

OPETTAMINEN OSTOPOLKU MALLIN AVULLA

Taina Mäntylä

12.9.2019 Joensuu

 Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

Kuluttaminen ja kuluttajuus

- › Kuluttamista ja kuluttajuutta lähestytään opetuksessa eri näkökulmista oppiaineesta riippuen.
- › Arjenhallinnan osaamisen saavuttamiseksi oppija tarvitsee kokonaisuuden, jossa on mukana kaikki kuluttajuuden näkökulmat. (ekologisuus, arjen valinnat, taloudellisuus sekä digitaalisuus)
- › Kulutusprosessista opettaminen sisältää pohdintaa:
 - Tuote vai palvelu?
 - Tarvitsenko vai haluanko?
 - Ostaa vai tehdä itse?
 - Vuokrata, lainata vai hankkia yhteiskäyttöön?
 - Kulutus ja identiteetti
 - Eettisyys, taloudellisuus, ympäristövaikutukset ym.

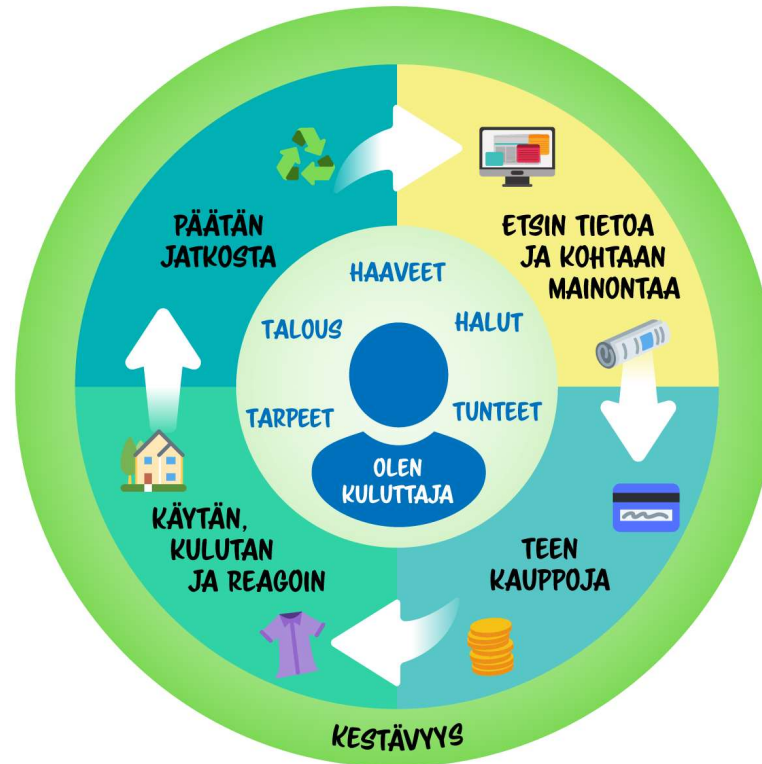
Ostamisessa on pelisääntönsä

- › Kuluttajansuojalla tarkoitetaan **markkinoiden** pelisääntöjä, jotka koostuvat useista eri laista ja säädöksestä sekä kuluttaja-asiamiehen ratkaisukäytännöistä, joilla suojataan kuluttajaa heidän ostaessaan elinkeinonharjoittajilta.
- › Kuluttajansuojaa tarvitaan, koska kuluttaja on usein heikompi osapuoli elinkeinonharjoittajan kanssa tehdyssä sopimuksessa..
- › Kuluttajansuojan toteutumista valvoo KKV, jossa toimii kuluttaja-asiamies. Muita kuluttajaviranomaisia ovat kuluttajaoikeusneuvojat, kuluttajariitalautakunta sekä markkinaoikeus.
- › Kuluttajansuojalain lisäksi on olemassa muitakin kuluttajansuojaa koskevia säädöksiä

Ostopolku, sarja kuluttamiseen liittyviä tilanteita ja taitoja

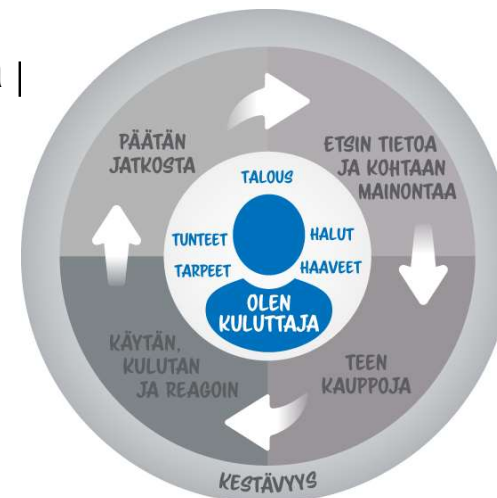


Ostamisen prosessi ja kuluttajuuden opetuksen kokonaisuus



Olen kuluttaja

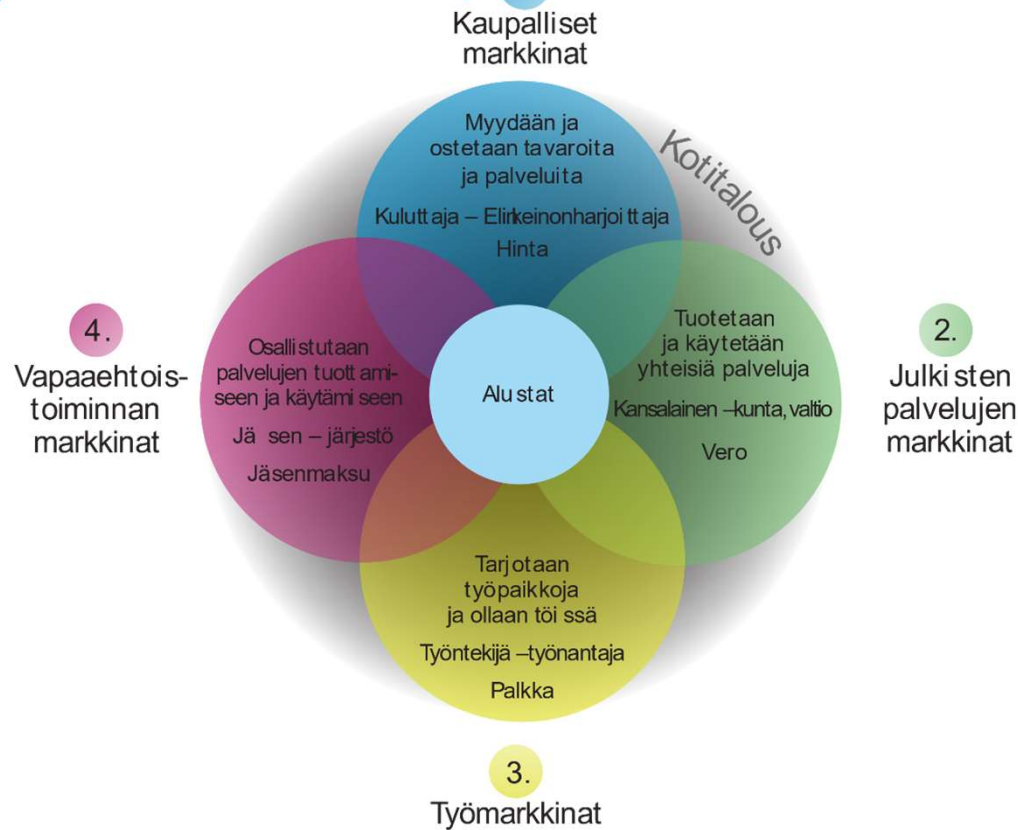
- › Autetaan hahmottamaan käsitteitä kuluttaja ja kansalainen sen merkitystä kummassa roolissa ostoksia tekee
- › Johdatetaan kuluttajana toimimiseen ja ostamiseen, pohditaan kuluttamisessa vaikuttavia tunteita, arvoja ja asenteita.
- › Otetaan selvää miksi rationaalista kuluttajaa ei ole olemassa
- › Autetaan voimaantumaa oikeutensa ja vastuunsa tuntevaksi ja kuluttajaksi.
- › Kehitetään ymmärrystä hahmottaa tuotteiden ja yhdistelmien kuluttamisen kokonaisuutta
 - Myyjänä: Yritys, alusta, vertainen
 - Oma roolina voi olla: Kuluttaja, kansalainen, käyttäjä, tuottaja



Kuluttaja, kansalainen vai kuluttaja-kansalainen

- › Käsitteen kuluttaja määrittelyä opetuksessa tarvitaan kun pohditaan arjessa toimivan yksilön oikeuksia ja velvollisuuksia ostajana. **Kuluttajan oikeuksia ja vastuita** voi hahmottaa ja käyttää, jos tuntee kuluttajan käsitteen.
- › Kuluttajataitoja tarvitaan, **prosessissa, jonka tuloksena kuluttaja päättää tekeekö kaupan eli sopimuksen yrityksen kanssa vai ei.**
- › Taitoja tarvitaan niin **ennen kauppaa tiedonhaku vaiheessa** kuin myöhemmin kaupassa **syntyneen sopimuksen hallinnoinnissa** tai tuotteen tai palvelun mahdollisesta virheestä reklamoidessa.
- › Opetuksessa kehitetään tietoja, taito, asenteita ja toimintavalmiuksia, joita tarvitaan kestävässä kulutuksessa

Areena, jossa toimii, vaikuttaa oikeuksiin



Tuote, palvelu vai niiden yhdistelmä

Tavarat

Pääasiallisesti aineellisia, konkreettisia

Homogeenisia

Tuotanto ja jakelu erillään

Asia

Ydinarvo tuotetaan tehtaassa

Voidaan varastoida

Omistajuus siirtyy

Voidaan myydä uudelleen

Voidaan esitellä ennen ostoa

Palvelut

Pääasiallisesti aineettomia, abstrakteja

Heterogeenisia

Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia

Toiminto tai prosessi

Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa

Ei voida varastoida

Omistajuus ei siirry

Ei voi myydä uudelleen

Ei voida esitellä ennen ostoa (palvelua ei ole olemassa ennen kuin se ostetaan)

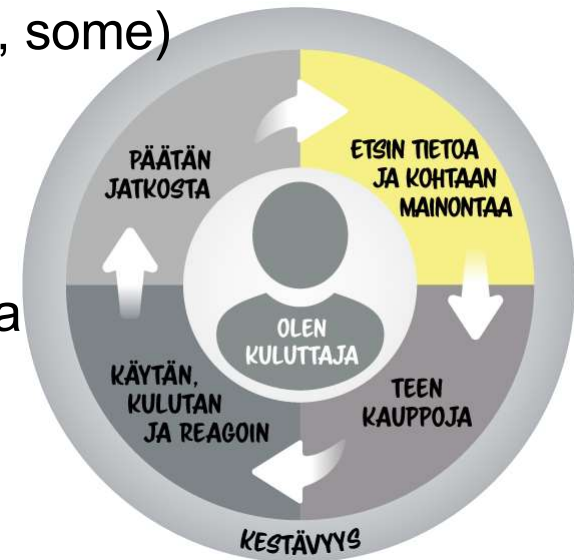
Tuotteen ja palvelun yhdistelmä

Aineettoman hyödykkeen eli palvelun ja fyysisen hyödykkeen eli tavarat välisiä tärkeitä eroja

Etsin tietoa ja kohtaan mainontaa

Oppilasta autetaan ymmärtämään hänen oikeudellinen asemansa erilaisten myyntikanavien käyttäjänä sekä harjoitellaan mainonnanlukutaitoa.

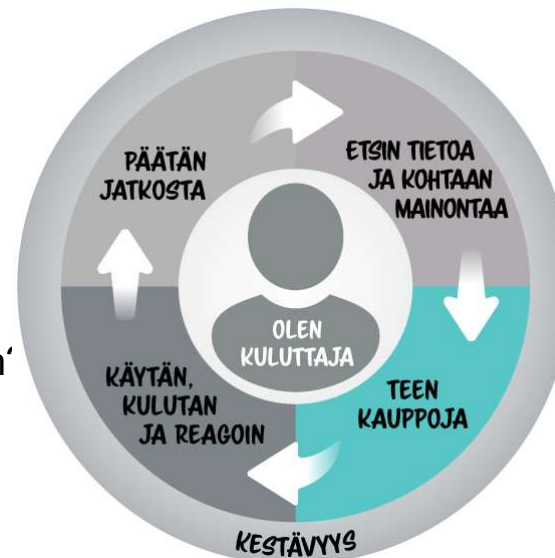
- › Pakkausmerkinnät, tuotetestit, päätöspuut
- › Tiedon luotettavuuden arviointi (vertailusivut, blogit, some)
- › Mainonnan tunnistaminen
- › Big datan avulla omaan maailmaan sopivaa mainontaa
- › Vertaiset kaupallisessa mediassa, itse kaupallisessa mediassa toimijana ja selfie-efekti



Teen kauppoja

Oppilaita motivoidaan havainnoimaan rahankäyttö- ja maksutilanteita sekä tekemään taloudenhallinnan kannalta kestäviä valintoja, perehdytään kaupankäynnin sopimusten sitovuuteen. Opetuksessa autetaan nuoria hahmottamaan heidän oikeutensa kaupankäynnissä sekä toimimaan vastuiden velvoittamalla tavalla.

- › Kauppa on sitova sopimus
- › Kenen kanssa teen sopimuksen?
- › Maksutavan valinta
- › Onko sopimus syntynyt, tilausansat, huijaukset?
- › Palveluiden paketointi samaan sopimukseen?
- › Kauanko olen kiinni sopimuksessa?
- › Miten irtisanon sopimukseni?
- › Montako sopimusta kotitaloudessani on entuudestaan?
- › Mihin kaikkeen sopimuksella annan oikeudet?

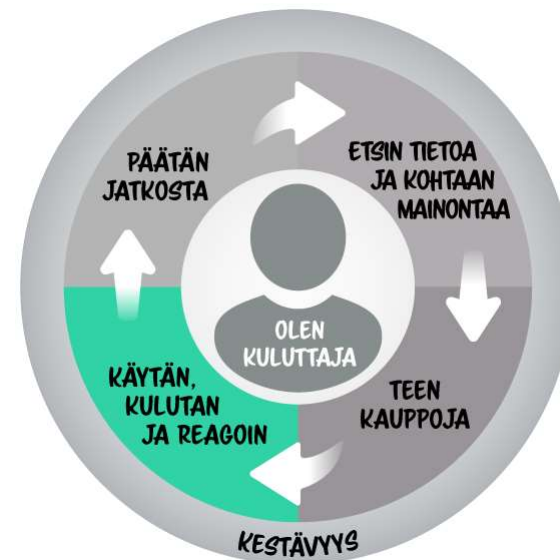


- › Vastike on muutakin kuin rahaa
- › Turvallisuus ja tietosuoja
- › Maksuja välittävät muutkin toimijat kuin pankit
- › Maksaminen maksaa
- › Luottokortilla maksaminen verkkokaupassa voi auttaa ongelmatilanteiden selvittelyä (vrt. talouskasvatus)
- › Alennukset ja lisämaksut maksutavan mukaan

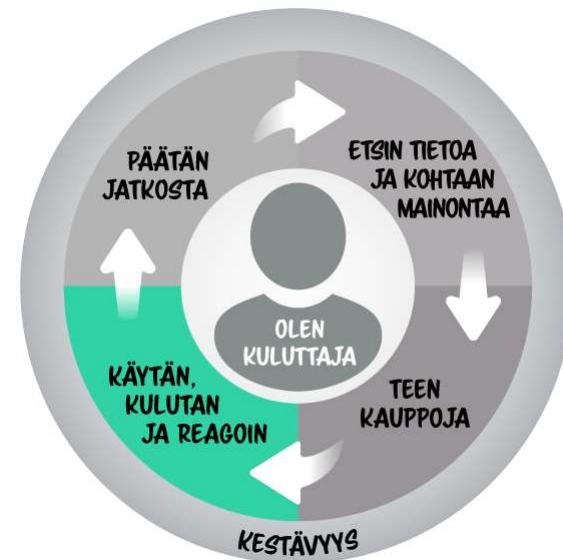
Käytän, kulutan ja reagoin

Opetuksessa keskitytään tilanteisiin, joita tulee eteen ostamisen jälkeen. Oppilaat saavat käsityksen siitä, kuinka toimia virhe- ja viivästystilanteissa, ja mitä tehdä, kun tuote tai palvelu ei vastaa sovittua tai saa virheellisen laskun. Oppilaita rohkaistaan ottamaan selvää omista oikeuksistaan ja hakemaan apua riitatilanteisiin kartuttamalla tietoutta kuluttajaoikeuksista ja -vastuista.

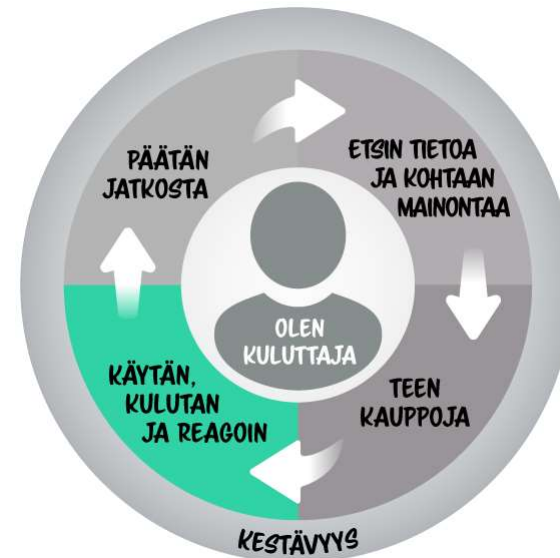
- › Tuotteen palauttaminen, palautusehdot
- › Tilauksen peruuttaminen
- › Käyttö-ohjeet
- › Huolto ja asiakaspalvelu



- › Mitä saat/tilaat /käytät sopimuksen perusteella?
- › Mikä on eri sopimusten yhteenlaskettu kuukausikulu?
- › Vastaavatko saamasi laskut sopimuksia, huijaukset, sopimusehtojen muutokset?
- › Miten nopeasti pystyt irtautumaan sopimuksistasi?
- › Syntyykö palveluhävikkiä?
- › Mitä teet, jollet pysty maksamaan?
- › Sopimuksen lopettaminen



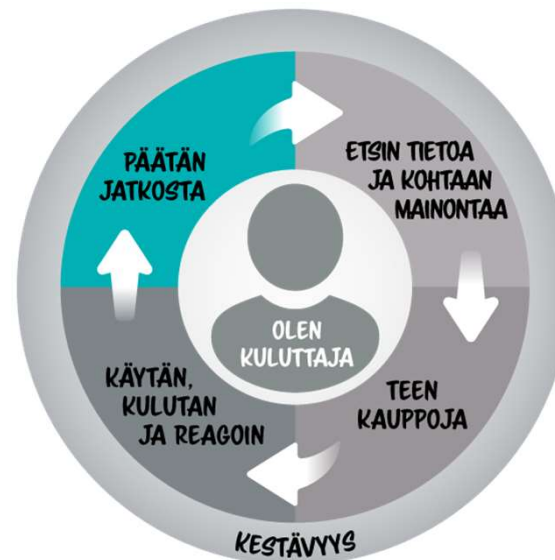
- › Milloin tuotteessa tai palvelussa on virhe?
- › Osaanko reklamoida vai annanko asiakaspalautetta?
- › Voinko reklamoida?
- › Takuu vai virhevastuu?
- › Miten perustelen vaatimukseni?
- › Miten neuvottelen?
- › Mistä haen tietoa ja apua?
- › Reklamaatio apuri
- › Reklamoimatta jättäminen maksaa



Päätän jatkosta

Oppilaita aktivoidaan pohtimaan mitä tapahtuu kulutuspolun loppupäässä silloin, kun palvelukausi päättyy tai tavaran käyttöikä alkaa olla loppuillaan. Voisiko tuotteen tai palvelun ostaa uudelleen? Kuinka tuote asianmukaisesti kierrätetään tai hävitetään? Miten palvelunkäyttö lopetetaan?

- › Jälkimarkkinoinnin kohteena, asiakasuskollisuus punnitaan
- › Annanko palautetta, mitä, miten, miksi - miten palaute vaikuttaa?
- › Palvelun ilmaiskuukausi-jakso päättyy, miten toimitaan?
Jäsenyys päättyy, mitä tapahtuu?



- › Suosikkibrändi muuttuu oleellisesti. Minua harmittaa. Mitä kaikkea voin tehdä tilanteessa?
- › Laitteen huoltaminen tulee kalliimmaksi kuin uuden osto, mitä kannattaa tehdä?
- › Yrityksen asiakaspalveluun on vaikeaa/kallista saada yhteyttä. Miten kuluttajana kannattaa toimia?
- › Älylaitteeseen saa enää päivityksiä, miten toimitaan?
- › Kierrätän oman älylaitteeni, mitä kannattaa huomioida?
- › Hyvä kokemus, mitä jatkossa?, Pettymys asiakaspalveluun esim. ravintolassa, miten toimia kuluttajana?
- › Tavara esim. tietokone tulee ”vanhanaikaiseksi”, mitä vaihtoehtoja kuluttajalla on?
- › Suosimani tuotteen tai palvelun etiikka on otsikoissa. Kuinka toimin?
- › Aikaisemmin minua kiinnostaneen esim. urheilua sisältäneen suoratoistopalvelun sisältö muuttuu oleellisesti, mitä teen?

Taustalinkkejä verkkosivuille

Taustatietoa ostopolulle

Tuotteiden vertailu ja valinta	Maksaminen	Käyttö	Käyttö	Harkinta
Markkinointi ja tarve	Kaupan tekeminen ja sopimus	Sovitut säännölliset maksut	Reklamaatio, oikeus ja vastuu	Jatkotilaus, Hankinta, Hävitys, Kierrätys
<ul style="list-style-type: none">• Mainonta• Vertailusivustot• Blogit• Ennen kauppaa• Big data• Nuori sosiaalisen median käyttäjänä	<ul style="list-style-type: none">• Kauppa• Maksutavan valinta• Kuitti• Kaupan peruminen• Kaupasta sopiminen ja maksaminen	<ul style="list-style-type: none">• Sopimuksen irtisanominen• Sopimusehtojen muuttaminen• Maksuviivästykset• Käyttöohjeet• Käyttöä ja sopimuksen hallintaa	<ul style="list-style-type: none">• Virheet• Perusteettomat laskut• Asiakaspalvelu• Tee reklamaatio• Kun kaikki ei mene sovitusti	<ul style="list-style-type: none">• Sopimuksen kesto• Harkitaan uudelleen
Kustannustietoisuus, unelmat ja haaveet	Kustannustietoisuus, tulot ja menot	Sopimussalkku, kustannustietoisuus	Aktiivisuus osana taloudenpitoa	Kestävyys, unelmat ja haaveet

KKV:n kanavat

- › KKV-verkkosivut
- › KKV-kanava
- › Kuluttajaneuvonta
- › FB-sivu
- › Insta



Kiitos!

KKV Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

Seuraa: [@kkv_uitiset](https://twitter.com/kkv_uitiset)