapoja kuluttajavalitustilanteissa. Tutkimusta tehdään yhteistyössä Suomen Kaupan liiton kanssa, ja tuloksia hyödynnetään koulutuksen suunnittelussa.

Etsimme henkilöä, joka vastaa liikkeessänne siitä, miten kuluttajavalituksia hoidetaan ja käsitellään. Kukahen mahtaisi olla sellainen henkilö? Saisinko haastatella teitä hetken?

- |   |            |
|---|------------|
| 1 | Suostuu    |
| 2 | Kieltäytyy |

Aluksi kysymme muutamia taustatietoja.

### 1. Mihin seuraavista yrityksenne kuuluu? LUETTELE

- |     |                                |
|-----|--------------------------------|
| 1   | Ketjuun kuuluva kodinkoneliike |
| 2   | Päivittäistavarakauppa         |
| 3   | Tavaratalo                     |
| 4   | Yksityinen kodinkoneliike      |
| 300 | Muu, mikä?<br>_____            |

### 2. Mikä on asemanne organisaatiossanne?

- |     |                     |
|-----|---------------------|
| 1   | Liikkeen omistaja   |
| 2   | Myymäläpäällikkö    |
| 3   | Myymälänhoitaja     |
| 300 | Muu, mikä?<br>_____ |

Seuraavat kysymykset koskevat tilanteita, joissa kuluttaja valittaa liikkeeseen, koska hän kokee saaneensa huonoa palvelua. Huono palvelu voi liittyä esimerkiksi tavarain virhettä koskevaan reklamaatioon, tarjoustuotteen loppumiseen tai huonoon asiakaspalveluun.

3. Onko yrityksellänne yhteiset toimintaohjeet edellä mainitun kaltaisia kuluttajavalitustilanteita varten?

1	Kyllä
2	Ei

Question asked if: **q3=1**

4 a. Missä toimintaohjeet on laadittu? LUETELLAAN! Kysy lopuksi, onko muualla, missä?

1	01 liikkeessämme
2	02 ketjutasolla samat ohjeet
3	03 toimialalla on yhteiset ohjeet

Question asked if: **q3=1**

4b. Miten sitovia toimintaohjeet ovat? LUETTELE ASTEIKKO

1	Erittäin sitovia
2	Melko sitovia
3	Ei kovin sitovia
4	Ei lainkaan sitovia
104	Don't know

5. Miksi liikkeessänne ei ole yhteisiä toimintaohjeita edellä mainitun kaltaisia kuluttajavalitustilanteita varten? EI LUETELLA!

1	01 kuluttajavalituksia on harvoin
2	02 ohjeistukselle ei ole ollut tarvetta, kun asiat ovat sujuneet muutenkin

6. Kuka liikkeessänne ottaa vastaan kuluttajavalitukset? LUETELLAAN! Kysy lopuksi Muu, kuka?

1	01 asioita hoitaa nimetty henkilö tai palvelupiste
2	02 tavarann myynyt myyjä ottaa vastaan valituksen
3	03 kuka tahansa voi ottaa vastaan valituksen

7. Miten kuluttajavalitukset kirjataan? LUETELLAAN! Kysy vielä lopuksi Muuten,miten?

1	01 kuluttajavalitukset kirjataan siihen tarkoitettuun lomakkeeseen
2	02 kuluttajavalitukset kirjataan vapaamuotoisesti
3	03 kuluttajavalituksia ei kirjata millään tavalla

8. Miten kuluttajavalituksen tehneelle asiakkaalle vastataan? LUETELLAAN! Kysy vielä lopuksi Muuten, miten?

1	01 valituksen tehneelle vastataan kirjallisesti
2	02 valituksen tehneelle vastataan suullisesti
3	03 valituksen tehneelle ei vastata
4	04 riippuu tapauksesta

9. Miten kuluttajavalituksista kertynyttä tietoa seurataan ja hyödynnetään liikkeenne toiminnassa ja sen kehittämisessä? EI LUETELLA!

1	01 käsitellään/seurataan suunnitelmallisesti/järjestelmällisesti
2	02 käsitellään/ tiedotetaan henkilökunnan koulutuksessa
3	03 tulokset saatetaan johtoryhmän tai vastaavan tietoon
4	04 tuloksia kerätään yhteen koko ketjun osalta ja saadun palautteen perusteella pohditaan koulutustarpeita/muutostarpeita toiminnassa
5	05 tuloksia ei seurata eikä hyödynnetä mitenkään

10. Miten liikkeessänne pyritään vaikuttamaan siihen, että kuluttajavalituksia tulisi mahdollisimman vähän?

<hr/> <hr/> <hr/>
-------------------

11. Koulutetaanko yrityksenne henkilökuntaa kuluttajavalitusten hoitamista varten?

1	Kyllä
2	Ei

Question asked if: **q11=1**

12. Kuinka usein yrityksenne henkilökuntaa koulutetaan reklamaatioiden hoitamiseen?

_____
_____
_____

**Seuraavaksi kysymme muutamia asioita takuu- ja virhevastuumenettelyistä**

13. Kuluttajansuojalaissa määritellään, että viallinen tuote tulee korjata kohtuullisessa ajassa. Mitä teidän käsityksenne mukaan kohtuullinen aika tarkoittaa?

_____
_____
_____

14. Miten liikkeessänne yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa liikkeestänne ostetusta suuremmasta laitteesta, esimerkiksi rikkimenneestä pöytätietokoneesta tai pölynimurista takuuajana. EI LUETELLA!

1	01 Asiakasta pyydetään tuomaan tavara liikkeeseen ja asia hoidetaan liikkeen toimesta
2	02 Viallinen laite haetaan asiakkaan luota ja palautetaan asiakkaan luokorjattuna
3	03 Ostajalle annetaan huoltoliikkeen yhteystiedot ja pyydetään ottamaan yhteyttä sinne
4	04 Asiakas ohjataan maahantuojaan tai valmistajan puoleen

15. Miten liikkeessänne yleensä toimitaan, kun asiakas valittaa liikkeestänne ostetusta pienemmästä laitteesta, esimerkiksi rikki menneestä digitaalikamerasta tai mp3-soittimesta takuuajana. EI LUETELLA!

1	01 Asiakasta pyydetään tuomaan tavara liikkeeseen ja asia hoidetaan liikkeen toimesta
2	02 Viallinen laite haetaan asiakkaan luota ja palautetaan asiakkaan luokorjattuna
3	03 Ostajalle annetaan huoltoliikkeen yhteystiedot ja pyydetään ottamaan yhteyttä sinne
4	04 Asiakas ohjataan maahantuojan tai valmistajan puoleen

16. Minkälaisia kuluja takuukorjaus saa aiheuttaa asiakkaalle? EI LUETELLA!

1	01 omavastuusuuden
2	02 postitus- tai matkakuluja
3	03 vian etsinnästä aiheutuneita kuluja
4	04 ei minkäänlaisia kuluja
5	05 riippuu tuotteesta

17. Saako asiakas sijaislaitteen takuukorjauksen ajaksi? EI LUETELLA!

1	01 aina
2	02 aina, jos asiakas osoittaa, että se on välttämätöntä
3	03 aina, jos asiakas vaatii sitä
4	04 vain tietyissä tuoteryhmissä
5	05 sijaislaiteita ei ole tarjolla lainkaan

Question asked if: **IsAnswer(4,"Q17","any")**

18. Mistä tuotteista sijaislaite annetaan? EI LUETELLA!

1	01 matkapuhelin
2	02 tietokone
3	03 digiboksi

19. Miten myymälässänne yleensä menetellään, jos kuluttaja valittaa tavaran virheestä pian takuujan päätyttyä? EI LUETELLA!

1	01 Myymälä toimii kuin takuu olisi voimassa
2	02 Takuun päätyttyä myymälällä ei ole enää vastuuta
3	03 Asia ratkaistaan tapauskohtaisesti

20. Miten myymälässänne yleensä menetellään, jos tarjoustuote loppuu kesken kampanjan, eikä mainoksessa ole mainittu määrällisistä rajoituksista? EI LUETELLA!

1	01 asiakkaalle tarjotaan tarjoustuotteen hinnalla vastaavaa tuotetta
2	02 asiakas saa saman tuotteen myöhemmin
3	03 asiakkaalle korvataan turhaksi osoittautuneet matkakulut
4	04 tuotteen loppumisesta kerrotaan myymälän ulkopuolella
5	05 asiakkaalle pahoitellaan tilannetta, mutta hän ei saa hyvitystä

21. Mitä kautta etsitte tietoa kuluttajavalitusten käsittelemisestä, takuusta ja virhevastuusta? EI LUETELLA!

1	01 Kuluttajaviraston Internet-sivuilta
2	02 muualta Internetistä
3	03 esitteistä
4	04 lakikirjoista
5	05 kysymällä viranomaisilta
6	06 Oman alan tai ketjun tai muun vastaavan järjestämä koulutus
7	07 ohjeet
8	08 julkaisut

22. Mistä asioista haluaisitte saada lisää Kuluttajaviraston tuottamaa tietoa kuluttajaoikeudesta? EI LUETELLA!

1	01 Virhevastuu- ja takuuasioita koskevista säännöksistä
2	02 Tarjoustuotteen saatavuutta koskevista säännöksistä
3	03 Kuluttajaviranomaisten toiminnasta
4	04 En tarvitse lisätietoa

23. Kehitystoimenpiteitä ja koulutusta ajatellen Kuluttajavirasto toivoo, että vastauksenne voidaan luovuttaa sille yrityksenne tai organisaationne nimellä varustettuna. Annatteko luvan tähän nimen mainitsemiseen?

1	Kyllä
2	Ei

## **Kuluttajaviraston julkaisusarja 2008**

- 1/2008 Konsumentverkets anvisning om uppgifter som skall lämnas om konsumtionsvaror och konsumenttjänster
- 2/2008 Kodinkoneliikkeiden toimintatavat kuluttajavalitustilanteissa