

# Philips viihtyy mustalla listalla

Kulutus-  
elektroniikan  
jättiläinen Philips  
riitelee valmistus-  
vioistaan. Yhtiö  
jättää säännön-  
mukaisesti  
noudattamatta  
Kuluttajavalitus-  
lautakunnan  
korvaus-  
suosituksia.

**ANTTI LAMPINEN**  
antti.lampinen@sanoma.fi

Kuluttajavirasto on toistuvasti joutunut huomauttamaan Philipsiä siitä, ettei yhtiö piittaa kuluttajansuojalaisissa määritellystä valmistajan virhevastuusta. Riitapauksia on käsitelty kuluttajavalituslautakunnassa, mutta Philips ei ole välittänyt lautakunnan korvaussuosituksista.

Kuluttajavirasto onkin lähettänyt yhtiölle paimenkirjeen, jossa se kertoo aikovansa tulevaisuudessa avustaa kuluttajia oikeudessa, jos Philips ei noudata lautakunnan suosituksia.

Yksi tapaus olikin jo menossa oikeuteen, mutta Philips katsoi viisaimmaksi sopia riidan asiakkaan kanssa. Edes tämän tapauksen jälkeen yhtiön linja ei ole muuttunut.

**Kuluttajaviranomaista** hiertää Philipsin toiminta takuuajan ulkopuolella ilmenneiden valmistusvirheiden korjauksissa.

Kuluttajansuojalain mukaan myyjä vastaa tuotteen virheistä myös takuuajan päätyttyä tai silloinkin, kun tuotteelle ei ole annettu takuuta. Takuu on vain myyjän, valmistajan tai maahantuojan ostajalle antama vapaaehtoinen lisäetu. Siten myös selaisista virheistä, jotka ilmenevät vasta takuuajan päätyttyä, voi valittaa.

Kuluttajalla on oikeus saada virhe oikaistuksi ilman kustannuksia.

Kuluttajaviranomaisen pyytämässä selvityksessä Philips kertoo myöntävänsä kulutuselektroniikan tuotteille yhden vuoden takuun ostopäivästä lukien. Takuun umpeuduttua yhtiö kompensoi huoltokuluja. Philipsin mukaan perussääntönä on, että asiakkaalle korvataan joko varaosan hinta tai puolet korjauskuluista riippuen siitä, kumpi tulee asiakkaalle edullisimmaksi.

**Eräs asiakas** valitti Kuluttajavalituslautakuntaan televisiosta, jonka ääniprosessori hajosi pian takuuajan umpeuduttua. Philips olisi korvanut vain puolet korjauskustannuksista eli 48 euroa.

Kuluttajavalituslautakunnan mielestä television pitäisi kestää useamman vuoden, joten tuotteessa oli virhe. Philipsin on korjattava virhe maksutta.

Philips ei suositusta noudattanut. Asiakas pyysi apua kuluttaja-asia-

mieheltä, ja tämä lähti avustamaan asiakasta oikeudessa. Viime tingassa yhtiö ilmoitti sopineensa riidan asiakkaan kanssa.

Viime vuoden lopulla Philips päätyi mustalle listalle vain 17 kuukautta toimineen dvd-soittimen vuoksi. Philips ei noudattanut Kuluttajavalituslautakunnan suositusta korvata asiakkaalle 49 euron korjauskulu.

- Tässä tulee esiin yksittäisen kuluttajan vaikeus saada oikeutta. Oikeudenkäynti on turhan raskas prosessi sadan euron perimiseksi. Kenties ryhmäkanne voisi tämänkaltaisissa tilanteissa auttaa kuluttajansuojan toteutumista, pohtii Kuluttajaviraston apulaisjohtaja Päivi Sepälä.

Pelkästään viime vuonna Kuluttajavalituslautakunnalla oli käsiteltävänä 20 Philipsiä koskenutta lausuntopyyntöä. Lautakunta sai viime vuonna yhteensä 226 kodinkoneita ja kännyköitä koskenutta valitusta, joten Philipsin osuus on silmiinpistävästi suuri. Yhtiöllä on ollut viime vuosina runsaasti laatuongelmia kulutuselektronikassaan.

- Valitettavasti Philips ei sopeudu meidän ratkaisukäytäntöömme niin kuin muut yritykset tekevät. Philips jättää noudattamatta suosituksiamme eikä myöskään muuta käytäntöjään sen mukaisiksi, mikä meidän käsityksemme mukaan on lain mukaista, kertoo Kuluttajavalituslautakunnan puheenjohtaja Pauli Ståhlberg.

Hänen mukaansa Philips on selvä poikkeus suurten yritysten joukossa.

- Meidän näkökulmastamme tapaukset ovat olleet juridisesti varsin selviä.

Lautakunta ei ole valvontaviranomainen. Se ei voi nuhdella yrityk-

## Philips: Kuluttaja-asiamies jahtaa

**Philips Oy:n toimitusjohtaja Kari Kaipainen, miksi yhtiö ei vastaa tuotteidensa virheistä?**

- Tällaista johtopäätöstä ei voi tehdä. Nämä ovat kaikki yksilöllisiä tapauksia. Olemme useissa tuotteissa markkinajohtaja, joten varmasti tulee paljon tapauksia, joissa tuotteen sa on virheitä.

**Yhdestäkään muusta kulutuselektroniikan valmistajasta ei ole tehty tällaista määrää valituksia.**

- Minun korviini ei ole tällaisia tietoja tullut. Tiedän, että muutaman kerran on viime vuonna viranomaisen kanssa keskusteltu ja käräjilläkin käyty.

**Miksi Philips on valinnut takuuajan ulkopuolisissa virhetapauksissa kompensoitokäytännön, joka viranomaisten mukaan ei ole kuluttajansuojalain mukainen?**

- Tässä ei ole takana mitään yhteistä linjaa, vaan kyse on yksittäistapauksista. Yksittäistapauksia en voi kommentoida, koska en ole niihin tutustunut.

- Voisin kommentoida sitä, miten kuluttaja-asiamiehet ovat lähettäneet näitä tapauksia eteenpäin suosituksella, että Philipsin pitäisi mak-

siä, saati antaa hyvän käytöksen ohjeita tai kieltää harjoittamasta liiketoimintaa. Kuluttaja-lehti julkaisee mustaa listaa yrityksistä, jotka eivät noudata korvauspäätöksiä.

saa. Tiedän että myös muita kulutuselektroniikkayrityksiä on samalla tavalla jahdattu viime vuonna. Tästä on myös keskusteltu alan järjestössä.

- En ole kuullut että linjamme olisi lainvastainen. Olisi tosi kiva kuulla jotakin muuta kuin toimittajan kautta että valitsemamme linja on väärä.

**Kuluttaja-asiamiehen 9.12.2003 yhtiölle lähettämässä kirjeessä todetaan että "noudatatte näissä tilanteissa kompensoitokäytäntöä, jossa korjaatte vain tietyn osan kuluttajalle koituneista kustannuksista. Kuitenkin kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalla on tavaran virhetilanteessa oikeus saada virhe oikaistuksi ilman kustannuksia."**

- Kelleköhän tämä kirje on osoitettu, sillä en ole kirjettä saanut. Kirje on osoitettu Philips Oy:lle.

- Ilmeisesti kirje ei ole tullut minulle, vaan ohjattu huoltotoiminnan päällikölle. En ole kuullut tällaisesta, että käytäntö olisi lainvastainen.

**Miten Philipsin linja vaikuttaa mielikuvaan yhtiöstä?**

- En usko että vaikuttaa, useimmista tapauksissa asia on pystytty sopimaan asiakkaan kanssa.



Arijuikka Turtainen/Taloussanomien

**Valitettavasti Philips ei sopeudu meidän ratkaisukäytäntöömme niin kuin muut yritykset tekevät.**

**Kuluttajavalituslautakunnan puheenjohtaja Pauli Ståhlberg**