

VILLIT VERKKOKAUPAT LUONTAISTUOTEALAN RIESANA

Ulkomaiset postimyyntiyritykset hämmentävät luontaistuotealan markkinoita. Valitettavasti elintarvikeviranomaisen (EVIRA) valvonta ei ulotu ulkomailta johdettuun toimintaan. Nämä verkkokaupat ovat useimmiten suomenkielisiä sivustoja, joilta on hyvin vaikeaa, ellei mahdotonta, löytää yhteystietoja, toiminnasta vastuullista tahoa tai varmuutta tuotteen laadusta ja alkuperästä. Kasva-va ilmiö on myös sosiaalisen median, kuten Facebookin, kautta tapahtuva suoramarkkinointi, jossa tunnettuja tuotemerkkejä hyödyntämällä harhautetaan kuluttaja sivustolle.

Luontaistuotteiden Tukkukaupan Liitto ry:n toiminnanjohtaja **Jukka Ropponen** peräänkuuluttaa kuluttajalta valveutuneisuutta huomata, toimiiko verkkokauppa vastuullisesti.

”Hälytyskellojen tulisi soida, jos tarjous kuulostaa liian hyvältä ollakseen totta. Samoin jos tuotteesta ei löydy kuvia tai ne näyttävät erilaiselta kuin tuote, jonka nimellä kuluttaja on johdettu sivulle. Valpastua täytyy viimeistään silloin, jos verkkokaupasta ei löydy asiakaspalvelun yhteystietoja, maksu-, sopimus- ja toimitusehtoja tai ainoana maksutapana on ennakkomaksu”, muistuttaa Ropponen.

Ravintolisämarkkinoilla kirjo on suuri, ja kilpailu on saanut kyseenalaisia piirteitä. Räikeimpiä esimerkkejä ovat blogialustoille tekaistut tuote-esittelyt, joissa käytetään tunnettujen tuotemerkkien ja yritysten nimiä, mutta tuotetilaus johtaa kokonaan toiselle sivustolle.

”Vahvan tuotemerkkimme Konjakin tunnettuudella johdetaan kuluttaja samannimiselle sivustolle. Kaiken huippua on, että olen löytänyt jopa itseni markkinoimasta ventovierasta laihdutustuotetta ulkomaiselle verkkosivustolle johdetussa blogissa”, vahvistaa Mezina Oy:stä toimitusjohtaja **Lissu Suursalmi**.

”Me vastuullisesti toimivat ravintolisien valmistajat olemme yhtä avuttomia kuin kuluttajat. Emme tavoita sivuston ylläpitäjää, emmekä saa poistettua kuluttajaa harhaanjohtavia lainauksia ja tuotetietoja sivustoilta. Vastaanotamme pettyneiden kuluttajien yhteydenottoja päivittäin, kun kuluttaja saakin ihan eri tuotteen tai huomaamattaan sitoutuu pitkään kestopilaukseen, jota ei pysty perumaan. Ohjaamme nämä asiakkaat kuluttajaviranomaisen puoleen”, kertoo Suursalmi.

Ropponen ja Suursalmi muistuttavat, että suomalaisista verkkokaupoista on turvallista ostaa, kun varmistaa kaupan ehdot sekä sen, että tuote on juuri sitä, mitä on tilaamassa.

Luotettavan verkko-ostamisen muistilista

Varmista, että verkkokaupasta löytyvät:

- | | |
|--|---|
| - asialliset yhteystiedot: yrityksen nimi, katuosoite, kotipaikka, puhelinnumero, sähköpostiosoite, yritys- ja yhteisötunnus sekä ALV-tunnus | - verkkokaupan toimintatavat tietosuojaan osalta eli kuka käsittelee henkilötietojasi, missä tarkoituksessa se tapahtuu, luovutetaanko tietoja edelleen sekä miten voit tarkistaa tai korjata omat tietosi tai kieltää niiden käytön esimerkiksi markkinoinnissa (jos kauppias on ulkomainen) |
| - olennaiset tiedot tuotteista ja hinnoista on kerrottu selkeästi | - verkkokaupan toimintatavat tilauksen peruutuksen ja palautusten osalta |
| - maksu- ja toimitusehdot ja muut sopimusehdot löytyvät sivustolta | - tiedot mahdollisesta takuusta ja huollosta |
| - verkkokauppaan saa yhteyden ja siltä saa asiallisia vastauksia | - tilauksen tiedot eli tiedot tuotteista, niiden lukumäärästä ja hinnoista, tilauksen toimitustapa ja -kulut, toimitusajan pituus, koko tilauksen yhteissumma ja toimitusosoite |
| - verkkokaupan sivuilla mahdollisesti oleva luotettavan verkkokaupan tunnus vie todella tunnuksen myöntäjän sivuille ja myöntäjä on luotettava | - luotettavan verkkokaupan tunnuksen myöntäjän ehdot ja toimintatavat. |

Yllä oleva muistilista on poimittu Tieken tietoturvaoppaasta, joka sisältää tarkempia kuvauksia ja ohjeita turvallisuudesta verkko-ostamisesta.

Lisätiedot: Mezina Oy, Lissu Suursalmi, puh. 050 563 8372, ls@mezina.com, www.mezina.fi

Mezina AS on tanskalainen perheyriitys, joka on kehittänyt ja tuottanut korkealaatuisia ravintolisä jo yli 30 vuotta lähinnä Pohjois-Euroopan markkinoille. Konsernin Suomen tytäryhtiö Mezina Oy on Luontaistuotteiden Tukkukaupan liiton jäsenyriitys. Mezina Oy:n tuotteita myy Suomessa yli 800 jälleenmyyjää: apteekit, luontaistuotekaupat ja -osastot, terveystuotekaupat sekä kotimaiset terveystuotteiden verkkokaupat.