



SUOMEN
KULUTTAJA-
LIITTO

TIEDOTE
9.3.2009

Edullisen tutustumispakkauksen tilaaminen johtaa usein kestotilaukseen

Puhelimessa, suoramarkkinointikirjeillä tai internetissä tarjotaan tutustumispakkauksia luontaistuotteista, sukista ja alushousuista. Harkitse, ennen kuin tartut tarjoukseen. Tilauksesta voi olla vaikea päästä eroon.

Kuluttajavirastoon ja Suomen Kuluttajaliittoon tulee säännöllisesti ilmoituksia kuluttajilta, jotka ovat tilanneet ilmaisena tai postikulujen hintaisena mainostetun kokeilu- tai tutustumispakkauksen. Tutustumispakkauksen jälkeen asiakkaat ovat yllätyksekseen alkaneet saada säännöllisin väliajoin maksullisia paketteja. Markkinoinnissa ei ole mainittu, että kyseessä on kestotilaus tai sitten tieto on ilmoitettu niin epäselvästi, että kuluttaja ei ole huomannut sitä.

Päästäkseen eroon tilauksesta kuluttajan on täytynyt peruuttaa tilaus 14 päivän kuluessa tai irtisanoa se. Irtisanomisestakaan ei kuitenkaan aina ole ollut apua, vaan pakettien tulo on vain jatkunut. Toisinaan asiakas ei ole edes voinut irtisanoa tilausta, koska ei ole saanut yritykseen yhteyttä.

Kuluttajavirasto on jo kolmen vuoden ajan puuttunut näihin lainvastaisiin menettelytapoihin eri keinoin. Suomalaisille yrityksille on kerrattu lain vaatimuksia ja niille on annettu huomautuksia. Ulkomaalaisia yrityksiä on yritetty saada noudattamaan pelisääntöjä tekemällä yhteistyötä Ruotsin ja Norjan kuluttaja-asiamiesten, EU:n kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten verkoston (cpcs) ja kansainvälisen markkinointia valvovien viranomaisten verkoston (ICPEN) kanssa.

Toimenpiteiden seurauksena suurin osa yrityksistä on sitoutunut toimimaan lainmukaisesti. Myös Kuluttajavirastoon tulevien ilmoitusten määrä on viime aikoina pienentynyt. Koska ongelmia kuitenkin edelleen esiintyy, Kuluttajavirasto ja Suomen Kuluttajaliitto kehottavat kuluttajia olemaan valppaina ja selvittämään perusasiat ennen tilausta.

Ilmaista kokeilupakkausta ei ole

Uusia tilaajia houkuttelevaan ilmaisuudella. Esimerkiksi internetin mainosbannereissa kehoitetaan tutustumaan tuotteeseen 0 eurolla tai osallistumaan ilmaiseen testiin, kilpailuun tai arvontaan. Todellisuudessa tilaaja joutuu maksamaan ainakin postikulut. Ilmaisuuden korostamisella yritetään yleensä myös kääntää huomio pois tarjouksen ehdoista ja rajoituksista.

Varmista mihin sitoudut

Lue huolellisesti mainosmateriaali, erityisesti pienellä prääntillä painettu teksti. Tilaukseen liittyvät tärkeimmät asiat on voitu piilottaa sinne. Etsi vastaus ainakin siihen, sitoudutko määräaikaiseen vai kestotilaukseen. Määräaikaisesta sopimuksesta on syytä selvittää sen kesto. Muista myös, että määräaikaista sopimusta ei yleensä voi irtisanoa kesken kauden. Kestotilauksesta pitää puolestaan varmistaa, kuinka usein paketteja lähetetään, mitä ne maksavat ja pitääkö niitä tilata jokin vähimmäismäärä, ennen kuin tilauksesta pääsee eroon. Jos nämä tiedot eivät selviä markkinoinnista, kysy niitä yritykseltä.

Selvitä yrityksen tausta

Tutustu yrityksen verkkosivuihin ja tarkista, mitä tietoja se antaa itsestään. Luotettava yritys kertoo muitakin yhteystietoja kuin pelkän postilokeronumeron. Apuna voi käyttää myös [Euroopan Kuluttajakeskuksen](#) verkkosivuilta löytyvää Howard-verkkokauppa-apuria, joka opastaa tunnistamaan epärehelliset verkkokaupat. Katso myös, millaista keskustelua yrityksestä käydään internetin keskustelupalstoilla.

Tutustu huolella postista tulleisiin papereihin

Yrityksen on toimitettava kuluttajalle etämyyntinä tehdystä tilauksesta tilausvahvistus. Vahvistus toimitetaan usein tutustumispakkauksen mukana. Jos epäilet, että sinut on liitetty huomaamattasi yrityksen asiakkaaksi, selvitä asia heti. Voit peruuttaa etämyyntisopimuksen 14 päivän sisällä. Kestotilauksen voit irtisanoa myös peruutusajan jälkeen.

Ongelmatilanteissa tee ensin yritykselle kirjallinen valitus. Jos yritys on siirtänyt laskun perinnän perintätoimistolle, lähetä valitus myös sille perintäkulujen juoksemisen katkaisemiseksi. Valmiita valitusmalleja on Kuluttajaviraston verkkosivuilla. Jos tilanne ei selviä omin avuin, kannattaa ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Viime kädessä asian voi viedä kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.