



European Consumer Centre Finland  
**Euroopan kuluttajakeskus**

## TOIMINTAKERTOMUS 2007

### SISÄLTÖ

Esipuhe	2
Tiedustelut ja valitukset	3
Tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyjen kehittäminen	5
Tiedotus	5
Hintavertailut ja selvitykset	6
Verkostoyhteistyö	6
Havaintoja rajat ylittävän kaupan ongelmista vuonna 2007	7
Resurssit	9



## EUROOPAN KULUTTAJAKESKUKSET

### – yksi verkosto, 27 toimipistettä

Euroopan kuluttajakeskusten verkosto sai vuonna 2007 käsiteltäväkseen noin 25.000 valitusta ja 42.000 tiedustelua kuluttajilta rajat ylittävän kaupan ongelmista ja EU-lainsäädännöstä. Tämä ilmenee verkoston uudesta tietokannasta. Käytettävissä on nyt ensi kertaa täsmätietoa siitä, mitä ongelmia kuluttajilla on, kun he asioivat sisämarkkinoilla muissa jäsenvaltioissa. Tilastot kertovat, mistä kuluttajat eri puolilla Eurooppaa valittavat ja miten heidän ongelmansa hoituvat – vai hoituvatko. Ne sisältävät myös varsin mielenkiintoista tietoa siitä, missä kunkin jäsenvaltion kuluttajat tekevät hankintoja, mitä he hankkivat oman kotimaansa ulkopuolella toimivilta myyjiltä ja palveluntarjoajilta sekä minkä hintaisista hankinnoista on kyse.

Kuluttajaviraston ja Euroopan komission välisen sopimuksen mukaan Euroopan kuluttajakeskus vastaa kuluttajien rajat ylittävän kaupan kysymyksiin sekä selvittelee näitä ongelmia yhteistyössä eri maiden sisar-toimistojen kanssa. Sen lisäksi toimipisteen tulee ylläpitää verkkosivuja, tiedottaa toiminnastaan säännöllisesti, tehdä yhteistyötä muiden suomalaisten EU-verkostojen kanssa, osallistua verkoston yhteisiin hintavertailuihin ja selvityksiin sekä vastata komission selvityspyyntöihin rajat ylittävän kaupan kuluttajaongelmista Suomessa. Lisäksi keskuksen tulee tiedottaa komission hankkeista verkkosivuillaan.

Tarjolla on vain vähän tietoa siitä, kuinka paljon kuluttajat tekevät ostoksia muissa jäsenvaltioissa. Euroopan kuluttajakeskusten verkostollakaan ei ole tietoa rajat ylittävän kaupan volyyymista, ongelmista kylläkin.

Verkoston palvelut eivät ole vielä kovin hyvin tunnettuja. Kuluttajat tietävät hyvin, miten edetä, jos kotimaasta hankittu tuote rikkoontuu takuuaikana. Jos hankinta on tehty ulkomailla tai ulkomaisesta verkkokaupasta, kuluttajat eivät kysy, miten heidän tulisi toimia vaan voiko asialle ylipäänsä tehdä mitään. Epäilyksen siemen on siis edelleen olemassa. Me luotamme kotimaiseen myyjään – ehkä syystäkin. Välimatkalla ja etäisyydellä on merkitystä, mutta se vähenee koko ajan.

Raja kotimaisen ja ulkomaisen palveluntarjonnan välillä näyttää muutenkin olevan hämärtymässä, kun ulkomaiset toimijat entistä enemmän tarjoavat tuotteitaan suomalaiskuluttajille suomenkielisillä verkkosivuilleen. Myös yritysmaailman piirissä kehittyneet kaupankäynnin monimutkaiset sopimusmääräykset ovat pesiytyneet suomalaisille kuluttajamarkkinoille. Tämä sopimuskulttuuri soveltuu huonosti perinteisesti korkean kuluttajansuojan tason Suomeen. Harva suomalaiskuluttaja havaitsee ajoissa, että ehdoilla on merkitystä vain ongelmatilanteissa – ja palveluntarjoaja tulee niihin varmasti vetoamaan.

Mitkä ovat avaimet turvalliseen asiointiin ulkomailla tai ulkomaisesta verkkokaupasta ostettaessa? Turvatukuita ei ole, mutta näillä ohjeilla selviää pitkälle: kuluttajan on syytä tietää, kuka myyjä on ja mistä hänet tavoittaa myös kaupan teon jälkeen, verrata hintoja, kuunnella muiden kokemuksia – keskustelupalstat yleensä paljastavat paljon – eikä koskaan allekirjoittaa sopimusta, jonka ehtoihin ei ole tutustunut tai joita ei ymmärrä. Sopimusehdot, jotka vaikuttavat omaan ostopäätökseen, on syytä vaatia kirjallisena. Vielä jos muistaa, ettei kuluttajansuojasäännöksiä sovelleta jos myyjä on yksityishenkilö ja että luottokortti on todellisuudessa varsin turvallinen maksutapa, on mahdollisuus pärjätä pitkälle ilman ulkopuolista apua.

Ongelmien ilmetessä kannattaa kääntyä oman kunnan kuluttajaneuvojan puoleen. Hän ohjaa tarvittaessa Euroopan kuluttajakeskuksen puoleen.

Helsingissä, helmikuun 22 päivänä 2008

Leena Lindström

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa

## TIEDUSTELUT JA VALITUKSET

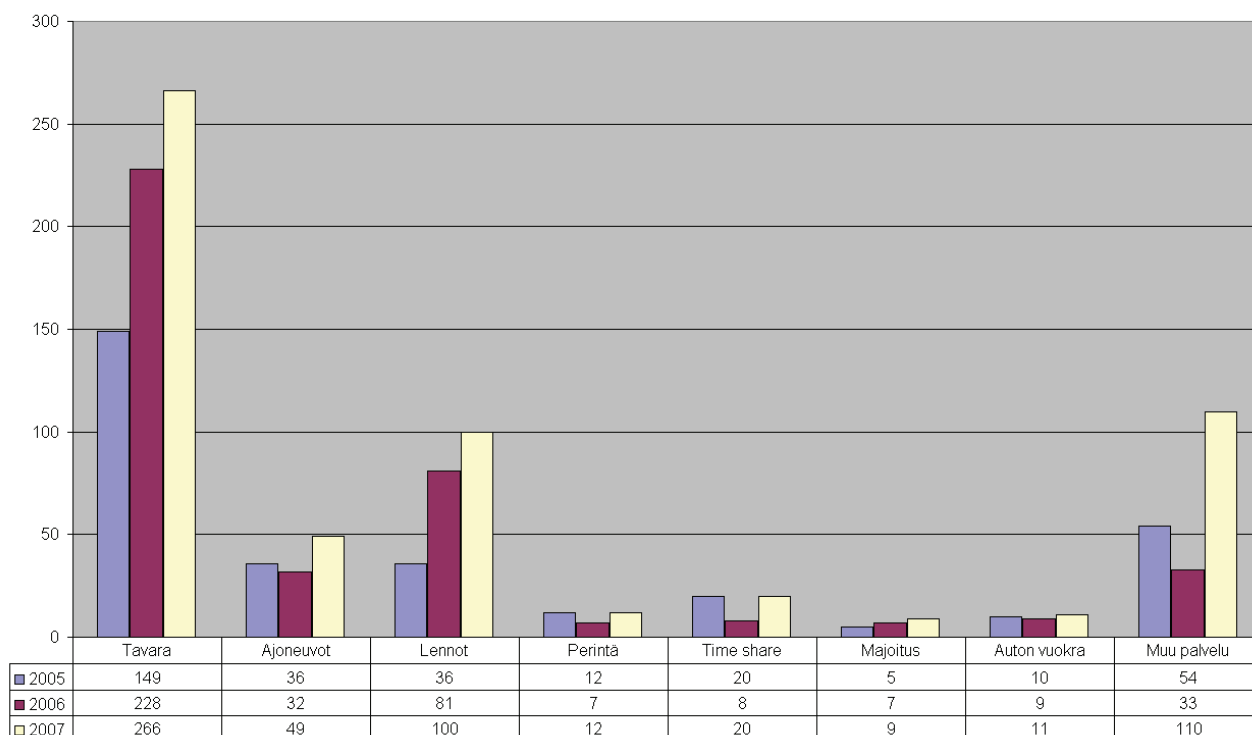
Vuonna 2007 Euroopan kuluttajakeskusten 27 maan verkosto on vakiinnuttanut toimintatapojaan rajat ylittävien riitojen käsittelyssä. Kukaan keskus vastaa eri maista tuleviin tiedusteluihin ja hoitaa valitukset, jotka ovat hoidettavissa informaation avulla. Varsinaiset riita-asiat käsitellään aina yhteistyössä sen maan sisätoimiston kanssa, jossa valituksen kohteena toimiva yritys toimii. Toimintatapoja on kehitetty myös sähköisten järjestelmien avulla: vuoden alussa otettiin käyttöön yhteinen IT-tool, johon kaikki käsitellyt asiat kirjataan ja jonka kautta riita-asioita selvitetään.

Yhteydenottojen määrä	2005	2006	2007	Lisäys / vähennys
<b>Tiedusteluja</b>	<b>221</b>	<b>298</b>	<b>272</b>	<b>- 9 %</b>
<b>Valituksia</b>	<b>290</b>	<b>403</b>	<b>580</b>	<b>+ 44 %</b>
- näistä hoidettiin informaatiolla		263	162	
- otettiin selvitettäväksi ja soviteltavaksi			277	
- valituksista kohdistui suomalaisiin yrityksiin			72	
- kohdistui ulkomaisiin yrityksiin			508	
- sovinto		130	181	

Sovinto syntyi noin 65 %:ssa käsittelyyn otetuista tapauksista. Käsittelyajat olivat keskimäärin 3-4 kk.

Euroopan kuluttajakeskus seuraa valitusmäärien kehittymistä ja valitusten trendejä seuraavilla rajat ylittävän kaupan alueilla:

Valitukset 2005 - 2007



### **Tavaran kauppa**

Tyypillisiä ongelmia olivat toimitusviivästykset, tuotevirheet sekä mahdollisuudet saada toisesta EU-maasta hankittu tuote takuukorjatuksi Suomessa. Myös valitukset siitä, että maksettua tuotetta ei ole toimitettu muodostivat edelleen merkittävän osan tavaran kauppaa koskevista valitusasioista. Tavaran kaupassa valitukset koskivat kodin elektroniikkaa (kamera, dvd- ja cd-soittimet, televisiot, navigaattorit, musiikki-instrumentteja mutta myös esimerkiksi koira- kissa- ja hevoskaupan virhetilanteita.

### **Ajoneuvot**

Autokauppaa ja auton varaosia koskevia valituksia saapui suunnilleen yhtä paljon kuin vuotta aiemmin. Varaosavalitusten selvittelyprosentti oli lähes erinomainen. Sen sijaan erityisesti Saksasta ostettuja käytettyjä autoja koskevia valitusten tilanne on päinvastainen Verkostoyhteistyön avulla yhteys vastapuoleen yleensä saadaan, mutta lähes säännönmukaisesti vastaus kuitenkin tulee myyjäyrityksen lakimieheltä, joka kiistää myyjän vastuun ajoneuvon vioista. Koska valitusten edistymisen tuomioistuimen ulkopuolisin riidan ratkaisumenettelyin on niin harvinaista, toimii suomalaiskuluttaja viisaasti, jos selvittää käytetyn auton kaupan sudenkuopat ennen kaupan tekoa Euroopan kuluttajakeskuksen verkkosivuilta.

### **Lennot**

Lentomat kustusta koskevat valitukset ovat lisääntyneet tasaisesti sen jälkeen, kun EU:n ylivarausasetus tuli voimaan helmikuussa 2005. Suurin osa valituksista koski matkatavaran katoamis- tai vahingoittumistilanteita ja lentoyhtiön korvausvastuuta. Juttuja käsiteltäessä jouduttiin tekemisiin lentoyhtiöiden asiakaspalvelun ongelmien kanssa. Kuluttajat eivät saaneet vastausta tekemäänsä valitukseen kohtuullisessa ajassa eikä poikkeuksellista ollut, että vastausta ei saatu lainkaan. Ongelmat ovat Euroopan laajuisia, vuoden 2006 valituksista julkaistiin verkoston raportti joulukuussa 2007.

### **Perintä**

Myös perintää koskevat valitukset pysyivät suurin piirtein edellisvuoden tasolla. Suomalaiskuluttajat valittivat muutaman ruotsalaisyrityksen, englantilaisyrityksen sekä erään saksalaisyrityksen yhteydenotoista.

### **Lomaosakkeet (Time Share)**

Lomaosake- tai lomaklubikauppaa koskevat valitukset muodostivat vuonna 2007 vain 2 % kaikista valituksista. Tämä johtunee osin kuluttajien tietotason parantumisesta, osin siitä, että lomakohteissa kohdistetaan markkinointitoimenpiteitä eri ajankohtina eri maista saapuviin matkailijoihin. Tilanne on huomattavasti huonompi muissa pohjoismaissa sekä Keski-Euroopassa, joissa ongelmatapauksia on esillä jatkuvasti. Euroopan kuluttajakeskus kuitenkin seuraa tilannetta tarkasti ja kuluttajia pyritään säännöllisesti varoittamaan lomaklubitarjouksiin liittyvistä ongelmista.

### **Majoitus**

Halpalentoyhtiöiden mukanaan tuoma omatoimimatkailemisen yleistyminen ei toistaiseksi näy majoituspalveluja koskevissa valitustilastoissa. Vähäinen määrä on yllättävä, koska omatoimimatkaajat varaavat majoituksensa usein erilaisten välittäjien kautta. Ongelmia syntyy, jos majoitusta ei olekaan sopimuksen mukaisesti tarjolla tai jos kuluttajalle – esim. lennon peruutustilanteessa - tulee tarve joko peruuttaa tai muuttaa varaustaan. Ongelmia syntyy myös sen vuoksi, että kuluttaja vain harvoin pystyy selvittämään, onko hän sopimussuhteessa varauksen tekemään yritykseen vai ainoastaan hotelliin.

### **Auton vuokraus**

Autonvuokraa ulkomailla koskevia valituksia tuli käsittelemään vain vähän. Määrä ei ole juurikaan noussut edellisvuodesta.

### **Muut palvelut**

Muiden palvelujen osuus valituksista kasvoi räjähdysmäisesti vuoden lopulla. Luvussa näkyvät suomalaisten matkapuhelinoperaattorien laskuttamat hollantilais- ja belgialaisyritysten tarjoamat mobiilipalvelut sekä erään luxemburgilaisen seuranhakupalvelun sisältöä koskevat valitukset.



### **Valitukset ulkomailta**

Suomalaisyrityksiä koskevia valituksia tuli käsittelyyn vain 34 kpl. Valtaosa niistä saatettiin Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Ongelmat liittyvät erityisesti lentoihin ja matkapuhelimiin sekä ruotsalais- ja norjalaiskuluttajien hirsimökki- ja keittiökalustehankintoihin. Tapauksia, joissa sisartoimisto toisessa jäsenvaltiossa ohjeisti omia kuluttajiaan suomalaisyrityksiin liittyvissä ongelmissa, kirjattiin 170.

Suomi markkina-alueena on Euroopan kuluttajakeskuksen arviossa muiden Euroopan maiden kuluttajille vielä melko tuntematon. Valitukset ovat satunnaisia lomamatkan autonvuokraan liittyviä tai lennon viivästys- tai peruutustilanteisiin liittyviä. Matkapuhelintapauksissakaan ei ole kyse asioinnista suomalaisryityksen kanssa vaan vaatimusten kohdistamisesta valmistajaan esimerkiksi takuuongelmissa.

### **Kuluttajaneuvojien rooli**

Kunnalliset kuluttajaneuvojat ovat suomalaisen kuluttajan ensimmäinen auttava taho, myös rajat ylittävän kaupan ongelmatilanteissa. Kuluttajaneuvojat voivat tarjota henkilökohtaista neuvontaa, ja he opastavat kuluttajia reklamoimaan myyjälle tai palvelutarjoajalle. Jos asia ei hoidu reklamaation avulla, Euroopan kuluttajakeskus auttaa selvittelyssä.

Euroopan kuluttajakeskus on perehdyttänyt neuvojia rajat ylittävä kaupan kysymyksiin sekä puhelinneuvonnassa, neuvojien koulutustilaisuuksissa että Kuluttajaviraston ekstranet-palvelun kautta.

## **TUOMIOISTUIMEN ULKOPUOLISTEN RIIDANRATKAISUMENETTELYJEN KEHITTÄMINEN**

Euroopan kuluttajakeskusten tärkeimpiä tehtäviä on luoda kuluttajille mahdollisuudet saada keskusteluyhteys aikaan ostajan ja myyjän/palveluntarjoajan välisessä riitatilanteessa Tämä tavoite on ainakin Suomen osalta toteutunut melko hyvin.

Verkosto käsittelee valituksia siinä maassa, jossa myyjällä on kotipaikka. Tavoitteena on sovinto yksittäisessä asiassa. Jos sellaista ei pystytä neuvottelemaan keskuksent selvittävät onko valitus mahdollista saattaa tuomioistuimen ulkopuolisen riidan ratkaisuelimen käsiteltäväksi. Koska useissa jäsenvaltioissa ei ole lainkaan tällaisia elimiä ja monissa vain tietyillä kuluttajakaupan aloilla, on komissio edellyttänyt, että Euroopan kuluttajakeskukset osallistuvat aktiivisella panoksellaan tällaisten elinten kehittämiseen kansallisella tasolla.

Suomessa tuomioistuimen ulkopuoliset riidan ratkaisumenettelyt omaavat pitkät perinteet, tuleehan tänä vuonna kuluneeksi jo 30 vuotta siitä kun Kuluttajariitalautakunta – entinen Kuluttajavalituslautakunta – perustettiin. Samoin vakuutuslautakunta on jo varsin tunnettu ja tunnustettu toimija Suomessa. Alan uusiin toimijoihin, Arvopaperilautakunta, on jo vuodesta 2002 vaikuttanut omalla sektorillaan.

Suomalaiset ja pohjoismaiset riidanratkaisuelimet poikkeavat suuresti keskieuropalaisista toimijoista. Eroista merkittävimpänä voi pitää sitä, että myyjän tai palveluntarjoajan ei ole pakko suostua tuomioistuimen ulkopuolisen riidan ratkaisuelimen käsittelemään vaan hän voi aina edellyttää, että kuluttaja perää oikeuksiaan oikeusteitse.

## **TIEDOTUS**

Euroopan kuluttajakeskus julkaisi vuonna 2007 22 tiedotetta, 2 uutiskirjettä sidosryhmille ja antoi 24 haastattelua medialle. Verkostoa tehtiin tunnetuksi Matkamessuilla sekä 80 000 postikortin kampanjalla eri musiikkifestivaaleilla. Syyskuussa avattiin uusittu verkkopalvelu ja parannettiin sähköisen asiainninn mahdollisuuksia mm. uusilla valituslomakkeilla.



## HINTAVERTAILUT JA SELVITYKSET

Vuoden 2007 aikana Euroopan kuluttajakeskus osallistui neljään yhteistyöhankkeeseen.

### **Kampaamo- ja parturipalveluiden hintavertailu Helsingissä ja Tallinnassa**

Helsingin kampaamo- ja parturipalvelujen hinnat keskihintoilla laskettuna olivat noin 2,5 kertaa kalliimmat verrattuna Tallinnan hintoihin. Esimerkiksi lyhyiden hiusten raidat, leikkaus ja kampaus tai föönaus maksoi Tallinnassa 19,17 – 32,59 euroa, keskimäärin 27,47 euroa, ja Helsingissä 37 – 102 euroa, keskimäärin 69,10 euroa. Vertailu tehtiin keräämällä Tallinnan hintatiedot 20 yrityksen internet-sivuilta keväällä 2007. Helsingin hinnat ovat osa Kuluttajaviraston keväällä 2007 tekemää valtakunnallista hintavertailua. Silloin Etelä-Suomen lääninhallituksen tarkastajat keräsivät hinnat 38 yrityksestä Helsingin keskustan alueelta.

### **Digitaaliset järjestelmäkamerat halvempia ulkomaisissa verkkokaupoissa kuin Suomessa**

Selvityksessä käytiin läpi 39 internetkauppaa, jotka sijaitsivat Saksassa, Isossa-Britanniassa, Ruotsissa, Suomessa ja Yhdysvalloissa. Mukaan valittiin niitä liikkeitä, jotka esiintyvät usein internetin hintavertailupalveluissa ja kuluttajien keskusteluryhmissä ja jotka myyvät ja toimittavat tuotteitaan Suomeen tai Suomeen. Lisäksi selvitettiin eräiden suomalaisten vähittäiskauppaliikkeiden hintoja. Samalla kartoitettiin verkkokaupan sopimusehtoihin, toimintatapoihin sekä tuotteiden maksamiseen ja toimitukseen liittyviä ongelmia. Hintaeroja onkin myös hyvä punnita suhteessa verkkokauppaan liittyviin riskeihin, kuten pitkään toimitusaikaan tai epävarmuuteen siitä, saako tuotetta koskaan.

### **Viron ja Suomen hintaero suurin kotimaisessa ruuassa**

Virolaiset elintarvikkeet maksavat Virossa 44 prosenttia vähemmän kuin suomalaiset elintarvikkeet Suomessa. Suuri hintaero johtuu koko elintarvikeketjun kustannusten eroista. Tutkimuksessa tarkasteltiin täysin samojen ja toisiaan vastaavien elintarvikkeiden hintaeroja Helsingin ja Tallinnan välillä. Tietoja kerättiin 18 myymälästä yhteensä 1 680 hintaa. Tutkimuksen teki Kuluttajatutkimuskeskus yhdessä Kuluttajaviraston sekä Suomen ja Viron Euroopan kuluttajakeskusten kanssa.

### **Valuutanvaihdon hinnoissa suuria vaihteluja Tallinnassa – Monex kallein vaihtopiste**

Selvityksessä vertailtiin, minkä verran Eestin kruunuja matkailija saa eri vaihtopisteissä 50 eurolla. Pankeissa ja suurimmassa osassa yksityisistä vaihtotoimistoista asiakas saa noin 800 kruunua. Kuluttajan kannalta epäedullisin vaihtopiste on OÜ Monex, josta 50 eurolla sai ainoastaan 575 kruunua. Viron Kuluttajavirasto ja Euroopan kuluttajakeskuksen Viron toimisto olivat kumpikin saaneet valituksia Monexin vaihtokursseista sekä virolaisilta että ulkomaalaisilta turisteilta.

## VERKOSTOYHTEISTYÖ

Euroopan kuluttajakeskus osallistui kolmeen yhteiseen kokoukseen, kolmeen verkoston seminaariin ja yhteen koulutustilaisuuteen. Verkoston sisällä on kehitetty myös alueellista yhteistyötä: pohjoismaisen keskuskeskukset sopivat yhteistyön tiivistämisestä, ja Itämeren maiden ADR-verkoston kehittämiseksi järjestettiin seminaari.

Verkosto kehittää toimintatapojaan myös tutustumalla toistensa käytännön toimintamalleihin. Vuonna 2007 Suomen toimisto teki työvierailut Saksan ja Ranskan toimistoihin. Tsekin ja Ranskan kollegat vierailivat Suomessa. Lisäksi Suomen toimisto toimi Slovakian kuluttajakeskuksen mentorina.

Euroopan kuluttajakeskus pitää säännöllisesti yhteyttä muihin suomalaisiin toimijoihin kuten Euroneuvontakeskuksiin, SOLVIT- ja FINNET-verkostoihin, Kuluttajariitalautakuntaan ja Euroopan komission Suomen edustustoon.



## HAVAINTOJA RAJAT YLITTÄVÄN KAUPAN ONGELMISTA VUONNA 2007

### **Yritykseen vaikea saada yhteyttä**

Yhteinen ja yleinen piirre niin kansallisessa kuin rajat ylittävässä kaupassa on asiakaspalvelun ongelmat ja yritysten piittaamattomuus: Kuluttajat kertovat, että yritykseen ei reklamaatiotilanteessa saa yhteyttä. Vaikka Euroopan kuluttajakeskusten verkostolla on kuluttajia paremmat mahdollisuudet saada keskusteluyhteys yritykseen – tuleehan yhteys yritykseen myyjän kotimaan kuluttajakeskuksen lakimieheltä – silti huomattava osa selvittelyistä joudutaan päättämään sen vuoksi, että myyjä jättää vastaamatta selvityspyyntöön.

### **Laittomasti toimivat verkkokaupat**

Alkuvuodesta käsittelyyn tuli näkyvä määrä valituksia virolaiseksi väitetystä yrityksestä, joka myi verkkokaupassaan tupakkatuotteita huomattavasti Suomen hintoja edullisemmin. Kun maksettuja tuotteita ei toimitettu ja yritykseen yritettiin saada yhteyttä, löytyivät yrityksen yhteystiedot myös Ruotsista. Keskustelupalstoilla vaadittiin yrityksen verkkosivujen sulkemista, koska yrityksen suomenkieliset verkkosivut olivat edelleen toiminnassa, mikä viittasi siihen, että liiketoimintaa jatketaan, vaikka yrityksellä ei näyttänyt olevan aikomustakaan toimittaa maksettuja savukkeita. Kuluttajia ohjattiin kääntymään poliisin puoleen koska Euroopan kuluttajakeskusten toimivaltaan kuuluvat vain tuomioistuimen ulkopuoliset riitojen ratkaisuprosessit. Ulkomaisessa verkkokaupassa asioiva on siis varsin turvaton, jos edes kuluttajatoimijat eivät pysty yrityksen osoitetietoja selvittämään.

Mekanismit, joilla kuluttajaviranomaiset yhteistyössä poliisin kanssa, pystyisivät sulkemaan selvästi laittomasti toimivan verkkokaupan sivut melko lyhyellä aikavälillä, olisivat tervetulleita ja voisivat vähentää suoranaisia huijauksia, kuten laittomin keinoin kuluttajilta kerättyjä maksuja. Yksittäisen kuluttajan alle 100 euron tappio tuottaa näin toimiville yrityksille helposti miljoonatuloja.

### **Epäasianmukaista perintää**

Norjan tietulliviranomainen ryhtyi jo toisena vuonna peräkkäin perimään suomalaiskuluttajilta maksamatta olevia tietulleja. Euroopan kuluttajakeskus ei ole toimivaltainen viranomaisperinnän alueella. Tilanne kuitenkin muuttui kuin ilmeni, että norjalaisviranomainen oli sopinut englantilaisen perintätoimiston kanssa yhteistyöstä. Tähän järjestelyyn liittyy kaksi ongelmaa; englantilaisyritys – sen sijaan että olisi lähettänyt autoilijoilla laskun- pyysi heitä toimittamaan perintäyhtiölle luottokorttitietonsa, jotta laiminlyöty tietulli perintäkuluineen voitaisiin velkoa kuluttajan luottokortilta – järjestely, johon Euroopan kuluttajakeskus kehotti kuluttajia olemaan suostumatta. Itse perintäkin osoittautui laittomaksi, koska Suomessa saavat perintää harjoittaa vain Etelä-Suomen lääninhallituksen rekisteriin merkityt yritykset eikä englantilaisyritystä ollut rekisteröityjen joukossa. Sittemmin sovittiin yhteistyöstä näissä jutuissa sekä Kuluttaja-asiamiehen että Kauppa- ja teollisuusministeriössä toimivan SOLVIT - ongelmanratkaisuverkoston Suomen toimipisteen kanssa.

### **Konkurssitilanteet**

Valitusasioista toistakymmentä jouduttiin vuoden aikana päättämään, koska valituksen kohteena oleva myyjä oli ajautunut konkurssiin. Euroopan kuluttajakeskuksen toimivaltuudet eivät ulotu tuomioistuinprosesseihin. Näissä tapauksissa kuluttajille annettiin toimintaohjeet saatavansa valvomiseksi konkurssissa. Käytännössä valvonta useimmiten osoittautuu hyödyttömäksi, koska konkurssiin ajautuneella yrityksellä vain poikkeustapauksessa on jaettava omaisuutta pesän päältä maksettavien verojen ja muiden julkisoikeudellisten maksujen sekä pesänhoitajan palkkion jälkeen.

### **Kieliongelmat**

Kielikysymykset ovat jatkuvasti esiin tuleva ongelma. Suomalaiskuluttajat, jotka ovat hankkineet etelän lomakohteessa loma-osakkeen tai lomaklubijäsenyyden, kohtaavat usein kieliongelman halutessaan myöhemmin peruuttaa tai purkaa kaupan. Tähän tarkoitukseen kuluttajat voivat käyttää Euroopan kuluttajakeskuksen verkkosivuilta löytyvää englanninkielistä reklamaatiomallia. Kieliongelmiin törmää myös autonvuokraaja, joka usein on tehnyt varauksen suomalaisen autovuokraamon suomenkielillä sivuilla, mutta varsinainen vuokrasopimus solmitaan vasta matkakohteessa –aivan liian usein kohdemaan kielellä. Kuluttaja

toimisi viisaasti, jos jättäisi auton tässä tilanteessa vuokraamatta, ei ole syytä tuudittautua turvallisuuden tunteeseen vain sen vuoksi, että lomake näyttää viralliselta ja asianmukaiselta. Suositeltavaa on siis selvittää etukäteen, tehdäänkö vuokrasopimus kielellä, jota vuokraaja tuntee. Valitettavan harva kuluttaja kuitenkaan tutustuu auton vuokrausehtoihin ennen auton noutamista.

### **Mobiilipalvelut**

Ongelmat keskittyivät kahteen hollantilaiseen ja yhteen belgialaisomistuksessa olevaan yritykseen. Valitukset koskivat kuluttajille internetin pop-upeissa ja erityisesti nuorten suosimilla pelisateilla tarjottuja ”ilmaisia” soittoääniä ja kilpailuja, joissa palkintoina luvattiin mm pelikoneita. Ilmaispalveluista kuluttajat joutuivat kuitenkin maksamaan omalle matkapuhelinoperaattorilleen eikä heillä käytännössä ollut mitään mahdollisuuksia vaikuttaa laskun loppusummaan. Voitiin perustellusti kysyä pätevätkö verkkoympäristössä eri säännöt kuin muussa markkinoinnissa. Kuluttajavirastoon tuli satoja valituksia, jotka edustavat vain murto-osaa ongelmista, valtaosahan niistä hoidetaan kuluttajaneuvojien avulla kunnissa.

Ongelma ei ole erityinen muissa jäsenvaltioissa, joten näyttää siltä, että suomalainen lainsäädäntökehys on muita EU-maita sallivampi. Mobiilipalveluyritykset ovatkin tuoneet esille sen, että niiden markkinointi on sopeutettu kussakin toimintavaltiossa sen lainsäädännölliseen viitekehykseen. Jo nyt on voitu havaita, että ulkomaiset konsultti-/asianajotoimistot haluavat tietää, minkälainen lainsäädännöllinen viitekehys on olemassa jollakin kuluttajakaupan loholla vai arvioidaanko toimintaa pelkästään kuluttajansuojalainsäädännön nojalla.

Odotettavissa on, että seuraavaksi Suomen markkinoille rynnivät internetin kautta seuranhakupalveluja tarjoavat yritykset. Yksi luxemburgilainen toimija Suomen markkinoilla jo onkin, ja epä tietoisuus ilmais- ja maksullisten palvelujen osalta näkyy senkin toiminnassa. Komissio onkin antanut kuluttajakeskuksille kehotuksen vaihtaa kokemuksia ulkomaisten toimijoiden kiinnostuksen kohteista Suomessa mm. Euroneuvontakeskusten kanssa asian seuraamiseksi.

### **Ulkomailta hankitun tuotteen takuukorjaus hankalaa**

Ulkomailta tai ulkomaisista verkkokaupoista hankittujen tuotteiden takuukorjaus Suomessa osoittautui vuoden aikana säännöllisesti esiin tulevaksi ongelmaksi. Kilpailunrajoituslainsäädännön nojalla kuluttajilla on periaatteessa mahdollisuus korjauttaa EU-alueelta hankkimansa tuote Suomessa tuotteen suomalaisen maahantuojan puoleen kääntymällä, jos tuotteella on valmistajan takuu voimassa. Sääntö ei ole poikkeukseton ja sen tulkinta on aiheuttanut ongelmia. Kuluttajariitalautakunta ei voi käsitellä tähän liittyviä riita-asioita, koska kuluttajan ja maahantuojan välillä ei ole sopimussuhdetta. Kuluttajaneuvojat ovat luonnollisesti voimattomia, koska Kilpailuvirasto ei käsittele yksittäisiä riita-asioita. Euroopan kuluttajakeskus voi ainoastaan kehottaa kääntymään vaatimuksissa ulkomaisen myyjän puoleen.

### **Syrjintäepäilyjä**

Epäiltyä asuinpaikkaan liittyvää syrjintää koskevia kysymyksiä – sekä tiedusteluja että valituksia tulee säännöllisesti käsittelemään. Kuluttajat pitävät sisämarkkinaideologialle vieraana sitä, että ulkomaiset verkkokaupat kieltäytyvät myymästä tuotteitaan suomalaiskuluttajille, sekä sitä, että usein verkkokauppa hinnoittelee tuotteensa eri hintaiseksi eri jäsenvaltioihin. Syrjintäepäilyjen kohteeksi joutui vuoden 2007 aikana myös eräs suomalainen kirjakerho kieltäytyttyään ottamasta ruotsissa asuvaa kuluttajaa jäsenekseen. Miksi suomalaiskuluttaja ei voi avata pankkitiliä Englannissa tai ottaa vakuutusta ranskasta ovat tyypillisiä kysymyksiä epäillyn kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan liittyvissä syrjintäepäilyissä.

### **Kuluttajariitalautakunnan käsittelykieli**

Kuluttajariitalautakunta on vuoden aikana linjannut kielipolitiikkaansa siten, että se hyväksyy ainoastaan ylivarausasetuksen (261/2004) piiriin kuuluvia valituksia englannin kielellä. Tämä kielilinjaus tullee näkyväksi Euroopan kuluttajakeskuksen työssä. Käännöspalvelujen tarjoaminen tarvittaessa riidan ratkaisuelimiin siirtyvissä jutuissakin kuuluu verkoston tehtäviin.



## RESURSSIT

Vuoden 2005 alusta Kuluttajaviraston yhteyteen perustettiin Euroopan Kuluttajakeskus, jonka toiminnasta Euroopan komissio maksaa puolet. Keskus on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres -verkostoa, jonka tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävässä kuluttajakaupassa. Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä Kuluttajaviraston ja kunnallisten kuluttajaneuvojien kanssa.

Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet määritellään komission kanssa tehtävässä sopimuksessa kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Vuosittain Euroopan Kuluttajakeskuksen toiminnasta laaditaan oma tulosraportti komissiolle.

Vuonna 2007 Euroopan kuluttajakeskuksen tehtäviä hoiti Kuluttajavirastossa henkilöä: johtaja, lakimies, valitusten käsittelijä ja projektisihteeri. Lisäksi kuluttajakeskus hyödyntää Kuluttajaviraston infrastruktuuria ja tukipalveluja: atk- ja verkkopalvelujärjestelmiä, kirjaamoa, tiedotusta sekä talous- ja henkilöstöhallintoa.

Euroopan kuluttajakeskuksen erilliskustannukset	2006		2007	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	165 904	3,9 %	206 364	4,7 %
muut kulutusmenot	- 48 395	-2,4 %	- 98 974	-6,4 %
erilliskustannukset yhteensä	117 509	1,9 %	107 390	1,8 %