

Postin epäluotettavuus ajaa kuluttajia korvaavien viestintätapojen käyttöön

Suuri osa kuluttajista kokee postin palvelut epäluotettaviksi. Tämä voimistaa siirtymistä korvaaviin, sähköisiin viestintätapoihin. Samalla niiden kuluttajien, joilla ei ole mahdollisuutta sähköisten palvelujen käyttöön, asema heikkenee.

Huomattava osa kuluttajista kokee postin kulun epäluotettavaksi. Siitä tulee säännöllisesti palautetta myös Kuluttajaliitolle ja sen jäsenenä oleville kuluttajayhdistyksille. Kuluttajaliitolla on asiasta omakohtaistakin kokemusta. Postilähetysten kulku on hidasta tai ne eivät saavu lainkaan perille. Kuluttajaliiton valtuuston puheenjohtaja, järjestöneuvos **Leena Simonen** mainitsee asiasta tuoreen esimerkin: *”Pari viikkoa sitten jäsenemme lähetti onnittelukortit samaan aikaan kahdelle henkilölle, joista toinen sai kortin ajoissa, mutta toinen ei ole saanut sitä vielääkään. Kortit oli jätetty postitoimiston sisällä olevaan laatikkoon.”* Samoin esimerkiksi tilatut lehdet jäivät kokonaan saapumatta tai tulevat myöhässä.

Mielipahan ja ylimääräisen vaivannäön ohella postin epäluotettavuus aiheuttaa kuluttajille taloudellista vahinkoa tai oikeuksien menetyksiä, jos esimerkiksi laskut tai viranomaisposti tulevat myöhässä tai eivät saavu lainkaan perille.

Kuluttajat eivät valintoja tehdessään seuraa Postin tai Viestintäviraston tilastoja tai tutkimuksia, vaan luottavat omaan tai tuttaviensa kokemuksiin. Luultavasti lähes jokaisella kuluttajalla itsellään tai hänen tuttavapiiriinsä kuuluvalla on kokemuksia postinkulun ongelmista – lisäksi julkinen keskustelu vahvistaa tätä kokemusta. Tällä on vaikutusta ihmisten valintoihin: onnittelut ja kutsut lähetetään sähköpostilla, laskut tilataan sähköpostiin tai verkkopankkiin ja siirrytään paperilehdistä digilehtiin. Postin epäluotettavuus ei ole ainoa eikä edes tärkein syy sähköisten palveluiden käytön lisääntymiselle, mutta ei se ole merkityksetöntäkään. *”Näin joulukauden alla on hyvä muistuttaa postin johtoa siitä, että postin palveluja käytetään vain, jos niihin luotetaan ja toiminta vastaa lupauksia”*, järjestöneuvos **Simonen** muistuttaa.

Sinänsä siirtyminen perinteisestä postista sähköiseen viestintään on kehityskulku, jota ei voida pysäyttää. Postin palveluiden kokeminen epäluotettaviksi kuitenkin nopeuttaa tätä kehitystä. Kehitys nostaa yksittäisestä postilähetyksestä Postille aiheutuvia kuluja, mikä johtaa sekä palveluiden hintojen nousuun että laadun heikkenemiseen, esimerkiksi jakelutiheyden vähentämiseen sekä postinkulun hidastamiseen. Eniten tästä kärsivät ne kuluttajat, joilla ei ole mahdollisuutta korvaavien sähköisten palvelujen käyttämiseen.

Lisätietoja:

Kuluttajaliiton valtuuston puheenjohtaja, järjestöneuvos Leena Simonen, puh. 040-837 8808

Simonen pitää aiheesta puheen Pirkanmaan Kuluttajat ry:n 25-vuotisjuhlassa Pirkkalassa 25.11.