

Minkälaisia tilanteita saatan kuluttajana kohdata?

Kuluttajana olet vapaa valitsemaan sähkön- ja polttoaineiden toimittajasi. Kuten kaikilla markkinoilla on tapana, myös energiamarkkinoilla useat eri palveluntarjoajat pyrkivät vakuuttamaan, että juuri heillä on tarjota sinulle markkinoiden paras ratkaisu. Todellisuudessa vaihtoehtoja kannattaa aina vertailla itse.

Markkinointia koskee tiukat kuluttajansuojalait, jotka määrittelevät minkälaisia lupauksia markkinoinnissa saa käyttää ja minkälaisia ei, mitä sopimusehtoja asiakkaalle täytyy kertoa myyntitilanteessa ja minkälaista hinnoittelupolitiikkaa eri tuotteiden sekä palveluiden osalta saa käyttää. Lainsäädännöstä huolimatta, markkinoilla toimii myös kuluttajansuojaa rikkovia toimijoita, joten on hyvä tietää oikeutensa.

Mitä ovat kuluttajansuojaa rikkovat käytännöt energiamarkkinoilla?

Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi 2005/29/EC määrittelee käytännöt, joiden puitteissa elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiä kaupallisia menettelyjä saa toteuttaa. Sopimattomiksi käytännöiksi lasketaan vaikutustavat, joilla painostetaan, johdetaan harhaan tai vaikutetaan kohtuuttomasti kuluttajan päätöksentekoon valintatilanteessa.

Sopimattomiksi käytännöiksi luetaan myös esittely- ja myyntitavat, joissa kuluttajalle ei tarjota riittävää tietoa tarjousta tekevästä yrityksestä, laskutusperusteista, sopimuksen velvoitteista tai palvelun sisällöstä. Kuluttajalla on myös aina oikeus purkaa sopimus 14 päivän sisällä ostotilanteesta.

Kuluttajan oikeudet

Minkälainen toiminta luokitellaan sopimattomaksi kaupalliseksi menettelyksi?

Myyjän tulee aina toimittaa tieto omasta henkilöllisyydestään, sekä kaupallisesta organisaatiosta, jota on virallisesti edustaa. Kyseisten tietojen puute katsotaan sopimattomaksi menettelyksi ja antaa kuluttajalle oikeuden purkaa sopimus myös normaalin 14 päivän palautusajan jälkeen ilman sopimusrikkomukseen liittyvää korvausvelvollisuutta.

Sopimattomaksi menettelyksi lasketaan myös harhaanjohtavat tarjoustiedot, jossa tarjoushinnan tarjouskautta ei ilmoiteta selvästi. Jos esimerkiksi määräaikaisen sopimuksen tarjouskausi kestää vain ensimmäiset 6 kuukautta, eikä tätä ehtoa esitetä selkeästi, lasketaan käytäntö sopimattomaksi menettelyksi ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus.

Kaikki häirinnäksi, pakottamiseksi tai painostukseksi tulkittava toiminta on myös sopimatonta menettelyä. Jos kotikäynnillä oleva myyjä ei esimerkiksi suostu poistumaan paikalta pyynnöstä, ennen kuin kauppa on suoritettu loppuun, kyseessä on selkeästi sopimaton menettely, joka antaa sopimuksen allekirjoittaneelle henkilölle purkuoikeuden ilman korvausvelvollisuuksia ja voi johtaa myyjän osalta oikeustoimiin.

Minkälaisia seuraamuksia sopimattomasta menettelystä voi seurata?

Kuluttaja voi vaatia sopimattoman menettelyn kautta saavutetun sopimuksen purkamista. Jos asiakas kärsii sopimattoman menettelyn vuoksi muita taloudellisia menetyksiä, on asiakkaalla oikeus vaatia sopimatonta

menettelyä käyttänyttä henkilöä tai yritystä korvausvastuuseen.

Ylläolevaan liittyen sopimattoman menettelyn kautta laadittua sopimusta ei koske 14 päivän palautusoikeus, vaan sopimus on mitätöitävissä myös tämän aikaikkunan jälkeen. Epäselvissä tilanteissa kuluttajan kannattaa olla yhteydessä kilpailu- ja kuluttajaviraston tai kuluttajansuojaliiton neuvontapalveluihin, jotka auttavat asiassa eteenpäin.

Mitä nopeammin sopimattomasta menettelystä ilmoittaa, sen paremmalla todennäköisyydellä kuluttaja saa epämieluisalla tavalla saavutetun sopimuksen purettua. Usein myyntitilanteet perustuvat suulliseen kanssakäymiseen ja epäselviä tilanteita joudutaan selvittämään usein myös oikeudessa. Tätä ennen asia on kuitenkin sovittavissa ja kuluttajansuojaa varten kehitetyt julkiset ja kolmannen sektorin palvelut auttavat sovinnon aikaansaamisessa oikeustoimien ulkopuolella.

Mitä muita oikeuksia minulla on kuluttajana?

14 päivän sopimuksen purkioikeus on voimassa ostopäivästä tai sopimuksen allekirjoituksesta lähtien. Sopimus on purettavissa kirjallisella ilmoituksella yhtiön edustajalle. Sähköposti on hyvä tapa purkaa sopimus, sillä siitä jää samalla sähköinen todiste sopimuksen purkamisesta mahdollisia jälkiselvityksiä varten.

Mikäli myyjä käyttää sopimatonta menettelyä eikä esimerkiksi kerro asiakkaalle oikeudesta purkaa kauppaa 14 päivän sisällä, pitenee sopimuksen purkamisaika 12 kuukauden mittaiseksi.

Mikäli asiakas päättää purkaa sopimuksen laillisen palautusajan sisällä, hän ei ole velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen seurausmaksuja. Sopimusaikana käytetyistä palveluista, kuten kulutetusta sähköstä, kaasusta tai polttoaineesta on kuitenkin maksettava hinnaston mukainen korvaus myyjälle käyttöajalta.



Hanke on saanut rahoitusta Euroopan unionin Horisontti 2020 -hanke- ja innovaatio-ohjelmasta avustussopimuksen Nro 754051 nojalla.

