

MEMO Euroopa Tarbijate Nõuanderühma istungist

13.-14.aprillil 2016.a. Brüsselis

Esimene päev, 13. aprill

Welcome by the Chair

Mrs. Despina Spanou tarbijaõiguste üksuse direktor avas istungi ja tutvustas päevakava. Edasi alustas Mrs. D. Spanou ülevaadet DG Justice and Consumers tegevuste arengute kohta istungi vahepealsel perioodil

Update on Consumer Policy Actions

Digital Market Implementation – parem juurdepääs tarbijatele ja äripoolele.

25. mail esitab Euroopa Komisjon e-kaubanduse paketi, mis sisaldab ka geoblokeeringu instrumenti ning II poolaasta sees esitatakse eelnõu „copyright package“.

D. Spanou mainis, et EK on teinud **uuringu tarbija „haavatavuse“ (vulnerability) kohta Euroopa Liidus** siinsetel olulisematel turgudel. See uuring sisaldab uut definitsiooni tarbija „haavatavuse“ määratlemiseks ja metodoloogiat selle mõõtmiseks olulistel turgudel. Siinjuures mõned võtmetulemused: tarbija haavatavus, nõrkus ilmneb kui ta on silmitsi komplekse turundusega ja ei ole võimeline selekteerima pakkumisi; kui esitatakse kompleksne pakkumine, siis ca 37% keskmisest tarbijast ei ole võimeline valima/selekteerima parimat diili/pakkumist. Haavatavus on multi-dimensionaalne ega sõltu otseselt tarbija soost või vanusest. Järgmise läbiviidud **uuringuga (Consumer's attitudes towards online Terms and Conditions)** püüti teada saada tarbijate hoiakute muutumist elektroonilise lepingu tingimustega tutvumise ja loetavuse aktiivsuse osas. Eksperiment viidi läbi 12 liikmesriigis. Siin uuriti kuidas lepingutingimuste lühendamise ja lihtsustamise mõjutab nendega otsest tutvumise osakaalu ja kuidas ja kas mõjutab kvaliteedimärgise lisamine tarbija usaldatavust lepingutingimuste osas. Kolmas uuring, mille tulemusi lühidalt tutvustati **oli Study on the impact of online marketing children behaviour**. Siin D. Spanou mainis, et online`'s on reklaam väga levinud lastele ja kasutatakse erinevaid turunduse tehnikaid, mis pole lastele läbipaistvad, arusaadavad. Enamus mängude sisaldab peidetud reklaame ja äpp-i kaudu ostude puhul teevad seda just suured platvormid (Apple, Google, Facebook). Analüüsitud mängud sisaldavad ka vähe nn kaitsemeetmeid (privaatsus jm). Online meedial on laste käitumisele oluline mõju, mida nad sageli ise ei märkagi.

Edasi REFIT (Regulatory Fitness and Performance Program) selle raames Check of EU Consumer and Marketing Law. Siin jaanuariks 2016 valmis nn „Roadmap“ ja kevadel online avalik konsultatsioon huvigruppidega. Juulis 2016.a esimesed tulemused spetsiaalsest uuringust tarbijamüük ja garantii küsimused, ettevalmistused digitaalse lepingu eelnõu osas.

Thematic discussion: Digital Single Market

a) Siin tegi Marie-Paule Benassi lühidalt tutvustuse **CPC Regulation** EL määruse revisjoni protsessist ja uuendatud tegevusjuhendi(guidelines) valmimise tähtajast ning selle koostöö määruse järelvalve valdkonda lisanduvatest õigusaktidest. Siin loetelusse lisandub mitu õigusakti, mis reguleerivad lennureisijate õigusi ning selle valdkonna ettevõtjate kohustusi, mis seni olid teiste institutsioonide järelvalve all. Nüüd nähakse selle määruse või siis tarbijaturgu puudutavate paragrahvide järelvalve toomist piiriülese tarbijakaitse koostöö määruse järelvalve alla. Eesmärgiks on vähendada rikkumisi läbi järlevalve asutuste parema piiriülese koostöö. Juhendi valmimise tähtajaks on 25.mai 2016.a.

Siin saavad tarbijaühingud asutusi abistada aktiivsemalt neile teavitades probleemidest, kaebustest mis puudutavad selle määruse(CPC) alla kuuluvate õigusaktide rikkumisi seal hulgas piiriülesed juhtumid. Siin nähakse partnerlust probleemide lahendamisel.

b) Isabelle Rouveure andis lühikese teabe kui kaugel ollakse digitaalse lepingute eelnõu tegemisel. Praegu ollakse algstaadiumis, sõltub sellest kuidas Holland praeguse eesistumise ajal suudab edasi liikuda. Siin on oluline aru saada milline eelnõu sisu, kuidas toimib, milline on lepingu haare. Esineja mainis, et Europarlamendis(EP) saab olema kaks komiteed kes tegelevad selle eelnõu küsimustega – juriidiline ja tarbijakaitse komitee.

c) Katja Viero avalike platvormide kohta läbi viidud avaliku konsultatsiooni esialgsetest tulemustest. Vastuseid saadi nii firmadelt kui ka eraisikutelt ning 27 liikmesriigist, samuti väljast poolt, USA-st. Lühidalt, enamus vastajaid tunnustas avalike platvormide olemasolu ja ka samas tunnistas probleeme nende platvormide kasutamise osas nagu andmete kaitse, platvormi usaldusväärsus jne. Esineja mainis, et reeglid (õigusaktid) on olemas. Neid on vaja rohkem lihtsalt praktikas järgida, täita ning pole vajadust reegleid rangemaks muuta. Kommentaarina lisas ka BEUC-i esindaja, et tarbijad on juriidiliselt platvormide kasutamisel piisavalt kaitstud, vaid vaja rohkem informatsiooni, juhiseid kasutamiseks. Reaalsus on paraku ka see, et platvormid ei järgi reegleid. Seda vaja parandada. Siin on oluline kommunikatsioon, mitte reeglite tugevdamine.

d) Siin teabe vahetust ei toimunud, toimub avalik konsultatsiooni protsess ja sügisel saab teavet millised on esialgsed tulemused.

e) ODR platvormi kohta andis teavet Oliver Micol. Sellise avaliku kaebuste lahendamise vahendamise platvormi on tänaseks kättesaadavaks teinud 22 liikmesriiki ja 23 liikmesriiki on määranud kontaktkeskused(punktid) platvormi kasutamise hõlbustamiseks. 21 liikmesriiki on Euroopa Komisjoni teavitanud tunnustatud ADR nimed, kelle poole kaebuse lahendamiseks pöörduda. Platvormi aadress on www.ec.europa.eu/odr.

- f) Thomas Zerdik andis teavet andmekaitse alase õigusakti kohta, mille kohaselt õigusakti vastuvõtmine reaalne mais 2016.a ja rakendamiseks 2 aastat(2018.a). Lähemalt rohkem teavet http://ec.europa.eu/justice/data-protection/index_en.htm

Finacial Services

Siin Maciej Beresteki andis lühiülevaate finantsteenuste jaeturgu puudutava avaliku arutelu esialgsetest tulemustest „roheline raamatu“(RR) jaoks. Euroopa Liidu turg on finantsteenuste valdkonnas väga fragmenteeritud, pole erilist konkurentsi teenuste pakujate vahel. Piiriülene turg ei tööta eriti. Nii „roheline raamatu“ jaoks saadi 428 tagasisidet avalikust arutelust ja ca 150 üksikult tarbijalt. Maikuu avaldavad andmed. Nad töötavad praegu RR tegevusplaani kallal koostöös teiste direktoraatidega, mis peaks valmima sügisel, siis plaanitud ka selle teemaline pressikonverents.

Energy

- a) **Läbiviidud uuringust elektriturul** tegi ettekande Giorgos Kiriazis. Siin tehti ka nn pimeoste saamiseks teavet kuidas ja kas tarbijatele pakutakse piisavalt teavet ostu sooritamiseks; kui lihtne on erinevaid pakumisi võrrelda, kuidas on haavatavate tarbijate seis, palju esitatakse kaebusi.
- b) **8th Citizens` Energia Forum** –selle toimumise kohta veebruaris 2016.a Londonis andis lühiteabe Baiba Vitolina Läti Tarbijate Assotsiatsioonist. Foorumist osavõtjaid oli nagu eelnevatestki igast lülist sh tarbijaorganisatsioonidest esindajad. Foorum on kujunenud asjaliku ja vajaliku teabe otsese vahetuse ürituseks. Üheks teemaks töörühma arutelul oli tarbijate juurdepääs ja oskused kasutada elektroonilist keskkonda arvete saamiseks, tasumiseks jm. Euroopa Liidus statistika järgi on seis selline, et ca 40% tarbijatel on vähe kogemusi interneti keskkonnas toimetamiseks ja 22% EL elanikest ei kasuta üldse veel internetti. Seega tuleb arvestada elektrifirmadel päris suure arvu tarbijatega ja võimaldada neile valik ja normaalne juurdepääs elektriturule.

Teine päev 14.aprill

The REFIT –state of play

Siin Veronica Manfredi tegi ettekande. Jaanuarist 2016.a EK käivitas REFIT(Regulatory Fitness and Performance) programmi, et testida, analüüsida ning saada tagasisidet

huvigrupidelt peamiste tarbijakaitse valdkonna direktiivide osas. Nimelt kuidas ja kas esialgu „testimiseks“ välja valitud 6 direktiivi täidavad neile seatud

eesmärke ja mida tulevikus poliitika kujundamisel arvestada, muuta. Ajakavas on planeeritud online-s avalik konsultatsioon, kus oodatakse arvamusi direktiivide toimimise, muutmise kohta. Sügisel (17-18.oktoobril) toimuva Tarbijakaitse Aastakonverentsi(Consumer Summit) peateemaks on ka see direktiivide sobivuse testimise teema. Ettekandes on esitatud ka mõned esialgsed ideed selle kohta, mida võiks õigusaktides muuta või täiendada.

The Report on the functioning of the Consumer Rights Directive(CRD) – state of play – siin Iva Zamarini ettekanne käsitles Directive 2011/83/EU -tarbijate õiguste direktiivi ülevõtmist liikmesriikide seadusandlusesse, mille tähtaeg oli 13.juuni 2013.a. Kõik liikmesriigid suutsid seda siiski vaid 2014.a lõpus. EK plaanib teha raporti õigusakti rakendatavuse kohta ja see peab valmima 2017.a alguses. Tegevustena algab mais avalik arutelu direktiivi rakenduse osas ja lisaks ka uuring, mis toetab raporti koostamist. Eesmärk on saada küllaldast teavet õigusakti toimimise praktikate kohta.

Points raised by ECGG Members

a) Air passenger rights LU /Bob Schmitzi küsimus, et kes lahendab ikka reisija kaebuse kui lennufirma ei reageeri. EK esindaja selgitas, et järelevalve lennureisijate määruse osas läheb CPC ehk tarbijakaitse koostöö määruse alla ja juhend selle määruse paremaks rakendamiseks võetakse vastu juunis 2016.a. Juhendis on selgelt toodud viited millised on reisija õigused lennu hilinemise, tühistamise, kompensatsiooni saamiseks jm korral; ADR –de ja ECC-Net rollist lahenduste saamiseks. See dokument on küllalt mahukas ja üksikasjalik(ca 25 lk).

b) LU/Bob Schmitz rääkis, et oleks online-s vabalt kättesaadav nimekiri eelnõudest millised on liikmesriikides tegemisel, siis valdkonnast huvitatud isik saab teada, mis mujal toimub ning see avardab teadmisi toimuvast.

d) FantasyTours case – ei olnud esitlust

e) Collective redress - DE/ Isabelle Buscke tegi lühiülevaate Saksamaa kogemusest ja esitas ka küsimuse kaugel on EK tarbijate kollektiivsete huvide kaitsele suunatud teema lahendamisel. Euroopa Komisjoni esindaja vastas, et teema on töös ja olemas ju EU Recommendations. Nad soovivad liikmesriikidest +/- kogemusi. AU ja DK esindajad lausuvad, et olemasolevad soovitused pole piisavad. Mõnedes liikmesriikides see töötab, kuid paljudes on kollektiivsete kahjude taotlemine praktiliselt võimatu. Tarbijaühendustel pole hoobasid suurte firmade vastu toimimiseks. Despina Spanou vastas, et viimastel aastatel siiski liikmesriikides ka positiivseid muutusi.

D.Spanou mainis, et sel aastal toimub Tarbijakaitse Aastakonverents(Consumer Summit) sügisel 17.-18.oktoobril 2016.a. Brüsselis.

Koostas: Helle Aruniit, 25.aprill 2016.a.