Mistä kuluttajien luottamus markkinoihin rakentuu?

Kuluttaja-asiamies Katri Väänänen

Kuluttajien odotukset markkinoilla

1. Yritykset noudattavat sääntelyä
   - ✓ markkinointi ei ole harhaanjohtavaa
   - ✓ sopimusehdot eivät ole kohtuuttomat
2. Lainvastaisuuksiin puututaan
3. Kuluttajat pääsevät oikeuksiinsa

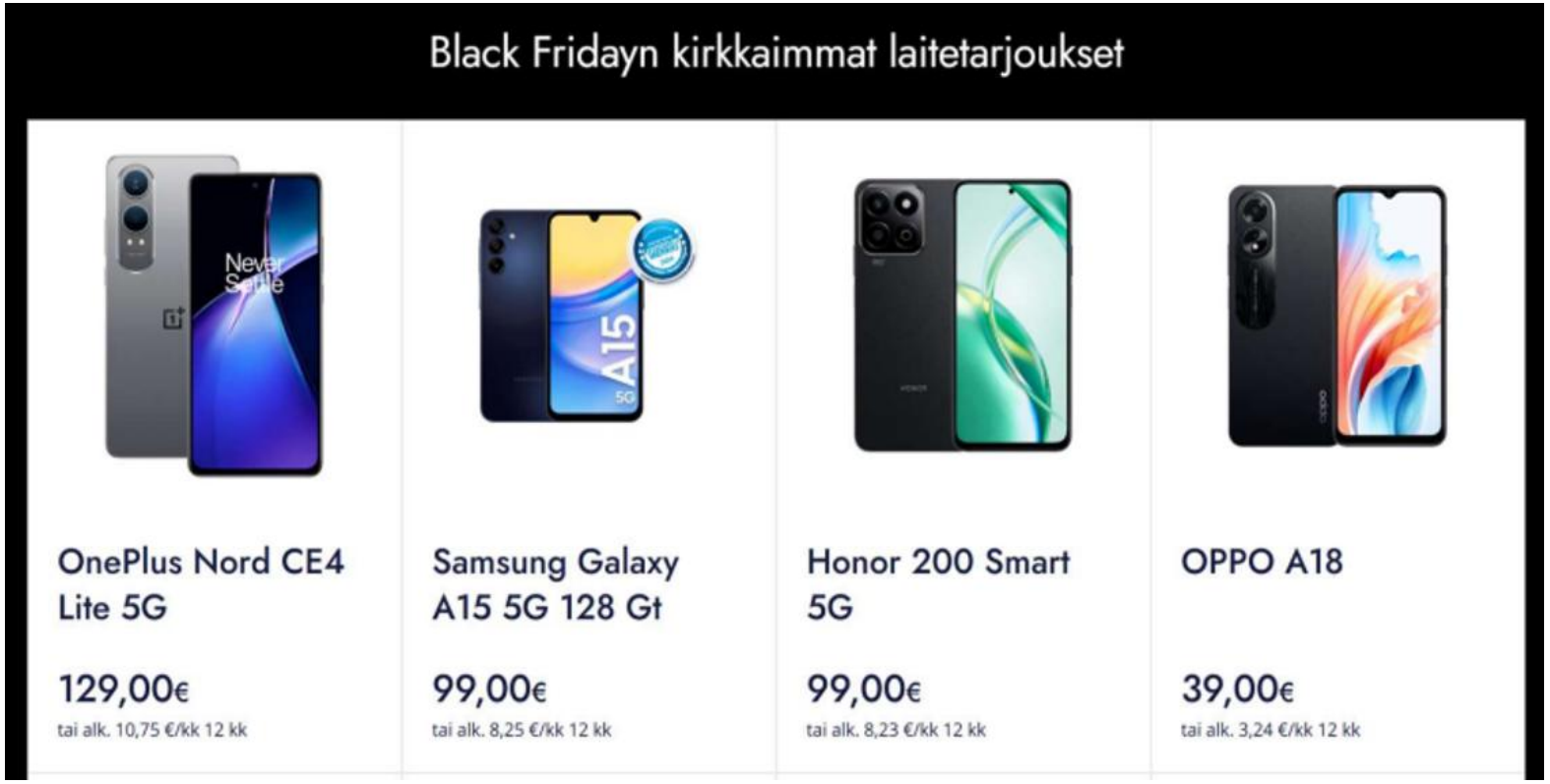


Bondora MAO:424/2023 ja 5/2025, KKO 2024:59

”Pyydämme huomioimaan, että markkinaoikeuden päätös ei mitätöi yhtään voimassa olevaa tai täysin maksettua lainasopimusta sinun ja Bondoran välillä. Vaikka päätös on vaikuttanut koronlaskentatapaamme, kaikki lainasopimusten mukaiset ehdot pysyvät voimassa riippumatta siitä, ovatko ne voimassa vai täysin maksettuja. Sopimuksen mukaan jäljellä olevalle pääomalle peritään edelleen korkoa.”

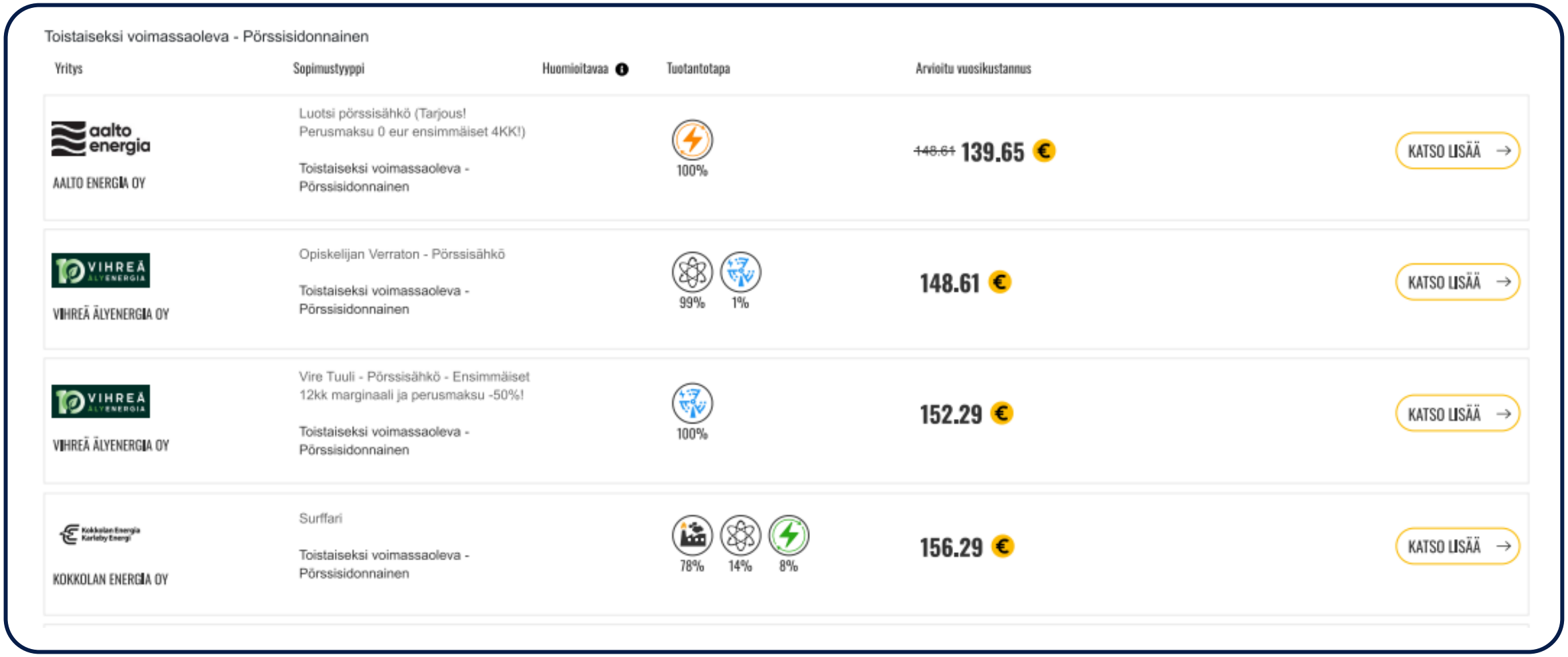


Markkinaoikeus: 45/2026





Sähkön hintavertailupalvelu



Kotimyynnin sääntelyn tiukentaminen



- Kuluttaja voi kieltää sitovalla tavalla kotimyynnin ilmoituksella kotiovellaan.
- Säädetään kuluttajalle viiden vuorokauden harkinta-aika, jonka aikana sopimus ei vielä sido kuluttajaa.
- Sopimus syntyy vasta, jos kuluttaja tämän jakson päättyessä kirjallisesti hyväksyy tarjouksen ottamalla itse myyjään yhteyttä.

Puhelinmyynnin sääntelyn tiukentaminen

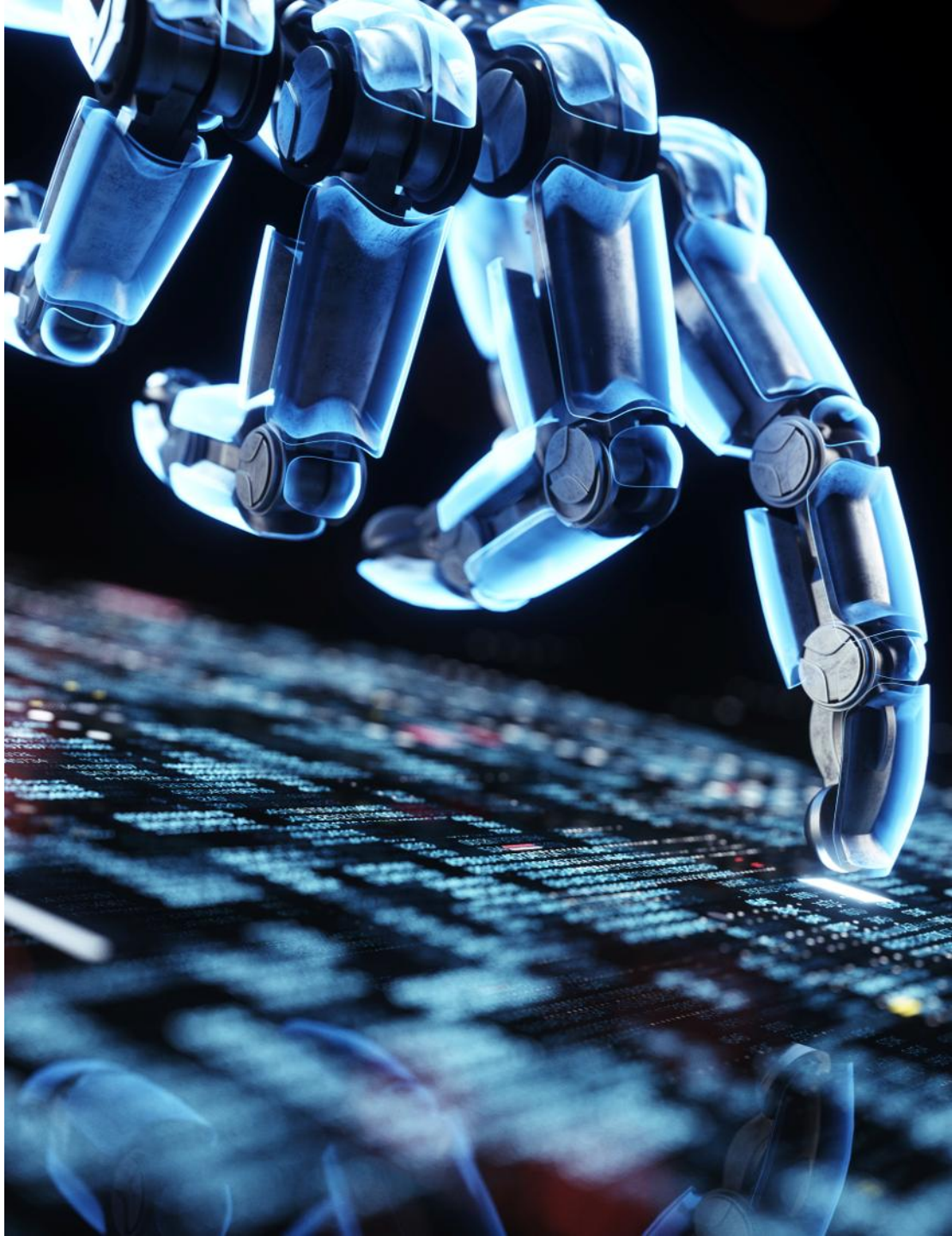


- Sallitaan puhelinmyynti vain sellaisille kuluttajille, jotka ovat antaneet siihen etukäteen suostumuksensa (opt-in-malli)
- Kuluttaja voi omalla aktiivisella tahdonilmaisullaan päättää, miltä yrityksiltä hän haluaa vastaanottaa puhelinmyyntiä ja voi varautua markkinointiin etukäteen.
- Malli on jo nykyisin käytössä sähköposti- ja tekstiviestimarkkinoinnissa.

Tekoäly

…voi avustaa ja helpottaa kuluttajien valintoja, mutta tietääkö kuluttaja aina:

- ✓ mihin suositus perustuu
- ✓ kenen etua avustaja palvelee
- ✓ kuka vastaa virheellisestä tiedosta



EU:n kuluttaja-agenda 2026-2030

1. Digitaalinen oikeudenmukaisuus
   - DFA ehdotus 11.11.2026: Kuluttajan päätösvalta ja suoja epäasialliselta vaikuttamiselta

2. Tekoälyn läpinäkyvyys
   - Tieto tekoälyn kanssa asioinnista ja vuorovaikutuksen riskeistä

3. Valvonta ja oikeussuoja
   - CPC ehdotus 11.11.2026: Komission itsenäinen valvontarooli, rajojen yli toimiva valvonta ja tehokkaat hyvityskeinot



Pysy ajan tasalla
kilpailu- ja kuluttaja-asioista
– Tilaa uutiskirjeitämme!

Kiitos!

Katri Väänänen
katri.vaananen@kkv.fi

KKV.fi/uutiskirjeet

Kilpailu- ja kuluttajavirasto