

Ajatuksia datataloudesta - kuluttajien kertomana

*Datavirta voi aina olla
mainosvirtaa*

Kotimaisella yrityksellä on käytössä oma sovellus. Nyt he ovat alkaneet näyttää viestien seassa mainoksia, joista ei voi kieltäytyä.

Käyttöjärjestelmään tuotiin uutena ominaisuutena pyytämättä mainoksia. Päivityksessä tuli "uutis"-palvelu, jossa tuotetaan "uutisia" sekä muuta myöskin mainontaa sisältävää aineistoa.

Asiakaskirjeiden peruuttaminen on mahdotonta. Olen yrittänyt peruuttaa yritykseltä tulevaa sähköpostimainontaa klikkaamalla kirjeen lopussa olevaa peruutuslinkkiä. Joka kerta palvelu ilmoittaa, että osoite on onnistuneesti poistettu listalta. Asiakaskirjeiden postitus kuitenkin jatkuu.



*Henkilödata on aina
tunnedataa*

Verkkosivu lupasi kilpailuttaa lainatarjoukset pariltakymmeneltä pankilta ja rahoituslaitokselta maksutta. Tosiasiassa tarjoukset tulivat pikavippiyhtiöiltä. Ilmeisesti yritys tekee rahansa luovuttamalla tietoja pikavippiyhtiöille. Kuinka pääsen eroon, kun minulle lähetetään jatkuvasti lainatarjouksia niin puhelimitse kuin myös sähköpostiini?

Olen ollut pitkään deittipalvelun käyttäjä. Yhtäkkiä tuli ilmoitus, että tilini on suljettu. Olen todella ymmälläni, sillä en ole toiminut millään tavoin epäasiallisesti tai rikkonut sääntöjä. Minun oikeustajuni ei mahdu, että vaikka maksan palvelusta, se suljetaan eikä kerrota mitään syytä. Olisihan nyt sentään oikeus tietää, mikä heidän syynsä on ja mihin perustavat sen.

*Data voi olla
asiakaskriteeri*

Olen asettanut itselleni turvallisuussyistä omaehtoisen luottokiellon. Sain tehtyä tilauksen chatin asiakaspalvelun kautta loppuun ja asiakaspalvelija mainitsi, että luottokiellon todistusta kysytään sähköpostitse tarvittaessa. Palvelua ei kuitenkaan kytketty sovitusti. Yritys vastasi, että kytkentää ei tehty luottokieltotodistuksen toimittamatta jättämisen takia.

Minulla on kanta-asiakkuus ja olisi pitänyt tulla sähköpostiin etukuponkeja. Yritys ei saa niitä lähetetyksi, kun on jokin it-ongelma. Ale-kuponkeja voi käyttää vain, jos ne saa sähköpostilla. Kanta-asiakasohjelmaan voi liittyä ilmaiseksi, mutta etuja saa vain tietyllä saldolla.

Alennuksen saa vain, jos käyttää sovellusta. Sovellus toimii vain puhelimessa, jossa on uudempi käyttöjärjestelmä. Siis, jos haluaisin hyötyä eduista, minun pitäisi hankkia uusi puhelin.

*Data voi olla
digitaalinen
identiteetti*

Ostin uuden laitteen ja otin sen käyttöön luomalla ID:n. ID kuitenkin lukittui enkä enää saanut laitetta auki. Myyjä antoi laitteesta kaikki tiedot, mutta ei voinut auttaa ID:n avaamisessa. Toimitin ostotiedot ulkomaille valmistajalle, mutta mikään antamani tieto ei riittänyt. En voi enää käyttää ostamaani laitetta.

*Yritys lukitsi käyttäjätilini yli kahdeksi kuukaudeksi vedoten "säätörikkomukseen". En saanut pyynnöstä huolimatta tarkempia tietoja "säätörikkomuksesta", eikä tuotteen käytön estänyt-
tä lukitusta poistettu.*

*Asiakasdata voi
erkaantua
sopimusdatasta*

Puhelinmyyjät soittelivat, vaikka numeroni ei ole puhelinluettelossa. Lopulta yksi myyjä kertoi, että numero oli saatu yritykseltä, jonka asiakas olin ollut yli 10 vuotta sitten. Vaikka olin irtisanonut sopimuksen, tietoni oli ilmeisesti pidetty tallessa ja yritys luovutti niitä muille.

Tutustuin sivustoon ja sinne valitettavasti jäi tietojani. Asiakkaaksi asti en päässyt, sillä käyttäjätunnus/salasana eivät rekisteröityneet. Nyt luottokorttilaskusta näkyy, että palvelu on veloittanut yli 80 euroa jäsenyydestä.

Tilanne on yksinkertaisuudessaan sellainen, että tuon kotimaisen yrityksen kanssa toimiessa on käsittääkseni mahdotonta itse poistaa omia maksukorttitietoja palvelusta.



*Datan pakko luovutus
mietityttää*

Ostin virtuaalilasit. Myöhemmin valmistaja alkoi edellyttää some-tilin käyttöönottoa, jotta virtuaalilasien käyttöä voi jatkaa. Jos ostan yhden tuotteen niin voidaanko minua velvoittaa käyttämään toista tuotetta tai palvelua, jotta ostamani ensimmäinen tuote olisi toiminnallinen?

Tilauksen tekemiseksi olisi pitänyt ladata ulkomainen sovellus ja hyväksyä sen ehdot. Jätin tilauksen tekemättä.

*Datan hallinnointi ja
yhteentoimivuus
kiinnostaa*

Järjestelmän piti toimia vesi-ilmalämpöpumpulla -20 asteeseen, sitten järjestelmän luvattiin siirtyvän suorasähkölle – ja päinvastoin. Asennusvaiheessa autotallin lämpöä ei voitukaan säätää vaan tarvittiin lisäksi puskurivaraaja. Yhteensä maksoin yli 15 000 euroa. Syksyllä pakkasten tullen alkoivat ongelmat. Aluksi niitä ihmettelivät sekä maahantuoja että asennusliike, mutta enää kumpikaan ei reagoi. Olen nyt hankkinut hälytysjärjestelmän lämpötilan seurantaan, kun ei taloa voi talvella yksin jättää.

Ostin älytelevision. Valintaani vaikutti liitettävyys alustan palveluihin ja älykodin ääniohjaukseen, joista kerrottiin nettisivuilla. Vasta myöhemmin minulle selvisi, etteivät ominaisuudet olleetkaan käytettävissä Pohjoismaissa.

Kiitos

Riikka Rosendahl

riikka.rosendahl@kkv.fi

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

KKV Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

