

# Kuinka toimia aurinkosähköjärjestelmään liittyvissä ongelma- tai riitatilanteissa?

Mikko Saastamoinen, Johtava asiantuntija, KKV/Neuvontapalvelut

# Kuluttajaviranomaisten työnjako

## KULUTTAJA-ASIAMIES

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Kuluttaja-asiamies ei yleensä käsittele yksittäisiä riita-asioita.

## KULUTTAJANEUVONTA

Auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa.

## EUROOPAN KULUTTAJAKESKUS

Antaa neuvoja ja sovitteluapua maiden rajat ylittävän kaupan ongelmatilanteissa.

## KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA

Antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia yksittäisiin kuluttajariitoihin. Ennen asian viemistä lautakuntaan kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

# Aurinkosähkövalitukset kuluttajaneuvonnassa

Yhteydenottoja v. 2023 **noin 300** (yhteydenottojen kokonaismäärä 49000)

## Tavanomaisia ongelmia

- **Asennusvirhe**
- **Kotimyynti (aggressiivinen myynti, myynti muistisairaille ikäihmisille, kotimyyntisäännösten laiminlyönti jne)**
- Ei vastaa toiminnaltaan tai ominaisuuksiltaan sovittua tai markkinoinnissa annettuja tietoja
- Virhekorjauksia ei tehdä asianmukaisesti/kohtuullisessa ajassa
- Lainvastaiset tai kohtuuttomat sopimusehdot
- Kohtuuton hinta
- Toimitusviivästys

# Sopimuksenteossa huomioitavaa

- Älä kiirehdi, vaan harkitse rauhassa. Muista, ettei sopimusta ole koskaan pakko tehdä!
- Hanki tietoa, vertaile, kysy tarvittaessa asiantuntijoilta
- Selvitä yrityksen taustat (mm. <https://ytj.fi/>)
- Lue rauhassa sopimusehdot, kysy epäselvistä kohdista
- Älä sovi asioista vain suullisesti!
- Älä maksa etukäteen (tai maksa luotolla, jos mahdollista)



## Kuluttajansuojalaki määrittelee osapuolten vastuut ja oikeudet

- Kuluttajansuojalaki koskee kaikkea **kulutushyödykkeiden** tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia **elinkeinonharjoittajilta kuluttajille**
- Kuluttaja = luonnollinen henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten
- Kuluttajansuojalaki on pakottavaa lainsäädäntöä
- Sopimusehdoilla ei voida heikentää kuluttajan asemaa lain antamasta

# Joitain kuluttajan perusoikeuksia

## Virheen hyvittäminen

- Virheen oikaisu (korjaus/vaihto), ja jos virhettä ei oikaista -> kaupan purku tai hinnanalennus. Lisäksi oikeus saada vahingonkorvausta.

## Etä- ja kotimyynti

- Oikeus peruuttaa sopimus 14 pv:n kuluessa tavaran vastaanottamisesta (palveluissa sopimuksen tekemisestä)

## Sopimusehdot

- Pakottavan lain vastainen ehto on suoraan mitätön (esim. virhevastuun tai peruuttamisoikeuden rajoittamisehdot)
- Kohtuuttomia ehtoja voidaan sovitella (kohtuullistaa tai jättää kokonaan huomioimatta)

## Oikeussuoja

- Aina oikeus reklamoida ja kääntyä kuluttajaviranomaisten puoleen

# Erimielisyyksien ”ratkaisupolku”

## 1. Perehdy oikeuksiisi

Jos sinulla on kuluttajansuojaa koskeva ongelma, perehdy tilanteeseesi liittyviin oikeuksiin ja toimintaohjeisiin, <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/#ohjeita-aiheittain>

## 2. Tee yritykselle reklamaatio

Tee reklamaatio yritykselle mahdollisimman pian virheen tai muun ongelman havaitsemisesta. Jos vastapuoli ilmaisee halunsa asian selvittämiseen, yrittäkää löytää neuvottelemalla tyydyttävä ratkaisu.

## 3. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos reklamaatio ja neuvottelut eivät johda sovintoratkaisuun, voit olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan toimintaohjeiden sekä selvittely- ja sovitteluavun saamiseksi

## 4. Tee ratkaisupyyntö kuluttajariitalautakuntaan

Jos sovintoa ei kuluttajaneuvonnankaan avulla synny, voit viedä asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.

# Reklamaation eli virheilmoituksen tekeminen

- Ota ongelmatilanteessa aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt sopimuksen
- Reklamaation voi lain mukaan tehdä kohtuullisessa ajassa (yleensä muutama kuukausi), mutta se kannattaa tehdä mahdollisimman nopeasti
- Reklamaatio kannattaa esittää mahdollisten riitatilanteiden selvittämisen helpottamiseksi kirjallisesti, esim. sähköpostilla
- Perustele vaatimuksesi ja esitä näyttöä näkemyksesi tueksi, jos se on mahdollista
- Hyödynnä KKV:n reklamaatioapuria <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle>

*Reklamaatioapuri antaa tietoa oikeuksistasi ja auttaa arvioimaan, minkälainen vaatimus sopisi tilanteeseesi.*

*Lopputuloksena saat valmiin reklamaation, joka sinun on itse toimitettava yritykselle.*

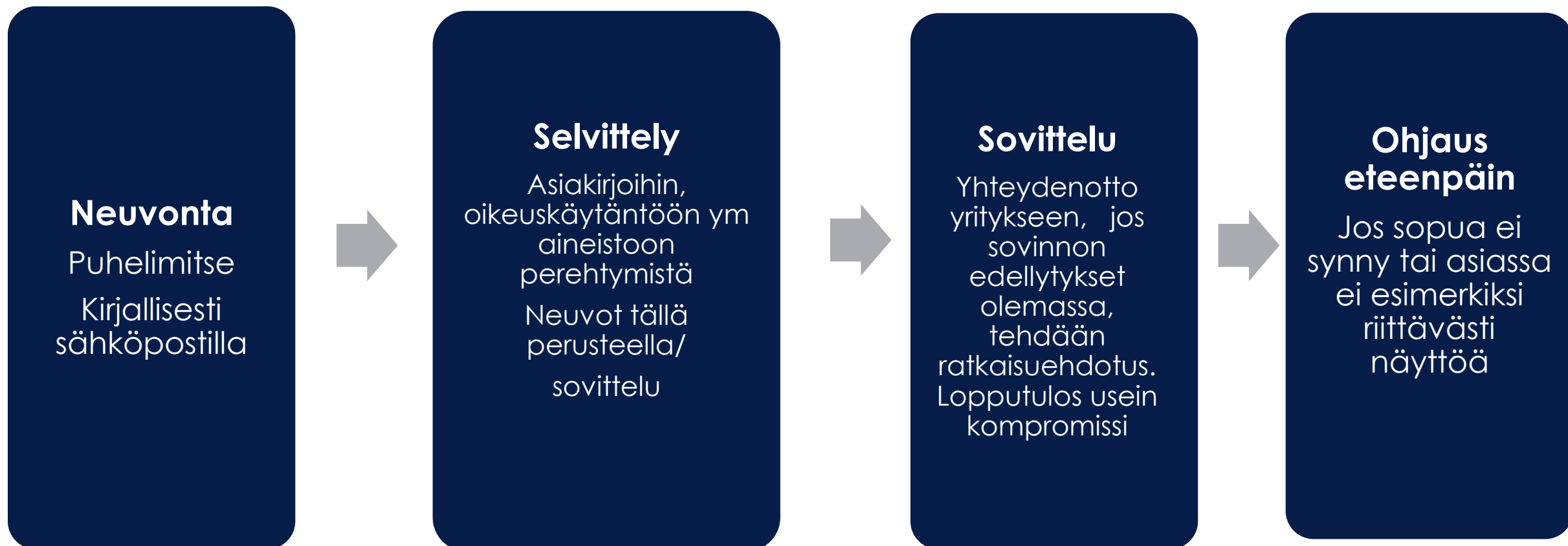


# Kuluttajaneuvonnan rooli ja keinot



- Kuluttajaneuvonnan asiantuntija ei ole asiamies, vaan puolueeton ja tasapuolinen selvittäjä ja sovittelija.
- Yksittäistä riitaa selvittäessä asian käsittelijä tukeutuu käytettävissä oleviin tietoihin (asiakkaalta/vastapuolelta saadut tiedot, muut selvitykset), tapaukseen soveltuviin oikeusohjeisiin (lainsäädäntö ja ratkaisukäytäntö) ja pyrkii näiden pohjalta esittämään ratkaisuehdotuksen osapuolille.
- Neuvonnalla ei ole päätösvaltaa, vaan ratkaisu syntyy, jos osapuolet siihen suostuvat. **Tavoitteena sovinto osapuolten kesken.** Kuluttajaneuvonnassa aikaansaatu ratkaisu on usein kompromissi.
- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/tietoa-kuluttajaneuvonnasta/>

# Asian eteneminen kuluttajaneuvonnassa



**! HUOM Kaikki tapaukset eivät käy läpi jokaista vaihetta !**

# Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia

- Puolueeton ja riippumaton ratkaisuelin, antaa ratkaisu-suosituksia yksittäisiin kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin.
- Asian käsittely kirjallista, ei voi kuulla suullista todistelua kuten tuomioistuimet – suullisesti sovittujen asioiden menestymismahdollisuudet usein huonot.
- Päätökset suosituksia -> korvaukset, hyvitykset eivät täytäntöönpanokelpoisia – noudattamisaste kuitenkin hyvä
- [https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle\\_1.html#](https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html#)

# Lisätietoa

- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/>
- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>
- <https://kkv-kampus.fi/> (KKV:n oppimisympäristö, josta löytyy kursseja kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille)
- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-kuluttajille/ikaihmiset/>

# Kiitos !

**KKV** Kilpailu- ja  
kuluttajavirasto

