



KULUTTAJANSUOJAN ABC

Elintarvikkeiden kaupan kuluttajansuojasta

- Kuluttajansuojan kannalta elintarvikkeet ovat tavaroita. Niiden kauppaa koskevat samat säännöt kuin esimerkiksi auto- tai vaatekauppaa.
- Elintarvikkeiden etämyynti on rajattu etämyyntisäännösten ulkopuolelle – poikkeuksena elintarvikkeiden säännöllinen toimitus.
 - Silloin, kun sovelletaan etämyyntisäännöksiä, palautusoikeus pitkään säilyvillä elintarvikkeilla (säilykkeet, jauhot, hunaja)
 - Ei palautusoikeutta, jos myyty sinetöitynä ja sinetti on avattu. Jos palautusoikeutta ei halua myöntää, elintarvikkeet pitää myydä sinetöityinä ja kertoa verkkokaupan sopimusehdoissa palautusoikeuden puuttumisesta.
 - Helposti pilaantuvilla elintarvikkeilla ei ole palautusoikeutta.
- Elintarvikkeiden myynti esimerkiksi tilan omassa puodissa, tienvarsikojussa tai torilla on rinnastettavissa niiden myyntiin marketeissa.
 - Virheettömillä elintarvikkeilla ole näissä paikoissa palautusoikeutta, jos myyjä ei sitä erikseen myönnä.
- Elintarvikkeiden virheitä koskevat samat säännöt kuin muidenkin tavaroiden virheitä.

Kuluttajansuojan ABC

Tällä luennolla opit kuluttajansuojan perusteita ja keskeisiä käsitteitä. Luennon jälkeen tiedät perusasioita sopimusten merkityksestä, koti- ja etämyynnistä, verkkokaupasta, sekä virhevastuusta että takuusta, markkinoinnista ja kuluttajariitojen ratkaisemisesta.

Kansallinen ja EU-tasoinen lainsäädäntö suojelee kuluttajaa monin tavoin. Kuluttajansuojalaki on keskeisin kansallinen kuluttajansuojaa koskeva säädös. Tämä luento käsittelee kuluttajansuojalain keskeistä sisältöä. Lisäksi tuotevastuusta sekä tuotteiden ja tavaroiden turvallisuudesta on omaa lainsäädäntöä.

Kuluttajansuojalakia ei sovelleta yksityishenkilöiden väliseen kauppaan – kuten oman auton myyntiin – eikä elinkeinonharjoittajien väliseen kauppaan. Kuluttajansuojalaista ei saa poiketa kuluttajan vahingoksi. Kuluttajan eduksi laista saa poiketa.

Kulutushyödyke

Kulutushyödyke on tavara tai palvelu, jota yksityishenkilö hankkii omaan käyttöönsä tai jota tarjotaan hänelle. Kulutushyödykkeitä ovat tavarat, kuten elintarvikkeet, vaatteet, lemmikkieläimet ja palvelut, esimerkiksi vakuutukset, valmismatkat, yksityiset terveyspalvelut.

Kuluttaja

Kuluttaja on yksityinen ihminen, joka hankkii tavaroita tai palveluita pääasiassa kotiinsa tai harrastuksiinsa.

Elinkeinoharjoittaja

Elinkeinoharjoittaja on ihminen tai organisaatio, joka myy tai tarjoaa kulutushyödykkeitä saadakseen taloudellista hyötyä. Myös maanviljelijä, joka myy elintarvikkeita tai muuta tavaraa kuluttajille, on elinkeinoharjoittaja. Toiminnan pitää olla ammattimaista.

Miten markkinointia säädellään?

Kuluttajille suunnattua markkinointia sääntelee kuluttajansuojalaki. Lailla pyritään ehkäisemään kuluttajiin kohdistuvaa epäasiallista markkinointia.

Markkinoinnin pitää olla tunnistettavaa. Siitä pitää käydä ilmi sen kaupallinen tarkoitus ja kenen tavaroita tai palveluita markkinoidaan. Vaatimus koskee kaikkia markkinoinnin kanavia ja -muotoja, myös sosiaalista mediaa. Kaikenlainen piilomainonta on kiellettyä.

Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista, eikä siinä saa menetellä sopimattomasti tai käyttää aggressiivisia menettelyjä. Se ei saa olla totuudenvastaista eikä harhaanjohtavaa: siinä esimerkiksi ei saa jättää olennaisia tietoja antamatta.

Hyvän tavan vastainen markkinointi

Markkinointia pidetään hyvän tavan vastaisena, jos

- se loukkaa ihmisarvoa tai uskonnollista tai poliittista vakaumusta taikka
- siinä esiintyy sukupuoleen, ikään, etniseen alkuperään, kieleen, terveydentilaan, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muuhun vastaavaan perustuvaa syrjintää taikka
- siinä suhtaudutaan hyväksyvästi vaaralliseen toimintaan.

Sopimaton markkinointi

Menettelyä pidetään sopimattomana esimerkiksi, jos se voi heikentää kuluttajan kykyä tehdä perusteltu osto- tai valintapäätös.

Aggressiivinen markkinointi

Aggressiivisena markkinointina pidetään esimerkiksi

- häirintää, pakottamista ja muuta kuluttajan painostamista, joka todennäköisesti voi johtaa ostopäätöksen tekemiseen tai
- kuluttajan oikeuksien käyttämisen vaikeuttamista.

Kuluttajalle ei saa lähettää tuotteita tilaamatta, mikäli samalla vaaditaan tuotteen palauttamista tai säilyttämistä, jos tuotetta ei makseta. Jos tuotteita kuitenkin lähetetään kuluttajille ilman tilausta, kuluttaja saa pitää tuotteet eikä hänen tarvitse maksaa, palauttaa tai säilyttää tavaraa.

Markkinoinnin valvonta

Markkinoinnin valvonta on yksi Kuluttaja-asiamiehen keskeisistä tehtävistä. Tavoitteena on, että yritys lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan. Kuluttaja voi tehdä kuluttaja-asiamiehelle ilmoituksen sopimattomasta markkinoinnista.

Mitä sopimukset merkitsevät kuluttajalle?

Arjessa sopimuksia syntyy kaiken aikaa - esimerkiksi silloin, kun ostaa tavaraa kaupasta, käy parturissa, nousee bussiin, vuokraa asunnon tai hankkii puhelinliittymän.

Kaiken lähtökohtana on sopimusvapaus. Sopimus voi olla muodoltaan joko kirjallinen tai suullinen. Muodolla ei normaalisti ole vaikutusta sopimuksen sitovuuteen – joskus laissa vaaditaan kuitenkin kirjallista muotoa, esimerkiksi puhelinliittymää koskevassa sopimuksessa. Kirjallisella sopimuksella on merkittäviä etuja: molemmille osapuolille on selvää, mitä on sovittu. Lisäksi sopimuksen olemassaolon ja sisällön todistaminen on helpompaa.

Sopimus sitoo

Sopimus sitoo kumpaakin osapuolta. Esimerkiksi myyjän on toimitettava tilatut tavarat sovittuun aikaan eikä ostajalla ole oikeutta vaihtaa tai palauttaa virheetöntä tavaraa, jos asiasta ei ole erikseen sovittu eikä kyse ole koti- tai etämyynnistä.

Sopimuksen määräaikaisuus saattaa aiheuttaa ongelmia, jos ei ole ymmärtänyt mihin sitoutuu. Määräaikainen sopimus on pääsääntöisesti voimassa sopimuksessa määritellyn ajan. Sovittu aika sitoo molempia osapuolia eikä sopimusta voi muuttaa kuin molempien osapuolten yhteisellä suostumuksella. Tällaisia sopimuksia tehdään yleensä esimerkiksi matkapuhelin- tai nettiliittymien, maksullisten tv-kanavien tai kuntosalijäsenyyden hankkimisen yhteydessä.

Kaupasta ostetun tavaran palautusoikeus

Ostajalla ei ole lainmukaista oikeutta vaihtaa tai palauttaa virheetöntä tavaraa paitsi koti- ja etämyynnissä 14 päivän sisällä. Usein kaupat kuitenkin myöntävät vapaaehtoisesti vaihto- tai palautusoikeuden. Kaupat voivat vapaasti päättää palautusoikeuden rajoista ja ehdoista. Usein esimerkiksi alennettuun hintaan myydyillä tavaroilla ei ole palautusoikeutta. Kaupat voivat myös vaatia kuitin esittämistä.

Jos kaupan kuiteissa, kaupassa olevissa kylteissä tai kaupan mainoksissa mainitaan vaihto- tai palautusoikeudesta, se sitoo kauppaa.

Mitkä ovat koti- ja etämyynnin pelisäännöt?

Perinteisten kauppojen lisäksi kuluttajat voivat ostaa nykyisin tuotteita esimerkiksi puhelimen, verkon tai kotikutsujen kautta. Tällöin on yleensä kyseessä koti- tai etämyynti.

Kotimyynti

Kotimyyntiä on tavaroiden ja palveluiden tarjoaminen kuluttajille muualla kuin myyjän omassa liikkeessä. Esimerkiksi kuluttajan kotona tai työpaikalla tapahtuva myynti on kotimyyntiä.

Kotimyyntinä ei pidetä tavaran myymistä paikassa, jossa yleensäkin on tarjolla tavaroita. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi messut tai markettien aulatilat.

Etämyynti

Etämyynnissä myyjä ja ostaja eivät ole yhtä aikaa paikalla sopimusta tehtäessä. Etämyynnissä ostajalla ei ole tilaisuutta tutustua tuotteeseen ennen kaupan tekemistä. Etämyyntiä ovat esimerkiksi postimyynti, puhelinmyynti ja verkkokauppa. Myös REKO-renkaita ja muuta ruoan verkkokauppaa pidetään etämyyntinä.

Kuluttajalle annettavat ennakkotiedot

Kuluttajalle tulee antaa lain mukaiset ennakkotiedot ennen koti- tai etämyyntisopimuksen tekoa.

Kotimyyynnissä ennakkotiedot on annettava paperilla ja etämyynnissä esimerkiksi tavalla, jolla sopimuksesta on viestitty, kuten verkkokaupan nettisivuilla.

Ennakkotiedoista tulee ilmetä muun muassa

- myyjän nimi ja yhteystiedot
- tuotteen pääominaisuudet
- hinta, toimituskulut ja maksuehdot
- toimitus- ja muut sopimusehdot
- tieto peruuttamisoikeudesta tai sen puuttumisesta sekä ohjeet peruuttamisoikeuden käyttämisestä sekä peruuttamislomake
- tieto tuomioistuimen ulkopuolisesta riidanratkaisuelimestä, kuten Kuluttajariitalautakunnasta.

Tietojen vahvistaminen

Kotimyyynnissä kuluttajalle on annettava kopio tilausvahvistuksesta tai allekirjoitetusta sopimuksesta paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla, kuten sähköpostilla.

Etämyynnissä kuluttajalle on toimitettava tilausvahvistus pysyvässä muodossa mahdollisimman nopeasti. Tilausvahvistus on toimitettava viimeistään silloin, kun kuluttaja saa tavaran tai palvelun suorittaminen alkaa. Vahvistuksessa tulee olla lainmukaiset ennakkotiedot ja peruuttamislomake, jollei niitä ole toimitettu kuluttajalle jo aiemmin pysyvällä tavalla.

Verkkokauppa

Yhä useampi kuluttaja tilaa nykyisin tuotteita kotimaisista ja ulkomaisista verkkokaupoista.

Ennen tilaamista kannattaa aina varmistaa, että verkkokaupan sivuilta löytyvät ainakin tiedot

- kauppiaasta
- tuotteista
- kaupan ehdoista
- tilauksen sisällöstä
- toimitustavoista ja -kuluista
- maksuehdoista ja -tavoista
- selkeät merkinnät kokonaishinnoista
- tieto tuomioistuimen ulkopuolisesta ja verkkovälitteisestä riidanratkaisuelimestä (ODR)

EU:n ulkopuoliset verkkokaupat

Kun tilaa tavaroita Euroopan unionin tai ETA-alueen ulkopuolelta, tavarasta on maksettava tullimaksut ja arvonlisävero. Euroopan unionin ulkopuolisiin verkkokauppoihin ei sovelleta kotimaista tai EU:n kuluttajansuojalainsäädäntöä.

Verkkokaupassa maksamiseen voi liittyä riskejä. Turvallisin maksutapa on tuotteen mukana tullut lasku, jonka voi maksaa vasta sen jälkeen, kun on saanut tavarahan haltuunsa ja tutustunut siihen. Jos tavara pitää maksaa etukäteen, maksu kannattaa tehdä luottokortilla. Jos ostos on maksettu luottokortilla, kuluttaja voi ongelmatilanteissa vaatia myyjän lisäksi hyvitystä aina myös luottokorttiyhtiöltä.

Peruuttamisoikeus

Koti- ja etämyynissä kuluttajalla on yleensä oikeus peruuttaa kauppa 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän sai tilausvahvistuksen. Jos tavara luovutetaan hänelle myöhemmin, peruutusaika alkaa tavarahan vastaanottamisesta. Jos myyjä ei ole antanut kuluttajalle tietoa peruuttamisoikeudesta tai sen käyttämisestä, peruuttamisoikeus pitenee vuoteen.

Kuluttaja voi ilmoittaa peruutuksesta joko käyttämällä peruuttamislomaketta tai muulla yksiselitteisellä tavalla, kuten sähköpostilla. Tavaroiden noutamatta jättämistä ei pidetä peruuttamisena.

Kuluttajan on palautettava tavarat viimeistään 14 päivän kuluttua kaupan peruuttamisesta. Kuluttaja vastaa itse peruuttamiskuluista, jollei myyjä ole ilmoittanut vastaavansa niistä. Myyjän on palautettava kuluttajan maksamat maksut viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun on saanut peruuttamisilmoituksen.

Jos kuluttaja on käyttänyt tavaraa, hän ei menetä oikeutta peruuttaa kauppa, mutta hän on vastuussa käytön aiheuttamasta arvonalenemisesta. Esimerkiksi, jos kuluttaja on ostanut television ja käyttänyt sitä kymmenen päivää ennen palauttamista, ei kuluttaja saa takaisin enää maksamaansa täyttä hintaa. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus tutkia ja kokeilla tavaraa ja avata tavarankäytön pakkaus tätä varten ilman, että hän joutuu vastuuseen tavarankäytön arvonalennuksesta.

Koti- ja etämyynneissä kaikkia kauppia ei voi peruuttaa. Peruuttamisoikeutta ei ole muun muassa, jos

- palvelu on suoritettu kokonaan kuluttajan pyynnöstä tai palvelun suorittaminen sähköisesti on jo aloitettu esimerkiksi lataamalla musiikkia tai elokuvia internetissä
- taikka tavara on valmistettu kuluttajan tilauksesta, kuten esimerkiksi maatilan ilmakuvaus tai sitä on muunneltu kuluttajan toiveiden mukaisesti, kuten vaikkapa korut, joihin on tehty kaiveruksia.
- Peruuttamisoikeutta ei myöskään ole, jos kyseessä on sinetöitynä* toimitettu tavara, jota ei voi terveys- tai hygieniasyistä tarjota uudelleen myytäväksi pakkauksen avaamisen jälkeen, kuten kosmetiikka, elintarvikkeet tai piilolinssit tai jos
- ostaja on avannut sinetöidyn CD- tai DVD-levyn tai tietokoneohjelman pakkauksen.

Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sellaisissa autonvuokraus-, matkailu-, ravintola- tai vapaa-ajan palveluissa, jotka on sovittu suoritettavaksi tietyssä aikana tai tiettyyn aikaan mennessä, kuten esimerkiksi lomamökin vuokraus, hotellimajoitus tai matka-, konsertti- tai teatteriliput.

*) Sinetöinti tarkoittaa sitä, että tavara on pakattu sillä tavoin, että sitä ei voi avata niin, että avaamisesta ei jää jälkiä.

Mitä tavarán virheestá seuraa?

Myyjä on aina vastuussa tavarán virheestá. Virhevastuun kestolla ei ole kiinteää ylärajaa. Kaikki tavarassa olevat viat eivät kuitenkaan kuulu myyjän vastuulle. Myyjä ei ole esimerkiksi vastuussa siitä, jos asiakas ei ole noudattanut tavarán käyttö- tai hoito-ohjeita.

Tavarán virhe

Tavarassa on virhe, jos

- se ei ole ominaisuuksiltaan sovitun kaltainen
- sitä ei voi käyttää tarkoitukseen, johon sellaista yleisesti käytetään
- myyjä on tietoinen ostajan erityisestä käyttötarkoituksesta, ja tavaraa ei voi käyttää siihen
- ei ole myyjän esittämän näytteen tai mallin mukainen
- se ei vastaa tietoja, joita siitä on annettu, esimerkiksi mainoksissa tai myyjän tai valmistajan internetsivuilla
- se ei ole pakattu asianmukaisella tavalla
- ei ole olla kestävydeltään ja muulta laadultaan sellainen, mitä vastaavan kaltaiset tavarat yleensä ovat
- ei täytä laissa tai muissa säädöksissä asetettuja vaatimuksia (esimerkiksi elintarvikelainsäädäntö)
- sen mukana ei ole riittäviä käyttöohjeita

Tavarassa on virhe myös silloin, jos myyjä tai myyjän palkkaama asentaja on asentanut tai koonnut tavarán ja se on edellä kerrotulla tavalla virheellinen.

Virhettä koskevat säännökset koskevat myös alennuksella myytyjä ja lahjaksi ostettuja tavaroita. Jos tavara myydään alennuksella virheen vuoksi, virheen laadusta on kerrottava etukäteen.

Virhevastuun kesto

Virhevastuun kestolle ei ole Suomessa asetettu ylärajaa. Tavarán on kestävä tavarán normaali käyttöaika, joka on eri tavaroilla erilainen. Elintarvikkeissa käyttöaika näkyy esimerkiksi viimeinen käyttöpäivä- tai parasta ennen -merkinnöistä. Kuluttajariitalautakunnalla on kestoikää koskevaa käytäntöä, esimerkiksi kannettavan tietokoneen tulisi kestää kolmesta neljään vuotta. Myyjä on vastuussa tavarassa luovutushetkellä olleesta virheestä, vaikka se tulisikin esiin vasta myöhemmin.

Aikaisemman myyntipörtään vastuu

Ostajalla on aina oikeus esittää virheeseen perustuva vaatimus myyjälle. Ostajalla on halutessaan myös mahdollisuus esittää vaatimus esimerkiksi tukkuliikkeelle, maahantuojalle tai valmistajalle. Myyjä ei voi siirtää omaa vastuutaan edellä mainituille aikaisemmille myyntipörtöille.

Virheen seuraukset

Virheilmoitus

Tavaran virheestä pitää ilmoittaa myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun huomasi tai olisi pitänyt huomata virhe. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Jos ilmoitusta ei tehdä kohtuullisessa ajassa, ostaja menettää oikeutensa vedota virheeseen.

Ostaja voi vedota virheeseen, vaikka hänellä ei olisi enää kuittia. Ostajan kannalta on riittävää, että hän pystyy todistamaan ostaneensa tavaran myyjältä.

Kauppahinnan pidättäminen

Virheen perusteella ostajalla on oikeus olla maksamatta täyttä kauppahintaa tai osaa siitä virheen perusteella. Maksamatta jätettävän rahamäärän pitää olla kohtuullisessa suhteessa vaatimukseen, joita ostaja aikoo esittää myyjälle.

Virheen oikaiseminen

Myyjä on velvollinen oikaisemaan tuotteessa olevan virheen. Virhe oikaistaan myyjän valinnan mukaan joko korjaamalla virheellinen tavara tai antamalla tilalle virheetön tavara. Virhe on oikaistava kohtuullisessa ajassa eikä siitä saa aiheutua ostajalle kuluja. Ostajalla ei ole velvollisuutta suostua loputtomiin korjausyrityksiin. Myyjä voi vapautua oikaisusta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai siihen on ylitsepääsemätön este.

Hinnanalennus ja kaupan purku

Jos virhettä ei oikaista, ostajalla on oikeus saada virhettä vastaava hinnanalennus tai purkaa kauppa. Kauppaa ei kuitenkaan voi purkaa vähäisen virheen takia. Kun kauppa puretaan, ostajan on palautettava tavara ja myyjän kauppahinta. Palautettavasta kauppahinnasta vähennetään ostajan mahdollisesti saama käyttöhyöty.

Vahingonkorvaus

Ostajalla on oikeus saada korvausta tavaran virheestä aiheutuneesta vahingosta.

Vahingonkorvausvelvollisuus kattaa virheestä aiheutuneen taloudellisen vahingon, vaivasta ja mielipahasta ei voi saada korvausta.

Myyjä vastaa aina välittömistä vahingoista, kuten esimerkiksi virheen selvittelykustannuksista, tavaran korjauskustannuksista ja rikkoutuneen tavaran tilalle vuokratusta tavarasta aiheutuneista kustannuksista.

Jotta ostaja voisi vaatia korvausta tavaran korjauksesta, hänen on ensin annettava myyjälle tilaisuus korjata virhe kohtuullisessa ajassa. Poikkeuksia ovat tilanteet, joissa virhe on korjattava välittömästi eikä myyjään ole mahdollista saada yhteyttä.

Takuu

Takuu on myyjän, valmistajan tai maahantuojan vapaaehtoisesti antama lisäturva. Takuu ei millään tavalla rajoita myyjän laissa säädeltyä virhevastuuta.

Takuun antaja on sitoutunut vastaamaan tavaran käyttökelpoisuudesta ja muista ominaisuuksista takuun voimassaoloajan. Tavarassa on virhe, jos se takuuaikana osoittautuu vialliseksi takuussa tarkoitetulla tavalla. Takuun antaja vapautuu vastuusta vain, jos pystyy saattamaan todennäköiseksi, että vika johtuu tapaturmasta, väärästä käsittelystä tai muusta ostajasta johtuvasta syystä.

Takuun antaja voi vapaasti päättää takuun sisällöstä. Hän voi asettaa takuun koskemaan vain määrättyjä vikoja, päättää sen voimassaolon kestosta ja paikasta tai vaatia että takuuseen vetoaminen edellyttää kuitin tai takuutodistuksen esittämistä.

Miten ongelmatilanteissa toimitaan?

Aina asiat eivät suju toivotulla tavalla. Ongelmien yhteydessä pitää ensin olla yhteydessä myyjään ja pyrkiä ratkaisemaan asia hänen kanssaan. Asiassa voi ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan, josta saa ohjeita ja tarvittaessa apua riidan sovitteluun.

Jos kuluttaja ei pääse sopuun myyjän kanssa tavaraa tai palvelua koskevassa riidassa, riita voidaan ratkaista joko käräjäoikeudessa tai tuomioistuimen ulkopuolisessa riidanratkaisuelimessä, esimerkiksi Kuluttajariitalautakunnassa. On huomioitava, että tuomioistuin käsittely on kallista – tuhansia tai jopa kymmeniä tuhansia euroja – joten yleensä alle 20 000 euron riitaa ei kannata viedä oikeuteen.

Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta voi ratkaista tavaroita tai palveluita koskevia riitoja, joissa ostajana on kuluttaja ja myyjänä elinkeinonharjoittaja. Kuluttajariitalautakunta ei voi käsitellä yksityishenkilöiden välisiä riitoja, poikkeuksena kuitenkin esimerkiksi asunnon kauppa ja vuokraaminen.

Asian ratkaiseminen Kuluttajariitalautakunnassa on aina maksutonta eikä siihen tarvitse lakimiehen apua. Kuluttajalla tai myyjällä ei ole oikeutta saada korvattua käsittelystä aiheutuneita kuluja, esimerkiksi materiaalin postitus- tai kopiointikuluja. Elinkeinoharjoittaja voi kuitenkin joutua korvaamaan kuluttajalle virheen selvittämisestä tälle aiheutuneet kulut, esimerkiksi huoltoliikkeen lausunnosta aiheutuneet kulut. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut ovat suosituksia eikä niitä voi panna täytäntöön pakolla. Vain tuomioistuimelta voidaan saada ratkaisu, joka voidaan panna täytäntöön pakolla ulosottomiehen avulla. Niiden elinkeinonharjoittajien, jotka eivät noudata ratkaisuja, nimet julkaistaan Kuluttaja-lehden mustalla listalla.

Kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajariidan käsittelylle on laissa asetettu määräaika. Riita on ratkaistava yleensä 90 päivässä siitä, kun ratkaisemiseen tarvittava selvitys – muun muassa ratkaisupyyntö, myyjän vastaus ja asiakirjat – on saatu.

ODR-foorumi

Kuluttaja voi ODR-foorumin kautta viedä verkkokaupassa tehtyä kauppaa koskevan riitansa käsiteltäväksi, jos myyjä ja kuluttaja eivät pääse sovintoon. ODR-foorumi on Euroopan komission verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi, joka toimii kaikilla EU:n virallisilla kielillä. Verkkokauppojen on laitettava verkkosivustolleen ODR-foorumin linkki.

Suomalaisen kuluttajan, jolla on riitatilanne suomalaisen verkkokaupan kanssa, kannattaa olla ensisijaisesti yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Jos kyse on toisessa EU-maassa, Norjassa tai Islannissa toimiva verkkokauppa, kuluttaja voi olla yhteydessä Suomessa toimivaan Euroopan kuluttajakeskukseen.

Lisää tietoa kuluttajansuojasta:

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: www.kkv.fi

Kuluttajaliitto: www.kuluttajaliitto.fi