9.5 SÄHKÖISET PÄIVITTÄISTAVAROIDEN KAUPAN PALVELUT

Yleistä

Sähköisten kaupan palvelujen saatavuus on toisen kerran lääninhallitusten peruspalvelujen poikkihallinnollinen arviointikohde. Edellisellä kerralla Länsi-Suomen lääninhallitus rajasi tarkastelun läänin alueella olevien sähköisten päivittäistavaroiden kaupan palvelujen kartoittamiseen. Tällä kerralla tarkastelun pääpaino oli niiden ongelmien selvittämisessä, joita kuluttaja kohtaa tehdessään päivittäistavaraostoksia verkossa. Tätä tarkoitusta varten arvioitiin, minkälaisia läänin alueella toimivien päivittäistavaroita tarjoavien verkkokauppojen palvelut ovat käytännössä kuluttajan näkökulmasta katsoen. Kilpailu- ja kuluttajaosasto teki arvioinnin viidessä verkkokaupassa.

Edellisellä peruspalvelujen arviointikerralla todettiin, että sähköisten päivittäistavarakaupan palvelujen saatavuus on läänissä keskittynyt Turun, Salon, Rauman, Porin, Tampereen ja Jyväskylän alueille. Tilanne on tältä osin pysynyt ennallaan.

Verkkokaupan arvioinnin lähtökohdat

Verkkokaupassa asioivan kuluttajan kannalta merkittäviä seikkoja ovat mm. hintataso, hintainformaation selkeys, hintojen vertailun helppous, toimiva reklamointijärjestelmä, tavaran palautusoikeus, sähköistä kaupankäyntiä koskeva tietosuoja, maksamisen turvallisuus sekä muu kuluttajansuoja. Näitä ominaisuuksia arvioitiin kyselyin ja koeostoin. Ostot tehtiin niistä viidestä elintarvikkeita myyvästä verkkokaupasta, joilla toimii tavaroiden kuljetuspalvelu läänin alueella. Ne olivat Nettimarket (Turku), Ruokavarasto (Turku), Mestarin Herkku (Jyväskylä), Ruokavarasto (Tampere) ja Sokos Herkku (Pori).

Hintainformaatio

Verkkokauppaan sovelletaan kuluttajansuojalain 6. luvun postimyyntiä[1] koskevia määräyksiä. Kuluttajansuojalain mukaan postimyynti on tavaran tarjoamista tilattavaksi esitteen, luettelon tai ilmoituksen perusteella. Hintamerkintäasetus on voimassa myös verkkokaupassa. Kulutushyödykkeen myyntihinta ja yksikköhinta on markkinoinnissa ilmoitettava selkeällä ja yksiselitteisellä sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla.

Tuotteiden hintatiedot löytyivät kaikista selvityksessä olleista verkkokaupoista. Tuotteiden ja niiden hintojen etsiminen ja selaaminen oli kuitenkin hankalaa ja aikaa vievää. Eräistä valmiiksi pakatuista, vaihtuvapainoisista tuotteista ilmoitettiin vain "noin" -paino ja pakkauksen hinta. Toimitetun tuotepakkauksen paino oli eräässäkin

[1] 1.3.2001 alkaen kuluttajansuojalain etämyyntiä koskevat määräykset

tapauksessa 15 % pienempi kuin ilmoitettu paino hinnan ollessa kuitenkin sama kuin ilmoitettu hinta. Ilmoitettu yksikköhinta oli siten virheellinen.

Hinnat olivat esillä paitsi markkoina myös euroina kolmessa nettikaupassa.

Eri kauppojen hintojen vertailu onnistuu parhaiten tulostamalla hintalistat halutuista tuotteista.

Reklamointi ja kaupan peruuttaminen

Verkkokaupassa liikkeen on ilmoitettava liikkeen virallinen nimi ja yhteystiedot. Kulutustavarakaupan reklamointiaika on seitsemän (7) päivää tavaran vastaanottamisesta. Reklamointiaika luottokorttilaskusta on 14 päivää. Vaatimukset voi kohdistaa sekä luottokorttiyhtiöön että tavaran myyjään. Aiheelliseksi todetusta reklamaatiosta hyvityksenä ostaja voi saada hyödykkeestä rahat takaisin tai tilalle uuden tuotteen.

Verkkokauppaan sovelletaan kuluttajansuojalain postimyyntimääräyksiä[2]. Postimyynnissä kaupan voi peruuttaa ilman syytä. Postimyyntisäädöksen mukaan tilauksen saa peruuttaa seitsemän[3] päivän sisällä tavaran vastaanottamisesta. Palautettaessa tavaran on oltava olennaisesti muuttumaton ja vähentymätön, mutta jos tavara on huonontunut tai vähentynyt ilman kuluttajan syytä niin peruuttamisoikeus säilyy. Myyjän on palautettava maksettu hinta ja maksettava palautuskulut. Kaikissa mukana olleissa verkkokaupoissa oli mahdollista peruuttaa kauppa ja kaikki verkkokaupat ilmoittivat hyväksyvänsä yksittäisten tuotteiden palautuksen ruokakassin toimituksen yhteydessä. Mikäli asiakkaan tilaamaa tavaraa ei jostain syystä pystytä toimittamaan, voidaan myös sopia, että kauppa toimittaa tilalle jotain vastaavaa tuotetta. Tällöin hyvitykset tai lisäveloitukset hoidetaan yleensä tavarantoimituksen yhteydessä tai tiliasiakkaan ollessa kysymyksessä hyvitetään tai veloitetaan asiakkaan tiliä.

Maksamisen turvallisuus

Kun maksut hoidetaan verkossa, maksuliikenne tapahtuu pankkien verkkoliittymien kautta ja sen turvallisuus on sama kuin pankkien, pankkiautomaattien tai maksuautomaattien kautta tapahtuvan maksamisen turvallisuus. Pankeilla on käytössään omat salaus- ja virustorjuntaohjelmat sekä hakkeroinnin esto-ohjelmat.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvalla tarkoitetaan sitä, että asiakkaasta rekisteröidyt tiedot, mm. henkilö-, osoite- ja pankkitiedot säilyvät luottamuksellisina ja muuttumattomina. Tietoturvaasioissa verkkokaupat käyttävät IT-alan palveluyritysten palveluja.

[2] 1.3.2001 alkaen kuluttajansuojalain etämyyntisäännöksiä
[3] 1.3.2001 alkaen 14 päivää

Tietosuojalla varmistetaan, että verkkokaupan rekisterissä olevat asiakastiedot ovat oikeita eikä niitä käytetä vääriin tarkoituksiin. Kaikki mukana olleet verkkokaupat ilmoittivat, etteivät ne luovuta asiakkaittensa tietoja toisille yrityksille tai yksityisille henkilöille, ja että ne noudattavat voimassaolevia lakeja ja viranomaismääräyksiä. Siten esim. mainoksia ei pitäisi kenellekään asiakkaalle tulla näistä rekistereistä saatujen tietojen perusteella.

Kauppapalvelun toimivuus

Kysely kuntien kuluttajaneuvojille

Lääninhallitus tiedusteli läänin kuntien kuluttajaneuvojilta, minkälaisia ongelmia tai tiedusteluja kuluttajat ovat heille esittäneet verkkokaupasta. Suurin osa (n. 80 %) kuluttajaneuvojista ilmoitti, että aiheesta ei ole ollut minkäänlaisia yhteenottoja kuluttajilta. Satunnaiset tiedustelut ovat koskeneet maksamisen turvallisuutta, kaupan purkuoikeutta, toimitusaikojen pitävyyttä, hintojen löytämistä ja tilauksen tekemisen tekniikkaa.

Koeostot verkkokaupoista

Jotta nähtäisiin, mitä ongelmia verkkokaupassa asioimiseen liittyy, tehtiin viidessä verkkokaupassa koeostot. Viisi tietokoneen käyttöön tottunutta henkilöä teki ostokset. Ostoskori käsitti 21 yleistä elintarviketta.

Liikekohtaisesti saatiin koeostojen perusteella seuraavia kokemuksia:

Nettimarket Turku Oy www.nettimarket.com

Ostamisen alkuun pääseminen: Asiakkaaksi rekisteröityminen kävi melko nopeasti ja helposti.

Tuotteiden haku verkkosivuilla: Tuotteiden hakeminen oli hankalaa ja hidasta. Tuotteita piti hakea yhdeksästä pääluokasta, jotka jakautuvat tuoteperheisiin ja nämä edelleen aliperheisiin. Jokainen haku vei yllättävän paljon aikaa. Tuotteitten löytämistä helpottava hakukone ei tunnistanut yleisiäkään hakusanoja, esim. hakusanoilla taloussokeri tai sokeri hakukone ei löytänyt haluttua tuotetta (taloussokeri). Vasta hakusanalla kidesokeri tuote löytyi.

Tavaroiden toimitus: Kuljetuspalvelu toimii arkisin klo 10 - 18. Koeostossa toimitus tapahtui sovitun aikataulun mukaisesti. Kuljetusmaksu oli 20 mk.

Maksutavat: Maksun voi suorittaa tilauksen yhteydessä Solo-, Kultaraha- tai Leonian verkkopalvelulla tai toimituksen saapuessa käteisellä tai pankkikortilla.

Muuta: Liike korvaa puuttuvan tuotteen toisella ellei asiakas toisin ilmoita tilausta tehdessään. Koeostossa kaksi tuotetta oli korvattu selvästi kalliimmilla vaihtoehdoil-

la. Liike toimii ainoastaan verkossa ja se kerää tilatut tavarat käyttämästään tukkuliikkeestä.

Yhteenveto: Tilaaminen oli hidasta ja hankalaa. Hakukone on periaatteessa hyvä, mutta vaatii kehittelyä. Tavaroiden toimitus sujui hyvin. Kuljetusmaksu oli kohtuullinen, mutta tuotteiden hintataso korkea.

Ruokavarasto, Turku www.ruokavarasto.fi

Ostamisen alkuun pääseminen: Ruokavaraston verkkosivulla esitellään paikkakunnat, joilla verkkokaupan varastomyymälät toimivat. Asiakkaaksi rekisteröitiminen oli suhteellisen helppoa.

Tuotteiden haku verkkosivuilla: Tuotteiden etsiminen kesti kauan. Välillä kone ilmoitti, ettei tuotetta ole, mutta kun vain jatkoi etsimistä, tuote lopulta löytyi. Osa tekstistä oli kooltaan liian pientä.

Tavaroiden toimitus: Tavaroita toimitetaan kolme kertaa päivässä. Näistä ajoista ostaja voi valita mieleisensä. Koeostossa toimitus tapahtui sovittuna aikana. Kuljetus maksoi 30 mk.

Maksutavat: Ostokset maksetaan Solo-, Op-Kultaraha- tai Leonia-maksupalvelun kautta tilauksen yhteydessä
Muuta: Rahan palautukset tapahtuvat tarvittaessa tavaralähetin välityksellä.

Yhteenveto: Tilaaminen kesti kauan, muuten palvelu oli melko hyvää. Rahan palautusjärjestelmää tulisi kehittää. Hintataso oli sama kuin Ruokavaraston myymälöissäkin.

Ruokavarasto, Tampere www.ruokavarasto.fi

Ostamisen alkuun pääseminen: Alkuun pääseminen on melko helppoa

Tuotteiden haku verkkosivuilla: Tuotteiden valintatekniikka ei toiminut kunnolla johtuen sivujen toiminnan hitaudesta; kymmenen tuotteen valinnan jälkeen ongelmat lisääntyivät siirrettäessä tuotteita ostoskoriin. Tässä vaiheessa tuotteiden nimestä näkyi vain kolme kirjainta ja hinnaksi tuli edellisen tuotteen hinta. Tuotteiden hinnat näkyivät hyvin, mutta yksikköhinnat tulevat näkyviin vasta, kun tuote on jo valittu ostoskoriin. Tuotelistan selailu ei ole helppoa hakuohjelmien puutteiden vuoksi. Tuotteen oston peruuttaminen on helppoa, ostoskorin hintaa pystyy seuraamaan.

Tavaroiden toimitus: Tilatut tavarat toimitetaan kotiin arkipäivisin määrättyinä kellonaikoina ja vain tietyille alueille. Kuljetushinnat olivat 30 - 50 mk. Asiakas voi myös hakea tavarat. Maksaminen ja tavaroiden toimitus sujuivat hyvin.

Maksutavat: Ostokset maksetaan Solo-, Op-Kultaraha- tai Leonia-maksupalvelun kautta tilauksen yhteydessä.

Muuta: Tuotteiden pakkauskoot tuottivat ongelmia; esim. 450 g:n painoiseksi ilmoitetun kyljyspakkauksen hinta oli 17,96 mk , mutta toimitettu samanhintainen kyljyspakkaus oli painoltaan vain 386 g. Siten tuote oli kilohinnaltaan selvästi ilmoitettua kalliimpaa.

Yhteenveto: Tilaaminen pitäisi tehdä helpommaksi ja nopeammaksi. Maksaminen ja kuljetus toimivat lähietäisyydellä. Hintataso oli sama kuin Ruokavaraston myymälöissäkin.

Mestarin Herkku, Jyväskylä www.s-kanava.net

Ostamisen alkuun pääseminen: Avautuvasta sivusta ei ole helppo löytää suoraan kyseiseen verkkokauppaan vaan täytyy osata valita pikalinkeistä *s-verkkokaupat*, josta näkyy Mestarin Herkun nimi. Oikeaan paikkaan pääsee myös kahta muuta reittiä. Asiakkaaksi rekisteröitymisen yhteydessä on luettavana käyttöehtoja ja ohjeita yhteensä viisi sivua!
Tuotteiden haku verkkosivuilla: Tuotteen löytäminen tuoteluettelosta on vaikeaa, koska hakusanat on usein arvattava. Laskurista näki koko ajan ostetun kassin sisällön ja markkamäärän. Tuotteita pystyi poistamaan ostoskorista kesken ostostapahtuman.

Tavaroiden toimitus: Toimitusajat ovat maanantaista perjantaihin klo 10 - 20. Tilaus tulee tehdä viimeistään neljä tuntia ennen toimitusaikaa.

Maksutavat: Maksaminen on mahdollista vain S-ryhmän kortilla. Toimitusmaksu kotiin oli 40 mk ja nouto myymälästä (keräys) 20 mk.

Muuta: Tuotteiden valmistajan nimi ja alkuperä ei aina selvinnyt tuoteluettelosta. Hinnat oli ilmoitettu asianmukaisesti ja hinnat sai näkymään myös euroissa käyttämällä erillistä info-nappia.

Yhteenveto: Ostamisen eteneminen oli vaikeahkoa. Pitäisi kehittää yksinkertaisemmat reitit tuotteiden tietojen löytämiseen, ostosten tekemiseen ja maksutavan valitsemiseen. Hinnat olivat samat kuin Mestarin Herkun myymälässäkin.

Sokos Herkku, Pori www.s-kanava.net

Ostamisen alkuun pääseminen: Alkuun pääsee samaa reittiä kuin Mestarin Herkkuun.

Tuotteiden haku verkkosivuilla: Tuotteiden hakemista helpottaa jos ostajalla on käytössään valmis muistilista ostettavista tuotteista. Ostosten tekemisessä tuotteiden "klikkaaminen" ostoskoriin vaatii totuttelua. Elintarvikkeiden ryhmittely ja alaryhmittely oli selkeästi toteutettu. Ostaja voi itse muuttaa esim. lihan kilo- tai grammamäärän haluamakseen. Tuotteen ostamisen peruuttaminen tai muuttaminen on hankalaa mutta mahdollista

Tavaroiden toimitus: Toimitusajat ovat maanantaista perjantaihin klo 10 - 20. Tilaus tulee tehdä viimeistään kaksi tuntia ennen toimitusaikaa.

Maksutavat: Maksun voi suorittaa joko käteisellä tai pankkikortilla, kun tavara noudetaan itse ja S-tililtä tai laskutusasiakkaana, kun tavara toimitetaan kotiin.

Muuta: Tuotteiden hinnat on esitetty selkeästi markkoina ja euroina ja ovat verkkokaupassa samat kuin myymälässäkin. Tuotteiden valmistajan löytää klikkaamalla info-painiketta.

Yhteenveto: Arvioijan mukaan yleisvaikutelmaksi jäi, että kun järjestelmää kehitetään, niin siitä tulee käyttökelpoinen kaupankäynnin vaihtoehto. Hinnat olivat samat kuin Sokos Herkun myymälässäkin.

Sähköiset päivittäistavaroiden kaupan palvelut Turun kaupungin kotipalvelussa

(Haastattelututkimus Turussa lokakuussa 2000)

Turun kaupungin kotipalvelu aloitti syksyllä 1999 kokeilun, jossa osaa kotipalveluun liittyvästä ruokahuollosta alettiin hoitaa käyttäen hyväksi sähköisiä kaupan palveluja. Mukana kokeilussa oli noin puolet kaupungin kotipalvelusta. Tarjouskilpailun perusteella valittiin kotipalvelun ruokahuoltoa hoitavaksi yritykseksi Nettimarket Oy. Tavaroiden jakelu hoidetaan alkuviikosta kahdella ja loppuviikosta kolmella autolla. Asiakkaat eli kotipalvelun piirissä olevat vanhukset voivat maksaa ostokset käteisellä, pankkikortilla tai suoraveloituksella. Suosituimmat tavat ovat käteinen ja suoraveloitus. Maksut tapahtuvat aina tavaran toimituksen jälkeen. Mikäli asiakas haluaa, palveluun sisältyy myös ostoskassien purku asiakkaan luona. Tavaran toimitukselle voidaan sopia täsmäaika, jolloin kodinhoitaja on paikalla, kun on kysymyksessä asiakas, joka ei pääse itse liikkumaan. Tavaroiden toimituksesta asiakas maksaa kaupungille 10 mk:n tukipalvelumaksun kuljetuskerralta. Kaupunki maksaa edelleen Nettimarket Oy:lle sopimuksen mukaisen korvauksen kultakin kuljetuskerralta. Elintarvikkeiden tilaus tapahtuu siten, että kotipalvelun työntekijä tekee tilauksen ns. kommunikaattoria käyttäen neuvoteltuaan ensin asiakkaan kanssa tilauksen sisällöstä.

Järjestelmän ansiosta kodinhoitajien työaika on voitu suunnata muihin tehtäviin kuin kaupassa käyntiin. Tämä on mahdollistanut myös uusien asiakkaiden ottamisen kotipalvelun piiriin.

Kauppakokeilusta on tehty kysely, jossa järjestelmän toimivuutta on tiedusteltu erikseen asiakkailta, kodinhoitajilta ja kotipalvelunohjaajilta. Tuloksia voi pitää kokonaisuutena myönteisinä:

Asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä tavaroiden toimitusvarmuuteen, toimitusten oikeellisuuteen, kauppalaskujen oikeellisuuteen, virheiden korjaamiseen, kauppatavaroiden laatuun, kuljetuspalvelun hintaan (10 mk) ja yleensäkin palveluun. Selvästi tyytymättömiä oltiin kauppatavaroiden hintatasoon.

Työntekijät eli kodinhoitajat kokivat työnsä muuttuneen kokeilun myötä fyysisesti kevyemmäksi. Osa vastaajista arvioi työnsä muuttuneen henkisesti raskaammaksi,

mutta samansuuruinen osa vastaajista arvioi työn muuttuneen henkisesti kevyemmäksi. Suurin osa katsoi kuitenkin, ettei tässä suhteessa ollut tapahtunut muutosta kumpaankaan suuntaan. Mielenkiintoinen tulos oli, että huomattavan moni katsoi terveydentilansa kokeilun myötä hieman parantuneen, varsinkin niska/hartiasäryt olivat vähentyneet. Työajan katsottiin kokeilun aikana riittävän entistä paremmin asiakkaiden kanssa. Kokeilun katsottiin vaikuttaneen helpottavasti töiden järjestelyyn kotihoitopiireissä. Kodinhoitajien enemmistö katsoi kuitenkin, että asiakkaat saivat kauppa-asiansa kokeilun aikana entistä jonkin verran huonommin hoidettua. Suurin osa katsoi kauppapalvelu järjestelmän toimineen alkuvaikeuksien jälkeen kuitenkin vähintäänkin kohtalaisesti.

Kotipalveluohjaajat katsoivat kaikki, että kauppakokeilu on ainakin jonkin verran vapauttanut työntekijöiden työaikaa muihin tehtäviin. Tämän ansiosta on pystytty ottamaan uusia asiakkaita palvelun piiriin, vanhoille asiakkaille on lisätty palveluita ja on voitu lisätä kuntouttavaa ja virkistävää toimintaa. Puolet ohjaajista katsoi, että kokeilu on vaikuttanut jokin verran vähentävästi sijaistarpeeseen. Kotipalveluohjaajatkin arvioivat, että kauppapalvelujärjestelmä on alkuvaikeuksien jälkeen toiminut melko hyvin.

Kaikki edellä mainitut vastaajaryhmät olivat halukkaita jatkamaan uutta kauppapalvelujärjestelmää kuitenkin sitä edelleen kehittäen. Kaikilla vastaajaryhmillä ensimmäisenä toiveena oli saada tuotteiden hinnat halvemmiksi. Osa asiakkaista halusi palata entiseen käytäntöön. Varsinkin keskustassa asuvat asiakkaat tottuneina laajempiin tavaravalikoimiin, kokivat uuden järjestelmän huononnukseksi.

Kokeilun oli määrä päättyä vuoden 2000 lopussa, mutta kokeilusta saatujen hyvien kokemuksien perusteella kaupunki on päättänyt jatkaa tätä kauppapalvelujärjestelmää edelleenkin.

Johtopäätöksiä

Verkkokaupan kehitys ei ole edennyt odotusten mukaisella nopeudella. Sähköisten päivittäistavarakaupan palvelujen tarjonta ei ole lisääntynyt merkittävästi. Myös käyttäjien lukumäärä on pysynyt pienenä. Peruspalveluna näitä palveluja voitaisiin pitää, jos niiden avulla pystyttäisiin turvaamaan esimerkiksi syrjäseutujen kauppapalvelut. Sähköiset päivittäistavarakaupan palvelut ovat kuitenkin tällä hetkellä keskittyneet suuriin asutuskeskuksiin. Päivittäistavaroiden verkkokaupan ongelmana on kuljetus, jonka hoitamisessa ei voida käyttää hyväksi postin palveluksia eli tavaroiden jakelu tarvitsee tuekseen oman kuljetuspalvelun. Jotta kuljetuspalvelu saadaan toimimaan tehokkaasti ja edullisesti, sen piirissä on oltava riittävä asiakaskunta. Toiminnalla on siten parhaat edellytykset asutuskeskuksissa, joissa on sekä asiakkaita että lyhyet toimitusmatkat. Ainakaan nykyisessä kehitysvaiheessaan päivittäistavaroiden verkkokauppa ei ole pystynyt parantamaan syrjäseutujen kauppapalvelujen saatavuutta.

Päivittäistavarakaupan verkkokauppa on osoittautunut hyväksi apuvälineeksi esimerkiksi kotipalvelussa. Mm. Turussa käynnistynyt verkkokaupan hyväksikäyttö vanhusten ruokahuollossa on saatujen hyvien kokemusten myötä edelleen jatkumassa

alun kokeiluvaiheiden jälkeen. Kodinhoitajien ennen kaupassakäyntiin käyttämää aikaa on voitu kohdentaa varsinaiseen hoitotyöhön ja jopa ottaa kotihoidon piiriin uusia asiakkaita. Verkkopalvelut ovat siten osoittaneet toimivuutensa kotipalvelua tukevana palveluna.

Tällä hetkellä päivittäistavaroita tarjoavien verkkokauppojen verkkosivut kaipaisivat kehittämistä asiakasystävällisempään suuntaan. Ongelmana on hakutoimintojen hitaus, joka toisaalta riippuu asiakkaiden käytössä olevan laitteistonkin tasosta. Mutta niin kauan kuin verkkokaupassa asioiminen kestää yhtä kauan tai kauemmin kuin tavallisessa kaupassa käyminen, niin ei voi odottaa palvelun nopeaa yleistymistä. Toimiakseen kauppojen verkkopalvelut pitää saada toimimaan paljon tehokkaammin ja nopeammin. Verkkosivujen käyttö olisi saatava paremmin visuaalisesti jäsentyneeksi ilman liikoja mainos- tai muita esittelybannereita, jotka entisestään hidastavat toimintoja. Tuotteiden valinta pitäisi saada nykyistä helpommaksi, mm. hakutoiminnot osoittautuivat yllättävän puutteellisiksi. Tuotteiden ryhmittelyssä, tuotetietojen, vaihtuvapainoisten tuotteiden painojen ja vaihtoehtoisten tuotteiden ilmoittamisessa on parantamisen varaa.

Asiakkaalta verkkokaupassa asioiminen vaatii tietokoneen ja Internet-yhteyden. Vaikka tietokoneet ovat yleistyneet, niin Internet-yhteydet ovat useilla käyttäjillä suhteellisen hitaita eivätkä atk-laitteistot ole kehittyneet riittävän helppokäyttöisiksi päivittäiseen ostosten tekemiseen. Internetin käyttökulujen voi myös katsoa olevan edelleen niin korkeat, että näiden palvelujen käyttö aivan lähivuosina ratkaisevasti lisääntyisi. Koko ala kaipaisi kehittyäkseen edelleen runsaasti uusia ideoita.

Tietoa verkkokaupasta

Verkkokauppaan liittyvää tietoutta saa mm. seuraavista Internet-osoitteista:

www.tieke.fi	- verkkokauppaan liittyviä perustietoja ja ohjeita
www.kuluttajavirasto.fi	- verkkokauppaan liittyvä kuluttajansuoja (mm. kuluttaja-asiamiehen suositus: Sähköinen kauppa ja kuluttajat)
www.tietosuoja.fi	- verkkokauppaan liittyvä tietosuoja

Arviointitekstin on laatinut Länsi-Suomen lääninhallituksen asiantuntija, tarkastaja Pentti Paloniemi