

MEMO Euroopa Tarbijate Nõuanderühma istungist

Brüssel, 12.-13. märtsil 2014.a.

Esimene päev, 12.märts 2014

Welcome and Update of DG SANCO's initiatives

Päevakava tutvustuse tegi tarbijaõiguste üksuse direktor Ms. Despina Spanou.

Edasi Ms. D.Spanou andis ülevaate DG SANCO tegevuste arengute kohta istungi vahepeelsel perioodil.

Payment Accounts Directive eelnõu on institutsioonide vahelisel kooskõlastusringil ning Europarlamendil ja Kreekal, kes on praegu president riik, on suur soov see eelnõu lõpusirgele viia.

Tooteohutuse ja turujärelevalve eelnõu paketi osas jätkub intensiivne töö kahes Nõukogu töögrupis. Üldiselt on jõutud ühistele arusaamistele, vaid mõnede artiklite osas on liikmesriikidel siiski erimeelsusi. **Meditiiniliste seadmete direktiivi eelnõu on praegu arutelul Nõukogus ja Europarlamendis.** Selle õigusakti vastu võtmine ja rakendamine võtab veel aega

Kollektiivse hüvituse(collective redress) teemal Komisjoni soovitusel kutsuvad liikmesriike tegema kättesaadavaks kollektiivse hüvituse taotlemise mehhanismid, vahendid. Sel teemal kutsutakse Komisjoni poolt kokku maikuu erikoosolek, kus liikmesriikide riiklike asutuste esindajatel palutakse jagada tekste seadusandlikest meetmetest kollektiivse hüvituse osas.

Õigusaktide rakendamise alal. Liikmesriigid vastasid kenasti CPC määruse toimimise kohta saadetud küsimustele. Komisjonile saabus 211 vastust ja 28 tagasisidet tuli tarbijaorganisatsioonidelt. Komisjon analüüsib põhjalikult vastuseid.

Esialgsed tulemused näitavad, et toetatakse **Euroopa Liidu Tarbijanõustamiskeskuste** tegevust, kes teavitavad nii liikmesriikide rakendusasutusi kui ka Komisjoni tarbijale ohtu kätkevatest tarbijaturu trendidest ning juhivad tähelepanu tarbijale oluliste küsimuste osas.

Soovitakse anda rohkem võimu liikmesriikide kompetentsetele asutustele, et nad saaksid tulemuslikumalt tegutseda digitaalses keskkonnas toimuvate ebaausate kaupmeestega. Samuti paremat koostöö koordineerimist EL tasandil piiriüleste rikkumiste puhul. Siin on eriti haavatavaks gruppiks lapsed, kes mängivad (ostavad elusid, uusi tasemeid jm) ja lõpuks väga kõrged arved. Siin tuleb panna platvormidele rohkem vastustust...

Komisjon jätkab erinevate osapooltega tööd, et tarbijate jaoks välja töötada erinevaid vahendeid, lehekülgi, kus tarbija saaks soovi korral (enne ostuotsuse langetamist) võrrelda tooteid, toodete pakette jne(näiteks mobiiltelefoni teenuste pakette, erinevate pankade teenuste hindu jne).Kõikidele liikmesriikidele soovitus luua veebilehekülg, kus tarbija saaks võrrelda kõikide riigis tegutsevate pankade poolt pakutavaid teenuseid. Taanis ja Prantsusmaal pidi selline lehekülg juba toimima?

Komisjoni uuringutest(studies)

Uuring toidu vabatahtliku märgistuse kohta on valminud. Lühidalt -uuringu käigus tuvastati üle 900 erineva vabatahtliku märgistuse skeemi 30 riigis tehtud uuringu tulemusena. Tooted, mille puhul kõige sagedamini kasutatakse erinevaid vabatahtlikke märgistuse skeeme on liha, puuviljad, köögiviljad: Tarbijad on üldiselt teadlikud neist skeemidest, kuid ca 40% vastajatest oli raskusi nendest märgistustest arusaamisega.

Uuring kasutatud autode turu kohta. Uuringut alustati juulis 2013.a ja see saab valmis 2014. aasta lõpus. Uuringus on vaatluse all kasutatud autode müüjad, oksjonid, piiriüleised tehingud, internetis ostud.

Uuring tarbija võimalused, tingimused energia turul, eeskätt elektriturul. Uuringu tulemusel peaks saama üldpildi EL elektri jaetusest. Kas konkurents on jõudnud tarbijateni, kas sellest neile kasu, kuidas lugu kaitsetute tarbijate grupil. Uuring peaks andma ülevaate kuidas 3. energia pakett tarbijatele jõustatakse liikmesriikides.

Uuring tarbija kaitsetus nn võtmeturgudel Euroopa Liidu liikmesriikides. Komisjon alustas hiljuti kaardistama tarbija haavatavuse skeeme sellistel tarbijaturgudel nagu: energia, finantsteenused ja digitaalsed teenused, elektrooniline kommunikatsioon.

See uuring peaks andma konkreetseid soovitusi kuidas Komisjon saab edaspidi analüüsida kitsaskohti ja vähendada tarbija haavatavuse aspekte.

Uuring peaks valmima 2015.a kevadeks.

Uuring lastele suunatud turundus läbi sotsiaalmeedia; internetis mängud ja mobiiltelefonis rakendused. Siin soovitakse saada teada kuidas lapsed mõistavad turundatava sõnumi sisu, mida neile edastatakse läbi sotsiaalmeedia, internetis. Tulemused peaks andma Komisjonile teavet kuidas mõistlik edasi minna, kas iseregulatsioon sobib või astuda konkreetsemaid samme laste kaitseks. Raport peaks valmima märtsis 2015.a

Updates of DG JUST`s initiatives

Päevakava järgi tegi ettekande arengutest õigusloome osas DG JUST esindaja.

Reisipaketi direktiivi eelnõu osas töö käib. Siin pole saadud tagasisidet kõigilt liikmesriikidest.

Komisjon korraldab kampaania märts-detsember 2014.a teemal –Tarbija teadlikkuse avardamine-(tarbija õiguste, ebaausate kaubandustavade, garantii direktiivi alusel) kaheksas liikmesriigis, nimelt: Bulgaaria, Hispaania, Küpros, Kreeka, Itaalia, Poola, Portugal, Läti. Nende riikide kaudu hinnatakse, mõõdetakse sellise kampaania tegemise vajadust. Kõik trükised, postitrid on valmistatud Komisjoni tellimusel. Kui mõni teine riik oleks huvitatud, on võimalik trükiseid heal juhul vast saada.

DG JUST kontrollib Direktiivi 2008/122/EC(Timeshare) jõustamist ning praktilist rakendamist liikmesriikides 2013. ja 2014.a.Siin juba mõned probleemid esile kerkinud (Long term Holiday Products)

Direktiiv 2011/83/EU(CRD, tarbijaõiguste direktiiv) jõustamine toimub mõnedes liikmesriikides liiga aeglaselt. PS viimane tähtsustamiseks 13.06.2014.a. Siin on ka Komisjoni poolt ettevalmistatud juhend millist lepingu eelset teavet peab tarbija saama onlines.

Ebaausate kaubandustavade direktiivi lisa loetelu on täiendatud , nimelt ka uued reklaamitehnikad, samuti sotsiaalreklaamid; hindade võrdlused ostjatele; hinnad reisisektoris. Komisjonil siin 2014.a plaanis teha uuring.

Presentation of key findings of the study on vehicle fuels from a consumer perspective

Komisjon tutvustas uuringu tulemusi, mis puudutas tanklates kütuse märgistamist. Tulemused näitavad, et siin valitseb suur mitmekesisus ja tihti on tarbijal kütusepumbalt väga raske aru saada kas ikka on soovitud kütuse liik või mitte. Samuti muudetakse mõnes riigis kütuse hindu iga päev ja isegi mitu korda päevas. Komisjon arvab, et tulemused avaldatakse aprillis.

Presentation of results of latest Market Monitoring Survey

DG SANCO-st Lucca Protti andis lühiinfo avaldatava 10-nda Tarbijaturu monitooringu kohta, mis avaldatakse maikuus. Nad uurisid 52 tarbijaturgu sh 32 teenuste turgu. Klastritest olid kõige kehvemad tulemused pangateenuste ja kindlustusteenuste osas.

Updates on Financial Services- DG SANCO and DG MARKT

Päevakava järgi tuli nüüd finantsteenuste blokk. Siin andsid infot ja esitasid ka ettekandeid DG SANCO ja DG MARKT.

Esmalt jälle arvelduse direktiivi eelnõust, mille eesmärk on, et igas EL riigis võib tarbija avada arveldusarve kui ka selle ilma eriliste takistusteta sulgeda, vahetada. Igas liikmesriigis peab saama olema üks akrediteeritud veebilehekülg, mille teavet tarbija saab usaldada pakkumiste võrdlemiseks. Akrediteerimise ja standardite nõuded koostatakse koostöös. EK mainis, et see kõik praegu läbirääkimiste tasandil.

Edasi DG MARKT esindaja rääkis, et makseteenuste II direktiivi eesmärk on hõlmata tehinguid, mis toimuvad EL piires kui ka tehinguid, mis toimuvad väljaspool EL ning katab kõiki valuutasid.

Edasi anti lühiülevaade tarbijakrediidi direktiivi jõustamise kohta. Aruanne valmis aprillis ja seejärel see tõlgitakse. Tulemus – suuri probleeme direktiivi jõustamisel ei olnud, kuid liikmesriigiti ikka erinevusi. Esile võiks tuua, et mitte alati pangad ei soovi anda piisavat teavet laenajale; nad ei huvitu laenaja võimalustest; laenajate teadlikkus ikka veel madal, kes aru saanud küll et nende õigusi rikutud, kuid siiski ei soovi panga peale kaevata.

Direktiiv krediidi võtmise kohta kinnisvara ostuks(Mortgages credit Directive) võetakse vastu märtsis 2014.a ja jõustub 2016. a. Selle direktiivi eesmärk on soodustada vastutustundlikumat laenamist ning parendada tarbija positsiooni sellel turul.

Kindlustuse vahenduse direktiivi (Insurance Mediation Directive) eelnõu (IMD2, 2012) ja jaeturul investeringute paketi õigusakti(Packaged Retail Investment Products) eelnõu

puudutavad valdavalt finantsturul tegutsejaid ning erinevaid pakutavaid tooteid, kusjuures on siin erilist uudset rõhku pandud tarbijakaitseliste aspektidele nagu tarbijale piisav, arusaadav teave jms.

III pensionisammas (3th Pillar Pensions- public consultation) siin on valminud valge raamat (2012.a). Viidi läbi küsitlus kõigile huvigruppidele, et koguda teavet millised kaitsemeetmed sellel turul on liikmesriikides juba olemas. Tulemus: see on õigeaegne algatus EK poolt; iseregulatsioon ei toimi; risk on kompleksne, tarbijad ei saa eriti sellest investeringust suure tõenäosusega kasu. Tarbijate poolel vajadus erapooletu nõuannete järele, võrdlusvõimalustes raskusi, keeruline muuta pakkujat jne.

Update on the Capacity Building project for consumer organisations

Selle päevakava punkti all teavitati, et Komisjon on valinud partneri, kellega on sõlmitud koostööleping 2013.-2017.a tarbijaorganisatsioonide koolitamiseks, et parendada nende tegevusvõimekust. Projekti juhiks on konsortsium: BEUC ning juhtivas koosseisus veel SIVECO(Rumeenia) ja Dara Creative(Iirimaa).

Selle projekti eesmärgiks on tarbijaühingute tegevusvõimekuse parendamine, koostöö võrgustiku laiendamine jne.

Projektile logo –“Consumer Champion” ning veebilehekülg –www.consumerchampion.eu (veel ei tööta). Sellel projektil ka ühiseid puutepunkte projektiga Consumer Classroom.

Mrs Monica Goyens BEUC direktor tutvustas, et 2014.a plaani: augustis avatakse veebilehekülg, juunis toimub 1 e-koolitus(tarbijaõiguse kohta) ning aug.-okt. toimub 3 e-koolitust (energia tarbimine, telekom, finantsteenused); juuni -nov. toimuvad koolitused kohalikul tasandil Serbias, Poolas ja Tsehhis.

Siinjuures rõhutati seda, et projekti eesmärk on investeerida organisatsiooni kui sellisesse, mitte üksikutesse ekspertidesse; oluline, et teadmised jäävad organisatsiooni kui ka mõni liige sealt lahkub.

Information on the European Consumer Summit

Euroopa Tarbija Aastakonverents(European Consumer Summit) toimub 1.-2.aprillil 2014.a Brüsselis. Läbivaks teemaks on seekord digitaalne keskkond.

Teine päev,13.märts

P.T.Coggi ,Director General of DG SANCO

Esimesena kõneles DG SANCO peadirektor Mrs. Paola Testori Coggi, kes kohtus esimest korda uuenenud Tarbijanõuanderühma koosseisuga. P. Testori Coggi andis oma ettekandes ülevaate mida EL teeb olulist kaitsmaks tarbijate õigusi ja tervislikku keskkonda.

Lühidalt: kui toit imporditakse, ei saa EL mõjutada kuidas see on toodetud; EL-s keelatud mitmed pestitsiidid ,mitmed meditsiinilised ravimid loomadele, lindudele; imporditud toit peab vastama EL reeglitele; toimub regulaarne toidu kontroll ,millega tegelevad ca 1000 asutust. GMO-d – siin on töötavad EL regulatsioonid nii toidu kui ka sööda kohta. Näit. imporditud GMO sooja läheb 90% loomasöödaks ja loomi võib sööta sellega, pole pärast loomsest toorainest toidu valmistamisel probleemi. GMO maisi on lubatud EL kasvatada peale vastavat luba ja seda tehakse Hispaanias, Poolas, Rumeenias. Liikmesriigil on üsna keeruline, käesolevalt juba EL tasandil kehtestatud GMO kultuuride kasvatamisel rangetele regulatsioonidele veel lisaks oma riigis keeldu kehtestada.

Laual on ka teema, mis käsitleb kaupade päritolumaad.

Mrs.P.Testori Coggi rõhutas ,et nad püüavad rohkem tähelepanu pöörata sihtgrupile lapsed, kes juba väga aktiivsed digitaalmaailmas, ostetakse mängu aga ka nende võimalusele kasvada tervislikus keskkonnas. Kosmeetika valdkonnas kavatakse keelustada loomkatsed.. Oluline on, et hakkaks tööle kohtuväline kaebuste lahendamise süsteem- ADR. Oluline on energia valdkond, tervis, tarbijapoliitika üldisemalt .

Samuti ta rõhutas, et tasapisi liiguvad asjad paremuse poole finantsteenuste valdkonnas jne.

County presentations

Esitati päevakava kohaselt kolme riigi Austria, Rumeenia ja Prantsusmaa esindaja poolt ettekanded nende tarbijakaitse teemal.

Austria Tööjõu Koja esindaja tutvustas riigis toimiva tarbijakaitsevaldkonna süsteemi ülesehitust. Neil on kaks organisatsiooni kes tarbijakaitse poliitika eestvedajad – Austria Tööjõu Koda(Austrian

Chamber of Labour, mis on suur organisatsioon üldse, kontori koosseisus 108 inimest) ja Austria tarbijate Assotsiatsioon(Austrian Consumer Association). Neil töötab ADR süsteem ja samuti ka online süsteemis saab kohtuväliselt tarbija kaebusi lahendada.

2013.a nemad viisid läbi ca 50 uuringut ja hinnavõrdlust(näit. toidu, ravimite hinnad); 1-2 korda aastas monitorivad pankade teenustasusid ja laenude kogumaksumusi; telekomi makse, rendi teenustasusid ...

Rumeenia Tarbijakaitse Assotsiatsiooni (Consumer Protection Association) esindaja andis lühiülevaate tarbijakaitse liikumise arengust Rumeenias. Katusorganisatsioon saab tegevuseks toetust fondidest, aga ka veidi riigilt. Kohalikul tasandil ca 80 ühingut, kes tegelevad nõustamise, kaebuste lahendamisega. Üldiselt olukord siin üsna vaene ja tagasihoidlik.

Prantsuse esindaja tutvustas just 2014.a vastuvõetud uut tarbijakaitseadust, kus teiste osade tarbijaõiguste, ebaausate kaubandustavade jne on ka selgelt esitatud sätted kollektiivse hüvitamise võimaluste kohta. Nimelt seadus katab nii tarbimist kui ka konkurentsi; tarbijale hüvitatakse materiaalne kahju; esindamine lubatud tunnustatud tarbijaühingutel; kompensatsiooni väljamaksmise korraldamine kas otse kaupmehe või tarbijaühingu kaudu. Esineja esitas ka kollektiivse kaebuse lahenduse protsessi skeemi.

Update on the Citizens Energy Forum, 16-17 December 2013

Viimase päevakava punktina tegi DG ENERGIA esindaja lühikokkuvõtte 16-17. detsembril 2013.a Londonis toimunud Energia Foorumilt. Foorumilt osavõtjad saatsid Europarlamendile kirja prioriteetsetest teemadest selles sektoris. Erinevate liikmesriikide esindajate ettekannetes toodi välja takistused, millega tarbijad sellel turul kokku puutuvad, aga ka kuulati tootjaid ja tururegulaatorite seisukohti, probleeme EL energiaturu avatumaks muutmisel, arendamisel. Foorumist võttis osa ca 100 delegaati, toimusid asjalikud arutelud töögruppides. EL tarbijatest ca 28% kuuluvad energia valdkonnas haavatavate riskigruppi (siin sissetuleku alusel).

Komisjoni juures asuv Energia töögrupp jätkab tegevust ja järgmine koosolek on 2.aprilli pealelõunal peale Tarbijate Aastakonverentsi. Töö jätkub , igati vajadus soovitada uusi tehnoloogiaid, modernseid teenuse pakkumise viise, parendada tarbijate valikuid jne.

Järgmine Euroopa Tarbijanõuanderühma koosolek toimub 4-5.juunil 2014.a

