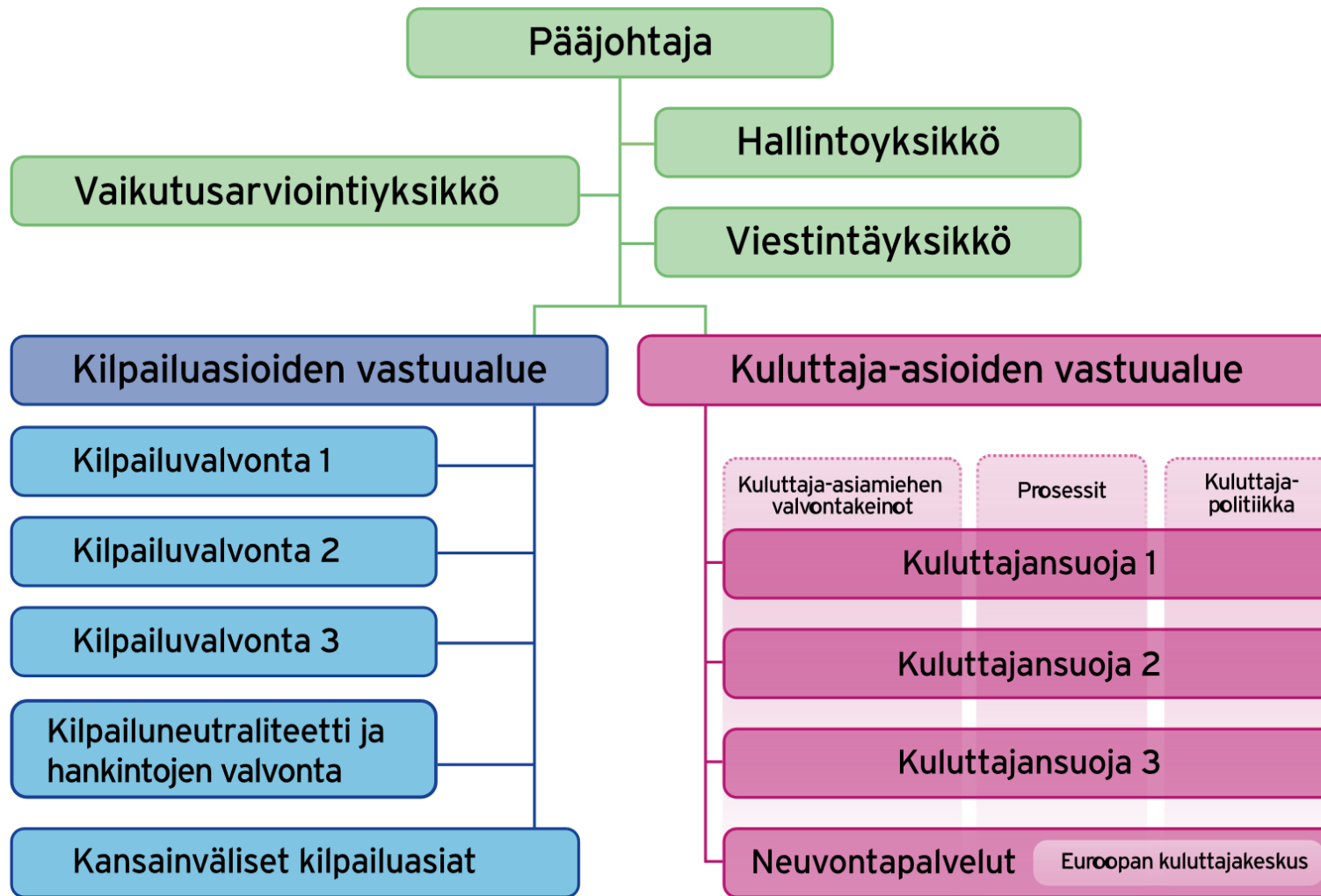


Kuluttajansuoja ja ulkopuoliset palveluntarjoajat verkkokaupassa

Kilpailu- ja kuluttajavirasto



Kuluttaja-asiamies

KKV Kilpailu- ja kuluttajavirasto

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

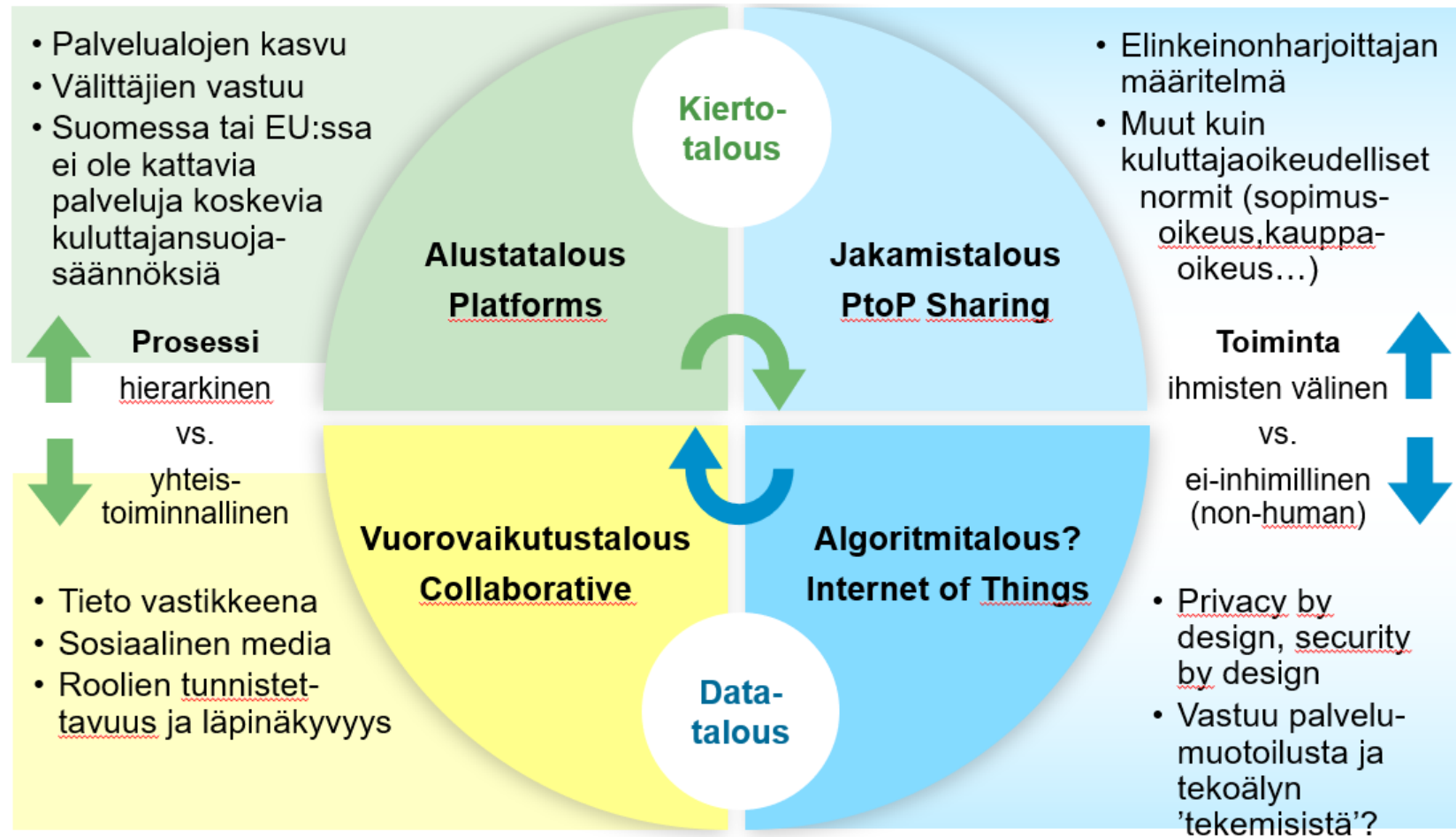
On tärkeää saada heidät myös liikkumaan markkinoilla ja vaihtamaan palveluntarjoajia edullisempia ja laadukkaampia palveluita saadakseen."

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 elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä suhteessa.
- Valvonnan tavoitteena on, että yritys lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan tai kohtuuttomia sopimusehtojaan.

Digitaalitalous ja kuluttajien asema



"Alustojen tarjoamat tavat löytää, vertailla ja ostaa palveluja ja tuotteita ovat monin tavoin tervetulleita. Alustalla toimittaessa pätevät kuitenkin samat kuluttajansuojalain vaatimukset kuin verkkokaupassa muutoinkin, eivätkä yritykset voi kiertää niitä alustaa hyödyntämällä."

- Katri Väänänen, kuluttaja-asiamies

Eri tahojen asemat

- Verkkokauppias vastaa aina myyjän ominaisuudessa tuotteesta tai palvelusta sekä markkinoinnista
- Verkkokauppiaan on aina kerrottava oma identiteettinsä ja roolinsa
- Markkinoinnin on oltava tunnistettavaa ja markkinoinnista on käytävä selkeästi ilmi kenen lukuun markkinoidaan
- Etämyynnin tiedonantovelvoitteet
- Verkkokauppiaan sopimusehdot tai tosiasiallinen toiminta ei saa olla kohtuutonta

"Alustan ylläpitäjän velvollisuutena on luoda alustansa muotoilultaan ja toiminnoiltaan sellaiseksi, että yritykset voivat täyttää velvollisuutensa" "

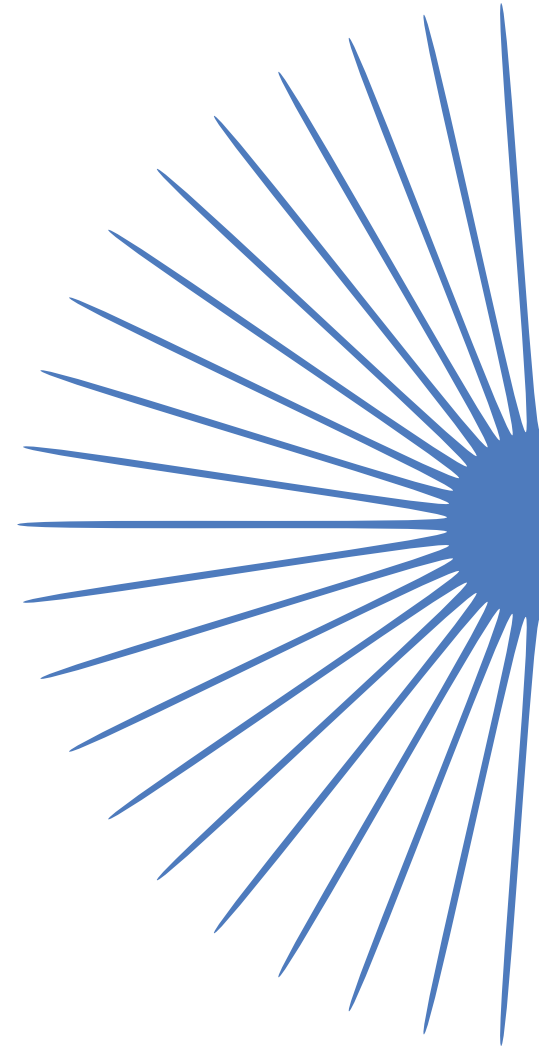
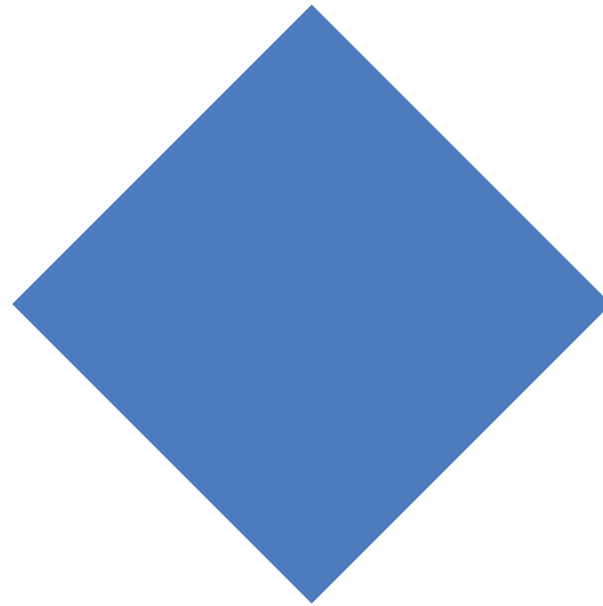
- Katri Väänänen, kuluttaja-asiamies

Eri tahojen asemat

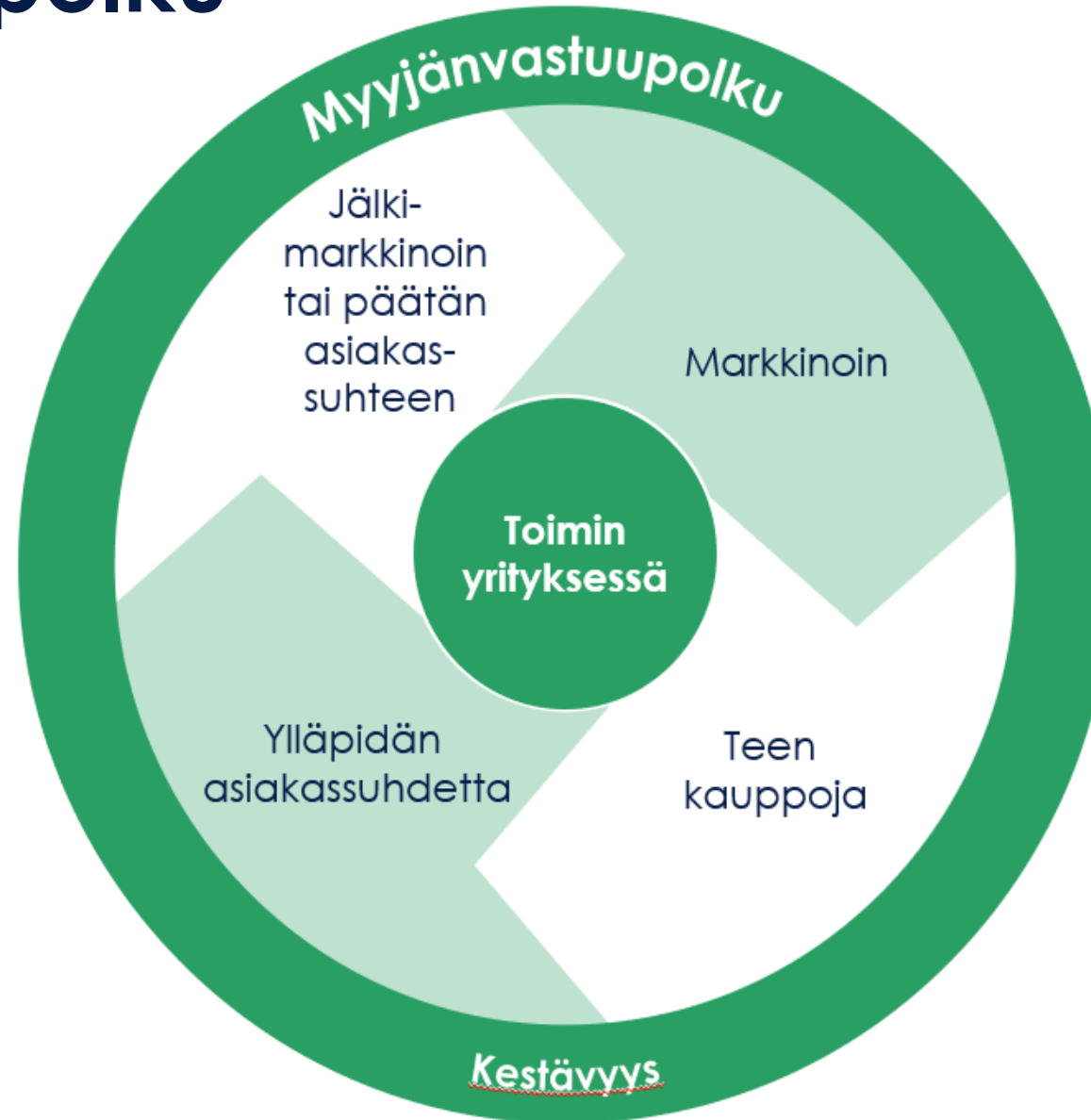
- Alustat ovat monimuotoisia ja eri palveluntarjoajia voi olla monessa kohtaa ostopolkua
- Lisää tietoa Euroopan komission yhteismenettelyistä:
https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions_en
- Verkkokaupan teknisen toteuttajan vastuu?



Compliance by design!

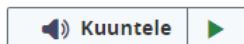


Myyjänvastuupolku



Kuluttaja-asiamiehen havaintoja

Markkinoinnin tunnistettavuus ja tiedonantovelvollisuus markkina-alustalla



Päivämäärä: 15.3.2019

Diaarinumero: KKV/715/14.08.01.05/2017

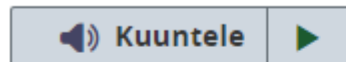
Osapuolet

SCM Suomi Oy

Tiivistelmä

Tori.fi-markkina-alustalla tieto myyjän elinkeinonharjoittaja-asern pääsääntöisesti käynyt ilmi alustalla tehdyn haun hakutuloksista kaupan perustaneiden myyjien osalta alusta omalla palvelumuotoilullaan mahdollisti sen, että kuluttajien oli mahdoll erottaa Tori-kauppoina toimivien yritysmyyjien myynti-ilmoitukse yksityishenkilöiden myynti-ilmoituksista. Sen sijaan sellaisten yritysmyyjien osalta, jotka eivät olleet perustaneet Tori-kauppaa yritysilmoitukset eivät riittävän selkeästi erottuneet yksityishenki myynti-ilmoituksista. Alustalta ei siten käynyt riittävän selkeästi i kenen lukuun kulutushyödykkeitä markkinoidaan. Lisäksi merkit osa yrityksistä ei antanut kuluttajille Tori.fi-markkina-alustalla kuluttajansuojalain edellyttämiä, etämyyntiin liittyviä ennakkotiet Alustan ylläpitäjänä SCM Suomi Oy:n (jäljempänä ”SCM Suomi velvollisuutena oli huolehtia siitä, että kulutushyödykkeiden tarj alustalla kuluttajansuojalainsäädännön mukaisella tavalla oli mahdollista. SCM Suomi sitoutui muuttamaan toimintaansa kult asiamiehen vaatimusten mukaisiksi.

Tiedonantovelvollisuus markkina-alustalla



Päivämäärä: 10.11.2020

Diaarinumero: KKV/791/14.08.01.05/2020

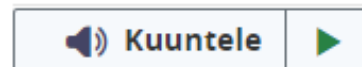
Osapuolet

ePrice Oy (Huuto.net-palvelu)

Tiivistelmä

Kuluttaja-asiamies havaitsi puutteita ePrice Oy verkkopalvelualustan toiminnassa silloin, kun r elinkeinonharjoittaja. Puutteet koskivat etämyy antamista. Kuluttaja-asiamies edellytti ePrice C alustansa niin, että alustalla kulutushyödykkeit elinkeinonharjoittajat voivat tarjota hyödykkeitä kuluttajansuojalainsäädännön edellyttämällä ta tekemään kuluttaja-asiamiehen edellyttämät m verkkopalvelualustalle.

Kuluttaja-asiamies havaitsi puutteita alustojen kuluttajansuojassa



28.2.2019

Palvelualustat ovat tuttuja useille kuluttajille sekä ostoksia että hintavertailuja tehdessä. Kuluttaja-asiamies on huomannut valvonnassaan, että kuluttajansuojan perusasiat jäivät alustoilla kuitenkin usein noudattamatta. Alustojen on yhdessä niillä toimivien yritysten kanssa varmistettava, että kuluttaja saa lain vaatimat tiedot tuotteen myyjästä, myytävästä tuotteesta ja omista oikeuksistaan. Kuluttaja-asiamies on edellyttänyt Sähkövertailu.fi- ja Huuto.net -alustoja ylläpitävää Sanoma Media Finland Oy:tä sekä Honk.fi -alustaa ylläpitävää Honk Finland Oy:tä tekemään korjauksia palveluihinsa.

Kuluttajansuojalain uudistuksia tulossa

- Digital Services Act
 - Omnibus-direktiivi
 - Tavarankauppadirektiivi
 - Digisopimusdirektiivi
-
- OM 082:00/2020
<https://oikeusministerio.fi/laki/hankkeet>



Lue lisää

- KSL 2 luku – kaupalliset menettelyt
- KSL 3 luku – kohtuuttomat käytännöt
- KSL 5 luku ja 5a – virhevastuu
- KSL 6 luku – etämyynti
- KSL 12 luku – välittäjän vastuu

The screenshot shows the Finlex website interface. At the top, there is a navigation bar with the Finlex logo and links for 'Etusivu', 'Lainsäädäntö', 'Oikeuskäytäntö', 'Viranomaiset', 'Valtiosopimukset', 'Hallituksen esitykset', and 'Julkaisut'. A search bar is present with the text 'Hae aineistosta' and a search button. Below the search bar, there is a note: 'Haussa katkaisumerkki *, esim. opintotu* ja takaisinpe*. Laveampi haku tai-sanalla, esim. avopuol* tai aviopuol*. Kokelle myös tarkennettua hakua ja asiasanastoa. Katso ohjeet.' The main content area shows the breadcrumb 'Finlex > Lainsäädäntö > Ajantasainen lainsäädäntö > Vuosi 1978 > 20.1.1978/38'. The document title is '20.1.1978/38'. Below the title, there are links for 'Dokumentin versiot', 'Viitetiedot', and 'Pä svenska'. The document title is 'Kuluttajansuojalaki'. There is a note: 'Katso tekijänoikeudellinen huomautus käyttöehdoissa.' and 'Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:'. The document is divided into sections: '1 luku Yleiset säännökset' and '1 §'. The text of section 1 § is: 'Tämä laki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille.' and 'Tämä laki ei koske lakisääteisiä vakuutusyhtiöitä eikä työntekijän ryhmähenkivakuutusta tai sitä vastaavaa kunnallisen eläkelaitoksen myöntämää etuutta.'

Finlex > Lainsäädäntö > Ajantasainen lainsäädäntö > Vuosi 1978 > 20.1.1978/38

20.1.1978/38

Dokumentin versiot

Viitetiedot Pä svenska

Kuluttajansuojalaki

Katso tekijänoikeudellinen huomautus [käyttöehdoissa](#).

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 luku

Yleiset säännökset

1 §

Tämä laki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille.

Tämä laki ei koske lakisääteisiä vakuutusyhtiöitä eikä työntekijän ryhmähenkivakuutusta tai sitä vastaavaa kunnallisen eläkelaitoksen myöntämää etuutta.

Ajantasainen lainsäädäntö

Säädöksiä seurattu SDK 938/2021 saakka (julkaistu 17.11.2021).

Päivitetty säädöstekstissä, joissa lakiin tai asetukseen tehdyt muutokset sisältyvät säädöstekstiin.

Aineistoon liittyvä muu materiaali

- > Vanhentuneet ajantasaiset
- > Vakiintuneet säädösnimikkeet
- > Ruotsinkieliset säädökset
- > Säädökset alkuperäisinä
- > Säädösmuutosten hakemisto

Sisällysluettelo

20.1.1978/38

1 luku – Yleiset säännökset

- 1 §
- 2 §
- 2 a §
- 3 §

Kiitos

Satu Wideen
puh. 029 505 3004
satu.wideen@kkv.fi

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

KKV Kilpailu- ja
kuluttajavirasto