

12.4.2017

Liikenne- ja viestintäministeriö
PL 31
00031 Valtioneuvosto

Lausuntopyyntö liikenne- ja viestintäministeriön toimenpideohjelmasta Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi. Toimenpideohjelma 2017- 2021 (LVM/712/13/2017)

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry katsoo, että liikenteen ja viestinnän palveluiden digitalisoituminen tuo kuluttajille sekä kokonaan uudenlaisia palveluja että mahdollistaa olemassa olevien palvelujen kehittymisen vastaamaan paremmin kuluttajien tarpeita. Samalla osa nykyisistä palveluista menettää merkitystään tai lakkaa kokonaan.

Niiden kuluttajien, jotka kykenevät ja haluavat käyttää internetiä, asema paranee merkittävästi: heillä on käytössään laajempi ja monipuolisempi hyödykevalikoima, he voivat helposti vertailla tuotteiden hintaa ja laatua sekä hankkia tuotteet edullisemmin; lisäksi he eivät ole sidoksissa myyjien sijaintiin tai aukioloaikoihin. Ne kuluttajat, jotka eivät käytä tietokonetta eivätkä internetiä, ovat sen sijaan syrjäytymässä markkinoilla – esimerkiksi linja-auto- ja junalippujen ostaminen verkossa on halvempaa kuin liikennevälineessä. Kuluttajaliitto pitää huolestuttavana sitä, että ryhmät, joiden olettaisi hyötyvän erityisen paljon sähköisestä tiedonsaannista ja palveluista, eivät pysty hyödyntämään digitaalisia palveluita tai hankkimaan fyysisiä palveluita verkon välityksellä.

Kuluttajaliitto pitää hyvänä, että ohjelmassa toimintarajoitteisuus määritellään sillä tavoin laajasti, että periaatteessa kaikilla ihmisillä voi olla joko väliaikaisesti tai tietyissä tilanteissa toimintarajoite. Tämä tuo esiin sen, että esteettömyyttä edistävät toimet eivät helpota pelkästään vammaisten tai vanhusten, vaan meidän kaikkien, arkea.

Kuluttajaliitto katsoo, että palveluiden käytettävyys on osa esteettömyyttä. Palveluiden pitää olla niin helppokäyttöisiä ja selkeitä, että kaikki pystyvät käyttämään niitä ilman kohtuuttomia vaikeuksia. Myös palvelujen todellinen tai koettu turvattomuus voi muodostaa esteen niiden käytölle, joten turvallisen käytön tulee olla helppoa.

Esteettömyyden valtavirtaistamista Kuluttajaliitto pitää erittäin tärkeänä. Digitalisoituminen on jo tähän mennessä poistanut esteitä viestinnässä ja lisännyt tasa-arvoa, vaikka palveluita ei ole suunnattu erityisesti erityisryhmille – esimerkiksi tekstiviestit ja sähköposti – vaan kaikelle väestölle. Lopullisena tavoitteena tulee olla se, että esteettömyys olisi sillä tavoin arkipäiväistä ja normaalia, ettei siihen tarvitse eri-

12.4.2017

tyisesti kiinnittää huomiota ja että esteelliset ratkaisut olisivat poikkeuksia, joista pitää maksaa ylimääräistä. Ehdotetuista toimenpiteistä Kuluttajaliitto pitää erityisen tärkeänä tilastoinnin ja asiakastyytyväisyysmittausten kehittämistä siten, että myös iäkkäiden, toimintakyvyltään rajoittuneiden ja muiden vastaavanlaisten ryhmien näkemykset pystytään huomioimaan paremmin.

Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että muuttuvassa maailmassa huolehditaan myös niistä ihmisistä, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Digitaaliselle ympäristölle on ominaista jatkuva ja nopea muutos, minä vuoksi palvelujen käyttäjiltä vaaditaan valmiutta oppia ja omaksua uutta. Hitaammin eteneville kuluttajille pitää antaa riittävästi aikaa omaksua ja opetella uudet toimintamallit. On huolehdittava siitä, että sähköisten palvelujen käyttöön saa tarvittaessa apua ja että tärkeät palvelut olisivat tarvittaessa saatavissa aina myös muulla tavoin.

Palveluiden digitalisoituminen antaa runsaasti uusia mahdollisuuksia esteettömyyden edistämiseen, esimerkkeinä ovat ohjelmassakin mainitut liikenteen robotisoituminen ja liikkuminen palveluna -toimintatapa. Kuluttajaliitosta on tärkeää, että näihin mahdollisuuksiin tartutaan ja huolehditaan siitä, että kaikilla on toimintakyvystään riippumatta mahdollisuus hyötyä näistä.

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry

Juha Beurling
pääsihteeri

Timo Niemi
lakimies