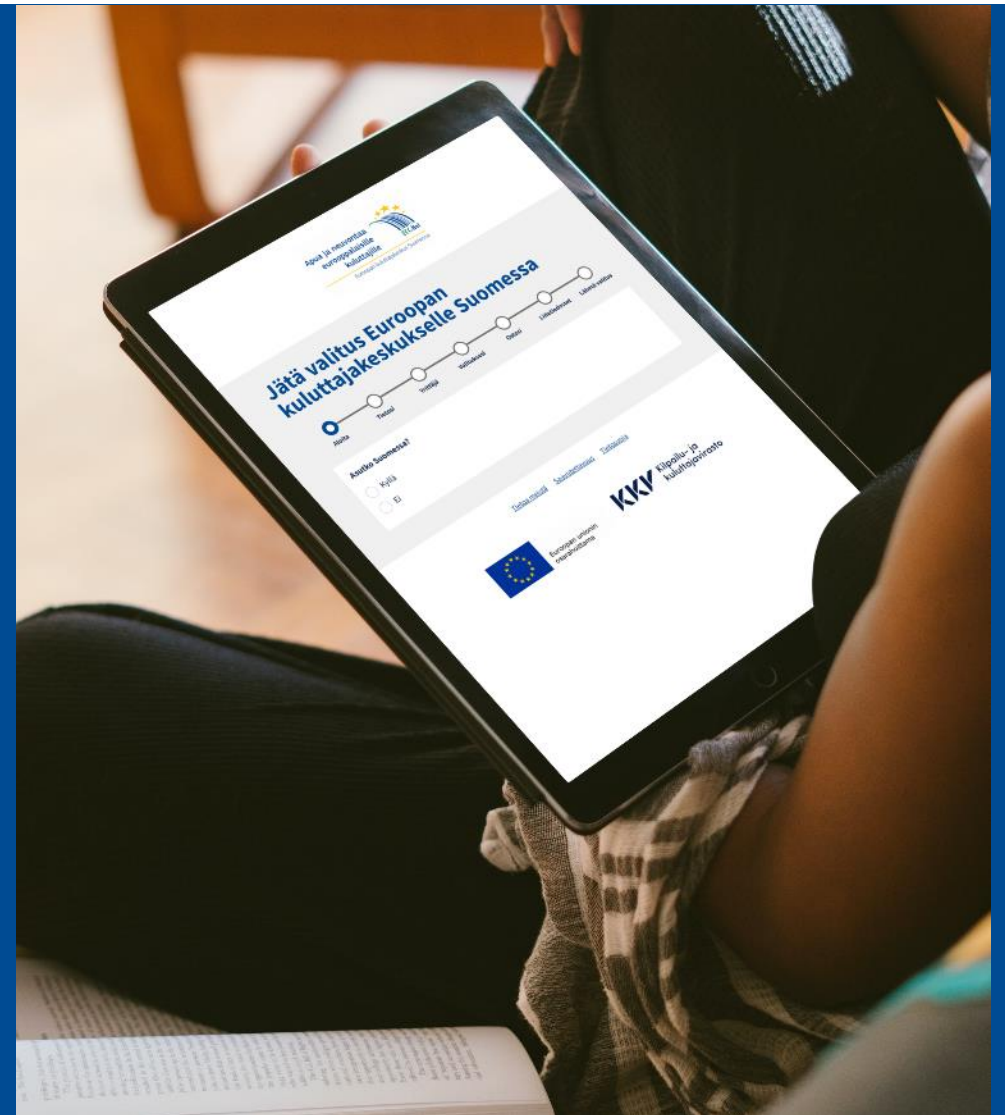


Euroopan kuluttajakeskuksen uudet asiointilomakkeet kuluttajille

Vuoden selväsananainen -kilpailu 2022

10.10.2022



KKV Finnish Competition and Consumer Authority

Help and advice
for consumers
in Europe
ECC-Net
European Consumer Centres Network

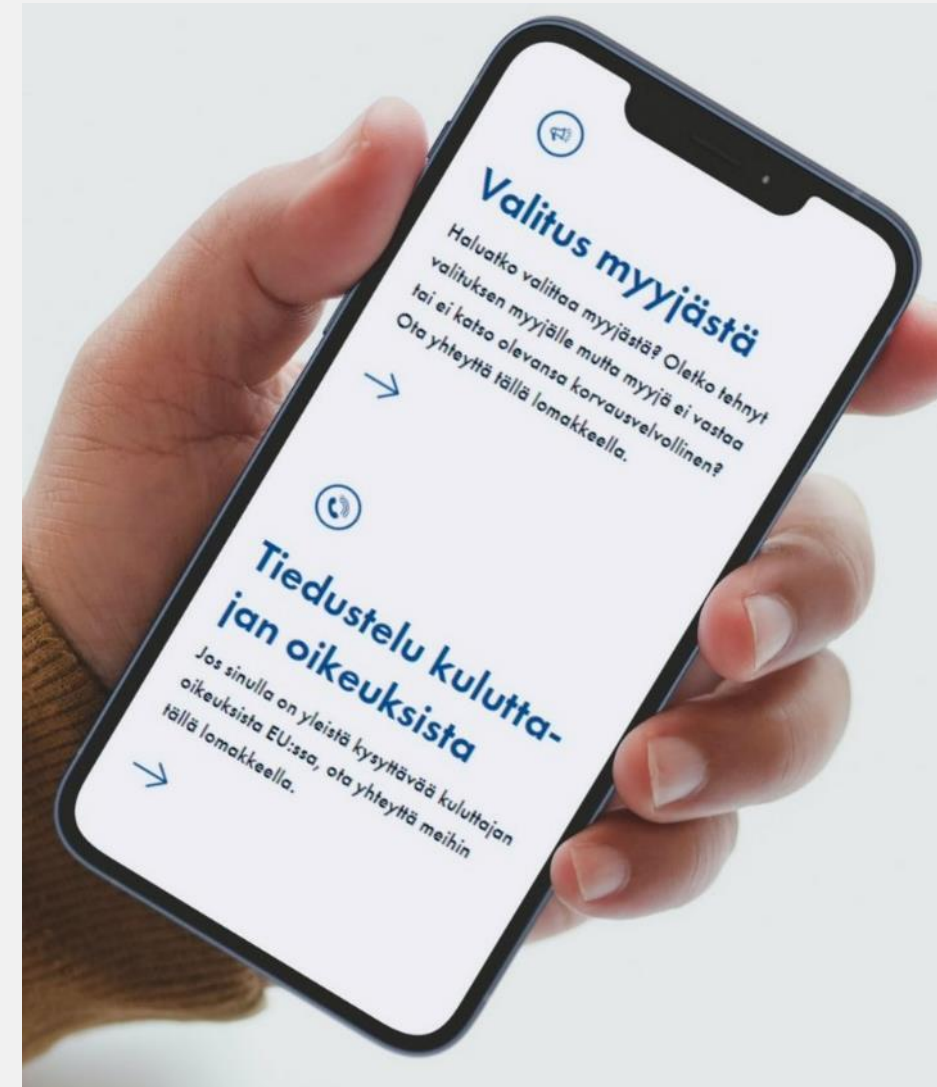
Mitä Euroopan kuluttajakeskus tekee?

- Tarjoamme kuluttajille tietoa EU:n kuluttajansuojasta ja matkustajan oikeuksista.
- Neuvomme ja sovitlemme maiden rajat ylittävän kaupan ongelmatilanteita, joissa kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja sijoittuvat keskenään eri maihin EU-alueella.
- Tyypillisiä yhteydenoton aiheita ovat verkkokaupasta toimittamaton tuote ja lennon peruutus.
- Pyrimme käyttämään oikeudellisessa neuvonnassa selkeää kieltä.
- Olemme osa Euroopan kuluttajakeskusten verkostoa (ECC-Net), jolla on toimipiste kaikissa EU-maissa, Norjassa ja Islannissa.
- Saamme Suomessa kuluttajilta vuodessa noin 3 000 uutta yhteydenottoa, koko Euroopan kuluttajakeskusten verkoston tasolla yli 120 000.
- Toimintaamme rahoittavat jäsenmaat sekä Euroopan unioni.
- Suomessa olemme osa Kilpailu- ja kuluttajavirastoa.

Asiointilomakkeiden käyttöönotto

Halusimme uusilla asiointilomakkeilla:

- Tukea ja helpottaa kuluttajien yhteydenottoja verkon kautta.
- Varautua yhteydenottomäärien kasvuun.
- Parantaa asiakasohjausta: asiointilomake kertoo kuluttajalle, millaisissa asioissa voimme auttaa ja ohjaa tarvittaessa eteenpäin, jos emme itse ole oikea taho.
- Kiinnittää huomiota siihen, että käytetyt termit olisivat kuluttajille tuttuja ja ymmärrettäviä ja kieli mahdollisimman selkeää.



Kuluttajan tarpeisiin vastaaminen

- Asiointilomakkeet löytyvät suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Lomakkeet ovat entistä vaivattomampi ja toisaalta ohjatumpi tapa kuluttajille tehdä valitus ulkomaisesta yrityksestä tai kysyä EU-alueen kuluttajan oikeuksista.
- Lomaketta voi täyttää itselle sopivaan aikaan 24/7.
- Lomakkeen suunnittelussa otettiin huomioon myös se, että yhä useammat kuluttajat ottavat yhteyttä mobiililaitteilla.
- Lomakkeen täyttäminen auttaa kuluttajia myös jäsentämään ja ymmärtämään käsiteltävää kysymystä tai ongelmaa paremmin.

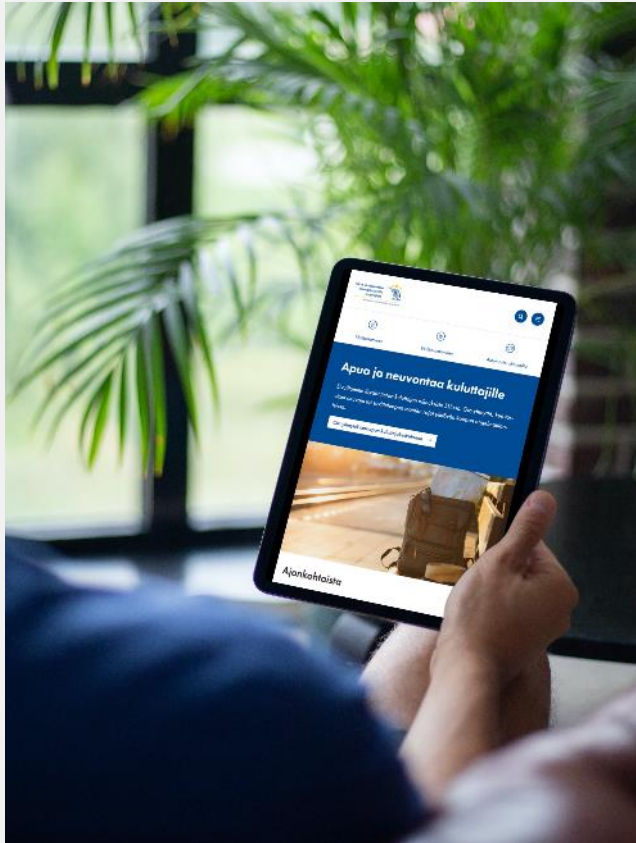


Asiantuntijan työn sujuvoittaminen

- Aikaisemmin sähköpostilla tulleet valitukset olivat usein puutteellisia asian käsittelyn kannalta.
- Olemme saaneet enemmän sähköisiä yhteydenottoja kuin ennen, mutta jalostuneemmassa muodossa.
- Saamme useimmiten lomakkeen avulla kaikki tarpeelliset tiedot yhdellä kertaa.
- Olemme saaneet vähemmän yhteydenottoja aiheista, jotka eivät kuulu meille.
- Kehitämme lomakkeita ja verkkopalvelua palautteen ja kokemustemme pohjalta.



Kiitos!



Tutustu:

→ [ECC.fi](https://www.ecc.fi)

→ [ECC.fi/asiointi](https://www.ecc.fi/asiointi)



Co-funded by
the European Union

The content of this presentation represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.