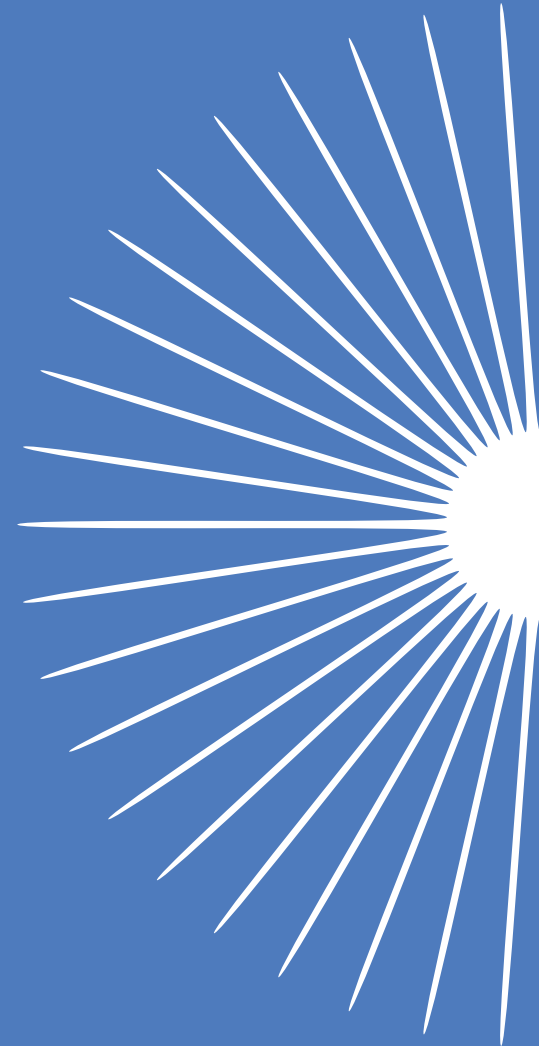
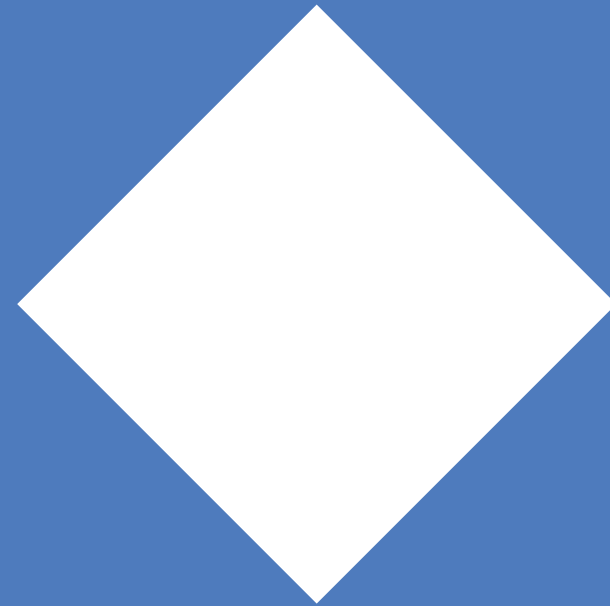


# Kuluttajan informointi verkkokaupassa

Saija Kivimäki/KKV



# Tiedonantoa koskevat velvoitteet verkkokaupassa



# Kuluttaja-asiamies

**KKK** Kilpailu- ja kuluttajavirasto

"Kuluttajien voimaannuttamisessa ei ole kyse vain siitä, että kuluttajat tuntevat paremmin oikeutensa.

On tärkeää saada heidät myös liikkumaan markkinoilla ja vaihtamaan palveluntarjoajia edullisempia ja laadukkaampia palveluita saadakseen."

Kuluttaja-asiamies Katri Väänänen



- Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on valvoa *kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista.*
- Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin ja sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen.
- Valvonnan tavoitteena on, että yritys lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan tai kohtuuttomia sopimusehtojaan.

# Tiedonantovelvoitteet

- direktiivi 2005/29/EY sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä
- direktiivi 2011/83/EU kuluttajan oikeuksista
- direktiivi 2000/31/EY sähköisestä kaupankäynnistä

## **Kuluttajansuojalaki (KSL)**

- 2 luku (markkinointi: kieltä antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, velvoite antaa mm. olennaiset tiedot)
- 6 luku (etämyynti: mm. velvoitteet antaa ennakkotiedot ennen sopimuksen ja tilauksen tekemistä, )

# Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

- kuluttajalle on annettava kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä mainitut tiedot
- 21 kohtaa + peruuttamislomake
- koskevat mm. tuotetta, myyjää, hintaa ja peruuttamisoikeutta

# Ennen sopimuksen tekemistä annettavia tietoja koskeva selkeysvaatimus

- tiedot on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi (kuluttajasuojalaki 6 luku 12 § 1 momentti)
- ennakkotiedot sijoitettava tilauspolkuun siten, että kuluttaja havaitsee ne helposti eikä voi jättää niitä huomiotta
- se, missä kohdin tilauspolkua mikin ennakkotieto tulee kertoa, riippuu ennakkotiedon sisällöstä
- osa ennakkotiedoista on sellaisia, että ne täytyy esittää kuluttajalle tilauspolun aikana useamman kerran (riippuen verkkokaupan toteutustavasta)

# Ennakkotiedot ja sopimusehdot

- tietyt ennakkotiedot sisällytetään sopimusehtoihin (esim. lakisääteistä virhevastuuta koskeva tieto)
- tiedot tulee antaa selkeällä tavalla:
  - tällainen tapa on esimerkiksi se, että tilauspolulla esitetään selkeä sopimusehtolinkki ja rastitettava ruutu siten, että kuluttaja pääsee etenemään tilauksen seuraavaan vaiheeseen vasta, kun hän on rastittanut ko. ruudun
  - vaihtoehtoinen tapa varmistaa sopimusehtojen selkeä antaminen verkkosivuilla on esimerkiksi se, että kuluttaja ei voisi tehdä tilausta ennen kuin hän on avannut sopimusehdot
- yrityksen vastuulla on tarvittaessa näyttää, että edellä mainitut tiedot on annettu tai asetettu kuluttajan saataville.

# Viimeistään tilausmenettelyn käynnistyessä ilmoitettavat tiedot (KSL 6 luvun 10 §)

- verkkokaupassa on ilmoitettava selkeällä tavalla viimeistään tilausmenettelyn käynnistyessä:
- mahdollisista toimitusrajoituksista sekä siitä,
- mitkä maksuvälineet hyväksytään



# Ennen tilauksen tekemistä annettavat tiedot

- kuluttajalle on annettava kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 momentissa mainitut tiedot
- koskevat mm. tuotetta, hintaa ja sopimuksen kestoa
- tiedot ilmoitettava selkeällä tavalla ja välittömästi ennen tilauksen tekemistä
- voidaan esittää ostoprosessin viimeisessä vaiheessa tilaussivulla tai pop-up ikkunassa välittömästi ennen tilauksen vahvistamista

# Ennen tilauksen tekemistä annettavat tiedot

- yrityksen on myös varmistettava, että kuluttaja hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden
- jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai vastaavan toiminnon käyttöä, toiminto on merkittävä sanoilla "tilaukseen sisältyy maksuvelvollisuus" tai muulla vastaavalla yksiselitteisellä ilmauksella. Kyseessä voi olla esimerkiksi välittömästi tilausnäppäimen yhteydessä oleva näkymä, josta ilmenee selkeästi ja yksiselitteisesti tilattava tuote ja kaikki tilauksesta aiheutuvat kustannukset euromääräisenä

# Seuraamukset tiedonantovelvollisuuden laiminlyömisestä – peruuttamisoikeus

- annettava tieto peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevista ehdoista, määräajoista ja menettelyistä (KSL 9§ 1 mom. 10 kohta)
- jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitettut tiedot,
  - peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua tämän pykälän 1 momentissa tarkoitettun määräajan päättymisestä taikka,
  - jos elinkeinonharjoittaja korjaa puutteen tänä aikana, 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot

# Seuraamukset tiedonantovelvollisuuden rikkomisesta – palauttamiskulut

- annettava tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä etämyynissä myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse (KSL 9 § 1 mom. 11 kohta)
- jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 11 kohdassa tarkoitettuja kustannuksia koskevia tietoja, kuluttajalla ei ole velvollisuutta maksaa niitä

## **Kuluttaja-asiamiehen linjaus: Verkkokauppa ja muu etämyynti**

**<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/verkkokauppa-ja-muu-etamyyni/#2>**

**KSL:n uudistus, sovelletaan 2022 alkaen. HE 180/2021**

**Muutoksia KSL:iin keväällä 2022. Hankenumero OM 082:00/2020**

**<https://oikeusministerio.fi/lakihankkeet>**