

ESIMERKKEJÄ HYVISTÄ TAVOISTA TOTEUTTAA OECD:N OHJEITA KULUTTAJANSUOJASTA SÄHKÖISESSÄ KAUPANKÄYNNISSÄ

OECD:n neuvoston suositus ohjeiksi kuluttajansuojasta sähköisessä kaupankäynnissä valmistui joulukuussa 1999. Ohjeiden tueksi laadittiin myös esimerkkejä, joiden toivotaan helpottavan ohjeiden hyödyntämistä.

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

Kaikki seuraavat esimerkit ovat oletettuja tilanteita. Kunkin esimerkin tarkoitus on antaa tietoa eri periaatteesta. Täten esimerkin virheettömyys ja virheellisyys suhteessa Ohjeisiin liittyy ainoastaan kysymyksenalaisena olevaan periaatteeseen. Esimerkkien ei ole tarkoitettu esittävän kaikkien Ohjeissa mainittujen periaatteiden onnistunutta toteutusta yhtä aikaa. Esimerkkejä edeltävät plus- (+) ja miinusmerkit (-) osoittavat, onnistuuko esimerkissä kuvattu kaupankäynti toteuttamaan Ohjeet vai ei.

Yrityksestä annettavat tiedot

+

Kaupallisella verkkosivulla on kotisivulinkki, johon pääsee myös verkkosivun joka toiselta sivulta. Linkki antaa tietoa yrityksestä, sen virallisesta nimestä, joka on myös se nimi, jolla yritys käy kauppaa, yrityksen pääasiallisesta maantieteellisestä osoitteesta, jossa se harjoittaa laillista toimintaa, yrityksen puhelinnumero sekä sähköpostiosoite, joista saa tietoa myyntiin ja palveluun liittyvistä kysymyksistä. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatetta III A (Yrityksestä annettavat tiedot), koska sillä annetaan kuluttajalle oikeaa, selkeää ja helposti saatavaa tietoa yrityksestä.** Tämä tieto on riittävää, joten sen perusteella sekä kuluttajat että lain toimeenpanoviranomaiset pystyvät tunnistamaan kyseisen yrityksen.

-

Tietokonealalla toimiva verkkokauppa käyttää hyvin tunnetun ja arvostetun luotettavuustunnusjärjestelmän tuotemerkkiä. Luotettavuustunnusjärjestelmä edellyttää tuotemerkin käyttäjien toteuttavan useita erilaisia tehokkaita kuluttajapoliittisia periaatteita. Tämä tietokonealan verkkokauppa käyttää tuotemerkkiä verkkosivullaan, ja merkki on nähtävissä kaikkialla verkkosivulla. Jos kuluttaja klikkaa hiirellä tuotemerkkiä, se ei kuitenkaan luo linkkiä tuotemerkin osoittaman ohjelman verkkosivuille. Tuotemerkkiä käyttävän verkkokaupan verkkosivu ei anna mistään kohdasta tietoja luotettavuustunnusjärjestelmästä. Vaikka tietokonealan verkkokaupan verkkosivu saattaakin toteuttaa monia Ohjeiden periaatteita, koska se on luotettavuustunnusjärjestelmän jäsen, niin **se ei kuitenkaan toteuta Ohjeiden periaatetta III A (Yrityksestä annettavat tiedot)**, koska se ei anna kuluttajille asianmukaisia yhteystietoja luotettavuustunnusjärjestelmään eikä myöskään helppoa menetelmää, jolla voi varmistaa, että tietokonealan yritys on luotettavuustunnusjärjestelmän jäsen.

Tavaroista tai palveluista annettavat tiedot

+

Kodinkoneita myyvä verkkokauppa tarjoaa kolmiulotteiset kuvat kaikista tuotteistaan. Kun kuluttaja klikkaa hiirellä kuvaa, niin tuotteen kuva pyörähtää ja kaikki tuotteen eri puolet ovat näkyvissä. Kuvan avulla kuluttaja voi myös kaventaa näkemäaluetta, jolloin hän pystyy lukemaan tuotetiedot. Tuotteisiin liittyvät takuu- ja turvallisuustiedot saadaan kuvan vieressä olevasta linkistä samoin kuin kaikki tuotteiden kokoon, väriin ja energiavaatimuksiin liittyvät tiedot, jotka ovat välttämättömiä tuotteen käytössä. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III B (Tavaroista ja palveluista annettavat tiedot)**, koska se antaa kuluttajalle oikeaa ja helposti saatavaa, tarjolla olevia tuotteita koskevaa tietoa.

+

Vaatetusalan verkkokauppa tarjoaa liikkumatonta kuvaa kaikista tuotteistaan, mutta mukana ovat myös kankaiden yksityiskohtaiset tiedot, värit ja täydelliset kokokartat. Koska yritys antaa välttämättömät tuotetiedot tekstimuodossa, **tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III B (Tavaroista tai**

palveluista annettavat tiedot), vaikka se ei ehkä käytäkään hyväkseen kaikkia uusimman teknologian mukanaan tuomia etuja tuotteidensa visuaalisessa esittämisessä.

-

Verkossa toimiva lelukauppa myy elektronisia nukkeja, jotka osaavat vilkuttaa kädellään ja sanoa "hei" 15 eri kielellä. Verkkosivulla on selkeä kuva nukesta, tiedot sen todellisesta koosta ja maininta nuken hypoallergeenisuudesta. Verkkosivulla mainitaan myös, että nukke toimii paristoilla, mutta tarkkaa paristotyyppiä ei mainita. Todellisuudessa nukke tarvitsee sellaisen pariston, jonka voi ostaa ainoastaan Japanista ja joka maksaa noin 1000 jeniä. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III B (Tavaroista tai palveluista annettavat tiedot)**, koska se ei anna kuluttajalle riittävästi tietoa, jotta hän voisi tehdä tietoon perustuvan ostopäätöksen.

Kaupanteosta annettavat tiedot

Valuutta

+

Meksikossa sijaitsevalla verkkosivulla annetaan tietoa tuotteista ja palveluista espanjan kielellä. Verkkosivulla esitetään täsmällisesti, että hinnat on ilmoitettu Meksikon pesoina. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska siinä selkeästi mainitaan käytettävä valuutta. Tämän lisäksi verkkosivu ei aiheuta sekaannuksia eikä johda harhaan espanjaa puhuvaa kuluttajaa, joka saattaa ottaa yhteyttä Espanjasta eikä Meksikosta.

-

Yhdysvalloissa sijaitsevalla verkkosivulla annetaan tietoa tarjolla olevista tuotteista ja palveluista ainoastaan englanniksi. Vaikka verkkosivulla hyväksytään ainoastaan Yhdysvaltain dollari, mainituissa hinnoissa ei selkeästi spesifioida mitään valuuttaa. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se ei selkeästi mainitse tuotteista ja palveluista käytettävää valuuttaa. Tämän lisäksi on mahdollista, että Isosta-Britanniasta käsin verkkosivulla vieraileva kuluttaja saattaa olettaa, että käytettävä valuutta on Ison-Britannian punta, koska verkkosivu on englanninkielinen.

Vihje:

Vaikka Ohjeet edellyttävät myyjää esittämään hintatiedoissa ainoastaan käytettävän valuutan, niin teknologia tarjoaa nykyään mahdollisuuden liittää helposti ja tehokkaasti mukaan linkin valuutanvaihtosivulle. Jos ulkomaalaisille asiakkaille markkinoivat verkkosivut tarjoavat tällaista tietoa linkkien tai muiden teknologisten apuneuvojen kautta, palvelu auttaa kuluttajaa tekemään tietoon perustuvan valinnan.

Kustannukset

+

Kun kuluttaja tekee ostoksia verkkosivulta, hän pääsee käsiksi hyperlinkin, ponnahdusikkunan, vetovalikon jne. kautta tietoihin, jotka liittyvät tuotteelle saatavien kuljetusvaihtoehtojen kustannuksiin sekä yleisiin tietoihin tuotteisiin sovellettavista veroista ja tullimaksuista. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se antaa kuluttajalle yksityiskohtaisen erittelyn yrityksen määräämistä ja/tai perimistä spesifeistä kustannuksista (esimerkiksi kuljetuskustannukset) ja ilmoittaa kustannukset joita yritys ei määrää ja/tai peri (esimerkiksi verot ja/tai tullimaksut).

+

Kun kuluttaja tekee lopullista tarkistusta ja hänelle annetaan mahdollisuus tarkastella tuotteita, joita hän on ostamassa, verkkosivu tarjoaa myös tietoa siitä, että kuluttaja saattaa olla vastuussa maksaa tullimaksua ostamistaan tuotteista. Tämä verkkosivu ei kuitenkaan spesifioi, kuinka suuri tullimaksu on. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska Ohjeet velvoittavat verkkosivujen erittelevän yksityiskohtaisesti vain ne kustannukset, jotka yritys perii.

-

Sen jälkeen kun kuluttajalle on annettu mahdollisuus tarkastella ostoskärryssään olevia tuotteita ja hän antaa maksutiedot, niin verkkosivu antaa tiedotteen, jonka mukaan kuljetuskustannukset ovat lisäkustannuksia. Verkkosivulla ei ole spesifioitua tietoa tällaisen palvelun aiheuttamista kustannuksista. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)** kahdesta syystä: Ohjeet edellyttävät,

että yritykset erittelevät yksityiskohtaisesti tällaiset tiedot ja antavat ne tarpeeksi aikaisin, että kuluttaja voi tehdä tietoon perustuvan ostopäätöksen tai ostamatta jättämispäätöksen.

Vihje:

Syy siihen, miksi yrityksiä ei vaadita antamaan kuluttajille tietoa kustannuksista, joita se ei kerää tai peri, oli se, että havaittiin olevan liian hankalaa ja lähes mahdotonta antaa kuhunkin kaupantekoon spesifioidut kustannukset. Tämän lisäksi kuljetus-/toimituskustannusten antamista saattaa olla mahdotonta toteuttaa käytännössä ennen kuin kuluttaja on täyttänyt kuljetustiedot (eli antanut osoitteensa ja toimitustavan). Monilla verkkosivuilla kuitenkin tarjotaan enemmän kuin vain pelkkä ilmoitus rutiininomaisesti sovellettavien kustannusten olemassaolosta. Näillä verkkosivuilla tarjotaan linkkejä kansallisille ja osavaltioiden viranomaisille, joilta saa asiaankuuluvaa tietoa näistä kustannuksista.

Maksaminen

+

Verkossa toimiva ruokakauppa antaa listan hyväksymistään maksukorttityypeistä. Kun kuluttaja tekee tilauksen, hän näkee verkkosivulta, onko tuotetta varastossa vai ei. Verkkosivu viestittää kuluttajalle, että häntä ei laskuteta ennen kuin tuote toimitetaan. Verkkosivulla esitetään myös, että helposti pilaantuvia tuotteita ei lunasteta takaisin, mutta pilaantumattomien tuotteiden palautukset hyvitetään samalle kortille kuin mitä on käytetty ostamiseen. **Tämä verkkosivu täyttää Ohjeiden periaatteen III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska siinä esitetään kuluttajalle maksamisen ehdot, säännöt ja menetelmät (eli mitkä maksukortit hyväksytään, milloin kuluttajaa laskutetaan ja kuinka palautukset hyvitetään).

-

Verkkosivulla hyväksytään useita erityyppisiä maksukortteja, mutta niiltä kuluttajilta peritään palvelusta lisämaksu, jotka käyttävät mieluummin maksukorttia kuin sähköistä rahaa. Kaupan päättämisyvaiheessa kaupanteon erittelyssä on mukana maksukortin käytöstä aiheutunut lisämaksu. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska siinä ei anneta kuluttajalle ajoissa tietoa silloin kun hän voisi käyttää sitä tehdäkseen tietoon perustuvan kaupanteon hyväksymispäätöksen.

Toimitusehdot

+

Verkossa toimiva lahjavarakauppa tarjoaa laajan valikoiman käsitöitä kaikkialta maailmasta. Vaikka liikkeellä on varastossa monia tuotteita, jotkut tuotteet on hankittava erityistilauksena muista maista. Kaikissa verkkosivulla esitetyissä tuotteissa on linkki, jonka kautta saa tietää, onko tuotetta tällä hetkellä varastossa, ja jos sitä ei ole, linkissä on arvio ajankohdasta, jolloin tuote on lähetettävissä. Verkkosivulla huomautetaan myös, että joskus voi sattua ennalta aavistamattomia viivytyksiä. Jos tuotteen saapuminen viivästyy arvioidusta lähetyspäivästä, niin liike ilmoittaa ajantasaiset lähetystiedot sähköpostitse kuluttajalle ja pyytää vahvistusta sille, haluaako kuluttaja edelleen ostaa kyseisen tuotteen. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska sillä annetaan asianmukaista tietoa koskien toimitusehtoja mukaan luettuina ajantasaiset lähetyspäivämäärät sekä mahdollisuus jättää kauppa tekemättä, jos toimitus viivästyy.

-

Verkkokauppa lupaa toimittaa lahjaesineen kuluttajalle yhden viikon kuluessa. Kun tilaus on tehty, kauppa saa tietää, että tuote on loppunut varastosta tuntemattomaksi ajaksi. Kauppa ei tiedota viivästyksestä kuluttajalle. Kolme kuukautta myöhemmin tuotteita on taas saatavilla. Kauppa tarjoaa kuluttajalle mahdollisuutta saada tuote toimitettuna kahden päivän kuluessa tai hän voi myös jättää kaupan tekemättä, eikä siitä aiheudu kustannuksia. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, vaikka siinä tarjotaan kuluttajalle tilaisuutta jättää kauppa tekemättä, koska verkkosivulla ei annettu oikeaa tietoa toimitusajasta (sen jälkeen kun kauppa oli saanut tietää, ettei se pysty pitämään luvattua toimituspäivää). Tässä kohdassa oikein ilmoittamisen tarvetta täydennetään Ohjeiden periaatella II (hyvä kauppatapa, mainos- ja markkinointikäytännöt), jonka mukaan yritysten täytyy noudattaa kaikkia niitä kuvauksia, joita ne antavat menettelytavoistaan tai käytännöistään, jotka koskevat kaupantekoa kuluttajien kanssa.

Palautukset ja takuu

+

Autoja myyvä verkkokauppa antaa tietoa palautusmenettelystään, joka on käytettävissä missä tahansa kaupanteon vaiheessa. Menettely sallii palautukset, mutta ilmoittaa, että kuluttaja on vastuussa kustannuksista, jotka aiheutuvat auton palauttamisesta yritykseen. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska siinä annetaan riittävästi tietoa yrityksen palautusmenettelystä, ja tämän perusteella kuluttaja pystyy tekemään tietoon perustuvan päätöksen kaupantekoon ryhtymisestä.

-

Verkkokirjakauppa ilmoittaa, että "Tuotteen palautus- ja vaihtomenettely vastaa Saksan lakia," mutta ei anna yksityiskohtia näistä menettelytavoista. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se ei anna tietoa selkeällä, oikealla ja helposti saatavissa olevalla tavalla.

Tehokas tiedonvälitys

Kieli

+

Kaikki tiedot (esimerkiksi hinta ja valuutta, ehdot ja määräykset, jne.) esitetään verkkosivulla ainoastaan hollanniksi. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se palvelee vain sellaisia kuluttajia, jotka ymmärtävät hollantia.

-

Verkkosivulla annetaan kävijöiden valita espanja tai ranska siksi kieleksi, jolla verkkosivulla tarjottavia tuotteita tai palveluja tarkastellaan, mutta kaupankäynnin säännöt ja määräykset sekä takuuseen liittyvät asiat annetaan ainoastaan ranskaksi. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se ei anna kuluttajalle riittävästi tietoa kummallakin kielellä, jotta kuluttaja pystyisi tekemään tietoon perustuvan päätöksen.

Ajoitus

+

Verkkosivulla esitetään säännöt ja määräykset valikkona, ponnahdusikkunana tai hyperlinkkinä. Näiden avulla verkkosivulla vieraileva pääsee tarkastelemaan näitä tietoja milta tahansa sivulta ja milloin tahansa. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se antaa kuluttajalle tärkeää tietoa, johon pääsee missä tahansa kaupankäynnin vaiheessa, ennen sitä tai sen aikana.

-

Kaupankäynnin loppuvaiheessa verkkosivu antaa kuluttajalle osoitteen, johon hän voi kirjoittaa ja pyytää kaupankäyntiin liittyviä ehtoja ja määräyksiä ja/tai tuotteisiin tai palveluihin liittyviä takuuehtoja. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska siinä ei anneta kuluttajalle riittävästi tietoa kaupankäynnin aikana, jolloin kuluttaja voisi tehdä tietoon perustuvan päätöksen kaupankäynnistä.

Tietojen säilyttäminen

+

Verkkosivu antaa päivämäärällä varustetun, tulostettavan ja/tai ladattavan version ehdoistaan ja määräyksistään. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se antaa kuluttajalle mahdollisuuden säilyttää riittävät asiakirjat mainituista tiedoista.

-

Verkkosivulla annetaan ohjeet ja määräykset ponnahduslaatikkona, jonka sisältöä ei voi tulostaa eikä tallentaa. **Tämä verkkosivu, vaikka toteuttaakin sen vaatimuksen, että tietoihin voi päästä käsiksi, ei toteuta Ohjeiden periaatetta III C (Kaupanteosta annettavat tiedot)**, koska se ei anna kuluttajalle mahdollisuutta säilyttää riittäviä muistiinpanoja näistä tiedoista.

Vahvistusmenettely

+

Kuluttaja ostaa useita tuotteita verkkotavaratalosta. Verkkosivu sallii kuluttajan klikata tuotteen kuvaa tarkastellakseen saatavilla olevia kokoja ja värejä, ja tämän jälkeen se antaa kuluttajalle mahdollisuuden "lisätä tuotteen ostoskärryyn". Missä tahansa kaupankäynnin vaiheessa kuluttaja voi tarkastella kaikkia ostoskärryssään olevia tuotteita klikkaamalla samaista ostoskärrypainiketta. Kuluttaja voi samalla sivulla muokata tilaustaan klikkaamalla muokauspainiketta. Kun kuluttaja lopettaa ostamisen, hän klikkaa "tee tilaus" -painiketta ja voi lukea ruudulta listan ostoskärryssä olevista tuotteista sekä kokonaishinnan, mukaan luettuina kuljetuskustannukset ja verot. Samalla sivulla on mahdollista "muokata" tilausta ja "peruuttaa" tilaus. **Tämä verkkosivu toteuttaa Ohjeiden periaatteen IV (Vahvistusmenettely)**, koska siinä sallitaan kuluttajalle mahdollisuus tarkastella tuotteita, jotka hän haluaa ostaa sekä tarkastaa mahdolliset virheet ja korjata ne sekä hän voi ilmaista tekevänsä tietoon perustuvan, tarkoituksellisen ostosuostumuksen.

-

Kuluttaja ostaa useita kirjoja verkkosivulta ja laitettuaan kuusi erilaista kirjaa ostoskärryynsä kuluttajan ainoa mahdollisuus tarkastella näitä ennen kaupankäynnin loppuun saattamista on painaa "askelpalautin"-näppäintä. **Tämä verkkosivu ei toteuta Ohjeiden periaatetta IV (Vahvistusmenettely)**, koska kuluttajalla ei ole mahdollisuutta tarkastella, korjata tai muokata tilaustaan.

Vihje:

Vaikka näissä esimerkeissä käytetään ostoskärryä tilaukseen/vahvistamiseen, on olemassa monia tapoja, joilla kuluttaja voi tehdä tilauksensa ja vahvistaa sen. Ohjeiden tämän periaatteen kaikkein tärkein asia on se, että kuluttajille tarjotaan kaikki periaatteen osatekijät - eli että kuluttajat voivat tarkastella, mitä he ovat tilanneet ja että he voivat perua tai muokata tilauksensa, näkevät kokonaiskustannukset ja pystyvät ilmaisemaan halukkuutensa tilata sekä voivat säilyttää itsellään oikeat tilaustiedot. Ohjeet eivät määrää, missä järjestyksessä nämä pitää voida tehdä, vaan paremminkin edellytetään, että kaikki pitää voida tehdä ennen kaupanteon loppuun saattamista.