

# **KULUTTAJASUOJA SUOMESSA**

# KULUTTAJASUOJALAKI

- Kuluttajasuojalaki
  - koskee Suomessa ostettua tavaraa tai palvelua.
  - koskee Suomessa toimivalta ulkomaalaiselta yritykseltä ostettua ...
- Ei koske
  - yksityiseltä tai ulkomailta ostettua ...

# VIALLINEN TUOTE TAI PALVELU

- Ota yhteys myyjään tai maahantuojaan, joka
  1. korjaa
  2. vaihtaa uuteen
  3. Maksaa **osan** rahoista takaisin  
(riippuu tuotteen käyttöiästä)
- Tuotteen lähettäminen ja korjaaminen on pääsääntöisesti ilmaista (poikkeuksena, jos on saanut jo hyötyä tuotteesta)

# KENELLE VALITTAAN?

- Kuluttajaneuvojan puhelinnumero löytyy netistä
  - Auttaa neuvottelemaan myyjän kanssa
- Suomen kuluttajariitalautakunnalle voi tehdä kirjallisen valituksen.
  - Huom! Ei ole tuomioistuin eli yrityksen ei ole pakko noudattaa päätöksiä.
  - Pitää Mustaa listaa yrityksistä, jotka eivät noudata päätöksiä → yritykset pyrkivät välttämään huonoa mainetta → noudattavat yleensä päätöksiä

# MITÄ TAKUU KORVAA?

- Takuu on liikkeen vapaaehtoinen palvelu, joka liittyy lähinnä mainostamiseen

MYYJÄLLÄ ON KULUTTAJASUOJALAIN  
MUKAAN KORVAUSVELVOLLISUUS  
TUOTTEEN TAI PALVELUN  
KOHTUULLINEN KÄYTTÖIKÄ