

Kuluttaja- ja talousosaamisen keskeiset käsitteet

Kuluttajansuoja: Kuluttajansuojalaki suojaa kuluttajaa. Kuluttajan ja yrityksen väliseen kauppaan sovelletaan kuluttajansuojalakia. Laissa säädetään muun muassa kuluttajan oikeuksista.

Kuluttaja: Kuluttajalla tarkoitetaan ihmistä, joka ostaa ja käyttää jotakin tavaraa tai palvelua yritykseltä yksityiseen käyttöönsä.

Tavara: Tavarat ovat fyysisiä esineitä, kuten elektroniikka, vaatteet tai kodinkoneet. Kun tavaroita ostetaan netistä, ne valmistetaan, pakataan ja lähetetään useimmiten suoraan kuluttajalle. Tämä mahdollistaa ostamisen mistä tahansa, ilman tarvetta käydä fyysisessä myymälässä.

Netissä myytäviä tavaroita voidaan varastoida myymälöiden tai jakelukeskusten varastoissa, kunnes asiakas tekee tilauksen. Kun tavara on maksettu, omistajuus siirtyy kuluttajalle ja hän saa tuotteen postitse tai noutaa sen myymälästä

Palvelu: Palvelu on vuorovaikutusta ostajan ja myyjän välillä. Perinteisiä palveluita ovat esimerkiksi kauneuspalvelut, joita voi varata netistä. Huomaathan, että kuluttajainsuojan kannalta niiden varaaminen ei ole etämyyntiä.

Netissä palveluita toimitetaan ja kulutetaan sähköisesti. Ne ovat aineettomia, kuten esimerkiksi verkkokurssit tai musiikin suoratoistopalvelut. Sisällön saa käyttöönsä sähköisesti, esimerkiksi lataamalla tai suoratoistamalla sen. Toisin kuin tavaroissa, digitaalisten palveluiden tuotanto, jakelu ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti, jolloin asiakas voi käyttää palvelua heti sen ostamisen jälkeen.

Digitaalinen kaupankäynti: Digitaalinen kaupankäynti on verkkovälitteistä tavaroiden ja palveluiden kauppaa. Esimerkiksi verkkokaupat ja myyntialustat ovat digitaalista kaupankäyntiä.

Digitaalinen palvelu: Digitaalisia palveluita ei voida varastoida, eikä omistajuus siirry asiakkaalle samalla tavalla kuin fyysisten tuotteiden kohdalla, vaan asiakas saa käyttöoikeuden palveluun

Verkkokauppa: Verkkokauppa on internetin välityksellä toimiva kauppa, se voi olla sivusto tai sovellus, jossa yritys myy tuotteita tai palveluja suoraan kuluttajille. Verkkokauppoja on esimerkiksi vaatekaupoilla, elektroniikkaliikkeillä ja päivittäistavaramyymälöillä.

Myymälämyynti (aikaisemmin kivijalkakauppa): Myymälämyynti tarkoittaa kaupantekoa fyysisessä myymälässä tai liikekilassa, jossa myydään tavaroita tai palveluita suoraan kuluttajalle. Myyntitavasta käytetään myös nimitystä kivijalkakauppa.

Markkinapaikka-alusta: Markkinapaikka-alustaa ylläpitävä yritys tarjoaa kaupankäynnille alustan, esimerkiksi verkkosivun tai mobiilisovelluksen. Markkinapaikkoja voivat olla esimerkiksi matka- ja hotellinvaraussivustot.

Etämyynti: Etämyynti on kaupankäyntiä etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä, jossa sopimuksia, tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä.

Etäviestin: Väline, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

Markkinointi: Markkinoinnilla, markkinointiviestinnällä ja kaupallisella viestinnällä tarkoitetaan laajasti kaikkia kaupallisen menettelyn muotoja, joilla pyritään edistämään yrityksen myyntiä tai tekemään sen brändiä tunnetummaksi. Markkinointia on myös verkkokauppatilauksen yhteydessä annetut tiedot ja tarjouskampanjat.

Markkinointia ei ole ainoastaan tavarasta tai palvelusta annetut tiedot, vaan myös yrityksen imagomainonta on markkinointia.

Vaikuttajamarkkinointi: Vaikuttajamarkkinoinnilla tarkoitetaan yritysten ja vaikuttajien välistä kaupallista yhteistyötä, jonka tavoitteena on yrityksen tuotteiden myynnin edistäminen tai brändin tunnettuuden kasvattaminen.

Vaikuttaja: Ammattimainen vaikuttaja on kuluttajansuojalain perusteella vastuussa kaupallisesta yhteistyöstä kertomisesta samoin kuin vaikuttajamarkkinointia hyödyntävä yritys. Ammattimaisella vaikuttajalla tarkoitetaan vaikuttajaa, jolle vaikuttaminen on elinkeinotoimintaa.

Harrastajavaikuttaja: kuluttaja, jolle sisällön tuottaminen sosiaaliseen mediaan on satunnaista harrastustoimintaa eikä elinkeinotoimintaa. Tällöin vaikuttajan toimintaa ei arvioida kuluttajansuojalain nojalla, eikä kuluttaja-asiamies ole toimivaltainen. Tästä huolimatta mainonnan merkitseminen on tärkeää, koska kuluttajat eivät muutoin voi välttyä piilomainonnalta. Lisäksi vaikuttajamarkkinointia tilaava yritys on vastuussa markkinoinnista silloinkin, kun markkinoinnin toteuttajana on harrastajavaikuttaja.

Kertasopimus: Kertasopimuksessa osapuolet täyttävät velvoitteensa yhdellä kertaa.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus: Toistaiseksi voimassa oleva sopimus jatkuu, kunnes se irtisanotaan. Se päättyy sopimuksessa määritellyn irtisanomisajan kuluttua.

Määräaikainen sopimus: Määräaikainen sopimus päättyy tietyn määräajan (esimerkiksi 12 kuukauden) kuluttua loppuun.

Verkkokaupan peruuttamisoikeus: Kuluttajalla on lakisääteinen oikeus peruuttaa verkkokaupassa tehty ostos.

Verkkokaupan peruuttamisilmoitus: Kuluttajan ilmoitus myyjälle siitä, että hän peruuttaa tekemänsä ostoksen.

Vaihto- ja palautusoikeus: Myymälämyynnissä tavaroilla ei ole lakiin perustuvaa vaihto- tai palautusoikeutta. Monet liikkeet myöntävät vaihto- tai palautusoikeuden vapaaehtoisesti.

Virheilmoitus eli reklamaatio: Kuluttajan ilmoitus myyjälle siitä, että tavarassa on virhe.

Takuu: Antamalla takuun yritys sitoutuu vastaamaan tavaran käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuksista määrätyn ajan. Takuunantaja vastaa takuuajana ilmenevistä vioista ja muista takuussa määritellyistä asioista. Takuuajan päättymisen ei merkitse sitä, että yrityksen vastuu virheestä samalla päättyisi. Jos takuuta ei ole tai se on kulunut umpeen, myyjä vastaa virheestä kuluttajansuojalain virhevastuuta koskevien säännösten perusteella, eikä tätä vastuuta voi rajoittaa takuun ehdoilla.

Virhevastuu: Virheellä tarkoitetaan sellaista tavaran vikaa, huonontumaa, puutetta tai poikkeamaa, josta myyjä vastaa kuluttajansuojalain virhevastuusäännösten perusteella. Ensisijaisesti tavaran virheestä ja virheen hyvittämisestä on vastuussa myyjä. Myyjä ei voi esimerkiksi edellyttää, että kuluttaja sopii korjauksesta tai muusta hyvityksestä maahantuojan kanssa.