

MEMO Euroopa Tarbijate Nõuanderühma istungist

7.-8.oktoobril 2015.a. Brüsselis

Esimene päev,7.oktoober

Welcome by the Chair

Mrs.Despina Spanou tarbijaõiguste üksuse direktor avas istungi ja tutvustas päevakava.Sealjuures ta rõhutas, et seekord avaneb meie rühmal võimalus kohtuda tarbijakaitse valdkonna komisjonäri Mrs Vera Jourovaga. Edasi alustas Mrs. D.Spanou ülevaadet DG Justice and Consumers tegevuste arengute kohta istungi vahepealsel perioodil.

Update on Consumer Policy Actions

Digitaalse ühisturu teema – 6.mail 2015.a. võeti vastu digitaalse ühisturu strateegia dokument, milles ringi keskmes on tarbija;tema turvalisuse, andmekaitse, sobivate platvormide, geoblokeeringu eemaldamine, harmoneeritud ühtsed reeglid kaupade ostmisel EL piires jm.

Siin tekkis Lux esindaja Bob Schmitz-i algatusel diskussioon/arupärimine D.Spanoule miks EK ei kuula,ei arvesta esitatud tarbijate esindajate ja ka BEUC arvamust. See puudutab eelnõud, millega kavatsetakse harmoneerida minimaalse direktiivi 1999/44/EU tarbekaupade müügarantii tingimused ka online kaupade müügil. Aeg on edasi läinud ja 6 kuu tõendamise periood on liiga lühike, tarbija vajab paremat kaitset! Ka BEUC-i esindaja oli hämmeldunud Komisjoni käigust mitte kuulata sihtgrupi esindajate kirjalikke ettepanekuid ja tulla välja ikka oma eelnõuga. Lisaks mainitule, ütlesid veel toetava sõna sekka,et vaja paremat kaitset 8 LM esindajad.

Edasi Mrs D.Spanou mainis mitut uuringut mida Komisjonil käsil:

- Uuring tarbijate käitumise kohta - suhtumine, arusaamine online lepingu tingimustest;kuidas nad usaldavad e-kauplejaid ning nende lepinguid kohalikul ja piiriülel online turul ostlemisel. Siin kaasatud 12 liikmesriiki. Uuring valmib veebr.2016.a.
- Uuring tarbija haavatavuse kohta EL mõnedel olulistel turgudel – finants-, energia ja online(internetis)turgudel. Uuringu eesmärgiks on selgitada tarbija haavatavuse probleemi kui ka turunduse praktikaid nendel turgudel. See uuring hõlmab 28 liikmesriiki+Norra ja Island.Uuring valmib 2015.a lõpuks.
- Tarbija käitumise uuring(laste)- turunduse mõju lastele, mida tehakse läbi sotsiaalmeedia, internetis läbi mängude ja mobiiliäppide vahendusel. Eesmärk – milline on lapsevanemate teadlikkus, nende suhtumine lastele suunatud sellisesse reklaami, kuidas vanemad reguleerivad laste tegevusi internetis, kuidas lastele toimib

seal edastatav reklaam, turunduse viisid. Siin kaasatud erinevaid grupe – lapsvanemad, lapsed, veebid, firmad. Uuring valmib 2015.a lõpus.

Reisipaketi direktiivi eelnõu – siin Nõukogu kiitis eelnõu heaks 18.sept. ja saadab oma positsiooni Euroopa Parlamendi. Parlamendis toimub hääletus oktoobri viimasel nädalal ning direktiiv peaks jõustuma 2015.a. lõpus. Seejärel LM-del aega uue direktiivi kohaldamiseks 24 kuud.

ODR platvorm on praktiliselt rakendamiseks valmis. Komisjon palub ette vabandust, et algul toimub masintõlge soovitud keelde, hiljem kasutatakse paremat tõlkeviisi. Platvormi rakendamine peab kõigis LM-des toimuma jaanuaris 2016.a.

Thematic discussion: Digital Single Market

See oli mahukas päevakorra teema koos mitmete huvitavate ettekannetega, millede presentatsioonid on lisades. Vahepeale mahtus kella 14:00 kuni 14:45 vahemikku kohtumine komisjonäri mrs.Vera Jourovaga, mis toimus meeldivalt elavas õhkkonnas ja päädis ühiselt tehtud pildiga.

Mr. Peters **ettekanne Digital Single Market: A focused Strategy** – ettekanne oli suunatud ühisturu strateegia rakendamise tegevustele. Siin 3 sammast, 16 aktsiooni/tegevust ja aega 18 kuud. Kolm sammast:

- tarbijate ja äripoole parem juurdepääs online turule üle kogu Euroopa Liidu
- luua korrektsed õiged tingimused digitaalsele võrgustikule ning teenuste õitsengule
- luua maksimaalsed võimalused digitaalse majanduse kasvuks.

Sealjuures on üheks oluliseks tegevuseks avalik konsultatsioon online platvormide teemal. Kas erinevatel platvormidel on positiivne või takistav roll majandusele, kas platvorme peaks ka reguleerima? Veel on väga oluline teema geoblokeeringu küsimus. Siin toimub samuti juba praegu avaliku konsultatsiooni protsess. Käesoleval ajal piiriüleste tellimuste korral 52% juhtudel tarbija ei saa teha oste soovitud kaupleja juures. Ettekandes puudutati õigusloomega seotud tegevusi jne.

Mr. Dan Dionisie ettekanne puudutas Komisjoni eestvedamisel tehtud tegevust, mille käigus pimeostude (mysteri shopping) kaudu uuriti millised territoriaalsed takistused esinevad online keskkonnas kaupade ostmisel. Ostusid tehti 28 liikmesriigis (LM) ning ostukorvis olid tarbijakaubad ja digitaalse sisuga tooted. Lõppraport valmib märtsis 2016.a.

Mr Th. Kramler Konkurentsi DG-st alustas ettekannet sellega, et digitaalse ühisturu strateegia poliitilised prioriteedid Komisjoni jaoks võeti vastu 6.mail 2015.a, mille eesmärk: tarbijate ja äripoole parema juurdepääsu kindlustamine üle terve EL internetis kaupade ja teenuste ostuks, müügiks – kõrvaldada põhjendamatud barjäärid. Komisjon

viib läbi e-kaubanduse sektoris laiaulatusliku, detailse analüüsi-uuringu(the e-Commerce Sector Inquiry), et paremini aru saada mis sel turul toimub, turu dünaamika, konkurentsi olukord jne. Muuseas praegu müüakse online keskkonnas 90% tavakaupu, teenuseid, ainult väikese osa moodustavad digitaalse sisuga tooted(muusika,mängud jm) kusjuures müüdavatest kaupadest 1. kohal rõivad,spordikaubad ja 2.kohal reisiteenused. Analüüs-uuringu esialgne raport loodetakse esitada avalikule konsultatsioonile 2016.a. keskel.

Luxemburg Presidency,the Consumer and Competition Day on 21 September 2015

Mrs Marie-Josie Ries tegi kokkuvõtliku ettekande Luxemburgis toimunud konverentsist 21. septembril. Päevakava ja ürituse eesmärk oli fookuseritud digitaalse ühisturu küsimustele, anda sisendit toimuvale protsessile. Seal toimus 2 paneeldiskussiooni, mitmed olulised sõnavõttud digitaalse turu arendamise teemal.

Teine päev 8.oktoober

Thematic discussion: Financial Services

Mrs Despina.Spanou avas hommikul istungi mahuka teema teatega,et Komisjon tegeleb `Rohelise raamatu` ettevalmistamisega finantsteenuste ja kindlustuse teemal, mille kohta tehti hiljem ka presentatsioone. Päev algas aga liikmesriikide esindajatele võimalusega mõne lausega anda teada,mis on LM-des päevakorras olevad tarbijakaitse probleemid tarbijalaenudega seonduvalt. Üldiselt kerkis esile,et valdavalt on probleem tarbijail saada professionaalset erapooletut nõustamist kas laenutoote või mõne teise finantstoote kohta,et teha mõistlik otsus; tarbijad on paratamatult liialt usaldavad, pakutakse komplekstooteid, mida keeruline võrrelda.Samuti on mitmes liikmesriigi tarbijatel probleeme välisvaluutas võetud laenude makste puhul(valuuta konverteerimisel sageli tarbija kaotab..)

Ms Hana Frankova tutvustas ettekandes miks on koostamisel Roheline raamat(**Green Paper on retail financial services and insurance**). Sellel turul on tõsised probleemid – killustatud turg(igas liikmesriigis erinevad reeglid), hinnad sarnaste toodete osas väga erinevad ja valikud jaeturul toodetele samuti. Soovitakse saavutada paremat juurdepääsu ülepiirilisel turul, paremaid võrreldavaid hindu, kvaliteeti. Plaanis avalik konsultatsioon 2015.a. lõpus.

Edasi tegi mr Adrian Steiner ettekande uue kinnisvara krediidi direktiivi (**Implementation new Directive on Mortgage Credit, MCD**) rakendamisest,milles tõi välja olulised sätted kuidas selles on tarbijakaitse aspektid arvesse võetud kinnisvara krediidi andmisel ja mida liikmesriigid peavad järgima.

Ms Maria Lissowska tegi ülevaate Komisjoni uuringust kuidas on LM-des rakendatud tarbijakrediidi direktiiv ning kuivõrd tarbijad on tegelikkuses teadlikud oma õigustest

saada teavet laenu tingimuste, sh lepingu varasema lõpetamise jm kohta (Consumer Credit Directive outstanding implementation issues), kuidas tooteid reklaamitakse. Uuringu tulemus põhineb 500 laenaja kaasatusel saadud andmetest üle EL ja +Norra ning Island. Uuring näitab, et väga kehvasti täidetakse direktiivis esitatud nõudeid. Üheks problemaatilisemaks osaks on krediitkaartidega seonduv – selle kasutamise kohta vajaliku info andmine, tingimused, reklaamid jm. Üldiselt tarbijale edastatav reklaam sisaldab vähe talle vajalikku teavet. Tarbijad ise küll arvavad olevat hästi informeeritud, kuid kui küsida, siis tulemused on teadmiste osas tagasihoidlikud. Kõige problemaatilisem on teadlikkus krediitkaartide kasutamise tingimuste osas. Raportit võib tutvumiseks leida aadressil: http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/ccd/implementation_report_en.pdf.

Mr Tomasz Dolny ettekande teema oli eksitavad müügivõtted finantstoodete osas (Misselling and unfair contract terms in financial products). Ettekande alguses ta tõi välja kuidas ebaausate kaubandustavade direktiivi (UCPD) võimalik rakendada finantstoodete eksitava müügi praktika esinemisel. Komisjon on uurinud seda teemat ja leidnud, et pakutakse komplekstooteid, ebaselged tingimused lisatasudel finantstoodetel, mida tarbijal keeruline jälgida, aru saada; ebaselged maksed laenude võtmisel välisvaluutas (foreign exchange loans (FX)) jne. Komisjon soovib tagasisidet kas LM-des esineb ebaausaid kaubandusvõtteid finantsteenuste müügil. Mitu LM esindajat vastas kohe, et probleeme just välisvaluutas (FX) antud laenudega, kus tarbijad kahju saanud, saavad (BEUC viitas Poola tarbijatele, SI, AT).

Mrs Despina Spanou mainis, et Komisjon teeb ühe rakendusmeetmena eraldi koolitusi kohtunikele, kes siis paremini oskaks menetleda finantsvaldkonna teemasid. Samuti arvas D. Spanou, et võiks ECCG juurde moodustada alarupi finantsteenuste teema osas.

The 2016 Netherlands Presidency of the Council of the EU

Mr Harry Oldersma Hollandi valitsusametnik esines lühikese sõnavõtuga esitades põhiteemad, millele Holland oma tegevuse siis fokuseerib: ühisturuga seonduv, energia teema ning parem ühise tegevuse reguleerimine EL-i ulatuses.

ENERGY

Mr Jan Panek, Energia DG-st alustas oma ettekannet sellega, et on loodud Energia Liit, millel 5 sammast:

- Energia turvalisus, solidaarsus ja usaldusväarsus
- Integreeritud Euroopa energiaturg
- Energia efektiivsem kasutamine liikudes mõõdukama nõudluse poole
- Energiamaajanduse dekarboniseerimine

- Innovatsioon,uuringud ja konkurentsivõimekus

Euroopa Komisjon koostas nn Energia suvepaketi(Summer Package),kus esitatud olulisemad tegevusvaldkonnad – parimate praktikate laiem kasutuselevõtt omatarbimise vallas, tarbijatele uued võimalused, energia toomisega seonduv, regulatsioonid jne.

D.Spanou mainis, et 19.oktoobril koguneb ECCG juures tegutsev energia teema alagrupp, kus esitatakse ka energiatarbijate teemal tehtud uuringu tulemused.

D.Spanou mainis istungi lõpul, et järgmise aasta istungi aeg teatakse hiljem kirjalikult.

Koostas: Helle Aruniit

23.oktoober 2015.a.