

Jenna Päläs, Salla Jutila ja Maria Hakkarainen

# Jakamistalouden kuluttajaopas

Miten toimin vastuullisesti käyttäjänä ja tarjoajana  
jakamistaloudessa?





# Jakamistalouden kuluttajaopas

Miten toimin vastuullisesti käyttäjänä ja tarjoajana jakamistaloudessa?

Jenna Päläs, Salla Jutila ja Maria Hakkarainen

MTI:n julkaisuja

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 2022

Vastuullisuus ja arvonluonti jakamistaloudessa –hanke, Business Finland

Copyright: CC-BY-NC

Ulkoasu: Annika Hanhivaara

ISBN 978-952-6620-48-0





# Mitä on jakamistalous?

Jakamistaloudessa yksityishenkilöt voivat jakaa, vuokrata, myydä, lainata, lahjoittaa tai vaihtaa erilaisia hyödykkeitä toisille yksityishenkilöille käyttämällä digitaalisia alustapalveluita.

Jakamistaloudessa jaetaan pääsyä hyödykkeisiin.

Moderni jakamistalous perustuu digitaalisille verkkoalustoille, joita ylläpitävät tyypillisesti alustayritykset

- Alustayrityksiä ovat esimerkiksi *Airbnb*, *Tori.fi*, *Facebook*, *Amazon*, *Etsy*, *Doerz*, *Wolt*, *Booking.com*, *Nappinaapuri*
- Alustat yhdistävät hyödykkeitä tarjoavat ja niitä kuluttavat toimijat





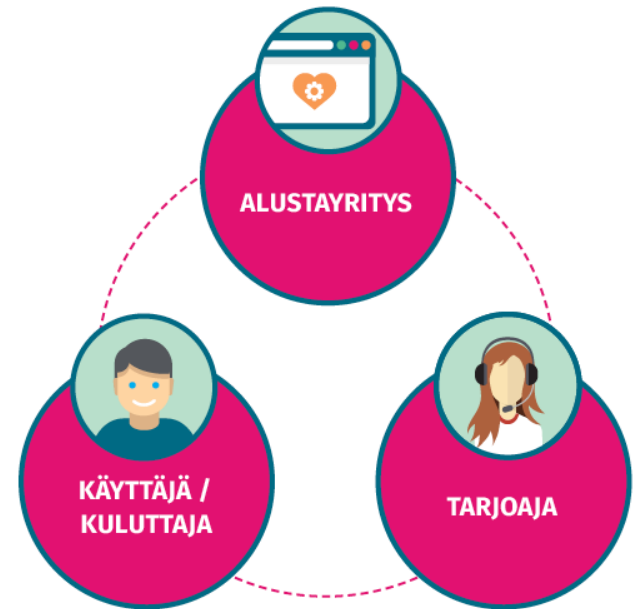
# Jakamistalouden perustoimijat ja näiden väliset sopimussuhteet

## Jakamistalouden perusasetelmassa on kolmenlaisia toimijoita:

- 1) Alustapalvelun tarjoavat alustayritykset
- 2) Hyödykkeitä alustoilla tarjoavat kuluttajat eli tarjoajat
- 3) Hyödykkeitä alustoilta hankkivat kuluttajat eli käyttäjät

## Ja kolmenlaisia oikeussuhteita:

- 1) Alustan ja tarjoajan välinen alustapalvelun käyttöä koskeva suhde
- 2) Alustan ja hyödykkeen hankkivan käyttäjän välinen alustapalvelun käyttöä koskeva suhde
- 3) Tarjoajan ja käyttäjän välinen hyödykettä koskeva suhde





# Alustapalvelut jakamistaloudessa 1/2

## Alustamallissa yritystoiminnan painopiste on alustapalvelun tarjoamisessa.

Alustayritykset tarjoavat digitaalisen ympäristön käyttäjiensä väliselle vuorovaikutukselle ja sopimiselle

Alustayritykset eivät yleensä itse omista tai tuota tarjottavia hyödykkeitä, vaan tarjoavat digitaalisen *markkinapaikan*

- Kuluttajat tuottavat palvelut ja tuotteet alustoilla
- Myös yritykset, esim. hotellit voivat tarjota palvelujaan ja tuotteitaan alustoilla

Liiketoiminnan ydin on hyödykkeiden tarjoajien ja käyttäjien yhdistäminen. Alustat saavat tuloa esimerkiksi:

- Välityspalkkioista, käyttömaksuista, muista veloituksista
- Asiakasrajapinnan hallinnasta, käyttäjätietojen hyödyntämisestä
- Maksujen välityksestä, asiakasvarojen hallinnasta
- Markkinointikanavan tarjoamisesta kolmansille yrityksille





# Alustapalvelut jakamistaloudessa 2/2

## Alustapalvelut ovat muutakin kuin markkinapaikkoja.

Alustat muistuttavat kirpputoreja tai kauppojen ilmoitustauluja, jonne voi jättää osto- ja myynti-ilmoituksia

- Alustat ovat digitalisuutensa vuoksi kuitenkin monimutkaisempi ilmiö

Palvelu- ja tuotevalikoiman esittämisen lisäksi alustapalveluun voi kuulua

- Tilaus- ja varausjärjestelmä
- Yhteydenotto- ja viestintäjärjestelmä, palaute- ja reklamaatiojärjestelmä
- Maksupalveluita tai rahoituspalveluita, muita oheis- ja tukipalveluita
- Asiakaspalvelu, tukikeskus, riidanratkaisuminaisuuksia

Alustamalli on yleistymässä. Myös jotkin verkkokaupat ovat siirtyneet alustamalliin tai ottaneet alustoilta omaksuttuja toimintoja käyttöönsä (esim. *CDON, Zalando Preowned*)





# Kuluttajana jakamistaloudessa 1/2

## Jakamistaloudessa kuluttajien rooli on monipuolistunut.

Hyödykkeitä myyvät, vuokraavat tai muuten tarjoavat alustapalveluita käyttävät tarjoajat *vertaisperiaatteella* (ns. P2P, *peer-to-peer*)

Alustojen ansiosta kuka tahansa voi tarjota mm. työkalujaan, asuntoaan tai vaikkapa osaamistaan muille alustaa käyttäville ajasta, paikasta ja tuttavapiirin laajuudesta riippumatta.

Kuluttajien moninaiset markkinaroolit:

- Kuluttajat eivät enää vain passiivisia ostajia
- Kuluttajat osallistuvat tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen, arviointiin, rahoittamiseen
- Kuluttajavaikuttaminen (epäkohtiin vaikuttaminen esim. ostoboikotit ja somekampanjat)
- Kuluttajat osallistuvat itse kulutuskokemuksen rakentumiseen
- Kuluttajat voivat hypätä tarjoajan rooliin – kuluttaja tuottajana





# Kuluttajana jakamistaloudessa 2/2

## Esimerkkejä jakamistalouden hyödyistä kuluttajalle.

Tuotteiden parempi saatavuus ja saavutettavuus

- Helpompi pääsy, edullisuus
- Tarjonnan lisääntyminen ja vaihtoehtoiset palveluntuottajat

Lisääntynyt osallisuus ja aktiivisempi rooli markkinoilla

- Kuluttajapalaute, kuluttajien generoima sisältö, kuluttaja-aktivismi ja vaikuttaminen (esim. Musti & Mirri –case\*)
- Tarjoajarooli lisää ansainta- ja työmahdollisuuksia, tukee yrittäjämäistä toimintaa
- Vuorovaikutus muiden kanssa, uusien ihmisten kohtaaminen, yhteisöllisyys

Ympäristövastuullisempaa kuluttamista?

- Vuokraaminen, uusiokäyttö ja tuotteet palveluna vähentävät tarvetta omistaa



\* Alkuvuodesta 2022 sosiaalisessa mediassa vaadittiin haukunestopantojen myynnin lopettamista Musti ja Mirri -liikkeissä. Somekampanjan myötä yritys poisti haukunestopannat kokonaan valikoimastaan.







# Matkailun kuluttajamarkkinat muutoksessa

## Esimerkkejä matkailualan uusista toimijoista

### Alustatoimijat:

- Airbnb ja Airbnb Experiences, Homeaway, Doerz, GoMore

### Kuluttajat matkailualan uusina mikrotoimijoina:

- Vertaismajoittajat ja muut huoneistojen tarjoajat
- Elämyspalveluiden tarjoajat
- Ajoneuvojen, välineiden ja tavaroiden vuokraajat

### Alustan paikallista läsnäoloa hyödyntävät yritykset:

- Siivous- ja stailauspalvelut
- Avainten säilytyspalvelut, vastaanottopalvelut

### Alustojen liiketoimintamallia toisintavat yritykset:

- Jälleenvuokraustoimiala, verkkokaupat, ”salahotellit”





# Moninaiset alustatarjoajat

## Alustoilla toimii monenlaisia tarjoajia, joita voivat olla esimerkiksi:

Yksityishenkilö, joka myy yksittäisiä käytettyjä tavaroita Tori.fi:ssä

Yksityishenkilö, asuntosijoittaja tai majoitusyritys, joka tarjoaa majoituskohteita esim. Airbnb:ssä tai Booking.com:ssa

- Kohde voi olla oma koti, jaettu huone, yksittäinen huone, koko asunto, omakotitalo tai mökki
- Hotellihuone
- Yksityishenkilöt voivat vuokrata asuntoja myös jälleenvuokrausyrityksille (Forenom, Kotimaailma), jotka puolestaan vuokraavat asuntoja eteenpäin lyhytaikaisesti.

Yksityishenkilö tai ohjelmapalveluyritys, joka tarjoaa elämyspalveluita esim. Doerzissa tai Airbnb Experiences:ssä tarjoava





# Alustoilla tarjottavien ja hankittavien hyödykkeiden kirjo

**Alustapalveluissa voidaan tarjota tai hankkia monenlaisia hyödykkeitä, esimerkiksi:**

Irtaimia tavaroita (esim. porakone, ompelukone, telta)

Ajoneuvoja, pyöriä, veneitä tai kimppakyytiä

Asuinhuoneistoja tai majoitusta

Työ- tai palvelusuorituksia, naapuriapua ja osaamista (esim. koiran ulkoilutus, siivous, elämykset, leivontakurssit, netissä tehtävä mikrotyö, kimppakyydit)

Lainarahaa tai muuta rahoitusta (vertaisluotot, joukkorahoitus, rahankeräys, vertaisvakuutukset)

Digitaalisia sisältöjä (esim. blogit, vlogit, opetusvideot, arvosteluvideot, virtuaalielämykset)





# Moninaiset ja tapauskohtaiset alustapalveluiden sopimukset

**Jakamistaloudessa sekä tarjoaja että käyttäjä tekevät yleensä sopimuksen alustayrityksen kanssa alustapalvelun käytöstä.**

Millaisista sopimuksesta on kysymys, riippuu:

- Tarjottavista ja hankittavista hyödykkeistä
- Alustayrityksestä ja sen toimintamalleista
- Tarjoajan ja käyttäjän tosiasiallisesta toiminnasta ja asemasta

Alustasta riippuen alustapalvelussa voi olla kysymys:

- Myynti-, osto-, ja vaihtoilmoitusten digitaalisen ympäristön tarjoamisesta
- Digitaalisen palvelun, kuten viestintäsovelluksen tai sosiaalisen median palvelun käytöstä
- Tarjoajan ja käyttäjän välistä vaihdantaa aktiivisesti ylläpitävästä markkinapaikkapalvelusta (sopimustyökalut, palautejärjestelmät, neuvonta, ongelmien selvittely, hinnoitteluapuri, reklamaatiovälineet ja -kanavat)
- Maksupalvelun, rahoituspalvelun tai vakuutus tuotteen käytöstä

Alustapalvelun käyttöä koskeva sopimus on tyypillisesti jatkuva





# Hyödykkeitä koskeva sopimussuhde 1/2

## Jakamistaloudessa tuotteiden ja palveluiden tarjoaminen voi oikeudellisesti tarkoittaa:

- Tavarain tai ajoneuvon lainaamista tai vuokraamista
- Tavarain tai kulkuneuvon myyntiä, vaihtoa tai lahjoittamista
- Asuinhuoneiston vuokrausta tai majoituspalvelun tarjoamista
- Palvelun tai työsuorituksen myyntiä tai tekemistä vastikkeetta
- Velkasopimusta, rahan lahjoittamista, tuotteen ennakkotilausta, sitoumusta korvata toiselle tapahtunut vahinko
- Digitaalisen sisällön tilaussopimusta korvausta vastaan tai vastikkeetta

Hyödykettä koskeva sopimus voi olla kertaluontoinen, pidempikestoinen tai jatkuva (vrt. alustapalvelun käyttöä koskeva sopimus, joka yleensä jatkuva)





# Hyödykettä koskeva sopimussuhde 2/2

## Jakamistaloudessa hyödykettä koskeva sopimus- ja oikeussuhde muodostuu tarjoajan ja käyttäjän välille.

Alustayritykset eivät yleensä tule hyödykettä koskevan sopimuksen osapuoliksi, eivätkä näin vastaa esimerkiksi hyödykkeen virheistä

Tavaran, digitaalisen sisällön tai palvelun tarjoajana alustoilla voi toimia sekä elinkeinonharjoittajia (yrityksiä, pienyrittäjiä ja ammatinharjoittajia) että yksityishenkilöitä

- Tarjoajana elinkeinonharjoittaja: oikeussuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojaa koskevia säännöksiä.
- Tarjoajana yksityishenkilö: kyseessä on yksityishenkilöiden välinen sopimus, johon ei sovelleta kuluttajansuojasääntelyä, vaan esimerkiksi kauppalakia ja yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita.

Markkinapaikan tarjoavalla alustayrityksellä on velvollisuus ilmoittaa, onko myyjänä elinkeinonharjoittaja vai muu taho.





# Alustoilla käytössä olevia sopimisen tapoja

Tarjoaja ja käyttäjä sopivat kaupoista käyttäen sosiaalisen median kommenttikenttää, alustan viestintäsovellusta tai muuta viestintäpalvelua (tekstiviesti, sähköposti, puhelu)

- Esim. Facebookin kirpputoriryhmät, Tori.fi
- Tarjoaja ja kuluttaja laativat tarvittaessa erillisen sopimuksen
- Maksut hoidetaan tarjoajan ja käyttäjän välillä (käteinen, MobilePay, maksu tilille ym.)

Tarjoaja ja käyttäjä käyttävät alustanyrityksen tilaus- ja sopimusjärjestelmää

- Esim. Doerz, Airbnb
- Alusta tarjoaa valmiin sopimusinfrastruktuurin, sopimuspohjat tai sopimusehtoalikon
- Tarjoaja ja käyttäjä sopivat hinnoista, luovutusajankohdasta ja muista erityisistä ehdoista
- Alusta tai alustalla toimiva maksupalveluntarjoaja välittää maksut

Käyttäjä tilaa tuotteen tai palvelun alustalla, mutta tuotteesta tai palvelusta ei sovita erikseen tarjoajan kanssa

- Esim. Foodora, Wolt, Uber
- Sopimus tehdään vain alustan kanssa, joka toimii verkkokauppatilauksen välikätenä





# Hyödykkeisiin ja niiden tarjoamiseen soveltuvat eri lait ja oikeuslähteet

**Hyödykkeiden ja tarjoajien laajan kirjon vuoksi myös soveltuvien lakien kirjo on laaja.**

Irtaimen tavaran kauppa: Kauppalaki, oikeustoimilaki, yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet sekä kuluttajansuojalaki (jos tarjoaja on elinkeinonharjoittaja)

Vertaismajoitus: yleiset sopimusoikeuden periaatteet, alustapalvelun käyttöehdot, asunto-osakeyhtiölaki, vuokrauksen periaatteet

Elämyspalvelut: yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet, alustapalvelun käyttöehdot, kauppalain ilmentävät periaatteet soveltuvien osin sekä kuluttajansuojalaki ja kuluttajaturvallisuuslaki (jos tarjoaja on elinkeinonharjoittaja)

Vertaisluotot: kuluttajaluottosäätely, yleiset sopimus- ja velkaoikeudelliset periaatteet







# Riitojen ja erimielisyyksien ratkaisu 1/2

## Alustapalvelun käyttöä koskevat ongelmat

Osapuolten oikeudet, velvollisuudet ja vastuut määrittyvät ensisijaisesti sopimuksen perusteella

Alustapalveluiden käyttäjiä koskee kuluttajansuojasääntely, kun hyödykettä käytetään kuluttajana. Alustapalveluun liittyvissä erimielisyyksissä voi

- Reklamoida palvelun virheestä alustayritykselle
- Kääntyä kuluttajanneuvonnan tai Euroopan kuluttajakeskuksen puoleen
- Tehdä epäreiluisista toimintamalleista ilmoituksen kilpailu- ja kuluttajavirastoon
- Pyytää ratkaisusuositusta kuluttajariitalautakunnasta

Alustoilla toimivat tarjoajat voivat tietyin edellytyksin saada vastaavanlaista kuluttajansuojaa kuin käyttäjä-kuluttajat, jos toiminta on pienimuotoista

- Mikäli toiminta on riittävän suunnitelmallista ja tulokseen tähtäävää, voi tarjoaja lain silmissä olla elinkeinonharjoittaja
- Tällöin alustapalvelua koskeva käyttöehto määrittää toimintamahdollisuudet

**Huolellinen tutustuminen käyttöehtoihin, linjauksiin ja ohjeisiin on tärkeää!**





# Riitojen ja erimielisyyksien ratkaisu 2/2

## Hyödykettä koskevat ongelmat

Mikäli alustalta hankitun tuotteen tarjoaja on yritys, käyttäjä voi vedota kuluttajan asemaan ja hyödyntää kuluttajan oikeussuoja- ja oikeusturvakeinoja

Mikäli tarjoajana on yksityishenkilö, sopimukseen ei sovelleta kuluttajansuojaa

- Oikeuslähteinä on tällöin sopimus ja osapuolten välinen viestintä, kauppalaki, oikeustoimilaki ja sopimusoikeuden periaatteet
- Yksityishenkilöiden riidat käsitellään käräjäoikeudessa. Oikeudenkäyntikulujen vuoksi riidan taloudellinen intressi tulisi ylittää 15.000 euroa, jotta se on järkevää laittaa vireille
- Vastapuolen sopimusrikkomuksesta tai epäasiallisesta toiminnasta kannattaa aina reklamoida alustapalvelulle
  - Alustayritys voi tarjota sovittelu- tai riidanratkaisua tai vakuutusturvaa vahinkojen varalle
  - Osa alustoista puuttuu epäasialliseen toimintaan tai poistaa käyttäjän alustalta
  - Muita käyttäjiä kannattaa varoittaa ilmoittamalla palautejärjestelmään
- Erimielisyyksissä apua voi saada myös tuotteen rahoittaneelta luottoyhtiöltä tai vakuutusyhtiöltä
- Huijaustilanteissa tulee ottaa yhteys poliisiviranomaiseen ja tarvittaessa tilinpitäjäpankkiin





# Miten hankin tuotteita ja palveluita vastuullisesti jakamistaloudessa?





## Vastuullisena käyttäjänä

- 1) Tutustu alustapalvelun käyttöehtoihin, ohjeisiin ja toimintamalleihin
- 2) Huomioi, toimiiko tarjoajana yritys vai yksityishenkilö
- 3) Tutustu tarjoajan profiiliin ja hänestä annettuihin arvioihin
- 4) Tutustu alustan käyttäjäpalautejärjestelmään
- 5) Tutustu tuotetta ja palvelua koskevaan kuvaukseen, käyttöohjeisiin ja muihin tarjoajan toimittamiin ohjeisiin ja noudata niitä
- 6) Tunnista tuotteen tai palvelun käyttöön liittyvät riskit ja uhkat – varaudu ennakolta ja pohdi ratkaisuja





# 1) Tutustu alustapalvelun käyttöehtoihin, ohjeisiin ja toimintamalleihin

Lue huolella läpi alustapalvelun käyttöehdot

- Mistä asioista alustayritys on sitoutunut vastaamaan
- Mitkä asiat jäävät tarjoajan ja käyttäjän välisiksi: esim. mikäli tavara on virheellinen, auttaako alustayritys selvittämään asiaa

Selvitä ohjeista, miten alustapalvelu toimii ja miten vaihdanta alustalla tapahtuu

- Tarjoaako alusta asiakaspalvelua – löydätkö esimerkiksi yhteystiedot mahdollista reklamaatiotilannetta varten?
- Varmistaako alustapalvelu toimijoiden henkilöllisyyden vai toimivatko käyttäjät alustoilla anonyymisti?
- Mikä on alustan rooli erimielisyystilanteissa ja miten alusta toimii epäasiallisesti tai jopa lainvastaisesti toimivan käyttäjän kanssa?





## 2) Huomioi, toimiiko tarjoajana yksityishenkilö vai yritys

Koska alustoilla toimii myyjän ja tarjoajan roolissa monenlaisia toimijoita, voi joskus syntyä epäselvyyksiä myykö hyödykkeen tai palvelun laissa tarkoitettu elinkeinonharjoittaja vai yksityishenkilö

Tarjoajan rooli vaikuttaa:

- Kuluttajansuojaan ja käyttäjän oikeuksiin
  - Kuten mahdollisuuteen käyttää kuluttajien oikeusturvakeinoja, esim. saattaa asia kuluttajariitalautakuntaan.
- Tarjotun tuotteen tai palvelun laatutasoon
  - Ei-ammattimaisesti tuotetun palvelun tai majoituksen taso saattaa poiketa merkittävästikin perinteisistä tuotteista
  - Toisaalta yksityishenkilön tarjoamat tuotteet ja palvelut voivat olla räätälöidympiä ja persoonallisempia
- Tarjoajan vakuutuksiin ja mahdollisuuksiin varautua vahinkoihin ja rahamääräisiin korvauksiin





### 3) Tutustu tarjoajan profiiliin ja hänestä annettuihin arvioihin

Tutustu tarjoajan profiiliin ja hänestä annettuihin arvioihin

- Katso, varmistaako alusta tarjoajan henkilöllisyyden
- Pohdi, onko profiili luotettavasti rakennettu

Monet alustat keräävät käyttäjäpalautetta ja -arvioiteja tuotteiden ja palveluiden käyttökokemuksista

- Käyttäjäpalaute voi olla numeerista, sanallista tai esimerkiksi symbolien tai tykkäysten muodossa olevia suosituksia
- Negatiiviset palautteet voivat kieliä tuotteen huonosta laadusta tai tarjoajan epäasiallisesta käytöksestä
- Hyvä arvosana ja yhdenmukaiset arviot kertovat yleensä tyytyväisistä käyttäjistä ja palvelun hyvästä laadusta
- Arvioi palautteiden luotettavuutta, esim. liian yhdenmukaiset ja ylistävät palautteet voivat kertoa keinotekoisista arvioista

Huomaa, että myös tarjoaja voi arvioida sinut asiakkaana





## 4) Tutustu alustojen käyttäjäpalauttejärjestelmään

Lue ohjeet huolella palautteen antamiseksi

- Anna palautetta vastuullisesti: ilmoita epäkohdista, ole reilu ja totuudenmukainen, kehu aina kun on aihetta
- Antamasi palaute voi vaikuttaa tarjoajan mahdollisuuteen toimia alustoilla

Selvitä, mitkä seikat vaikuttavat käyttäjäpalautteen rakentumiseen ja miten käyttäjäpalaute tai tuotetta tai palvelua koskeva arvosana muodostuu

- Harhaanjohtavan markkinoinnin kieltolaki ulottuu myös käyttäjäpalautteisiin. On esim. kiellettyä käyttää feikkitykkäyksiä tai esittää kuluttaja-arvioita, jotka eivät ole tuotetta/palvelua ostaneen kuluttajan laatimia
- Kiellosta huolimatta kaikki alustat eivät toimi reilusti. Alustat saattavat jättää kielteiset palautteet julkaisematta tai jättää ilmoittamatta, mikä vaikuttaa hakutulosten esitysjärjestykseen tai suositteluihin







## 5) Tiedosta, mitä olet hankkimassa ja toimi ohjeiden mukaisesti

Tutustu huolella tuotteesta tai palvelusta annettuun kuvaukseen ja tietoihin – sopiiko tuote tai palvelu sinun tarpeisiisi?

- Lue huolella myös sopimusehdot
- Ole matalalla kynnyksellä yhteydessä tarjoajaan esimerkiksi, jos sinulla on erityistarpeita
- Sovi asioista kirjallisessa muodossa esimerkiksi käyttämällä alustan viestintätyökalua tai sähköpostia

Noudata tuotteen käyttöohjeita ja palvelun käytöstä annettuja ohjeita

- Älä käytä tuotetta ohjeiden vastaisesti – voit aiheuttaa turvallisuusriskin
- Noudata esimerkiksi vertaismajoituksessa majoittajan antamia sääntöjä, älä sotke ympäristöä tai häiritse naapureita tai paikallisia
- Noudata alueen sääntöjä ja tapoja – jakamistalous saattaa joskus edellyttää myös kulttuurintuntemusta ja paikallisviisautta
- Pohdi, mitä tuotteen tai palvelun vastuullinen käyttö kohdallasi tarkoittaa





## 6) Varaudu riskeihin ja uhkiin ennakoita

Maksa tuote vasta, kun olet tutustunut siihen

- Älä suorita maksua näkemättä tavaraa, kun esim. ostat tavarannettikirppiksellä
- Mikäli tuote tai palvelu pitää maksaa etukäteen, suosi maksuissa luottokorttia tai hyödykkeen rahoittavaa luottopalvelua
- Muista digiturvallisuus! Älä klikkaa epäilyttäviä linkkejä, avaa tiedostoja tai luovuta turvatunnuksia tai verkkopankkitunnuksia kenellekään!

Varaudu riskeihin ja ongelmiin ennakoita

- Pohdi, mikä voisi tilanteessa mennä pieleen ja miten voit omalla toiminnallisia madaltaa riskejä ja suojautua uhkilta
- Selvitä, tarjoaako alustapalvelu apua ongelma- ja riitatilanteissa
- Selvitä, tarvitseeko tuotteen tai palvelun käyttämiseen vakuutusta (esim. vapaa-ajan vakuutus, matkavakuutus)
- Pohdi varasuunnitelmia ja vaihtoehtoja





# Miten tarjoan tuotteita ja palveluita vastuullisesti jakamistaloudessa?





## Vastuullisena tarjoajana

- 1) Tutustu alustapalvelun käyttöehtoihin, ohjeisiin ja toimintamalleihin
- 2) Laadi selkeä, riittävä ja totuudenmukainen kuvaus tarjoamastasi tuotteesta tai palvelusta
- 3) Tutustu ostajan tai vuokraajan (käyttäjä) profiiliin ja hänen saamaansa palautteeseen
- 4) Tunnista oman toimintasi oikeudellinen luonne
- 5) Tunnista omaan toimintaasi liittyvät riskit ja uhat
- 6) Tunnista oman toimintasi vaikutukset ympäristöön ja sidosryhmiisi – laadi vastuullisuussuunnitelma!





# 1) Tutustu alustapalvelun käyttämistä koskeviin ehtoihin ja ohjeisiin

Ennen kuin aloitat, tutustu huolellisesti alustapalvelun käyttöehtoihin, ohjeisiin, suosituksiin ja ”usein kysytyt kysymykset” -osioihin

- Miten kaupankäynti ja myyntiprosessi etenevät, mitä vaiheita niissä on?
- Mitkä asiat ovat sinun vastuullasi, mistä seikoista alustayritys vastaa?
- Mitä työkaluja alusta tarjoaa turvallisten kauppojen syntymiseksi
  - Varmistaako alustapalvelu ostajan/tilaajan henkilöllisyyden?
  - Tarjoaako alustapalvelu tukea ja välineitä erimielisyyksien ja ongelmien ratkaisemiseksi?
  - Tarjoaako alusta vakuuksia tai vakuutusturvaa esimerkiksi kuluttajan sopimusrikkomuksen tai vahingon varalle?
- Tarjoaako alusta selvittely-, sovittelu- tai riidanratkaisua erimielisyys- ja riitatilanteissa?
- Miten ja missä sinun ja alustayrityksen väliset riidat selvitetään? Minkä valtion sääntelyä riitoihin sovelletaan?





## 2) Laadi selkeä kuvaus tuotteesta ja palvelusta ja niiden käytöstä

Kuvaile tarjoamaasi tuotetta tai palvelua mahdollisimman tarkkaan

- Käyttäjälle syntyy odotuksia ilmoituksesi perusteella – ristiriita odotusten ja palvelun tai tuotteen laadun kanssa voi aiheuttaa riitatilanteita
- Riittämätön tai harhaanjohtava ilmoitus saattaa tarkoittaa sopimusrikkomusta
- Anna riittävät tiedot siitä, mihin tarkoitukseen ja miten tavaraa tai palvelua käytetään. Huomioi myös turvallisuusnäkökohdat.
- Jos huomaat, että käyttäjällä on väärä käsitys, kerro siitä ennen kauppvoja!
- Tuotteen tai palvelun tulee olla sopimuksen mukainen ja vastata kuvausta – muutoin se on virheellinen!

Palveluiden osalta ohjeista käyttäjää, miten palveluita käytettäessä tulee käyttäytyä ja toimia

- Majoituksen osalta ohjeista esim. saunan käytöstä ja asumissäännöistä
- Kerro, miten käyttäjän tulee huomioida esim. paikallisympäristö ja -kulttuuri sekä paikalliset asukkaat





### 3) Tutustu käyttäjän profiiliin

Ennen sopimuksen tekemistä, tutustu tuotteen tai palvelun tilaajan (käyttäjä) käyttäjäprofiiliin

- Onko henkilöllisyys varmennettu? Miten?
- Vaikuttaako profiili aidolta henkilöltä eikä tekaistulta?
- Millaiset arviot käyttäjä on saanut muilta tarjoajilta?

Luotettavasta profiilista ja hyvästä maineesta huolimatta ongelmia saattaa syntyä

- Tunnista riskit ja laadi suunnitelma niiden ehkäisemiseksi sekä riskien toteutumista varten
- Tarvitko esimerkiksi pantteja tai muita vakuuksia?





## 4a) Tunnista toimintasi luonne

### Selvitä, millaisten oikeudellisten vaatimusten ja velvoitteiden piirissä olet – vahingossa elinkeinonharjoittajaksi?

Mikäli tuotteita tai palveluita tarjotaan riittävän suunnitelmallisesti, voitonsaantitarkoituksessa ja toimintaan liittyy yrittäjäriski, voit olla lain tarkoittama elinkeinonharjoittaja tai liiketoiminnan harjoittaja

Mitä tarkoittaa?

- Arvonlisäverovelvollisuus (tilikauden liikevaihto yli 15.000 €), elinkeinotoiminnan verotusperiaatteet, kirjanpitovelvollisuus
- Kuluttajansuojasääntelyn vaatimusten noudattaminen: mm. markkinointisäännökset, peruuttamisoikeutta koskevien tietojen antaminen, virhevastuu
- Turvallisuusvaatimuksien kuten kuluttajaturvallisuuskysymysten huomioiminen
- Kattavampien vakuutuksien hankkiminen (mm. vahinkovakuutukset, oikeusturvavakuutukset, työntekijöiden vakuutukset)







## 4b) Tunnista toimintasi luonne

**Millaisen sääntelyn ja velvoitteiden piirissä olet? Selvitä, tuleeko sinun tehdä ilmoituksia viranomaisille tai hakea lupaa.**

Verotus: ilmoita tulot ja niiden hankkimismenot aina verottajalle

- Pääsääntö: kaikki tulo on veronalaista, ellei sitä ole erikseen lailla vapautettu veronalaisuudesta
- Mikäli harjoitat liiketoimintaa ja tilikauden liikevaihto on yli 15.000 euroa, rekisteröidy ALV-rekisteriin, tarkista myös esimerkiksi kirjanpitosäännökset

Ilmoitukset ja luvat: selvitä edellyttääkö ko. tuotteen tai palvelun tarjoaminen Suomessa ilmoitusta viranomaiselle tai luvan hakemista? Esim.

- Tulonsaamistarkoituksessa tapahtuva henkilökuljetus on luvanvaraista, kimppakyytien ja kulujen kattaminen eivät
- Ammattimainen majoitustoiminta edellyttää ilmoitusta terveydensuojeluviranomaisille ja esimerkiksi matkustajatietojen keräämistä ja luovuttamista poliisiviranomaiselle
- Ammattimainen majoitustoiminta todennäköisesti edellyttää tavallisessa asuinhuoneistossa myös rakennuslupaa ja käyttötarkoituksen muutosta

Älä käytä luvatta toisten tekijänoikeuden alaisia teoksia tai materiaalia esimerkiksi markkinoinnista tai ilmoittelussa





## 5a) Tunnista omaan toimintaasi liittyvät riskit ja uhat

**Tunnista ja kartoita, mitä mahdollisia uhkia ja riskejä tuotteen tai palvelun tarjoamiseen liittyy ja varaudu niihin.**

Mitä alustayrityksen ja käyttäjän toimintaan liittyviä uhkia havaitset?

- Vahingot, maksukyvyttömyys, oikeudelliset riskit ja epäselvyydet alustan käyttöehdoissa

Mitä omaan toimintaasi liittyviä riskejä havaitset? Esim.

- Arvoesineet tai helposti syttyvä materiaali ja kynttilät Airbnb-asunnossa
- Helposti rikkoontuvan tai arvokkaan esineen lähettäminen postitse (ilman vakuutusta)

Laadi riskejä ja uhkia varten varautumissuunnitelma

Sovi käyttäjän kanssa aina kirjallisesti menettelytavoista, tavaran luovutusajankohdasta, hinnasta, palvelun sisällöstä ja muista ehdoista

Selvitä, ovatko vakuutuksesi riittävät vai tarvitsetko lisävakuutuksia tai vakuuksia esimerkiksi tavaran lainaamisessa





## 5b) Tunnista omaan toimintaasi liittyvät riskit ja uhat

**Oikeudellisesta roolistasi riippumatta on hyvä pohtia tarjoamiesi palveluiden turvallisuus- ja terveysturvakohtia.**

Pohdi, millaisia turvallisuus- ja terveysturvakohdat toimintaasi liittyy

- Terveysturvallisuus
- Fyysinen turvallisuus
- Mistä käyttäjän olisi hyvä olla tietoinen ennen kuin hän ostaa tai käyttää tarjoamaasi tuotetta tai palvelua? Kenelle palvelu ei sovi?
- Tarjoa paikallistietoa turvallisen käyttökokemuksen tueksi

Laadi turvallisuussuunnitelma ([Ks. Tukesin ohjeet](#))

Hanki hygieniapassi, mikäli tarjoat ruokaa tai elintarvikkeita





# 6 Tunnista oman toimintasi vaikutukset – laadi vastuullisuussuunnitelma

Etenkin palveluiden (majoitus, kotiapu, elämys) tarjoamisessa pohdi, millaisia vaikutuksia toimintasi aiheuttaa:

- Esim. lähiympäristölle ja luonnolle, naapureille ja alueen asukkaille

Tee vastuullisuussuunnitelma

- Hyödynnä suunnitelman laatimisessa olemassa olevia ohjeistuksia ja suosituksia, esim. <https://shareabletourism.com/ohjeistuksia-jakamistalouteen/>
- Tee vaikutuspiirikartoitus: mitä ei-toivottuja seurauksia palveluiden tarjoaminen aiheuttaa ja keihin nämä vaikutukset kohdistuvat?
- Miten näitä kielteisiä vaikutuksia voidaan ennaltaehkäistä?
- Mitkä vaikutukset ovat seurausta suoraan omasta toiminnastasi?
- Mitkä taas palvelun käyttäjän toiminnasta, miten voit ohjata palvelun käyttäjää vastuullisempaan toimintaan?





# shareabletourism.com





# VASTUULLISUUS JA ARVONLUONTI JAKAMISTALOUDESSA

EAKR | Business Finland | 2020–2022