

## OHJEITA VERKKOKAUPAN PERUSTAMISEEN

**Verkkokauppaa koskevat samat pykälät ja pelisäännöt kuin muutakin kuluttajakauppaa. Verkko- ja etäkaupan säännösten lähtökohta on, että asiakkaan oikeussuoja on sekä markkinoinnissa että itse kaupassa vähintään samaa tasoa kuin muussakin kaupankäynnissä. Näiltä sivuilta saat perustiedot etäkaupasta Internetissä ja vinkkejä verkkokaupan perustamiseen. Tämä ohje on Kuluttajaviraston linjaus, joka perustuu olemassa oleviin lainsäädäntöihin, ohjeisiin, suosituksiin ja ratkaisukäytäntöön.**

Verkkokauppa on monessa suhteessa samanlainen tapa myydä kuin perinteinen postimyynti. Erojakin toki löytyy ja Internetissä toimiva myyjä voi käyttää niitä hyväkseen. Postimyyntikauppaa käydään usein vain muutaman kerran vuodessa julkaistavien luetteloiden avulla, mutta Internetissä tuotetietoja on mahdollista päivittää koko ajan. Asiakaskin odottaa, että nettikaupan tiedot ovat ajan tasalla, että loppuunmyytyjä tuotteita ei enää esitellä ja että ilmoitettut hinnat pitävät paikkansa.

Kun suunnittelee kauppapaikkaa Internetiin, on syytä tarkistaa, että pystyy ainakin:

- toimittamaan tilatut tuotteet sovitussa ajassa
- hoitamaan asiakaspalvelun sujuvasti
- päivittämään sivuja riittävän nopeasti

Verkkokauppapaikan sisällön voi suunnitella joustavaksi, sekä uusia että vanhoja asiakkaita hyvin palvelevaksi. Sivuja ei kannata tehdä toistaen vanhaa printtimainosta, vaan verkkoympäristön ominaisuuksia kannattaa käyttää hyväkseen.

Kaupankäynti verkossa voidaan jakaa eri vaiheisiin. Kaupankäynnin vaiheesta riippuu, mitä tietoja asiakkaalle milloinkin annetaan ja mitkä ovat osapuolten oikeudet ja velvollisuudet:

- Asiakas tulee verkkokaupan sivulle ja saa yleiskuvan siitä, mitä on tarjolla
- Asiakas tutkii tuotteita tarkemmin ja valitsee, mitä ostaa
- Kauppa tehdään ja sopimus syntyy
- Sopimus täytetään eli tuote toimitetaan ja asiakas maksaa
- Tuote on tullut, kauppahinta maksettu, kauppaa ei peruttu – mitä kaupan jälkeen?

Riippumatta siitä, missä vaiheessa kaupantekoa asiakas on, sivulla on koko ajan syytä olla näkyvillä painikkeet, joita klikkaamalla asiakas voi varmistaa

- kuka on myyjä
- mitä sopimusehtoja noudatetaan
- miten myyjä huolehtii henkilötietojen välittämisen ja maksuvaiheen turvallisuudesta
- miten myyjä käsittelee henkilötietoja

---

### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki \(38/1978\)](#) 6 luku: kotimyynti ja etämyynti
- ▶ [Hallituksen esitys tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta \(194/2001\)](#)
- ▶ [Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta \(458/2002\)](#)
- ▶ [Sähköisen kaupan direktiivi \(2000/31/EY\)](#)

## 1. Asiakas tulee verkkokauppaan - asiakas saa yleiskuvan siitä, mitä on tarjolla

### *Kauppa pitää tunnistaa kaupaksi ja mainos mainokseksi*

Verkkokaupan sivun kaupallisen tarkoituksen pitää näkyä heti ja selvästi. Mainos pitää tunnistaa mainokseksi – sitä ei saa piilottaa artikkelien, pelien tai vastaavien joukkoon.

Kunnollisen verkkokaupan sivulla näkyy selvästi, mitä kaupassa myydään ja kuka on mainostaja tai kenen puolesta markkinoidaan. Asiakkaalle pitää kertoa selkeästi, jos kauppapaikan ylläpitäjä ja tavarantoimittajan tai palvelun myyjä eivät ole yksi ja sama. Myös molempien yhteystiedot pitää kertoa.

### *Markkinoinnissa pitää antaa riittävät tiedot*

Verkkomainontaa koskevat samat säännöt kuin muutakin markkinointia. Markkinoinnin pitää tarjota asiakkaalle riittävät tiedot. Häntä ei saa johtaa harhaan kertomalla vain osatouksia. Asiakkaan pitää saada oikea kokonaiskuva verkkokaupan sivuilta: ei riitä, että tietoja täydennetään jossain muussa markkinointivälineessä.

Erilaiset markkinointijipot, kuten kylkiäiset ja arpajaiset, eivät saa olla mainoksen pääsanomana markkinointitavanteen sijaan. Lain mukaan toimiva verkkokauppa antaa avoimesti selkeät ja totuudenmukaiset tiedot alennuksista, kylkiäisistä, markkinointiarpajaisista ja niiden ehdoista - kuten itse päätuotteestakin.

Jos mainos väittää tuotteen ominaisuudesta jotain, minkä asiakkaat ymmärtävät tosiasiksi, väite pitää myös pystyä näyttämään toteen. Aineisto väitteen toteen näyttämiseksi pitää olla olemassa ennen kuin markkinointi alkaa. Näin on esimerkiksi silloin, jos käyttää superlatiivisia tosiasiväitteenä, väittää tuotteen olevan ympäristöystävällinen tai vaikkapa hinnaltaan edullisin.

### *Kohderyhmän erityispiirteet on syytä ottaa huomioon*

Myös verkkomainonnassa on muistettava ottaa huomioon kohderyhmän erityispiirteet. Jos markkinointi suunnataan lapsille, sairaille tai ikääntyneille, on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota viestin sisältöön ja tehokeinojen käyttöön.

### *Verkkokauppiaille ohjeita ensikertalaisen taustatiedoista*

Asiakas ohittaa helposti huonosti rakennetut tai vain ylimalkaista tietoa sisältävät sivut. Tuotteista ja niiden ostamisesta kannattaa siis avoimesti antaa selkeää ja ymmärrettävää tietoa. Verkkokaupassa on keskeistä se, että oikeat tiedot annetaan oikealla hetkellä. Sivuille vierailee myös ensikertalaisia, joiden on saatava tarpeelliset taustatiedot. Vakioasiakkaat puolestaan kaipaavat mahdollisuutta edetä joustavasti suoraan valitsemaan ostoksia. Viisaasti mietityillä painikkeilla ja erillisten reittien rakentamisella kumpikin on mahdollista.

Ensimmäistä kertaa verkkokaupassa asioivat saattavat haluta enemmänkin tietoa esimerkiksi siitä, miten maksuympäristö tai henkilötiedot yleensä suojataan verkossa tai siitä, mitä evästeet ovat ja miten niitä käytetään. Säännökset eivät edellytä verkkomyyjää antamaan näitä yleisiä tietoja, mutta tietojen antamista suositellaan, jotta kuluttajat ylipäättään uskaltavaisivat tekemään kauppaa. Asiakkaat voi joko ohjata etsimään

yleistietoa muualta tai heille voi itse antaa taustatietoa samalla kun kuvailee omaa maksujärjestelmäänsä tai tapaansa käsitellä henkilötietoja.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Henkilötietolaki \(523/1999\) 19 §](#) Suoramarkkinointi ja muut osoitteelliset lähetykset
- ▶ [Kuluttajansuojalaki \(38/1978\) 6 luku](#): kotimyynti ja etämyynti
- ▶ [Hallituksen esitys tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta \(194/2001\)](#)

#### Muulla verkossa

- ▶ [Tietosuojavaltuutetun toimiston palvelut](#)
- ▶ [Luottokunta](#)
- ▶ [TIEKE, Sähköisen kaupankäynnin aapinen, tietoturva](#)
- ▶ [TIEKE, ostoksilla verkkokaupassa –opas, tietosuoja](#)

#### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [Hintailmaisut markkinointikeinona \(v.2005\)](#)
  - ▶ [Markkinointiarpajaiset \(v.2002\)](#)
  - ▶ [Ympäristömarkkinointi \(v. 2002\)](#)
  - ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä 1999](#)
- 

## 2. Asiakasta palvelemaan - asiakas tutkii tuotteita ja valitsee, mitä ostaa

Kauppa ei käy, jos verkkokaupparyitys ei kerro perusasioita:

- kuka myy
- mitä myy
- millä hinnalla
- millä muilla ehdoilla

Perustiedot pitää kertoa selvästi ja niiden pitää löytyä helposti ymmärrettävien otsakkeiden alta. Normaalisissa kaupassa asiakkaat kulkevat edestakaisin, ottavat tuotteen käteensä, palauttavat sen korista hyllylle, vaihtavat sen toiseen. Verkkokaupassa ei toimita sen määrätietoisemmin. Asiakas voi ostoksilla ollessaan joutua palaamaan edellisille sivuille tarkistaakseen yksityiskohtia. Kauppiaan on syytä pitää huolta siitä, että asiakkaan on helppo tehdä valintoja, harkita niitä uudelleen ja muuttaa mielensä.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:13 §](#) Ennakkotiedot etämyynnissä
- ▶ [Hallituksen esitys \(79/2000\):](#) pykälän 1 kohdan yksityiskohtaiset perustelut

#### Kuluttajaoikeuden linjaukset

- ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä 1999](#)
- 

### *Kuka myy*

- Verkkokaupassakin pitää kertoa yrityksen nimi ja yhteystiedot
- Maantieteellinen osoite
  - missä liike sijaitsee, mikä on sen käyntiosoite. Pelkkä postilokero ei riitä.
- Sähköpostiosoite
  - ilman sähköpostiosoitetta verkkokaupassa ei juuri ole ideaa, mutta yksinään se ei vielä riitä.

- Puhelinnumero
  - tätä tarvitaan asiakaspalveluun. Tärkeää tietysti on, että numerosta myös vastataan. Yleisen asiakaspalvelunumeron käytöstä ei saa periä lisämaksua.
- Rekisterinumero/ yritys- ja yhteisötunnus tai muu vastaava rekisteritunniste
  - löytyykö liike kaupparekisteristä, onko sillä alv-tunnus.
- Valvontaviranomaisen yhteystiedot, jos yritystoimintaan tarvitaan lupa tai rekisteröinti.

Lisäksi säännellyn ammatin harjoittajan pitää kertoa:

- ammattialajärjestö tai muu vastaava elin, johon yritys kuuluu
- ammattinimike ja jäsenvaltio, jossa se on myönnetty
- maininta ammatillisista säännöistä ja tieto, mistä ja miten ne löytää

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:13 § Ennakkotiedot etämyynissä](#)
- ▶ [Hallituksen esitys \(79/2000\): pykälän 1 kohdan yksityiskohtaiset perustelut](#)
- ▶ [Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 3:7§: yleinen tiedonantovelvollisuus](#)
- ▶ [Hallituksen esitys tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta \(194/2001, 7§\)](#)
- ▶ [Sähköisen kaupankäynnin direktiivi \( 2000/31/EY 5 artikla\), toimitettavat yleiset tiedot](#)
- ▶ [Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä \(1074/2000\)](#)
- ▶ [Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä \(1075/2000\)](#)
- ▶ [Laki valmismatkaliikkeistä 3§](#)
- ▶ [Asetus valmismatkaliikkeistä \(366/1995\)](#)

#### Muulla verkossa

- ▶ [Kuluttajavirasto: valmismatkasivut](#)

#### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä 1999, kohta III A, Yrityksestä annettavat tiedot](#)

## Mitä myy

Tärkeät tiedot pitää kertoa avoimesti ja selkeästi.

- Tuotteen tärkeät ominaisuudet pitää kertoa selvästi. Kannattaa miettiä, mitä itse haluaisi ostajana tietää tuotteesta, jota ei pääse tutkimaan käsin koskemalla.
- Tuotteen kuvan pitää olla selkeä. On hyvä, jos kuvaa voi suurentaa ja jos tuotetta voi tutkia eri puolilta.
- Tuotteen käytön turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot on kerrottava: minkä ikäisille tuote sopii, tarvitaanko lisävarusteita, mikä on tuotteen koostumus.
- Lisäksi on syytä kertoa, seuraako tuotteen mukana ohjeita, jotka ovat tarpeen asennusta, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä varten.
- Myös tiedot takuusta pitää kertoa: takuun voimassaoloaika ja kattavuus sekä tiedot saatavilla olevista huolto- ja korjauspalvelusta.

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 5:13 §, tiedot tavarasta](#)
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 5:15b§, Tiedot takuusta](#)
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:13 § , Ennakkotiedot etämyynissä](#)
- ▶ [Hallituksen esitys 79/2000: pykälän 2 kohdan yksityiskohtaiset perustelut](#)
- ▶ [Tuoteturvallisuuslainsäädäntö kokonaisuudessaan](#)
- ▶ [Asetus kulutustavarasta annettavista tiedoista 4-6§](#)

#### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [OECD:n ohjeet kuluttajansuojasta sähköisessä kaupankäynnissä](#)
- ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä](#)

- ▶ [OECD:n esimerkkejä sähköisestä kaupankäynnistä](#)

Kuluttajaviraston verkkosivuilla

- ▶ [Tietoa yrityksille alennus- ja tarjousilmaisuista](#)
- ▶ [Markkinointiarpajaiset ja kilpailut](#)
- ▶ [Yritys vastaa tavaransa tai palvelunsa turvallisuudesta](#)
- ▶ [Lelujen turvallisuusvaatimuksia yrityksille](#)
- ▶ [Tietoa tuotteiden ja tavaroiden turvallisuudesta kuluttajille](#)

---

## Millä hinnalla

Asiakas ei osta tuotetta, jonka hintaa hän ei tiedä! Tuotteesta pitää kertoa kokonaishinta, joka sisältää verot ja toimituskulut. Jos toimituskulut määräytyvät tilausmäärän, painon tai muun vastaavan mukaan, on ilmoitettava selvästi, että toimituskuluja ei ole mukana hinnassa.

Nettikauppiaan on syytä huolehtia, että asiakas näkee ostoksia valitessaan valmiiksi yhteenlasketun kokonaishinnan, joka päivittyy sitä mukaa kun hän poimii tuotteita ostoskoriin ja valitsee toimitustavan. Asiakkaan pitää myöhemminkin pystyä vaivatta tarkistamaan ostostensa kokonaishinta. Hinnat ilmoitetaan euroina ja hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi myös markkoina jonkin aikaa rahanvaihtojakson jälkeenkin.

---

Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:13 § Ennakkotiedot etämyynissä](#)
- ▶ [Hallituksen esitys 79/2000, pykälän 3 kohdan yksityiskohtaiset perustelut](#)
- ▶ [Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 4§, tietojen antaminen eräissä tapauksissa](#)

Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [Hinnat esille selkeästi](#)
- ▶ [Hintailmaisut markkinointikeinona](#)

---

## Ohjeita verkkokauppiaille muista ehdoista

### Rajoitukset

Jos kaupantekoon liittyy mitä tahansa rajoituksia, niistä pitää kertoa hyvissä ajoin – ei vasta sitten, kun asiakas on nähnyt vaivaa ja täyttänyt ostoskorinsa. Asiakkaan on hyvä saada tietää esimerkiksi tuotekohtaisista osto- tai aikarajoituksista selvästi tuotteen yhteydessä. On myös syytä kertoa, jos toimitusaika pitenee siksi, että kauppias ei toimita tuotetta suoraan varastosta, vaan tilaa sen muualta.

Oman painikkeensa alla selkeästi ja näkyvästi on hyvä näkyä esimerkiksi,

- jos tuotteita toimitetaan vain Suomeen tai asiakas voi asioida vain tietyllä kielellä.
- jos maksuvaluutaksi hyväksytään vain euro.
- että alaikäiset eivät voi normaalisti ostaa tuotteita ilman holhoojiensa suostumusta. Kauppa ei yleensä ole sitova, jos toinen osapuoli on alaikäinen. Alaikäinen voi tehdä vain tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä ostoksia. Tässä otetaan huomioon muun muassa ikä ja ostoksen hinta. Alaikäinen ei kuitenkaan koskaan voi ostaa velaksi. Siksi on syytä tarkistaa, että mahdollisilla alaikäisillä tilaajilla on holhoojan suostumus.

Suostumuksen voi varmistaa esimerkiksi varaamalla tilauslomakkeeseen alle 18-vuotiaille oman kohdan, jossa kerrotaan, että yrittäjä varmistaa vanhempien luvan, kun tilaajana on alaikäinen. Lomakkeessa voi kysyä vanhempien yhteystiedot (puhelin/ sähköposti). Suostumuksen voi varmistaa esimerkiksi soittamalla vanhemmille tai kysymällä asiaa sähköpostitse, kirjeitse tai faksilla. Tilauksen täyttäminen ennen kuin on saanut vanhempien suostumuksen tapahtuu kauppiaan riskillä.

## Muut sopimusehdot

Viimeistään silloin kun asiakas siirtyy tekemään sopimusta, hänen on saatava tietoonsa myös

- toimitustavat ja -ehdot, myös toimitusaika
- maksuehdot ja maksutavat
- sopimuksen vähimmäiskestoaja, jos asiakkaalle tarjotaan jatkuvaa tai toistuvaa toimitusta
- sopimuksen irtisanomisehto, jos sopimus tehdään toistaiseksi tai vuotta pidemmäksi aikaa
- asiakkaan oikeus peruuttaa kauppa ja peruuttamisohjeet. Jos peruuttamisoikeutta ei ole, se pitää kertoa.
- Lisäksi on syytä kertoa tuotteen takuu- ja huoltoehdot. Takuuehdoissa on mainittava, että takuu ei rajoita kuluttajalle suoraan kuluttajansuojalain perusteella kuuluvia oikeuksia, jos tuotteessa on virhe.

Kaikki kauppasopimuksen ehdot pitää koota keskitetysti yhteen paikkaan, oman yksiselitteisen otsikkonsa alle!

---

### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:13 § Ennakkotiedot etämyynissä](#)
- ▶ [Hallituksen esitys 79/2000; pykälän 4-8 kohtien yksityiskohtaiset perustelut](#)
- ▶ [Holhouslaki 4:24§](#)
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 5:15 § Virheellisyyden määräävä ajankohta ja takuun merkitys](#)
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 5:15b§ Tiedot takuusta](#)
- ▶ [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 1999/44/EY Kulutustavaroiden kauppa ja niihin liittyviä takuita koskevat tietyt seikat. 6 artikla: takuut](#)

### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [Lapset ja markkinointi](#)
- ▶ [OECD:n ohjeet kuluttajansuojasta sähköisessä kaupankäynnissä](#)
- ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä](#)
- ▶ [OECD:n esimerkkejä sähköisestä kaupankäynnistä](#)

---

## 3. Sopimus syntyy - asiakas hyväksyy myyjän tarjouksen

### *Asiakkaan pitää tietää, missä mennään*

Asiakkaan pitää verkkokaupassakin erottaa kaupanteon eri vaiheet toisistaan. Hänelle pitää kertoa käytännön ohjeet siitä, miten edetä tilauksen tekemisessä. Myös sopimuksen teon tekniset vaiheet kerrotaan. Teknisillä vaiheilla tarkoitetaan rekisteröitymistä, tuotteiden keräämistä ostoskoriin ja tilauksen hyväksymistä. Asiakkaalle kerrotaan myös, miten hän voi esimerkiksi oikaista tekemänsä virheet ostoskorin täyttämässä.

Tuotteiden keräily ostoskoriin ei verkossakaan vielä tarkoita, että asiakas olisi sitoutunut ostamaan tuotteet. Kun asiakas on kerännyt ostoksensa ja saanut hintatiedot, hänellä pitää vielä olla mahdollisuus tarkistaa ostoksensa: onko korissa juuri oikeat tuotteet ja mikä on niiden yhteishinta toimituskuluineen.

Asiakas saattaa vielä tässä vaiheessa haluta tarkistaa vaikkapa jonkin tuotteen värin. On hyvää palvelua, jos ostoskori ja jo osittain täytetty sopimuslomake ei automaattisesti tyhjene kokonaan, vaan muutosten ja korjauksen tekeminen hoituu vaivattomasti. Asiakas voi haluta tyhjentää koko korin, vaihtaa tuotteiden määrää tai poistaa korista vain jonkun tuotteen.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 3:8§ Tiedonantovelvollisuus tilausta tehtäessä](#)
- ▶ [Hallituksen esitys tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 194/2001: 8§ Tiedonantovelvollisuus tilausta tehtäessä](#)
- ▶ [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä 2000/31/EY:10 ja 11 artikla Toimitettavat tiedot ja tilauksen tekeminen](#)

#### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä](#)
- 

### *Sopimusehdot hyväksytetään asiakkaalla ennen tilausta*

Ennen kuin asiakas päättää kaupasta, hänen pitää saada luettavakseen kaupan kaikki sopimusehdot. Tärkeintä on, että asiakas ei voi sivuuttaa ehtoja epähuomiossa ja että hän joutuu hyväksymään ehdot erikseen ennen kuin pääsee etenemään tilauksen tekoon. Sopimusehtojen lay-outiin on syytä kiinnittää huomiota: hankalasti luettavat ehdot ohitetaan taatusti. Ehtojen pitää olla selkeät ja helposti ymmärrettävät.

Tässäkin vaiheessa asiakkaalla on oltava mahdollisuus muuttaa mieltään, perääntyä koko kaupasta tai korjata ostoskorin sisältöä.

Yrittäjän nettisivuilla olevat hinta- ja tuotetiedot ovat sitova tarjous. Tilauksen tekeminen merkitsee kumpaa-kin osapuolta sitovan sopimuksen syntymistä. Tilauksen tekemisen vaihe pitää erottaa muista kaupankäynnin vaiheista selvästi niin, ettei tilausta voi tehdä erehdyksessä. Asiakkaalle pitää kertoa, miten hän saa itselleen oman kappaleensa sopimuksesta ja se, tallentaako myyjä sopimuksen itselleen. Sopimus ei tarkoita vain asiakkaan täyttämää tilauslomaketta, vaan myös kaikkia sopimuksen ehtoja.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:13 § Ennakkotiedot etämyynissä](#)
- ▶ [Hallituksen esitys 79/2000: 13 § yksityiskohtaiset perustelut Ennakkotiedot etämyynissä](#)
- ▶ [Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 3:8§ Tiedonantovelvollisuus tilausta tehtäessä](#)
- ▶ [Hallituksen esitys tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 194/2001: 8§ Tiedonantovelvollisuus tilausta tehtäessä](#)
- ▶ [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä 2000/31/EY:10 ja 11 artikla Toimitettavat tiedot ja tilauksen tekeminen](#)

#### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä](#)
- 

### *Asiakkaalle lähetetään vahvistus*

Kun asiakas on tehnyt tilauksen, hän tarvitsee välittömästi tiedon ainakin siitä, että tilaus on vastaanotettu.

Vastaanottoilmoitusta ei tarvitse lähettää, jos tilaus toimitetaan tilaajalle sähköisesti saman tien.

Tärkeimmistä sopimuksen sisältöä koskevista tiedoista pitää joka tapauksessa lähettää asiakkaalle vahvistus mahdollisimman pian sähköpostitse tai kirjeitse. Lisäksi on hyvä kertoa vielä kerran, milloin tuote lähetetään ja milloin se todennäköisesti saapuu asiakkaalle.

Laki edellyttää yleensä vahvistuksen toimittamista asiakkaalle. Asiakkaan peruuttamisaika pitenee normaalisti 14 päivästä kolmeen kuukauteen, jos vahvistusta ei toimiteta asianmukaisesti tai jos vahvistus ei sisällä kaikkia tarvittavia tietoja. Vahvistuksen pitää lisäksi olla sellainen, että sen tiedot säilyvät asiakkaan saatavilla eikä niitä voi yksipuolisesti muuttaa. Jos vahvistusta ei anneta lainkaan, sopimukseen ei välttämättä sido. Asiakas voi vedota sopimuksen sitomattomuuteen vuoden sisällä siitä, kun sopimus on tehty.

Joissain tapauksissa vahvistusta ei tarvitse lähettää. Tällaisia poikkeuksia ovat esimerkiksi puhelimitse toimittavat uutis-, sää- ja ajanvietepalvelut, jotka veloitetaan puhelinelaskussa. Vahvistusta ei myöskään tarvitse toimittaa, jos tiedot on annettu asiakkaalle jo ennen sopimuksen tekemistä kirjeitse tai sähköisesti niin, että tietoja ei voi yksipuolisesti muuttaa ja ne säilyvät asiakkaan saatavilla.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 3:10 §](#) Tilaus ja vastaanottoilmoitus
  - ▶ [Hallituksen esitys tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 194/2001: 10§](#) Tilaus ja vastaanottoilmoitus
  - ▶ [Sähköisen kaupan direktiivi 2000/31/EY: 11 artikla](#) Tilauksen tekeminen
  - ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:14 §](#) Tietojen vahvistaminen etämyynissä
  - ▶ [Hallituksen esitys 79/2000: 14 § laeiksi kuluttajansuojalain ja sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annetun lain 2 §:n muuttamisesta](#) Tietojen vahvistaminen etämyynissä
  - ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:20§](#) Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti
- 

### *Jos yhteys katkeaa*

Kauppasivun suunnittelussa kannattaa varautua myös siihen, että joskus jokin menee pieleen. Esimerkiksi yhteys verkkoon saattaa katketa, kun asiakas on tekemässä sopimusta. Verkkokauppias voi sisällyttää kaupansa sivuille tietoa tällaisen tapauksen varalta. Kun asiakas saa taas yhteyden, hän löytää toimintaohjeet: minne ottaa yhteyttä ja miten tarkistaa, syntyykö sopimus vai ei.

---

## **4. Sopimus syntyy - asiakas hyväksyy myyjän tarjouksen**

### *Kauppiaan velvollisuudet*

Verkkokauppiaan tärkein velvollisuus on toimittaa asiakkaalle sovittu tuote sovittuna aikana ja sovitulla hinnalla. Jos kauppias ei tähän pysty, se pitää kertoa heti. Pelkkä pahoittelu ei riitä, vaan asiakkaalle kannattaa tarjota vaihtoehtoja ja kertoa syyt ongelmiin. Yhteydenottoa viivyttämällä asia ei ainakaan parane.

Jos nettisivuilla esitellään tilattavissa olevia tuotteita, asiakas olettaa myös saavansa ne. Päivittämättömät sivut eivät riitä syyksi, jos tuotteita ei toimitetakaan. Kun kauppias on tehnyt tarjouksen nettisivuilla ja asiakas on ilmoittanut haluavansa tuotteen, sitova sopimus on syntynyt. Kun sopimus on tehty, kumpikaan osapuoli ei voi irrottautua siitä yksipuolisesti ilman seurauksia.

Jos toimitusajasta ei ole sovittu, tuote pitää toimittaa tilaajalle viimeistään 30 päivän kuluessa tilauksesta. Jos sovitusta toimitusajasta viivästyään, asiakkaalla on yleensä oikeus saada korvaus viivästymisen vuoksi syntyneestä vahingosta.

### *Asiakkaan velvollisuudet*

Asiakkaan tärkein velvollisuus on maksaa sovittu hinta sovittuna aikana. Jos asiakas maksaa verkkoympäristössä, hänelle on syytä kertoa, miten maksuympäristön turvallisuudesta on huolehdittu

Laskun lähettäminen tuotteen mukana on edelleen hyvin toimiva maksutapa. Jos asiakas viivyttelee laskun maksamisessa, hän joutuu maksamaan viivästyskoron ja kohtuulliset perintäkulut.

Asiakkaalla voi olla oikeus saada hinnan palautusta tai vahingonkorvausta myyjän sopimusrikkomuksen vuoksi. Myyjä on rikkonut sopimuksen esimerkiksi silloin, jos hän ei ole toimittanut tuotetta lainkaan maksusta huolimatta tai jos tuotteessa on virhe. Jos asiakas on tällaisessa tilanteessa maksanut luottokortilla tai

osamaksulla, hänellä on myyjän lisäksi oikeus reklamoida myös luottokorttiyhtiöön. Luottokorttiyhtiö vastaa asiakkaalle korkeintaan siitä summasta, jonka se on saanut asiakkaalta.

Kuluttajakaupassa ei pidä vaatia ennakkomaksua. Se voi olla yksi vaihtoehto muiden maksutapojen joukossa, muttei ainoa. Jos asiakas valitsee ennakkomaksun, on hyvää asiakaspalvelua veloittaa kauppahinta hänen tililtään vasta sitten, kun tuote on lähetetty. Ennakkomaksu on eri asia kuin se, että sähköinen tuote maksetaan samaan aikaan kuin se toimitetaan.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:18 §](#) Sopimuksen täyttäminen etämyynissä
- ▶ [Hallituksen esitys 79/2000: 18 § yksityiskohtaiset perustelut](#) Sopimuksen täyttäminen etämyynissä
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 5:7 §](#) Viivästyksen seuraamukset
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 7:13 §](#) Luotonantajan vastuusta

#### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä](#)
- ▶ [OECD:n suositus sähköisestä kaupankäynnistä](#)

#### Muulla verkossa

- ▶ [Luottokunta](#)

---

## *Tietoa verkkokauppiaille peruuttamisoikeudesta*

Verkkokaupassa asiakas ei pääse kokeilemaan ja tutkimaan tuotetta samalla tavalla kuin tavallisessa liikkeessä. Sen takia hänellä on yleensä oikeus peruuttaa ostoksensa 14 päivän kuluessa siitä, kun hän on saanut sekä tuotteen että vahvistuksen. Peruutusaika lasketaan siitä päivästä lähtien, kun asiakas vastaanottaa näistä myöhemmin saapuvan. Riittää, että asiakas tekee peruuttamisilmoituksen peruuttamisaikana. Itse tuote hänen palautettava kohtuullisen ajan kuluessa.

Tilanteessa, jossa vahvistusta ei tarvitse toimittaa, peruuttamisaika lasketaan tavarankäytön alkamisesta, kun asiakas vastaanottaa tavarankäytön. Muussa kuin tavarankäytön alkamisesta, kun sopimus on tehty. Tuotteen saapumispäivää ei lasketa peruuttamisaikana. Jos peruuttamisaika päättyy lauantaina, sunnuntaina tai itsenäisyyspäivänä, vapunpäivänä, joulu- tai juhannusaattona, asiakkaalla on oikeus peruuttaa vielä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen. Jos asiakas on tilannut tuotteen 1.1. ja hän saa sen 14.1., peruuttamisaika alkaa 15.1. Viimeinen mahdollinen peruuttamispäivä on 28.1.

Asiakas voi tietysti peruuttaa kaupan jo ennen kuin on saanutkaan tuotetta. Myös paketin noutamatta jättäminen katsotaan peruuttamiseksi.

Peruuttamisaikana asiakkaalla on oikeus tutustua tuotteeseen ja kokeilla sitä samaan tapaan kuin hän voisi tehdä ostaessaan tavarankäytön liikkeestä. Asiakas ei menetä peruuttamisoikeuttaan, jos tuotteen arvo vähentyy ilman hänen syytään - esimerkiksi jos paketti vaurioituu postissa. Asiakas voi myös avata pakkauksen tutkiakseen ja kokeillakseen tavaraa menettämättä peruuttamisoikeuttaan. Hän ei voi kuitenkaan ottaa tavaraa käyttöön.

Verkkokaupan ei tarvitse kaikissa tilanteissa antaa peruuttamisoikeutta. Näistä tilanteista saa tarkemmin tietoa alla olevasta linkistä. Vaikka laki ei edellytä peruuttamisoikeutta kaikissa tapauksissa, myyjä voi antaa peruuttamisoikeuden asiakkaalle hyvän asiakaspalvelun nimissä.

Joidenkin tuotteiden kaupassa asiakkaalla on peruuttamisoikeus erityissännösten nojalla.

- Aikaosuuksien
- Valmismatkat

Kaupan peruuttaminen tarkoittaa sitä, että tilanne palautetaan sellaiseksi kuin se oli ennen kaupantekoa. Asiakas palauttaa saamansa tuotteen myyjälle, ja myyjä palauttaa asiakkaalle koko kauppahinnan toimituskuluineen ja palautuskustannukset. Kaupasta ja sen peruuttamisesta ei siis yleensä saa koitua asiakkaalle mitään kuluja.

Palautuskuluja ei kuitenkaan tarvitse korvata, jos tuotetta ei voi kuljettaa tavanomaisena postikuljetuksena esimerkiksi sen suuren koon vuoksi. Tällöinkin palautuskulut on kuitenkin korvattava, jos asiakas on suostunut vastaanottamaan korvaavan tuotteen, mutta huomaakin, että se ei sovellu hänelle.

Kauppahinta ja kulut pitää palauttaa 30 päivän kuluessa siitä, kun myyjä on saanut tuotteen takaisin. Jos tuotetta ei ole vielä lähetetty asiakkaalle, 30 päivää lasketaan siitä, kun myyjä on saanut peruuttamisilmoituksen. Sama sääntö pätee silloin, kun kyse on palvelusta, jota ei voi palauttaa. Asiakkaan on maksettava saamastaan hyödyistä kohtuullinen korvaus myyjälle, jos hän saa sopimuksen peruuntuessa hyväkseen suorituksen, jota ei voi palauttaa. Tällaisia suorituksia voivat olla esimerkiksi palveluihin sisältyvät työsuoritukset.

Jos asiakkaalle on myönnetty kauppaan varten luottoa myyjän kanssa tehdyllä järjestelyllä, myyjän pitää ilmoittaa sopimuksen peruuntumisesta myös luotonantajalle.

Nettikauppiiaan on syytä sisällyttää sivuilleen selkeät peruuttamisohjeet. Kunnon ohjeistuksella kumpikin osapuoli säästyy monelta ongelmalta.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:15 §](#) Peruuttamisoikeus etämyynissä
- ▶ [Hallituksen esitys 79/2000: 15 § yksityiskohtaiset perustelut](#) Peruuttamisoikeus etämyynissä
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:17 §](#) Suoritusten palauttaminen etämyynissä
- ▶ [Hallituksen esitys 79/2000 17 §: laeiksi kuluttajansuojalain ja sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annetun lain 2 §:n muuttamisesta](#) Suoritusten palauttaminen etämyynissä
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:23 §](#) Vastuu vastaanotetusta suorituksesta sekä korvaus saadusta hyödyistä
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:16 §](#) Peruuttamisoikeuden rajoitukset etämyynissä
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 10:10 §](#) Ostajan oikeus peruuttaa kauppa
- ▶ [Valmismatkalaki 2:15 §](#) Matkustajan oikeus peruuttaa sopimus
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 6:24 §](#) Luottosopimuksen peruuntuminen
- ▶ [Yleiset valmismatkaehdot](#) Nämä 4.5.1995 allekirjoitetut sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat.
- ▶ [Yleiset valmismatkaehdot: kohta 4](#) Matkustajan oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä
- ▶ [Yleiset valmismatkaehdot: kohta 5](#) Matkustajan oikeus peruuttaa matka ylivoimaisen esteen vuoksi
- ▶ [Yleiset valmismatkaehdot: kohta 6](#) Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matka-kohteen olojen vuoksi

---

## 5. Kaupanteon jälkeen

### - Henkilötietojen keräämisestä on syytä kertoa

Henkilötietojen käsittely on tärkeä asiakokonaisuus. Henkilötietolaissa on erikseen säännös yrityksen tiedonantovelvoitteesta etämyynissä. Yrityksen on kerrottava asiakkaalle sen henkilökäsitteen nimi, josta asiakkaan nimi- ja yhteystiedot on hankittu. Lisäksi on kerrottava rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot.

Myyjän pitää laatia henkilökäsitteistä rekisteriseloste. Selosteesta pitää käydä ilmi rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot, henkilökäsitteiden käsittelyn tarkoitus, kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja niihin liittyvistä tiedoista sekä kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista. Lisäksi selosteessa kerrotaan, mihin tietoja säännönmukai-

sesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Rekisteriselosteen pitää olla jokaisen saatavilla, esimerkiksi verkkokaupan sivuilla.

Myyjän on syytä kertoa avoimesti, mitä tietoja kerää, miten se tapahtuu ja miten tiedoista huolehditaan. Asiakkaalle pitää myös kertoa, mihin kerättyjä tietoja käytetään ja että hänellä on henkilötietolain mukaan oikeus tarkistaa rekisterissä olevat tietonsa. Ilman rekisteristä vastaavan henkilön nimeä ja yhteystietoja asiakas ei voi tätä oikeuttaan käyttää.

Kun myyjä kerää asiakkaalta henkilökohtaisia tietoja, on lisäksi aiheellista kertoa, miten tietojen välittäminen on suojattu. Jos asiakkaalla on valinnanvaraa tietojen antamisen suhteen, hänelle pitää esittää vaihtoehtoja. Asiakkaan puolesta ei pidä päättää. On syytä tehdä selvä ero sopimussuhteen kannalta välttämättä tarvittavien tietojen ja niiden tietojen välillä, joiden antaminen on asiakkaan päätösvallassa. Alaikäisiltä ei voi kerätä tietoja ilman vanhempien suostumusta.

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Henkilötietolaki \(523/1999\) 10 §](#) Rekisteriseloste
- ▶ [Henkilötietolaki \(523/1999\) 19 §](#) Suoramarkkinointi ja muut osoitteelliset lähetykset
- ▶ [Henkilötietolaki \(523/1999\) 24-26 §](#) Informointivelvollisuus, informointi etämyynissä ja tarkastusoikeus

#### Muualla verkossa

- ▶ [USA:n Federal Trade Commission: Kidz Privacy](#)
- ▶ Tieke: [Opas kuluttajille, Tietosuoja](#)
- ▶ [Tietosuojavaltuutetun toimiston palvelut](#)

---

## *Suoramarkkinointiin on pyydettävä suostumus ennalta*

Asiakassuhde ei välttämättä katkea siihen, kun kauppa on tehty ja tuote on toimitettu ja maksettu. Jos myyjä haluaa jatkossa markkinoida samalle asiakkaalle, hänen on syytä muistaa, että sähköpostimarkkinointi edellyttää pääsääntöisesti kuluttajan ennalta antamaa suostumusta.

Yksityishenkilölle ei saa pääsääntöisesti lähettää suoramarkkinointimateriaalia tekstiviesteillä tai sähköpostilla, ellei hän ole antanut siihen etukäteen suostumustaan. Syyskuun alusta voimaan tulleeseen sähköisen viestinnän tietosuojalakiin lisättiin kuitenkin uusi säännös sähköisestä suoramarkkinoinnista. Sen perusteella yritys voi käyttää kuluttajalta myynnin yhteydessä saamaansa yhteystietoa suoramarkkinointiin silloin, kun se markkinoi samaan tuoteryhmään kuuluvia tai muuten vastaavia tuotteita tai palveluita. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus kieltää yhteystietojen käyttö sekä palvelua hankittaessa että jokaisen lähetetyn viestin yhteydessä

---

#### Lainsäädäntö

- ▶ [Sähköisen viestinnän tietosuojalaki](#)
- ▶ [Hallituksen esitys tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta \(194/2001\)](#)
- ▶ [Kuluttajansuojalaki \(38/1978\) 6 luku: kotimyynti ja etämyynti](#)
- ▶ [Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta \(458/2002\)](#)
- ▶ [Sähköisen kaupan direktiivi \(2000/31/EY\)](#)

## *Myyjä vastaa virheestään*

Jos tuotteelle annetaan takuu, takuehdot on toimitettava asiakkaalle. Vaikka takuun antaja on yleensä tuotteen valmistaja tai maahantuojia, asiakkaalla on virhetilanteessa oikeus ottaa yhteyttä myyjään. Tämä johtuu siitä, että myyjä on kaupanteossa asiakkaan sopimuskumppani.

Vaikka takuuta ei olisikaan annettu tai takuu-aika olisi päättynyt, asiakkaalla on aina virhetilanteessa kuluttajansuojalain antamat oikeudet saada hyvitystä tuotteen virheestä. Tämäkin pitää kertoa asiakkaalle takuehdoissa.

Asiakkaalle pitää antaa toimintaohjeet mahdollista virhetilannetta varten. On syytä korostaa, että kuluttajan on aina ensin otettava yhteyttä myyjään. Asiakkaalle on hyvä kertoa, miten ja missä ajassa myyjä käsittelee valitukset.

---

### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 5:15b§](#) Tiedot takuusta
- ▶ [Kuluttajansuojalaki 5:16§](#)

### Kuluttajaoikeuden linjauksia

- ▶ [Lakisääteinen virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa](#)
- 

## *Erimielisyyksiä voi sovittaa*

Erimielisyydet eivät aina ratkea keskusteluin. Asiakas voi ottaa yhteyttä kunnalliseen kuluttajaneuvojaan, jolta hän saa tietoa lainsäädännöstä. Kuluttajaneuvoja voi myös sovittaa riitaa. Jos tämäkään ei onnistu, asiakas - ei myyjä - voi viedä asian kuluttajariitalautakuntaan. Lautakuntakäsittely on molemmille osapuolille maksuton. Jos riita päättyy tuomioistuimeen, se käsitellään asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.

---

### Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki 12:1d §](#) Riitojen käsittely
- 

## 6. Poikkeuksia etämyyntisäännösten soveltamisessa

Nettihuutokauppoihin sovelletaan etämyyntisäännöksiä. Jos huutokauppaan kuitenkin voi osallistua muutenkin kuin etäviestimellä, esimerkiksi henkilökohtaisesti paikan päällä, etämyyntisäännöksiä ei sovelleta.

---

### Lainsäädäntö

- ▶ [Tavaroiden välittäjän vastuu: kuluttajansuojalaki \(38/1978\) 12:1§](#) Huutokaupat ja kirpputorit
- 

Etämyyntisäännösten ennakkotietoja, vahvistusta ja peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä ei sovelleta esimerkiksi yksittäisiin elintarviketoimituksiin asiakkaan asunnolle tai työpaikalle. Säännöksiä ei sovelleta myöskään majoitus- tai kuljetuspalveluihin, ravintolatoimintaan eikä vapaa-ajan viettoon liittyviin palveluihin. Nämä poikkeukset pätevät silloin, kun myyjä on sitoutunut suorittamaan palvelun tiettyinä ajankohtana tai tietyn ajan kuluessa. Jos kysymyksessä on kuitenkin jatkuvia tai toistuvia toimituksia koskeva sopimus, säännöksiä sovelletaan.

Joissain tilanteissa etämyyntisäännöksiä ei sovelleta lainkaan:

- Aikaosuusasunnot (Kuluttajansuojalaki (38/1978): 10 luku)
  - Kulutusluotot (Kuluttajansuojalaki (38/1978): 7 luku)
  - Rahoituspalvelut
  - Arvopaperit
  - Vakuutukset
  - Kiinteistönkaupat
  - Valmismatkat
- 

Lainsäädäntö

- ▶ [Kuluttajansuojalaki \(38/1978\) 6:7 § Poikkeukset](#)
  - ▶ [Valmismatkalaki \(1079/1994\)](#)
  - ▶ [Kuluttajansuojalaki \(38/1978\) 6:6 § Soveltamisalan rajoitukset etämyynnissä](#)
  - ▶ [Hallituksen esitys \(79/2000\) laeiksi kuluttajansuojalain ja sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annetun lain 2 §:n muuttamisesta 6 § soveltamisalan rajoitukset etämyynnissä](#)
-