

Tiedä oikeutesi, vältty huijaukselta

Nettikaupankäynti on yleensä turvallista, mutta ongelmia voi tulla esimerkiksi eri maiden erilaisten säännösten takia.



TEKSTI: NIKO JAKOBSSON | KUVA: ERIC LERAILLEZ

Kun kuluttaja ostaa tuotteen netin, puhelimen tai postin välityksellä, kysymys on etämyynnistä. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan erityistä suojaa, koska tuotteeseen ei ole mahdollista tutustua etukäteen. Raha ja tuote eivät myöskään vaihda omistajaa samanaikaisesti, ellei kyseessä ole sähköinen tuote.

Vaikka nettikauppa on helppoa, ongelmilta ei voi aina välttyä. Olemme koonneet joukon kysymyksiä erilaisista kuluttajan ongelmista. Vastaukset on annettu kotimaisen lainsäädännön sekä kuluttajaviraston ja kuluttajariitalautakunnan suositusten mukaisesti.

Ulkomaisissa nettikaupoissa asioitaessa on otettava huomioon, että lainsäädäntö vaihtelee maittain. **GPC**



Yhdeksän kysymystä suomalaisesta nettikaupasta

1

Nettikaupan sivuilla oli tarjouskampanja, mutta tilauksen jälkeen minulle ilmoitettiin hintavirheestä. Sitovatko sivuilla aikaisemmin annetut tiedot myyjää?

VASTAUS Ilmoitettu hinta sitoo myyjää, jos sitä olisi voinut vilpittömässä mielessä pitää oikeana. Jos 32 tuuman taulutelevisio ilmoitettu hinta on 549 euroa, hinta sitoo myyjää, jos oikea hinta olisi ollut 599 euroa. Jos ilmoitettu hinta on 59,90 euroa, kuluttajankin pitäisi ymmärtää, että kysymyksessä on virheellinen hintatieto, johon ei voi vedota. Hinta sitoo vain tehtyyn tilaukseen, päättyneeseen kampanjaan ei voi vedota.

2

Nettikaupassa tarjotaan maksuvaihtoehtoksi vain luottokorttimaksua tai ennakkomaksua tilille. Voiko myyjä vaatia ostajaa maksamaan tuotteen ennakkoon? Mikä on paras maksutapa nettikauppa-asiointissa?

VASTAUS Myyjällä on oikeus valita käytettävissä olevat maksutavat. Ennakkomaksu ainoana maksuvaihtoehtona sisältää yleensä riskin. Tosin postiennakkomaksua käytettäessä ostaja voi pyytää myyjää liittämään postiennakkopakettiin ilmoituksen, että vastaanottajalla on oikeus tarkistaa tuote postivirkailijan edessä ennen maksua.

Tuotteen mukana tulevan laskun lisäksi luottokortti on hyvä maksuväline, ja myös kuluttajavirasto suosittelee käyttämään sitä verkko-ostoksissa. Jos tuotetta ei kuulu maksupalautus onnistuu luottokorttiyhtiön kautta. Jos kortin tiedot vuotavat verkkokaupassa, vastuullisesti korttia käyttänyt kuluttaja ei vastaa kortin väärinkäytöstä.

Luottokorttien käyttö on muutenkin turvallista, etenkin uusia Mastercard Securecode- ja Verified by Visa -käytäntöjä hyödyntäen. Väärinkäyttöä on valvottu elektronisesti käyttöhistorian perusteella jo yli 10 vuotta, ja väärinkäytöt tulevat nopeasti ilmi. Epämääräisiä sivustoja tulee kuitenkin välttää; tällainen on esimerkiksi vain ennakkomaksua vaativa sivusto, jossa ei ole kunnollisia yhteystietoja.

3

Alaikäinen lapseni osti nettikaupasta tietokoneen, jota emme tarvitse. Voinko perua tilaukset maksutta?

VASTAUS Tilaukset on voitava perua ilman kuluja, jos kysymyksessä on ilman huoltajan lupaa tehty arvokas ostos. Alle 18-vuotiaat saavat tehdä vain vähäisiä ja tavanomaisia ostoksia, tosin yli 15-vuotias voi käyttää omia työansioitaan vapaammin. Luottosopimuksia alle 18-vuotias ei voi tehdä lainkaan.

Myös etämyynnin peruutusosoikeuteen voi vedota: netistä tilatut tuotteet voi palauttaa ilman kuluja 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun tilausvahvistus tai tilattu tuote on saapunut.

4

Tilauksesta on kulunut jo kaksi viikkoa, eikä ostoksesta ole kuulunut mitään. Milloin viimeistään ostos tulee toimittaa?



VASTAUS Jos tuotteesta ei kuulu mitään, kannattaa olla yhteydessä myyjään. Ostajan on annettava kohtuullinen lisäaika, jos toimitus viivästyy. Jos tavaraa ei toimiteta lisäajan kuluessa, ostaja voi vaatia kaupan purkamista.

5

Ostin nappikuulokkeet netistä, avasin paketin ja kokeilin niitä, mutta en ole tyytyväinen. Voiko nettiosaston palauttaa kokeilun jälkeen?

VASTAUS Palautusoikeus ei koske kaikkia tavaroita ja palveluita. Esimerkkitapauksia ovat lento- ja konserttiliput, majotuspalvelut, mittatilaustuotteet, sinetöimättömänä toimitetut cd- ja dvd-levyt ja tietokoneohjelmat, alusvaatteet ja muut hygienia tuotteet sekä uima-asut. Kuluttajariitalautakunta on katsonut, että nappikuulokkeet eivät ole hygienia tuote, kun taas hajuvesipullo on.

Nettikauppa voi myöntää suotuisampiakin palautusehtoja, esimerkiksi monet matkavarauspalvelut tarjoavat mahdollisuuden majoituksen tai lennon peruuttamiseen. Nettikaupakohtaisiin sopimusehtoihin kannattaa tutustua ennen ostoksen tekoa.

Tuotetta ei saa käyttää, jos sen aikoo palauttaa, mutta sitä voi kokeilla eli paketin voi avata ja tuotetta tarkastella. Esimerkiksi television voi virittää, mutta lenkkareilla ei saa lähteä lenkille. Erityistavaralajit on huomioitava: asennettua pc-peliä tai sinetistä purettua cd-levyä ei voi palauttaa.

Palautus on tehtävä 14 vuorokauden kuluessa tuotteen tai tilausvahvistuksen saapumisesta. Myyjän ohjeet palautuksesta on otettava huomioon.

6

En tarvitsekaan tuotetta, jonka tilasin netistä. Joudunko maksamaan palautuksen postikulut?

VASTAUS Et ole velvollinen maksamaan lähetyskuluja, jos tavaran voi palauttaa postitse ilman erityisjärjestelyjä. Itellan ohjeistuksen mukaan alle kahden kilon painoiset tuotteet voi postittaa helposti kirjoittamalla alkuperäisen paketin päälle "asiakaspalautus". Suuremmat paketit tulisi jättää lähimpään postiin. Postissa asiointi on joka tapauksessa suosittelavaa, koska palautuksesta voi pyytää kuitin.

Ostoksen saa halutessaan jättää noutamatta, jolloin kauppa katsotaan peruutetuksi.

Yhdeksän kysymystä suomalaisesta nettikaupasta

7

Myyjä sanoo lähettäneensä tilaamani kirjan, mutta se ei ole tullut perille. Korvaako myyjä postissa kadonneen tuotteen?

VASTAUS Vastuu on myyjällä, kunnes kuluttaja on saanut tuotteen. Jos tuote ei tule perille tai se on vahingoittunut, myyjä on velvollinen vaihtamaan tai korvaamaan sen ilman kuluja.

8

Ostamani näppäimistö ei toimi. Se on ostettu netistä noin puoli vuotta sitten. Voinko perua kaupan ja saada rahat takaisin? Joudunko maksamaan postikulut?

VASTAUS Tuotetta ei voi palauttaa, jos 14 päivän lakisääteinen palautusaika on ylittynyt. Voit vedota takuuseen tai, jos takuu on jo ohi, tuotevirheeseen ja pyytää myyjää korjaamaan tai vaihtamaan tuotteen. Tuotteessa on virhe, jos vika ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tuotteen hankinnasta. Virhevas- tuu voi olla pidempikin riippuen tuotteen odotetusta eliniästä. Virheen korjaamisesta ei saa aiheutua kuluja ostajalle.

9

En saanut käyttöohjeita. Onko myyjällä velvollisuus toimittaa suomenkieliset käyttöohjeet?

VASTAUS Jos tuotteen käyttäminen vaatii ohjeita, tuotteelle pitää antaa riittävät käyttö- ja huolto-ohjeet. Esimerkiksi elektronisista tuotteista on aina annettava ohjeet. Jos verkkosivut ovat suomenkieliset ja markkinointi on suunnattu suomalaisille, ohjeet on myös saatava suomeksi (tai vastaavalla periaatteella ruotsiksi).

Myyjä ei voi ohittaa velvollisuuttaan esimerkiksi ilmoitamalla, että tuotteen mukana tulee vain englanninkielinen ohje. Ohje ei saa olla maksullinen, eikä kuluttaja ole velvollinen hankkimaan sitä maahantuojalta.

Jos ostajalla ei ole mahdollisuutta käyttää esimerkiksi cd-levyllä tai netissä olevia ohjeita, ohjeet on annettava paperilla. Jos ohjeita ei toimiteta, kuluttaja on oikeutettu hinnanalennukseen tai viime kädessä kaupan purkuun, koska tuotteessa on tällöin virhe. Muun muassa kuluttajariitalautakunta on suosittanut hinnanalennusta tapauksessa, jossa myyjä ei pystynyt toimittamaan ohjeita. ○



Kuluttajaa suojataan

KUN YKSITYINEN HENKILÖ ostaa tavaran yritykseltä tai elinkeinonharjoittajalta, kysymys on kuluttaja-kaupasta. Heikompana osapuolena kuluttaja nauttii erityistä kuluttajansuojaa.

Jos tuote ei vastaa tilattua, se menee rikki tai se ei miellytä, kuluttajansuojasäännökset ovat taustalla turvaamassa kuluttajan oikeuksia.

Kuluttajansuojasäännökset ovat kuluttajan heikompi asema huomioiden paremmat kuin yleistä kauppaa koskeva säännökset. Esimerkiksi teknisen laitteen virheen osoittaminen ei edellytä kuluttajalta todistelua ja kuluttaja ei vastaa kuljetusaikaisista rikkoutumisista. Asiat ovat toisin, kun kauppaa käydään tasavertaisten osapuolten välillä.

Jos kysymyksessä on kahden yksityisen tai kahden yrityksen välinen kauppa, kuluttajansuojasäännöksiä ei sovelleta. Kuluttaja-kaupasta ei ole myöskään kyse, jos tavara ostetaan ammattikäyttöön tai jälleenmyytäväksi. ○

Luottokorttitietoja ei pidä lähettää suojaamattoman http-yhteyden kautta.

The image shows two overlapping browser windows. The top window shows a URL bar with 'http://www...' and a search bar. The bottom window shows a payment page with a 'Luottokunta DMP' logo and a 'Payer details, delivery address services' section. A red circle highlights the URL bar in the top window, and another red circle highlights the 'Payer details' section in the bottom window.

Firefoxin osoitepalkin vieressä oleva sininen laatikko ja https-alkuinen osoite kertovat luotettava ja suojatusta yhteydestä.

Jos nettikauppa ilmoittaa yhteystietoina pelkästään sähköpostin ja postilokeron, varo- vaisuus on paikallaan.

verkkokaupan yhteystiedot
 Saat lisätietoja tuotteista ja toimitusehdoista ottamalla yhteyttä meihin sähköpostitse tai palautelomakkeen kautta.
 info@...
 PL ...

Yhdeksän tapaa välttää ongelmat

1

Varmista kauppiaan tiedot

Käytä ensisijaisesti tunnettuja nettikauppoja. Jos et tunne myyjää, voit yrittää selvittää luotettavuuden esimerkiksi Euroopan kuluttajakeskuksen Howard-verkkokauppa-apurin avulla (finland.theshoppingassistant.com), kyselemällä tutuilta tai etsimällä foorumeilta kokemuksia ostospaikasta. Lisäksi hintavertailusivustoilla on usein mahdollisuus antaa palautetta kaupasta.

Kannattaa myös tarkistaa, millaiset nettikaupan yhteydenpitotavat ovat. Pelkkään sähköpostiosoitteeseen tai postilokeroon ei kannata luottaa, puhelinnumero ja käyntiosoite ovat varmuudessa arvokkaita. Suomessa yrityksen on ilmoitettava myös y-tunnus, jonka perusteella voi hakea yrityksestä tietoa esimerkiksi YTJ:stä (www.ytj.fi).

2

Tarkista sopimusehdot ja tietosuoja-asiat

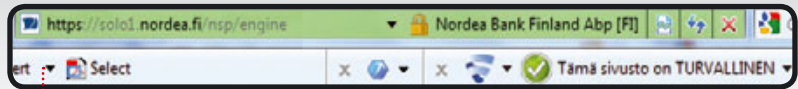
Kun ostat tuotteen, älä ruksi "hyväksyn sopimusehdot" -kohtaa ennen kuin olet tutustunut sopimusehtoihin, varsinkin, jos käytät nettikauppaa ensimmäisen kerran. Saat arvokasta tietoa muun muassa palautuskäytännöistä, mikäli jokin menee vikaan.

Samalla kannattaa tarkistaa, millaiset oikeudet annat yhteystietojesi käyttöön, sallitko esimerkiksi yhteystietojen luovuttamisen kolmannelle osapuolelle. Selvitä myös takuu-aika ja siihen liittyvät rajoitukset.

3

Ota selvää tullista ja muista maksuista

Tuote ei ole edullinen, jos hinta moninkertaistuu kalliiden toimituskustannusten vuoksi. EU-alueen ulkopuolelta ostaessa kannattaa varautua maksamaan myös tullit ja verot, jos tuotteen arvo ylittää 150 euroa.



Internet Explorer 8 ja F-Secure ovat todenneet maksuyhteyden turvalliseksi. Sen merkinä on vihreä osoitepalkki.

4

Muista tuontirajoitukset

Esimerkiksi lääkkeitä ei saa tilata ETA-alueen ulkopuolelta. Myöskään piraattituotteita, EU-alueen ulkopuolisia elintarvikkeita, vaarallisia tuotteita (aseita, ampumatarvikkeita, räjähteitä, ilotulitteita), uhanalaisia kasveja ja eläimiä sekä uhanalaisista eläimistä tehtyjä esineitä ei saa ostaa netistä.

5

Tarkista yhteyden suojaus maksaessasi

Maksaessasi ostoksia yhteyden tulisi olla suojattu. Eri selaimet osoittavat suojatun ja luotettavan yhteyden eri tavalla. Internet Explorer 8:n ja Firefox 3.5:n osoitepalkkiin tulee vihreää väriä sivuston ollessa luotettavien sivustojen listalla ja punaista, jos sivusto on epäluotettava. Listaust perustuu selainvalmistajien listoihin, joten se ei ole ehdoton.

Tärkeämpää on, että yhteyden ollessa suojattu osoite muuttuu **https://** -alkuiseksi. Lisäksi IE 8:n osoitepalkkiin tulee suljetun lukon kuva, ja Firefox 3.5 indikoi tämän sinisellä värillä osoitepalkissa. Myös eri virustorjuntaohjelmien selaimiin liittyvät työkalupalkit antavat arvioita sivustoista.

Luottokorttinumeroiden syöttäminen suojaamattomalle sähköpostilomakkeelle (http-sivut) tai tietojen lähetyks sähköpostilla ei ole turvallista.

6

Tallenna kauppaan liittyvät asiakirjat

Kun saat tilausvahvistuksen, älä tuhoa viestiä ennen kuin olet saanut tuotteen. Säilytä myös tuotteen mukana tuleva kuitti, lasku tai muu lähetyksiäsiakirja

esimerkiksi takuutilanteiden varalle. Vaikka tuotteessa ei olisi takuuta, voit reklamoida tuotteesta, jos se hajoo ennen aikojaan. Myös tällöin kuitista on apua. Muista ottaa kuitista kopio, jotta teksti säilyy luettavana.

7

Jos haluat palauttaa tuotteen, tee se heti

Älä unohda palauttaa turhaa ostosta palautusajan sisällä. Muista liittää mukaan kuitti, lähetyslista ja mahdolliset muut dokumentit sekä tarvittaessa täyttää myyjän osoittama palautuskaavake. Säilytä myös itselläsi kopio kuitista ja postista saatu lähetystodistus, kunnes olet saanut hyvityksen.

8

Vikatilanteessa ota oitis yhteyttä myyjään

Jos tuotteessa on virhe, esimerkiksi se ei toimi, hajoo ennen aikojaan tai ei vastaa tilausta, ota yhteys myyjään. Esimerkiksi Suomessa virheestä on reklamoitava kohtuullisessa ajassa sen havaitsemisesta, viimeistään kahden kuukauden kuluessa havainnosta.

9

Kuluttajaviranomainen neuvoo

Jos ongelmatilanteessa ei päästä sovintoon tai myyjä ei suostu yhteistoimintaan, kannattaa ottaa yhteyttä joko kunnalliseen kuluttajaneuvojaan tai, jos kysymys on EU-alueen sisällä tapahtuvasta kaupasta, Euroopan kuluttajakeskukseen. Kuluttajansuojaa loukkaavasta menettelystä voi tehdä ilmoituksen kuluttajavirastoon.

EU-alueen ulkopuolisten nettikauppojen kanssa ilmenevistä ongelmista voi yrittää ottaa yhteyttä myyjämaan kuluttajaviranomaiseen. ○

Ulkomailla on eri säännöt

ULKOMAISISSA NETTIKAUPOISSA

hinnat saattavat olla kilpailukykyisempiä, mutta lisäkulut voivat yllättää. Hintaan on laskettava mukaan yleensä kalliimmat toimituskustannukset sekä mahdolliset verot ja tullit. Lisäksi ongelmien selvittely on hankalampaa.

Kuluttajan käsite ja oikeudet eroavat eri maiden välillä. EU:n ulkopuolella ei ole yhtenäisiä pelisääntöjä, ja EU-alueellakin on hajontaa.

Jos nettikauppa ei tarjoa palveluita suomalaisille eli palvelu ei ole suomenkielinen ja suomalaisille kuluttajille markkinoitu, nettikauppa-asiointiin ei sovelleta suomalaista lainsäädäntöä. Tällöin ei voi vedota kotimaiseen kuluttajasuojaan, vaan huomioon tulee ottaa nettikaupan sijaintimaan lainsäädäntö.

Mitä sanoo direktiivi

Nettikaupan sääntely on EU-alueella osin yhtenäistä. Etämyyntidirektiivi on asettanut vähimmäistason, jota EU:n jäsenvaltioiden on sovellettava kuluttajakaupassa. Jäsenvaltiot voivat tarjota direktiiviä paremmankin suojan, joten säännökset voivat poiketa maakohtaisesti kuluttajan eduksi.

Esimerkiksi etämyyntidirektiivin mukaan kaupan voi peruuttaa seitsemän arkipäivän kuluessa tavarain tai vahvistuksen vastaanottamisesta. Suomessa palautusaika on 14 kalenteripäivää, Irlannissa 7 työpäivää, Itävallassa 10 työpäivää ja Maltalla 15 työpäivää.

Täten on hyvä tutustua maakohtaisiin peruuttamisaikoihin, jotta tavaraa

palauttaessaan ei menetä oikeuksiaan. EU-maiden palautusajat on listattu Euroopan kuluttajakeskuksen sivuille (www.ecc.fi, haku sanalla peruutusajat).

Tutustu sopimusehtoihin

Kannattaa tutustua aina nettikaupan omiin sopimusehtoihin. Suositeltavaa on myös tarkistaa sivuston ja myyjän luotettavuus sekä pyrkiä maksamaan ostokset esimerkiksi luottokortilla, jolloin riski ostoksesta siirtyy ainakin osin luotonantajalle.

Palautuskulut tulevat ulkomaissa ostoksissa usein palauttajan kontolle. Tilanne saattaa muuttua, jos tavara ylittää tietyn arvon tai osapuolet ovat sopineet toisin.

EU:n sisällä syntyneestä riidasta voi valittaa Euroopan kuluttajakeskukseen. Jos asioi EU:n ulkopuolella toimivan nettikaupan kanssa, suojana ei ole samanlaista viranomaisverkostoa.

Veroja ja tullimaksuja

Kun tuote tilataan EU-alueen ulkopuolelta tai EU:n veroalueeseen kuulumattomalta alueelta (esimerkiksi Ahvenanmaa), ostoksesta on maksettava tullit ja veroa. Kuluttaja ei saa ostosta tavalisesti haltuunsa ennen kuin lakisääteiset maksut on suoritettu. Jos tullattava tuote tulee postitse suoraan kotiin, siitä pitää ilmoittaa erikseen tullille.

Tullia ei tarvitse maksaa, jos tuotteesta kuljetuksineen ja mahdollisine

vakuutuksineen on maksettu alle 150 euroa. Veroilta välttyy, jos verolajin (arvonlisävero, valmistevero) laskettu määrä on alle 10 euroa. Erityistuotteista joutuu maksamaan aina tullin ja veroa. Tarkemmin tullimaksuista: www.tulli.fi/fi, haku sanalla internetistä. Tariffeista voi etsiä tietoa sivustosta ec.europa.eu/taxation_customs. Sivusto on juuri uudistumassa.

Jos olet maksanut tuotteesta tullimaksuja ja tuontiveroa mutta palautat tavarain, muista pyytää maksujen palautusta tullilta. Hakemus on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa tullauksesta, mutta ennen tuotteen palauttamista.

Takuu ei aina ulotu Suomeen

Valmistajan yhdessä EU-jäsenmaassa antaman takuun on oltava voimassa myös muissa EU-maissa. Kuluttajalla on oikeus saada EU-maasta ostettu tavara takuukorjattua Suomessa, jos sillä on valmistajan antama takuu ja maahantuojaa Suomessa. Jos takuuaika on Espanjassa kaksi vuotta, sen tulee olla samanpituisen myös Suomessa.

EU:n ulkopuolelta ostetun tuotteen takuu voi olla alueellisesti rajoitettu, ja takuu ei välttämättä koske Suomea. Virhevastuuseen vedottaessa pitää tarkistaa paikallinen lainsäädäntö, koska virhevastuu ei välttämättä ole sama kuin Suomessa. Takuuehtoihin ja virhevastuuseen on aina syytä perehtyä ennen tuotteen hankintaa, varsinkin, jos tuote on arvokas. ○

Tietoa nettikaupasta



- Kuluttajavirasto: www.kuluttajavirasto.fi
- Kunnallinen kuluttajaneuvoja:
www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajaneuvoja
- Kuluttajariitalautakunta: www.kuluttajariita.fi
- Euroopan kuluttajakeskus: www.ecc.fi
- Euroopan kuluttajakeskuksen verkkokauppa-apuri: finland.theshoppingassistant.com
- E-commerce Finland – sähköisen kaupan palvelukeskus: www.e-finland.org
- Tullit ja verot: www.tulli.fi/fi/yksityisille/netista_ostaminen
- eConsumer.gov-tietopankki: www.econsumer.gov
- International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN): www.icpen.org

Säädöksiä

Kuluttajansuojalain (38/1978) etämyyntiä koskeva 6 luku: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038/L6

Etämyyntidirektiivi (97/7/EY): eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0007:FI:NOT

Mallilomakkeita valituksen tekemiseen: www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/reklamaatio