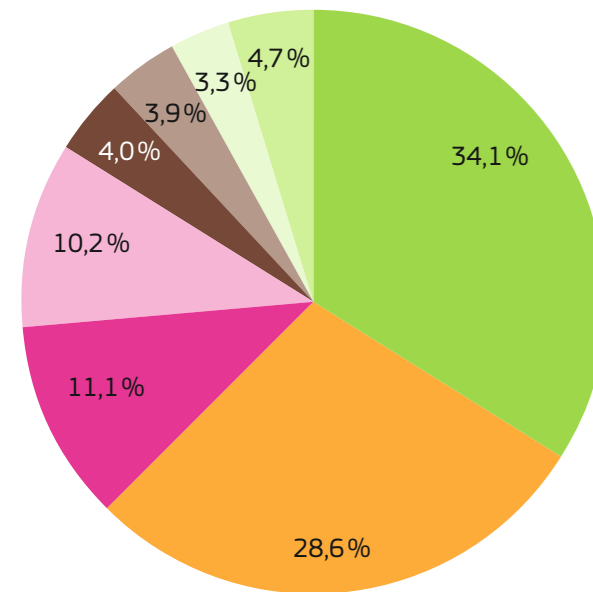


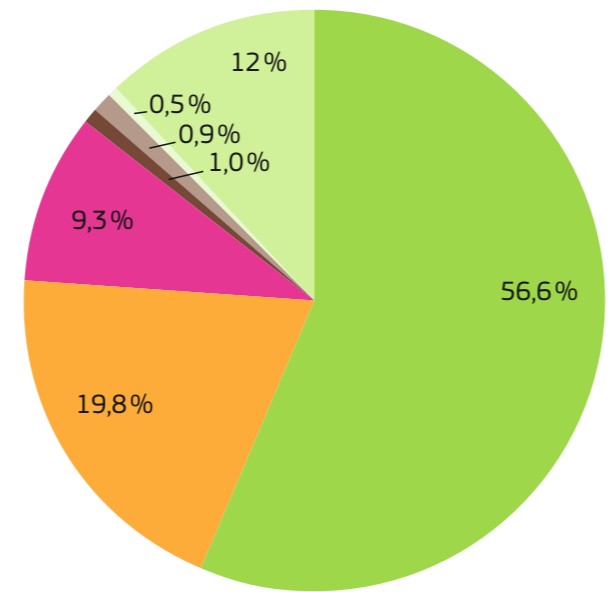
## Yleisemmin ongelmat liittyivät seuraaviin osa-alueisiin: tuotteet/palvelu, toimitus ja hinta & maksaminen



### Valitusten aiheet vuonna 2011

- Tuotteet/palvelu
- Toimitus
- Hinta & maksaminen
- Sopimusehdot
- Myyntitekniikat/sopimattomat kauppatavat
- Hyvitykset
- Hallinnolliset muodollisuudet/petokset/eettiset näkökulmat
- Muut

## Myyntimenetelmät – myyntitapahtumat tyypeittäin vuonna 2011



### Myyntimenetelmät

- Verkkokauppa
- Paikan päällä tapahtuva myynti
- Etämyynti – ”muu kuin verkkokauppa”
- Verkkohuutokaupat/huutokaupat
- Ovelta ovelle myynti
- Markkinat/messut
- Muut

## 10 hyvää syytä ottaa yhteyttä maassasi sijaitsevaan Euroopan kuluttajakeskukseen

1. Palvelu ei maksa mitään!
2. Toimistoja löytyy jokaisesta EU-maasta, Norjasta ja Islannista
3. Palvelun yhteisrahoituksesta huolehtivat Euroopan komissio ja maiden hallitukset
4. Erikoistunut, asialleen omistautunut henkilökunta tarjoaa sinulle ammattimaista kuluttajaneuvontaa
5. Kuluttajakeskuksen puoleen kääntyminen on tehokas vaihtoehto oikeustoimenpiteisiin ryhtymiselle kauppiasta vastaan
6. Kuluttajakeskuksesta saat neuvoja, joihin kannattaa tutustua ennen tavaroiden tai palveluiden ostoa. Tämä auttaa säästämään rahaa ja välttämään ongelmia
7. Saatavilla on myös tietoa kuluttajan oikeuksista, jotka ovat voimassa tehdessäsi ostoksia Euroopan alueella
8. Kuluttajakeskus auttaa ilmaiseksi löytämään ratkaisun, kun asiat menevät pieleen
9. Saat apua ottaessasi yhteyttä ulkomaiseen kauppiaseen, jos sinulla on vaikeuksia saada ratkaisua valituksesi
10. Saat lisäksi tietoja vaihtoehtoisista tavoista valituksesi käsittelemiseen, jos sopuratkaisua ei onnistuta löytämään



## Miten Euroopan kuluttajakeskusten verkosto on auttanut muita?

**Verkkokaupasta hankittuja tavaroita ei toimitettu ostajalle: slovenialaiset kuluttajat/norjalainen myyjä**

Kaksi slovenialaista kuluttajaa osti liput Roomassa pidettävään konserttiin norjalaiselta verkkosivulta, mutta lippuja ei koskaan toimitettu perille. Kuluttajat kääntyivät Slovenian kuluttajakeskuksen puoleen. Toimisto välitti asian Norjan kuluttajakeskuksen käsiteltäväksi. Slovenian ja Norjan kuluttajakeskusten väliintulon ansiosta kuluttajat saivat rahansa takaisin.

**Hyvitys kadonneista matkatavaroista: irlantilainen kuluttaja/ranskalainen lentoyhtiö**

Irlantilaisen kuluttajan laukku hävisi tämän matkustaessa yhtiön lentokoneella. Kuluttaja täytti lentokentällä ilmoituksen kadonneesta matkatavarasta ja ilmoitti ongelmasta kirjoittamalla suoraan lentoyhtiön matkatavaroista vastaavalle osastolle. Lentoyhtiö ei vastannut kuluttajalle eikä tarjonnut tälle minkäänlaista apua. Irlannin ja Ranskan kuluttajakeskusten väliintulon jälkeen lentoyhtiö suostui maksamaan kuluttajalle 400 euron suuruisen korvauksen.



**Apua ja neuvoja** ulkomailta hankittavien ostosten tekemiseen

## Onko sinulla ongelmia Euroopan alueella tehtyjen ostosten kanssa? Kuka voisi auttaa?

- Onko sinulla ongelmia EU:n alueella tehtyjen verkko-ostosten kanssa? Mitä tällaisessa tilanteessa tulisi tehdä?
- Onko sinulla vaikeuksia saada toisesta Euroopan maasta ostettua viallista tuotetta vaihdetuksi?
- Peruutettiin lento? Viivästyikö lento paljon? Eikö sinun annettu nousta koneeseen? Hukattiinko matkatavarasi tai vahingoitettiin niitä?
- Eikö lomasi sujunut suunnitelmien mukaan? Mitä tällaisessa tilanteessa tulisi tehdä?
- Etsitkö tärkeitä vinkkejä, mitä sinun tulisi huomioida ennen kuin allekirjoitat sopimuksen lomaosakkeesta?
- Autonvuokraus ulkomailla – mitä sinun tulisi tietää välttääksesi sudenkuopat?

Jos asiat menevät pieleen, Euroopan kuluttajakeskusten verkosto (ECC-Net) tarjoaa ilmaista apua ja neuvoja. Lisätietoja löytyy osoitteesta: <http://ec.europa.eu/ecc-net>



## Mitä Euroopan kuluttajakeskusten verkosto voi tehdä hyväksesi?

- Euroopan kuluttajakeskusten verkosto (ECC-Net) voi antaa sinulle tietoja kuluttajan oikeuksista, jotka ovat voimassa tehdessäsi ostoksia ja matkustaessasi EU:n alueella, Norjassa ja Islannissa
- Tarjolla on myös käytännöllisiä vinkkejä kuluttajille. Niihin kannattaa tutustua ennen ostoksen tai varauksen tekemistä, koska tämä auttaa säästämään rahaa ja välttämään ongelmia
- Euroopan kuluttajakeskusten verkosto auttaa sinua ottamaan yhteyttä kauppiaseen, jos sinulla on vaikeuksia saada ratkaisua valitukseesi
- Saat lisäksi tietoa vaihtoehtoisista tavoista valitukseesi käsittelemiseen, jos sopuratkaisua ei onnistuta löytämään

Euroopan kuluttajakeskusten verkoston tarjoamat kuluttajapalvelut ovat ilmaisia! Lisätietoja löytyy osoitteesta: <http://ec.europa.eu/ecc-net>



## Voiko Euroopan kuluttajakeskusten verkosto auttaa sinua?

Euroopan kuluttajakeskusten verkosto (ECC-Net) voi auttaa sinua, jos

- asut vakinaisesti EU:n alueella, Norjassa tai Islannissa
- ostat (tai aiot ostaa) tavaroita tai palveluita kauppiaalta, jonka toimipaikka sijaitsee toisen EU-maan alueella, Norjassa tai Islannissa
- sinulla on ongelmia ostoksesi kanssa
- olet jo tehnyt kauppiaille valituksen ilman minkäänlaista tulosta

Maassasi sijaitsevasta Euroopan kuluttajakeskuksesta (European Consumer Centre) saat ilmaista apua ja kuluttajaneuvontaa! Yhteystiedot löytyvät osoitteesta: <http://ec.europa.eu/ecc-net>.

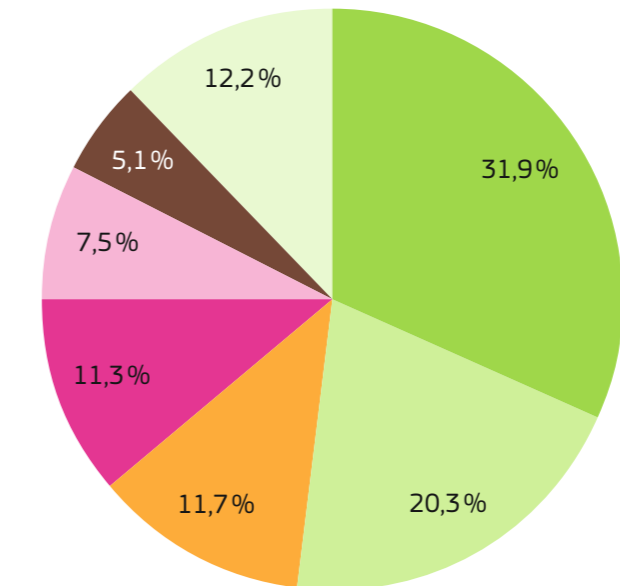
Euroopan kuluttajakeskusten verkosto ei voi

- puuttua asiaan, jos kauppiaan toimipaikka on kotimaassasi tai EU:n ulkopuolella
- edustaa sinua oikeuden edessä
- suorittaa lain täytäntöönpanoa

## Euroopan kuluttajakeskusten verkoston käsittelemät tapaukset – vuonna 2011 tapauksia oli yli 70 000!

### Valitukset vuonna 2011

- Kulkuvälineet
- Vapaa-aika ja kulttuuri
- Ravintolat, hotellit ja majoituspalvelut
- Sekalaiset tavarat ja palvelut
- Sisustaminen, kotitalouslaitteet ja kodin rutiinihuolto
- Tiedonvälitys
- Muut (vaatteet, asunto, ruoka ja koulutus)



Yhteystiedot löytyvät osoitteesta: <http://ec.europa.eu/ecc-net>

ISBN 978-92-79-22046-3



doi:10.2772/89903 9 789279 220463