

YRITTÄJÄ & digisovittimien viat

Tämä yhteenveto koskee sekä digisovittimia että integroituja digitelevisioita. Yhteenvetoa laadittaessa on kuultu alan järjestöjä ja muita toimijoita.

Myyjä vastaa digisovittimen laadusta ja käyttökelpoisuudesta

Digisovitin on kulutustavara siinä kuin mikä tahansa muukin kodinkone, ja myyjä vastaa siitä, että se toimii kuten pitääkin. Jos digisovitin on rikki tai jos vika johtuu puutteista laitteen ominaisuuksissa, myyjän on korjattava laite tai hyvitetävä virhe muuten. Se, että kyse on uudesta tekniikasta, ei oikeuta sanoutumaan irti virheen hyvätyksestä.

Digisovitin on tarkoitettu arkipäiväiseen käyttöön. Siksi kuluttajalta ei voi edellyttää erityisiä taitoja ja hänelle on annettava selkeät ohjeet. Myyjä on asiantuntijana avainasemassa siinä, että vikatilanteet selvitetään jouthevasti.

Kuluttajansuojalain mukaan myyjän vastuulle kuuluvat esimerkiksi seuraavanlaiset virheet:

- digisovittimessa 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 asennus- ja käyttöohjeita suomen- tai ruotsinkielellä.

Esimerkkejä tyyppillisistä myyjän vastuulle kuuluvista virhetilanteista:

- **Tekstitykset eivät näy tai toimi Ylen kanavilla.**
Digisovittimen on toimittava siinä käyttötarkoituksessa, johon se on tarkoitettu. Sillä on siis voitava katsoa normaalisti kaikkia yleisessä käytössä olevia televisiokanavia, myös Ylen kanavia, joilla on käytössä

ns. dynaaminen tekstitystekniikka. Kuluttajalla on oikeus odottaa, että tällä hetkellä myynnissä olevat digisovittimet toimivat Ylen käyttämän standardin mukaan. Jos tekstiä ei näy lainkaan tai laite ei osaa synkronoida kuvaa ja tekstiä, siinä on kuluttajansuojalain tarkoittama virhe. Sen sijaan virheenä ei voi pitää sitä, että esimerkiksi kanavaa vaihdettaessa kuva ja teksti ovat hetken eritahtisia, mutta asettuvat pienen viiveen jälkeen oikein.

- **Kuva ja ääni kulkevat eri tahdissa.**
Digisovittimissa kuva saattaa tulla äänen edellä tai perässä tai kuva ja ääni ovat vuorotellen jälkijunassa. Jos kuvan ja äänen synkronointiongelmat ovat jatkuvia, kyseessä on digisovittimen virhe. Asiasta ei ole toistaiseksi olemassa ratkaisukäytäntöä.
- **Digisovitin menettää käyttökelpoisuutensa, koska sitä ei voi päivittää.**
Kuluttajalla on oikeus odottaa, että digisovittimen kestoikä on normaali ja että se pysyy tämän ajan toimintakelpoisena. Jotta laite pysyisi toimintakelpoisena koko sen kestoajan ajan, sen ohjelmistoja pitää pystyä päivittämään. Jos päivitysmahdollisuus puuttuu, digisovittimessa on kuluttajansuojalain tarkoittama virhe.
Yritys voi ostaa päivityksen Digitalta vasta päivitstarpeen tullessa ajankohtaiseksi. Siksi myyjä ei voi myyntitilanteessa aina varmuudella kertoa, miten päivitys tulee toimimaan ja tehdäänkö päivitys tarpeen tullen. Tästäkin huolimatta myyjä vastaa laitteesta, jos se muuttuu käyttökelvottomaksi ilman päivitystä.
Se, kuinka pitkään myyjällä on vastuu päivityksestä, riippuu digisovittimen kestoikästä. Kuluttajavalitus-

lautakunta ei ole vielä antanut digisovittimen kestoikään liittyviä ratkaisuja. Lautakunta on kuitenkin katsonut aikaisemmissa kestokulutushyödykkeitä, kuten matkapuhelinta koskevilla ratkaisuisaan, että niiden oletettu kestoikä on uuden tekniikan haavoittuvuuden ja nopean vanhentumisen vuoksi kaksi vuotta. Televisioista lautakunta on todennut, että viisi vuotta on yläraja, jota lähestyttäessä ei laitteen rikkoutuessa olisi enää kyse tavaran virheestä. Digisovitin muistuttaa televisiota siinä mielessä, että sitäkään ei kuljeteta jatkuvasti mukana, jolloin se ei altistu samanlaiselle rasitukselle kuin esimerkiksi matkapuhelin.

Käyttöohjeita ei saa suomen- tai ruotsinkielisinä.

Kuluttajansuojalain mukaan tuotteelle pitää antaa käyttö-, huolto- ja hoito-ohjeet, jos sen käyttäminen vaatii tällaisia ohjeita. Muuten siinä on virhe. Ohjeet on annettava suomeksi ja ruotsiksi. Jollei digisovittimen mukana ole käyttöohjeita eikä niitä saa pyynnöstäkään kohtuujassa, kuluttaja voi vaatia viime kädessä kaupan purkamista. Myyjäliike on vastuussa siitä, että ohje annetaan, eikä se voi siirtää vastuuta asiassa edelleen esimerkiksi maahantuojalle. Ostajan ei tarvitse suostua siihen, että suomenkielinen ohje maksaisi erikseen.

Ensisijaisia vaihtoehtoja virhetilanteessa ovat digisovittimen korjaus tai vaihto virheettömään. Myyjällä on aina oikeus korjausvaihtoehtoon, jos sen voi tehdä kohtuullisessa ajassa eikä asiakkaalle aiheudu siitä kustannuksia. Jos nämä keinot eivät ole tarkoituksenmukaisia, kuluttaja voi vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkua.

Kysymyksiä siitä, onko eri yksittäistapauksissa kyse kuluttajansuojalain tarkoittamasta virheestä ja minkälainen on kohtuullinen hyvitys kussakin tapauksessa, selvittää kunnallisessa kuluttajaneuvonnassa ja ratkotaan Kuluttajavalituslautakunnassa. Kuluttajavalituslautakunta ottaa tarvittaessa kantaa myös siihen, missä määrin jo useita vuosia vanhoilta laitteilta voidaan vaatia samoja ominaisuuksia kuin nyt myynnissä olevilta.

Vastuu päivityksistä

Digisovittimien ohjelmistoja voidaan joutua päivittämään eri syistä. Jos päivitystä tarvitaan laitteen pitämiseksi toimintakelpoisena, kuluttajalle ei saa koitua kustannuksia päivityksestä.

Jos ohjelmistossa on jokin vika tai puute, se korjataan yleensä päivittämällä ohjelmisto. Päivityksen kustannuksista vastaa silloin myyjä. Myyjä vastaa myös siitä, jos päivitys ei onnistu.

Jos lähetyksstandardissa tapahtuu muutoksia, digisovitin saattaa vaatia päivitystä pysyäkseen toimintakelpoisena. Myyjän pitää huolehtia, että laite on tällaisissa tapauksissa päivitettävissä koko sen tavanomaisen kestoajan ajan. Päivityksestä ei saa koitua kuluttajalle kustannuksia.

Jos päivitys edellyttää, että kuluttajalla on käytössä oma tietoliikenneyhteyksillä varustettu tietokone, tästä erityisedellytyksestä on pitänyt kertoa viimeistään myyntitilanteessa. Ellei näin ole toimittu eikä kuluttajalla ole päivitystarpeen tullen käytössään tietokonetta, myyjän

on vastattava päivityksestä.

Jos laitevalmistaja kehittää ohjelmistoja lisätäkseen digisovittimen ominaisuuksia, kuluttajalle yleensä tarjotaan mahdollisuutta päivittää vanha laitteensa uusimman ohjelmaversioon mukaiseksi. Tämä on usein lisäpalvelu, jota myyjän ei tarvitse kustantaa kuluttajalle. Kustannusvelvollisuus riippuu siitä, mitä digisovitinta myytessä on luvattu. Jos laite ei kuitenkaan ole käyttökelpoinen ilman päivitystä, myyjän on vastattava siitä.

Myyjän, maahantuojan ja valmistajan vastuunjako

Kuluttaja on sopimussuhteessa vain myyjän kanssa, ja siksi myyjä on ensisijaisesti vastuussa kuluttajansuojalain mukaisten virhetilanteiden hoidosta. Myyjä ei voi esimerkiksi velvoittaa kuluttajaa ottamaan yhteyttä maahantuojaan tai jättää korjauksesta sopimista maahantuojan ja takuuhuollon kanssa kuluttajan tehtäväksi. Myyjän, maahantuojan, valmistajan ja huoltoliikkeen on sovittava vastuunjaosta keskenään niin, että kuluttajan toiminta ei hankaloidu.

Kuluttaja voi kuitenkin itse halutessaan valita, mihin myyntiportaaseen hän valituksensa kohdistaa. Kuluttajansuojalain 5 luvun mukaan myös maahantuoja ja valmistaja vastaavat tavaran virheestä.

Eriyistilanteet:

- Jos tuotteelle on annettu **takuu**, se on lisäetu, joka ei vähennä tai poista myyjän virhevastuuta takuun päättymisen jälkeen. Jos esimerkiksi digisovittimen toimintakelpoisena pysyminen edellyttää päivitystä, sen pitää olla mahdollista myös vuoden takuun jälkeenkin.
- Jos digisovittimien valmistaja/maahantuoja menee **konkurssiin**, myyjäliike vastaa tavaran virheestä normaaliin tapaan. Jos taas myyjäliike menee konkurssiin, kuluttajalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä suoraan valmistajaan tai maahantuojaan.
- Myyjä vastaa myös **kylkiäisistä**, vaikka ne eivät kuuluisi liikkeen normaaliin tuotevalikoimaan. Jos esimerkiksi urheiluvälineliike tarjoaa kylkiäisenä digisovittimia, sen on varauduttava vastaamaan ja hoitamaan myös niiden mahdolliset virhetilanteet. Siksi digisovittimia ei ehkä kannatakaan tarjota kylkiäisinä, jos itsellä ei ole niistä mitään asiantuntemusta.

Virheen tunnistaminen

Kuluttajan on vaikea tietää, mistä television katselun toimintahäiriö johtuu – onko kyseessä esimerkiksi lähetystoimintaan tai antennin suuntaamiseen liittyvä kysymys vai digisovittimen toimintaan liittyvä ongelma. Vikoja voi esiintyä myös satunnaisesti. Toistaiseksi ei ole ratkaisukäytäntöä siitä, milloin kuluttajalle vähäisenä näyttävä vika on kuluttajansuojalain mukainen virhe.

Jos myyjäkään ei tunnista vian syytä, kuluttaja kannattaa ohjata soittamaan ensin DigiTV-infoon tai Antenni-infoon.

Virheet, jotka eivät kuulu myyjän vastuulle

Myyjä ei vastaa toimintahäiriöistä, jotka johtuvat jostain muusta kuin digisovittimen virheistä tai puutteista.

Esimerkkejä virhetilanteista, jotka eivät kuulu myyjän vastuulle:

- **Kuva hajoo välillä mosaiikkikuvaksi tai kuvan laatu on huono eivätkä kaikki kanavat näy.**
Jos kuvan laadussa ilmenee ajoittain sama ongelma, esimerkiksi häiriö kuvassa, on syy todennäköisesti vastaanotto-olosuhteissa. Koska signaaliin vaikuttavat esimerkiksi maaston muodot ja sääolojen vaihtelu, vika voi ilmetä vasta vuodenajan vaihduttua. Ongelma voi korjaantua sillä, että käy välillä eri kanavalla ja palaa sille, jota oli katsomassa. Vian syy voi myös löytyä antennista tai siitä, miten se on suunnattu. Jos asunto sijaitsee katvealueella, kannattaa ottaa yhteyttä Digitaan, joka voi selvittää, miten näkyvyyttä voisi parhaiten parantaa
- **Antenniasennus on tehty huolimattomasti.**
Antenniasennus- tai muu asennusyritys vastaa oman palvelunsa laadusta. Asennus on tehtävä asiantuntevasti ja huolellisesti. Muussa tapauksessa liikkeen on korjattava puutteet eikä uusintakorjauksesta saa periä hintaa.
- **Lähetysignaalisissa tapahtuu poikkeavia muutoksia.**
Digisovittimen tulee kestää standardinmukaiset vaihtelut lähetysignaalisissa. Jos lähetysignaaleissa kuitenkin tapahtuu muutoksia tai poikkeuksellisia häiriöitä, siitä syntyneen vian korjaaminen ei ole myyjän vastuulla. Jos laitteessa kuitenkin on vielä takuuaikaa, myyjän on vastuusta vapautuakseen saatettava todennäköiseksi, että huonontuminen johtuu tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä. Jos häiriö on ollut yleinen ja siitä on tiedotettu, myyjä vapautuu vastuusta viittaamalla siihen.

Kun nämä vikatilanteet on suljettu pois, myyjän on syytä pyytää kuluttaja tuomaan sovitin nähtäväksi tai suoraan huoltoliikkeeseen. Myyjä ei voi kuitenkaan edellyttää kuluttajaa kuljettamaan laitetta huoltoliikkeeseen, jos se on kuluttajan kannalta hankalampaa, vaan kuluttaja voi tällöin viedä laitteen aina myyjälle.

Hankalia ovat tilanteet, joissa laite toimii myyjäliikkeessä mutta ei kuluttajan kotona. Silloin myyjä voi antaa kuluttajalle kotiin kokeiltavaksi jonkin toisenmerkkisen laitteen. Jos sekään ei toimi, myyjä voi ohjeistaa kuluttajaa tekemään jatkoselvityksiä toimintavirheen syy selvittämiseksi.

Vastuu virheellisestä lähetysignaalista

Lähetysignaalin laadusta vastaavat Digita Oy ja televisioyhtiöt, ei digisovittimen myyjä. Kuluttajalla ei kuitenkaan ole sopimussuhdetta näihin, minkä vuoksi korvausvastuu esimerkiksi niissä tilanteissa, joissa virheellinen lähetysignaali mahdollisesti rikkoo laitteen, ei perustu kuluttajansuojalakiin vaan vahingonkorvauslakiin. Korvausvastuun syntyminen edellyttää silloin tahallisuutta tai tuottamusta. Kuluttaja joutuu siis omalla kustannuksellaan huolehtimaan tarvittavista korjaustoimista. Tätä ei voida pitää kuluttajan kannalta kohtuullisena.

Jos lähetysignaalin virheet yleistyvät tai tulevat todennäköisemmiksi, on syytä säätää samanlaiset ankaran vastuun pelisäännöt kuin sähkölaitteiden korjausvastuusta on sähköturvallisuuslaissa. Sähköturvallisuuslain mukaan vahinkoa aiheuttaneen sähkölaitteen tai -laitteiston haltija on tuottamuksesta riippumatta velvollinen korvaamaan sähkövahingon vahinkoa kärsineelle.

Silloin kun lähetysignaalia muutetaan tai tapahtuu erityinen häiriötilanne joko tv-yhtiössä tai Digitassa, on tärkeää, että vastuutaho tiedottaa siitä tehokkaasti eri toimijoille. Samalla on syytä antaa kuluttajille toimintaohjeet. Näin vältetään turhia yhteydenottoja ja saadaan minimoitua kustannuksia.

Kuluttaja-asiamiehen ohjeita

- Alaikäiset, markkinointi ja ostokset
- Hinnat esille selkeästi
- Hintailmaisut markkinointikeinona
- Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä
- Ilmainen-sana markkinoinnissa
- Koulusponsorointi ja muu markkinointi kouluissa
- Kulutusluotto tavaroiden ja palveluiden markkinoinnissa
- Käytettyjen autojen hintailmoittelu
- Markkinointiarpajaiset
- Moottoripolttonesteen hintailmoittelu
- Optiikka-alan markkinointi
- Talopakettien hintailmoittelu
- Valokuvaus kouluissa ja päiväkodeissa
- Verkkokaupiaan ohje
- Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa
- Yksilöllisten eläkevakuutusten markkinointi

Suosituksia ja hyviä käytäntöjä yrityksille

- Koulujen ja oppilaitosten sekä yritysten välinen yhteistyö, markkinointi ja sponsorointi
- Lapset ja elintarvikkeiden markkinointi
- Markkinoinnin virhetilanteet
- OECD:n ohjeet kuluttajansuojasta sähköisessä kaupankäynnissä
- Sopimusehtojen laadinta
- Sopimusehtojen muutokset

Pohjoismaisten kuluttaja-asiamiesten kannanottoja

- Hintatiedot ja hintavertailut sähköisten viestintäpalveluiden markkinoinnissa
- Internetin välityksellä harjoitettava kauppa ja markkinointi
- Ympäristö- ja eettisten väittämien käytöstä markkinoinnissa

Ohjeet luettavissa osoitteessa: www.kuluttajavirasto.fi