

OECD:N NEUVOSTON SUOSITUS OHJEIKSI KULUTTAJANSUOJASTA SÄHKÖISESSÄ KAUPANKÄYNNISSÄ

OECD:n neuvoston suositus ohjeiksi kuluttajansuojasta sähköisessä kaupankäynnissä valmistui joulukuussa 1999.

Ohjeet on tehty siten, etteivät ne luo esteitä kaupankäynnille, vaan päinvastoin edistävät sähköisen kaupankäynnin yleistymisen edellytyksiä. Niistä keskeinen on kuluttajien luottamus, jota yhteisesti noudatettavat kuluttajansuojasäännökset voivat edesauttaa.

Pohjoismaiden kuluttaja-asioista vastaavat ministerit ovat kokouksessaan 19.6.2000 suosittaneet, että myös kansainvälisillä markkinoilla kulutushyödykkeitä markkinoitaessa noudatetaan hyvää tapaa. Ministerit totesivat, että OECD:n ohjeet antavat hyvän pohjan markkinointia suunniteltaessa.

Kuluttajavirasto on suomentanut OECD:n suosituksen, ohjeet sekä käytännön esimerkit hyvistä tavoista toteuttaa näitä ohjeita. Englanninkielinen aineisto löytyy [OECD:n verkkopalvelusta](#)

SUOSITUS

Kuluttajalainsäädäntö, kuluttajapolitiikka sekä säädetyt ja sovitut toimintatavat rajoittavat vilpillistä, harhaanjohtavaa ja sopimatonta menettelyä kaupankäynnissä. Nämä suojaustoimet ovat välttämättömiä pyrittäessä lisäämään kuluttajien luottamusta elinkeinoelämään ja luomaan tasapainoisempi suhde yritysten ja kuluttajien välille kaupankäynnissä.

Sähköiset markkinat muodostavien digitaaliverkkojen ja tietokonetekniikan eri osa-alueiden itsestään selvä kansainvälisyys edellyttää globaalia suhtautumista kuluttajansuojaan osana sähköistä kaupankäyntiä koskevien selkeiden ja odotettavissa olevien lainsäädäntö- ja itsesääntelymekanismien muodostamaa kokonaisuutta. Globaali verkostoympäristö koettelee jokaisen maan tai lainkäyttöalueen kykyä kohdistaa riittävää huomiota kuluttajansuojaan liittyviin kysymyksiin sähköisessä kaupankäynnissä. Kansallisten linjausten eroavuudet voivat hidastaa sähköisen kaupankäynnin kasvua, joten näitä kuluttajansuojaan liittyviä kysymyksiä voidaan lähestyä tehokkaimmin kansainvälisen neuvottelutoiminnan ja yhteistyön puitteissa. OECD:n jäsenmaiden hallitukset ovat todenneet, että kansainvälisesti yhteensovitettuja lähestymistapoja saatetaan tarvita tietojen vaihdossa ja yleisen ymmärtämyksen luomiseksi siitä, miten näitä kysymyksiä tulisi lähestyä.

Hallitusten odotetaan osaltaan helpottavan uusien verkkoteknologioiden tulon perustuvaa yhteiskunnallista kehitystä ja talouskasvua sekä luovan tehokkaan ja selkeän kuluttajansuojan kansalaisilleen sähköisessä kaupankäynnissä. Kauppatapoja toki säännellään jo nytkin monin eri tavoin kuluttajansuojalainsäädännössä. Useat OECD:n jäsenmaat ovatkin ryhtyneet tarkistamaan voimassa olevia kuluttajansuojasäännöksiään ja menettelytapojaan selvittääkseen, pitäisikö niitä mahdollisesti muuttaa sähköisen kaupankäynnin erityispiirteiden huomioon ottamiseksi. Jäsenmaissa tutkitaan myös mahdollisuuksia saada itsesääntelytoimin aikaan tehokas ja oikeudenmukainen kuluttajansuoja sähköiseen kaupankäyntiin. Näiden tavoitteiden saavuttaminen edellyttää koko yhteiskunnalta sekä asian ymmärtämistä että aktiivista toimintaa, ja kaikki tällaiset aloitteet tulee toteuttaa osana hallitusten, yritysten ja kuluttajien sekä heidän edustajiensa maailmanlaajuista yhteistoimintaa.

Huhtikuussa 1998 OECD:n kuluttajapolitiittinen komitea ryhtyi valmistelemaan yleistä ohjeistoa kuluttajansuojasta sähköisessä kaupankäynnissä päämääränään kuitenkin olla luomatta esteitä kaupankäynnille. Nämä ohjeet muodostavat hallituksille ja yrityksille sekä kuluttajille ja heidän edustajilleen tarkoitetun

suosituksen tehokkaan kuluttajansuojan keskeisistä seikoista sähköisessä kaupankäynnissä. Mikään suosituksissa sanottu ei kuitenkaan saa rajoittaa minkään osapuolen mahdollisuuksia mennä ohjeita pidemmälle eikä estää jäsenmaita ylläpitämästä tai ottamasta käyttöön ankarampia määräyksiä kuluttajien suojelemiseksi sähköisessä kaupankäynnissä. Ohjeiden tarkoituksena on erityisesti tarjota sekä puitteet että periaatteet, jotka auttavat

i) hallituksia niiden tarkistaessa, muotoillessa ja toteuttaessa kuluttaja-asioita ja säädösten täytäntöönpanoa koskevia linjauksiaan, menettelytapojaan ja määräyksiään, mikäli se on välttämätöntä tehokkaan kuluttajansuojan aikaansaamiseksi sähköisessä kaupankäynnissä;

ii) elinkeinoelämän järjestöjä, kuluttajien ryhmittymiä ja itsesääntelyä harjoittavia toimielimiä

antamalla niille opastusta tehokkaan kuluttajansuojan keskeisistä piirteistä, jotka tulee ottaa huomioon tarkistettaessa, muotoillessa ja toteutettaessa sähköiseen kaupankäyntiin liittyviä itsesääntelyjärjestelmiä; sekä

iii) yksittäisiä, sähköistä kauppaa harjoittavia yrityksiä ja siihen osallistuvia kuluttajia antamalla tietojen julkistamisen ja hyvien kauppatapojen pääpiirteistä selkeitä ohjeita, joita yritykset ovat velvollisia antamaan ja joita kuluttajien tulisi vaatia sähköisen kaupankäynnin yhteydessä.

Edellä sanotun nojalla neuvosto, joka

- **ottaa huomioon** OECD:stä 14 päivänä joulukuuta 1960 tehdyn yleissopimuksen 5 artiklan b kohdan; ottaa huomioon 8-9 päivinä lokakuuta 1998 annetun ministeritason julistuksen kuluttajansuojasta sähköisen kaupankäynnin yhteydessä [Declaration on Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce] [C(98) 177 (liite 2)];
- **ottaa huomioon** neuvoston 23 päivänä syyskuuta 1980 antaman suosituksen ohjeiksi, jotka koskevat yksityisyyden suojaamista ja henkilötietojen liikkumista rajojen yli [the Recommendation of the Council concerning Guidelines Governing the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data] [C(80)58(Lopullinen)] sekä 8-9 päivinä lokakuuta 1998 annetun ministeritason julistuksen yksityisyyden suojaamisesta globaaleissa verkostoissa [the Ministerial Declaration on the Protection of Privacy on Global Networks] [C(98)177 (liite 1)];
- **ottaa huomioon** 8-9 päivinä lokakuuta 1998 annetun ministeritason julistuksen oikeuksien tarkistamisesta sähköisessä kaupankäynnissä [the Ministerial Declaration on Authentication for Electronic Commerce] [(C98)177 (liite 3)];
- **ottaa huomioon** neuvoston 26-27 päivinä marraskuuta 1992 antaman suosituksen ohjeiksi tietojärjestelmien turvallisuudesta [the Recommendation of the Council concerning Guidelines for the Security of Information Systems] [C(92)188/LOPULLINEN] sekä OECD:n 27 päivänä maaliskuuta 1997 antaman suosituksen ohjeiksi salaustekniikkaan sovellettavista toimintaperiaatteista [the OECD Recommendation concerning Guidelines on Cryptography Policy] [(97)62/LOPULLINEN];
- **myöntää**, että sähköinen kaupankäynti voi tarjota kuluttajille uusia ja merkittäviä etuja, joista mainittakoon tällaisen kaupankäynnin helppous, tavara- ja palveluvalikoimien laajuus sekä mahdollisuus kerätä ja vertailla tietoja tarjottavista tavaroista ja palveluista;
- **myöntää**, että eräät sähköisen kaupankäynnin erityispiirteet, kuten yrityksille ja kuluttajille sen kautta tarjoutuva mahdollisuus vaihtaa tavaroita ja palveluita koskevia tietoja helposti ja nopeasti sekä tehdä ostoksia rajojen yli, saattavat aiheuttaa tilanteita, jotka ovat kuluttajille ennestään tuntemattomia ja

saattavat vaarantaa heidän etujaan, minkä vuoksi on entistä tärkeämpää, että kuluttajat ja yritykset ovat jatkuvasti ajan tasalla ja tietoisia oikeuksistaan ja velvoitteistaan sähköisillä markkinoilla;

- **myöntää**, että kuluttaja-alalla voimassa olevaa lakia ja lainkäyttövaltaa koskevilla säännöillä saattaisi olla vaikutuksia monenlaisiin sähköiseen kaupankäyntiin liittyviin kysymyksiin samalla tavoin kuin voimassa olevaa lakia ja lainkäyttövaltaa koskevilla säännöillä saattaisi muissa yhteyksissä olla vaikutuksia kuluttajansuojaan; myöntää, että kuluttajien luottamusta sähköistä kaupankäyntiä kohtaan voidaan lisätä kehittämällä jatkuvasti selkeitä ja tehokkaita kuluttajansuojaan liittyviä mekanismeja, joiden avulla on mahdollista rajoittaa vilpillistä, harhaanjohtavaa tai sopimatonta menettelyä sähköisessä kaupankäynnissä;
- **katsoo**, että sähköisen kaupankäynnin tulee olla avointa ja kaikkien kuluttajien ulottuvilla;
- **sekä katsoo**, että hallitusten ja yritysten sekä kuluttajien ja näiden edustajien tulee kiinnittää erityistä huomiota tehokkaiden ja rajat ylittävien korvausjärjestelmien kehittämiseen.

SUOSITTAA, ETTÄ JÄSENMAAT:

- **ryhtyvät** tarpeellisiin toimiin tämän suosituksen liitteessä olevien ohjeiden voimaansaattamiseksi soveltuvien osin;
- **jakavat** näitä ohjeita laajalti kaikille asianomaisille valtion virastoille ja laitoksille, sähköistä kauppaa harjoittaville elinkeinoelämän aloille, kuluttajia edustaville tahoille, tiedotusvälineille, oppilaitoksille ja muille yleistä etua edustaville sidosryhmille;
- **kannustavat** yrityksiä sekä kuluttajia ja näiden edustajia toimimaan aktiivisesti edistääkseen ohjeiden voimaansaattamista kansainvälisellä, kansallisella ja paikallisella tasolla;
- **kannustavat** hallituksia ja yrityksiä sekä kuluttajia ja näiden edustajia osallistumaan voimassa olevaa lakia ja lainkäyttövaltaa koskevien sääntöjen osalta käynnissä olevia tutkimuksia koskeviin suosituksiin tai harkitsemaan niihin osallistumista;
- **kehottavat** OECD:hen kuulumattomia maita ottamaan huomioon tämän suosituksen eri kohdat tarkistaessaan kuluttajapolitiikkaansa, aloitteitaan ja määräyksiään;
- tarjotessaan tehokasta kuluttajansuojaa sähköisen kaupankäynnin alalla tässä suosituksessa annettujen ohjeiden mukaisesti, **harjoittavat** neuvontaa ja yhteistoimintaa sekä helpottavat tiedon jakamista keskenään ja yhdessä OECD:hen kuulumattomien maiden sekä yritysten, kuluttajien ja heitä edustavien tahojen kanssa niin kansallisella kuin kansainväliselläkin tasolla;
- **saattavat** nämä ohjeet voimaan tavalla, joka kannustaa elinkeinoelämää kehittämään uusia, kuluttajia hyödyttäviä toimintamalleja ja teknisiä sovellutuksia, sekä kannustavat kuluttajia hyödyntämään kaikki käytettävissä olevat keinot vahvistaakseen asemaansa ostajina;
- **sekä ANTAA KULUTTAJAPOLIITTISEN KOMITEAN TEHTÄVÄKSI** vaihtaa tietoja tämän suosituksen voimaansaattamisen edistymisestä ja suositusta koskevista kokemuksista, tarkastella näitä tietoja ja antaa neuvostolle selonteko asiasta vuonna 2002 tai jo aikaisemmin, sekä tarvittaessa sen jälkeenkin.

Katso myös

- OECD:n ohjeet ja Käytännön esimerkkejä ohjeiden soveltamisesta