

Luku 13: Näkökulmia tehtäviin ja kuviin

1. Mihin kuluttajansuojalaki tarvitaan?

- Kuluttajansuojalaki säätelee kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä suhteita, kuten markkinointia, sopimuskäytäntöjä ja virhetilanteita.
- Kuluttajansuojalaki tarvitaan suojelemaan kuluttajaa heikompana osapuolena.

2. Sovelletaanko seuraavissa tapauksissa kuluttajansuojalaki? Perustelee.

a) Mikko osti vihanneksia ruokakaupasta perheelleen.

- Voidaan soveltaa. Mikko osti vihanneksia yksityishenkilönä elinkeinonharjoittajalta.

b) Jenna osti kaveriltaan hänen Espanjasta hankkimansa nahkatakkin.

- Ei voida soveltaa, koska kyse on kahden yksityishenkilön välisestä kaupasta.

c) Anselmi perusti erikoiskahvilan, jonne hän osti kalusteita osto- ja myyntiliikkeestä.

- Ei voida soveltaa, koska kyse on kahden elinkeinonharjoittajan välisestä kaupasta.

d) Terttu osti nettihuutokaupasta käytetyn designlampun uuteen asuntoonsa.

- Ei voida soveltaa, jos myyjänä on yksityishenkilö.
- Voidaan soveltaa, jos myyjänä on elinkeinonharjoittaja.

3. Kauppa on sopimus. Mihin se velvoittaa myyjää ja ostajaa?

- Myyjä:
 - Hyödyke pitää toimittaa kuluttajalle sovittuna ajankohtana.
 - Hyödykkeen on sovellettava siihen tarkoitukseen, johon niitä yleensä käytetään. Hyödykkeen ominaisuuksien on oltava sellaisia kuin myyjä on luvannut tai voidaan kohtuudella edellyttää.
 - Tavarana mukana on toimitettava tarpeelliset lisävarusteet, pakkaukset sekä asennus-, käyttö- ja muut ohjeet.
 - Digitaalisia elementtejä sisältävän tavarana kaupassa ostajaa pitää tiedottaa tarpeellisista turva- ja muista päivityksistä ja ne pitää tarjota ilmaiseksi.
- Ostaja:
 - Hyödyke pitää maksaa ajoissa tai muuten voi joutua maksamaan viivästyskorkoa.
 - Jos haluaa peruuttaa koti- tai etämyynnissä sovitun kaupan, siitä pitää ilmoittaa kirjallisesti.

4. Mistä eri syistä markkinointi voi olla sopimatonta?

- Mainos pitää pystyä tunnistamaan mainokseksi.
- Kuluttajaa on tietoisesti yritetty harhauttaa mainoksessa.
- Tuotteesta tai palvelusta ei mainostaessa ole annettu olennaisia eikä oikeita tietoja.
- Mainostamisessa on käytetty sellaista aggressiivista menettelyä, joka saa kuluttajan tekemään ostopäätöksen, jota hän ei muuten tekisi.

- Mainonnassa ei ole noudatettu hyvää tapaa ja on esimerkiksi käytetty hyväksi alaikäisen tietämättömyyttä.
- Mainoksessa ei saa olla syrjintää eikä väkivaltaa.
- Mainoksessa ei saa olla sisältöä, jossa suhtaudutaan piittaamattomasti turvallisuusasioihin.

5. Pohdi, mitä tarkoittaa mainonnan tunnistettavuus.

- Mainostaja pitää pystyä tunnistamaan mainonnassa.
- Mainos pitää pystyä tunnistamaan mainokseksi, se ei saa muistuttaa liikaa lehden muuta sisältöä, kuten asiatekstejä tai haastattelumateriaaleja.
- Kuluttajan pitää pystyä tunnistamaan, milloin häneen pyritään vaikuttamaan. Tämä koskee myös sosiaalista mediaa.
- Mainonta ei saa olla piilomainontaa.

6. Kerttu täytti 21 vuotta 5. heinäkuuta. Äiti oli 25. kesäkuuta tilannut hänelle suomalaisesta verkkokaupasta puhelimen lahjaksi. Myös isä oli ostanut Kertulle puhelimen paikallisesta kodinkoneliikkeestä. Kerttu ei tarvinnut kahta puhelinta.

Miten asia saadaan ratkaistua?

- Verkkokaupasta ostettu puhelin on etämyyntiä.
- Koska verkko-ostoksesta ei ole vielä kulunut 14 päivää, puhelin voidaan palauttaa. Kaupan peruuttamisesta pitää tehdä kirjallinen ilmoitus.

7. Lue teksti ja pohdi, voidaanko Maurin tekemä sopimus purkaa.

Hälytysjärjestelmiä myyvä yritys soitti 89-vuotiaalle Maurille. Myyjä oli hyvä puhumaan ja selitti, että ympäristössä on liikkunut erilaisia epämääräisiä porukoita. Hän saikin sovittua esittelytilaisuuden. Myyjä tuli Maurin kotiin, esitteli hälytysjärjestelmää ja samalla pelotteli Mauria mahdollisilla murtomiehillä. Mauri piti järjestelmää kalliina, mutta hänestä tuntui, että sen tilaaminen lisäisi turvallisuutta. Järjestelmän asentamisesta tehtiin sopimus. Mauri tuli kuitenkin katumapäälle, kun hän seuraavana päivänä keskusteli asiasta tyttärensä kanssa.

- Jos Mauri haluaa, kauppa voidaan purkaa 14 päivän kuluessa, koska kyseessä oli kotimyynti, joka lasketaan etämyynniksi.
- Vastauksessa voidaan pohtia, käyttikö myyjä hyväkseen Maurin korkeaa ikää pelotellessaan vanhusta erilaisilla epämääräisillä porukoilla. Tällöin voisi olla kyse kunnianvastaisesta ja arvottomasta menettelystä. Tämän näyttäminen toteen olisi kuitenkin Maurin vastuulla, mikä voisi olla vaikeaa.

8. Keräilijä Mailis osti itsepalvelukirpputorilta Kupittaaan Saven ison norsuveistoksen 150 eurolla. Seuraavana päivänä kotona päivän valossa hän huomasi, että veistos oli jonkin verran naarmuuntunut. Hän palasi

kirpputorille, halusi palauttaa ostoksensa ja vaati henkilökunnalta rahojaan takaisin.

a) Miten sinä ratkaisisit tilanteen?

- Opiskelijan oma vastaus.

b) Tutki Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuja (www.kkv.fi). Minkälaista ratkaisua siellä ehdotetaan?

- Itsepalvelukirpputorilla käytävä kauppa on kahden yksityisen ihmisen välistä kauppaa, joten sitä ei suojaa kuluttajansuojalaki.
- Yleensä tavarat ostetaan itsepalvelukirpputorilta varauksella ”sellaisena kuin se oli” tai vastaavalla maininnalla.
- Jos myyjä kuitenkin on jättänyt mainitsematta jotain oleellista, mikä vaikuttaa kauppaan, tai jos tuote on kohtuuttomassa kunnossa hintaan nähden, voi myyjä joutua vastuuseen tekemästään kaupasta.
- Mailis osti norsun itsepalvelukirpputorilta, joten hän on voinut rauhassa tutkia norsua ennen ostopäätöstä. Tämä epäilemättä heikentää hänen mahdollisuuksiaan purkaa kauppa.
- Lisäksi veistoksessa olevien naarmujen voidaan ajatella olevan luonnollista kulumaa, etenkin jos niitä ei huomaa kovin helposti.

9. Olet ostanut koko viikonlopun lipun Ruisrockiin, ja yksi pääesiintyjistä peruu konserttinsa. Voitko saada rahat takaisin lipustasi? Selvitä Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuilta (kkv.fi), mikä olisi todennäköinen ratkaisu.

- Konsertin järjestäjä ei vapaudu täysin vastuusta, vaikka hän etukäteen kertoo oikeudestaan ohjelman muutoksiin, jos merkittävä esiintyjä jää pois.
- Sinun on syytä neuvotella konsertin järjestäjien kanssa siitä, voitko saada hyvitystä lipusta, jos kerrot ostaneesi lipun pääasiassa tämän konsertin takia.
- Sinun voi olla vaikea saada koko viikonlopun lipun rahoja takaisin, koska voidaan kuitenkin katsoa, että olet pystynyt nauttimaan muista konserteista.