



## KULUTTAJAVALITUS- LOMAKE

1

Tämän lomakkeen käyttöä kuluttajille ehdottaneen elimen leima (tarvittaessa)

Euroopan komission yksiköt ovat laatineet tämän lomakkeen, eivätkä käyttäjät saa muuttaa sitä. Lomakkeen käytöllä pyritään parantamaan kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välistä tiedonkulkua, jotta liiketoimissa mahdollisesti ilmenevissä ongelmassa voitaisiin päästä sovintoratkaisuun. Lomake on saatavilla kaikilla Euroopan unionin virallisilla kielillä ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm)). **Lomaketta ei pidä missään tapauksessa lähettää Euroopan komissioon, joka ei ole toimivaltainen tällaisten riita-asioiden ratkaisemisessa.**

### OSAPUOLTEN YHTEYSTIEDOT

#### Valituksen esittäjä:

Nimi:

Katuosoite:

Postinumero, postitoimipaikka:

Maa:

Puhelinnumero:

Faksinumero:

Sähköpostiosoite:

puolesta\*:

\* Täytetään vain, jos valituksen tekee kuluttajan puolesta kolmas osapuoli. Siinä tapauksessa kuluttajan on kirjoitettava nimikirjoituksensa nimensä alle.

#### Valituksen kohde:

Nimi:

Katuosoite:

Postinumero, postitoimipaikka:

Maa:

Puhelinnumero:

Faksinumero:

Sähköpostiosoite:

Lisätietoja:

### OHJEET

- Ongelman ja valituksen tarkentamiseksi tässä lomakkeessa ehdotetaan vastausvaihtoehtoja kuhunkin kysymykseen. Valitkaa sopivimmat vastaukset (**yksi tai useampia**) ja täydentäkää niitä tarvittaessa lomakkeen siihen varatussa kohdassa.
- On suositeltavaa lähettää tämä lomake ja sen **liitteenä olevat asiakirjakopiot kirjattuna kirjeenä, josta lähettäjälle toimitetaan vastaanottoilmoitus tai jokin muu todiste asiakirjojen lähettämisestä ja vastaanottamisesta**, ja säilyttää itsellään kopio.
- Valituksen esittäjän on annettava elinkeinonharjoittajalle riittävästi aikaa vastaamiseen (vähintään 15 päivää). Elinkeinonharjoittajan vastaus on toimitettava valituksen esittäjälle palauttamalla koko lomake. Kuluttajan on tämän jälkeen lähetettävä sivulla 4 oleva vastauslipuke elinkeinonharjoittajalle.

**HUOM:** Useimmissa kansallisissa lainsäädännöissä säädetään määräajasta, jonka jälkeen henkilö ei voi turvautua oikeussuojakeinoihin. Tämä määräaika on toisinaan suhteellisen lyhyt, varsinkin tavaroiden oston yhteydessä. Riita-asian käsittelyyn sovellettava lainsäädäntö määrää sen, keskeyttääkö tämän lomakkeen käyttö määräajan.

# KULUTTAJAN ESITTÄMÄ VALITUS

2

## I. ONGELMAT

Ongelman (ongelmien) ilmenemispäivä (päivä/kuukausi/vuosi): / /

Esiintyikö ongelma ensimmäistä kertaa?:

Ongelman aiheuttaja:

- |  |   |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Tuotetta ei toimitettu  | 15 <input type="checkbox"/> Riittämättömät tiedot                       |
| 2 <input type="checkbox"/> Palvelua ei suoritettu/palvelu suoritettiin osittain                  | 16 <input type="checkbox"/> Maksutapa                                   |
| 3 <input type="checkbox"/> Tuotteen toimitus viivästyi   | 17 <input type="checkbox"/> Hinta                                       |
| 4 <input type="checkbox"/> Palvelun suorittaminen viivästyi<br>Viivästymisen kesto: _____        | 18 <input type="checkbox"/> Hinnan korottaminen                         |
| 5 <input type="checkbox"/> Virheellinen tuote  | 19 <input type="checkbox"/> Lisäkustannukset                            |
| 6 <input type="checkbox"/> Virheellisesti suoritettu palvelu<br>Määritellä virhe: _____<br>_____ | 20 <input type="checkbox"/> Aiheettomat kustannukset/aiheeton laskutus  |
| 7 <input type="checkbox"/> Tuote ei ollut tilauksen mukainen                                     | 21 <input type="checkbox"/> Sopimusehdot                                |
| 8 <input type="checkbox"/> Tuotetta/palveluja ei ollut tilattu                                   | 22 <input type="checkbox"/> Sopimuksen kattavuus                        |
| 9 <input type="checkbox"/> Aiheutuneet vahingot  | 23 <input type="checkbox"/> Vahinkojen arviointi                        |
| 10 <input type="checkbox"/> Kieltäytyminen takuehtojen soveltamisesta                            | 24 <input type="checkbox"/> Kieltäytyminen maksamasta vahingonkorvausta |
| 11 <input type="checkbox"/> Kieltäytyminen myymästä  | 25 <input type="checkbox"/> Riittämätön vahingonkorvaus                 |
| 12 <input type="checkbox"/> Kieltäytyminen palvelun suorittamisesta                              | 26 <input type="checkbox"/> Sopimuksen muuttaminen                      |
| 13 <input type="checkbox"/> Kaupankäyntitavat/myyntimenetelmät                                   | 27 <input type="checkbox"/> Sopimuksen puutteellinen täytäntöönpano     |
| 14 <input type="checkbox"/> Harhaanjohtavat tiedot   | 28 <input type="checkbox"/> Sopimuksen purkaminen/raukeaminen           |
| 33 <input type="checkbox"/> Lisätietoja:   | 29 <input type="checkbox"/> Palvelun suorittamatta jättäminen           |
|  | 30 <input type="checkbox"/> Lainan takaisinmaksu                        |
|  | 31 <input type="checkbox"/> Vaaditut korot                              |
|  | 32 <input type="checkbox"/> Sitoumuksen noudattamatta jättäminen        |

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

34  Muu ongelma:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## II. YKSITYISKOHTAISET TIEDOT TAPAUksesta

(Ilmoittakaa oston tai sopimuksen allekirjoituksen aika ja paikka, kuvatkaa tuotetta tai palvelua, ilmoittakaa hinta, maksutapa ja muut tarpeelliset valitustanne tukevat tiedot):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## III. KULUTTAJAN ESITTÄMÄ VAATIMUS

- |   |   |
|---|---|
| 35 <input type="checkbox"/> Tuotteen toimittaminen tai palvelun suorittaminen | 45 <input type="checkbox"/> Vahinkojen arvioinnin korjaaminen                 |
| 36 <input type="checkbox"/> Tuotteen tai palvelun korjaaminen                 | 46 <input type="checkbox"/> _____<br>suuruisen vahingonkorvauksen maksaminen  |
| 37 <input type="checkbox"/> Tuotteen vaihtaminen                              | 47 <input type="checkbox"/> _____<br>suuruisen ennakkomaksun palauttaminen    |
| 38 <input type="checkbox"/> Kaupan peruuttaminen                              | 48 <input type="checkbox"/> _____<br>suuruisten muiden maksujen palauttaminen |
| 39 <input type="checkbox"/> Takuun täytäntöönpano                             | 49 <input type="checkbox"/> _____<br>suuruinen hinnanalennus                  |
| 40 <input type="checkbox"/> Sitoumuksien täytäntöönpano                       | 50 <input type="checkbox"/> Maksujärjestelyt                                  |
| 41 <input type="checkbox"/> Sopimuksen teko                                   |   |
| 42 <input type="checkbox"/> Sopimuksen purkaminen/raukeaminen                 |   |
| 43 <input type="checkbox"/> Laskun mitätöiminen                               |   |
| 44 <input type="checkbox"/> Tietojen toimittaminen                            |   |

51  Lisätietoja:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

52  Muu vaatimus:

\_\_\_\_\_

**IV. LISÄSELVITYKSIÄ (täytetään tarvittaessa)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**V. OIKEUSPERUSTA (täytetään tarvittaessa)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**VI. VALITUKSEN PERUSTEENA OLEVAT ASIAKIRJAT** (jos mahdollista, liittäkää lomakkeeseen jäljennös hallussanne olevista asiakirjoista, esim. laskusta, sopimuksesta, kuitista jne.)Luettelo  
liitteenä  
olevista  
asiakirjoista:1.  
2.  
3.  
4.

---

---

---

---

Jos sovintoratkaisuun ei päästä tai jos valitukseen ei vastata  päivän kuluessa sen lähettämisestä, varaan itselleni oikeuden saattaa asian toimivaltaisen tahon ratkaistavaksi.

Paikka ja aika

 , **ALLEKIRJOITUS:**

---

---

---

---

## YRITYKSEN/ELINKEINONHARJOITTAJAN VASTAUS

4

Viite (elinkeinonharjoittaja ilmoittaa):

53  Hyväksyn valituksenne kokonaan ja sitoudun seuraavaan:

54  Hyväksyn valituksenne osittain ja ehdotan seuraavaa:

  
  

seuraavassa määräajassa

55  En pidä valitustanne perusteltuna, mutta suostun tekemään myönnytyksen ja sitoudun seuraavaan:

  
  

seuraavassa määräajassa

56  En hyväksy valitustanne. Perustelut:

  
  

57  Ehdotan, että jätätte riita-asian seuraavan tahon ratkaistavaksi, jolla on toimivalta kuluttajariitojen ratkaisemisessa tuomioistuinten ulkopuolella:

  
  

Paikka ja aika

ALLEKIRJOITUS:



## KULUTTAJA PALAUTTAA ELINKEINONHARJOITTAJALLE

Elinkeinonharjoittajan ilmoittama viite:

Valituksen tekijä:

Valituksen kohde:

puolesta:

58  Hyväksyn ehdotuksenne riidan ratkaisemiseksi.

59  En hyväksy ehdotustanne, koska:

  
  

60  Vastauksena ehdotukseenne ilmoitan, että jätän asian ehdottamanne tahon ratkaistavaksi.

Paikka ja aika

ALLEKIRJOITUS: