

Liittokokouksen kannanotto: Tietokoneettomien kuluttajien palvelut turvattava

Kuluttajaliitto vaatii, että tietokoneettomille kuluttajille turvataan edelleen mahdollisuus saada tarvitsemiaan palveluja kohtuullisella hinnalla ilman lisämaksuja ja muilla ehdoilla.

VR:n lippu-uudistus on aiheuttanut ongelmia: kuluttajat, joilla ei ole mahdollisuutta lippuautomaatin, internetin, verkkokaupan tai älypuhelimien käyttämiseen, joutuvat ostamaan lipun junasta viisi euroa kalliimmalla. Toinen julkisuutta saanut asia on pankkipalvelut. Osa pankeista on luopunut kokonaan laskunmaksuautomaateista ja kuluttajat ovat joutuneet maksamaan laskunsa pankkien konttoreissa, mistä on peritty suuria palvelumaksuja. Jopa Finanssivalvonta on joutunut toteamaan maksut osittain kohtuuttomiksi. Pankkien konttoriverkosto on supistunut ja konttorien palveluajat lyhentyneet, käteistä ei saa enää konttoreista. Monet kuluttajat joutuvat maksamaan myös laskun saamisesta, kun osa matkapuhelinoperaattoreista on alkanut periä uusilta asiakkailta maksua perinteisestä paperilaskusta.

Tilastokeskuksen kuluttajabarometrin mukaan (elokuu 2011) tietokone on 88 %lla kotitalouksista, tulostin 57 %:lla ja älypuhelin 36 %:lla. Erityisesti ongelma koskettaa ikääntyneitä kuluttajia, sillä esimerkiksi internetyhteys on vain 52 %:lla yli 65-vuotiasta. Vaikka kuluttajalla olisi mahdollisuus käyttää kirjaston tietokonetta, monen taidot eivät riitä palvelujen käyttämiseen. Maksuhäiriömerkinnän saaminen estää usein sähköisten palveluiden käyttöön välttämättömien verkkopankkitunnusten saamisen.

Kuluttajaliitto kannattaa sähköisen asioinnin kehittämistä ja kuluttajien kannustamista sen käyttöön. Kuluttajaliiton mielestä kannustamisen tulee tapahtua sähköisen asioinnin etuja korostamalla ja esimerkiksi tarjoamalla erityisesti sähköisen asioinnin mahdollistamia lisäpalveluita. Kaikille kuluttajille on turvattava mahdollisuus saada tarvitsemiaan palveluja tasapuolisesti kohtuullisin kustannuksin! Ketään ei saa rangaista, jos ei käytä sähköisiä palveluja.

*Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry:n ylimääräinen liittokokous 2011
Helsinki 8.12.2011*