

Результаты стартового семинара «Мигранты и защита прав потребителей на электронном рынке» 14.03.2014 г.

Стартовый семинар проекта «Мигранты и защита прав потребителей на электронном рынке» был проведен 14 марта 2014 года в помещении общественной организации «Миграционный совет Берлин-Бранденбург». Мероприятие посетили 55 участников. Участниками были представители федерального правительства и земли Берлин, официальные представители парламента Берлина, представители объединений защиты прав потребителей и миграционных организаций, а также социальных консультативных служб и молодежных организаций. Всего на стартовом семинаре было представлено 17 миграционных организаций.

В своем вступительном слове Герд Биллен, заместитель министра юстиции и защиты прав потребителей, упомянул две причины проведения стартового семинара: во-первых, обеспечение равных возможностей для мигрантов на электронном рынке, во-вторых, Всемирный день защиты прав потребителей 15 марта. Биллен обратил внимание на элементарные права потребителей, которые провозгласил Джон Ф. Кеннеди в начале 60-х годов. Эти права действительны для всех потребителей — вне зависимости от их происхождения. В заключение Герд Биллен проанализировал такие недостатки в области электронного рынка, как кибермобинг, защита данных в социальных сетях, отсутствие прозрачности в предложениях в сфере мобильной связи. При этом он упомянул в качестве особого успеха в защите прав потребителей «кнопочное решение».

Ева Белль, председатель Общества защиты прав потребителей Берлина, в своем докладе осветила новые инициативы по защите прав потребителей в иммиграционном обществе. Она описала предыдущие начинания обществ защиты прав потребителей и существующие на сегодняшний день предложения по консультированию Общества защиты прав потребителей Берлина для турецко- и русскоязычной целевой группы. Также она разъяснила, что консультирование на месте с переводчиками в городских районах с высокой плотностью мигрантов экономически не выгодно. В настоящее время данная форма консультирования проводится ежемесячно в Марцане и Лихтенберге. Она будет дополнена «Обучением кураторов для защиты прав потребителей, ориентированной на целевую группу». В качестве основных тем консультаций Ева Белль назвала уловки с абонементом, возможности отмены различных договоров, а также телекоммуникации. Кроме того, Белль затронула вопрос повышенного использования домашних предложений в сфере телекоммуникации у мигрантов и их завышенных счетов за смартфоны.

В качестве цели проекта Ева Белль назвала разработку важной информации для потребителей на основе исходной информации семинара и результатов исследования рынка. В заключение она представила сотрудников проекта доктора Чичек Бацик, Юнал Зеран, Метин Таркан Озтюрк и Екатерину Квель.

Ирена Кёне, представитель фракции SPD парламента Берлина по вопросам защиты прав потребителей, своим докладом дала импульс открытой дискуссии с членами парламента о значимости мигрантов в политике защиты интересов потребителей. Кёне обратила внимание на то, что мигранты представляют собой неоднородную группу, а поведение потребителей различается в зависимости от возраста, происхождения, культурных различий, а также языковых барьеров. Она предложила создать базу данных по всей Германии, в которой можно было бы вести более точный учет поведения потребителей различных целевых групп, чтобы целенаправленно реагировать на их потребности.

Открытая дискуссия

В открытой дискуссии кроме Ирены Кёне участвовали также Клаудио Йюпе, представитель фракции CDU по вопросам защиты прав потребителей, доктор Тургут Альтуг, представитель по вопросам защиты природы и защиты прав потребителей фракции Союз-90 / Зеленые, доктор Клаус Ледерер, представитель по вопросам защиты прав потребителей, фракция левых, и Фабио Райнхардт, представитель по вопросам интеграции пиратской фракции, председатель Комиссии по электронному управлению, защите данных и информационной свободе в берлинском парламенте. Участники открытой дискуссии пришли к единому мнению, что тема «Мигранты и защита прав потребителей на электронном рынке» требует интенсивного исследования — по возможности также с научной поддержкой, однако это трудно осуществить по причине недостаточных ресурсов. Все участники дискуссии высказались за усиление потребительской подготовки мигрантов на электронном рынке и подтвердили, что услуги в этой сфере необходимо расширять.

Ирене Кёне подчеркнула большое значение общественной деятельности в потребительской подготовке. Кёне отметила важность устранения имеющихся барьеров при консультировании мигрантов в сфере потребления. Потребительское образование мигрантов должно основываться на двух столпах: во-первых, это обязанность специалистов нести потребительскую информацию в сообщества, а во-вторых — необходимость расширять существующую защиту прав потребителей.

Клаудио Йюпе поддержал мнение Кёне о том, что общественная деятельность играет важную роль в потребительском просвещении. Он подчеркнул, что финансирование Общества защиты прав потребителей выросло в последние годы. Выделить еще больше средств будет трудно по причине долгов берлинского бюджета. Его вывод гласил: «Образование, исследование, деньги».

Депутат фракции Союз-90/Зеленые Тургут Альтуг говорил о необходимости привлечения мигрантских организаций к распространению информации. Альтуг сообщил об уже поданных заявлениях своей фракции о потребительском образовании. Альтуг защищал точку зрения, что просвещение мигрантов как потребителей является не только социальной проблемой, что предприятия тоже должны подключаться к образованию.

Клаус Ледерер посоветовал собрать в этой области все ресурсы (и не только из Гамбурга, Берлина и Бремена), чтобы затем использовать синергетический эффект для других целевых групп. Он подчеркнул необходимость дополнительных финансовых средств для таких проектов и был убежден в том, что эти средства нужно находить как на федеральном, так и на земельном уровне.

Фабио Райнхардт от пиратской партии потребовал сначала выяснить, какое содержание консультаций нужно мигрантам. Он поддержал предложение о создании банка данных и сослался на используемый в Вене многозадачный мониторинг.

Реакция публики на открытую дискуссию

Мустафа Догану, представитель турецкого общества земли Берлин-Бранденбург и сотрудник AWO (Организация социальной помощи рабочим) сообщил, что для сотрудника AWO предусмотрено только полставки. Обществам и консультационным центрам не хватает как времени, так и персонала, чтобы проводить консультирование мигрантов на специальные темы. Он подверг критике политических представителей за то, что такую важную задачу как потребительское образование мигрантов они перекладывают на плечи общественных энтузиастов.

Беата Вальдек, представительница организации Ди Джи Би Ви Эйч Эс Arbeit und Leben e.V. DGB/VHS (зарегистрированное общество «Работа и жизнь»), так же ссылалась на недостаточность ресурсов организаций, занимающихся консультированием. Она подчеркнула, что общество Ди Джи Би Ви Эйч Эс DGB/VHS имеет в Берлине всего 4 консультационных бюро на 10 языках. Вальдек высказалась за расширение услуг консультационных бюро. Но так как все социальные консультационные бюро страдают от недостатка персонала, просвещением потребителей должны в первую очередь заниматься общества защиты потребителей.

Доктор Ханс Вилли Вайнцен, начальник отдела в Главном управлении юстиции и защиты прав потребителей обратил внимание на то, что ежегодная сумма гранта для защиты прав потребителей в Берлине после заметного сокращения в 2004 году в последние годы была увеличена.

Результаты семинара

Цели и задачи трех семинаров:

Интернет/радио и телевидение, защита данных, мобильная связь и стационарная телефонная сеть:

1. Какие важные проблемы существуют у мигрантов с точки зрения потребительского права?
2. Какие возможные решения можно найти?
3. Как можно донести потребительскую информацию до целевых групп?

Семинар «Интернет/радио и телевидение»

В этом семинаре участвовали восемь человек. Участники в качестве важных проблем у мигрантов назвали неясность общих условий заключения торговых сделок (Эй Джи Би АГВ) и трудные для понимания условия пользования в электронной торговле. По причине недостаточного представительства на общественно-правовых телецентрах и радиостанциях мигранты переключились на станции своей родины.

В качестве главной проблемы отмечался недостаток каналов связи, по которым целевым группам передавалась бы имеющаяся информация. Участники предложили следующие решения: разнообразные предложения и больше многообразия в средствах массовой информации, а также более строгий контроль с проверкой безопасности и сертификацией предприятий (ориентирование на потребителя), введение «наблюдателей за рынком» и законов, ориентированных на потребителя. С точки зрения участников, потребительская информация может передаваться этим целевым группам непосредственно через общественные организации, религиозные учреждения, а также через (электронные) средства массовой информации и социальные сети.

Семинар «Защита данных»

Этот семинар посетило пять участников. В качестве важных проблем, касающихся защиты информации на электронном рынке среди мигрантов рассматривалось беспечное обращение с собственными данными, а также недостающие знания о злоупотреблениях с личными данными в интернете.

Предлагались решения для таких проблем, от введения защиты прав потребителей в качестве школьного предмета до издания легких для понимания, визуально привлекательных тематических материалов. В качестве пути передачи информации было предложено использование специализированных средств массовой информации для мигрантов. Также на этот проект должны обратить внимание уполномоченные по защите личных данных федеральных земель.

Семинар «Мобильная связь и стационарная телефонная сеть»

Семинар посетили 14 участников. Проблемы, описанные участниками, можно разделить на три группы: договорно-правовые проблемы, нехватка информации, а также препятствия для доступа. В качестве возможных решений разделенных на категории проблем участники предложили упрощение Общих условий заключения сделок, сотрудничество с мигрантскими организациями и профилактическую работу в школах. Кроме того, информация для потребителей должна сообщаться в зависимости от поколения: В то время как первое поколение необходимо информировать устно, второму и третьему поколению достаточно текстов в интернете с дополнительной информацией на родном языке. Для четвертого поколения нужны переводы типовых документов. Одно только общее образование не является решением, так как даже ученые сталкиваются с проблемами в области мобильной связи и стационарной телефонной сети.