

Musiikkikaupasta asiakkaan painajainen

TEKSTI: JUHA RANTALA.

Verrataanpa suomalaisia musiikkiliikkeitä mihin tahansa muuhun kaupan alaan, niin ne kestävät palvelualltiudessaan ja luotettavuudessaan hyvin vertailun. Sellaista alaa ei kuitenkaan olekaan, johon ei ongelmia olisi yksittäistapausten laajuudessa pesiytynyt. Tämä pätee myös musiikkiliikkeisiin. Jo vuosien ajan pääosin internetin kautta kauppa käyvä Ukin-Musiikki on työllistänyt aiheuttamallaan ongelmilla kuluttajaneuvojia, perintätoimistoja, poliisilaitosta – ja tietenkin asiakkaita. Viime aikoina yritys on laajentanut toimintaansa myös nettihuutokaupan puolelle, joten pieni varoituksen sana taustojen selvittämisen merkeissä on paikallaan.

Taustaa

Ukin-Musiikki on perustettu kaupparekisterin mukaan kesäkuussa 1998. Liikkeen omistaa Tommi Raitio, 70-luvulla syntynyt mies, joka ennen yritystään ehti muun muassa toimia dj:nä sekä tehdä radio-ohjelmia. Raitio on ollut syntymästään asti sokea, jota hän on osannutkin hyödyntää kiitettävästi mm. yhteistyökumppaneita ja eri lehtien palstoilla julkisuutta hankkiessaan. Raition liiketoiminnasta ovat uutisoineet paikallislehtien ohella mm. Seura ja Seiska. Viime aikoina Raition liiketoiminta on saanut kyseenalaista huomiota talouslehtien protestilistoilla. Lokakuun 2006 ja helmikuun 2007 väliltä Ukin-Musiikilta löytyy neljä yksityisoikeudellisesta tratasta johtuvaa merkintää. Häiriömerkinnän aiheuttaneet summat ovat liikkuneet n. 100–800 euron välillä. Samalta aikajaksolta löytyy myös kaksi velkomustuomiota. Pienempi niistä on 2 147 euron ja suurempi 17 275 euron suuruinen. Velkojina näissä ensiksi mainitussa on Sanoma Kaupunkilehdet Oy ja jälkimmäisessä Pan Vision Publishing Oy.

Vuonna 2001 yrityksen aputoiminimeksi on merkitty TR-Jakelu, keväällä 2005 toiseksi aputoiminimeksi Ukin Fysio ja edelleen keväällä 2006 Musatori.

Ukin-Musiikin toiminnan pääpaino on keskittynyt musiikkituotteiden etämyyntiin. Liekö syytä yrityksen tahrautuneella maineella, mutta sittemmin samainen yritys perusti nettiin myös sivuston Levykauppa.org, jonka kautta se harjoitti tuotteiden etämyyntiä samaan tapaan kuin Ukin Musiikki -sivustolla. Nyt tosin nopeasti huonon

maineen saaneen levykauppa.orgin sivut ovat jo poistuneet internetistä.

Ukin-Musiikki toimi alun alkaen myös myymälänä Uudessakaupungissa. Vuonna 2006 Raitio siirsi myymälätoiminnan Keravalle, jossa hän avasi Musatori-nimisen levyliikkeen. Liikkeellä on myös internet-sivut Musatori.fi, jotka ohjautuvat samaan levylistaan kuin Ukin-Musiikin sivut.

Spämmääminen

Internetissä Ukin-Musiikista käytiin ensimmäisen kerran laajempaa keskustelua vuosituuhannen vaihteessa, jolloin Raitio kunnostautui mm. mainospämmien lähettämisesä niille sopimattomille palstoille. Ensimmäisiin huomautuksiin Raitio vastasi ylimielisesti utelemalla huomauttajan omasta työtilanteesta ja syyttämällä ettei tämä ymmärrä mitään yksityisyrittämisestä. Valitukset hän suhteutti sotiin ja taisteluihin, sen kautta ihmetellen kuinka joku viitsii murehtia roskapostituksista. Lisäksi Raitio kiisti että kyse olisi kielletyistä mainoksista ja väitti viestejään tiedotteiksi. ”Mainonnasta maksetaan. Tiedotteet ovat yleensä ilmaisia. Siinä on sulle eroa”, Raitio perusteli.

Spämmäämisen alkaessa uutisryhmiin ilmaantui myös Ukin-Musiikin ”tyytyväisiä asiakkaita”. Maailma on ihmeitä täynnä ja sattumoisin näillä tyytyväisillä asiakkailla toistui teksteissään samat kirjoitusvirheet kuin Raitiolla ja lisäksi kaikki postit tulivat saman ISP:n hallinnassa olevista osoitteista.

Kun tyytyväiset suosittelijat osoittautuivat saman koneen äärellä toimiviksi, ilmoitti

Raitio asioiden johtuvan siitä, että Ukin Musiikin tietokonetta oli väärinkäytetty toisen henkilön toimesta. Ontuvat selitykset eivät kuitenkaan vakuuttaneet nettikansaa ja koomisia piirteitä saaneen episodin myötä Ukin-Musiikki onnistui karkoittamaan monta potentiaalista asiakasta.

Toimitusajat

Kuluttajien kannalta ikävimmät asian Ukin-Musiikin kohdalla liittyvät kuitenkin ennakkoon maksettujen tuotteiden toimituksiin.

Useat asiakkaat ovat kertoneet yhteineväisiä asioita luvattujen toimitusaikojen pettämisestä sekä suoranaista valehtelusta. Asiakkaille on mm. uskoteltu tilattujen levyjen löytyvän varastosta sekä että tuotteet on postitettu, vaikka tilanne todellisuudessa onkin ollut toinen.

Monet liikkeestä tuotteita tilanneet asiakkaat ovat kertoneet ostopäätöstensä syntyneen siksi, että Ukin-Musiikki on ainoa liike, joka on heidän etsimiään nimikkeitä myyntilistoillaan tarjonnut. Näitä aikapäiviä sitten tukuista loppuneita julkaisuja ei tosin sitten ole tämänkään liikkeen kautta saanut hankituksi, vaikka Raitio onkin toisin vakuutellut antaen täysin virheellistä informaatiota mm. ulkomaisten tukkujen toimituksista. Liikkeen myyntilistoilla ovat myös uskollisesti pysyneet sellaistenkin levyjen nimet, joiden tilaamisen Raitiokin on joutunut asiakkaille myöntämään olevan mahdotonta haudutettuaan sitä ennen kuu-kausikaupalla näiden ennakkoon maksamia tilaussummia.

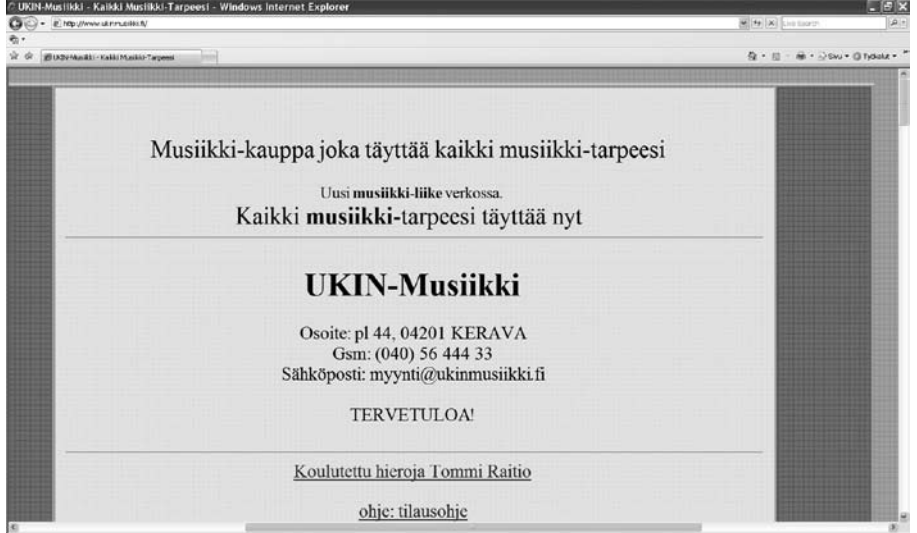
Rahojen palauttaminen

Oman taiteenlajiinsa Raitio on tehnyt maksettujen toimittamattomien tilausten hyvätyksestä. Moni yrityksen asiakkaista kertoo jääneensä kokonaan ilman tilaamia tuotteita tai ennakkomaksujen palautuksia.

Sitkeämpienkin asiakkaiden kohdalla Ukin-Musiikin toiminta on ollut räikeästi kuluttajansuojalain vastaista. Eräs Ukin asiakkaista julkaisi taannoin internetissä yrityksen kanssa käymänsä sähköpostikirjeenvaihdon erästä tilauksestaan. Asiakas suoritti vajaan 72 euron tilausmaksun ennakkoon Ukin tilille lokakuun alussa. Tällöin Raitio ilmoitti toimitusajaksi noin kolme viikkoa. Osan levyistä Uki toimitti, osaa ei. Marraskuun alussa asiakas kysyi tilaamiensa levyjen perään ja kun niitä ei kuulunut, ehdotti kuun puolivälissä kauppojen purkamista ja rahojen palauttamista. Myyjän vastaus oli asiakkaan haukkuminen, jossa hän kertoi ettei tämä ymmärrä äänitealasta mitään. Asiakkaan mainitessa myös myyjän harhauttaneen tätä toimitusajoissa, oli vastaus vääräuskoiseksi haukkuminen. Myyjän jätettyä reagoimatta toimittamattomien tuotteiden hinnan palautukseen, uhkasi asiakas joulukuun lopulla rikosilmoituksella mikäli rahoja ei ole palautettu kahden viikon kuluessa. Vielä tämän jälkeenkin taistelu jatkui myyjän ilmoittaessa mm. ettei hänellä ole rahaa. Lopulta sitkeä asiakas sai kuitenkin tammikuussa toimittamattomista tuotteista rahansa takaisin.

Toinen asiakas taas kertoo pyytäneensä useampaan otteeseen maksamansa tilausmaksun palauttamista, koska liike ei toimittanut tilattuja tuotteita. Kun pyynnöt eivät tuottaneet tulosta, kääntyi asiakas kuluttajaneuvojan puoleen, joka lähetti Ukin-Musiikille ukaasin, jonka mukaan summa on palautettava välittömästi tilille tai muuten asian käsittely siirtyy kulut-

Internetissä Raitio kauppa mm. musiikkia ja elokuvia www.ukinmusiikki.fi ja www.musatori.fi -sivustoilla.



tajavalituslautakuntaan. Raition vastaus oli, että maksun palauttaminen on mahdollista, koska asiakas ei ole ilmoittanut tilinumeroaan. Tämän jälkeen asiakas ilmoitti liikkeelle jälleen kerran tilunumeronsa, jolloin Raitio ilmoitti palauttavansa tilausmaksun tilille. Maksua ei kuitenkaan kuulunut ja kuluttajaneuvoja otti Raitioon uudemman kerran yhteyttä. Vastaus oli vanha tuttu, eli Raitio kiisti saaneensa asiakkaalta tilinumeroa. Lopulta asiakas sai puolen vuoden sitkeän työn tuloksensa rahansa takaisin.

Kaikilla ei ole kuitenkaan ollut yhtä hyvä onni. Osa asiakkaista kertoo ettei ole koskaan saanut yritykseltä sen paremmin tilattuja tuotteita kuin rahojakaan. Osalle asiakkaista Raitio on tarjonnut muita tuotteita tilalle. Osalle asiakkaista Raitio taas on tyytynyt toteamaan, että hänellä ei ole rahaa ja hänet on todettu varattomaksi, joten maksujen palauttaminen ei tule kyseeseen, sellainen kun on kuulemma laki.

Maksuongelmat asiakkaiden suuntaan eivät ole uusi asia Raition kohdalla, vaan ovat jatkuneet koko alkaneen vuosituhanen ajan. Myöskään maksuongelmat tava-

rantoimittajien suuntaan, joihin liittyvistä maksuhäiriömerkinnöistä artikkelin alussa kerrottiin, eivät ole yritykselle uutta. Eräs pienkustantajataho kertoo, kuinka laskunmaksu sujui aluksi pienempien tilausten kohdalla kelpillisesti, mutta suuremman tilauksen kohdalla ongelmat alkoivat. Milloin Raitio ilmoitti maksun jo suoritettuna, milloin valitteli rahapulaansa ja milloin ehdotti uusia maksusuunnitelmia, jotka eivät toteutuneet. Siinä vaiheessa kun laskut uhattiin siirtää perintätoimistolle, alkoi puolestaan uhkailu. Tämä taho kuitenkin onnekseen sai saatavansa, jotka yhteistyökumppanit ovat joutuneet kärsimään tappiot.

Uhkailu ja valehtelu

Siinä vaiheessa kun seinä alkaa olla vastassa, mitä asiakkaiden kärsivällisyyteen tulee, on tehokas tapa siirtyä uhkailuun ja valehteluun. Suorasanaisinta painostus on ollut sellaisia henkilöitä kohtaan, jotka ovat osallistuneet keskusteluun yrityksen toimintatavoista internetin eri keskustelupalstoilla. Erästä asiakkaista Raitio uhkasi tehdä ilmoituksen Viestintävirastolle, koska katsoi tämän haitanneen yritystoimintaansa kertoessaan epäonnistuneesta kauppatapahtumasta, jossa Ukin-Musiikki ei suostunut palauttamaan hänen maksamia rahojensa. Mainittakoon, että tuossa tapauksessa ostaja sai rahansa takaisin yhdeksän kuukauden kuluttua oltuaan sitä ennen aktiivinen asiassa ja tehtyään lopulta jopa tutkintapyyntöä poliisille aiheesta.

Poliisilla ja muilla viranomaistahoilla on uhkailtu myös liikkeen puolelta tilanteissa, joissa on tyytymätön asiakas haluttu saada lieventämään vaateitaan toimittamattomien tuotteiden ennakkomaksujen palautuksen suhteen. Artikkelin kirjoittajan Raitio on useampaankin otteeseen uhannut haastaa oikeuteen, mikäli POP-lehdessä käsitellään negatiiviseen sävyyn Ukin-Musiikkia.

Raition yritystoimintaa on esitelty runsaasti eri medioissa. Sokea levykauppias -teema on kiinnostanut lehdistöä, mutta Ukin-Musiikkiin laittomista ja valheellisista toimintatavoista ei artikkeleita ole painatussa sanassa nähty.

SELITYKSIÄ JA LUPAUKSIA LÖYTYI

– tilattuja tuotteita tai ennakkoon maksettuja rahoja ei

Laura (nimi muutettu) on yksi Raition uhriksi joutuneista asiakkaista, jolle koitui epäonnistuneesta asiakassuh-teesta Ukin-Musiikin kanssa lähemmäs 300 euron kulut sekä paljon turhaa vaivaa.

– Maksoin Ukin-Musiikin pankkitilille yli kaksi vuotta sitten tilaukseni ennakkoon. Summa oli noin 190 euroa, Laura kertoo.

– Aloin kysellä tilaukseni perään ja pian ymmärsinkin millaisen kauppiaan kanssa olen joutunut tekemisiin. Sain kyselyihini todella ristiriitaisia vastauksia. Ensiksi paketti oli kuulemma ”hänen varaston mukaan” lähetetty, mutta pakettinumero oli kateissa. Pian selitys vaihtui ja levyjä ei kuulemma löytynyt. Ja muitakin selityksiä löytyi. Saatavani siirtyivät perintään ja noin neljän kuukauden prosessin jälkeen sain vastauksen, että Raitio on todettu varattomaksi. Tämä prosessi maksoi minulle noin 70 euroa lisää.

– Ehdin jo unohtaa tämän ikävän episodin, kunnes nyt hiljattain luin internetistä muiden asiakkaiden samankaltaisista kokemuksista. Huomasin myös Ukin-Musiikin siirtyneen myymään tuotteitaan Huuto.net -palveluun, jolloin halusin varoittaa internetissä muita ihmisiä Raition kaupankäyntitavoista. Melko pian tämän jälkeen sain Raitiolta sähköpostiviestin, jossa hän lupasi maksaa rahat takaisin, mikäli lopetan kirjoittelun aiheesta. Raitio kysyi mitä levyjä olin tilannut, jolloin jälleen kerran ilmoitin hänelle tilausnumeron. Tähän Raitio vastasi, ettei tuollaista tilausnumeroa kuulemma ole olemassakaan.

– Pian Raitio kuitenkin ilmoitti, että hän maksoi rahat takaisin tililleni. Luonnollisestikin tämä oli valhe eikä mitään rahoja ole näkynyt. Kun lähetin Raitiolle sähköpostia takaisin, uhkasi hän laskevansa kuinka paljon kirjoitteluni on häirinnyt hänen liiketoimintaansa ja ilmoitti pistävänsä tästä laskun tulemaan, Laura kertoo kokemuksistaan epärehellisestä levykaup-piaasta.

”Kun rahaa ei ole”

Luonnollisestikin annoimme Tommi Raitiolle vastausmahdollisuuden artikkelin aiheisiin. Aiemmista uhkauksistaan huolimatta Raitio oli valmis kommentoimaan osaa artikkelin aiheita.

Raitiolta tiedusteltiin kuinka Ukin-Musiikki aikoo hoitaa velkavelvoitteensa, voivatko asiakkaat levykauppiiaan itsensä mukaan luottaen maksaa tilauksensa ennakkoon, millainen vaikutus spämmiviesteillä oli liiketoimintaan ja miltä Ukin-Musiikin tulevaisuus vaikuttaa. Kaikkiin kysymyksiin

Laura sai monen muun asiakkaan lailla kärsiä Raition systemaattisesta valehtelusta kysellessään tilauksen ja rahojen perään. Lauran ja Ukin-Musiikin välisestä sähköpostin vaihdosta käy ilmi, että huhtikuussa 2005 Raitio väitti levyjen tulleen Lauralle lähetetyksi. Tämän väittämän osoittautuessa paikkansa pitämättömäksi lupasi Raitio toukokuussa palauttaa ennakkomaksun takaisin asiakkaalle. Maksua ei kuulunut ja jälleen tammikuun 2006 alussa Raitio lupasi maksaa laskun samaisen kuun puolivälissä. Kuun lopussa hän ilmoitti maksuajankohdan olevan helmikuun alku. Helmikuun lopulla Raitio taas ilmoitti pistävänsä summan maksupalveluun ja kehoitti asiakasta olemaan hermostumatta. Maaliskuussa Raitio ilmoitti laskun olevan kirjanpidon käsittelyssä. Huhtikuussa Raitio puolestaan ilmoitti maksavansa laskun heti kun saa käteistä. Sitten kuluikin vuosi, jolloin asiaan seuraavan kerran palattiin. Tuolloin Raitio ihmetteli 190 euron summan muodostumista ja pyysi Lauraa erittelemään laskun. Erittelyn saatuaan Raitio ilmoitti maksaneensa huhtikuussa 2007 rahat takaisin Lauran tilille. Kaikki Raition lupaukset olivat kuitenkin valhetta.

Ukin-Musiikin Raitiolle ilmoitettiin, että Lauran kaupapakokemukset tulevat toimimaan tämän artikkelin esimerkkitapauksena ja jos Raitio haluaa todistaa halunsa korjata virheitään, niin tässä on yksi oiva mahdollisuus siihen. Ennakkomaksun palauttamiselle Raitiolle ei kuitenkaan ollut intoa, vaan hän esimerkkitapauksen ongelmat myöntäen epäili ettei siinä olisi mitään järkeä. Pian Raitio kiirehti ilmoittamaan, että mikäli lehdessä kerrottaisiin sen suuntaista, ettei hän Lauran rahoja aio palauttaa, tekee hän artikkelin kirjoittajasta rikosilmoituksen. Ukin-Musiikin liiketoimintatapojen esittely tuntuu olevan Raitiolle kova paikka, jonka vuoksi hän artikkelin kirjoittajalle lähetti parhaimmillaan toistakymmentä sähköpostiviestiä päivässä, joista osassa sävy oli sangen painostava.

Raitiolta ei vastausta löytynyt, mutta osaan kuitenkin.

– Haluan tuoda esille sen näkökulman, että asioita tapahtuu paljon ja usein niistä tuodaan esille vain ne negatiiviset. Tietenkin on väärin että ihmiset ovat saaneet huonoa palvelua, sitä en kiistä. Ongelmana on ollut taloudellisesti heikko tilanteeni, joka osin on johtunut siitäkin, että joku ovat halunneet vahingoittaa liiketoimintaani järjestelmällisesti. Tämän vuoksi moni ihminen on jättänyt tilauksensa tekemättä, Raitio puolustautuu.

– Asioista on tehty myös viranomaistut-

kimuksia. Vajaa viisi prosenttia jutuista on tutkittu ja prosentista on tullut sellainen päätös, että se ei ole aiheuttanut jatkotoimia. Ne loput ovat sitten eri tavoin tulkittavissa. Mutta kuitenkin liiketoimintaani voi luottaa ja kansani voi kommunikoida.

– Yritän palvella ihmisiä sen minkä pystyn. Valitettavasti vain Ukin-Musiikin kaltaiset liikkeet joutuvat myymään harvinaisuuksia, sillä vaikka hinnat olisivat kilpailukykyiset, niin peruskama ostetaan pitkälti marketeista ja isoista nettikaupoista. Tällöin ei pääse palvelemaan suuria massoja ja palvelutaso heikkenee, kun tilatut tavarat ovat sellaisia, jotka täytyy tilata ulkomaan tukuista. Ja aina ei saada kerätyksi tavaraa ja käykin niin, että tukkuri käskee odottamaan kuukauden.

– Ennakkomaksujen palauttamisen kohdalla asiat ovat joskus niin, että rahaa ei vain yksinkertaisesti ole. Eli kun olet suunnitellut maksavasi asiakkaalle rahat takaisin, niin huomaatkin että pankki on vienyt kaiken. Pankit ottavat aina omansa pois. Jos tilillä on sopivasti rahaa ja lainarästi menossa, niin pankki ottaa omansa kyselemättä kenelle muulle olet velkaa. Tätä pointia ei tietenkään haluta myöntää.

Raitio lupasi vastata kysymysten esittämistä seuraavana päivänä sähköpostitse myös loppuihin esitettyihin kysymyksiin, mutta vastausten sijasta tyytyikin toteamaan ettei aiheesta kannattane enempää jauhaa ja siunasi Herralla artikkelin kirjoittajan ja tämän työn. Varsin pian tämän jälkeen sävy kuitenkin muuttui ja Raitio kertoi että kirjoittaja tulee saamaan artikkelista rangaistuksen, ”et täällä, vaan jossain muualla”. Pääsyliput helvettiin ja taivaaseen tuntuvat siis olevan sangen pienestä kiinni.

Ovatko Raition selitykset talousongelmista asiakkaan ymmärrystä vaativia ja pitäisikö epäkohtiin puuttujan pelätä taivaspaikkansa puolesta, sen lukija arvioi itse. Järjestelmällinen asiakkaiden rahojen panttaaminen, jopa kokonaan maksamatta jättäminen sekä valheellisten tietojen antaminen tuotteiden toimituksista herättävät kuitenkin kysymyksiä siitä, missä kulkee epäonnisen ja epäeettisen liiketoiminnan välinen rajaviiva.

Suomalaisten kuluttajien oikeudet on lainsäädännössä turvattu ainakin teoreettisella tasolla sangen pitkälle. Mutta jotain tuntuu silti olevan vialla, kun viranomaisilla ei tunnu olevan keinoja puuttua vuodesta toiseen epäeettisiä ja lainvastaisia toimintatapojen käyttävää yritystä vastaan. Tämä on sääli niin kuluttajien kuin myös rehellisiä toimintatapoja käyttävien verkkokauppojen kannalta, joiden päälle epäasiallisesti toimivat yritykset väistämättä oman epäluuloisuuden varjonsa langettavat.