Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta
LiV@eduskunta.fi

Viite: HE 41/2022 vp

Hallituksen esitys eduskunnalle tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskevan direktiivin täytäntöönpanoa koskevaksi lainsäädännöksi

Kuuloliitto kiittää mahdollisuudesta antaa asiantuntijalausunto eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle. Suomessa on noin 800 000 henkilöä, joilla on jonkinasteinen kuulonalenema. Heistä yli 100 000 henkilöä käyttää kuulokojetta ja/tai sisäkorvaistutetta. Noin 200 000 henkilöä hyötyisi kuulonkuntoutuksesta.

Kuuloliitto tuo esille seuraavia näkökulmia liittyen tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskevan direktiivin täytäntöönpanoon:

1) Liikennepalveluiden rajaukset
2) Audiovisuaaliset palvelut
3) Hätäviestipalvelut
4) Mikroyrityksen määritelmä
5) Valvontakysymykset

Esteettömyysdirektiivi on merkittävä kuluttajapolitiikan uudistus. Se toteuttaa osin YK:n vammaisyleissopimusta EU:ssa ja edistää useamman henkilön mahdollisuuden hyödyntää tuotteita ja palveluita itsenäisesti. On tärkeä huomioida myös Suomen väestökehitys. Suomessa on 1,2 miljoonaa yli 65-vuotiasta, joilla myös on tarve saada saavutettavia sekä esteettömiä tuotteita ja palveluita. Tämän vuoksi on tärkeä, että taataan uudistuksen olevan vaikuttava. Lainsäädännöllä luodaan kestävät perusteet käytettävyyden, -esteettömyyden ja -saavutettavuuden kehittämiselle ja parantamiselle kaikille käyttäjille ja kuluttajille.

1. Audiovisuaaliset palvelut

Kuulovammaiset kuluttajat, jotka käyttävät eri media-alustoja, ovat riippuvaisia saavutettavista sisällöistä. Pääsy media-alustojen sisältöön tulee ~~olla~~ varmistettu kuulovammaisille käyttäjille.

Audiovisuaalisia palveluja koskevassa sähköisen viestinnän palveluita koskevassa laissa (3 § 1. momentin kohta 2 c) viitataan sähköisten viestintäverkkojen välityksellä tarjottavaan palveluun, jonka avulla yksilöidään, valitaan ja katsellaan audiovisuaalisia sisältöpalveluja ja palvelujen esteettömyysominaisuuksia sekä vastaanotetaan näitä palveluja ja ominaisuuksia koskevia tietoja. Kuuloliiton näkökulma on se, että tällä lailla viitataan pääsyyn sisältöön eli esimerkiksi kaapelioperaattorien Hbb-palveluihin, verkon yli katsottaviin sisältöihin ja laitekohtaisiin Smart TV:n sisällä oleviin ohjelmiin ja sovelluksiin. Tulkintamme mukaan esitys tulee laajentamaan saavutettavuuden ja esteettömyyden vaatimukset sisällön

lisäksi televisio-ohjelmien katsomiseen tarvittaviin laitteisiin (älytelevisiot, digiboxit ja kaukosäätimet) sekä televisiojakelun käyttöliittymiin: operaattorien IPTV-palveluihin, sekä suoratoistopalveluiden käyttöliittymiin.

On tärkeätä, että ohjelmat ja sovellukset tukevat saavutettavuuspalvelujen käyttöönottoa, kuten esimerkiksi tekstityksen, äänitekstityksen ja kuvailutulkkauksen hyödyntämistä. Palvelun ylläpitäjän saavutettavuuspalvelujen käyttötuki on tärkeä kuluttajille, mm. saavutettavuusseloste / EU-saavutettavuusvaatimusmukaisuuden seloste on tärkeä tieto kuluttajille.

Laajakaista-TV:n saavutettavuus ja esteettömyys koostuvat monesta elementistä (yhteys, laite, palvelu, sisältö) ja on tärkeää, että niitä kaikkia edistetään ja asiakkaalle tarjotaan hyvä kokonaiskäytettävyys. On selkeitä viitteitä siitä, että laajakaista-tv:n suosio on jatkuvassa kasvussa ja tästä syystä hallituksen esitys on hyvin ajankohtainen.
Kysymys on varsin laajasta ja monipuolisesta palveluarsenaalista, jonka esteettömyydestä ja saavutettavuudesta ei ole riittävästi tutkittua tietoa. Tällä hetkellä tiedossamme on, että Traficom olisi tilannut selvitystyön siitä, millä tasolla internetpohjaisten tv-palvelujen esteettömyys on tällä hetkellä.

Kokonaiskäytettävyys on koko jakeluketjun vastuulla, erityisesti jakelijoiden puolella. TV:n katseluun liittyvien laitteiden tulee ~~olla~~ tulevaisuudessa olla helppokäyttöisiä ja ymmärrettäviä eri tavoin vammaisille kuluttajille. Samalla erityisesti kuulo- ja näkövammaisilta katselijoilta vaaditaan ~~ylläpitämään~~ vahvaa digiosaamisen ylläpitämistä, jotta palveluja voidaan täysimääräisesti hyödyntää.

2. Liikennepalvelut

Kuulovammaiset matkustajat käyttävät liikennöintipalvelussa paljon visuaalisia ja kirjallisia matkatietoja. Tiedot voivat olla tarjolla näyttötauluissa, verkkosivuilla tai mobiilisovelluksissa. Kuuloliitto on huolissaan, kun kaupunki- ja esikaupunkiliikenteen kiinteät näyttöpäätteet ovat jääneet esityksen ulkopuolelle. Näyttöpäätteet ovat erityisen tärkeää sisällyttää lainsäädäntöön, sillä ne lisäävät merkittävästi vammaisen ja ikääntyneen matkustajan edellytyksiä matkustaa itsenäisesti.

Noin 80 % Suomessa tehdyistä-matkoista suoritetaan juuri paikallisliikenteessä ja tämän vuoksi tällä uudistuksella olisi suuri konkreettinen merkitys yksittäisten kuluttajien mahdollisuuteen liikkua julkisilla kulkuvälineillä itsenäisesti. Velvoitteet tehdä liikennepalvelusovelluksista saavutettavia, ovat jo nyt velvoittavia saavutettavuusdirektiivin myötä. Tarkoituksenmukaista olisi tehdä kaupunki- ja esikaupunkiarjen matkustamisesta saavutettavaa ja sujuvaa kaikille kuluttajille. Suunnittelu kaikille (Design for All) – suunnittelun periaatteet on keskeistä omaksua juuri nyt. Yhteiskunnassamme ei ole varaa löytää erillisiä ratkaisuja vammaisille ja vanhuksille, kuten kuulovammaisille.

Kuuloliitto näkee huolestuttavana, että lakiin tuotteiden esteettömyysvaatimuksista ja sen sääntelyyn eivät kuulu liikenneterminaalien aikataulunäytöt ja liikennevälineiden sisällä olevat reittinäytöt. Matkustajat ovat välittömässä vuorovaikutuksessa terminaaleissa ja liikennevälineissä myös aikataulunäyttöjen kanssa. Vuorovaikutteisuus ei kosketa pelkästään henkilökohtaisia laitteita tai niissä olevia tuettavia sovelluksia tai ohjelmistoja. Kuuloliitto muistuttaa, että ns. vuorovaikutteisissa laitteissa, kuten matkapuhelimissa, matkaoperaattorin sovellus on dynaaminen ja tuo ajantasaisen tiedon matkustajan ollessa liikenneterminaalissa ja liikennevälineissä. Ajantasaisen tiedon merkitys ja sen tuottaminen

sovelluksen tai vähintään tekstiviestin kautta korostuu ennen matkaa ja matkan aikana sekä erityisesti silloin kun matkareittiin tai –aikaan tulee matkan aikana muutoksia.

On muistettava, että suomessa ikääntyneet ja ikääntyneet vammaiset henkilöt muodostavat merkittävän väestönosan eikä heillä kaikilla ole tarvittavia valmiuksia hyödyntää älypuhelimissa käytettäviä vuorovaikutteisia sovelluksia tai ohjelmia.

Puutteet ”universal designin” toteutuksessa ja säätelyssä johtavat todennäköisesti suurempaan avun ja erilaisten mukautusten tarpeeseen, sillä käyttäjien tarpeet eivät mihinkään katoa. Ikääntyvä väestö huomioiden, käyttäjien erilaiset tarpeet saavutettavalle tiedolle ja esteettömälle tiedon välitykselle tulevat pikemminkin tulevaisuudessa kasvamaan. Tämän hetken EU-matkustajaoikeuksiin liittyvä asetus määrittää liikenneoperaattoreiden velvoitteet. Toimiva matkaketju sisältää myös ajantasaisen tiedon saamisen matkan toteutumisen aikana. Ajantasainen tieto tulee olla saatavissa liikenneterminaalien aikataulunäytöissä ja liikennevälineen sisätiloissa.

Vammaisfoorumin tämän hetken tietojen ja havaintojen mukaan matkustajainformaatio näytöillä toimii parhaiten liikenneterminaaleissa ja asemilla. Sen sijaan liikennevälineiden sisällä olevan matkustajainformaation jakamisessa on suurta vaihtelua. Pääosin matkustajainformaation saa vain ääneen perustuvin kuulutuksin. Pitkän matkan busseissa kirjallinen viestintä ei toteudu tai poikkeustieto ei välity kuin vain ääneen perustuvin kuulutuksin. Äänikuulutukset eivät tavoita kaikkia kuulovammaisia tai viittomakielisiä kuuroja. Raideliikenteessä kaukojunissa kirjalliset matkustajanäytöt ovat pääsääntöisesti käytössä, mutta on tilanteita, jossa näytöt ovat pimeinä tai eivät ole käytössä laisinkaan. Matkan muutokset ilmoitetaan edelleen lähtökohtaisesti ääneen perustuvilla kuulutuksilla.

Kuuloliitto hämmästelee, miksi matkustajainformaatiota ei tällä hetkellä hyödynnetä teknologisten ratkaisujen avulla, vaikka teknologia on jo olemassa. Kuuloliitto ehdottaa matkaoperaattorille velvoitteeksi informoida matkatiedot muun muassa matkustajan älypuhelimeen joko sovelluksen tai tekstiviestin ominaisuudessa. Samanaikaisesti toteutuu EU-matkustajaoikeuksiin liittyvän asetuksen ehdot, mikä on yksi ratkaiseva tekijä matkapolun toteutuksessa.

3. Hätäviestipalvelut

Kuulovammaisille käyttäjille hätäviestin teko kirjallisesti on yleisturvallisuuden ylläpitämisessä ja hätätilanteissa välttämätöntä. Siviilivalmius ja hätäviestintä korostuvat nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa yleisturvallisuutta arvioidaan kriittisemmin. Kuuloliitto ottaa vastaan myönteisesti ennakkorekisteröintipakon poistamisen 112 -hätätekstiviestin käytön suhteen. Positiivista on se, että hätäkeskuksen tulee vastata hätäilmoitukseen ilmoituksen tekijälle sopivan kommunikaatiotavan mukaan. Monikanavainen hätäilmoituksen mahdollisuus on iso etu. Kuuloliitto haluaa kannustaa ja kirittää hätäkeskustoimijoita toteuttamaan tarvittavat muutokset jo vuoden 2025 puolella, vaikka HE:ssä mainitaan siirtymäaika olisi vuoden 2026 mennessä.

Kuuloliitto puoltaa sitä, että hätätekstiviestin käyttöön liittynyt rekisteröintipakko ehdotetaan poistettavaksi. Rekisteröinti on sulkenut ulkopuolelle osan iäkkäämmistä kuulovammaisista, joilla ei ole ollut vahvan tunnistautumisen (kuten verkkopankkitunnuksia) välineitä käytössään tai riittävää osaamista niiden käyttämiseksi. Rekisteröinti on myös ollut määräaikainen, mutta muistutus uusia rekisteröinti suomi.fi -sivustolla on tullut vain suomeksi.

Rekisteröimättömästä numerosta tullut tekstiviesti numeroon 112 ei ole päässyt käsittelyyn lainkaan vaan viestin lähettäneelle on tullut vastausviestinä kehotus käydä rekisteröimässä numeronsa tai soittaa hätäpuhelu. Ehdotettu muutos tuo yhdenvertaisuutta hätätilanteissa tarvittavan avun hälyttämiseen ja voi parhaassa tapauksessa säästää ihmishenkiä. Rekisteröinnin poistaminen on myös linjassa YK:n vammaissopimuksen elämän suojelun ajatuksen kanssa.

Esityksessä on rajattu pois viittomakielisen hätäpuhelun mahdollisuus, mikä on suuri puute. Näillä näkymin viittomakielisen hätäpuhelun kokeilujakso päättyy kesäkuussa 2022. Kokeilu on ajoittunut toimistoaikaan, joka ei tuo riittävästi näkyviin sitä, miten suuri tarve viittomakielisen hätäpuhelun tekemiselle olisi. Avun hälyttäminen omalla kielellä kuitenkin takaa sen, että oikeamuotoinen apu tulee mahdollisimman pian paikalle. Kuuloliitto muistuttaa siitä, että kirjoitettu suomi tai ruotsi on suurimmalle osalle viittomakielisistä kuuroista vasta toisen kielen asemassa.

4. Mikroyritykset

On erittäin huolestuttavaa, että mikroyrityksen määritelmä on niin laaja että 92% suomalaisista yrityksistä jää tämän direktiivin ja HE:n määritelmän ulkopuolelle. Esityksessä ehdotetaan, että esteettömyysdirektiivin palveluja koskevat määräykset eivät koskisi ns. mikroyritysten tuottamia palveluja (s. 74). Direktiivissä 'mikroyritys' on määritelty yritykseksi, jonka palveluksessa on alle 10 työntekijää ja jonka vuosittainen liikevaihto tai vuosittainen taseen loppusumma on enintään 2 miljoonaa euroa.

Kuuloliitto ehdottaa, että noudatettaisiin kansallisen yrityslainsäädännön kanssa yhdenmukaista mikroyrityksen määritelmää. Kirjapitolain (1620/2015) 1:4b mukaisesti mikroyritykseksi määritellään yritys, jolla sekä päättyneellä että sitä välittömästi edeltäneellä tilikaudella ylittyy enintään yksi seuraavista kolmesta raja-arvosta tilinpäätöspäivänä 1) taseen loppusumma 350 000 euroa, 2) liikevaihto 700 000 euroa tai 3) tilikauden aikana palveluksessa keskimäärin kymmenen henkilöä.

5. Valvonta ja oikeusturva

Kuuloliitto pitää hyvänä ratkaisuna jakaa valvontavastuuta läpi tuotantoketjun, Yhdysvalloista saatujen hyvien kokemusten perusteella. Markkinoiden ulkopuolelle jäämisen riski luo vahvan kannustimen hyvään laadunvalvontaan tältä osin. Myös olemassa olevan osaamisen ja rakenteiden käyttö on perusteltua.

Samaan hengenvetoon on kuitenkin todettava, että viranomainen tai viranomaiset, joiden tehtäviin kuuluvat neuvonta ja/tai jälkivalvonta tulee saada riittävät resurssit tehtävän hoitamiseksi. Yrityksille tulee tarjota tukea ja opastusta esteettömyysdirektiivin velvoitteiden täyttämiseksi ja tämä tulee aloittaa riittävän ajoissa. Myös hallituksen esityksessä todetaan tämän uudistuksen lisäävän viranomaistehtäviä. Valvontaan ja neuvontaan on lisättävä resursseja etupainotteisesti, sillä se nopeuttaa paradigman muutosta ja ennaltaehkäisee valvonnan tarpeita myöhemmin. Kuuloliitto pitää hyvänä, että tämä tarve on tunnistettu myös HE:ssä (s. 91-94).

Standardisointityöhön, johon myös valvontaviranomainen osallistuu, tulee ottaa mukaan vammaiset henkilöt ja heitä edustavat järjestöt YK:n vammaisyleissopimuksen artiklaa 4.3

kunnioittaen. Tuotteissa ja palveluissa tulisi myös ilmetä, minkä vuoden standardeja tuotteeseen sovelletaan.

Kuluttajalle on tärkeä voida hoitaa asiansa yhden luukun periaatteen mukaisesti, koska toisinaan voi olla käytännössä hyvin vaikeaa määritellä onko vika palvelussa vai tuotteessa. Nyt voi muodostua tilanteita, joissa kuluttaja ei välttämättä tiedä minkä yrityksen puoleen tulee kääntyä reklamaation kanssa ennen viranomaisten puoleen kääntymistä. Hallituksen esityksessä ei myöskään kaikilta osin tule selväksi, kenellä on kokonaisvastuu käyttöön otettavan lainsäädännön toteutumisen seurannasta. Tämä on tärkeää sekä direktiivin minimivelvoitteiden että YK:n vammaisyleissopimuksen toteutumiseksi. Jälkivaikutusten arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota erityisesti vammaisvaikutusten arviointiin.

Kuuloliitto yhtyy Vammaisfoorumin lausuntoon.

Sanna Kaijanen
toiminnanjohtaja
Kuuloliitto ry

Lisätietoja: Asiantuntija (saavutettavuus ja digitaaliset palvelut) Sami Virtanen, sami.virtanen@kuuloliitto.fi