

Oikeudellisesti haastavat asiakaspalvelutilanteet
päivittäistavarakaupassa

Sari Karppinen

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

2015

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja
hallinnon ala
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä	Sari Karppinen	Vuosi	2015
Ohjaaja	Leena Svanberg, Eija Turunen		
Työn nimi	Oikeudellisesti haastavat asiakaspalvelutilanteet päivittäistavarakaupassa		
Sivu- ja liitemäärä	50 + 11		

Päivittäistavarakauppa Suomessa on säädelty tarkoin eri laein. Myymälässä työskentelevä henkilökunta ei välttämättä tiedosta, kuinka laki määrittää heidän työtään. Esimerkiksi kuluttajansuojalaissa on tiukat määräykset asiakkaan oikeuksista ja myyjän velvollisuuksista, mutta monet myyjät ovat näistä tietämättömiä.

Päivittäistavarakaupoissa työskentelee paljon henkilöitä, joilla ei ole lainkaan kaupallista koulutusta eikä edes iän mukanaan tuomaa kokemusta. Myyjillä ei välttämättä ole oikeaa tietoa kuluttajanoikeuksista, aukioloaikasäädöksistä tai muista päivittäisiin työtehtäviin liittyvistä lainsäädännöistä. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitkä asiakaspalvelutilanteet koetaan oikeudellisesti haastaviksi, sekä mihin asioihin henkilökunta itse toivoo saavansa lisätietoa. Opinnäytetyön tutkimuksen tulos kertoo, millä tasolla henkilökunta itse kokee lainsäädännön osaamisensa olevan ja millä tasolla osaaminen todellisuudessa on.

Tutkimus on toteutettu yksinkertaisena kyselynä kolmen eri päivittäistavarakaupaketjun henkilökunnalle. Esimiehet vastasivat lisäksi omaan osioonsa, jossa he arvioivat henkilökuntansa osaamista. Tietoperustaa varten on haastateltu yhden suuren kauppaketjun riskienhallinta-asiantuntijaa, joka haluaa pysyä anonyyminä. Vastaukset analysoitiin taulukoimalla kyselyn määrällinen osuus, litteroimalla haastattelu sekä päättelemällä kyselyn case- osuus.

Tutkimuksen tulos osoitti, että henkilökunnan oikeudellinen osaaminen ei ole riittävää, mutta myös esimiesten osaamisessa on puutteita. Esimiesten arvio henkilökunnan osaamisesta ja henkilökunnan oma arvio olivat kuitenkin todella lähellä toisiaan, mikä tarkoittaa, että esimiehillä on realistinen käsitys myyjien taidoista.

Opinnäytetyön tietoperusta on kerätty Suomen lainsäädännöstä, alan kirjallisuudesta, internetsivuilta, haastattelusta sekä artikkeleista.

Avainsanat Päivittäistavarakauppa, kuluttajan oikeudet, myyjän velvollisuus, tuotevastuu.

School of Business and
Administration
Programme of Business Economics

Author	Sari Karppinen	Year	2015
Supervisors	Leena Svanberg, Eija Turunen		
Subject of thesis	Legally challenging customer service situations in the grocery trade		
Number of pages	50 + 11		

Grocery trade in Finland is strictly regulated by law. The working staff is not always aware how the legislation of Finland regulates their work. There is a Consumer protection act, which protects consumers of unfair trading condition.

The aim of this thesis is to find out the main legal problems in the grocery stores and to find out what are the most challenging areas where the staff itself hopes to get more information. There are a number of persons working in the stores without commercial training or knowledge of the right kind of information of consumer rights, trade laws or other legislation which relates with the daily tasks. The result of the study shows what the level of staff experience is and what staff itself believes it is.

The study has been carried out as a simple inquiry and survey respondents are from three different companies. In the survey there was a separate section just for managers. One person who works in a big company as a Risk Manager was interviewed. All the answers were provided anonymously. The responses were analyzed in different ways, depending on the layout of the issues.

The study result was expected. The store staff evaluate their skills better than their managers thought they were. What was surprising is that managers evaluate their own skills much better than the later study showed it was.

The theory of the thesis was collected from Finnish legislation, from literature, internet sources, interviews and newspaper articles.

Key words Grocery trade, Consumer Protection Act, product liability, the seller's obligations.

SISÄLLYSLUETTELO

ALKUSANAT	5
1 JOHDANTO.....	7
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	9
2.1 Työn tavoitteet ja rajaus.....	9
2.2 Työmenetelmät.....	10
3 KAUPANPIDON SÄÄNTELY	13
3.1 Aukioloajat.....	13
3.2 Omavalvonta	14
3.3 Luvanvaraisten tuotteiden myynti.....	15
4 KULUTTAJAN OIKEUDET	17
4.1 Kuluttajansuojalaki.....	17
4.2 Hintamerkinnot	19
4.3 Takuu ja reklamaatio	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.4 Tuotevastuu ja tuoteturvallisuus.....	21
5 TURVALLISUUS MYYMÄLÄSSÄ	24
5.1 Myyjäliikkeen velvollisuus huolehtia yleisestä järjestyksestä.....	24
5.2 Uhkaavat tilanteet.....	25
5.3 Näpistys, varkaus, ryöstö.....	26
5.4 Kiinniotto ja voimankäyttö	27
6 OSTOTAPAHTUMA	29
6.1 Maksuvälineet.....	29
6.2 Asiakkaan tunnistaminen	32
7 OSAAMISEN ARVIOINTI	34
7.1 Arvioinnin toteutus	34
7.2 Henkilökunnan arvio osaamisestaan.....	35
7.3 Esimiesten arvio myyjien osaamisesta.....	38
7.4 Yhteenvedo tuloksista.....	39
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	44
LÄHTEET	47
LIITTEET	50

ALKUSANAT

Haluan kiittää tämän opinnäytetyön valmistumisesta sekä koko tradenomin opintojeni onnistumisesta omia pieniä poikiani, jotka ovat toimineet kannustimina ja pitäneet äidin ajatukset välillä poissa opiskelusta. Nyt meillä on taas aikaa leikkiä Legoilla, pelata Kimbleä, katsoa lastenelokuvia tai ulkoilla vaikka koko päivä. Puolisoani, joka on kärsivällisesti ja pyyteettömästi antanut minun toteuttaa itseäni ja haavettani kantamalla taloudellisen vastuun perheestämme. Haluan kiittää opettajiani ja ohjaajiani tuesta ja ohjauksesta, työtovereitani arvokkaista vastauksista, kollegoitani tiedoistanne, esimiestäni ja työnantajaani joustamisesta, opiskelutovereitani kannustuksesta ja myötäelämisestä.

Se, joka tahtoo, keksii keinot. Se, joka ei tahdo, keksii selitykset.
(Vanha sanonta.)

KÄYTETYT LYHENTEET

KSL	Kuluttajansuojalaki
AVI	Aluehallintovirasto
Valvira	Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto
Evira	Elintarviketurvallisuusvirasto
Tukes	Turvallisuus- ja kemikaalivirasto

1 JOHDANTO

Olen toiminut kansainvälisen päivittäistavaraketjun myymäläverkostossa esimiestehtävissä viimeiset kahdeksan vuotta ja törmännyt työssäni usein tilanteisiin, joissa joudun pohtimaan oikeaa toimintatapaa lain, eri suositusten ja asetusten mukaisesti. Myymälän esimiehenä vastaanotan asiakkaiden reklamaatiot, takuuasiat sekä valitukset eri asioista, joten olen päivittäin tekemisissä eri säännösten kanssa. Kuluttajan oikeudet, esimiestyö, päivittäistavarakauppa ja juridiikka kiinnostavat minua erityisesti, joten siksi oli luontevaa valita tämän opinnäytetyöni aiheeksi yhdistämällä nämä kaikki aihealueet.

Työn tavoitteena on selvittää, millaiseksi päivittäistavarakaupan henkilökunta kokee oman lainsäädännön osaamisensa työhönsä liittyvissä asioissa ja mihin asioihin he toivovat saavansa lisätietoa. Tavoitteena on lisätä ja syventää omaa päivittäistavarakaupan lainsäädännön tuntemustani sekä osaamistani ammatillisesti esimiehenä, jotta pystyn jatkossa entistä paremmin ohjaamaan ja kouluttamaan myymäläni henkilökuntaa. Tarkastelen tässä opinnäytetyössäni tilanteita, jotka ovat tyypillisiä asiakasrajapinnassa ja se antaa myyjälle tietoa, jolla ratkaista ja korjata puutteet jo ennen asiakasta tai valvontaviranomaista tai ennen kuin vahinko sattuu. Esimiestyössäni olen huomannut myyjien lainsäädännön osaamisessa vakaviakin puutteita. Myyjä ei aina tiedä, miten missäkin tilanteessa tulisi toimia ja mitkä ovat kuluttajan oikeudet, mitkä elinkeinonharjoittajan, mitä asiakkaalle voi luvata ja mitä sanoa. Olen työssäni havainnut, että myyjät osaavat esimerkiksi alkoholin ja tupakan myyntiin liittyvät määräykset ja hallitsevat niiden myynnin ja valvonnan, mutta monikaan ei ymmärrä vastuutaan omavalvonnan noudattamatta jättämisestä ja laiminlyönnin seuraamuksista. Myyjä ei tunnista vajavaisia hintamerkintöjä, jos hän ei tiedä, mitä hintamerkintäasetuksen mukaan siellä pitäisi ilmoittaa.

Myyjän työ on monelle välietappi, josta työllistytään myöhemmin omalle alalle. Usein päivittäistavaraliikkeessä aloittava myyjä on nuori henkilö, joka on juuri koulusta valmistunut tai työskentelee opintojensa ohessa, eikä kaupan alasta ole

juuri lainkaan tietoa. Perehdytysjakso kattaa yleensä myymälään ja myymälätyöskentelyyn tutustumisen sekä koulutuksen työtehtäviin, mutta asiat, jotka velvoittavat tai oikeuttaa Suomen laki, jäävät useimmiten orientointivaiheen ulkopuolelle ja siten henkilön oman selvityksen varaan. Perehdytysjaksolla käydään tarkoin läpi erityisen tarkkaan säädely alkoholin ja tupakan myynti, joten se osio on useimmiten erittäin hyvin hallinnassa. Kassamyymjä on myymälässä aitiopaidalla huomaamassa puutteita ja reagoimassa epäkohtiin ja hän on usein ainoa yrityksen edustaja asiakaskontaktissa. Asiakkaat mainitsevat kassamyymjälle virheellisistä hintatiedoista, turvallisuuspuutteista tai epäilyttävistä henkilöistä, joten myyjän riittävä oikeustuntemus olisi ensiarvoisen tärkeää oikeanlaiseen ja riittävän vakavaan reagointiin.

Olisi hyvä, että jokainen myymälässä työskentelevä hallitsisi juridiset peruseikat, jotta hankalat tilanteet ja korvausvelvollisuudet saataisi minimoitua. Jotkut asiakkaat ovat tietoisia oikeuksistaan ja toiset luulevat olevansa. On hyvä tietää, mikä on myyjäliikkeen velvollisuus ja oikeus, missä menee raja, mikä on asiakkaalta sallittua ja mikä myyjältä hyväksyttävää. Työntekijä ei välttämättä tiedä, että esimerkiksi aukioloajat määrittää Suomen laki tai kuinka vakavat seuraukset voi tulla alkoholimyyntiä säätelevien rajoitusten rikkomisesta. Kassamyymjä vastaa usein ensimmäisenä asiakkaan syytöksiin ja tiedusteluihin, joten myyjän on hyvä tietää perusasiat, mitä voi luvata, koska asiakas saattaa myöhemmin vedota siihen, mitä kaupan edustaja on hänelle sanonut. Myyjän tulisi hahmottaa ja ymmärtää asioiden kokonaisuudet, jotta voi tunnistaa, tiedostaa ja tunnustaa itsensä työnantajansa vastuulliseksi edustajaksi.

Opinnäytetyö käsittelee elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä juridisia kysymyksiä. Myyjä on työnantajan ja yrityksen edustaja ja useissa laeissa, asetuksissa ja säädöksissä puhutaan nimenomaan elinkeinonharjoittajan edustajasta. Opinnäytetyö ei käsittele työoikeudellisia asioita, vaan keskittyy siihen, mitä myymälässä tapahtuu myyjäliikkeen edustajan ja asiakkaan välillä. Jokaisesta tässä opinnäytetyössä käsitellystä aiheesta voisi tehdä oman opinnäytetyönsä, koska kaupan ala Suomessa on erittäin tarkkaan säädely.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

2.1 Työn tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitkä asiakaspalvelutilanteet henkilökunta kokee haastaviksi sekä henkilökunnan käsitys oikeudellisesta osaamistasostaan. Valitsin kvalitatiivisen tutkimusstrategian, joka toisi parhaiten vastauksen ongelmaan sen havainnoivan analysoinnin vuoksi. Tutkimusmetodina käytin standardeitua kyselylomaketta (liite 1) mikä oli sama myyjille ja esimiehille oman osaamisen arvioimiseksi. Kyselylomakkeen lopussa pyysin vastaamaan, toimiiko vastaaja esimiestehtävissä, jotta saan eriteltyä esimiesten tietotason. Kyselyn ensimmäisessä osiossa pyysin vastaajaa valitsemaan arvon, joka vastaa hänen käsitystään omasta osaamisestaan kyseisillä aihealueilla. Kyselylomakkeen toinen osio sisälsi esimerkkitapauksia, joihin vastaaja valitsi mielestään oikean toimintatavan ja myös perusteli sen. Esimiehille esitin lisäksi erillisen kysymyslomakkeen (liite 2), missä he saivat arvioida myyjiensä osaamista. Oma havainnointi ja keskustelut myyjien sekä toisten esimiesten kanssa antoivat arvokasta tietoa tutkimukseen.

Työ ei käsittele erillisten tuotteiden myyntiä, koska niistä olisi voinut tehdä kokonaan oman työnsä alkoholin ja tupakanmyynnin lainsäädännön kiemuroineen, eikä tutkimustulos antanut aihetta sen käsittelyyn. Työ ei myöskään käsittele markkinointioikeudellisia asioita, koska myymälöiden henkilökunta ei voi juurikaan vaikuttaa yrityksen markkinointiin. Työn teoriaosuus keskittyy henkilökunnan haastavimmiksi kokemiin asioihin, joista henkilökunnalla ei ole riittävää tietämystä, kuten kuluttajan oikeuksia, tuotevastuuta ja – turvallisuutta, ulkoisten uhkien hallintaa sekä ostotapahtumaa ja siihen liittyviä ongelmia.

2.2 Työmenetelmät

Opinnäytetyötä varten on toteutettu kvalitatiivinen tutkimus, jonka menetelminä on käytetty kyselyä, haastattelua sekä havainnointia ja omaa kokemusta aiheesta. Tästä olen kerännyt tutkimusaineiston, jonka analysoin kvantitatiivisesti ja päättelemällä. Kysely on toteutettu kolmen markkinajohtajan myymälässä myyjänä ja esimiehinä toimiville. Esimiehet ovat vastanneet lisäksi erilliseen osioon, missä he ovat arvioineet myyjänsä oikeudellista osaamista. Lisäksi esimiehiä on haastateltu käsityksistään myyjien osaamisesta. Kaikki vastaukset on saanut antaa anonymisti. Kyselylomakkeet on jaettu myymälöiden taukotiloihin kahvipöydille ja palautettu kirjekuoriin toimistoihin. Tietoperusta on haettu ensisijaisesti eri artikkeleista, lainopista sekä juridiikan että markkinoinnin kirjallisuudesta. Työtä varten on haastateltu suuren myymäläketjun riskienhallinta-asiantuntijaa, joka halusi pysyä nimettömänä, eikä yritystä tulisi tunnistaa.

Määrällisessä, eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään määriä, lukuja ja niiden välisiä suhteita. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavia on paljon, jopa satoja, kun taas laadullisessa tutkimusmenetelmässä tutkittavia voi olla vain yksi. Laadullisella, kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan hahmottaa ja määrittää ilmiöitä, kun kvantitatiivisessa tutkimuksessa ilmiötä voidaan mitata. Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tavoitteena ei välttämättä ole totuuden löytäminen käsiteltävästä aiheesta, vaan tutkimisen aikana muodostuneiden tulkitusten avulla näyttää jotain, mitä ei muulla tavoin voi havaita. Tutkittavien henkilöiden kokemusten ja käsitysten avulla luodaan tulkintoja. (Kananen 2010, 37–38 & Vilka 2005, 98.)

Henkilökunnan lainsäädännön osaamistason kartoittamiseksi suoritin kyselyn, johon oli helppo ja nopea vastata. Käytin kaikkien kolmen eri yrityksen henkilökunnalle samaa standardoitua kyselylomaketta, jossa jokainen vastaaja vastasi täsmälleen samaan kysymykseen, jolloin vertailu ja analysointi olivat helpompaa ja varmempaa, eikä vastaajaa kyennyt tunnistamaan. Kyselyn vastaukset käsittelin kvantitatiivisesti laskemalla keskiarvoja. Kyselyn ensimmäisessä osiossa tutki-

muksen kohteena olevat henkilöt eivät voineet toimia vapaasti tutkimustilanteessa, vaan oli valittava yksi tarjotuista vastausvaihtoehdoista. Käytin skaalaa, eli asteikkoon perustuvaa kysymysten asettelua, jolloin vastaaja valitsi sen arvon, minkä voimakkaimmin vastasi omaa näkemystä. Jokaisen kysymyksen perään pyysin vielä arvioimaan omaa osaamistasoa kouluarvosanalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009. 193–194, 200.) Kyselyn toisessa osiossa vastaajat kohtasivat erilaisia tapauksia, joihin he valitsivat mielestään oikean toimintatavan. Kolmannessa osiossa vastaajat saivat vapaasti kirjoittaa omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan.

Yksinkertainen kysely oli helppo tarjota tavoittelemilleni vastaajille vastaamisen helppouden ja nopeuden ansiosta. Lisäksi se säästi tutkijan arvokasta aikaa, koska kyselyn analysointi oli helppoa ja tulosten tulkinta yksiselitteistä keskiarvojen laskentaa. Tutkimustavan heikkoutena näen kyselylomakkeen täyttöpaikan, taukotilan, jossa usein käyskentelee paljonkin ihmisiä, jolloin keskittyminen voi herpaantua ja vastaaja mieluummin jutustelee työtoverinsa kanssa. Väljempi aikataulu olisi voinut nostaa vastausprosenttia, myös tutkijan läsnäolo olisi voinut motivoida ahkerampaan vastaamiseen. On myös mahdollista, että vastaajat ovat vastanneet kyselyyn yhtä aikaa ja siten keskustelleet asioista keskenään. En kuitenkaan näe sitä huonona asiana henkilöstön kehittymisen kannalta, mutta tutkimuksen tulokseen sillä on voinut olla vaikutusta. Kyselylomakkeen kysymykset ovat voineet olla vaikeasti ymmärrettäviä, jolloin vastaaja on voinut vastata eritavalla, miten olisi vastannut, jos olisi ymmärtänyt kysymyksen oikein. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Esimiehille suunnatulla kyselylomakkeella keräsin tietoa heidän kokemuksistaan myyjien tiedoista, taidoista, toiminnasta ja käsityksistä, sekä havainnoistaan, mihin myyjät tarvitsevat lisää tietoa. Kyselylomakkeessa oli avoimia kysymyksiä, eli esitin kysymyksen ja jätin tyhjää tilaa vastausta varten. Avoimet kysymykset eivät ehdota vastauksia, joten sen ansiosta vastaaja saa vapaasti sanoa, mitä todella asioista ajattelee ja siten esiin voi tulla asioita, joita tutkija ei ole etukäteen osannut ajatella. (Hirsjärvi ym. 2009, 198–201.)

Teoriataustaa varten haastattelin henkilöä, joka vastaa suuressa yrityksessä asiakasvahinkojen käsittelystä ja riskienhallinnasta. Haastattelun tarkoituksena oli saada opinnäytetyöhön käytännön esimerkkejä tuotevastuusuuteen. Henkilö ja yritys pysyvät tunnistamattomina, joten tässä raportissa käytän henkilöstä nimitystä Vuorinen S. Teemahaastattelun toteutin puhelimitse, kun aikaisemmin olin toimittanut henkilölle sähköpostitse toivomuksen aihepiireistä, mistä haluan hänen kanssaan keskustella. (Hirsjärvi ym. 2009, 208).

Vuorinen S. kertoi minulle yrityksessään vastaan tulleista mielenkiintoisista ja erikoisemmista tapauksista. Haastattelun etuna on joustavuus aineiston keräämis-tilanteessa, koska siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa ja vastauksia on mahdollista tulkita monipuolisemmin, kuin esimerkiksi lomakekyselyssä. Kysymyksiä ja vastauksia voi tarkentaa keskustelun aikana ja aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajaa myötäillen. Valitsin yhdeksi tutkimustavaksi haastattelun, koska halusin selventää ja syventää saatavia vastauksia sekä esittää lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–205.)

3 KAUPANPIDON SÄÄNTELY

3.1 Aukioloajat

Suomessa kauppa ei saa valita vapaasti aukioloaikojaan, vaan niitä säädellään lailla. Laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista määrää, että vähittäiskauppaa saa harjoittaa arkipäivisin kello 7-21, lauantaisin kello 7-18 sekä sunnuntaisin 12–18. Uudenvuodenaattona ja vapun aattona kaupat tulee sulkea klo 18 ja joulun- ja juhannusaattona klo 12. Kirkollisena juhlapäivänä, vapunpäivänä, äitienpäivänä, isänpäivänä ja itsenäisyyspäivänä vähittäiskauppaa ei saa harjoittaa. Aukioloaikoihin vaikuttaa lisäksi esimerkiksi myymälän koko ja sijainti. (Laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista 945/2009 1:1-2 §.)

Laki ei koske sellaisia päivittäistavara-kauppoja, joiden vakituksessa liiketoimintakäytössä oleva myyntipinta-ala on korkeintaan 400 neliometriä, muutoin kuin juhlapäivien aukioloaikojen osalta. Alle 400m² päivittäistavaramyymälöissä saa kuitenkin harjoittaa myyntiä enintään 4 tunnin ajan klo 8-18 välisenä aikana viimeisenä peräkkäin sattuvista kirkollisista juhlapäivistä, esimerkiksi joulun aikanan tapanpäivänä, 26.12. tai pääsiäisenä viimeisenä maanantaina. Poliisi valvoo aukiolosäännösten toteutumista. (Laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista 945/2009 2§, 5:3 §.)

Mediassakin on ollut keskustelua vähittäiskauppojen sekä parturi- ja kampaamoliikkeiden aukioloaikamääräyksistä ja -rajoitteista. Mikäli kauppa haluaa pitää ovensa poikkeuksellisesti auki arkipyhänä, on sen haettava aluehallintovirastolta poikkeuslupaa, mikä maksaa hakijalle 200–650€. (Aluehallintovirasto 2013.) Kaikkien Suomen vähittäis- sekä parturi- ja kampaamoliikkeiden aukioloaikojen poikkeusluvut käsitellään Lapin AVI:ssa. Erityisistä syistä, joita voivat olla esimerkiksi liikkeen sijainti, matkailu, yleisötapahtuma tai vastaava perusteltu tilanne, joka vaikuttaa palvelun kysyntään, AVI voi sallia aukiolon muinakin kuin laissa

säädettyinä aikoina. Lupa myönnetään määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi ja se voidaan peruuttaa, mikäli luvan myöntämisen edellytykset eivät enää täyty. (Aluehallintovirasto 2013a.)

3.2 Omavalvonta

Elintarvikelaki määrää jokaisen elintarvikkeita myyvän liikkeen laatimaan kirjallisen omavalvontasuunnitelman, mikä velvoittaa ja ohjaa päivittäistavarakaupan myyjää arkipäivän työssä. Omavalvontaan kirjataan oleelliset valvonnan tulokset esimerkiksi lämpötiloista, hygieniasta, tuotteiden myyntikelpoisuudesta, asiakasvalitukset ja myynnistä poisvedot. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään valvontatavat, vastuuhenkilöiden nimet sekä toimet valvonnan tulosten osoitettua laatua, mikä ei vastaa sovittua. (Elintarvikelaki 23/2006 3:20.1 §.)

Elintarvikealan toimijan on huolehdittava, että elintarvikehuoneistossa työskentelevällä, pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä on osaamistaan osoittava Eviran, eli Elintarviketurvallisuusviraston, hyväksyvän mallin mukainen todistus, osaamistodistus, mikäli hän on työssään käsitellyt kyseisenlaisia tuotteita yhteensä vähintään kolme kuukautta. Osaamistodistusta ei tarvitse henkilöltä, joka työskentelee pelkästään kassatehtävissä. Elintarvikehuoneistossa työskentelevien henkilöiden elintarvikehygieenisestä osaamisesta on pidettävä kirjaa osana omavalvontaa ja pyydettyä tiedot on esitettävä valvontaviranomaiselle. (Elintarvikelaki 352/2011 3:27.2-3 §.)

Eviran tehtävänä on valvoa omavalvontasuunnitelman toteutumista ja edistää kaikkien elintarvikkeiden turvallisuutta, asianmukaista laatua ja koostumusta sekä ehkäistä ja poistaa elintarvikkeista johtuvia terveyshaittoja. Evira valvoo elintarvikkeiden kanssa kosketuksissa olevien materiaalien turvallisuutta ja laatua sekä myös myymälöiden siivousvälineitä. Elintarvikevalvonnan tulokset ovat yleisölle julkisia ja ne ovat esillä myymälöiden sisääntuloissa yksiselitteisissä Oiva- raporteissa. (Evira 2015.)

3.3 Luvanvaraisten tuotteiden myynti

Alkoholin myyntiä ja markkinointia säätelee 1.1.1995 voimaan astunut alkoholilaki (1143/1994). Lain 1 §:n mukaan sen tarkoituksena on ehkäistä alkoholipitoisista aineista aiheutuvia terveydellisiä, sosiaalisia ja yhteiskunnallisia haittoja ohjaamalla alkoholin kulutusta. Alkoholin vähittäismyyntiä saa harrastaa vain niissä kunnissa, joissa kunnanvaltuusto on antanut siihen suostumuksensa. (Alkoholilaki 1143/1994 4:12 §.) Sosiaali- ja terveysministeriön johtaja Kari Paason tietojen mukaan Suomessa ei kuitenkaan ole yhtään kuntaa, jonka kunnanvaltuusto olisi käyttänyt oikeuttaan kieltää alkoholin myynti kunnassaan. 1969 voimaan tullut laki vapautti keskioluen myynnin ja tuolloin useat pohjanmaalaiset, uskonnollisesti virittyneet kunnat käyttivät oikeuttaan kieltää sen myynti. (Yle Uutiset 2014.)

Alkoholiyhtiö Alko Oy:lla on yksityisoikeus 4,7% väkevämpien alkoholijuomien myyntiin. Vähittäismyyntiä saa Alkon lisäksi harjoittaa se, jolle lupaviranomainen on myöntänyt vähittäismyyntiluvan. Päivittäistavarakaupoissa saa myydä ainoastaan käymisteitse valmistettuja, enintään 4,7 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältäviä alkoholijuomia. (Alkoholilaki 764/2002 4:14.1 §.) Vähittäiskaupassa alkoholin myyjälle ei ole määrätty alaikärajaa, mutta alle 18 vuotias saa myydä ainoastaan täysi-ikäisen vastuullisen myyjän valvonnan alla. (Asetus alkoholijuomista ja väkiviinasta 1344/1994 4:17 §.)

Vähittäismyymntipaikassa on sallittua myydä alkoholijuomia vain kello 9.00–21.00 välisenä aikana, vaikka myyntipaikan aukioloaika olisi laajempi. Myyntipaikan aukioloajasta riippumatta alkoholijuomien myynti saadaan aloittaa aikaisintaan kello 9 ja niiden myynti on lopetettava viimeistään kello 21. Alkoholijuomat, jotka asiakas on saanut haltuunsa ennen kello 21, voi maksaa kassaan kello 21 jälkeen. (Valviran ohje (10/2012.)

Vähittäismyyjä, joka rikkoo alkoholilakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä voi saada lupaviranomaiselta huomautuksen, varoituksen tai alkoholi-juomamyyntikiellon määräajaksi tai pysyvästi. Poliisi voi järjestyksen ylläpitämiseksi keskeyttää myynnin tilapäisesti, enintään vuorokauden ajaksi. AVI voi kieltää elinkeinonharjoittajalta juomien myynnin enintään kuudeksi kuukaudeksi (Alkoholilaki 1143/1994 4:15 §.)

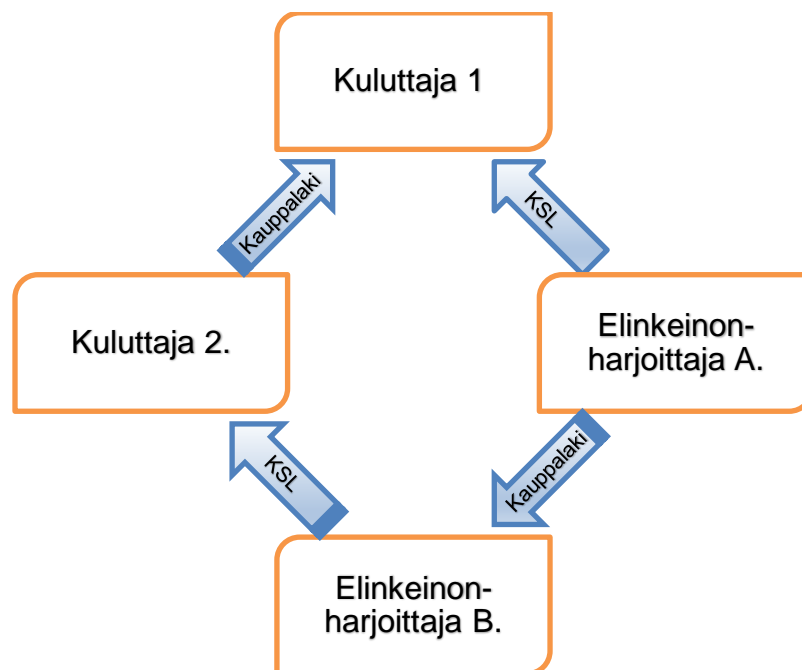
Tupakkatuotteiden myynti luvanvaraistettiin 1.4.2009 voimaan astuneella lailla. Lain tavoitteena on pienentää alaikäisten mahdollisuutta saada haltuunsa tupakkatuotteita, vähentää tupakointia sekä estää laittomasti maahantuotujen ja kiellettyjen tupakkatuotteiden myynti laillisten jakelukanavien kautta. Tupakkatuotteiden myynti edellyttää vähittäismyyntipaikan sijaintikunnan myöntämän tupakkatuotteiden myyntiluvan. Myyntilupa on maksullinen, kunnan itsensä hinnoittelema ja lisäksi myyjäliike maksaa kunnalle vuosittain valvontamaksun, minkä hinnan myös kunta saa itse määrittää. Myyntilupaa varten hakijan on toimitettava kunnalle omavalvontasuunnitelma, selvitys tupakkatuotteiden sijoittelusta myyntipaikalle sekä on osoitettava kykyä vastata riittävistä valvontajärjestelyistä. (Valvira 2015.)

Tupakkalain 693/1976 10:31c § mukaan se, joka myy, muutoin luovuttaa tai välittää tupakkatuotteen alle 18-vuotiaalle tai myy ilman vähittäismyyntilupaa tuomiin tupakan myyntirikoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi. Kunta voi peruuttaa vähittäismyyntiluvan määräajaksi, jos luvanhaltija ei huomautuksesta, varoituksesta tai sakkorangaistuksesta huolimatta noudata tupakanmyyntiä koskevia määräyksiä. Lupa voidaan peruuttaa pysyvästi, jos elinkeinonharjoittaja rikkoo lakia toistuvasti. (Tupakkalaki 984/2008 10: 33a §.)

4 KULUTTAJAN OIKEUDET

4.1 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaissa kuluttajana pidetään luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaansa varten. Kuluttaja on aina luonnollinen henkilö, joten oikeushenkilö (esimerkiksi rekisteröity yhdistys, osakeyhtiö tai kommandiittiyhtiö) ei voi olla kuluttaja. (Ämmälä 2006, 14–15.) Elinkeinonharjoittajien välisiin kauppoihin kuluttajansuojalakea ei sovelleta, eikä myöskään kuluttajien keskinäisiin, vaan näihin kauppoihin riitojen tullen sovelletaan kauppalakia. Oheinen kuvio 1. osoittaa, mitä lakia eri osapuolten välillä sovelletaan. (Suojanen 2003, 179.)



Kuvio 1. Kaavio eri osapuolten välisistä kaupoista ja lait, jotka niitä säätelevät.

Kuluttaja-asiamies valvoo kuluttajansuojan kannalta markkinointia ja menettelyä asiakassuhteessa. Kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamista markkinoinnissa valvovat kuluttaja-asiamies ja aluehallintovirastot yhdessä. (KSL 20 §.) Aluehallintovirasto hoitaa kahdeksan eri ministeriön alaisuuteen kuuluvia tehtäviä poikkihallinnollisesti, eli tehtäviä hoidetaan yhteistyössä eri vastuualueiden kanssa. AVI

myöntää ja valvoo alkoholijuomien vähittäismyyntilupia ja pyrkii ehkäisemään alkoholihaittoja. Elintarviketurvallisuuden ohjaus ja valvonta, sekä kilpailuvalvonta ja kuluttajien aseman turvaaminen kuuluvat myös AVI:lle. (Aluehallintovirasto 2013b.)

Kuluttajaa, eli usein heikompaa osapuolta kuluttajakaupassa, pyritään suojaamaan kohtuuttomilta kauppaehdoilta lainsäädännöllä. (Karttunen, Koivunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2010, 25.) Keskeisin kuluttajamarkkinointia sääntelevä laki Suomessa on kuluttajansuojalaki 1978/38, mikä astui voimaan 1.9.1978. Samanaikaisesti säädettiin kuluttaja-asiamiehestä, jonka tehtäväksi määriteltiin valvoa kuluttajansuojalaissa tarkoitettujen markkinoinnin ja sopimusehtojen sääntelyn noudattamista sekä turvata kuluttajien oikeusasemaa. Kuluttajansuojalakia on laajennettu ja muutettu lukuisia kertoja yli 30-vuotisen historiansa aikana ja tällä hetkellä siinä on seuraavat 12 lukua (kuvio 2.) (Koivumäki & Häkkänen 2014, 17.)



Kuvio 2. Kuluttajansuojalain 12 lukua.

Elinkeinotoimintana tarkoitetaan liike- tai ammattitoimintaa, johon liittyy kirjanpitovelvollisuus. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan julkista tai yksityistä oikeushenkilöä taikka luonnollista henkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä

saadakse pitää kaupan, myy tai muutoin ammattimaisesti tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tavaroita, hyödykkeitä, etuuksia sekä palveluksia, joita tarkoitetaan edellä mainituille kuluttajille. (Ämmälä 2006 14,17–19.)

4.2 Hintamerkinnot

Markkinoijan velvollisuudesta esittää markkinoimiensa tavaroiden ja palveluiden hinnat säädetään niin sanotussa hintamerkintäasetuksessa. Hintamerkintäasetuksen säännöksiä sovelletaan kaikkeen kulutushyödykkeiden markkinointiin. Hintamerkintäasetuksessa säädetään siitä, miten ja minkä tahon tulee ilmoittaa markkinoimiensa hyödykkeiden hinnat, sekä minkälaisia hintoja mistäkin hyödykkeistä on annettava. (Koivumäki & Häkkänen 2014, 19.) Yksikköhinnalla tarkoitetaan tavaroiden lopullista verollista hintaa tilavuus-, pituus- tai painoyksiköltä. Yksikköhinta ei sisällä mahdollista panttia. Myyntihinta on tuotteen lopullinen hinta veroineen ja mahdollisine pantteineen. (Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 553/2013 1:2 §.)

Kulutushyödykkeen myynti- ja yksikköhinta on ilmoitettava selkeällä ja yksiselitteisellä tavalla. Jos elinkeinonharjoittaja markkinoi yksilöityä tavaraa ilmoittamalla myyntihinnan, on sen samalla ilmoitettava tavaroiden yksikköhinta neliömetri-, kuutiometri-, litra-, metri- tai kilohintana. Yksikköhintaa ei tarvitse ilmoittaa, jos se on sama kuin tuotteen myyntihinta. (Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 553/2013 1:3:1 §, 1:8 §.) Erehtymisen vaaraa ei saa olla. Myyntihintaan sisältyy arvonlisävero, muut verot sekä mahdollinen pantti. Juomien hintamerkinnoissa on mukana pullopantti. Vähittäiskaupassa tuotteessa on oltava hintamerkintä joko tuotteessa itsessään tai hyllynreunassa, vaatetangossa tai erillisessä hintajulisteessa – kuitenkin tuotteen välittömässä läheisyydessä. (Pakkanen & Oksanen 2003, 455.)

4.3 Takuu ja reklamaatio

Takuu on myyjäliikkeen tarjoama lisäetu eikä laki edellytä sen antamista. Takuu on markkinointikeino, jolla myyjä saa kuluttajan luottamuksen. Kuluttaja uskaltaa hankkia arvokkaamman tuotteen, kun myyjä lupaa sille takuun. Ostaja ajattelee, että takuuajana hän saa maksuttoman korjauksen tai kokonaan uuden tuotteen, mikäli hankinta rikkoutuu käyttäjästä riippumattomasta syystä. Vaikkei takuuta olisikaan, myyjäliike, maahantuoja sekä valmistaja ovat vastuussa tuotteen virheestä. Takuuajan päätyttyäkin myyjä on edelleen vastuussa tuotteesta ja tilanteen mukaan korjaus on asiakkaalle ilmainen tai hän voi joutua maksamaan korjauskuluja. (Pakkanen & Oksanen 2003, 459.)

Takuu on vapaamuotoinen ja se annetaan tavallisesti kirjallisesti. Ostajan on saatava tiedot takuun ehdoista siten, että ne voidaan säilyttää ja tarvittaessa todistaa. Takuusta on KSL 5:15 § mukaan käytävä ilmi takuun sisältö sekä tieto siitä, että ostajalla on lain mukaiset oikeudet eikä takuulla rajoiteta näitä oikeuksia. Takuutodistuksesta on ilmoitettava takuun antaja, voimassaoloaika ja – alue sekä muut vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot. (Ämmälä 2006, 171.)

KSL 5 luvun 16.1 § mukaan ostaja saa vedota tavaran virheeseen, jos ilmoittaa myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun havaitsi tai hänen olisi pitänyt virhe havaita. Virheilmoitus voidaan tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja sen havaitsi. Tavaraa ei pidetä virheellisenä, jos myyjä näyttää todennäköiseksi, että tavaran huonontuminen johtuu tapaturmasta, vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajasta johtuvasta seikasta. (Ämmälä 2006, 133, 172.)

Kuluttajalla on KSL 5:19 § nojalla oikeus vaatia tavaran virheen arvoista hinnanalennusta tai jopa kaupanpurkua, mikäli virheen korjaaminen tai vastaavan virheettömän tuotteen toimittaminen ei ole mahdollista. Kaupan purkamisen edellytyksenä on, että virhe on niin olennainen, ettei sitä voida pitää vähäisenä. (Ämmälä 2006, 180–181.) Alennustuotteita koskevat samat säännöt kuin normaalihintaisia tuotteita. Myyjällä on ensin oikeus korjata tuotteen virhe, mutta jos se on

mahdotonta tai aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia, tavara voidaan vaihtaa virheettömään. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Kuluttajansuojalain mukaan kaupan purku on mahdollinen vain, jos tuotteessa on jotain vikaa. Koti- ja etämyynnissä kaupan voi purkaa poikkeuksellisesti 14 vuorokauden kuluessa, olipa tuote virheellinen tai ei, eikä peruutuksen syytä tarvitse perustella. Tavallisessa myymälässä tehtyä ostosta ei saa purkaa vain siksi, että ostos kaduttaa tai saman tuotteen saisi toisesta liikkeestä edullisemmin. Hyvän asiakaspalvelun hengessä usein myyjäliikkeet antavat määrätyn ajan pituisen maksuttoman palautusoikeuden tuotteilleen. (Pakkanen & Oksanen 2003, 460.)

4.4 Tuotevastuu ja tuoteturvallisuus

Kuluttajaturvallisuuslain tavoitteena on ennalta ehkäistä kulutustavaroihin ja – palveluihin liittyviä vaaroja. Tuote tai palvelu ei saa aiheuttaa vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Huolellisuusvelvoite pyrkii ehkäisemään vaara- ja vahinkotilanteet ennakolta. Siinä korostetaan elinkeinonharjoittajan oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta, huolellisuutta ja ammattitaitoa. Elinkeinonharjoittajalla on vastuu tuotteen ja palvelun turvallisuudesta, joten sillä on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja hänen on osattava arvioida niihin liittyvät riskit. (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011 2:5 §.)

(KSL 38/1978 5:20.1 §.) Tuotevastuulaki (99/1993 1:3 §.) määrää, että vahingonkorvausta on suoritettava, mikäli tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aihetta odottaa ja vahinko on tapahtunut sen johdosta. Vahingonkorvausvelvollisia ovat valmistaja, maahantuoja, markkinoija tai myyjä. Sillä osapuolella, joka väittää tai vaatii jotain, on näyttötaakka, eli hänen on pystyttävä osoittamaan virhe jollain tavalla. Kuluttajan esittäessä tavaran virheen, siirtyy näyttötaakka elinkeinonharjoittajalle, jolla on velvollisuus esittää vastaanäyttöä vapautuakseen vastuusta. (Ämmälä 2006, 29). Kuluttajan ei tarvitse lähteä koko ketjulta selvittämään, kuka vahingon korvaa, vaan riittää, että ottaa yhteyttä myyjäliikkeeseen.

Vahingon aiheuttajaksi voi paljastua ketjun sisältä joku pieni lenkki, esimerkiksi viallisen mutterin tuotteeseen valmistanut tehdas. (Ämmälä 2006, 336.)

Riskienhallinta-asiantuntija Vuorinen S:n mukaan hammasvahinko ilmoituksia tulee yritykseen todella paljon. Yleisimmin kyseessä on tuotteesta löytynyt vieras esine. Asiakkaalla on näyttövelvollisuus, eli hänen tulee huolehtia selvitys tapahtuneesta, esittely esineestä, lääkärinlausunnot ym. Asiaa tarkastellessa huomioidaan, mikä vahingon aiheuttanut esine on. Mikäli se on luontainen, esimerkiksi kirsikan kivi tai pähkinän kuori, tarkistetaan, löytyykö pakkausmerkinnöistä varoitusteksti. Mikäli vahingon on aiheuttanut vieras esine, esimerkiksi lakritsin sisältä löytynyt 3cm pitkä ruuvi, selvitetään, onko se mahdollista. Löytyykö tuotantolinjalta tai pakkausvaiheesta mahdollisuutta, josta esine olisi voinut tuotteeseen joutua. Ensisijaisesti myyjäliike on korvausvelvollinen, mutta tilanteesta riippuen valmistaja korvaa viime kädessä.

Tuotevastuulain perusteella korvataan esimerkiksi vahinko, jossa voimakkaanvärinen matto värjää asiakkaan lattian. Matto on aiheuttanut vahingon, joten asiassa sovelletaan tuotevastuulakia. Mikäli matto on vahingoittunut värjäntymisestä, esimerkiksi väri on lähtenyt siitä kokonaan, mattoa ei korvata tuotevastuulain perusteella. Lain keskeinen tarkoitus on, että elinkeinonharjoittajalla on korvausvastuu vahingosta, mikä aiheutuu hänen valmistamastaan tai maahan tuomastaan tuotteesta. Myyjäliike voi toimia tässä välikätenä. (Pakkanen & Oksanen 2003, 463.)

Jos tavaran virheestä aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle kuin myydylle tavarelle, myyjän korvausvelvollisuuteen sovelletaan KSL 5:20 § säännöksiä vain, mikäli vahinko kohdistuu omaisuuteen, jolla on välitön käyttöyhteys myytyyn tavararaan. (KSL 38/1978 5:21.1 §.) Vastuuta tuotevahingosta ei synny, jos tuotetta on käytetty huolimattomasti tai virheellisesti. Esimerkiksi kirves on työkalu; tuotevastuuta ei synny, jos henkilö varomattomalla käsittelyllä lyö sillä itseään. (Ämmälä 2006, 334.)

Case: Asiakas oli ostanut kaupasta kuuden kappaleen pakkauksen kivennäisvettä. Yksi vesipulloista oli vuotanut ja pilannut asiakkaan parkettilattian uusittavaan kuntoon. Asiakas vaati myyjäliikkeeltä uutta parkettia väittäen, että reikä on ollut jo kaupassa.

Ratkaisu: Mikäli reikä olisi ollut pullossa jo kaupassa, se olisi todennäköisesti vuotanut jo myyntipaikalleen. Nostaessaan kärryyn ja siitä kassahihnalle ja kassan läpi, olisi asiakas tai myyjä huomannut vuotavan pullon. Myös auton lattia tai peräkontti olisi kastunut ja asiakkaan olisi tullut huomata se ja reagoida siihen. Myyjäliike ei ollut korvausvelvollinen. (Riskienhallinta-asiantuntija Vuorinen, S. 2015.)

5 TURVALLISUUS MYYMÄLÄSSÄ

5.1 Myyjäliikkeen velvollisuus huolehtia yleisestä järjestyksestä

Myyjäliikkeellä on vastuu myymälän turvallisuudesta ja järjestyksestä ja jokaisen myyjän on omilla toimillaan edesautettava sitä. Irtonaiset ostoskärryt pysäköinti-alueella voivat aiheuttaa asiakkaalle vaaratilanteen, herneenpalko myymälän lattialla liukastumisvaaran ja putoava lumi katolta todellisen hengenvaaran. Myyjän tulee tiedostaa nämä seikat ja puuttua niihin. Ilmoitus esimiehelle tai omatoiminen epäkohtien korjaaminen luo myymälään turvallisuutta ja vahingonkorvauksiin joutuminen vähenee. Liikehuoneisto on yleisölle vapaa tila, joten siellä sovelletaan järjestyslakia, jonka tehtävä on edistää järjestystä ja turvallisuutta yleisillä paikoilla. (Järjestyslaki 1:1 §).

Kaupan henkilökunnan on omalla toiminnallaan huolehdittava sekä asiakkaiden että omasta turvallisuudestaan. Todellinen väkivalta on onneksi poikkeuksellista, mutta uhkailuja saadaan sietää yhä useammin. Tavallisimmin häiriköintiä aiheuttavat alkoholi, lääkkeet ja huumeet sekä niiden yhteisvaikutukset. Myymälöissä tavallisimpia ovat erimielisyydet vaikkapa oluen ostajan kanssa. Kun kyseessä on selkeä uhkailu, tarvitaan osaamista ja tilanteen hallintakeinoja. (Pakkanen & Oksanen 2003, 22.)

Myyjä ei välttämättä tule ajatelleeksi, että toimii merkittävässä määrin myös järjestyslain valvojana työskennellessään yleisellä paikalla liikehuoneistossa. Järjestyslain 4 § kieltää päihdyttävän aineen nauttimisen yleisellä paikalla. Joskus näkee henkilön avaavan hankkimansa alkoholijuoman heti poistuttuaan myymälästä tai jopa myymälän sisäpuolella. Tämä on kuitenkin järjestysrikkomus ja myyjän tulisi käydä asiasta mainitsemassa ja ohjata henkilö muualle. Päihdyttävän aineen nauttiminen yleisellä parkkipaikalla olevan auton sisätiloissa ei ole kiellettyä.

Kiinteistön omistajan, haltijan tai edustajan velvollisuus on huolehtia, ettei vaikka rakennuksesta tai muusta paikasta putoava lumi, jää, muu esine tai aine aiheuta

vaaraa asiakkaille, henkilökunnalle tai heidän omaisuudelleen. (Järjestyslaki 612/2003 2:5 §.) Laiminlyönti, mikäli vaaran estäminen olisi ollut mahdollista, on järjestysrikkomus, josta on rangaistuksena sakko. (Järjestyslaki 612/2003 5: 16.1 §.)

Haastateltu yritys on korvannut kaikista vahingonkorvauksistaan eniten asiakkaiden ulkona liukastumisia. Jokainen tapaus tutkitaan yksityiskohtaisesti ja ne ovat myös usein monimutkaisimpia ratkaistavia useiden eri tekijöiden vuoksi. Mikäli liikekiinteistö on yrityksen omistama, eikä vuokrattu kohde, on omistajan velvollisuus huolehtia ympäristön kunnossapidosta. Esimerkkitapauksessa asiakkaalle oli korvattu 22000€ kivusta ja särystä sekä ansionmenetyksestä kuuden viikon sairausloman johdosta. Tapauksessa todettiin, että huoltoyritys ei ollut laiminlyönyt liukkauden ehkäisyn velvollisuuttaan, joten kiinteistön omistaja korvaa vahingot. (Riskienhallinta-asiantuntija Vuorinen S., 2015.)

5.2 Uhkaavat tilanteet

Kauppaan voi kuka tahansa mennä ostoksille, mutta siellä on käyttäytyvä kunnon. Päihtyneet, sekavat ja mieleltään sairaat aiheuttavat joskus myymälän henkilökunnalle ja asiakkaille harmia käytöksellään. Päivittäistavarakauppa on koko perheen tila, joten pienet lapset voivat nähdä lähikaupassaan jotain, mikä ei ikäisilleen sovellu. On tärkeää, että myymälän henkilökunta on valpas ja suhtautuu tilanteisiin riittävällä vakavuudella ja reagoi epäasialliseen käytökseen herkästi ja ennakoiden. Myymälän henkilökunta voi pyytää toisia asiakkaita häiriköivää, melöivää tai uhkaavasti käyttäytyvää henkilöä poistumaan paikalta. Mikäli häiriköivä henkilö ei kehotuksesta huolimatta poistu, on hyvä kutsua paikalle vartija tai poliisi. (Päivittäistavarakauppa Ry, 2012.)

Kaupan edustaja, esimerkiksi myyjä, voi kieltää asiakkaalta sisäänkäynnin tai pyytää tätä poistumaan liikkeestä, mikäli tämä on aiheuttanut aiemmalla käytöksellään häiriötä vaarantamalla yleisen turvallisuuden tai järjestyksen, tai jos hän on aiemmin syyllistynyt rikokseen. Mikäli rikosta ei ole tapahtunut, vain vartija,

järjestyksenvalvoja tai poliisi on oikeutettu käyttämään voimakeinoja häiriökäyttäytyjän ulos saamiseksi. (Huutilainen 2014.)

Vaarallisten esineiden hallussapito yleisellä paikalla tai yleisellä paikalla sijaitsevassa ajoneuvossa on kielletty järjestyslain 3. luvun 9 §:ssä. Yleisen turvallisuuden vuoksi myyjän on reagoitava havaitessaan myymälätiloissa käyskentelevän henkilön hallussa vaarallisen esineen. Toisten vahingoittamiseen soveltuvia aseita ja välineitä ei saa pitää hallussa julkisella paikalla, joten ampumiseen, viiltämiseen, pistämiseen, lyömiseen tai lamauttamiseen soveltuvat esineet ja syövyttävät aineet ovat kiellettyjä, samoin ampuma-aseet ja räjähtävät esineet sekä näiltä näyttävät tuotteet. (Järjestyslaki 3:10 §.) Edellä luetellut vaaralliset esineet ovat kuitenkin sallittuja, mikäli henkilö niitä työtehtäviensä vuoksi tarvitsee – esimerkiksi puukko poromiehellä tai ase poliisilla. Myyjältä vaaditaan harkintakykyä, koska melkein millä tahansa esineellä voi toista vahingoittaa. Oletettavasti ei ole tarpeen poistaa myymälästä pesäpallomailaa mukanaan kantavaa pikkupoikaa.

5.3 Näpistys, varkaus, ryöstö

Omaisuuteen kohdistuvat rikokset ovat kaupassa arkipäivää. Iso osa näpistyksistä ja varkauksista jää kokonaan paljastumatta ja niihin syyllistyy kaikenikäisiä, ulkonäköön ja taustaan katsomatta. Ajattelemattaan asiakas syyllistyy näpistykseen jättämällä maksamatta vaikka ostokassin. Kaikki myymälässä – myyntikalusteet, tuotteet, markkinointimateriaalit – ovat liikkeen omaisuutta, kunnes joku ne maksaa tai saa viedä niitä liikkeen luvalla. (Poliisi, 2014.)

Toisen omaisuuden anastaminen on varkaus, josta rangaistuksena on sakkoa tai vankeutta korkeintaan puolitoista vuotta. Näpistykseenä pidetään tekoa, jossa anastetun omaisuuden arvo on vähäinen. Myös toimiminen näpistyksessä avunantajana, esimerkiksi seisomalla suojakilpenä näpistelijän ja silminnäkijän välissä, on rangaistavaa. Näpistyksestä rangaistuksena on sakko. Anastetun omaisuuden ollessa erittäin arvokas tai käytettäessä uhrille väkivaltaa tai sen uh-

kaa tai aiheuttamalla uhrille erityisen tuntuva vahinkoa, kyseessä on törkeä varkaus, josta rangaistuksena on vankeutta vähintään neljä kuukautta ja enintään neljä vuotta. Myös varkauden tai näpistyksen yritys on rangaistava. (Rikoslaki 769/1990 28: 1-3 §.)

Viime vuosina ryöstöt ovat lisääntyneet. Rahojen näkyvyys ja käsittely myymälän puolella tulisi minimoida ja kassoissa tulisi säilyttää aina mahdollisimman pieni summa rahaa. Toisen omaisuuden anastaminen väkivalloin tai väkivallalla uhkaamalla on rikoslain määrittelemä ryöstö. Rangaistusta määrittäessä ryöstösäiällä ei ole merkitystä, mutta jos uhrille aiheutuu vakava vamma, sairaus tai hengenvaarallinen tila tai jos ryöstö toteutetaan jotain asetta käyttäen, tekijä voi saada rangaistukseksi jopa kymmenen vuotta vankeutta. (Poliisi, 2014.) Rikoslain 31 luvun 1§ 4 momentin mukaan myös ryöstön yritys on rangaistava teko.

Myymälän työntekijöille turvallisinta on ehkäistä varkaudet ennakoita. Asiakkaiden huomaaminen tervehtimällä ennalta ehkäisee rikoksia tehokkaasti. Mikäli myyjä havaitsee epäilyttävää toimintaa, on hyvä tarttua asiaan mahdollisimman varhain, vaikka lähestymällä asiakasta ja tiedustelemalla, voiko olla avuksi. Näin asiakas voi ymmärtää tulleensa huomatuksi ja muuttaa aikeitaan. Kun näkee asiakkaan puuhailevan oudosti ja epäilee tätä varkaudesta, on syytä seurata tilannetta. Mikäli asiakas poistuu kassan ohi maksamatta, hänet voi pysäyttää ja vaatia avaamaan reppunsa tai näyttämään taskunsa sisällön. Milloinkaan asiakkaan tavaroihin tai vaatteisiin ei tule koskea mahdollisten teräaseiden tai huumeneulujen vuoksi. Epäiltyä myymälävarasta ei saa nimittää varkaaksi. (Pakkanen – Oksanen 2003, 26.)

5.4 Kiinniotto ja voimankäyttö

Ensisijaisesti on turvaututtava toimivaltaisen viranomaisen apuun rikoksen kautta menetetyn irtaimen omaisuuden takaisin saamiseksi. Pakkokeinolaki 806/2011 kuitenkin sallii itseavun käyttämisen tilanteissa, joissa anastetun omai-

suuden takaisin ottamiseen on ryhdytty välittömästi rikoksen tapahduttua tai saatavilla ei ole riittävää ja oikea-aikaista viranomaisapua. Tilanteissa saa käyttää vain sellaisia voimakeinoja, joita voidaan pitää puolustettavina ja tilannetta arvioiden hyväksyttävänä. Omankädenoikeuden rangaistavuudesta säädetään erikseen rikoslain 39/1889 17 luvun 9 §:ssä. Kiinniottaja saa käyttää tarvittavia voimakeinoja, mikäli kiinniotettava vastustaa kiinniottoa, pakenee tai tekee vastarintaa. Otettaessa huomioon rikoksen laatu ja kiinniotettavan käytös, voimankäyttö on oltava kokonaisuutta arvostellen puolustettavaa. (Pakkokeinolaki 806/2011 2:3 §).

Uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi puolustautujalla on oikeus turvautua hätävarjeluun. Otettaessa huomioon hyökkäyksen voimakkuus ja tapa, puolustautujan ja hyökkääjän henkilöt sekä muut olosuhteet, puolustusteko on sallittu hätävarjeluun rajojen sisäpuolella. (Rikoslaki 39/1889 4:4 §.) Hätävarjeluun rajat ovat kuin veteen piirretty viiva ja todellisessa tilanteessa voi olla vaikeaa arvioida omaa voimankäyttöään ja sen tarpeellisuutta. Mymälävarkauksissa omaisuuden arvo on yleensä vähäinen, joten voimankäytön tarpeellisuutta on syytä harkita tarkoin. Voimakeinojen käytön liioittelusta säädetään rikoslain 4 luvun 6 §:n 3 momentissa ja 7 §:ssä.

Ensisijaisesti poliisilla on rikoksesta epäillyn kiinniotto-oikeus, mutta jokainen saa ottaa kiinni verekseltään tai pakenemasta tavatun rikoksesta epäillyn, jos tehdystä rikoksesta on seurauksena vankeutta. Yleinen kiinniotto-oikeus kattaa myös rikosepäilyt lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos. (Pakkokeinolaki 806/2011 2:1-2 §.)

6 OSTOTAPAHTUMA

6.1 Maksuvälineet

Vuonna 2002 Euroopan Unionin ja sen rahaliitto EMU:n jäsenyyden johdosta Suomessa päätettiin ottaa valuutaksi eurot vanhan markan tilalle. Markkoja sai vaihtaa euroiksi Suomen Pankissa 29.2.2012 asti, minkä jälkeen ne lakkasivat olemasta laillisia maksuvälineitä. (Suomen Pankki 2015a.) Nykyinen euroalue koostuu 18 EU:n jäsenmaasta, jotka ovat ottaneet käyttöön yhteisen valuutan. Vuonna 2015 euroalueen muodostavat Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Italia, Ranska, Saksa, Irlanti, Kreikka, Espanja, Portugali, Itävalta, Suomi, Kypros, Latvia, Malta, Slovakia, Slovenia ja Viro. (Eurooppatiedotus 2015.)

Suomen Pankilla on yksinoikeus Suomessa laskea liikkeeseen eurosetelit ja – kolikot. Seitsemän euroseteliä ovat erikokoisia, näköisiä ja tuntuisia, jotta kaikki ihmiset, myös aistivammaiset, pystyvät tunnistamaan niiden arvon. Seteleihin on liitetty useita aistinvaraisia aitoustekijöitä väärentämisen vaikeuttamiseksi ja aitouden tunnistamiseksi. Liikkeellä on seteleitä arvoltaan 5, 10, 20, 50, 100, 200 ja 500 euroa, jotka ovat laillisia maksuvälineitä kaikkialla euroalueella. (Euroopan komissio 2015.)

Kolikkosarjaan kuuluu kahdeksan eriarvoista kolikkoa, jotka ovat keskenään erikokoisia, -painoisia ja -tuntuisia. Sarja koostuu 2€:n, 1€:n, 50 sentin, 20 sentin, 10 sentin, 5 sentin, sekä vähemmän käytössä olevista 2 sentin ja 1 sentin arvoista kolikoista. Suomessa on käytössä pyöristyssääntö, jonka mukaan maksettava summa pyöristetään lähimpään viiteen senttiin. Pikkusentit ovat Suomessakin virallisia maksuvälineitä, mutta kaupan ei tarvitse ottaa niitä vastaan, mikäli liike on tästä erikseen ilmoittanut. Jäsenmaiden omat juhlarahat eli keräilykolikot ovat eriarvoisia kuin tavalliset eurokolikkosarjaan kuuluvat kolikot ja ne ovat käypää maksuvaluuttaa vain niissä maissa, joissa ne on laskettu liikkeelle. (Suomen Pankki 2015d.)

Rahan vastaanottajan on syytä olla huolellinen ottaessaan setelin vastaan. Setelin aitouden voi varmistaa kolmella yksinkertaisella toimella; tunnustelemalla, kalistelemalla ja katsomalla valoa vasten. Turvatekijöitä ovat;

- Kaiverruspainatus (tuntuu seteliltä)
- Vesileima
- Turvalanka
- Hologrammi
- Valoa vasten täydentyvä kuvio
- Erikoispainovärit

Aina tulisi tarkistaa, että vähintään kolme turvatekijää täyttyy. Jos epäilee seteliä väärennökseksi, on syytä verrata sitä aitoon vastaavaan. Yli 20€ arvoiset setelit suositellaan varmistamaan elektronisella laitteella. (Suomen pankki 2015c.)

Kaikkien jäsenmaitten painamat kolikot ovat etu- eli arvo puoleltaan samanlaisia, kun taas toinen tunnuspuoli on kansallinen, kunkin jäsenmaan itsensä valitsema. Erimaalaiset kolikot ovat kuitenkin käypää maksuvaluuttaa kaikissa euromaissa. Liikkeellä on lisäksi kahden euron erikoisrahoja, joissa arvo puoli on sama kuin tavanomaisessa 2€ kolikossa, mutta tunnuspuolella on erityinen kuva. Erityisrahat ovat käypiä kaikissa euromaissa. (Suomen Pankki 2015b.)

Rikkoutuneen rahan voi ottaa vastaan, jos siitä on tallella yli 50 %. Asiakkaan tarjotessa seteliä, josta on jäljellä alle 50 % tai se on vahingoittunut esimerkiksi värjäytymällä tunnistamattomaksi, tulee myyjän ohjata asiakasta toimittamaan raha pankkiin. Pankki voi toimittaa käyttökelvottoman rahan eteenpäin Suomen Pankkiin, joka tekee päätöksen sen mahdollisesta lunastamisesta. (Suomen Pankki 2015c.)

Kaupat voivat itse päättää, mitä maksukortteja hyväksyvät maksuvälineinä. Yleisiä maksukortteja ovat credit, debit- sekä näiden yhdistelmä- sekä prepaid – kortit. Credit- kortti sisältää luotto-ominaisuuden tai maksuaikaa, debit- korteilla maksu veloitetaan suoraan kortinhaltijan pankkitililtä. Online-debit korteilla (Visa-Electron tai Master Card Maestro) maksutapahtumat varmennetaan aina. Prepaid- kortille raha ladataan etukäteen. (Finanssivalvonta.)

Suurimmassa osassa Suomen pankkien myöntämässä maksukorteissa on siru-ominaisuus. Yleensä korteissa on takapuolella vielä magneettijuova, jolta kortin tiedot myös löytyy. Sirukortin lukija löytyy suurimmasta osasta suomalaisista kaupoista, mutta vaikka teknisten ongelmien johdosta joskus täytyy lukea kortin magneettijuova. Sirukortilla maksettaessa asiakas näppäilee lukijaan henkilökohtaisen tunnuslukunsa, eikä henkilöllisyyttään ja kortin käyttöoikeuttaan tarvitse muuten todistaa. Mikäli tunnusluku on unohtunut, voidaan se vaihe maksamisessa ohittaa. Tällöin asiakkaan tulee todistaa henkilöllisyytensä kuvallisesta todistuksesta. Kauppias voi kuitenkin kieltäytyä myyntitapahtumasta, mikäli tunnuslukua ei käytetä. (Korttiturvallisuus 2015.)

Uusissa korteissa yleistyy lähimaksamis-ominaisuus. Lähilukuominaisuudella varustetulla kortilla voi maksaa alle 25€ arvoiset ostokset ilman tunnuslukua tai allekirjoitusta. Lähimaksaminen tapahtuu tuomalla kortti lähelle maksupäätettä, jolloin maksu siirtyy kortilta myyjälle. Maksupäätte ilmoittaa maksun onnistumisesta asiakkaalle hyväksyntätekstillä, vihreällä valolla ja/tai äänimerkillä. Lähimaksaminen on sirukorttimaksamista turvallisempaa, koska tunnuslukua ei tarvitse käyttää, eikä täten tunnusluku pääse väriin käsiin mahdollisen urkinnan johdosta. Maksupäätte vaatii aika ajoin myös lähimaksajalta tunnusluvun varmistaakseen, että maksukortti on edelleen oikean käyttäjän hallussa. (Korttiturvallisuus 2015.)

Suomen Pankin mukaan vuonna 2014 maasta löydettiin 502 rahanväärennöstä. Rikoskomisario Jari Virtasen mukaan myyjän asema on hankala, kuten aina rikollistoimintaa kohdatessaan. Henkilön saa ottaa kiinni, jos häntä epäillään rikoksesta, josta rangaistuksena voi olla vankeutta, mitä voi tulla rahanväärennök-

sestä. Asiakasystävällisempi vaihtoehto on väärennetyksi epäillyn rahan talteenotto, mutta koskaan ei pidä asettaa ihmisen koskemattomuutta vaaraan. Virtasen mukaan varsinkin kesällä etelästä ja Baltian maista saattaa tulla väärennettyä rahaa tarjoavia henkilöitä. Väärennös on yleensä 50€:n arvoinen seteli ja usein pyrkimyksenä on vaihtaa se pienempään. (Yle Uutiset 2014.)

Asiakas ilmoittaa kadonneesta tai varastetuksi epäilemästään maksukortista pankkiinsa, jonka velvollisuus on sulkea kortti mahdollisten väärinkäytösten estämiseksi. Katoamisilmoitukset tulevat pankilta nopeasti kortin tietoihin ja maksupäätteen antaa myyjälle ilmoituksen yritettäessä käyttää varastetuksi ilmoitettua maksukorttia. Myyjän tulee reagoida maksupäätteen vikakoodeihin ja tapauksesta riippuen otettava maksukortti haltuunsa. (Sonera 2015.)

6.2 Asiakkaan tunnistaminen

Asiakkaan henkilöllisyys tulee tarkistaa henkilöllisyystodistuksesta epäiltäessä henkilön riittävää ikää alkoholi- ja tupakkatuotteita ostettaessa tai maksutapahtuman niin vaatiessa. Poliisin myöntämiä virallisia henkilöllisyystodistuksia ovat passi ja henkilökortti. (Poliisi 2015.) Ylikonstaapeli Osmo Sinisalon mukaan ajokortti on vain ajo-oikeudesta kertova asiapaperi, ei virallinen henkilöllisyystodistus. Myyjä voi kieltäytyä hyväksymästä sitä, mikäli ei tunnista asiakasta ajokortin kuvasta. (Yle Uutiset 2011). Opiskelijakorttia ei tule hyväksyä henkilöllisyystodistuksena, koska sen saamisessa on vilpin mahdollisuus. Kansaneläkelaitos Kelan mukaan yritys voi itse päättää, hyväksyykö kuvallisen Kela-kortin henkilöllisyyden todistamiseen.

Rikoslain 769/1990 33 luvun 1-4 §:ssä säädetään asiakirjaväärennöksistä ja niiden hallussapidosta. Epäily väärennetyistä asiakirjasta, esimerkiksi henkilöllisyystodistuksesta, tulee ilmoittaa poliisille. Väärennetyillä asiakirjalla alkoholin tai tupakkatuotteiden hankinta tai sen yritys omaan käyttöön on kokonaisuutena arvostellen vähäinen, joten kyseessä on lievä asiakirjaväärennös, mikä ei tuo rikoksentekijälle vankeutta, eikä henkilökunta täten voi käyttää jokamiehen kiinniotto-

oikeutta. Myyjä voi ainoastaan pyytää asiakasta jäämään odottamaan poliisin paikalle tuloa. Väärennökseksi epäiltyä asiakirjaa ei myöskään saa takavarikoida, joten se on palautettava asiakkaalle hänen näin pyytäessä. Mikäli asiakas poistuu paikalta pyytämättä tai ottamatta asiakirjaansa takaisin ja se siten jää myyjälle, on myyjän luovutettava se poliisille. (Päivittäistavarakauppa Ry 2012.)

Asiakas voi esittää myös toisen henkilön henkilöllisyystodistuksen, esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan oma ikä ei riitä haluamiensa tuotteiden hankintaan. Mikäli myyjä ei tunnista asiakasta esittämästään henkilöllisyystodistuksesta, tulee myyjän olla hyväksymättä todistusta ja annettava asiakirja takaisin haltijalle. Asiakas on voinut varastaa toisen henkilön asiakirjan, tai saanut sen haltuunsa jollakin muulla tavoin, mutta koska myyjä ei voi sitä tietää, on asiakirja luovutettava takaisin sen haltijalle. (Päivittäistavarakauppa Ry 2012.)

7 OSAAMISEN ARVIOINTI

7.1 Arvioinnin toteutus

Lähdin alustavasti selvittämään keskustelemalla myymälähenkilökunnan sekä esimiestiimini kanssa, mitkä asiat he kokevat työssään haastaviksi asiakasrajapinnassa toimiessaan. Erityisesti havaitsin puutteita kuluttajan oikeuksien osaamisessa, kuten asiakaspalautusten vastaanotossa, takuuasioissa, tuotevastuussa sekä korvausvelvollisuuden selvittelyssä. Yleensä kaupat antavat asiakkaalle lakia asiakasystävällisemmän suojan ostoksille hyvässä asiakaspalveluhengessä ja siksi monet myyjät sekoittavat sen virheellisesti kuluttajan oikeudeksi.

Kyselyn ensimmäisen osion aiheet nostin esiin tulleista ongelma-alueista ja halusin kartoittaa sillä osaamisen tason läpi koko asiakkaan myymälävierailun, pysäköintialueelle saapumisesta ja kauppaan astumisesta lopulta maksutapahtumaan. Esiin nousseista ongelmista voisi tehdä oman opinnäytetyönsä jokaisesta aiheesta erikseen. Aihealueet kattavat kaikki mahdolliset myymälässä tapahtuvat tilanteet, mutta tässä opinnäytetyössä esittelen ne haastavimmiksi kokemani. Tulosten analysoinnissakin annoin vähemmän huomiota niille aiheille, jotka ovat myymälöissä pääosin kunnossa.

Valitsin kyselyyn vastaajat jokaisen kolmen kauppaketjun yhdestä myymälästä. Halusin kyselyyn vastaajia myös muualta kuin sen yrityksen sisältä, jossa itse työskentelen. Vastauslomakkeet kuitenkin sekoitin, jotta en tiedä, mitä henkilöt ovat vastanneet. En tiedä toisten yritysten uusien myyjien perehdytystavoista, joten halusin, että kaikki ovat samalla viivalla taustakoulutuksesta huolimatta. Teemahaastatteluun valitsin vuosia työkseen asiakasvahinkojen parissa olleen henkilön kuullakseni erikoisista tapauksista tulkinnanvaraisiin tuotevastuu- kysymyksiin.

Koko henkilökunnalle suunnatun kyselylomakkeen osaamisen arviointiasteikoksi valitsin 4-10 ja asian tärkeyden arviointiin asteikon 1-5. Esimiehille tarkoitettuun

kyselyyn asetin sanallisen arviointiasteikon myyjien osaamisen arviointiin ja asian hallitsemisen tärkeyden numeroasteikolla 1-5. Olisi ollut helpompaa analysointivaiheessa, mikäli asteikot olisivat olleet yhtenäiset, mutta silloin vastaamisvaiheessa olisi voinut tulla virheitä esimiesten vastatessa samaan kyselyyn myyjänä.

7.2 Henkilökunnan arvio osaamisestaan

Henkilökunta arvioi osaamisensa eri osa-alueilla kouluarvosanalla 4-10. Hintamerkintävaatimusten osaaminen arvioitiin erittäin tärkeäksi osata ja osaamisen keskiarvo oli 7,5. Pidän tätä arviota realistisena, koska olen myös havainnut hintojen merkitsemisessä ongelmia omassa työssäni. Moni myyjä merkitsee kyllä tuotteen nimen ja hinnan hintakylttiin, ehkä jopa pakkauskoonkin. Pakollinen yksikkö- tai kilohinta jää kuitenkin usein puuttumaan, samoin tarjoushintojen ilmoittamisessa voi unohtua tuotteen alkuperäinen hinta.

Alennus- ja loppuunmyyntikäytäntöjen osaaminen olisi henkilökunnan mielestä melko tärkeää osata ja keskiarvoksi tuli heikko 6,6. Päivittäistavaraliikkeessä on harvemmin alennus- ja loppuunmyyntejä, joten tämän osaaminen ei vaikuta henkilökunnan päivittäiseen työskentelyyn, kuten esimerkiksi urheiluvälineitä myyvään liikkeeseen. Kilpailua ja vertailua henkilökunta ei kokenut kovinkaan tärkeäksi osata ja sen osaaminenkin oli vain 6,6 arvoista. Aukioloaikamääräysten osaaminen koettiin erittäin tärkeäksi ja sille henkilökunta antoi arvosanan 8.

Tuotevastuu-tuntemus olisi erittäin tärkeää ja sen osaamistasoksi arvioitiin 6,4 ja tuoteturvallisuusasioiden tietämys 6,2. Keskusteluissa kävi lisäksi ilmi, että kaikki eivät edes tunne termiä tuotevastuu ja siksi henkilökunnan arvio osaamisestaan jäi näin alhaiseksi. Lisäkoulutusta todellakin kaivattiin jokaisessa vastauslomakkeessa ja esimerkiosiossa esiintynyt tuhkaimuri- tapaus osoitti, että henkilökunnan tuotevastuu-osaaminen oli erittäin heikkoa jopa esimiestasolla.

CASE 3:ssa asiakkaan tuhkimuri on pölläyttänyt tuhkat ympäri asuntoa ja asiakas tulee vaatimaan myyjäliikkeeltä tuntuja korvauksia imurin aiheuttamasta vahingosta. Reilu enemmistö, 67 % uskoi, että myyjäliike korvaa viallisen kannen, mutta ei ole velvollinen korvaamaan siivouskuluja. Henkilökunnasta 16,5 % arveli, että myyjäliike korvaa tuotteensa vahingon ja siitä aiheutuneet vahingot, mikäli takuu on voimassa. Vain 16,5 % tiesi, että myyjäliike on velvollinen korvaamaan tuotteensa aiheuttaman vahingon.

Takuu-, vaihto- ja palautusoikeudet henkilökunta kokee erittäin tärkeäksi osata ja sen tuntemukseksi arvioitiin 7,6. Useimmat vastasivat, että asiakkaalla on 14 vuorokauden palautusoikeus, mutta näin ei kuluttajansuojalaissa ole, vaan se on kaupan tarjoama oma lisäetu asiakkaalle. CASE 5:ssä asiakas on tullut yön aikana katumapäälle kenkäkaupoistaan ja tulee palauttamaan ostoksiaan vedoten oikeuteensa kuluttajana. Vastaajista 66,7 % oli sitä mieltä, että myyjäliikkeen on purettava kauppa. Useimmat vastaajat perustelivat mielipidettään 14 vrk:n palautusoikeudella. Kuitenkin 33,3 % vastasi, ettei myyjäliikkeen tarvitse lain mukaan peruuttaa kauppaa.

Luvanvaraisten tuotteiden (mm. pelit, DVD:t, kemikaalit, ilotulitteet ja rahapelit) myynnin koettiin olevan melko tärkeää ja osaaminen arvioitiin 7:ksi. Ilotulitemyynti ja varastointi on tarkkaan ohjeistettu ja säädelty, sekä jokaisen myyjän on osoitettava Tukesin kokeella osaamisensa niiden myyntiin. Peleihin, DVD:ihin sekä lehtiin on painettu ikäraja, mikä on helppo tarkistaa tuotteesta. Rahapelien myynti ja valvonta koulutetaan myös huolellisesti.

Alkoholijuomien, tupakka- ja nikotiinituotteiden myynnin osaaminen arvioitiin erittäin tärkeäksi ja osaaminen luokiteltiin realistisesti 8 arvoiseksi. Esimerkkitapauksissa CASE 1:ssä asiakas oli ostanut alkoholijuomia ja myyjä pyysi henkilöllisyystodistusta vasta myyntitapahtuman jälkeen, eikä asiakkaalla ollut esittää henkilöllisyystodistusta lainkaan. Vastaajista 41,7 % olisi ottanut tuotteet takaisin ja palauttanut rahat, mutta kuitenkin enemmistö 58,3 % olisi antanut asiakkaan mennä. Oikein olisi ollut antaa asiakkaan mennä, sillä vahinko oli jo tapahtunut.

CASE 4:ssa on tilanne, että asiakas saapuu kassalle vasta klo 21.13 alkoholi-juomien kanssa väittäen saaneensa ne haltuunsa ennen kello 21:tä. Enemmistö, eli 58 % möisi juomat, kuten myös laki sallisi, mutta 42 % kieltäytyisi myymästä juomia.

Henkilöllisyystodistusten määräysten osaaminen tunnustettiin 7,8 arvoiseksi ja kaikki vastaajat kokivat niiden kanssa oikein toimimisen erittäin tärkeäksi. Henkilökunta tuntee henkilöllisyystodistukset ja tietää, mitkä hyväksytään. Eri maksuvälineiden tunnistaminen ja oikeanlainen toimiminen niiden kanssa arvioitiin melko – tai erittäin tärkeäksi hallita. Osaaminen arvioitiin 7,4:ksi, mikä oli kuitenkin yllättävän heikko.

Salassapito ja tietoturvaluus koettiin erittäin tärkeäksi ja osaaminen 7,8. Arvio oli odotettua parempi, koska havainnointi oikeissa tilanteissa antaa toisenlaisen käsityksen myyjien osaamisesta ja paljastaa koulutuksen tarpeen. Oikeanlainen toiminta maksuvälinepetoksen tai väärin henkilöllisyystodistusten kanssa koettiin erittäin tärkeäksi ja osaaminen arvioitiin erittäin heikoksi asteikolla 6,3. Lisäkoulutusta siis kaivataan, koska henkilökunta on epävarma, mitä esimerkiksi väärennyille henkilöllisyystodistukselle tulee tehdä.

Järjestyksen ja yleisen turvallisuuden osiossa kaikki vastasivat olevan erittäin tärkeää oikeanlainen osaaminen ja tasoksi he vastasivat 7. Myös riskienhallinta-asiantuntija koki, että yleisen turvallisuuden ja vaaran estämisen taidoissa olisi parantamisen varaa, jotta vahingot saataisiin minimoitua. CASE 2:ssa ostoskärryjono oli lähtenyt liukumaan ja törmännyt asiakkaan autoon aiheuttaen siihen vahinkoa. Vastaajista 25 % oli sitä mieltä, että ajoneuvon omistajan oma vakuutus korvaa. Henkilökunnasta 75 % tiesi liikekiinteistön omistajan tai haltijan olevan vastuussa tapahtuneesta. Piha-alue on sen haltijan vastuulla ja vahingon sattuessa selvitetään, oliko esimerkiksi kiinteistöhuollon toiminnassa puutteita.

Toiminta omaisuuteen kohdistuvien rikosten kanssa arvioitiin 6,6 tasoiseksi ja asian osaaminen erittäin tärkeäksi. Henkilökunta toivoi parempaa koulutusta ja

perehdytystä myös ikäviin tilanteisiin, koska oikeanlainen toiminta auttaisi pysymään rauhallisena sellaisen sattuessa. Mahdollinen ryöstö voi aiheuttaa sen kovealle myyjälle rankan trauman ja työkyvyttömyyden pitkäksikin aikaa. Olisi tärkeää kouluttaa henkilökunta oikeanlaiseen reagointiin mahdollisten rikosten tapahtuessa.

7.3 Esimiesten arvio myyjien osaamisesta

Esimiehet arvioivat myyjänsä osaamista erillisellä kaksiosaisella vastauslomakkeella. Halusin esimiehistön mielipiteen, koska odotin, että henkilökunta arvioi osaamisensa paremmaksi kuin se ehkä todellisuudessa on. Tulos kuitenkin osoitti, että esimiehillä on realistinen käsitys henkilökuntansa osaamisesta. Esimiehet eivät kuitenkaan pärjänneet kyselyssä juuri myyjä paremmin. Kuluttajan oikeuksista enemmistöllä esimiehistä oli käsitys, että myyjillä ei ole kovin hyvä osaaminen sillä alueella. Erityisesti tuotevastuusta 6/7 esimiehestä oli sitä mieltä, että asia ei ole hallinnassa. Aukioloaikamääräykset ovat esimiehistön mukaan pääosin tiedossa.

Erityisten, luvanvaraisten ja ikärajavaivottavien tuotteiden myynnistä ja varastoinnista esimiehet arvelivat myyjänsä hallitsevan asiat melko hyvin. Esimiehillä on kova luottamus myyjien alkoholi- ja tupakkatuotteiden myyntiin ja valvontaan. Myös henkilöllisyystodistusten ja maksuvälineiden tunnistus ja toiminta ovat esimiesten mukaan hallinnassa. Erityisen huonosti he uskoivat myyjien tuntevan ilotulitteiden myynnin, mutta samalla heidän mielestään niiden tuntemus ei ole niin tärkeää, kuin päivittäin myytyjen tuotteiden kohdalla.

Turvallisuusasioiden käsittely myymälöissä oli niin myyjien kuin esimiestenkin mielestä lisäkoulutuksen tarpeessa. Suurin osa vastasi, ettei osaaminen ole kovin hyvää järjestyksen ja yleisen turvallisuuden, omaisuuteen kohdistuvien rikosten, maksuvälinepetosten ja väärin henkilöllisyystodistusten alueilla. Oma ha-

vainnointi ja keskustelut myymälän henkilökunnan kanssa ovat antaneet käsityksen, että henkilökunta on jopa huolissaan omasta toiminnastaan mahdollisten väkivaltaisten tilanteiden sattuessa.

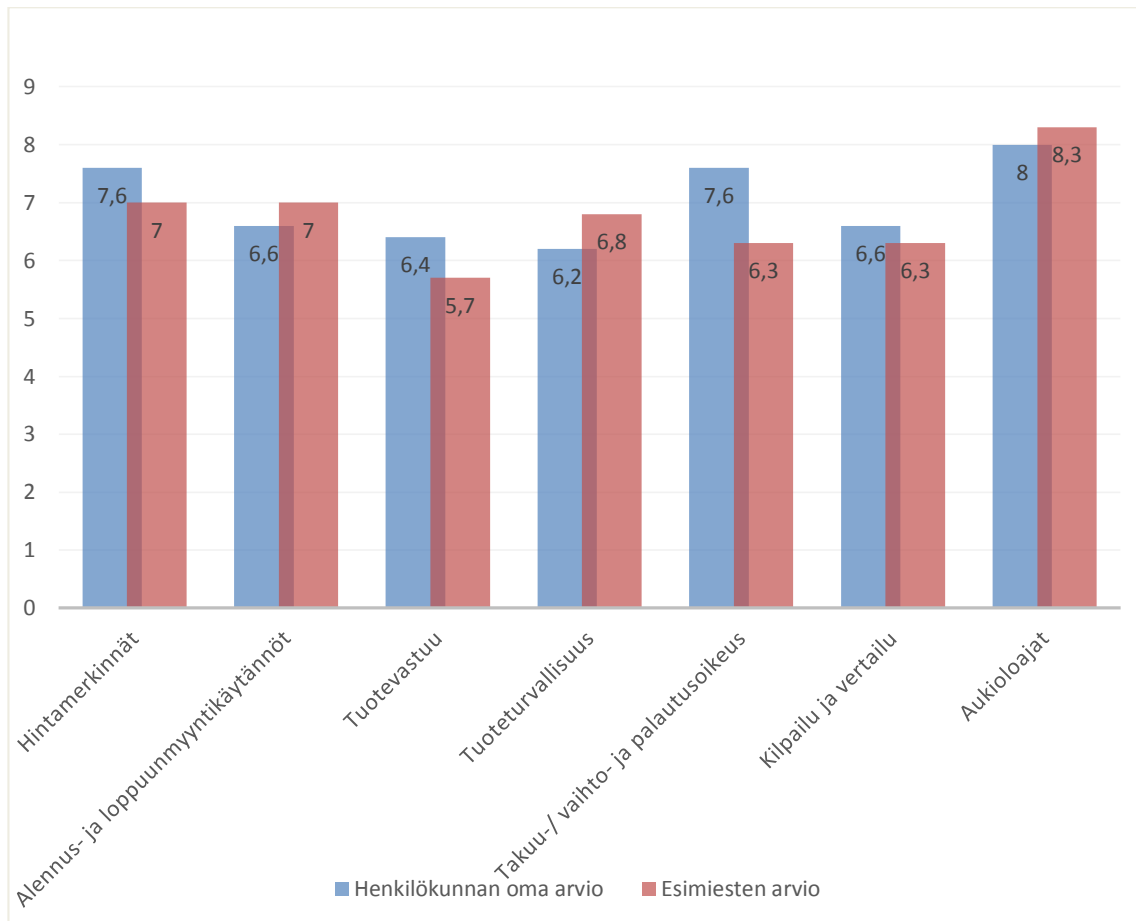
Avoimissa kysymyksissä esimiehet vastasivat, että he kokevat henkilökunnan osaamisen kuluttajan oikeuksissa ja markkinointisäädöksissä erittäin huonoksi tai huonoksi. Markkinointisäädösten osaamisesta esimiehet olivat sitä mieltä, ettei myyjien tarvitsekaan osata, koska markkinointiosasto huolehtii. Kaikkien olisi kuitenkin hyvä tietää perussääntöjä, esimerkiksi mikä on käytäntö, mikäli markkinointua tuotetta ei olekaan saatavilla. Esimiehet kuitenkin olivat sitä mieltä, että heille olisi työssään hyötyä, mikäli myyjät tuntisivat edes vähän paremmin kuluttajan oikeuksia tai markkinointisäädöksiä. Esimiehet arvelivat, etteivät myyjät ymmärrä vastuutaan yrityksen edustajina eivätkä tilanteen vakavuutta lainsäädännön noudattamatta jättämisestä.

7.4 Yhteenveto tuloksista

Esimiesten ja myyjien näkemykset henkilökunnan osaamisesta menivät todella lähelle toisiaan ja mielestäni molemmat vastasivat omiin osioihinsa realistisesti. Kuvio 3 osoittaa henkilökunnan ja esimiesten käsitysten yhtenäisyyden henkilökunnan osaamisesta kuluttajan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Kuvio 4 näyttää luvanvaraisten tuotteiden myynnin, sekä erityistä valvontaa vaativien asioiden osaamisen vertailun. Kuviosta 5 näkyy esimiesten ja henkilökunnan samantasoinen arvio toiminnasta rikollisuuden sattuessa. Kaikki kyselyn tulokset on raportoitu tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin tämän opinnäytetyön lopusta löytyvässä liitteessä (liite 3). Esimiehinä toimivat täyttivät saman kyselyn kuin myyjätkin ja sieltä nousi esiin esimiesten optimistisempi suhtautuminen omaan osaamiseensa. Tapaus- kysymykset kuitenkin paljastivat puutteita varsinkin tuotevastuu- kysymyksissä, eikä täysiä pisteitä saanut yksikään vastaaja. Kyselyn tulokset osoittivat myyjien heikkoudet yleisesti kaikessa päivittäisessä toiminnassa ja näiden tulosten pohjalta voisi lähteä syventämään yksittäisiä asioita.

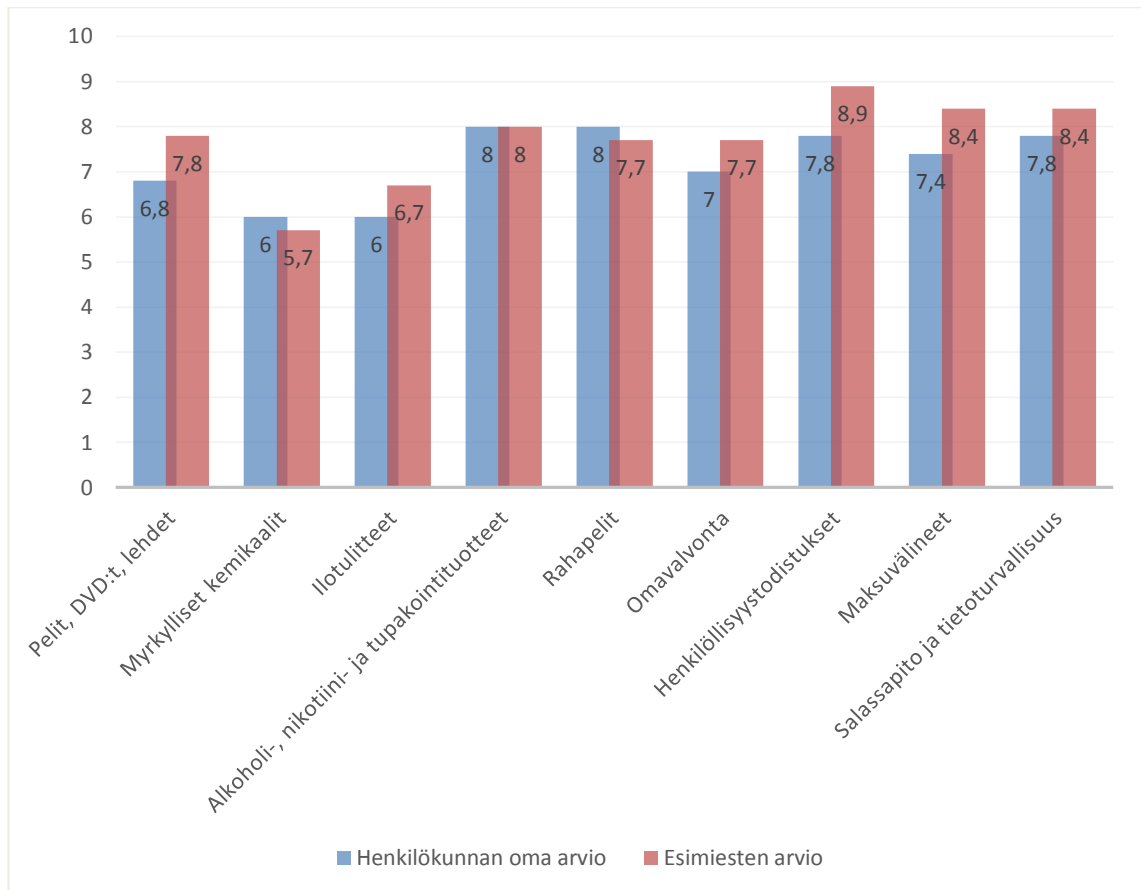
Koko myymälän henkilökunta kaipasi lisää ohjeita rikollisuuteen liittyen. Ryöstöt huolettavat syystäkin henkilökuntaa ja siksi he tarvitsevat oikeanlaisen toimintatavan osaamista. Tuotevastuasiat ovat useimmilla, myös esimiehillä, haastavia ja tilanteissa asiakaskaan ei välttämättä osaa vaatia oikeuttaan. Takuuasiat ja asiakaspalautukset ovat tulkinnanvaraisuudessaan haastavia ja kyselyn tulosten sekä havainnoinnin tuloksena siellä tarvitaan parempaa ohjeistusta.

Henkilökunta arvioi osaamistaan asteikolla 4-10 ja esimiehet arvioivat henkilökuntansa osaamista niin sanotulla Likertin asteikolla, jossa vaihtoehdot muodostavat nousevan tai laskevan skaalan. (Hirsjärvi ym. 2009, 200.) Päädyin tähän ratkaisuun, koska esimiehet vastasivat kyselyyn myös henkilökuntana. Erimuotoisia skaaloja käyttäessäni esimiehet eivät voineet henkilökuntansa arvioidessaan suoraan verrata heidän osaamistaan omaansa. Oheisia taulukoita varten koodasin esimiesten sanalliset arviot vastaamaan henkilökunnan numeerista arviota.



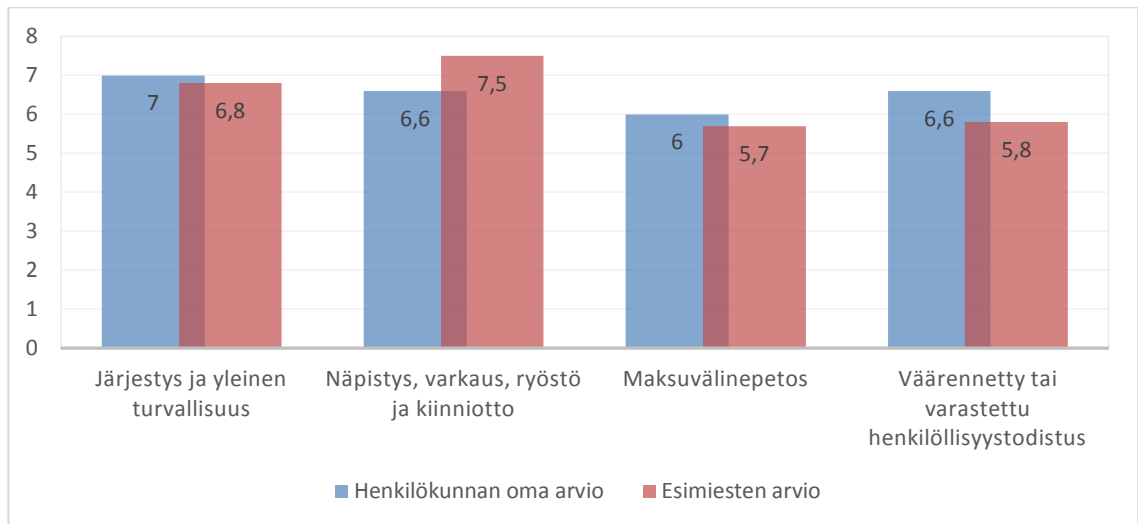
Kuvio 3. Henkilökunnan oma arvio osaamisestaan sekä esimiesten arvio henkilökuntansa osaamisesta markkinoinnin ja kuluttajanoikeuksien lainsäädännön tuntemuksesta.

Kuvio osoittaa, kuinka lähelle toisiaan henkilökunnan ja esimiesten arviot osuivat. Merkittävin ero osaamistason arvioimisessa on takuu-, vaihto- ja palautusoikeuksien tuntemisessa, jonka esimiehet arvioivat 1,3 astetta huonommaksi kuin henkilökunta itse.



Kuvio 4. Henkilökunnan oma arvio sekä esimiesten arvio henkilökunnan osaamisesta luvanvaraisten tuotteiden myynnin, varastoinnin ja valvonnan kanssa toimituksessa.

Esimiehet arvioivat henkilökuntansa osaamisen alkoholi-, nikotiini- ja tupakointituotteiden osalta samoin kuin henkilökunta itse. Henkilöllisyystodistusten osaamisen esimiehet arvioivat 1,1 astetta paremmaksi kuin henkilökunta.



Kuvio 5. Henkilökunnan oma arvio sekä esimiesten arvio henkilökunnan osaamisesta mahdollisten rikosten ja niiden yritysten sattuessa.

Rikollistoiminnan käsittely myymälöissä on sekä esimiesten että henkilökunnan mielestä heikoimmin hallittu alue. Oikeudellisesti oikeat toimintatavat eivät ole henkilökunnalla hyvin tiedossa ja tällä alueella kaivataan lisäkoulutusta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää henkilökunnan haastaviksi kokemat asiakaspalvelutilanteet ja niihin liittyvä lainsäädäntö sekä kartoittaa henkilökunnan osaamistaso. Tutkimuksen tuloksista sain tietoa, mihin asioihin jatkossa henkilöstön koulutuksissa keskitytään paremmin. Työnantajayrityksessäni ainakin vuoropäälliköt koulutetaan jatkossa paremmin uhkaavien tilanteiden ja ryöstöjen varalle. Opinnäytetyön aihe on minulle tärkeä, koska olen toiminut työssäni näiden asioiden parissa viimeiset kahdeksan vuotta. Aihe oli selkeä valinta opinnäytetyökseni, koska siitä oli minulla kokemusta jo niin paljon ja tiesin, millä tasolla osaaminen myymälöissä on ja halusin osoittaa sen myös omalle esimiehelleni. Olen itse asiakaspalvelijana asiakaslähtöinen ja odotan sitä myös henkilökunnalta, joten tärkeää, että henkilökunta tuntee pääkohdat kuluttajan oikeuksista, jotta asiakkaan asiointi myymälässä olisi entistä turvallisempaa, helpompaa ja oikeudenmukaisempaa.

Päivittäistavarakauppa Suomessa toimii keskellä lainsäädäntöviidakkoa, joten työn rajaus oli koko prosessin aikaa vievin osuus. Lopullinen rajaus tehtiin todella rankalla kädellä ja tässä työssä nostan esiin lainsäädännön tuntemisessa havaitsemi ongelma-alueet. Jokaisesta osa-alueesta voisi tehdä oman syvemmän analyysin. Luvanvaraisten tuotteiden myynti ja valvonta ovat henkilökunnalla pääosin hallinnassa, joten päätin käsitellä ne vain lyhyesti tässä opinnäytetyössä. Alkoholi – ja tupakointituotteiden myynti on todella tarkkaan säädelty ja valvottu, joten jokainen yritys varmasti pitää huolen henkilöstönsä osaamisesta sillä alueella. Päivittäistavarakaupalla ei ole varaa menettää alkoholinmyyntilupaansa vaikkapa viikoiksi, mikä voi koitua rangaistukseksi omavalvonnan laiminlyönnistä

Kuluttajan oikeudet askarruttivat useita vastaajia, joten niihin paneuduin tarkemmin. Vastaajat arvioivat osaamisensa tuotevastuussa hyväksi, mutta esimerkkitapaukset, sekä oma havainnointi, haastattelut sekä keskustelut henkilökunnan kanssa osoittivat, etteivät tuotevastuukysymykset ole hyvin tiedossa. Kilpailun ja vertailun, sekä alennus- ja loppuunmyyntikäytännöt jätin kyselyn jälkeen kokonaan pois tästä työstä, koska niille ei nähty tarvetta hallita paremmin.

Erityistuotteiden myynnin lähemmän tarkastelun jätin myös pois työstä, koska koettiin, että ne käydään perehdytysjaksoilla riittävän hyvin läpi. Lisäksi myyntipakkauksissa on usein ohjeet ja ikärajat painettuina. Henkilöllisyystodistukset, maksuvälineet sekä niiden käyttö, tunnistaminen ja väärinkäyttö askarruttivat useita, joten ne otin lähempään tarkasteluun. Yleisen järjestyksen ylläpitämiseen, uhkaavien tilanteiden sekä rikosten käsittelyyn toivottiin parempaa ohjeistusta ja koulutusta oikeisiin toimintatapoihin.

Tämän opinnäytetyön aihe oli minulle ennestään jo niin tuttu, etten olisi uskonut oppivani vielä lisää. Sain kuitenkin syvennettyä omaa osaamistani sekä löysin tämän työn tekemisen lomassa hyvää aineistoa, johon tulen palaamaan myöhemminkin työtehtävieni johdosta. Tiedän, mistä haen vastauksia tulevaisuudessa vastaani tuleviin haastaviin tilanteisiin. Työni tulokset osoittivat, että henkilökunnan osaamisessa on todellisia puutteita ja he myös itse toivovat saavansa lisäkoulutusta asioihin. Mahdollisen ryöstön sattuessa on erittäin tärkeää tietää oikeanlainen toimintatapa sekä muutenkin uhkaavien tilanteiden hallinnalla voidaan ehkäistä todellisia vaaratilanteita. Vaaran ehkäiseminen on myyjän velvollisuus, mutta sitä ei aina tiedosteta. Kuinka moni myyjä näkee lattialle pudonneen herneen kuoren, mutta ajattelemattomuuttaan ja ymmärtämättömyyttään jättää sen siihen. Jokaisen myyjän olisi tärkeää huomata turvallisuusriskejä ja reagoida niihin, esimerkiksi piha-alueen liukkauden ehkäisyyn.

Pidän tutkimusta luotettavana, koska se vastaa omaa ja kollegoideni käsitystä aiheista. Tutkimuksen kyselyosio oli yksinkertaisen selkeä vastata, joten uskon jokaisen vastanneen siihen oman mielipiteensä mukaan. Kyselyä analysoimalla huomasin, että vastaajat ovat olleet hyvin itsekriittisiä ja siten tulokset vastasivat esimiesten arvioita ja omia havaintojani. Työ antoi monta uutta opinnäytetyöaihetta. *”Kvalitatiivisessa tutkimuksessa siis varaudutaan siihen, että ongelma saattaa muuttua tutkimuksen edetessä.”* (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 126.) Tämän tutkimuksen edetessä havaitsin, että esimiehet eivät olleet juurikaan myyjä paremmin tietoisia lainsäädännöstä, vaikka arvioivat kyllä osaamisensa

paremmaksi. Tämä asia yllätti, sillä oletin asian olevan toisin. Aion oman henkilökuntani kouluttaa paremmin työssä esiin tulleisiin haastaviin asioihin ja vien asiaa havaitsemistani ongelmista eteenpäin omalle esimiehelleni. Uskon, että asioihin puututaan nyt kun tiedetään, kuinka vähän henkilökunta näistä tärkeistä, myymälän arkea helpottavista asioista tietää.

LÄHTEET

- Alkoholijuomien vähittäismyynti elintarvikeliikkeessä. Valviran ohje. 19.12.2014.
http://www.valvira.fi/tietopankki/ohjeet/alkoholijuomien_vahittaismyynti_elintarvikeliikkeissa
- Aluehallintovirasto 2013a. Aukioloaikojen poikkeusluvut. Viitattu 5.2.2015.
<https://www.avi.fi/web/avi/aukioloaikojen-poikkeusluvut#.VNMa2WisW3M>
- Aluehallintovirasto 2013b. Avin toiminta ja tehtävät. Viitattu 3.2.2015.
<https://www.avi.fi/web/avi/toiminta-ja-tehtavat#.VNMfsWisW3M>
- Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 553/2013.
- Elintarvikelaki 13.1.2006/23.
- Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. 2015. Omavalvonta. Viitattu 3.2.2015
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valmistus+ja+myynti/elintarvikelain-saadanto/omavalvonta/>
- Euroopan komissio. Talous- ja rahoitusasiat. 2014. http://ec.europa.eu/economy_finance/euro/cash/index_fi.htm
- Eurooppatiedotus. EU-jäsenmaat. 2015. <http://www.eurooppatiedotus.fi/public/default.aspx?nodeid=37765&contentlan=1&culture=fi-FI#.VRPvFvmsW3M>
- Finanssivalvonta 2015. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Maksupalvelut/Maksuvalineet/Maksukortit/Pages/Default.aspx
- Huutilainen, H. 2014. Kauppa saa valita asiakkaansa – vai saako? Taloussanomien. 22.6.2014. <http://www.taloussanomien.fi/kauppa/2014/06/22/kauppa-saa-valita-asiakkaansa-vai-saako/20148319/12>
- Jokinen, J. Helsinkiläiskauppa antoi porttikiellon tölkkejä jäädyttäneille koululaisille. Helsingin Sanomat. 11.2.2015. <http://www.hs.fi/kaupunki/a1305926979867>
- Järjestyslaki 27.6.2003/612.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Tampere: Juvenes Print.
- Kansaneläkelaitos. Kuvallinen Kela-kortti. 2012. Viitattu 29.3.2015.
<http://www.kela.fi/kuvallinen-kela-kortti>
- Karttunen, T., Koivunen, K., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T., Valtonen, M. 2010. Juridiikan perusteet. 1. -2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Viitattu 6.2.2015. <http://www.kkv.fi/Ajankoh-taista/Uutiset/2014/viikon-vinkki-voiko-myyja-kieltaytya-hyvittamasta-viallista-ale-tuotetta/>
- Koivumäki, E. – Häkkänen, P. 2014. Markkinointijuridiikka 2014. Porvoo: Bookwell Oy.
- Korttiturvallisuus. Kaupassa. 2015. <https://www.korttiturvallisuus.fi/Kaupassa/Si-rukortilla-maksaminen/>
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.
- Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.
- Laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista 27.11.2009/945.
- Oiva- raportti. <https://www.oivahymy.fi/portal/fi/tunnethan+oivan-/oiva-raportti/>
- Pakkokeinolaki 22.7.2011/806.
- Poliisi. Viitattu 4.3.2015. <https://www.poliisi.fi/poliisi%5Chome.nsf/pa-ges/FFC0C57509873B9FC2256BC9003CE8DE?opendocument>
- Päivittäistavarakauppa Ry. Kassahenkilön ikärajaopas. 2012. Viitattu 29.3.2015. <https://omavalvonta.ptty.fi/Education/Material/Responsibility/fi/ikarajaopas.pdf>
- Rikoslaki 19.12.1889/39.
- Sonera. Maksupäätteen käyttöohje. Viitattu 26.3.2015. <http://www.sonera.fi/me-dia/1303f93153f5f8eb9f6dd230129a6da44cfc678d/...>
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. 2015. Viitattu 12.2.2015. http://www.valvira.fi/ohjaus_ ja_valvonta/alkoholi/vahittaismyynti/alkoholi-juomien_hinnoittelu
- Suomen Pankki 2015a. Setelin tunnistaminen. http://www.suomenpankki.fi/fi/setelit_ ja_kolikot/eurosetelit/Pages/setelien_tunnistaminen.aspx
- Suomen Pankki 2015b. Rikkinäiset setelit. http://www.suomenpankki.fi/fi/setelit_ ja_kolikot/eurosetelit/Pages/rikkinaiset_setelit.aspx
- Suomen Pankki 2015c. Eurokolikot. http://www.suomenpankki.fi/fi/setelit_ ja_kolikot/eurokolikot/Pages/default.aspx
- Suomen Pankki. Markat. 2015d. http://www.suomenpankki.fi/fi/setelit_ ja_kolikot/markat/Pages/default.aspx
- Tupakkalaki 13.8.1976/693.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vuorinen, S. 2015. Yritys X. Riskienhallinta-asiantuntijan haastattelu 9.3.2015.

Yle Uutiset. 2011. Ajokortti ei ole henkilötodistus. Viitattu 28.3.2015.
http://yle.fi/uutiset/ajokortti_ei_ole_henkilotodistus/5455151

Yle Uutiset. 2014. Viitattu 26.3.2015. http://yle.fi/uutiset/vaarennetty_seteli_on_myyjalle_pulmallinen_juttu/7028179

Yle Uutiset. 2014. Viitattu 9.2.2015. http://yle.fi/uutiset/tiesitko_kunnanvaltuusto_voi_kieltaa_alkoholin_vahittaismyynnin/7337689

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake myyjille
- Liite 2. Kyselylomake esimiehille
- Liite 3. Tutkimusaineiston raportti

KYSELY MYYJIEN JURIDISEN OSAAMISEN KARTOITTAMISEKSI

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja tutkimus antaa taustatietoa opinnäytetyötä varten. Arvioithan omaa osaamistasi rehellisesti.

1. Kuinka tarpeelliseksi koet työssäsi seuraavien asioiden osaamisen?

Valitse jokaisen asian kohdalta arvo, joka vastaa mielestäsi sen tärkeyttä. Vastaathan vielä viimeiseen sarakkeeseen, kuinka hyväksi arvioit oman osaamisesi asteikolla 4-10.

Kysymys	Tärkeys					Oman osaamisen taso
	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei mielipidettä	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä	
MARKKINOINTI JA KULUTTAJANOIKEUDET						
Hintamerkinnot	1	2	3	4	5	
Alennus- ja loppuunmyyntikäytännöt	1	2	3	4	5	
Tuotevastuu	1	2	3	4	5	
Tuoteturvallisuus	1	2	3	4	5	
Takuu/ vaihto- ja palautusoikeudet	1	2	3	4	5	
Kilpailu ja vertailu	1	2	3	4	5	
Aukioloajat	1	2	3	4	5	
LUVANVARAISTEN TUOTTEIDEN MYYNTI, VARASTOINTI JA VALVONTA						
Pelit, DVD:t, lehdet	1	2	3	4	5	
Myrkylliset kemikaalit	1	2	3	4	5	
Ilotulitteet	1	2	3	4	5	
Alkoholijuomat, nikotiinituotteet ja tupakointivälineet	1	2	3	4	5	
Rahapelit	1	2	3	4	5	
Omavalvonta	1	2	3	4	5	
Henkilöllisyystodistukset	1	2	3	4	5	
Maksuvälineet	1	2	3	4	5	
Salassapito ja tietoturvallisuus	1	2	3	4	5	
TOIMINTA MAHDOLLISTEN RIKOSTEN JA NIIDEN YRITYSTEN SATTUESSA						
Järjestys ja yleinen turvallisuus	1	2	3	4	5	
Näpistys, varkaus, ryöstö ja kiinniotto	1	2	3	4	5	
Maksuvälinepetos	1	2	3	4	5	
Väärennetty tai varastettu henkilöllisyystodistus	1	2	3	4	5	

Seuraavassa on 5 esimerkkitapausta. Valitse mielestäsi oikea toimintatapa.

Case: Asiakas osti alkoholijuomia ja vasta liikkeestä pois lähtiessään myyjä huusi perään ja pyysi henkilöllisyystodistusta. Asiakkaalta ei löytynyt henkkareita. Miten tarina jatkuu?

- *Myyjä ottaa tuotteet takaisin ja palauttaa rahat*
- *Myyjä ottaa tuotteet takaisin*
- *Myyjä soittaa paikalle poliisit*
- *Myyjä antaa asiakkaan mennä*

Case: Asiakkaat olivat jättäneet ostoskärryjä myymälän pysäköintialueelle muodostaen ne jonoksi. Kymmenen kärryn jono oli lähtenyt liukumaan ja törmännyt erään asiakkaan autoon, aiheuttaen siihen naarmun. Kuka korvaa?

- *Ajoneuvon omistajan oma vakuutus*
- *Liikekiinteistön omistaja/ haltija*
- *Sen asiakkaan vakuutus, joka viimeksi kärryn jonoon laittoi ja aiheutti kärryjonoon liikkeellelähdön.*

Case: Asiakas tuo liikkeeseen 1,5 vuotta sitten ostamansa tuhkaimurin, josta on kannen lukitus rikkoutunut ja tuhkat ovat levinneet ympäri asuntoa. Asiakas vaatii myyjäliikkeeltä 500€ korvauksen pahoitetusta mielestä ja siivoustyöstään, sekä uuden kannen imuriinsa. Mikä on myyjäliikkeen velvollisuus?

- *Myyjäliike korvaa uuden kannen, mutta ei ole velvollinen korvaamaan siivouskuluja.*
- *Myyjäliike korvaa tuotteensa vahingon ja siitä aiheutuneet vahingot, mikäli takuu on voimassa.*
- *Myyjäliike on velvollinen korvaamaan tuotteensa aiheuttaman vahingon.*

Case: Myymälässä on runsaasti asiakkaita, vaikka kello lähenee 21. Viimeinen asiakas saapuu kassalle klo 21.13 mukanaan alkoholijuomia. Asiakas kertoo hakenneensa juomat koriin heti tullessaan myymälään ja jonossa vierähti aikaa. Miten toimitaan?

- *Myyjä myy juomat*
- *Myyjä kieltäytyy myymästä, koska alkoholinmyynti on kiellettyä klo 21-9 välisenä aikana.*

Case: Asiakas on eilen ostanut kengät, jotka on todennut myöhemmin illalla väärän värisiksi. Asiakas tulee seuraavana päivänä myymälään kuitin kanssa ja vaatii rahojaan takaisin vedoten kuluttajanoikeuteensa. Onko myyjäliikkeen peruttava kauppa?

- *Kyllä*
- *Ei*
- *Perustele:*

- Onko sinulla mielessäsi jotain kysymyksiä kyselyssä mainittuihin, työhösi liittyviin juridisiin asioihin? Millä osa-alueella tunnet tarvitsevasi lisätukea?

- Oletko törmännyt työssäsi asioihin, joissa olet joutunut miettimään oikeudellista näkökulmaa? Millaisiin?

- Oletko mielestäsi saanut riittävän koulutuksen työnantajaltasi asiakkaan ja myyjän oikeuksiin ja velvollisuuksiin?

TAUSTATIEDOT

Koulutus:
Ikä:
Oletko esimiesasemassa?

KYSELY ESIMIEHILLE

Arvioi myyjien lainsäädännön osaamista seuraavilla osa-alueilla. Valitse arvo, mikä vastaa käsitystäsi.	Myyjien osaamisen arviointi					Kuinka tärkeää myyjien olisi hallita ko. aihealue. 1-5
	Ei lainkaan osaamista	Ei kovin hyvä osaaminen	Ei mielipidettä	Melko hyvä osaaminen	Erittäin hyvä osaaminen	
MARKKINOINTI JA KULUTTAJANOIKEUDET						
Kaupanpitoa säätelevät lait	1	2	3	4	5	
Hintamerkinnot	1	2	3	4	5	
Alennus- ja loppuunmyyntikäytännöt	1	2	3	4	5	
Tuotevastuu	1	2	3	4	5	
Tuoteturvallisuus	1	2	3	4	5	
Takuu/ vaihto- ja palautusoikeudet	1	2	3	4	5	
Kilpailu ja vertailu	1	2	3	4	5	
Aukioloajat	1	2	3	4	5	
LUVANVARAISTEN TUOTTEIDEN MYYNTI, VARASTOINTI JA VALVONTA						
Pelit, DVD:t, lehdet	1	2	3	4	5	
Myrkylliset kemikaalit	1	2	3	4	5	
Ilotulitteet	1	2	3	4	5	
Alkoholijuomat, nikotiinituotteet ja tupakointivälineet	1	2	3	4	5	
Rahapelit	1	2	3	4	5	
Omavalvonta	1	2	3	4	5	
Henkilöllisyystodistukset	1	2	3	4	5	
Maksuvälineet	1	2	3	4	5	
Salassapito ja tietoturvallisuus	1	2	3	4	5	
TOIMINTA MAHDOLLISTEN RIKOSTEN JA NIIDEN YRITYSTEN SATTUESSA						
Järjestys ja yleinen turvallisuus	1	2	3	4	5	
Näpistys, varkaus, ryöstö ja kiinniotto	1	2	3	4	5	
Maksuvälinepetos	1	2	3	4	5	
Väärennetty tai varastettu henkilöllisyystodistus	1	2	3	4	5	

Henkilökunnan arvio omasta osaamisestaan sekä asian hallitsemisen tärkeyden luokittelu

Kysymys	Osaamisen taso (4-10) Keskiarvo	Ei lainkaan tärkeää	Ei kovin tärkeää	Ei mielipidettä	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Hintamerkinnot	7,6	-	-	-	-	12
Alennus- ja loppuunmyyntikäytännöt	6,6	-	-	-	4	8
Tuotevastuu	6,4	-	-	-	5	7
Tuoteturvallisuus	6,2	-	-	-	-	12
Takuu ja vaihto-/palautusoikeus	7,6	-	-	-	2	10
Kilpailu ja vertailu	6,6	-	2	3	3	4
Aukioloajat	8	-	-	-	1	11

Pelit, DVD:t, lehdet	6,8	-	2	2	6	2
Myrkylliset kemikaalit	6	-	-	8	4	6
Ilotulitteet	6	1	1	4	6	6
Alkoholi-, nikotiini- ja tupakointituotteet	8	-	-	-	2	10
Rahapelit	8	-	-	-	4	8
Omavalvonta	7	-	2	-	3	7
Henkilöllisyystodistukset	7,8	-	-	-	-	12
Maksuvälineet	7,4	-	1	-	5	6
Salassapito ja tietoturvasuus	7,8	-	-	2	3	7

Järjestys ja yleinen turvallisuus	7	-	-	-	-	12
Näpistys, varkaus, ryöstö ja kiinniotto	6,6	-	-	-	6	6
Maksuvälinepetos	6	-	-	-	5	7
Väärennetty tai varastettu henkilöllisyystodistus	6,6	-	-	-	4	8

Henkilökunnan arvio oikeanlaisesta toimintatavasta esimerkkitapauksissa

1. Asiakas osti alkoholijuomia ja vasta liikkeestä pois lähtiessään myyjä huusi perään ja pyysi henkilöllisyystodistusta. Asiakkaalta ei löytynyt asi-anmukaista todistusta. Miten tarina jatkuu?

Tapaus:	Vastausten lkm	Vastaus-prosentti
Myyjä ottaa tuotteet takaisin ja palauttaa rahat	5	41,7 %
Myyjä ottaa tuotteet takaisin	0	0
Myyjä soittaa paikalle poliisit	0	0
Myyjä antaa asiakkaan mennä	7	58,3 %

2. Asiakkaat olivat jättäneet ostoskärryjä myymälän pysäköintialueelle muodostaen ne jonoksi. Kymmenen kärryn jono oli lähtenyt liukumaan ja törmännyt erään asiakkaan autoon, aiheuttaen siihen naarmun. Kuka korvaa?

Tapaus:	Vastausten lkm	Vastaus-prosentti
Ajoneuvon omistajan oma vakuutus	3	25 %
Liikekiinteistön omistaja/ haltija	9	75 %
Sen asiakkaan vakuutus, joka viimeksi kärryn jonoon laittoi ja aiheutti kärryjonoon liikkeelleläh-dön.	0	0

3. Asiakas tuo liikkeeseen 1,5 vuotta sitten ostamansa tuhkaimurin, josta on kannen lukitus rikkoutunut ja tuhkat ovat levinneet ympäri asuntoa. Asiakas vaatii myyjäliikkeeltä 500€ korvauksen pahoitetusta mielestä ja siivoustyöstään, sekä uuden kannen imuriinsa. Mikä on myyjäliikkeen velvollisuus?

Tapaus:	Vastausten lkm	Vastausprosentti
Myyjäliike korvaa uuden kannen, mutta ei ole velvollinen korvaamaan siivouskuluja.	8	67 %
Myyjäliike korvaa tuotteensa vahingon ja siitä aiheutuneet vahingot, mikäli takuu on voimassa.	2	16,5 %
Myyjäliike on velvollinen korvaamaan tuotteensa aiheuttaman vahingon	2	16,5 %

4. Myymälässä on runsaasti asiakkaita, vaikka kello lähenee 21. Viimeinen asiakas saapuu kassalle klo 21.13 mukanaan alkoholijuomia. Asiakas kertoo hakeneensa juomat koriin heti tullessaan myymälään ja jonossa vierähti aikaa. Miten toimitaan?

Vastaus:	Vastausten lkm	Vastausprosentti
Myyjä myy juomat	7	58 %
Myyjä kieltäytyy myymästä, koska alkoholinmyynti on kiellettyä klo 21-9 välisenä aikana	5	42 %

5. Asiakas on eilen ostanut kengät, jotka on todennut myöhemmin illalla väärän värisiksi. Asiakas tulee seuraavana päivänä myymälään kuitin kanssa ja vaatii rahojaan takaisin vedoten kuluttajanoikeuteensa. Onko myyjäliikkeen peruttava kauppa?

Vastaus:	Vastausten lkm	Vastausprosentti
Kyllä	8	66,7 %
Ei	5	33,3 %

Perusteluja: "Tuotteesta voi tehdä normaalin palautuksen." "14vrk:n palautusoikeus."
 "Asiakas voi vaihtaa kengät oikean värisiin tai kauppa perutaan -> Rahat takaisin." "Jos kenkiä on käytetty tai niistä on laput poistettu, ei tarvitse ottaa takaisin."

Vastauksia avoimiin kysymyksiin:

1. Onko sinulla mielessäsi jotain kysymyksiä kyselyssä mainittuihin, työhösi liittyviin juridisiin asioihin? Millä osa-alueella tunnet tarvitsevasi lisätukea?

"Yllättävät tilanteet ja niissä toimiminen."

"Uhkaavat tilanteet, ryöstö."

"Varastettu pankkikortti tms."

2. Oletko törmännyt työssäsi asioihin, joissa olet joutunut miettimään oikeudellista näkökulmaa? Millaisiin?

"Jos liikkeen edusta on jäinen ja asiakas liukastuu ja rikkoo luitaan. Onko korvausvelvollinen liike vai työtehtäviään laiminlyönyt kiinteistönhuolto?"

"Näpistyksen kiinniottotilanne."

3. Oletko mielestäsi saanut riittävän koulutuksen työnantajaltasi asiakkaan ja myyjän oikeuksiin ja velvollisuuksiin?

"Välttävä" "Kyllä." "En." "Joo, mitään ihmeellistä ei ole tullut mieleen. Kun tulee niin kysyn ja homma selviää sillä."

Esimiesten arvio myyjien osaamisesta

Aihealue	Ei lainkaan osaamista	Ei kovin hyvä osaaminen	Ei mielipidettä	Melko hyvä osaaminen	Erittäin hyvä osaaminen	Asian hallitsemisen tärkeysaste (1-5) Keskiarvo
Hintamerkinnot		4		3		2,9
Alennus- ja loppuunmyyntikäytännöt		3	1	3		3
Tuotevastuu		6		1		2,3
Tuoteturvallisuus		4		3		2,8
Takuu/ vaihto- ja palautusoikeudet		5		2		2,6
Kilpailu ja vertailu		5		2		2,6
Aukioloajat			1	6		3,8

Pelit, DVD:t, lehdet		1	1	5		3,6
Myrkylliset kemikaalit	1	5	1			2,2
Ilotulitteet	1	4	1	1		2,4
Alkoholi-, nikotiini- ja tupakointituotteet		1		5	1	3,8
Rahapelit		1	1	5		3,6
Omavalvonta		2		5		3,6
Henkilöllisyystodistukset				6	1	4,3
Maksuvälineet		1		5	1	3,9
Salassapito ja tietoturvaluus		4		3		2,9

Järjestys ja yleinen turvallisuus		4	1	2		2,6
Näpistys, varkaus, ryöstö ja kiinniotto		3		4		3,2
Maksuvälinepetos		6	1			2,1
Väärennetty tai varastettu henkilöllisyystodistus		6		1		2,2

Avoimet kysymykset esimiehille

1. Millaiseksi koet henkilökunnan kuluttajanoikeuksien osaamisen?

"Heikko." "Ei hyvä." "Erittäin huono."

2. Entä markkinointisäädösten osaamisen?

"Heikko." "Ei hyvä." "Ei." "Ei tarvikaan, markkinointiosasto hoitaa." "Eivät tunnista virheitä."

3. Millaisiin tapauksiin olet törmännyt, jolloin on täytynyt miettiä, miten laki sitä säätelee?

"Tuotevastuu, takuutuotteet." "Palautukset." "Asiakaspalautukset." "Jo syödyn tuotteen reklamaatio."

4. Olisiko sinulle työssäsi hyötyä, jos henkilökunta hallitsisi paremmin kuluttajanoikeuksia tai markkinointisäädöksiä?

"+++." "Ehdottomasti." "Kyllä." "Ainakin vähän parempi osaaminen olisi hyvä."

5. Ymmärtävätkö myyjäsi olevansa yrityksen edustajia ja tilanteen vakavuuden lainsäädännön noudattamatta jättämisestä?

"Eivät kaikki." "Ei." "Eivät." "Ehkä osittain." "Jotkut ehkä."

6. Millä aihealueilla myyjät tarvitsevat eniten tukea? Mikä alue on sinulle haastavin, jolle kaipaisit lisäkoulutusta?

"Kuluttajanoikeudet." "Maksuvälinerikokset." "Uhkaavien asiakastilanteiden käsittely." "Toiminta rikosten sattuessa." "Kaikissa." "Takuu-asiat." "Asiakaspalautukset, reklamaatiot, tuotevastuu."