



NÄKEMINEN JA
SILMÄTERVEYS
NÄE RY

OPTISEN ALAN KULUTTAJAOIKEUDELLISET KÄYTÄNNÖT



OPTISEN ALAN KULUTTAJAOIKEUDELLISET KÄYTÄNNÖT

Optisen alan kuluttajaoikeudelliset käytännöt on Näkeminen ja silmäterveys NÄE ry:n toimittama opas kuluttajan ja optikkoliikkeen välisiin tilanteisiin. Se on tarkoitettu ohjeeksi kaikille optisen alan yrityksille ja ammatinharjoittajille Suomessa.

Kuluttajaoikeudelliset käytännöt määrittelevät jokaisen laillistetun optikkoliikkeen ja silmälääkärin oikeudet ja vastuut sekä alan eettiset käytännöt. Ne sisältävät sopimuksen ja kaupan tekemisen käytännöt, ja kertovat, miten toimia tilanteessa, jossa tuotteessa epäillään virhettä tai siitä halutaan tehdä valitus.

Ohje päivitetty 09/2022 - muutokset kursivoitu

SISÄLLYS

Osa 1

Optikon ja lääkärin oikeudet ja vastuut	5
Laillistetun optikon toimenkuva	5
Refraktiosta silmälasimääräykseen	5
Myyjän toimenkuva	5
Toimenkuvien kirjaaminen	5
Optikko lääkärin valtuuttamana	6
Refraktio – osa silmälasimääräystä	6
Refraktio ja määrittäminen eri henkilöillä	6
Silmälasireseptin voimassaoloaika	7
Reseptimerkinnot	7
Virhe palvelussa	7
Merkittävä virhe refraktiossa	7
Virhe silmälasimääräyksessä	7
Virhe refraktiossa – vastuu ja kustannukset	8

Osa 2

Kuluttajaoikeus ja eettiset käytännöt	9
Kuluttajansuojalaki	9
Virhe kulutushyödykkeessä	9
Tuotteen kestoikä	10
Virhevastuu	10
Virhevastuun todistustaakka	10
Takuu on lisäetu	10
Takuuehdot	10
Tyytyväisyystakuu	11
Toimituksen viivästyminen	11
Toimitusaikaa 30 päivää	11
Hyvitys viivästymisestä	11
Virheilmoituksen tekeminen	12
Hyvityskorjaukset	12
Virheen oikaiseminen	12
Hinnan alennus	12
Menettely oikaistaessa virhe	12
Kaupan purku	13
Vahingonkorvausvaatimukset	13



Osa 3

Sopimusten pelisäännöt

14

Kauppa on sopimuskysymys

14

Etämyyntisäädös

14

Tilauskaupan peruminen

14

Myyjän oikeus vahingonkorvaukseen

15

Ennakkomaksu tilauskaupassa

15

Myyjän purkuoikeus

15

Totuttelu aika

16

Myyjä vastaa huollosta

16

Sopimus korjauksesta

16

Korjausten hinnoittelu

16

Osa 4

Kun tuotteessa on virhe

17

Virhe linssissä

17

Virheen tai virheettömyyden todentaminen

17

Myyjän todistustaakka

18

Käyttötarve ja vaihtoehdot

18

Mainonnan lupaukset

18

Asiakaskortti, käyttöohjeet ja -varoitukset

19

Asiakastietojen luovuttaminen

19

Osa 5

Valitukset, riidat ja ratkaisut

20

Kuluttajavalitus

20

Valitusprosessi

20

Kirjallinen valitus

21

Optisen alan Työtarkastuslautakunta (OTL)

21

Ratkaisijana Kuluttajariitalautakunta (KRIL)

21

Osa 1

Optikon ja lääkärin oikeudet ja vastuut

Optikolla, optisella myyjällä ja silmälääkärillä on oma vastuualueensa ja toimenkuvansa näöntutkimuksen tekemisessä. Henkilökuntaa kouluttamalla optikkoliikkeissä voidaan määrittää tilanteet, joissa tarvitaan optikon asiantuntemusta ja mitkä tilanteet myyjä voi hoitaa itsenäisesti.

Laillistetun optikon toimenkuva

Terveystieteiden ammattihenkilölain (559/1994) perusteella silmälasien määrääminen on lääkärin tai optikon ammattipätevyyttä edellyttävä tehtävä. Terveystieteiden ammattihenkilöasetus (564/1994) kieltää optikko itsenäisesti määräämistä silmälasien henkilölle, joka on alle 8-vuotias, tai jolle on tehty silmäleikkaus, tai jolla on ilmeinen silmänsairaus, tai jonka näöntarkkuus on alentunut. Asetuksen teksti tarkoittaa, että kaikille muille optikko saa määrätä itsenäisesti silmälasit. Silmälasien määrääminen on optometrian oppikirjoissa jaettu eri vaiheisiin, joihin näöntutkimuksen (refraktio) lisäksi kuuluu silmälasimääritys (prosessi) ja silmälasimääräys (kirjallinen dokumentti, jonka perusteella vasta voidaan valmistaa yksilölliset silmälasit).

Refraktiosta silmälasimääräykseen

Kaikki sellaiset silmälasimäärityksen osatekijät, jotka liittyvät linssi-optiikan yksityiskohtaiseen määrittämiseen, ja jotka ovat suorassa yhteydessä näöntutkimuksen tulokseen, ovat tehtäviä, joita voi suorittaa

itsenäisesti vain terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on saanut tehtäviin asianmukaisen koulutuksen (optikko). Silmälasimäärityksen tekeminen on siis asetuksen 16 §:n tarkoittamaa toimintaa.

Myyjän toimenkuva

Taittovirheen tutkimisen (refraktio) jälkeen tehtävä silmälasimääritys ja silmälasimääräys sisältävät myös sellaisia työtehtäviä, jotka eivät edellytä terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyyttä. Optikkoliikkeen myyjä voi suorittaa itsenäisesti niitä silmälasimääritykseen liittyviä osatehtäviä, jotka alan ammattistandardin mukaan eivät edellytä optikon ammattipätevyyttä. Optikkoliike voi määrittää ne prosessin osatehtävät, joita myyjä voi suorittaa koulutuksensa ja kokemuksensa perusteella optikon toimeksiannosta ja tämän valvonnassa. Tällöin myyjä ei toimi itsenäisesti tehdessään silmälasimäärityksen osatehtäviä.

Henkilökuntaa kouluttamalla optikkoliikkeissä voidaan määrittää ne tilanteet, joissa optikon asiantuntemus on välttämätöntä, kun tehdään asianmukainen silmälasimääritys ja laaditaan silmälasimääräys. Resepti annetaan näöntutkimuksen maksullisuudesta tai maksuttomuudesta riippumatta tutkitulle.

Toimenkuvien kirjaaminen

Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) perusteella jokaisessa optikkoliikkeessä

on nimettyä palveluista vastaava johtaja, jolla on Suomessa voimassa oleva optikkolaillistus. Palvelujohtaja vastaa siitä, että toimipisteen henkilökunnan koulutus ja osaaminen vastaavat työnjohdon osoittamia toimenkuvia ja tehtäviä. Jokaisen optikkoliikkeen tulee tehdä lyhyt yhteenveto kunkin työntekijän toimenkuvista ja osaamisalueista. Kaikilla myyjillä on oikeus suorittaa tehtäviä, jotka eivät asetuksen perusteella kuulu vain optikon työtehtäviin (esimerkiksi kehysten esittely). Lisäksi saadun koulutuksen tai kokemuksen perusteella myyjä voi tehdä optikon valtuuttamana sellaisia silmälasimäärityksen osatehtäviä, jotka lähtökohtaisesti edellyttävät optikon ammatti osaamista (esimerkiksi linssin valinta ja mitoitus). Nämä työtehtävät on tällöin kirjattava kyseessä olevan työntekijän toimenkuvaan.

Palvelujohtaja vastaa siitä, että optikkoliikkeen eri ammattihenkilöiden toimenkuvat on asianmukaisesti ohjeistettu ja dokumentoitu.

Optikko lääkärin valtuuttamana

Valviran ja aluehallintovirastojen edeltäjät Terveystieteiden tutkimuskeskus ja lääninhallitukset ovat todenneet yhteisenä kannanottonaan vuonna 2007 katsovana, että kun silmätautien erikoislääkäri on tutkinut silmätautiin sairastavan potilaan, hän voi ohjata potilaan optikolle silmälasien määritystä varten ja antaa samalla optikolle luvan lasien määrittämiseen määritellyn ajan (esim. 6 kk) kuluessa silmälasimäärityksen tutkimuksesta. Valvontaviranomaisten käsityksen mukaan tällöin ei ole kyse ammattihenkilöasetuksen 16 §:ssä tarkoitetusta itsenäisestä lasien määrittämisestä. Optikon toimintaa säätelevän ammatinharjoittamisasetuksen 16 § rajaa ne tapaukset, jolloin optikko ei voi itsenäisesti määrätä silmälasia. Sen sijaan lääkäri voi aina ohjata hoidossa olevan potilaan optikolle näöntutkimusta varten. Tällöin optikko ei määrää lasia itsenäisesti vaan lääkärin valtuuttamana. Periaate koskee asetuksen 16 §:n kaikkia eri kohtia.

Palvelujohtaja vastaa siitä, että optikkoliikkeen eri ammattihenkilöiden toimenkuvat on asianmukaisesti ohjeistettu ja dokumentoitu.

Pääsääntöisesti kuluttajan ilmoittama suullinenkin tieto valtuutuksesta riittää, jos se voidaan luotettavasti todentaa eikä tiedon luotettavuutta ole perusteltua epäillä. Optikkoliikkeen asiakaskorttiin tulee tällöin tehdä valtuutuksesta merkintä, josta ilmenevät lääkärin nimi ja se, onko tieto saatu kirjallisena vai suullisena.

Refraktio – osa silmälasimääräystä

Kun optikko tai silmälasimääräjä tekee kuluttajalle näöntutkimuksen (refraktio), määritetään taittovirheen korjaavan linssin korjausarvo. Refraktiotieto on tällöin se keskeinen taustatieto, johon varsinainen silmälasimääräys perustuu. Pelkän refraktiotiedon luvuilla ei kuitenkaan voida valmistaa silmälasia.

Silmälasimääritys on prosessi, jossa refraktiotiedon lisäksi selvitetään mahdollisten edellisten silmälasien käyttöhistoria, suoritetaan uusien lasien käyttötarveanalyysi, määritetään lähiläsnä teho tarve-etäisyyden mukaiseksi, analysoidaan erilaisten linssityyppien etuja ja haittoja käyttötarpeen suhteen. Lisäksi otetaan tarvittavat linssien asennusmitat ja selvitetään muut keskeiset tekijät, joilla on vaikutusta refraktion mukaisten silmälasien sopivuuteen ja toimivuuteen.

Vasta silmälasimäärityksen lopputuloksena syntyy silmälasimääräys, jonka perusteella voidaan valmistaa kuluttajalle hänen tarpeisiinsa sopivat yksilölliset silmälasit.

Refraktio ja määritys eri henkilöiltä

Refraktion tekijä (optikko tai silmälasimääräjä) vastaa aina oman palvelunsa oikeellisuudesta eli siitä, että silmän taittovirhe on oikein määritetty. Silmälasimääritysprosessi tapahtuu yleensä vasta siinä optikkoliikkeessä, josta tuote ostetaan. Niinpä silmälasimäärityksen sisältämien toimenpiteiden oikeellisuudesta vastaa liike, joka toimittaa lasit. Refraktion tekijä vastaa omasta osuudestaan, mutta ei siitä, minkälaiset linssit valitaan ja miten ne mitoitetaan ja asennetaan. Siitä kantaa jakamattoman vastuun tavarantoimittajan myyjäliike.

Refraktion tekijä voi halutessaan tehdä myös silmälasimääritysprosessin lähes kokonaan valmiiksi, mutta tällöin hän kantaa vastuun myös tämän palvelun oikeellisuudesta, vaikka tuote ostettaisiin toisesta liikkeestä.

Käytännössä vastuu usein jakautuu refraktion- ja silmälasimäärityksen tekijöiden kesken. Kummallakin osapuolella on jakamaton vastuu oman palvelunsa oikeellisuudesta, vaikka refraktio ja silmälasit hankittaisiin eri paikoista.

Silmälasireseptin voimassaoloaika

Kuluttajariitalautakunnan vakiintuneen ratkaisukäytännön perusteella kahden erilaisen reseptin oikeellisuuteen/virheellisuuteen ei oteta kantaa, jos näön tutkimusten välinen aikaero on yli puoli vuotta. Resepti ei voi olla voimassa tilanteessa, jossa palvelun oikeellisuuteen ei enää voida ottaa kantaa. Tämän ja Optometrian Eettisen Neuvoston ”Hyvä näöntutkimuskäytäntö” -ohjeistuksen perusteella silmälasireseptin voimassaoloaika on enintään 6 kuukautta tutkimushetkestä. Voimassaoloaika tulee kirjoittaa reseptiin, jotta kuluttaja on tietoinen asiasta. Joissain tapauksissa reseptiin voidaan kirjata myös tätä lyhyempi voimassaoloaika.

Reseptimerkinnot

Silmälasireseptien tietosisällöt vaihtelevat edelleen melko paljon reseptin laatijasta riippuen. Minimimäärittelee Kanta-järjestelmä. Tietojen vaillinaisuus on myös joskus johtanut virheellisten lasien valmistamiseen. Optometrian Eettisen Neuvoston ”Hyvä näöntutkimuskäytäntö” -ohjeistukseen perustuvan vakiintuneen käytännön mukaan reseptissä tulee olla vähintään seuraavat tiedot:

- tutkittavan nimi,
- sellainen refraktiotulokseen perustuva silmälasilinssien voimakkuustieto, jonka perusteella kolmas osapuoli voi tehdä mahdollisesti tarvittavan silmälasimääräyksen,
- korjattu näöntarkkuusarvo,
- päivämäärä sekä refraktion tekijän nimi.

Lisäksi reseptissä tulisi olla seuraavat maininnat: ”Resepti on voimassa 6 kuukautta” ja ”Lopullinen silmälasimääräys tehdään linssivalinnan yhteydessä”.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on selkeästi todennut, että reseptin voimassaoloa ei saa sitoa jonkun tuotemerkkin käyttöön linssivalinnan yhteydessä.

Virhe palvelussa

Kuluttajansuojalaki on säädellyt vuodesta 1978 lähtien kulutushyödykkeiden ja palveluiden tarjontaa, markkinointia ja myyntiä. Lain mukaan palvelu on virheellinen, kun sitä ei ole tehty ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Virheellisyyttä arvioitaessa otetaan perusteeksi vakiintuneet toimintatavat ja käytännöt, ei yksittäisen kuluttajan odotus.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on selkeästi todennut, että reseptin voimassaoloa ei saa sitoa jonkun tuotemerkkin käyttöön linssivalinnan yhteydessä.

Optisella alalla virhe palvelussa jaetaan kahteen ryhmään. Virhe voi olla joko refraktiossa tai silmälasimäärityksessä. Refraktio ja silmälasimäärityksen on voinut tehdä yksi ja sama henkilö, tai ne on voinut tuottaa kaksi eri henkilöä.

Merkittävä virhe refraktiossa

Kuluttajariitalautakunnan vakiintuneen käytännön mukaisesti kahden tai useamman erilaisen refraktiotuloksen mahdollista virheellisyyttä arvioitaessa edellytetään, että tutkimusten välinen aikaero on enintään 6 kuukautta. Tutkimustulosten eroa arvioidaan eron efektiivistä vaikutusta tutkittavalle tarkastelevan Defokus-laskennan avulla. Laskentamalli huomioi pelkkää sfäärisen ekvivalentin dioptriaeroa paremmin erilaisten refraktioiden tutkittavalle tuottaman näöntarkkuuseron. Defokus-laskentaa suorittavat muun muassa Optisen Työtarkastuslautakunnan asiantuntijajäsenet.

Alle 0,50 dioptrian ero kahden refraktiotuloksen sfäärisen ekvivalenttiarvon välillä on harvoin merkitsevä. 0.25:n, jopa 0.50:n eroja sfäärisessä tai sylinterivoimakkuudessa pidetään yleisesti ottaen normaali-hajontaan kuuluvina.

Virhe silmälasimäärityksessä

Vaikka refraktio olisi tehty ammattitaitoisesti ja huolellisesti, virhe saattaa syntyä silmälasimääritysprosessin yhteydessä. Selvitys entisten silmälasien käyttöhistoriasta saattaa puuttua tai se tehdään puutteellisesti, minkä seurauksena päädytään kuluttajan kannalta virheelliseen ratkaisuun. Uusien silmälasien käyttötarkveselvitys saattaa olla puutteellinen, minkä seurauksena valitaan käyttöön sopimaton linssityyppi. Edelleen valittujen linssien optiset asennusmitat saatetaan ottaa virheellisesti, jolloin silmälasit valmistuvat virheellisinä, tosin aivan mittojen mukaisesti. On myös tilanteita, jolloin tarvittavat linssit eivät sovi valitun kehyksen kanssa yhteen, valittu kehys ei sovi käyttötarkoitukseen tai silmälasit eivät muuten sovi

Puhtaasti esteettiset tekijät eivät koskaan muodosta kuluttajasuojalain tarkoittamaa virhettä.

asiakkaalle anatomisten tai allergisten tekijöiden takia. Virhe saattaa syntyä myös tietojen kirjaamisvaiheessa.

Puhtaasti esteettiset tekijät eivät koskaan muodosta kuluttajasuojalain tarkoittamaa virhettä.

Silmäläsimääritysprosessin sisältämä palvelu koostuu monista yksityiskohdista, joissa tarvitaan ammatillista osaamista. Silmäläsimääritysprosessin eri vaiheiden oikeellisuudesta vastaa liike, joka myy silmälasit kuluttajalle. Vakiintuneen kuluttajaoikeudellisen käytännön mukaan kuluttaja vastaa silmälasit myyvälle liikkeelle digitaalisessa toimintaympäristössä antamiensa tietojen ja mittojen oikeellisuudesta itse.

Virhe refraktiossa – vastuu ja kustannukset

Kuluttajansuojalaki antaa 1.1.2022 alkaen kuluttajalla oikeuden valita virheen korjauksen ja uuden tuotteen välillä. Kuluttajan on annettava virheen tekijälle kohtuullinen aika korjata virhe, ja korjaus on vastaavasti tehtävä viipymättä. Voittamaton este tai kohtuuttomaksi muodostuvat kustannukset muodostavat poikkeuksen.

Kun refraktion tekee optikko tai silmälääkäri, hän vastaa oman palvelunsa oikeellisuudesta. Silmäläsimäärityksen tekijä (= silmälasit myyvä taho) vastaa oman palvelunsa oikeellisuudesta ja tuotteen virheettömydestä.

Jos kuluttaja epäilee, että hänen silmälaseissaan on virhe, ensin on selvitettävä silmäläsimäärityksen oikeellisuus ja tuotteen virheettömyys. Jos tuotteesta ei löydy virhettä, kuluttajan tulee ottaa yhteyttä refraktion tekijään, jolle tulee antaa mahdollisuus virheen todentamiseen ja korjaamiseen. Jos refraktion tekijä toteaa virheen, hän korjaa palvelussa olleen virheen kirjoittamalla uuden reseptin (=uuden refraktio tiedon). Tästä palvelusta (=uusintatarkastus) kuluttajaa ei saa laskuttaa.

Lisäksi virheentekijä on vastuussa niistä välittömistä kustannuksista, joita virhe on aiheuttanut.

Käytännössä yleensä joudutaan uusimaan linssit. Kustannukset kohdistuvat tällöin linssien hankintahintaan ja virheen korjaamiseen käytettyyn työaikaan (= tilaus, valmistus, luovutus, muu). Virheen tekijää voi laskuttaa vain virheen korjaamisesta syntyneiden kustannusten osalta, ei linssien myyntihinnan perusteella. Lain perusajatus on se, ettei kenenkään ole tarkoitus hyötyä toisen tekemästä virheestä, muttei myöskään siirtää kustannuksia sellaiselle osapuolelle, joka ei ole tehnyt virhettä.

Sopimusteknisesti asiakkaalla on sopimussuhde joko erikseen refraktiontekijään ja silmälasien myyjään tai molemmat toimittaneeseen, mutta myyjäliikkeellä ei välttämättä ole sopimussuhdetta refraktiontekijään, ainoastaan asiakkaaseen. Tämän takia myyjäliikkeen tulisi periaatteessa laskuttaa syntyneet kustannukset ensin asiakkaalta, joka sitten maksukuittia vastaan voi laskuttaa kulut varsinaiselta virheentekijältä. Käytännössä on kuitenkin suositeltavaa, että myyjäliike sopii asian suoraan refraktiontekijän kanssa ja lähettää laskun virheentekijälle.

Asiasta on etukäteen sovittava osapuolten välillä. Tällöin alan ammattilaiset hoitavat asian kuntoon keskenään, eikä kuluttajan tarvitse toimia laskun kierrättäjänä.

Osa 2

Kuluttajaoikeus ja eettiset käytännöt

Kaikki optikkoyritykset ovat kuluttajansuojalain piirissä. Laki määrittelee muun muassa kulutushyödykkeen käyttöään, mahdollisen virheen ja tyytyväisyystakuun. Kulutushyödyke voi olla optinen palvelu, fyysiset silmälasit tai piilolinssit.

Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaki tuli voimaan vuonna 1978. Laki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja markkinointia elinkeinonharjoittajalta kuluttajalle. Lain tarkoittama kuluttaja on henkilö, joka hankkii tuotteita yksityistä käyttöään varten eli muuhun kuin elinkeinotoimintaan. Laki ei koske kauppaa, jota tehdään yritysten, yhdistysten tai muiden organisaatioiden kanssa. Elinkeinoonharjoittajaksi määritellään yritys, jonka toimintaan liittyvät käsitteet ammattimainen myyntityö, ansiotarkoitus ja yrittäjärisä. Kaikki optikkoyritykset ovat tämän lain piirissä. Lain tarkoittamat kulutushyödykkeet ovat sekä tavaraa että palveluita, joita markkinoidaan kuluttajille ja hankitaan yksityistalouteen.

Virhe kulutushyödykkeessä

Tuotteen valmistusvika on tyypillinen, mutta ei ainoa, lain tarkoittama virhe. Virheeksi katsotaan myös se, ettei tuote vastaa siitä etukäteen annettuja tietoja. Tyypillisesti markkinoinnin ja mainonnan ylilupaukset ovat lain tarkoittama virhe.

Selvä virhe on myös kyseessä, jos tuote ei sovellu käyttötarkoitukseensa tai kestää lyhyemmän ajan kuin perustellusti voisi odottaa.

Myös riittävien asennus- ja käyttöohjeiden sekä käyttövaroitusten puute tulkitaan lain tarkoittamaksi virheeksi.

Palvelun katsotaan olevan virheellinen, jos sitä ei ole tehty ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Rajan vetäminen palvelun virheen tai virheettömyyden välille on usein hyvin vaikeaa, koska mitään selkeitä rajoja tai mittoja ei ole olemassa. Lain tulkinta lähtee kuitenkin niin sanotusta yleisestä käsityksestä, ei yksittäisen kuluttajan odotuksista, jotka voivat huomattavasti erota eri kuluttajien välillä.

Silmälasit sisältävät yhä enemmän myös digitaalisia elementtejä.

Digitaalisia elementtejä sisältävän tavaran kaupassa myyjän on huolehdittava siitä, että ostajalle tiedotetaan turva- ja muista päivityksistä, jotka ovat tarpeen kyseisen tavaran säilyttämiseksi sopimuksen mukaisena, ja että ne toimitetaan ostajalle kohtuulliseksi kyseisessä tapauksessa katsottavan ajanjakson ajan, jos kyse on digitaalisen sisällön tai palvelun kertatoimituksesta. Velvollisuus on voimassa joka tapauksessa sen ajanjakson ajan, jonka myyjä on vastuussa tavaran virheellisyydestä.

Muussa tapauksessa tavarassa on virhe. Jos ostaja ei kuitenkaan asenna asianmukaisesti toimitettuja päivityksiä kohtuullisessa ajassa, myyjä ei vastaa kyseisen päivityksen puuttumisesta aiheutuvasta virheestä edellyttäen, että myyjä on ilmoittanut ostajalle päivityksen saatavuudesta ja siitä, mitä seurauksia päivityksen asentamisen laiminlyönnillä on, ja päivityksen asentamatta jättäminen tai sen virheellinen asennus ei johdu ostajalle annetuista puutteellisista asennusohjeista.

Digitaalisia elementtejä sisältävä tavara ei ole virheellinen myöskään silloin, kun ostajalle on nimenomaisesti annettu sopimuksen tekoajankohtana tieto siitä, ettei päivityksistä tiedoteta eikä niitä toimiteta ja ostaja on tämän selkeästi hyväksynyt.

Tuotteen kestoikä

Kuluttajansuojalaki määrittelee tuotteen normaaliksi kestoikäsi ajan, jonka kuluttajalla on oikeus odottaa tuotteen kestävän normaalikäytössä. Käyttövuosien aikana tuotteeseen voidaan joutua tekemään huolto- ja korjauksia kuluttajan laskuun.

Eri tuotteiden kestävyys odotusarvo arvioidaan tuotekohtaisesti. Tuotteen hintaa pidetään kestävyys-yksen yleisenä perustana. Siten kalliilta tuotteelta voidaan odottaa pidempää kestoikää kuin vastaavalta halvemmalta tuotteelta.

Kuluttajariitalautakunta on vuosien mittaan linjannut eri tuoteryhmien kestoikää ratkaisusuositustensa kautta. Normaalihintaisten silmälasien yleiseksi kestoikäsi on ratkaisuissa vakiintunut noin 3 vuotta. Niin sanottujen halpalasien kestoikäsi voidaan katsoa kuitenkin vain noin yksi kolmasosa normaalista silmälasien kestoikästä.

Virhevastuu

Kuluttajansuojalain käsite virhevastuu tarkoittaa myyjän vastuuta tuotteen virheettömyydestä, joka on voimassa tuotteen oletetun kestoikäsi ajan. Siten normaalihintaisten silmälasien virhevastuu aika on kolme vuotta ja halpalasien noin puolet siitä.

Myyjän vastuu virheen seuraamuksista pienenee käyttöikäsi kasvaessa, kuluttajan tuotteesta saaman käyttöhyödyn kasvaessa. Virhevastuun ja käyttöhyödyn välistä yhteyttä kuvaa seuraava esimerkki: Kuluttaja ostaa silmälasit, jotka maksavat 300 euroa. Kahden vuoden kuluttua niistä löytyy virhe, joka ei johdu kuluttajan omasta käytöstä, vaan tuotteesta on ollut virheellinen ominaisuus. Kuluttaja on tällöin saanut laseista käyttöhyötyä jo kahden vuoden ajan ja vain kolmasosa jää puuttumaan. Myyjällä on tällöin oikeus korjata virhe, ja ostajalla on oikeus vaatia 100 euron alennusta uusista laseista. Kuluttajalla on myös oikeus vaatia 100 euron hyvitystä, jos laseja ei voida korjata.

Virhevastuun todistustaakka

Tuote on viallinen jo alusta alkaen, jos siinä ilmenee virhe 12 kuukauden kuluessa tavarahan käyttöön-otosta. Virhettä ei kuitenkaan ole, jos myyjä pystyy osoittamaan, että virhe johtuukin kuluttajan käyttövirheestä.

Tällöin todistustaakka on myyjällä – hänen tulee pystyä osoittamaan, että esimerkiksi linssien naarmut johtuvat vääränlaisesta, annettujen ohjeiden vastaisesta käsittelystä.

Kun tuote on ollut käytössä yli 12 kuukautta, siirtyy todistustaakka kuluttajalle. Hänen pitää pystyä osoittamaan, että tuotteesta ilmennyt virhe ei johdu väärästä käytöstä tai muusta ohjeiden vastaisesta toiminnasta. Kuluttajan on osoitettava, että virhekynnys on ylittynyt, ja että virhe johtuu tuotteen viallisuudesta eikä huonosta tai väärästä käytöstä.

Takuu on lisäetu

Virhevastuu on lain antama suoja ja takuu myyjän vapaaehtoisesti antama lisäetu, jolla halutaan viestiä kuluttajalle tuotteen laadusta. Sopimussuhde kaupasta ja siihen liittyvästä takuusta on aina kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen, vaikka usein vähittäisliike vain välittää kuluttajalle takuun, jonka myöntäjä on valmistaja, maahantuoja tai markkinointiketju.

Takuun tulee olla kuluttajalle aito lisäetu, joka ylittää virhevastuun antaman suojan. Siten takuuna ei saa markkinoida kuluttajansuojalain tarkoittamaa virhevastuuta.

Useimmiten tuotteen virhevastuu aika on pidempi kuin myyjän myöntämä takuu aika, mutta takuu aika taas saman mittainen kuin virhevastuun todistustaakka-aika, eli 12 kuukautta. Siten silmälasille myönnetty 1 vuoden takuu tarkoittaa käytännössä sitä, että myyjä ottaa tuotteen todistustaakkavastuun vuoden ajaksi, kuten virhevastuu jo edellyttää. Takuu aikana tehdyistä korjauksista ei pääsääntöisesti voi laskuttaa.

Takuuehdot

Tavarassa on takuun piiriin kuuluva virhe, jos se huonontuu tai rikkoutuu takuu aikana takuussa tarkoitettulla tavalla. Takuuehdot rajaavat yleensä takuun ulkopuolelle ostajan toiminnasta aiheutuneen huononemisen tai rikkoutumisen, esimerkiksi vääränlaisesta käsittelystä aiheutuneet virheet.

Silmälaseille myönnetään yleisesti vuoden tai jopa kahden vuoden takuu. Kaikkien osapuolien, takuun myöntäjän, myyjäliikkeen ja myös asiakkaan kannattaa lukea huolella takuuehdot, jotta eri osapuolet tietävät, mitä takuu oikeasti kattaa. Ympäripyöreät tai epäselvät ilmaisut tulkitaan riitatapauksissa yleensä kuluttajan eduksi.

Takuutodistuksen antaminen on pakollista ja se on annettava ostajalle aina kirjallisena tai sähköisesti siten, että ostaja voi tallentaa ja toisintaa sen muuttumattomana. Takuutodistus on toimitettava ostajalle viimeistään tavarahan luovutushetkellä.

Tyytyväisyystakuu

Silmälasilinsseille on pitkään myönnetty tyytyväisyystakuita. Niillä yleensä linssien valmistaja haluaa saada kuluttajan luottamaan esimerkiksi moniteholasien toimivuuteen. Tässä tapauksessa tyytyväisyystakuu tarkoittaa siis sitä, että kuluttaja voi kokeilla uusia moniteholinssejä, ja jos hän ei ole niihin tyytyväinen, hän saa tilalle veloituksetta toisenlaiset linssit. Yleensä tyytyväisyystakuussa ei luvata kaupan purkua tai edes linssien hintaeroa takaisin.

Tyytyväisyystakuun ehdot tulee aina eritellä kuluttajalle suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli näin ei tehdä, vaan puhutaan yleisesti tyytyväisyystakuusta, syntyy tilanne, jossa kuluttajalla on oikeus kaupan purkuun pelkän tyytymättömyyden perusteella ilman, että tuotteessa olisi ollut kuluttajansuojalain tarkoittamaa virhettä. Purkuun riittää tällöin se, ettei asiakas ole tyytyväinen. Jos myyjä ei anna takuuehtoja kirjallisesti tai selvitä niitä suullisesti, takuun sisältöä tulkitaan aina laajasti kuluttajan edun kannalta.

Toimituksen viivästyminen

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajan tulee ottaa yhteyttä myyjään, jos tilattua tuotetta ei toimiteta sovittuna ajankohtana. Ostajan on kuitenkin annettava myyjälle kohtuupituihin lisäaika ennen kuin kaupan voi purkaa. Lisäajaksi on yleensä tulkittu enintään alku peräinen toimitusaikalupaus.

Lain tarkoittamia hyväksyttyjä syitä viivästykselle ovat tilanteet, joihin myyjä ei voi vaikuttaa, ja jotka ovat ylivoimaisia esteitä. Laki tarkastelee asiaa myös kohtuullisuuden näkökulmasta: viivästykselle on hyväksytty syy, jos sopimuksen täyttäminen edellyttää myyjältä kohtuuttomia uhrauksia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen ostajalle. Silmälasit ovat tyypillisesti yksilöllisesti valmistettu tilaustuote, jonka ilmoitettu valmistusaika on yksi kaupan sopimusehtoja. Myyjä lupaa tuotteen toimitettavaksi tiettyyn hintaan ja tiettyä ajankohtana. Ostaja taas lupaa maksaa tuotteesta sovittu hinnan sovittuna ajankohtana. Silmälasien viivästyminen voi johtua monista eri tekijöistä, joihin myyjäliike ei voi aina edes vaikuttaa. Toisaalta kuluttaja on saanut lupauksen tuotteen toimitusajasta, ja se on myös osatekijä kuluttajan ostopäätökselle.

Silmälasien valmistuksen merkittävä viivästyminen antaa oikeuden kaupan purkuun, joka jo sinällään on myyjäliikkeelle huomattava taloudellinen tappio. Kyse on yksilöllisesti valmistetusta tuotteesta, jonka edelleen myynti kolmannelle osapuolelle on käytännössä mahdotonta.

Toimitusaikaa 30 päivää

Kuluttajansuojalain mukaan tavara on luovutettava viimeistään 30 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä, mikäli muuta ei ole sovittu. Liike voi aina sopia kuluttajan kanssa jostain muustakin ajasta, joka voi olla vaikka kuinka pitkä. Kyse on ostajan ja myyjän välisestä sopimuksesta, ellei siihen liity ostajan kannalta kohtuutonta sopimusehtoa.

Monien erikoislinssien toimitus voi kestää pidempään kuin 30 päivää. Tärkeää on, että kuluttaja tietää toimitusajan ja on hyväksynyt sen yhdeksi kaupan ehdoksi.

Hyvitys viivästyisestä

Mikäli tuotteen toimitus viivästyy sovitusta, ostajalle syntyy oikeus saada kohtuullinen hyvitys kauppasummasta. Vakiintuneen käytännön mukaan kohtuulliseksi on katsottu 5 %:n hyvitys jokaiselta alkavalta viikolta, jonka toimitus viivästyy. Mikäli toimitusaikaa ei ole erikseen sovittu, on se Kuluttajansuojalain määrittelemä enimmäistoimitusaika, 30 päivää sopimuksen tekemisestä eli silmälasien tilauksesta. Maksimiviivästys voi olla enintään 20 %, eli neljältä viikolta. Jos tuote viivästyy tätä enemmän, ostajalle syntyy oikeus kaupan purkuun ja hänelle syntyneiden kustannusten korvaukseen.

Lisäksi on huomioitava, että ostajalle syntyy välitön oikeus purkaa kauppa viivästyksen vuoksi kohtuullista lisäaikaa asettamatta, jos myyjä kieltäytyy toimittamasta tavaraa, ostaja on ilmoittanut sovitun toimitusajan olevan kannaltaan on hänen kannaltaan olennainen kaupan ehto tai toimitusajan voidaan katsoa olevan olennainen kaupan ehto kaupan solmistilanteen olosuhteet huomioiden.

Esimerkkilaskelma hyvityskäytännöstä: Silmälasit luovataan toimittaa kolmen viikon kuluessa ja kauppasumma on 400 euroa. Lasien toimitus viivästyy kaksi viikkoa ilman hyväksyttyä syytä tai tuotevirhettä. Tällöin kuluttajalla on oikeus vaatia hyvitystä viivästyisestä ja saada 10 %:n alennus, eli lasien lopullinen kauppasumma on tällöin 360 euroa.

Useimmiten tuotteen virhevastuu-aika on pidempi kuin myyjän myöntämä takuu-aika, mutta takuu-aika taas pidempi kuin virhevastuun todistustaakka-aika eli 6 kuukautta.

Lain mukaan kuluttajan on tehtävä virheilmoitus viimeistään kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisen jälkeen.

Jokaisen yrityksen on itse päätettävä, kuinka toimia viivästymistilanteessa, jos kuluttaja itse ei esitä vaatimusta hinnan alentamisesta viivästymisen takia.

Virheilmoituksen tekeminen

Lain mukaan kuluttajan on tehtävä virheilmoitus kohtuullisessa ajassa virheen havaittuaan ja viimeistään kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisen jälkeen. Jos kuluttaja pitää virheellistä tuotetta ja valittaa siitä vasta vuoden päästä, hän on todennäköisesti menettänyt oikeutensa korjaukseen/korvaukseen, vaikka tuotteessa olisikin virhe.

Toisaalta myyjä ei saa lain mukaan asettaa kahta kuukautta lyhyempää aikaa virheilmoituksen tekemiselle. Kahden kuukauden aika alkaa siitä, kun virhe havaitaan tai se olisi pitänyt havaita. Esimerkiksi lokakuussa ostettujen aurinkolasien mahdollinen virheilmoitus on lain piirissä, vaikka reklamointi tehtäisiin vasta maaliskuussa, kun lasit otettiin käyttöön keväthangilla.

Hyvityskeinot

Kuluttajansuojalain kuvaamat hyvityskeinot ovat:

- tuotteen korjaaminen virheettömäksi,
- tuotteen vaihto virheettömäksi,
- hinnan alennus, jos tuotetta ei voida korjata tai
- kaupan purku sekä vahingonkorvaus, mikäli mitkään edellä mainitut vaihtoehtoiset hyvityskeinot eivät ole mahdollisia.

Hyvityskeinoina voi tarjota: ensin korjaaminen, sitten vaihto, jonka jälkeen hyvitys ja vasta viimeisenä vaihtoehtona kaupan purku.

Kuluttaja saattaa vaatia kaupan purkua heti, jos tuotteessa on jokin ongelma. Laki kuitenkin antaa elinkeinonharjoittajalle mahdollisuuden muihinkin hyvityskeinoin. Kaupan purkuun ei tarvitse suostua ennen kuin muita vaihtoehtoja on käytetty.

Virheen oikaiseminen

1.1.2022 alkaen ostajalla on oikeus valintansa mukaan vaatia, että myyjä joko korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarat. Myyjä ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä ostajan vaatimalla tavalla tai lainkaan, jos siihen on ylivoimainen este, tai jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia. Tässä tulee erityisesti ottaa huomioon virheen merkitys sekä tavarat arvo, jos virhettä ei olisi, sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta ostajalle merkittävää haittaa. Tuleva ratkaisukäytäntö selventää myöhemmin tulkintaa.

Kuluttajan on korjausvaihtoehdossa annettava myyjälle kohtuullinen aika oikaisun suorittamiselle, ja myyjän on tehtävä oikaisu viipymättä.

Jos virheentekijä ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa tai jättää korjauksen tekemättä, tuotteeseen jää virhe, jonka perusteella kuluttajalla on oikeus kaupan purkuun.

Hinnan alennus

Jos tuotetta ei pystytäkään korjaamaan tai vaihtamaan virheettömään, syntyy peruste hinnan alennukselle. Tällöin on yleensä kyse pienestä virheestä, joka ei sinänsä estä tai vaikeuta silmälasien käyttöä. Pieni virhe voi olla pieni väriero aisoissa, jonkin koristeosan puute tai viallisuus. Tällaista virhettä ei voida korjata tai vaihtaa ehjään, koska kehys ei ole enää tuotannossa.

Laki ei ota suoraan kantaa hyvityksen suuruuteen. Vakiintuneen käytännön mukaisesti kohtuullisena pienestä virheestä aiheutuvana hinnan alennuksena voidaan pitää 10–30 %:n hyvitystä. Alennuksen suuruus määräytyy virheen merkityksestä kuluttajalle. Jos silmälasien virhe estää tai vaikeuttaa selvästi niiden käyttöä, eikä virhettä voida korjaamalla tai vaihtamalla poistaa, tuotteeseen jää kuluttajansuojalain tarkoittama virhe, joka oikeuttaa kaupan purkuun.

Menettely oikaistaessa virhe

Ostajan on asetettava korjattava tai vaihdettava tavara myyjän saataville. Jos tavara vaihdetaan, ostaja saa kuitenkin olla palauttamatta vastaanotettua tavaraa, kunnes uusi toimitus tapahtuu.

Ostajalla ei ole velvollisuutta maksaa vaihdetun tavarat normaalista käytöstä vaihtamista edeltävältä ajalta.

Virheen oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja on ilmoittanut myyjälle virheestä, ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia taikka merkittävää haittaa ottaen huomioon tavaran luonne ja tarkoitus, jota varten ostaja hankki tavaran.

Myyjän on otettava vaihdettava tavara takaisin omalla kustannuksellaan.

Kaupan purku

Kaupan purku on oikeutettua, jos muut hyvityskeinot eivät ole mahdollisia, eikä tuotteessa oleva virhe ole vähäinen. Tällöin kuluttaja palauttaa virheellisen tuotteen ja saa maksamansa kauppasumman kokonaan takaisin.

Jos kauppa puretaan, ostajan on luovutettava myyjälle tavarasta saamansa tuotto sekä maksettava kohtuullinen korvaus, jos hänelle on ollut tavarasta muuta hyötyä.

Jos myyjän on palautettava kauppahinta, hänen on maksettava sille korkolain mukaista korkoa siitä päivästä lukien, jona hän vastaanotti maksun.

Jos kaupan purku tulee esille yli 12 kuukautta tavaran vastaanottamisesta, todistustaakka virheestä on asiakkaalla.

Palautettavaa kauppasummaa voidaan myös pienentää, jos kuluttaja on saanut tuotteesta käyttöhyötyä ennen virheen havaitsemista. Jos taas virhe on ollut alusta alkaen olemassa, on koko kauppasumma palautettava. *Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön perusteella takuuajana käyttöhyötyä ei voi vähentää.*

Kaupan purku on edessä, jos muut hyvityskeinot eivät ole mahdollisia eikä tuotteessa oleva virhe ole vähäinen. Tällöin kuluttaja palauttaa virheellisen tuotteen ja saa maksamansa kauppasumman kokonaan takaisin.

Vahingonkorvausvaatimukset

Laki antaa kuluttajalle oikeuden myös vahingonkorvaukseen, joka johtuu tuotteen tai palvelun virheestä tai viivästymisestä. Vahingonkorvaus voi liittyä kuluttajalle syntyviin välittömiin tai välillisiin kustannuksiin.

Välittömiä kuluja ovat asian selvittämiseen liittyvät matkakulut, postikulut, puhelinkulut ja mahdolliset asiantuntijapalkkiot, jotka ovat olleet tarpeen virheen toteamisessa. Yleensä matkakulut korvataan vain julkisten kulkuneuvojen käytön mukaan.

Poikkeustapauksessa voidaan hyväksyä oman auton käyttö, jolloin kilometrikorvaus on 25 senttiä/km (2021). Useimmiten erilaisten välillisten kulujen korvaus on yhteensä muutamia kymmeniä euroja, vaikka valittaja olisikin vaatinut satojen eurojen kustannuksia.

Välillinen vahinko on korvattava, jos myyjä on menettänyt törkeän huolimattomasti ja virheestä on syntynyt oleellisia menetyksiä. Näillä perusteilla ei yleensä synny perusteita korvata mitään välillisiä kustannuksia. Usein riitatilanne johtaa varsin kärkeviin kannanottoihin, joiden seurauksena kummallekin osapuolelle syntyy mielipahaa ja henkistä kärsimystä. Ne eivät kuitenkaan ole lain tarkoittama peruste saada vahingonkorvausta.

Osa 3

Sopimusten
pelisäännöt

Optikko ja asiakas solmivat kaupan kautta aina sitovan sopimuksen. Joissakin tilanteissa kauppa on mahdollista myös purkaa. Optisen alan sopimuskäytännöt löytyvät tästä luvusta.

Kauppa on sopimuskysymys

Kauppa on sopimuskysymys, jossa elinkeinonharjoittaja lupaa myydä tuotteen tai palvelun tiettyyn hintaan ja asiakas lupaa maksaa sovitun summan. Sopimukseen liittyy myös tavaran toimittaminen tai palvelun tuottaminen sekä maksaminen sovitun aikataulun mukaisesti.

Kun sopimus on syntynyt, se sitoo molempia osapuolia, eikä sitä voi perua ilman perusteltua syytä. Jos tuotteessa ei ole mitään virhettä, kauppa ei tarvitse purkaa. Myyjä voi kuitenkin antaa vapaaehtoisesti vaihto- tai palautusoikeuden tietyksi ajaksi. On myös mahdollista sopia avokaupasta, jota voidaan käyttää, kun asiakas haluaa harkita kauppa ja viedä kehykset kotiin.

Etämyyntisäädös

Normaalista sopimuskäytännöstä poiketen verkko-kaupassa ja postimyyntissä kuluttajalla on aina 14 päivän vapaa peruuttamisoikeus ilman perusteltua syytä. Tämä perustuu siihen, ettei kuluttajalla ole

mahdollisuutta tutkia ja tarkastaa ostettavaa tuotetta etukäteen kuten normaalissa myymäläkaupassa.

Etämyyntisäädös ei kuitenkaan koske lain mukaan esimerkiksi elintarvikkeita, eikä kuluttajalle yksilöllisesti valmistettuja tuotteita, joiden myynti edelleen aiheuttaa elinkeinonharjoittajalle huomattavaa tappiota tai tuotetta ei voida lainkaan myydä edelleen. Peruuttamisoikeuden rajoitus koskee siten silmälasia, jotka valmistetaan yksilöllisesti, eikä niiden edelleen myynti kolmannelle osapuolelle ole mahdollista. Sen sijaan valmislaseilla on normaali peruuttamisoikeus, sillä niitä ei ole valmistettu yksilöllisesti.

Jotkut nettikaupat tarjoavat vapaaehtoisesti esimerkiksi 10 päivän vapaan palautusoikeuden, jossa on kuitenkin noudatettava palautusoikeuden antajan asettamia ehtoja ja rajoituksia. Tällöin ei ole kyse lain tarkoittamasta vapaasta purkuoikeudesta ilman perusteltua syytä.

Piilolinssien osalta raja on vedetty paketin avaamiseen. Jos kuluttaja on avannut netistä ostetun piilolinssipaketin siten, että myös linssien steriili säilytysosa on avattu (vaikka vain yhden linssin osalta), hän menettää palautusoikeuden. Pahvikuoren voi avata – mutta ei ottaa linssiä esille steriilistä pakkausosasta.

Tilauskaupan peruminen

Kun tuote toimitetaan myöhemmin, on kyseessä ti-

lauskauppa. Mitään tarkkaa aikarajaa ei ole kuitenkaan määritelty sanalle 'myöhemmin'. Jos ostaja rikkoo tehdyn ostosopimuksen peruuttamalla tavarantilauksen ennen tavarantilauksen luovutusta, myyjällä ei ole oikeutta pysyä sopimuksessa ja vaatia kauppahinnan maksamista.

Silmälasit ovat käytännössä aina tilauskauppaa. Asiakas voi siis peruuttaa kaupan milloin tahansa ennen silmälasien luovutusta. Joskus tilauksen peruminen voi tapahtua tunnin sisällä, joskus vasta silloin, kun asiakkaalle ilmoitetaan silmälasien olevan valmiit noudettavaksi. Asiakas voi perua tilauskaupan molemmissa tapauksissa. Jos lasit on jo luovutettu asiakkaan käyttöön, hän ei voi enää vedota sopimuksen purkamiseen tilauskaupan perusteella.

Jos ostaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla tavarantilauksen, myyjällä on vastaavasti oikeus korvaukseen hänelle aiheutuneista vahingoista. Myyjä saa silloin laskuttaa tilauksen peruuttajalta kaikki sellaiset kustannukset, joita hänelle on syntynyt sopimuksen tekemisestä ja täyttämisestä, jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi. Lisäksi myyjä voi laskuttaa kaupan purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuneista kustannuksista.

Myyjän oikeus vahingonkorvaukseen

Vahingonkorvaus silmälasien osalta tarkoittaa sitä, että liike voi laskuttaa tuotteiden hankintamenon, jos niitä ei voi myydä eteenpäin. Käytännössä ainakin linssit jäävät hyödyttömiksi, jossain tapauksessa myös kehykset.

Lisäksi vahingonkorvaukseen voidaan laskuttaa työaikaan liittyvät kustannukset sen jälkeen, kun ostopäätös tehtiin. Yleensä se pitää sisällään muun muassa linssien valinnan, mitoituksen, tilaustoiminnat, reunahionnan, lopputarkastukset ja tilauksen käsittelyyn liittyvän työn. Varsinaiseen myyntityöhön käytettyä aikaa ei voi kuitenkaan laskea tähän kuuluvaksi. Tilauksen peruuttaneelle asiakkaalle osoitettu lasku sisältää kuvauksen syntyneistä kustannuksista (hankintamenot ja käytetty työaikaveloitus + alv). Laskussa ei kuitenkaan tarvitse eritellä eri kustannustekijöitä, koska siihen sisältyy yrityksen talouteen liittyviä ei-julkisia tietoja.

Jos asia riitautuu ja prosessi etenee Kuluttajariitalautakuntaan, siitä voidaan pyytää tarkempi selvitys tositteineen ja siitä, miten kustannukset ovat syntyneet jakautuneet.

Silmälasien purkukustannusten suuruus riippuu siitä,

missä tuotantovaiheessa tilaus peruttiin ja erityisesti siitä, mikä on kehyksen ja linssien välinen hintasuhte. Jos kyseessä on halpa kehys ja kalliit linssit, jotka on valmiiksi hiottu ja asennettu, purkukustannus voi olla hyvinkin yli puolet kauppasummasta.

Joissain tilanteissa purkukustannusta ei synny lainkaan: optikkoliike laittaa varatun kehyksen takaisin myyntiin, linssitilaus saadaan peruttua ennen hio-
motoiminnan aloittamista, eikä liike veloitakaan tehdystä, mutta hukkaan menneestä työstä. Kuluttajan on usein vaikea ymmärtää, että muutama tunti aikaisemmin tehty tilaus on jo saattanut johtaa linssihiomolla toiminnan aloittamiseen ja siten myös kustannuksia on alkanut syntyä.

Ennakkomaksu tilauskaupassa

Normaalisti kuluttajalla on velvollisuus maksaa tavara, kun se on sopimuksen mukaisesti hänen saatavillaan. Tilauskaupassa voidaan sopia, että osa kauppasummasta maksetaan jo tilauksen tekemisen yhteydessä. Ennakkomaksun suuruutta arvioitaessa perustana on toimitusten samanaikaisuus. Silmälasikehyks on yleensä valmis tuote, joka voitaisiin luovuttaa kuluttajalle vaikka heti. Toisaalta se taas voidaan yleensä palauttaa myyntiin tilauksen peruutuessa. Koko kauppasumman periminen etukäteen ei ole lain mukaista, koska tilattu tuote ei ole vielä kuluttajan saatavilla.

Optikkoliikkeellä on oikeus veloittaa tilauksen yhteydessä ennakkomaksu, jonka suuruus on kohtuullinen ottaen huomioon se vahingonkorvaus, johon myyjällä olisi oikeus kaupan purkamisen tai peruutuksen takia. Siten ennakkomaksun suuruus kulkee käsi kädessä kaupan purkuun liittyvien kustannusten kanssa. Ennakkomaksun yleisohjeena voi pitää 30–50 %:n osuutta koko kauppasummasta.

Myyjän purkuoikeus

Lain mukaan myös myyjä voi purkaa kaupan, jos ostaja viivästyy kauppahinnan maksamisessa ja sopimusrikkomus on olennainen. Noutamattomat silmälasit muodostavat optikkoliikkeille täysin turhan kuluerän. Aiemmin tehdyn selvityksen perusteella on arvioitu, että keskimäärin jokaiseen liikkeeseen jää vuosittain noutamattomia silmälasia kuluttajahinnoin laskettuna noin 1500 euron arvosta. Koko toimialalle se merkitsee 1, 2 miljoonan euron menetystä vuodessa.

Optikkoliikkeellä on oikeus purkaa kauppa, jos asiakas ei nouda ja maksa tilaamaansa tuotetta määräajassa huomautuksen jälkeen. Toimialan vakiintuneen käytännön perusteella voidaan kolmen kuukauden maksuviivästystä pitää olennaisena sopimusrikkomuksena.

Tämän jälkeen optikkoliike voi purkaa kaupan ja laskuttaa syntyneet kustannukset samoin perustein kuin asiakkaan tehdessä tilauskaupan purkamisen. Tästä tulee informoida kuluttajaa etukäteen, jotta hän on varmasti tietoinen kustannuksista, joita hänelle tulee maksettavaksi kaupan purun seurauksena.

Myyjällä ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos ostajan maksuviivästys johtuu lain säännöksestä, liikenteen tai maksuliikenteen keskeytyksestä tai muusta esteestä, jota ostaja ei kohtuudella voi välttää eikä voittaa.

Totuttelu aika

Uudet silmälasit vaativat usein totutteluajan ennen kuin ne tuntuvat omilta. Joskus kuluttajat yrittävät purkaa kaupan jo lasia noudettaessa, kun lasit eivät tunnu heti hyviltä. Silmälasit ovat kuitenkin yksilöllisesti sovitettava tuote, jonka käyttö vaatii tottumisaajan. Aikaa on vaikea arvioida etukäteen, sillä se vaihtelee huomattavasti eri henkilöiden välillä.

Ensimmäiset lasit, isot voimakkuusmuutokset, ensimmäiset monitehot, isot lukulisät, silmien eripaisuus ja monet muut vastaavat tekijät ovat yleensä tottumista vaikeuttavia asioita. Niistä asiakasta jo yleensä ennakolta varoitellaan.

Toimialalla on vakiintunut käsitys siitä, missä ajassa asiakas yleensä oppii ja tottuu käyttämään uusia lasia. Yksiteholasien tottumisaika on yleensä noin viikon käyttöaika ja kaksiteholasien noin kaksi viikkoa. Moniteholasien ja erityislasien tottumisaika on useampi viikko. Käyttöaika tarkoittaa uusien lasien todellista käyttöä, ei laukussa tai laatikossa pitämistä. Useampi viikko tarkoittaa käytännössä 6–8 viikkoa, ei koskaan useita kuukausia.

Asiakkaalla on velvollisuus totutella uusiin laseihinsa, mutta myyjäliike on velvollinen heti tarkistamaan lasien tai mitoituksen mahdolliset virheet. Jos lasit luovutustilanteessa tuntuvat ”oudoilta”, on selvää, että optikkoliike tarkistaa heti linssien asennusmittojen ja voimakkuuden oikeellisuuden. Mikäli kaikki on kunnossa, lasit voidaan luovuttaa asiakkaalle, jota ohjeistetaan totuttelemaan lasiinsa edellä kuvatun aikataulun mukaisesti ja palaamaan takaisin, jos uusien lasien käyttö tuntuu vaikealta mainitun ajan jälkeenkin.

Myyjä vastaa huollosta

Myyjäliike vastaa normaalisti myymiensä tuotteiden huollosta ja korjauksista, ellei muuta ole etukäteen sovittu. Myyjällä tarkoitetaan yritystä ja sen kaikkia toimipisteitä. Yhtenäiseltä näyttävässä optikko-

liikeketjussa voi olla mukana eri yrityksiä, jolloin lain mukainen korjausvastuu kohdistuu vain siihen yritykseen, joka on myynyt tuotteen. Ketju voi sisäisesti sopia, että kaikki ketjun yritykset ja liikkeet vastaavat myös ketjun muiden jäsenten huolloista.

Alalla on ollut aiemmin käytäntö, jonka mukaan lähes kaikki liikkeet ovat ottaneet huoltoon ja korjattavaksi myös muualta ostettuja lasia. Optikkoyrityksellä ei kuitenkaan ole lakiin perustuvaa velvollisuutta korjata tai huoltaa lasia, jotka on ostettu toisesta yrityksestä tai verkkokaupasta.

Sopimus korjauksesta

Optikkoliikkeen ja asiakkaan välille kannattaa laatia silmälasien korjauksesta yksinkertainen sopimus, jossa on yksilöity vastuut ja kustannukset eri tilanteissa:

- Jos korjaus ei onnistu...
- Jos tuote vaurioituu lisää...
- Jos tuote rikkoutuu pian korjauksen jälkeen... (jne.)

Usein liikkeisiin tuodaan pahasti vääntyneet silmälasit, jotka voidaan oikoa ja saada käyttökuntoon hyvinkin helposti. Niihin kuitenkin liittyy ilmeinen riski, sillä korjattaessa kehys voi katketa tai linssi rikkoutua. Riski on hyvä selvittää etukäteen ja kirjata korjaussopimukseen.

Korjausten hinnoittelu

Silmälasien korjaushinnasto tulee olla nähtävillä kaikissa liikkeissä. Hinnoittelu voi perustua tehtävään korjaustoimenpiteeseen tai käytettävään korjausaikaan tai näiden yhdistelmään. Aikaperusteisena on oltava esillä tuntihinta, jota yritys käyttää korjauksiin. Lisäksi on mainittava minimiaikaveloitus, enintään 20 minuuttia. Esimerkkinä korjaustoiminnan tuntiveloitus XX euroa ja minimiaika 15 minuuttia, jolloin pienin kustannusveloitus on XX euroa.

Jos korjaus ja huolto perustuvat korjaussuoritteeseen, korjaushinnastossa on oltava lista eri tehtävistä ja niiden hinta tai hintaväli. Esimerkiksi kovajuotos on XX–XX euroa.

Osa 4

Kun tuotteessa on virhe

Joskus tuotteessa tai palvelussa ilmenee virheitä. Ne voivat liittyä kehyksen anatomiseen istuvuuteen tai tekniseen sopivuuteen. Yleissääntö on, että virheen todentaminen edellyttää hyvin selvää poikkeavuutta normaalista, luvatussa tuotteesta ja siihen liittyvästä palvelusta.

Virhe linssissä

Silmälasilinssien valmistus- tai materiaalivirhe on yleensä helppo todentaa. Kehykseen on asennettu linssit, joiden optinen voimakkuus ei ole silmälasimääräyksen mukainen. Yhtä tyypillinen on asennusmitoissa syntynyt toleranssit ylittävä poikkeama joko keskiövälin tai asennuskorkeuden suhteen. Valontaittomittarilla nämä virheet löytyvät peruslinseistä usein helposti, kun mitattuja tietoja verrataan silmälasimääräyksen vastaaviin tietoihin.

Yksilöllisten, free-form-silmälasilinssien kohdalla tulee huomioida, ettei valontaittomittarin osoittama voimakkuus ole välttämättä oikea. Linssin todellinen voimakkuus voidaan useimmiten selvittää vain valmistajan tai maahantuojaan toimesta.

Vaikka mitatut linssitiedot vastaisivat lasimääräystä, on toki mahdollista, että asennustietojen mittauksessa on syntynyt virhe, joka johtaa myös silmälasien virheeseen. Keskiövälin, asennuskorkeuden, pinta-
välin tai joskus muiden valmistukseen liittyvien tietojen uudelleen mittaaminen saattaa vasta paljastaa virhelähteen, vaikka linssit ja määräyskorttiin kirjatut tiedot ovat keskenään vastaavia.

Yksinkertaisimmat virheet ovat väärä linssityyppi, väärä linssimateriaali, pinnan puuttuminen tai väärä väri tai sen puute. Joskus nämä virheet havaitaan vasta lasien luovutuksen jälkeen, vaikka sitä ennen linseille on tehty useita tarkastuksia valmistusprosessin eri vaiheissa.

Virheen tai virheettömyyden todentaminen

Useimmiten virheen tai virheettömyyden todentaminen edellyttää sitä, että silmälasit, lasimääräys ja asiakas ovat samassa paikassa. Vain silloin voidaan luotettavasti ottaa kantaa silmälasien mahdolliseen virheeseen. Tässä apuna ovat ISO-standardin mukaiset valmistustoleranssit, joissa otetaan kantaa sekä pintahionnan että reunahionnan toleransseihin.

Silmälasikehysten virhe voi olla selkeä materiaalivika, jolloin tuotteessa on esimerkiksi väri-
virhe, niistä puuttuu koriste tai tuotteessa on naarmuja. Ensimmäinen toimenpide on virheen korjaaminen, eli viallisen osan vaihtaminen. Jos virhe on vähäinen eikä sen korjaaminen onnistu, voidaan keskustella hintahyvityksestä, jolla tuotteeseen jäävä virhe korvataan.

Vaikeammaksi asia muuttuu, kun erimielisyys koskee kehyksen anatomista istuvuutta tai teknistä sopivuutta. Silloin jokainen tapaus joudutaan käsittelemään yksitellen ilman mitään yhteistä virheasteikkoa. Yleis-

Useimmiten virheen tai virheettömyyden todentaminen edellyttää sitä, että silmälasit, lasimääräys ja asiakas ovat samassa paikassa.

sääntö on, että virheen todentaminen edellyttää hyvin selvää poikkeavuutta normaalista.

Esimerkki anatomian totaalista puuttumisesta on muovikehys, joka istuu pysyvästi poskipäillä ilman nenätuentaa. Tai kehyksen aisan rakenne, joka estää muodon taivuttamisen korvantaustan kohdalta, jolloin aisat jäävät reilusti liian pitkiä, eivätkä kehykset pysy päässä. On eri asia, jos kuluttaja on halunnut kehykset, vaikka hänelle on etukäteen kerrottu tulevista ongelmista. Toisaalta ammatillaisen edellytetään kieltäytyvän sellaisista toimenpiteistä, jotka eivät vastaa yleisesti hyväksytyjä toimintatapoja.

Myyjän todistustaakka

Kehyksen ja linssien teknisen sopivuuden välinen ristiriita on usein ilmennyt niin sanotun hengettömien kehysten ja heikkojen pluslinssien yhdistelmässä. Esimerkkitapauksessa linssit ovat rikkoutuneet muuttaman päivän sisällä. Asiakkaan mielestä näin helposti rikkoutuvia tuotteita ei saisi myydä ollenkaan. Optikko muistaa selvästi, kuinka hän nimenomaan varoitti asiasta ja kehotti käsittelemään uusia laseja erityisen hellävaraisesti. Kun asia siirtyy Kuluttajariitalautakunnan pöydälle, on tapahtuneesta kaksi erilaista tarinaa. Todistajia ei voi kuulla.

Tällaisessa tapauksessa todistustaakka tuotteen virheettömyydestä on myyjällä (lasit alle 12 kuukautta käytössä). Hänen on pystyttävä osoittamaan, että linssit rikkoutuivat käyttövirheen takia. Tätä ei ole helppo todistaa. Asiakaskortista löytyvä merkintä ennakkoon annetusta informaatiosta voi olla ratkaiseva tekijä, johon kuluttajariidan ratkaisu lopulta perustuu. Kuitenkin toisilla hyvinkin hennot ja ohuet lasit säilyvät ehjänä, toisilla taas eivät.

Virhekäsite muuttuu entistä vaikeammaksi, kun riita koskee lasien sopimattomuutta tarkoitettuun käyttöön. Kaikessa kaupassa peruslähtökohta on se, että asiakas tietää, mitä hän haluaa ja mitä hän ostaa.

Kuluttajalla on ensisijainen vastuu käyttötarvekuvauksesta eli siitä, mihin käyttöön on ostamassa laseja. Kun asiakas tulee sisään ja ilmoittaa selkeästi haluavansa ostaa lukulasit, hänelle on helppo myydä yksitehoiset linssit sopivaan kehykseen. Asiakas saa juuri sen, mitä hän tuli ostamaan. Tosin hän ei ehkä tiennyt, että lukulaseilla näkeekin vain esimerkiksi 50 sentin päähän, ja että päätekastelu vaatii nojaamista eteenpäin ja lasit on otettava pois päästä, kun nousee tuolista liikkumaan käytävälle.

Käyttötarve ja vaihtoehdot

Silmälasimääritysprosessiin kuuluu käyttötarpeen selvittäminen, erilaisten linssityyppien etujen ja haittojen analysointi suhteessa tarpeeseen ja silmälasien toimivuuteen. Tämän perusteella optikolla (ja optikon valtuuttamalla myyjällä) on ammatillinen velvollisuus varmistua lasien käyttötarkoituksesta ja esitellä erilaisten vaihtoehtojen edut ja haitat. Niiden tietojen perusteella asiakas tekee oman valintansa.

Kun kuluttajan käyttötarve on selvitetty ja erilaiset vaihtoehdot kuvattu, asiakas saa valita vaikka myöhemmin hankaliksi osoittautuvat yksiteholasit. Tällöin niihin liittyvä käyttöongelma ei enää ole virhe vaan ominaisuus.

Päinvastaisena esimerkkinä on tapaus, jossa optikko suosittelee ja myy valaisinasennuksia suorittavalle sähkömiehelle moniteholasit alkavaan ikänäköön. Yläviistot työasennot katon rajassa johtavat lasien täydelliseen sopimattomuuteen. Ensimmäisiä moniteholasejaan ostavan kuluttajan ei voida olettaa ymmärtävän linssien optista rakennetta ja käyttöalueita siten. Näin ollen kuluttaja ei voi tiedostaa moniteholasien sopimattomuutta työhönsä. Asian selvittäminen on optikon ammatilliseen osaamiseen liittyvää toimintaa.

Mainonnan lupaukset

Kulutushyödykkeessä olevaksi virheeksi tulkitaan myös tilanne, jossa tuote ei vastaa etukäteen annettuja tietoja. Usein virhe liittyy mainonnan ylilupauksiin, joiden perusteella kuluttaja tekee ostopäätöksen. Näitä ylilupauksia voidaan hyvin antaa myös myyntitilanteessa, mutta virheellisestä mainonnasta jää aina dokumentti todisteeksi.

Monia progressiivisia linsejä on myyty lupauksella ”Näillä näet kaikkiin suuntiin ja kaikille etäisyyksille ilman vääristymiä”, kun todellisuudessa halutaan kertoa että ”Näillä linseillä vääristymäalueet ovat pienemmät ja vähemmän häiritseviä”.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto seuraa jatkuvasti alan markkinointia. Se ohjaa tarvittaessa yksittäisiä yrityksiä oikeiden markkinointikeinojen käyttöön ja antaa laajempaa merkitystä olevista kysymyksistä tarvittaessa tiedonannon Näkeminen ja silmäterveys NÄE ry:lle jäsenkuntansa ohjaamiseksi.

Asiakaskortti, käyttöohjeet ja -varoitukset

Kaikkien kulutushyödykkeiden mukana kuluttajalle annetaan tarpeelliset ja riittävät huolto- ja käyttöohjeet sekä tarvittavat käyttövaroitukset. Jos ne puuttuvat, tuotteessa on virhe.

Silmälasien toimituksen yhteydessä kuluttajalle on annettava kirjallisesti suomeksi tai ruotsiksi asiakaskortti (näönhuoltokortti), huolto- ja käyttöohjeet ja käyttövaroitukset. Varsinaisen asiakaskortin tulee sisältää käyttäjätiedot, tuotetiedot ja asennustiedot. Nämä tiedot tulee antaa sellaisella tarkkuudella, että lasit voidaan valmistaa tarvittaessa uudestaan asiakaskortin tietojen perusteella.

Tuotetiedot kertovat kehyksen valmistajan, mallin, koon ja värin. Linssitietoihin kuuluvat muun muassa valmistaja, materiaali, lisäominaisuudet ja asennustekniset tiedot. Käytännössä kuluttajan asiakaskortin tiedot vastaavat optikkoliikkeessä säilytettävän asiakaskortin tietoja. Silmälasien huolto- ja käyttöohjetiedoissa pitää antaa neuvoja silmälasien käsittelystä, puhdistamisesta ja säilyttämisestä.

Käyttövaroitusten lista voisi olla vaikka kuinka pitkä, mutta suomalaisen oikeuskäytännön mukaisesti asiaa tarkastellaan yleisen elämäkokemustiedon kannalta. Siten varoitusten tulee koskea sellaista toimintaa, jonka ei katsota olevan yleisen elämäkokemuksen piiriin kuuluvaa tietoa. Tämän perusteella tulee nimetä varoittaa muun muassa linssien lämpövaurioista erilaisissa arkitilanteissa. Sen sijaan asiakas, joka pilaa lasinsa pesemällä ne astianpesukoneessa, ei saa Kuluttajariitalautakunnan ymmärrystä korvaus- vaatimukselleen.

Kaikkien kulutushyödykkeiden mukana on kuluttajalle annettava tarpeelliset ja riittävät huolto- ja käyttöohjeet sekä tarvittavat käyttövaroitukset. Niiden puute on yksiselitteisesti tuotteessa oleva virhe.

Lain tarkoittamien ohjeiden puuttuminen on tuotevirhe, joka lähes aina voidaan hoitaa kuntoon toimittamalla puuttuvat käyttöohjeet jälkikäteen. Toimitettujen ohjeiden sisällölliset puutteet joudutaan arvioimaan tapauskohtaisesti.

Asiakastietojen luovuttaminen

Liikkeen asiakaskortissa olevien tietojen luovuttamiseen liittyy paljon potilaan asemaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää juridiikkaa. Keskeiset normit liittyvät tarkastusoikeuteen, tiedon korjaamiseen, potilastiedon salassapitoon, tietojen luovuttamiseen ja asiakirjojen laatimiseen ja säilyttämiseen. Optikkoliikettä koskevat samat lait ja normit kuin muita terveydenhuollon palveluyksiköjä.

GDPR, tietosuojalaki ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä STM:n asetus potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä muodostavat keskeisimmät oikeusnormit, jotka koskevat optikkoliikkeissä olevia rekistereitä.

Lakien ja asetusten perusteella asiakkaalla on oikeus itseään koskeviin tietoihin. Asiakkaalle on annettava häntä koskevat tiedot ilman aiheutonta viivytystä, ensisijaisesti henkilökohtaisella käynnillä, pyydettyessä kirjallisesti ja kerran vuodessa veloituksetta. Jos tietoja ei ole annettu kolmen kuukauden kuluessa, se tulkitaan tarkastusoikeuden epäämiseksi ja kuluttaja voi viedä asian tietosuojavaltuutetun toimiston käsiteltäväksi.

Osa 5

Valitukset, riidat
ja ratkaisut

Kaikkeen kaupan käymiseen kuuluvat joskus myös reklamointitilanteet. Ne kannattaa epämiellyttävyydestä huolimatta ottaa rakentavana ja positiivisena viestinä. Optisen alan valitusprosesseissa auttavat monet eri asiantuntijatahot, jotka löydät tästä osiosta.

Kuluttajavalitus

Optikkoliikkeen perustehtävä on ratkaista kuluttajien näkemiseen liittyviä ongelmia. Kuluttajavalitukset ovat tilanteita, joiden käsittely vaatii erilaista osaamista. Sekä kuluttajan että optikkoliikkeen apuna ovat kuluttajansuojalaki, kuluttajaoikeusneuvojat, optisen alan työtarkastuslautakunnan asiantuntijat sekä Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä Kuluttajariitalautakunta. Tärkeintä kuluttajavalitustilanteessa on kuitenkin taito kuunnella ja saada aikaan toimiva vuorovaikutus epäkohtia kokeneen asiakkaan kanssa.

Reklamoiva kuluttaja antaa suoraa asiakaspalautetta. Optikkoliikkeessä se voi kohdistua tuotteeseen tai palveluun, joskus molempiin. Reklamaatio kannattaa aina ottaa positiivisena viestinä, joka kertoo, että asiakas haluaa tulla takaisin ja selvittää ongelman. Se on lupaus asiakkuuden jatkumisesta. Ylivoimainen enemmistö tuotteeseen tai palveluun pettyneistä asiakkaista ei viitsi nähdä vaivaa reklamaation tekemiseksi. He vain vaihtavat liikettä.

Valitusprosessi

Kuluttajansuojalaki antaa selkeät ohjeet valitusprosessille.

Ensin kuluttajan tulee lukea KKV:n verkkosivuilta kuluttajaneuvonnan ohjeet ja selvittää omat oikeutensa kuluttajana.

Jos ohjeet kuitenkin vahvistavat omia näkemyksiä asiasta, kannattaa tulostaa sivuilta valmis lomake, jolla voi yksilöidä valituksen aiheen. Valitse oikea lomake seuraavista:

- Valitus yritykselle tavarán virheestä
- Valitus yritykselle palvelun virheestä
- Valitus yritykselle toimituksen viivästymisestä
- Valitus yritykselle asiakaspalvelusta
- Valitus yritykselle markkinoinnista ja mainonnasta

Tämän jälkeen kuluttajan on aina otettava yhteyttä myyjään. Ensisijaisena ratkaisu on myyjän ja kuluttajan välinen sovintoratkaisu. Se on myyjälle lähes aina halvin tie päästä eroon ongelmasta, vaikka perusteet valitukselle olisivat heikot. Mitä nopeammin sovinto löytyy, sitä pienemmäksi vahinko jää. Vuoden kestä-

neen kiistan jälkeen ei enää riidellä yhden tuotteen ominaisuudesta, vaan pahimmassa tapauksessa kyseenalaistetaan koko optikkoliikkeen ja sen henkilöstön ammattitaito ja tuotteiden laatu. Kiukkuinen ja tyytymätön asiakas ehtii kertoa riidasta, kehyksen huonosta laadusta, linssien vääristä arvoista ja palvelun huonoudesta muille ja sana leviää.

Kun vuoden kestävä valitusprosessin jälkeen tulee päätös, jossa todetaan, ettei Kuluttajariitalautakunta suosita hyvitystä, voi optikkoliike olla hetken tyytyväinen. Sen jälkeen on kuitenkin saatava riidasta kuulleet kuluttajat uudestaan uskomaan liikkeeseen ja sen palveluiden korkeaan tasoon.

Jos optikkoliike saa pelin poikki heti alkuvaiheessa ja löytää edes laihan sovinnon, se maksaa enintään joitakin satasia. Sillä summalla on vaikea paikata huonoa mainetta. Tätä tosiasiaa osaavat jotkut ammattivalittajat hyödyntää. On toisaalta ymmärrettävää, että joskus optikkoliike yksinkertaisesti haluaa katsoa valituksen loppuun asti, maksoi mitä maksoi. Silloin on kyse ammattilylpeydestä ja uskosta oikeudenmukaisuuteen.

Kirjallinen valitus

Jos sovintoa ei keskustelemalla löydy, kuluttajan kannattaa jättää täyttämänsä valituslomake optikkoliikkeeseen. Sen täyttäminen voidaan tehdä myös yhdessä liikkeen henkilökunnan kanssa. Tällöin valitus kirjattava siten, että sen sisältö vastaa molempien osapuolten näkemystä.

Kirjalliseen valitukseen yritys voi myös vastata helpommin kirjallisesti. Tässä vaiheessa kuluttajan (ja myös optikkoliikkeen) kannattaa pyytää apua ja ohjeita kuluttajaneuvonnan valtakunnallisesta palvelunumerosta 029 505 3050. Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa. Neuvonta on tasapuolista palvelua, jota molemmat osapuolet voivat käyttää.

Optisen alan Työtarkastuslautakunta (OTL)

Monissa tapauksissa on kuitenkin kyse optikon ammatinharjoittamiseen tai näönhuollon tuotteisiin liittyvistä tekijöistä, joiden ymmärtäminen edellyttää optometrian erityisosaamista. Tätä varten on olemassa Optisen alan Työtarkastuslautakunta ja sen maa- kunnalliset asiantuntijajäsenet.

Optisella alalla on hyvin organisoitu järjestelmä, joka mahdollistaa puolueettomat asiantuntijalausunnat kuluttajan ja optikkoliikkeen välisiin riitatapauksiin.

Suomen jokaisella 21:llä hyvinvointialueella on vähintään yksi laillistettu optikko, joka on saanut erillisen koulutuksen ja ohjeistuksen OTL:n asiantuntijana toimimiseen.

Jos kuluttajaoikeusneuvoja tarvitsee asiantuntijalausunnon saadakseen varmistuksen mahdollisesta virheestä, hän ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä tämän kotimaakunnassa toimivaan OTL:n jäsenen. Kuluttaja sopii itse tarvittaessa tapaamisajan jäsenen kanssa tai esittää hänelle muulla tavoin kaikki valitukseen liittyvät tuotteet ja dokumentit. Lautakunnan asiantuntijaoptikko tutkii valituksen perusteet ja tekee sen jälkeen asiasta omat johtopäätöksensä.

Jäsenten käyttöön on laadittu valmiit lomakkeet, joilla asiantuntijaoptikko antaa selkeän lausunnon siitä, onko kyseessä palvelun virhe, tavarán virhe, tavarán viivästyminen – tai ettei virhettä löydetä.

OTL:n asiantuntija toimittaa tämän kirjallisen lausunnon kuluttajaoikeusneuvojalle, joka alun perin lausuntopyynnön esitti. Lausunnon perusteella kuluttajaoikeusneuvoja antaa oman suosituksensa siitä, kannattaako asiaa viedä eteenpäin vai perua valitus aiheettomana. Lähes poikkeuksetta kuluttajat noudattavat tässä kohtaa saamia suosituksia.

Jos valitukselle on löytynyt peruste, prosessi jatkuu. Joskus myös silloin, kun suuttunut kuluttaja ei tahdo uskoa olevansa turhaan asialla. Valituksen kohteena oleva liike voi myös tässä vaiheessa tyytyä tilanteeseen ja ensisijaisesti korjata virheen, antaa alennusta tai hyväksyä kaupan purun.

Ratkaisijana Kuluttajariitalautakunta (KRIL)

Jos sopua ei synny, asia etenee Kuluttajariitalautakuntaan (KRIL). Se on puolueeton ja riippumaton tuomio- istuintyyppinen ratkaisuelin, joka ratkoo kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä erimielisyyksiä.

OTL-jäsenten käyttöön on laadittu valmiit lomakkeet, joilla asiantuntijaoptikko antaa selkeän lausunnon siitä, onko kyseessä palvelun virhe, tavarán virhe tai tavarán viivästyminen.

Kaikkien kulutushyödykkeiden mukana on kuluttajalle annettava tarpeelliset ja riittävät huolto- ja käyttöohjeet sekä tarvittavat käyttövaroitukset. Niiden puute on yksiselitteisesti tuotteessa oleva virhe.

Lautakunnan eri jaostoissa toimivat jäsenet ovat asiantuntijoita, jotka edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia.

Päätöksillään lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajasopimusoikeutta. Vakiintuneet ratkaisukäytännöt muodostavat perustan, johon yksittäiset päätökset pyritään sovittamaan. Jossain tapauksissa yksittäisen lautakunnan ratkaisu alistetaan täysistuntokäsittelyyn, varsinkin silloin, kun lautakunnan omaan päätökseen liittyy erimielisyys tai asialla on laajempi merkitys koko kuluttajalainsäädännön tulkinnan kannalta.

KRIL käsittelee vain tapauksia, joissa vaaditaan rahallista hyvitystä. Pelkkä maine ja kunnia eivät riitä. Normaalisti KRIL pyytää optikkoliikkeeltä vastineen, jota valittaja voi vielä kommentoida. Joskus näitä vastinekierroksia on useampia. Lautakunta käsittelee valituksen asiapapereiden pohjalta, eikä se kuule todistajia. Valitusasiakirjat toimitetaan lautakunnan jäsenille luettavaksi etukäteen. Yleensä yhteenveto pitää sisällään Kuluttajariitalautakunnan lakimiesesittelijän kirjoittaman päätöslauselmaesityksen. Lautakunnan kokouksessa jokainen valitus käsitellään erikseen ja lopuksi jäsenet joko hyväksyvät esittelijän päätöslauselman tai esittävät siihen muutoksia. Joissain tapauksissa asioista äänestetään ja muutamiin päätöksiin joku lautakunnan jäsen saattaa kirjauttaa eriävän mielipiteensä.

Päätöslauselmassa KRIL antaa suosituksen riidan ratkaisemiseksi.

Langettavissa ratkaisuissa KRILin päätös ei ole suoraan juridisesti velvoittava ja yritys voi tällöin jättää esimerkiksi hyvityksen maksamatta. Noin 80 % yrityksistä noudattaa lautakunnan päätöstä ja toimii sen mukaisesti. Loput 20 % pääsevät julkisuuteen

Kuluttaja-lehden julkaisemalla listalla elinkeinonharjoittajista, jotka eivät ole noudattaneet KRILin päätöstä. Lisäksi kuluttaja voi viedä asiansa alioikeuden ratkaistavaksi ja saada sitä kautta oikeuden päätöksen riidan ratkaisemisesta. Oikeuslaitoksen päätökset noudattavat lähes poikkeuksetta Kuluttajariitalautakunnan suositusta.

Jos asia halutaan katsoa loppuun asti, riita jatkuu hovioikeudessa. Mahdollista korkeimman oikeuden päätöstä voidaan odotella viiden vuoden päästä.

Optiseen toimialaan liittyviä valituksia käsitellään Kuluttajariitalautakunnassa tavallisesti alle 10 tapausta vuodessa, mikä kertoo alan kyvystä hoitaa kuluttajien kanssa syntyviä ristiriitatilanteita erittäin hyvin.



NÄKEMINEN JA
SILMÄTERVEYS
NÄE RY

