



Kuluttajien seitsemän tavoitetta tulevalle hallituskaudelle

1. Kuluttajien ostovoima turvattava
2. Itsehoitolääkkeet kuluttajan saataville
3. Nykyaikaiset viestintäpalvelut kaikille
4. Pankeilta palvelua ja pikavipit pois
5. Julkisissa palveluissa alamaisesta kuninkaaksi
6. Elintarvikkeet: turvallista ja terveellistä
7. Kuluttaja-asioihin enemmän vipuvoimaa

1. Kuluttajien ostovoima turvattava

Kuluttajien ostovoiman positiivinen kehitys on välttämättömyys kehittyvälle ja kasvavalle taloudelle. Se ylläpitää mm. työllisyyttä ja on tärkeää, että ostovoiman taso säilyy vähintään nykyisenä. Suomessa ostovoiman kehityksessä on nyt aiempaa niukemmat näkymät. Tämä johtuu julkisen talouden velkaantumisesta ja siitä syntyneestä tarpeesta kiristää verotusta. Lisäksi elintarvikkeiden, energian, raaka-aineiden ja valmisteiden hinnat ovat nousseet. Viime vuonna esim. kotitalouksien sähkötulot nousivat yli 20 %, lämmitysöljyn hinta 53 %, dieselpolttoneste 22 % ja bensiini 11 %. Hintojen nousu uhkaa jatkua ja ulottua koskemaan useita muitakin tavaroita ja palveluja. Kuluttajaliitto torjui kulutusverojen kiristämisen. Päinvastoin hallituksen täytyy tukea taloudellisesti heikossa asemassa olevien kuluttajien ostovoimaa nostamalla tulonsiirtoja vastaamaan hintatason yleistä nousua.

2. Itsehoitolääkkeet kuluttajan saataville

Yleisimpien itsehoitolääkkeiden saatavuutta on parannettava eli tuotava päivittäistavaran myynnin yhteyteen. Norjassa oli aiemmin hyvin samankaltainen tilanne kuin Suomessa nyt. Siellä vuonna 2001 aloitettu uudistus onnistui hyvin ja voisi toimia esimerkkinä Suomelle. Norjassa muutos toteutettiin vaiheittain ja sillä on ollut kokonaisuudessaan kuluttajien kannalta myönteinen vaikutus itsehoitolääkkeiden saatavuuteen ja hintoihin lääketurvallisuuden vaarantumatta.

Kuluttajaliiton jäsentensä keskuudessa tekemän selvityksen mukaan 68 % ilmoitti olevansa valmis ostamaan itsehoitolääkkeitä muualta kuin apteekista. Itsehoitolääkkeiden myynnin vapauttamisen suhteen myönteisiksi asioiksi koettiin muiden myyntipaikkojen pidemmät aukioloajat ja parempi saatavuus, apteekkia halvemmat hinnat ja lisääntyvä hintakilpailu. Suomessa itsehoitolääkkeiden myynti on tiukemmin säädeltyä kuin missään muussa Pohjoismaassa.

3. Nykyaikaiset viestintäpalvelut kaikille

Tietoliikenneyhteyksiä on tehostettava ja parannettava alueellisesti kattaviksi. Suomi ei ole enää tietoyhteiskuntakehityksen kärkimaiden joukossa. Esimerkiksi nopeat laajakaistayhteydet eivät ole yleistyneet meillä samaan tahtiin kuin muissa maissa. Nykyaikaisten ja riittävän nopeiden laajakaistayhteyksien tarjoaminen kaikille kuluttajille kohtuulliseen hintaan on varmistettava koko Suomessa. Yleispalveluna tarjottavan laajakaistayhteyden nopeutta on nostettava mahdollisuuksien mukaan nykyisestä 1 Mbit/s:ssa. Valokaapeliverkkoa laajennettaessa on varmistettava, että valtakunnallisen laajakaistahankkeen mukaan kuluttajien itsensä kustannettavaksi jäävät viimeiset kaksi kilometriä on mahdollista saada kohtuulliseen hintaan.

Yleisradio tarjoaa kansalaisille tärkeää peruspalvelua. Seuraavalla hallituskaudella tullaan päättämään Yleisradion riittävästä rahoituksesta. Sen seurauksena kuluttajiin kohdistuvia maksuvelvoitteita tullaan merkittävästi muuttamaan. Kaikkiin kotitalouksiin samansuuruisena kohdistuva maksu on epäoikeudenmukainen. Tasasuuruinen maksu ei ota huomioon erilaisten kotitalouksien maksukykyä. Toiseksi se kotitalouskohtaisena voi asettaa ihmisiä vastuuseen muiden tekemisistä tai tekemättä jättämisistä. Yleisradion toiminta täytyy jatkossa rahoittaa valtion talousarviosta.

4. Pankeilta palvelua ja pikavipit pois

Ylivelkaantuminen on merkittävä ongelma, jota kärjistävät kalliit ja usein kohtuuttomin ehdoin annetut pikavipit. Pikavippien haittoja on pyritty vähentämään lainsäädännöllä. Valvonnassa on paljastunut, että monilla alan yrityksistä on puutteita esimerkiksi lainanottajan tunnistamisessa tai myöhässä olevien lainojen perinnässä. Tulevalla hallituskaudella on selvitettävä tehokkaita keinoja puuttua pikavippien kaltaiseen elinkeinotoimintaan, esim. kulukaton avulla.

Pankkien konttoriverkosto on harventunut, jäljelle jääneiden aukioloaikoja on lyhennetty ja kassahenkilökuntaa vähennetty. Lisäksi maksuautomaatteja on karsittu. Erityisesti pienituloisilla eläkeläisillä ei useinkaan ole mahdollisuutta tai tietotaitoa sähköiseen asiointiin. Juuri heille myös pankkien palvelumaksut ovat suhteellisesti merkittävä kulu. Kuluttajaliitto toivoo, että pankit jatkossa tarjoavat yli 65-vuotiaille asiakkailleen esimerkiksi kymmenen kassapalvelua kuukaudessa ilmaiseksi.

EU-kansalaisista suomalaiset käyttävät innokkaimmin verkkopankkia. Pankit tarjoavat kuluttajille verkossa peruspalveluita, joiden avulla voi hoitaa raha-asiat. Kaikki pankit eivät kuitenkaan anna verkkopankkitunnuksia asiakkaalle, jolla on maksuhäiriömerkintä. Tällaisilla asiakkailla, ei ole myöskään mahdollista saada kaikista pankeista maksukorttia – ei edes sellaista korttia, jossa tilin kate

varmennetaan joka tapahtuman yhteydessä. Viime aikoina osa esimerkiksi bensiiniautomaateista on muutettu sellaiseksi, että niillä voi maksaa ainoastaan maksu- ja luottokorteilla. Suomalaisesta aikuisväestöstä maksuhäiriömerkintä on 7,5 prosentilla. Näin suurta määrää kuluttajia ei saa jättää ilman peruspankkipalveluja kuten verkkopankkitunnuksia ja maksukorttia.

5. Julkisissa palveluissa alamaista kuninkaaksi

Kunnille on osoitettava taloudelliset edellytykset ja mahdollisuudet tarjota lakimääräisesti säädetty palvelut. Asiakaspalaute on otettava huomioon julkisia palveluja kehitettäessä ja asiakkaita on kannustettava palautteen antamiseen. Kuluttajan oikeusturva vaihtelee riippuen siitä, tuottaako palvelun julkinen vai yksityinen palveluntuottaja. Kuluttajan ja yksityisen palvelun tuottajan välistä suhdetta sääntelee kuluttajansuojalaki ja kuluttajalla on käytössään kuluttajaoikeusneuvojen palveluiden lisäksi valitusmahdollisuus kuluttajariitalautakuntaan. Samoja tai samankaltaisia palveluja tuottavat ja tarjoavat myös julkiset palveluntarjoajat. Julkisten palvelujen yksityistäminen on vaikuttanut siihen, että kuluttajan oikeusasema on muuttunut epäselväksi. Keskeisintä on, että kuluttajan asema palvelun markkinoinnin, laadun ja siihen liittyvien hyvitysten, neuvonnan ja riitojen ratkaisun osalta on riippumaton siitä tuottaako palvelun yksityinen vai julkinen taho.

Jokaisessa terveydenhuollon toimintayksikössä olevan potilasasiamiehen tehtävänä on antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hänen tehtävänsä on neuvoa ja avustaa potilasta, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun ja tarvittaessa myös avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Tällä hetkellä potilaan oikeudet eivät toteudu potilaslain tarkoittamalla tavalla riippumatta paikkakunnasta tai terveydenhuollon toimintayksiköstä. Potilaan oikeuksien takaamiseksi potilasasiamiesten asemaa onkin selkeytettävä ja riippumattomuus turvattava. Hajanainen potilasasiamiestoiminta on järjestettävä ja koordinoitava valtakunnallisesti. Potilasasiamiehille on myös taattava asianmukainen koulutus.

6. Elintarvikkeet: turvallista ja terveellistä

Kuluttajan tulee voida luottaa kaupassa myynnissä olevien elintarvikkeiden määräysten mukaisuuteen. Jatkuvasti tulee ilmi tapauksia, jotka horjuttavat kuluttajan luottamusta elintarviketuotantoon ja elintarvikevalvontaan. Epäkohdat koskevat koko elintarvikeketjua ja erityisesti tuotantoeläinten hyvinvointia, tuotteiden harhaanjohtavaa nimeämistä sekä lisäaineiden turvallisuutta ja tarpeellisuutta.

Elintarviketurvallisuuden valvonnan keskusvirastona toimii Elintarviketurvallisuusvirasto (Evira), mutta käytännön valvonnan tekevät usein kuntien viranomaiset. Niiden vähäisten resurssien vuoksi tehokasta elintarvikevalvontaa ei voida toteuttaa. Kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi ja harhaan johtamisen ehkäisemiseksi elintarvikevalvontaa on tehostettava.

Suomalaisten terveyttä uhkaa jatkuvasti lisääntyvä ylipaino. Terveydenhoitolaki korostaa ennaltaehkäisyä. Asianmukainen ravitsemushoito onkin saatava kaikkien kansalaisten ulottuville.

Lukuisat tutkimukset todistavat kasvien, hedelmien ja marjojen runsaan saannin merkitystä terveyden edistämiseksi ja painon hallinnassa. Selvitysten mukaan yhtenä syynä tuoteryhmän vähäiseen käyttöön kuluttajat ilmoittavat korkean hinnan. Kasvisvoittoisen terveellisen ruoan syömiseen tulee kannustaa kasvien, hedelmien ja marjojen arvonlisäveron alentamisella nollaan. Niiden tuotanto rasittaa luontoa vähemmän kuin eläinperäisten tuotteiden. Edelleen voidaan epäterveellisten elintarvikkeiden (esim. lisätty sokeri, rasvapitoisuus) arvonlisäverotusta kiristää.

7. Kuluttaja-asioihin enemmän vipuvoimaa

Ryhmäkannelaki on ollut voimassa vuodesta 2007, mutta yhtään ryhmäkannetta ei ole tämän lain pohjalta nostettu. Ryhmäkanteen nostamiseen pitää olla mahdollisuus myös yksittäisten kuluttajien muodostamilla ryhmillä sekä kuluttajien etuja ajavilla järjestöillä.

Kuluttajan oikeusturvan vahvistamiseksi kuluttajariitalautakunnan tehtäväkenttä on rajattava perinteisiin kuluttajariitoihin. Kuluttajariitalautakuntaa vastaavaa menettelyä tulee voida joustavasti lisätä uusien asiaryhmien mukaan saamiseksi. Tällä ei kuitenkaan saa heikentää perinteisten kuluttaja-asioiden käsittelyä. Erikseen täytyy perustaa asuntoriitalautakunta, johon siirretään asunto- ja kiinteistökaupat sekä muut asumiseen liittyvät asiat. Asunto-osakeyhtiön ja osakkaan välisissä riita-asioissa ei ole tällä hetkellä mahdollisuutta kevyempään, tuomioistuimen ulkopuoliseen riidanratkaisuun. Kuitenkin suuri osa näistä riidoista on taloudelliselta merkitykseltään vähäisiä, mutta osakkaan asumisturvallisuuden ja mukavuuden kannalta merkittäviä. Käräjäoikeusmenettely on raskas ja liian kallis näihin riitoihin.

Kuluttajapolitiikan, -hallinnon ja -lainsäädännön asiantuntemuksen vahvistamiseksi kuluttaja-asioiden koordinaatiota on valtionhallinnossa vahvistettava. Samalla on selkeytettävä kuluttajaviraston tehtäviä, jotta sen viranomaistoiminta vahvistuu ja kansalaisjärjestöille luontevasti kuuluvat asiat annetaan niiden hoidettavaksi. Lisäksi kuluttaja-asiamiehen asema on palautettava selkeästi kuluttajia edustavaksi viranomaiseksi. Näin Kuluttajavirastolle jäisivät puolueettomalle viranomaiselle kuuluvat hallinnolliset asiat.