



ajankohtaista

kuluttajaoikeudesta

17.6.2009

4/2009

Pääkirjoitus

Yhteiskuntavastuu on myös vastuuta kuluttajasta.....2

Artikkelit

Luotto voi olla pelastusrenkas tilapäisissä maksuvaikeuksissa.....3

Palvelusetelinkäyttäjät kuluttajansuojalain piiriin.....4

Pienet rakennuttajat tietämättömiä vastuistaan6

Kilpailun rajoittajia jäljitettävä mahdollisimman avoimin silmin.....7

Nettiliittymien nopeuksien heittelylle rajat8

Aurinkokunnan kokonaishinta jäi varjoon9

Eurooppalaisten kuluttajien valitukseen haetaan yhteistä luokittelujärjestelmää.....10

Kuluttajaviraston perusvalvonta uskoo toiston ja yhteistyön voimaan11

Tyytyväisyys- ja hintatakuut huolena.....12

Sähkeutisia13

Toimitus Vastaava päätoimittaja: Anja Peltonen
Toimittajat: Essi Isomäki, Laura Salmi, Maija Puomila
Sähköposti: uutiskirje@kuluttajavirasto.fi
Arkisto ja tilaus: <http://www.kuluttajaoikeus.fi>

ISSN 1796-5497

 **Kuluttaja**
virasto • asiamies

Yhteiskuntavastuu on myös vastuuta kuluttajasta

Pariisissa järjestettiin hiljattain OECD:n seminaari yritysten yhteiskuntavastuusta, jossa pääroolissa loisti kuluttaja. Tilaisuudessa esiintynyt EU:n kuluttaja-asioista vastaava komissaari Meglena Kuneva totesi, että tärkein tehtävä kaikille talouden toimijoille on kuluttajien luottamuksen palauttaminen. Yrityksiltä Kuneva toivoi hintaan ja laatuun keskittymistä sofistikoituneiden markkinastrategioiden sijasta. Ei hassumpi ajatus.

Olemassa olevista asiakkaista on syytä pitää kiinni, ja uusia saa varmemmin selkeillä tosiasioilla ja ymmärrettävillä sopimusehdoilla. Kuluttajien on itse voitava tehdä valintansa - valmiiksi rastitetut ruudut eivät anna kuluttajalle oikeaa valinnanvapautta. Kansainvälisen kuluttajajärjestön puheenjohtaja Samuel Ochieng muistutti samaisessa tilaisuudessa, että kuluttajan oikeuksiin ei kuitenkaan kuulu vain valinnanvapaus, vaan myös muita oikeuksia, kuten oikeus saada tietoa ja tulla kuulluksi. Puheenjohtaja painotti, että yritysten tulisi olla tilivelvollisia niin työntekijöilleen, kuluttajille kuin yleensäkin kaikille niille, joihin niiden toiminnalla on vaikutusta.

Puheenvuoroissa toistui ilahduttavan usein näkemys siitä, että kuluttajakasvatukselle ja kuluttajille ylipäätään ei voida säilyttää koko vastuuta markkinoiden toimivuudesta, vaan lainsäädännöllä ja kuluttajansuojalla on vähintään yhtä keskeinen sija.

Kuluttajansuojan pitää toimia käytännön tasolla, ja siinä niin suurilla kuin pienilläkin yrityksillä on tekemistä. Omalta osaltamme olemme yhteistyössä järjestöjen kanssa helpottamassa yrittäjän arkea verkkosivujemme työkalupakilla, joka koostuu alati laajenevasta tietosivustosta ja käytännön tilanteissa auttavista työkaluista. Olemme kehittäneet näitä käytännön työkaluja vasta muutamia, mutta kaikille on osoittautunut olevan kysyntää: myyjien taskuun sopivat muistilistat digi- ja luottokorttikaupasta, tarjouskauppa-apuri kampanjan onnistumisen varmistamiseen ja viimeisimpänä takuuapuri kodinkonekaupan avuksi. Erityiskiitos ennakkoluulottomille järjestöille, jotka ovat auttaneet meitä muokkaamaan tietoa juuri yrityselämän tarpeisiin. Aloitteita uusista työkaluista otetaan mielellään vastaan!

18. kesäkuuta 2009

Anja Peltonen
Johtaja

Luotto voi olla pelastusrenkas tilapäisissä maksuvaikeuksissa

Maksuhäiriömerkintä ei aina ole merkki maksukyvyttömyydestä. Asiakkaan maksuhäiriömerkintä ei yksinään oikeuta muita luotonantajia sulkemaan rahahanoja tai irtisanomaan asiallisesti hoidettua luottoa.

EU:n maksupalveludirektiivin seurauksena maksupalveluista ollaan laatimassa uutta lakia. Kuluttajavirasto on osallistunut asian valmisteluun oikeusministeriön työryhmässä.

Maksupalvelulaki sivuaa myös kuluttajien maksuvaikeuksia ja yrityksen oikeutta sulkea asiakkaansa maksuväline. Lakiehdotuksen mukaan yritys voi sulkea esimerkiksi asiakkaan luottokortin, jos riski asiakkaan maksukyvyttömyydestä on huomattavasti kohonnut.

Maksuhäiriömerkintää on totuttu pitämään signaalina kuluttajan huterasta taloudenpidosta. Kuluttajan-suojalain mukaan jostain muualta saatu maksuhäiriömerkintä ei kuitenkaan ole riittävä peruste irtisanoa muita luottoja, jos asiakas on hoitanut ne moitteettomasti. Maksuhäiriömerkintä kertoo siitä, että asiakkaalla on ollut maksuvaikeuksia merkinnän saamisen aikoihin – ei välttämättä hänen nykyisestä tilanteestaan. Sen sijaan uusia luottoja haettaessa maksuhäiriömerkinnällä on yleensä vaikutusta luotonantajan päätökseen.

Maksuhäiriöiden yleisin syy ovat yllättävät elämäntilanteen muutokset. Esimerkiksi avioeron tai työttömyyden seurauksena kuluttajan talous voi hetkellisesti kuormittua niin, että hän ei pysty maksamaan kaikkia laskuja ajoissa. Juuri luoton avulla hän voi tasoittaa äkillisiä menoja ja kompensoida tilapäistä tulojen laskua. Ilman sitä hän voi sen sijaan ajautua entistä pahempiin maksuvaikeuksiin. Luoton saamisen edellytyksenä on tietenkin näissäkin tilanteissa se, että kuluttajalla on maksukykyä.

Maksupalvelulain on tarkoitus päästä eduskunnan käsittelyyn alkusyksystä. Tavoitteena on, että säännökset tulevat voimaan marraskuun alussa.

Lisää aiheesta

Kuluttajaviraston lausunto oikeusministeriölle

Uusi laki tuo ryhtiä maksupalveluihin, Ajankohtaista Kuluttajaoikeudesta 2/2009

Palvelusetelinkäyttäjät kuluttajansuojalain piiriin

Palvelusetelin käyttäjä on vastedes sopimussuhteessa palveluntarjoajaan ja virhetilanteisiin sovelletaan kuluttajansuojalakia.

Eduskunta on vastikään hyväksynyt lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Laki tuo paljon muutoksia kuntien mahdollisuuksiin toteuttaa peruspalveluita. Kuluttajavirasto on ollut huolissaan palveluseteliasiakkaan oikeussuojasta aikaisemman lainsäädännön aikana. Aiemmin oli mahdollista, että omalla rahalla vaikkapa hoivapalvelusta maksava saattoi valittaa palvelun heikosta laadusta Kuluttajariitalautakuntaan, mutta palveluseteliä käyttävä ei.

Elokuussa voimaan tulevassa uudessa laissa kirjataan auki se, että asiakas on tosiasiasa palvelun tuottajan kanssa yksityisoikeudellisessa sopimussuhteessa huolimatta siitä, että maksuvälineenä toimii osittain palveluseteli. Virhetapauksessa asiakkaalla on näin ollen samat oikeudet kuin itsenäisesti palveluja ostavalla: oikeus pidäytyä maksusta, vaatia virheen oikaisua tai hoidon uusimista, oikeus hinnaanalennukseen ja vahingonkorvaukseen sekä oikeus purkaa sopimus. Myös oikeudet viivästystilanteissa on nyt kirjattu lakiin. Kuluttajaoikeuden periaatteiden soveltaminen tuo setelinkäyttäjälle lisäturvaa, mutta ei ratkaise monen kokon ongelmia.

Haasteena kaksi isäntää

Asiakkaan käyttäessä palvelua kunnan tarjoamalla palvelusetelillä on kokonaiskuva edelleen osin sumuinen. Vaikka asiakas käyttääkin palvelua nyt aidosti kuluttajan roolissa, on kunnan vastuu palvelusta kuitenkin otettava huomioon. Kunnan vastuu voi perustua virhetilanteessa esimerkiksi siihen, että kunta on hyväksyessään palvelujen tuottajan listoilleen laiminlyönyt palveluntuottajan vastuuvakuutuksen varmistamisen, mistä on aiheutunut asiakkaalle vahinkoa. Pieleen mennyt palvelu on siis kolmen kauppaa: asiakkaan, palvelua tarjoavan yrityksen ja kunnan. Tähän kolmiyhteyteen liittyy vielä useita selvittämättömiä asioita.

Kunnan mahdollisuudet hoitaa peruspalveluiden tarjoaminen palvelusetelin avulla tuo kunnalle uusia mahdollisuuksia tarjota palveluita esimerkiksi useammalla eri kielellä ja jopa vähentää jonoja itse tuotettuihin palveluihin. Kunnan alueella palvelusetelin käyttöönoton toivotaan lisäävän palveluntarjoajien määrää ja kilpailua. Samalla uudistus tuo mukanaan raskaan vastuun kunnalle: viranomaisen on pystyttävä varmistamaan siitä, että heikoimmassakin asemassa olevien asiakkaiden palvelut on turvattu ja toteutettu yksilöllisesti kullekin parhaiten soveltuvalla tavalla. Tämä tarkoittaa korostunutta neuvontavelvollisuutta. Asiakkaalle on selvitettävä huolella hänen oikeutensa mm. kieltäytyä palvelusetelistä ja erilaisista vaihtoehdoista.

Erityisesti silloin, jos palvelusetelin omavastuu ylittää esimerkiksi terveystieteiden keskuksen käyntimaksun määrän, on asiakkaan saatava aidosti valita, käyttääkö seteliä vai ei. Kuntien onkin edelleen huolehdittava omasta palveluntarjonnastaan, sillä aito mahdollisuus niiden käyttöön on kirjattu lakiin.

Valvontakin monen kauppaa

Palvelusetelin käytön valvonta on jakautunut useammalle viranomaiselle. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonta kuuluu asianomaisen toimintayksikön sijaintikunnalle, lääninhallitukselle ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaalla tai potilaalla on siten edelleen samat mahdollisuudet kuin nykyisin kannella valvoville viranomaisille sosiaali- ja terveyspalvelujen antajan toiminnan asianmukaisuudesta. Tämän lisäksi kuluttajavirasto valvoo mainontaa ja sopimusehtojen kohtuullisuutta, ja riitojen ratkaisussa mukaan voi tulla Kuluttajariitalautakunta.

Kuntien, yritysten ja viranomaisten lisäksi setelijärjestelmästä on kiinnostunut myös Sitra, joka haluaa omalta osaltaan edistää palvelusetelien käyttöönottoa rahoittamalla käynnistysprojekteja. Hintojen läpinäkyvyys on ollut yksi huolenaihe, jota on kuitenkin jo ryhdytty selvittämään Sitran vetämänä. Sitra on osana kuntaohjelmaansa käynnistänyt hankkeen, jolla mm. tuetaan kuntia asiakasmaksulaskutuksessa. Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan saamassa laskussa näkyy palvelusta kunnalle aiheutu-

nut kustannus sekä asiakasmaksu. Lisäksi suunnitelmissa on myös sähköinen palveluseteli ja palveluntuottajien valtakunnallinen tuottajarekisteri.

Pienet rakennuttajat tietämättömiä vastuistaan

Rakennustarkastajien tekemät ilmoitukset Kuluttajavirastoon suorituskyvyttömyysvakuuksien puuttumisesta ovat lisääntyneet. Erityisesti pienille rakennuttajille tuntuu yhä tulevan yllätyksenä, että rakennuttajan on asetettava kuluttajan turvaksi vakuus, ennen kuin alkaa markkinoida kohdettaan.

Suorituskyvyttömyysvakuudella turvataan niitä tilanteita, joissa rakennuksesta löytyy esimerkiksi piileviä vikoja. Jos vakuutta ei ole asetettu, voivat asukkaat rakennuttajan varojen ehtyessä jäädä kohtuuttomaan tilanteeseen.

Nykyinen lainsäädäntö edellyttää vakuuden asettamista viimeistään lopputarkastuksen yhteydessä, ennen kuin asuntoja ryhdytään myymään kuluttajille. Käytännössä asuntoja kuitenkin markkinoidaan kuluttajille jo ennen niiden valmistumista. Tällöin vakuuden pitäisi olla kunnossa. Toisinaan rakennuttajalle saattaa kuitenkin lopputarkastuksen yhteydessä tulla yllätyksenä rakennustarkastajan vaatimus vakuuden asettamisesta.

Useimmat suuret rakennuttajat asettavat suorituskyvyttömyysvakuuden hyvissä ajoin ennen kuin ryhtyvät markkinoimaan asuntoja kuluttajille. Pienempien olisikin syytä omaksua tämä toimintatapa. Myös lain tasolla voisi olla tarpeen miettiä, kuinka valvonnan ja sitä myöten informoinnin mukaantuloa rakennusprojekteihin voitaisiin aikaistaa. Valvontakokemusten valossa näyttää siltä, että lopputarkastus saattaa olla on suorituskyvyttömyysvakuuden asettamisen kannalta monessa tapauksessa liian myöhäinen vaihe.

Pankki tai vakuutusyhtiö mukaan alkuvaiheessa

Suorituskyvyttömyysvakuus on 25 prosenttia rakennuskustannuksista, joten varojen raapiminen kokoon yllättävässä tilanteessa projektin ollessa jo loppusuoralla, voi osoittautua ylivoimaiseksi. Rakennuttajan kannattaa ryhtyä selvittämään vakuutta jo projektin alussa, jos mieltä saada vetoapua esimerkiksi vakuutusyhtiöstä. Vakuutusyhtiön voi todennäköisemmin saada kumppaniksi, jos yhtiö saa hankkeeseen mukaan oman valvojansa jo alkuvaiheessa.

Pienten rakennuttajien on viime aikoina ollut heikon taloustilanteen vuoksi entistä hankalampaa saada vakuuksiin tukea myöskään pankeilta, mikä lienee aiheuttanut lisäongelmia vakuuksien kanssa.

Korjausrakentamisessa tulkintaongelma poikineen

Teollisuushallista tai toimistorakennuksesta näyttäviä loft-asuntoja – tarvitaanko vakuutta? Kysymys on hankala, sillä laki ei ota asiaan selkeää kantaa. Toisinaan kyseessä on niin massiivinen muutostyö, että projekti on verrattavissa uudisrakentamiseen. Toisinaan taas saatetaan selvittää vähäisemmällä muutostöillä, ilman että on tarpeen tehdä esimerkiksi asunnon perusrakenteisiin liittyviä töitä kattavine putki- ja sähköasennuksineen.

Todistus suorituskyvyttömyysvakuudesta esitetään kunnan rakennustarkastajalle. Kuluttajavirasto valvoo vakuuden asettamista, joten tarkastaja ilmoittaa virastoon, mikäli todistusta ei toimiteta.

Lisätietoa:

[Rakennuttaja ja vakuuksien asettaminen](#), kuluttajaoikeuden linjaus

Kilpailun rajoittajia jäljitettävä mahdollisimman avoimin silmin

Nykyistä kilpailunrajoitusta koskevaa lakia ollaan korvaamassa uudella kilpailulailla. Jotta laista saataisiin irti täysi hyöty, kilpailua rajoittavia tekijöitä ei pidä ymmärtää liian kapeasti.

Yritysten välinen kilpailu markkinoilla ja sen toimivuus tai toimimattomuus näkyy myös kuluttajan arkielämässä. Uusi kilpailulaki edistää kuluttajien asemaa aimo harppauksella antamalla myös heille mahdollisuuden hakea vahingonkorvausta kilpailurikkomuksista.

Kilpailua vetreyttäisi myös se, että kilpailua rajoittavat tekijät määriteltäisiin uudessa laissa mahdollisimman avarasti. Kilpailunrajoituslaissa on ollut aikaisemmin pykälä, jossa korvauksia saatettiin vaatia erikseen määriteltyjen tilanteiden lisäksi myös ”muusta haitallisesta kilpailunrajoittamisesta”. Pykälän mukaan kilpailunrajoituksella on haitallisia vaikutuksia, jos se terveeseen ja taloudelliseen kilpailun kannalta sopimattomalla tavalla vähentää tehokkuutta elinkeinoelämän piirissä, tai estää tai vaikeuttaa toisen elinkeinon harjoittamista.

Myös uuteen kilpailulakiin pitäisi lisätä vastaavanlainen yleinen määritelmä, jonka sisään mahtuisivat monet erilaiset markkinoilla esiintyvät kilpailun jarruttajat. Tyypillisiä esimerkkejä ovat määräaikaiset ketjutettavat sopimukset ja pankkien tarjoamat lainaan sidotut lainaturvavakuutukset. Määräaikaiseen sopimukseen sidottu asiakas ei voi vaihtaa palveluntarjoajaa, esimerkiksi operaattoria, ilman ylimääräisiä kustannuksia. Lainaturva-asiakas puolestaan voi ehkä siirtää lainan toiseen pankkiin, mutta ilman vakuutusta. Myös lasten sairausvakuutuksia on paketoitu kotivakuutusten kanssa niin tiiviisti, että toinen ei liiku minnekään ilman toista.

Yhteistä näille menettelytavoille on se, että yritykset ovat etukäteen rajanneet sekä kuluttajien liikkumavaran että vaihtoehdot omien etujensa perustella. Kuluttajat eivät voi silloin kuljeskella ja tehdä valintoja oman mielensä mukaan – eivätkä myöskään pitää yllä tervettä kilpailua.

Nettiliittymien nopeuksien heittelylle rajat

Nettiliittymä hinnoitellaan usein tarjolla olevan yhteysnopeuden mukaan. Se, missä rajoissa luvattu nopeus saa vaihdella, on parhaillaan Liikenne- ja viestintäministeriössä pohdinnassa.

Asetus yleispalveluun sisältyvän tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta on parhaillaan lausuntokierroksella. Tavoitteena on määrittellä kaikelle kansalle tarjottava kohtuuhintainen yhteysnopeus ja siihen sallitut poikkeamat. Määrittely on tarpeen, sillä kansalaisten käytössä on oltava riittävän hyvin ja luotettavasti toimivat yhteydet. Tulevaisuudessa sähköpostin ja verkkoselailun rinnalla yhä useammat palvelut, kuten terveydenhuolto ja turvallisuuspalvelut, vaativat erilaista tehoa liittymältä.

25 prosenttia maksimiksi vaihteluvälille

Viestintämarkkinalain perusteluissa eduskunta katsoo, että jatkossa liittymille olisi perusteltua asettaa vähimmäisnopeus. Tällöin hyväksyttävää olisi korkeintaan 25 prosentin tilapäinen keskinopeuden alitus. Asetusluonnoksessa esitetään kuitenkin, että lyhyellä aikavälillä, esimerkiksi ruuhka-aikaan, voisi riittää, että nopeus vaihtelisi jopa 50 prosenttia. Kuluttajavirasto ei kannata poikkeamista viestintämarkkinalain esitöihin kirjatusta 25 prosentista.

Kuluttajien kannalta keskeistä on, ettei palvelun taso poikkea olennaisesti eikä toistuvasti sovitusta. Teleyritykset myyvät liittymiä eri hinnalla nopeudesta riippuen. Ei ole perusteltua, että kuluttajat joutuisivat maksamaan suuremmasta nopeudesta kuin liittymä tosiasiallisesti mahdollistaa. Nopeuden tilapäinenkin tipahtaminen 1 Mbit/s:stä vaikkapa 512 kbit:iin rajoittaa käytettävissä olevien palveluiden hyödynnettävyyttä jo merkittävästi.

Nopeuden markkinoinnissa pelataan ylimalkaisilla numeroilla

Markkinoinnissa ja myyntitilanteessa liittymän nopeutta rajoittavia tekijöitä ei tuoda aina esiin. Esimerkiksi matkaviestinverkon asiakkaille myydään vain tiettyä teoreettista, 3G-verkon alueella toimivaa maksiminopeutta, kuten 1 Mbit/s. Kuluttaja saa silloin harhaanjohtavasti sen käsityksen, että ottaessaan 1 Megan liittymän, liittymä toimii kyseisellä nopeudella kaikkialla missä hän sitä käyttää.

Ruotsissa suurimmat operaattorit ovat sopineet luopuvansa teoreettisten maksiminopeuksien käytöstä markkinoinnissa. Tämä on askel oikeaan suuntaan. Jotta mainonta kuitenkin ei olisi harhaanjohtavaa, olisi tärkeämpää kertoa nopeuden vaihteluvälistä tai antaa esimerkkejä keskimääräisestä nopeudesta. Suomessa Kuluttajavirasto on ohjeistanut alaa nopeuksien markkinoinnista.

Lue myös:

[Langaton surffailevakin ansaitsee laadukkaan yhteyden \(3/2009\)](#)

Aurinkokunnan kokonaishinta jäi varjoon

52 metalliosasta koostuvaa aurinkokuntamallia markkinoitiin keräilysarjana. Mallin osat myytiin ”Rakenna oma aurinkokunta” –lehden mukana. Lehden kannessa, Internetissä ja televisiossa esitetyistä mainoksista kuitenkin puuttui mallin lopullinen kokonaishinta: kaikkien osien kerääminen maksoi yli 600 euroa.

Lehden irtonumeron alle 15 euron hinta kerrottiin markkinoinnissa, mutta koska markkinointi koski koko sarjaa, olisi kokonaishinta pitänyt kertoa. Kuluttajan on saatava tietää hinta voidakseen arvioida, haluaako ryhtyä keräämään sarjaa. Ei myöskään voida olettaa kuluttajan itse laskevan loppusummaa osien määrän ja irtonumeroiden hinnan avulla.

Kuluttajavirasto puuttui markkinointiin ja markkinoija Eagle Moss Publications Limited lisäsi puuttuvan tiedon tuotteen verkkosivuille ja lehtien kansiin. *KUV/1086/41/2009*

Tapauksessa sovelletut lainkohdat:

Kuluttajansuojalaki 2 luku 8 § 3 kohta

Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 2 §, 4 § 1 mom. ja 5 §

Kuluttajansuojalaki 2:1 §

Eurooppalaisten kuluttajien valituksiin haetaan yhteistä luokittelujärjestelmää

Komissio toivoo, että tulevaisuudessa kaikki EU-maat luokittelisivat kuluttajien valitukset samalla tavalla.

Euroopan komissio haluaa saada nykyistä yksityiskohtaisempaa tietoa siitä, millaisia valituksia kuluttajat missäkin jäsenvaltiossa tekevät. Jotta eri maiden tilanteita voitaisiin vertailla, kaikkien olisi luokiteltava kuluttajavalituksensa samalla tavalla. Komissio onkin alkanut valmistella tätä tarkoitusta varten yhteistä järjestelmää.

Luokittelujärjestelmä on vapaaehtoinen. Tavoitteena kuitenkin on, että yksittäisiä yrityksiä lukuun ottamatta mahdollisimman monet kuluttajavalituksia vastaanottavat tahot ottaisivat sen käyttöön. Kuluttajavirasto on osallistunut komission työryhmään ja antanut lausunnon luokittelujärjestelmän luonnoksesta. Virasto on myös välittänyt tietoa järjestelmästä sidosryhmilleen ja niiltä saatuja kommentteja komissiolle.

Komissio tulee kertomaan luokittelujärjestelmän etenemisestä lähikuukausina. Järjestelmän valmistelu jatkuu ainakin vuoden loppuun.

Luokittelu osa suurempaa kokonaisuutta

Kuluttajavalitukset on yksi viidestä EU:n kuluttaja-asioiden tulostaulun (Consumer Markets Scoreboard) indikaattoreista. Tulostaulun on tarkoitus toimia työkaluna, jolla tunnistetaan kuluttajaongelmia ja markkinoiden häiriöitä.

Ensimmäinen kuluttaja-asioiden tulostaulu julkistettiin tammikuussa 2008 ja toinen helmikuussa 2009. Kuluttajavirasto on ollut mukana kehittämässä indikaattoreita ja keräämässä niihin tietoja. Viimeisimmän tulostaulun perusteella palvelut tuottavat kuluttajille enemmän harmia kuin tavarat. Ongelma-alueina nousivat esiin energia-ala, bussi- ja junaliikenne sekä viestintä- ja pankkipalvelut. Kuluttajien valitukset ovat tärkeä indikaattori markkinoiden toimivuudesta, mutta tulostaulua ei silti pitäisi rakentaa vain niiden varaan. Vähintään yhtä tärkeää on seurata herkällä korvalla koko toimintaympäristöä eli muun muassa elinkeinoelämästä, mediasta ja tutkimuslaitoksista nousevia impulsseja. Kuluttaja-asioiden tulostaulu on osa laajempaa yhtenäismarkkinoiden tulostaulua (The Single Market Scoreboard).

Lisää aiheesta

Rahat takaisin – vaikka rajan yli, AKU 1/2008 <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/060108/>

Ensimmäinen EU:n kuluttaja-asioiden tulostaulu paljasti tietopulan, AKU 2/2008
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/090208/>

Kuluttajaviraston perusvalvonta uskoo toiston ja yhteistyön voimaan

Kaupankäynnin ikuisuusongelmiin päästään tehokkaimmin käsiksi ala- ja aihekohtaisesti, yhdessä elinkeinoelämän kanssa.

Kuluttajaviraston kuluttajaoikeudellista valvontaa ohjaavat vuosittain määriteltävät painopistealueet. Niiden rinnalla jauhaa kuitenkin koko ajan myös perusvalvonta. Siitä vastaa SAVA - Suunnitelmallinen ala- ja aihekohtainen vaikuttaminen. SAVAssa käsitellään noin 40 % kaikista kuluttajaoikeusryhmään saapuneista ilmoituksista – yli 3 000 ilmoitusta vuodessa.

Kuten nimikin kertoo, asioita ei käsitellä yksittäin, vaan laajempina tiettyä alaa tai aihepiiriä koskevina kokonaisuuksina. Valvonta kohdistuu enimmäkseen alueille, joilla kuluttajaoikeuden linjaukset ovat olleet jo pitkään vakiintuneita, mutta joilla siitä huolimatta esiintyy jatkuvasti ongelmia. Tyypillisiä aiheita ovat esimerkiksi suoramarkkinointi, tarjous- ja alennusmyyntimarkkinointi, hinnan ilmoittaminen sekä lisätujen ja arpajaisten markkinointi. Tänä vuonna SAVA-valvonnassa paneudutaan erityisesti asiakaspalveluun, verkkokauppaan sekä takuuseen ja virhevastuuseen liittyviin epäkohtiin.

Työkaluja ja seminaareja

SAVA-valvonnan kaava on yksinkertainen: toistetaan aloille niitä koskevia pelisääntöjä yhä uudestaan ja uudestaan mahdollisimman selkeässä muodossa eri kanavia pitkin. Välineinä ovat esimerkiksi alalle räätälöidyt tietoisut, täsmäseminarit ja koulutustilaisuudet.

Lisäksi yritysten avuksi kehitellään erilaisia käytännönläheisiä työkaluja. Niistä viimeisimpiä ovat onnistuneeseen tarjouskampanjaan opastava Tarjouskampanja-apuri ja takuuseen liittyvien asiakasvalitusten hoitamista helpottava Takuu-apuri.

SAVA-valvonta ei kuitenkaan ole pelkkää yksinpuhelua, vaan ennen kaikkea keskusteluyhteyden hakemista. Kokemus on osoittanut, että parhaita tuloksia saadaan aikaan, kun epäkohdista ja niitä korjaavista menettelytavoista pystytään neuvottelemaan yhdessä elinkeinoelämän järjestöjen kanssa. Tavoitteena on saada järjestöt sitoutumaan yhdessä sovittuihin pelisääntöihin ja viestittämään niitä eteenpäin jäsenjärjestöilleen.

Yhteyttä pidetään yllä säännöllisillä tapaamisilla. Keskeisimmät alat tavataan kerran vuodessa. Alat, joista yhteydenottoja tulee vähemmän, tavataan joka toinen tai kolmas vuosi.

Kuluttajien lähettämät ilmoitukset ovat tärkeä indikaattori siitä, miten hyvin eri alat noudattavat niille annettuja ohjeita. Jos jokin tietty yritys jatkuvasti kiertää sääntöjä, asia siirtyy pois SAVAsta ja se käsitellään yksittäisenä rikkomuksena.

Tutustu uuteen myyjän takuu-apuriin "Tuotteen virhe ja takuu" –sivustolla ([linkki](#))

Tyytyväisyys- ja hintatakuut huolena

Markkinoinnissa käytetyt lupaukset ja takuut voivat olla ongelmallisia myynninedistämiskeinoja.

”Kokeile 14 vuorokautta. Saat rahasi takaisin jos et ole tyytyväinen” mainosti Danone Oy terveystuotteista Activia-jugurttiaan. Näyttävän markkinoinnin yhteydessä mainittiin pienellä, että korvattava summa on korkeintaan 10 euroa. Kahden viikon kokeilun todellista hintaa ei voinut tietää, sillä kaupat hinnoittelevat tuotteet itsenäisesti. Asiakas saattoikin siis yllättyä, jos luuli saavansa rahat takaisin, jos tuote ei vaikuttanut luvatussa ajassa ja hintaa kokeilulle oli kertynyt yli 10 euroa. Yritystä huomautettiin siitä, että euromääräinen rajoitus oli ristiriidassa mainoksen pääviestin kanssa.

Hintatakuun käyttö kielletty

Active Nutrition International mainosti mm. lisäravinteita myyvän verkkokauppansa sivuilla hintatakuuta. Yritys lupasi maksaa asiakkaalle tuplasti hintojen erotuksen, mikäli asiakas löytäisi ostamansa tuotteen jostain todistetusti halvemmalla. Kuluttajavirasto puuttui asiaan, sillä markkinaoikeus on ratkaisukäytännössään kieltänyt hintatakuun käyttämisen markkinoinnissa.

Hintatakuu -termin käyttäminen luo kuluttajalle mielikuvan siitä, että yritys on luotettavalla tavalla selvittänyt olevansa edullisin tuotteen ostopaikka kuluttajan puolesta. Hintatakuu on jo itsessään edullisemmuusväite, joka tulisi näyttää toteen hintavertailulla. Edullisemmuusväite saattaa vaikuttaa voimakkaastikin tuotteiden kysyntään. Markkinaoikeus on perustellut kieltoa käyttää hintatakuuta siten, että yritys jättää hintavertailun tosiasiallisesti asiakkaan tehtäväksi. *KUV/1205/41/2009, KUV 1933/41/2009*

Sähkeutisia

Ruotsin markkinaoikeus: lainakustannukset eivät voi olla prosenttiosuus lainasta

Ruotsin Kuluttaja-asiamies vei Bank2-nimisen pankin markkinaoikeuteen kohtuuttomien sopimusehtojen takia. Pankki käytti lainaehdoissaan määrittelyä, jossa lainakuluina laskutettiin etukäteen määritellyn prosenttiosuus lainasta. Kuluttaja-asiamiehen näkemyksen mukaan lainasta saa koron lisäksi periä lainanhoitokuluja, joiden on kuitenkin perustuttava juuri kyseisen lainan hoitamisesta aiheutuneisiin kuluihin, kuten vakuuksien arvon määrittämiseen tai lainatilin avaaminen. Markkinaoikeus yhtyi Kuluttaja-asiamiehen näkemykseen ja tuomitsi yrityksen käytännön kohtuuttomaksi. Yritystä kiellettiin 750 000 kruunun sakon uhalla käyttämästä kyseistä lainaehdotusta.

Ryppyvoiteen markkinointiväittämät oikeuteen Ruotsissa

Ruotsin Kuluttaja-asiamies on vienyt kosmetiikkayritys L'Oreal Sverige AB:n markkinaoikeuteen harhaanjohtavien markkinointiväittämien käytöstä. Eri tuotteiden mainoksissa on mm. luvattu tuotteen vähentävän ryppyjä 43-70 prosenttia ”eli rypyt katoavat lähes kokonaan”. Kuluttaja-asiamiehen mukaan yritys ei ole pystynyt riittävän hyvin todistamaan väitteidensä paikkansapitävyyttä. Kuluttaja-asiamies haluaa, että markkinaoikeus kieltää tällaisen mainonnan ja määrittelee samalla, minkälaisia todisteita tämentyypisten väitteiden taakse vaaditaan.

Luotontarjontaan vakioitu tietolaatikko Kanadassa

Kanadan hallitus on tarttunut finanssikriisiin myötä toimeen ja ehdottanut uudistuksia luottojen sääntelyyn parantaakseen kuluttajien asemaa luottomarkkinoilla. Yhtenä uudistuksena on esitetty vakiomuotoisen tietolaatikon vaatimista kaikkien luottojen ja luottokorttihakemusten yhteyteen. Kun tarpeelliset tiedot esimerkiksi koroista ja kuluista olisi kaikkialla vakioidusti eritelty, voisi kuluttaja helpommin vertailla erilaisia luottoja ja luottokortteja.



Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii myös kuluttaja-asiamiehenä ja virastossa hoidetaan kuluttaja-asiamiehelle kuuluvat tehtävät.

Kuluttaja-asiamiehen tehtävä on valvoa ja kehittää kuluttajan oikeusasemaa markkinoilla ja varmistaa, että markkinointia ja sopimusehtoja koskevia pelisääntöjä noudatetaan. Myös takaukseen ja kuluttajaperintään liittyvät asiat kuuluvat kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Lisäksi kuluttaja-asiamies voi avustaa kuluttajia oikeudessa.

Lisätietoa: www.kuluttajavirasto.fi



AJANKOHTAISTA KULUTTAJAOIKEUDESTA

***Tilaa verkkolehti tuoreena sähköpostiisi osoitteesta:
www.kuluttajaoikeus.fi***

Samassa osoitteessa voit myös lukea verkkolehden aikaisempia numeroita. Verkkolehti on maksuton.

Ajankohtaiskatsaustamme seuraamalla pysyt ajan tasalla

- kuluttajan aseman edistämisestä
- Kuluttajaviraston /kuluttaja-asiamiehen kannanotoista ja ratkaisuista
- vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista
- kuluttajaoikeuden kansainvälisistä virtauksista