

Jaga ja vastuta?

Andres Sooniste

Tarbijakaitseameti peadirektor

"Sa vastutad alati kõige eest, mis sa taltsutanud oled."

Vastutuse reeglid on traditsioonilist kaubanduskeskkonda silmas pidades piisavalt reguleeritud. Üksjagu palju öeldakse reeglites ka selle kohta, kui näiteks osapool ei täida talle pandud kohustusi.

Tänasel kauplemismaastikul on aga uusi katmata või väidetavalt katmata alasid juurde tekkinud ning ootamatuste korral ei suuda või ei soovi osapooled oma vastutusest õigesti aru saada.

Tarbijakaitsealased küsimused taanduvad nn jagamismajanduse puhul eelkõige sellele, kes ja millises ulatuses vastutab. Mille eest ja kelle ees vastutab platvorm/vahendaja, mille eest kauba/teenuse pakkuja või vastutavad mõlemad solidaarselt? Samuti tõusetub küsimus, kumb neist on tehingu sisust tulenevalt tegelikult lepingupooleks. Olukorra teeb seejuures segasemaks asjaolu, et vahendaja kaudu teenuse või toote turule toonud isik ei pruugi osutada kauplejaks.

Sageli peadib probleemide korral vastutusest hoidumine sellega, et tegemist oli halvasti planeeritud majandustegevusega. Olukorras kus vastutajalt enam midagi võtta ei ole (tavaliselt ei olegi), jäävad võlausaldajad, sh ka kliendid, pika ninaga.

Kõige olulisem, mida seejuures kaotada, on usaldus. Usalduse loomise nimel näeb kaasaegne e-kaubandus, aga ka jagamismajanduse erinevad harud oma platvormidel kõvasti rohkem vaeva kui kunagi varem. Usalduse kaotamine on vastutusest hoidumise korral ka ehk ainuke tõsiselt võetav nn karistus, mille taastamine ei pruugi õnnestuda.

Ühe osapoolte vastutusest hoidumine maksab kätte mõlema - nii vahendaja kui kauba/teenuse pakkuja usaldusreitingule. Vahendajal on siinkohal kontaktide arvu silmas pidades alati kaotada rohkem kui üksikul partneril. Seetõttu teevad õigesti need, kes oma partnereid hoolikalt valivad ja enda vastutusest kliendi ees kõrvale ei hoidu. Usaldusväärsus on pikaajaline konkurentsieelis.

Nii B2C ja P2P tehingute kui ka nende vahendamise jätkusuutlikkus toetub ühtviisi usaldusele, mistõttu osutub vastutustundetu käitumismuster varem või hiljem paratamatult suitsidaalseks.

Seega pigem - Jaga ja Vastuta!