

# KULUTTAJAN KÄYTTÄYTYMINEN, LAIT JA OHJEET – HYVÄ LOPPUTULOS?

Anja Peltonen, ma. kuluttaja-asiamies  
Kuluttajavirasto

# Mitä kuluttaja haluaa?

- Sujuvasti puhdasta pyykkiä
- Rationaalinen kuluttaja tietä, mitä tulosta tavoittelee
- Siksi kuluttaja tutkii pesukoneen käyttöohjeet, pestävän tuotteen merkinnät ja pesuaineen tuoteinformaation jo ennen ostopäätöstä
- Ja sopeuttaa tulevat ostoksensa järkeväksi katsomansa mallin mukaiseksi

# Mitä kuluttaja oikeasti tekee

- Pesee pyykkiä saadakseen sen puhtaaksi
  - Luottaa näppituntumaansa
  - Toistaa hyviksi havaitsemiaan toimintamalleja
  - Ei helposti muuta käytöstään
  - Vilkaisee mitä pääviesti on
- 
- Ajankäytön kannalta järkevää toimintaa

# Miten kuluttajan halutaan toimivan

- Millaista on selkeä informaatio
- Milloin informaatio annetaan
- Merkkien ja symbolien määrä
- Varman päälle linja vai perusasiat
- Käyttäytymismuutoksen peruste

# Uudet mallit toimintaan

- Mistä tieto löytyy
- Mikä on se hetki, jolloin joka tapauksessa muutetaan jotain elementtiä
- Ei kannalta olettaa
- Ohjattu kulku oikean valinnan tekemiseksi
- Mitä sitten, jos ei toimikaan oikein

# Hyvä lopputulos?

- Kuka arvioi ja mistä näkökulmasta?
- Lisää informaatiota vai kuluttajan oikeutettu luottamus
- Consumer Policy Toolkit, 2010 OECD  
[www.oecd.org/sti/consumer-policy](http://www.oecd.org/sti/consumer-policy)