



# Ruutushoppailua

Internetin vaatekaupat kutsuvat tekemään ostoksia kotisohvalla. Valikoimaa riittää, mutta dollarikaan ei ole ilmainen. Kotivinkki testasi kolme nettiputiikka.

Teksti Jenni Kleemola Kuvat Katja Lösönen ja Joonas Vuorinen

**F**arkut, joita ei saa Suomesta. Unelmien hääpuku. T-paita Kekkonen kuvalla. Lompakko, jota kaveritkin ihastelevat. Jo kolmannes suomalaisista on tilannut jotain verkkokaupasta. Matkojen, pääsylippujen sekä kirjojen ja lehtien jälkeen suosituimmaksi ostokseksi kiilaavat vaatteet ja kengät.

Internetin vaatekaupat tarjoavat ihanoituksia, joita et saa kotinurkiltä. Pidä kuitenkin pää kylmänä tavarataivaan porteilla. tarinat kertovat paketeista, jotka katosivat tuhkana tuuleen sekä tullimaksuista, jotka tuplasivat villapaidan hinnan. Kotivinkki kokeili kolmea internetin muotikauppaa.

## 1. Katalogista tuttu

Moni muistaa Elloksen paperisesta postimyyntiluettelosta. Se myy kodintavaran lisäksi vaatteita naisille, miehille ja lapsille.

**Surffaa sivuilla** Sivuilla on helppo liikkua. Tarpeelliset linkit lukevat aloitussivun reunassa: mittataulukot, osto-opas, tavallisimmat asiakkaiden esittämät kysymykset. Asiakaspalvelun yhteystiedot osuvat helposti silmään, plussaa siitä.

**Näin tuhlaat rahat** Klikkaan ostoskoriin mekon ja pari ranerengasta. Yritän rekisteröityä tilausta varten, mutta sivu väittää, että kummassakin sähköpostiosoitteessani on virhe. Asiakaspalvelu vastaa puhelimeen nopeasti ja auttaa. Maksaminen onnistuu neljällä eri tavalla, joista valitsen perinteisen postiennakon. Tavallinen toimitus kestää 3–7 päivää. Parin tunnin kuluttua tilauksesta soitan taas asiakaspalveluun ja kysyn, voiko tilaukseen vielä tehdä osoitteenmuutoksen. Kyllä, mutta nyt toimitusajaksi kerrotaankin kaksi viikkoa. Vaihdan toimitustavaksi vähän kalliimman pikatoimituksen, jonka pitäisi tulla perille kolmen päivän kuluttua.

**Avaa paketti** Kolmen päivän päästä tekstiviesti ilmoittaa, että paketin voi hakea sovitulta R-Kioskilta. Muovipussiin pakatut ta-



varat kyllä näyttävät samalta kuin nettisivuilla, mutta kuvasta ei selvinnyt, että leveyden puolesta mekkoon voisi ottaa mukaan kaverinkin. Palauttamiseen on aikaa lakisääteiset 14 päivää, eikä siitä makseta postimaksua. Rahat luvataan tilille noin kahden viikon kuluttua palauttamisesta.

### Plussat

- + Iso valikoima.
- + Useita maksu- ja toimitustapoja.

### Miinukset

- Monesta vaatteesta ei ollut jäljellä kaikkia kokoja.
- Nuiva asiakaspalvelu.

[www.ellos.fi](http://www.ellos.fi)

## Onnistu ostoksilla

**Yleensä nettistokset onnistuvat hyvin, kun varmistuu muutamasta asiasta.**

- Näyttääkö verkkokauppa luotettavalta? Kerrotaanko sivuilla muitakin yhteystietoja kuin pelkkä sähköpostiosoite? Kertooko myyjä selvästi tuotteen tiedot, tilaamiseen liittyvät maksut, toimitusajan pituuden ja muut toimitusehdot?
- Ole kriittinen. Googleta – ihmiset vaihtavat usein kokemuksia kaupoista internetin keskustelupalstoilla.
- Arvioita suomalaisista nettikaupoista on osoitteessa [www.kaupat.com](http://www.kaupat.com).
- Ole tarkkana vaatteiden ja kenkien kokojen kanssa. Useiden nettikauppojen sivuilla on mittataulukot. Tutki asiaa, kun tilaat ulkomailta. Samankokoisen vaateen kokolapussa voi lukea Italiassa 44, Briteissä 12, Yhdysvalloissa 8, Ranskassa 40 ja Suomessa 38. Apua kokojen kääntämiseen on osoitteessa [www.onlineconversion.com/clothing](http://www.onlineconversion.com/clothing).
- Muista lisäkulut, jos tilaat EU:n ulkopuolelta. Ihanalle laukulle jenkkiästä voi tulla suolainen hinta! Vaatteista ja kengistä maksetaan tullia (noin 12 prosenttia) ja arvonlisäveroä (22 prosenttia). Lisätietoja [www.tulli.fi](http://www.tulli.fi).
- Jos maksat luottokortilla, varmista, että maksu tapahtuu suojatusti. Suojatun yhteyden merkki on se, että internetosoitteen

[www:n](http://www.n) alkuun ilmestyy kirjainyhdistelmä <https> ja ruudun alareunaan lukkosymboli.

- Tulosta tai talleta tietokoneelle tilauksen tärkeimmät vaiheet, kuten tekemäsi tilaus, tilausvahvistus ja toimitusehdot. Ne helpottavat asian selvittelyä, jos jokin menee pieleen. Jos palautat tavaraa, pyydä siitä postissa kuitti.
- Tee ongelmatilanteissa valitus myyjälle pian. Jos sopua ei synny, ota yhteys kuntasi kuluttajaneuvojaan. Jos kauppa sijaitsee EU:n alueella, kysy neuvoa Kuluttajaviraston yhteydessä toimivasta Euroopan kuluttajakeskuksesta.
- Jos kauppa sijaitsee EU:n ulkopuolella, on tilanne hankalampi. Yleistä, kansainvälisiä kuluttajaongelmia käsittelevää tahoa ei ole.
- Jos maksoit luottokortilla, voit reklamoida kaupan lisäksi luottokorttiyhtiölle. Lue lisää osoitteista [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi) ja [www.ecc.fi](http://www.ecc.fi).
- Verified by Visa -palvelun avulla varmistut maksutapahtuman luotettavuudesta, kun maksat nettistoksia Visa-kortilla. Euroopassa palvelu on käytössä yli 50 000 nettikaupassa. Lue lisää [www.visa.fi](http://www.visa.fi) ja [www.luottokunta.fi](http://www.luottokunta.fi).
- Moni yhdysvaltalainen kauppa ei toimita tilauksia Eurooppaan. Voit käyttää maksullisia palveluita, jotka lähettävät tuotteita edelleen. Lue lisää osoitteesta [www.myus.com](http://www.myus.com).

Lähteet: Tilastokeskus, Euroopan kuluttajakeskus, Sähköisen kaupan palvelukeskus, Kuluttajavirasto.

## 2. Reilu suomalainen

Oululainen Karmashop on reilu. Se myy reilun kaupan vaatteita sekä tuotteita, jotka valmistetaan luomupuuvillasta ja kierrätysmateriaalista.

**Surffaa sivuilla** Karmashopin sivut eivät ehkä voita kauneuskilpailuja, mutta ne ovat selkeät ja niillä on helppo liikkua. Toimitusehdot kerrotaan lyhyesti, mutta kattavasti. Eri vaatemerkeille on omat kokotaulukkonsa.

**Näin tuhlaat rahat** Reilun kaupan tunika ja kaulakoru hyp-päävät ostoskoriin. Kauppa kertoo maksutavoiksi verkkopankki-maksun ja ennakkomaksun. Yritän maksaa verkkopankin kautta, mutta jokin mättää. Asiakaspalvelu selittää, että juuri tämän pan-kin verkkosioinnissa on ollut ongelmia. Vaihdan toisen pankin tunnuksiin ja tilaus onnistuu. Paketin pitäisi saapua yhden tai kah-den arkipäivän kuluessa.

**Avaa paketti** Paperipussi kopsahtaa postiluukusta seuraavana päivänä. Keltainen paita on vähän erisävyinen kuin netissä, mutta muuten se ja kaulakoru vastaavat kuvausta. Palautusohjeet ovat selvät sekä nettisivuilla että paketin mukana tulleessa lomakkeessa. Rahojen palautus luvataan käsitellä heti, kun paketti on perillä kaupassa.

### Plussat

- + Iloinen ja ripeä asiakaspalvelu.
- + Uniikkeja tuotteita.

### Miinukset

- Pienellä kaupalla on pieni valikoima.
- Nettipankissa maksaminen takkuili.

[www.karmashop.fi](http://www.karmashop.fi)

## 3. Ulkomaanelävä

Lontoossa toimiva Asos myy rinta rinnan huokeita nirunarutoppeja ja kahdentuhannen euron käsilaukkuja.

**Surffaa sivuilla** Englanninkieliset sivut ovat nätit ja vaatteiden kuvat monipuoliset. Hinnat muutat punnista euroiksi hiiren klikkauksella. Valitse help & contact -linkki, jossa tilaaminen, maksa-minen, toimitus, palauttaminen ja muut tärkeimmät asiat selite-tään yksinkertaisesti.

**Näin tuhlaat rahat** Valitsen ostoskoriin t-paidan ja hiussoljen. Vaatteiden vieressä linkataan Kokotaulukko, joka kertoo mittoja ja vertailee eri maiden kokoja. Hyvä, sillä vaatteet ovat brittikootsa.

Kun tilaa vaatteita Suomeen, maksaminen onnistuu vain luotto-kortilla. Sivulta löytyy merkki VeriSign, jonka periaatteessa pitäi-si taata turvaa ostajalle. Postikuluiksi tulee yli kuusi euroa. EU:n sisällä tullista ja arvonlisäverosta ei tarvitse huolehtia.

**Avaa paketti** Musta muovipussi tippuu postiluukusta vajaan neljän päivän kuluttua. Paita näyttää samalta kuin netissä ja sopii päälle. EU:ssa asiakkaalla on aina vähintään seitsemän arkipäivän palautusaika. Asosin palautusaika on 14 päivää. Palautuksen posti-kulut täytyy maksaa itse. Rahat luvataan takaisin 5–10 arkipäivän kuluttua.

### Plussat

- + Monenlaiselle tilipussille sopivia vaatteita.
- + Merkkejä, joita ei saa Suomesta.

### Miinukset

- Maksaminen onnistuu vain luottokortilla.
- Palautus täytyy tehdä pikaisesti.

[www.asos.com](http://www.asos.com)



+



=

+ 29,90 e Pronto moda -mekko

+ 6,99 e/kpl Rannerenkaat

+ 2,90 e + 4,90 e + 1,50 e

Käteismaksu Toimituskulut Pikatoimitusmaksu

Yhteensä

**60,17 e**

Ellos



+



=

+ 40,90 e People Treen reilunkaupan tunika

+ 18,90 e People Treen Merenneito -kaulakoru

+ 6,10 e Toimituskulut

Yhteensä

**65,90 e.**

Karmashop



+



=

+ 22,14 e Shanghai Moon -t-paita

+ 8,30 e Orchid-hiussolki

+ 6,23 e Postikulut

Yhteensä

**36,67 e**

Asos

