

# Monet yritykset perivät laittomia asiakaspalveluhintoja

Kuluttajansuojalaki muuttui 13.6. siten, että kuluttajan aiemmin tekemää kauppaa tai sopimusta koskeville asiakaspalvelupuheluille asetettiin enimmäishinta. Kuluttajaliiton tekemän pistokokeen mukaan monet yritykset perivät asiakaspalvelupuheluista liian kalliita hintoja.

Kuluttajansuojalain muutoksen jälkeen kuluttajalta saa asiakaspalvelupuheluista periä kaupan tai sopimuksen teon jälkeen enintään perushintaisen puhelumaksun. Puhelut, joiden hintaa rajoitetaan käsittelevät esimerkiksi tavaran tai palvelun virhettä tai viivästystä, sopimuksen irtisanomista tai laskutuksen epäselvyyksiä. Sallittuja perushintaisia numeroita ovat:

1. kokonaan maksuttomat palvelunumerot
2. yritysnumerot, joiden hinta on enintään 8,8 senttiä minuutilta
3. yritysnumerot, joista peritään kuluttajan liittymäsopimuksen mukainen hinta ja
4. normaalit lanka- ja matkapuhelinnumerot.

Kuluttajaliitto tarkasti pistokokeenomaisesti verkkokauppaa harjoittavien yritysten verkkosivuilta asiakaspalvelusta perittäviä hintoja. Tutkituista 23 yrityksestä 11 peri asiakaspalvelustaan lainvastaisia hintoja. Nämä yritykset olivat: Isku, Clas Ohlson, Sokos, Prisma, Verkkokauppa.com, Gigantti, Expert, Seppälä, Hyvinvoinnin Tavaratalo ja Ruohonjuuri. Isku ja Clas Ohlson ansaitsevat lisäksi erityismitteet siitä, että niiden sivuilla ei ollut mainittu puhelun hintaa kuten laki vaatii, vaan hinnat jouduttiin tarkistamaan Viestintäviraston verkkosivuilta.

Lakia noudattaneista yrityksistä suurin osa käytti normaalihintaista lanka- tai matkapuhelinnumeroa (esim. Stockmann, IKEA, Vepsäläinen ja Hobby Hall), maksullista yritysnumeroa käyttivät K-ryhmään kuuluvat NetAnttila ja Citymarket. Erityiskiitokset ilmaisnumeron käytöstä ansaitsevat Musti ja Mirri sekä Hennes & Mauritz.

Kuluttajalla on oikeus kaikissa tapauksissa vaatia yrityksiltä hyvitystä liian suurista puheluiden hinnoista. Jos tuotteessa tai palvelussa on virhe tai se on viivästynyt, yritys on velvollinen korvaamaan kuluttajalle myös kulut niistä asian hoitamiseksi tarpeellisista puheluista, joiden hinta on ollut lainmukainen.

Enimmäishinta ei koske kaikkea asiakaspalvelua. Kalliimpia yritys- tai palvelunumeroita voi edelleen käyttää esimerkiksi aukioloaikoja tai tuotteita koskeviin tiedusteluihin, lisäpalveluiden myyntiin, maksullisiin neuvontapalveluihin taikka tilausten vastaanottamiseen.