

EUROOPAN KULUTTAJAKESKUS SUOMESSA

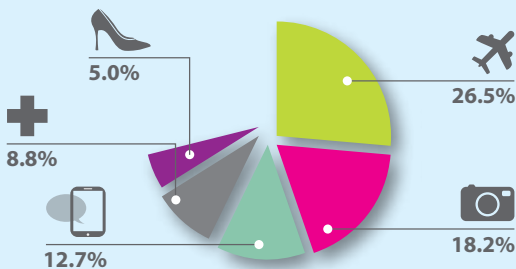
Euroopan kuluttajakeskukset (European Consumer Centres, ECC) antavat maksutta tietoa, neuvontaa ja apua rajat ylittävän kaupan ongelmatilanteissa EU-maissa, Norjassa ja Islannissa. Kuluttajakeskuksella on toimipisteet kaikissa näissä maissa.

Oman maasi ECC-toimipiste

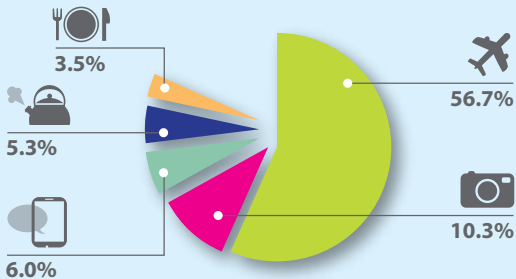
- antaa tietoa EU:n ja kansallisen kuluttajalainsäädännön mukaisista oikeuksista
- antaa neuvoja eri vaihtoehdoista kuluttajavalituksen tekemiseksi
- auttaa ratkaisemaan ulkomailta tehtyihin hankintoihin liittyvät kuluttajavalitukset sovinnollisesti myyjän kanssa
- ohjaa sinut oikean valituselimen puoleen, ellei ECC voi auttaa.

Viisi pääasiallista valituksen aihetta

Suomi kuluttajat



Suomi yritykset



■ Liikenne ■ Kulttuuri ja vapaa-aika ■ Tietoliikenne
■ Terveys ■ Vaatus ja jalkineet ■ Kalusteet, kotitalouskoneet ja yleinen kodinhoito ■ Ravintolat, hotellit ja majoituspalvelut

Missä tehdään eniten valituksia?

Suomalaisten kuluttajien valitukset muissa Euroopan maissa sijaitsevista yrityksistä

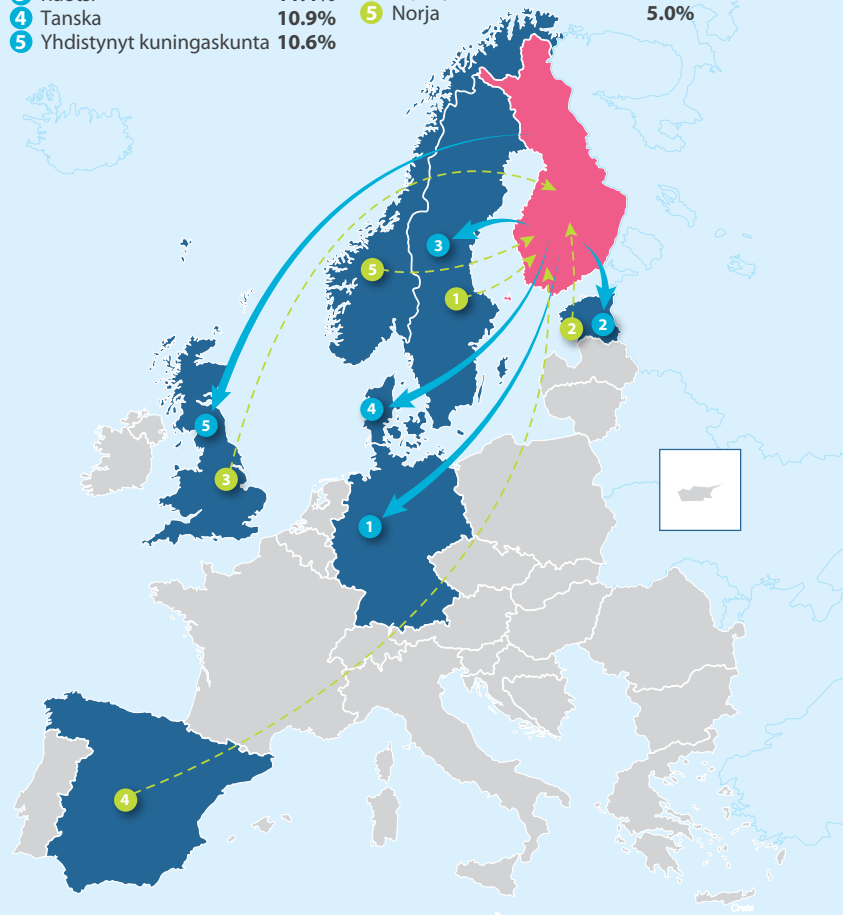
Suhteessa viiteen Euroopan maahan, joissa tehdään eniten valituksia (Suomen kuluttajatapaukset)

1	Saksa	17.7%
2	Viro	12.9%
3	Ruotsi	11.4%
4	Tanska	10.9%
5	Yhdistynyt kuningaskunta	10.6%

Muiden Euroopan maiden kuluttajien valitukset suomalaisyrityksistä

Suhteessa viiteen Euroopan maahan, joissa tehdään eniten valituksia (Suomeen sijoittautunut yritys)

1	Ruotsi	27.9%
2	Viro	13.9%
3	Yhdistynyt kuningaskunta	6.7%
4	Espanja	5.3%
5	Norja	5.0%



Yhteystiedot:

Euroopan kuluttajakeskus
c/o Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Siltasaarekatu 12 A, 8. krs
PL 5, 00531 Helsinki

Puh. 029 505 3005
sähköpostit muotoa etunimi.sukunimi@kkv.fi

www.ecc.fi
www.twitter.com/eccfinland
www.facebook.com/euroopankuluttajakeskus

Alla kerrotut tarinat ovat vain kolme esimerkkiä siitä, kuinka Suomessakin toimiva Euroopan kuluttajakeskus voi auttaa kuluttajia, jotka mielestään ovat tulleet epäreilusti kohdelluiksi.



Tilaisansat

Piste perusteettomille laskuille

Arja Nastolasta ei sitoutunut nettikaupassa mihinkään, mutta silti hänelle alkoi tulla laskuja. Myöhemmin ilmoitettiin maksuja aiheuttavasta jäsenyydestä, ja jopa karhukirjeitä alkoi tulla.

– Luin saapuneen sähköpostin, kun tarjous edullisista lenkkareista kiinnitti huomioni. En sitoutunut mihinkään, mutta yhtäkkiä aloin saada laskuja tuotteista, joita en ollut edes tilannut. Seuraavaksi ilmoitettiin jäsenyydestä, josta perittäisiin kuukausimaksu, Arja muistelee.

Sitten alkoi tulla uhkaavan sävyisiä karhukirjeitä. Arja aikoi ilmoittaa asiasta poliisille, ja huomasi poliisin sivuilla yhteystiedot Euroopan kuluttajakeskukseen. Samalla ilmeni, että moni muukin kuluttaja oli

valittanut saman yrityksen toiminnasta.

– Lähetin viestin ECC:hen, ja jo seuraavana päivänä minuun otettiin yhteyttä. Ystävällinen virkailija otti asiani hoitaakseen, ja toimitti minulle englanninkieliset kirjepohjat kohtelustani valittamiseksi.

Arja otti yhteyttä kirjepohjien avulla sekä tanskalaiseen nettikauppaan että englantilaiseen laskuja lähettäneeseen rahoitusyhtiöön, ja laskujen tulo lakkasi siihen.

– ECC hoiti asiani hirveän hyvin. Koin, että tavallisen ihmisen sinänsä pieneen asiaan suhtauduttiin vakavasti, ja sain apua saman tien. Tiedän, että moni muukin on joutunut samantyyppisten huijausten kohteeksi ja toivon, että hekin ymmärtäisivät ottaa yhteyttä ECC:hen, Arja sanoo.



Lentomatkatustajien oikeudet

Asiallinen korvaus vahingosta

Harri Orivedeltä matkusti perheensä kanssa Berliinin kautta Miamiin, mutta toinen matkalaukku tuli perille vasta päivien kuluttua. Korvaukseksi lentoyhtiö tarjosi lahjakorttia, jonka summa oli huomattavasti vaadittua summaa pienempi.

– Teimme asianmukaisen katoamisilmoituksen heti saavuttuamme Miamiin. Saksalainen lentoyhtiö suhtautui asiaan alun perin nihkeästi, eikä vastannut puhelintiedusteluihin, Harri kertoo.

Laukku saapui lopulta neljän vuorokauden kuluttua toiselle lentokentälle, josta se jouduttiin kaiken huipuksi itse hakemaan. Tällä välin perheenjäsenet olivat joutuneet ostamaan vaatteita ja välttämättömyystarvikkeita. Kotiin palattuuan Harri reklamoi välittömästi lentoyhtiön kuitteineen ja korvauspyynnin toineen. Viikkojen kuluttua ilmoitettiin, että

korvaukseksi myönnettäisiin haettua korvausta selvästi pienempi lahjakortti lentoyhtiön palveluihin.

Harri ei tätä niellyt, vaan otti kuluttajaviranomaisen kautta yhteyttä ECC:hen.

– Sain heti hyvän vaikutelman, että asia aiottaisiin hoitaa. Lähetin yhdyshenkilölleni tarvittavat tositteet, ja sain häneltä väliaikaitojoja asiani käsittelystä. Ruuhkan takia käsittely hiukan kesti, mutta lopulta sain korvaussumman suoraan tililleni. En ihan vaatimaani summaa, mutta ihan kelpo korvauksen.

Harri kiittelee ECC:tä päättäväisestä toiminnasta.

– Itse en ehkä olisi jaksanut lähteä tappelemaan asiasta, vaan olisin hyväksynyt ensimmäisen ehdotuksen, vaikka se olikin paljon vähemmän kuin hyvin perusteltu vaateeni, Harri toteaa.



Verkkokauppa

Painavampi sana ECC:stä

Rahojen palautusta nettikaupasta ei alkanut kuulua, ja aika kului. Otettuaan yhteyttä ECC:hen Jaakko sai palautuksen viikossa tililleen.

Jaakko Kankaanpäästä tilasi vaatteita ruotsalaisesta nettikaupasta. Saatuaan tilauksen hän kuitenkin huomasi osan niistä olevan vääränkokoisia. Palautuksesta sovittiin sähköpostitse myyjän kanssa, joka lähetti heti kuriiripalvelun hakemaan vaatteet.

– Palautettavaa rahasummaa ei alkanut kuulua. Aina ottaessani yhteyttä väitettiin rahansiirroissa ilmenneen ongelmia, mutta asia luvattiin hoitaa välittömästi. Näin ei kuitenkaan tapahtunut ja aloin jo hermostua, sillä viikot kuluivat eikä ihan pikkusummasta

ollut kyse, Jaakko kertaa.

Seuraavaksi nuori mies alkoi etsiä apua netistä, ja päätyi Euroopan kuluttajakeskuksen sivuille.

– Otin ECC:hen yhteyttä sivuilta löytäneellä lomakkeella, ja viikon päästä rahat olivat tililläni. Asia hoidettiin esimerkillisesti. Otettuaani yhteyttä minulle vastattiin heti, ja pyydettiin vain lähettämään tositteet tapahtuneesta.

Tapaus antoi Jaakolle hyvin positiivisen kuvan ECC:stä.

– Olisi pitänyt ottaa saman tien yhteyttä. Itse jouduin tappelemaan asiasta yli kuukauden tuloksetta, mutta ECC:n kanssa asia hoitui kahdella sähköpostilla noin viikossa, Jaakko summaa.

