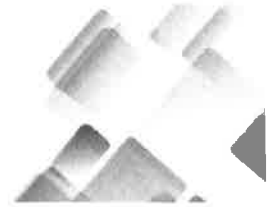


# Kuluttaja-asiamiehen uutiskirje

Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta



☰ Aikaisemmat uutiskirjeet

➡ Lähetä eteenpäin

✉ Tilaa uutiskirje

✕ Peruuta tilaus

## Alustatalouden kuluttajakysymyksiä

**Digitaalisaatio on luonut aivan uudenlaisen toimintaympäristön, jossa alustoilla on keskeinen merkitys. Alustoja on kooltaan ja toimintatavoiltaan hyvin erilaisia ja uusia vaihtoehtoja tulee markkinoille jatkuvasti. Tämä vaatii niin yrityksiltä kuin kuluttajilta uuden oppimista. Parhaiten toimiessaan alustat tuottavat kaikille osapuolille hyötyä lisäten esimerkiksi kuluttajien valinnanvapautta ja kilpailua.**

Alustoja tutkitaan laajasti ympäri maailmaa ja myös niiden sääntelytarvetta pohditaan. Koska alustoissa on kyse usein kansainvälisistä suurista toimijoista, kannattaa mahdollisia valvontatoimiakin miettiä kansainvälisesti. Vuoden sisällä EU:ssa kuluttajaviranomaiset, Suomen kuluttaja-asiamies mukaan lukien, ovat puuttuneet suuriin sosiaalisen median alustoihin ja matkavaraussivustoihin. Myös OECD:ssä alustat ovat jatkuvasti esillä, esimerkiksi jakamistalouden näkökulmasta.

Kotimaassa on kiinnostavia kehityssuuntia liikennepalveluiden ja sosiaali- ja terveystalouden saralla, joihin kehitetään erilaisia palvelualustoja ja -sovelluksia. Esimerkiksi lakia liikenteen palveluista kommentoidessaan kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota alustojen ja välittäjän vastuuseen, josta ei ole EU-lainsäädäntöä. Matkaketjukysymyksiä pohditaan myös EU-tasolla, jossa toteutettiin keväällä 2017 julkinen kuuleminen multimodaalisista matkaketjuista. Kuluttaja-asiamies on blogissaan tuonut esiin kysymyksiä, joihin lainsäätäjillä ei vielä ole ollut vastauksia. Esimerkiksi jos joku osa matkaketjusta sakkaa, kenen puoleen kuluttaja kääntyy, kuka vastaa virheestä, kuka hyvittää tapahtuneen?

Sähkön uutta EU-sääntelyä luodaan ajatuksin, että kuluttajat ovat tulevaisuuden energiamarkkinoiden aktiivisia ja keskeisiä toimijoita, joilla on enemmän valinnanvaraa, luotettavat välineet energian hintojen vertailemiseksi sekä mahdollisuus tuottaa ja myydä omaa sähköään. Jakamistalous tulee siten sähkömarkkinoillekin.

### Erillistä alustalakia ei tarvita

Alustatalouksiin liittyy monia kilpailu- ja kuluttajaoikeudellisia kysymyksiä, kuten Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuoreessa katsauksessa kuvataan. Haasteena on olemassa olevan lainsäädännön soveltaminen uudenlaisessa ympäristössä. Milloin alusta toimii myyjänä, milloin välittäjänä ja millainen on sen rooli markkinoinnissa?

Kuluttajien kannalta keskeisiä asioita ovat osallisuuden turvaaminen eli miten pidetään kaikki mukana alustataloudessa sekä palveluiden saatavuus ja yhteentoimivuus. Virhetilanteissa vastuunjaon pitää olla selvä ja vastuunkantajat nimettävissä. Alustoilla korostuvat myös tietosuoja ja tietoturva eli vaikkapa henkilötietojen keräämisen läpinäkyvyys ja maksuvälineiden käytön turvallisuus.

Alustoillakin markkinoinnin tulisi olla tunnistettavaa ja asiakaspalvelun olisi toimittava etenkin virhetilanteita selvitettyä. Sopimusehdoissa tulisi panostaa palvelumuotoiluun (legal design) ja olennaisten asioiden painottamiseen. Ehtojen ymmärrettävä muotoilu ja esitystapa parantaisi kuluttajien luottamusta alustoihin. Kuluttajien tulisi myös itse ymmärtää ja tunnistaa oikeutensa henkilötietojensa antaessaan. Kun yritysmaailmassa henkilötietoihin suhtaudutaan kuin rahaan ja niitä kohdellaan vastikkeena palvelun käytöstä, kuluttajankin kannattaa pohtia, kenelle tietojensa antaa ja saako niille vastinetta.

Alustoja ei kannata kahlita luomalla uutta pikkutarkkaa sääntelyä. Kuten kuluttaja-asiamies on jakamistaloutta koskeneessa blogikirjoituksessaan todennut, palvelevat parhaat alustat kuluttajaa uudella tavalla ja tuottavat onnistuneita kokemuksia. Yhteisiä pelisääntöjä kuitenkin tarvitaan niiden

turvaksi, joille toiminnan ehdot muutoin saneltaisiin.

[Palaaja uutiskirjeen etusivulle](#)



Jaa uutiskirje



Kuluttaja-asiamiehen ratkaisut  
Kuluttaja-asiamiehen linjaukset  
Kuluttaja-asiamiehen tehtävä

Seuraa Twitterissä  
Lue blogia  
Anna palautetta

Osoitelähde: Kuluttaja-asiamiehen uutiskirjeen tilaajarekisteri.

© KKV 2017