

MATKAPUHELIMIEN KULUTTAJAONGELMAT

KATJA JÄRVELÄ
MIKA SAASTAMOINEN



Julkaisija

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Puhelinvaihe: 029 505 3000

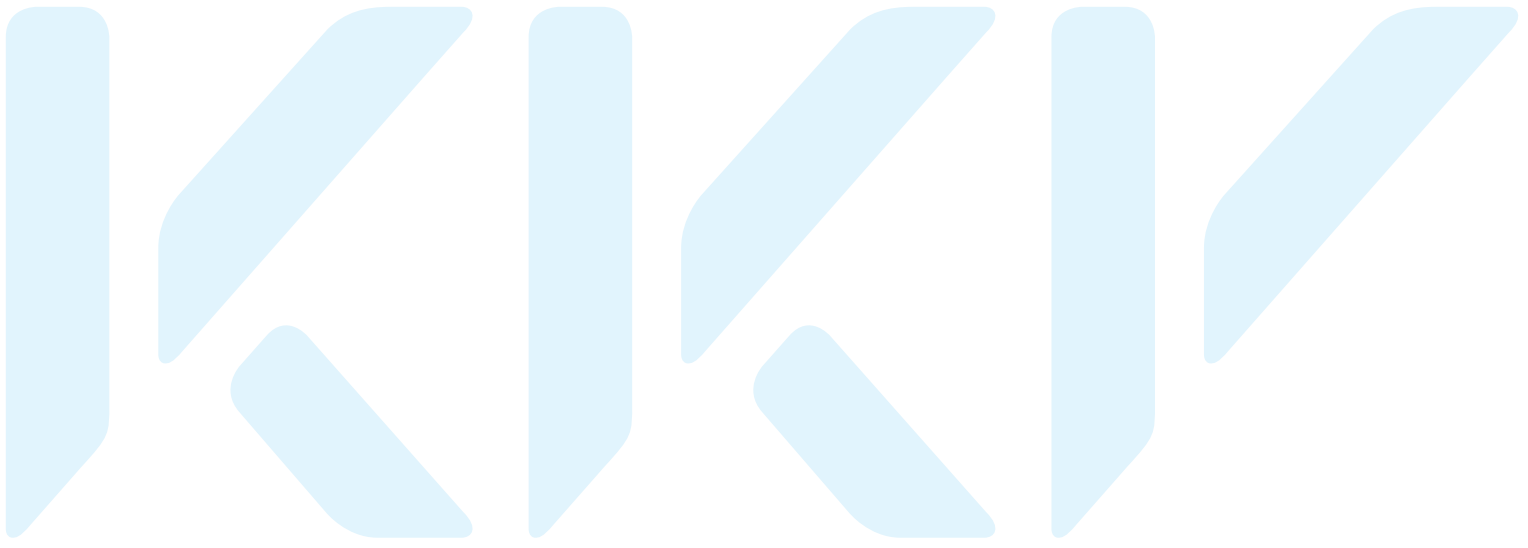
Sähköposti: kirjaamo@kkv.fi

Muut julkaisut: kkv.fi/julkaisut

ISSN-L 2323-6922

ISSN 2323-6930 (pdf)

ISBN 978-952-6684-52-9 (pdf)



KATJA JÄRVELÄ
MIKA SAASTAMOINEN

MATKAPUHELIMIEN KULUTTAJAONGELMAT

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON SELVITYKSIÄ 4/2018



ESIPUHE

Matkapuhelin on nykyisessä yhteiskunnassa tärkeä laite kuluttajille. Viestimisen lisäksi sitä käytetään myös moneen muuhun arjen sujumisen kannalta merkitykselliseen asiaan, esimerkiksi tunnistautumiseen, maksamiseen ja kodin muiden laitteiden ohjaamiseen. Kuluttajan arki hankaloituu huomattavasti, jos puhelin ei toimi tai kuluttaja joutuu olemaan pitkään ilman puhelintaan.

Matkapuhelimen vikatilanteessa olisi kuluttajan kannalta tärkeää, että huoltoprosessi sujuisi vailla ongelmia ja turhia viivästyksiä, jotta kuluttaja saisi puhelimen taas nopeasti käyttöönsä. Näin ei kuitenkaan käytännössä aina ole. Kuluttajaviranomaisille tulleet lukuisat yhteydenotot kertovat, että kuluttajat joutuvat toisinaan hankaliin tilanteisiin, kun matkapuhelimen huoltoprosessi, takuu ja virhevastuu tai asiakaspalvelu ei toimi kunnolla.

Tässä selvityksessä esitetään tuloksia laadullisesta analyysistä, joka kohdistui kuluttajien tekemiin yhteydenottoihin valtakunnalliseen kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle. Tulokset kuvaavat millaisia ongelmia kuluttajat ovat kokeneet, kun matkapuhelimien huolto- ja muu palvelu ei ole toiminut kunnolla.

Selvityksen ovat tehneet Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) erikoistutkijat Katja Järvelä ja Mika Saastamoinen. Hankkeeseen ovat osallistuneet ohjausryhmän jäseninä lakimies Paula Hannula, apulaisjohtaja Miina Ojajärvi ja ylitarkastaja Satu Toepfer sekä heidän lisäksi apulaisjohtaja Outi Haunio-Rudanko ja lakimies Saija Kivimäki.

Helsingissä joulukuussa 2018

Katri Väänänen
kuluttaja-asiamies

SISÄLLYS

Esipuhe.....	5
Sisällys.....	7
1 Johdanto.....	9
2 Aineisto ja sen analyysi.....	10
2.1 Aineiston kuvaus.....	10
2.2 Laadullisen tutkimusmenetelmän kuvaus.....	11
2.3 Aineiston analyysi.....	12
3 Kuluttajien kokemat ongelmat.....	14
3.1 Huoltokierre.....	14
3.2 Hyvityksen ja kaupan purun ongelmat.....	17
3.3 Epäonnistunut huolto ja huollon virheet.....	19
3.4 Takuun ja virhevastuun ongelmat.....	23
3.5 Asiakaspalvelun ongelmat.....	26
3.6 Maksullisia lisäpalveluja koskevat ongelmat.....	30
3.7 Heikot ja haavoittuvat kuluttajat.....	32
3.8 Muut kuluttajaongelmat.....	33
4 Yhteenveto.....	35

1 JOHDANTO

Matkapuhelin on laite, jonka avulla käytetään yhä enemmän monenlaisia digiyhteiskunnan palveluita. Viestimisen lisäksi kuluttajat käyttävät puhelimiaan myös lukuisiin muihin tarkoituksiin, kuten esimerkiksi tunnistautumiseen. Kuluttajia ohjataan myös määrätietoisesti muun muassa mobiilipankin ja erilaisten maksusovellusten käyttäjiksi. Matkapuhelimen avulla käytetään erilaisia älykodin sovelluksia, ja jopa kodin ovet voidaan lukita ja aukaista puhelimella. Puhelimeen voi myös olla ladattuna erilaisia kanta-asiakaskortteja, maksusovelluksia ja matkalippuja. Mikäli kuluttaja joutuu olemaan ilman toimivaa puhelinta, hänen mahdollisuutensa hoitaa arkipäivän asioita voi vaarantua. Mitä pidemmän aikaa matkapuhelin on poissa käytöstä, sitä enemmän kuluttajan elämä hankaloituu. Tästä syystä on ensiarvoisen tärkeää, että matkapuhelimen ongelmien ilmaannuttua niiden korjaamiseen tartutaan nopeasti, tehokkaasti ja tuloksekkaasti.

Virhetilanteissa kuluttajia ohjataan ensisijaisesti selvittämään asiaansa elinkeinonharjoittajan kanssa¹. Aina ongelmien selvittäminen ei vain ota sujuakseen, jolloin osa kuluttajista hakee apua kuluttajaneuvonnasta. Vaikka kuluttajaviranomaisten tietoon tulevien ongelmallisten tapausten määrä on vain osa markkinoilla esiintyvistä matkapuhelimien kuluttajaongelmista, ne työllistävät kuluttajaviranomaisia jatkuvasti ja ovat vuodesta toiseen yksi merkittävä kuluttajavalitusten aihe. Tiedossa on matkapuhelimiin liittyvien kuluttajayhteydenottojen määrä kuin myös yleisellä tasolla se, millaiset asiat tuottavat hankausta kuluttajien ja yritysten välillä.

Tässä selvityksessä haluttiin paneutua perusteellisemmin matkapuhelimien ongelmatapauksiin analysoimalla niitä laadullisella otteella. Tavoitteena oli saada systemaattisen lähestymistavan avulla tarkempi käsitys siitä, millaisia kuluttajaongelmia matkapuhelimiin liittyy sekä siitä, miten elinkeinonharjoittajat noudattavat voimassa olevaa lainsäädäntöä. Matkapuhelimien ongelmilla tarkoitetaan tässä vain laitteisiin liittyviä ongelmia, eikä esimerkiksi matkapuhelinliittymien ongelmia. Erityisinä kiinnostuksen kohteina olivat huollon ja muun asiakaspalvelun toimivuus, takuuta ja virhevastuuta koskevat asiat, matkapuhelimien ohessa myytävät lisäpalvelut sekä se, miten kuluttajien haavoittuvuus näkyy matkapuhelimia koskevissa KUTI-tietopankkiin (kuluttajahallinnon yhteinen tietopankki)² kirjatuihin kuluttajien yhteydenotoissa. Tuloksien avulla voidaan arvioida, mitä epäkohtia ja riskejä kuluttajan asemaan liittyy matkapuhelimen rikkoontuessa tai huoltoprosessin kestäessä.

Tässä raportissa esitetään tulokset selvityksestä, jonka kohteena olivat KUTI-tietopankkiin vuoden 2017 aikana kirjatut matkapuhelimia koskevat yhteydenotot.

1 Ks. ohjeet kuluttajille KKV:n verkkosivuilla: <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

2 Jatkossa KUTI-tietopankki tai lyhyemmin KUTI.

2 AINEISTO JA SEN ANALYYSI

2.1 Aineiston kuvaus

Tutkimusaineisto muodostettiin kuluttajahallinnon tietopankkiin (KUTI) vuonna 2017 kirjatusta matkapuhelimien ongelmia koskevista kuluttajien yhteydenotoista. Kuluttajahallinnon tietopankki KUTI on valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan³ ja kuluttaja-asiamiehen yhteisen tietojärjestelmän ydin, jonne koottu kuluttajaneuvontaan tulleet yhteydenotot vuodesta 2009 alkaen ja kuluttaja-asiamiehelle tulleet yhteydenotot 1.4.2011 alkaen. Tätä aiemmin käytössä olivat erilliset järjestelmät neuvonnalle ja kuluttaja-asiamiehelle.

Tietojärjestelmä on samanaikaisesti sekä asiakkaiden yhteydenottokanava että asianhallintajärjestelmä ja tietopankki, jonne kootaan kaikki kuluttajaoikeusneuvojille ja kuluttaja-asiamiehelle tulleet yhteydenotot ja tapauksiin liittyvä tieto. Kuluttajaoikeusneuvojille tulevat tapaukset ovat yksittäisten kuluttajien tiedusteluja tai valituksia, jälkimmäisessä tapauksessa riitoja tai erimielisyyksiä elinkeinonharjoittajan kanssa kuluttajan asiassa. Kuluttaja-asiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat ilmoituksia kuluttajien oikeudellisessa asemassa, lähinnä sopimusehdoissa ja markkinoinnissa yleisemmin havaituista puutteista ja epäkohdista.

Kuluttajaoikeusneuvontaan voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse, postitse ja tai sähköisellä lomakkeella. Maistraattien kuluttajaoikeusneuvojat tallentavat postitse tai puhelimitse tulleet asiat KUTI-tietopankkiin. Sähköisellä lomakkeella ilmoitetut asiat tallentuvat automaattisesti tietopankkiin. Kuluttajaneuvontaan tulleista tapauksista suurin osa on puhelinsoittoja, joista neuvoja tallentaa keskeiset tiedot tietopankkiin, kuten esimerkiksi kuvauksen kuluttajan ongelmasta.

Kuluttaja-asiamiehen kuluttaja voi ottaa yhteyttä sähköisellä lomakkeella, jolloin asiat tallentuvat automaattisesti tietopankkiin. Ilmoitus kuluttaja-asiamiehelle on mahdollista tehdä myös vapaamuotoisesti kirjaamoon sähköpostilla tai tavallisella kirjeellä, jolloin ilmoitus tallennetaan järjestelmään KKV:n kirjaamossa.

Lisäksi KUTI-tietopankkiin tallentuvat automaattisesti kuluttajien sähköisessä asiointipalvelussa eli nk. rekламаatioapurissa⁴ läpikäymät polut (käytännössä siis kaikki kuluttajien vastaukset rekламаatioapurin esittämiin kysymyksiin).

Kuluttajaneuvonnan ja kuluttaja-asiamiehen sähköiset asiointilomakkeet löytyvät KKV:n verkkosivuilta ja niiden sisältö on lähes identtinen⁵.

Jokaisesta KUTI-tietopankkiin kirjatusta yhteydenotosta tallennetaan luokitellun tiedon lisäksi myös vapaamuotoista tekstiä tiedonkeruulomakkeen avoimeen kuvauskenttään. Kyseiset kentät sisältävät siis joko kuluttajaoikeusneuvojan tekemät merkinnät yhteydenotosta tai silloin, kun on kysymys kuluttajan itsensä sähköisellä lomakkeella tekemästä yhteydenotosta, hänen kuvauksensa asiastaan omin sanoin kerrottuna.

Riippumatta siitä, onko lomakkeen täyttäjää kuluttajaoikeusneuvoja vai kuluttaja, molemmissa tapauksissa kuvauskentän täyttäminen on pakollista, mutta käytännössä tietoja kirjoittava henkilö voi itse päättää,

3 Kuluttajaneuvonnan järjestämisestä säädetään kuluttajaneuvonnasta annetussa laissa (800/2008: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080800>). Lain mukaan kuluttajaneuvontapalvelujen järjestäminen on valtion rahoittamaa ja järjestämää toimintaa. Vuoden 2018 loppuun saakka kuluttajaneuvonta on hoidettu osana maistraattien tehtäviä ja kuluttajaneuvonnan johtaminen, ohjaaminen ja valvonta on kuulunut Kilpailu- ja kuluttajavirastolle (KKV). Vuoden 2019 alussa valtakunnallinen kuluttajaneuvonta siirtyy kokonaisuudessaan KKV:n tehtäväksi. Tietoa kuluttajaneuvonnasta löytyy KKV:n verkkosivuilta: <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/#>

4 Sovellus auttaa kirjallisen valituksen laatimisessa myyjälle. Sovellus tarjoaa myös tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa neuvoja yleisimpiin ongelmatilanteisiin. Lopputuloksena saat valmiin rekламаatioilmoituksen, jonka kuluttaja itse toimittaa yritykselle. Ks. KKV:n verkkosivulla: <https://rekламаatioapuri.fi/>

5 Lomakkeet löytyvät KKV:n verkkosivulla osoitteesta: <https://asiointi.kkv.fi/fi>

kuinka tarkasti hän asiaa kuvailee. Yksittäistä riita- tai neuvonta-asiaa koskevassa sähköisessä lomakkeessa kuluttajia ohjailaan kertomaan tapauksestaan keskeisimmät asiat tiiviisti seuraavilla kysymyksillä:

- *Mitä kaupanteon yhteydessä sovittiin tai mitä tuotteen kunnosta/laadusta kerrottiin?*
- *Keneen olet ollut vian tai ongelman takia yhteydessä?*
- *Onko vikaa tai ongelmaa arvioinut ulkopuolinen asiantuntija?*
- *Miten vika tai ongelma pitäisi mielestäsi ratkaista?*

Kuluttaja-asiamiehelle osoitetussa valvonta-asioita koskevassa sähköisessä yhteydenottolomakkeessa puolestaan neuvotaan lomakkeen täyttäjää edellistä väljemmällä ilmaisulla ”*Kirjoita vapaamuotoinen ytimekäs kuvaus tapauksestasi*”.

Tämän tutkimuksen aineiston muodostavat kaikki kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle tulleiden matkapuhelien ongelmia koskevien kuluttajayhteydenottojen kuvauskenttään kirjatut tiedot ajalta 1.1.–31.12.2017. Yhteensä näitä yhteydenottoja oli 1 560 kappaletta. Tässä raportissa tarkastellut KUTI-tietopankkiin tallentuneet yhteydenotot ovat eittämättä vain pieni osa kaikista kuluttajien markkinoilla kohtaamista matkapuhelimiin liittyvistä ongelmista. Euroopan komission tulostaulun mukaan keskimäärin vain neljä prosenttia suomalaiskuluttajista ottaa yhteyttä kuluttajaviranomaisiin ongelmatilanteissa⁶.

Kaikki tässä raportissa esitetyt luokittelut, muut tulokset ja johtopäätökset perustuvat siihen, mitä tietokannan tiedonkeruulomakkeen avoimeen kenttään on kirjoitettu. Sinne ei ole välttämättä kirjattu läheskään kaikkea tapaukseen liittyvää tietoa; myös tapausten kannalta olennaista tietoa saattaa jäädä kirjaamatta. Osittain aineisto on kuluttajien itsensä tuottamaa, osittain kuluttajaoikeusneuvojen kirjoittamaa.

Raportissa käytetään suoria lainauksia KUTI-tietopankin kuvauskenttään kirjatusta tiedoista joko kuluttajien omin tai kuluttajaoikeusneuvojan sanoin. Tekstilainaukset on valittu sillä perusteella, että ne onnistuvat kiteyttämään monia ongelmatilanteen kannalta olennaisia seikkoja sekä havainnollistavat elävällä tavalla tutkimustuloksia. Samalla ne tarjoavat lukijalle myös mahdollisuuden ymmärtää kuluttajien kohtaamia ongelmia autenttisina eikä tutkijoiden tulkintoina. Lainauksissa mainitut yritykset ja tuotemerkit ovat valikoituneet sattumanvaraisesti eikä niitä ole tarkoitettu nostaa esiin erityisen ongelmallisina esimerkkeinä.

2.2 Laadullisen tutkimusmenetelmän kuvaus

Matkapuhelimiin liittyvät kuluttajaongelmat ovat yleisiä kuluttajaviranomaisten työssä ja niitä koskevat valitukset näkyvät kuluttajien yhteydenotoissa runsain määrin. Yhteydenottojen lukumäärät kielivät toki ongelmien laajuudesta, mutta pelkkinä lukuina ne eivät kerro ongelmien sisällöstä: millaisia koetut ongelmat ovat, miten ja miksi ne syntyvät ja millaisiin tilanteisiin kuluttajat voivat joutua ongelmien takia ja niitä selvittäessään. Näiden asioiden ymmärtäminen on tärkeää viranomaisille, jotta kuluttajansuojan valvonta ja kuluttajainformaatio kohdistetaan olennaisiin asioihin ja kuluttajien asemaa saadaan parannettua.

Laadullisen analyysin tarkoituksena on nimenomaan *ymmärtää* tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti ja tuottaa kohteesta alkuperäisaineistoa jäsentyneempi kuva. Laadullisen tutkimuksen tehtävänä on siten myös ilmiöiden käsitteellinen ymmärtäminen. Kun määrällinen tutkimus vastaa ensisijaisesti kysymyksiin *kuinka moni* ja *kuinka paljon*, laadullinen tutkimus etsii vastauksia kysymyksiin *millainen*, *miten* ja *miksi*.

6 European Commission (2018). Consumer Markets Scoreboard: making markets work for consumers – 2018 edition. Tieto peräisin julkaisemattomasta maakohtaisesta raakadatasta. Julkaistut aineistot ladattavissa osoitteessa: https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-markets-scoreboard_en

Laadulliselle tutkimukselle ominaista on sen pyrkimys tehdä näkymättömästä näkyvää ja yksittäisestä yleistä. Yksinkertaisimmillaan laadullinen analyysi tarkoittaa aineiston lukemista huolellisesti, tekstimassan järjestyä sekä sisällön ja rakenteiden esiintymisen ja ilmentymisen erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista. Käytännössä siis aineistoa hahmotetaan pienempiin osiin sen mukaan, mitä aineisto sisältää, mistä siinä kerrotaan ja millä tavoin sekä kuinka paljon. Analyysi voi olla myös sisällön luokittelemista vaikkapa erilaisten teemojen perusteella. Ajatuksena on saada kirjavasta ja toisinaan runsaastakin tekstimassasta ”tolkkua”. Analyysin avulla tutkija myös lisää aineiston informaatioarvoa: hän tiivistää ja kiteyttää aineistoa kuin myös tekee tulokintoja siitä suhteuttamalla ajatuksiaan teoriaan ja empiriaan. (Ks. esim. Alasuutari 1999⁷; Silverman 2014⁸.)

2.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi oli kaksivaiheinen. *Ensimmäisessä vaiheessa* aineisto luokiteltiin pienempiin, temaatisiin kokonaisuuksiin laadullista analyysia varten. Lisäksi luokittelun ohessa syntyvät havainnot kirjattiin ylös analyysimuistioon myöhempää analyysia varten. Havainnot saattoivat olla esimerkiksi oivalluksia siitä, mitkä asiat eri tapauksissa näyttivät kytkeytyvän toisiinsa.

Luokittelua varten tehtiin taulukko, johon jokaista KUTI-tapausta koskeva luokiteltava havainto kirjattiin tapaus tapaukselta systemaattisesti. Tapaukset luokiteltiin pääluokkien alle kuuluviin alaluokkiin kuvauskenttien sisältämän tiedon perusteella seuraavan jaottelun mukaisesti⁹:

1. Matkapuhelimien viat ja virhetilanteet
 - vika = tapaukset, joissa kysymys on puhelimen viasta
 - huolto = tapaukset, joissa puhelin on viety huoltoon sekä kaikki huoltoa koskevat asiat (ml. huollon asiakaspalvelu)
 - ei takuuta/virhevastuuta¹⁰ = tapaukset, joissa vikaa ei korjata takuuna tai elinkeinonharjoittaja kieltäytyy virhevastuusta
2. Asiakaspalvelu
 - ongelmat = tapaukset, joissa kysymys yrityksen asiakaspalvelun ongelmista (HUOM! huollon asiakaspalvelua koskevat tapaukset luokiteltiin kohtaan ”huolto”)
 - maksullinen asiakaspalvelu = tapaukset, joissa asiakas on ohjattu maksulliseen asiakaspalveluun
3. Matkapuhelimen maksulliset lisäpalvelut
 - vakuutus = tapaukset, joissa kuluttajalle on markkinoitu/myyty vakuutuspalveluita puhelimeen
 - tietoturva = tapaukset, joissa kuluttajalle on markkinoitu/myyty tietoturvapalveluita puhelimeen
 - asennus ja käyttöönotto = tapaukset, joissa kuluttajalle on markkinoitu/myyty puhelimen asennuksiin tai käyttöönottoon liittyviä palveluita
 - muut = tapaukset, joissa kuluttajalle on markkinoitu/myyty muita maksullisia palveluita puhelimeen

7 Alasuutari Pertti (1999). Laadullinen tutkimus. Vastapaino.

8 Silverman David (2014). Interpreting Qualitative Data. Fifth edition. London: Sage Publications.

9 Jokainen yksittäinen tapaus voitiin kirjata yhteen tai useampaan luokkaan sen mukaan, millaisia asioita tapauksen kuvaustietoihin oli kirjattu. Aineiston luonteen takia luokkakohtaisista lukumääristä ei voida kuitenkaan vetää mitään yleistettäviä johtopäätöksiä. On täysin mahdollista, että kuvauskenttään on kirjattu vain osa ongelmatilanteesta (esim. huollon pitkittyminen), mutta ei tapaukseen liittyviä muita tässä yhteydessä luokiteltuja asioita (esim. elinkeinonharjoittajan kieltäytyminen virhevastuusta), vaikka niitä todellisuudessa olisi esiintynyt tapauksessa.

10 Virhevastuusta on säädetty KSL:n viidennessä luvussa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038> ja kuluttaja-asiamiehen linjaukset löytyvät KKV:n verkkosivuilta: <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/virhevastuu-ja-takuu-kulutustavaran-kaupassa/>

4. Muut asiat

- päivitykset = kaikki päivityksiä koskevat tapaukset (esim. päivitysten saatavuuden ongelmat)
- kulutusluotto = tapaukset, joissa maksutapana elinkeinonharjoittajan tarjoama mahdollisuus maksaa laite erissä laskulla, kulutusluotolla tai muulla rahoitussopimuksella (kuluttajien yhteydenotoissa käytetään usein termiä ”osamaksu”)
- heikot ja haavoittuvat kuluttajat = tapaukset, joissa kysymyksessä on esimerkiksi hyvin nuori tai iäkäs, huonosti tai ei lainkaan kotimaisia kieliä puhuva, vammainen tai sairas tai muuten haavoittuvassa asemassa oleva kuluttaja

Koska jotkut tapausten kuvaukset ovat hieman epäselviä ja tulkinnanvaraisia, luokittelussa päädyttiin kirjaamaan vain sellaiset ”varmat” tapaukset, joissa asia oli ilmaistu suoraan tai se oli selvästi annetuista tiedoista pääteltävissä. Luokittelu jakoi tapaukset joko yhteen tai useampaan luokkaan, koska yksittäisessä tapauksessa saattoi olla samanaikaisesti kysymys esimerkiksi puhelimesta ilmenneestä viasta, puhelimen huoltoon toimituksesta ja asiakaspalvelun ongelmista. Tarkasteltava aineisto jaettiin kahden tutkijan kesken. Aluksi luokittelua pilotoitiin ja siitä käytiin vielä useita tarkentavia keskusteluja, jotta analyysi etenisi mahdollisimman johdonmukaisesti ja analyysilogiikka olisi yhdenmukainen tutkijasta riippumatta.

Käytännössä laadullinen analyysi käynnistyi jo luokitteluvaiheessa, kun luokittelussa syntyneitä havaintoja kirjattiin jatkuvasti ylös, mutta vasta seuraavassa vaiheessa aineistoon syvennyttiin tarkemmin ja tulkintoja tekemällä.

Analyysin *toisessa vaiheessa* kohteena olivat jo kertaalleen luokitteluvaiheessa läpikäytyt tapaukset, nyt vain temaattisina tapausryppäinä; esimerkiksi kaikki huoltoa koskevat tapaukset voitiin käydä läpi yhtenä kokonaisuutena. Näitä tarkasteltiin uudelleen käyttämällä analyysin tukena luokitteluvaiheessa syntyneitä muistiinpanoja.

Laadullinen analyysi pohjautui seuraaviin asioihin:

- luokittelun aikana kirjattuihin havaintoihin ja muistiinpanoihin
- luokitteluvaiheessa tapauksia läpikäydessä syntyneisiin käsityksiin ja hahmotuksiin toistuvista ja korostuvista teemoista sekä erilaisten asioiden välisistä yhteyksistä
- tapausten syvempään uudelleen tarkasteluun vielä luokittelun jäljiltä sekä
- tutkijoiden keskinäisiin keskusteluihin havainnosta ja niiden tulkinnoista.

Laadullisessa analyysissä pyrittiin mahdollisimman aineistolähtöiseen tarkasteluun. Olennaista oli hahmottaa sitä, millaisia tyypillisiä piirteitä aineistosta alkoi jäsenyä; esimerkiksi millaiset huoltoon liittyvät tarinankulut alkoivat toistua. Huomio ei enää ollut niinkään yksittäisissä tapauksissa, vaan sellaisissa ominaispiirteisissä, jotka olivat yhteisiä suuremmalle joukolle tapauksia.

Käytännössä havaintoja jäsenneltiin ja ryhmiteltiin niiden sisältöjen mukaan temaattisiksi kokonaisuuksiksi etsimällä yksittäisistä tapauksista yhteisiä sisältöjä. Näin voitiin hahmottaa matkapuhelimien ongelmien tyypillisiä tarinoita eli narratiiveja. Ne eivät siis enää ole kuvauksia yksittäisistä tapauksista, vaan useita tapauksia yhdistävistä piirteistä.

Toki alun perin sovittu luokittelu ohjasi jossain määrin laadullisen analyysin tekemistä, koska selvityksessä oltiin kiinnostuneita juuri luokittelun kohteena olleista asioista – mutta ei yksinomaan. Jo luokitteluvaiheessa alkoi aineistosta jäsenyä myös toistuvia teemoja, joita ei alun alkaen oltu luokiteltu (esim. harhaanjohtava markkinointi, kaupan purku, puuttuvat käyttöohjeet).

Laadullisen analyysin tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia markkinoilla esiintyviä matkapuhelimien kuluttajaongelmia – eikä se laadullisessa tutkimuksessa ole tarkoitukseen. Laadullinen analyysi sen sijaan avaa matkapuhelimiin liittyvien kuluttajaongelmien laajaa kirjoa tyypillisten tarinoiden avulla ja tuomalla esiin ”kuluttajien äänen”.

3 KULUTTAJIEN KOKEMAT ONGELMAT

Suurimmassa osassa kuluttajien yhteydenotoista kuvattiin jotakin matkapuhelimen vikaa. Tapauksista hahmottui analyysin edetessä tyypilliset tarinat, eräänlaiset ”tyyppipolut”, joita pitkin kuluttajien ongelmat kulkevat. Neljä tunnistettua narratiivia olivat ”huoltokierre” eli tilanteet, joissa kuluttaja joutuu toimitamaan puhelimen useita kertoja huoltoon (luku 3.1); tilanteet, joissa vikojen hyvityksiin ja kaupan purkuun liittyy epäselvyyttä (luku 3.2); tilanteet, joissa huolto tekee virheen tai toimii muuten huonosti (luku 3.3) sekä tilanteet, joissa elinkeinonharjoittaja katsoo, ettei vian korjaus kuulu takuuseen tai kieltäytyy virhevastuustaan (luku 3.4). Valtaosa läpikäydystä aineistosta on tapauksia, jotka kulkevat jotakin edellä mainittua tyypillistä polkua pitkin.

Seuraavaksi kuvaillaan näitä puhelimen vioista kumpuavia tyypillisiä ongelmatilanteita ja niihin liittyviä toistuvasti esiintyviä ominaispiirteitä. Lisäksi tarkastellaan myös edellä mainittuja muita analyysissa tarkasteltuja ongelmatilanteita, jotka kytkeytyvät muuhun asiakaspalveluun (luku 3.5), matkapuhelimen maksullisiin lisäpalveluihin (luku 3.6) sekä heikkoihin ja haavoittuviin kuluttajiin (luku 3.7). Lopuksi käydään läpi vielä lyhyesti muita aineistossa esiintyneitä ongelmia, jotka liittyivät esimerkiksi puhelimen ohjelmistojen päivityksiin ja puhelimen hankintaan kulutusluotolla (luku 3.8).

3.1 Huoltokierre

Koko KUTI-aineiston matkapuhelimia koskevien tapausten kenties tavallisin tarina on se, että kuluttaja havaitsee puhelimessaan vian¹¹, jonka selvittely johtaa pahimmillaan jopa useiden kuukausien mittaiseen **huoltokierteeseen** – tai huoltorumbaun, kuten kuluttajat itse monesti tilannettaan kutsuvat.

Vian havaittuaan kuluttaja tavallisesti ottaa yhteyttä myyjään, joka lähettää puhelimen huoltoon. Heti puhelimen palauduttua huollosta tai sen toimittua käytössä huollon jälkeen vain hyvin lyhyen aikaa **vika uusiutuu** ja puhelin joudutaan toimittamaan uudelleen korjattavaksi. Tässä yksi tavanomainen esimerkki aineistosta:

”Puhelin on ostettu uutena, jolloin sen tulisi tietysti olla moitteettomasti toimiva. Heti oston jälkeen puhelimen näytön värit alkoivat vaihdella miten sattuu ja akku tyhjeni työpäivän aikana ja puhelin sammui, vaikka se oli ladattu yöllä täyteen. Puhelin on käynyt 5 kertaa keskushuollossa Tsekissä (yksi huoltokerta kesti 2–3 viikkoa kerrallaan). Puhelimeen on vaihdettu näyttö ja kaksi kertaa uusi akku, mutta ongelmat eivät valitettavasti ole ratkenneet. Viimeisimmällä huoltokerralla vaadin kaupanpurkua. Keskushuolto kuulemma päättää kaupanpurusta, eikä ollut suostunut siihen. DNA:lta sanottiin jo kolmannen huoltokerran kohdalla, että purku voisi olla ajankohtainen. Nyt minun pitäisi maksaa jäljellä olevat osamaksut DNA:lle, mutta en haluaisi maksaa, ja haluaisin jo maksetut rahat takaisin. Kyseistä puhelinta ei enää valmisteta eikä omani ole ollut missään vaiheessa uuden puhelimen veroisesti toimiva.”

Pahimmillaan kuluttaja joutuu olemaan pitkiä aikoja ilman puhelintaan. Tavallisimmin näissä tapauksissa myyjä näyttää pitävän kohtuullisena noin kolmea, jopa neljää korjausyritystä samasta viasta, vaikka tilanteesta aiheutuu monenlaisia haittoja kuluttajalle. Jo yksi huoltokerta voi kestää parikin viikkoa, joksi ajaksi kuluttajan on hankittava tavalla tai toisella jokin muu puhelin käyttöönsä, ja tämä puolestaan ei välttämättä vastaa toiminnoiltaan huollossa olevaa puhelinta. Tämä saattaa hankaloittaa merkittävästi kuluttajan arkea, etenkin jos puhelin on keskeinen väline omien asioiden hoitamisessa. Lisäksi useissa tapauksissa näyttää jäävän kuluttajan omalle vastuulle tiedustella, milloin puhelin on noudettavissa kuin myös puhelimen viemiset huoltoon ja noudot huollosta.

11 Aineistossa esiintyvä matkapuhelimen vika oli esimerkiksi se, että laturi, kaiutin, mikrofoni tai kamera menee rikki, ohjelmistoon tulee vika, sovellukset eivät toimi tai käynnistyvät hitaasti, näyttö pimenee tai jumittuu tai siinä on värijuovia, kosketusnäyttö ei toimi, puhelin ei saa virtaa, puhelin sammuu ja käynnistyy itsestään, puhelimen soittoaani tai herätys ei kuulu, puhelin ei mene päälle, akku ei kestä, internetyhteys ei toimi, uusi ohjelmistopäivitys heikentää puhelimen toimintaa tai että puhelin ei toimi lainkaan pakkassäällä.

Huoltokierteen yksi sivujuonne on, että **korjaus voi pitkittyä** merkittävästi esimerkiksi siksi, ettei tarvittavaa varaosaa saada hankittua nopeasti tai puhelin joudutaan lähettämään ulkomaille puhelimen merkkihuoltoon. Tällaisissa tilanteissa kuluttajalle ei läheskään aina pystytä kertomaan edes arviota huollon kestosta, vaan kuluttaja joutuu elämään epävarmuudessa odottaessaan asian edistymistä huollossa ja tiedustelemalla asiaa aina tämän tästä. Edellisen kaltaisissa tilanteissa myös stressin ja turhautumisen tunteet ovat merkittäviä kuluttajahaittoja. Huollon pitkittymisestä KUTI tarjoaa lukuisia esimerkkejä, joissa pahimmillaan puhelin on ollut korjattavana yhtäjaksoisesti jo useita kuukausia – tässä yksi tällainen tapaus:

”Ostin Applen iPhone7-puhelimen uutena Verkkokauppa.comin myymälästä 25.11.2016. Heti puhelimen käyttöönoton jälkeen huomasin, että puhelimen toiminnassa on ongelmia, erityisesti sähköpostien sekä SMS-viestien lähettämisessä. Selvittelin itse asiaa ja kun varmuus siitä, että ongelmat ovat puhelimesta selvisi, otin yhteyttä Applen tekniseen tukeen 7.12.2016. Siellä kiistettiin ongelmat ja esitettiin, että ongelmat ovat joko verkko-operaattorin tai sähköpostin palveluntarjoajan asetuksissa tai laitteissa. Selvitin asiaa vielä heidän ohjeidensa mukaan ja totesin, että ongelma on laitteessa. Reklamoin asiaa Applen tekniseen tukeen useaan otteeseen ennen kuin siellä uskottiin, että ongelma voisi olla laitteessa ja ongelmalle annettiin tapausnumero. Lopulta helmikuun lopulla Applen tekninen tuki suostui ottamaan laitteesta verkon yli diagnostiikkadatan yhteensä yli 200 MB sekä lähetin heille samalla parikymmentä kuvakaappausta ongelmatilanteiden viesteistä. Viimeiset kuvakaappaukset lähetin heidän pyynnöstään maaliskuun alussa, jolloin sieltä todettiin kaiken tarvittavan olevan kasassa ja insinöörien aloittavan ongelman selvittelyn.

Maaliskuun alun jälkeen kyselin tapauksen etenemisestä parin viikon välein saamatta koskaan vastausta, kunnes huhtikuun puolivälissä olin puhelimesta yhteydessä uudelleen Applen tekniseen tukeen. Siellä asian otti vastuulleen uusi yhteyshenkilö, joka aikoi tutkia tapausta... Huhtikuun lopussa uusi vastuuhenkilö ilmoitti löytäneensä osan aikaisemmasta datasta ja aloitti uudelleen samojen kokeilujen läpikäymisen mitä helmikuussa oli jo suoritettu.

Nyt, viiden kuukauden kuluttua alkuperäisestä reklamaatiosta asia ei ole kannaltani edennyt mihinkään. Puhelimesta on edelleen sama ongelma kuin uutena sen ostaessani. Tosin Apple nyt tunnustaa sen, että puhelimesta on ongelma.

Olen vaatinut Applea korjaamaan ongelman tai vaihtamaan puhelimen uuteen, sillä ongelma haittaa joka päiväistä laitteen käyttöä merkittävästi. Apple on kieltäytynyt vaihtamasta uuteen ja on koettanut selvittää ongelmaa nyt viiden kuukauden ajan ilman tulosta. Mielestäni viiden kuukauden viivyttely ongelman ratkaisemisessa on täysin hyväksymätöntä!”

Joskus voi käydä jopa niin, että usean huoltokerran jälkeen huoltoliike ilmoittaa, ettei puhelimesta ole vikaa, vaikka kuluttajan mielestä sama vika vaivaa edelleen. Toisin sanoen useiden huoltokertojen tai pitkittyneen huollon jälkeenkin lopputulos voi hyvin olla se, ettei puhelimen vika ole poistunut – kuluttaja sen sijaan on käyttänyt aikaa ja mahdollisesti rahaa sekä nähnyt paljon vaivaa asian selvittämiseen ilman että siitä olisi ollut sanottavaa hyötyä.

Huoltokierteeseen ja huollon pitkittymiseen liittyy olennaisesti kysymys siitä, miten kuluttajat selviävät arjestaan ilman huoltoon toimitettua puhelinta. Aineistossa on runsaasti esimerkkejä hyvin kirjavista käytännöistä, joilla elinkeinonharjoittajat toimivat; joskus kuluttaja saa **sijaislaitteen käyttöönsä**, joskus ei; joskus laitetta tarjotaan kuluttajalle, joskus kuluttaja ei saa sitä pyytämälläkään; joskus sijaislaitteesta on maksettava korvaus, joskus ei. Toimintatavoissa ei ole havaittavissa mitään selkeää logiikkaa. Yhteydenotoissa mainitaan usein, että kuluttaja ei ole saanut sijaislaitetta tai myyjällä ei ole ollut tarjota sijaislaitetta huollon ajaksi. Toisinaan taas tapauksissa on maininta, ettei kuluttaja ole pyytänyt sijaispuhelinta, koska hänellä on oma vanha puhelin sijaislaitteena. On myös tapauksia, joissa myyjä tarjoaa sijaispuhelin kuluttajalle, mutta korvausta vastaan. Yhteydenotoissa saatetaankin ihmetellä, milloin kuluttajalla on oikeus vaatia sijaispuhelinta käyttöön, onko siitä maksettava ja onko sijaispuhelimeksi hyväksyttävä mikä tahansa puhelin, vaikka se

ei lähimainkaan vastaisi ominaisuuksiltaan huollossa olevaa puhelinta. Näyttää siltä, että niin elinkeinonharjoittajan käytännöissä kuin kuluttajien tietämyksessä omista oikeuksistaan olisi parantamisen varaa.¹²

Huoltokierteseen liittyy *monenlaisia kuluttajahaittoja*, jotka tulevat hyvin esiin läpikäydyissä tapauksissa. Taloudellisia haittoja syntyy, kun kuluttaja esimerkiksi maksaa huollon ajaksi hankkimastaan sijaispuhelimesta tai muistikortista tiedonsiirtoa varten. Taloudellisia haittoja syntyy myös edestakaisista huoltokäynneistä, joiden yhteenlasketut ajomatkat voivat nousta peräti satoihin kilometreihin. Myös puhelinkulut voivat nousta suuriksi, etenkin jos kuluttaja joutuu soittamaan kalliisiin yritysnumeroihin. Huollossa edestakaisin ramppaaminen vie myös kuluttajan aikaa ja aiheuttaa paljon vaivaa ja käytännön järjestelyjä, puhumattakaan turhautumisesta ja jatkuvasta stressistä.

Lisäksi aineistossa on lukuisia yksittäistapauksia, joissa kuluttaja vaatii hyvitystä myös muista haitoista. Kun huollossa oleva puhelin on keskeinen väline oman arjen sujumisen kannalta, esimerkiksi huonosti toimiva sijaispuhelin tai siihen puutteellisesti siirtyneet oman puhelimen yhteystiedot saattavat hankaloittaa merkittävästi asioiden hoitamista. Yksi kuluttajahaittojen kokonaisuus ovat ne välilliset kustannukset, jotka ovat aiheutuneet alun perin vialliseen puhelimeen hankituista varusteista (esim. SIM-kortit, panssarilasit, suojakotelot), kun käy ilmi, etteivät ne sovikaan uuteen, kuluttajalle hyvityksenä viallisen puhelimen tilalle annettuun puhelimeen.

Hankalimpia lienevät tilanteet, joissa kuluttaja on huollon tekemän virheen takia menettänyt esimerkiksi puhelimeen tallennetut valokuvat. Tällaisten kuluttajille merkityksellisten asioiden arvo ei ole ensisijaisesti rahallinen, ja siksi niitä on myös vaikea kompensoida rahalla. Tässä yksi esimerkki kuluttajan kokemista kuluttajahaitoista:

”Ostin vuosi sitten nykyiseltä Telialta Sony z5 Compact puhelimen. Puhelin alkoi temppuilemaan alusta lähtien, kaatuillen monta kertaa päivässä. Telialta pyydettiin tuomaan laite heidän liikkeeseen, josta he sitten lähettivät puhelimen huoltoliikkeeseen. Puhelin kävi 3 kertaa huollossa, jossa sen päivitykset vain asennettiin uudelleen. Neljännellä huoltokerralla puhelinta säilytettiin Soneran liikkeessä 2 viikkoa, ennen kun se lähetettiin taas huoltoon mistä tulikin jo seuraavana päivänä viesti, että huolto on valmis. Nyt uutena ongelmana ilmeni, että kamerassa näkyy mustia pilkkuja, eli kameraan on huollon yhteydessä joutunut likaa, mikä on erikoista koska puhelimen pitäisi olla veden pitävä. Nyt Telialta taas sanottiin, että sinun pitää viedä laite liikkeeseen mistä se taas lähetetään huoltoon.

Voinko pyytää kaupan purkua koska olen jo näinä kertoina tuhlannut aikaani yli 12 tuntia jonottaessani liikkeessä ja odotellessani palvelua. Olen myös joutunut tässä vuoden aikana käyttämään huollon varapuhelinta melkein 2 kuukautta.

Puhelin myös poisti kaikki kuvat ja videoni talven ulkomaanmatkalta, Telialta asia sivuutettiin vain olan kohautuksella, vaikka he olivat myyneet minulle kyseisen muistikortin. He väittivät, että kortti on viallinen ja puhelimella ei ole asian kanssa mitään tekemistä. Mutta kun kytken kortin tietokoneeseen, niin se toimii aivan normaalisti mutta kuvat vaan ovat kadonneet, eli puhelin on ne poistanut.

Alan olla todella väsynyt tähän tilanteeseen, minun pitää jatkuvasti juosta Telian liikkeellä, jonottaa ja asioida aina eri asiakaspalvelijan kanssa, jolle tämän koko vyyhdin selvittäminen kestää ainakin 30 min. joka kerta.

Onko minulla mahdollisuuksia purkaa kauppa? Maksoin puhelimesta 450 euroa eikä se minusta ole ollenkaan sopiva hinta rikkinaiselle puhelimelle, varsinkin kun joudun käyttämään näin paljon aikaa ja hermoja asian selvittämiseen.

Ja jos en voi enää purkaa kauppa voinko [vaatia] hyvitystä asiasta?”

12 Jos kohtuullinen korjausaika ylittyy, kuluttaja voi pyytää käyttöönsä sijaislaitetta. Sijaislaitteen antaminen ei kuitenkaan ole yrityksen lakisääteinen velvollisuus. Antamalla sijaislaitteen yritys voi kuitenkin välttyä muilta hyvitysvaatimuksilta. Ks. aiheesta KKV:n verkkosivuilla: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaran-vika-tai-puute/korjaukset/>

Tyypillisesti kuluttajien kokemat ongelmat ovat usein vyyhti erilaisia ongelmia ja niiden seurauksia, kuten esimerkiksi kuluttajien pompottelua myyjän, huollon ja valmistajan välillä, huonoa asiakaspalvelua, paljon erilaisia koettuja kuluttajahaittoja sekä tyytymättömyyttä tarjottuun hyvitykseen:

”Tuote ostettu uutena 3.8.2017. Tuote osoittautui ns. DOA:ksi eli uutena rikkinäiseksi. Puhelimen näyttö oli osittain irti. Vein puhelimen ensimmäisen kerran näyttille 7.8.2017, jolloin sanoivat ottavansa tuotteen huoltoon. Kun sain varmuuskopion tehtyä, vein laitteen huoltoon 16.8.2017. Huollon piti kestää viikon, jona aikana piti tulla selvitys viasta. Tuote todettiin huollon aikana korjauskelvottomaksi ja tilalle tarjottiin vaihtolaitetta. Vaihtolaitte on kuitenkin takuuhuollettu laite, joka voi olla 0–12 kuukautta vanha laite, joten en ota uuden puhelimen tilalle uutta. Sanoin että vaihtoehtoina ovat uusi laite tai kaupanpurku. Uutta laitetta ei kuulemma ole enää saatavilla ja kaupanpurkua eivät kuulemma voi tehdä. Lisäksi olen joutunut kohtuuttoman huonon asiakaspalvelun kohteeksi liikkeessä, niistä tosin ei teidän kautta ymmärtäkseni voi reklamoida, mutta tämän johdosta minulle on aiheutunut kokonaisuudessaan ajallista häiriötä noin 4 tunnin verran sekä kilometrejä on kertynyt asian selvityksen tiimoilta nopeasti arvioituna noin 100 km. Lisäksi hankin puhelimeen uuden panssarilasin, jota eivät aluksi meinanneet korvata lainkaan.

Olen ensimmäiseksi reklamoinut asiasta myyjäliikkeeseen myyjälle, jota asia ei kiinnostanut pätkäkään. Lopputulos oli tuolloin, että myyjä pakotti minut liikkeestä ulos vartijoiden avustuksella. Mieltikääpä sitä. Asiassa ei ollut fyysistä väkivaltaa eikä henkilökohtaisuuksia. Seuraavaksi reklamoin yrityksen puhelinasiaaspalveluun, jossa minut otettiin vakavissani. Tämän johdosta sain yhteydenoton myymäläpäälliköltä. Hänkään ei voinut tarjota minulle muuta kuin panssarilasin ja vaihtopuhelimen sekä yhden kuukauden puhelinlaskuhyvityksen (15 €). Hän kehotti ottamaan teihin yhteyttä kaupanpurun aktivoimiseksi. Myyjäliikkeestä on väitetty käytännön olevan Applen ehtojen mukaista, mutta konsultoituaani Applen tukea, he sanoivat, että ei missään nimessä pidä paikkaansa ja kaupanpurku on vähintään mitä pitää tehdä, kun uusia vastaavia laitteita ei ole enää saatavilla.

Ensimmäinen kuukausierä erääntyy huomenna 29.8.2017 ja minun tulee varmaankin maksaa tuo maksu, ettei mene perintään? Lisäksi en ole nähnyt puhelinta, saati vaihtolaitetta 16.8.2017 jälkeen. Maanantaina 21.8.2017 minulle tuli viesti, että vaihtolaitetta yritetään löytää, mutta siitäkin on jo viikko aikaa ja haluaisin jo uuden puhelimen, kun vanha on rikki.

Toivottavasti teiltä saa apua ja tukea tämän asian selvittämiseen. Aion kuitenkin ottaa vielä Telian johtoon yhteyttä ja kysyä onko tällainen toimintamalli yrityksen arvojen mukaista.”

3.2 Hyvityksen ja kaupan purun ongelmat

Kun korjausyrityksiä on useita tai huolto pitkittyy, kuluttajat alkavat yhä useammin perätä oikeuksiaan hyvitykseen tai kaupan purkuun. **Käsitys kohtuullisesta hyvityksestä** näyttää olevan kovin erilainen kuluttajilla ja myyjillä. Kuluttajat vaikuttavat epätietoisilta siitä, missä vaiheessa hyvitystä voi vaatia ja millaiseen hyvitykseen heillä on oikeus. Myyjän tarjoama hyvitys koetaan usein liian vähäisenä ja kuluttajat kysyvät toistuvasti, onko tarjottuun hyvitykseen pakko tyytyä. Esimerkiksi se, että uuden puhelimen tilalle tarjotaan huoltoruljanssin jälkeen vastaavaa, mutta jo käytössä ollutta, tehdashuollettua puhelinta, askarruttaa kuluttajia. Monissa tapauksissa myyjä tarjoaa viallisen puhelimen tilalle toista mallia tai merkkiä, jota kuluttaja ei pidä aiempaa puhelinta vastaavana. Jollekin saattaa olla vaikea hyväksyä myös sitä, että myyjä tarjoaa aiemman puhelimen tilalle vastaavaa mallia, mutta saatavuussyistä erivärisenä.

Viallisen puhelimen hyvitetävän arvon laskenta hämmentää kuluttajaa hyvitystilanteissa. Varsinkin jos puhelin on lähes uusi ja ollut suurimman osan käyttöikästään huollettavana eikä kuluttajan käytössä, kuluttajia ihmetyttää, että laitteen ikävähennys tehdään automaattisesti puhelimen käyttöönotosta alkaen. Joissakin hyvitystilanteissa myyjä on valmis korvaamaan osan kuluttajan kokemasta haitasta tarjoamalla yrityksensä lahjakorttia, jonka rajoittavuus ei miellytä kuluttajaa, etenkin jos hän on pettynyt myyjän ja myymälän toimintaan kaikkienensa.

Myös **kaupan purun mahdollisuus** mietityttää kuluttajia. Kuluttajat valittavat tilanteen kohtuuttomuutta, kun pitkään kestäneen huoltokierteenkään jälkeen myyjä ei suostu purkamaan kauppaa, vaikka puhelimesta on jatkuvasti vikaa. Kuluttajat kyselevät kaupan purkamisen mahdollisuuksista myös ennen kuin puhelinta on toimitettu huoltoon. Aineistossa on paljon tapauksia, joissa kuluttajat ovat ottaneet yhteyttä jo ennen puhelimen huoltoon viemistä ja tiedustelleet, onko heillä oikeus purkaa kauppa, jos tuote on viallinen eikä siis vastaa sitä, mitä ostohetkellä oli syytä odottaa.

Etenkin uusien tai lähes uusien puhelimien tapauksissa kuluttajat tuntevat olevan hämillään, kun myyjä ei suostu purkamaan kauppaa vian ilmetyä. Näissä tapauksissa kuluttaja on ostanut myymälästä matkapuhelimen, jossa ilmenee jokin vika jo sitä käyttöönotettaessa tai heti sen jälkeen – eli kysymys on uudesta tai lähes tulkoon uudesta puhelimesta. Kuluttajat pitävät tällöin itsestään selvänä, että heillä on oikeus vaihtaa viallinen tuote uuteen vastaavanlaiseen. Kuluttajien on vaikea hyväksyä sitä, että vasta paketista otettu uusi puhelin on saman tien viallinen, ja että samaa vikaa joudutaan korjaamaan huollossa useita kertoja ennen kuin myyjä suostuu edes pohtimaan hyvitystä tai kaupan purkua. Kuluttajat kokevat kohtuuttomana sen, että otettuaan uuden puhelimen vasta käyttöönsä, siinä ilmenee heti vika, ja viallisen puhelimen huoltoon toimittamiseksi kuluttaja joutuu näkemään vaivaa useamman kuin yhden kerran – kokonaisuudessaan huoltorumba saattaa venyä viikkojen, jopa kuukausien pituiseksi ajaksi. Kuluttaja on maksanut täyden hinnan uudesta puhelimesta, ja sen lisäksi kokenut monenlaisia kuluttajahaittoja (esim. sijaispuhelimien hankinta, huonomman sijaispuhelimien käyttö, matkakulut, mielihäiriöt), mutta vasta pitkän ajan kuluttua saa kaupan purettua tai hyvityksen kokemistaan haitoista – mutta ei välttämättä lähimainkaan sellaista, jonka kuluttaja kokisi kohtuulliseksi. Näyttää siltä, että juuri uusien puhelimien tapauksissa koetut kuluttajahaitat tuodaan korostetusti esille, ja niitä myös pidetään epäoikeudenmukaisina. Tässä yksi esimerkki uuden puhelimen ongelmista:

”Ostin uuden kännykän käteiskauppana (400 €) Elisan liikkeestä. Entinen oli pudotessa hajonnut niin, että näyttöä ei pystynyt enää lukemaan. Seuraavana päivänä uusi kännykkäni pysyi muutaman kerran mykkänä yrittäessäni soittaa – kuulemma hälytti kuitenkin vastaanottajan päässä. Sitä seuraavana päivänä sama toistuu jo seitsemän kertaa eikä puhelin toiminut kuulokkeilla lainkaan, mistä tuohuneena vein puhelimen takaisin myyjäliikkeeseen ja odotin saavani ehjän puhelimen tilalle. Toisin kävi.

Minulle kerrottiin, että iPhone puhelimissa puhelin lähetetään huoltoon, joka sitten toimittaa puhelimen takaisin myymälään korjattuna (myyjä arvioi vian olevan viallisessa kaiuttimessa) tai sitten he lähettävät uuden puhelimen. Aikaa tähän kuluisi n. viikon verran. Tilalle minulle puhelimen korjauksen ajaksi tarjottiin toisen merkkistä puhelinta, johon olisin voinut käsin kirjoitella tarvittavat [...] yhteystiedot lähes 500 yhteystiedosta, jotka puhelimeni sisälsi. Tämä puhelimen lainaus oli myyjän mukaan heidän taholtaan hyvää lisäpalvelua, josta minun ei tarvitsisi maksaa normaalia 10 € kustannusta. Edelleen myyjä kertoi, että heillä ei ole mitään velvoitusta korvata millään tavoin asiakkaalle mitään korjauksen aiheuttamia kuluja/lisätyötä/ongelmia – edestakainen matkani myymälään on 20 km. Myyjän vastuuta tilanteesta siirrettiin laitetoimittajalle mainitsemalla useaan kertaan, että tilanne ei johdu heistä vaan laitevalmistajan edellyttämistä toimintatavoista.

Kaupan purkuoikeuttakaan minulla ei kuluttajana ole, vaan minun on tyytyminen olemaan korjausajan ilman puhelinta, jos annettu ei kelpaa ja tyytyä korjattuun puhelimeen, jos huolto ei lähetä uutta tilalle.

En uskonut todeksi kuulemaani, vaan pyysin myymälävastaavan yhteydenottoa. Seuraavana päivänä tullut yhteydenotto vahvisti jo saamani tiedot. Onko tilanne todella tällainen, että meillä on sellainen kuluttajansuojalainsäädäntö, että myyjä voi siirtää neuvottelemansa jälleenmyyntisopimuksen kustannukset surutta asiakkaan maksettavaksi? [...] Miksi minun on itse maksettava matkakuluja tilanteessa, jossa vika on myyjän? Miksi kuluttajan on maksettava täysi hinta laitteesta, joka todetaan rikkinäiseksi – vaikka se korjauksella saataisiinkin toimivaksi? En halua korjattua kännykkää vaan uuden ja toimivan. Haluan purkaa kaupan, eikä se muka ole tässä tilanteessa mahdollista?”

Kaupan purku tavaran virheen takia ja etäkaupan 14 vuorokauden peruuttamisoikeus vaikuttavat aiheuttavan hämmennystä. Kuluttajansuojan tunnettuutta selvittäneessä tutkimuksessa juuri verkkokauppaan liittyvien säännösten tuntemisessa osoittautui olevan eniten parantamisen varaa sekä yrityksillä että kuluttajilla¹³. Kuluttajalle saattaa tulla yllätyksenä se, ettei hänellä ole oikeutta peruuttaa kauppaa ja saada täysimääräistä kauppahintaa takaisin, jos hän on ottanut matkapuhelin käyttöön (esimerkiksi muuttamalla lukituskoodin tai asentamalla sovelluksia), vaikka peruutusaikaa olisi vielä jäljellä¹⁴. Etämyynnin säännökset näyttävät sekoittavan kuluttajien käsityksiä mahdollisuuksistaan kaupan purkuun myös myymälässä, eivätkä myyjienkään tiedot aina välttämättä ole oikeat.

”Yrittäessäni palauttaa kyseistä kännykkää täysin avaamattomana ja ostokunnossa, sopimuksen sekä kuitin kera samaan liikkeeseen, josta se oli ostettu, hyvissä ajoin ennen kuin 14 päivän palautusoikeus olisi mennyt umpeen, minua silloin palvellut naismyyjä kertoi, etten voi palauttaa kännykkää ja ihmettelimme asiaa suuresti äitini kanssa, joka oli myös silloin mukana, koska kännykän minulle myynyt miesmyyjä oli kertonut, että palautus onnistuu liikkeeseen 14 päivän sisällä ostohetkestä eteenpäin.

Naismyyjä kertoi syyksi, että en voinut palauttaa kännykkää, en edes kahden viikon sisällä, koska se oli ostettu osamaksulla itse liikkeestä ja kertoi, että jos kännykän olisi ostanut internetin kautta, niin silloin siinä olisi ollut kyseinen 14 päivän palautusoikeus. Meitä palvellut miesmyyjä ei maininnut tästä olennaisen tärkeästä asiasta sanallakaan ostohetken yhteydessä. Kyseinen miesmyyjä oli myös samaan aikaan liikkeessä, kun yritin palauttaa kännykkää, mutta ei auttanut lainkaan tilanteen selvittämisessä. Naismyyjä kuitenkin kehotti lähettämään asiasta reklamaation sähköpostitse Soneralle.”

Kaupan purku on asia, jossa mitä ilmeisemmin kuluttajilla ja myyjillä on keskenään hyvin erilaisia käsityksiä.

3.3 Epäonnistunut huolto ja huollon virheet

Oma tarinankulkunsa on se, että jokin huollossa menee pieleen tai huollon toimivuudessa on selkeitä ongelmia. Usein ongelmat toki yhdistyvät edellä kuvattuun huoltokierteeseen tai muuten pitkittyneeseen huoltoon – mutta ei aina: joskus yksikin huoltokerta voi osoittautua ongelmalliseksi. Olipa kysymys yhdestä tai useammasta huoltokerrasta, jokin huoltoprosessissa mättää: puhelin tai sen sisältämät tiedot katoavat, puhelimen viat eivät vain korjaannu tai tilalle alkaa ilmestyä uusia vikoja tai kuluttaja kokee saaneensa asiatonta kohtelua. Kuluttajat itse kuvaavat tällaisia tilanteita huollon ”sössimisensä”. Tällaiset tapaukset esiintyvät aineistossa yhä uudelleen sekä sisältävät samanlaisia tapauksesta toiseen toistuvia piirteitä, ja näin niistä muodostuu omanlaisensa narratiivi aineistossa.

Monissa tilanteissa ongelmien syntyminen olisi kenties voitu välttää selkeämmällä kommunikaatiolla. Aineistossa on lukuisia tapauksia, joissa kuluttaja kohtaa ikävän yllätyksen saatuaan puhelimensa takaisin huollosta ja huomattuaan, etteivät asiat menneenkään siten, kun kuluttajan mukaan oli alun perin sovittu. Taustalla on selvästi ongelmia kommunikaatiossa. Esimerkiksi se, että puhelimen tiedot häviävät eivätkä ole enää palautettavissa, voi tuottaa merkittäviä kuluttajahaittoja. Seuraavassa esimerkissä kuluttaja kuvaa huollon ja asiakaspalvelun virheitä, jotka syntyivät sen jälkeen, kun hänen puhelimensa mikrofoni rikkoutui ja myyjä lähetti puhelimen huoltoon:

”Virhe 1: Myyjä unohti kertoa, että huollossa puhelin nollataan tai vaihdetaan uuteen. Laitoin puhelimen huoltoon ottamatta siitä varmuuskopiota (lukuun ottamatta iCloudia, joka voimassa). Jos olisin tiennyt tämän, olisin tietysti vienyt puhelimen ensin kotiin ja ottanut varmuuskopion tietokoneelleni.

13 Raijas Anu (2018). Kuluttajansuojan tunnettuus elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien keskuudessa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 2/2018. [Viitattu 27.11.2018]. <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2018/kkv-selvityksia-2-2018-kuluttajansuojan-tunnettuus.pdf>

14 Ks. tavaran käyttöönosta ja arvonalennuksesta KKV:n verkkosivuilta: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/verkkokauppa-posti-ja-puhelinmyynti-etamyynni/tavaraan-tutustuminen-ja-kokeileminen/>

Virhe 2: Kun puhelin saapui huollosta, sen saapumisesta ilmoitettiin siihen numeroon, jonka sim-kortti oli sisällä huollossa olleessa puhelimessa (jolloin en tietenkään saanut sitä), vaikka olin erikseen pyytänyt, että siitä ilmoitetaan minulle sähköpostilla.

Virhe 3: Kun puhelin oli ollut huollossa kaksi viikkoa (myymälässä sanottiin, että huollossa menee viikko), soitin Elisan asiakaspalveluun kysyäkseni tilanteesta. Aspasta kerrottiin, että liikkeestä otetaan yhteyttä. Ei otettu yhteyttä.

Virhe 4: Kolme pv tämän jälkeen kävin liikkeessä kysymässä asiasta. Kävi ilmi, että puhelin oli tullut huollosta jo aikoja sitten. Ilmoitus oli mennyt väärään paikkaan (kts. virhe 2).

Myyjä kertoo, että huollosta onkin tullut uusi laite. Kaikki puhelimellani ollut materiaali (kaikki yhteystiedot, kaikki videot ja kuvat jne.) ovat kadonneet. Yritin palauttaa iCloudista näitä kadonneita tietoja uudelle puhelimelle. Niitä ei löydy.

Virhe 5: Lähetän Elisan asiakaspalveluun viestin 29.3.2017 ja kerron tilanteesta. Sieltä vastataan heti ja sanotaan, että liikkeestä otetaan minuun yhteyttä. Tähän päivään mennessä yhteydenottoa ei ole tullut. Kävin Elisan liikkeessä 1.4.2017. Sieltä kerrotaan, että asian käsittely kestää ja että "ihan varmasti" minuun ollaan yhteydessä. Minulle on sanottu todella monta kertaa tämän prosessin aikana, että "teihin otetaan yhteyttä", mutta kertaakaan ei ole yhteydenottoa tullut. Neuvottiin menemään Applen liikkeeseen kysymään siitä, miksi iCloudista ei tietojani pystytty palauttamaan.

Kävin 1.4.2017 Applen liikkeessä. Selitin koko tarinan ja myös sen, että valokuvani näkyivät iPadillani, joka kytkettynä Apple-tiliini, mutta olivat kadonneet sieltä 29.3, kun otin käyttöön uuden iPhoneen, joka tuli Elisan huollosta. Applesta selitettiin, että ainoa tapa, jolla koko tili voi nollautua on se, että Elisalla on unohdettu logata puhelin ulos Apple-tililtäni, puhelin oli nollattu ja samalla synkronoinnin kautta iCloud on myös nollautunut. Eli Elisa ei ainoastaan mokannut heti huoltoon lähdön alussa, kun unohtivat kertoa minulle nollauksesta vaan käytännössä mokansa vuoksi tuhosivat koko Apple-tilini. Applella olivat sitä mieltä, että minun kannattaisi ottaa asia esille ko. myymäläpäällikön kanssa ja vaatia korvauksia.

Virhe 6: Palasin saman tien (1.4.2017) takaisin Elisan liikkeeseen, jossa pyysin saada myymäläpäällikön nimen ja puhelinnumeron. Minulle kieltäydyttiin antamasta kumpaakaan. Minulle oltiin todella tylyjä, asiakaspalvelussa ollut henkilö alkoi väitellä asiasta kanssani ja vetosi siihen, että moka ei ollut Elisan vaan huollon!! On tietenkin aivan selvää, että moka oli nimenomaan Elisan.

Minulle ei ole tarjottu minkäänlaista apua, ei kompensatiota tapahtuneesta, ei mitään. On luvattu monta kertaa, että "sinuun ollaan yhteydessä", mutta en ole saanut yhden ainoata yhteydenottoa."

Hyvällä vuorovaikutuksella ja asioiden selvällä sopimisella olisi voitu välttää ongelmilta jo etukäteen – edellyttäen toki, että olisi myös toimittu sovitusti. Sataprosenttisen varmaa ei näytä olevan sekään, että puhelimen tiedot säilyvät, vaikka siitä on erikseen sovittu:

"Gigantista ostettu kännykkä oli huollossa, koska latausliitin oli rikki. Näin ainakin korjausselosteessa lukee. Varmuuskopioita ei voinut ottaa ennen huoltoon vientiä, kun kännykkään ei saanut virtaa. Liittimen vaihto meni takuuhuollon piikkiin. Kännykässä 24 kk takuu.

Huollossa kännykästä oli pyyhitty kaikki tiedot pois, vaikka sovitussa työraportissa nimenomaan oli sovittu näin "Asiakas haluaa maksullisen tietojen talteenoton, mikäli on vaarana, että huollossa puhelin joudutaan nollaamaan". Mitään yhteyttä Gigantista/huoltofirmasta (MobyLife) ei otettu, eikä tietoja ole talletettu. Mitäs tehdä? Onko tuollaisesta mahdollista saada jotain korvauksia?"

Tai kuten tässä kuluttajaoikeusneuvojan kirjaamassa yhteydenotossa:

”Puhelimen yhteystiedot ja valokuvat piti siirtää uuteen puhelimeen, maksoi siitä 30 e. Kuvat hävisivät, yli 30 valokuvaa hautausmaista ympäri Suomea, kun tekee sukukirjaa. Piti palauttaa vanha puhelin työnantajalle, tämä tyhjensi sen tietoturvasyistä. Elinkeinonharjoittaja kiistää, että oli puhuttu kuvista mitään. Oli kuitenkin nimenomaan niistä puhe. Asiakas vaatii korvausta uusien valokuvien hankkimisesta, maksaa ainakin 2 500 e. Elinkeinonharjoittaja korvaisi siirtomaksun 30 e. On kuitenkin sovittu neuvottelu vielä elinkeinonharjoittajan kanssa.”

Vuorovaikutuksen haasteellisuutta on omiaan lisäämään se, jos tilanteen hoitamisessa on mukana useita henkilöitä ja vieläpä eri toimijoita myyjistä ja asiakaspalvelun henkilöistä huollon henkilökuntaan eikä sovittuja toimenpiteitä ole selvästi kirjattu ylös ennen huoltoa. Hyvin hoidettu sovittujen asioiden dokumentointi on olennainen osa toimivaa asiakaspalvelua.

Yksi esimerkki huollon virheestä on se, että **puhelin katoaa huollossa** ollessa eikä sitä pystytä jäljittämään. Tyypillistä näissä tapauksissa on, että kuluttaja toimittaa viallisen puhelimensa huoltoon, mutta ei saa sitä pitkään aikaan takaisin. Kuluttajan kysellessä puhelimen perään huollossa ei osata sanoa, missä vaiheessa huoltoprosessi on, milloin kuluttaja voisi saada puhelimensa takaisin tai pahimmassa tapauksessa käy ilmi, ettei huolto löydä puhelinta mistään. Joskus kuluttajaa myös pompotellaan myyjän, huollon ja puhelimen valmistajan välillä eikä mikään taho tunnu tietävän, mikä on huollon tila. Myös jokin puhelimen toiminnan kannalta keskeinen osa voi hävitä huollon aikana, kuten seuraavassa esimerkissä:

”Ostin puhelimen uutena myymälästä. Silloin se oli täysin viaton. Puhelin jouduttiin kuitenkin lähettämään huoltoon vain n. kuukausi käyttöön oton jälkeen, koska takakameran linssissä oli jotain ilmeisesti sisäpuolella ja se ei tullut käytössä. Joka tapauksessa linssi vaihdettiin ja se meni takuuseen. Mutta huollon aikana puhelimesta hukattiin sim-korttitelakka. Kun puhelin palasi huollosta sen mukana ei tullut sim-korttitelakkaa, jonka olin puhelimen sisälle jättänyt. Siitä lähtien en ole voinut käyttää puhelinta ollenkaan. Veikon koneen kautta yritettiin kaksi kertaa tilata uusi sim-korttitelakka, mutta ne tulivat vääränlaisina. Sitten otin yhteyttä huoltoon, jossa telakka hukattiin. Sieltäkään kautta ei monen kuukauden aikana ole tullut muuta vastausta kuin että: Tilaaminen on hankalaa, koska oikeanlaista telakkaa ei meinaa löytyä mistään. Ja yhdesti on vääränlainen telakka sieltäkin lähetetty. Edelleen olen siis ilman telakkaa ja joutunut odottamaan monta kuukautta hyödyttömän puhelimen kanssa. Yritin saada Veikon koneen korvaamaan telakan. He tilasivat ulkomailta kaksi kertaa ilmaiseksi vääränlaisen telakan, mutta eivät suostuneet korvaamaan alkuperäistä telakkaa jostain muualta tilattuna, koska ei kuulema ole heidän vika, että telakka hävisi huollossa. Huollosta puolestaan on suostuttu tilaamaan ilmaiseksi telakka, mutta eipä tunnu heiltäkään onnistuvan.”

Yksi juonne pieleen menneissä huollon tapauksissa on se, että puhelimen **vika ei korjaannu**, vaan pahimmassa tapauksessa puhelimeen ilmestyy huoltokäynnin jälkeen uusi vika. Aina vikoja ei vain saada korjattua huollossa, jolloin pitäisi toimia takuuehtojen ja kuluttajansuojalain virhevastuusäännösten mukaisesti. Käytännössä se ei läheskään aina kuitenkaan suju helposti. Tästä aineistossa on paljon esimerkkejä, joita tuodaan esille myös erityisesti huoltokierrettä ja takuun sekä virhevastuun ongelmatilanteita koskevista luvuista (3.1 ja 3.4).

Uusien vikojen ilmaantuminen puhelimeen huollossa on vielä astetta hankalampi tilanne. Tyypillisesti tällainen tilanne etenee siten, että kuluttaja toimittaa viallisen puhelimen huoltoon. Saatuaan sen takaisin hän huomaa siinä uuden vian, jota hänen mukaan ei ollut vielä siinä vaiheessa, kun puhelin lähti huoltoon korjattavaksi. Kuluttajaa ihmetyttää, miksi puhelimen nirhaumat ja naarmut tulkitaan aina yrityksen eduksi, vaikka tilanne olisi mikä tahansa:

”Puhelimeni kävi kamera ja sammumisongelman takia takuuhuollossa kyseisessä huoltofirmassa (MobyLife). Huollosta takaisin tullessa huomasin laitteen kotelossa nirhaumaa äänenvoimakkuuden säätöpainikkeessa sekä laitteen yhdestä kulmasta oli muovin palanen irti.”

Reklamoin asiasta firmaan, mutta he väittivät, että laitteessa oli kyseiset viat laitetta vastaanotettaessa. Tästä minulla ei tietenkään ole todisteita, koska en ole varautunut ottamaan laitteesta kuvia huoltoon laitettaessa. Kuulostaa sikäli minun korvaani hämärältä, sillä yleensä takuuhuollon ehdot ovat varsin tiukat eikä ilmeisesti laitetta takuukorjata, mikäli se ei ole ulkoisesti ehjä?

Miten tässä tilanteessa tulisi toimia?”

On tilanteita, joissa viallisen puhelimen vastaanottanut asiakaspalvelija on todennut ennen huoltoa, että puhelimesta ei ole silmämääräisesti katsottuna mitään ulkoista vikaa. Myöhemmin kuitenkin huolto saattaa ilmoittaa, että puhelimen näyttölasia on ollut rikki tai naarmuuntunut jo alun alkaen. Kuluttaja taas on vahvasti sitä mieltä, että näytön lasi on mennyt rikki huollossa, mutta hänellä ei ole mahdollisuuksia todistaa tätä. Usein näiden uusien – huollon aiheuttamien – vikojen myötä takuu raukeaa ja kuluttaja joutuu itse maksamaan puhelimen korjauksen. Rärkeimmissä tapauksissa vika vaikuttaa kuluttajan mielestä syntyneen aivan selvästi huollossa ja silti kuluttaja katsotaan vastuulliseksi maksamaan korjauskulut:

”Olen korjauttanut puhelintani useampaan kertaan Tampereen DNA:n korjauspisteessä. Kun viimeksi vein puhelimen korjaukseen, ongelmana oli, että puhelin itsestään sammui yhtäkkiä sen ollessa päällä. Minulta kysymättä korjaamo avasi puhelimen näytön ja samalla rikkoivat näytön. Haluan heidän korvaavan puhelimeen uuden näytön, mutta yritys kieltäytyy tästä.”

Kuluttaja on altavastaajan asemassa, kun huollon asiantuntijat esittävät näkemyksiään siitä, mikä puhelimesta on vikana, mistä vika johtuu ja mitä sille voidaan tehdä. Aineistossa on kuitenkin tapauksia, joissa kuluttajalle on annettu **virheellinen arvio puhelimen viasta**, kuten seuraavassa kuluttajan yhteydenotossa näkyy:

”Eli, ostin Gigantin megastoresta 2 kpl sony xa puhelimia. Toinen puhelin oli paketissa ostopäivän jälkeen n. 4 pv kunnes tyttöystäväni palasi ulkomailta ja otti puhelimen käyttöön, mutta puhelin alkoikin kummallisesti pätkiä. Ei siitä sitten vielä välitetty, mutta seuraavana päivänä, kun yritti avata kameraa, koko puhelin meni jumiin ja alkoi sammuailemaan. Vein puhelimen Gigantin huoltoon 13 päivän päästä ostosta, kun palasin hakemaan puhelimen, he sanoivat, että puhelimesta on kosteusvaurio, sekä näyttivät kuvia tietokoneelta. Mutta puhelin vain näytti jotenkin siltä, että siihen ei ole koskettukaan. Vein puhelimen avattavaksi ja tuli ilmi, että kosteutta ei ole kyllä ole ollut lähimainkaan.”

Joissakin tapauksissa kuluttajien mukaan huollon korjaukset on tehty niin heikkolaatuisesti tai epäammattimaisesti, että puhelin on huollon jälkeen huonommassa kunnossa kuin ennen sinne lähettämistä. Alla kuluttajaoikeusneuvojan kirjaama tapaus, jossa **puhelimien epäonnistunut korjaus** on saanut aikaan korjauskelvotonta jälkeä:

”Ensimmäinen virhe: Sormenjälkitunnistin – näppäin – pelti väärin lasin vaihdon yhteydessä. Kävi toisella ja selvittäneet. Avattu siellä. Pellin lipare väärään paikkaan – nappulan alle ja rikkonut sen. Korjauskelvoton. Asiakaspalvelu huonoa, ei annettu esimiehen nimeä – vain Julia – ei sähköpostia; lopulta sai pomon nimen ja hän toimii Virossa. Korjauskelvoton; jos olisi ollut toisen elinkeinonharjoittajan virhe, niin he olisi hankkineet toisen laitteen tilalle kuluttajalle, sanottu firmasta. Kuluttaja pohtii kannattaako puhelinta edes korjata, kun on muutamia vuosia vanha.

Toinen virhe: Panssarilasi mikrofonin päälle. Huolimatonta.”

Joskus voi käydä niin, että kuluttaja on palauttanut huollosta saamansa sijaispuhelimien takaisin huoltoon, mutta huolto ei ole sen jälkeen ”tyhjentänyt” puhelinta. Myöhemmin joku toinen sijaislaitteen käyttäjä voi päästä kirjautumaan sisään edellisen käyttäjän tunnuksilla, mikä on ongelmallista tietosuojan kannalta.

3.4 Takuun ja virhevastuun ongelmat

Omanlainen ongelmakenttä kuluttajille ovat tilanteet, joissa **kuluttajilta evätään viallisen puhelimen takuu**. Tyypillisesti tällaisessa tapauksessa puhelin lähetetään takuuhuoltoon, ja sieltä ilmoitetaan, että puhelimesta on sellainen vika (esim. laite on kostunut, laite on kolhiintunut, akussa tai ohjelmistossa on vika), jota takuu ei korvaa. Joissakin tapauksissa kuluttaja on sitä mieltä, että puhelimeen ei mitenkään ole voinut tulla huollon ilmoittamaa vikaa, koska puhelin ei ole kostunut tai saanut kolhuja. Kuluttaja ei kuitenkaan voi todistaa tätä, koska hänellä ei ole mahdollisuutta päästä käsiksi puhelimen sisuksiin. Takuuhuollolla on näissä tapauksissa viimeinen sana ja kuluttaja jää takuuhuollon näkemysten armoille. Joskus takuu evätään näillä perusteilla myös puhelimitse, joita on markkinoitu esimerkiksi vesitiiviinä tai iskunkestävinä.

Joskus kuluttajan puhelin on ollut parikin kertaa takuuhuollossa saman, takuuseen kuuluvan vian vuoksi, mutta sen jälkeen huolto löytää puhelimesta jonkun aivan uuden vian, jonka vuoksi takuu evätään kokonaan. Kuluttajan mielestä tämä vika on huollon itsensä aiheuttama, mutta kuluttaja ei voi mitenkään todistaa sitä.

“Ostin uuden puhelimen 25.11.16. Puhelin on Samsung 2016 A5. Puhelin toimi moitteettomasti 23.12.16 asti. Siis yhden kokonaisen kuukauden!!!! Joulun aattona 23.12. puhelimen näyttö pimeni kesken käytön työpäivän aikana. Vein puhelimen suoraan DNA:n kauppaan, josta olin puhelimen ostanut. Sanoin, että näyttö lakkasi toimimasta kesken käytön. Puhelinta ei ole pudotettu eikä se ole päässyt kosketuksiin kosteuden kanssa missään vaiheessa. Puhelin meni huoltoon. Sain puhelimen takaisin Loppiaisen aattona 5.1.17 iltapäivällä töiden jälkeen. Huollossa oli vaihdettu koko näyttö. Raportissa luki: Näyttö vaihdettu, päivitetty. Illalla yritin liittyä kodin wifiin onnistumatta siinä. Puhelin yritti koko ajan yhdistyä wifiin ja näyttössä luki: käynnistetään. Aikaisemmin olin yrittänyt liittyä auton bt-yhteyteen onnistumatta. Auton näyttö sanoi; laitetta ei löydetä. Kävin samana iltana vielä vanhempieni luona ja yritin liittyä siellä wifiin. Sama juttu. Puhelin ei toiminut. Seuraavana päivänä, Loppiaisen (=kaupat kiinni), jatkoin wifiin ja bt-liittymisen kokeilua. Ei onnistunut. Seuraavana mahdollisena päivänä lauantaina 7.1. vein puhelimen heti aamulla kauppaan ja puhelin lähetettiin huoltoon. Sain viestin 13.1.17, että puhelimen saa hakea kaupasta. Kun menin kauppaan, niin minulle annettiin lasku 35 € ja sanottiin, että puhelimesta on kosteusvaurio, puhelinta ei voida korjata, takuu ei korvaa kosteusvauriota.

Mitään kosteusvauriota ei ole tapahtunut minun osaltani. Kun ostin puhelimen, niin samalla ostin myös kannellisen suojakotelon puhelimelle. Minua ohjattiin olemaan yhteydessä kuluttajasuojaviranomaiseen. En maksanut 35 € maksua, joten puhelin jäi kauppaan.

Jouduin ostamaan uuden puhelimen työni vuoksi. En kylläkään ostanut sitä DNA-kaupasta. Ihmettelen DNA:n ja huoltoliikkeen törkeää käytöstä, ja vaadin rahoja takaisin tai 289 € lahjakorttia liikkeeseen. On erittäin epäilyttävää asiakaspalvelua ja vähintäänkin kyseenalaista toimintaa lähettää asiakkaalle rikki-näinen tuote huollosta. Tuotetta ei selvästikään testattu huollossa. Tehtiin näköjään vain rutiinisti näytön vaihto tarkemmin puhelinta tutkimatta. Tämä ei ole ammattimaista toimintaa.”

Joskus ”ulkoinen vaurio”, jolla takuu evätään, on hädin tuskin havaittavissa:

“Lähetimme takuunalaisen Nokia Lumia 830 puhelimen takuuhuoltoon varten SCF huoltoon. Syynä olivat puhelimen sammuilu itseksensä, peruutusnäppäimen ajoittainen toimimattomuus, ajoittain outo viesti/soittoääni, ohjelmien kaatuilu ja sivulatauksien ajoittainen keskeytyminen, joka ei jatkunut edes päivittämällä. Puhelimen myyjä Stockmann ilmoitti SCF huollon vastaavan takuuhuolloista Suomessa.

SCF huolto kuitenkin ilmoitti, että puhelinta ei korjata takuuseen ulkoisen vaurion vuoksi. Tämä ns. ulkoinen vaurio on tuskin havaittava parin mm:n halkeama lasin vasemmassa ylänurkassa (kuva liitteenä). Sitä ei ainakaan maallikko voi mitenkään mieltää takuun raukeamisen aiheuttavaksi syyksi, eikä se ole aiemmin mitenkään puhelimen toimintaan vaikuttanut. Ja matkapuhelinhan nimensä mukaisesti kulkee aina mukana, sitä ei säilytetä kotona tehdaspakkauksessa, joten luonnollisesti jotain pieniä käytön jälkiä tulee. Takuun toteutumattomuutta on näillä perustein vaikea ymmärtää.

Kaiken huipuksi SCF huolto lähetti tekemistään toimenpiteistä laskun, 38 €. Liikkeen asiakaspalvelun mukaan tämä sisältää tarkastusmaksun Microsoftin keskuhuollolta (jonne he olivat puhelimen edelleen lähettäneet) ja toimituskuluja. Miksi puhelin lähetettiin, jos oli nähtävissä, ettei se mene takuuseen? Vaikka puhelimesta peritään tarkastusmaksu, en saanut erikseen kysyessäkkään vastausta, mikä oli todellinen vian aiheuttaja. Lisää tietoja käskettiin vain kysyä ulkomaiselta keskuhuollolta. Ei voi olla asiakkaan velvollisuus ottaa yhteyttä vielä eri osapuoleen, jonne SCF huolto on omatoimisesti puhelimen lähettänyt.

SCF huolto ei ole halukas asiasta ollenkaan neuvottelemaan, ei edes laskun suhteen. Olen laittanut sähköpostitse useita yhteydenottoja, heidän kantansa mihinkään on ehdottoman kielteinen. Edellisen perusteella vaadin vähintäänkin aiheettoman laskun mitätöimistä, joskin epäilen myös takuun epäämisen perusteita.”

Takuuhuolto voi myös ilmoittaa, että puhelimen vikaa (esim. kaiutin ei toimi) **ei voida korjata, jos ei samalla korjata puhelimen näyttöä**. Näytössä voi olla kuluttajan aiheuttama pieni naarmu tai halkeama, joka ei sinänsä haittaa puhelimen käyttöä. Mutta kuluttajan ilmoittaman vian korjaamiseksi puhelimen näyttö on irrotettava, ja rikkinäistä näyttöä ei enää pysty asentamaan takaisin, joten näyttö on uusittava. Koska näytön vika on kuluttajan aiheuttama, kuluttaja joutuisi maksamaan kyseisen korjauksen. Kuluttajan pitäisi siis maksaa omasta pussistaan sellaisen ”vian” korjaaminen, joka häntä ei haittaa, jotta hän saisi korjattua takuun piikkiin sellaisen vian, joka haittaa häntä.

”Ongelma on seuraavanlainen: laitteestani on huomattu pikselivika erään toisen korjauksen yhteydessä. Tätä takuunalaista vikaa liike ei suostu korjaamaan. Syynä on se, että puhelimeni takalasi on rikki ja liike joutuisi vaihtamaan myös sen korjauksen yhteydessä. Minua itseäni rikkoutunut takalasi ei haittaa, joten en suostu maksamaan sen vaihdosta. Pikselivika kuitenkin haittaa, koska se laajenee iän myötä. Minulle on ihan sama, vaihdetaanko rikkoutunutta takalasia vai ei; kunhan takuunalainen pikselivika vain saadaan korjattua. Jos Huawei ei onnistu korjaamaan sitä ilman takalasin vaihtoa niin minkä minä sille mahdan? Vaadin kuitenkin, että takuuasias hoidetaan kuntoon.”

Erityinen takuuongelma koskee **matkapuhelinten akkua**. Usein kuluttajalle tulee yllätyksenä se, että vaikka puhelimella olisi takuuta esimerkiksi 24 kuukautta, niin akulla voikin olla takuuta vain 6 kuukautta. Jos akkuun tulee vika sen jälkeen, kuluttaja joutuu itse maksamaan kustannukset. Joskus kuluttajan mukaan myyjä ja valmistaja antavat eri tietoa akun takuun kestosta: myyjä väittää, että takuu on 6 kuukautta, mutta valmistaja sanoo, että takuu-aika on sama kuin puhelimella. Joskus akkuun liittyy myös sellainen ongelma, että akun korjaus tai vaihtaminen valtuutetussa huoltoliikkeessä maksaisi huomattavasti enemmän (esim. kolmin-kertaisesti) kuin toisessa liikkeessä. Kuluttajan on kuitenkin pakko huoltaa akku nimenomaan valtuutetussa huollossa, koska puhelimen takuu raukeaisi, jos akku huollettaisiin jossain muussa liikkeessä. Tässä esimerkki kuluttajaoikeusneuvojan kirjaamasta tapauksesta:

”Kuluttaja soittaa puhelimesta, Soneran myymälästä ostettu, takuuta voimassa usea kk. Soittanut Samsungille, sanottu että takuu koskee myös akkua kyseisessä puhelimessa. Soneralla taas sanottu, että akulla ainoastaan 6kk takuu.”

Seuraavassa esimerkissä taas kuluttaja itse kuvaa tilannettaan:

”Ostin Elisalta Apple iPhone 6s 64gb merkkisen matkapuhelimen joulukuussa 2015. Kesäkuussa 2017 puhelin alkoi ylikuumentua eikä sillä voinut esim. soittaa koska puhelin ylikuumeni ja lakkasi toimimasta. Puhelimen akku myös purkaantui kuumenemisestä johtuen. Luin Elisan sivuilta, että puhelimessa on 1 v takuu. Vein puhelimen Fonum merkkiseen laitehuoltoon joka huoltaa Applen tuotteita. Puhelimen akku vaihdettiin siellä mutta puhelin edelleen välittömästi ylikuumeni, joten Fonumilta todettiin, ettei vika voi olla silloin akussa. Myöhemmin kuulin, että kaikilla puhelimella olisi ”2 v” virhevastuutakuu. Menin puhelimen kanssa Elisan myymälään, josta puhelin lähetettiin heidän huoltoonsa nimeltä Mobylyfe. Elisalta kerrottiin, että siellä vika tutkitaan ja ilmoitetaan mikä puhelimessa vikana. Olin noin viikon kuluttua yhteydessä huoltofirmaan josta kerrottiin, että puhelimen akku vaihdettu muualla kuin heillä, joten kor-

jaussumma olisi 769 e. He olivat sitä mieltä, että virhevastuu raukeaa koska puhelimen akku vaihdettu Fonumissa eikä heillä. Yritin kysyä mikä puhelimesta on vikana, koska joudun maksamaan 35 e heille mutta en saanut vastausta tähän, vaikka huollon oli tarkoitus tutkia mistä puhelimen ylikuumentuminen johtuu.

Onko tosiaan niin, että koska olen vaihdattanut akun muualla kuin heillä, niin virhevastuu ja takuu raukeaa, vaikka puhelimen akku vaihdettu liikkeessä ja minulla tästä myös kuitti. Akun vaihto ei liity puhelimen rikkoutumiseen koska vika oli sitä ennen ja akku vaihdettiin vain koska puhelin rikki eikä vika ole vieläkään selvillä. Puhelin on vasta 19 kk vanha.”

Kuluttajilla ja myyjillä on joskus myös eriäviä näkemyksiä **takuun pituudesta**. Joissakin tapauksissa kuluttaja on saanut viallisen puhelimen tilalle uuden vastaavan puhelimen takuuaikana, mutta sitten uuteenkin puhelimeen on tullut vikaa. Kuluttajaa on yllättänyt myyjän vastaus, jonka mukaan nämä uuden puhelimen viat eivät enää mene takuun piikkiin, koska takuuaika lasketaan ensimmäisen puhelimen hankinnan ajankohdasta.

Joskus puhelin käy useamman kerran takuuhuollossa saman vian vuoksi, mutta vika uusiutuu jatkuvasti. Takuun loputtua puhelin on edelleen viallinen, mutta kuluttaja ei saa enää sitä takuuhuoltoon, koska takuu on päättynyt eikä huollolle ole annettu takuuta.

”Puhelimestani Sony Z3 compact ostettu 9.1.2015 on taas näyttö yläreunasta irti. Olen käyttänyt puhelintani kaksi kertaa aikaisemmin takuuhuollossa saman vian puitteissa, viimeisin kerta 9.12.2016. Ensimmäisellä kerralla vaihdettiin uusi puhelin ja toisella kerralla puhelimeen vaihdettiin näyttö. Nyt näyttö on taas irti, edellisestä vaihdosta on kulunut 4 kk. Mielestäni tuotteessa on valmistus/suunnittelu virhe, kun vika aina uusiutuu? Puhelimen takuu on päättynyt 9.1.2017 ja Sony ei ole halukas enää puhelinta korjaamaan koska takuu on päättynyt. Minusta Sonyn täytyisi tämä vika korjata virhevastuun piiriin.”

Ongelmatilanteita syntyy muutenkin tilanteissa, joissa myyjät irrottavat vikojen korjaamisen vastuusta täsmälleen silloin, kun takuu umpeutuu. Aineistossa on lukuisia tapauksia, joissa kuluttajan **puhelin on subteellisen uusi**, noin reilun vuoden tai pari käytössä ollut, ja jonka vikaa myyjä ei suostu korjauttamaan yrityksen laskuun, koska **takuu on juuri päättynyt**.¹⁵ On tapauksia, joissa myyjä näyttää hyvin herkästi ohjaavan asiakkaan ensin kuluttajaviranomaisen puoleen ottamatta asiaa suoraan hoitaakseen:

”Vika:

Puhelimen touch screen ei aina toimi. Välillä toimii hyvin ja välillä ei toimi ollenkaan. Välillä touch screen alkaa toimimaan, kun odottaa hetkisen ja joskus laite pitää lukita ja avata uudelleen, jotta touch screen alkaa toimimaan ja jos touch screen ei toimi uudelleen avaamisen jälkeen, niin silloin joutuu toistamaan puhelimen lukitsemisen/avaamisen uudelleen niin monta kertaa, että touch screen alkaa toimimaan. Puhelinta ei ole kasteltu eikä pudotettu ja se on ollu alusta asti suojakotelossa. Puhelinta ei ole käytetty aikaisemmin huollossa.

Tehdyt toimenpiteet:

Laite päivitetty viimeisimpään iOS:n versioon, ei auttanut, laitteen touch screen lopettaa aina välillä toimimisen. Laitteen asetukset nollattu, ei auttanut, laitteen touch screen lopettaa aina välillä toimimisen. Laiteesta poistettu kaikki sisältö ja asetukset/palautettu, ei auttanut, laitteen touch screen lopettaa aina välillä toimimisen. Laite DFU päivitetty/palautettu, ei auttanut, laitteen touch screen lopettaa aina välillä toimimisen. Vika aika varmasti itse laitteessa (rautapuolella).

15 Kuluttajariitalautakunta on päätöksessään ottanut kantaa matkapuhelimen käyttöikäen. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisun mukaan kuluttaja voi olettaa puhelimen kestävän tavanomaisessa käytössä pidempään kuin kaksi ja puoli vuotta: <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1466585813294.html>

Oletko ollut vian/ongelman takia yhteydessä myyjään?

Kävin kaupassa kysymässä korjataanko tuote, jos takuu on mennyt umpeen noin 4 kk sitten ja myyjä käski olla yhteydessä kuluttaja-asiamieheen, jonka avulla takuu-aika voidaan pidentää 24 kk:een, jonka jälkeen tuote voidaan korjata takuukorjauksena.

Onko vikaa/ongelmaa arvioinut ulkopuolinen asiantuntija?

Ei ole, mutta "touch disease iphone 6" näyttäisi olevan aika tunnettu ongelma, vaikkakin Apple on myöntänyt, että vika koskisi vain plus malleja.

Miten vika/ongelma pitäisi mielestäsi ratkaista?

Puhelin pitäisi korjata, koska tuotetta ei ole kasteltu eikä pudotettu ja se on ollut alusta asti suojakuorissa, silti tuote 1 vuoden 4 kk:n ikäisenä ei enää toimi."

Kuluttajien on joskus vaikea ymmärtää sitä, että myyjä ilmoittaa **takuun kattavan ainoastaan laitevian**, mutta ei ohjelmistovikoja, vaikka ne vaikuttaisivat laitteen toimintaan (esimerkiksi akun keston). Puhelin voi myös lakata toimimasta tai toiminta voi heikentyä ohjelmistopäivityksen jälkeen, mutta myyjä ei ota ongelmaa hoitaakseen, vaan ohjeistaa kuluttajan etsimään ratkaisua puhelimen valmistajan kotisivuilta.

Joskus kuluttaja on ostanut toiselta kuluttajalta käytetyn puhelimen, jossa on vielä takuu voimassa. Myyjä kuitenkin epää takuun sillä perusteella, että **takuu on ostajakohmainen**. Eräässä tapauksessa taas kuluttaja oli ostanut puhelimen operaattorin myymälästä ja puhelimeen oli tullut takuu-aikana vika. Myyjä ei suostunut toimittamaan puhelinta takuuhuoltoon, koska **kuluttaja oli vaihtanut liittymänsä toiselle operaattorille**. Myyjä saattaa myös vaatia kuluttajalta **kuittia ostoksesta tai takuusta**, vaikka tiedot ostosta oletettavasti saataisiin myyjän omista tietokannoista.

Takuun epäämisestä voi seurata kuluttajalle myös muuta haittaa. Jos huollossa todetaan, että puhelimen vika ei mene takuuseen, kuluttaja joutuu maksamaan huoltoon muutaman kymppin **tarkastusmaksun** "aiheettomasta" tarkastuksesta, jotta hän saa puhelimensa pois huollosta. Joissakin tapauksissa kuluttajan mielestä tarkastusmaksusta ei ole mainintaa takuun yhteydessä. Kuluttaja ei voi aina tietää etukäteen, kattaako takuu puhelimen vian, joten kuluttaja ottaa jonkinlaisen riskin laittaessaan puhelimen takuuhuoltoon. Joskus käy niin, että huolto ei tarkastusmaksusta huolimatta kerro mikä puhelimesta on vikana – ainoastaan, että vika ei kuulu takuuseen.

Vaikka kuluttaja saisi puhelimensa korjattua takuuhuollossa, myyjä ei kuitenkaan korvaa kuluttajalle sitä kaikkea **aikaa, vaivaa ja rahanmenetystä**, jota puhelimen korjauttaminen on kuluttajalle aiheuttanut.

3.5 Asiakaspalvelun ongelmat

Asiakaspalvelun ongelmat liittyvät useimmissa tapauksissa juuri virhetilanteiden selvittelyyn, ja niistä valitaan usein varsinaisen matkapuhelimeen liittyvän ongelman ohella. Luokitteluvaiheessa asiakaspalvelun ongelmiksi merkittiin ainoastaan sellaiset tapaukset, joissa kuluttaja selvästi toi esiin kokemiaan hankaluuksia asiakaspalvelussa. Voidaan kuitenkin aavistella, että kaikki ne lukuisat tapaukset, joissa kuluttaja toimittaa viallista matkapuhelintaan kerta toisensa jälkeen korjattavaksi ja selvittää asiaa aina uudelleen ja uudelleen eri henkilöille niin myynnissä kuin huollossa, sisältävät elementtejä, jotka kuluttaja on saattanut hyvinkin kokea huonoksi asiakaspalveluksi. Näissä tilanteissa kuitenkin keskeisemmäksi näyttää nousevan se, tuleeko puhelimen vika korjatuksi vai ei, ja mikä ylipäätään on huoltoruljanssin lopputulos – asiakaspalvelun toimivuus sen sijaan jäänee herkästi vähemmälle huomiolle.

Hyvin tyypillinen asiakaspalvelun ongelmatilanne on se, että **asiakasta pompotellaan** myyjän, huollon ja valmistajan tai maahantuojan välillä eikä mikään taho tunnu ottavan asian hoitamisesta loppuun saakka selkeää vastuuta. Seuraava tapaus osoittaa hyvin, millaista aktiivisuutta eri toimijoiden kanssa kuluttajalta vaaditaan asian hoitamisessa:

”Olen tyytymätön Elisan toimintaan. He myyvät OnePlus puhelimia, mutta eivät ota mitään vastuuta puhelinten toimintaan/toimimattomuuteen. He ohjaavat yksiselitteisesti aina olemaan yhteydessä Oneplussan supporttiin (ulkomailla). Puhelimeni lakkasi saamasta yhteyttä puhelinverkkoon 6.2.2017 klo 14 jälkeen [valitus tehty 18.5.2017]. Yhteyden katkeamiseen ei liittynyt mitään tapaturmaal/vahinkoa vaan ongelma ilmeni kesken puhelimen käytön. Puhelimeen vaihdettiin silloisen Soneran liikkeessä uusi sim-kortti (koska minulla on Telian liittymä). Sim-kortin vaihdolla ei ollut vaikutusta ongelmaan. Puhelinta kokeiltiin myös toisella toimivalla Sim-kortilla, jolla puhelin ei saanut yhteyttä. Elisa lähetti puhelimen Suomeen huoltoon (SCFhuolto). Elisa ei suostunut antamaan varapuhelinta huoltotoimenpiteiden ajaksi.

Koska Suomen huolto ei ole osannut korjata puhelinta, puhelin päätyi Euroopan keskushuoltoon Puolaan (CTDI polska). Puhelin saapui takaisin huollosta vajaan kuukauden kuluttua. Yhteysongelma oli saatu korjattua, mutta huollon jälkeen ilmeni uusi ongelma. Huoltotoimenpiteiden jälkeen lähes jokainen puheluni on kaikunut. Vastapuoli joka puhuu minulle, kuulee oman äänensä noin sekunnin viiveellä, jolloin hänen on erittäin hankala puhua, koska hän kuulee oman äänensä kaikuna. Ilmoitin ongelmasta Elisan kauppaan Oulun Valkeassa ja he kehottivat ottamaan suoraan yhteyttä OnePlussan supporttiin Oneplussan nettisivuilta. He eivät vastaa puhelinten korjaamisesta. Olin yhteydessä Oneplussan chat-osion ja sähköpostin välityksellä. Supportin kanssa puhelimeen tehtiin hard resetit ja muutenkin palautettiin tehdasasetuksiin (minun tekemänä supportin opastuksella). Nämä toimenpiteet eivät auttaneet, joten OnePlus kehotti lähettämään puhelimen uudelleen Euroopan keskushuoltoon.

Tämän jälkeen kävin Elisan liikkeessä ja he suostuivat tällä kertaa antamaan varapuhelimen huollon ajaksi. Sain puhelimen eilen vihdoinkin toiselta huoltoreissulta ja puhelimen kaikuongelma ilmenee edelleen. Olen ollut yhteydessä heti eilen Oneplussan huoltoon sähköpostitse ja vaatinut uutta puhelinta tilalle, jotta minun ei enää tarvitse kuukausitolkulla odottaa takuun piirissä olevan puhelimeni matkustamista ympäri Euroopan. Oneplus ei ole vastannut sähköpostiini, joten otin äskettäin yhteyttä chatin välityksellä. OnePlus halusi minulta oman keskushuoltonsa raportin kuvana sähköpostitse, joten lähetin sen heille. He käskivät taas odottaa 24h ennen kuin asialle tapahtuu yhtään mitään. Tämän lisäksi olin yhteydessä taas Elisaan, mutta he nostavat kädet pystyyn ja eivät ota mitään vastuuta puhelimen korvaamisesta uudella. Voitteko auttaa minua? Eikö tässä ole jo kohtuullinen aika veivattu puhelinta kuntoon, milloin aika muuttuu kohuttomaksi?”

Tämä yhteydenotto on tullut eräältä kuluttajalta 16.1.2017 eli kaksi kuukautta sen jälkeen, kun puhelin oli jätetty neljättä kertaa huoltoon:

”Melko pian puhelimen käyttöön otosta huomasin sen äänien reistaavan. Puhelin menee äänettömälle itsestään, vaikka väittää äänien olevan päällä. Mitään ei kuitenkaan kuulu. Vika häviää, kun puhelimen käynnistää uudelleen. Vika kuitenkin palaa n. 12h–2vrk edellisestä kerrasta. Ensimmäisen kerran puhelin mennyt takuu huoltoon kesäkuussa 2016. Puhelimeen vaihdettiin speaker. Vika jatkui heti käyttöön oton jälkeen. Vein puhelimen uudestaan takuu huoltoon. Puhelimeen vaihdettiin speaker ja jotain muita osia. Vika jatkui heti. Vein puhelimen jälleen takuu huoltoon. Puhelin lähetettiin huollettavaksi, mutta palasi takaisin, niin ettei mitään ollut tehty. Vika jatkui.

Vein puhelinta neljännen kerran huoltoon. Tällä kertaa eivät suostuneet ottamaan puhelinta huoltoon lähetettäväksi, ennen kuin olen tyhjentänyt puhelimen ja ottanut sen käyttöön ilman varmuuskopiota uutena puhelimenä. Tein niin ja vika jatkui. Menin taas Elisan myymälään ja tällä kertaa puhelin lähetettiin neljännen kerran huoltoon. Neljännellä kerralla puhelin vaihdettiin uuteen samanlaiseen. Otin uuden puhelimen käyttöön ja sama vika jatkui jälleen. Vaikka otin puhelimen taas käyttöön uutena puhelimenä ilman edellistä varmuuskopiota. Vein puhelimen viidennen kerran huoltoon 17.11.2016. Laittoivat puhelimen jälleen menemään takuu huoltoon.

9.1.2017 kävin Elisan myymälässä kyselemässä puhelimeni perään. Aikaisemmin on palautunut huollosta n. kolmessa viikossa. Nyt oli mennyt lähes 2 kk. Sanoivat myymälässä puhelimen olevan edelleen huollossa ja käskivät soittaa sinne. Seuraavana päivänä soitin huoltoon, josta ilmoitettiin, ettei puhelimeni ole koskaan

saapunutkaan huoltoon, vaan on edelleen myymälässä. Soitin Elisan asiakaspalveluun ja kävin Elisan myymälässä. Eivät tienneet missä puhelin on. Jätin Elisashopit myymäläpäällikölle soittopyyntön 10.1, 11.1, 12.1 ja 13.1. En ole vielä nyt 16.1 saanut häntä ottamaan itseäni yhteyttä. Puhelin löytyi pe 13.1. Elisan myymälästä, sain asiasta tekstiviestin. Viestissä sanottiin, että puhelin on nyt lähetetty huoltoon. Olen useaan otteeseen välittänyt myyjien ja asiakaspalvelun kautta viestiä, että olen tyytymätön puhelimeen ja heidän toimintaansa. Vaadin kaupan purkua puhelimesta. Eräs myyjä välitti minulle viestin, että myymäläpäällikkö ei suostu kaupan purkuun. Olen ollut nyt kesäkuusta lähtien ollut ilman omaa puhelintani ja asioinut Elisashopit myymälässä kymmeniä kertoja asian tiimoilta. Vaadin kauppojen purkua kyseisestä Lumia 830 puhelimesta. Puhelin ei toimi, eikä asiakaspalvelu ole ollut oikeanlaista.”

Edellisessä tapauksessa kävi ilmi myös yksi asiakaspalvelun ”tyyppiongelma” eli se, että **asiakaspalveluun on vaikea saada yhteyttä**. Aineistossa on myös tapauksia, joissa myymälän asiakaspalvelusta tai huollosta on toistuvasti luvattu ottaa yhteyttä kuluttajaan tietynä ajankohtana, mutta näin ei vain tapahdu, vaan kuluttaja joutuu kerta toisensa jälkeen tavoittelemaan henkilöstöä tai jättämään uusia yhteydenottopyyntöjä – mikä ei välttämättä sekään vielä johda asiassa eteenpäin. Joillakin yrityksillä ei ole puhelinpalvelua, vaan kuluttaja voi olla yritykseen yhteydessä ainoastaan sähköpostitse. Oma hankaluutensa kuluttajille on se, ettei heille välttämättä jää mitään dokumentteja reklamaatio- tai huoltoprosessista, kun yhteydenpito käydään verkkolomakkeella, chatissä tai puhelimesta.

Joissakin tilanteissa **asiakaspalvelua moititaan epäasialliseksi, työkeäksi tai jopa ala-arvoiseksi**. Jotkut kuluttajat kokevat saaneensa huonoa palvelua esimerkiksi siksi, ettei heidän esittämiään asioita ole otettu täysin vakavasti heidän ikänsä tai sukupuolensa takia. Useimmiten kysymys on joko erittäin nuorista tai sitten vanhoista kuluttajista sekä naisista, kuten esimerkiksi tämä pieni ote erään naiskuluttajan yhteydenotosta osoittaa:

”Ensiksi myyjä aliarvioi minua, että mitenkähän minä tämän nyt selittäisin, että ymmärtäisit. En pidä siitä, että naisasiakasta kohdeltiin aivan kuin puhelimen sovellusten maailma olisi täyttä utopiaa.”

Seuraava esimerkki kuvaa suhteellisen iäkkään naisen kokemusta asiakaspalvelusta:

”Noin kuukauden kuluttua ostamisesta uusi puhelin ei pitänyt latausta kuin kolme, neljä tuntia. Menin liikkeeseen ja minulle sanottiin vain, että ei tuo puhelin kauemmin kestäkään ja lähdin pois. Menin lapsenlapseni kanssa uudelleen kolmen viikon kuluttua, jolloin puhelin otettiin vastaan ja lähetettiin huoltoon ja minulle annettiin maksutta lainapuhelin, koska vain lapsenlapseni avustuksella tietojeni siirtäminen onnistui. Olin sairaalassa 18.–27.3, kun ilmoitettiin, että puhelimeni on noudettavissa. Tyttäreni lähti noutamaan ja ensitöikseen myyjä poisti tietoni lainapuhelimesta. Tyttärelläni oli Elisa tilini tunnukset ja hän pyysi, että tietoni palautettaisiin Elisan toimesta, koska olin sairaalassa. Hänelle sanottiin vain, että ei ole heidän ongelmansa. Tyttäreni toi tyhjän puhelimen sairaalaan ja nyt olen pikkuhiljaa yrittänyt kerätä numerotietoja. Lähetteessä luki, että puhelimestani ei ole mitään vikaa, mutta epäilen, että sain uuden puhelimen, koska tyttäreni kertoi, että puhelimesta poistettiin suojakalvo liikkeessä ja puhelin oli aivan koskemattoman näköinen. Tästä en valita. Puhelin on nyt toiminut kaksi viikkoa.

Kokemani ei ole rahalla korvattavissa, mutta haluaisin varmuuden, ettei tällainen toistuisi. Olen 68-vuotias ja tekniikka on minulle ongelmallista. Kyse on mielestäni täysin ala-arvoisesta asiakaspalvelusta ja haluaisin tietää, onko Elisa menetellyt oikein. En myöskään löytänyt sopimuksesta tietoa, onko se toistaiseksi voimassa oleva vai määräaikainen. Ihmettelin myös, miksi sopimuksessa on edesmenneen mieheni sähköpostiosoite, mutta muistaakseni minulle sanottiin, ettei sillä ole merkitystä, eikä sen kanssa ole ollut ongelmia. Mieheni kuoli äkkiä [pvm], enkä ole vielä oikein pystynyt selkeään ajatteluun.”

Hankalia ovat myös ne tilanteet, joissa kuluttaja on saanut **virheellistä tietoa myyjältä** tai ainakin ymmärtänyt tiedon toisin kuin hänen olisi pitänyt. Tällaisten ”sana sanaa vastaan” tilanteiden todentaminen reklamointitilanteissa on vaikeaa. Silti kuluttaja on saattanut kokea merkittäviäkin tappioita, koska on toiminut siten, kun katsoo häntä myyjän toimesta ohjatun. Eräs kuluttaja kertoi näin 3.9.2017 kirjatussa yhteydenotossaan:

”Homman nimi siis tämä; olen ostanut 14.1.2017 puhelimen, hintaa tuo hulppeat 740 e. Puhelimesta oli jo ensimmäisestä puhelinsoitosta asti vikaa, mutta huoltoon lähetys minun osaltani viivästyi koska ei ollut varapuhelinta kotona. Kun se huoltoon lähti kesällä, olivat he vaihtaneet huollossa laitteen kokonaan uuteen. Olin laittanut tuohon ensimmäiseen puhelimeen kuitenkin panssarilasin jo ostopäivänä, samaisessa kaupakeskuksessa josta ostin. Jossakin heidän yhteistyöliikkeessään (Fonum nimeltään). Kun uutta, huollossa vaihdettua laitetta menty hakemaan Elisa Shopista, kysytty ”Onko tässä uudessa nyt panssarilasi myöskin, koska olin siihen aiempaankin, tietämättä että se on viallinen, sen lasin kumminkin laittanut, ja ostanut läpälliset kovakantiset suojakuoret näyttöä suojaamaan.” Vastaus oli että ’Katsotaas, he ovatkin huollossa laittaneet sinulle tuohon uuteen puhelimeen jo valmiiksi siellä uuden panssarilasin’. Asia tällä selvä, sillä tiedolla olen elänyt päivään 12.8 asti, jolloin puhelin tippui 1-vuotiaan tyttöni kädestä ja näyttöön tuli halkeama. Painelin suoraan ostoliikkeeseen, jossa myyjät kohauttivat olkapäitään ja sanoivat, että eivät tee asialle mitään.

Tässä kohtaa olin yhteydessä teihin ja sain ohjeeksi lähettää ”Valitus yritykselle tavaran virheestä” -lomakkeen. Näin tein ja myymäläpäällikön sijainen (Elisa Shop) soitti minulle, mutta sanoi että he eivät voi sen perusteella omaan piikkiinsä puhelimen näyttöä huoltaa, että lasi OLISI voinut mennä rikki, vaikka siinä se panssarilasi olisi päällä ollut. Vastasin tähän, että jos joku olisi edes viitsinyt missään kohtaa katsoa puhelintani, olisi käynyt ilmi, että näyttö ei ole mitenkään tuhannen sirpaleina, vaan siinä on halkeama. Ei voi jossitella, että ehkä olisi mennyt rikki ja ehkä ei, mutta myyjä on noutohetkellä sanonut, että siinä se panssarilasi on päällä ja niin olisi toden totta kuulunut olla. Jos he olisivat sanoneet, että ei ole panssarilasia laitettu huollossa, olin ehkäpä käynyt sen 10 e sijoittamassa uuteen, kuten toimin jo ensimmäisen luurin kanssa, jonka ostin. Uuden lasin laitto maksaa 400 e koska se ei kuulu tietystikään takuuseen. Minunko vastuullani tämä nyt on, jos alan ammattilainen ei tiedä mitä suustaan päästää?? Miksi olisin alun perinkään laittanut siihen panssarilasin, jos en sitä 100 % varjelisi, käyttäisi suojakuoria vielä tämän lisäksi joka ikinen päivä!”

Myyntitilanteessa annettu virheellinen tieto tai se, ettei kuluttajan ja myyjän kommunikaatio vain näytä kohtaavan, saattaa johtaa monenlaisiin ongelmatilanteisiin. Eräessä tapauksessa kuluttajaoikeusneuvoja kertoi yhteyttä ottaneen kuluttajan käyneen ostamassa pojalleen puhelimen. Pojalla on diabetes ja hän oli saamassa sairaalasta seurantajärjestelmän, joka toimii puhelimen sovelluksessa, mutta vain tietyissä puhelimissa. Kuluttaja oli mennyt myymälään mukanaan lista käyttötarkoitukseen soveltuvista puhelimista, ja hän oli antanut tämän listan myyjälle, koska ei itse katsonut tietävänsä juurikaan mitään puhelimista. Saatuaan sovelluksen latausohjeet kuluttaja huomasi, ettei sovellus toimikaan uudessa puhelimesta. Myyjä myönsi myyneensä vahingossa väärän mallin, mutta ei suostunut enää vaihtamaan puhelinta toiseen tai hyvittämään koko hintaa, koska puhelimen näyttöön oli tullut jo naarmuja. Tällainen episodi kuvaa sitä vaivaa ja harmia, jota kuluttajalle saattaa aiheutua, kun hän luottaa täysin myyjän ammattitaitoon ja myyjän antamiin tietoihin, vaikka ne eivät aina pidäkään paikkaansa. Joskus kuluttaja saa asiakaspalvelijoilta myös ristiriitaista tietoa: joku asiakaspalvelija voi luvata kuluttajalle jotain, mutta myöhemmin joko sama tai toinen asiakaspalvelija peruuttaa tämän lupauksen.

Myyjät ohjaavat kuluttajia **maksulliseen asiakaspalveluun**, mutta aina viesti palvelun maksullisuudesta ei ole mennyt perille – tai kuluttajan mukaan sitä ei ole hänelle selvästi kerrottu alun perinkään – ja laskun saaminen on ikävä yllätys. Aineistossa oli muutamia tapauksia, joissa jo iäkkäämpi kuluttaja oli kysynyt apua tietojen siirrossa vanhasta puhelimesta uuteen. He eivät olleet ymmärtäneet palvelun olevan maksullista eivätkä he myöskään olleet nähneet minkäänlaisia palveluhinnastoja. Tällaisissa tilanteissa esimerkiksi 200 euron lasku saattaa tuntua karvaalta maksettavalta.

Joskus myyjät ohjaavat kuluttajia maksulliseen asiakaspalveluun puhelimen käyttöohjeiden puuttuessa tai ohjeiden ollessa riittämättömät:

”Älypuhelimet ovat varsin teknisiä laitteita, joiden käyttäminen edellyttää aika lailla osaamista, varsinkin ensimmäisen älypuhelimien kyseenollessa. Ostin ensimmäisen älypuhelimeni juuri ennen joulua ja yritin kysellä hieman ohjeita myyjältä, mutta hän sanoi, että käytönopastus ei kuulu hänen toimenkuvaansa. Hän kehotti varaamaan ajan ns. Gurulta! Kun kysyin, mitä Guru velottaa, niin vastaus oli noin 100 euroa per tunti.

Puhelimen mukana tulee vaatimaton englanninkielinen lehtinen ja paremmat tiedot löytyvät netistä puhelimen valmistajan kotisivuilta, mutta edes puhelimen kaikkia näppäimiä ja perustoimintoja ei niissä vaivauduta esittelemään.

Kokeilemalla ja näppäilemällä puhelinta asiat tietenkin selviävät, mutta aikaa kuluu. Vaikuttaa siltä, että tarkoitus on vain ohjata asiakkaita Elisan ns. Guru-palveluun. Lähes 500 euron laitteeseen pitäisi kuulua parempi manuaali ja mielellään suomen kielellä.”

Ulkomaisten verkkokauppojen kanssa kieliongelmiä syntyy juuri asiakaspalvelussa ja reklamaatioiden teossa, kun palvelua ei saakaan omalla äidinkielellä, vaikka verkkokauppojen sivut ovat suomeksi. Tämä on matkapuhelinten verkkokauppaan liittyvä oma erityispiirteensä.

3.6 Maksullisia lisäpalveluja koskevat ongelmat

Matkapuhelimien ohessa markkinoitavat lisäpalvelut tulivat esille ainoastaan hyvin pienessä osassa yhteydenottoja ja eniten ne koskivat puhelimien vakuutusturvaa. **Vakuutusta koskevat tapaukset** muistuttavat takuun ongelmatapauksia, kun vakuutus ei vasten kuluttajan odotuksia korvaakaan syntynyttä vikaa tai vahinkoa. Kuluttajan mukaan hänelle on vakuutus sopimusta tehtäessä kerrottu vakuutuksen kattavan kaikki tiettytyyppiset vikatilanteet, mutta käytännössä jonkin tällaisen vian ilmetyä, myyjä vetoaa vakuutusehtojen tiettyihin kohtiin. Eli tositilanteessa vakuutusehdot saattavat myöhemmin paljastua huomattavasti tiukemmiksi kuin mitä kuluttajan on annettu alun perin ymmärtää – tai mitä kuluttaja on ymmärtänyt.

Vikatilanteissa ongelmia tuottavat esimerkiksi se, että puhelin lähetetään korjattavaksi ja vakuutus kyllä korvaa aiheutuneet korjauskulut, mutta korjaus kestää kuukauden, parikin, mikä tuottaa haittaa kuluttajalle.

”Vakuutuksen myynyt myyjä sanoi minulle, saat uuden puhelimen suoraan, mikäli tulee minkälainen tahansa tapaturma puhelimeen. Puhelin oli ollut minulla n. 2 vk, kun puhuin siihen työpaikallani. Ulkona satoi vettä lujaa, ja olin puhelimesta. Puhelimeen tuli kosteusvaurio näyttöön. Näyttöön tuli tästä syystä toimintahäiriö, koska kosteutta oli päässyt puhelimen näytön väliin. Puhelin oli myös tippunut minun taskustani työpaikallani aiemmin. Molemmat tapahtumat pystyy työnantajani todistamaan. Molemmissa on tapahtunut vahinko. Vein puhelimen huoltoon Giganttiin. Gigantissa asia sanottiin hoidettavan ja puhelimen lähtevän huoltoon, vaikka aiemmin myyjä toisessa Gigantin liikkeessä sanoi, että saa hakea suoraan pientä omavastuuta vastaan uuden puhelimen. Vakuutuksen ehdoissa lukee selvällä suomenkielellä, että se kattavaa vahinkotapahtuman, salamaniskulylijännite, nestevaurio, palo, toimintahäiriö yms. Puhelin on nyt pian ollut 2 kk korjauksessa, ja 2 vk itselläni käytössä. Alan olla turhautunut lukuisiin tyhjäättäviin vastauksiin. Tuntuu, että minua on vedätetty täysin tämän vakuutuksen kanssa. En edes tiedä puhelimeni tämän hetkestä tilasta.”

Erimielisyyksiä kuluttajan ja yrityksen välillä syntyy myös vakuutuksen korvauksen kohtuullisuudesta, kuten seuraavassa esimerkissä:

”Olen marraskuussa 2014 ostanut itselleni iPhone 5c puhelimen, jonka hinta tuolloin oli noin 550 e. Ostin puhelimeen Square Trade vakuutuksen, joka korvaisi uuden puhelimen rikkoutumistapauksessa. Olen nyt maksanut vakuutusta siis yli kaksi vuotta ja nyt puhelimeni hajosi. Kyseistä puhelinta ei enää valmisteta, joten sitä ei ollut tilalle saatavilla. Heillä kuitenkin on varastossa yli vuoden vanhempi malli iPhone 5, jonka väitetään toiminnallisuuksiltaan olevan täysin sama puhelin. Tutkittuani kuitenkin asiaa, selvisi että esimerkiksi akku on huomattavasti huonompi, kuten myös kamera.

Olen pyytänyt selitystä vakuutuksen hyödyllisyydestä, mutta kaikki asiakaspalvelijat sanovat, etteivät voi ottaa kantaa asiaan. Olen ymmärtänyt, että vakuutuksen tarkoitus on hyödyttää asiakasta jollain tavalla. Tässä tilanteessa olen maksanut vakuutuksesta noin 270 e omavastuun kanssa ja saisin liikkeestä uutena uudemman ja paremman mallin 5c:hen verrattuna tuolla 270 eurolla.

Toteutuuko tässä siis ehdot ja kuluttajansuoja? Jään siis tässä itse aika suuresti tappiolle. iPhone 5 ei siis pysty edes pyrittämään nykyisiä päivityksiä ja puhelin olisi erittäin hidas, eikä mahdollisesti toimisi kovinkaan hyvin.”

Kuluttajille takuu- ja vakuutustilanteet osoittautuivat usein tilanteiksi, joissa vikojen korjaukset ja korvaukset näyttävän sotivan heidän oikeustajuaan vastaan, kuten vaikkapa se, miten korvattavan puhelimen arvo lasketaan eli nk. ikävähennykset. Lisäksi nämä kaksi korvaamisen erilaista järjestelmää eli takuu ja vakuutus voivat keskenään vielä entisestään sekoittaa käsityksiä siitä, mikä on missäkin tilanteessa kohtuullista. Tämä näkyy myös seuraavassa kuluttajaoikeusneuvojan kirjaamassa tapauksessa:

”Kuluttajan tammikuussa [yhteydenotto saman vuoden syyskuussa] ostamaan kännykkään tullut vika, jota ei voi korjata takuuna, ja kuluttaja joutuu maksamaan erotuksen uudemman mallin ja tämän entisen hinta-erosta, kun tätä ei enää valmisteta, eli saisi uudemman mallin takuuseen vaihtona. Kuluttaja kritisoi tätä, koska hänellä vakuutus omia mokia varten, josta maksaa 6,90 e kk ja jos olisi siis itse rikkonut olisi saanut uuden kännykän maksutta.”

Vakuutusten kattavuuden ja muiden vakuutuslisäpalveluja koskevien tapauksien lisäksi aineistossa oli joitakin yhteydenottoja, joissa mainittiin maksulliset puhelimen **asennus- ja käyttöönottopalvelut**. Näissä ongelmallisena koettiin useimmiten se, että palvelun maksullisuudesta oli kerrottu kuluttajalle huonosti, ja joskus kuluttajan mukaan ei lainkaan, tai maksun määrää pidettiin kohtuuttoman suurena. Erityisen kohtuuttomana maksullista asennuspalvelua pidettiin silloin, kun asiakas joutui turvautumaan siihen itsestään joutumattoman puhelimen vikatilanteen takia.

Aineistossa oli myös joitakin **tietoturvapalveluja** koskevia yhteydenottoja. Esimerkiksi puhelimen vika-tilanteissa maksetut lisäpalvelut ovat saattaneet johtaa kuluttajan hankaliin tilanteisiin, kuten seuraavassa kuluttajaoikeusneuvojan kirjaamassa tapauksessa:

”Ostanut elinkeinonharjoittajalta matkapuhelimen. Ostanut samassa yhteydessä puhelimeen kaikki asennukset (tietoturva tms.). Nyt puhelin rikki ja lähtee takuuhuoltoon. Palautetaan tehdasetuksiin ja kuluttaja joutuu sen jälkeen uudelleen tilamaan tietoturva yms. päivitykset ja maksamaan niistä. OK? Kuluttaja ottanut elinkeinonharjoittajalta palvelun 2,90 elkk, jossa varmuuskopio kuluttajan puhelimen kaikista tiedoista mene pilveen.”

Lisäpalveluja saatetaan myydä hanakasti ja puutteellisilla tiedoilla, mikä voi johtaa pulmallisiin tilanteisiin. Tässä kuluttajaoikeusneuvojan kirjaamassa tapauksessa on jälleen esimerkki siitä, että kuluttaja on myyntitilanteessa luottanut myyjän asiantuntemukseen, mikä osoittautuu virheeksi:

”Kuluttaja käynyt ostamassa Gigantista matkapuhelimen pojalle. Samassa yhteydessä elinkeinonharjoittaja kaupannut huolenpitopalvelu kuluttajan omaan puhelimeen (virusturva yms.). Kuluttaja kertoi myyjälle, ettei tiedä onko hänen puhelimessaan virusturva yms. Myyjä sanonut, että voi katsoa. Kuluttaja antanut puhelimen myyjälle katsottavaksi ja myyjä sanonut, ettei ole. Kuluttaja ostanut tämän tiedon perusteella elinkeinonharjoittajalta huolenpitosopimuksen (kuluttaja kertoo, että Gigantin palvelu ja kertamaksu 99 e). Kun kuluttaja mennyt kotiin, niin kuluttajan mies kertonut, että kuluttajalla on jo tämä palvelu taikka vastaava. Kuluttaja soittanut elinkeinonharjoittajan asiakaspalveluun ja sieltä sanottu että ”väärin” myyty. Kuluttaja käynyt myös elinkeinonharjoittajan liikkeessä ja puhunut saman myyjän kanssa. Myyjä sanonut, että sanonut kuluttajalle, että kuluttajan puhelimessa huonompi virustorjunta yms. ja kauppa huolenpitosopimuksesta ei voi purkaa. Kuluttajalla tuote vielä laatikossa.”

3.7 Heikot ja haavoittuvat kuluttajat

Aineistoa luokiteltaessa poimittiin esiin tapaukset, joissa selkeästi oli kysymys heikoista kuluttajaryhmistä tai kuluttajien haavoittuvuudesta. Useimmissa tapauksissa kyse oli iäkkäistä kuluttajista, ja usein yhteydenottajana oli joku henkilö kuluttajan lähipiiristä; esimerkiksi kuluttajan lapsi, lapsenlapsi, muu sukulainen, lähinaapuri tai ystävä. Ongelmana oli esimerkiksi se, että ikääntyneelle kuluttajalle oli myyty monimutkainen älypuhelin, jota hän ei osannut käyttää ja jonka olennaisia ominaisuuksia hän ei pystynyt edes hyödyntämään. Seuraava pojan ilmoittama äitiään koskeva tapaus kuvaa hyvin näitä ongelmia:

”Äitini 70 v. meni liikkeeseen ostamaan peruspuhelinta, jolloin myyjä ryhtyi enempiä kyselemättä myymään Samsungin älypuhelinta selvittämättä ollenkaan asiakkaan tarpeita. Myyjä sai puhuttua teknisesti osaamattoman vanhan äitini ostamaan kyseisen laitteen sitä edes esittelemättä, oli kuitenkin pitkän pyytelyn jälkeen avannut paketin ja nopeasti näyttänyt puhelinta. Ei laitettu vanhalle ihmiselle edes käyttökuntoon tai varmistettu, että edes vanha sim kortti käy uuteen laitteeseen.

Illalla kotona äitini totesi, että ei osaa käyttää kyseistä puhelinta ja meni heti seuraavana päivänä takaisin liikkeeseen, jossa myyjä ilmoitti, että kauppa ei voi enää purkaa. Myyjä tulosti kasan paperia käyttöohjeeksi ja lähettivät hänet ulos liikkeestä. Äidin aikaisempi puhelin doro tyyppinen vanhuksille tarkoitettu puhelin, jonka kanssa hän juuri ja juuri pärjää, mutta sitä ei myyjä katsonut asiakseen selvittää.

Kuulin asiasta 26.06.2017 jonka jälkeen vaimoni meni selvittämään asiaa liikkeeseen. Myyjä ei ottanut mitään kantaa vaan ilmoitti, ettei kauppa pureta ja sanoi että mehän myydään, jos joku ostaa. Myyjä ei millään lailla suostunut selvittämään asiaa esim. myymälävastaavan kautta vaan vaimoni annettiin ymmärtää, että olisi parempi lähteä. Elisalta ei löydy minkäänlaisia yhteystietoja kyseiseen myymälään, joten asioin Elisan asiakaspalvelun kanssa, joka lupasi välittää yhteydenotto pyynnön myymälävastavalle, joka ei ole vaivautunut ottamaan yhteyttä asian tiimoilta. Koska Elisalla ei ole halua selvittää asiaa mitenkään asiallisilla pyynnöillä otankin yhteyttä teihin, koska en tiedä mitä keinoja minulla enää on. Vahinko ei ole rahallisesti iso, mutta kyse on pienituloisesta eläkeläisestä, joka ei saanut toimivaa puhelinta vaan menetti rahansa. Samalla rahalla hän olisi saanut kaksi yksinkertaista peruspuhelinta. Mielestäni tällaiseen vanhuksia huijaavaan pakkomyyntiin tulisi puuttua.”

Iäkkäät kuluttajat kokevat muita useammin puhelinten käytön haasteellisena, ja haasteita lisää se, ettei uuden puhelimen mukana saa selkeitä käyttöohjeita. Pahimmissa tapauksissa kuluttajaa kehoitetaan tulosamaan ohjeet netistä, vaikka hänellä ei edes ole käytössään tietokonetta ja nettiyhteyttä. Uuden laitteen käytön omaksuminen on itse kullekin vaativaa puuhaa, mutta mitä iäkkäämpi kuluttaja, sitä todennäköisemmin käyttöönotto hankaloituu. Siksi iäkkäille kuluttajalle myös huoltotilanteissa annettu sijaislaite ja sen

käytön opettelu voi lisätä puhelimen huollon aikana koettuja haittoja, kuten esimerkiksi stressiä ja sitä, että normaalien asioiden hoitaminen ja yhteydenpito sijaislaitteella vaikeutuu.

Ikään liittyvän haavoittuvuuden lisäksi esiin nousivat myös kielitaitoon sekä johonkin vammaan tai sairauteen liittyvä asiat. Aineistossa mainitaan erilaisia aistirajoitteita (näkö- ja kuulovammat) ja sairauksia (erityisesti muistisairaudet), jotka ovat tavalla tai toisella aiheuttaneet hankaluuksia esimerkiksi matkapuhelinten käytön kanssa.

3.8 Muut kuluttajaongelmat

Luokitteluvaiheessa aineistosta poimittiin myös ne tapaukset, joissa ongelmien mainittiin kytkeytyvän tavalla tai toisella puhelimen ohjelmistopäivityksiin tai puhelimen hankintaan kulutusluotolla. Tällaisia tapauksia oli suhteellisen pieni määrä. **Ohjelmistopäivitykset** liittyivät usein puhelimen vikatilanteisiin: puhelin lakkasi toimimasta päivityksen jälkeen, päivitykset eivät asentuneet tai puhelimen vian korjaamiseksi piti odottaa valmistajan tekemää päivitystä. Vain muutamassa tapauksessa kuluttaja valitti, että suhteellisen uuteen puhelimeen ei enää ollut saatavilla ohjelmistopäivityksiä, minkä vuoksi puhelin ei välttämättä enää olisi käyttökelpoinen (esimerkiksi puutteellisen tietoturvan vuoksi).

Joskus kuluttajat joutuvat tilanteeseen, jossa **kulutusluotolla** hankittu puhelin menee rikki sinä aikana, kun maksettavaa on vielä jäljellä. Kuluttaja on siis menettänyt puhelimen, jota hän ei ole vielä edes maksanut kokonaan. Näissä tilanteissa kuluttaja ei aina haluaisi maksaa jäljellä olevia maksueriä. Mielipahaa lisää entistään se, jos puhelimen vian korjaamisessa tai hyvityksessä on merkittäviä ongelmia.

Aineistossa oli havaittavissa myös joitakin sellaisia usein toistuvia teemoja, joita ei luokitteluvaiheessa luokiteltu, mutta jotka tulivat esiin laadullisen analyysin aikana tehdyistä havainnoista.

Harhaanjohtavasta markkinoinnista ja hintailmoittelusta oli otettu usein yhteyttä. Myyntitilanteessa kuluttajalle oli kerrottu puhelimesta ja sen ominaisuuksista sellaisia tietoja, joilla oli olennainen vaikutus ostopäätöksen tekoon, mutta jotka osoittautuivat myöhemmin paikkansapitämättömiksi. Jotkut harhaanjohtavaan markkinointiin liittyvät tapaukset vaikuttavat niin ilmeisen räikeiltä, että kysymys on erittäin huonosta asiakaspalvelusta. Hintailmoittelusta tulleet yhteydenotot koskivat useimmiten matkapuhelinten tarjouksia (esim. Black Friday -tarjouksia), joissa esimerkiksi tarjoustuote oli saman tien myyty loppuun ja asiakas vaivautui aivan turhaan paikalle puhelinta ostamaan. Joskus tarjousilmoitteluun kerrottiin lipsahaneen virheen eikä tarjous koskenutkaan juuri tiettyä kuluttajaa kiinnostavaa puhelinmallia, vaikka tarjouksessa oli nimenomaan ilmoitettu sen koskevan kaikkia tietynmerkkisiä (ja tiettyä merkin sarjaa olevia) puhelimia.

Puhelinten **puutteellisista tai kokonaan puuttuvista käyttöohjeista** oli aineistossa niin ikään lukuisia yhteydenottoja. Matkapuhelinten todettiin olevan sen verran vaikeita laitteita käyttöönotettaviksi, että niihin kaivattaisiin selkeitä käyttöohjeita. Nyt tilanne tunnutaan ratkaistavan sillä, että kuluttaja yrittää selvittää omin päin tai lähipiirinsä tuella, hyödyntää puhelimen mukana tulleita, kenties vain pintapuolisia ohjeita tai etsiä ohjeet netistä. Lisähaastetta luo se, ettei kaikkia ohjeita suinkaan ole tarjolla kuluttajan omalla äidinkielellä. Joskus kuluttaja joutuu maksamaan lisäpalvelusta saadakseen puhelimensa käyttökuuntoon.

Joissakin tapauksissa ongelmana oli matkapuhelimen **laskutukseen ja perintään liittyvät epäselvyydet**. Käytännössä nämä koskivat puhelimen ostamista kulutusluotolla tai muulla operaattorin tarjoamalla rahoituksella. Kuluttajalta esimerkiksi perittiin maksua maksettavan erän myöhästymisestä, mikä ei kuluttajan mielestä voinut pitää paikkaansa, tai kuluttajalle lähetettiin yhä vain paperilasku, vaikka hän oli jo useaan otteeseen sopinut sähköisestä laskutuksesta. Joissakin tapauksissa laskut olivat kuluttajan mukaan menneet väärään osoitteeseen tai laskuja ei oltu lähetetty lainkaan, ja laskutus oli ehtinyt edetä jo perintään saakka. Tämän tyyppisissä tilanteissa kuluttajille aiheutuu vaivaa asioiden selvittelystä ja oikaisusta, ja ne myös sekoittavat kuluttajien taloudenhallintaa.

Jonkin verran yhteydenottoja tuli tilanteista, joissa *matkapuhelimen toimituksessa ilmeni ongelmia*, ja useimmin ne koskivat verkkokaupasta ostettuja laitteita. Toimitusongelma liittyi esimerkiksi siihen, että huollon todettua puhelimen korjauskelvottomaksi myymälä tilasi viallisen puhelimen tilalle uuden korvaavan laitteen, jonka toimitus viivästyi.

Aineistossa oli toki myös sentyyppisiä ongelmia, joista löytyi vain muutamia yksittäistapauksia, mutta jotka ovat potentiaalisia matkapuhelimiin liittyviä kuluttajaongelmia (esim. yritysten konkurssitilanteet).

Lisäksi matkapuhelimen hankinnan ja käytön ongelmatilanteista aiheutuvat *monenlaiset kuluttajahaitat* toistui läpi aineiston. Jos ne olisi luokiteltu alun alkaen erikseen omaksi ryhmäkseen aineistossa, tapausten määrä olisi muodostunut varsin suureksi. Nyt kuluttajahaittoja on pyritty nostamaan esiin edellä olevan teemoittelun yhteydessä. Näin lopuksi lienee kuitenkin paikallaan painottaa sitä, että matkapuhelimet ovat tuoteryhmä, jota koskevissa yhteydenotoissa kuluttajahaitat tulevat ilmi varsin vahvasti – myös muut kuin taloudelliset haitat. Haittoja leimaavina piirteinä ovat ongelmien pitkittyminen, asioiden hoitamisen vaatima aika ja vaivannäkö sekä kuluttajien kokemukset kohtuuttomuudesta ja epäoikeudenmukaisuudesta virheiden hyvityksessä.

4 YHTEENVETO

Tässä selvityksessä analysoitiin vuoden 2017 aikana KUTI-tietopankkiin kirjattuja matkapuhelimia koskevia yhteydenottoja, joita oli yhteensä 1 560.

Selvityksen ensimmäisessä vaiheessa aineisto luokiteltiin tiettyihin ennalta sovittuihin ryhmiin, jotka oli päätetty ottaa erityisen tarkastelun kohteeksi (viat ja virhetilanteet, asiakaspalvelu, maksulliset lisäpalvelut ja muut ongelmat). Näin aineisto saatiin ryhmiteltyä myöhempää analyysia varten pienempiin temaattisiin kokonaisuuksiin. Luokittelun ohessa kirjattiin systemaattisesti ylös myöhempää analyysivaihetta varten aineiston synnyttämät havainnot ja oivallukset esimerkiksi toistuvasti esiin nousevista asioista ja erilaisten asioiden välisistä yhteyksistä. Analyysin toisessa vaiheessa aineistoa tarkasteltiin temaattisina kokonaisuuksinaan uudelleen ja syvällisemmin apuna luokitteluvaiheen muistiinpanot. Erityistä huomiota kiinnitettiin siihen, millaisia tyypillisiä ”tarinoita” eli narratiiveja aineistosta alkoi hahmottua.

Kuten jo luokittelu osoitti, tyypilliset ongelmatilanteet kytkeytyvät puhelimissa ilmeneviin vikoihin ja niiden korjaamiseen huollossa. Aineiston tavanomaisimmat tarinat kuvaavat ongelmatilanteita, joille tässä annettiin nimet ”*Huoltokierre*”, ”*Epäonnistunut huolto ja huollon virheet*” sekä ”*Ei takuuta eikä virhevastuuta*”. Huoltorumba voi merkitä kuluttajalle lukuisia käyntikertoja vuoroin liikkeessä, vuoroin laitteen huoltopisteessä, jopa satoja ajokilometrejä ja matkoja eri suuntiinsa, odottelua asiakaspalveluun pääsemiseksi, saman asian selvittelyä yhä uudelleen ja uudelleen, usein vieläpä eri henkilön kanssa, erilaisia vikojen korjausyrityksiä annettujen ohjeiden mukaan omin päin, uusien puhelimen lisäosien hankintaa, kärvistelyä surkean sijaislaitteen kanssa, stressiä ja turhautumista – ja tämä kaikki voi pahimmillaan kestää jopa lähemmäs vuodenkin. Ja silti lopputulos voi olla se, että kuluttaja saa viimein hyvityksenä laitteen, jota ei olisi itse halunnut tai vaikkapa lahjakortin liikkeeseen, johon on jo menettänyt kaiken luottamuksen.

Huollon virheillä puolestaan kuvataan tilanteita, joissa asiat menevät muuten pahasti pieleen. Kuluttajan tiedot häviävät puhelimesta nollauksen tuloksena vastoin sovittua, puhelimeen ilmestyy uusia vikoja huollossa tai puhelin on saatettu ”korjata” jopa korjauskelvottomaksi. Tavatonta ei ole sekään, että puhelin katoaa huoltoon lähettämisen jälkeen eikä kukaan, sen paremmin myyjä kuin huollon edustaja, pysty jäljittämään puhelimen sijaintia ja kertomaan, mikä on puhelimen senhetkinen kohtalo. Yhteydenottojen perusteella on syytä epäillä, että huoltoalalla on monenlaisia yrittäjiä eivätkä kaikki välttämättä tee laadukasta ja ammatti- maista jälkeä. Valitettavan monta kertaa huoltoon liittyy kuvauksia huonosta asiakaspalvelusta muutenkin.

Takuun ja virhevastuun epämisellä kuvataan monenlaisia tyyppitarinoita, joissa myyjä tai huolto kieltäytyy korvaamasta puhelimen korjausta. Näissä tilanteissa kuluttaja jää usein takuuhuollon esittämien väitteiden armoille, kun huolto väittää kuluttajan itsensä aiheuttaneen puhelimen vian. Yleisiä ongelmia ovat tilanteet, joissa kuluttajalle paljastuu, että puhelimen varsinainen – takuunalainen – vika voidaan korjata ainoastaan, jos ensin korjataan kuluttajan laskuun puhelimen näyttö, jossa on kuluttajan aiheuttama vika. Yleistä on myös kuluttajien epätietoisuus siitä, että puhelimen akun takuu voi olla huomattavasti lyhyempi kuin itse puhelimen takuu.

Selvitys osoittaa, että sekä kuluttajilla että myyjillä on ilmeisen epäselviä käsityksiä siitä, miten esimerkiksi matkapuhelinten vikojen sekä niiden korjaamisen ja hyvitysten kanssa toimitaan – ja mitkä siis ovat osapuolten oikeudet ja velvollisuudet missäkin tilanteessa. Esimerkiksi *oikeus kaupan purkuun* tuottaa hämmennystä kuluttajille, ja tässä etämyynnin erilaiset säännökset ovat omiaan sekoittamaan kuluttajien käsityksiä. Kuluttajat ovat aika ajoin hämmästyneitä siitä, ettei myymälästä ostettua puhelinta voikaan noin vain palauttaa takaisin, jos on tullut katumapäälle. Vielä useammin tuntuu kuluttajia hämmäntävän se, ettei juuri ostetun ja vialliseksi osoittautuneen puhelimen tilalle saakaan saman tien uutta laitetta, vaan kuluttajan on suostuttava puhelimen korjaukseen, jopa useisiin korjauskertoihin. Aineiston mukaan vallitseva käytäntö tuntuu olevan, että myyjä lähettää viallisen puhelimen *samasta viasta huoltoon jopa kolme tai neljä kertaa*, ja vasta tämän jälkeen aletaan miettiä muita vaihtoehtoja. Tämän toimintatavan kohtuullisuutta kuluttajat kyseenalaistavat voimakkaasti, koska sen sijaan, että kuluttajalla olisi heti käytössään uusi puhelin, hän joutuukin jopa kuukausia kestävään huoltokierteeseen ennen kuin tilanne korjautuu – jos silloinkaan siten, että kuluttaja kokisi sen oikeudenmukaisena hyvityksenä.

Erityisesti pitkittyneissä huolloissa ja toistuvissa huoltokerroissa kuluttajalla voi olla vaikeuksia selvittää normaalista arjestaan ilman korvaavaa laitetta. KUTI-yhteydenotot osoittavat, että alan käytännöt ovat kovin kirjavia siinä, milloin kuluttajalle tarjotaan tai ylipäättään annetaan *sijaislaite huollon ajaksi* kuin myös siinä, peritäänkö sijaislaitteesta korvaus ja minkä suuruisena. Tässä yritysten toimintatavoissa ei ole havaittavissa mitään selkeää logiikkaa eikä sijaislaitteen mahdollisuus ole selvää myöskään kaikille kuluttajille. Vaikka sijaislaitteen luovuttamisesta ei ole säädetty laissa, olisi hyvä, että sijaislaitetta aina tarjottaisiin. Matkapuhelin on joka tapauksessa useimmille kuluttajille niin välttämätön väline jokapäiväisen elämässä, että ilman sitä monen asian hoitaminen vaarantuu.

Takuuseen ja virhevastuuseen liittyvissä kysymyksissä on paljon epäselvyyksiä ja ristiriitoja. Jo pelkästään se, mitä puhelimen takuu virhetilanteessa korvaa, saattaa olla yllätys kuluttajalle. Näin voi käydä esimerkiksi silloin, kun kuluttaja kuvittelee matkapuhelimen takuun ulottuvan samansisältöisenä koko laitteeseen eikä ole tietoinen, että akun takuun pituus voi olla merkittävästi laitteen takuuta lyhyempi. Vaikuttaa siltä, että ostotilanteessa kuluttaja luottaa pitkälle siihen, mitä myyjä kertoo takuusta. Todennäköistä on, että monelle olennaisin tieto sillä hetkellä on takuun kesto, sen sijaan tarkemmat takuehdot jäänevät selvittämättä. Käytännön virhetilanteissa kuitenkin näyttää siltä, että takuehdot toimivat helposti niistä hyvin perillä olevan myyjän hyväksi, ja kuluttaja vastaa syntyneestä viasta.

Matkapuhelinten ongelmat näyttävät vaivaavan sekä aivan uusia tuliteriä laitteita että hiljattain hankittuja puhelimia, joissa takuu on vielä voimassa, kuin myös hieman niitä vanhempia puhelimia. Kun takuu on ehtinyt raueta, mutta laite on vielä suhteellisen uusi, ehkä vasta reilun vuoden tai kaksi käytössä ollut, kuluttajalla voi olla oikeus vedota laitteen iän perusteella myyjän virhevastuuseen. Takuu ei automaattisesti päättää kuluttajansuojalain mukaista virhevastuuta. Edellä mainittuja tapauksia on toki vain pieni osuus verrattuna takuunaikaisiin tapauksiin, mutta jo pienen määrän perusteellakin on nähtävissä, ettei myyjillä ole suurta intoa enää korjata laitteita omaan piikkiinsä takuuajan umpeuduttua. Niinpä kuluttajalle saatetaan antaa yksiselitteinen ohje kääntyä kuluttajaviranomaisen puoleen, jos tämä haluaa vaatia myyjää vastuuseen virheestä. Toisin sanoen vaikuttaa siltä, että yksi tunnistettava toimintatapa alalla on myyjän kieltäytyminen virhevastuusta ja nähdä se viranomaisten työkenttänä sen sijaan kuin hyvänä oman alan käytäntönä ja asiakaspalveluna tai yksinkertaisesti kuluttajansuojalain mukaisena toimintana.

Matkapuhelimen hankintaan ja käyttöön liittyy paljon edellä kuvatun kaltaisia asioita, jotka aiheuttavat ongelmia kuluttajille. Koska matkapuhelimesta on tullut kuluttajille yhteydenpidon ohella keskeinen väline myös monien arkisten asioiden hoitamiseen, ongelmien ripeä ratkaisu on ehdottoman tärkeää. Sekä kuluttajilla että yrityksillä on epäselvyyttä ja osittain virheellisiä käsityksiä monissa kuluttajansuojaan liittyvissä kysymyksissä, kuten esimerkiksi takuuta ja virhevastuuta koskeissa säännöksissä. Tämä kävi selväksi nyt tehdyssä selvityksessä kuin myös KKV:n aiemmin julkaisemassa kyselytutkimuksessa¹⁶. Sekä kuluttajat että yritykset tarvitsevat mitä ilmeisemmin muistutusta ja ylipäättään informaatiota siitä, mitä puolin ja toisin voidaan toiselta osapuolelta odottaa ja vaatia – erityisesti yritysten tulee ammattilaisina tuntea lainsäädännön velvoitteet. Parhaimmillaan annettu tieto edistää hyvien käytänteiden syntymistä, mutta ei vielä sellaisenaan riitä. Tarvitaan myös konkreettisia toimia, joilla esimerkiksi matkapuhelinmyyjien asiakaspalvelu ja ongelmatilanteiden liittyvä asiakastuki saadaan sujumaan. Suositeltavaa onkin, että matkapuhelimia myyvät yritykset käyvät läpi omat reklamaatioprosessinsa ja huolehtivat siitä, että menettelytavat ovat kuluttajansuojalain mukaiset.

16 Raijas Anu (2018). Kuluttajansuojan tunnettuus elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien keskuudessa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 2/2018. [Viitattu 27.11.2018]. <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2018/kkv-selvityksia-2-2018-kuluttajansuojan-tunnettuus.pdf>

