

13.3.2012

Kuluttajaliitto varoittaa Healthzonen lainvastaisista sopimusehdoista ja markkinoinnista

Kuluttajaliiton neuvontaan on alkuvuonna tullut monia yhteydenottoja Healthzone-nimisen yrityksen sopimusehdoista ja muun muassa siitä, että yritykseen ei saa yhteyttä.

Asiakkaille on markkinoitu maksuttomia tutustumispakkauksia, mutta tutustumisjakson jälkeen toimitukset ovat jatkuneet maksullisina ilman eri ilmoitusta. Tutustumistilauksen jälkeen tuotteita on lähetetty asiakkaille, vaikka he ovat yrittäneet peruuttaa tilauksen sekä kirjallisesti että suullisesti yrityksen antamiin osoitteisiin ja puhelinnumeroihin.

Kuluttajaliitto muistuttaa, että asiakkaiden kannattaa suhtautua erityisen epäilevästi markkinointiin, jossa tarjotaan maksuttomia tutustumispakkauksia. Ennen tutustumistarjoukseen suostumista pitää sopimusehdot lukea tarkkaan ja paperit pitää säästää mahdollista sopimuksenvastaista laskutusta varten. Jos kuluttajan ja Healthzonen välille tulee kiistaa siitä, onko kuluttaja sitoutunut maksulliseen tilaukseen, tulee Healthzonen pystyä osoittamaan, että sopimus on syntynyt – tähän ei riitä tilaukseen huomaamattomasti kirjoitettu pikkupräntti, jos markkinoinnissa on korostettu tutustumispakkauksen maksuttomuutta.

Healthzonen kotisivuilla olevat toimitusehdot ovat monilta osin kuluttajasuojalain vastaiset. Toimitusehdoissa edellytetään esimerkiksi kuluttajan maksavan palauttamisesta aiheutuneet postikulut. Kuluttajasuojalain mukaan etämyynnissä tuotepalauksen postikuluista vastaa elinkeinonharjoittaja. Etämyynnissä, esimerkiksi luontaistuotteiden nettikaupassa, kuluttajilla on 14 päivän palautusoikeus lainmukaisen tilausvahvistuksen tai jos tilattu tavara tulee myöhemmin, tavarán saapumisesta. Kuluttajalle on myös kerrottava palautusoikeudesta sekä annettava myyjästä riittävät tiedot. Jos tilausvahvistuksessa ei ole lain vaatimia tietoja, peruutusaika pitenee kolmeen kuukauteen ja jos kuluttaja ei saa lainkaan tilausvahvistusta, sopimus ei sido kuluttajaa, tällöin kuluttajalla on vuosi aikaa ilmoittaa asiasta myyjälle.

Mikäli kuluttaja on asianmukaisella tavalla, esimerkiksi postin välityksellä, palauttanut tilaamansa tuotteet 14 päivän kuluessa, hänen ei tarvitse maksaa sen jälkeen toimitettuja lähetyksiä. Jos kuluttaja epäilee, että lähetyksen on epähuomiossa saapunut väärälle vastaanottajalle, on asianmukaista ottaa yhteyttä lähettäjäin.

Kuluttajaliitto muistuttaa myös, että jos kuluttaja ei ole lainkaan tilannut tuotetta, sitä ei tarvitse maksaa, palauttaa tai säilyttää: tällöin on kyse kuluttajasuojalaissa kielletystä negatiivisesta sopimussidonnaisuudesta. Kuluttajalla ei ole edes velvollisuutta ottaa yhteyttä tavarán lähettäjäin, vaikka käytännössä näin kannattaa tehdä, jotta vältettäisiin turhat perintäyritykset. Kuluttajalla on oikeus tehdä tavaralle mitä tahansa oman valintansa mukaan, esimerkiksi käyttää, hävittää tai vaikkapa lahjoittaa.

Kuluttajaliitto antaa maksullista neuvontaa sekä kuluttajille että elinkeinonharjoittajille numerossa 0600 94490 (1.75 e/min + ppm/pvm)