

Suomen Kuluttajaliitto paheksuu Soneran asiakaspalvelunumeroiden maksullisuutta

Sonera liittyi viimeisimpänä kuluttajansuojan murentajien joukkoon ilmoittamalla muuttavansa asiakaspalvelunumeronsa maksullisiksi.

Soneran taholta on ilmoitettu, että myös jonotus on maksullista. Teleoperaattorit kutsuvat asiakaspalvelunumeroiksi numeroita, joihin asiakkaat ohjataan tekemään valituksia toimimattomista palveluista, vääristä laskuista ja niin edelleen. Kuluttajat joutuvat siis maksamaan Soneralle ilmoittaessaan, että Soneralta ostettu palvelu ei toimi tai lasku on väärin. Kuluttajat joutuvat lisäksi maksamaan korotettua hintaa myös siitä ajasta, jonka odottavat puhelimesta päästäkseen tekemään kuluttajansuojalainmukaisen reklamaation.

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalle ei saa aiheutua kustannuksia elinkeinonharjoittajan virheen johdosta. Kustannuksilla tarkoitetaan muuan muassa niitä puhelin- ja matkakustannuksia, joita kuluttajalle syntyy virheen selvittelystä. Suomen Kuluttajaliitto kehottaa teleoperaattoreiden asiakkaita tarkkailemaan ”asiakaspalvelupuheluiden” hintaa ja suosimaan maksuttomia palvelunumeroista tarjoavia yrityksiä. Lisäksi mikäli kuluttaja joutuu jonottamaan ja maksamaan puheluista tehdessään valitusta toimimattomasta tuotteesta tai muusta elinkeinonharjoittajan palvelusta, kannattaa puhelukustannukset periä Soneralta takaisin.