

Asia: VN/10633/2020

Digitaaliset keinot koronaviruskriisin jälkihoidossa -työryhmän väliraportti

Väliraportissa on kuvattu koronaviruskriisin aikaista digiloikkaa laajasti eri sektoreilla. Katsotteko, että sektorien kehitystyötä on kuvattu riittävällä tavalla?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Katsotteko, että toimet, joita väliraportissa esitetään, riittävässä määrin edistävät tavoitteita? Jos ette, miten toimenpiteitä tulisi täydentää?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Mitkä toimenpide-ehdotukset tulisi priorisoida? Millä perusteilla?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Mitä toimenpide-ehdotusten toteutuksessa tulee huomioida?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Toimenpide-ehdotuksissa on viitattu jo käynnissä oleviin hankkeisiin, joiden osana toimenpiteitä voidaan edistää. Tunnistatteko muita hankkeita, joihin toimenpiteet tulisi kytkeä?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Keitä toimenpiteissä ja niiden toteutuksessa/mahdollisissa tulevissa hankkeissa tulisi olla mukana ja miten hankkeet tulisi resursoida? Olisitteko itse halukas osallistumaan toteutukseen?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Vapaamuotoinen lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Digitaaliset keinot koronaviruskriisin jälkihoidossa -työryhmän väliraportti

Kuluttaja-asiamiehen näkemykset

Digitalisaation hyödyt ja mahdollisuudet ovat konkretisoituneet viimeistään nyt korona-kriisin myötä. Parhaat käytännöt onkin syytä vakiinnuttaa, jotta kehitys jatkuisi myönteisenä. Digitalisaatiossa ei ole kyse vain teknologisesta uudistumisesta vaan toimintakulttuurin ja toimintatapojen kehittämisestä. Muutosta johtavat, toteuttavat ja siitä hyötyvät ihmiset.

Vaikka korona-kriisi on hetkellisesti vauhdittanut kehitystä, digitalisaatio ei ole yllättävä loikka vaan pitkälinen, viime vuosisadan lopulla käynnistynyt prosessi. Keskeisenä digitalisaation haasteena on usein pidetty hitautta vakiintuneiden toimintatapojen muuttamisessa, mikä on tyypillistä toimintakulttuurin muutoksen yhteydessä. Monessa kohdin hitauden taustalla voi olla jarruttavia asenteita, niin julkisilla kuin yksityisilläkin toimijoilla. Näiden asenteiden muuttamisessa oma sijansa on kertomuksilla korona-ajan onnistumisista.

Hitautta aiheuttaa myös se, että iso osa liiketoiminnan sääntelystä tulee nykyisin EU:lta. Uusien säädösten ylikansallinen valmistelu on monesti hitaampaa, ja säädösten seurauksena kansallinen liikkumavara voi kaventua. Säädösten tulkintoja ohjaavat EU-tason viranomaisohjeet ja EU-tuomioistuimen ratkaisukäytäntö, jolloin varmuutta tulkinnoista saatetaan joutua odottamaan.

Verkkoyhteydet digitalisaation mahdollistajana

Internet-yhteydet ovat eräänlainen supervälttämättömyyspalvelu, sillä ne luovat pohjan muille palveluille ja kuluttajien osallistumiselle. EU:n asetusta (EU) 2015/2120 ja sen 3 artikla avoimen internetyhteyden turvaamisesta (laki sähköisen viestinnän palveluista 110 §) edellyttää internetyhteyden tarjoajilta mm. kaiken tietoliikenteen yhdenvertaista ja syrjimätöntä

kohtelua. Tämä ns. verkkoneutraliteetti on osaltaan edistänyt kotitalouksille tarjolla olevien internet-liittymien laadukkuutta.

Internet-yhteyksien kapasiteettia kuormittaa Suomessa varsinkin matkaviestinverkoissa siirretyn datamäärän vuotuinen kasvu. Suomalaiset kuluttajat ovat oppineet digitaalisten sisältöjen ja digitaalisten palvelujen käyttäjiksi. Älypuhelinien yleistyttyä digitaalisuutta hyödynnetään ajasta ja paikasta riippumatta.

Laajakaistan saatavuudessa ja yhteysnopeuksissa on yhä kehitystarpeita. Laadukkaita ja nopeita laajakaistayhteyksiä tarvitaan, kun yhä useammat palveluista siirtyvät verkkoon. Korona-aika on osoittanut, että myös välttämättömät toiminnot, kuten opetus ja terveydenhoito, voidaan toteuttaa verkon yli. Kiinteiden laajakaistayhteyksien saatavuuteen on syytä kiinnittää huomiota, sillä monet palvelut edellyttävät tiedonsiirrolta tasalaatuisuutta, jota mobiiliyhteyksille tyypillinen yhteysnopeuden vaihtelu saattaa heikentää.

Taloudellista tukea voitaisiin suunnata suoraan kotitalouksille, esimerkiksi ehdotetun kotitalousvähennyksen muodossa. Ottaen huomioon kotitalouksien rajallinen ja kuukausituloihin sidoksissa oleva budjetti, tämä voisi osaltaan nopeuttaa investointipäätöksiä.

Liiketoiminnan digitalisaatio

Suuri osa kuluttajista on jo siirtynyt digiaikaan ja hyödyntää uusia teknologioita, kun taas merkittävä osa suomalaisista yrityksistä on jäänyt takamatkalle uuden teknologian käyttöönotossa. Tähän eritahtisuuteen havahtumiseen ja sen kiinni kuromiseen olisi kiinnitettävä huomiota kuluttajamarkkinalla toimivien yritysten osalta.

Kuluttajamarkkinoilla menestyneimmät digitaaliset innovaatiot ja liiketoimintamallit ovat syntyneet kuluttajien tarpeiden huomioimisesta. Liiketoiminnan digitalisaatiota tulisikin kehittää ihmiskeskeisesti. Tämä lähtökohta on jo huomioitu dataan ja tekoälyyn liittyvissä EU:n strategioissa ja mm. Suomen EU-pj-kaudella julkaistuissa datatalouden periaatteissa. Sen toteutumisesta käytännössä olisi vielä huolehdittava.

Verkkokauppa

Väliraportin mukaan digitalisoituminen päivittäistavarakaupassa on koskenut lähinnä logistiikkaa, toiminnanohjausta ja suunnittelua. Kuluttajien näkö-kulmasta digimurros on kuitenkin ollut suuri

vähittäiskaupan markkinoinnissa, kanta-asiakaspalveluissa, asiakaspalvelussa ja itsepalveluun siirtymisessä.

Palvelusektori kasvaa nopeasti ja siellä digitaaliset palvelut ja varausjärjestelmät ovat toimineet vauhdittajina. Muutoinkin kuin matkailussa kuluttajat ovat tottuneet palvelujen hyödyntämiseen miltei kellonaikaan katsomatta ja varausten toimivuuteen.

Verkkokaupassa on sekä tavaroiden että palvelujen osalta noudatettava kuluttajansuojalain etämyyntisäännöksiä. Lailla asetetut reunaehdot on huomioitava myös luotaessa verkkokauppasivustoja ja kuluttajille avautuvia näkymiä. Korona-kriisin aikaan syntyi paljon ns. pikaverkkokauppoja, vaikka ilmiö sinänsä ei olekaan uusi. Nykyisin erilaiset palvelumuotoilua ja verkkosivujen perustamista tarjoavat yritykset myyvät aloitteleville yrityksille valmiita ratkaisuja ja verkkosivupohjia (template), jotka eivät välttämättä ole lain mukaisia.

Digitaidot ja digitaalinen syrjäytyminen

Tosiasia on, että monilla suomalaisilla on puutteita digitaidoissa. Uusien taitojen opetteluun tarvitaan pohjatietoa ja digitalisaation edistämiseksi digitaalisen kompetenssin kartuttaminen on tärkeää jo esi- ja perusopetuksesta alkaen ja elinikäisen oppimisen ajan.

Digitaalinen syrjäytyminen ja ylipäättään toimintamahdollisuuksien eriytyminen iän, paikkakunnan tai huono-osaisuuden kasautumisen takia ovat vakavasti otettavia huolia. Digitalisaatio voi lisätä tai vähentää syrjäytymistä. Yksi keskeinen näkökohta on se, hyötyvätkö ne käyttäjäryhmät, joiden hyvinvointiin uusilla digitaalisilla palveluilla voisi olla suuri vaikutus, tosiasiaa palvelujen digitalisaatiosta. Kun myöhemmin toteutetaan toimenpiteiden vaikutustenarviointi, mukana on syytä pitää yhdenvertaisuusvaikutusten arviointi. Tällöin olisi huomioitava myös yksin asuvien asema. Tilastokeskuksen mukaan yksin asuvien määrä on edelleen kasvussa. Vuonna 2019 yksiasuvia oli yli 1,2 miljoonaa eli lähes 45 prosenttia kaikista asuntokunnista.

Toimenpide-ehdotukset

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajavastuualueella on osaamista, jota voitaisiin hyödyntää erikseen sovittavalla tavalla varsinkin mietittäessä verkkokauppojen ja alustojen toimintamalleja ja sääntelyn luomia reuna-ehtoja sekä kehitettäessä kuluttajälähtöisyyttä (esimerkiksi ehdotetut toimenpiteet 5 ja 17).

kuluttaja-asiamies

ryhmäpäällikkö

Rosendahl Riikka
Kilpailu- ja kuluttajavirasto