

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.

-

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

-

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

-

Muut mahdolliset huomiot

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) pitää välttämättömänä tarvittavan digituen varmistamista niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Ehdotetuin tavoin on tärkeää, että digituen toimintamalli on joustava ja yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä.

Auta-hankkeen tarkoitus on ollut kehittää toimintamalli, jolla voidaan auttaa asiakkaita digitaalisten julkisten palveluiden käytössä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävänä on puolestaan edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta. Kun kansalaiset saavat tarvittavaa digitukea ja siirtyvät uusina toimijoina liikkumaan verkossa, heidän on osattava monenlaisia uusia taitoja julkisten palveluiden käytön lisäksi. Tärkeää on esimerkiksi tunnistaa erilaisia huijauksia ja osata hankkia hyödykkeitä turvallisesti.

Digituen toimintamalliehdotus on vahvasti eri toimijoihin nojaava ja yhteistyöhön rakentuva malli. KKV katsookin, että digitaalisten edistämisen tavoitteet ovat läpileikkaavia ja yhteistyötä eri

toimijoiden välillä tulee edistää tehokkaasti. Resursseja ei pidä tuhjata tekemällä päällekkäisiä asioita. Verkostoja sekä eri hankkeissa saatuja tuloksia tulisi pystyä hyödyntämään mahdollisimman laajasti. Riippumatta siitä, toimiiko yksilö yritysten palveluita ostavana kuluttajana vai julkisyhteisöjen palveluita käyttävänä kansalaisena, tuen tarpeet ovat pitkälti yhteneviä. KKV toimii mielellään aktiivisessa yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa kaikille saavutettavan digiyhteiskunnan mahdollistamiseksi.

Raportissa todetaan, että yritysten rooli yhteiskunnan digitalisoinnin murrosvaiheessa on nostettava edelleen esiin ja käytävä dialogia heidän kanssaan. Raportissa tuodaan lisäksi esille, että yritysten vastuuta voidaan arvioida myös kuluttajansuojalain näkökulmasta esim. jos ostaja ei ymmärrä ostamansa laitteen ominaisuuksia tai käyttöä eikä hänelle ole annettu tarvittavia tietoja ostopäätöksensä tueksi. Valli ry:n haastatteluun vastanneet ikäihmiset ovat myös kertoneet kokeneensa palveluiden ja laitteiden pakkomyyntiä ja moni on toivonut puhelinmyynnin lopettamista. Edellä mainitut teemat ovatkin olleet ajankohtaisia kuluttaja-asiamiehen valvontatyössä viime vuodet. Yritysten opastamisessa ja kuluttajaosaamisen edistämisessä on edellä mainittujen aiheiden lisäksi keskitetty mm. tilausansoihin, sähköiseen maksamiseen ja verkko-ostamiseen liittyviin kysymyksiin.

Ojajärvi Miina
Kilpailu- ja kuluttajavirasto