



# CASP2021

Koordinoitu toiminta  
tuoteturvallisuuden puolesta

Verkkokaupan  
markkinavalvonta



Loppuraportti

# Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Lyhenneluettelo	2
Tiivistelmä	3
<b>Osa 1</b>	
1. Yhteenveto verkkokaupan markkinavalvontaa koskevasta toimesta	4
1.1 Johdanto ja päätavoitteet	4
1.2 Yhteenveto osallistuvista markkinavalvontaviranomaisista	5
2. Yhteenveto tärkeimmistä toimista ja tuloksista	6
2.1 Toimen soveltamisala	6
2.2 Työskentelytapa	7
2.3 Ratkaisujen määrittäminen sekä välineiden ja tuotosten kehittäminen	9
2.3.1 Suoratoimitus	9
2.3.2 Rajat ylittävä yhteistyö	10
2.3.3 Verkkokaupan markkinavalvonnan suorittaminen	10
3. Päätelmät ja suositukset	11
3.1 Yleiset päätelmät	11
3.2 Opitut asiat	11
3.3 Suositukset	12
<b>Osa 2</b>	
1. Mikä CASP on?	13
Roolit ja vastuut	13
2. Horisontaalisen toimen työsuunnitelma	14
3. Yhteenveto horisontaalisen toimen lähestymistavasta	15

## Lyhenneluettelo

LYHENNE	KUVAUS
CASP	Koordinoitu toiminta tuoteturvallisuuden puolesta
DG JUST	Euroopan komission oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosasto
EISMEA	Euroopan innovaationeuvoston ja pk-yritysten toimeenpanovirasto
EK	Euroopan komissio
EO	Taloudellinen toimija
ETA	Euroopan talousalue
EU	Euroopan unioni
HA	Horisontaalinen toimi
HelpDoc	Ohjeasiakirja
KoM	Aloituskokoukset
MS	Jäsenvaltio(t)
MSA	Markkinavalvontaviranomainen
OMS	Verkkokaupan markkinavalvonta
PSA	Tuotekohtainen toimi

# Tiivistelmä

## Tavoitteet

Koordinoitu toiminta tuoteturvallisuuden puolesta (CASP) auttaa kaikkia Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen maiden markkinavalvontaviranomaisia tekemään yhteistyötä Euroopan sisämarkkinoille saatettavien tuotteiden tuoteturvallisuuden parantamiseksi.

Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevassa horisontaalisessa CASP 2021 -toiminnassa keskityttiin vuonna 2020<sup>1</sup> jo tehdyn työn edistämiseen sekä käytännön välineiden ja ratkaisujen kehittämiseen verkkokaupan markkinavalvonnan lisähaasteisiin vastaamiseksi. Markkinavalvontaviranomaiset työivät minihankkeissa kolmea päähaastetta: **suoratoimitus, rajat ylittävä yhteistyö ja verkkokaupan markkinavalvonnan suorittaminen. Euroopan komissionsähköisen valvonnan työkalua** käytettiin laajasti palautteen ja mahdollisten parannusehdotusten antamiseen.

## Tulokset

### Verkkokaupan markkinavalvonnan ohjeasiakirja

Toimessa kehitettiin ohjeasiakirja, jossa esitellään erilaisia välineitä ja annetaan käytännön neuvoja markkinavalvontaviranomaisille siitä, miten ne voivat suorittaa verkkotarkastuksia, mukauttaa verkkokaupan markkinavalvonnan täytäntöönpanoprosessit sähköisen kaupankäynnin uusiin muotoihin (esim. suoratoimitus) ja kehittää tehokkaita yhteistyömekanismeja EU:n jäsenvaltioiden ja EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaisien välillä.

### Sähköisen valvonnan hakurobottityöpaja

Toimessa järjestettiin työpaja, jotta markkinavalvontaviranomaiset oppivat käyttämään tehokkaasti Euroopan komission uutta sähköisen valvonnan työkalua ja tunnistamaan verkossa myytäviä vaarallisia tuotteita. Markkinavalvontaviranomaisilta kerättiin palautetta heidän kokemuksestaan työkalusta ja parannussuosituksia.

### Korkean tason prosessi verkkokauppojen keräämiseksi

Markkinavalvontaviranomaisien käyttöön laadittiin prosessi, jolla kerätään verkkokauppoja, jotka syötetään Euroopan komission sähköisen valvonnan työkaluun. Ehdotetulla lähestymistavalla varmistetaan, että kunkin jäsenvaltion tärkeimmät verkkokaupat tulevat kirjattua.

## Päätelmät ja suositukset

Sähköisen kaupankäynnin eksponentiaalisen kasvuvauhdin myötä verkkokaupan markkinavalvonnan merkitys kasvaa jatkuvasti. Uusiin nouseviin haasteisiin on vastattava, jotta voidaan varmistaa markkinavalvontaviranomaisten toiminnan tehokkuus ja kuluttajien suojele vaarallisilta tuotteilta. Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan CASP 2021 -toimen pääasiallisena tavoitteena oli syventää kolmea tunnistettua haastetta ja sisällyttää verkkokaupan markkinavalvonta olennaiseksi osaksi markkinavalvontaviranomaisien päivittäistä työtä. Koordinoitussa toiminnassa tuoteturvallisuuden puolesta voitaisiin keskittyä verkkokaupan markkinavalvonnan muihin haasteisiin, jotta voidaan kehittää lisää käytännön ratkaisuja ja täydentää aiemmissa toimita kehitettyjä välineistöä. Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan toimen aikana käytyjen keskustelujen pohjalta laadittiin myös suosituksia.

### Kuluttajille

- Pysy ajan tasalla verkko-ostosten vaaroista ja käytä Safety Gatea ennen tuotteen ostamista.

### Taloudellisille toimijoille

- Tuoteturvallisuuden korkean tason varmistamiseksi taloudellisten toimijoiden on pysyttävä ajan tasalla kohdemaan/-alueen ja/tai tuotteiden myyntikohteenturvallisuusvaatimuksista,
- Tee tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa vaarallisten tuotteiden oikea-aikaisen poistamisen varmistamiseksi ja käytä Product Safety Business Alert Gateway -työkalua<sup>2</sup>,
- Edistä viestintää markkinavalvontaviranomaisien kanssa, anna ja jaa yhteystietoja, kun tuotteita myydään verkossa.

### Eurooppalaisille ja kansallisille viranomaisille

- Tutustu muihin haasteisiin ja jaa tietoa hankkeen aikana kehitettyjä tuloksia ja tuotoksia sekä muita valmiuksien kehittämistoimia (esim. sähköisen täytäntöönpanon akatemia),
- Hyödynnä Euroopan komissio sähköisen valvonnan työkalua ja anna palautetta työkalun parantamiseksi jatkuvasti,
- Tee yhteistyötä tullin kanssa, joka on ensimmäinen portti EU:n markkinoille tuleville vaarallisille tai vaatimustenvastaisille tuotteille, sekä ylläpidä ja edistä jatkuvaa tietojenvaihtoa.
- Edistetään pitkäaikaisia suhteita taloudellisiin toimijoihin ja myös muihin verkkojakeluketjun toimijoihin ja varmistetaan tiivis yhteistyö, jotta voidaan reagoida nopeammin, kun havaitaan vaarallisia tuotteita, mikä parantaa kuluttajien suojeleua.

<sup>1</sup> [OMS guidelines and toolbox](#)

<sup>2</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/screen/public/home>

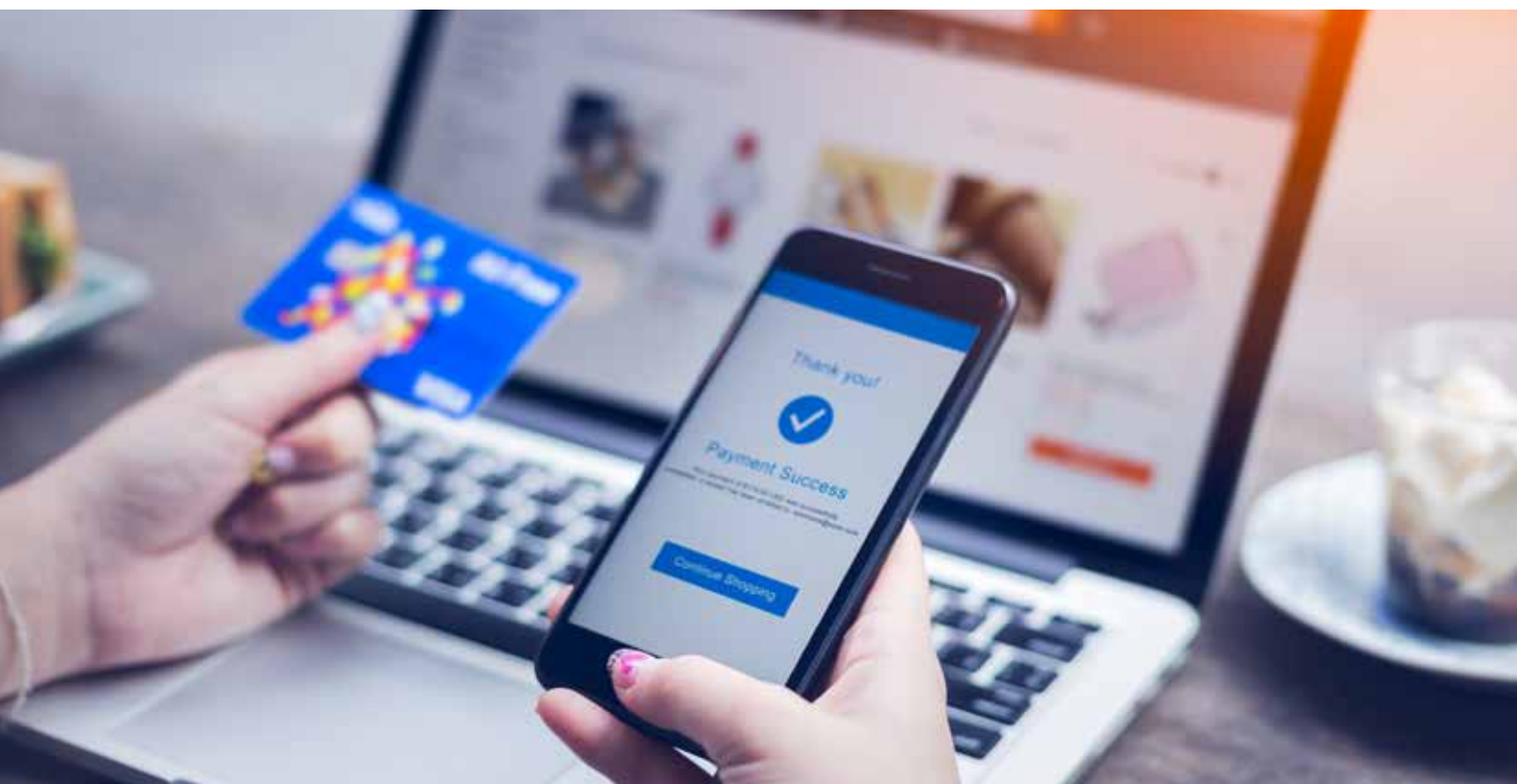
# 1. Yhteenveto verkkokaupan markkinavalvontaa koskevasta toimesta

## 1.1 Johdanto ja päätavoitteet

Verkkokauppa kasvaa eksponentiaalisesti eri puolilla maailmaa. Kasvua on vauhdittanut entisestään koronaviruspandemia, joka on vaikuttanut voimakkaasti sähköisen kaupankäynnin malleihin ja kulutustottumuksiin<sup>3</sup>. Kun kivijalkamyymälät suljettiin yhdessä yössä, kuluttajat ryntäsivät internetiin tekemään ostoksia. Tämä kiihdytti merkittävästi verkko-ostosten kasvua, joka tuntuu jatkuvan pysäyttämättä. Tätä kehitystä vahvistavat myös mobiililaitteiden käytön lisääntyminen, ”datan aikakausi”, asiakkaiden osallistamismahdollisuuksien lisääntyminen sekä verkkokauppojen alhaiset toimintakustannukset. Kaikkien näiden tekijöiden vuorovaikutus viittaa siihen, että tämä suuntaus jatkuu, mikä tekee verkkokaupan markkinavalvonnasta ensisijaisen tärkeän välineen nouseviin haasteisiin vastaamiseksi.

Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevassa horisontaalisessa toimessa keskityttiin auttamaan markkinavalvontaviranomaisia tehostamaan niiden verkkokaupan markkinavalvontatoimia ja sisällyttämään verkkokaupan markkinavalvonnan osaksi niiden jokapäiväistä työtä. Toimen aikana saavutettiin seuraavat päätavoitteet:

- Tunnistettiin markkinavalvontaviranomaisten kohtaamat haasteet ja kehitettiin kohdennettuja välineitä erityisesti suoratoimitusilmioon,
- Kehitettiin yhdessä markkinavalvontaviranomaisten kanssa välineitä ja suuntaviivoja, joilla ne voivat haasteisiin ja puuttua rajat ylittävään yhteistyöhön liittyviin erityisongelmiin,
- Kehitettiin markkinavalvontaviranomaisten nykyisen verkkokaupan markkinavalvonnan korkean tason prosessikartta verkkokauppojen keräämiseksi ja verkkokauppojen luetteloimiseksi jäsenvaltioittain,
- Laadittiin verkkokaupan markkinavalvonnan ohjeasiakirja, jossa esitetään yhteenveto toimen työn tuloksista ja jota kaikki EU-/ETA-maiden markkinavalvontaviranomaiset voivat käyttää.



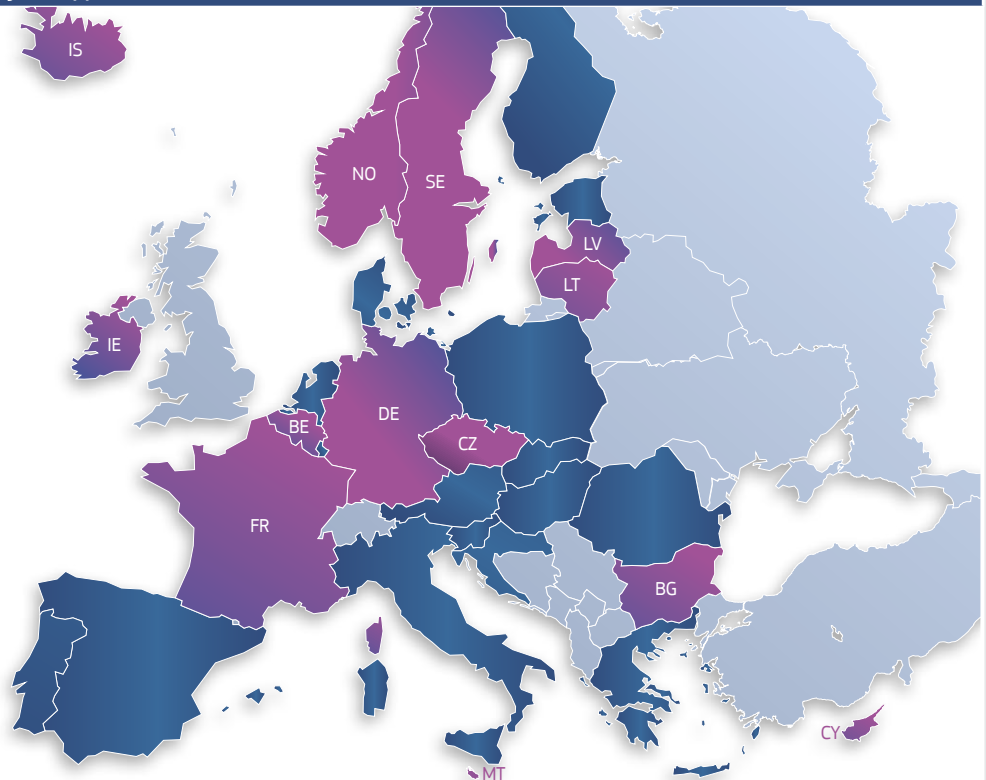
<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/-/ddn-20210217-1>

## 1.2 Yhteenveto osallistuvista markkinavalvontaviranomaisista

Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevaan horisontaaliseen toimeen osallistui yhteensä 19 markkinavalvontaviranomaista 11 jäsenvaltiosta ja kahdesta ETA-maasta, kuten alla olevasta kuvasta käy ilmi.

Taulukko 1 - Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset

VALTIO	MSA
Belgia	Liittovaltion julkinen palvelu Talous - Laadun ja turvallisuuden pääosasto
	Liittovaltion julkishallinnon terveys, elintarvikeketjun turvallisuus ja ympäristö - liittovaltion ympäristötarkastuslaitos
	Liittovaltion julkinen palvelu rahoitus - Tulliviranomainen
Bulgaria	Kuluttajansuojaneuvosto
	Valtion metrologisen ja teknisen valvonnan virasto
Irlanti	Kilpailu- ja kuluttajansuojakomissio
Islanti	Asunto- ja rakennusviranomainen
Kypros	Työsuojelutarkastusvirasto
Latvia	Kuluttajien oikeuksien suojelukeskus
Liettua	Valtion kuluttajansuojaviranomainen
Malta	Maltan kilpailu- ja kuluttajaviranomainen
Norja	Norjan pelastuspalveluvirasto
Ranska	Kilpailu-, kuluttaja- ja petostentorjuntavirasto
Ruotsi	Ruotsin sähköturvallisuusvirasto
	Ruotsin kemikaalivirasto
Saksa	Tübingenin alueneuvosto, osasto 11 – Markkinavalvonta
	Münsterin piirihallitus
	Bremenin osavaltion kaupan valvonta
Tšekki	Tšekin kauppataarkastusviranomainen
	Teollisuus- ja kauppaministeriö



## 2. Yhteenveto tärkeimmistä toimista ja tuloksista

### 2.1 Toimen soveltamisala

Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan toimen soveltamisala määriteltiin aloituskokouksessa. Toimessa päätettiin keskittyä kahteen pääpilariin, kuten jäljempänä olevassa taulukossa 2 esitetään.

Taulukko 2 - Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan toimen pääpilarit

PILARI	SISÄLTÖ
1) Välineiden ja ohjeiden kehittäminen yhdessä verkkokaupan markkinavalvontaa koskeviin haasteisiin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskitytään kolmeen erityiseen markkinavalvontaviranomaisten valitsemaan minihankkeeseen               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Suoratoimitus</li> <li>o Rajat ylittävä yhteistyö</li> <li>o Verkkokaupan markkinavalvonnan suorittaminen</li> </ul> </li> </ul>
2) Lisätoimien ja parannusten ehdottaminen oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston sähköisen valvonnan työkaluun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Käyttäjäpalautteen kerääminen nykyisistä ominaisuuksista</li> <li>• Lisätoimiehdotuksia</li> </ul>

Seuraavat toiminnan sopimusperusteiset tuotokset määritettiin:

- Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan **CASP 2021 -ohjeasiakirjan** laatiminen,
- Yhteisten harjoitusten järjestäminen **sähköisen valvonnan työkalulla**
- **Verkkokauppojen tutkiminen** sähköisen valvonnan työkalun avulla luomalla luettelo verkkokaupoista kullekin markkinavalvontaviranomaiselle ja keskustelemalla prosessin määrittämisestä, päivittämisestä ja ylläpitämisestä.



## 2.2 Työskentelytapa

Verkkokaupan markkinavalvonnan on todettu olevan keskeinen markkinavalvonnan alue tulevaisuudessa. Yksi verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan CASP 2021 -toiminnan päätavoitteista oli tarkastella yksityiskohtaisesti markkinavalvontaviranomaisten kohtaamia haasteita ja kehittää yhdessä työkaluja ja ratkaisuja, jotka tarjoavat käytännön välineitä kaikille verkkokaupan markkinavalvontaa

tekeville markkinavalvontaviranomaisille. Osallistajat päättivät jakaa tämän toimen kolmeen minihankkeeseen (verkkokaupan markkinavalvonnan suorittaminen, rajat ylittävä yhteistyö ja suoratoimitus). Alla olevassa prosessikartassa on esitetty verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan toimen aikana sovelletut yksityiskohtaiset menetelmät.

Kuva 1 - Miten vastata haasteisiin? – minihankelähestymistapa



Prosessin lopuksi markkinavalvontaviranomaiset ovat kehittäneet yhdessä ratkaisuja Wiki-verkkoalustalla ja antaneet säännöllistä palautetta kokousten välillä. Välikokouksissa käytettiin aivoriihiharjoituksissa Mural<sup>4</sup> yhteistyötyökalua, joka oli hyödyllinen markkinavalvontaviranomaisten yhdessä kehittämien välineiden työstämisessä.

Seuraavassa kuvassa on yhteenveto verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan CASP 2021 -toimen välineiden kehittämisprosessista.

Kuva 2 - Välineiden kehittämisprosessi



Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan toimen toisessa vaiheessa keskityttiin Euroopan komission äskettäin kehittämään sähköisen valvonnan työkaluun. Pää tavoitteena oli tukea ja edistää työkalun käyttöä sekä kerätä palautetta ja parannusideoita. Työkalu on yksi merkittävimmistä keinoista

parantaa markkinavalvontatoimia, joten oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosasto järjesti sähköisen valvonnan työkalun työpajan. Työpajassa markkinavalvontaviranomaisille esiteltiin työkalun toiminnot ja harjoiteltiin sen käyttöä.

<sup>4</sup> Mural on digitaalinen työtila visuaaliseen yhteistyöhön, jossa kaikki osallistujat voivat muokata digitaalista valkotaulua yhdessä reaaliajassa.



## 2.3 Ratkaisujen määrittäminen sekä välineiden ja tuotosten kehittäminen

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan kolmen minihankkeen aikana kehitetyistä välineistä.

Taulukko 3 - Yhteenveto yhdessä kehitetyistä välineistä

MINIHANKE	TULOS	VÄLINE
1. Suoratoimitus	Markkinavalvontaviranomaisten suoratoimitusta koskeva ratkaisupaketti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Shopifyn poistopyyntölomake sääntelyviranomaisille ja siihen on liitetty yksisivuinen selityslomake</li> <li>Shopifyn suoratoimitusta koskeva ohjeasiakirja (HelpDoc).</li> </ul>
2. Rajat ylittävä yhteistyö	Yhteistyöpaketti EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaisten kanssa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rajat ylittävä yhteistyömalli tietojen vaihtamiseksi EU:n ja EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaisten välillä</li> <li>Luettelo EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaisten yhteystiedoista (jatkuvasti päivitettävän asiakirjan luominen Wikiin).</li> </ul>
3. Verkkokaupan markkinavalvonnan suorittaminen	Verkkokaupan markkinavalvontatoiminnan korkean tason prosessikartta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkokaupan markkinavalvontatoiminnan pääelementit</li> <li>Korkean tason prosessi verkkokauppojen keräämiseksi ja jatkuvasti päivitettävän verkkokauppaluettelon laatiminen</li> <li>Markkinavalvontaa koskevien parhaiden käytäntöjen täytäntöönpano.</li> </ul>

### 2.3.1 Suoratoimitus

Ensimmäisessä minihankkeessa käsiteltiin suoratoimitusilmiötä. Suoratoimitus on vähittäiskaupan toteutusmenetelmä, jossa elinkeinonharjoittaja ei pidä varastossa myymiään tuotteita. Se on osa suurelta osin näkymätöntä toimitusketjua, jota monet suuret vähittäiskauppiat ja markkinapaikat käyttävät tavaroiden hankkimiseen eri puolilta maailmaa. Hankkeen aikana määriteltiin seuraavat merkittävimmät haasteet:

- Suoratoimitusmyyjät ja -välittäjät voivat välttää vastuuta väittäen olevansa vain välittäjiä kuluttajan ja toimittajan välillä.
- Kolmansista maista hankitaan enimmäkseen edullisia ja heikkolaatuisia tuotteita, mikä lisää EU:n turvallisuuslainsäädännön rikkomusten riskiä.
- Myytyjen tuotteiden vaatimustenmukaisuutta ei voida varmistaa, koska suoratoimitusmyyjä ei fyysisesti kosketa tuotetta.
- Vaarallisten tuotteiden tunnistaminen suoratoimitusmyyjien sivustoilla voi olla vaikeaa, sillä suoratoimitusmyyjillä ei välttämättä ole omia tuotekuvia vaan ne käyttävät yleisiä valokuvia.
- Suoratoimitusmyyjien yhteistyö markkinavalvontaviranomaisten kanssa/ markkinavalvontatoimien kanssa.

Näihin haasteisiin vastaamiseksi hankkeessa kehitettiin yhdessä Shopify<sup>5</sup> kanssa "markkinavalvontaviranomaisten suoratoimituspaketti", jota voidaan käyttää yleisesti verkkomyyjien tai markkinapaikkojen kanssa markkinavalvontaviranomaisten ja ekosysteemin eri toimijoiden välisen yhteistyön parantamiseksi. Siinä on kaksi osaa:

- Suoratoimitusta koskeva ohjeasiakirja, joka sisältää tietoa suoratoimitusmyyjien ja verkkokauppa-alustojen velvollisuuksista ja EU:n tuoteturvallisuuslainsäädännöstä.
- Markkinavalvontaviranomaisten käyttöön malli tietojen vaihtamiseen ja vaarallisista tuotteista ilmoittamiseen<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Shopify on teknologiatoimittaja, joka tarjoaa kolmansien osapuolten myyjien käyttöön perustyökalut ja -teknologiat oman verkkokaupan perustamiseksi, ja helpottaa näin myös suoratoimitusta.

<sup>6</sup> [Shopify takedown request form](#)

### 2.3.2 Rajat ylittävä yhteistyö

Markkinavalvontaviranomaiset määrittivät kolme rajat ylittävän yhteistyöhön liittyvää haastetta:

- Taloudellisten toimijoiden kartoittaminen ja yhteyksien luominen – Yhteystietoja ei ole julkisesti saatavilla.
- Tuoteturvallisuuteen liittyvistä ongelmista tiedusteleminen – Vastausten saaminen EU:n ulkopuolella sijaitsevilta taloudellisilta toimijoilta hankalaa.
- Korjaavien toimien toteuttaminen ja vaatimustenmukaisuuden varmistaminen – Lainkäyttöalueen ulkopuolelle sijoittautuneet taloudelliset toimijat eivät välttämättä noudata niitä.

Osallistujat lähestyivät haasteita kahdesta näkökulmasta, ja tuloksena syntyi ”Yhteistyöpaketti EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaisten kanssa”.

Yksi ratkaisu oli sellaisen mallin kehittäminen, jossa pyydetään EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaisilta apua ja saadaan lisätietoja myyjistä (esim. vähimmäistiedot tuotteesta, jotta EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaiset voivat ryhtyä toimiin).

Toisella täydentävällä ratkaisulla pyrittiin tehostamaan rajat ylittävää yhteistyötä laatimalla luettelo EU:n ulkopuolisten maiden markkinavalvontaviranomaisista, jotka haluavat tehdä yhteistyötä EU:n jäsenvaltioiden markkinavalvontaviranomaisten kanssa. Yhteystiedot lisättiin Wiki-alustalla jaettuun asiakirjaan, jota päivitetään jatkuvasti aina, kun uusia tietoja tulee saataville.

### 2.3.3 Verkkokaupan markkinavalvonnan suorittaminen

Tietotekniikan ja internetin nopea kehitys on tuonut uusia haasteita markkinavalvontaan. Markkinavalvontaviranomaisten on mukautettava perinteiset menetelmänsä verkkomaailman uusiin erityispiirteisiin ja sisällytettävä verkkokaupan markkinavalvonta luonnolliseksi osaksi työtään. Sen vuoksi markkinavalvontaviranomaiset ovat kehittäneet vaiheittaisen oppaan verkkokaupan markkinavalvonnasta. Korkean tason prosessikarttaa tarkennettiin koko verkkokaupan

markkinavalvontaa koskevan CASP 2021 -toiminnan ajan, ja se koostuu 10 vaiheesta. Se sisältää myös kuvauksen verkkokauppojen keruuta koskevasta korkean tason prosessista sekä markkinavalvontaa koskevista parhaista käytännöistä, jotka molemmat voidaan katsoa kartan erityisvaiheiksi.

Tässä minihankkeessa kehitetyt kolme elementtiä/välinettä on lueteltu alla.

Taulukko 4 - Välineen osat

VÄLINEET	OSAT
<b>1. Verkkokaupan markkinavalvontatoiminnan korkean tason prosessikartta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkokaupan markkinavalvonnan tärkeimmät vaiheet</li> <li>• Tärkeimmät elementit vaiheittain</li> <li>• Markkinavalvontaviranomaisten kohtaamat haasteet</li> <li>• Markkinavalvontaviranomaisten parhaat käytännöt</li> </ul>
<b>2. Korkean tason prosessi – Verkkokauppojen kerääminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkokauppojen tehostetun luetteloinnin tärkeimmät vaiheet</li> <li>• Laadittiin keskitetty asiakirja, jossa luetellaan verkkokaupat kohdennettuja hakuja varten ja jota markkinavalvontaviranomaiset päivittävät säännöllisesti sähköisen valvonnan työkalulla.</li> </ul>
<b>3. Markkinavalvontaa koskevat parhaat käytännöt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerättiin parhaita käytäntöjä eri jäsenvaltioista toimien kohdentamiseksi paremmin ja markkinavalvontavalvonnan johdonmukaisuuden parantamiseksi.</li> </ul>

# 3. Päätelmät ja suositukset

## 3.1 Yleiset päätelmät

Verkkokaupan markkinavalvonnan merkitys kasvaa jatkuvasti sähköisen kaupankäynnin eksponentiaalisen kasvuvauhdin rinnalla. Uusia haasteita on syntymässä, ja niihin on puututtava, jotta voidaan varmistaa markkinavalvontaviranomaisten toiminnan tehokkuus ja siten kuluttajien suojelu vaarallisilta tuotteilta. Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan CASP 2021 -toiminnan keskeisenä tavoitteena oli tarkastella tarkemmin kolmea tunnistettua haastetta, jotka liittyvät suoratoimitukseen, rajat ylittävään yhteistyöhön ja verkkokaupan markkinavalvontaohjeisiin, joilla verkkokaupan markkinavalvonnasta tehdään olennainen osa markkinavalvontaviranomaisten päivittäistä toimintaa.

Tärkein tulos oli verkkokaupan markkinavalvonnan tärkeimpien elementtien onnistunut kartoittaminen. Lisäksi laadittiin yksityiskohtainen kuvaus muista asiaan liittyvistä haasteista sekä kokoelma olemassa olevista ja uusista parhaista

käytännöistä. Lisäksi jokaiselle minihankkeelle kehitettiin edellä esitetyllä tavalla joukko välineitä, jotka tarjoavat konkreettista ohjausta ja käytännön tietoa siitä, miten havaitut ongelmat voidaan ratkaista (ks. kohta 0). Välineet on sisällytetty verkkokaupan markkinavalvonnan CASP 2021 -ohjeasiakirjaan, jota kaikki EU- ja ETA-maiden markkinavalvontaviranomaiset voivat käyttää ja jonka tarkoituksena on parantaa verkkokaupan markkinavalvontatoimia ja siten kannustaa tehostamaan verkkokaupan markkinavalvontaa. Markkinavalvontaviranomaiset sisällytettiin myös Euroopan komission sähköisen valvonnan työkaluun, ja ne tarjosivat arvokasta käyttäjäkokemuspalautetta ja parannusideoita.

Tulevassa koordinoitussa toiminnassa voitaisiin keskittyä verkkokaupan markkinavalvonnan lisähaasteisiin, jotta voidaan luoda entistä käytännöllisempiä ratkaisuja ja täydentää edelleen aiemmissa toiminna kehitettyä välineistöä.

## 3.2 Opitut asiat

- **Täysin digitaalinen CASP-hanke** Meneillään olevan koronaviruspandemian vuoksi CASP 2021 toteutettiin yksinomaan digitaalisessa muodossa, kuten myös CASP 2020. Digitaalisia viestintätapoja hyödynnettiin menestyksekkäästi tiimityön tehostamiseksi. Digitaalisten yhteistyötyökalujen, kuten Wiki-alustan ja Mural-työkalun, käyttö tarjosi markkinavalvontaviranomaisille mahdollisuuden osallistua merkityksellisellä tavalla ja kehittää kaikkien osaamista ja kokemusta hyödyntäen yhdessä välineitä ja ratkaisuja, joilla voidaan parantaa verkkokaupan markkinavalvontaa.
- **Verkkotyöskentelyn ja hankkeen viestinnän tehokkuus.** Wiki-alusta oli hankkeen onnistumisen kannalta erittäin merkittävä. Hankkeen pääasiallisena kommunikointivälineenä se antoi toimeksisaajalle mahdollisuuden olla jatkuvasti yhteydessä markkinavalvontaviranomaisiin ja vastata hankkeita koskeviin kysymyksiin. Markkinavalvontaviranomaiset käyttivät alustaa myös synergioiden luomiseen sekä lukuisten asiakirjojen laatimiseen yhdessä. Alustan kautta annettiin myös palautetta ja hyväksyttiin verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan toimen aikana tuotetut hankeasiakirjat.

- **Markkinavalvonnan vieminen seuraavalle tasolle.** Verkkokaupan markkinavalvonta on keskeinen markkinavalvonnan osa-alue, jonka merkitys kasvaa koko ajan. Koska useimmat markkinavalvontaviranomaiset tekevät verkkokaupan markkinavalvontatoimia satunnaisesti<sup>7</sup> ja toimet ovat usein vain verkkokauppojen manuaalisia tarkastuksia, markkinavalvontaviranomaisille tarjottiin välineitä, jotka auttavat niitä vastaamaan verkkokaupan markkinavalvonnan haasteisiin. Verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan CASP 2021 -toimen ohjeasiakirjaan kerätään kaikki kolmen minihankkeen aikana kehitetyt ratkaisut.

<sup>7</sup> Havaintoja verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan CASP 2021 -toimen aloituskokouksessa tehdyistä kyselyistä.

## 3.3 Suositukset

Globalisoituneessa digitaalitaloudessa on selvää, että tarvitaan eri sidosryhmien maailmanlaajuisia toimia kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi verkko-ostoksia tehtäessä. Näin olleen toimen aikana laadittiin joukko suosituksia, jotka perustuvat verkkokaupan markkinavalvontaa koskevan toimen kokouksissa käytyihin keskusteluihin.

### Kuluttajille

**Pysy ajan tasalla verkko-ostosten vaaroista.** Kuluttajien olisi oltava tietoisia siitä, että tuotteiden ostaminen verkosta ei välttämättä ole yhtä turvallista kuin perinteisestä kivijalkakaupasta ja että siihen liittyy omat riskinsä. Vaikka verkkokaupan suosio kasvaa houkuttelevien hintojen, helpon saatavuuden ja pandemiaan liittyvien rajoitusten vuoksi, kuluttajien olisi oltava valppaita ja etsittävä säännöllisesti Safety Gate -järjestelmästä EU-/ETA-maiden ilmoituksia vaarallisista tuotteista. Kuluttajien olisi lisäksi luettava huolella tuotekuvaus ja myyjän tiedot kyseisen tuotteen luotettavuuden arvioimiseksi.

### Taloudellisille toimijoille

**Varmista korkea tuoteturvallisuustaso.** Taloudellisten toimijoiden on oltava ajan tasalla kohdemaan/-alueen ja/tai tuotteiden myyntikohteen turvallisuusvaatimuksista. Taloudellisten toimijoiden olisi myös pyrittävä noudattamaan kaikkia asiaankuuluvia tuoteturvallisuusvaatimuksia, koska kuluttajilla on oikeus turvallisiin tuotteisiin ostaessaan tuotteita sisämarkkinoilla.

**Tee tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa.** Taloudellisten toimijoiden olisi tehtävä tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa ja vastattava nopeasti tuotteita koskeviin kyselyihin ja poistamispyyntöihin varmistaakseen, että niiden alustoilla myytävät vaaralliset tuotteet poistetaan nopeasti. On erittäin suositeltavaa, että taloudelliset toimijat tekevät EU- ja ETA-maiden markkinavalvontaviranomaisille ilmoituksen Product Safety Business Alert Gateway<sup>9</sup> kautta aina, kun käy ilmi, että markkinoille on saatettu vaarallinen tuote.

**Helpota viestintää markkinavalvontaviranomaisten kanssa.** Yksi suurimmista markkinavalvontaviranomaisten ilmoittamista verkkokaupan markkinavalvontaan liittyvistä haasteista oli yhteyden saaminen taloudellisiin toimijoihin, erityisesti niiden toimiessa EU:n ulkopuolella. Taloudellisten toimijoiden olisi annettava ja jaettava asiaankuuluvat yhteystiedot aina, kun tuotteita myydään verkossa, jotta voidaan helpottaa markkinavalvontaviranomaisten pyrkimyksiä pitää vaaralliset ja vaatimustenvastaiset tuotteet loitolla sisämarkkinoilta. Tätä on pyritty parantamaan tuoteturvallisuuslupauksella<sup>9</sup>, joka on vapaaehtoinen toimenpide, joka mahdollistaa paremman yhteistyön taloudellisten toimijoiden, markkinavalvontaviranomaisten ja toteutettujen markkinavalvontatoimien välillä. Lupaukseen sitoutuvia tahoja kannustetaan perustamaan markkinavalvontaviranomaisille keskitettyjä asiointipisteitä.

### Eurooppalaisille ja kansallisille viranomaisille

**Jatka verkkokaupan markkinavalvontaan liittyvien haasteiden tutkimista ja sitä koskevien hyvien käytäntöjen jakamista/kehittämistä.**

Markkinavalvontaviranomaisten olisi tutkittava edelleen verkkokaupan markkinavalvontaan liittyviä haasteita viranomaisten toimien johdonmukaisuuden parantamiseksi. Hankkeen aikana ja myös muissa valmiuksien kehittämistoimissa (esim. sähköisen valvonnan akatemiassa) syntyneitä tuloksia ja tuotoksia olisi jaettava edelleen, jotta toimia voidaan kohdentaa paremmin ja johdonmukaisemmin Euroopan tasolla.

**Anna jatkuvasti palautetta Euroopan komission sähköisen valvonnan työkalun käytöstä.** Välineestä saatuja kokemuksia ja sen käyttöön liittyvistä ongelmista olisi annettava jatkuvasti palautetta Euroopan komissiolle, jotta järjestelmää voidaan edelleen parantaa ja löytää paras tekninen ratkaisu.

**Tehosta yhteistyötä tullin kanssa.** On olennaisen tärkeää varmistaa ja edistää jatkuvaa tietojenvaihtoa vaarallisista tuotteista. Tämä koskee erityisesti tullia, joka on ensimmäinen portti, jossa voidaan estää vaarallisten tai vaatimustenvastaisten tuotteiden pääsy EU:n markkinoille.

**Edistä pitkäaikaisia suhteita.** Viranomaisten olisi luotava ja ylläpidettävä jatkuvia suhteita taloudellisiin toimijoihin sekä muihin verkkojakeluketjun toimijoihin. Tiivis yhteistyö mahdollistaa nopeamman reagoinnin, kun vaarallisia tuotteita havaitaan, mikä puolestaan parantaa haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien suojelua.

<sup>9</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/screen/public/home>

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge_en)

# 1. Mikä CASP on?

Koordinoitu toiminta tuoteturvallisuuden puolesta (CASP) mahdollistaa sen, että EU-/ETA-maiden markkinavalvontaviranomaiset voivat tehdä yhteistyötä ja parantaa sisämarkkinoille saatettujen tuotteiden turvallisuutta.

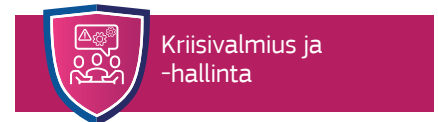
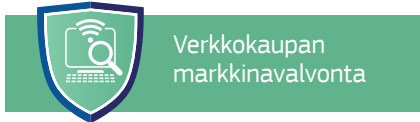
**Horizontaaliset toimet** tarjoavat markkinavalvontaviranomaisille foorumin ajatusten ja parhaiden käytäntöjen vaihtoon. Niissä kehitetään teknisen asiantuntijan johdolla yhteisiä lähestymistapoja, menettelyjä ja käytännön välineitä markkinavalvontaa varten.

**Tuotekohtaisissa toimissa** testataan erityyppisiä tuotteita, jotka voivat aiheuttaa riskin kuluttajille. Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset valitsevat ja keräävät tuotteet, ja ne tutkitaan yhteisesti sovitun testaussuunnitelman mukaisesti.

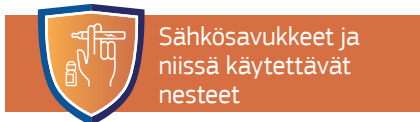
**Hybriditoimilla** helpotetaan horizontaalisia keskusteluja ja toteutetaan testauskampanjoita. Tuloksia käytetään yhteisten lähestymistapojen ja menetelmien kehittämiseen.

**CASP 2021 sisältää kolme horizontaalista toimea, viisi tuotekohtaista toimea ja yhden hybriditoimen. Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset valitsivat toimet oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston järjestämässä kuulemisessa.**

## Horizontaaliset toimet (HA)



## Tuotekohtaiset toimet (PSA)



## Hybriditoimi



## Roolit ja vastuut

### Toimeksisaaja EY/Pracsis

- Koordinoi toimien toteuttamista ja organisointia
- Tarjoaa teknistä ja logistista tukea
- Vastaa raportoinnista, viestinnästä ja tulosten jakamisesta.

### EISMEA

- Hankintaviranomainen - hallinnoi hallinnollista suhdetta toimeksisaajan kanssa oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston puolesta
- Valvoo ja hyväksyy kaikki sopimustulokset.

### EU-/ETA-maiden markkinavalvontaviranomaiset

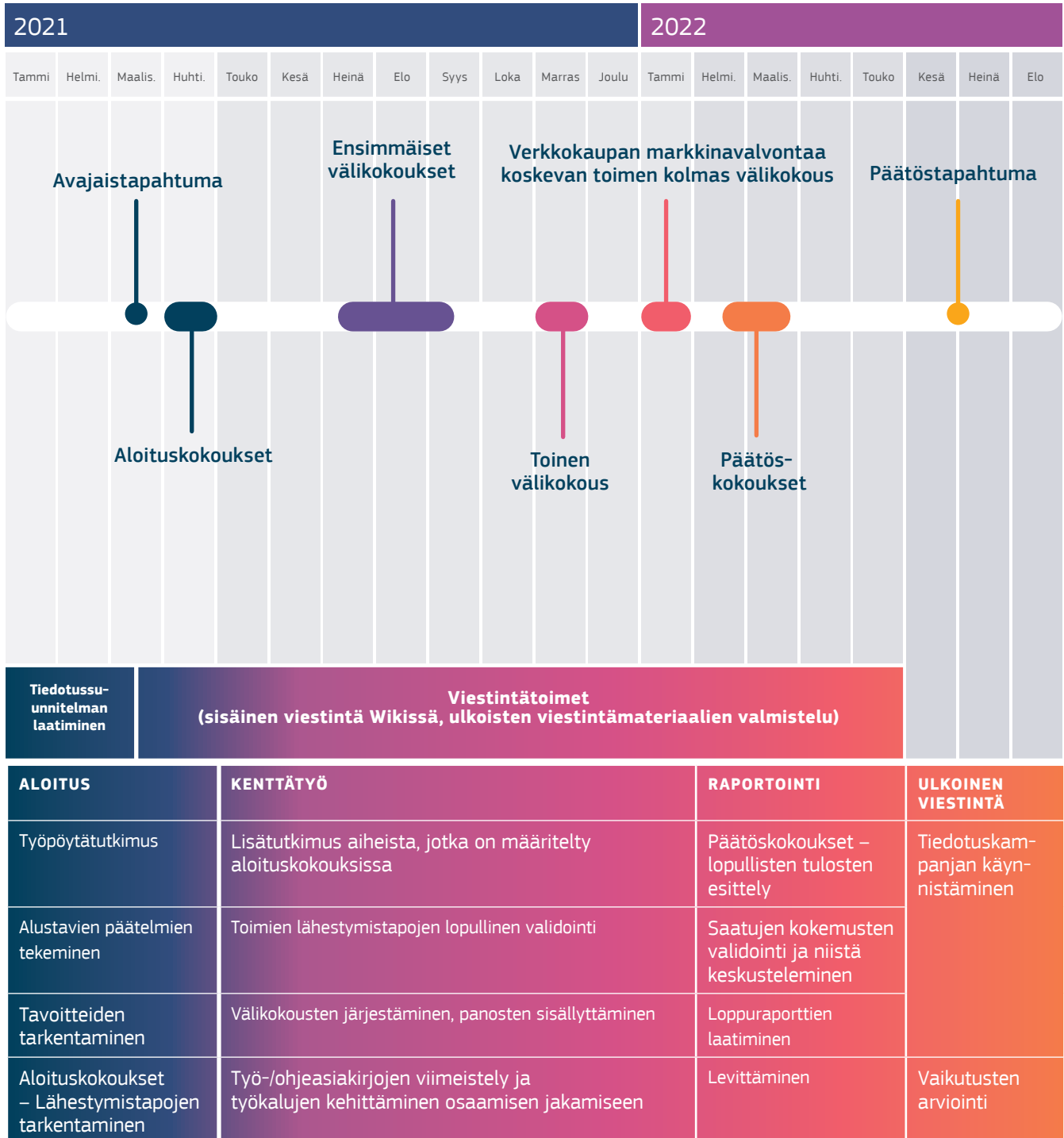
### Tekninen asiantuntija (yksi horizontaalista toimea kohti)

- Tarjoaa teknistä neuvontaa ja ohjausta markkinavalvontaviranomaisille
- Auttaa näytteenotto- ja testaussuunnitelman laatimisessa ja sopivimman laboratorion valinnassa
- Analysoi tuloksia, auttaa tunnistettujen riskien arvioinnissa ja ehdottaa suosituksia.

### DG JUST

- Valvoo CASP-hankkeiden suunnittelua ja toteutusta
- Varmistaa operatiivisen johtamisen, hallinnoinnin ja onnistuneen täytäntöönpanon
- Tukee osallistuvia markkinavalvontaviranomaisia antamalla ohjeistusta.

## 2. Horisontaalisen toimen työsuunnitelma



# 3. Yhteenveto horisontaalisen toimen lähestymistavasta

0

## Prosessi ennen koordinoitua toimintaa tuoteturvallisuuden puolesta

- Oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosasto määritteli painopisteet, jotka auttoivat markkinavalvontaviranomaisia valitsemaan tarkasteltavat aiheet.
- Horisontaaliset CASP 2021 -toimet valittiin oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston järjestämässä kuulemisessa, ja niissä näkyy tämänhetkinen kiinnostus verkkokaupan markkinavalvontaan, riskienarviointimenetelmiin ja kriisinhallintaan.

1

## Tiedonkeruu ja analysointi

- Toimeksisaaja keräsi tarvittavat taustatiedot käyttämällä erilaisia työkaluja, kuten kyselyitä, haastatteluja ja työpöytä tutkimusta.
- Tuloksia analysoitiin tarpeiden, puutteiden ja haasteiden tunnistamiseksi.
- Hankkeen tavoitteita ja työsuunnitelmaa tarkennettiin edelleen, ja ne jaettiin sisäisellä Wiki-alustalla alkuperäisen tutkimuksen tulosten rinnalla.

4

## Päätelmät, suositukset ja raportointi

- Päätöskokouksissa markkinavalvontaviranomaiset vahvistivat asiaankuuluvien asiakirjojen lopullisen version ja keskustelivat kunkin horisontaalisen toimen aikana saaduista kokemuksista ja niiden aikana tehdyistä havainnoista.
- Kaikille viranomaisille toimitetaan työ-/ohjausasiakirjat sekä välineet osaamisen jakamiseksi. Tämä auttaa soveltamaan käytännössä toimien aikana opittuja asioita.

3

## Välikokoukset

- Kahdessa välikokouksessa kerrottiin kunkin toimen etenemisestä ja markkinavalvontaviranomaiset työstivät eri ohjeasiakirjoissa asianomaisen asiantuntijan avustuksella.
- Aiheen kompleksisuuden vuoksi järjestettiin myös erillinen kolmas välikokous verkkokaupan markkinavalvonnasta.

2

## Aloituskokoukset

- Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset keskustelivat tavoitteista ja tuloksista kunkin horisontaalisen toimen aloituskokouksessa.
- Työpöytä tutkimuksen ja tiedonkeruun tulosten perusteella lähestymistapaa tarkennettiin edelleen.
- Kokouksen jälkeen työasiakirjat jaettiin Wiki-alustalla, jossa markkinavalvontaviranomaisilla oli mahdollisuus vaihtaa näkemyksiä.

5

## Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestintätoiminta käynnistyi päätöstapaamisessa, jolloin alkoi kahdesta kolmeen viikkoon kestävä Euroopan laajuinen tiedotuskampanja.

## Välineet

**Loppuraportit** laaditaan jokaisesta horisontaalisesta toimesta sekä koko CASP 2021 -hankkeesta. Ne ovat saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä sekä norjaksi ja islanniksi, ja niitä jaetaan kaikille markkinavalvontaviranomaisille. CASP 2021 -hankkeen tuloksista tehtiin **audiovisuaalisia klippejä**.

## Kanavat

Viestintämateriaalia levitetään seuraavilla kanavilla:

- [Safety Gate -verkkosivusto](#)
- [Euroopan komission CASP-verkkosivu](#)
- [Oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston sosiaalinen media](#)
- [Markkinavalvontaviranomaisten kansalliset viestintäkanavat](#)
- [Olennainen lehdistö ja muut sidosryhmät](#).

#### EUROOPAN KOMISSIO

Directorate-General for Justice and Consumers  
Directorate Consumers  
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System  
E-mail: [JUST-RAPEX@ec.europa.eu](mailto:JUST-RAPEX@ec.europa.eu)

Euroopan komissio ei ole vastuussa uudelleenkäytön mahdollisista seurauksista.

#### © Euroopan unioni, 2022

Euroopan komission asiakirjojen uudelleenkäyttöä koskevat periaatteet perustuvat 12. joulukuuta 2011 annettuun komission päätökseen 2011/833/EU (EUVL L 330, 14.12.2011, s. 39).

Jollei toisin mainita, tämän asiakirjan uudelleenkäyttö on sallittua Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0) -lisenssin mukaisesti (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Tämä tarkoittaa sitä, että uudelleenkäyttö on sallittua, kunhan lähde mainitaan asianmukaisesti ja mahdollisesti tehdyt muutokset ilmoitetaan.

Sellaisten aineiston osien käyttö tai jäljentäminen, jotka eivät ole Euroopan unionin omaisuutta, saattaa edellyttää lupaa suoraan asianomaisilta oikeudenhaltijoilta.

Tietoa Euroopan unionista on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä Europa-sivustolla,  
[https://europa.eu/european-union/index\\_fi](https://europa.eu/european-union/index_fi)



Euroopan unionin  
julkaisutoimisto

Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto, 2022

PDF ISBN 978-92-76-51811-2 doi: 10.2838/63380 DS-09-22-158-FI-N