



**KULUTTAJALIITTO**  
KONSUMENTFÖRBUNDET

## **Kuluttajanäkökulmia maksamiseen**

**8.5.2015 Juha Beurling**

**KULUTTAJALIITTO**  
KONSUMENTFÖRBUNDET



### **Maksutavat asiakkaan mukaan**

#### **Maksupalveluja sääntelevät lait.**

Käteisellä maksamisen tulee olla kuluttajalle maksutonta, mutta muiden maksutapojen käytöstä lisämaksua voidaan periä.

Etämyyntisäännökset koskevat mm. sellaisia tuotteita ja palveluita, joita kuluttajat tilaavat verkkokaupoista kännykällä, tabletilla tai tietokoneella.

#### **Yritys saa valita maksutavan, mutta jos käteistä rahaa tai maksukorttia ei hyväksytä, siitä kerrottava kuluttajalle.**

Tarjolla olevat maksutavat eivät saa olla kohtuuttomia kuluttajille (esim. välttämättömyyspalvelut, kuten sähkö ja vesi, on voitava maksaa eri tavoin).

#### **Miten haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat otetaan huomioon mobiilimaailmassa?**



## Hyvää palvelua – myös mobiilissa

Hyvän palvelun yleiset kriteerit pätevät myös mobiilimaailmassa:

- helppous
- nopeus
- käyttövarmuus
- maksuttomuus/kohtuullinen hinta
- saavutettavuus
- syrjimättömyys



## Vaarallisen helppoa?

Sovellutukset voivat auttaa kuluttajia seuraamaan taloutta, mutta liian helppo maksaminen voi johtaa holtittomaan rahan käyttöön.

Kuluttaja on alttiimpi käyttämään rahaa enemmän silloin, kun hän maksaa ostoksensa luottokortilla. Käteistä käyttävä kuluttaja saa palautteen hinnasta heti, mutta luottokortilla maksavalle hinta konkretisoituu vasta myöhemmin luottokorttilaskussa.

Toisaalta luottokortit ovat sekä yrityksille että kuluttajille turvallisin tapa maksaa (esim. jos tuote on maksettu luottokortilla ja yritys ei toimita tuotetta, kuluttaja voi vaatia rahojaan takaisin luottokorttiyhtiöltä).

Maksamisen siirtyminen verkkoon on lisännyt väärinkäytösten määrää. Miten yritykset ja kuluttajat saadaan ymmärtämään tietoturvan merkitys?