

Kuluttajakauppa

Kuluttajakauppaa koskevassa lainsäädännössä pyritään varmistamaan, että voit kuluttajana turvallisesti ja riittävin tiedoin hankkia tuotteita ja palveluja. Tietoa ja neuvoja kuluttajakaupan pelisäännöistä ja menettelytavoista tarvitset käytännössä silloin, jos kaikki ei sujukaan hyvin. Tässä on koottuna lyhyesti kuluttajan keskeisiä käsitteitä ja tietolähteitä.

Vertailu ja harkinta

Ostitpa sitten netissä tai liikkeissä, ota selvää tuotteesta ennen kuin teet ostopäätöksen. Voit hankkia tietoa kaupoissa kiertelyn lisäksi esim. netissä. Arvioi kuitenkin aina tietolähteesi luotettavuutta.

Ostoksen palauttamien

Kun ostat tavarán tai palvelun, se merkitsee sopimuksen tekemistä. Sopimusta ei voi kumpikaan osapuoli yksinään muuttaa. Kauppaa ei siis voi noin vain peruuttaa, vaikka tulisikin katumapäälle. Virheettömán tavarán voit palauttaa ja saada rahat takaisin vain, jos myyjä siihen suostuu. Silloin myyjällä on halutessaan oikeus vaatia kohtuullinen vahingonkorvaus eli ns. purkuraha. Monet liikkeet ja tavaratalot antavat vaihto- ja/tai palautusoikeuden. Se on niiden vapaaehtoista asiakaspalvelua ja liike voi itse määrittellä palautusehdot.

Avokauppa

Jos olet epävarma ostoksestasi, koska esimerkiksi olet antamassa sen lahjaksi toiselle henkilölle, voit ehdottaa kauppiaille avokaupan tekoa. Silloin myyjä myöntää tiettyyn päivämäärään mennessä oikeuden palauttaa tuote kauppaan ja saada siitä rahat takaisin. Tämä on hyvä keino välttää epäonnistuneita ostoksia silloin, kun kyseessä on liike, jolla ei ole (vapaaehtoista) tuotteen vaihto/palautusmenetelmää. Jos myyjä tähän suostuu, vaihtoaika ja muut ehdot kannattaa merkitä ostokuittiin.

Kirjallinen sopimus

Varsinkin isommista hankinnoista kannattaa sopia kirjallisesti ja vaatia, että kaikki keskeiset asiat kirjataan sopimukseen. Joskus sopimusehdot voivat olla pientä kirjoitusta sopimusten alareunoissa tai kääntöpuolella. Siinä mainitaan kaupan ehdot, allekirjoituksellasi sitoudut niihin. Lue siis myös pienellä kirjoitetut osat, jollet ymmärrä sopimuksen ehtoja älä allekirjoita. Mieti mihin sitoudut ennen kuin allekirjoitat sopimuksen.

Alaikäinen ostajana

Alle 18-vuotiaana voit tehdä vain vähäisiä ja tavanomaisia ostoksia – tosin omia kesäansioitaan alaikäinen voi käyttää merkittävämpiinkin ostoksiin. Itsenäisiä luottosopimuksia alle 18-vuotias ei voi tehdä lainkaan.

Erikoissääntö

Etämyynissä (esim. puhelin-, posti- ja nettimyyni, tv-shop) tavaraa ei näe eikä sitä voi etukäteen tarkistaa. Kotimyynissä tarjous tulee yllättäen ja ostopäätös täytyy tehdä nopeasti. Sen vuoksi koti- ja etämyynnin kuluttajansuojasta on erityissäännöksiä, joihin kuuluu mm. 14 päivän palautusoikeus. Lomaosakekaupassa on 10 päivän peruutusaika.

Ulkomailta ostaminen

Yleisperiaate on, että EU-kansalaisella on toisissa jäsenmaissa samat oikeudet kuin sen asukkaillakin. Jos esimerkiksi matkaltaan Italiasta ostat kellon ja tavarankäytössä ilmenee ongelmia, sinua suojaavat samat säännökset kuin italialaista ostajaa. Jos toisesta EU-maasta ostamassasi tavarassa tai palvelussa on virhe, sinulla on oikeus hyvitykseen siten kuin kuluttajansuojasta on siinä maassa säädetty.

Verkkokauppa

Kaikkia EU-maita koskee ns. etämyyntidirektiivi, joka määrittelee kuluttajansuojan vähimmäistason, jonka jokainen EU-maa joutuu lainsäädännössään takaamaan. Jäsenmaat voivat antaa kuluttajalle paremman suojan kuin mitä direktiivi edellyttää – mm. Suomi on menetellyt näin. Huolimatta yhteisestä kuluttajansuojan perustasosta, kuluttajan oikeudet edelleenkin jonkin verran vaihtelevat EU:n sisälläkin riippuen sovellettavasta lainsäädännöstä. Suomen kuluttajansuojalaki saattaa toisinaan tulla sovellettavaksi myös rajat ylittävässä kaupassa. Selvintä sovellettavuus on silloin, jos kuluttaja on tilannut ja maksanut tavarankäytössä Suomessa ja myyjä markkinoi tuotteitaan Suomeen (esimerkiksi mainokset tai nettisivut ovat kokonaan tai osittain suomeksi, myyjällä on maksu yhteys tai asiakaspalvelua Suomessa ja tavarat toimitetaan Suomeen).

Lue lisää www.kuluttajavirasto.fi/ecc

Vinkki: Lataa koneellesi verkkokauppa-apuri, voit käyttää sitä apuna yrityksen luotettavuuden arvioinnissa. www.kuluttajavirasto.fi/verkkokauppa/

Takuu ja virhevastuu

Kuluttajansuojalaki määrittelee yleisluonteisesti, mikä on virhe ja miten virheen kanssa pitää menetellä. Hyvitettävä virhe on kyseessä esimerkiksi silloin, kun

- tavarassa ilmenee valmistusvika
- se ei sovi käyttöön, johon se on tarkoitettu
- se ei vastaa tietoja, joita siitä on etukäteen annettu
- se kestää lyhyemmän aikaa kuin perustellusti voi odottaa
- sille ei ole annettu riittäviä käyttö- ja hoito-ohjeita.

Jos ostamassasi tuotteessa tai palvelussa on kuluttajansuojalain tarkoittama virhe, sinulla on oikeus hyvitykseen. Ensisijaisesti voit vaatia joko tuotteen korjaamista tai tuotteen vaihtamista virheettömään. Jos virheen korjaaminen tai vaihto virheettömään tavarahan ei tule kyseeseen

tai jos myyjä ei tee tätä kohtuullisessa ajassa, voit vaatia hinnanalennusta tai myös koko kaupan purkamista, jos virhe ei ole vähäinen.

Takuu

Takuu on myyjän, valmistajan tai maahantuojan ostajalle antama vapaaehtoinen lisäetu. Takuu ei yleensä kata vikoja, jotka johtuvat käyttövirheestä. Jos tuotteella ei ole takuuta tai takuaika on päättynyt, sovelletaan kuluttajansuojalakea. Virheestä voi siis valittaa, vaikka takuaika olisikin päättynyt.

Valmistajan lisätakuut

Valmistaja saattaa tarjota sinulle normaalin takuun lisäksi pidennettyä takuaikaa tiettyä maksua vastaan. Näitä takuita kannattaa ajatella lähinnä vakuutuksina.

Virheen hyvitys luottoyhtiöltä

Jos myyjäyritystä ei voi tavoittaa tai se ei suostu selvän virheen hyvitykseen, kuluttajalla voi olla oikeus vaatia hyvitystä luottoyhtiöltä, jos tuote on maksettu luottokortilla tai rahoitettu muulla luotolla.

Yksityishenkilöltä ostaminen

Kuluttajansuojalakea ei sovelleta kahden yrityksen tai kahden yksityisen kuluttajan keskinäiseen kauppaan. Kahden yksityishenkilön välistä kauppaa on usein esim. kirpputorikauppa.

Jos ostat yksityishenkilöltä

- Ota mukaasi joku, joka tarvittaessa voi todistaa mitä on sovittu.
- Pyydä tuotteesta kirjallista tietoa
- Tarkista erityisen huolellisesti mitä olet ostamassa. Varmista myös ettet ole esim. ostamassa varastettua tavaraa.
- Pyydä ostoksestasi kuitti, jossa on myyjän tiedot, päivämäärä ja kaupankohde.

Tuoteturvallisuus

Kuluttajalla on oikeus turvallisiin tuotteisiin ja palveluihin. Ne eivät saa aiheuttaa vaaraa ihmisen terveydelle tai omaisuudelle. Tuoteturvallisuuslainsäädäntö koskee sellaisia tavaroita ja palveluja, joiden loppukäyttäjänä on kuluttaja. Jos epäilet, että jokin käyttämäsi tavara tai palvelu voi aiheuttaa vaaraa terveydellesi tai omaisuudellesi, ota yhteys joko Kuluttajavirastoon tai oman kuntasi terveystarkastajaan.

Valmismatka

Valmismatka maksetaan yleensä kokonaan etukäteen. Sen vuoksi on luotu järjestelmä, jonka avulla kuluttaja voi saada etukäteen maksamansa rahat takaisin, jos valmismatkaliike joutuu konkurssiin tai todetaan maksukyvyttömäksi ja matka jää toteutumatta. Vakuus turvaa matkustajien paluukuljetuksen, matkustajien majoituksen matkakohteessa paluukuljetukseen

asti, matkan peruuntuessa matkustajien (yksityisten kuluttajien) ennakkomaksut sekä matkan keskeytyessä keskeytynyttä matkan osaa vastaavan hinnan.

Jos matkan osalta kaikki ei järjesty sovitulla tavalla, ota yhteys oppaaseen heti. Niistä puutteista, jotka voitaisiin korjata jo matkakohteessa, ei yleensä voi valittaa jälkikäteen. Tee muista puutteista valitus matkanjärjestäjälle viimeistään 2 kk:n kuluessa. Kysy tarpeen vaatiessa neuvoa oman kuntasi kuluttajaneuvojalta.

Lue lisää: [www.kuluttavirasto](http://www.kuluttavirasto.fi) >kuluttajalle > matkustaminen > valmismatkat

Kuluttajan turvaverkko

Kuluttajansuojan lähtökohtana on, että kuluttajalla on oikeus saada apua, jotta hänen lakisääteiset oikeutensa toteutuisivat. Nämä palvelut ovat maksutta käytettävissäsi:

Kuluttajaneuvonta

- antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittelee yksittäisiä riitoja
- oman kunnan kuluttajaneuvojan löytää yhteystietojen hakemistosta www.kuluttajavirasto.fi tai soittamalla kunnan vaihteeseen.

Kuluttajariitalautakunta

- antaa suosituksia yksittäisiin riitatapauksiin, kun tavarassa, palvelussa tai asuntokaupassa on ongelmia

Kuluttaja-asiamies

- voi puuttua lainvastaiseen markkinointiin ja kohtuuttomiin sopimusehtoihin
- voi viedä tällaisia tapauksia markkinaoikeuteen
- voi avustaa yksittäistä kuluttajaa tuomioistuimessa, kun asialla on yleistä merkitystä

Kuluttajavirasto

- tekee vertailuja, selvityksiä ja informaatiota
- hoitaa tuoteturvallisuusvalvontaa
- hoitaa valmismatkaliikkeiden rekisteriä ja vakuuksia

Euroopan kuluttajakeskus

- tietoa rajat ylittävästä kaupasta
- antaa selvittely- ja sovitteluapua rajat ylittävän kaupan kuluttajariitoihin EU-alueella silloin kun kuluttajan oma valitus ei ole tuonut ratkaisua ongelmaan

Talous- ja velkaneuvojat

- auttavat taloudellisen kokonaistilanteen kartoittamisessa
- kertovat erilaisista tukipalveluista ja järjestelymahdollisuuksista

- auttavat neuvotteluissa velkojien kanssa
- auttavat maksuaikataulujen ja velkojen järjestelyssä
- auttavat tuomioistuimelle tehtävän velkajärjestelyhakemuksen ja maksuohjelman laatimisessa ja tarkistamisessa

Oman kuntasi talous- ja velkaneuvojan löydät soittamalla kunnan vaihteeseen

Viivästyskorko

Jos maksat laskun myöhässä tai et maksa sitä ollenkaan, joudut maksamaan viivästyskorkoa. Korko on viime vuosina ollut noin kymmenen prosenttia. Sadan euron laskusta kertyy siis vuodessa noin kymmenen euroa viivästyskorkoa.

Perintä

Jos et maksa laskua eräpäivään mennessä, saat muistutuskirjeitä velkojalta. Jos et maksa laskua niidenkään jälkeen, asia voi siirtyä perintätoimistolle, joka lähettää maksamattomasta laskusta muistutuskirjeen. Myös perintätoimiston kanssa voi neuvotella uudesta maksuaikataulusta kuten velkojankin kanssa. Perintään menneestä laskusta joudut maksamaan viivästyskoron lisäksi perintäkulut. Jos osamaksulla ostetun tavaran lasku on mennyt perintään, saattaa myyjä ottaa tavaran takaisin.

Ulosotto

Ulosottomies voi periä suoraan työnantajalta yleensä kolmasosan nettopalkasta. Nettopalkka on se rahasumma, joka jää palkansaajalle käteen verojen vähentämisen jälkeen. Maksamattoman velan määrä kasvaa koko ajan, sillä laskuun lisätään viivästyskorko, perintäkulut, oikeudenkäyntikulut ja ulosottomaksu.

Luottotiedot

Jos ei hoida laskujaan tai velkaansa voi saada merkinnän maksuhäiriöstä Suomen asiakastieto Oy:n rekisteriin. Silloin ei yleensä voi saada uutta pankkilainaa tai luottokorttia eikä voi ostaa tavaroita osamaksulla. Luottotiedot tarkistetaan yleensä myös haettaessa vuokra-asuntoa. Merkintä säilyy rekisterissä kaksi vuotta. Jos asia on edennyt tuomioistuimen päätökseen asti merkintä säilyy rekisterissä neljä vuotta