

KULUTTAJILLE VÄLTTÄMÄTTÖMÄT PALVELUT SAATAVILLE JA SAAVUTETTAVAKSI MYÖS ILMAN DIGITAITOJA

Mistä on kyse?

Palveluja ja asiointia viedään entistä enemmän internetiin digipalveluiksi, mikä tuo valtaosalle kuluttajista asiointiin helppoutta ja halvempia hintoja. Samaan aikaan Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksen mukaan noin 10–15 % kuluttajista ei kykene sähköiseen asiointiin. Tämä on suuri joukko ihmisiä, jotka eivät kykene toimimaan digikuluttajina.

Kuluttajaliiton teettämän kuluttajakyselyn¹ vastaajista 71 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä seuraavan väittämän kanssa: ”Posti- ja pankkipalveluiden kaltaisten välttämättömien palveluiden perinteiset palvelukanavat (mm. puhelinpalvelu, henkilökohtainen asiakaspalvelu) tulisi turvata verkkopalveluiden rinnalla, *vaikka se voisi johtaa palveluiden hintojen maltilliseen nousuun.*” Samasta selvityksestä kävi myös ilmi, että 16 % vastaajista ilmoitti kokevansa digitaalisten matkalippujen hankinnan vaikeaksi.

Miksi asia on tärkeä?

On syntynyt valtava railo niiden kuluttajien välille, jotka osaavat ja voivat käyttää sähköisiä palveluita ja niiden, jotka eivät voi. Asiointi muutenkin kuin digikanavissa on turvattava, jotta taataan ihmisten yhdenvertaisuus ja estetään digisyrjäytyminen. Kuluttajille välttämättömät palvelut, kuten pankki- ja vakuutusasiointi sekä esimerkiksi julkisen liikenteen tiedot on oltava kuluttajien saatavilla myös verkon ulkopuolella. Digitaalisen kehityksen jatkuessa on syytä valmistautua siihen, että digipalveluita on yhä enemmän tarjolla, mutta kaikki eivät voi niitä käyttää. Nyt on hyvä aika varautua digitaaliseen tulevaisuuteen varmistamalla lainsäädännön aukot yhdenvertaisuuden osalta.

Kun asiointi digikanavissa ei onnistu, on vaihtoehtona usein asioida puhelimitse. Toisinaan asiaa on mahdollista hoitaa myös palveluntarjoajan toimipisteellä. Digille vaihtoehtoinen asiointi on usein kalliimpaa. Esimerkiksi henkilö, joka ei kykene maksamaan laskuaan verkkopankissa, joutuu usein maksamaan laskunmaksusta useita euroja per tapahtuma. Jokaisella on oltava mahdollisuudet hoitaa elämän kannalta välttämättömiä asiointitilanteita ja kuluttajien yhdenvertaisuus on taattava näissä välttämättömissä palveluissa kohtuuhintaan.

Kuluttajille välttämättömiä palveluita ja hyödykkeitä ovat muun muassa peruselintarvikkeet, lääkkeet, pankki- ja vakuutuspalvelut, julkinen liikenne, energia ja vesi. Näiden hankkimisen ei tulisi olla merkittävästi kalliimpaa ilman digitaalisia taitoja kuin digiosaamisella.

Kuluttajaliiton ratkaisuehdotukset

- On turvattava lainsäädännön tasolla ihmisille välttämättömien palveluiden toteutuminen digitaalisen ympäristön ulkopuolella ja turvattava lainsäädännön tasolla näiden palveluiden ja hyödykkeiden osalta kaikkien kuluttajien mahdollisuudet asiointiin ilman kohtuuttomia kustannuksia.
- Esimerkiksi pankki- ja vakuutuspalveluiden osalta on varmistettava, että konttori- ja puhelinaikoja on riittävästi saatavilla.
- On syytä varmistaa, että puhelinpalvelu yhtenä asiointikanavana pysyy kohtuuhintaisena.
- On varmistettava, että julkisen liikenteen aikataulut ovat saavutettavissa muutenkin kuin sähköisesti.
- Lisäksi on huolehdittava, että esimerkiksi energia-, vesi- ja telesopimukset on mahdollista tehdä ja irtisanoa muutenkin kuin sähköisesti.

¹Kuluttajaliitto | Aula Research, 9/2022, n = 1090