

Julkinen kuuleminen: Kuluttajien oikeuksia koskevien EU:n direktiivien kohdennettu tarkistus

Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia.

Vastaajan tiedot

* 1 Voit vastata kyselyyn millä tahansa EU:n 24 virallisesta kielestä. Ilmoita vastauskieleksi:

- bulgaria
- kroatia
- tšekki
- tanska
- hollanti
- englantia
- viro
- suomi
- ranska
- iiri
- saksa
- kreikka
- unkari
- italia
- latvia
- liettua
- malta
- puola
- portugali
- romanian
- slovakki
- sloveeni
- espanja
- ruotsi

* 2 Missä ominaisuudessa vastaat tähän kyselyyn?

- yksityishenkilönä
- ammattihenkilönä tai organisaation edustajana

*3 Minkä organisaation puolesta vastaat tähän kyselyyn?

- kansallisen kuluttajajärjestön edustajana
- eurooppalaisen kuluttajajärjestön edustajana
- yrityksen (tai yritysryhmän) edustajana
- kansallisen yrittäjäjärjestön edustajana
- eurooppalaisen yrittäjäjärjestön edustajana
- kuluttajalainsäädännön noudattamista valvovan kansallisen viranomaisen edustajana
- tietyn alan (energia, teleala jne.) lainsäädännön noudattamista valvovan kansallisen viranomaisen edustajana
- Euroopan kuluttajakeskuksen edustajana
- kuluttajapolitiikasta vastaavan hallintoviranomaisen (ministeriön) edustajana
- muun julkisen elimen/laitoksen edustajana
- konsulttiyrityksen/asianajotoimiston edustajana
- ajatushautomon/yliopiston/tutkimuslaitoksen edustajana
- muu

4 Täsmennä

enintään 100 merkkiä

*5 Ilmoita **maa**, jossa asut tai, jos vastaat organisaation puolesta, jossa organisaation päätoimipaikka sijaitsee tai johon se on sijoittautunut

- Itävalta
- Belgia
- Bulgaria
- Kroatia
- Kypros
- Tšekki
- Tanska
- Viro
- Suomi
- Ranska
- Saksa
- Kreikka
- Unkari
- Irlanti
- Italia
- Latvia
- Liettua
- Luxemburg
- Malta
- Alankomaat
- Puola
- Portugali
- Romania
- Slovakia
- Slovenia
- Espanja
- Ruotsi
- Yhdistynyt kuningaskunta
- Muu

6 Täsmennä

enintään 50 merkkiä

***7 Vastauksesi julkaiseminen**

[Asetuksessa \(EY\) N:o 1049/2001](#) säädetään yleisön oikeudesta tutustua EU:n toimielinten asiakirjoihin. Asetuksen nojalla esitettävä asiakirjapyyntö saattaa koskea myös tähän kyselyyn antamiasi vastauksia riippumatta siitä, minkä vaihtoehdon valitset.

- vastaukseni saa julkaista yhdessä henkilötietojeni kanssa** (Suostun siihen, että kaikki vastauksessani olevat tiedot julkaistaan kokonaan tai osittain, mukaan lukien nimeni tai organisaationi nimi, ja vakuutan, että mikään osa vastauksestani ei sisällä mitään laitonta tai sellaista, mikä loukkaisi kolmannen osapuolen oikeuksia ja estäisi julkaisemisen)
- vastaukseni saa julkaista ilman tietoja, jotka vastauksissani kysymyksiin olen antanut nimestäni tai organisaationi nimestä ja sen rekisterinumerosta ja omasta tai organisaationi sähköpostiosoitteesta.** (Suostun kaiken muun vastauksessa antamani tiedon julkaisuun osittain tai kokonaan (julkaisu voi sisältää suoria lainauksia tai mielipiteitäni). Vakuutan, että mikään osa vastauksestani ei sisällä mitään laitonta tai sellaista, mikä loukkaisi kolmannen osapuolen oikeuksia ja estäisi julkaisemisen.)

***8 Vastauksesi julkaiseminen**

[Asetuksessa \(EY\) N:o 1049/2001](#) säädetään yleisön oikeudesta tutustua EU:n toimielinten asiakirjoihin. Asetuksen nojalla esitettävä asiakirjapyyntö saattaa koskea myös tähän kyselyyn antamiasi vastauksia riippumatta siitä, minkä vaihtoehdon valitset.

- vastaukseni saa julkaista yhdessä henkilötietojeni kanssa** (Suostun siihen, että kaikki vastauksessani olevat tiedot julkaistaan kokonaan tai osittain, mukaan lukien nimeni tai organisaationi nimi, ja vakuutan, että mikään osa vastauksestani ei sisällä mitään laitonta tai sellaista, mikä loukkaisi kolmannen osapuolen oikeuksia ja estäisi julkaisemisen)
- vastaukseni saa julkaista ilman tietoja, jotka olen vastauksissani kysymyksiin antanut nimestäni tai organisaationi nimestä ja omasta tai organisaationi sähköpostiosoitteesta.** (Suostun kaiken muun vastauksessa antamani tiedon julkaisuun osittain tai kokonaan (julkaisu voi sisältää suoria lainauksia tai ilmaisemiani mielipiteitä). Vakuutan, että mikään osa vastauksestani ei sisällä mitään laitonta tai sellaista, mikä loukkaisi kolmannen osapuolen oikeuksia ja estäisi julkaisemisen.)

***9 (Jos koko vastauksen saa julkaista).** Kirjoita tähän **koko nimesi** tai **sen organisaation nimi**, jonka puolesta vastaat.

enintään 100 merkkiä

***10 (Jos henkilötietoja ei saa julkaista).** Kirjoita tähän **koko nimesi** tai **sen organisaation nimi**, jonka puolesta vastaat.

enintään 100 merkkiä

Onko edustamasi organisaatio rekisteröitynyt **[EU:n avoimuusrekisteriin](#)**?

Jos ei, voit rekisteröidä organisaatiosi avoimuusrekisteriin **[tästä linkistä](#)**. Kyselyyn voi kuitenkin vastata myös rekisteröitymättä. **[Lisätietoja avoimuusrekisteristä.](#)**

11 *(Jos koko vastauksen saa julkaista).* Jos organisaatiosi on rekisteröity, ilmoita **rekisteritunnus**.
enintään 30 merkkiä

12 *(Jos henkilötietoja ei saa julkaista)* Jos organisaatiosi on rekisteröity, ilmoita **rekisteritunnus**.
enintään 30 merkkiä

13 *(Jos koko vastauksen saa julkaista).* Ilmoita **sähköpostiosoitteesi** siltä varalta, että pyydämme sinua tarkentamaan vastauksiasi.

14 *(Jos henkilötietoja ei voi julkaista).* Ilmoita **sähköpostiosoitteesi** siltä varalta, että pyydämme sinua tarkentamaan vastauksiasi.

15 Kuinka usein ostat tuotteita ja palveluita verkosta?

- useammin kuin kerran kuussa
- keskimäärin kerran kuussa
- harvemmin kuin kerran kuussa
- en koskaan

* 16 Kuinka monta työntekijää yritykselläsi tai yritysryhmälläne on?

- itsenäinen ammatinharjoittaja
- 1–9 työntekijää
- 10–49 työntekijää
- 50–249 työntekijää
- 250 työntekijää tai enemmän

* 17 Mikä on yrityksesi tai yritysryhmäsi tai järjestösi edustamien yritysten ydin- tai päätoimiala (voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)?

- Tavaroiden myynti kuluttajille
- Palvelujen tarjoaminen kuluttajille
- Digitaalisen sisällön tarjoaminen kuluttajille
- Tavaroiden valmistus
- Verkossa toimiva markkinapaikka (joka mahdollistaa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien kaupanteon verkossa markkinapaikan verkkosivuilla)
- Muu

* 18 Mitä seuraavista myyntikanavista yrityksesi tai yritysryhmäsi tai järjestösi edustamat yritykset käyttävät? (vastauksia voi olla useampi kuin yksi)

- verkko (internet)
- fyysinen liiketila
- Ovelta ovelle -myynti tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tapahtuva myynti (jossa elinkeinonharjoittaja tekee kuluttajalle tarjouksen tai kuluttajan kanssa sopimuksen muussa paikassa kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, erityisesti ilman ennalta annettua suostumusta esimerkiksi kuluttajan kotona tai elinkeinonharjoittajan järjestämällä retkillä.)

* 19 Käytätkö (tai käytävätkö järjestösi edustamat yritykset) verkossa toimivia markkinapaikkoja tavaroiden myymiseen tai palvelujen tai digitaalisen sisällön tarjoamiseen?

- kyllä
- ei

* 20 Toimitko kansainvälisesti?

- kyllä
- ei

1. Lyhyt kysely

[EU:n kuluttajalainsäädännön toimivuustarkastuksen ja kuluttajanoikeusdirektiivin arvioinnin aikana kerätty aineisto](#) osoittaa, että nykyinen EU:n kuluttajalainsäädäntö on kokonaisuudessaan edelleen tarkoituksenmukainen eikä vaadi merkittävää tarkistusta. Kuluttajanoikeuksien rikkomukset (joissa elinkeinonharjoittajat laiminlyövät kuluttajalainsäädännön noudattamisen) ovat kuitenkin suhteellisen yleisiä.

21 Mitä mielestäsi olisi tehtävä sen varmistamiseksi, että elinkeinonharjoittajat noudattavat kuluttajansuojalainsäädäntöä paremmin?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Euroopan unionin ja jäsenvaltioiden olisi edistettävä elinkeinonharjoittajien itsesääntelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valvontaviranomaisille olisi annettava lisää taloudellisia ja hallinnollisia resursseja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajalain rikkomisesta aiheutuvia seuraamuksia olisi tiukennettava (oikeasuhteisemmiksi, tehokkaammiksi ja varoittavammiksi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille olisi annettava oikeus vaatia hyvitystä tai korjaavia toimenpiteitä elinkeinonharjoittajilta (esimerkiksi sopimuksen irtisanominen tai vahingonkorvauksien vaatiminen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22 Perustele vastauksesi ja kuvaile muuta ehdottamaasi ratkaisua.

1.1 Selkeämpi kuluttajalainsäädäntö digitaalitalouteen

1.1.1 Alustojen avoimuus

”Verkossa toimivalla markkinapaikalla” tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä palveluntarjoajaa, joka mahdollistaa sen, että kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat käydä kauppaa ja tehdä palvelusopimuksia palveluntarjoajan verkkosivuilla.

[Kuluttajanoikeusdirektiivin toimivuustarkastuksessa ja arvioinnissa](#) todettiin, että osa kuluttajista on hämmentyneitä käyttäessään verkossa toimivia markkinapaikkoja. Epäselvää on ensinnäkin se, ostavatko kuluttajat tuotteen itse alustalta vai muulta taholta. Toisekseen on usein epäselvää, toimiiko sopimusosapuoli elinkeinonharjoittajana, jolloin sovelletaan EU:n kuluttajalainsäädäntöä, vai muuna kuin elinkeinonharjoittajana, jolloin suhteessa sopimuspuoleen ei voida vedota EU:n kuluttajalainsäädännön mukaisiin oikeuksiin. Esimerkiksi eräässä tapauksessa, jossa unionin tuomioistuimelta pyydettiin ennakkoratkaisua, alustalta ostaneelta kuluttajalta evättiin kuluttajanoikeusdirektiivin mukainen oikeus vetäytyä sopimuksesta. Vasta silloin kuluttaja sai tietää myyjän väitteestä, jonka mukaan tämä olisi elinkeinonharjoittaja (asia C-105/17 Kamenova).

23 Oletko ollut seuraavissa tilanteissa ostaessasi verkossa toimivilta markkinapaikoilta?

	Kyllä, usein	Kyllä, muutamia kertoja	Kyllä, kerran	En	En osaa sanoa
Et ollut varma, ostitko tuotteen verkossa toimivalta markkinapaikalta vai joltain muulta taholta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Et ollut varma oikeuksistasi, sillä oli epäselvää, sitoiko EU:n kuluttajansuojasäännöstö henkilöä, jolta ostit tuotteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24 Perustele vastauksesi ja mainitse myös mahdolliset muut kokemasi ongelmat.

25 Kohtaavatko kuluttajat ammatillisen kokemuksesi perusteella seuraavaa ostaessaan verkossa toimivilta markkinapaikoilta?

	Kyllä, usein	Kyllä, muutamia kertoja	Kyllä, kerran	En	En osaa sanoa
Kuluttaja ei ollut varma, ostiko hän tuotteen itse verkkomarkkinapaikalta vai joltain muulta taholta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttaja ei ollut varma oikeuksistaan, sillä oli epäselvää, sitoiko EU:n kuluttajansuojasäännöstö henkilöä, jolta kuluttaja osti tuotteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26 Perustele vastauksesi ja mainitse myös mahdollisia muita ongelmia, joita olet huomannut asiakkaiden kohtaavan verkossa toimivilla markkinapaikoilla.

27 Kun olet tehnyt ostoksia verkossa toimivilta markkinapaikoilta, oletko itse kokenut haittaa (esim. rahan tai ajan menetystä tai mieliharmia), joka on johtunut seuraavista ongelmista:

	Kyllä, usein	Kyllä, muutamia kertoja	Kyllä, kerran	En	En osaa sanoa
Minulta evättiin oikeus peruuttaa tilaukseni ja palauttaa tuote 14 päivän kuluessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viallisen tuotteen korjaaminen tai vaihto ei ollut mahdollista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En tiennyt, kenelle osoittaisin vaatimukseni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28 Perustele vastauksesi ja kuvaile, millaista haittaa koit ja minkä tyyppisiin tavaroihin tai palveluihin asia liittyy.

29 Kokevatko kuluttajat ammatillisen kokemuksesi perusteella seuraavien ongelmien vuoksi haittaa (esim. rahan ja/tai ajan menetystä tai mieliharmia) ostaessaan verkossa toimivilta markkinapaikoilta?

	Kyllä, usein	Kyllä, muutamia kertoja	Kyllä, kerran	En	En osaa sanoa
Kuluttajalta evättiin oikeus peruuttaa tilaus ja palauttaa tuote 14 päivän kuluessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virheellisen tuotteen korjaus tai vaihtaminen ei ollut mahdollista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttaja ei tiennyt, kenelle osoittaa vaatimuksensa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30 Perustele vastauksesi ja kuvaile, millaista haittaa kuluttajat kokevat ja minkä tyyppisiin tavaroihin ja palveluihin kokemus liittyy.

1.1.2 ”Ilmaiset” verkkopalvelut

”Ilmaisilla” verkkopalveluilla tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä verkkopalveluja, joita vastaan kuluttajat eivät maksa rahaa vaan tarjoavat tietoja (esim. pilvitallennuspalvelut, sähköinen oppiminen, sosiaaliset verkkopalvelut).

[Kuluttajanoikeusdirektiivin](#) säännökset elinkeinonharjoittajan tiedonantovaatimuksista ennen sopimuksen tekoa ja kuluttajien 14 päivän peruutusoikeudesta kattavat kaikki digitaalisen sisällön verkkotarjontaa (esim. ohjelmistojen, elokuvien tai musiikkikappaleiden latausta) koskevat sopimukset riippumatta siitä, maksaako kuluttaja palvelusta rahaa. Toisaalta kuluttajanoikeusdirektiivin säännökset koskevat tällä hetkellä vain sellaisia verkkopalvelusopimuksia, joista kuluttaja maksaa rahaa (kuten pilvitallennuspalveluun tai sosiaalisiin verkostoihin rekisteröityminen). Tämän vuoksi on keskusteltava siitä, pitäisikö kuluttajanoikeusdirektiivin mukainen suoja ulottaa koskemaan sellaisia verkkopalvelusopimuksia, joita vastaan kuluttaja rahan maksamisen sijasta tarjoaa tietoja. Näin ollen [tulevat EU-säännöt ”viallisia” digitaalisia tuotteita koskevista kuluttajan oikeuskeinoista](#) (säännöistä keskustellaan parhaillaan Euroopan parlamentissa ja neuvostossa) saattavat kattaa verkkopalvelut riippumatta siitä, maksaako kuluttaja niistä rahaa.

31 Oletko hankkinut ”ilmaisia” verkkopalveluja kolmen viime vuoden aikana?

- Kyllä, usein
- Kyllä, muutamia kertoja
- Kyllä, kerran
- En

32 Hankkiessasi ”ilmaisia” verkkopalveluja viimeisten kolmen vuoden aikana oletko kärsinyt haittaa (esim. rahan ja/tai ajan menetystä tai mieliharmia), joka on johtunut seuraavista ongelmista:

	Kyllä, usein	Kyllä, muutamia kertoja	Kyllä, kerran	En	En osaa sanoa
Minulle ei kerrottu palvelun keskeisistä ominaisuuksista, kuten sen toimivuudesta ja yhteensopivuudesta IT-laitteideni kanssa (esim. siitä, onko palvelu täysin yhteensopiva laitteistoni ja ohjelmistoni kanssa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En voinut peruuttaa palvelua 14 päivässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33 Perustele vastauksesi ja kuvaile mahdollisista muista ongelmista aiheutunutta haittaa (esim. rahan tai ajan menetys tai mieliharmi).

34 Kärsivätkö kuluttajat ammatillisen kokemuksesi perusteella "ilmaisia" verkkopalvelusopimuksia tehdessään haittaa (esim. rahan ja/tai ajan menetys tai mieliharmi), joka johtuu seuraavista ongelmista:

	Kyllä, usein	Kyllä, muutamia kertoja	Kyllä, kerran	En	En osaa sanoa
Kuluttajalle ei kerrottu palvelun keskeisistä ominaisuuksista, kuten sen toimivuudesta ja yhteensopivuudesta kuluttajan IT-laitteiden kanssa (esim. siitä, onko palvelu täysin yhteensopiva kuluttajan laitteiston ja ohjelmiston kanssa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttaja ei voinut peruuttaa palvelua 14 päivässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35 Perustele vastauksesi ja kuvaile mahdollisista muista ongelmista johtuvaa haittaa, jota kuluttajat ammatillisen kokemuksesi perusteella kokevat.

36 Onko mielestäsi ongelmallista, että kuluttajilla ei ole **tiedonsaantioikeutta** (ennen palvelun hankintaa) "ilmaisten" verkkopalvelujen pääominaisuuksista (esim. toimivuus ja yhteensopivuus laitteiston ja ohjelmiston kanssa)?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ei, se ei ole merkittävä ongelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyllä, se aiheuttaa haittaa kuluttajille myös silloin, kun palveluja käytetään yli rajojen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyllä, se saa kuluttajat välttämään kyseisten verkkopalvelujen hankkimista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyllä, se häiritsee maksullisten ja maksuttomien digitaalipalvelujen tarjoajien tasapuolisia toimintaedellytyksiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37 Perustele vastauksesi.

38 Käyttäisitkö "ilmaisia" verkkopalveluja useammin, jos sinulla olisi oikeus saada tietoosi (ennen palvelun hankkimista) palvelun keskeiset ominaisuudet (esim. toimivuus ja yhteensopivuus laitteiston ja ohjelmiston kanssa)?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

39 Käyttäisivätkö kuluttajat ammatillisen kokemuksesi perusteella "ilmaisia" verkkopalveluja useammin, jos heillä olisi **oikeus saada tietoonsa** (ennen palvelun hankkimista) palvelun keskeiset ominaisuudet (esim. toimivuus ja yhteensopivuus laitteiston ja ohjelmiston kanssa)?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

40 Onko mielestäsi ongelmallista, että kuluttajilla ei ole **oikeutta peruuttaa** "ilmaisia" verkkopalveluita 14 päivän kuluessa?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ei, se ei ole merkittävä ongelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyllä, se aiheuttaa haittaa kuluttajille myös silloin, kun palveluja käytetään yli rajojen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyllä, se saa kuluttajat välttämään kyseisten verkkopalvelujen hankkimista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyllä, se häiritsee maksullisten ja maksuttomien digitaalipalvelujen tarjoajien tasapuolisia toimintaedellytyksiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41 Perustele vastauksesi.

42 Käyttäisitkö "ilmaisia" verkkopalveluja useammin, jos sinulla olisi oikeus peruuttaa palvelu 14 päivän kuluessa sen hankkimisesta?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

43 Käyttäisivätkö kuluttajat ammatillisen kokemuksesi perusteella "ilmaisia" verkkopalveluja useammin, jos heillä olisi oikeus **peruuttaa palvelu** 14 päivän kuluessa sen hankkimisesta?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

1.2 Tiukempi lain noudattamisen valvonta ja paremmat oikeussuojakeinot kuluttajille

1.2.1 Sopimattomien kaupallisten menettelyjen aiheuttamaa haittaa koskevat henkilökohtaiset hyvitys-/oikeussuojakeinot

"Hyvitys-/oikeussuojakeinoilla" tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä keinoja, jotka kuluttajalla on tilanteen korjaamiseksi, kun kuluttajanoikeuksia on rikottu (esim. sopimuksen irtisanominen, rahojen takaisin saaminen).

"Ympäristöväittämällä" tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä markkinointia, joka luo vaikutelman siitä, että tavaralla tai palvelulla on positiivisia vaikutuksia ympäristöön tai että sillä ei ole vaikutuksia ympäristöön tai että vaikutukset ympäristöön ovat vähemmän haitallisia kuin kilpailevilla tavaroilla tai palveluilla. Harhaanjohtava ympäristöväittäjä voisi esiintyä esimerkiksi automainoksissa, joissa autovalmistaja antaisi kuluttajille virheellisen vaikutelman autojensa ympäristötehokkuudesta.

Tällä hetkellä EU:n säännöstö ei anna kuluttajille, jotka ovat kärsineet vahinkoa [hyvän kauppatavan vastaisista käytännöistä](#), esimerkiksi harhaanjohtavasta mainonnasta, mitään henkilökohtaisia oikeuksia tilanteensa korjaamiseksi. Lisäksi kuluttajan oikeus hyvitys- ja oikeussuojakeinoihin sopimattomien kaupallisten menettelyjen aiheuttaman haitan korjaamiseksi ei ole aina riittävän turvattu kansallisessa lainsäädännössä. Hyvitys-/oikeussuojakeinoja koskevat tehottomat ja toisistaan eroavat kansalliset säännöt voivat tuottaa elinkeinonharjoittajille kuluja rajat ylittävässä kaupassa ja olla vahingoksi kuluttajille, kun sääntöjä on rikottu jatkuvasti kansallisella ja rajat ylittävällä tasolla. Nämä ongelmat johtavat kuluttajien luottamuspulaan erityisesti rajat ylittävässä kaupassa, ja tämän seurauksena kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat käyvät kauppaa harvemmin ja pienemmillä määrillä.

44 Jos olet joutunut sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhriksi (esim. jos olet ostanut tuotteen tai palvelun harhaanjohtavien väitteiden kuten ympäristöväittämien perusteella tai elinkeinonharjoittajien aggressiivisten menettelyjen vuoksi), onko hyvityksen saaminen elinkeinonharjoittajilta ollut sinulle ongelmallista?

- Kyllä, usein
- Kyllä, muutamia kertoja
- Kyllä, kerran
- Ei
- En osaa sanoa
- En ole koskaan joutunut sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhriksi

45 Perustele vastauksesi ja kuvaile mieluiten käytännön tapauksia.

46 Ovatko kuluttajat ammatillisen kokemuksesi perusteella kohdanneet ongelmia hyvityksen saamisessa elinkeinonharjoittajilta tilanteissa, joissa he ovat kärsineet sopimattomista kaupallisista menettelyistä?

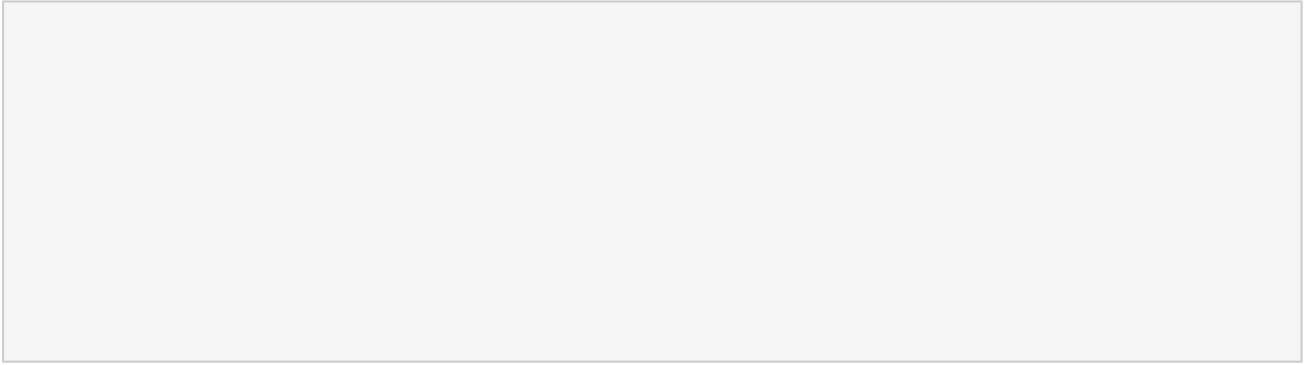
- Kyllä, usein
- Kyllä, muutamia kertoja
- Kyllä, kerran
- Eivät
- En osaa sanoa

47 Perustele vastauksesi ja kuvaile mieluiten käytännön tapauksia.

48 Oletko sitä mieltä, että eroavuudet kansallisissa säännöissä, jotka koskevat oikeussuojakeinoja sopimattomien kaupallisten menettelyjen korjaamiseksi, aiheuttavat seuraavia ongelmia?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Haitta kuluttajille, jotka eivät saa oikeussuojaa sopimattomia kaupallisia menettelyitä vastaan kansallisella ja rajat ylittävällä tasolla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rajat ylittävää kauppaa harjoittaville elinkeinonharjoittajille syntyvät kustannukset, jotka johtuvat tarpeesta sopeutua oikeussuojakeinoja koskeviin erilaisiin kansallisiin sääntöihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49 Perustele vastauksesi.



1.2.2 Seuraamukset, joita sovelletaan kuluttajansuojasääntöjen rikkomiseen

”Seuraamuksilla” tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä kuluttajansuojasääntöjen rikkomisesta langennutta tai langetettavaa rangaistusta.

”Sakoilla” tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä rahallisia rangaistuksia.

Kansallisen lainsäädännön määräämät seuraamukset kuluttajalainsäädännön rikkomisesta eivät aina ole tehokkaita, oikeasuhteisia ja riittävän varoittavia ehkäistäkseen elinkeinonharjoittajien laiminlyöntejä, mikä aiheuttaa haittaa kuluttajille. Seuraamukset ovat tärkeä osa kansallisia lainvalvontajärjestelmiä, sillä niillä on vaikutusta siihen, kuinka ennaltaehkäisevää lain noudattamisen valvonta yhteiskunnassa on. Tällä hetkellä kuluttajansuojalainsäädännön rikkomisesta seuraavissa sakoissa on huomattavia eroavaisuuksia jäsenvaltioiden välillä sekä niiden laskutavassa että sakon enimmäismäärässä.

50 Johtavatko seuraavat eroavaisuudet EU:n jäsenvaltioiden kansallisissa seuraamuslainsäädännöissä mielestäsi siihen, että EU:n kuluttajansuojasääntöjen noudattamista valvotaan riittävästi EU:n alueella?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
<p>Erot seuraamusten luonteessa Esimerkiksi joissakin jäsenvaltioissa elinkeinonharjoittajat, jotka käyttävät kohtuuttomia vakiosopimusehtoja kuluttajasopimuksissaan (kuten vakiosopimusehtoa, joka evää kuluttajalta oikeuden hyvitykseen, kun tuote on viallinen) ei voida rangaista sakolla, kun taas toisissa jäsenvaltioissa kyseisten sopimusehtojen käytöstä voidaan rangaista jopa 50 000 euron sakolla.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Erot sakkojen enimmäismäärässä Esimerkiksi sakot, jotka seuraavat sopimattomista kaupallisista käytännöistä, kuten perusteettomista ympäristövaihtamista, voivat olla yhdessä jäsenvaltiossa 32 000 euroa ja toisessa jopa 5 miljoonaa euroa.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Erot sakkojen laskemistavassa Esimerkiksi kuluttajansuojadirektiivin rikkomisesta (kuten kuluttajien oikeuksia koskevien pakollisten tietojen antamatta jättämisestä) voidaan sakottaa yhdessä jäsenvaltiossa 1 500 euron kertaussumma ja toisessa 10 prosenttia elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

51 Perustele vastauksesi ja anna samalla mieluiten konkreettisia esimerkkejä. Lisäksi mikäli mahdollista, kuvaile mitä tahansa muuta tilannetta, jossa eri EU:n jäsenvaltioiden seuraamusten ja sakkojen väliset eroavaisuudet johtavat siihen, että EU:n kuluttajansuojasäännösten noudattamisen valvonta on riittämätöntä.

52 Oletko samaa mieltä seuraavista väittämistä, jotka koskevat EU:n kuluttajansuojasääntöjen rikkomisesta seuraavia sakkoja?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Kun elinkeinonharjoittajaa sakotetaan, kansalliset viranomaiset eivät aina ota huomioon, että tapauksella on voinut olla vaikutusta useamman jäsenvaltion kuluttajiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joidenkin jäsenvaltioiden soveltama matala enimmäissakko ei todennäköisesti vastaa rikkomuksen vakavuutta ja siitä mahdollisesti saatuja voittoja, erityisesti, kun rikkomus on koskenut suurta määrää kuluttajia monissa muissa jäsenvaltioissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

53 Perustele vastauksesi ja anna samalla mieluiten konkreettisia esimerkkejä.

54 Oletko sitä mieltä, että samasta tai samankaltaisesta rikkomuksesta langetettavien seuraamusten luonteeseen ja tasoon liittyvillä eroilla on seuraavia vaikutuksia EU:n alueella?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
EU:n kuluttajansuojalainsäädännön puutteellinen noudattaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EU:n kuluttajansuojalainsäädännön puutteellinen valvonta, kun rikkomuksia on tapahtunut useammassa kuin yhdessä jäsenvaltiossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittämätön pelotevaikutus erityisesti sellaisten rikkomusten osalta, jotka tapahtuivat useammassa kuin yhdessä jäsenvaltiossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäreilu etu sääntöjä rikkoville elinkeinonharjoittajille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tasapuolisten toimintaedellytysten puute eri jäsenvaltioissa toimivien elinkeinonharjoittajien välillä, kun yhdessä jäsenvaltiossa sakot ovat verrattain matalia ja toisessa verrattain korkeita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

55 Perustele vastauksesi ja kuvaile halutessasi muita mahdollisia seurauksia.

1.3 Sääntöjen yksinkertaistaminen

[Kuluttajanoikeusdirektiivin arvioinnissa](#) osa yrityksistä, erityisesti pk-yritykset, raportoi erityisistä vaikeuksista noudattaa 14 päivän peruuttamisoikeutta ("peruuttamisaika", jonka aikana kuluttajat voivat purkaa sopimuksen ja palauttaa tuotteen). Jotkut niistä kritisoivat erityisesti direktiivin sääntöä, jonka nojalla elinkeinonharjoittaja on velvollinen palauttamaan rahat kuluttajalle heti kun kuluttaja voi todistaa palauttaneensa tuotteet. Säännön vuoksi elinkeinonharjoittaja saattaa joutua palauttamaan rahat kuluttajalle ennen kuin on ollut mahdollista määrittää, onko tavaraa käytetty enemmän kuin on ehdottomasti tarpeen ja onko niiden arvo tämän johdosta alentunut.

56 Jos toimit verkossa, oletko kohdannut oikeudellisten velvoitteiden täyttämisen merkittäviä ongelmia seuraaviin asioihin liittyen, kun kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan (eli purkaa sopimuksen):

	Kyllä, usein	Kyllä, muutamia kertoja	Kyllä, kerran	En	En osaa sanoa
Verkossa ostettujen tavaroiden palautuksen hyväksyminen, kun kuluttajat ovat käyttäneet tavaraa enemmän kuin fyysisessä liiketilassa olisi ollut mahdollista (olet tämän vuoksi joutunut määrittämään käytetylle tavaralle alemman hinnan, myymään sen käytettynä tavarana ja/tai hävittämään sen jätteenä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautuksen hyvittäminen kuluttajalle heti kun kuluttaja on toimittanut todisteen palautuksesta, ilman mahdollisuutta tarkastaa palautettu tavara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

57 Perustele vastauksesi.

58 Oletko palauttanut tavaroita elinkeinonharjoittajalle peruuttuasi verkkotilauksesi 14 päivän sisällä (käyttänyt ns. peruuttamisoikeutta)?

- Kyllä, usein
- Kyllä, muutamia kertoja
- Kyllä, kerran
- En
- En osaa sanoa
- En ole koskaan peruuttanut verkkotilausta

59 Perustele vastauksesi.

60 Oletko verkkotilausta peruuttaessasi (eli palautusoikeuttasi käyttäessäsi) palauttanut tavaroita, joita olit käyttänyt enemmän kuin olisit voinut käyttää ostaessasi ne kaupasta (esim. lähtenyt ulos kävelyllä uudet kengät jalassa sen sijaan että olisit sovittanut niitä kotona)?

- Kyllä, usein
- Kyllä, muutamia kertoja
- Kyllä, kerran
- En
- En osaa sanoa
- En ole koskaan peruuttanut verkkotilausta

61 Perustele vastauksesi.

1.4 Ovelta ovelle -myynti

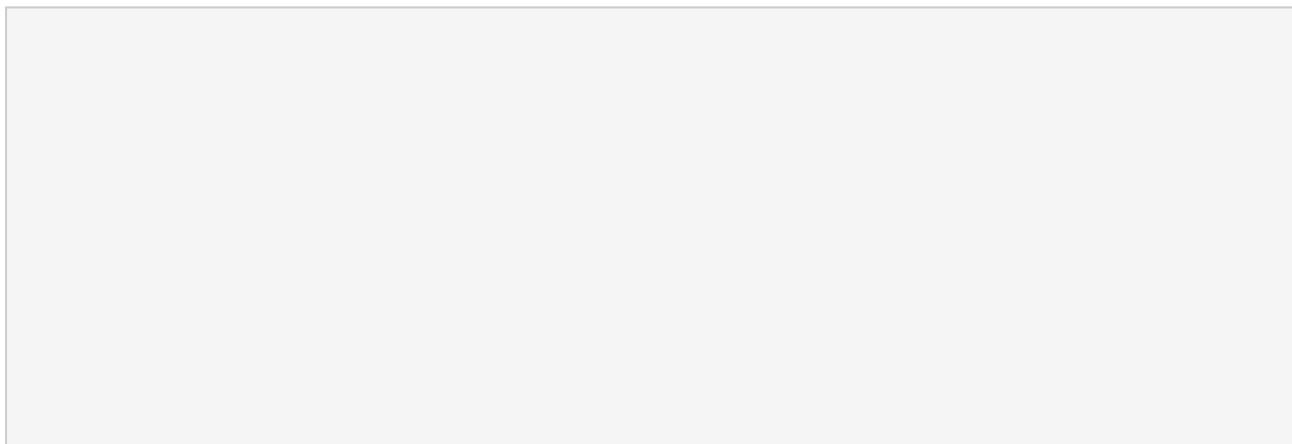
"Ovelta ovelle -myynnillä" tarkoitetaan tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja tekee kuluttajalle tarjouksen tai sopimuksen tämän kanssa muussa paikassa kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, erityisesti ilman ennalta annettua suostumusta esimerkiksi kuluttajan kotona tai elinkeinonharjoittajan järjestämällä retkillä.

Vaikka ovelta ovelle -myyntiä ei ole sellaisenaan kielletty [sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevassa direktiivissä](#), sellainen kaupallinen menettely, jossa henkilökohtaisella käynnillä kuluttajan kotona tapahtuu "kuluttajan esittämien poistumis- tai palaamattajättämiskehotusten huomiotta jättäminen", on aina kiellettyä. Komissio on kuitenkin saanut tietoonsa, että joissakin jäsenvaltioissa on olemassa sääntöjä, jotka näyttävät kieltävän kokonaan tai lähes kokonaan ovelta ovelle -myynnin hyödyntämisen myyntikanavana ylipäänsä. Komissio haluaisi käyttää tätä tilaisuutta pyytääkseen sidosryhmien näkemyksiä asiasta.

62 Nykyisessä EU-lainsäädännössä ovelta ovelle -myynti on Euroopassa laillinen myyntikanava lukuun ottamatta tiettyjä poikkeuksia, jotka sisältyvät sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaan direktiiviin. Oletko sitä mieltä, että jäsenvaltioiden viranomaisilla tulisi olla lupa asettaa kielto edellä kuvatulle ovelta ovelle -myynnille?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

63 Perustele vastauksesi.



64 Haluaisitko jatkaa kyselyä vastaamalla yksityiskohtaisempiin lisäkysymyksiin, jotka auttaisivat meitä kartoittamaan paremmin kuluttajien ja yritysten kohtaamia ongelmia?

- Kyllä
- En

2. Kyselylomake kokonaisuudessaan

Kiitos, että vastaat lisäkysymyksiin.

Monet niistä on suunnattu erityisille vastaajaryhmille, kuten yrityksille tai kansallisille viranomaisille. Tämän kyselyn vastaajana voit kuitenkin vastata mihin tahansa seuraavista kysymyksistä, vaikka niitä ei olisikaan suunnattu erityisesti sinulle.

2.1 Selkeämpi kuluttajalainsäädäntö digitaalitalouteen

2.1.1 Alustojen avoimuus

”Verkossa toimivalla markkinapaikalla” tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä palveluntarjoajaa, joka mahdollistaa sen, että kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat käydä kauppaa ja tehdä palvelusopimuksia palveluntarjoajan verkkosivuilla.

[Kuluttajanoikeusdirektiivin toimivuustarkastuksessa ja arvioinnissa](#) todettiin, että osa kuluttajista on hämmentyneitä käyttäessään verkossa toimivia markkinapaikkoja. Epäselvää on ensinnäkin se, ostavatko kuluttajat tuotteen itse alustalta vai muulta taholta. Toisekseen on usein epäselvää, toimiiko sopimusosapuoli elinkeinonharjoittajana, jolloin sovelletaan EU:n kuluttajalainsäädäntöä, vai muuna kuin elinkeinonharjoittajana, jolloin suhteessa sopimuspuoleen ei voida vedota EU:n kuluttajalainsäädännön mukaisiin oikeuksiin. Esimerkiksi eräässä tapauksessa, jossa unionin tuomioistuimelta pyydettiin ennakkoratkaisua, alustalta ostaneelta kuluttajalta evättiin kuluttajanoikeusdirektiivin mukainen oikeus vetäytyä sopimuksesta. Vasta silloin kuluttaja sai tietää myyjän väitteestä, jonka mukaan tämä olisi elinkeinonharjoittaja (asia C-105/17 Kamenova).

65 Oletko sitä mieltä, että verkossa toimivilta kauppapaikoilta ostaville kuluttajille olisi kaikkialla EU:n alueella tiedotettava seuraavista asioista:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ostaako kuluttaja tuotteen verkossa toimivalta markkinapaikalta itseltään vai joltain muulta taholta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoittaako sopimusosapuoli olevansa elinkeinonharjoittaja vai ei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sovellataanko transaktioon EU:n kuluttajasuojalainsäädäntöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

66 Perustele vastauksesi.

67 Miten kuluttajat mielestäsi hyötyisivät kyseisten tietojen saamisesta käyttäessään verkossa toimivia markkinapaikkoja?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
He tietäisivät, keneen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He ymmärtäisivät, kuka on vastuussa sopimuksen täyttämisestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He ymmärtäisivät, sovelletaanko kuluttajansuojasääntöjä ongelmatilanteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajien luottamus lisääntyisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olisi helpompaa vertailla tarjouksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

68 Perustele vastauksesi ja kuvaile muita mahdollisia syitä, joiden vuoksi kyseiset tiedot ovat kuluttajalle tärkeitä.

69 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Syntyykö sinulle (tai järjestösi edustamille yrityksille) rajat ylittävissä kaupankäynnissä kuluja, jotka johtuvat siitä, että on noudatettava erilaisia verkkomarkkinapaikkojen tiedonantovelvollisuuksiin liittyviä kansallisia lakeja, seuraavien asioiden osalta:

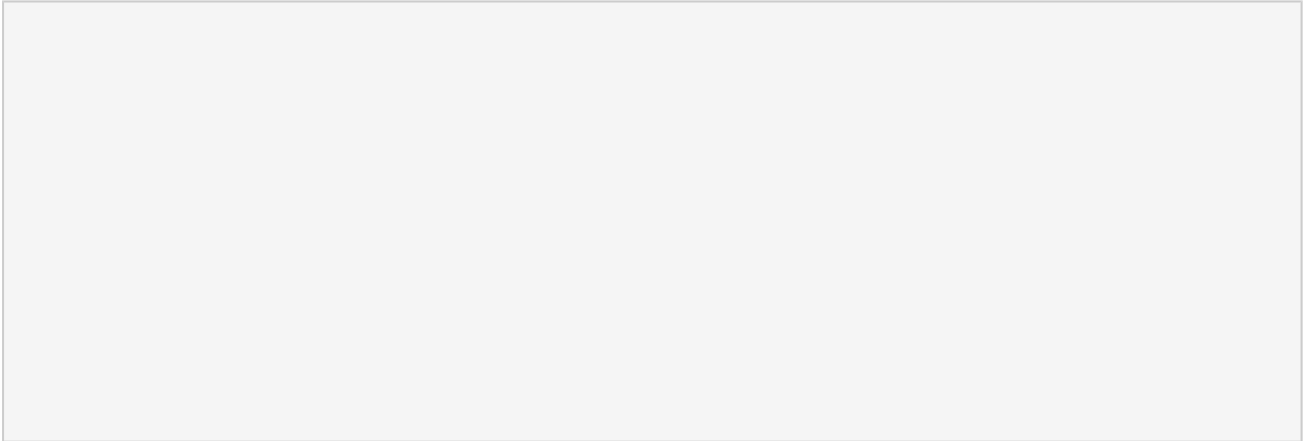
	Kyllä, huomattavasti	Kyllä, jonkin verran	En osaa sanoa	Ei sovellettavissa
Velvollisuus ilmoittaa, tehdäänkö sopimus verkossa toimivan markkinapaikan kanssa vai kolmansia osapuolia olevien toimittajien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velvollisuus ilmoittaa, onko kolmantena osapuolena oleva toimittaja elinkeinonharjoittaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velvollisuus ilmoittaa, sovelletaanko sopimukseen kuluttajalainsäädäntöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

70 Perustele vastauksesi.

71 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Kuinka suuriksi arvioit kustannuksesi (tai edustamiesi yritysten kustannukset), jotka johtuvat tarpeesta noudattaa erilaisia kansallisia sääntöjä?

	Arvioitu määrä ta
Absoluuttiset kertaluonteiset kustannukset (euroina)	
Kertaluonteiset kustannukset prosentiosuutena liikevaihdosta	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat kustannukset (euroina)	
Vuosittaiset juoksevat kustannukset prosentiosuutena liikevaihdosta	

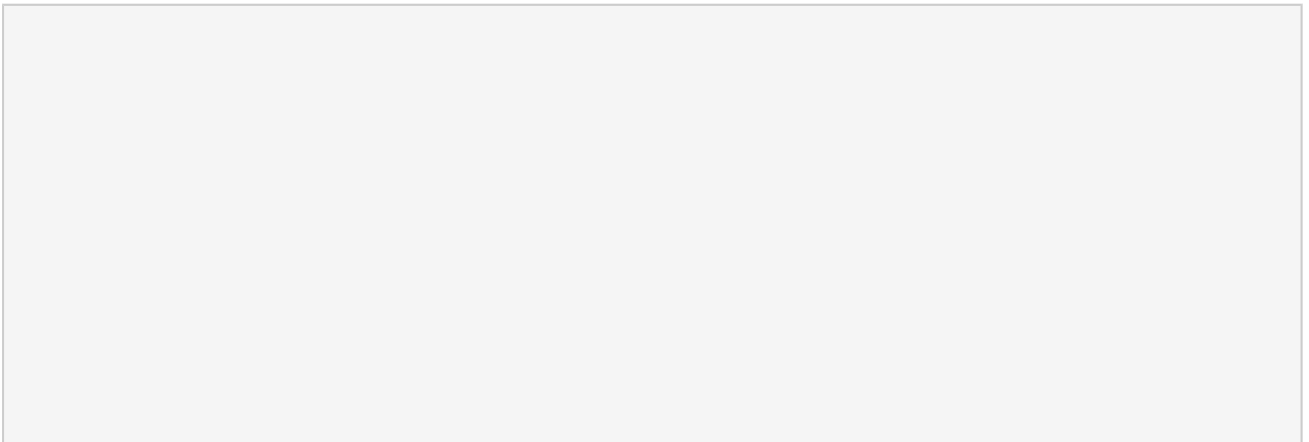
72 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.



73 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Ovatko nämä kustannukset mielestäsi kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

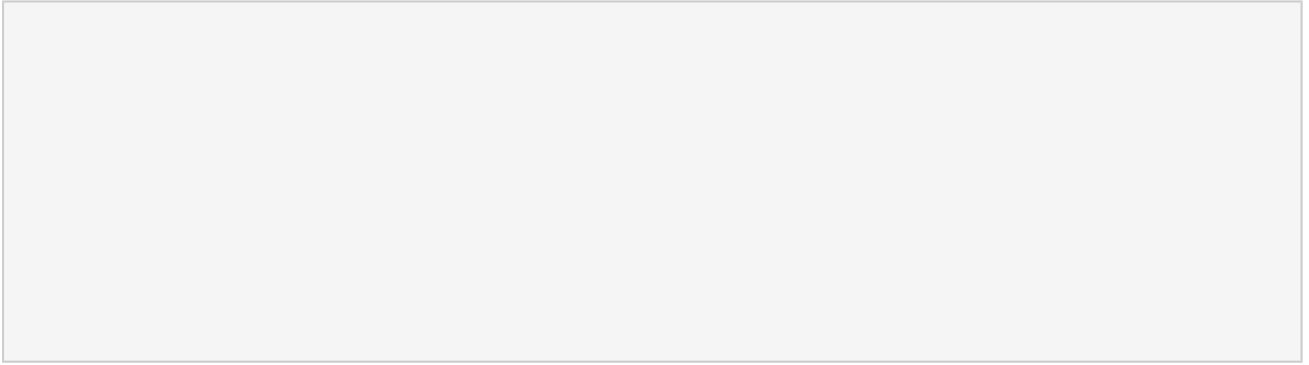
74 Perustele vastauksesi.



75 **[Verkossa toimivat markkinapaikat]** Kuvittele, että otettaisiin käyttöön uusi EU-sääntö, joka velvoittaisi ensin kolmansia osapuolia olevat toimittajat selvittämään sinulle, ovatko nämä elinkeinonharjoittajia vai eivät, ja joka sitten velvoittaisi sinut välittämään tämän tiedon edelleen käyttäjillesi sekä tiedottamaan heille siitä, että EU:n kuluttajanoikeuksia ei sovelleta, koska toimittaja ei ole elinkeinonharjoittaja. Kuinka suuriksi arvioisit näiden veloitteiden noudattamisesta aiheutuvat kustannukset verkossa toimivalle markkinapaikallesi?

	Arvioitu määrä ta
Absoluuttiset kertaluonteiset kustannukset (euroina)	
Kertaluonteiset kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat kustannukset (euroina)	
Vuosittaiset juoksevat kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	

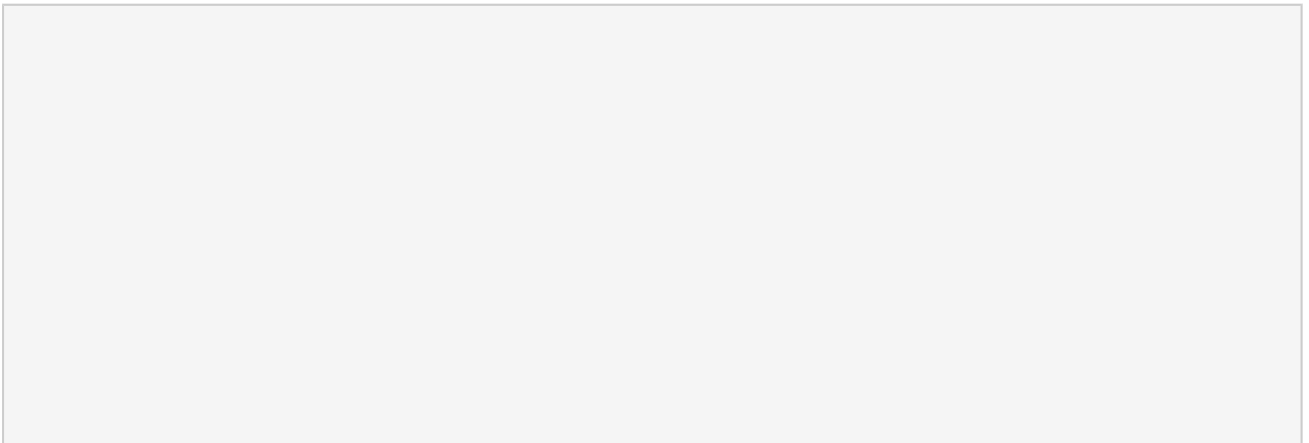
76 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.



77 **[Verkossa toimivat markkinapaikat]** Olisivatko edellisen kysymyksen tiedonantovelvollisuuden noudattamisesta aiheutuvat kustannukset mielestäsi kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

78 Perustele vastauksesi.



79 Jos otettaisiin käyttöön uusi EU-sääntö, joka vaatisi verkossa toimivia markkinapaikkoja tiedottamaan kuluttajille näiden oman sopimusosapuolen henkilöllisyydestä sekä siitä, sovelletaanko kuluttajiin EU:n kuluttajanoikeuksia suhteissa kyseiseen tahoon, millaisia tällaisten vaatimusten noudattamattomuudesta johtuvien seurausten tulisi olla?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Verkossa toimivan markkinapaikan olisi ainoana tahona jouduttava vastuuseen sopimuksen oikeasta toteuttamisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkossa toimivan markkinapaikan olisi jouduttava vastuuseen sopimuksen oikeasta toteuttamisesta yhdessä kolmatta osapuolta olevan toimittajan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laiminlyönnin seuraukset tulisi jättää kansallisen lainsäädännön ratkaistaviksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laiminlyönnin seurauksista tulisi säännellä EU:n tasolla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

80 Perustele vastauksesi ja mainitse muut mielestäsi asianmukaiset ratkaisut.

2.1.2 Ilmaiset verkkopalvelut

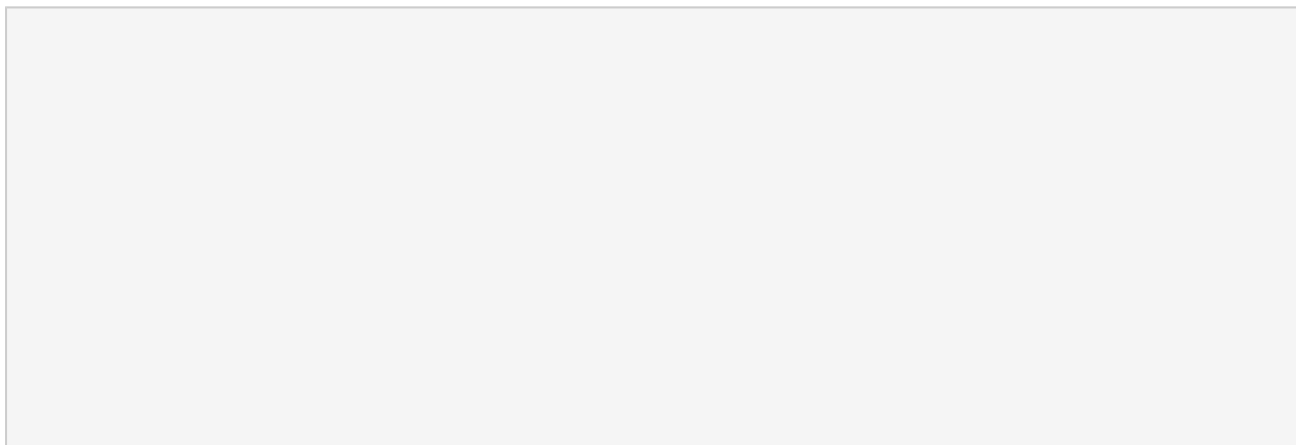
"Ilmaisilla" verkkopalveluilla tarkoitetaan seuraavissa kysymyksissä verkkopalveluja, joita vastaan kuluttajat eivät maksa rahaa vaan tarjoavat tietoja (esim. pilvitallennuspalvelut, sähköinen oppiminen tai sosiaaliset verkkopalvelut silloin, kun käyttäjät antavat elinkeinonharjoittajan käyttää kuviaan).

[Kuluttajanoikeusdirektiivin](#) säännökset elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuudesta ennen sopimuksen tekoa ja kuluttajien 14 päivän peruutusoikeudesta kattavat kaikki digitaalisen sisällön verkkotarjontaa (esim. ohjelmistojen, elokuvien tai musiikkikappaleiden latausta) koskevat sopimukset riippumatta siitä, maksaako kuluttaja palvelusta rahaa. Toisaalta kuluttajanoikeusdirektiivin säännöt koskevat tällä hetkellä vain sellaisia verkkopalvelusopimuksia, joista kuluttaja maksaa rahaa (kuten pilvitallennuspalveluun tai sosiaalisiin verkostoihin rekisteröityminen). Tämän vuoksi on keskusteltava siitä, pitäisikö kuluttajanoikeusdirektiivin mukainen suoja ulottaa koskemaan sellaisia verkkopalvelusopimuksia, joita vastaan kuluttaja rahan maksamisen sijasta tarjoaa tietoja. Näin ollen tulevat EU-säännöt "viallisia" digitaalisia tuotteita koskevista kuluttajan oikeuskeinoista (säännöistä keskustellaan parhaillaan Euroopan parlamentissa ja neuvostossa) saattavat kattaa verkkopalvelut riippumatta siitä, maksaako kuluttaja niistä rahaa.

81 Tulisiko mielestäsi kuluttajilla olla seuraavia oikeuksia "ilmaisten" verkkopalvelujen käytössä?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Oikeus ennen sopimuksentekoa annettaviin tietoihin (esim. palvelun toimivuudesta ja yhteensopivuudesta laitteiden ja ohjelmien kanssa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 päivän peruuttamisoikeus (mahdollisuus irtisanoa sopimus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

82 Perustele vastauksesi.



83 Miksi olisi tärkeää, että kuluttajilla on **oikeus ennen sopimuksentekoa annettaviin tietoihin** ”
ilmaisten” verkkopalvelujen hankinnassa?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Tasapuolisten toimintaedellytysten varmistamiseksi eri liiketoimintamalleja käyttävien digitaalialan elinkeinonharjoittajien välillä (palvelusta maksaminen rahassa tai ilman rahaa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajien suojelemiseksi paremmin silloin kun eri palvelut sisältävät samanlaisia toiminnallisuuksia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EU:n kuluttajansuojan ja EU:n uusien henkilötietojen suojaa koskevien sääntöjen synergiavaikutusten parantamiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

84 Perustele vastauksesi.

85 Miksi olisi tärkeää, että kuluttajilla on mahdollisuus **sanoutua irti sopimuksista** "ilmaisten" verkkopalvelujen hankinnassa?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Tasapuolisten toimintaedellytysten varmistamiseksi eri liiketoimintamalleja käyttävien digitaalialan elinkeinonharjoittajien välillä (palvelusta maksaminen rahassa tai ilman rahaa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajien suojelemiseksi paremmin silloin kun eri palvelut sisältävät samanlaisia toiminnallisuuksia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EU:n kuluttajansuojan ja EU:n uusien henkilötietojen suojaa koskevien sääntöjen synergiavaikutusten parantamiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

86 Perustele vastauksesi.

87 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Tarjoaako yrityksesi (tai järjestösi edustamat yritykset) verkkopalveluja "ilmaiseksi" eli palveluja, joista kuluttajat eivät maksa rahaa vaan joita vastaan he jakavat tietoja?

- Kyllä
- Ei

88 "Ilmaisten" verkkopalvelujen osalta: syntyykö sinulle (tai järjestösi edustamille yrityksille) rajat ylittävistä kaupankäynnistä kustannuksia, jotka johtuvat tarpeesta sopeutua erilaisiin kansallisiin lainsäädäntöihin seuraaviin asioihin liittyen?

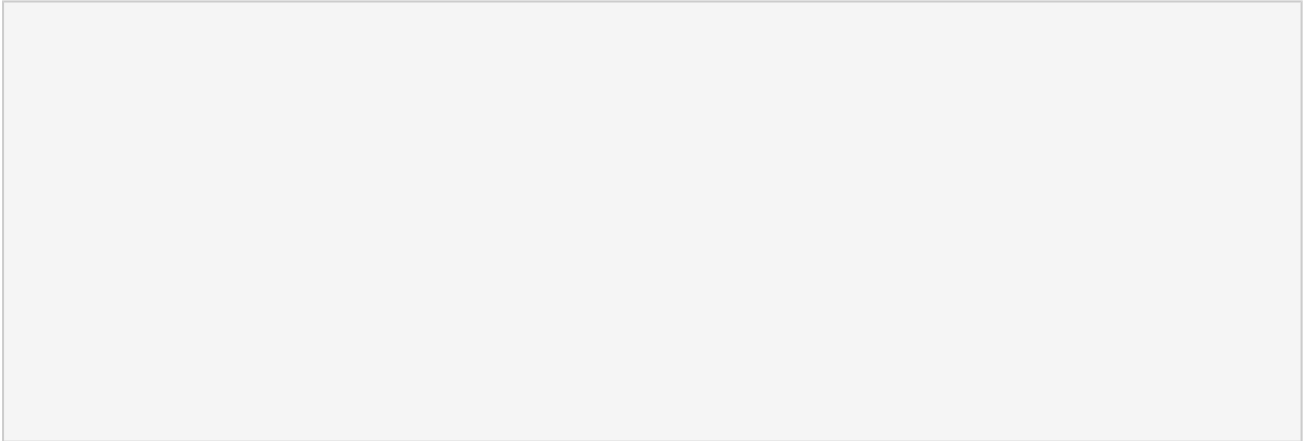
	Kyllä, huomattavasti	Kyllä, jonkin verran	En osaa sanoa	Ei sovelleta
Sellaisia palveluun liittyviä tietoja koskevat vaatimukset, jotka on annettava kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä (esim. palvelun toimivuudesta ja yhteensopivuudesta laitteiden ja ohjelmien kanssa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajan peruuttamisoikeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

89 Perustele vastauksesi.

90 Kuinka suuriksi arvioit "ilmaisten" verkkopalveluiden osalta sellaiset seuraaviin seikkoihin liittyvät kustannukset, jotka syntyvät rajat ylittävän kaupankäynnin aiheuttamasta tarpeesta sopeutua erilaisiin kansallisiin sääntöihin?

	Absoluuttiset vuosikustannukset
Sellaisia palveluun liittyviä tietoja koskevat vaatimukset, jotka on annettava kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä (esim. palvelun toimivuudesta ja yhteensopivuudesta laitteiden ja ohjelmien kanssa)	
Kuluttajan peruuttamisoikeus	
Muu	

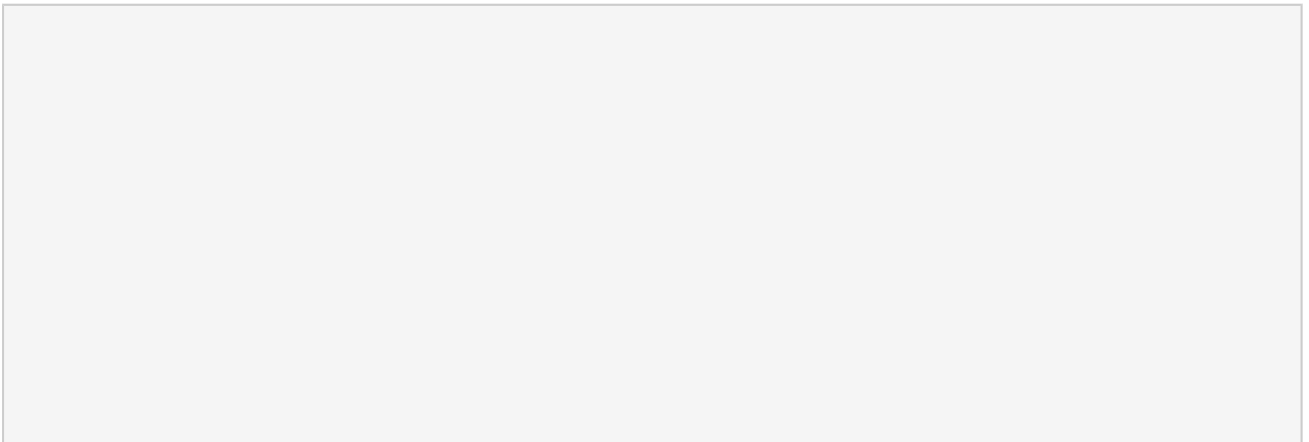
91 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.



92 Ovatko kustannukset mielestäsi kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

93 Perustele vastauksesi.



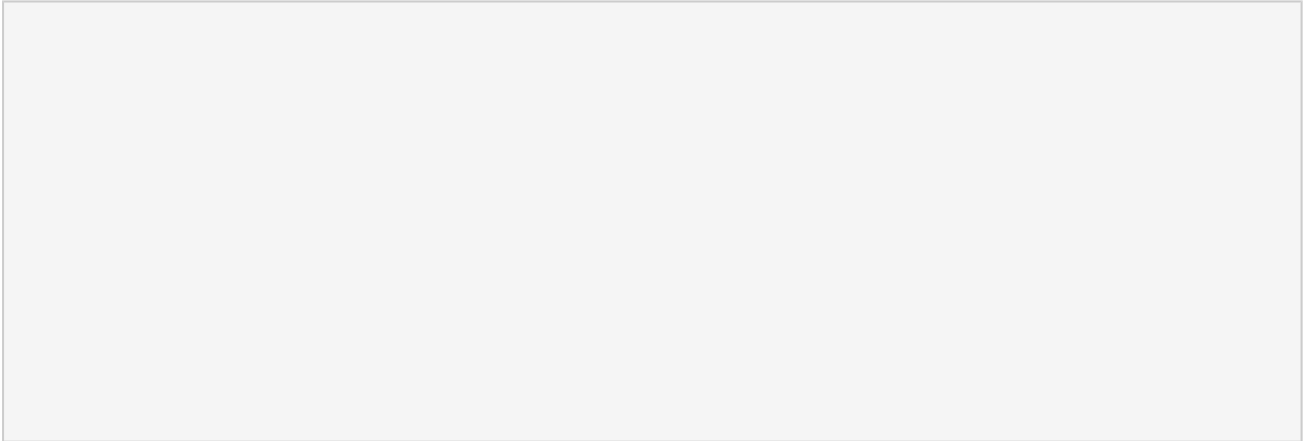
94 Ovatko edellä arvioidut kulut syy siihen, ettet tarjoa "ilmaisia" verkkopalveluja muissa maissa?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

95 Jos nykyiset EU:n laajuiset, ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja koskevat vaatimukset ulotettaisiin koskemaan myös "ilmaisia" verkkopalveluja, kuinka suuriksi arvioisit säännösten noudattamisesta aiheutuvat kustannukset?

	Arvioitu määrä ta
Absoluuttiset kertaluonteiset kustannukset (euroina)	
Kertaluonteiset kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat kustannukset (euroina)	
Vuosittaiset juoksevat kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	

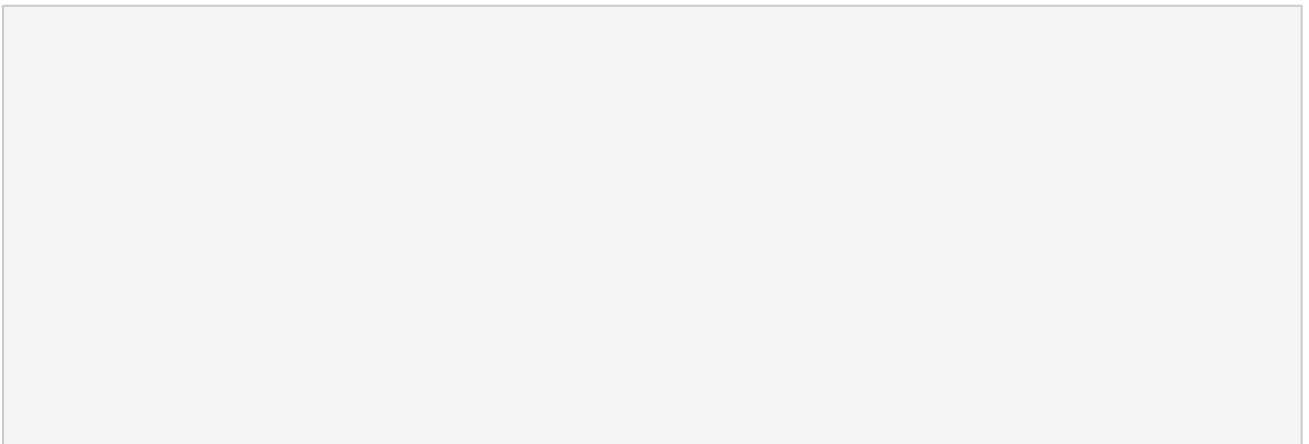
96 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.



97 Jos nykyiset EU:n laajuiset, ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja koskevat vaatimukset ulotettaisiin koskemaan myös "ilmaisia" verkkopalveluja, olisivatko vaatimusten noudattamisesta liiketoiminnallesi aiheutuvat kustannukset kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

98 Perustele vastauksesi.



99 Jos nykyinen EU:n laajuinen peruuttamisoikeus ulotettaisiin koskemaan myös "ilmaisia" verkkopalveluja, kuinka suuriksi arvioisit säännösten noudattamisesta aiheutuvat kustannukset?

	Arvioitu määrä tai prosenttiosuus liikevaihdosta
Absoluuttiset kertaluonteiset kustannukset (euroina)	
Kertaluonteiset kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat kustannukset (euroina)	
Vuosittaiset juoksevat kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	

100 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.

101 Jos nykyinen EU:n laajuinen peruuttamisoikeus ulotettaisiin koskemaan myös "ilmaisia" verkkopalveluja, olisivatko vaatimusten noudattamisesta liiketoiminnallesi aiheutuvat kustannukset kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

102 Perustele vastauksesi.

2.1.3 Elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiä viestintävälineitä koskevien säännösten nykyaikaistaminen

103 [Kuluttajanoikeusdirektiivissä](#) faksinumero ja sähköpostiosoite – molemmat jos mahdollista – on mainittu tietoina, jotka on annettava kuluttajalle ennen sopimuksen tekoa ("ennen sopimuksen tekemistä annettavia tietoja koskeva velvoite"). Teknologian kehityksen huomioon ottaen, mitkä seuraavista viestintävälineistä ovat tärkeimpiä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisessä viestinnässä?

- Sähköposti
- Faksi
- Web-pohjainen yhteydenottolomake
- Sosiaalisen median tili
- Muu

104 Perustele vastauksesi.

2.2 Tiukempi lain noudattamisen valvonta ja paremmat välittömät hyvitys- ja oikeussuojakeinot kuluttajille

2.2.1 Sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhrien oikeus henkilökohtaisiin hyvitys- ja oikeussuojakeinoihin

"Hyvitys- ja oikeussuojakeinoilla" tarkoitetaan keinoja, jotka kuluttajalla on tilanteen korjaamiseksi, kun hänen kuluttajanoikeuksiaan on rikottu (esim. sopimuksen irtisanominen, rahojen takaisin saaminen).

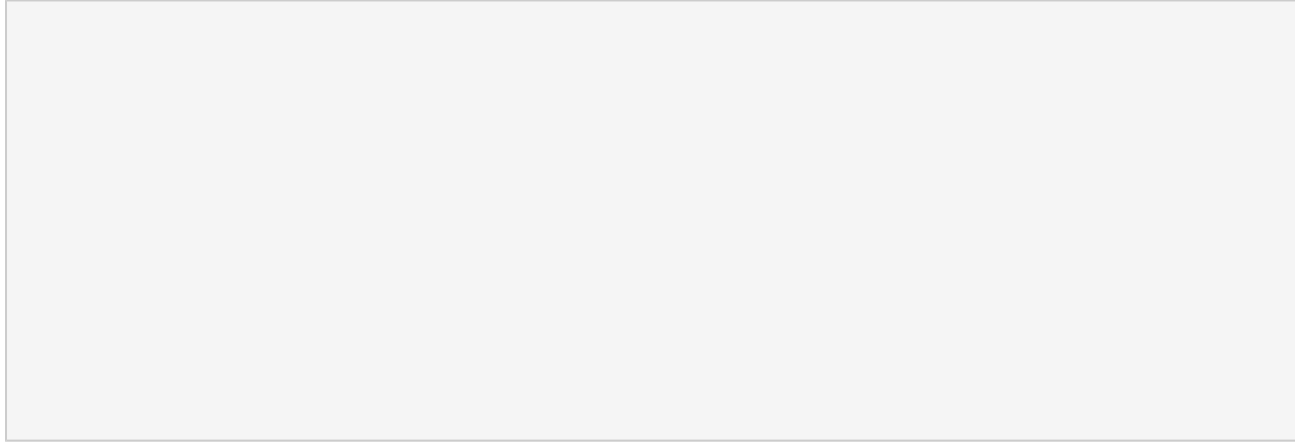
"Ympäristövättämillä" tarkoitetaan markkinointia, joka luo vaikutelman siitä, että tavaralla tai palvelulla on positiivisia vaikutuksia ympäristöön tai että sillä ei ole vaikutuksia ympäristöön tai että vaikutukset ympäristöön ovat vähemmän haitallisia kuin kilpailevilla tavaroilla tai palveluilla.

Tällä hetkellä EU:n säännöt eivät anna kuluttajille, jotka ovat kärsineet haittaa [sopimattomista kaupallisista menettelyistä](#), esimerkiksi harhaanjohtavasta mainonnasta, mitään henkilökohtaisia oikeuksia tilanteensa korjaamiseksi. Lisäksi kuluttajan oikeus hyvitys- ja oikeussuojakeinoihin sopimattomien kaupallisten menettelyjen aiheuttaman haitan korjaamiseksi ei ole aina riittävän turvattu kansallisessa lainsäädännössä. Hyvitys- ja oikeussuojakeinoja koskevat tehottomat ja toisistaan eroavat kansalliset säännöt voivat tuottaa elinkeinonharjoittajille kustannuksia rajat ylittävässä kaupassa ja olla vahingoksi kuluttajille, jos sääntöjä rikotaan jatkuvasti kansallisella ja rajat ylittävällä tasolla. Nämä ongelmat johtavat kuluttajien luottamuspulaan erityisesti rajat ylittävässä kaupassa, ja tämän seurauksena kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat käyvät kauppaa harvemmin ja pienemmillä määrillä.

105 Kun tarkastelet asiaa yksityisen tai ammatillisen kokemuksesi perusteella, kuinka usein tällä hetkellä voimassa olevat erilaiset kansalliset lainsäädännöt ovat syynä siihen, että sopimattomista kaupallisista käytännöistä kärsineiden kuluttajien on vaikeaa saada oikeussuojaa?

- Usein
- Joskus
- Harvoin
- Ei koskaan
- En osaa sanoa

106 Perustele vastauksesi.



107 Oletko sitä mieltä, että tarvittaisiin EU:n laajuinen kuluttajan oikeus, jonka nojalla elinkeinonharjoittajalta voitaisiin vaatia hyvitystä kyseisissä tilanteissa?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

108 Perustele vastauksesi.

109 Jos tällainen EU:n laajuinen kuluttajan oikeus otettaisiin käyttöön, tulisiko tällöin

- vaatia jäsenvaltioita varmistamaan, että kuluttajilla on oikeus oikeussuojakeinoihin, mutta jättää oikeussuojakeinon tyypit kansallisen tason määriteltäviksi, vai
- määritellä, millaiset oikeussuojakeinot olisi kaikilla kuluttajilla EU:n alueella oltava?
- En osaa sanoa

110 Minkälaisia EU:n laajuisia oikeussuojakeinoja olisi otettava käyttöön sellaisia tapauksia varten, joissa kuluttaja on joutunut sopimattoman kaupallisen menettelyn uhriksi (vastauksia voi valita useita)?

- Oikeus purkaa sopimus ja saada maksettu hinta palautuksena takaisin
- Oikeus hinnanalennukseen
- Oikeus saada korvausta kärsitystä vahingosta
- Muu

111 Perustele vastauksesi.

112 Oletko sitä mieltä, että EU:n laajuisten henkilökohtaisten oikeussuojakeinojen käyttöönotto sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille toisi esimerkiksi seuraavanlaisia etuja:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Yritykset noudattaisivat kuluttajansuojasääntöjä paremmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nykyistä tasapuolisemmat toimintaedellytykset koituisivat sääntöjä noudattavien elinkeinonharjoittajien eduksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajien luottamus kohenisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

113 Perustele vastauksesi ja kuvaile halutessasi muita mahdollisia etuja.

114 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Aiheutuuko yrityksellesi (tai järjestösi edustamille yrityksille) rajat ylittävissä kaupankäynnissä kustannuksia siitä syystä, että on tarpeen sopeutua erilaisiin kansallisiin lainsäädäntöihin, jotka liittyvät oikeussuojakeinoihin?

- Huomattavasti
- Jossain määrin
- Ei sovellettavissa
- En osaa sanoa

115 Perustele vastauksesi.

116 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Kuinka suuriksi arvioit yrityksesi (tai järjestösi edustamien yritysten) rajat ylittävissä kaupankäynnissä toteutuvat kustannukset, jotka johtuvat tarpeesta sopeutua oikeussuojakeinoja koskeviin erilaisiin kansallisiin lakeihin?

	Arvioitu määrä ta
Absoluuttiset vuosikustannukset (euroina)	
Vuosikustannukset prosenttiosuutena rajat ylittävän kaupankäynnin liikevaihdosta	
Muu	

117 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.

118 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Ovatko nämä kustannukset mielestäsi kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Ei sovellu
- En osaa sanoa

119 Perustele vastauksesi.

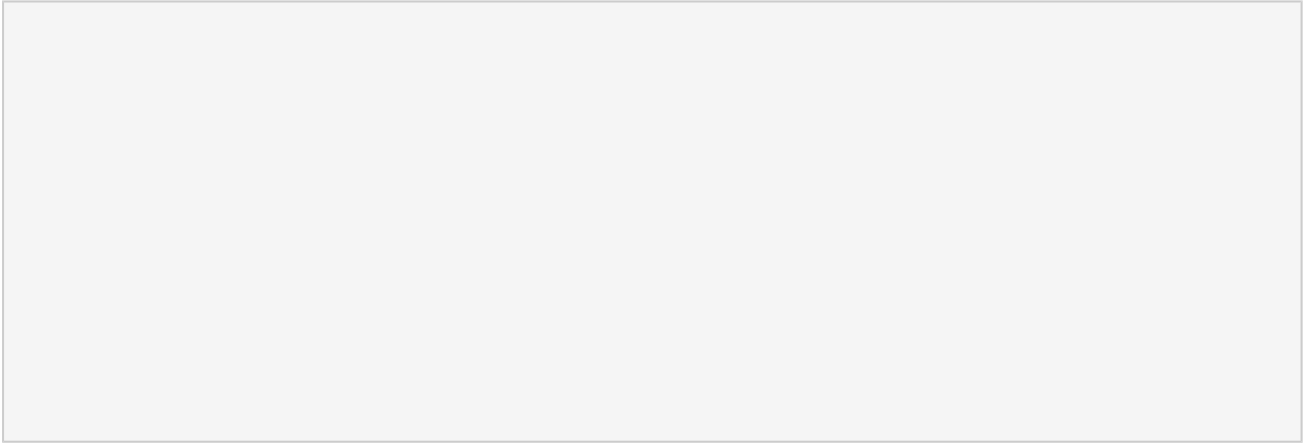
120 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Ovatko nämä kustannukset sinulle (tai järjestösi edustamille yrityksille) syy olla myymättä muihin jäsenvaltioihin?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

121 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Jos käyttöön otettaisiin EU:n laajuinen oikeus henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille, olisiko sillä vaikutusta yritystesi tai järjestösi edustamien yritysten kustannuksiin?

- Kyllä, kustannukset nousisivat
- Kyllä, kustannukset laskisivat
- Ei, sillä ei olisi vaikutusta
- En osaa sanoa

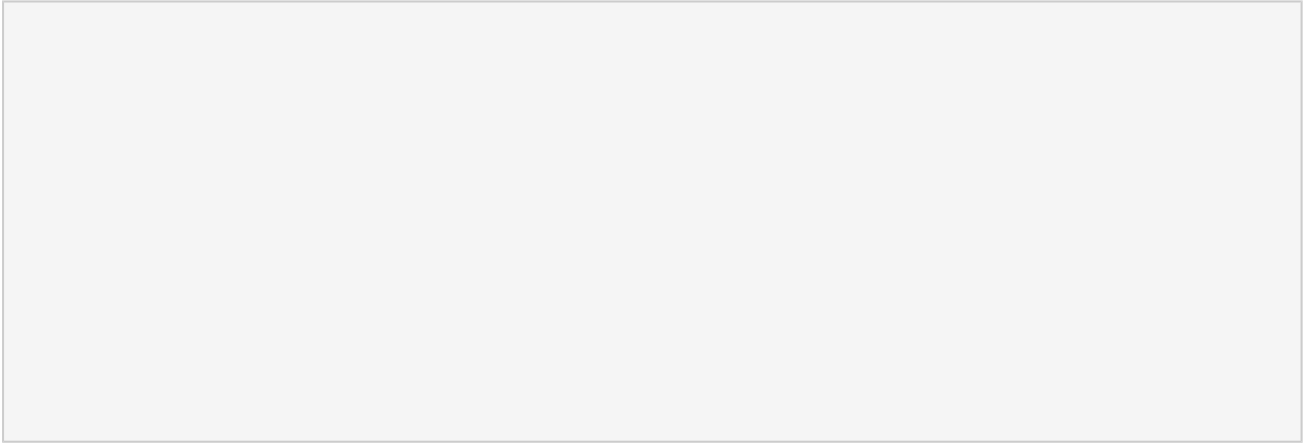
122 Perustele vastauksesi.



123 Mitkä olisivat arvioidut lisäkustannukset yrityksellesi (tai edustamillesi yrityksille), jos käyttöön otettaisiin EU:n laajuinen oikeus henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille?

Absoluuttiset kertaluontoiset kustannukset (euroina)	
Kertaluonteiset kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat kustannukset (euroina)	
Vuosittaiset juoksevat kustannukset prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Muu	

124 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.



125 Mitkä olisivat yrityksesi (tai edustamiesi yritysten) säästöt, jos käyttöön otettaisiin EU:n laajuinen oikeus henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille?

	Arvioitu määrä tai prosenttiosuus
Absoluuttiset kertaluonteiset säästöt (euroina)	
Kertaluonteiset säästöt prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat säästöt (euroina)	
Vuosittaiset juoksevat säästöt prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Muu	

126 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.

127 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Jos käyttöön otettaisiin EU:n laajuinen oikeus henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille, olisivatko noudattamisesta aiheutuvat arvioidut kustannukset mielestäsi kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

128 **[Kuluttajaviranomaiset, ministeriöt, tuomioistuimet]** Jos käyttöön otettaisiin EU:n laajuinen oikeus henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille, kasvaisivatko mielestäsi kansallisten viranomaisten ja tuomioistuinten hallinnollisesta ja tuomioistuinvalvonnasta aiheutuvat kustannukset?

- Huomattavasti
- Jossain määrin
- Ei lainkaan
- En osaa sanoa

129 Perustele vastauksesi.

2.2.2 Kuluttajansuojasääntöjen rikkomisesta aiheutuvien seuraamusten tiukentaminen

”Seuraamuksilla” tarkoitetaan kuluttajansuojasääntöjen rikkomisesta langennutta tai langetettavaa rangaistusta.

”Sakoilla” tarkoitetaan rahallisia rangaistuksia.

Tehostaakseen EU:n kuluttajansuojasääntöjen noudattamisen valvontaa komissio on jo ryhtynyt toimiin. Erityisesti komissio on [vuonna 2016 antanut ehdotuksen, joka koskee kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen tarkistamista](#). Ehdotuksessa laajennetaan kansallisten viranomaisten toimivaltaa ja parannetaan näiden yhteistyötä rajat ylittävissä rikkomuksissa, mukaan lukien EU:n laajuiset rikkomukset. Tästä huolimatta kuluttajansuojasääntöjä rikkovat elinkeinonharjoittajat kohtaavat hyvin erilaisia rangaistuksia eri EU:n jäsenvaltioissa. Nämä kansalliset seuraamukset eivät aina ole oikeasuhteisia, tehokkaita ja riittävän varoittavia, jotta niillä varmistettaisiin sääntöjen noudattaminen. Seuraamukset ovat esimerkiksi liian lieviä tai tiukkoja suhteessa elinkeinonharjoittajien toiminnan laajuuteen, eli ne eivät ole oikeasuhteisia; tai seuraamukset ovat liian lieviä suhteessa rikkomuksien vakavuuteen ja niistä saatuihin etuihin, minkä vuoksi ne eivät ole tehokkaita ja varoittavia. Erityisesti sakkojen enimmäismäärät vaikuttavat olevan joissakin tapauksissa hyvin pieniä verrattuna esimerkiksi tulevien [EU:n henkilötietojen suoja koskevien sääntöjen](#) edellyttämiin sakkoihin tai [sakkoihin, joita Euroopan komissio voi määrätä EU:n kilpailulain rikkomisesta](#). Tilanne on tämä, vaikka EU:n kuluttajansuojalainsäädännön rikkomisella voi olla negatiivista vaikutusta yleiseen talouskasvuun siten, että se heikentää kuluttajien luottamusta sekä verkossa että sen ulkopuolella.

130 Oletko sitä mieltä, että EU:n lainsäädäntöön olisi sisällytettävä seuraavat periaatteet, joita sovellettaisiin EU:n kuluttajansuojasääntöjen rikkomuksista aiheutuviin seuraamuksiin.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sakkomuotoisten seuraamusten tulisi olla mahdollisia kaikissa jäsenvaltioissa, kun rikkomus koskee kuluttajalainsäädäntöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kun sakkoja määrätään, viranomaisten tai tuomioistuinten tulisi aina ottaa huomioon, että rikkomuksella on ollut vaikutusta kuluttajiin useammassa kuin yhdessä jäsenvaltiossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sakkojen määräämiseen olisi oltava kaikissa jäsenvaltioissa yhteiset perusteet Esimerkiksi rikkomisen tahallinen luonne tai toistuminen, rikottujen kuluttajaoikeuksien luonne, niiden kuluttajien määrä, joihin rikkomus on vaikuttanut, kärsityn vahingon luonne ja määrä jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sakoilla tulisi olla kaikissa jäsenvaltioissa yhteinen enimmäismäärä, esimerkiksi yhteinen absoluuttinen määrä tai yhteinen enimmäisprosenttiosuus elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaikissa jäsenvaltioissa osa sakoista saaduista tuotoista olisi kohdistettava kuluttajansuojan edistämiseen, mukaan lukien kuluttajajärjestöjen rahoittaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

131 Perustele vastauksesi ja kuvaile muita toimenpiteitä, joita haluaisit ehdottaa.

132 Oletko sitä mieltä, että seuraavat olisi otettava käyttöön EU:n lainsäädännössä?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sakkojen enimmäismäärä olisi ilmoitettava absoluuttisena määränä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sakkojen enimmäismäärä olisi ilmoitettava prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sakkojen enimmäismäärä olisi ilmoitettava absoluuttisena määränä tai prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta riippuen siitä, kumpi summa on korkeampi (esimerkiksi 100 000 euroa tai enintään X prosenttia toimijan liikevaihdosta riippuen siitä, kumpi summa on korkeampi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sakkojen enimmäismäärä olisi ilmoitettava kertomalla rikkomuksen ansiosta saavutetut edut tai vältetyt menetykset jollakin luvulla (esimerkiksi kaksi kertaa rikkomuksen ansiosta saavutetut edut tai vältetyt menetykset), jos ne voidaan määrittää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

133 Perustele vastauksesi ja kuvaile muita toimenpiteitä, joita haluaisit ehdottaa.

134 Mikä olisi paras keino määrittää sakkojen enimmäismäärä prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta?

- Prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan maailmanlaajuisesta vuosittaisesta kokonaisliikevaihdosta edeltävältä tilikaudelta
- Prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan EU:n laajuisesta vuosittaisesta kokonaisliikevaihdosta edeltävältä tilikaudelta
- Prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan vuosittaisesta kokonaisliikevaihdosta edeltävältä tilikaudelta jäsenvaltiossa, jossa rikkomus tapahtui
- Muu

135 Perustele vastauksesi ja kuvaile mahdollisia muita vaihtoehtoja, joita haluaisit ehdottaa.

136 Mikä olisi paras keino määrittää sakkojen enimmäismäärä prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta?

- yhtiön kokonaisliikevaihdon perusteella (kaikilla tuotemarkkinoilla)
- yhtiön kokonaisliikevaihdon perusteella markkinoilla, joihin kuluttajalainsäädännön rikkomus liittyy
- muu

137 Perustele vastauksesi ja kuvaile mahdollisia muita vaihtoehtoja, joita haluaisit ehdottaa.

138 Oletko sitä mieltä, että seuraamusten tiukentaminen EU:n tasolla toisi esimerkiksi seuraavia etuja:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Yritykset noudattaisivat kuluttajansuojasääntöjä paremmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nykyistä tasapuolisemmat toimintaedellytykset koituisivat sääntöjä noudattavien elinkeinonharjoittajien eduksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajien luottamus kohentuisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajansuojasääntöjen noudattamisen valvonta tehostuisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EU:n kuluttajansuojasääntöjen pelotevaikutus vahvistuisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

139 Perustele vastauksesi ja kuvaile halutessasi muita mahdollisia etuja.

140 Miten omasta näkökulmastasi se, että laadittaisiin yhteiset EU-säännöt EU:n kuluttajalainsäädännön rikkomusten seuraamuksista, vaikuttaisi hallinnollisen ja tuomioistuinvalvonnan kokonaiskustannuksiin?

- Ei vaikutuksia täytäntöönpanon kustannuksiin
- Kustannukset kasvavat
- Kustannukset vähenevät
- En osaa sanoa

141 Perustele vastauksesi.

142 Olisiko EU:n kuluttajansuojasääntöjen hallinnollista ja tuomioistuinvalvontaa koskevien kustannusten mahdollinen kasvu mielestäsi kohtuullinen?

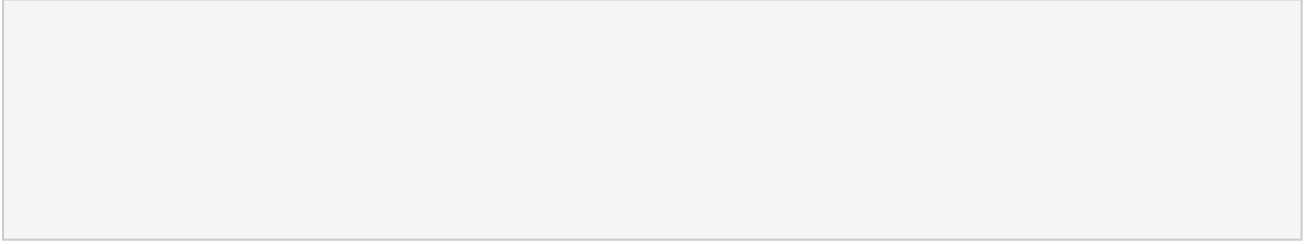
- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

143 Perustele vastauksesi.

144 Anna arviot sellaisista hallinnolliseen ja tuomioistuINVALVONTAAN liittyvistä mahdollisista lisäkuluista, jotka aiheutuisivat seuraamuksia koskevista yhteisistä EU-säännöistä. Pidä arviot perustana kysymyksiin 130–137 antamiasi vastauksia tai muita ehdottamiasi ratkaisuja.

Absoluuttiset kertaluonteiset kustannukset (euroina)	
Kertaluonteiset kustannukset prosenttiosuutena nykyisistä kuluttajansuojasääntöjen noudattamisen valvonnan vuosikustannuksista	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat kustannukset (euroina)	
Juoksevat kustannukset prosenttiosuutena nykyisistä kuluttajansuojasääntöjen noudattamisen valvonnan vuosikustannuksista	
Muu	

145 Perustele vastauksesi ilmoittamalla arvioidut kustannukset suhteessa kuhunkin valitsemaasi vaihtoehtoon.



146 Anna arviosi sellaisista hallinnolliseen ja tuomioistuinvalvontaan liittyvistä mahdollisista menosäästöistä, jotka aiheutuisivat seuraamuksia koskevista yhteisistä EU-säännöistä. Pidä arviosi perustana kysymyksiin 130–137 antamiasi vastauksia tai muita ehdottamiasi ratkaisuja.

	Arvioitu määrä tai prosenttiosuus
Absoluuttiset kertaluonteiset säästöt (euroina)	
Kertaluonteiset säästöt prosenttiosuutena nykyisistä kuluttajansuojasääntöjen noudattamisen valvonnan vuosikustannuksista	
Absoluuttiset vuosittaiset juoksevat säästöt (euroina)	
Juoksevat säästöt prosenttiosuutena nykyisistä kuluttajansuojasääntöjen noudattamisen valvonnan vuosikustannuksista	
Muu	

147 Perustele vastauksesi ilmoittamalla arvioitu kustannusten väheneminen suhteessa kuhunkin valitsemaasi vaihtoehtoon.

2.3 Sääntöjen yksinkertaistaminen

2.3.1 Peruuttamisoikeutta koskevien sääntöjen yksinkertaistaminen

[Kuluttajanoikeusdirektiivin arvioinnissa](#) jotkin yritykset, erityisesti pk-yritykset, raportoivat erityisistä vaikeuksista noudattaa 14 päivän peruuttamisoikeutta ("peruuttamisaika", jonka aikana kuluttajat voivat purkaa sopimuksen ja palauttaa tuotteen). Jotkin niistä kritisoivat erityisesti direktiivin sääntöä, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja on velvollinen palauttamaan rahat kuluttajalle heti kun kuluttaja voi todistaa palauttaneensa tuotteet. Säännön vuoksi elinkeinonharjoittaja saattaa joutua palauttamaan rahat kuluttajalle ennen kuin on ollut mahdollista määrittää, onko tavaraa käytetty enemmän kuin on ehdottomasti tarpeen ja onko niiden arvo tämän johdosta alentunut.

148 Kohtaavatko elinkeinonharjoittajat mielestäsi tarpeetonta ja/tai kohtuutonta taakkaa, joka johtuu seuraavista peruuttamisoikeuteen liittyvistä velvoitteista?

	Kyllä, huomattavasti	Kyllä, jonkin verran	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Velvollisuus hyväksyä verkosta ostettujen tavaroiden palautus, kun kuluttajat ovat käyttäneet tavaraa enemmän kuin fyysisessä liiketilassa olisi ollut mahdollista (elinkeinonharjoittaja on tämän vuoksi joutunut määrittämään käytetylle tavaralle alemman hinnan, myymään sen käytettynä ja/tai hävittämään sen jätteenä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautuksen hyvittäminen kuluttajalle heti kun kuluttaja on toimittanut todisteen palautuksesta, ilman mahdollisuutta tarkastaa palautettu tavara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

149 Perustele vastauksesi.

150 Kuinka tärkeitä seuraavat 14 päivän peruuttamisoikeuteen liittyvät kuluttajan oikeudet ovat?

	Erittäin tärkeitä	Melko tärkeitä	Melko merkityksettömiä	Ei lainkaan tärkeitä	En osaa sanoa
Kuluttajan oikeus vetäytyä verkkomyynnistä ja palauttaa tuotteet, vaikka kuluttaja onkin käyttänyt niitä enemmän kuin fyysisessä liiketilassa olisi ollut mahdollista (minkä vuoksi elinkeinonharjoittaja on joutunut hyväksymään käytetyn tavaran palautuksen ja määrittämään tavaralle alemman arvon).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuluttajan oikeus hyvitykseen heti toimitettuaan palautuksesta selvityksen elinkeinonharjoittajalle, jo ennen kuin tällä on mahdollisuutta tarkastaa palautettua tavaraa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

151 Perustele vastauksesi.

152 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Kohtaavatko elinkeinonharjoittajat seuraavia ongelmia, kun kuluttajat palauttavat tavaroita, joita nämä ovat käyttäneet enemmän kuin fyysisessä liiketilassa olisi ollut mahdollista?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ongelmat palautustavaroiden vähentyneen arvon määrittämisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytännön vaikeudet periä kuluttajalta takaisin palautustavaroiden alentunut arvo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksujen periminen alentuneesta arvosta on haaste asiakassuhteille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmat palautustavaroiden jälleenmyynnissä käytettyinä tavaroina, joiden arvo on alentunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautustavaroiden hävittämiseen jätteenä liittyvät kustannukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

153 Perustele vastauksesi ja mainitse mahdollisia muita ongelmia, joita elinkeinonharjoittajat kohtaavat näissä tilanteissa.

154 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Suhteessa niiden tavaroiden kokonaismäärään, jotka palautettiin viime vuoden aikana yrityksellesi (tai järjestösi edustamille yrityksille) kuluttajan peruutuksen seurauksena, kuinka suuri on niiden tavaroiden prosenttiosuus, joita käytettiin sallittua enemmän?

 prosenttia

155 Perustele vastauksesi.

156 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Suhteessa niiden tavaroiden kokonaismäärään, jotka palautettiin viime vuoden aikana yrityksellesi (tai järjestösi edustamille yrityksille) kuluttajan peruutuksen seurauksena, kuinka suuri oli niiden tavaroiden prosenttiosuus, joiden kokonaishinta jouduttiin hyvittämään mutta joita ei joko saatu takaisin tai joiden osalta kävi palautuksen yhteydessä ilmi, että niitä oli käytetty kohtuuttomasti?

 prosenttia

157 Perustele vastauksesi.

158 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Mitkä olivat sellaisiin palautettuihin tavaroihin liittyvät arvioidut tappiot, joita käytettiin sallittua enemmän?

	Määrä tai prosenttiosuus
Absoluuttiset tappiot vuodessa (euroina)	
Tappiot vuodessa prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Muu	

159 Perustele vastauksesi.

160 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Mitkä ovat niihin tavaroihin liittyvät arvioidut tappiot, joiden kokonaishinta jouduttiin hyvittämään mutta joita ei joko saatu takaisin lainkaan tai joiden osalta kävi palautuksen yhteydessä ilmi, että niitä oli käytetty kohtuuttomasti?

	Määrä tai prosenttiosuus
Absoluuttiset tappiot vuodessa (euroina)	
Tappiot vuodessa prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Muu	

161 Perustele vastauksesi.

2.3.2 Tiedonantovaatimusten yksinkertaistaminen

Toimivuustarkastuksessa tutkittiin, olisiko aiheellista poistaa osa [sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin](#) markkinointivaiheessa sovellettavista tiedonantovelvoitteista sillä perusteella, että elinkeinonharjoittajilta vaaditaan saman ja yksityiskohtaisemman tiedon antamista myöhemmin sopimusta edeltävässä vaiheessa kuluttajanoikeusdirektiivin nojalla. [Toimivuustarkastuksen](#) tuloksissa huomattiin, että sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin vaatimus antaa elinkeinonharjoittajan osoitetiedot ja tietoa valitusten käsittelykäytännöistä ei välttämättä ole perusteltu.

162 Tällä hetkellä elinkeinonharjoittajan on annettava seuraavat tiedot kuluttajille markkinointivaiheessa tai varsinaista hankintaa edeltävässä vaiheessa. Oletko sitä mieltä, että seuraavat tiedot tulisi antaa jo markkinointivaiheessa, vaikka kuluttaja saa tiedon myös myöhemmin?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Elinkeinonharjoittajan osoitetietojen ilmoittaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elinkeinonharjoittajan valitusten käsittelymenettelyä koskevien tietojen ilmoittaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

163 Perustele vastauksesi.

164 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Merkitsisikö elinkeinonharjoittajan osoitetietoja ja valitusten käsittelymenettelyä koskevien tiedonantovaatimusten poisto säästöjä yrityksellesi tai järjestösi edustamille yrityksille?

- Huomattavasti
- Jossain määrin
- Ei lainkaan
- En osaa sanoa

165 Perustele vastauksesi.

166 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Mitkä olisivat tällaisesta yksinkertaistamisesta syntyvät arvioidut säästöt?

	Arvioitu määrä tai prosenttiosuus liikevaihdosta
Absoluuttiset säästöt vuodessa (euroina)	
Vuotuiset säästöt prosenttiosuutena liikevaihdosta	
Muu	

167 Perustele vastauksesi.

2.4 Ovelta ovelle -myynti

"Ovelta ovelle -myynnillä" tarkoitetaan tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja tekee kuluttajalle tarjouksen tai sopimuksen tämän kanssa muussa paikassa kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, erityisesti ilman ennalta annettua suostumusta esimerkiksi kuluttajan kotona tai elinkeinonharjoittajan järjestämällä retkillä.

Vaikka ovelta ovelle -myyntiä ei ole sellaisenaan kielletty [sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevassa direktiivissä](#), sellainen kaupallinen menettely, jossa henkilökohtaisella käynnillä kuluttajan kotona tapahtuu "kuluttajan esittämien poistumis- tai palaamattajättämiskehotusten huomiotta jättäminen", on aina kiellettyä. Komissio on kuitenkin saanut tietoonsa, että joissakin jäsenvaltioissa on olemassa sääntöjä, jotka näyttävät kieltävän kokonaan tai lähes kokonaan ovelta ovelle -myynnin hyödyntämisen myyntikanavana ylipäänsä. Komissio haluaisi käyttää tätä tilaisuutta pyytääkseen sidosryhmien näkemyksiä asiasta.

168 Onko yksityisen tai ammatillisen kokemuksesi perusteella haastavaa tehdä rajat ylittäviä ostoja tai käydä rajat ylittävää kauppaa, kun voimassa on kansallisia kieltoja tai rajoituksia, jotka koskevat ovelta ovelle -myyntiä tai muita elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella järjestettäviä myyntitapahtumia?

- Hyvin usein
- Usein
- Joskus
- Ei koskaan
- En osaa sanoa

169 Perustele vastauksesi.

170 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Syntyykö sinulle tai edustamillesi yrityksille säännösten noudattamisesta johtuvia kustannuksia tai taloudellisia tappioita, jotka liittyvät siihen, että ovelta ovelle -myyntiin tai muihin elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella järjestettäviin myyntitapahtumiin sovelletaan kansallisia kieltoja tai rajoituksia?

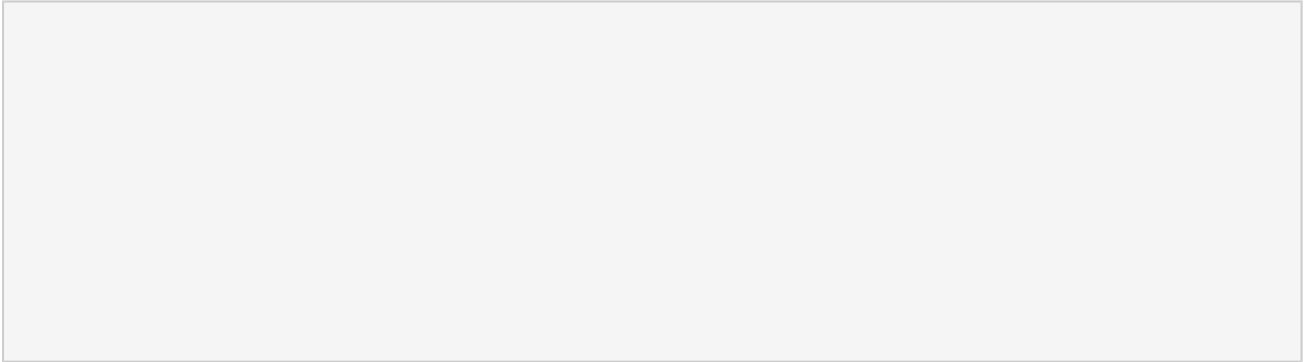
- Huomattavasti
- Jossain määrin
- Ei lainkaan
- En osaa sanoa

171 Perustele vastauksesi.

172 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Mitkä ovat arvioidut kustannuksesi tai taloudelliset tappiosi, jotka johtuvat siitä, että ovelta ovelle -myyntiin tai muihin elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella järjestettäviin myyntitapahtumiin sovelletaan kansallisia kieltoja tai rajoituksia?

	Arvioitu määrä ta
Absoluuttiset vuosikustannukset (euroina)	
Vuosikustannukset prosenttiosuutena rajat ylittävän kaupankäynnin liikevaihdosta	
Muu	

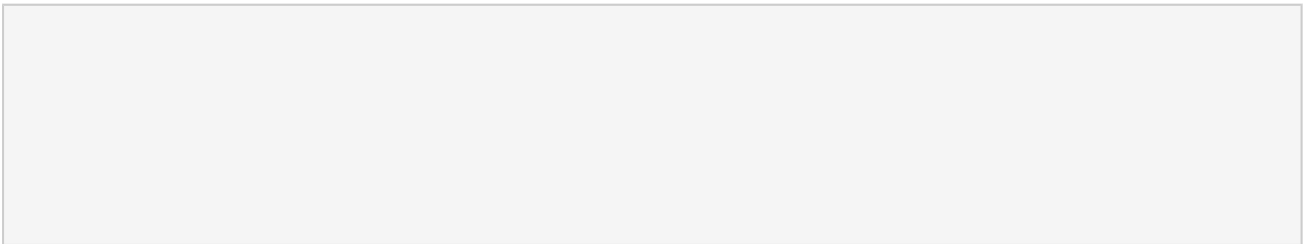
173 Selitä, miten olet laskenut arvioidun määrän.



174 **[Yritykset, yrittäjäjärjestöt]** Ovatko nämä kustannukset ja tappiot mielestäsi kohtuullisia?

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

175 Perustele vastauksesi.



176 Voit ladata tästä myös erillisen politiikkaa koskevan asiakirjan