



Katri Aspia

KASSATYÖNTEKIJÄN TYÖHÖN VAIKUTTAVAT SÄÄDÖKSET JA SUOSITUKSET

KASSATYÖNTEKIJÄN TYÖHÖN VAIKUTTAVAT SÄÄDÖKSET JA SUOSITUKSET

Katri Aspia
Opinnäytetyö
Kevät 2012
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Katri Aspia

Opinnäytetyön nimi: Kassatyöntekijän työhön vaikuttavat säädökset ja suositukset

Työn ohjaaja: Katja Sankala

Työn valmistumislukukausi ja –vuosi: Kevät 2012

Sivumäärä: 69 + 3 liitettä

Kassatyöntekijän tulee tuntea työhön vaikuttavat lait ja asetukset. Näiden lisäksi hänen on huomioitava kaupan alan suositukset sekä myymälän omat periaatteet. Kassatyöntekijän tulee harjoittaa tuotteiden ikärajavaltontaa, noudattaa tuotteiden myyntirajoituksia sekä ottaa huomioon kuluttajan oikeudet. Mikäli kassatyöntekijä laiminlyö velvoitteitaan, voi hän joutua jopa rikosoikeudelliseen vastuuseen.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Levin S-market. Työn tarkoituksena on selvittää, miten lait, asetukset ja suositukset säätelevät kassatyöntekijän työtä. Opinnäytetyössä perehdytään kassatyöntekijän työhön vaikuttavien lakien, asetusten ja suositusten sisältöihin sekä siihen, mikä merkitys kyseisillä säädöksillä ja suosituksilla on kassatyöntekijän työhön. Näkökulmana työssä on nimenomaan kassatyöntekijän velvollisuudet koskien yrityksen ja kuluttajan välistä kaupankäyntiä.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuloksena syntyi opas Levin S-marketin kassatyöntekijöiden käyttöön. Oppaan tarkoituksena on auttaa kassatyöntekijää toimimaan oikealla tavalla. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen, jonka laadullinen osuus suoritettiin teemahaastatteluilla. Haastateltavina olivat Levin S-marketin myymäläpäällikkö Sanna Koivisto sekä Oulun Raksilan Prisman palvelupäällikkö Mervi Heinonen. Haastattelut toivat työhön käytännön näkökulman. Tutkimusmenetelmä on lainopillinen, jossa ensisijaisina lähteinä on käytetty lähdehierarkian mukaisesti voimassa olevia lakeja ja hallituksen esityksiä. Lähteinä on käytetty myös oikeuskirjallisuutta, viranomaisohjeita, asiantuntijoiden artikkeleita ja Arinan sisäisiä lähteitä. Keskeisimpiä lakeja ovat alkoholilaki (8.12.1994/1143), tupakkalaki (13.8.1976/693), arpajaislaki (23.11.2001/1047) ja kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38).

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että kassatyöntekijän tulee ottaa työssään huomioon todella monia lakeja. Ikärajavaltonnassa kassatyöntekijän tulee varmistaa asiakkaan henkilöllisyystodistuksesta, että hän on tarpeeksi vanha ostaakseen ennalta määritellyjä tuotteita kuten esimerkiksi alkoholijuomaa, tupakkatuotteita tai rahapelejä. Ikärajavaltannon lisäksi kassatyöntekijän on kiinnitettävä huomiota tuotteiden myyntirajoituksiin, jotta tuotteiden myynti tapahtuisi lakien ja asetusten mukaisesti. Kuluttajansuojalla turvataan kuluttajan asemaa elinkeinonharjoittajaan nähden. Kassatyöntekijän tulee tietää kuluttajansuojan periaatteet, jotta hän osaa toimia niiden mukaisesti kassalla. Kassatyöntekijän tulee lain velvoitteiden lisäksi noudattaa suosituksia sekä Arinan omia periaatteita, jotka täydentävät säädösten antamia määräyksiä. Suositukset ja Arinan omat periaatteet tuovat näkökulman siitä, miten säädösten määräyksiä käytännössä noudatetaan.

Asiasanat: Kassatyöntekijä, ikärajavaltonta, henkilöllisyystodistus, maksuvälineet, kuluttajansuoja

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
School of Business and Information Management, Option of Law and Administration

Author: Katri Aspia

Title of thesis: Statutes and recommendations that impact to salesperson's work

Supervisor: Katja Sankala

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2012

Number of pages: 69 + 3

Salesperson must know laws and decrees that impact on her/his work. Furthermore, salesperson has to take into account recommendations of grocery business and store's own principles. Salesperson must obey product's age control, obey product's sales restrictions and take into account the customer's rights. If salesperson neglects his/her obligations, may he/she get some criminal sanctions.

This thesis was conducted in association with S-market Levi. The purpose of the study was to define how laws, decrees and recommendations influence to salesperson's work. Thesis covers the contents of laws, decrees and recommendations and how they impact to salesperson's work. Thesis perspective is salesperson's obligations when doing trade between a company and a consumer.

The thesis was a functional study. The output of this thesis was a guide for salespersons of S-Market Levi. Guide is supposed to help salesperson to work in the right way. Thesis is qualitative and the practical aspect of the study was conducted by theme interviews. Interviewees were S-market Levi's shop manager Sanna Koivisto and Oulu Raksila Prisma's service manager Mervi Heinonen. Interviews brought practical perspective to the thesis. The research approach was juridical. According to the source hierarchy, the primary source of this study was consolidated legislation and the government proposals. In addition, legal literature, articles and Arina's own sources were utilized. The main acts are Alcohol Act (8.12.1994/1143), Tobacco Act (13.8.1976/693), Lotteries Act (23.11.2001/1047) and Consumer Protection Act (20.1.1978/38).

As a conclusion, salesperson has to take into account many laws in his/her work. In age control, salesperson must check from client's identity card that he/she is old enough to buy products like alcoholic drinks, tobacco products and lottery. Furthermore, salesperson has to take into account products sales restrictions, to confirm that products sale would be in accordance with the laws and decrees. Consumer protection protects consumer's position in relation to an entrepreneur. Salesperson must know consumer protection's principles that he/she can work at checkout according to them. She/he must also obey decrees and Arina's own principles, which are complementing statutes rules. Recommendations and Arina's own principles brings point of view how statutes rules are followed in practice.

Keywords: Salesperson, age control, identification card, means of payment, consumerism

SISÄLLYS

LYHENTEET.....	7
1 JOHDANTO.....	8
2 ALKOHOLIN VÄHITTÄISMYyntI.....	11
2.1 Vähittäismyynnin harjoittaminen.....	12
2.1.1 Alkoholin nauttimiskielto myymälässä.....	12
2.1.2 Myyjää koskevat määräykset.....	13
2.1.3 Vähittäismyyntiajat.....	13
2.2 Alkoholin myyntirajoitukset.....	14
2.2.1 Ostokäraja.....	14
2.2.2 Häiritsevästi käyttäytyvä tai päihtynyt asiakas.....	15
2.2.3 Luvatön välittäminen.....	15
2.2.4 Myynti velaksi.....	16
2.3 Sanktiot säädösten vastaisesta toiminnasta.....	16
2.3.1 Alkoholirikkeet.....	16
2.3.2 Alkoholirikokset.....	17
3 TUPAKKA- JA NIKOTIINITUOTTEIDEN VÄHITTÄISMYyntI.....	19
3.1 Tupakkatuotteiden vähittäismyynti.....	19
3.1.1 Tupakointivälineet.....	19
3.1.2 Myynnin valvonta.....	20
3.1.3 Myyjää koskevat määräykset.....	20
3.1.4 Omavalvonta.....	21
3.2 Tupakan myyntirajoitukset.....	22
3.2.1 Ostokäraja.....	22
3.2.2 Luvatön välittäminen.....	22
3.3 Tupakkatuotteiden esilläpitokielto.....	23
3.3.1 Esilläpitokiellon vaikutukset.....	24
3.3.2 Tupakkatuotteiden kuvasto.....	24
3.4 Sanktiot säädösten vastaisesta toiminnasta.....	26
3.5 Nikotiinituotteiden vähittäismyynti.....	28
3.5.1 Nikotiinivalmisteet.....	28
3.5.2 Sanktiot säädösten vastaisesta toiminnasta.....	29
4 RAHAPELIT.....	30

4.1	Rahapeliien vähittäismyynti.....	31
4.1.1	Rahapeliien ikäraja	31
4.1.2	Velaksi toimeenpanon kieltö	32
4.1.3	Voiton periminen	32
4.2	Rahanpesun valvontailmoitus.....	33
4.3	Sanktiot säädösten laiminlyönnistä	33
5	MUITA IKÄRAJAVALTOTTAVIA TUOTTEITA	35
5.1	DVD:t ja pelit	35
5.2	Lehdet ja energiajuomat.....	37
5.3	Vaaralliset ja myrkylliset kemikaalit	37
6	HENKILÖLLISYYSTODISTUKSET	39
6.1	Viralliset henkilöllisyystodistukset.....	39
6.1.1	Henkilökortti	40
6.1.2	Passi	40
6.2	Muut hyväksyttävät asiakirjat henkilöllisyyden todistamisessa	41
6.2.1	Ajokortti ja mopokortti	41
6.2.2	Kuvallinen Kela-kortti	41
6.3	Väärennetty henkilöllisyystodistus ja toisen henkilöllisyystodistuksen käyttö	42
7	HYVÄKSYTTÄVÄT MAKSUVÄLINEET	45
7.1	Käteinen raha	45
7.2	Maksukortit.....	46
7.3	Lahjakortit, maksusitoumukset ja lounassetelit.....	47
8	KULUTTAJANSUOJA.....	49
8.1	Virheellinen tuote.....	49
8.1.1	Seuraamukset virheestä	50
8.1.2	Vahingonkorvaus virheen seuraamuksena	51
8.2	Vanhentuneen tuotteen myyminen.....	53
8.3	Vaihto- ja palautusoikeus	53
8.4	Takuu	53
9	OPPAAN LAATIMINEN	56
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	57
11	POHDINTA.....	62
	LÄHTEET.....	65
	LIITTEET	69

LYHENTEET

EFTA	Euroopan vapaakauppajärjestö
HE	Hallituksen esitys
KL	Kauppalaki
KSL	Kuluttajansuojalaki
PTY	Päivittäistavarakauppa ry
PEGI	Yleiseurooppalainen pelitieto
RAY	Raha-automaattiyhdistys
RL	Rikoslaki
Valvira	Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto
vp.	Valtiopäivät
WHO	Maailman terveysjärjestö

1 JOHDANTO

Kassatyöntekijän tulee ottaa työssään huomioon hyvin monia säädöksiä sekä suosituksia. Kyseiset säädökset ja suositukset vaikuttavat kassatyöntekijän jokapäiväiseen asiakaspalvelutilanteeseen. Ellei kassatyöntekijä osaa toimia säädösten mukaisesti, voi hän joutua rikkomuksesta henkilökohtaisesti jopa rikosoikeudelliseen vastuuseen ja lisäksi tämä voi aiheuttaa elinkeinonharjoittajalle haittaa, kuten esimerkiksi sakkoja tai jopa erilaisten myyntilupien menettämistä. On siis hyvin tärkeää, että kassatyöntekijä tietää velvoitteensa ja osaa toimia niiden mukaan.

Idea työlle syntyi, kun aloitin työskentelyn Levin S-marketin kassatyöntekijänä. Työpäivän jälkeen jäin usein pohtimaan, miten tietyssä tilanteessa tulisi menetellä lain sekä suositusten mukaan. Ajattelin, että moni muukin kassatyöntekijä pohtii varmasti samoja asioita, jonka vuoksi koin työn tekemisen tarpeelliseksi. Rajasin työn koskemaan ainoastaan kassatyöntekijän velvoitteita, sillä koko kaupan alaa koskevaa lainsäädäntöä on todella paljon ja työstä olisi tullut liian laaja. Kassatyöntekijällä on myös työsopimuksen kautta syntyviä työoikeudellisia velvoitteita, mutta valitsin näkökulmaksi kassatyöntekijän työtehtävissä huomioon otettavat lait.

Työ on tehty yhteistyössä toimeksiantajan, Levin S-marketin, kanssa. Opinnäytetyö on toiminnallinen, jonka tuloksena syntyvä opas tulee käyttöön Levin S-marketin kassatyöntekijöille. Levin S-market on Osuuskauppa Arinan toimipiste. Arina on pohjoissuomalainen osuuskunta, jonka tehtävänä on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajille sekä huolehtia Pohjois-Suomen ja pohjoissuomalaisten hyvinvoinnin kehittämisestä. Työ on rajattu koskemaan Arinan päivittäistavara-kauppoja eli Prismoja, S-marketteja sekä Saleja. Arinan toimialueella on 8 Prismaa, 30 S-markettia ja 43 Salea. Levin S-market aloitti toimintansa vuoden 2009 loppupuolella. Mymälän työntekijöiden määrä vaihtelee sesongin mukaan viidestä työntekijästä pariin kymmeneen. Työn tuloksena syntyvä opas on hyvin merkityksellinen, koska työntekijöiden määrä vaihtelee sesongin mukaan niin paljon ja uusia työntekijöitä saattaa tulla kesken kovimman sesongin, jolloin ei ole riittävästi aikaa perehdyttämiseen. Mymälässä on neljä kassaa, joten parhaimmillaan samanaikaisesti työskentelee neljä kassatyöntekijää. Levin S-marketissa on myös kaksi kassavastaavaa, jotka vastaavat kassaan liittyvistä asioista. (Koivisto, haastattelu 23.3.2012.) Levin S-marketin lisäksi opas tulee mahdollisesti käyttöön myös muihin Arinan myymälöihin. Tämän vuoksi työssä käsitellään sellaisiakin asioita, joita ei sovelleta Levin S-marketissa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, mitä lakeja, asetuksia ja suosituksia työntekijän tulisi tietää työskennellessään kassalla. Työssä tuodaan esille kyseisten lakien, asetusten ja suositusten sisältö ja se, miten nämä vaikuttavat kassatyöntekijän työskentelyyn. Ilotulitteiden myynti on rajattu tämän työn ulkopuolelle, koska niiden myynti on pääasiassa ulkoistettua.

Opinnäytetyön tutkimusongelmia ovat: "Mitkä lait, asetukset ja suositukset säätelevät kassatyöntekijän työtä?", "Mikä on niiden sisältö?" ja "Miten ne vaikuttavat kassatyöntekijän työskentelyyn?". Tutkimusmenetelmänä on lainoppi, jonka mukaisesti ongelmiin haetaan vastausta säädöksistä ja suosituksista sekä Arinan omista toimintatavoista. Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu ensisijaisesti lainopista. Lisäksi tietoperustana on käytetty lain esitöitä, oikeuskirjallisuutta, viranomaisohjeita, asiantuntijoiden kirjoittamia artikkeleita, Arinan sisäisiä lähteitä sekä internet-lähteitä. Keskeisimpiä lakeja työssä ovat alkoholilaki (8.12.1994/1143), tupakkalaki (13.8.1976/693), arpajaislaki (23.11.2001/1047) ja kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38).

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka tutkimusmenetelmänä on käytetty lainoppia ja teemahaastatteluja. Opinnäytetyössä tuodaan esille säädösten lisäksi suosituksia ja Arinan omia periaatteita. Käytännönläheistä näkökulmaa työhön saatiin haastattelemalla Levin S-marketin myymäläpäällikköä Sanna Koivistoa sekä Oulun Raksilan Prisman palvelupäällikköä Mervi Heinosta. Teemahaastattelujen tulokset on esitetty vetoketjumallia hyödyntäen tietoperustan ja käytännön vuoropuheluna. Haastattelun avulla on saatu tietoa siitä, miten laissa ja asetuksissa velvoittavat asiat käytännössä toteutetaan. Tämän lisäksi haastatteluissa saatiin tietoa Arinan omista periaatteista sekä heidän noudattamistaan suosituksista.

Keskeisiä käsitteitä työssä ovat kassatyöntekijä, ikärajavaltonta, henkilöllisyystodistus, maksuvälineet ja kuluttajansuoja. Tässä työssä kassatyöntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka työskentelee vähittäismyymälän kassalla eli joissakin Arinan seuraavista toimipaikoista: Prisma, S-market tai Sale. Ikärajavaltonnassa kassatyöntekijän tulee varmistaa, ettei vaadittua ikää nuorempi henkilö osta tiettyjä tuotteita kuten esimerkiksi alkoholijuomia tai tupakkatuotteita. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kassatyöntekijän on varmistettava kuluttajan ikä hyväksyttävästä henkilöllisyystodistuksesta. Asiakas voi maksaa ostoksensa kaupan hyväksymillä maksuvälineillä, joita ovat muun muassa käteinen raha, maksukortti sekä lahjakortti. Keskeistä työssä on myös kuluttajansuoja, jonka avulla turvataan kuluttajan asemaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä. Kassa-

työntekijän tulee tietää kuluttajan oikeudet sekä elinkeinonharjoittajan velvollisuudet esimerkiksi tilanteessa, jossa ostettu tuote on osoittautunut virheelliseksi.

Opinnäytetyöraportin alussa on kuvattu alkoholin vähittäismyynnissä huomioon otettavat säädökset ja suositukset. Seuraavassa luvussa käsitellään tupakkatuotteiden ja nikotiinituotteiden myyntiä. Tämän jälkeen selvitetään, mitä kassatyöntekijän tulee huomioida rahapeleihin ja muihin ikärajavaltaviin tuotteisiin liittyen. Seuraavissa luvuissa esitellään edellä mainittuihin teemoihin liittyen hyväksyttävät henkilöllisyystodistukset ja maksuvälineet. Näiden jälkeen on syvennytty kuluttajansuojaan, jossa tuodaan esille kassatyöntekijän työn kannalta kuluttajansuojalain keskeisiä säädöksiä. Haastattelujen tulokset on sisällytetty teoriaan, jotta empiria muodostaisi yhteisen kokonaisuuden teoriapohjan kanssa. Lopuksi raportissa esitellään oppaan laatimisprosessi, johtopäätökset ja vastaukset tutkimusongelmiin.

2 ALKOHOLIN VÄHITTÄISMYyntI

Alkoholin vähittäismyynnistä säädetään alkoholilaissa (8.12.1994/1143). Alkoholilain tarkoituksena on alkoholin kulutusta ohjaamalla ehkäistä alkoholipitoisista aineista aiheutuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja (AlkoL 1:1 §). Suomessa harjoitettava alkoholipolitiikka perustuu valtioneuvoksen 9. päivänä lokakuuta 2003 hyväksymään periaatepäätökseen alkoholipolitiikan linjauksista. Periaatepäätöksen mukaan alkoholihaittojen ehkäisyn kolme osatavoitetta ovat: alkoholin lasten ja perheiden hyvinvoinnille aiheutuvien riskien vähentäminen, alkoholijuomien riskikäytön ja siitä aiheutuvien haittojen vähentäminen sekä alkoholin kokonaiskulutuksen vähentäminen. (HE 84/2008 vp, 4.) Alkoholilain kokonaisuudistus tuli voimaan vuonna 1994. Uudistuksen taustalla oli alkoholilainsäädännön sopeuttaminen Euroopan talousalueesta tehtyyn sopimukseen (ETA-sopimus) ja samalla alkoholijärjestelmän sosiaali- ja terveystaloudellisten tavoitteiden turvaaminen. (HE 119/1994 vp,1.)

Alkoholilain mukaan alkoholiaineita ovat sellaiset aineet ja tuotteet, joiden alkoholipitoisuus on enemmän kuin 2,8 tilavuusprosenttia. Alkoholijuomana pidetään nautittavaksi tarkoitettua juomaa, joka sisältää enemmän kuin 80 tilavuusprosenttia etyylialkoholia. Miedolla alkoholijuomalla tarkoitetaan puolestaan juomaa, joka sisältää enintään 22 tilavuusprosenttia etyylialkoholia. (AlkoL 1:3.2 §.) Alkoholiyhtiön lisäksi kyseisiä juomia saa myydä vähittäismyymälä, jolle on myönnetty vähittäismyyntilupa (AlkoL 1:4.14 §).

Juomat, jotka sisältävät vähintään 1,2 ja enintään 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia, eivät ole alkoholilaissa tarkoitettuja alkoholijuomia eikä niiden myynti täten ole luvanvaraista. Kyseisten juomien myyntiä koskevat kuitenkin tietyt rajoitukset, jotka liittyvät ostajan ikään ja tuotteiden mainontaan. (Valviran ohje 11/2010, 4.)

Alkoholilain säädöksiä ei sovelleta juomiin, joiden alkoholipitoisuus on alle 1,2 prosenttia. Tällaisia juomia ovat esimerkiksi 0,7 prosenttia etyylialkoholia sisältävät siiderijuomat. Myös osa tuotteista, joita kutsutaan alkoholittomiksi juomiksi, saattaa sisältää pienen määrän alkoholia. Tällaisia juomia voivat olla esimerkiksi alkoholittomat oluet sekä siiderit. (Valviran ohje 11/2010, 4.)

2.1 Vähittäismyynnin harjoittaminen

Alkoholiyhtiön lisäksi käymisteitse valmistetun enintään 4,7 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävän alkoholijuoman vähittäismyyntiä saa harjoittaa se, jolle lupaviranomainen on myöntänyt tätä koskevan vähittäismyyntiluvan (AlkoL 4:14.1 §). Tällaisia vähittäismyyntipaikassa myytäviä alkoholijuomia ovat esimerkiksi keskioluet, siiderit, long-drinkit sekä viinijuomat. Vähittäismyyntiluvan myöntää ja hyväksyy myyntipaikan sijaintikunnan aluehallintovirasto myymälän kirjallisesta hakemuksesta (AlkoA 4:10 §). Luvanhakija voi saada vähittäismyyntiluvan, jos myymälä täyttää myyntiin tarvittavat edellytykset kuten asianmukaisen sijainnin sekä myyntitilat, myynnin järjestämisen siten, että tehokas valvonta on mahdollista. Näiden lisäksi täytyy olla vaadittava luotettavuus. (AlkoL 4:14 § 4-5 mom.)

Vähittäismyymälän tulee toteuttaa myyntijärjestelyt niin, että alkoholilain 16 §:ssä tarkoitettujen vähittäismyyntikieltojen toteutumista voidaan luotettavasti valvoa ja mahdolliset epäkohdat sekä häiriöt voidaan tehokkaasti ehkäistä (Sosiaali- ja terveysministeriön päätös 136/1995, 5 §). Myyntiluvan haltijan tulee huolehtia siitä, ettei alkoholijuomaa toimiteta elintarvikkeiden ohessa asiakkaan kotiin (Valviran ohje 11/2012, 4). Alkoholilain mukaan vain alkoholiyhtiöllä on oikeus harjoittaa alkoholijuomien vähittäismyyntiä lähettämällä niitä tilaajalle tai ostajalle (AlkoL 4:13.3 §). Mikäli vähittäismyymälällä on elintarvikkeiden toimituspalvelu asiakkaalle, alkoholijuoman toimittaminen on ehdottomasti kiellettyä.

Alkoholilain 4:19 §:n mukaan valtioneuvoston asetuksella säädetään alkoholijuomien vähittäismyynnin lupaviranomaisista, vähittäismyyntiajoista, vähittäismyynnissä hyväksyttävistä maksutavoista sekä vähittäismyyntihenkilökunnan ikärajoista. Kyseisistä asioista säädetään valtioneuvoston antamalla asetuksella alkoholijuomista ja väkiviinasta (22.12.1994/1344).

2.1.1 Alkoholin nauttimiskielto myymälässä

Alkoholin vähittäismyynnillä tarkoitetaan juomien myyntiä poisvietäväksi ja muualla nautittavaksi (Valviran ohje 11/2010, 4). Kassatyöntekijän tulee valvoa, ettei alkoholia nautita myymälässä, sillä alkoholilain mukaan alkoholijuomien nauttiminen vähittäismyyntipaikassa on kielletty (AlkoL 10:58.1 § k 1).

Nauttimiskielto koskee myös vähittäismyymälän piha-aluetta. Mikäli kassatyöntekijä havaitsee alkoholijuoman nauttimista myymälässä tai myymälän piha-alueella, tulee hänen kehottaa sen lopettamista. Tässä tilanteessa asiakkaalle voi mainita, että säännös perustuu lakiin, minkä vuoksi se on ehdottomasti kiellettyä. (Valviran ohje 11/2010, 4.)

2.1.2 Myyjää koskevat määräykset

Valtioneuvoston alkoholijuomista ja väkiviinasta antaman asetuksen 17 §:n mukaan alkoholia myyvässä vähittäismyyntipaikassa tulee olla paikalla vähittäismyynnin laillisuudesta vastaava 18-vuotias henkilö. Alkoholin myyjälle ei ole siis asetettu vähimmäisikärajaa. Myynnistä vastaavan täysi-ikäisen henkilön tulee valvoa tehokkaasti myyntitoimintoja ja tarvittaessa puuttua niihin. Näin ollen luvanhaltijan on järjestettävä myynti niin, että myynnistä vastaavalla henkilöllä on mahdollista valvoa myyntitilannetta jatkuvasti eli hänen tulee konkreettisesti olla läsnä myyntitilanteessa. (Valviran ohje 11/2010, 5.)

2.1.3 Vähittäismyyntiajat

Enintään 4,7 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävän alkoholijuoman vähittäismyynti on sallittua aikana, jolloin vähittäismyyntipaikka pidetään säännösten ja määräysten mukaisesti avoinna yleisölle. Vuodesta 2006 lähtien alkoholin myynti on poikkeuksetta kielletty kaikkina viikonpäivinä kello 21:n ja 9:n välisenä aikana koko maassa. (AlkoA 4:14.1 §.) Vähittäismyyntipaikan aukioloaika voi olla pidempi kuin alkoholijuomien myyntiaika. Myymälän aukioloajoista riippumatta alkoholijuomien myynnin saa aloittaa aikaisintaan kello 09.00 ja niiden myynti täytyy lopettaa viimeistään kello 21.00. Jos asiakas on saanut alkoholijuomat haltuunsa ennen kello 21.00, saa hän kuitenkin maksaa kassalla juomansa kello 21 jälkeen. Mikäli vähittäismyyntipaikka suljetaan kello 21, sitä ennen kauppaan sisään tulleille asiakkaille saa myydä alkoholijuomia. Myymälän aukiolon jatkuessa vielä kello 21.00:n jälkeen, tulee alkoholijuomien haltuunotto lopettaa kello 21.00. (Valviran ohje 11/2010, 5-6.)

Alkoholijuomien myyntiajasta annettuja säännöksiä tulee noudattaa hyvin tarkasti. Mikäli liikkeen aukioloajat ovat laajemmat kuin alkoholijuomien myyntiaika, alkoholin myyntiaikasäännösten noudattamista ja omavalvontaa voidaan helpottaa esimerkiksi rakenteellisin ja teknisin keinoin. Alkoholijuomia sisältävät kylmäkaapit voidaan sulkea tai peittää alkoholijuomat tai muilla keinoilla

viestiä asiakkaille, että tällä hetkellä ei ole alkoholin myyntiaika. (Valviran ohje 11/2010, 6.) Tämä helpottaa myös kassatyöntekijän työtä, kun asiakkaat eivät yritä myyntiajan ulkopuolella ostaa alkoholijuomia.

2.2 Alkoholin myyntirajoitukset

2.2.1 Ostoikäraja

Alkoholilain 16 § säätelee vähittäismyyntikielloista. Ensimmäisen kohdan mukaan alkoholia ei saa myydä henkilölle, joka on kahtakymmentä vuotta nuorempi, mutta mietoa alkoholijuomaa saa kuitenkin myydä kahdeksantoista vuotta täyttäneelle. Alkoholijuomaa, joka sisältää vähintään 1,2 ja enintään 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia, ei saa myydä alle kahdeksantoista vuotiaalle (AlkoL 4:16.2 §). Tällaisia alkoholijuomia ovat esimerkiksi sima, ykkösolut sekä eräät siideri- ja long drink – juomat. Lain mukaan kyseiset juomat eivät ole alkoholijuomia, mutta niissä saattaa kuitenkin olla merkittävä määrä alkoholia, minkä vuoksi niiden myynti on kielletty alaikäisiltä. (Valviran ohje 11/2010, 8.)

Laissa ei ole minkäänlaista säännöstä alle 1,2 tilavuusprosenttia sisältävien alkoholijuomien myynnistä, joten vähittäismyyntipaikka voi itse päättää, minkä ikäisille he myyvät kyseisiä juomia. (Valviran ohje 11/2010,8.) Valvira suosittelee, ettei alkoholia sisältäviä juomia myydä lapsille, vaikka juoman alkoholipitoisuus olisikin alle 1,2 tilavuusprosenttia. Päivittäistavarakauppa ry:n jäsenyritykset, myös Arina, ovatkin päättäneet yhteisestä suosituksesta, jonka mukaan 1.5.2008 alkaen mitään juomia, jotka sisältävät alkoholia, ei tule myydä alle 18-vuotiaalle (PTY, hakupäivä 10.12.2011). Arinan ikäraja alkoholia sisältävien makeisten kuten esimerkiksi liköörikonvehtien myynnissä on 12 vuotta (Koivisto 20.3.2012, haastattelu). 0 tilavuusprosenttia alkoholia sisältävää juomaa kuten olutta tai siideriä saa myydä minkä ikäisille tahansa (Heinonen 23.3.2012, haastattelu).

Alkoholijuoman ostajan täytyy vaadittaessa todistaa henkilöllisyytensä, osoittaakseen olevansa vähintään 18-vuotias (AlkoA 4:18 §). Asiakas voi joutua todistamaan henkilöllisyytensä, mikäli kassatyöntekijä ei pysty olemaan täysin varma siitä, että asiakas on täysi-ikäinen. Hän voi todistaa henkilöllisyytensä kaupan hyväksymillä henkilöllisyystodistuksilla. Henkilöllisyystodistuksista

lisää luvussa 6. Kassatyöntekijän täytyy katsoa henkilöllisyystodistusta tarkasti ja varmistaa, että henkilöllisyystodistuksen kuva vastaa todistuksen esittäjää.

2.2.2 Häiritsevästi käyttäytyvä tai päihtynyt asiakas

Häiritsevästi käyttäytyneelle tai selvästi päihtyneelle henkilölle ei saa myydä alkoholia (AlkoL 4:16.1 § 2 k.). Päihtyneen henkilön voi tunnistaa erilaisista toiminnallisista häiriöistä, kuten horjumisesta, kovaäänisestä puheesta, epävarmoista ja haparoivista liikkeistä, nuokkumisesta, lasittuneesta katseesta ja muista vastaavista häiriöistä. Kassatyöntekijän tulee kieltäytyä myymästä alkoholia, mikäli hän uskoo henkilön olevan selvästi päihtynyt tai ostaja käyttäytyy todella häiritsevästi. Tällöin kassatyöntekijän tulee yrittää kohteliaasti ilmaista asiakkaalle, ettei lain mukaan saa myydä alkoholijuomaa päihtyneelle henkilölle. (Valviran ohje 11/2010, 9.)

2.2.3 Luvaton välittäminen

Alkoholin myyminen on kielletty, mikäli on aihetta olettaa alkoholijuoman väärinkäyttöä tai sen luvaton luovuttamista tai välittämistä (AlkoL 4:16.1 § 3 k.). Alkoholilaki kieltää alkoholijuoman välittämisen palkkiota vastaan. Alkoholin välittäminen alaikäiselle sekä päihtyneelle henkilölle on kaikin tavoin kiellettyä ja luvaton välittäminen katsotaan rikokseksi. Alkoholia ei saa siis välittää ilman palkkiotakaan alaikäiselle tai selvästi päihtyneelle henkilölle. (AlkoL 4:31 §.) Vaikka alkoholilain mukaan on kiellettyä ja rangaistavaa myydä tai välittää alkoholijuomaa ilman palkkiotakin alaikäiselle, ei juoman tarjoamista ole laissa kielletty.

Jos kassatyöntekijällä on aihetta epäillä alkoholijuoman lainvastaista välittämistä, tulee hänen kieltäytyä myymästä juomaa (Arinan perehdytysopas, 19). Kassatyöntekijä voi kysyä asiakkaalta, kenen käyttöön juomat tulevat ja mikäli asiakkaan vastaus ei ole uskottava, voi kassatyöntekijä kieltäytyä myymästä juomaa. Mikäli kassatyöntekijä myy alkoholijuomaa asiakkaalle tietämättä välittämisestä, ja havaitsee myöhemmin välittämisen tapahtuneen, tulee hänen ilmoittaa asiasta poliisille. Kyseessä on alkoholilain vastainen välittäminen, joka on rikos. (PTY:n ikärajaopas 2011, 12.)

2.2.4 Myynti velaksi

Alkoholin myyminen velaksi, panttia vastaan tai vaihtokaupalla on kielletty. Alkoholin myyminen velaksi on sallittua yhteisöille sekä yksityishenkilöille vain Valviran hyväksymiä luottojärjestelyjä noudattaen. (AlkoA 4:16 §.) Valviran antamien määräysten mukaan yksityishenkilölle voi myydä alkoholijuomia velaksi kaupan hyväksymällä luotto- tai maksuaikakortilla tai asiakkaan kaupassa tai kaupparyhmittymässä olevalle tilille. Tilimyyntiin tulee kuitenkin perustua luottomyyntisopimukseen, jossa on etukäteen rajattu luoton määrä sekä maksuaika. Luvanhaltija tai henkilökunta ei myöskään saa lainata rahaa asiakkaalle alkoholijuomien ostamiseksi. Rahan lainaamista voidaan pitää säännösten vastaisena velaksi myyntinä. (Valviran ohje 11/2010, 7.)

2.3 Sanktiot säädösten vastaisesta toiminnasta

2.3.1 Alkoholirikkeet

Alkoholilain vastaisesta toiminnasta vähittäismyymälässä voidaan rangaista luvanhaltijaa tai itse alkoholituotteiden myyjää (Alkoholil 8:50 a §). Luvanhaltija on ensisijaisessa vastuussa alkoholilain noudattamisesta myymälässä. Rangaistus voi kohdistua kuitenkin myös kassatyöntekijään, jos hän toimii tietoisesti tai törkeää huolimattomuuttaan lain vastaisesti. (Valviran ohje 11/2010, 10.)

Elinkeinotoiminnassa alkoholilain tai sen nojalla annettujen säännösten tai määräysten vastaisen toiminnan johdosta lupaviranomainen voi antaa vähittäismyyntiluvan haltijalle huomautuksen tai kirjallisen varoituksen taikka supistaa myyntiaikoja. Huomautus tai kirjallinen varoitus voidaan antaa esimerkiksi, jos vähittäismyymälässä myydään vähintään 1,2 ja enintään 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävää juomaa alle 18-vuotiaalle vastoin alkoholilain 16 pykälän toista momenttia. Kyseisen rikkomuksen seurauksena aluehallintovirasto voi myös kieltää sanotussa säännöksessä tarkoitettujen juomien myynnin määräajaksi, kuitenkin enintään kuudeksi kuukau-
deksi. (AlkoL 4:15.3 §.) Mikäli kyse on vakavammasta rikkeestä kuin alaikäiselle myymisestä, voi vähittäismyyntiluvan haltija menettää myyntiluvan joko määräajaksi tai pysyvästi. Myyntiluvan menetykseen voi johtaa myös myyntipaikassa ilmenneet järjestyshäiriöt tai muut väärinkäytökset. (AlkoL 4:15.1 §.)

Myös kassatyöntekijä voidaan tuomita, jos hän myy tahallaan tai törkeää huolimattomuuttaan 1,2–2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävää alkoholijuomaa alle 18-vuotiaalle. Tällöin hänet tuomitaan alkoholirikkomuksesta sakkoon. (AlkoL 8: 50 a.5 § 5 k.)

2.3.2 Alkoholirikokset

Alkoholirikoksia koskevat säännökset uudistettiin osana rikoslain (39/1889) kokonaisuudistusta. Tällöin rikoslakiin lisättiin luku 50 a, jossa säädetään alkoholirikosten rangaistuksista. Uudet säännökset tulivat voimaan 1. marraskuuta 2009. Alkoholirikokset ovat rangaistavia ainoastaan tahallisina, vaikka sitä ei ole erikseen mainittu pykälissä rikoslain soveltamisen vakiintuneen käytännön vuoksi. (HE 84/2008 vp, 29.) Alkoholirikokset on jaettu kolmeen osaan vakavuutensa perusteella: lievä alkoholirikos, alkoholirikos sekä törkeä alkoholirikos (RL 50a:1-3 §).

Lievästä alkoholirikoksesta tekijä tuomitaan sakkoon. Lievästä alkoholirikoksesta on kyse silloin, kun alkoholijuoman tai väkiviinan vähäinen määrä tai muut rikokseen liittyvät seikat huomioon ottaen teko on kokonaisuutena arvostellen vähäinen. (RL 50 a:3 §.)

Alkoholilain tai sen nojalla annetun säännöksen vastaisesti tahallaan tai törkeää huolimattomuuttaan alkoholijuomaa myyvä kassatyöntekijä tuomitaan alkoholirikoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi. Alkoholien välittämisestä tai muutoin luovuttamisesta alkoholilain vastaisesti voi saada myös rangaistuksena sakkoa tai vankeutta enintään kaksi vuotta. (RL 50 a:1.1 § 3 k.) Rangaistuksen voi saada myös pelkästä yrityksestä myydä tai välittää alkoholia lain vastaisesti (RL 50 a:1.2 §).

Törkeään alkoholirikokseen syyllistyy henkilö, joka tavoittelee rikoksella huomattavaa taloudellista hyötyä tai välittää alkoholijuomaa häikäilemättömällä tavalla alaikäiselle. Jos alkoholirikoksen kohteena on huomattavan suuri määrä alkoholijuomaa tai väkiviinaa, on kyseessä törkeä alkoholirikos. Alkoholirikos on kyseessä myös tilanteessa, jossa rikoksentekijä toimii sellaisen rikoksen laajamittaiseen tekemiseen erityisesti järjestäytyneen ryhmän jäsenenä. Törkeä alkoholirikos edellyttää myös, että rikos on kokonaisuudessaan törkeä. Tällöin rikoksentekijä tuomitaan törkeästä alkoholirikoksesta vankeuteen vähintään neljäksi kuukaudeksi, mutta enintään neljäksi vuo-

deksi. Kuten alkoholirikoksessa, niin myös törkeässä alkoholirikoksessa, rikoksen yrityksestä rangaistaan. (RL 50 a:2 §.)

3 TUPAKKA- JA NIKOTIINITUOTTEIDEN VÄHITTÄISMYyntI

3.1 Tupakkatuotteiden vähittäismyynti

Tupakan vähittäismyyntistä säädetään tupakkalaissa (13.8.1976/693). Lain tavoitteena on ihmisille myrkyllisiä aineita sisältävien ja riippuvuutta aiheuttavien tupakkatuotteiden käytön loppuminen. Laissa säädetään toimenpiteistä, joilla pyritään estämään tupakkatuotteiden käytön aloittamista, edistää niiden käytön lopettamista sekä suojella väestöä tupakansavulle altistumiselta. (TupakkaL 1:1 §.)

Vähittäiskaupoissa myytävällä tupakalla tarkoitetaan tupakkalain 2 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan tupakasta kokonaan tai osittain valmistettuja, poltettavaksi, sieraimiin vedettäväksi, imeskeltäväksi tai pureskeltäväksi tarkoitettuja tuotteita, riippumatta siitä, onko tupakka geneettisesti muunnettua vai ei. Tupakan vastikkeella tarkoitetaan käyttötarkoitukseltaan tupakkaa vastaavaa nautintoainetta, joka ei kuitenkaan sisällä tupakkaa. Savuke tarkoittaa poltettavaksi olevaa valmiiksi paperiin käärittyä tai muusta aineesta valmistettuun hylsyn muotoiseen päällykseen sijoitettua tai sijoitettavaksi tarkoitettua tupakkakääröä, joka ei ole sikari tai pikkusikari. (TupakkaL 2:2.1 § 1-3 d k.)

3.1.1 Tupakointivälineet

Tupakointivälineitä ovat tupakoinnissa tai sen valmistelussa pääasiassa käytettäväksi tarkoitettua välinettä tai tarviketta, kuten savukepaperia tai muuta päällystä, savukkeenkierrintä, imuketta, suodatinta, piippua ja piipunpuhdistusvälinettä (TupakkaL 2:2.1 § k 4). Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt tupakointivälineistä annetussa päätöksessä (1158/1999) tarkemmin, mitkä ovat tupakointivälineitä. Ensimmäisen pykälän mukaan tupakointivälineitä ovat muun muassa tuhka-kupit ja niihin rinnastettavat tavarat, tupakointiin tai sen valmisteluun käytettävät esineet kuten piipputelineet, kuluttajien käytössä olevat tupakkatuotteiden säilytyskotelot, -pussit, -rasiat, -tölkit ja muut niiden kaltaiset tavarat, tupakansytyttimet riippumatta niiden toimintatavasta sekä niiden osat kuten ulkokuoret.

Usein tupakointivälineisiin yhdistetyt tulitikut eivät siis ole tupakointivälineitä. Näin ollen laki ei säädä ikärajaa tulitikkujen ostajalle. Arinalla on tulitikkujen ostamiselle määritelty ikärajaksi 18 vuotta, joten alaikäisille ei tule myydä tulitikkuja (Koivisto 20.3.2012, haastattelu).

3.1.2 Myynnin valvonta

Tupakkatuotteiden myynnin valvonta on tehostunut, kun tupakan myynti tuli luvanvaraiseksi huhtikuussa 2009 tupakkalain muutoksella (984/2008). Lakiin lisättiin säädös, jonka mukaan tupakkatuotteita saa myydä tai muutoin luovuttaa vain myyntipaikan sijaintikunnan myöntämän vähittäismyyntiluvan perusteella. Luvan saaminen edellyttää omavalvontasuunnitelman laatimista. Tupakkatuotteiden myynti tulee järjestää siten, että tupakkatuotteiden kassatyöntekijällä on mahdollisuus jatkuvasti valvoa ostotilannetta. (TupakkaL 4:10 b § 1 mom.) Valviran mukaan ostotilanne tarkoittaa tupakkatuotteen valinnan, maksamisen ja vastaanottamisen yhdistelmää. Tupakkatuotteiden ostotilanne käsittää siis kaikki tilanteet, joissa asiakas valitsee tupakkatuotteita esimerkiksi listalta, maksaa tuotteen kassalle tai saa sen haltuunsa. Kassatyöntekijän on voitava jatkuvasti valvoa kyseisiä tilanteita. Kassalla tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kassatyöntekijällä on oltava jatkuva näköyhteys tupakkatuotteiden ostamista suorittaviin asiakkaisiin eli täten mahdollisuus valvoa ostotilannetta. (Valviran ohje 1/2011, 2.)

3.1.3 Myyjää koskevat määräykset

Toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi annetussa laissa (693/1976) ei ollut säädetty tupakkatuotteiden myyjille vähimmäisikää. Tämä johti siihen, että alaikäisellä kassatyöntekijällä oli suuri vaara joutua tilanteeseen, jossa hän joutui kovan paineen vuoksi myymään tupakkatuotteita ikätovereilleen tai itseään vanhemmalle lain vastaisesti (HE 180/2009 vp, 12). Vuonna 2010 voimaan tullut tupakkalain uudistus sisälsi uuden säädöksen, jonka mukaan tupakkatuotteita myyvän henkilön tulee olla täyttänyt 18 vuotta. Säännöksen lisäyksen taustalla oli Suomen eduskunnan vuonna 2004 hyväksymä (HE 106/2004 vp) Maailman terveysjärjestön (WHO) tupakoinnin torjuntaa koskeva puitesopimus, joka tuli Suomea sitovaksi vuonna 2005. (HE 180/2009 vp, 7.) Puitesopimuksen 16 artiklan 7 kohdan mukaan jokaisen sopimuspuolen pitäisi tarpeen mukaan ottaa käyttöön ja toteuttaa tehokkaita lainsäädäntö-, täytäntöönpano- tai hallintotoimia tai muita toimia kotimaisen tai kansallisen lain mukaan alaikäisten tai alle 18-vuotiaiden harjoittaman tupakkatuotteiden myynnin estämiseksi.

Tupakkatuotteiden myyjän tulee olla vähintään 18-vuotias. Alle 18-vuotias saa kuitenkin myydä tupakkatuotteita, jos hän on täysi-ikäisen henkilön valvonnan alaisena myyntihetkellä. (TupakkaL 4:10.2 §.) Valvovan myyjän tulee olla läsnä itse myyntitilanteessa tai hänellä tulee olla välitön näköyhteys tupakan myyntitapahtumaan. Täysi-ikäisen myyjän valvonta ei siis toteudu, mikäli hän työskentelee useiden kassojen takana, eikä pysty valvomaan myyntitilannetta. (HE 180/2009 vp, 31.)

Tupakkalain 11 §:n mukaan tupakkatuotteiden hallussapito on kielletty alle 18-vuotiailta. Tupakkatuotteiden hallussapito ei kuitenkaan koske alle 18-vuotiaita tupakkatuotteiden myyjiä, koska he eivät pidä tupakkatuotteita hallussaan omaan lukuunsa vaan työnantajansa lukuun (HE 180/2009 vp, 31). Tämä mahdollistaa sen, että alle 18-vuotias voi myydä tupakkatuotteita valvonnan alaisena.

3.1.4 Omavalvonta

Elinkeinoharjoittajan tulee kustannuksellaan laatia ja toteuttaa omavalvontasuunnitelma, jonka avulla noudatetaan tupakkalain 10 §:n ensimmäistä ja kolmatta momenttia eli tupakkatuotteiden myynti- ja luovutuskieltoa alle 18-vuotiaille. Omavalvontasuunnitelman laatiminen on osa vähittäismyyntiluvan saamisen kriteereitä.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden vähittäismyynnistä (26.2.2009/99) säädetään tarkemmin omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja sen sisällöstä sekä toteuttamisesta. Asetuksen kolmannen pykälän mukaan omavalvontasuunnitelman toteuttaminen edellyttää henkilökunnan tekemät kirjaukset kuten toteutetut työntekijöiden perehdytykset, kassatyöntekijöiden tekemät ikärajatarkastukset sekä niiden tulokset ja ikätarkastuksiin liittyvät myynnin ongelmatilanteet sekä välitysepäilyt. Lisäksi tulee tehdä kirjaukset ongelmatilanteiden tai viranomaisten tarkastusten johdosta toteutetuista toimenpiteistä sekä omavalvonnan toimeenpanon ja sen tuloksellisuuden seurannasta ja vuosittaisesta arvioinnista sekä omavalvonnan kehittämisestä. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden vähittäismyynnistä 3 §.)

Kassatyöntekijöiden tekemät ikärajatarkastusten kirjaukset tarkoittavat kirjauksia, jotka heidän tulee tehdä, mikäli he pyytävät asiakasta todistamaan henkilöllisyytensä. Mikäli asiakasta pyydetään näyttämään henkilöllisyystodistus oston yhteydessä, tulee siitä aina tehdä merkintä omavalvontaa varten. Omavalvontaan tehdään merkintä, onko tuotetta henkilöllisyyden tarkastamisen

jälkeen myyty vai ei. (Arinan perehdytysopas, 18.) Kassajärjestelmissä on eroja siitä, miten ikära-
javalvonta merkintä tehdään. Osassa järjestelmissä tehdään yksinkertaisesti merkinnät ”myyty”
tai ”ei myyty”. ”Ei myyty”- merkintä tulee tehdä esimerkiksi silloin, kun asiakasta pyydetään todis-
tamaan täysi-ikäisyytensä, mutta hänellä ei ole asiakirjaa, jolla hän todistaisi iän, minkä vuoksi
tupakkatuotteita ei ole myyty hänelle. ”Myyty”- merkintä tehdään puolestaan silloin, kun asiakas
on todistanut henkilöllisyystodistuksella olevansa 18-vuotias ja hänelle on täten myyty tuotteet.
(Koivisto 20.3.2012, haastattelu.)

3.2 Tupakan myyntirajoitukset

3.2.1 Ostoikäraja

Tupakkalain 4:10 §:n mukaan tupakkatuotteita ja tupakointivälineitä ei saa elinkeinotoiminnassa
myydä eikä luovuttaa alle 18-vuotiaalle. Säädös on ollut voimassa vuodesta 1995 alkaen ja sillä
on pyritty rajoittamaan tupakan saatavuus lapsilta (HE 180/2009 vp, 4). Säädös perustuu WHO:n
puitesopimuksen 16 artiklaan, jonka mukaan jokaisen sopimuspuolen on asianmukaisella hallin-
totasolla otettava käyttöön ja toteutettava tehokkaita lainsäädäntö-, täytäntöönpano- ja hallinto-
toimia, joilla estetään tupakkatuotteiden myynti alle 18-vuotiaille. Tupakan myyntikielto onkin vai-
kuttanut myönteisesti alle 14-vuotiaiden lasten tupakoinnin vähentymiseen, mutta kiellolla ei ole
ollut toivottua vaikutusta 16–18-vuotiaisiin nuoriin (HE 180/2009 vp, 12). Tämän vuoksi tupakka-
lakiin lisättiin säädöksiä, joiden avulla pyritään suojelemaan lasten terveyttä eli vähentämään alle
18-vuotiaiden tupakointia (HE 180/2009 vp, 20).

Kun nuoren näköinen henkilö ostaa tupakkatuotteita tai tupakointivälineitä, tulee kassatyöntekijän
varmistaa henkilötodistuksesta, että ostaja on vähintään 18-vuotias. Mikäli ostaja ei kysyttäessä
esitä henkilöllisyystodistustaan, tulee kassatyöntekijän kieltäytyä myymästä tupakkatuotteita tai
tupakointivälineitä. (Arinan perehdytysopas, 19.)

3.2.2 Luvaton välittäminen

Jo aiemmin tupakkalaissa kiellettiin tupakan myyminen elinkeinotoiminnassa alle 18-vuotiaalle,
mutta laissa ei ollut kieltoa tupakan välittämistä alaikäiselle. Kiellon puuttuminen mahdollisti sen,
että yli 18-vuotias henkilö kävi ostamassa tupakkaa vähittäismyyntipisteestä ja välitti sen alaikäi-
selle. (HE 180/2009 vp, 12.) Tupakkalain uudistuksen myötä lokakuussa 2010 tupakan kaikenlai-

nen myyminen sekä luovuttaminen alaikäiselle on kielletty. Säädöksen lisääminen lakiin merkitsee käytännössä sitä, että yksityinen henkilökään ei saa myydä, välittää tai tarjota tupakkatuotteita alaikäiselle. (HE 180/2009 vp, 20). Tupakkalain mukaan tupakan tarjoaminen on siis kielletty, mutta siitä ei ole säädetty minkäänlaista rangaistusta.

Kassatyöntekijän täytyy siis kiinnittää huomiota mahdolliseen tupakkatuotteiden välittämiseen. Hänen tulee kieltäytyä myymästä tupakkatuotteita, mikäli hän epäilee ostajan välittävän tuotteita alaikäisille. (Arinan perehdytysopas, 19.) Mikäli tilanne on kassatyöntekijän mielestä epäilyttävä, voi hän esimerkiksi kysyä asiakkaalta, kenen käyttöön tuotteet ovat tulossa ja näin varmistua siitä, ettei kyseessä ole tupakan laitton välittäminen. Asiakas voi aivan hyvin valehdella siitä, kenen käyttöön tuotteet tulevat, mutta kassatyöntekijä on ainakin puuttunut asiaan eikä ole tahallaan myynyt tuotteita niitä välittävälle henkilölle. (Heinonen 23.3.2012, haastattelu.)

3.3 Tupakkatuotteiden esilläpitokiello

Tupakkatuotteiden sijaitseminen vähittäismyyntipisteiden kassan yhteydessä on mahdollistanut tupakkatuotteiden ja niiden oston valvonnan. Toisaalta tupakkatuotteiden sijoittaminen myyntipisteen parhaimmalle paikalle kassojen yhteyteen ja silmän korkeuteen on pitänyt tupakkatuotteet jatkuvasti kuluttajan mielessä ja houkutelut heräteostoksiin, mikä ei ole edesauttanut tupakkapolitiikan toteuttamista. Tämän vuoksi ryhdyttiin toimenpiteisiin, jotka edesauttaisivat tupakkapolitiikan toteuttamista. (HE 180/2009 vp, 9.)

WHO:n puitesopimuksen 16 artiklan b-kohta kieltää tupakkatuotteiden myymisen siten, että ne ovat vapaasti esillä esimerkiksi myymälän hyllyillä. Puitesopimuksen toimeenpano-ohjeen kohdan 13 mukaan sopimuspuolten tulisi kieltää tupakkatuotteiden esilläpito sekä niiden näkyvyys tuotteiden vähittäismyyntipaikoissa varmistaakseen, ettei tupakkatuotteiden myyntipaikoissa ole mitään mainonnallisia elementtejä. Ohje ei kuitenkaan velvoita jäsenvaltioita toimimaan sen mukaan, vaan ohjeen toteuttaminen voidaan harkita kansallisesti (HE 180/2009 vp, 7). Suomessa vuonna 2010 tupakkalakiin lisättiin säännös, jonka mukaan tupakkatuotteiden ja niiden tavaramerkkien esilläpito tupakkatuotteiden vähittäismyynnissä kielletään 1.1.2012 alkaen (TupakkaL 4:8a.1 §). Esilläpitokiellolla pyritään muun muassa rajoittamaan tupakkatuotteiden markkinointia sekä helpottamaan tupakkalain mukaista tupakkatuotteiden vähittäismyynnin valvontaa. Tupakkatuotteiden esilläpitokiellolle asetettiin lain hyväksymisestä kahden vuoden siirtymäaika, mikä antoi myyntitelineitä suunnitteleville ja valmistaville yrityksille aikaa kehittää myyntipaikoille sopivia

hyllyjä, telineitä ja kaapistoja, joiden avulla tupakkatuotteiden myynti on mahdollista järjestää laillisesti ja sujuvasti (HE 180/2009 vp, 19).

3.3.1 Esilläpitokiellon vaikutukset

Tupakkatuotteiden vähittäismyyntipaikka tarkoittaa paikkaa, jossa harjoitetaan tupakkatuotteiden vähittäismyyntiä. Esilläpito tarkoittaa puolestaan tupakkapakkausten tai niiden tavaramerkkien ja tuotenimien tarkoituksellista pitämistä asiakkaiden nähtävillä. (HE 180/2009 vp, 18.) Esilläolokiellon astuessa voimaan, ei tupakkatuotteita saa enää pitää esillä myyntipaikassa siten, että asiakas voisi tarkastella ja valita esillä olevien tupakkatuotteiden joukosta haluamansa tuotteen. Tämän lisäksi myös tupakkatuotteiden tavara- ja tuotemerkkien sekä niiden kuvien pitäminen asiakkaiden nähtävillä olisi kiellettyä. (HE 180/2009 vp, 30.)

Asiakaspalvelutilanteeseen kuuluvia toimia, joissa tupakkatuotteet tai niiden tavaramerkit näkyvät, ei pidetä tupakkatuotteiden tai niiden tavaramerkkien esilläpitona. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi asiakaspalvelutilanteet, jotka liittyvät asiakkaan pyytämän tietyn tuotteen ottamiseen ja kyseisen tuotteen ojentamiseen asiakkaalle. Myös muitakin tupakkatuotteita voi näkyä asiakkaalle vähittäismyyntipaikassa silloin, kun kassatyöntekijä avaa hetkeksi tuotteita sisältävän säilytyspaikan. (HE 180/2009 vp, 30.) Tupakkalain 14 §:n perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira, antaa ohjeet tammikuussa 2012 voimaantulevan tupakkalain muutoksen (698/2010) sisältämästä tupakkatuotteiden esilläpitokiellosta tupakkatuotteiden myyjille sekä tupakkalain valvonnasta vastaaville kunnan viranomaisille. Valviran antaman ohjeen mukaan esilläpitokielloa ei rikota tilanteissa, joissa tavaroita hyllytetään tai inventoidaan ja jolloin tupakkatuotteita tai niiden tavaramerkkejä voi hetkellisesti olla asiakkaiden nähtävillä. Tällaisissa tilanteissa esilläolo ei saa kuitenkaan kestää pidempää kuin on välttämätöntä (Valviran ohje 1/2011, 2).

3.3.2 Tupakkatuotteiden kuvasto

Kassatyöntekijä ei saa fyysisesti esitellä tuotetta esimerkiksi antamalla tuotteen tai tuotepakkauksen ostajan tarkasteltavaksi. Hän ei saa edes asiakkaan pyynnöstä avata tupakkatuotteita tai niiden tuotemerkkejä sisältävää säilytyspaikkaa tai myyntilaitetta antaen asiakkaalle mahdollisuuden itse tarkastella tuotetta ja valita niiden joukosta haluamansa tuotteen. (Valviran ohje 1/2011,2.) Tupakkatuotteiden vähittäismyyjä saa tupakkalain 8 a §:n 4 momentin mukaan esittää tupakkatuotteiden ostajalle tämän pyynnöstä myyntipaikassa vähittäismyynnissä myytävänä ole-

vien tupakkatuotteiden pakkauksia esittävän painetun kuvaston. Tupakkatuotteiden ostajan on mahdollista nähdä tupakkatuotteen myyntipakkauksen kuva ainoastaan lain mukaisesta kuvastosta. Kassatyöntekijä saa myös luovuttaa ostajalle tämän pyynnöstä tupakkatuotteista ja niiden hinnoista painetun luettelon. Laki ei kuitenkaan vaadi kuvaston tai listan tekemistä, vaan se on vapaaehtoista. Osassa Arinan myymälöissä on käytössä asiakkaalle annettava kuvasto, mutta kaikista myymälöistä sitä ei löydy (Koivisto 20.3.2012, haastattelu).

Kassatyöntekijän antaessa tupakkatuotteista painetun kuvaston tai luettelon ostajalle tarkasteltavaksi, ei hän saa millään tavalla mainostaa mitään tuotetta, sillä tupakkalain 8 § kieltää tupakan niin suoran kuin epäsuorankin mainonnan. Jos ostaja ei pysty esimerkiksi vammansa takia lukemaan kuvastoa tai luetteloa, kassatyöntekijä saa kertoa niiden sisällöstä hänelle, kunhan kertominen ei ole mainonnallista. Kassatyöntekijä ei saa myöskään suositella tiettyä tupakkatuotetta tai tupakointivälinettä asiakkaalle, koska tätä voidaan pitää myös mainontana. (Valviran ohje 1/2011,4).

Kuvastokansio sekä lehtiö voidaan säilyttää näkyvillä esimerkiksi kassatyöntekijän takana edellyttäen, että asiakkaat eivät pysty lukemaan tekstiä pyytämättä luetteloa lähemmäksi. Kuvasto tai lista ei saa olla sellaisessa paikassa, että asiakas saa itse otettua kuvaston tai listan tuotteista tarkasteltavaksi ja valitsee niiden joukosta haluamansa tuotteen, vaan asiakas saa kuvaston tai listan tarkasteltavaksi ainoastaan pyytäessään sitä kassatyöntekijältä. (Valviran ohje 1/2011, 4.)

Tupakkatuotteiden esilläpitokiellon astuttua voimaan, ei voida enää käyttää useissa vähittäismyyntipaikoissa olevia myyntilaitteita, joiden painikkeissa esitettiin myynnissä olevien tupakkatuotteiden kuva tai tuntoerkit. Koneiden käyttö on mahdollista ainoastaan siten, että painikkeet ovat varustettu tupakkatuotteen kuvan tai tuotemerkin sijaan numeroin. (HE 180/2009 vp, 31.) Tällöin ostajan tulee kysyä kassatyöntekijältä tupakkatuotetta vastaava numero ja itse tilata tuote painikkeella. Tuotetta vastaavat numerot voivat olla myös merkitty kuvastoon, josta asiakas saa itse katsoa tuotteen numeron ja tilata tuotteen laitteesta. Kaikissa myymälöissä ei ole käytössä kuvastoa, joten tällöin asiakkaan tulee kysyä myyjältä tuotetta vastaava numero. (Koivisto 20.3.2012, haastattelu.)

3.4 Sanktiot säädösten vastaisesta toiminnasta

Tupakkalain 31 §:n mukaan tupakan, tupakkatuotteen, tupakan vastikkeen, tupakkajäljitelmän tai tupakointivälineiden mainonnasta tuomitaan tupakan markkinointirikkomuksesta sakkoon. Kassatyöntekijä voidaan siis tuomita sakkoon, mikäli hän esimerkiksi esittelee toistuvasti ja tahallisesti tupakkatuotteista olevaa kuvastoa mainonnallisesti. Mikäli edellä mainittu mainostaminen on taloudellisesti sekä kokonaisuutena arvostellen törkeää, tuomitaan syyllinen tupakan markkinointirikoksesta sakkoon tai hänet voidaan tuomita vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi (TupakkaL 10:31 a §).

Mikäli elinkeinoharjoittaja myy tai muutoin luovuttaa tupakkatuotteita alle 18-vuotiaalle tai myy tupakkatuotteita ilman vähittäismyyntilupaa, on hänet tuomittava tupakkalain 31 c §:n mukaan tupakan myyntirikoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi. Kaupan kassalla työskentelevä kassatyöntekijä voidaan tuomita myös sakkoon tupakkalain vastaisesta toiminnasta, mikäli hänen toimintansa perustuu lain tahalliseen rikkomiseen tai törkeään huolimattomuuteen. (TupakkaL 10:31 c §).

Tupakkalain uudistuksen myötä 2009 myös rangaistussäännökset muuttuivat. Tupakan myyntirikoksen enimmäisrangaistus nostettiin sakosta kuuteen kuukauteen vankeutta. Rangaistustason nostamista puolsi se, että nuorten terveystapatutkimuksen mukaan 14–16-vuotiaille myytiin tupakkatuotteita keskimäärin 180 000 kertaa vuodessa ja 16–18-vuotiaille arviolta 840 000 kertaa vuodessa. Vankeusrangaistuksen lisäämisen lakiin uskottiin edistävän elinkeinotoiminnassa tahtuvaa myynnin valvontaa. (HE 180/2009 vp, 21–22.)

Tupakan myyntirikokseen tuomitseminen edellyttää kuitenkin tahallisuutta. Kaupan kassalla toimivaa henkilöä tai luvan haltijaa ei tuomita myyntirikokseen, mikäli hän myy tupakkatuotteita alaikäiselle, joka todistaa ikänsä taitavasti väärennetyllä henkilöllisyystodistuksella. (HE 180/2009 vp, 22).

Tupakkalain uudistuksen myötä myös yksityishenkilön myydessä tai luovuttaessa tupakkatuotteita alaikäiselle, tuomitaan hänet sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi (TupakkaL 10:31 c § 1 k.). Välittämiseen katsotaan syyllistyneen henkilön, joka hankkii tupakkatuotteen toisen puolesta ja lukuun ja luovuttaa sen toimeksiantajalleen vastiketta vastaan. Hankkimisen tulee perustua etukäteen esitettyyn pyyntöön tai toimeksiantoon. Vastikkeena pidetään rahaa ja

myös esineen tai palvelun antamista. Tämä tarkoittaa sitä, että vastikkeetonta tupakkatuotteen luovuttamista ei pidetä myyntirikoksena, jos tuotteen ostaja ei ole käynyt ostamassa luovuttamaansa tuotetta kaupasta alaikäisen pyynnöstä. Laissa ei siis säädetty rangaistusta tupakkatuotteiden tarjoamisesta alaikäiselle, vaikka se onkin lain mukaan kiellettyä. (HE 180/2009 vp, 22 ja 36.)

Mikäli vähittäismyyntikieltoa rikotaan, voidaan siitä määrätä seuraamus hallinnollisessa menettelyssä luvan haltijalle tupakkalain 33 a §:n nojalla. Kunta voi korvauksetta peruuttaa vähittäismyyntiluvan määrääjäksi, vähintään viikoksi ja enintään kuudeksi kuukaudeksi, mikäli vähittäismyyntiluvan haltija kunnan tai muun valvontaviranomaisen kirjallisesta huomautuksesta, varoituksesta tai sakkorangaistuksesta huolimatta mainostaa tupakkatuotteita tai tupakointivälineitä tai myy kyseisiä tuotteita alaikäisille, taikka pitää tupakkatuotteita esillä esilläpitokiellon vastaisesti (TupakkaL 10:33 a §).

Mikäli luvanhaltija ei korjaa lainvastaisia toimintatapojaan huomautuksista huolimatta, voi kunta peruuttaa vähittäismyyntiluvan pysyvästi. Vähittäismyyntiluvan pysyvään menettämiseen johtaa esimerkiksi jatkuva ja tahallinen tupakkatuotteiden mainostaminen, esilläpitokiellon laiminlyönti tai tupakkatuotteiden myyminen tai luovuttaminen alaikäiselle. Pysyvä vähittäismyyntiluvan peruuttaminen edellyttää kuitenkin, että kirjallinen huomautus tai varoitus ei ole johtanut lainvastaisten toimenpiteiden muuttamiseen ja lain rikkomisen on täytynyt olla toistuvaa tai tahallista sekä kokonaisuutena arvioituna törkeää. Jos luvan haltija menettelee todella moitittavasti, voidaan hänelle määrätä jopa rikosoikeudellinen seuraamus. (TupakkaL 10:33 a §.)

Jos tarkastuksessa tai muutoin havaitaan säännösten vastaista toimintaa, tulee kunnan kieltää säännösten vastainen toiminta (TupakkaL 6:17.2 §). Tupakkalain 20 §:n toisen momentin mukaan kunta voi tehostaa säännösten perusteella antamaansa kieltoa tai määräystä uhkasakolla tai uhalla, että asetetun määräajan jälkeen tekemättä jätetty toimenpide teetetään laiminlyöjän kustannuksella.

3.5 Nikotiinituotteiden vähittäismyynti

3.5.1 Nikotiinivalmisteet

Nikotiinivalmisteita ovat purukumi, laastari, nenäsuihke, inhalaattori sekä kielenalus- ja imeskelytabletit. Nikotiinikorvaushoitoon tarkoitettuja itsehoitovalmisteita on ollut apteekeissa myynnissä vuodesta 1983. Vuonna 2006 nikotiinivalmisteiden myynti sallittiin tupakkaa myyvissä myyntiluvan saaneissa vähittäiskaupoissa, kioskeissa ja huoltoasemilla. Sitä ennen nikotiinivalmisteita sai ostettua ainoastaan apteekeista. Nikotiinivalmisteiden myynnin laajentamisen (Laki lääkelain muuttamisesta 22/2006) tavoitteena oli parantaa mahdollisuuksia tupakoinnin lopettamiseen. (HE 180/2009 vp, 6.) Lääkelakiin (10.4.1987/395) lisättiin kuudennen luvun alle uusi alaluku sekä siihen uudet 54 a–e §:t, joissa säädetään nikotiinivalmisteiden myynnistä.

Nikotiinivalmisteiden myynti edellyttää, että myyjällä on mahdollisuus valvoa ostotilannetta sekä ostajan ikärajaa (LääkeL 54 a § 1 mom). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että nikotiinivalmisteet tulee sijoittaa samalla tavoin kuin tupakkatuotteet eli kassojen läheisyyteen (HE 107/2005 vp, 9). Tupakkalakiin lisätty tupakkatuotteiden esilläpitokielto ei kuitenkaan koske nikotiinituotteita, vaan niitä saa jatkossakin pitää esillä entiseen tapaan. Nikotiinivalmisteiden myynti muualla kuin apteekissa on sallittu ainoastaan 18 vuotta täyttäneille (LääkeL 6:54 a § 1 mom). Koska nikotiinivalmisteet ovat lääkkeitä, niiden myyminen alle 18-vuotiaille edellyttää lääkärin antamaa lääkemääräystä, minkä vuoksi niitä myydään alaikäisille vain apteekeissa (HE 107/2005 vp, 16). Kassatyöntekijä voi tarkistaa asiakkaan iän pyytämällä häntä esittämään henkilöllisyystodistuksen. Mikäli asiakkaalla ei ole henkilöllisyystodistusta, ei hänelle tule myydä nikotiinivalmisteita. (Arinan perehdytysopas, 19.)

Nikotiinivalmisteiden myyjälle ei ole lainsäädännössä asetettu vähimmäisikää. Lääkelakia muutettaessa vuonna 2006 ei tupakkatuotteiden myyjälle ollut asetettu ikärajaa, minkä vuoksi se jätettiin pois nikotiinivalmisteiden myyjältä (HE 107/2005 vp, 16). Tupakkalain uudistuksen myötä tupakan myyjälle asetettiin vähimmäisiäksi 18 vuotta. Lääkelakiin ei ole ainakaan vielä lisätty säädöstä nikotiinituotteiden myyjän iästä.

Koska nikotiinivalmisteet ovat lääkevalmisteita, niiden myyntiä myös vähittäiskaupoissa koskevat lähes samat säännöt kuin lääkevalmisteiden apteekkimyyntiä (LääkeL 54 b §). Lääkelain 54 b §:ssä säädetään kuitenkin niistä pykälistä, jotka eivät koske nikotiinivalmisteiden myyntiä elintar-

vikekaupoissa. Tällaisia ovat muun muassa farmaseuttista henkilökuntaa ja lääkeneuvontaa koskevat säännökset. (HE 107/2005 vp, 17.) Lääkelaitos voi tarvittaessa määrätä, että vähittäiskaupassa myytäviin nikotiinivalmisteisiin liitetään erilliset ohjeet valmisteiden käytöstä (LääkeL 54 e § 2 mom). Kaupan henkilökunta ei saa antaa neuvoja nikotiinivalmisteiden käyttöön, minkä vuoksi kaupoista ostettuna valmisteita koskeva ohjaus tarkoittaa jokaiseen nikotiinivalmistepakkaukseen sisältyviä käyttöohjeita (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:21, 21).

3.5.2 Sanktiot säädösten vastaisesta toiminnasta

Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 100 a ja 235 artiklan nojalla on annettu asetus sekä muita säädöksiä lääkkeiden valvonnasta. Mikäli kassatyöntekijä myy tahallaan tai törkeää huolimattomuuttaan kyseistä asetusta tai lääkelain säädöksiä vastoin, syyllistyy hän lääkerikokseen. Lääkerikokseen katsotaan syyllistyneen myös silloin, kun kassatyöntekijä rikkoo Suomen valvontaviranomaisen tai Euroopan yhteisöjen komission tai Euroopan unionin neuvoston antaman lääkelaisissa tarkoitettuja lääkkeitä koskevia kieltoja. Kyseisten rikkomusten perusteella kassatyöntekijä voidaan tuomita lääkerikoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään yhdeksi vuodeksi. (LääkeL 44:5.1 § k 3.) Mikäli siis kassatyöntekijä myy nikotiinituotteita toistuvasti tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta alaikäiselle, voidaan hänelle antaa sakkoa tai jopa vankeutta rangaistukseksi.

4 RAHAPELIT

Rahapeleistä säädetään arpajaislaissa (23.11.2001/1047). Arpajaislain tarkoituksena on estää rahapelitoimintaan liittyviä rikoksia ja sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä varmistaa yleishyödyllisiin arpajaisiin osallistuvien oikeusturva (ArpajaisL 1:1.2 §). Vuoden 1889 rikoslaissa (39/1889) rahapelit oli kokonaan kielletty. 1920-luvun puolivälissä tulivat raha-automaatit Suomeen. Raha-arpajaiset sallittiin vuonna 1926 ja 1927 sallittiin ravi- ja ratsastuskilpailuissa toimeenpantava totalisaattori, mikä tarkoittaa määräsääntöjä noudattavaa järjestettyä vedonlyöntiä hevoskilpailuissa eli totoa. (HE 207/2010 vp, 3.)

Rahapelitoiminnasta, mukaan luettuina arpajaiset ja vedonlyönti, ei ole yleisiä säädöksiä EU:n alueella. Rahapelitoiminta jätettiin palveluista sisämarkkinoilla annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/123/EY soveltamisalan ulkopuolelle toiminnan erityisluonteen vuoksi. Rahapelitoiminnan katsottiin edellyttävän jäsenvaltioilta yleistä järjestystä koskevia ja kuluttajia suojelevia toimenpiteitä. Tällaiseen ratkaisuun päädyttiin, koska rahapelien lainsäädännössä on huomattavia eroja jäsenvaltioiden välillä moraalisten, uskonnollisten ja kulttuuristen näkökohtien osalta. (HE 207/2010 vp, 7.)

Rahapelit ovat arpajaislain ja valtioneuvoston myöntämän rahapeliluvan mukaisesti jaettu järjestettäväksi kolmelle yksinoikeusyhteisölle: Veikkaus, Raha-automaattiyhdistys ja Fintoto. Valtioneuvosto on antanut kyseisille yhteisöille kirjallisen hakemuksen seurauksena luvat pelien toimeenpanemiseen. Veikkauksella on lupa toimeenpanna raha-arpajaisia sekä harjoittaa veikkaus- ja vedonlyöntitoimintaa. Raha-automaattiyhdistyksellä on puolestaan yksinoikeus raha-automaattitoimintaan sekä pelikasinotoimintaan. Fintoto Oy on toto- eli hevospelien pyörittävä yhteisö, jolla on yksinoikeus totopelien toimeenpanemiseen. (ArpajaisL 3:11 §.)

Arpajaislakiin tuli voimaan paljon muutoksia vuosien 2010 ja 2011 aikana. Lisää muutoksia on tulossa vielä vuoden vaihteessa 2012. Arpajaislain uudistuksen taustalla oli sisäasiainministeriön marraskuussa 2007 asettama arpajaislain uudistamista koskeva hanke (SM064:00/2007). Hanke oli kaksivaiheinen ja siinä annettiin ehdotuksia säädösten muuttamisesta. Ensimmäisessä vaiheessa esitettiin säädösehdotukset rahapelien ikärajoista, rahapelien markkinoinnista, lupaviranomaisen toimivaltuuksista ja rangaistussäännöksistä. Toinen vaihe käsitti ehdotukset rahapelien toimeenpanoa koskevan yksinoikeusjärjestelmän perusteista, rahapelitoiminnasta ja laajemmin-

kin arpajaisiin liittyvän valvonnan organisoinnista ja resursoinnista sekä rahapeliin toimeenpanoon kytkeytyvän sosiaalisen vastuun toteuttamiseen liittyvistä säädösesityksistä. (HE 96/2008 vp, 5.) Ensimmäisen vaiheen muutokset tulivat voimaan 1.10.2010 lukuun ottamatta yleisen 18-vuoden alaikärajäsäädöstä, joka tuli voimaan vasta 1.7.2011. Toisen vaiheen muutokset tulivat voimaan 1.1.2012.

4.1 Rahapeliin vähittäismyynti

4.1.1 Rahapeliin ikäraja

Entisen arpajaislain 16 §:n ensimmäisen momentin mukaan raha-automaattien pelaajan tuli olla vähintään 15-vuotias. Sitä nuoremmat saivat kuitenkin pelata raha-automaattia samaan perheeseen kuuluvan täysi-ikäisen henkilön läsnä ollessa ja tämän suostumuksella. Arpajaislain uudistuksen myötä lakiin lisättiin 14 a pykälä rahapeliin ikärajoista, jossa säädetään pelien yleisestä 18 vuoden alaikärajasta. Tällöin raha-automaattienkin ikäraja nostettiin 18-vuoteen. Heinäkuun 2011 jälkeen lapset ja nuoret eivät saa enää pelata rahapelejä edes vanhempiansa seurassa. (HE 96/2008 vp, 7.)

Ikärajavalvonta rahapeliin myyntipaikoissa perustuu pelaajan tunnistamiseen tarvittaessa lähinnä viranomaisen myöntämästä henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta tai muusta luotettavasta kuvallisesta asiakirjasta (HE 207/2010 vp, 12). Mikäli nuorelta vaikuttava henkilö tulee pelaamaan rahapelejä, voi kassatyöntekijä pyytää häntä esittämään henkilöllisyysasiakirjan todistaakseen olevansa täysi-ikäinen (Arinan perehdytysopas, 19).

Raha-automaattien osalta tehokas ikärajavalvonta edellyttää automaattien sijoittelua valvonnan mahdollistavalla tavalla (HE 207/2010 vp, 12). Raha-automaattien sijoittelusta on säädetty arpajaislain 16 §:n 2 momentissa, jonka mukaan raha-automaatit tulee sijoittaa valvottuun tilaan. Niitä ei saa sijoittaa siten, että niiden käyttäminen voisi vaarantaa turvallisuutta tai aiheuttaa järjestyshäiriöitä. Ikärajavalvonnassa auttavat myös RAY:n pelipisteissä sijaitsevat tekniset pelaaamisenestolaitteet. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kassatyöntekijällä on kaukosäädin, jolla hän voi lukita pelin, mikäli pelin pelaaja on selvästi alle 18-vuotias tai hän ei suostu todistamaan ikäänsä henkilöllisyystodistuksella. (PTY:n ikärajaopas 2011, 10.)

4.1.2 Velaksi toimeenpanon kieltö

Arpajaislain 10 § säädetään velaksi toimeenpanon kiellosta. Sen mukaan arpajaisia ei saa toimeenpanna siten, että niihin voi osallistua velaksi tai panttia vastaan. Velaksi toimeenpanemisella tarkoitetaan sitä, ettei kuluttaja saadessaan arpajaisten toimeenpanijalta tai tämän edustajalta arvan tai muun osallistumisoikeutta osoittavan tositteen maksa vastiketta osallistumisestaan, vaan se jää hänen velakseen myöhemmin maksettavaksi. Kielto kattaa myös sen, ettei arpajaisiin saa osallistua luottokortilla, vaikka velkasuhde ei synnykään pelin toimeenpanijan ja pelaajan välille vaan pelaajan ja luottoyhtiön välille. Pantilla tarkoitetaan puolestaan sitä, että velan vastikkeeksi annetaan varallisuusarvoisia etuuksia. (HE 197/1999 vp,73.) Myöskään tiliasiakkaalle ei saa myydä rahapelejä niin, että ne jäävät velaksi tilille. Vaikka tilisopimuksessa onkin määrätty maksupäivä etukäteen, ei rahapelejä saa myydä tilille. (Koivisto 20.3.2012, haastattelu.)

Raha-arpajaisiin osallistuminen luottokortilla on kielletty myös tilanteissa, joissa asiakas maksaa esimerkiksi Loton elintarvikeostosten yhteydessä. Tämä koskee veikkauksen ja totopelien lisäksi arpoja. (Arinan perehdytysopas, 16.) Kassatyöntekijän tulee huomauttaa asiakasta, ettei raha-arpajaisiin pysty osallistumaan luotolla ja kehottaa maksamaan ostokset toisella tavalla tai maksamaan pelin erikseen. Mikäli asiakkaalla on maksukortti, jossa on pankki- ja luotto-ominaisuus, pystyy hän maksamaan rahapelin kyseisellä kortilla pankki-ominaisuutta käyttäen. (PTY:n ikärajaopas 2011, 10.)

4.1.3 Voiton periminen

Raha-arpajaisten voitto tulee lunastaa vuoden kuluessa arvontatuloksen vahvistamisesta tai arpaan merkityn myyntiajan päättymisestä. Veikkaus- ja vedonlyöntipelien voitot täytyy periä yhden vuoden kuluessa ja totopelien voitot kolmen kuukauden kuluessa pelien pelisääntöjen mukaisen lopputuloksen vahvistamisesta. (ArpajaisL 9:47.1 §.) Mikäli voittoja ei lunasteta niille säädettyssä määräajassa, ei voittoja voi lunastaa enää myöhemmin, vaan se jää saamatta kokonaan.

Veikkaus on asettanut rajoituksen sille, minkä suuruisia voittoja alaikäinen saa lunastaa. Vaikka alaikäisellä ei ole oikeutta pelata rahapelejä, voi hän kuitenkin lunastaa voiton 200 euroon saakka. Mikäli alaikäinen haluaa lunastaa suuremman voiton, hänen huoltajansa täytyy olla läsnä. (Veikkaus 2012, hakupäivä 19.2.2012.)

4.2 Rahanpesun valvontailmoitus

Rikoslaisissa kielletään rahanpesu ja sen harjoittamisesta on säädetty rangaistukseksi sakkoa tai vankeutta jopa kaksi vuotta (RL 32:6 §). Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi on säädetty laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä. Lakia sovelletaan rahapeliyhteisön lisäksi myös elinkeinonharjoittajaan tai yhteisöön, joka välittää rahapeleihin liittyviä osallistumisilmoituksia ja – maksuja (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 1:2.1 § 14 k.). Laki säättää, että asiakas tulee tunnistaa ja hänen henkilöllisyys on todennettava, mikäli pelaajan asettama rahapanos on yhtenä suorituksena tai toisiinsa kytkeytyvinä suorituksina yhteensä vähintään 3000 euroa (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2:7.2 §). Asiakkaan tunnistaminen tarkoittaa, että asiakkaan henkilöllisyys selvitetään asiakkaan toimittamien tietojen perusteella ja henkilöllisyyden todentaminen puolestaan sitä, että asiakkaan henkilöllisyys vahvistetaan luotettavasta ja riippumattomasta lähteestä peräisin olevien asiakirjojen tai tietojen perusteella (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 1:5.1 § 4-5 k.).

Vähittäismyymälässä työskentelevään kassatyöntekijään laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä liittyy siten, että hänen tulee tehdä rahanpesun valvontailmoitus arpajaisten toimeenpanijalle, mikäli asiakas ostaa rahapelejä vähintään 3000 eurolla. Tällaisessa tapauksessa kassatyöntekijän tulee tarkastaa asiakkaan henkilöllisyys rahanpesun valvontailmoitusta varten. Tämä ei kuitenkaan estä kassatyöntekijää myymästä pelejä asiakkaalle, vaan pelit voi myydä aivan normaalien sääntöjen mukaan asiakkaalle valvontailmoituksesta huolimatta. Kassatyöntekijän tulee pitää valvontailmoituksen tekeminen omana tietonaan, eikä hänen tule kertoa siitä asiakkaalle. Kun valvontailmoitus on toimitettu rahapelien toimeenpanijalle, on heillä lopullinen vastuu asiakkaan henkilöllisyyden todentamisen sekä muista rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain velvoitteista. (PTY:n ikäraja-opas 2011, 10.)

4.3 Sanktiot säädösten laiminlyönnistä

Se, joka tahallaan tai huolimattomuudesta toimeenpanee arpajaiset velaksi vastoin arpajaislain 10 §:ää, tuomitaan arpajaisrikkomuksesta sakkoon. Sakkorangaistuksen saa myös silloin, jos rikkoo tahallaan tai huolimattomuutta rahapelien ikärajaa eli antaa alaikäisen osallistua rahapeleihin.

hin. Raha-automaattien sijoittamisesta siten, ettei niitä pystytä valvomaan, voidaan tuomita myös sakkoon arpajaislain 16 § 2 momentin rikkomisesta. (ArpajaisL 9:64.1 §.) Elinkeinonharjoittaja on pääasiassa vastuussa arpajaislain noudattamisesta vähittäismyymälässä, mutta myös kassatyöntekijä voidaan tuomita sakkoon, mikäli hän toimii tahallisesti tai törkeää huolimattomuuttaan arpajaislain vastaisesti kuten esimerkiksi myy arpoja selvästi alle 18-vuotiaalle (Poliisi 2012, hakupäivä 19.2.2012).

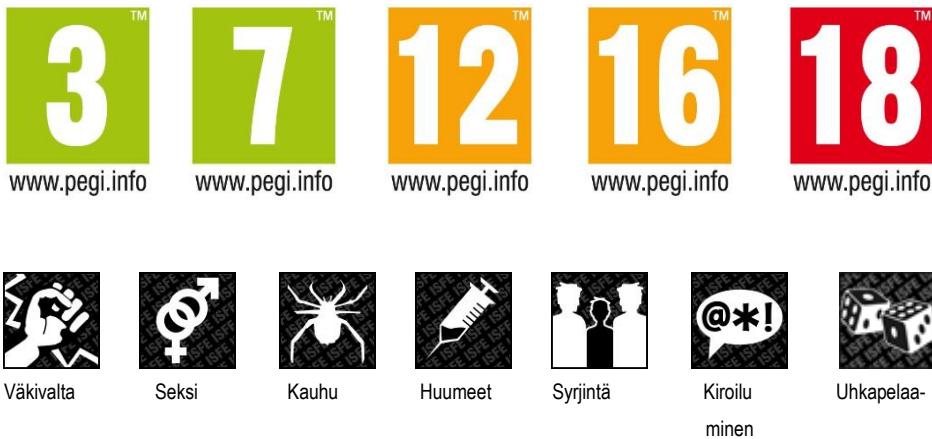
5 MUITA IKÄRAJAVALTAVIA TUOTTEITA

Ikärajavaltavien tuotteiden myynnissä tulee olla tarkkana, ettei tuotteita myydä nuoremmalle, mitä laeissa säädetään. Kassatyöntekijä voi varmistaa asiakkaan iän pyytämällä häntä esittämään henkilöllisyystodistuksensa tai muun vastaavan asiakirjan. Arinan perussääntönä on, että henkilöllisyys tarkastetaan kaikilta asiakkailta, jotka vaikuttavat alle 23-vuotialta ja ostavat 18-vuoden ikää vaativia tuotteita (Arinan perehdytysopas, 18). Mikäli asiakkaalla ei ole kyseistä asiakirjaa, tulee kassatyöntekijän kieltäytyä myymästä tuotteita. Mikäli on kyse tuotteesta, jonka ikäraja on 15 tai alempi, tulee kassatyöntekijän päätellä ostajan ikä hänen ulkoisesta olemuksestaan, koska sen ikäisillä harvoin on asiakirjaa, jolla todistaa ikänsä. (Arinan perehdytysopas, 19.) Muita ikärajavaltavia tuotteita ovat DVD:t, pelit, lehdet, energiajuomat sekä vaaralliset ja myrkylliset kemikaalit.

5.1 DVD:t ja pelit

Kuvaohjelmalaki (17.6.2011/710) säättää kuvaohjelmien tarjoamisrajoituksista lasten suojelemiseksi. Kuvaohjelmalaki tuli voimaan tammikuussa 2012 kumoten lain kuvaohjelmien tarkastamisesta (25.8.2000/775). Kuvaohjelmia ovat esimerkiksi elokuvat, televisio-ohjelmat ja pelit. Pelit käsittävät niin video- kuin tietokonepelitkin. Ohjelmat voivat olla tallenteita kuten esimerkiksi DVD:tä tai television tai elokuvateatterin välityksellä tarjottavia ohjelmia. Kuvaohjelmiin kuuluvat myös vuorovaikutteiset kuvaohjelmat eli video- ja tietokonepelit. (HE 190/2010 vp, 1.)

Ennen kuvaohjelmalain voimaantuloa kuvaohjelmat luokiteltiin 7, 11, 13, 15 tai 18 vuoden ikärajojen mukaisesti. Kuvaohjelmalakiin luokittelun ikärajat muutettiin vastaamaan eurooppalaista PEGI-järjestelmää, jota on käytetty Suomessa peleissä jo vuodesta 2003 lähtien. (HE 190/2010vp, 5.) Kuvaohjelmat on tammikuusta 2012 lähtien luokiteltava sisältönsä mukaan 3,7,12,16 tai 18 vuoden ikärajaluokkiin. Luokiteltuihin kuvaohjelmiin merkitään lisäksi ohjelman sisältöä kuvaava symboli. (KuvaohjelmaL 16 §.) PEGI-järjestelmässä käytettäviä symboleja ovat kauhu, väkivalta, seksi, huumeet, kiroilu, syrjintä ja uhkapeli. Alla olevassa kuvassa näkyvät kuvaohjelmien ikärajamerkinnät sekä niiden sisältöä kuvaavat symbolit.



KUVA 1. Pelien ikärajamerkinnät ja ikärajan syistä kertovat symbolit. Lähde: PEGI

Kuvaohjelmaa, jonka ikäraja on 18 vuotta, ei saa tarjota alaikäiselle (KuvaohjelmaL 2: 6 §). Kuvaohjelmalain toisen pykälän mukaan kuvaohjelmien tarjoaminen kattaa kaikki kuvaohjelmien yleisön katseltavaksi saattamisen muodot. Tarjoamista ovat siten televisio-ohjelmien lähetykset, elokuvateattereiden esitykset sekä tallenteiden myynti, vuokraaminen tai lainaaminen. (HE 190/2010 vp, 16). Rikoslaisissa on säädetty rangaistus kuvaohjelman laittomasta levittämisestä alaikäiselle. Pykälän mukaan se, joka levittää alle 18-vuotiailta kielletyn kuvaohjelman alaikäiselle, tuomitaan sakkoon tai enintään kuudeksi kuukaudeksi vankeuteen (RL 17:18b.1 § 2 k.). Täten kassatyöntekijän tulee olla hyvin tarkka K-18 kuvaohjelmien myynnissä.

Ainoastaan 18-vuoden ikärajan laiminlyönti on kriminalisoitu. Mikäli esimerkiksi pelissä on 12 vuoden ikäraja ja kassatyöntekijä myy pelin alle 12-vuotiaalle, ei häntä tuomita rikoslain 17 luvun 18 b §:n 2 kohdan rikkomisesta. Kassatyöntekijän tulee kuitenkin huolehtia, ettei kuvaohjelmia, joiden ikäraja on 7, 12 tai 16, tarjota ikärajaa nuoremmalle (KuvaohjelmaL 2:6.3 §). Kassatyöntekijä voi tarvittaessa tarkastaa kuvaohjelman ostajan iän (KuvaohjelmaL 2:6.3 § 3 k.). Ostajan iän voi tarkistaa henkilöllisyystodistuksesta tai mikäli ikäraja on alle 15 vuotta, voi kassatyöntekijä yrittää päätellä iän ostajan ulkoisen ominaisuuden perusteella. Hän voi myös kysyä asiakkaan ikää. (HE 190/2010 vp, 29.) Jos kuvaohjelman tarjoaja ei noudata ikärajavaatimuksia, voi Mediakasvatus- ja kuvaohjelmakeskus antaa kehotuksen velvollisuuden täyttämiseen. Kehotuksen tehostamiseksi viranomainen voi asettaa uhkasakon (KuvaohjelmaL 4:25 §). Velvollisuuden vastaisena toimintana pidetään esimerkiksi kuvaohjelman myyntiä siten, ettei ostajan ikää tarkasteta, vaikka hän ei ole selvästi vaadittua ikää vanhempi (HE 190/2010 vp, 41).

5.2 Lehdet ja energiajuomat

Rikoslain mukaan kuvan, kuvatallenteen tai esineen, joka sukupuolisiveellisyyttä loukkaavana on omiaan herättämään yleistä pahennusta, luovuttaminen alle 15-vuotiaalle on kielletty (RL 17:20.1 §). Säädöstä voidaan soveltaa myös tiettyihin lehtiin kuten pornografisiin lehtiin. Sille, joka ansio- tarkoituksessa luovuttaa kyseisiä kuvia, kuvatallenteita tai esineitä alle 15-vuotiaalle tuomitaan sukupuolisiveellisyyttä loukkaavasta markkinoinnista sakkoon tai jopa vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi (RL 17:20.1 § k 1). Vaikka lain mukaan lehden myynti olisi sallittua kaiken ikäisille, on PTY:llä suosituksia, joiden mukaan tiettyjä lehtiä myydään ainoastaan täysi-ikäisille ja joitakin vähintään 15-vuotiaalle (PTY:n ikärajaopas 2011, 11).

Energiajuomien myyntiä ei ole lailla säädelty, joten vähittäismyymälät saavat myydä energiajuomia minkä ikäisille asiakkaille tahansa. Arina noudattaa kuitenkin PTY:n suositusta, minkä mukaan energiajuomia ei tule myydä alle 12-vuotiaalle. Ikäraja energiajuomien myynnille on asetettu sen takia, että juomat sisältävät runsaasti kofeiinia, tauriinia ja muita vastaavia aineita. Mikäli alle 12-vuotias ostaa energiajuomia huoltajan läsnä ollessa, voi hänelle myydä kyseisen juoman, koska tällöin katsotaan, että huoltaja ottaa vastuun juoman ostamisesta. PTY:n ohjeen mukaan kassatyöntekijän tulee parhaansa mukaan arvioida ostajan ikä pyytämättä häneltä henkilöllisyystodistusta. Mikäli kassatyöntekijä kuitenkin epäilee ulkoisen olemuksen perusteella henkilön olevan alle 12-vuotias, voi hän kysyä ostajan ikää ja näin saada varmuuden hänen iästään. (Arinan pe-rehdytysopas, 19.)

5.3 Vaaralliset ja myrkylliset kemikaalit

Kemikaalien vähittäismyynnistä säädetään Valtioneuvoston asetuksella kemikaalien vähittäismyynnistä (26.5.2011/573). Asetus kumosi asetuksen vaarallisen kemikaalin vähittäismyynnistä (12.7.1993/676) tullessaan voimaan lokakuussa 2011. Asetuksen mukaan myrkyllisiä tai erittäin myrkyllisiä kemikaaleja ei saa luovuttaa eli myydä alle 18-vuotiaalle, lukuun ottamatta polttoainetta, jota saa luovuttaa kaiken ikäisille. Metanolipitoista polttoainetta ei kuitenkaan saa myydä alaikäiselle ilman huoltajan kirjallista suostumusta. Kemikaalien luokitusperusteista ja merkintöjen tekemisestä annetussa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa (807/2001) määritellään, mitkä aineet luetaan myrkyllisiksi tai erittäin myrkyllisiksi. (KemikaaliA 2 §.) Myrkyllisten tai erittäin myrkyllisten kemikaalien pakkauksessa on merkintä niiden myrkyllisyydestä.



KUVA 2. Välitön myrkyllisyys. Lähde: Kauppa.fi

Kassatyöntekijän työtä on helpottanut huomattavasti, kun lokakuusta 2011 lähtien myrkylliset ja erittäin myrkylliset kemikaalit on säilytettävä lukitussa tilassa. Polttoaineista kuitenkin vain metanolipitoista polttoainetta tulee säilyttää lukitussa tilassa. (KemikaaliA 3 §.) Kyseinen säädös helpottaa siten kassatyöntekijän työtä, etteivät alaikäiset saa tuotteita käsiinsä ja näin ikärajan noudattamista on helpompi valvoa.

Kemikaalin myyminen on kiellettyä, jos kassatyöntekijällä on syytä epäillä, että kemikaalia hankitaan ilmeisesti päihtymistarkoitukseen, tai muutoin väärin käyttämiseen niin, että käytöstä voi aiheutua erityistä vaaraa terveydelle (KemikaaliA 4 §). Tällaiseen tarkoitukseen voidaan ostaa esimerkiksi lasinpesunesteitä, erilaisia liimoja, viemärin aukaisuaineita ja tupakansyöttimien bu-taanisäilöitä (PTY:n ikärajaopas 2011, 9).

Rikoslain mukaan henkilö, joka tahallaan tai törkeää huolimattomuuttaan myy vaarallisia kemikaaleja vastoin kemikaalien myynnistä annettua lakia tai asetusta, tuomitaan räjähderikoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi (RL 44:11.1 §).

6 HENKILÖLLISYYSTODISTUKSET

6.1 Viralliset henkilöllisyystodistukset

Virallisia poliisin myöntämiä henkilöllisyyttä osoittavia asiakirjoja ovat henkilökorttilain (829/1999) 1 §:n 1 ja 3 momentissa tarkoitettu voimassa oleva henkilökortti ja passilain (671/2006) 3 §:ssä tarkoitettu voimassa oleva passi (Valtioneuvoston asetus 707/2006 1 §). Näitä virallisia henkilöllisyystodistuksia tarvitaan poliisin kanssa asioidessa. Valtioneuvoston asetuksessa virallisista henkilöllisyystodistuksista säädetään, etteivät vanhentunut passi tai henkilökortti kelpaa virallisena henkilöllisyystodistuksena. Passin ja henkilöllisyystodistuksen tulee siis olla voimassaolevia, jotta poliisi hyväksyy ne henkilöllisyyden todistamisessa (Valtioneuvoston asetus 707/2006 1 §). Ulkomaalainen henkilö voi todistaa henkilöllisyytensä Arinan myymälöissä joko voimassa olevalla passilla tai henkilökortilla (Koivisto 20.3.2012, haastattelu).

Suomessa ei kuitenkaan ole minkäänlaisia säädöksiä siitä, mitkä asiakirjat voidaan hyväksyä muissa kuin poliisin toiminnassa henkilöllisyyttä osoittaviksi asiakirjoiksi (HE 18/1999 vp, 3). Tämän vuoksi vähittäismyymälä voi itse päättää virallisten henkilöllisyystodistusten lisäksi, mitkä asiakirjat he hyväksyvät henkilöllisyyden todistamiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi poliisin myöntämät asiakirjat kuten ajokortti tai mopokortti. Useat myymälät hyväksyvät myös kuvallisen Kela-kortin henkilöllisyyden todistamiseen. Ajokortti, mopokortti ja Kela-kortti eivät siis ole virallisia henkilöllisyystodistuksia, vaikka ne ovat vakiintuneen käytännön vuoksi hyvin useissa tapauksissa hyväksyttäviä henkilöllisyyden todistusasiakirjoja. Vähittäistavarakauppa saa itse päättää, miten vanhentuneiden henkilöllisyyttä todistavien asiakirjojen kohdalla menetellään, koska laissa ei ole siitä määräystä. Arinan myymälöissä henkilöllisyyden voi todistaa voimassaolevalla passilla, henkilökortilla, ajokortilla ja mopokortilla. Arina ei siis hyväksy kuvallista Kela-korttia henkilöllisyyden todistamiseen. Asiakirjassa, jota käytetään henkilöllisyyden todistamiseen, pitää olla sellainen kuva, että siitä pystyy tunnistamaan kortin haltijan. Kassatyöntekijän tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakirja on voimassa ja asiakas on siitä tunnistettavissa. (Koivisto 20.3.2012, haastattelu.)

6.1.1 Henkilökortti

Henkilökortti on ainoa nimenomaisesti henkilöllisyyttä osoittava asiakirja, josta on erikseen säädetty. Tämän lisäksi henkilökorttia voidaan käyttää myös tietyissä tilanteissa matkustusasiakirjana. Aiemmin henkilökortista säädettiin asetustasolla henkilötodistusasetuksella (540/1977) ja sen jälkeen henkilökorttiasetuksella (867/1990). Henkilökortista säädetty laki, henkilökorttilaki, tuli voimaan joulukuussa 1999. (HE 18/1999 vp, 5.)

Poliisi antaa henkilökortin hakemuksesta Suomen kansalaiselle ja kotikuntalain (201/1994) mukaisesti Suomessa vakinaisesti asuvalle ulkomaalaiselle, joka on merkitty väestötietojärjestelmään ja jonka henkilöllisyys on voitu luotettavasti todeta (HenkilökorttiL 1.1 §). Ulkomaalaisen henkilön katsotaan asuvan vakinaisesti Suomessa, mikäli hän on suomalaista syntyperää, hänellä on aiemmin ollut Suomessa kotikunta, hänellä on voimassa oleva työsopimus tai vähintään kaksi vuotta kestävä työtä vastaava tehtävä tai hänellä on opiskelupaikka Suomessa. Vakinaisuutta osoittaa myös se, jos hänellä on ollut tilapäinen asuinpaikka Suomessa yhtäjaksoisesti vähintään yhden vuoden ajan maahanmuuton jälkeen. (KotikuntaL 2:4.2 §.)

Henkilökortti sisältää henkilöllisyyden todistamiseen tarvittavat olennaiset asiat kuten henkilön nimen, sukupuolen, henkilötunnuksen, tiedon mahdollisesta Suomen kansalaisuudesta sekä valokuvan kortinhaltijasta sekä hänen nimikirjoituksensa. Lisäksi henkilökortista löytyy kortin numero ja tiedot kortin myöntäneestä viranomaisesta, myöntämispäivästä sekä sen voimassaoloajasta. (HenkilökorttiL 2.1 §.)

6.1.2 Passi

Passista säädetään elokuussa 2006 voimaan tullessa passilaissa (671/2006), jolla kumottiin aikaisempi passilaki (642/1986) (HE 25/2005 vp, 5). Passilain toisen pykälän mukaan passilla tarkoitetaan matkustusasiakirjaa, jolla Suomen kansalainen voi osoittaa oikeutensa matkustaa maasta ja saapua maahan. Passia ei ole siis säädetty henkilöllisyyden todistamiseen vaan matkustamista varten. Passi on kuitenkin virallinen henkilötodistus, koska se on poliisin myöntämä ja siinä on kaikki olennaiset tiedot, jotka tarvitaan henkilöllisyyden todistamiseen. Passi voidaan myöntää hakemuksesta ainoastaan Suomen kansalaiselle (PassiL 1:3 §).

Passiin on merkitty passinhaltijan kaikki nimet, sukupuoli, henkilötunnus sekä syntymäkotikunta. Passista löytyy myös tieto passin myöntäneestä viranomaisesta, myöntämispäivä, viimeinen voimassaolopäivä sekä passin numero. Passissa on lisäksi passinhaltijan kasvokuva ja nimikirjoitus. Mikäli passihakijan syntymäkotikuntaa ei voida passihakutilanteessa selvittää luotettavasti, merkitään passiin syntymäkotikunnan sijaan ”ulkomaat”. (PassiL 1:5.1 §.)

6.2 Muut hyväksyttävät asiakirjat henkilöllisyyden todistamisessa

6.2.1 Ajokortti ja mopokortti

Ajokortti on osoitus ajo-oikeudesta. Poliisi myöntää ajokorttiluvan hakemuksesta henkilölle, joka täyttää tieliikennelain 70 §:n 1–3 momentissa säädetyt ajokorttiluvan myöntämisen edellytykset (TieliikenneL 5:70.1-3 §). Kyseiset edellytykset ovat suurilta osin terveydellisiä, kuten näkökykyyn ja sairauksiin liittyviä edellytyksiä. Terveystieteiden vaatimusten lisäksi ajokorttiluvan saaminen edellyttää, että hakijalla on Suomessa vakinainen asuinpaikka tai hän opiskelee täällä ja opiskelu on jatkunut vähintään kuusi kuukautta (TieliikenneL 5:70.2 §). Ajokorttiluvan saamisen jälkeen luvan saajan tulee suorittaa kuljettajatutkinto hyväksytysti ja mikäli hän täyttää ajokorttiasetuksen (7.9.1990/845) 10 §:ssä vaaditun ikärajan, voidaan hänelle luovuttaa ajokortti (TieliikenneL 5:71.1 §). Henkilöauton ajokortin saaminen edellyttää 18-vuoden ikää ja mopo- ja traktorikortin saaminen puolestaan 15-vuoden ikää (AjokorttiA1:10.1 § 2 ja 5 k:t).

Suomessa annettavat ajokortit ovat yhteisön ajokortista annetun neuvoston direktiivin 91/439/ETY liitteen I a yhteisön ajokorttimallin mukaisia (AjokorttiA 1:4.1 §). Ajokorttiin on direktiivin mukaisesti merkitty sen haltijan kaikki nimet, syntymäaika ja -paikka, myöntäjä, myöntämispäivä sekä viimeinen voimassaolopäivä. Lisäksi ajokortissa on haltijan kuva, hallinnollinen numero sekä kortin oma numero, joka vastaa haltijan henkilötunnusta. Ajokortista löytyvät myös tiedot ajo-oikeuteen liittyvistä asioista, kuten ajokorttiluokat. (Liikenne- ja viestintäministeriön asetus 53/2004 2 §.)

6.2.2 Kuvallinen Kela-kortti

Kela-kortista säädetään sairausvakuutusasetuksella (473/1963). Kela-kortti on sairausvakuutus-kortti, joka myönnetään jokaiselle vakuutetulle. Kortin antaa vakuutetulle hänen kotipaikkakuntan-

sa sairausvakuutustoimisto. Kortista ilmenee kortin numero, joka on vakuutetun sosiaaliturvatunnus, suku- ja etunimet, syntymäaika ja kotipaikka. (Sairausvakuutusasetus 3:13.1 §.) Tämän lisäksi jokaisen yli 16-vuotiaan kortissa on hänen omakätinen allekirjoituksensa (Sairausvakuutusasetus 3:13.3 §). Kuvallinen Kela-kortti sisältää samat tiedot kuin kuvaton Kela-kortti, mutta siinä on lisäksi haltijan kuva. Kuvallinen Kela-kortti myönnettiin ainoastaan hakemuksesta, koska vakuutetulle annetaan automaattisesti kuvaton Kela-kortti. Kuvallinen Kela-kortti on hyväksytty henkilöllisyyden osoittavaksi todistukseksi Kelan toimiston lisäksi muun muassa pankeissa ja posteissa (HE 33/2000 vp, 8).

Kuvallisia Kela-kortteja ei ole myönnetty enää lokakuun 2008 jälkeen. Vaikka Kela lopetti kuvallisten Kela-korttien myöntämisen, ovat kaikki ennen sitä myönnetyt kuvalliset Kela-kortit normaalisti voimassa. Mikäli Kela-kortissa olevat tiedot muuttuvat, saa kortin uusittua vuoteen 2014 saakka, minkä jälkeen kuvallisia Kela-kortteja ei enää edes uusita. (Kela, hakupäivä 11.11.2011.)

6.3 Väärennetty henkilöllisyystodistus ja toisen henkilöllisyystodistuksen käyttö

Rikoslaissa on säädös, jonka mukaan asiakirjan väärentämisestä rangaistaan. Henkilö voidaan siis tuomita väärennyksestä, mikäli hän on väärentänyt asiakirjan ja käyttää sitä. Asiakirjan voi väärentää esimerkiksi muuttamalla siinä olevaa syntymäaikaa. (RL 33:1.1 §.) Mikäli asiakas todistaa henkilöllisyytensä väärennetyllä henkilöllisyystodistuksella, tulee kassatyöntekijän ottaa yhteyttä poliisiin. Kassatyöntekijällä ei ole jokamiehen kiinniotto-oikeuden perusteella oikeutta ottaa asiakasta kiinni. Hänellä ei myöskään ole oikeutta pitää väärennettyä henkilöllisyystodistusta halussansa, vaan hänen tulee antaa väärennetty henkilöllisyystodistus takaisin asiakkaalle ja jäätävä odottamaan poliisia. (PTY:n ikärajaopas 2011, 12.)

Väärällä asiakirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, joka todisteena käytettäessä on omiaan antamaan erehdyttävän kuvan alkuperästään tai antajansa henkilöllisyydestä. Väärennetyistä asiakirjasta on puolestaan kyse silloin, kun asiakirjan sisältöä on oikeudettomasti muutettu jonkin todistelun kanalta merkityksellisen tiedon osalta. (RL 33:6 §.)

Toisen henkilön henkilöllisyystodistuksen käyttämistä ei katsota väärän asiakirjan käyttämisenä, koska asiakirja on alkuperäinen eikä sen tietoja ole muutettu, mutta sitä käyttää vain eri henkilö kuin asiakirjan omistaja. Tällaisesta menettelystä ei ole säädetty minkäänlaista rangaistusta. Mi-

käli alle 18-vuotias ostaa esimerkiksi alkoholia ystävänsä henkilöllisyystodistuksella ja kassatyöntekijä huomaa, ettei tämä ole hänen oma henkilöllisyystodistuksensa, ei ostajaa rangaista millään tavalla tällaisesta yksityisen henkilön erehdyttämisestä. Rikoslain 36 luvun 1 §:ssä on säädetty rangaistus yksityishenkilön erehdyttämisestä toisen henkilötodistusta tai vastaavaa asiakirjaa käyttäen, mikäli kyseessä on taloudellisen hyödyn hankkiminen. Kassatyöntekijän erehdyttämisellä ikärajavaltavotteita ostaessa ei ole kyse taloudellisen hyödyn hankkimisesta, minkä vuoksi kyseistä pykälää ei voida soveltaa kassatyöntekijän erehdyttämiseen.

Yksityishenkilön erehdyttämisestä toisen passia tai muuta senkaltaista todistusta käyttäen oli sakolla rangaistavaa rikoslain 42 luvun 5 §:n mukaan vuoteen 1990 asti, jolloin kyseinen pykälä kumottiin (HE 169/2005 vp, 9). Pykälä kumottiin, koska kyseisen erehdyttämisen katsottiin liittyvän yleensä jonkin muun rikoksen tekemiseen, minkä vuoksi ei katsottu tarpeelliseksi, että siitä olisi erillinen säädös (HE 6/1997 vp, 192). Pykälän kumoamisen jälkeen pelkkä muulla kuin omalla nimellä esiintyminen tai väärän iän ilmoittaminen ei siis ole rangaistavaa. Laki kieltää kuitenkin väärän henkilötiedon antamisen viranomaiselle ja tällaisesta erehdyttämisestä on säädetty rangaistus (RL 16:5 §). Hallitus esitti vuonna 2006, että toiselle kuuluvan henkilötodistuksen tai vastaavan asiakirjan käyttö kriminalisoitaisiin uudelleen. Hallitus ehdotti, että rikoslakiin lisättäisiin pykälä kyseisestä asiasta ja seuraamukseksi säädettäisiin sakkorangaistus. Rangaistussäännös tulisi sovellettavaksi tapauksissa, joissa alaikäinen henkilö pyrki ostamaan alkoholia tai tupakkaa sekä päästä alkoholin anniskelupaikkaan käyttäen toisen henkilön henkilötodistusta. Pykälän säädös koskisi nimenomaan yksityishenkilön erehdyttämistä ilman taloudellisen hyödyn tavoittelamista. (HE 169/2005 vp, 52.)

Lakivaliokunnan mukaan yksityishenkilön erehdyttämistä ei voida pitää sillä tavoin moitittavana, että siihen tulisi reagoida rikoslain avulla. Valiokunta oli sitä mieltä, että ehdotus oli suhteellisuusperiaatteen vastainen, koska rangaistussäännös olisi kohdistunut yksinomaan alaikäisiin. Valiokunta katsoi, ettei ehdotetulle uudelleen kriminalisoinnille ollut riittäviä perusteita, minkä vuoksi se ehdotti pykälän poistamista lakiehdotuksesta. (LaVM 15/2005 vp, Yksityiskohtaiset perustelut, Luku 1, 5 a §, 6-8 kappaleet.) Lakivaliokunnan ehdotuksen mukaisesti pykälä poistettiin lakiehdotuksesta eikä se näin tullut voimaan.

Ikärajavaltavotteiden myynnissä tulee kassalla työskentelevän henkilön pyytää jokaista alle 23-vuotiaalta vaikuttavaa asiakasta esittämään henkilöllisyystodistuksen ikänsä todistamiseksi. Kun asiakas kassatyöntekijän pyynnöstä esittää henkilöllisyystodistuksensa, tulee hänen

katsoa asiakirjasta tarkasti asiakkaan syntymäpäivä, kuva ja voimassaoloaika. Mikäli kassatyöntekijä huomaa, ettei henkilöllisyystodistuksen kuva vastaa sen esittäjää, tulee hänen kieltäytyä myymästä tuotteita ostajalle. (Arinan perehdytysopas, 18.)

7 HYVÄKSYTTÄVÄT MAKSUVÄLINEET

Arinan toimipaikoissa pystyy maksamaan käteisellä, erilaisilla maksukorteilla, maksusitoumuksella, S-ryhmän lahjakorteilla ja lounasseteleillä (Arinan perehdytysopas, 15). Lounassetelillä ei pysty maksamaan kaikissa Arinan toimipaikoissa. Lisäksi lounasseteleiden ja maksusitoumusten käyttö on rajoitettu tiettyihin tuotteisiin. Yleisimmät maksuvälineet ovat käteinen raha sekä maksukortit. (Heinonen 23.3.2012, haastattelu.)

7.1 Käteinen raha

Tammikuun ensimmäisenä päivänä vuonna 2002 Suomessa siirryttiin käyttämään Euroopan unionin talous- ja rahaliittoon kuuluvien maiden yhteistä valuuttaa, Euroa (Neuvoston asetus 974/98 IV osa 10 artikla). Tätä ennen Suomessa oli käytössä Suomen markka. Markkamääräisiä seteleitä ja kolikoita sai käyttää helmikuun loppuun 2002 asti, minkä jälkeen Eurosta tuli Suomen laillinen maksuväline (HE 120/2000 vp, 1.) Eurojen lisäksi muutamissa Arinan toimipaikoissa pystyy maksamaan Norjan sekä Ruotsin kruunuilla (Koivisto 20.3.2012, haastattelu).

Laki euromääräisten maksujen pyöristämisestä (27.10.2000/890) säättää, että Suomessa suoritettavat euromääräiset maksut pyöristetään lähimpään viidellä jaolliseen senttimäärään. Jos esimerkiksi ostosten summa päättyy yhteen tai kahteen senttiin, pyöristetään se lähinnä pienempään kymmenellä jaolliseen senttimäärään. Jos summa taas päättyy kolmeen tai neljään senttiin, pyöristetään se lähinnä suurempaan viidellä jaolliseen senttimäärään. Kuuteen ja seitsemään senttiin päättyvät summat pyöristetään lähinnä pienempään viidellä jaolliseen senttimäärään. Kahdeksaan tai yhdeksään senttiin päättyvät summat pyöristetään puolestaan lähinnä suurempaan kymmenellä jaolliseen senttimäärään. (Laki euromääräisten maksujen pyöristämisestä 1.1 § k 1-5.) Todella pieniä, kuten yhden ja kahden sentin maksuja, ei pyöristetä ollenkaan (Laki euromääräisten maksujen pyöristämisestä 1.2 §).

Vaikka maksut pyöristetään siten, ettei yhden ja kahden sentin kolikoita tarvitse käyttää, ei laki estä kyseisten rahojen kelpoisuutta laillisina maksuvälineinä Suomessa (HE 120/2000 vp, 1). Jos ostos maksaa esimerkiksi viisi senttiä, saa asiakas maksaa summan käyttämällä yhden ja kahden sentin kolikoita ja kassatyöntekijän tulee ottaa kyseiset rahat vastaan.

Seteleillä maksettaessa kassatyöntekijän tulee tarkastaa 50 euron setelin sekä sitä suurempien seteleiden aitous. Myymälöissä on laitteet, joilla seteleiden aitous voidaan tarkastaa. Tarkastus tehdään väärennetyn rahan havaitsemiseen, joten se ei liity mitenkään rahan ulkoiseen kuntoon. (Koivisto 20.3.2012, haastattelu.) Täten myös rikkiäinen seteli käy maksuvälineeksi, mikäli setelin osat ovat tallella ja sarjanumero on selvästi näkyvässä (Arinan perehdytysopas, 15).

Asiakkaan maksaessa ostoksensa väärennetyllä rahalla, tulee kassatyöntekijän ottaa yhteyttä poliisiin, koska rikoslaissa on säädetty rahanväärennyksestä sekä väärän rahan käytöstä rangaistus (RL 37:1-5 §:t). Asiakas voi saada väärennetyn rahan käytöstä sakkoa tai jopa vankeutta enintään yhden vuoden. Myös kassatyöntekijä voidaan tuomita väärän rahan käytöstä sakkoon, mikäli hän huomaa rahan olevan väärennetty, mutta vastaanottaa rahan ja antaa väärän rahan eteenpäin vaihtorahana toiselle asiakkaalle. (RL 37:5 §.)

7.2 Maksukortit

Arinan toimipaikoissa voi maksaa useilla erilaisilla maksukorteilla. Ostokset voi ostaa niin kotimaisella kuin ulkomaisellakin kortilla. Maksukortteja on sirullisia ja siruttomia. Kun asiakas käyttää sirutonta maksukorttia, höylätään kortin magneettijuova. Asiakas ei näppäile tunnuslukuun vaan hänen tulee allekirjoittaa maksukuitti ja näin hyväksyä maksu. Kassatyöntekijän tulee pitää siruton maksukortti hallussaan koko maksutapahtuman ajan. Tämän jälkeen tulee tarkastaa, että kortin allekirjoitus vastaa kuitin allekirjoitusta. Jos maksu on yli 50 €, tulee kassatyöntekijän tarkistaa ostajan henkilöllisyystodistuksesta, että kortin ja henkilöllisyystodistuksen nimet täsmäävät. (Arinan perehdytysopas, 15–16.) Tämä perustuu yritysten ja pankkien väliseen vastuunjakoon, joka puolestaan perustuu pankkikorttitakuuehtoihin. Kyseiset ehdot eivät velvoita kassatyöntekijää tarkistamaan ostajan henkilöllisyyttä alle 50 € ostoksissa, mutta hän voi halutessaan tehdä tarkistuksen. (Kuluttajavirasto, hakupäivä 28.11.2011.) Kassatyöntekijä voi tarkistaa maksajan henkilöllisyyden myös tilanteissa, joissa kortin sekä kuitin allekirjoitukset eivät täsmää tai mikäli kortista puuttuu allekirjoitus (Arinan perehdytysopas, 16).

Sirullisella maksukortilla maksettaessa asiakas suorittaa maksun itsenäisesti laittamalla kortin maksulaitteeseen ja hyväksymällä maksun kortin tunnusluvulla. Sirulliset kortit ehkäisevät kortti-

väärennöksiä sekä väärinkäytöksiä. (Finanssivalvonta, hakupäivä 28.11.2011.) Sirullisen kortin myötä myyjän vastuu väärennetyn tai väärän kortin käyttämisen valvonnassa vähenee.

Mikäli asiakas ei muista sirullisen korttinsa tunnuslukua ja kassatyöntekijä ohittaa tunnusluvun syöttämisen, on kassatyöntekijän pyydettävä asiakasta esittämään henkilöllisyystodistuksen. Kassatyöntekijän tulee tarkastaa, että henkilöllisyystodistuksen ja kortin nimi täsmäävät ja lisäksi vielä katsoa, että henkilöllisyystodistuksen kuvassa on sen esittäjä, koska myös henkilöllisyystodistus voi olla varastettu. (Arinan perehdytysopas, 16.) Näin kassatyöntekijä pystyy kontrolloimaan, ettei asiakas käytä toisen henkilön korttia esimerkiksi tilanteissa, joissa varastetulla kortilla yritetään maksaa.

Rikoslaissa on säädetty rangaistus maksuvälinepetoksesta. Henkilö, joka hankkiakseen itselleen tai toiselle oikeudetonta taloudellista hyötyä käyttämällä maksuvälinettä ilman sen laillisen haltijan lupaa, tuomitaan maksuvälinepetoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi. (RL 37:8.1 § k 1.) Koska toisen maksuvälineen käyttäminen on rikoslaissa rangaistavaa, tulee kassatyöntekijän ilmoittaa poliisille, mikäli kyseessä on varastetun maksukortin käyttö. Kassatyöntekijän on lähes mahdotonta havaita pankkikortin väärinkäyttöä, koska nykyään suurin osa maksuista tapahtuu sirupäätteen kautta. Kortin väärinkäyttö voidaan havaita usein vain silloin, kun kortin omistaja on tehnyt kortista katoamisilmoituksen pankkiin ja kuolettanut kortin. Tällöin kassajärjestelmä kertoo kassatyöntekijälle kortin luvattomasta käytöstä ja antaa ohjeet kassatyöntekijälle, miten tilanteessa toimitaan. (Heinonen 23.3.2012, haastattelu.)

7.3 Lahjakortit, maksusitoumukset ja lounassetelit

Arinan toimipaikoissa ostokset voi maksaa myös S-ryhmän lahjakortilla. Lahjakortteja saa ostettua S-ryhmän myymälöistä. Lahjakortilla saa maksaa raha-arpajaisiin osallistumisen eli sillä voi ostaa niin Veikkauksen kuin Toto:n pelejä. Lahjakorteista ei ole mahdollista saada rahaa takaisin eikä sitä pysty vaihtamaan rahaksi. Asiakkaan käytettyä lahjakorttinsa tulee kassatyöntekijän leikata kortista kulma pois siten, että magneettijuova rikkoutuu, jotta kortin uudelleenkäyttö ei ole mahdollista. Tämän jälkeen kassatyöntekijän tulee laittaa käytetty lahjakortti kassaan talteen. (Arinan perehdytysopas, 17.) Mikäli lahjakortti ei kata koko ostosten summaa, tulee asiakkaan maksaa loppu summa toisella maksutavalla (Koivisto 20.3.2012, haastattelu).

Maksusitoumus on kaupungin tai kunnan myöntämä avustus. Maksusitoumus perustuu siihen, että sillä ostetut tuotteet laskutetaan jälkikäteen kaupungilta tai kunnalta. Maksusitoumuksella saa ostaa vain siinä määritellyjä tuotteita. Kun asiakas maksaa maksusitoumuksella, antaa hän rahan sijaan maksusitoumuksen kassatyöntekijälle. Kassatyöntekijän tulee katsoa, että asiakkaalla on oikeus ostaa kyseisiä tuotteita maksusitoumuksella. Mikäli tuotteet ovat maksusitoumuksen alaisia tuotteita, laittaa kassatyöntekijä maksusitoumuksen kassaan talteen. (Heinonen 23.3.2012, haastattelu.)

Lounasseteleiden käyttö on mahdollista vain osassa Arinan myymälöissä. Lounasseteleillä saa maksaa ainoastaan lounaaksi tarkoitettuja valmiita aterioita tuoretiskiltä. Vaikka kyseessä onkin lounasseteli, ei sillä maksamista ole rajoitettu mihinkään tiettyyn kellonaikaan. Tuoretiskin aukiolo kuitenkin rajoittaa lounasseteleiden käyttöä. Kassatyöntekijän tulee huolehtia, ettei lounasseteleillä makseta muita tuotteita. Maksaminen lounasseteleillä tapahtuu siten, että asiakas antaa kassatyöntekijälle lounassetelin tai -seteleitä rahan sijaan. Mikäli seteleiden arvo ei riitä kattamaan koko summaa, tulee asiakkaan maksaa loppu summa toisella tavalla. Lounasseteleistä ei myönnetä rahaa takaisin, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. (Heinonen 23.3.2012, haastattelu.)

8 KULUTTAJANSUOJA

Kuluttajansuojalaissa säädetään kulutushyödykkeiden tarjonnasta, myynnistä ja muusta markkinoinnista elinkeinonharjoittajilta kuluttajille (KSL 1:1.1 §). Kassatyöntekijät ovat velvollisia toimimaan niin, että kuluttajien oikeuksia noudatetaan. Vähittäismyymälässä kuluttajan oikeudet tulevat esille muun muassa vanhentuneen tai muuten virheellisen tuotteen myynnissä. Laissa ei ole säädöksiä tuotteiden vaihto- ja palautusoikeuksista eikä takuusta. Myymälä voi halutessaan myöntää kuluttajalle kyseiset lisäedut. (Koivisto 20.3.2012, haastattelu.)

8.1 Virheellinen tuote

Kuluttajansuojalaissa on määritelty yleinen virhesäännös. Virhesäännöksen mukaan tavaran tulee soveltua sen normaaliin käyttötarkoitukseen tai erityiseen tarkoitukseen, joka on ollut myyjän tiedossa jo myyntihetkellä. Lisäksi tavaran tulee olla pakattu tavanmukaisella tai sopivalla tavalla sekä vastattava kestävyydeltään muita vastaavia tuotteita. Mikäli kyseiset ehdot eivät täyty, tavara on virhesäännöksen mukaan virheellinen. (KSL 5:12 §.) Elintarvikkeen tai muun tavaran voidaan katsoa olevan virheellinen myös silloin, jos se ei vastaa niitä tietoja tavaran tai elintarvikkeen ominaisuuksista tai käytöstä, jotka on annettu tavaran markkinoinnissa tai muuten ennen kaupan tekoa. (KSL 5:13.1 §).

Virheellisyyttä arvioitaessa otetaan huomioon tavaran ominaisuudet vaaranvastuun siirtyessä myyjältä ostajalle. Olennaista virheellisyyden arvioimisessa onkin tavaran luovutusajankohta, sillä virheellisyyttä arvioidaan sen perusteella, millainen tavara on ollut vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Myyjä vastaa virheistä, jotka ovat olleet tuotteessa jo vaaranvastuun siirtyessä, vaikkakin virhe ilmeni vasta myöhemmin. Tavarosta säädetään, että jos virhe ilmenee kuuden kuukauden sisällä ostohetkestä, voidaan virheen todeta olleen tavarassa jo ostohetkellä ja näin vastuu on myyjällä. Myyjä voi kuitenkin vapautua vastuustaan, mikäli hän kumoaa virheolettaman eli osoittaa, että virhe ei ollut tavarassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Tätä kutsutaan myyjän näyttötaakaksi. (KSL 5:15 §, Ämmälä 2006,170.) Kyseessä on niin sanottu kuuden kuukauden sääntö. Sääntö ei kuitenkaan koske elintarvikkeita, koska niiden ei voida olettaa säilyvän yli kuutta kuukautta. Kuuden kuukauden sääntö ei koske myöskään tuotteita, joiden odotettu käyttöikä on alle

puoli vuotta. Kuuden kuukauden sääntöä ei sovelleta myöskään silloin, jos kyseessä on tuotteen normaali kuluminen. (Kuluttajavirasto, hakupäivä 15.2.2012.)

Kuluttajan tulee reklamoida myyjän puolelta tapahtuneesta sopimusrikkomuksesta kuten virheellisestä tuotteesta (KSL 5:16.1 §). Jos esimerkiksi asiakas ostaa juustoa ja huomaa kotonaan, että juusto on jo valmiiksi homeessa, vaikka sen päiväys ei ole mennyt, on tuote virheellinen. Tällaisessa tapauksessa tulee asiakkaan palauttaa virheellinen tuote kauppiaille kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta. (Kuluttajavirasto, hakupäivä 7.12.2011). Kyseessä on niin sanottu neutraali reklamaatio, jossa informoidaan kohtuullisessa ajassa, ettei suoritus ole sopimuksen mukainen. Kohtuullisena aikana pidetään aikaa, jolloin kuluttaja huomaa tai hänen olisi pitänyt huomata tuotteen virhe. Kohtuullinen aika riippuu tuotteesta. Esimerkiksi hedelmien kohtuullinen aika saattaa olla vain muutamia tunteja tai päiviä, kun taas monimutkaisilla laitteilla kuukausia. (Ämmälä 2005, 261–264.)

Kuluttajansuojalain mukaan virheilmoitus tulee tehdä viimeistään kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen (KSL 5:16.1 §). Laissa on kolme kohtaa, joiden mukaan kuluttaja saa vedota virheeseen kahden kuukauden jälkeenkin. Ensimmäisen kohdan mukaan virheeseen voidaan vedota, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Virheeseen voidaan vedota myöhemmin myös silloin, jos virhe perustuu siihen, ettei se täytä ominaisuuksiltaan sille asetettuja tuoteturvallisuuslain mukaisia vaatimuksia. Viimeisen kohdan virheeseen voidaan vedota kahden kuukauden määräajan jälkeen, jos virhe perustuu siihen, että tavara on terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen. (KSL 5:16.2 §.)

8.1.1 Seuraamukset virheestä

Kuluttajalla on erilaisia oikeussuojakeinoja tuotteen ollessa virheellinen. Kuluttaja voi pidättäytyä hinnan maksamisesta, myyjä voi korjata virheen, alentaa hintaa tai kauppa voidaan purkaa. (KSL 5:17–19 §.) Oikaisu on ensisijainen tavaran virheen seurauksena suoritettava toimenpide. (Euroopan kuluttajakeskus 2012, hakupäivä 12.4.2012.)

Ostajalla on oikeus olla maksamatta kauppahintaa, mikäli tuotteessa on virhe (KSL 5:17 §). Mikäli virhe on kuitenkin vähäinen, ei se oikeuta ostajaa pidättymään koko kauppahinnan maksamisesta. (Ämmälä 2006, 176.) Kuluttajalla on oikeus vaatia myös virheen korjaamista tai uuden virheettömän tuotteen saamista tilalle (KSL 5:18.1 §). Elinkeinonharjoittajalla on sekä oikeus että velvol-

lisuus oikaista virhe. Tämä tarkoittaa, että korjaamalla virheen, myyjä voi välttyä esimerkiksi kaupan purkamiselta tai hinnanalennukselta. Vaikka ostaja vaatisi tilalle virheetöntä tavaraa, on myyjällä oikeus korjata virhe. Myyjällä on myös velvollisuus virheen korjaamiseen kuluttajan sitä pyytäessä. (Ämmälä 2006, 178–179.) Elintarvikkeiden kohdalla tulee antaa uusi tuote tilalle, koska esimerkiksi homehtunutta juustoa ei pysty korjaamaan (Kuluttajaliitto 2012, hakupäivä 12.4.2012).

Kuluttajansuojalain 5:19 §:n perusteella kuluttajalla on oikeus vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai kaupan purkamista. Nämä tulevat kyseeseen tapauksessa, jolloin virheen korjaaminen tai virheettömän tavarantoimitus ei tule kysymykseen. Hinnanalennus määrätään yleensä harkinnanvaraisesti ottamalla huomioon virheen merkitys tavarantoimituksen tai ulkonäön kannalta (Ämmälä 2006, 180). Kaupan purku tulee kyseeseen silloin, kun virhe ei ole vähäinen (KSL 5:19 §). Se, onko virhe vähäinen vai ei, arvioidaan tapauskohtaisesti. Kuluttajansuojalaissa ei ole erikseen säännöksiä kaupan purun seurauksista, vaan tällöin sovelletaan kauppalaain 12 luvun säännöksiä. Purettaessa kauppa, molemmilla osapuolilla on oikeus vaatia vastapuolta palauttamaan se, mitä tämä on vastaanottanut eli tuote sekä rahat (KL 12:64.2 §).

8.1.2 Vahingonkorvaus virheen seuraamuksena

Myyjällä on velvollisuus korvata ostajalle tavarantoimituksen virheen vuoksi aiheutuneet vahingot. Vastavasti ostajalla sekä hänen perheenjäsenillään on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka he ovat kärsineet tavarantoimituksen virheen vuoksi. (KSL 5:20 §.) Vahingot jaetaan välillisiin ja välittömiin. Välillisen vahingon myyjä joutuu korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan taikka, jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä oli sitoutunut. (KSL 5:20 §.) Myyjällä on kuitenkin kontrolli- eli objektiivinen vastuu välittömistä vahingoista. Hänen tulee siten aina korvata ostajalle välittömät vahingot. Tyypillisiä myyjän tuottamuksesta riippumattomia ja välittömiksi katsottavia vahinkoja ovat kuluttajalle virheen johdosta aiheutuneet menot tarpeellisista toimenpiteistä sekä virheen vuoksi hyödyttömiksi käyneiden tarpeellisten toimenpiteiden aiheuttamat kulut. Tällaisia kuluja ovat esimerkiksi virheen selvittelykulut kuten puhelin- ja matkakulut sekä virheen korjauksesta aiheutuneet kustannukset, mikäli myyjä ei korjaa virhettä. Jos kuluttaja vie homeisen juuston takaisin kauppaan ennen sen päiväyksen menemistä, on hänellä oikeus saada rahat juustosta takaisin ja myös oikeus pyytää matkakuluista korvausta. (Kuluttajavirasto, hakupäivä 7.12.2011.)

Välilliset vahingot korvataan siis ainoastaan silloin, jos ne johtuvat myyjän huolimattomuudesta. (Ämmälä 2006, 185–186.) Tällaisia vahinkoja ovat kuluttajansuojalain 5 luvun 10 §:ssä tarkoitetut vahingot kuten tulon menetys, joka ostajalle aiheutuu sopimusrikkomuksen tai siihen liittyvien toimenpiteiden vuoksi. Tällainen tilanne syntyy, jos kuluttaja esimerkiksi syö kaupasta ostamaansa homeista juustoa, eikä huomaa, että tuote on pilaantunut ja sairastuu. Hänellä on silloin oikeus saada korvausta asiasta. Korvausta välillisestä vahingosta voi saada myös tilanteessa, jossa kuluttaja joutuu olemaan pois töistä, jotta myyjä voi korjata virheen ja näin kuluttajalle aiheutuu tulon menetystä. (Ämmälä 2006, 187.)

Kuluttajansuojalaissa ei ole säännöksiä korvauksen määrästä vaan sen laskemiseen sovelletaan yleisiä vahingonkorvusoikeudellisia periaatteita (Ämmälä 2006, 190). Korvaussumman alarajaa ei siis ole määritelty. Kuluttajansuojalain nojalla ei kuitenkaan korvata henkilövahinkoja. Asiakas voi vaatia myyjältä korvausta toiselle tuotteelle aiheutuneesta vahingosta tuotevastuulain (17.8.1990/694) nojalla. Jos virheellinen tuote on aiheuttanut vahinkoa henkilölle tai yksityiseen käyttöön tai kulutukseen tarkoitetulle omaisuudelle, saadaan niistä korvaus tuotevastuulain perusteella (TuotevastuuL 1.1 §). Tämä on mahdollista ainoastaan silloin, jos vahinkoa aiheuttaneella ja vahingoittuneella esineellä on välitön käyttöyhteys. Tällainen välitön käyttöyhteys on esimerkiksi pesukoneella ja pyykillä, matkapuhelimen latausjohdolla ja auton tupakansytyttimellä sekä pakastimella ja sen sisältävillä elintarvikkeilla. Tällöin tuotteessa on turvallisuuspuute, jonka vuoksi vahinko on syntynyt. Tuotevastuulain nojalla korvataan vain vahingot, jotka ylittävät 395,25 euroa (TuotevastuuL 8.2 §). Kyseinen euromääräinen alaraja koskee ainoastaan esinevahinkoja. Sen sijaan henkilövahingot kuten sairaanhoitomaksut korvataan summasta riippumatta (HE 251/1992 vp, 10).

Tuotevastuulain mukaan tuotteen virheellisyydestä johtuva vahingonkorvausvelvollisuus on ensisijaisesti tuotteen valmistajalla tai tuottajalla ja toiseksi sillä, joka on tuonut tuotteen Euroopan talousalueelle siellä liikkeelle laskettavaksi. Kolmanneksi velvollisuus on sillä, joka on tuonut tuotteen liikkeelle laskettavaksi Euroopan vapaakauppaliittoon kuuluvasta valtiosta (EFTA-valtiosta) Euroopan yhteisöön, Euroopan yhteisöstä EFTA-valtioon tai EFTA-valtiosta toiseen EFTA-valtioon. Viimeisimmäksi vahingonkorvausvelvollisuus on sillä, joka on markkinoinut vahinkoa aiheuttanutta tuotetta omanaan, jos tuote on varustettu hänen nimellään, tavaramerkillään tai muulla erottuvalla tunnuksellaan. (TuotevastuuL 5.1 §.) Tämä tarkoittaa siis sitä, että vähittäismyymälällä ei ole velvollisuutta korvata tuotteen aiheuttamaa vahinkoa asiakkaalle, vaan asiakkaan tulee ottaa yhteyttä tuotteen valmistajaan tai maahantuojaan.

8.2 Vanhentuneen tuotteen myyminen

Elintarvikkeisiin tehdään merkinnät tuotteen säilyvyydestä. Tuotteeseen merkitään joko tuotteen viimeinen käyttöpäivä eli päivä, jonka jälkeen tuotetta ei tule enää käyttää, tai parasta ennen päivä, joka kuvaa tuotteen vähimmäissäilyvyysaikaa. Elintarvikkeita ei saa myydä niiden viimeisen käyttöpäivän jälkeen. Päiväysmerkintää käytetään mikrobiologisesti helposti pilaantuviissa elintarvikkeissa kuten esimerkiksi kermassa, tuoreessa lihassa ja kalassa. (Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus 36 §.) Mikäli asiakas on ostanut vanhan tuotteen ja hän tulee palauttamaan tuotteen kassalle, tulee kassan joko hyvittää tuote asiakkaalle tai antaa uusi vastaava tuote tilalle.

Elintarviketta, jonka parasta ennen –päiväysmerkintä on mennyt umpeen, saa myydä senkin jälkeen. Tämä edellyttää kuitenkin, että tuote on hyvässä kunnossa eikä sen laatu ole olennaisesti heikentynyt. Parasta ennen -päiväysmerkintää käytetään hyvin säilyvissä elintarvikkeissa kuten makeisissa. (Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus 34 §.) Arinan myymälöissä ei myydä tuotteita, joiden parasta ennen – päiväysmerkintä on mennyt umpeen (Koivisto 20.3.2012, haastattelu).

8.3 Vaihto- ja palautusoikeus

Vaihto- ja palautusoikeudessa on kyse virheettömästä tavarasta. Lain mukaan kaupan peruuttamisoikeus koskee ainoastaan etä- ja kotimyyntiä (KSL 6:15 §). Mikäli asiakas ostaa tuotteen vähittäismyymälästä ja tulee myöhemmin katumapäälle, ei myyjällä ole velvollisuutta ottaa vastaan tuotetta ja hyvittää sen summaa asiakkaalle. Liikkeet voivat kuitenkin antaa asiakkaalle tuotteen vaihto- ja/tai palautusoikeuden, mikäli he haluavat. Arinan yleisen käytännön mukaan tuotteilla on viiden päivän vaihto- ja palautusoikeus (Koivisto 20.3.2012, haastattelu). Mikäli asiakas haluaa palauttaa tai vaihtaa tuotteen, tulee hänen esittää tuotteen ostokuitti kassatyöntekijälle. Tuotteen tulee olla myyntikuntoinen, jotta sen voi vaihtaa tai palauttaa. Tuote on myyntikuntoinen esimerkiksi silloin, kun pakkaus on avaamaton sekä hintalappu paikallaan. (Arinan perehdytysopas, 13.)

8.4 Takuu

Takuu on kauppasopimukseen liittyvää välipuhetta siitä, että myydylle tuotteella on määrätty laadulliset ominaisuudet (Ämmälä 2006, 171). Laissa ei ole velvoitetta, joka määräisi vähittäismyy-

mälää, maahantuojaa tai valmistajaa antamaan takuun tuotteelle. Takuu on siis lisäetu, joka antaa ostajalle lain säännöksiin nähden paremmat oikeudet. (Kuluttajavirasto, hakupäivä 7.12.2011.) Takuu on vapaamuotoinen, mutta se annetaan usein kirjallisena, jotta se on helpompi näyttää toteen (Ämmälä 2006, 171). Ostajan pyynnöstä, takuu on annettava hänelle joko kirjallisena tai sähköisenä. Takuusta on selkeästi käytävä ilmi takuun sisältö sekä ostajan lain mukaiset oikeudet. Lisäksi takuusta tulee löytyä tieto sen antajasta, voimassaoloaika ja – alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot. (KSL 5:15 b §.) Arina myöntää takuun ainakin kaikille koneteollisuuden tuotteille. Takuun myöntämistä ei kuitenkaan ole rajoitettu ainoastaan koneteollisuuden tuotteille, vaan takuu voidaan myöntää myös muillekin tuotteille tilanteesta sekä tuotteesta riippuen. Kassatyöntekijän ei itse tarvitse tietää, mitkä tuotteet ovat takuun piirissä. Kassajärjestelmä tunnistaa takuun piirissä olevat tuotteet ja antaa tuotteelle takuukuitin ostokuitin yhteydessä. (Heinonen 23.3.2012, haastattelu.)

Takuu tarkoittaa, että myyjä on sitoutunut vastaamaan tavaran käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan. Tavarassa on virhe, jos se huonontuu takuussa tarkoitetulla tavalla takuun ollessa voimassa. Vähittäismyymälä on kuitenkin vastuussa vain siitä takuusta, jonka myymälä on itse antanut eikä esimerkiksi valmistajan takuu velvoita myyjää millään tavalla. (KSL 5:15 a §.) Mikäli asiakas tuo viallisen tuotteen myymälään ja vetoaa tuotteen takuuseen, tulee kassatyöntekijän tarkistaa takuukuitista, että takuu on voimassa. Asiakkaan tulee antaa kassatyöntekijälle viallinen tuote ja tätä vastaan hän saa uuden vastaavan tuotteen tilalle. Mikäli vastaavaa tuotetta ei ole mahdollista antaa, voidaan asiakkaalle myös hyvittää tuotteen hinta. (Koi-visto 20.3.2012, haastattelu.)

Vaikka tuotteella onkin takuu, ei tämä vapauta myyjää lakisääteisestä virhevastuusta (KSL 5:15 a § 3 mom). Myyjällä on siis virhevastuu vielä senkin jälkeen, kun tuotteen takuu-aika on päättynyt (Ämmälä 2006, 173). Tämä tarkoittaa sitä, että myyjä on velvollinen korjaamaan tai hyvittämään tuotteen takuunkin jälkeen, mikäli tuotteessa ilmenee virhe eli se ei ole sopimuksen mukainen tai KSL 5:12 §:n mukainen. Jos tuotteen virhe johtuu sen vääränlaisesta käsittelystä tai tavanomaisesta kulumisesta, elinkeinonharjoittajalle ei synny virhevastuuta. (KSL 5: 15 a.1 §). Mikäli tuotteen takuu-aika on päättynyt ja asiakas palauttaa virheellisen tuotteen myymälään, tulee kassatyöntekijän selvittää muun muassa kuitin perusteella, milloin tuote on ostettu ja mikä sen mahdollinen odotettu kestoikä on. Mikäli kyse on pienemmästä tuotteesta, voi kassatyöntekijä vaihtaa tuotteen toiseen. Jos kyseessä on kalliimpi tuote kuten esimerkiksi kodin elektroniikka, halutaan tarkistaa, minkälainen virhe on ja voiko sitä mahdollisesti korjata. Tällaisessa tapauksessa kassa-

työntekijä ei hyvitä tuotetta saman tien asiakkaalle vaan mahdollinen hyvitys tapahtuu edellä mainittujen toimenpiteiden jälkeen. Samat toimintaohjeet pätevät tapauksessa, jossa tuotteelle ei ole myönnetty lainkaan takuuta, mutta myyjällä on virhevastuu tuotteesta. (Heinonen 23.3.2012, haastattelu.)

9 OPPAAN LAATIMINEN

Aloitin oppaan työstön pohtimalla, minkälainen opas olisi ulkoisesti. Olin saanut toimeksiantajalta vapaat kädet oppaan suunnitteluun, joten sain itse miettiä, minkälainen opas toimisi käytännössä. Ajatuksena oli, että opas tulisi kassatyöntekijän käyttöön kassalle. Tämän vuoksi oppaan tulisi olla lyhyt ja ytimekäs. Lisäksi sen olisi oltava mahdollisimman selkeä, jotta kassatyöntekijän olisi tarpeen vaatiessa helppo katsoa oppaasta, miten kyseisessä tilanteessa tulee menetellä. Kun oppaan malli alkoi selkiytyä, aloin käymään työtä yksityiskohtaisesti läpi ja samalla poimin työstä tärkeimmät asiat, jotka sisällyttäisin oppaaseen. Haastetta oppaan työstössä aiheutti se, että tärkeää tietoa oli paljon ja sen vuoksi oli hankalaa rajata, mikä tieto on kassatyöntekijälle oleellista työskentelyhetkellä.

Päätin, että opas tulisi olemaan yhden A 4 kokoinen paperi, joka laminoitaisiin, jotta se pysyisi hyvässä kunnossa kassalla. Tärkeitä asioita oli niin paljon, ettei niitä olisi saanut tiivistettyä yhdelle sivulle, minkä vuoksi oppaassa olisi tekstiä paperin molemmin puolin. Ensin suunnittelin oppaan rungon, jonka jälkeen siihen oli helppo alkaa lisätä ohjeita.

Otin oppaaseen mukaan työssä käsiteltyjen aihekokonaisuuksien alta tärkeimmät asiat. Oppaassa oli täten tietoa alkoholista, tupakasta, rahapeleistä, muista ikärajavaltavista tuotteista, henkilöllisyystodistuksista, hyväksyttävistä maksuvälineistä sekä kuluttajansuojasta. Jätin oppaasta pois lakipykälät ja yksityiskohtaisen ohjeistuksen, miten tietyissä tilanteissa toimitaan. En sisällyttänyt oppaaseen seurauksia säännösten vastaisesta toiminnasta, koska ne eivät ole oleellisia asiakaspalvelutilanteessa. En sisältänyt niitä oppaaseen, koska silloin siitä olisi tullut liian pitkä ja siitä olisi ollut vaikea löytää tietoa nopeasti asiakaspalvelutilanteessa. Halutessaan kassatyöntekijä saa lisätietoa oppaassa olevista ohjeista raportistani..

Oppaan yläkulmaan laitoin Arinan logon kuvaamaan, että opas koskee säädösten ja suositusten velvoitteiden lisäksi juuri Arinan omia toimintatapoja. Kuvitin työtäni aiheeseen liittyvillä pienillä kuvilla, jotka elävöittivät opasta.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyö käsittelee kassatyöntekijän velvollisuuksia lainopillisesta näkökulmasta. Työn tavoitteena oli tutkia, mitä säädöksiä sekä suosituksia kassatyöntekijän tulee huomioida työssään. Opinnäytetyössä haettiin vastausta seuraaviin tutkimusongelmiin: mitkä lait, asetukset ja suositukset säätelevät kassatyöntekijän työtä, mikä on niiden sisältö ja miten ne vaikuttavat kassatyöntekijän työskentelyyn.

Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä on käytetty lainopillista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Työn laadullinen tutkimusosuus toteutettiin teemahaastatteluilla. Haastattelukysymykset luotiin teorian pohjalta. Niillä pyrittiin saamaan käytännön näkökulma lainsäädäntöpohjaisen teorian rinnalle. Haastateltavina olivat Levin S-marketin myymäläpäällikkö Sanna Koivisto sekä Oulun Raksilan Prisman palvelupäällikkö Mervi Heinonen. Haastattelut sisällytettiin teorian sekaan vetoketjumallia hyödyntäen siten, että teoria ja empiria esitetään vierekkäin läpi opinnäytetyön.

Kassatyöntekijän työtä säätelevät hyvin monet lait. Tärkeimpiä lakeja ovat alkoholilaki, tupakkalaki, lääkelaki, arpajaislaki, rikoslaki ja kuluttajansuojalaki. Keskeisimmät lainsäädännön velvoitteet koskevat ikärajavaltontaa. Ikärajavaltontavia tuotteita ovat alkoholi, tupakka- ja nikotiinituotteet, rahapelit, DVD:t, pelit, lehdet sekä vaaralliset ja myrkylliset kemikaalit. Yli 1,2 tilavuusprosenttia alkoholia sisältävää juomaa ei saa lain mukaan myydä alle 18-vuotiaalle. Laissa ei ole säädöksiä alle 1,2 tilavuusprosenttia sisältävän juoman myynnistä. PTY:n suosituksen mukaisesti kyseisiä juomia ei kuitenkaan myydä Arinan myymälöissä alaikäisille. Tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden kuten myös nikotiinituotteiden myyminen alle 18-vuotiaalle on tupakka- ja lääkelain mukaan kielletty. Tulitikut eivät ole tupakointivälineitä, joten niiden myyntiä ei ole lailla rajoitettu. Arinan oman periaatteen mukaan tulitikkujen ostajan tulee olla 18-vuotias. Rahapelejä koskee myös 18 vuoden ikäraja. Arpajaislailla säädetty ikäraja koskee RAY:n, Veikkauksen ja Toton pelejä. Uudistuneen arpajaislain myötä alaikäinen ei saa pelata RAY:n rahapelejä edes vanhemman seurassa. Vaikka alaikäinen ei saa pelata rahapelejä, on hänellä kuitenkin oikeus lunastaa voittoja enintään 200 euroon saakka ja siitä suuremmat voitot vanhemman läsnä ollessa.

DVD:iden ja pelien ikäraajat vaihtelevat kolmesta vuodesta kahdeksaentoista vuoteen. Ikärajoista on säädetty kuvaohjelmalla, jonka mukaan ikäraja voi olla 3,7,12,16 tai 18. Kassatyöntekijä voi

tarkistaa DVD:n ja pelin ikärajan tuotteen pakkauksesta. Myös lehtien ikärajoista on säädetty lailla. Rikoslain mukaan lehtiä, jotka sukupuolisiveellisyttä loukkaavana on omiaan herättämään yleistä pahennusta, ei saa luovuttaa alle 15-vuotiaalle. PTY:llä on rikoslain säädöksen lisäksi omat suosituksensa lehtien ikärajoiksi. PTY:n suosituksen mukaan osa lehdistä on kielletty alle 18-vuotiailta ja joissakin lehdissä sovelletaan 15 vuoden ikärajaa. Vaarallisten ja myrkyllisten kemikaalien myynnissä tulee noudattaa Valtioneuvoston kemikaalien vähittäismyynnistä annetun asetuksen mukaista 18 vuoden ikärajaa. Energijuomien ikärajasta ei ole säädöksiä, mutta Arina noudattaa PTY:n suositusta, jonka mukaan energijuomia ei tule myydä alle 12- vuotiaille.

Kassatyöntekijän tulee olla tarkkana, ettei hän myy ikärajavaltovottavia tuotteita sallittua ikää nuoremille. Tämän vuoksi hänen tulee tarkistaa ikä jokaiselta, joka näyttää ulkoiselta olemukseltaan alle 23-vuotiaalta. Asiakas voi todistaa olevansa tarpeeksi vanha kyseisen tuotteen ostamiseen todistamalla ikänsä passilla, henkilökortilla, ajokortilla tai mopokortilla. Ulkomaalainen asiakas voi todistaa ikänsä passilla tai henkilökortilla. Alle 15-vuotiaiden ikä päätellään ulkoisen olemuksen mukaan tai heidän ikä varmistetaan kysymällä. Heitä ei pyydetä näyttämään henkilöllisyystodistusta, koska sitä ei voida olettaa olevan alle 15-vuotiailla. Henkilöllisyystodistuksen väärentäminen on rikoslain mukaan kiellettyä. Mikäli asiakas todistaa henkilöllisyytensä väärennetyllä henkilöllisyystodistuksella, tulee kassatyöntekijän ottaa yhteys poliisiin. Jos asiakas todistaa henkilöllisyytensä toisen henkilön henkilöllisyystodistuksella, tulee kassatyöntekijän kieltäytyä myymästä tuotteita kyseiselle henkilölle. Toisen henkilöllisyystodistuksen käyttäminen yksityishenkilön erheyttämiseksi ei ole rikoslain mukaan rikos, minkä vuoksi kassatyöntekijän ei tarvitse ottaa kyseisessä tapauksessa yhteyttä poliisiin.

Laeissa on määritelty tietyille tuotteille ikärajavaltovannon lisäksi muita huomioon otettavia asioita. Tällaisia ovat esimerkiksi alkoholilaissa säädetty alkoholijuoman myynnistä kieltäytyminen välitystai väärinkäyttöepäilyn johdosta ja velaksimyyntikielto. Asiakas ei voi ostaa alkoholijuomaa panttia tai muuta vastaavaa vastiketta vastaan. Velaksi myyntinä ei tässä kuitenkaan pidetä luottokortilla maksamista. Alkoholituotteita ei saa myydä silloin, kun asiakas käyttäytyy häiritsevästi tai hän on selvästi päihtynyt. Alkoholituotteiden myynnissä on otettava huomioon myös niiden rajoitettu myyntiaika. Tämä tarkoittaa, että alkoholituotteiden myynti on sallittu ainoastaan 09.00-21.00 välisenä aikana. Mikäli asiakas on kuitenkin saanut juomat haltuunsa ennen kello 21.00, saa ne vielä myydä hänelle klo 21.00 jälkeenkin. Kassatyöntekijän tulee valvoa, ettei alkoholia nautita myymälässä, koska se on kielletty alkoholilain nojalla.

Tupakkatuotteiden myynnissä kassatyöntekijän tulee puolestaan kiinnittää huomiota siihen, että hän ei mainosta tuotteita tupakkalain vastaisella tavalla tai esittele niitä asiakkaille tupakkalain esilläpitokiellon vastaisesti. Asiakkaan on itse pyydettävä haluamansa tuote kassatyöntekijältä ja tiedettävä nimeltä, minkä tuotteen hän haluaa. Kassatyöntekijän on kieltäydyttävä tupakkatuotteiden myynnistä, mikäli hänellä on aihetta epäillä tuotteiden välittämistä. Tupakkatuotteiden ikärajavaltion on tehtävä omavalvontakirjaukset kassajärjestelmään. Nikotiinituotteiden myynnissä kassatyöntekijän täytyy muistaa, ettei hänellä ole lääkelaissa säädettyä oikeutta neuvoa valmisteiden käytössä.

Rahapeliin myyntiä on rajoitettu siten, että niitä ei saa arpajaislain mukaan myydä velaksi. Tämä tarkoittaa, että asiakas ei voi ostaa peliä panttia vastaan tai edes pankkikortin luotto-ominaisuutta käyttäen. Mikäli asiakas ostaa rahapelejä yli 3000 eurolla, tulee kassatyöntekijän tehdä ostosta rahanpesun valvontailmoitus. Ilmoitus ei kuitenkaan estä myymästä pelejä asiakkaalle.

Kassatyöntekijän tulee tietää hyväksyttävät maksuvälineet, joilla myymälässä on mahdollista maksaa ostokset. Hyväksyttävistä maksuvälineistä on säädetty ainoastaan euron asemasta virallisena rahayksikkönä sekä euromääräisten maksujen pyöristämisestä. Myymälä saa itse päättää, mitä maksuvälineitä se hyväksyy. Arinassa hyväksyttäviä maksuvälineitä ovat: käteinen raha, maksukortit, lahjakortit, maksusitoumukset ja lounassetelit. Maksuvälineiden käyttö vaihtelee myymälöittäin. Kaikissa Arinan myymälöissä käteisenä rahana käy euro. Laki euromääräisten maksujen pyöristämisestä säättää, että Suomessa suoritettavat euromääräiset maksut pyöristetään lähimpään viidellä jaolliseen senttimäärään. Suomessa ei siten ole käytössä yhden ja kahden sentin kolikoita, mutta tästä huolimatta ne ovat laillisia maksuvälineitä Suomessa. Asiakas voi käyttää yhden ja kahden sentin kolikoita maksamiseen ja kassatyöntekijällä on velvollisuus ottaa kyseiset rahat vastaan. Kyseisten kolikoiden käyttö ei kuitenkaan vaikuta maksujen pyöristämiseen. Jos asiakas maksaa ostoksensa 50 euron tai sitä suuremmalla setelillä, tulee kassatyöntekijän tarkistaa seteleiden aitous myymälässä olevalla laitteella. Tietyissä myymälöissä voidaan käyttää käteisenä rahana euron lisäksi Ruotsin ja Norjan kruunuja.

Käteisen rahan lisäksi asiakas voi maksaa ostoksensa joko sirullisella tai siruttomalla maksukortilla. Siruttoman maksukortin kanssa kassatyöntekijän tulee olla tarkkana. Jos ostosten summa ylittää 50 euroa, tulee kassatyöntekijän tarkistaa henkilöllisyystodistuksesta, että kortti kuuluu kyseiselle henkilölle. Mikäli asiakas maksaa lahjakortilla, eikä lahjakortti kata koko ostosten summaa, tulee jäljelle jäänyt summa maksaa toisella maksutavalla. Sama pätee myös mak-

susitoumuksen ja lounasseteleiden käytössä. Maksusitoumuksen kanssa kassatyöntekijän tulee olla tietoinen, että maksusitoumuksella saa ostaa vain siinä määritellyjä tuotteita. Lounasseteleillä ei pysty maksamaan muita ostoksia kuin tuoretiskin tuotteita. Lounasseteleiden käyttäminen maksuvälineenä vaihtelee myymälöittäin.

Tuotteiden ikäraja- ja myyntirajoitusten lisäksi suuri ja tärkeä osakokonaisuus kassatyöntekijän kannalta on kuluttajansuoja. Kassatyöntekijän tulee toimia niin, että kuluttajan asemaa ei loukata. Kuluttajan oikeuksien lisäksi kassatyöntekijän tulee huomioida elinkeinonharjoittajan velvollisuudet. Kuluttajalla on oikeus erilaisiin toimenpiteisiin muun muassa virheellisen tavaran seurauksena. Tällaisia toimenpiteitä ovat ostohinnan maksamisesta pidättäytyminen, virheen korjaaminen, hinnan alennus ja kaupan purku. Kuluttajan asioidessa virheen johdosta myymälässä, tulee kassatyöntekijän osata toimia tilanteessa kuluttajan oikeuksia rikkomatta.

Kauppa- ja teollisuusministeriön asetuksen mukaan tuotteita ei saa myydä, mikäli niiden viimeinen käyttöpäivä on mennyt umpeen. Parasta ennen tuotteita saa säädösten mukaan myydä vielä päiväyksen jälkeenkin, mutta Arinan oman periaatteen mukaan niitä ei myydä. Mikäli myymälässä on jäänyt hyllyyn vanhentuneita tuotteita ja kassatyöntekijä huomaa tämän kassalla, ei hän saa myydä kyseisiä tuotteita asiakkaalle.

Laissa ei ole velvoitteita vaihto- ja palautusoikeuden myöntämiselle tai takuun antamiselle. Vaihto- ja palautusoikeus koskee virheetöntä tavaraa. Myymälä voi halutessaan myöntää tuotteelle vaihto- ja palautusoikeuden. Arinan yleisen käytännön mukaan tuotteilla on viiden päivän vaihto- ja palautusoikeus. Asiakas voi ostokuittia vastaan vaihtaa myyntikuntoisen tuotteen toiseen tuotteeseen tai palauttaa tuotteen. Myös takuu on lisäetu, joka antaa ostajalle lain säännöksiin nähden paremmat oikeudet. Arina myöntää takuun pääasiallisesti koneteollisuuden tuotteille, mutta myös muillekin tuotteille voidaan tuotteesta riippuen myöntää takuu. Myymälän kassajärjestelmä antaa tuotteelle takuun automaattisesti, minkä vuoksi kassatyöntekijän ei itse tarvitse tietää, mitkä tuotteet kuuluvat takuun piiriin ja mitkä eivät.

Mikäli kassatyöntekijä laiminlyö säädösten velvoitteita, voi hän joutua rikosoikeudelliseen vastuuseen. Riippuen laiminlyönnin vakavuudesta ja tahallisuudesta kassatyöntekijä voi saada sakkoa tai jopa vankeutta. Vankeustuomiot vaihtelevat kuukausista jopa vuosien tuomioihin. Esimerkiksi alkoholilain säädösten rikkomisesta voi saada vankeutta enintään neljä vuotta ja tupakkalain vastaisesta toiminnasta enintään kaksi vuotta. Kassatyöntekijän lisäksi säädösten vastainen toiminta

vaikuttaa elinkeinonharjoittajaan. Hän voi menettää joko kokonaan tai väliaikaisesti esimerkiksi alkoholi- tai tupakkatuotteiden myyntiluvan. Mikäli laiminlyönti ei ole niin vakava, että luvan menettäminen tulisi kyseeseen, voidaan myyntiaikoja rajoittaa tai antaa asiasta kirjallinen varoitus.

Useimmiten säädösten vastaisesta toiminnasta tuomitaan ainoastaan silloin, kun teko on tahallista tai johtuu törkeästä huolimattomuudesta. Kassatyöntekijän säädösten vastaista toimintaa ei välttämättä voi pitää tahallisenä, mikäli hän on tietämätön säädöksistä ensimmäisenä työpäivänään. Tässä voi kuitenkin miettiä, että onko kyseessä törkeä huolimattomuus. Törkeää huolimattomuutta voi olla esimerkiksi se, että kassatyöntekijää ei ole perehdytetty tarpeeksi hyvin. Säädösten vastaisesta toiminnasta voi tulla myös toistuvaa, mikäli kassatyöntekijä työskentelee pidemmän aikaa tietämättään säädösten velvoitteista. Tämän vuoksi on tärkeää, että kassatyöntekijällä on apunaan opas, josta hän voi tarkistaa tilanteen tullen, miten hänen tulisi toimia.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyi opas. Opas on suunnattu Levin S-marketin kassatyöntekijöiden jokapäiväiseen käyttöön. Oppaan tarkoituksena ei ole perehdyttää kassatyöntekijää työhönsä, vaan opas toimii perehdytyksen lisänä. Sen lisäksi, että opas olisi kassatyöntekijällä kassalla käytössä, voitaisiin se antaa kassatyöntekijälle itselleen perehdytyksen yhteydessä. Tällöin hän pystyisi perehtymään oppaan sisältöön, minkä vuoksi hänen olisi helpompi käyttää opasta hyödykseen asiakaspalvelutilanteessa. Opas auttaa kassatyöntekijää toimimaan säädösten mukaan, mutta sen ei ole tarkoitus antaa kattavaa kuvaa kassatyöntekijän velvoitteista.

Yhteenvedona tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että kassatyöntekijän työssä on huomioitava hyvin monia asioita. Kyseiset velvoitteet olisi hyvä tuoda esille jo perehdytyksessä. Kassatyöntekijän olisi helpompi aloittaa työskentelynsä, jos hän olisi heti tietoinen velvoitteistaan. Kassatyöntekijän tieto velvoitteistaan vaikuttaa hyvin moneen asiaan. Elinkeinoharjoittaja voi joutua vaikeuksiin, mikäli kassatyöntekijä rikkoo säädöksiä toistuvasti. Säädösten vastainen toiminta voi vaikuttaa myös asiakkaiden tyytyväisyyteen ja lopulta koko yrityksen imagoon. Tämän vuoksi perehdytykseen olisi hyvä käyttää sen verran aikaa, että kassatyöntekijä tietäisi velvoitteensa ja osaisi toimia niiden mukaan. Opinnäytetyöstä ja sen myötä syntyneellä oppaalla on suuri merkitys, koska se auttaa uusia työntekijöitä pärjäämään työssään sekä antaa myös uutta tietoa vanhoille työntekijöille.

11 POHDINTA

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen tuloksena syntyi opas, jota kassatyöntekijä voi hyödyntää asiakaspalvelutilanteissa. Oppaaseen on sisällytetty kassatyöntekijän jatkuvaan työskentelyyn liittyvät tärkeät tiedot lyhyesti ja ytimekkäästi, minkä vuoksi uskon oppaan olevan hyvin käyttökelpoinen kassatyöntekijän jokapäiväisessä työskentelyssä. Levin S-marketin lisäksi työ olisi käyttökelpoinen muissa Arina toimipisteissä, koska työ käsittelee koko Arinan periaatteita, eikä keskity pelkästään Levin S-marketin toimintatapoihin. Oppaan tekeminen olemassa olevaa tarkoitusta varten lisäsi mielenkiintoani aihetta kohtaan, koska tiesin, että työstä on todella hyötyä kassatyöntekijöille ja tämän vuoksi koen työn merkitykselliseksi. Työn merkityksellisyyttä lisää se, että työn aiheesta on hyvin vähän kirjallisuutta eikä sitä ole juurikaan tutkittu. Tämän vuoksi työllä saatiin luotua jotain aivan uutta.

Opinnäytetyön kannalta onnistuin löytämään keskeisiä lähteitä. Koska opinnäytetyö on lainopillinen, perustui se pääasiassa lainsäädäntöön ja muihin normeihin, mikä tekee työstäni luotettavan. Koin hallituksen esitykset erittäin tärkeiksi lähteiksi, koska niistä löytyi todella hyvin täsmennystä ja näkökulmia lakien pykäliin. Kirjallisuutta opinnäytetyötä varten löytyi niukasti. Kuluttajansuojaa varten löysin hyvän Ämmälän kirjoittaman kirjan, mutta muihin aiheisiin ei löytynyt opinnäytetyön kannalta merkityksellisiä kirjoja. Opinnäytetyön aiheeseen liittyviä asiantuntijoiden kirjoittamia artikkeleitaakaan ei meinannut millään löytyä, mutta lopulta löysin yhden sopivan artikkelin, jonka avulla sain hieman lähteiden välistä keskustelua työhön. Vaikka työ on lainopillinen, otin siihen mukaan suositukset sekä kaupan omat periaatteet, joilla sain uutta näkökulmaa asioihin, joista ei ole säädöksiä.

Haastattelut toivat käytännön näkökulman siitä, miten säädöksiä noudatetaan. Lisäksi haastattelut toivat tietoa Arinan noudattamista suosituksista sekä Arinan omista periaatteista. Näin haastattelun avulla saatiin tuotua työhön käytännönläheisyyttä, koska ilman sitä työ olisi jäänyt hyvin teoreettiseksi ja vaikeasti ymmärrettäväksi. Työn luotettavuutta lisäsi, että haastattelin kahta, eri myymälöissä työskentelevää henkilöä. Sisällytin suositukset ja periaatteet työhön siten, että niitä lähestyttiin siltä näkökannalta, ettei kyseisistä asioista ollut lainkaan säädöksiä.

Työtä tehdessä yllätyin siitä, kuinka monia lakeja kassatyöntekijän tulee huomioida työssään. Kerroin tuttavilleni opinnäytetyöni aiheesta. Useat heistä olivat siinä luulossa, että kassatyöntekijän ei tarvitse tietää muuta kuin alkoholi- ja tupakkatuotteiden ikäraja. Tällainen käsitys on varmasti hyvin monella ihmisellä ja myös joillakin kassatyöntekijöillä. Yllättävänä koin itsekkin, että kassatyöntekijän työhön liittyvät hyvin monet sellaiset lait, joita ei aivan heti tulisi ajatelleeksi, kuten esimerkiksi laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä.

Haasteellista työssä oli opinnäytetyön nimen keksiminen. Nimestä piti saada sellainen, ettei lukijalle tule käsitys, että työ kuvaa kassatyöntekijän velvollisuuksia työoikeuden kannalta. Nimi muuttui useamman kerran opinnäytetyöprosessin aikana, kunnes nimi löysi nykyisen muotonsa.

Opinnäytetyöprosessi sujui mielestäni hyvin. Työtä tehdessä huomasin, kuinka tärkeää oli, että ohjaava opettaja vaati ennen työn aloittamista selvät tutkimusongelmat. Tutkimusongelmien perusteella oli helppo löytää työn punainen lanka ja seurata sitä. Teoriaa kirjoittaessa tuntui välillä, että kaikki aiheesta löytynyt tietoa oli tärkeää, mutta silloin mietin, vastaako kyseinen tieto tutkimusongelmiin haettua vastausta. Tämä esti teoriapohjan rönsyilyä. Alun perin olin suunnitellut, että tutkin työssä myös kassatyöntekijän mahdollista vaitiolovelvollisuutta. Rajasin sen työn ulkopuolelle, koska vaitiolovelvollisuus ei koske kassatyöntekijän ja kuluttajan välistä asiakaspalvelutilannetta, vaan sen vaikutus tulee ilmi ennemminkin kassatyöntekijän vapaa-ajalla. Kassatyöntekijän vapaa-aikaan liittyvät työn kannalta huomioon otettavat asiat eivät vastaa tutkimusongelmaani, minkä takia nämä jäivät työstä pois.

Aikataulullisesti opinnäytetyö pysyi aika hyvin suunnitellussa. Alussa tein työtä hyvin tiiviisti ja sainkin teorian kirjoitettua vajaassa parissa kuukaudessa aloitusseminaarista. Ohjausseminaarin jälkeen työn teko hidastui hieman muiden opintojen ja minusta riippumattomien syiden takia.

Työtä oli erittäin mielenkiintoista tehdä, kun sain vastauksia kauan pohtimiini kysymyksiin. Uskon, että oppaasta on paljon apua kassatyöntekijöille jokapäiväisessä asiakaspalvelutilanteessa. Usean vuoden kassalla työskennelleet henkilöt tietävät varmasti jonkin verran heidän säädösten ja suositusten tuomista velvoitteista. Uusille kassatyöntekijöille oppaasta on kuitenkin paljon apua, varsinkin silloin, jos perehdytykselle ei ole ollut kovin paljoa aikaa ja kassatyöntekijä joutuu pikimmiten aloittamaan työskentelynsä.

Koen opinnäytetyöni aihevalinnan erittäin onnistuneeksi. Kokonaisuudessaan työ onnistui hyvin ja jopa paremmin, mitä osasin odottaa. Opinnäytetyötä oli motivoivaa tehdä, koska työskentelin samaan aikaan kassatyöntekijänä, jolloin pystyin soveltamaan oppimaani teoriaa käytäntöön. Työtä tehdessä huomasin päivä päivältä kuinka lakien tulkitseminen kävi helpommaksi. Opin hyvin paljon niin lain esitöiden kuin itse lakien soveltamisesta. Oli miellyttävää huomata, kuinka jatkuvasti oppi uusia asioita työtä tehdessä ja tämän myötä ammattitaitoni kehittyi. Opinnäytetyön teko antoi minulle myös aivan uuden näkökulman kassatyöskentelyyn. Nyt kiinnittää paljon enemmän huomiota asioihin, joita ei aiemmin tullut huomioitua lainkaan.

Mielenkiintoinen jatkotutkimuskohde olisi, miten hyvin Arinan kassatyöntekijät tietävät säädöksistä ja suosituksista sekä niiden tuomista velvoitteista, joita heidän tulee noudattaa. Tämän lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia, miten hyvin perehdytyksessä tuodaan esille kyseisten säädösten ja suositusten tuomat velvoitteet.

LÄHTEET

Ajokorttiasetus 7.9.1990/845.

Alkoholilaki 8.12.1994/1143.

Arinan perehdytysopas.

Arpajaislaki 23.11.2001/1047.

Asetus alkoholijuomista ja väkiviinasta 22.12.1994/1344.

Euroopan kuluttajakeskus. 2012. Valituksen tekeminen. Hakupäivä 12.4.2012, <http://www.ecc.fi/fi-FI/esita-vaatimuksesi-kirjallisena/>.

Finanssivalvonta. 2011. Maksupalvelut. Hakupäivä 28.11.2011, http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Maksupalvelut/Maksuvaliheet/Pages/Default.aspx.

Hallituksen esitys Eduskunnalle alkoholilain ja siihen liittyväksi lainsäädännöksi. HE 119/1994 vp. Asiakirjat A 3.

Hallituksen esitys Eduskunnalle alkoholirikoksia koskevien säännösten uudistamisesta. HE 84/2008 vp. Hakupäivä 28.10.2011, <http://www.edilex.fi>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle arpajaislain ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 197/1999 vp. Asiakirjat A 4.

Hallituksen esitys Eduskunnalle henkilökorttilain ja lain väestötietolain 23 §:n muuttamisesta. HE 18/1999 vp. Asiakirjat A1.

Hallituksen esitys Eduskunnalle kuvaohjelmalainsäädännön uudistamiseksi. HE 190/2010 vp. Hakupäivä 25.11.2011, <http://www.edilex.fi>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi annetun lain ja lääkelain 54 a ja 54 e §:n muuttamisesta. HE 180/2009 vp. Hakupäivä 12.11.2011, <http://www.edilex.fi>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi arpajaislain muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 207/2010 vp. Hakupäivä 10.11.2011, <http://www.edilex.fi>.

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi arpajaislain sekä eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetun lain 2 ja 7 §:n muuttamisesta. HE 96/2008 vp. Hakupäivä 9.12.2011, <http://www.edilex.fi>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi euromääräisten maksujen pyöristämisestä. HE 120/2000 vp. Asiakirjat A 3.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi lääkelain muuttamisesta. HE 107/2005 vp. Hakupäivä 15.11.2011, <http://www.edilex.fi>.

Hallituksen esitys laiksi rikoslain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 169/2005 vp. Asiakirjat A 7.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvakortin kokeilusta. HE 33/2000 vp. Asiakirjat A 1.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi tuotevastuulain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 251/1992 vp. Hakupäivä 15.12.2011, <http://edilex.fi>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle oikeudenkäyttöä, viranomaisia ja yleistä järjestystä vastaan kohdistuvia rikoksia sekä seksuaalirikoksia koskevien säännösten uudistamiseksi. HE 6/1997 vp. Hakupäivä 20.11.2011, <http://www.edilex.fi>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle passilaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 25/2005 vp. Hakupäivä 22.11.2011, <http://www.edilex.fi>.

Heinonen, M, palvelupäällikkö, Osuuskauppa Arina, Raksilan Prisma. Haastattelu 23.3.2012. Tekijän hallussa.

Henkilökorttilaki 28.7.1999/829.

Kauppalaki 27.3.1987/355.

Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus elintarvikkeiden pakkausmerkinnöistä 2.12.2004/1084.

Kela. 2009. Kela-kortti. Hakupäivä 22.11.2011, <http://www.kela.fi>.

Koivisto, S, myymäläpäällikkö, Osuuskauppa Arina, Levin S-market. Sähköpostihaastattelu 20.3.2012. Tekijän hallussa.

Kotikuntalaki 11.3.1994/201.

Kuluttajaliitto. 2012. Elintarvikkeet. Hakupäivä 12.4.2012, http://www.kuluttajaliitto.fi/etusivu_vanha/usein_kysytyja/usein_kysytyja_kysymyksiä/elintarvikkeet.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Kuluttajavirasto. 2011. Raha-asiat. Hakupäivä 28.11.2011, <http://www.kuluttajavirasto.fi/faq/hakutulokset.aspx?word=raha-asiat>.

Kuluttajavirasto. 2009. Viallinen tavara. Hakupäivä 7.12.2011, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajan-oikeudet/virhe/tavara/virheen-hyvitys/>.

Kuluttajavirasto. 2011. Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa. Hakupäivä 15.2.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d7df30c3-353d-4576-a3cf-a12037310db8/Virhevastuu+ja+takuu+kulutustavaran+kaupassa+.pdf>.

Kuvaohjelmalaki 17.6.2011/710.

Laki euromääräisten maksujen pyöristämisestä 27.10.2000/890.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503.

Lakivaliokunnan mietintö n:o 15 hallituksen esityksestä laiksi rikoslain muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. LaVM 15/2005 vp - HE 169/2005 vp. Hakupäivä 22.11.2011, <http://www.eduskunta.fi>.

Liikenne- ja viestintäministeriön asetus ajokorttiin tehtävistä merkinnöistä 53/2004.

Lääkelaki 10.4.1987/395.

Neuvoston asetus N:o 974/98. Euron käyttöönotosta.

Pan European Game Information, PEGI. Hakupäivä 2.12.2011, <http://www.pegi.info/fi/>.

Passilaki 21.7.2006/671.

Poliisi. 2012. Lainsäädäntö. Arpajaislain uudistus. Hakupäivä 19.2.2012, <http://www.poliisi.fi/poliisi/hallitus/home.nsf/pages/655EEF9ECA6B9B05C22576DA004CEB86?opendocument>.

PTY. Kaupan menettelytavat koskien alkoholia sisältävien juomien mainontaa ja hinnoittelua. Hakupäivä 10.12.2011.

Päivittäistavarakauppa ry:n kassahenkilön ikärajaopas 27.5.2011.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Sairausvakuutusasetus 473/1963.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden vähittäismyynnistä 26.2.2009/99.

Sosiaali- ja terveysministeriön päätös 31.1.1995/136.

Sosiaali- ja terveysministeriön päätös käymisteitse valmistetun enintään 4,7 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävän alkoholijuoman myyntipaikasta ja myyntitoiminnasta 31.1.1995/136.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:21. Nikotiinivalmisteiden seurantatyöryhmän muistio. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriön päätös tupakointivälineistä 1158/1999.

Tieliikennelaki 3.4.1981/267.

Tuotevastuulaki 17.8.1990/694.

Tupakkalaki 13.8.1976/693.

Tupakoinnin torjuntaa koskeva maailman terveysjärjestön puitesopimus. Valtiosopimukset 27/2005.

Työsuojelu. Varoitusmerkit. Hakupäivä 1.12.2011, <http://www.tyosuojelu.fi/fi/uudetvaroitusmerkit>.

Valtioneuvoston asetus kemikaalien vähittäismyynnistä 26.5.2011/573.

Valtioneuvoston asetus poliisin myöntämistä henkilöllisyyttä osoittavista asiakirjoista 17.8.2006/707.

Valviran ohje 1/2011, Dnro 1115/11.02.04.01.02/2011. Tupakkatuotteiden esilläpitokielto.

Valviran ohje 11/2010, Dnro 5241/05.01.08.02/2010. Alkoholijuomien vähittäismyynti.

Veikkaus. 2012. Sosiaalinen vastuu. Hakupäivä 19.2.2012, <https://www.veikkaus.fi/fi/yritysVastuu/sosiaalinen?item=ikaraja>.

Ämmälä, T. 2005. Kauppaa koskevista reklamaatioista. Edilex. Hakupäivä 29.2.2012, <http://www.edilex.fi.ezp.oamk.fi:2048/lakikirjasto/2604.pdf>.

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Helsinki: Talentum.

LIITTEET

LIITE 1 Opas kassatyöntekijälle

LIITE 2 Haastattelukysymykset Raksilan Prisman palvelupäällikölle

LIITE 3 Haastattelukysymykset Levin S-marketin myymäläpäällikölle

ALKOHOLI

- K 18
- Vähittäismyyntiaika 9.00–21.00
- Mikäli asiakas saa juomat haltuun ennen klo 21.00, saa ne myydä hänelle
- Myös miedot alkoholijuomat K 18 (sima, ykkösolut, siiderijuoma ym.)
- Ei saa myydä häiritsevästi käyttäytyvälle tai selvästi päihtyneelle henkilölle
- Ei saa myydä, mikäli on aihetta olettaa väärinkäyttöä tai välittämistä
- Ei saa myydä velaksi kuten panttia vastaan
- Alkoholin nauttiminen myymälässä on kielletty



TUPAKKA JA NIKOTIINIVALMISTEET

- K 18
- Ikäraja koskee myös tupakointivälineitä (mm. sytytin, savukepaperi, piippu)
- Tulitikut K 18
- Omavalvontamerkinnot ikärajavalvonnasta
- Ei saa myydä, jos on aihetta epäillä välittämistä
- Tupakkatuotteet tulee pitää piilossa asiakkaalta
- Tuotteita ei saa esitellä tai suositella asiakkaalle
- Asiakkaan tulee itse pyytää tiettyä tuotetta
- Jos myymälässä kuvasto, annetaan se asiakkaan pyynnöstä
- Esilläpitokielto ei koske nikotiinivalmisteita
- Ei saa antaa ohjeita nikotiinivalmisteiden käyttöön



RAHAPELIT

- K 18
- Veikkaus, toto, RAY
 - Alaikäinen ei saa pelata RAY:n pelejä edes vanhemman seurassa
 - Lukitse peli, mikäli alaikäinen pelaa sitä
- Ei saa myydä velaksi kuten luottokortille
- Voitto tulee lunastaa vuoden kuluessa arvonnasta tai arvan myyntiajan päättymisestä
- Toto-pelien voitot tulee lunastaa kolmen kuukauden kuluessa lopputuloksesta
- Alaikäinen voi lunastaa enintään 200 euron suuruisen voiton
 - Suuremmat voitot vain vanhemman läsnä ollessa
- Yli 3000 euron pelaamisesta tulee tehdä rahanpesun valvontailmoitus rahapelien toimeenpanijalle
 - Tämä ei estä pelin/pelien myymistä



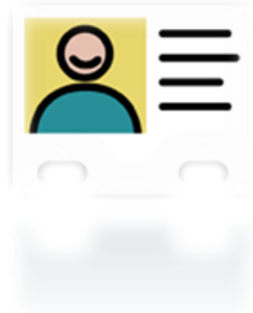
IKÄRAJAVALVOTTAVIA TUOTTEITA

- DVD:t ja pelit K 3(S), 7, 12, 16 ja 18
 - Tarkista ikäraja pakkauksesta
- Lehdet (esim. pornografiset) K 15
- Energiajuomat K 12
- Vaaralliset ja myrkylliset kemikaalit K 18
 - Mitään kemikaaleja ei saa myydä, mikäli on aihetta epäillä väärinkäyttöä (mm. liimat, lasinpesuneste, erilaiset viemärin aukaisuaineet)



HENKILÖLLISYYDEN TODISTAMINEN

- Ikärajavalettavien tuotteiden myynnissä tulee asiakkaan todistaa henkilöllisyytensä
- K 18- tuotteiden myynnissä vaaditaan henkilöllisyyden todistaminen aina, kun asiakas näyttää ulkoiselta olemukseltaan alle 23-vuotiaalta
- Alle 15-vuotiaan ikä tarkistetaan kysymällä
- Tarkista henkilöllisyydestodistuksesta syntymäpäivä, kuva sekä voimassaoloaika
- Hyväksyttävät asiakirjat henkilöllisyyden todistamiseen.
 - Passi
 - Henkilökortti
 - Ajokortti/Mopokortti
- Ulkomaalaiselta hyväksytään passi ja henkilökortti
- Mikäli asiakas todistaa henkilöllisyytensä väärennetyllä henkilöllisyydestodistuksella, ota yhteys poliisiin.



- Maksukortit
 - Kotimaiset sekä ulkomaiset kortit
 - Pankki sekä luottokortit
 - Sirulliset sekä siruttomat kortit
 - Siruttomalla kortilla maksettaessa yli 50 euron ostos, tulee tarkistaa henkilöllisyydestodistuksesta, että kortti kuuluu kyseiselle henkilölle.
 - Henkilöllisyyden tarkastaminen myös tunnusluvun ohituksessa
- Lahjakortit
 - Ei anneta rahaa takaisin
 - Ei vaihdeta rahaksi
 - Käytetystä kortista tulee leikata kulma irti ja laittaa se kassaan
- Maksusitoumuksella saa ostaa vain ennalta määrättyjä tuotteita
- Lounasaseteileillä voi maksaa ainoastaan tuoretiskin tuotteita

HYVÄKSYTTÄVÄT MAKSUVÄLINEET

- Käteinen raha
 - Eurot
 - Poikkeuksellisesti Ruotsin ja Norjan kruunut
 - Euromääräiset maksut pyöristetään lähimpään viidellä jaolliseen senttimäärään.
 - 1 ja 2 sentin kolikoita voi käyttää ostosten maksamiseen.
 - Rikkinäisellä setelillä voi maksaa, mikäli setelin osat ovat tallella ja sarjanumero selvästi näkyvissä.
 - 50–500 € seteleiden aitous tulee tarkistaa
 - Väärennetyistä rahasta tulee ottaa yhteys poliisiin.



KULUTTAJANSUOJA

- Virheellinen tuote
 - Mikäli tuotetta ei voida korjata, tulee sen hinta hyvittää asiakkaalle
 - Myös hinnanalennus mahdollinen, mikäli virhe pieni
- Vanhentunutta tuotetta ei saa myydä edes alennuksella
- Virheettömän tuotteen saa vaihtaa/palauttaa kuittia vastaan
- Takuussa virheellinen tuote tulee vaihtaa kuittia vastaan uuteen tai palauttaa tuotteen hinta asiakkaalle



HAASTATTELUKYSYMYKSET RAKSILAN PRISMAN PALVELUPÄÄLLIKÖLLE

Haastateltavan tiedot

Haastateltava:

Saako nimen mainita työssä?:

Asema:

Kauan toiminut kyseisessä asemassa?:

Haastattelupäivä:

Johdanto

Kysymyksissä Arinalla tarkoitetaan lähinnä Prismoja, S-marketteja sekä Saleja. Kysymykset eivät siis koske esimerkiksi ravintolatoimintaa.

Alkoholi

1. Onko Arinalla jonkinlaisia rajoitteita alkoholittoman juoman (0 %) kuten alkoholittoman siiderin myynnissä?

Maksuvälineet

2. Mikä on maksusitoumus ja miten se toimii?
3. Tarvitseeko myyjien joissakin tilanteissa tarkistaa seteleiden aitous? Minkä suuruiset setelit pitää tarkastaa? Missä tilanteessa?
4. Voiko lounasseteleillä maksaa ostokset? Onko maksamista rajoitettu tiettyihin tuotteisiin?
5. Mitä tulee tehdä, jos huomaa henkilön käyttävän toisen pankkikorttia?

Kuluttajansuoja

6. Myöntääkö Arina tuotteille takuuta?
7. Miten toimitaan, kun asiakas tuo ostamansa tuotteen (viallisen) myymälään ja vetoaa tuotteen takuuseen?
8. Miten myyjän tulee toimia, kun asiakas palauttaa virheellisen tuotteen myymälään, vaikka tuotteella ei ole takuuta? (Myyjän virhevastuu)

HAASTATTELUKYSYMYKSET LEVIN S-MARKETIN MYYMÄLÄPÄÄLLIKÖLLE

Haastateltavan tiedot

Haastateltava:

Saako nimen mainita työssä?:

Asema:

Kauan toiminut kyseisessä asemassa?:

Haastattelupäivä:

Johdanto

Kysymyksissä Arinalla tarkoitetaan lähinnä Prismoja, S-marketteja sekä Saleja. Kysymykset eivät siis koske esimerkiksi ravintolatoimintaa.

Tupakointivälineet

1. Onko Arinassa ikärajaa tulitikkujen ostajalle? Jos on, niin mikä?
2. Tuleeko/onko Arinan toimipisteissä kuvasto tupakkatuotteista, jonka voi antaa asiakkaan tarkasteltavaksi?

Alkoholi

3. Onko Arinalla jonkinlaisia rajoitteita alkoholittoman juoman (0 %) kuten alkoholittoman siiderin myynnissä?
4. Onko Arinalla rajoitteita alkoholia sisältävien makeisten myyntiin kuten liköörikonvehtien?

Henkilöllisyyden todistaminen

5. Millä asiakirjoilla Arinassa voi todistaa henkilöllisyyden?
6. Hyväksytäänkö henkilöllisyyden todistaminen vanhentuneella asiakirjalla kuten ajokortilla?
7. Millä asiakirjoilla ulkomaalainen voi todistaa henkilöllisyytensä?

Maksuvälineet

8. Voiko Arinan kaupoissa käyttää muuta valuuttaa maksamiseen kuin euroja? Jos voi niin missä ja mitä?
9. Tarvitseeko myyjien joissakin tilanteissa tarkistaa seteleiden aitous? Minkä suuriset setelit pitää tarkastaa? Missä tilanteessa?

Kuluttajansuoja

10. Myydäänkö parasta ennen tuotteita niiden vanhentumisen jälkeen?
11. Onko Arinalla vaihto- ja palautusoikeutta?
12. Monta päivää vaihto- ja palautusoikeus on voimassa?
13. Tuleeko ne myöntää erikseen vai ovatko ne Arinan yleinen käytäntö?
14. Miten myyjän tulee menetellä vaihto- tai palautustilanteessa?
15. Myöntääkö Arina tuotteille takuuta?
16. Miten myyjän tulee toimia, kun asiakas palauttaa virheellisen tuotteen myymälään takuun ollessa voimassa?

Muut

17. Mistä toimenpiteistä myyjän tulee tehdä kirjaukset omavalvontajärjestelmään?
18. Miten kyseiset kirjaukset käytännössä tehdään?
19. Minkä ikäisille Arinassa myydään energijuomia?
20. Saako rahapelejä myydä tiliasiakkaan tilille?