



Luottamus. Tietoturva. Sähköiset palvelut.

LUOTI-julkaisuja 7/2006

KULUTTAJAN OPAS

Luotettavat ja turvalliset sähköiset palvelut



Luottamus. Tietoturva. Sähköiset palvelut.

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	1
Esipuhe	3
1. Haittaohjelmat ja tietomurrot	5
2. Tietojen ja tunnusten kalastelu (phishing)	7
3. Huijaukset	9
4. Maksaminen	12
5. Tarkista palvelun perustiedot	14
6. Jos palvelussa on jotain vikaa	15
7. Alaikäiset palveluiden ostajina	16

Esipuhe

Palveluiden sähköistyminen on laajentanut kuluttajan saatavilla olevaa palvelu- ja tuotevalikoimaa ja tuonut mukanaan uusia tilaus- ja maksutapoja. Sähköisessä ympäristössä kuluttaja kohtaa myös uudenlaisia ongelmatilanteita ja uhkia, jotka ovat kuitenkin pitkälti vältettävissä omalla toiminnalla.

Tämä opas pyrkii osaltaan lisäämään kuluttajien luottamusta sähköisiin palveluihin. Oppaassa esitellään tyypilliset vaaranpaikat, kuten tietomurrot, tietojen kalastelu sekä erilaiset verkossa liikkuvat huijauskuviot. Samalla annetaan vinkkejä siitä, miten näitä ongelmia voi omalla toiminnallaan välttää ja miten niitä vastaan voi suojautua.

Opas on laadittu osana liikenne- ja viestintäministeriön LUOTI-ohjelmaa (Luottamus ja tietoturva sähköisissä palveluissa) vuosille 2005–2006. Oppaan on kirjoittanut Kuluttajaviraston tiedottaja Laura Salmi. Työtä ovat ohjanneet LUOTI-ohjelman ohjelmapäällikkö Kimmo Lehtosalo Eera Finland Oy:stä sekä Päivi Antikainen liikenne- ja viestintäministeriöstä. Opas löytyy LUOTI-ohjelman verkkosivuilta www.luoti.fi ja myös Kuluttajaviraston verkkosivuilta www.kuluttajavirasto.fi > Kuluttajalle > Verkkokauppa ja tietoturva.

Helsinki, 11. joulukuuta 2006

Anja Peltonen
Johtaja
Kuluttajavirasto

Päivi Antikainen
Neuvotteleva virkamies
Liikenne- ja viestintäministeriö

1. Haittaohjelmat ja tietomurrot

Verkossa liikkuu erilaisia haittaohjelmia, kuten viruksia, matoja ja vakoiluohjelmia. Haittaohjelmat leviävät tyypillisesti roskapostin, mutta myös normaaleilta näyttävien sähköpostien liitetiedostojen välityksellä. Lisäksi haittaohjelmat voivat levitä suoraan verkkosivujen välityksellä.

Haittaohjelmat voivat:

- hidastaa ja häiritä koneen toimintaa esimerkiksi sammuttamalla koneen kesken työskentelyn.
- varastaa koneelta tiedostoja.
- seurata, mitä käyttäjä tekee koneella. Ohjelma voi esimerkiksi kopioida kaikki näppäinpainallukset ja välittää tiedon haittaohjelman lähettäjälle, jolloin lähettäjä saattaa saada haltuunsa käyttäjän tunnuksia ja salasanoja.
- ohjata verkkopankkia käyttävän asiakkaan maksut väärille tileille ilman, että asiakas huomaa asiaa.

Haittaohjelmia voi levitä myös matkapuhelimiin. Haittaohjelmat voivat esimerkiksi lähettää viestejä käyttäjän puhelimeen tallentamiin numeroihin. Uusien matkapuhelinmallien käyttöjärjestelmien seurauksena matkapuhelimien haittaohjelmat ovat kuitenkin tulevaisuudessa yhä harvinaisempia.

1.1 Turvallisuusvinkkejä

- Älä avaa sähköpostien liitetiedostoja, ellet ole täysin varma, mitä ne sisältävät.
- Älä vastaa roskapostiviestiin. Vastaamalla osoitat, että osoitteesi on aktiivikäytössä ja voit jatkossa saada lisää roskapostia.
- Älä surffaile epäilyttävillä verkkosivuilla.
- Tarkista, että koneesi tietoturvaohjelmat ja -asetukset, kuten virustorjunta ja palomuri, ovat kunnossa. Internet-selaimessasi voi olla jo valmiina turvallisuuteen liittyviä ominaisuuksia. Niitä voi etsiä Työkalut- tai Ohje-valikoista. Käyttöjärjestelmäsikin saattaa sisältää ilmaisia ohjelmistoja, jotka ehkäisevät tietoturvaongelmia. Ohjelmistoja voi myös ladata ohjelmistoyritysten verkkosivuilta tai ostaa alan liikkeistä.
- Tutustu matkapuhelinten mukana tulevaan ohjekirjaan ja ota käyttöön puhelimessa olevat tietoturva-asetukset.
- Päivitä tietoturvaohjelmat ja -asetukset säännöllisesti. Varmista, tapahtuuko päivitys automaattisesti vai pitääkö uusin versio käydä hakemassa esimerkiksi ohjelmistoyrityksen verkkosivuilta.

- Jos et käytä konetta pitkään aikaan, sulje se kokonaan ja irrota verkosta. Silloin tietokone ei vastaanota eikä lähetä tietoa Internetistä ja on turvassa ulkopuolisilta hyökkäyksiltä.
- Älä käytä ennalta arvattavia salasanoja. Salasanassa on hyvä olla vähintään kahdeksan merkkiä, jotka ovat sekä kirjaimia, symboleja että numeroita. Vältä tunnistettavia sanoja.
- Vaihda salasanasi säännöllisesti. Käytä mahdollisuuksien mukaan eri salasanaa eri tahojen kanssa asioidessasi.
- Älä kerro tunnuksiasi ja salasanojasi Internetissä, sähköpostissa tai puhelimesta. Älä myöskään säilytä niitä näkyvässä paikassa.
- Ota tärkeimmistä tiedostoistasi varmuuskopiot ja säilytä ne turvallisessa paikassa.
- Jos epäilet, että koneeseesi on päässyt virus tai on tapahtunut tietomurto, irrota kone heti verkosta. Skannaa koko kone ajan tasalla olevalla virustorjuntaohjelmalla ja päivitä myös palomuuuri.

Lisätietoja:

[Tietoturvaopas](#)

[Joka kodin tietoturvaopas](#) (PDF)

[Tietoturvakoulu](#) (vanhemmille ja koululaisille)

[Tietoturva](#) (Kuluttajaviraston Ostajan Opas)

[Matkapuhelimen käyttäjän tietoturvaohje](#) (Viestintävirasto)

[Langattomien lähiverkkojen \(WLAN\) turvallisuus](#) (Viestintävirasto)

[Roskapostipaketti](#) (liikenne- ja viestintäministeriö)

[Tietosuojavaltuutetun roskapostiohjeet](#)

[Viestintäviraston roskapostiohje](#)

2. Tietojen ja tunnusten kalastelu (phishing)

Verkossa liikkuessa sinulta pyydetään usein erilaisia tietoja. Älä vastaa kyselyihin automaattisesti, vaan pysähdy hetkeksi miettimään, kuka tietoja kysyy ja mihin tarkoitukseen.

Tietojen ja tunnusten, kuten tili-, luottokortti- tai henkilötietojen kalastelu eli phishing on yhä yleisempää. Myös suomalaiset pankkiasiakkaat ovat saaneet sähköpostiviestejä, joissa heitä on pyydetty lähettämään pankkitunnuksiaan tai salasanojaan. Tietojen kyselyä perustellaan esimerkiksi sillä, että tunnuksia on päivitettävä tai muuten tarkistettava.

Uskottavan vaikutelman lisäämiseksi kalasteluviestit ohjaavat asiakkaan usein verkkosivustolle, joka muistuttaa erehdyttävästi asiakkaan tuntemaan organisaation sivustoa. Todellisuudessa kyseessä on jäljitelmä, mutta se on tehty niin taitavasti, että eroa alkuperäiseen sivustoon on vaikea huomata.

2.1. Turvallisuusvinkkejä

- Anna itsestäsi vain sellaisia tietoja, joita asiointi tai ostaminen edellyttää.
- Älä vastaa pop up -ikkunassa tai sähköpostiviestissä tuleviin kyselyihin, joissa pyydetään henkilötietojasi tai tili- ja luottokorttitietojasi. Älä myöskään klikkaa niissä olevia linkkejä.
- Muista, että luotettavat yritykset eivät kysele tunnuksia, luottokorttinumeroita tai muita luottamuksellisia tietoja sähköpostilla. Jos viesti jää kaivelemaan, voit aina varmistaa pankistasi, onko se lähettänyt saamaasi kyselyä.
- Älä luota sähköpostin lähettäjä-tietokentän (From-kentän) sisältöön. Sähköpostin lähettäjä-tietokenttä voidaan helposti väärentää vaikkapa muotoon asiakaspalvelu@omapankkisi.fi.
- Muistuta myös lapsiasi, että he eivät välitä verkossa eteenpäin nimeään, kotiosoitettanne tai muita henkilökohtaisia tietoja.
- Jos Internetissä kysytään henkilötietojasi, etsi ensin verkkosivustolta kohta "Tietosuoja" tai "Privacy Policy". Otsikon alla pitäisi olla tietoa siitä, mitä materiaalia sivulla kävijöistä kerätään, miten tietoja käytetään ja miten niitä säilytetään. Jos näitä tietoja ei löydy, harkitse tarkkaan, kannattaako tietoja luovuttaa.
- Ilmoita tili- ja luottokorttien tunnistetietojen huijauksista omalle pankillesi tai luottokorttiyhtiöllesi. Luottokorttiyhtiöillä ja pankeilla on sulkupalveluja, joihin soittamalla voi kuolettaa tunnukset ja estää niiden väärinkäytön.



Luottamus. Tietoturva. Sähköiset palvelut.

- Henkilötietojen väärinkäytöksistä tai muista tietosuoja-rikkomuksista voit tehdä ilmoituksen [Tietosuojavaltuutetun toimistoon](#).

Lisätietoja:

[Suojautuminen phishing-hyökkäyksiltä](#) (Viestintävirasto)

[Tietosuojavaltuutettu](#)

[Kooste tietosuojavaltuutetulta kysytyistä asioista](#)

[Tietoturvakoulu](#) (vanhemmille ja koululaisille)

3. Huijaukset

Sähköisessä ympäristössä liikkuu vastuullisten ja asiallisesti toimivien yritysten lisäksi myös huijareita. Huijausten tarkoituksena on houkutella kuluttajia maksamaan tavaroista ja palveluista, joita ei ole olemassa tai jotka eivät toimi. Kohteeksi voi joutua kuka tahansa iästä tai koulutuksesta riippumatta.

Huijausten taustalla on usein ammattimaista kansainvälistä talousrikollisuutta. Huijauksiin liittyvät mainokset, kirjeet, nettisivut ja puhelinkeskustelut on suunniteltu ja toteutettu huolellisesti, jolloin ne vaikuttavat aidoilta. Huijauksia onkin yhä vaikeampi tunnistaa.

Yleisimpiä huijausmenetelmiä ovat:

- Ennakko- tai liittymismaksut
 - Kuluttajaa houkutellaan arpajais- tai lottovoitolla, muulla palkkiolla tai mahdollisuudella ansaita suuria summia kotona työskentelemällä. Ennen rahojen saamista kuluttajan on kuitenkin maksettava ennakko- tai liittymismaksu. Luvattua palkkiota ei koskaan tule eikä ennakkoon maksettuja rahoja saa koskaan takaisin.
- Sijoitushuijaukset
 - Kuluttajalle tarjotaan osake-, kiinnelaina- tai kiinteistösijoituksia, optioiden kauppaa tai valuuttakauppaa, joille luvataan korkeita tuottoja. Sijoitukset ovat kuitenkin yleensä täysin arvottomia.
- Pyramidimarkkinointi
 - Pyramidimarkkinointi muistuttaa verkostomarkkinointia, mutta siinä jäsenen tulot eivät kerry tuotteiden myynnistä, vaan uusien jäsenten hankinnasta. Käytännössä kaikki pyramidijärjestelmät hajoavat jossain vaiheessa ja alatasoilla olevat menettävät sijoittamansa rahat. Pyramidi-markkinointi on Suomessa laitonta.
- Maksulliset palvelunumerot
 - Kuluttaja ohjataan esimerkiksi ilmaisen matkan tai arpajaisvoiton lunastamiseksi soittamaan palvelunumeroon. Kuluttajalle ei välttämättä kerrota, että palvelunumero on maksullinen. Yleensä numerossa vastaa automaatti, joka yrittää venyttää puhelua mahdollisimman pitkään ja kerryttää näin soittajan puhelinlaskua.
- Ihmetuotteet
 - Kuluttajalle annetaan tuotteen ominaisuuksista katteettomia lupauksia. Tyypillisiä esimerkkejä ovat laihdutustuotteet, joiden luvataan pudottavan painoa ilman, että tarvitsee tehdä mitään muutoksia elämäntapoihin.

Huijausten onnistumista lisää se, että niissä hyödynnetään usein tehokkaasti psykologisia keinoja:

- Vedotaan ihmisten toiveisiin nopeasta rikastumisesta, elämän kohentumisesta tai laihtumisesta.
- Vedotaan palvelun tai tuotteen laajaan suosioon.
- Vedotaan auktoriteettiin.
- Kerrotaan, että tarjous on voimassa vain hyvin lyhyen aikaa tai että tuotetta on tarjolla vain rajoitetusti.
- Annetaan jokin nimellinen lahja, jonka jälkeen kuluttaja tuntee olevansa vastapalveluksen velkaa ja tarjouksesta kieltäytyminen on vaikeampaa.

Huijauksen uhrit kärsivät usein tappionsa hiljaisuudessa. Tiedon välittäminen epäilyttävistä tapauksista on kuitenkin tehokkain keino katkaista huijauskierre ja saada asia myös viranomaisten tietoon.

3.1 Turvallisuusvinkkejä

- Paras keino välttää huijatuksi tuleminen on suhtautua sähköisessä ympäristössä esitettyihin tarjouksiin kriittisesti. Jos tarjous kuulostaa liian hyvältä ollakseen totta, se myös harvoin on totta.
- Suhtaudu epäilevästi tuntemattomilta tahoilta tuleviin odottamattomiin yhteydenottoihin, joissa luvataan rahoillesi keskitasoa parempaa tuottoa tai kerrotaan sinun voittaneen jotain. Mieti, miksi nopean ja helpon rahanansaitsemiskeinon keksinyt henkilö kertoisi siitä juuri sinulle.
- Opettele sanomaan ei. Suuria ostospäätöksiä ei kannata tehdä harkitsematta.
- Jos sinua painostetaan tekemään päätös heti, ota aikalisä. Voit aina suostua ehdotukseen myöhemminkin.
- Hanki tietoa yrityksestä tai tarjouksentekijästä. Selvitä yhteystiedot ja kokeile, saatko siihen yhteyden esimerkiksi puhelimitse. Luotettava verkkokauppa kertoo myös postiosoitteensa ja esim. kaupparekisteritunnuksen. Tarkista, että verkkokaupan www-osoite on oikea; huijarit voivat luoda osoitteita, jotka muistuttavat tunnettujen yritysten osoitteita.
- Muista kuitenkin, että esimerkiksi huijaussähköpostiin vastaaminen voi johtaa roskapostitulvaan. Vastaamalla osoitat, että sähköpostiosoitteesi on aito ja että olet altis huijauksille – osoitteesi saatetaan liittää osoitteistoon, jota käyttävät muutkin huijausyrytykset.
- Jos sinulle kaupataan hyväntekeväisyyden nimissä tuotteita, vaadi myyjältä tieto siitä, kuinka suuri osa myyntituotoista menee hyväntekeväisyyteen. Jos yhdistyksen

nimi ei ole tuttu, voit kysyä, onko yhdistyksellä lääninhallituksen myöntämää lupaa. Ennen kuin maksat mitään, voit myös tarkistaa lääninhallitukselta keräyksen lainmukaisuuden.

- Jos harkitset sijoittamista, tarkista Rahoitustarkastuksen varoituslista epäilyttävistä palveluntarjoajista. Rahoitustarkastus ylläpitää myös luetteloja yrityksistä, joilla on toimilupa sijoitustoimintaan Suomessa tai ETA-alueella, sekä hyväksymistään arvopaperikaupan esitteistä.
- Harhaanjohtavasta tai petollisesta Internet-markkinoinnista voit tehdä ilmoituksen Kuluttajavirastoon (www.kuluttajavirasto.fi). Et välttämättä saa rahojasi takaisin, mutta voit auttaa katkaisemaan lainvastaisen toiminnan ja estää muita joutumasta saman huijauksen uhriksi. Voit tehdä ilmoituksen myös www.econsumer.gov -sivuston yhteydessä olevaan tietopankkiin. Tietopankin avulla 19 eri maan valvontaviranomaiset saavat tietoja rajat ylittävistä sähköisen kaupan huijari-yrityksistä, huijaustavoista sekä yleisimmistä valituksenaiheista ja pystyvät puuttumaan ongelmiin nopeasti. Sivustoa ylläpitää markkinointia valvovien viranomaisten kansainvälinen verkoston ICPEN (www.icpen.org), johon Suomesta kuuluu kuluttaja-asiamies/Kuluttajavirasto.
- Selvästi petoksellisesta tai muuten vahingollisesta toiminnasta kannattaa ilmoittaa paikalliselle poliisille.
- Epäilyttävissä rahoitusmarkkinoita koskevissa tapauksissa voit ottaa yhteyttä Rahoitustarkastukseen, menettelytavat@rahoitustarkastus.fi.
- Pyramidimarkkinoinnissa ja muissa laittomissa rahankeräystapauksissa esimerkiksi hyväntekeväisyyden nimiin voit ottaa yhteyttä paikallispoliisiin tai sisäasiainministeriön poliisiosaston arpajais- ja asehallintoyksikköön.

Lisätietoja:

[Tietoa huijauksista ja roskapostista](#) (Kuluttajaviraston)

Verkkokaupan yleisen luotettavuuden tarkistamisessa voit käyttää [Kuluttajaviraston verkkokauppa-apuria](#)

[Tietoturvakoulu](#) (vanhemmille ja koululaisille)

4. Maksaminen

Sähköisessä kaupassa on yleistä, että asiakkaan on maksettava tilauksensa ennen kuin hän saa sen. Käytössä on ainakin neljä erilaista maksutapaa: tilisiirto verkkopankissa, luottokortti, ns. sähköinen raha ja mobiilimaksaminen.

- Verkkopankki
 - Ostokset veloitetaan tililtä oston yhteydessä. Pankkien käyttämän salauksen ja tunnistamisen ansiosta verkkopankissa maksamista voidaan pitää turvallisena. Tietoturvaa voi kuitenkin vielä itse parantaa tyhjentämällä selaimen välimuistin palvelun käytön jälkeen ja asentamalla tietoturvapäivitykset säännöllisesti.
- Luottokortti
 - Luottokortti on toistaiseksi ainoa maksutapa silloin, jos haluaa tehdä sähköisiä ostoksia muilla valuutoilla kuin eurolla. Jos maksat ostoksesi luottokortilla, sinulla voi joissain tapauksissa olla mahdollisuus saada ongelmatilanteissa rahasi takaisin luottoyhtiöltä.
- Sähköinen raha eli mikromaksaminen
 - Sähköistä rahaa käytetään pienten ostosten maksamiseen verkon kautta. Asiakas ostaa palveluntarjoajalta sähköistä rahaa – virtuaalisia kolikoita – jotka tallennetaan käyttäjän sähköiseen lompakkoon. Myyjä varmentaa maksutapahtuman ja mitätöi samalla käytetyt virtuaaliset kolikot asiakkaan lompakosta. Tämän jälkeen tuote lähetetään asiakkaalle. Lopuksi palveluntarjoaja siirtää oikeaa rahaa myyjän tilille. Samaan tapaan toimivat myös älykortit, joille tallennetaan sähköistä rahaa.
- Mobiilimaksaminen
 - Laskutus perustuu yleensä asiakkaan lähettämään tekstiviestiin tai puhelinsoittoon, jolloin se tapahtuu joko puhelinlaskun yhteydessä tai erillisellä laskulla. Koska puhelin toimii maksuvälineenä, asiakkaan on pidettävä puhelimestaan yhtä hyvää huolta kuin esimerkiksi luottokortistaan.

Ennakkomaksuista ei aiheudu ongelmia silloin, kun asioidaan vastuullisesti toimivan yrityksen kanssa. Palvelujen tarjoajien joukossa on kuitenkin myös huijareita, jotka toimivat tietoisesti lainvastaisesti.

Verkkokaupassa ovat yleistyneet ns. maksunvälittäjät, jotka toimivat kaupanteossa ikään kuin ulkopuolisena luottohenkilönä. Ostaja maksaa ostoksen ensin välittäjälle, joka siirtää maksun myyjälle vasta sitten, kun ostaja on hyväksynyt tuotteen. Oikein toteutettuna tällainen menettely tuo lisäsuojaa niin myyjälle kuin ostajallekin.

Välittäjienkin joukossa voi kuitenkin olla huijareita, jotka ilmoittavat ominaan laillisesti toimivien maksunvälitysyhtiöiden tietoja ja esiintyvät niiden edustajina. Sen

seurauksena kuluttajat luulevat olevansa tekemisissä hyvämaineisen yhtiön kanssa. Tilattua tuotetta ei kuitenkaan koskaan tule eikä välittäjään saa enää jälkeinpäin yhteyttä.

4.1 Turvallisuusvinkkejä

- Älä lähetä rahaa tuntemattomiin osoitteisiin. Yritä selvittää, onko yritys todella olemassa. Älä käy kauppaa pelkän postilokero- tai Internet-osoitteen kanssa, vaan varmista, että yritys kertoo myös katu- ja sähköpostiosoitteensa.
- Älä luovuta pankkitili- tai luottokorttitietojasi, jos et ole täysin varma vastaanottajan luotettavuudesta ja maksamisen turvallisuudesta.
- Kiinnitä huomiota maksutapahtuman suojaamiseen. Maksuympäristön turvallisuudesta kertoo esimerkiksi suljettu lukko tai ehjä avain selainsivusi alareunassa tai www-osoitteen <http://-etuliitteen> loppuun ilmestyvä s-kirjain (<https://>).
- Älä maksa automaattisesti kaikkia saamiasi laskuja – joku niistä voi olla tekaistu.
- Jos et saa tilaamaasi palvelua tai tuotetta sovittuna aikana tai jos siinä on jotain vikaa, sinulla on oikeus pidäytyä maksamisesta tai vaatia maksun palautusta.

Lisätietoja:

[Tietoa roskapostista ja huijauksista](#) (Kuluttajavirasto)

[Verkkokauppa ja tietoturva](#)

[Verkkokauppa-apuri](#)

[Olen tilaamassa ilmalämpöpumppua verkkokaupasta. Voiko myyjä vaatia minua maksamaan sen ennakoon?](#) (Kuluttajaviraston Usein kysytyä)

[TIEKE: Ostoksilla verkkokaupassa, opas kuluttajille](#)

5. Tarkista palvelun perustiedot

Sähköisistä palveluista on hyvä selvittää ennen tilausta tietyt perusasiat. Vaikka kyseessä ei olisikaan huijaus tai muu tietoturvavahka, kannattaa ylimääräisen vaivan ja yllätysten välttämiseksi tarkistaa, että saa vastauksen seuraaviin kysymyksiin:

- Kenen kanssa teen sopimuksen ja miten saan yritykseen yhteyttä? Tiedätkö yrityksen nimen, postiosoitteen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen?
- Mitä palvelu tai tuote sisältää ja mitä se maksaa?
- Liittykö palveluun tai tuotteeseen joitain rajoituksia tai yllättäviä ehtoja?
- Miten palvelu toimitetaan ja millä aikataululla?
- Onko kyseessä kertatilaus vai sitoudutko kestotilaukseen?
- Miten maksu tapahtuu ja millä ehdoilla?
- Miten tilauksen voi peruuttaa tai palvelun sulkea?
 - Sähköinen kauppa on etämyyntiä, jonka voi yleensä peruuttaa 14 päivän kuluessa. Peruutusosoikeutta ei kuitenkaan ole mm. nopeasti pilaantuvilla tuotteilla, sinetöidyillä tuotteilla, joiden sinetti on avattu (esimerkiksi cd-levyt) eikä mittatilaustuotteilla.
 - Peruuttamisoikeutta ei myöskään ole silloin, jos palveluksen suorittaminen tai hyödykkeen toimittaminen sähköisesti on kuluttajan suostumuksella aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta vahvistuksessa. Tällainen tilanne on kyseessä esimerkiksi silloin, kun tilataan verkosta musiikkia.
 - Tieto siitä, miten kestotilauksen voi katkaista, pitäisi löytyä tilausvahvistuksesta.
- Minkälaiset takuu- ja huoltoehdot tilaamallasi tuotteella on?

Lisätietoja:

[Tietoa Internet-kaupasta](#) (Kuluttajavirasto)

[Peruuttaminen etämyynnissä](#) (Kuluttajavirasto)

[Kuka maksaa postimaksun palautettavasta verkko-ostoksesta?](#) (Kuluttajaviraston Usein kysyttyä)

6. Jos palvelussa on jotain vikaa

Jos palvelussa on virhe, sinulla on kuluttajansuojalain antamat oikeudet saada hyvitystä palvelun virheestä. Virhe tarkoittaa esimerkiksi sitä, että

- tuote tai palvelu ei vastaa sovittua tai annettuja tietoja,
- se ei sovellu käyttötarkoitukseensa,
- sen kestoikä on lyhyempi kuin perustellusti voi odottaa,
- sen käyttö- ja hoito-ohjeet ovat puutteelliset.

Jos ostat palvelun kautta tuotteen, sille saatetaan antaa takuu. Takuu on vapaaehtoinen lisäetu. Siksi voit valittaa tuotteesta, vaikka sen takuu-aika olisi päättynyt tai sillä ei koskaan olisi edes ollut takuuta.

Voit vaatia virheen ensisijaisena hyvityksenä joko tavaran korjausta tai vaihtamista virheettömään. Myyjällä on kuitenkin oikeus korjata tuote ennen sen vaihtamista toiseen, jos korjauksen voi tehdä kohtuullisessa ajassa niin, että asiakkaalle ei aiheudu siitä kustannuksia eikä tuotteen arvo alene. Korjauksesta ja vaihtamisesta ei myöskään saa aiheutua sinulle olennaista haittaa.

Virhe on hyvittävä kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisuus riippuu kaupan kohteena olevasta tavarasta ja sen käyttötarkoituksesta.

Jos virhettä ei voi hyvittää korjaamisella tai tuotteen vaihtamisella virheettömään, sinulla on oikeus vaatia hinnanalennusta tai koko kaupan purkamista.

Jos erimielisyydet eivät ratkea keskustelemalla, voit ottaa yhteyttä kunnalliseen kuluttajaneuvojaan. Jos kuluttajaneuvojakaan ei saa soviteltua riitaa, voit viedä asian kuluttajavalituslautakuntaan. Lautakuntakäsittely on molemmille osapuolille maksuton. Jos riita päättyy tuomioistuimeen, se käsitellään asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Jos kyseessä on toisesta EU-maasta ostettu tuote, voit kääntyä myös Euroopan Kuluttajakeskuksen puoleen (www.kuluttajavirasto.fi/ecc).

Lisätietoja:

[Toimintaohje kuluttajalle kulutustavaran virhetilanteessa](#) (Kuluttajavirasto)

[Tietoa kuluttajakaupasta](#) (Kuluttajavirasto)

[Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa](#) (Kuluttaja-asiamiehen ohje)

[Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot](#)

[Kuluttajavalituslautakunta](#)

[Kenen vastuulla on postissa kadonnut verkkokaupasta tilattu tuote? Sitovatko verkkokaupan sivuilla olevat hinnat myyjää?](#) (Kuluttajaviraston Usein kysytyä)

7. Alaikäiset palveluiden ostajina

Sähköiset palvelut kiinnostavat myös lapsia ja nuoria. Alaikäisellä on kuitenkin aikuista rajoitetummat mahdollisuudet käydä kauppaa.

- Alaikäiset eivät voi normaalisti ostaa tuotteita ilman holhoojensa suostumusta. Kauppa ei yleensä ole sitova, jos toinen osapuoli on alaikäinen. Tarve huoltajan suostumukseen riippuu muun muassa ostajan iästä sekä ostoksen hinnasta ja laadusta.
- Holhustoimesta annetun lain mukaan alaikäinen voi itsenäisesti tehdä vain tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä ostoksia. Käytännössä tämä tarkoittaa taskurahoilla hankittuja, hinnaltaan kohtuullisia, samanikäisten yleisesti ostamia tuotteita.
- Alaikäinen ei voi ostaa velaksi, sillä velkasitoumusta ei pääsääntöisesti voida pitää holhouslaissa tarkoitettuna tavanomaisena oikeustoimena.

Julkisuudessa on ollut esillä tapauksia, joissa alaikäiset ovat osallistuneet erilaisiin interaktiivisiin peleihin, chateihin ja muihin ajanvietepalveluihin ja tulleet käyttäneeksi niihin suuriakin summia tajuamatta sitä itse. Alaikäinen ei itse vastaa laskusta, koska ei voi itse omistaa liittymää. Matkapuhelinliittymäsopimuksissa todetaankin, että liittymän tilaaja – alaikäisten tapauksessa hänen vanhempansa – vastaa kaikista liittymän käytöstä syntyneistä kuluista.

Kuluttajavalituslautakunta on kuitenkin katsonut, että huoltajalta saatu lupa käyttää kännykkää ei sellaisenaan tee alaikäisestä kelvollista sopimuskumppania mihin tahansa kaupantekoon. Käytännössä alaikäisellä ei ole oikeutta sopia yksin tv-pelien tyyppisistä palveluista, vaan tarvitaan erillinen lupa vanhemmilta.

Alaikäisten sisältöpalvelutilauksia voidaan rajoittaa erilaisilla estopalveluilla. Kuluttaja-asiamiehen näkemyksen mukaan saatavilla olevat esto- ja saldorajapalvelut ovat kuitenkin puutteellisia nykypäivän mobiilipalveluiden tarjontaan nähden. Esimerkiksi kaikki ajanvietepalvelut kuuluvat samaan estoluokkaan. Jos asiakas haluaa sulkea pääsyn yhteen palveluun, hänen on suljettava samalla kaikki muut samaan ryhmään kuuluvat palvelut.

Lisätietoja:

[Kun alaikäinen lapseni on tilannut tuotteita, voinko perua tilaukset maksutta?](#)
(Kuluttajaviraston Usein kysytyä)

[Ostoksilla verkkokaupassa](#) (TIEKE)

[Tietoturvatietoa vanhemmille](#)