



ajankohtaista

kuluttajaoikeudesta

7.4.2009

2/2009

Pääkirjoitus

Kännykkä kytkyllä, auto arviohinnalla..... 2

Artikkelit

Bussimatkustaja ansaitsee sujuvan kyydin 3

Lentomatkustajien oikeudet toimivat toistaiseksi vain paperilla 4

Lentojen verkkomarkkinoinnissa alvariinsa huomautettavaa 5

Ryhmäkanteen uhka parantanut kuluttajan asemaa 7

Selvitysmies: Lisää rahaa talous- ja velkaneuvontaan, palvelu oikeusaputoimistoihin 9

Lamasta nousemisen opit kiinnostavat nyt ulkomailla..... 11

Uusi laki tuo ryhtiä maksupalveluihin 12

Maksuhäiriömerkinnän kummittelu kuriin 13

Myös laatu ja käyttäjien oikeudet tärkeitä palveludirektiivissä..... 14

Vastuu säilyy kunnalla, vaikka perintä ulkoistetaan 15

'Halvin ruokakori' on monimutkainen markkinointiväite..... 16

Alennushinnat avajaisten kuokkavieraina 17

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

[Pääkirjoitus]

Kännykkä kytkyllä, auto arviohinnalla

Kännykän kytkykauppa oli aiemmin mahdollista määräaikaisella lailla, nyt tilanne vakinaistettiin. Vaikka lain perusteluissa onkin erikseen todettu kuluttajan kuoleman vapauttavan sopimuksesta, ei suinkaan kaikkia aiemman lain aikana havaittuja epäkohtia korjattu.

Määräaikaisia kytkysopimuksia markkinoidaan hanakasti lähes kaikkien viestintälaitteiden yhteydessä. Aikamoiset vaatimukset on asetettu myyjille, jotta asiakaspalvelutilanteessa kuluttajalle varmasti saadaan selvitettyä sopimuksen olennainen sisältö. Havaintojemme mukaan telealalla ei aina oikein onnistutakaan selvittämään asiakkaalle, että ollaan tekemässä määräaikaista sopimusta. Kun muistaa, kuinka aikakauslehtiala on vuosikaudet kamppailut puhelinmyynnin sisällön selkeyttämisessä, on aikamoinen haaste saada huomattavasti vaikeamman tuotteen puhelinmyynti onnistumaan. Mainostaja ja myyjä kuitenkin valitsevat itse käyttämänsä kanavat tuotteen ja kohderyhmän mukaan. Kuluttajapalautteessa, samoin kuin epätoivoisissa pikkuprättimainoksissa, näkyy liian usein aidon mediapohdinnan puute.

Huhtikuun alussa muuttuivat myös autoverosäännökset. Suomessa, kuten EU-maissa yleensäkin, on totuttu kokonaishinnan ilmoittamiseen: kuluttajan on nähtävä, mitä tuote loppujen lopuksi maksaa. Nyt aikaansaatu uudistus merkitsee tilausautojen kohdalla sitä, että yksilöityjen autojen mainoksiin tulee kokonaishinnan tilalle tiettyjen hiilidioksidipäästöjen mukaan arvioitu hinta. Tämänkaltaisen lainsäädännön ei pidä levitä muille aloille. Onneksi ensimmäisen viikonlopun lehtimainokset näyttivät hyvin suunnitelluilta ja toteutetuilta: useimmissa oli toimittu autoalan ja kuluttajaviranomaisten suositteleman ohjeistuksen mukaan.

Kuluttajavelallisten aseman turvaaminen on tärkeää. Kun valmistelimme yhteenvetoa Suomen tilanteesta 1990-luvun alan jälkeen, näkyi kiistatta, kuinka suuri merkitys nykytilanteessa on määrätietoisesti kehitetyllä lainsäädännöllä, ratkaisukäytännöllä, lakisäateisellä velkaneuvonnalla ja yhteistoiminnalla myös kolmannen sektorin kanssa. Näistä ratkaisuista monet maat ovat nyt kiinnostuneita.

Velkaneuvonnan resursseja ollaan lisäämässä, mikä toivottavasti tarjoaa neuvojille paremman mahdollisuuden paitsi yksittäisen velallisen asian käsittelyyn myös toistuvien kohtuuttomien menettelytapojen havaitsemiseen ja niistä kuluttajaviranomaisille kertomiseen. Kuluttaja-asiamies valvoo paitsi sopimusehtojen kohtuullisuutta yleensä, myös takausehtoja ja perintää aina vapaaehtoisen velkasovinnon ehtoihin asti. Siihen työhön tarvitaan jatkossakin kuluttajien ja kuluttajaneuvojien ilmoitusten lisäksi myös velkaneuvojien arvokkaita havaintoja.

7. huhtikuuta 2009

Anja Peltonen
Johtaja

Bussimatkustaja ansaitsee sujuvan kyydin

Linja-autolla matkustavalla ei ole ollut selkänोजनाan selkeitä säännöksiä, joiden perusteella hän voisi valittaa ja saada hyvitystä esimerkiksi vuorojen myöhästymisestä. Uusi joukkoliikennelaki tarjoaa mahdollisuuden korjata tilanne.

Liikenne- ja viestintäministeriössä parhaillaan työn alla olevan joukkoliikennelain tavoitteena on turvata joukkoliikenteen palvelut koko maassa ja lisätä joukkoliikenteen käyttöä etenkin kaupunkiseuduilla. Lakia sovellettaisiin ammattimaiseen linja-autoliikenteeseen ja osittain myös raideliikenteeseen.

Linja-autoliikenteen asiakkaiden asema on ollut häilyvä. Bussin myöhästymistä tai vuoron väliin jäämistä on toki voitu pitää tähänkin mennessä palvelun virheenä. Matkustajalla ei kuitenkaan ole ollut tukenaan täsmällisiä säännöksiä, joihin vedoten hän olisi voinut vaatia oikeuksiaan.

Ilman selkeitä pykäläiä kuluttajat eivät myöskään ole osanneet valittaa palvelun virheistä. Tyytymättömyys joukkoliikenteeseen ei näy kuluttajariitalautakuntaan tulevissa valituksissa, vaan internetin keskustelupalstoilla.

Tilanteen korjaamiseksi joukkoliikennelakiin on lisättävä oma lukunsa matkustajan oikeuksista ja suojasta. Muissa välttämättömyyspalveluita koskevissa laeissa, kuten viestintä- ja sähkömarkkina-laissa, vesihuoltolaissa ja rautatiekuljetuslaissa tällainen luku jo on.

Hyvitystä eniten kärsivälle

Joukkoliikennelain ehdotuksen perustelujen mukaan matkustajan on vain nieltävä se, että kaupunkiliikenteessä linja-autovuorot voivat myöhästyä esimerkiksi ruuhkan tai tietöiden vuoksi. Myöhästynyt tai ajamatta jäänyt vuoro ei välttämättä aiheuta matkustajalle muita haittoja kuin ärtymystä – ainakaan silloin, kun busseja kulkee tiheästi. Tilanne muuttuu, jos alueella liikennöi tunnin aikana vain pari vuoroa. On nurinkurista, että liikennöitsijä maksaa palvelun järjestäjälle sakkomaksua väliin jääneistä vuoroista, mutta ei minkäänlaista hyvitystä pysäkillä värjöttelevälle ja mahdollisesti töistä myöhästävälle asiakkaalle.

Lakiehdotuksen mukaan liikenneluvan haltijan tai näiden yhteenliittymän on määriteltävä liikennepalveluitaan koskevat laatuvaatimukset ja tiedotettava niistä matkustajille. Kuluttajan kannalta ei kuitenkaan ole hyvä ratkaisu, että palvelun tarjoaja saisi itse yksinään määritellä palvelun laadun ja että hänen päättämänsä laatu taso olisi virheen ainoa mittapuu.

Kuluttajansuojalain mukaan palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Samaan tapaan liikennepalvelun tarjoajan pitää täyttää laadullisesti tietty vähimmäistaso, jota se ei voi alittaa sopimusehdoillaan. Laadukkaan palvelun ominaisuuksia ovat esimerkiksi se, että yhtenäiset aikataulutiedot ovat helposti asiakkaiden saatavilla, hinnannuutoksista kerrotaan riittävän ajoissa etukäteen ja valitusten vastaanottamisessa toimii ns. yhden luukun periaate.

Joukkoliikennelain on tarkoitus tulla voimaan samaan aikaan EU:n palvelusopimuksen kanssa 3.12.2009. Aikataulu on lakiehdotuksen laajuuteen nähden niin tiukka, että voimaantulon lykkääminen on harkitsemisenarvoinen vaihtoehto. Näin voitaisiin varmistaa se, että lain valmisteluun ja sen voimaantuloon varautumiseen jäisi riittävästi aikaa.

Lentomatrustajien oikeudet toimivat toistaiseksi vain paperilla

Lentomatrustajan oikeuksien turvaajaksi säädetty ylivaarausasetus ei ole pystynyt täysin täyttämään sille asetettua tehtävää. Tulkinnanvaraisina vellovia säännöksiä yritetään jämäköittää hankkimalla ratkaisukäytäntöä elävän elämän kiistatilanteista.

Helmikuussa 2005 voimaan tullut ylivaarausasetus koskee tilanteita, joissa matrustajan pääsy lennolle evätään, lento on peruutettu tai viivästynyt tai joissa lennon matrustusluokkaa on muutettu. Lennosta vastaava lentoyhtiö voi silloin joutua palauttamaan matrustajalle lennon hinnan takaisin, järjestämään matkan uudelleenreitityksen alkuperäistä sopimusta vastaavilla ehdoilla, tarjoamaan huolenpitoa tai maksamaan korvauksen. Suomessa ylivaarausasetuksen soveltamista valvovat Kuluttajavirasto, Ilmailuhallinto ja Kuluttajariitalautakunta.

Euroopan komissio paheksui vuonna 2007 sitä, että lentoyhtiöt eivät aina ota tosissaan asetuksen niille asettamia vaatimuksia. Ne saattavat liiankin usein selitellä esimerkiksi lentojen peruuntumista poikkeuksellisilla olosuhteilla ja jättää sen perusteella vakiokorvauksen maksamatta.

Vaikka säännöksiä noudatettaisiinkin, lopputulos ei silti ole aina kuluttajan kannalta hyvä. Ylivaarausasetuksen säännökset ovat yksityiskohtaisuudestaan huolimatta hyvin monitulkintaisia.

Ratkaisuista suuntaviivoja soveltamiseen

Paras tapa selkeyttää asetuksen sisältöä on saada tuomioistuinten ratkaisuja siitä, miten säännöksiä käytännössä sovelletaan. Ratkaisukäytännön tarpeesta kertoo se, että Euroopan yhteisöjen tuomioistuimissa on parhaillaan vireillä useita ylivaarausasetukseen liittyviä juttuja.

Joulukuussa 2008 tuomioistuin antoi ratkaisun, joka linjasi sitä, millaisiin poikkeuksellisiin olosuhteisiin vedoten lentoyhtiöt voivat kieltäytyä maksamasta matrustajille korvauksia peruuntuneista lennoista. Tuomioistuimen mukaan tällaisena poikkeuksellisena olosuhteena ei voida sellaisenaan pitää teknistä vikaa, joka tulee esiin lentokoneen huollon yhteydessä tai joka johtuu huoltoon liittyvistä puutteista. Tällaisen vian korjaaminen kuuluu tuomioistuimen mukaan lentoliikenteen harjoittajan tavanomaiseen toimintaan.

Helsingin hovioikeudessa puolestaan on vireillä Finnairia koskeva tapaus, jossa kuluttaja-asiamies avustaa kuluttajaa. Hän ei ollut päässyt Finnairin lennolle Barcelonasta Helsinkiin, koska yhtiö otti lennolle aiemmin samalla viikolla lakon takia kaupunkiin jääneitä matrustajia. Kuluttajariitalautakunta suositti Finnairia korvaamaan kuluttajalle 400 euroa, mutta yhtiö kieltäytyi.

Toimenpiteistä tukea

Komissio on omalta osaltaan yrittänyt yhteistyössä valvovien viranomaisten kanssa vahvistaa ylivaarausasetuksen asemaa valmistelemalla vastauksia asetuksen tulkintakysymyksiin. Lisäksi on laadittu asiakirja viranomaisten menettelytavoista ja valituslomake kuluttajille. Komissio on myös kerännyt valvontaviranomaisilta tilastotietoja niiden saamista valituksista ja tehdyistä toimenpiteistä.

Kuluttajavirasto on yhteistyössä Ilmailuhallinnon kanssa ohjeistanut eri lentoyhtiöitä asetuksen mukaisista menettelytavoista. Virasto on myös pyytänyt selvityksiä muun muassa siitä, miten lentoyhtiöt tiedottavat matrustajille ylivaarausasetuksen heille tarjoamista oikeuksista ja miten ne ohjaavat heitä ensisijaisesti valittamaan. Lisäksi virasto on kommentoinut komission valmisteltavia ohjeita ja valituslomaketta.

Lentojen verkkomarkkinoinnissa alvariinsa huomautettavaa

Kuluttajavirasto on käynyt viime syksyn aikana läpi useiden lentoja ja lomamatkoja tarjoavien yritysten verkkosivuja. Huomautettavaa löytyi, vaikka useimpien kanssa markkinointia oli hienosäädetty jo edellisenä keväänä.

Euroopan unionin kuluttajansuojaa valvovien viranomaisten valvontaiskussa loppuvuodesta 2007 tarkastettiin 386 lentolippuja myyvää verkkosivustoa. Suomesta valvontaiskussa oli mukana Kuluttajavirasto. Valvontaiskussa tarkastettiin, olivatko edellisessä, syyskuussa 2007 kampanjassa ongelmalliseksi todetut verkkosivustot muuttuneet parempaan suuntaan. Yli puolet sivustoista oli korjattu, mutta loppuilla sivuista löytyi vieläkin huomautettavaa. Syksyllä kuluttajavirasto syynäsi sivustoja jälleen ja edellytti yrityksiltä sitoutumista lainmukaiseen markkinointiin.

Rasti ruutuun vain asiakkaan toimesta

Valmiiksi rastitettu valintaruutu hämmensi muutamallakin eri lentoja kauppaavalla sivustolla, kuten Wingo xprs ab:n, Travel Partnerin, E-Ticketin, Skytoursin ja Seat24:n sivuilla. Oli kyseessä sitten vapaaehtoinen matkavakuutus, sähköinen uutiskirjeen tilaaminen, peruutusurva tai konkurssisuojaa on valinnan perustuttava aidosti asiakkaan aktiiviseen tahdonilmaisuun. Valmiiksi rastitettu ruutu saattaa helposti jäädä asiakkaalta huomaamatta. Yleisluontoisen luvan pyytäminen sähköiselle suoramarkkinoinnille on lisäksi sopimusehtona kohtuuton. Lupaa pyytävän olisikin määriteltävä suoramarkkinointioikeuden rajat selkeästi. *KUV/9610/41/2008, KUV/8172/41/2008, 10359/41/2008, 10358/41/2008*

Pilkotut hinnat hämäsivät

Wingo xprs ab markkinoi verkkosivuillaan yhdensuuntaisia kotimaanlentoja edullisin hinnoin. Tarjoushintaan kuitenkin sisältyi ehto, jonka mukaan kuluttajan oli ostettava meno-paluu-lippu. Koska hinta oli ilmoitettu vain yhdensuuntaiselle lennolle, joutui kuluttaja laskemaan itse lopullisen hinnan. Tällainen menettely ei ole sallittu. Myyntihinta on ilmoitettava markkinoinnissa kokonaisuudessaan, sisältäen kaikki verot ja maksut. Yritystä kehoitettiin korjaamaan markkinointiaan.

Hintojen pilkkomisesta huomautettiin myös Travelpartner Ab:tä, joka lisäsi hintaan automaattisesti 9 euron varausmaksun, mutta ei ilmoittanut sitä kokonaishinnoissa. Tällainen kustannus, joka ei riipu esimerkiksi matkustajasta tai matkatyyppistä, tulisi sisällyttää kokonaishintaan. *KUV/9610/41/2008, 10355/41/2008*

Tarjouslennot loppuivat kesken

Ebookers Oy markkinoi tarjoushintaisia lentoja verkkosivuillaan. Tarkistuspäivänä kampanja-aikaa oli jäljellä neljä päivää. Tarjoushintaisia lentoja ei ollut enää lainkaan tarjolla, ja halvin tarjottu hinta oli yli kymmenkertainen tarjoushintaan nähden. Kun tarjoushintaisten lennot on myyty loppuun tai tarjoushinta ei ole enää voimassa, markkinointi tulee lopettaa välittömästi.

Internet-mainonnan erityisominaisuus on se, että markkinoinnin tietoja voi päivittää nopeasti ja käytännössä milloin tahansa. Siksi myös vastuu mainosten oikeista tiedoista on nettimarkkinoinnissa suurempi. Tiedot tulisi muuttaa välittömästi, kun tarjoushintaisten lennot on myyty loppuun eikä niitä ole enää saatavilla.

Kuluttajan tulee mainosta silmäilemällä saada realistinen käsitys markkinoitujen lentojen saatavuudesta eikä hintahoukuttimilla saa johtaa kuluttajaa harhaan. Matka Vekkaa ohjeistettiin tarjousmatkojen riittävydestä. Edullisia matkoja alkaen-hinnalla ei ollut Lomamatkat-sivustolla tarjolla tarpeeksi voimalliseen markkinointiin nähden. Yritystä kehoitettiin tarkentamaan markkinointiaan esimerkiksi siten, että markkinoinnissa ilmoitetaan ajanjakso, jolloin tarjoushintaisia matkoja voidaan ostaa. Air Finlandia kehoitettiin niin ikään suhteuttamaan markkinointinsa volyyymiä paremmin tarjolla olevien tarjouslentojen määrään ja kertomaan kuluttajille tarkemmin, mitä päiviä tai kuukausia alennushinnat koskevat. Yritys esimerkiksi mainosti suurieleisesti alennushintaisia lentoja Malagaan, vaikka tarjolla ilmeni

olleen vain neljä matkaa yli puolen vuoden päässä markkinointijankohdasta. *KUV/8523/41/2008, KUV/2789/41/2008, KUV/11388/41/2008*

Tapauksissa sovelletut lainkohdat

- Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 7:26 § (Suoramarkkinointi luonnolliselle henkilölle)
- Kuluttajansuojalaki 3:1 § (Sopimusehtojen sääntely)
- Kuluttajansuojalaki 2:6 § (Kielto antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja)
- Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (1999/1359) 2 §, 4 §

Ryhmäkanteen uhka parantanut kuluttajan asemaa

Ryhmäkanteen ennalta ehkäisevä vaikutus on toiminut odotusten mukaisesti. Järeintä asetta ei vielä ole tarvinnut ottaa täysimittaisesti käyttöön.

Kuluttajavirastolta kysellään tasaisin väliajoin, miksei kuluttajansuojan järeintä asetta, ryhmäkannetta, ole jo vedetty esiin, vaikka keino on ollut käytettävissä jo yli vuoden. Oikeus käyttää näin kallista ja raskasta asetta sisältää kuitenkin myös velvollisuuden: ensin on kokeiltava aivan kaikki muut keinot. Toistaiseksi näyttäisi siltä, että jo pelkkä ryhmäkanteen varjo kannustaa elinkeinoelämää paremmin noudattamaan lakia. Hyvä niin.

Kuluttaja-asiamies sai vuonna 2007 oikeuden setviä ryhmänä usean kuluttajan kokemaa ongelmaa. Keinoina ovat Kuluttajariitalautakuntaan vietävä ryhmävalitus tai ryhmäkanteen nostaminen oikeudessa. Molemmat ovat erityiskeinoja, joilla voidaan tehostaa kuluttajan pääsemistä oikeuksiinsa. Varsinkin ryhmäkanteen on kuitenkin aikaa vievä, raskas ja kallis menettely. Lisäksi lain asettamat kriteerit ryhmäkanteena ajettavalle asialle ovat tiukat. Jo lakia kirjattaessa keinojen ennalta ehkäisevä vaikutus katsottiin ensisijaiseksi tavoitteeksi.

Ryhmäkäsittelyn kriteerit tiukalla

Kuluttaja-asiamies voi panna vireille ryhmäkanteen asiassa, jossa useilla henkilöillä on samaa yritystä vastaan vaatimuksia, jotka perustuvat samoihin tai samankaltaisiin seikkoihin. Asian käsittelyn ryhmäkanteena on oltava tarkoituksenmukaista ottaen huomioon ryhmän koko, asiassa esitettävien vaatimusten sisältö ja asiassa esitettävä todistelu. Ryhmä on myös pystyttävä määrittelemään riittävän täsmällisesti. Lisäedellytyksenä ryhmäkanteen nostamiselle on, että kyse on elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisestä riita-asiasta, joka kuuluu kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan.

Kuluttajavirasto on saanut kymmeniä ilmoituksia, joissa yksittäinen kuluttaja tai kuluttajaryhmä vaatii ryhmäkanteen tai ryhmävalituksen käyttämistä. Keinojen käyttöä on harkittu myös oma-aloitteisesti. Tosiasiassa tapauksia, joihin jompikumpi olisi soveltunut, on ollut vain muutamia. Erityisesti ryhmäkanteen kohdalla asialla tulee olla myös yleistä merkitystä kuluttajille kollektiivina.

Kuluttajan kannalta kanteen tai valituksen nostamisesta ei ole hyötyä esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa asianomainen yritys on taloudellisissa vaikeuksissa tai jopa kaatunut. Tällainen tilanne oli mm. tapauksessa, jossa RHS Promotions Oy ei pystynyt taloudellisten vaikeuksiensa takia korvaamaan peruuntuneen rap-artisti Timbalandin konsertin lippuja kaikille kuluttajille.

Vauhtia neuvotteluihin

Toistaiseksi kuluttajan kannalta toivottuun tulokseen on kaikissa tapauksissa päästy kannetta tai ryhmävalitustakin kevyemmin keinoin, kuten neuvottelemalla. Virasto on harkinnut kannetta monenkin tapauksen yhteydessä, mutta vastapuolina olleet yritykset ovat mieluummin korjanneet menettelyjään kuin lähteneet kiistelemään asiasta Kuluttajariitalautakuntaan. Tällaisessa tilanteessa, joissa on neuvottelun päästy sovintoon toimintatapojen muutoksesta, yksittäinen kuluttaja voi hakea omassa tapauksessaan hyvitystä yritykseltä esimerkiksi kuluttajaoikeusneuvojan kanssa.

Ryhmävalituksen ja –kanteen uhka on osoittautunut tehokkaaksi välineeksi myös tapauksissa, joissa toisena osapuolena on ulkomainen yritys.

Tästä näkökulmasta katsottuna ryhmäkanteen näyttöä kuluttajan oikeudellista asemaa hyvin pönkitävänä välineenä. Voisikin olla aiheellista aloittaa uudelleen keskustelu sen soveltumisesta myös muihin kuin kuluttaja-asioihin.

Ruotsissa ensimmäinen ryhmäkanteen käyntiin

Ruotsissa ryhmäkanteen on ollut kuluttaja-asioissa mahdollista jo useamman vuoden. Toistaiseksi vain yksi kante, entinen Kraftkommission i Sverige AB nykyinen Stävrullen Finans AB, on edennyt oike-

uskäsitteeseen. Viime joulukuussa, asian oltua vireillä jo vuodesta 2004, korkein oikeus päätti, että ryhmäkanne voidaan nostaa. Seuraavaksi Umeån käräjäoikeus lähtee ratkaisemaan, onko ryhmässä olevilla reilulla 2000 ihmisellä oikeus korvauksiin sähkösovimukseen liittyvässä kiistassa.

Lue lisää:

Timbalandin peruuntuneen konsertin lippurahoja edelleen maksamatta (Tiedote 8.4.2009)

[Maltillinen ryhmäkanne parantaa sekä kuluttajien että yrittäjien oikeusturvaa](#)
2/2006

[Komissio kehittää ryhmäkanteen laatukriteerejä](#)
6/2008

[Esimerkkejä tapauksista, joihin ryhmäkanne soveltuisi](#)
2/2006

[Suomalaiset käytännöt taloudellisen hyvityksen varmistamiseksi kuluttajalle yksittäisessä riita-asiassa](#)
6/2007

Selvitysmies: Lisää rahaa talous- ja velkaneuvontaan, palvelu oikeusaputoimistoihin

Työ- ja elinkeinoministeriö on teettänyt kokonaisarvion talous- ja velkaneuvonnan toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Talous- ja velkaneuvonta on yhteiskunnallisesti kannattava ja tärkeä palvelu, mutta koko historiansa ajan sitä on vaivannut resurssipula sekä alueelliset erot palvelun saatavuudessa ja laadussa.

Selvitysmies Kirsti Rissanen ehdottaa, että talous- ja velkaneuvonta siirretään oikeusaputoimistoihin ja vastuu neuvonnan kehittämisestä ja toiminnan ohjaus oikeusministeriölle. Oikeusaputoimistojen palveluverkko on tarpeeksi tiheä henkilökohtaiseen palveluun. Tavoitteena on yhtenäistää talous- ja velkaneuvonnan hajanaista rakennetta, taata asiakkaiden yhdenvertaisuus palveluiden saatavuuden suhteen ja lisätä toimintatapojen yhdenmukaisuutta.

Vastaavalla tavalla ja samantyyppisistä syistä on vastikään keskitetty myös kunnallinen kuluttajaneuvonta (maistraatteihin Kuluttajaviraston ohjaukseen) ja holhoustoimen edunvalvonta (oikeusaputoimistoihin oikeusministeriön ohjaukseen) sekä jo aiemmin oikeusaputoiminta kunnista valtion järjestettäväksi.

Vastapainoa vahvalle perintäalalle ja ulosotolle

On myös käynyt selväksi, etteivät velkaongelmat liity pelkästään lamaan. Kun nykyisessä luotto- ja kulutusyhteiskunnassa luottojen markkinointi on aktiivista ja niiden saaminen helppoa, on luonnollista, että velkaongelmia esiintyy jatkuvasti. Niitä on kaikenikäisillä ja kaikissa sosioekonomisissa ryhmissä. Erityisesti viime vuosina lisääntyneiden kulutusluottojen ja nopeasti yleistyneiden pikaluottojen hallinta on osoittautunut ihmisille erittäin haastavaksi. Vahvan perintäalan ja tehokkaan ulosoton vastapainona tulee olla ammattitaitoinen talous- ja velkaneuvonta.

Selvitysmies toteaa myös, että valtion rahoitus talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen on ollut riittämätön. Myös neuvojien työolosuhteissa ja palkkauksessa on suuria eroja. Velkaneuvonnan vuotuisen määrärahan tarve on selvitysmiehen arvion mukaan noin 11 miljoonaa euroa. Tällä hetkellä valtio on rahoittanut järjestelmää noin 5,7 miljoonalla eurolla, ja osa kunnista on panostanut siihen lisärahaa, yhteensä noin 2,5 miljoonaa euroa.

Neuvonta edellyttää yhä laajempaa osaamista

Talous- ja velkaneuvonnan haasteena on myös palveluiden yhdenmukaisuus ja tasalaatuisuus koko maassa sekä neuvojien ammatillisen perus- ja täydennyskoulutuksen kehittäminen. Asiakaskunnassa lisääntyvä moniongelmaisuus ja taloudenhallinnan puutteet edellyttävät työotteiden ja asiakkaan kohtaamisen kehittämistä sekä enenevässä määrin yhteistyötä muiden viranomaisten, kansalaisjärjestöjen ja yksityisen sektorin kanssa.

Talous- ja velkaneuvonnalla onkin luontevia yhtymäkohtia sosiaalitoimen kanssa, ja monessa kaupungissa talous- ja velkaneuvonta on toiminut hyvin sosiaalitoimen yhteydessä. Kuntaliiton mukaan tämä järjestely voidaan toteuttaa onnistuneesti vain suurissa kaupungeissa, minkä vuoksi oikeusaputoimistot sopivat paremmin yleiseksi organisointivaihtoehdoksi. Selvitysmies kuitenkin ehdottaa, että jatkossakin niille kunnille, jotka haluavat jatkaa talous- ja velkaneuvontaa asukkailleen osana kunnan palvelurakennetta, tarjotaan tähän mahdollisuus.

Selvitysmiehen raporttiin sisältyy myös muita ehdotuksia maksukyvyttömiä ja ylivelkaisten yksityisten henkilöiden aseman parantamiseksi, kuten sosiaalisen luototuksen käyttöönotto kaikissa kunnissa, velkajärjestelyn maksuohjelmiin liittyvän lisäsuoritusjärjestelmän uudelleen arviointi ja menettelyllisesti kevyen ulosottovelkajärjestelyn käyttöönottomahdollisuuksien selvittäminen. Kuntien riskinotto-

kykyä sosiaalisen luoton yhteydessä olisi mahdollista parantaa käyttämällä vakuutena Finnveran takauksia. Samalla tavoin voitaisiin lisätä Takuu-Säätiön mahdollisuuksia järjestelylainojen takaamiseen.

Lue lisää

Selvitysmiehen raportti http://www.tem.fi/files/21927/TEM_8_09_nettiin.pdf

Kotitalouksien velkaongelmia tutkittiin taustatyönä

Oikeuspoliittisessa tutkimuslaitoksessa on selvitetty, minkälaisia velkaongelmia kotitalouksilla on ilmennyt nousukauden viime vaiheissa ja mitä haasteita talouskriisin seuraukset lisäksi asettavat. Työ- ja elinkeinoministeriö tilasi tutkimuksen selvitysmiehen työn yhdeksi taustamateriaaliksi. Aineistona on käytetty tilastotietoja, asiantuntijahaastatteluja sekä muita tutkimuksia ja selvityksiä aiheesta.

<http://www.optula.om.fi/45933.htm>

Lamasta nousemisen opit kiinnostavat nyt ulkomailla

1990-luvulla Suomea koetellut lama poiki useita uudistuksia lainsäädäntöön ja on vaatinut pitkäjänteistä työtä vielä näihin päiviin asti eri viranomaisilta ja järjestöiltä. Lainsäädännön kehittämisen lisäksi keskeisessä roolissa on ollut sopimusehtojen kohtuullisuuden valvonta. Tavoitteena on ollut varmistaa lainsäädännöllä ja valvonnalla kuluttajansuojan vähimmäistaso kuluttajan henkilökohtaisista taidoista riippumatta. Nyt puhutaan vastuullisesta luotonannosta, jonka toivotaan ohjaavan jatkossa yritysten käytäntöjä. Oli – ja on - ensiarvoisen tärkeää turvata kuluttajavelallisen asema yhteiskunnan jäsenenä ja ehkäistä syrjäytymistä.

Monessa maassa ollaan lähellä samaa tilannetta tänään, kun globaali taloustilanne on epävakaa. OECD on ryhtynyt kartoittamaan hyviä käytäntöjä, joilla tilanteesta selvittäisiin. Suomella on hyvä mahdollisuus jakaa kokemuksiaan keinovalikoimasta. Kuluttajavirastossa on koottu OECD:n käyttöön kuluttajavelallisen aseman parantamiseen tähänneet toimenpiteet aina lama-ajan alusta näihin päiviin. Materiaali tullaan julkaisemaan viraston julkaisusarjassa.

Lue lisää:

Kuluttajavelallisen aseman parantamiseen tähänneet toimenpiteet 1990-luvulta lähtien (Kuluttajavirasto > ajankohtaista > julkaisut)

Uusi laki tuo ryhtiä maksupalveluihin

Uusi maksupalveluita koskeva laki on vielä joiltain osin työn alla, mutta kuluttajan kannalta keskeiset uudistukset alkaa olla jo selvillä. Maksupalveluiden käyttäjille, kuten pankin tai luottokorttiyhtiön asiakkaille, tiedossa on enimmäkseen parannuksia nykytilaan.

Jos pankki- tai luottokortti katoaa tai se varastetaan, on seurauksena yleensä ikävyyksiä. Uuden lain myötä luottokortteja myöntävien tahojen on taattava 24 tuntia vuorokaudessa toimiva palvelu, johon kuluttaja voi ilmoittaa tapahtuneesta. Mikäli kortti on omistajansa huolimattomuuden takia esimerkiksi joutunut väärin käsiin ja sillä on ehditty tehdä ostoja ennen kortin sulkemista, joutuu kortin haltija korvausvastuuseen. Uutuutena kuitenkin on, että vastuu rajoittuisi pääsääntöisesti 150 euroon.

Uudistus on osa EU:n sisämarkkinoiden vahvistamista. Uudistuksen myötä rajat ylittävät maksut EU:n sisällä tehostuvat ja nopeutuvat. Kotimaisten tilisiirtojen toteutusajan pitäisi pysyä vähintäänkin ennallaan. Laki turvaisi kuluttajaa myös siten, että palveluiden tarjoajan on annettava enemmän tietoa, jolloin palveluiden vertaileminen helpottuu.

Pankin kanssa tehdystä määräaikaista sopimuksesta voisi irtisanoutua tulevaisuudessa milloin vain, maksimissaan kuukauden irtisanomisajalla. Tällainen käytäntö poikkeaa sopimuksia koskevista perussäännöistä, joiden mukaan määräaikaisten sopimusten sitoo molempia osapuolia kyseisen määräajan. Esimerkiksi matkapuhelimen ja liittymän määräaikaista kytkysopimusta on lähes mahdoton purkaa kesken sopimuskauden.

Suoraveloitus muutoksessa

Suoraveloituksen kohtalo on puhuttanut monia lakihankkeen edessä. Taustalla oleva EU-direktiivi velvoittaa pankit maksajan pyynnöstä palauttamaan suoraveloitettun summan asiakkaalle, mikäli summa yllättäen onkin suurempi kuin mitä asiakas on kohtuudella voinut odottaa. Takaisinmaksusäännön voi sopimusehdoissa kumota vain siinä tapauksessa, että asiakkaalle annetaan tieto tililtä veloitettavasta summasta vähintään neljä viikkoa ennen eräpäivää.

Mitä maksaminen maksaa?

Tällä hetkellä kauppiaille eri maksuvälineistä koituvat kulut sisällytetään tuotteiden hintoihin – osin luottokorttiyhtiöiden vaatimuksesta. Uuden lain myötä kauppias voi halutessaan periä maksuvälineestä aiheutuvat kulut asiakkaalta erikseen. Käytännössä olisi siis esimerkiksi mahdollista, että toisella maksukortilla tuote maksaisi enemmän kuin toisella. Läpinäkyvyys lisääntyisi, mutta kauppiaille lienee tärkeää maksamisen sujuvuus ja asiakastyytyväisyys, joten vielä on hämärän peitossa, miten tämä lainkohta käytännössä näkyy eri kauppojen kassoilla.

Uusi laki on osa EU:n maksupalveludirektiivin toimeenpanoa. Lakia valmistellaan sekä oikeus- että valtiovarainministeriön johdolla. Oikeusministeriön työryhmä, jossa Kuluttajavirastollakin on ollut edustaja, on saanut oman osuutensa valmiiksi joulukuussa 2008. Eduskunnan käsittelyyn laki pääsee alkusyksystä ja tavoite on, että säännökset tulevat voimaan marraskuun alussa.

Maksuhäiriömerkinnän kummittelu kuriin

Maksuhäiriömerkintä luottotiedoissa vaikeuttaa elämää merkittävästi. Luottotietolakiin kaavailut muutokset edistäisivät merkinnän pyyhkiytymistä rekistereistä esimerkiksi velan vanhentuessa. Tärkeä avaus voisi tarjota tilaa myös pohdinnalle nuorten pikavippaajien maksuhäiriömerkinnöistä.

Oikeusministeriön työryhmä on uudistamassa luottotietolakia ensisijaisena tavoitteenaan auttaa lama-vuosina velkaantuneita palaamaan yhteiskunnan aktiivisiksi jäseniksi. Työryhmä on tehnyt esityksen, jonka mukaan velan vanhentuminen poistaisi automaattisesti myös maksuhäiriömerkinnän. Nykyään merkintä on saattanut jäädä kummittelemaan rekisteriin vielä vuosiksi, vaikka itse velka on lopullisesti vanhentunut.

Muutoksia halutaan tehdä myös muutamiin muihin tapauksiin. Tulevaisuudessa esimerkiksi velallisen hakemuksesta rauennut velkajärjestely johtaisi myös maksuhäiriömerkinnän poistamiseen kun merkintä nykyisellään saattaa säilyä parikin vuotta järjestelyn loppumisesta.

Merkintä myös pitkäkestoisista maksuvaikeuksista

On luottoa hakevan kuluttajan etu, että luotonantaja arvioi hänen maksukykynsä oikein. Lisäksi on oikeudenmukaista, että luottotappiot jäävät pieniksi, ne kun tulevat välillisesti muiden maksettaviksi korkeampana luoton hintana. Siksi onkin johdonmukaista, että myös pitkäaikaisesta, esim. palkkatuloista tehtävästä ulosotosta tulisi merkintä luottotietorekisteriin, kuten työryhmä esittää. Toistaiseksi merkintä on tullut vain silloin, jos henkilö on ulosotossa todettu varattomaksi.

On kuitenkin pidettävä visusti huolta siitä, etteivät tilapäiset maksuvaikeudet tai lyhytaikainen ulosotto aiheuta merkintää. Esimerkiksi jotkut julkisten palveluiden saatavat, kuten vaikkapa tietyt kuntien terveyspalvelujen asiakasmaksut, voidaan ilman maksumuistutusta laittaa ulosottoon. Myöhässä maksettu lasku tuskin kertoo koko totuutta henkilön maksukyvyistä.

Nuori pikavippaaja nopeammin kuiville?

Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa mm. vuokra-asunnon, kotivakuutuksen ja puhelinliittymän saamista. Merkintä ei näin ollen saa aiheutua liian kevyin perustein. Pikaluottojen yleistymisen jälkeen alle 25-vuotiaiden osuus ensimmäisen maksuhäiriön saaneista on ollut kasvussa ja Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan muodostaa jo valtaosan. Tutkimuksen mukaan vaikuttaa siltä, että monen kohdalla ensimerkinnälle ei tule jatkoa.

Pikavippien nuorille aiheuttamien ensimmäisten maksuhäiriöiden merkintöjen kestoajat olisikin otettava tarkasteluun ja harkittava niiden lyhentämistä. Pikavippien markkinoinnissa ja myöntämisessä on piirteitä, jotka eivät kuulu vastuulliseen luotonantoon ja jotka ovat omiaan lisäämään hetken mielijohteesta haettuja luottoja. Nuorilla aikuisilla ei välttämättä ole vielä kokemusta oman talouden hallinnasta ja maksuhäiriö voi olla esteenä esimerkiksi opintolainan ja asunnon saamiselle, mikä voi myöhästyttää itsenäisen elämän aloitusta.

Kuluttajan kannalta on tärkeää, ettei maksuhäiriömerkintä aiheuta kohtuuttomia seurauksia, joilla elämä vaikeutuu entisestään. Onkin tärkeää muistaa, ettei uusi maksuhäiriö oikeuta heikentämään kuluttajan asemaa jo olemassa olevissa luottosuhteissa, jos kuluttaja on hoitanut omat velvollisuutensa.

Lisätieto:

Kuluttajaviraston lausunto (Kuluttajavirasto > ajankohtaista > lausunnot)
Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos: Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla

Myös laatu ja käyttäjien oikeudet tärkeitä palveludirektiivissä

Palveludirektiivi on pantava täytäntöön tämän vuoden loppuun mennessä. Kuluttajavirasto on lausunut tähän liittyvästä yleislaista.

Palveludirektiivin myötä palveluyritysten toiminnan laajentaminen koko EU:n alueelle helpottuu. Myös kuluttajien oikeuksia palveluiden käyttäjinä on painotettu direktiivissä, jonka pääasiallisesta sisällöstä ollaan Suomessa säätämässä yleislakia. Lisäksi erityislakeihin tehdään tarvittavia muutoksia. TEM:n esittämä malli ja luonnos yleislaiksi ovat olleet lausuntokierroksella. Kuluttajavirasto pitää perusratkaisua perusteltuna ja yleislakiluonnosta selkeänä.

Yleislaissa on säännöksiä oikeudesta harjoittaa elinkeinoa, viranomaisten toiminnasta ja keskinäisestä yhteistyöstä sekä siitä, mitä tietoja elinkeinonharjoittajan on annettava itsestään ja palvelustaan palvelujen vastaanottajille. Lain tavoite on kuitenkin ilmaistu suppeammin. Lakiehdotuksessa todetaan, että lain tarkoituksena on edistää palvelujen tarjoamisen vapautta. Koska direktiivillä - ja myös lakiehdotuksen 5-7 §:illä ja 11 §:llä - tavoitellaan myös palvelujen vastaanottajien oikeuksien vahvistamista ja palvelujen laadun parantamista, tämä tavoite olisi hyvä lisätä lakiin. Kokonaisuutena säännökset edistävät palvelujen kauppaa kahdella tavalla - sekä palveluyritysten perustamisen helpottamisen kautta että kuluttajien luottamuksen vahvistamisen kautta.

Lisäksi laissa olisi myös hyvä näkyä, ettei lupamenettelyä ole syytä jatkossakaan poistaa, jos perusteenä on esimerkiksi kuluttajien suojeleminen.

Reklamaatioiden hoitamiseen lisää pontta

Tietojenantosäännöksiin olisi myös voitu lisätä kohta, jonka mukaan palveluntuottajan velvollisuutena olisi vastata reklamaatioihin mahdollisimman nopeasti ja pyrkiä sovintoratkaisuun direktiivin 27 artiklan mukaisesti. Vaikka direktiivin sanamuoto ei tältä osin – toisin kuin komission ohjekirja direktiivin täytäntöön panemiseksi – edellytä nimenomaista säännöstä, on osapuolten edun kannalta kuitenkin tärkeää, että asia on mukana säännöksissä. Kuluttajansuojalain 2 luku koskee nykyään myös asiakkuussuhdetta, ja sopimatonta menettelyä on, jos valitukseen ei vastata.

Käytännössä kuluttajien oikeuksiinsa pääsemistä estää tällä hetkellä erityisesti palveluntuottajien puutteellinen asiakaspalvelu: yhteystiedot ovat epäselvät tai puuttuvat kokonaan, valitukseen ei vastata ja sovintoja tehdään vähän. Näistä syistä on tärkeää, että jatkovalmistelussa käsitellään perusteellisesti tätä kuluttajansuojaan olennaisesti liittyvää aihetta. Mainittakoon, että Englannissa ja Ruotsissa on ehdotettu vastaamisveloitteen sisällyttämistä säännöksiin. On myös selvä, että kuluttajien luottamus rajat ylittävään toimintaan edellyttää, että reklamaatioihin vastataan.

Uusia tehtäviä Kuluttajavirastolle?

Lakiehdotuksessa ja väliraportissa esitetään Kuluttajavirastolle/kuluttaja-asiamiehelle kokonaan uusia tehtäviä. Näitä olisivat mm. hallinnollisen yhteyspisteen tehtävät, palveludirektiiviin liittyvät valvonta-tehtävät, varoitusjärjestelmän hoitaminen ja palvelujen vastaanottajien neuvonta. Käytännössä Kuluttajavirastolla olisi myös vastuullaan keskitetyn asiointipisteen viranomaisten tiedontuottajaverkoston ylläpitäminen ja aktivoiminen.

Vastuu säilyy kunnalla, vaikka perintä ulkoistetaan

Kunta voi ulkoistaa tiettyjen saatavien perimisen käytännön toimet, mutta toimien valvontaa ei voi jättää retuperälle. Kuluttajaviraston projektissa tarkasteltiin, onko kansalaisen perusoikeudet turvattu riittävästi, kun kunta perii saataviaan.

Perintätoimistot ovat harjoittaneet laajaa asiakashankintaa kuntasektorilla. Monet kunnat ovatkin tarttuneet tilaisuuteen ja kilpailuttaneet erilaisia palvelupaketteja. Kuluttajaviraston projektissa tarkasteltiin julkisten palvelujen perintään liittyviä menettelyjä ja raportoitiin Kuntaliitolle havaituista ongelmista.

Eduskunnan oikeusasiamies on useammassakin tapauksessa korostanut, että antaessaan perinnän perintätoimiston hoidettavaksi kunnan on muistettava, ettei perintää ammattimaisesti harjoittava toimi virkavastuulla. Siksi kunnan tulee valvoa perintätoimiston menettelyjä ja varmistaa esimerkiksi, että maksumuistutus sisältää lainmukaiset tiedot.

Hyvä perintätapa koskee myös kuntia

Hyvän perintätavan kannalta Kuluttajaviraston julkishallinnon perintää koskevassa projektissa esiin tulleet ongelmat ovat pitkälti samankaltaisia kuin perinnässä yleensä. Julkisia palveluita koskevassa perinnästä on kuitenkin korostunut velvollisuus esimerkiksi antaa perintäkirjeessä yhteystiedot sille kunnan edustajalle, johon velallinen voi olla yhteydessä asiaan liittyen. Kunnan myös tulee käsitellä kaikki tällaiset, esimerkiksi sosiaalista suoritusestettä koskevat, huomautukset. Virastoon tulleista ilmoituksista on nähtävissä, että kunta on saattanut siirtää huomautuksen käsittelyn perintätoimistolle ja että yhteystietoja ei välttämättä ole tai niiden avulla yhteyttä ei ole saanut.

Sähköiset massatoimeksiannot sisältävät helposti virheitä: perintäkirjeet menevät väärin osoitteisiin tai perintäkirje on päivätty todellista aikaisemmaksi. Yhteiskunnallisen vastuun näkökulmasta olisi perusteltua, että kunta harkitsee velalliselle aiheutuvaa kokonaiskulurasitusta ennen kuin lisää velallisen maksettavaksi tulevia kuluja. Nyt perintäkulut helposti määräytyvät automaattisesti enimmäismäärien mukaan ja muutamien senttien viivästyskorkojenkin perintä siirretään perintätoimistolle, jolloin niistä lankeaa maksettavaksi maksimikulut.

Kaikkea perintää ei voi ulkoistaa

Kunnat voivat siirtää tiettyjä perintätoimiaan perintätoimistolle. Näitä perintälain soveltamisalaan kuuluvia maksuja ovat mm. sosiaali- ja terveydenhoidon asiakasmaksut, vanhustenhuollon maksut ja eräät oppilaitosmaksut. Sen sijaan esimerkiksi pysäköintivirhemaksut, julkisen liikenteen tarkastusmaksut ja tv-maksut kunnan on hoidettava omin voimin. Tämän lisäksi on vielä joukko maksuja, joihin ei sovelleta perintälakia, kuten verot ja sakot, joiden osalta on muussa lainsäädännössä kielletty asiamiehen käyttö. Niiden maksujen osalta, joiden perinnän ulkoistaminen on rajoitettu, ei saa ulkoistaa perintätoimistolle edes maksumuistutusten lähettämistä. *KUV/10077/41/2008*

Lue lisää:

Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä (linjaus)

'Halvin ruokakori' on monimutkainen markkinointiväite

Tutkimustiedon käyttäminen markkinoinnissa vaatii tarkkuutta. Kuluttajaviraston ja lääninhallitusten tekemät ruokakorivertailut on laadittu ensisijaisesti kuluttajien hintatietoisuuden lisäämiseen. Hyvin vertailussa sijoittunut yritys voi tuloksia hyödyntää, mutta ehtona on avoimuus.

Kansallinen hintavalvonta päättyi Suomessa 1980-luvun lopussa. Samoihin aikoihin perustettiin Kilpailuvirasto ja annettiin ensimmäinen hintamerkintäasetus. Muutos kuluttajien elämässä konkretisoitui, kun maito ei enää ollutkaan samanhintaista joka kaupassa. Hinnasta muodostui erityisesti elintarvikkeiden osalta lähes merkittävän kilpailutekijä.

Jotta kansalaisten hintatietoisuutta voitaisiin parantaa, ryhdyttiin Kuluttajavirastossa tekemään ns. ruokakorivertailuja. Aluksi ruokakoreja kerättiin valtakunnan tasolla. Vähitellen siirryttiin paikkakuntakohtaisiin vertailuihin, joita tehdään lääninhallitusten kanssa yhteistyössä. Hintatietoisuus on kuluttajien keskuudessa lisääntynyt, ja erilaisia muitakin vertailuja on saatavilla runsaasti.

Yksi pääsky ei vielä kesää tee

Vertailuissa hyvin menestynyt yritys saa huomiota ja monesti haluaa kerätä sitä vielä lisääkin. Toisinaan ruokakorivertailuiden tuloksia kuitenkin repostellaan jopa liian päämäärähakuisesti. Lidl kampanjoi edullisilla hinnoillaan esittelemällä menestystään mm. ruokakorivertailuissa. Kyseisessä kampanjassa sai sen käsityksen, että yritys on edullisin ostospaikka. Todellisuudessa tutkimuksesta oli poimittu vain ne osa-alueet, joissa yritys oli menestynyt ja verrattu tuloksia niissäkin kalleimpaan kilpailijaan. Esimerkiksi väitteessä ”Lidlin hintataso yhteisissä tuotteissa 10 % edullisempi kuin kilpailijalla” vertailukohtana oli kallein kilpailija, muihin eroa oli vain alle viisi prosenttia. Vaikka markkinoinnissa annettu tieto olisi sinänsä oikeaa, sen antaminen on kiellettyä jos muodostuva kokonaiskuva on harhaanjohtava.

Ruokakorivertailujen käyttö markkinointimielessä on haastavaa, sillä mainoksen tulee antaa oikea kokonaiskuva tutkimuksen tuloksista. Tällöin pitäisi tuoda esiin myös se, että vaikka yritys on menestynyt tietyissä tuoteryhmissä, kilpailija oli edullisempi toisissa. Jos mainoksessa jätetään mainitsematta kilpailijan menestys, syntyy harhaanjohtava kokonaiskuva tutkimuksen tuloksista ja yritys saa vääristynyttä kilpailuetua. *KUV/10329/41/2008*

Tapauksessa sovelletut lainkohdat

Kuluttajansuojalaki 2 luku 6§

Kuluttajansuojalaki 2 luku 1§

Hallituksen esitys 32/2008

Alennushinnat avajaisten kuokkavieraina

Hinnoilla kilpaileminen on yrityksille tärkeä tapa erottua ja edistää myyntiä. Avajaishuomassa Konebox Oy kuitenkin sortui ylilyönteihin ja joutui tarkistamaan markkinointiaan.

Kodinkoneita ja elektroniikkaa myyvä Konebox aloitti toimintansa markkinointikampanjan säestämänä. Kampanjassa yritys hehkutti halvoilla hinnoillaan ja ilmoitti tuotteiden ale-hintojen yhteydessä yliviivatun, korkeamman hinnan. Yliviivatut hinnat herättivät kummastusta, sillä alennus ei voinut perustua aikaisempaan hintaan, koska myymälä vasta avattiin samana päivänä kuin avajaiskampanjainos julkaistiin.

Alennushinnan on aina perustuttava samasta tuotteesta aikaisemmin samassa liikkeessä perittyyn hintaan. Alennushintaa ei myöskään saa perustaa ovh-hintaan tai yleiseen hintatasoon. Markkinointi katsottiin harhaanjohtavaksi ja sopimattomaksi, sillä tuotteiden edullisuudesta saattoi saada helposti väärän käsityksen. Alennusmyyntiä ei käytännössä voi järjestää avajaisten yhteydessä.

Yritys mainosti myös tarjoavansa tuotteita kilpailijoitaan edullisemmin teesillä: ”paras hinta joka tunti”. Erilaisten väittämien käyttö yleisellä tasolla pannaan usein kauppiaille kehumisen piikkiin. Mitä yksityiskohtaisempi väite, sitä enemmän todisteita sen taakse vaaditaan. Yritys katsoi voitavansa verrata hintojaan lähes reaaliajassa kilpailijoiden hintoihin, mutta totesi, ettei halvin silti aina löydy omalta hyllyltä. Kuluttajavirasto totesi, ettei väite pidä kutiaan tarpeeksi hyvin, jotta sitä voitaisiin käyttää asianmukaisesti markkinoinnissa. Yritys korjasi markkinointiaan. *12100/41/2008*

Tapauksessa sovelletut lainkohdat:

Kuluttajansuojalaki 2 luvun 6 §

Kuluttajansuojalaki 2 luvun 1 § ja 3 §



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 ratkaisuksista
- vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista
- kuluttajaoikeuden kansainvälisistä virtauksista