

Asia: VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Lausunnonantajan lausunto

Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

Kuluttajaliiton mielestä raportissa ei huomioida riittävästi palvelujen käyttäjien motivaation puutetta esteenä digitaalisten palvelujen käyttämiselle. Jos ihminen ei pidä sähköisiä palveluja itselleen tarpeellisena, ei luota niihin, pitää niiden käyttöä liian vaikeana tai ei muista syistä halua käyttää niitä, ei hän myöskään ala käyttää niitä. Digitukeen pitäisikin kuulua myös ihmisten kiinnostuksen herättäminen digitaalista maailmaa kohtaan ja sitä koskevien ennakkoluulojen vähentäminen.

Kuluttajaliitosta tärkeää on myös se, että kuluttajille on tarjolla ja heille tarjotaan heidän tarpeisiinsa sopivia laitteita. Erityisesti pitää olla tarjolla sellaisia laitteita, joiden käyttöönotto, käyttäminen ja tietoturvasta huolehtiminen on helppoa sellaisille ihmisille, jotka eivät ole teknisesti taitavia. Tärkeää on myös, että laitteiden käytön opastuksesta ja käyttöohjeiden selkeydestä huolehditaan.

Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).

-

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Yksi AUTA-hankkeen yhteydessä esiin tullut ongelma on vahvaa sähköistä tunnista koskeva lainsäädäntö, joka ei mahdollista vahvan sähköisen tunnistusvälineen luovuttamista ulkopuoliselle missään tapauksessa. Kuluttajaliitto on omassa edunvalvonnassaan pyrkinyt vaikuttamaan tämän ongelman poistamiseksi ja jatkaa tätä toimintaa myös tulevaisuudessa.

Muut mahdolliset huomiot

AUTA-hanke on keskittynyt erityisesti julkisten palvelujen digitalisoimisen ongelmiin. Myös monet keskeiset yksityiset palvelut (esimerkiksi pankkipalvelut, matkalippujen ostaminen, viestintä) ovat muuttuneet sähköisiksi. Samalla palvelujen saanti muilla kuin sähköisillä tavoilla on vaikeutunut ja

kallistunut tai palveluiden hinnan alentuminen on kohdistunut erityisesti sähköisesti asioiviin kuluttajiin. Yksityisten toimijoiden velvoittaminen tarjoamaan palvelua myös muulla tavoin kuin sähköisesti tai palvelun hinnoitteluun puuttuminen lainsäädännöllä on muun muassa perustuslaissa turvatun elinkeinovapauden vuoksi vaikeampaa kuin julkisten toimijoiden toiminnan vastaava sääntely. Kuluttajaliitosta digitukea pitääkin olla tarjolla riittävästi myös yksityisten palvelujen käyttäjille.

Yksityiset palvelut ovat myös luonteva portti digitaalisten palvelujen käyttöön. Ne helpottavat ja monipuolistavat yhteydenpitoa omaisiin ja muihin läheisiin. Lisäksi niiden käyttämisestä on konkreettista taloudellista hyötyä, esimerkiksi matkalippujen hankkiminen on sähköisesti halvempaa kuin muilla tavoin. Näitä digitaalisten palveluiden tarjoamia etuja tulisi tuoda nykyistä voimakkaammin esille.

Niemi Timo
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry