

Kaupankäynnin perussäännöt ja vinkit joululahjaostoksille

Kuluttajaliitto muistuttaa, että hyvän joulumielen ja onnistuneimmat joululahjat saa hankittua, kun muistaa kaupankäynnin perussäännöt:

- 1. Verkkokaupassa on vähintään 14 vuorokauden lakimääräinen vaihto- ja palautusoikeus.** On muistettava, että myyjäliikkeellä on oikeus veloittaa palautuskulut, jos tästä on ilmoitettu etukäteen. Vaihto- ja palautusoikeus ei kuitenkaan koske hygieniatuotteita (esimerkiksi avattu kosmetiikka, piilolinssit) eikä sinetöityinä toimitettavia dvd-levyjä tai vastaavia, jos sinetti on rikottu. On huomattava, että mm. uima-asut ja alusvaatteet eivät lain mukaan ole hygieniatuotteita.
- 2. Kivijalkakaupassa (tavaratalot, myymälät) ei ole lakiin perustuvaa vaihto- tai palautusoikeutta virheettömille tuotteille.** Jos liike tällaisen oikeuden vapaaehtoisesti myöntää, oikeus sitoo liikettä. Lahjaksi ostettaville tuotteille kannattaa pyytää myyjää merkitsemään vaihto-oikeus kuittiin ja varmistaa, että vaihto-aika on riittävän pitkä. Myyjäliike voi myös asettaa ehtoja palautusoikeudelle esim. vaatia alkuperäistä kuittia, myöntää vain vaihtamisen tavaraan tai lahjakorttiin taikka rajata alennuksella myydyt tuotteet vaihto- tai palautusoikeuden ulkopuolelle.
- 3. Lahjakortin ostajan pitää varmistaa, että lahjakortin käyttöaika on riittävä** ja lahjakortin saajan kannattaa hyvissä ajoin ennen käyttöajan umpeutumista varata aika, jos kyse on palvelusta esim. kauneushoidosta tms. Jos lahjakortin myynyt liike menee konkurssiin, on lahjakortti arvoton.
- 4. Virheellisille (rikkinäisille) tavaroille ei ole määrättyä palautusaikaa, mutta virheestä on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa myyjälle.** Ostajalla on kuitenkin aina 2 kuukautta aikaa reklamoida siitä, kun on havainnut virheen. Alkuperäistä kuittia ei välttämättä tarvita, muukin selvitys riittää osoittamaan, että tuote on ostettu ko. liikkeestä (esim. pakkaus tai pankkikorttitosite). Virheen perusteella tuote korjataan, vaihdetaan ehjään vastaavaan tai palautetaan rahat. Lahjakorttia ei ostajan tarvitse hyväksyä hyvitykseksi. Myyjän on myös korvattava ostajan kulut, jotka aiheutuvat tavarantoimen virheestä (esim. matka- ja puhelinkulut).
- 5. Virheellisen tuotteen osalta kuluttajalla on samat oikeudet kuin normaalihintaisen tuotteen ostajalla** (paitsi jos tuotteen hintaa on alennettu virheen takia), vaikka alennuksella myydyllä virheettömällä tavaralla ei olisikaan vaihto- tai palautusoikeutta.
- 6. Luottokortilla maksava voi virhe- ja viivästystilanteessa kääntyä luottokorttiyhtiön puoleen** ja vaatia hyvitystä maksetusta summasta, jos myyjä ei toimita tavaraa. Verkkokauppaostokset kannattaa aina maksaa luottokortilla, myyjältä on usein vaikea saada hintaa palautettavaksi, jos tavara ei tulekaan tai on virheellistä.
- 7. Alennusmyynneissä** alehinta lasketaan siitä hinnasta, jolla tuotetta myyty juuri ennen alennusta samassa myyntipaikassa. Lisäalennus lasketaan jo kertaalleen alennetusta hinnasta.

Kuluttajaliitto toivottaa kaikille joulumieltä ja malttia joulukaupassa!

Lisätietoja:

Tuula Sario

Johtava lakimies

0400 721252

tuula.sario@kuluttajaliitto.fi