

Kuluttajariita-tehtäviä:

Alla on 12 erityyppistä todellista tapausta riidoista kuluttajan ja liikkeen välillä. Lue ja anna mielestäsi oikeudenmukainen ”tuomio”. Kumman hyväksi riita pitäisi ratkaista, kumpi on oikeassa ja kumpi väärässä? Tulisiko kyseeseen jokin korvaussumma, kuinka paljon?

1. Jääkaapin lyhyt elämä

650 euron jääkaappi meni rikki noin kolmen vuoden kuluttua ostosta. Kylmäaine valui jääkaapista ulos. Korjaus olisi tullut liian kalliiksi. Ostaja vaati 400 euron hinnanalennusta. Myyjä vetosi takuuaajan umpeutumiseen ja siihen, että ostaja oli itse aiheuttanut vian esimerkiksi jättämällä tuuletustilan liian pieneksi.

Ratkaisu:

2. Outoja veloituksia luottokortilta

Asiakkaan luottokorttilaskuilla oli outoja veloituksia. Luottokortilta oli veloitettu kuukausittain 79 euroa, vaikka asiakas ei ollut antanut suostumusta maksuille. Hän havaitsi asian 11 kuukauden kuluttua ensimmäisestä veloituksesta. Pankin mukaan asiakkaan oli pitänyt osallistua johonkin arvontaan tai visaan, minkä yhteydessä hän oli antanut suostumuksensa veloituksille. Koska tätä ei voitu todistaa, pankki palautti summat kahdelta kuukaudelta. Muista veloituksista asiakas oli laiminlyönyt tehdä ilmoituksen viivytyksettä.

Ratkaisu:

3. Puhelimella väärä hinta?

Asiakas tilasi puhelimen, jonka hinta oli 330 euroa ja toimituskulut 2 euroa. Seuraavana päivänä myyjä peruutti tilauksen vedoten hinnoitteluvirheeseen ja siihen, että puhelimet olivat loppuneet. Myyjä olisi myynyt saman puhelimen 519 eurolla. Asiakas ei suostunut tähän hintaan.

Ratkaisu:

4. Peruttu tilaus tuli perille

Asiakas tilasi netistä elokuvia. Toimitusajaksi luvattiin 1-8 päivää, mutta tuotteet eivät tulleet 12 päivässäkään. Ostaja perui tilauksen. Kun peruutuksesta oli kulunut 10 päivää, tuotteet tulivat. Asiakas ei enää halunnut elokuvia ja palautti ne. Myyjä ei korvannut palautuskuluja. Lisäksi asiakkaalle koitui puhelinkuluja sekä ennen että jälkeen peruutusta.

Ratkaisu:

5. Vanha auto hajosi

Asiakas osti 8 060 eurolla Audi Quattro -henkilöauton, joka oli otettu ensi kertaa käyttöön vuonna 1999. Matkamittarissa oli 173 000 kilometriä. Sylinterinkansi, turbo-ahdin ja pakosarja vikaantuivat, kun asiakas oli ajanut noin 5 000 kilometriä. Korjaus olisi maksanut ainakin 4 000 euroa. Autosta oli myös hävinnyt jäähdytysnestettä heti kaupanteon jälkeen. Myyjä tarjoutui maksamaan korjauksesta 1 500 euroa.

Ratkaisu:

6. Kymppitonnin aurinkolasit

Asiakas osti aurinkolasit 202 eurolla. Niiden pinnoitteessa oli vikaa. Maahantuoja totesi virheen ja heitti lasit pois. Asiakas kertoi vaatineensa laseja takaisin. Hän vaati korvausta aurinkolaseista 10 000 euroa, kuluista 1 850 euroa sekä lisäksi viivästyskorkoa. Myyjä tarjoutui palauttamaan lasien hinnan, mutta asiakas ei tähän suostunut.

Ratkaisu:

7. Lemmikkimarsu kuoli antibioottiin

Asiakas vei sairaan marsunsa eläinlääkärille. Eläinlääkäri antoi marsulle antibioottia, ja pian marsu kuoli. Asiakas vaati korvausta eläinlääkärikuluista, jotka eläinlääkäri hänelle korvasikin. Yhteensä eläinlääkäri maksoi -asiakkaalle 275,61 euroa ja luuli, että asia oli sovittu. Myöhemmin asiakas vaati vielä eläinlääkintävahinkojen arviolautakunnan lausunnosta maksamaansa 200:aa euroa, marsun 60 euron hintaa ja postikuluista 5 euroa.

Ratkaisu:

8. Skeittikengät pilalle

Lapsen käytössä olleet skeittikengät rikkoutuivat kuukaudessa. Kenkien vuori repeytyi kantapäistä ja sisustäytteet pursuivat ulos. Kengillä oli kävelty päivittäin noin kuusi kilometriä. Ostaja vaati kaupan purkua. Maahantuojan ja myyjän mielestä kyse ei ollut valmistus- tai materiaaliveirheestä, vaan siitä, ettei skeittikenkiä ollut tarkoitettu kävelemiseen.

Ratkaisu:

9. Lämpöri hajoosi postissa

Omistaja myi kannettavan tietokoneensa 350 eurolla ja lähetti sen ostajalle. Kone rikkoutui postissa. Se oli pakattu kuplamuoviin, ja paketin päällä luki ”säkrkvää”. Ostaja ja myyjä vaativat Postilta 400 euroa koneesta ja 200 euroa muusta vahingosta. Postin mukaan paketin pitää kestää koneellinen käsittely, jos se lähetetään tavallisena lähetyksenä.

Ratkaisu:

10. Englantilainen sarja ilman tekstitystä

Asiakas tilasi englantilaisen tv-sarjan dvd-levyinä suomalaisesta verkkokaupasta. Ryhtyessään katsomaan sarjaa asiakas huomasi, ettei siinä ollut suomenkielistä tekstitystä. Asiakas vaati kaupan purkamista ja 33 euron kauppahinnan palauttamista. Verkkokaupassa tuotetietojen kohta ”tekstitys” oli ollut tyhjä.

Ratkaisu:

11. Yllätys hierojalla

Asiakas tilasi kokovartalohieronnan naishierojalle. Hieroja sairastui äkillisesti, ja tilalle lähetettiin mieshieroja. Asiakas jätti varatun ajan käyttämättä. Hän sai 45 euron laskun käyttämättömästä palvelusta. Hierontayrityksen mielestä lasku piti maksaa.

Ratkaisu:

12. Auton korjaus epäonnistui

Kuluttaja vei autonsa korjaamolle, koska se oli hylätty katsastuksessa turvatyynyn vikavalon vuoksi. Korjaamo vaihtoi ohjainpyörän kosketinrullan, mutta merkkivalo paloi edelleen. Korjaamo ei työtilanteen vuoksi ehtinyt korjata autoa enempää. Kuluttaja vei auton toiseen korjaamoon, jossa todettiin ensimmäisen korjaamon asentama ohjainrulla vialliseksi. Se vaihdettiin uudestaan. Kuluttaja vaati ensimmäiseltä korjaamolta maksamaansa korjausta, 830:tä euroa sekä toiselle korjaamolle maksamaansa 320:tä euroa.