



SUOMEN HOMEOPAATIT RY  
FINLANDS HOMEOPATER RF

## Kuluttajansuoja homeopaatin vastaanotolla

Homeopaatti toimii hyvinvointialalla. Hoidossa ja palvelussa tulevat valitukset ohjataan kuluttajaviranomaiselle, jos ongelmaa ei saada sovittua palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Jos mielestäsi saamassasi palvelussa/hoidossa on virhe – eli palvelu ei vastaa sitä mitä olit ostanut. **Neuvottele ensin palveluntarjoajan kanssa ja anna palveluntarjoajalle mahdollisuus korjata tilanne.**

### Ohjeet ristiriitatilanteissa!

#### 1. Ota yhteys palveluntarjoajaan ja pyri neuvottelemalla ratkaisemaan asia.

Varmista luontaishoitajalle ensi kertaa mennessäsi, että tiedät mitä palvelun hintaan kuuluu ja mitä palvelua olet ostamassa. Luontaishoitajasi on tottunut kertomaan palvelustaan ja hinnoittelustaan, jos et ole sitä lukenut hänen nettisivuiltaan.

Homeopaatin vastaanottohinta sisältää tavallisimmin homeopaattisen arvion tekemisen ja tukihoitosuosituksen asiakkaalle. Vastaanottoaika vaihtelee homeopaatin mukaan.

#### 1.2 Tee kirjallinen reklamaatio

Jos palvelu ei vastaa sitä mitä olit ostanut, neuvottele aina ensin palveluntarjoajan kanssa.

Jos asia ei ratkea neuvottelemalla, tee kirjallinen reklamaatio terapeutille/yritykselle mahdollisimman nopeasti virheen jälkeen ja pyydä vastaus kirjallisena (sähköpostilla tai paperilla). Kirjoita selkeästi mikä palvelussa ei ollut niinkuin olisi pitänyt ja pyydä siihen kirjallinen vastaus terapeutilta/yritykseltä.

Reklamaation teko-ohjeet löydät myös Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuilta [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

#### 2. Ota yhteys terapeutin ammattilaisen yhdistyksen Eettiseen toimikuntaan

Jos neuvottelu ei onnistunut palveluntarjoajasi kanssa, voit ottaa yhteyttä terapeutin ammattilaisen yhdistyksen eettiseen toimikuntaan. Eettinen toimikunta voi auttaa neuvottelemaan sovitteluratkaisun asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä.

Lähetä eettiselle toimikunnalle kirjallinen reklamaatio, johon olet saanut palveluntarjoajan kirjallisen vastauksen. Eettinen toimikunta vastaa sähköpostiisi mahdollisimman pian.

Homeopaattisi kuuluu Suomen Homeopaatit Ry:n. [www.homeopaatit.fi](http://www.homeopaatit.fi)

sähköposti:

Homeopaattisi kuuluu Ry:n. [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

Sähköposti:

#### 3. Ota yhteys kuluttajaneuvontaan

jos sovittelu ei onnistunut eettisen toimikunnan välityksellä - ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Halutessasi voit lähettää kirjallisen reklamaation myös suoraan kuluttajaneuvontaan, mutta toivomme, että silloinkin laitat reklamaation kopiona palveluntarjoajan eettiselle toimikunnalle.

#### Kilpailu- ja kuluttajavirasto – [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505

3050

(ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15), tarkista puheluiden hinnat [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

sivuilta.

Sivuilta saat lisätietoa kuluttaja-asioista ja reklamaation tekemisestä.

## **Kuluttajansuoja homeopaatin vastaanotolla**

### **4. Ota yhteys kuluttajariitalautakuntaan**

Jos kuluttajaneuvonnan avulla sovittelu ei ole onnistunut voit ottaa yhteyttä kuluttajariitalautakuntaan, joka on puolueeton riidanratkaisija. [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)  
Lautakunta antaa ratkaisusuosituksia kuluttajien ja yritysten välisiin oikeudellisiin riitoihin. Kuluttajariitalautakunta on oikeusministeriön hallinnonalalla toimiva, tuomioistuinten ulkopuolinen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin. Sen toiminta perustuu lakiin kuluttajariitojen ratkaisemisesta.

### **5) Jos saamasi palvelu on epäammattimaista etkä tiedä miten tilanteessa pitäisi edetä:**

#### **Epäammattimainen käytös**

Mikäli palveluntarjoajan kohtelu asiakasta kohtaan ei ole ammattimaista tai ylittää soveliaisuuden rajat – ota yhteyttä eettiseen toimikuntaan erityisesti, jos kyseessä on arkaluontoiseksi kokemasi asia.

#### **Epävarmat tilanteet**

Jos mietit onko saamasi palvelu asiallista tai et tiedä miten tilanteessa pitäisi edetä, voit silloinkin kääntyä eettisen toimikunnan puoleen. Eettinen toimikunta auttaa arvioimaan tilanteen ja tarpeen vaatiessa neuvottelemaan tai ohjaa tarvittaessa eteenpäin kuluttajaneuvontaan tai viranomaiselle.

Tarvittaessa Eettisellä toimikunnalla on konsultaatiomahdollisuus alan yhdistykseen, kouluttajaan tai ulkopuoliseen asiantuntijaan.

Tarvittaessa asiakas ohjataan eteenpäin ottamaan yhteys asianmukaiseen viranomaiseen (kuluttaja-asiamies, lääkäri, poliisi).

### **Eettinen toimikunta - Henkilön salassapito/luottamuksellisuus:**

Huomaathan, että riita-asiaa selvitetessä Eettinen toimikunta on yhteydessä palveluntarjoajaan ja asiakkaan lähettämät tiedot ja reklamaatio käsitellään palveluntarjoajan kanssa. Eettisellä toimikunnalla on vaitiolovelvollisuus ja vain asiaankuuluvat henkilöt käsittelevät asian. Eettinen toimikunta pitää käsittelystä ja ratkaisusta pöytäkirjaa ja antaa suosituksen kirjallisena molemmille osapuolille.

Jos kyseessä on henkilöä kohtaan tehty rikos, epäily rikoksesta tai epäammattimainen käytös, josta asiakas ohjataan edelleen viranomaiselle, emme välitä tietoja palveluntarjoajalle, vaan asianomainen viranomainen hoitaa asiaa eteenpäin.

### **Lisätietoa:**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

Kuluttajaneuvonta Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

-KKV toimintaohjeet kuluttajalle reklamaatioissa

Kuluttajansuojalaki Kuluttajansuojalaki 38/1978 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®

Kuluttajariitalautakunta Etusivu - Kuluttajariitalautakunta

