

Euroopa Tarbijate Nõuanderühma istung

03.Aprillil 2019.a, Bucarestis (Rumeenias)

Opening remarks

Istungi avas ja juhatas Mrs Marie-Paule Benassi, kes on tegevdirektor tarbijaõiguste E üksusest Justiist- ja tarbijaõiguste Direktoraadis. Kiiresti kinnitati eelmise istungi protokoll ja päevakava. Sel korral toimus ETN istung (ECCG) Bukarestis sealse Rahvusraamatukogu ruumes, kuna järgmisel päeval 4. Aprillil toimus Bukarestis veel Rumeenia kui EL praeguse eesistuja riigi poolt korraldatud Tarbija- ja Konkurentsipäeva Konverents.

Policy up-date

Mrs M-P. Benassi andis lühiülevaate teemadest, millega Komisjon on vahepeal edasi tegutsenud. Komisjon valmistab ette uusi prioriteete, kuid muidugi pole selge mis hakkab tegelikult uue presidendi ajal toimuma (maikuus ju uue Euroopa Parlamendi koosseisu valimised ja nii ka uus Euroopa Komisjoni (EK) juht). EK soovib tugevdada tarbijapoliitikat see ju ka EL kodanike (citizens) huvides ning seega laiemalt (roaming, elektrilepingu vahetamine, e-kaubandus, kodumüük jne). EK on teinud Parlamendile mitu ettepaneku, mis läbisid I lugemise (Representative Action Proposal, ``Omnibus``)

Mrs M-p Benassi rõhutas, et vajalik on parem väikeettevõtjate nõustamine, kes ka peavad andma tarbijale läbipaistvat, konkreetsemat teavet. Sageli on ettevõtja info mahukas (soov ennast kaitsta) ja tarbija ei hakka tavaliselt pikka juttu ju lugema. See on praegu tõsine probleem tuua tarbija jaoks oluline teave ja tema vastutus valiku juures esile.

Tooteohutuse valdkonnas toimub EK tarbijaüksusel aktiivne koostöö Kanada jt riikidega sealhulgas Hiinaga. Reedel, 5. aprilli toimus Bukarestis ka RAPEX ekspertide töökoosolek.

Komisjon teeb visiite liikmesriikides järelvalveautustesse, kes vastutavad uuendatud koostöö määruse (CPC Regulation) praktikasse rakendamise eest. Selle määruse eesmärk on piiriüleste tarbijalepingute rikkumiste vähendamine ning tarbija probleemide korrektsem menetlemine, kusjuures siiani on koostöö riikide vastavate rakendusametite vahel jäänud tagasihoidlikuks mitmetel asjaoludel. Siin valdkonnas on tegijad turul lennufirmad, pangad, suured e-kaubandusfirmad, e-teenuste pakkujad, kelle tegevus on riikide ülene ja tarbijal pole alati kerge saavutada õiglast lahendust oma tõsisele probleemile. Siin peab aitama järelvalveametite omavaheline koostöö, ning hea mõistev suhtlus.

Ettekande vahele arutleti ka tarbija üldise käitumise muutuse üle (DE, SL, FI jt), mida tarbijad tegelikult loevad enne ostu pakendilt ja mujalt. Mida peaks vast seadusesse lisama tegelikult tarbija huvide kaitseks. Oluline on teada kuidas tarbija võib käituda, mis värvi nupp, millisel kohal – palju sõltub detailidest. Tarbija käitumine on muutunud, mida kiiremini saab ostu tehtud, seda rohkem ostab asju.

Saksa (DE) esindaja Isabel B. mainis, et nad tegid küsitluse tarbija teadlikkuse kohta Euroopa Liidu positiivse tegevuse üle. Tulemus oli tagasihoidlik, vaid 50% küsitletutest leidis EL positiivse tegevuse tulemus on Tarbijaõiguste parem arvestamine (new deal for Consumers).

EK plaanib uut pilootprojekti online rakenduste (äppide) teemal.

Workshop Apps – part I: Presentations by ECCG members

Siin tutvustasid lühiettekande vormis Ungari, Portugali Norra ja Rumeenia esindajad mõnede nendes riikides kasutusele võetud tarbija huve silmas pidades rakendusi (Äppe).

Levente Gabor Ungarist tutvustas seal peatselt rakendatavat äppi (green and safe), kus andmebaasis ca 2000 keemia-, hügieeni-, kosmeetikatoote andmed. Need andmed pärinevad toote märgistuselt; kasutatakse 3 astet toote kohta – neutraalne, soovitatav, ei soovita. Euroopa Liidus turustatakse ca 65% kodukeemia toodetest väikese arvu suurte firmade poolt. Selle projekti tegijad loodavad rakenduse avada sel 2019. aastal ja kasutajale see maksab ca 1-2 eurot. Norra esindaja mainis Ungari ettekande järel, et nendel oli ka aastatel 2011-2017. a. kodukeemia kohta rakendus, kuid lõpetasid kuna tööstus suurte firmade käes ja tekkis probleeme andmete õigsuse osas.

Audrun Skeidsvoll Norrast tutvustas oma rakendusi (tarbijaäppe) nagu energia hindade kohta; hambaarsti teenused, hinnad ja asukoht; huvitav ja kasulik rakendus – lennuõiguste äpp (check your flight rights), selle rakenduse kasutamisel saab infot reisija seaduses sätestatud õiguste kohta.

DECO (tarbijaorganisatsioon) esindaja Portugalist – neil on kasutusel rakendus – all consumer rights in your pocket -; äpp turistile, kes reisib Portugalis nii portugali, inglise kui saksa keeles; äpp mobiiltelefoni võrgu kohta – kuidas levi, millist mobiili valida, milline hinnaklass. Huvitav DECO äpp veinide valiku kohta, pakutakse 3 mõistlikuma hinna ja hea valiku ning kvaliteediga veini jm.

Rumeenia esindaja tutvustas mobiili rakendust (äppi) toiduainetes sisalduva lisandite, toidumisväärtuse, pakendi ringluse jm vajalike andmete osas. Kui äpp on allalaaditud, saab kontrollida toote kohta soovitud infot.

Workshop Apps – part 2: Breakout session ``Create a consumer app``

Peale lõunapausi jaotati osavõtjad kahte suurde gruppi ajurünnakuks tarbijaäpi teemal: milleks äppi võiks vajada, millise kanali kaudu rakendada, kuidas oleks kättesaadavus, info ning andmete usaldusväärsus jne.

Kokkuvõttes toimus elav arutelu töörühmades. Pakuti näiteks, et kasutada aktiivselt sotsiaalmeedia erinevaid platvorme; kas ikka kättesaadavus on küllaldane kõigile tarbijagruppidele (haridus, vanus, keel jne), samuti on üks väga oluline aspekt esitatavate andmete usaldusväärsus (andmed mis esitatud ettevõtete poolt), keskkonna teemad.

Mrs M. Benassi lausus kokkuvõttes, et infot pakutakse igati ostjatele samuti erasektori poolt, olemas mitmekesine valik, vahendeid teabe edastamiseks küllaldaselt EK arvab, et siin on mõistlik hea infovahetus liikmesriikide tarbijaorganisatsioonide vahel kuidas ja milliseid tarbijat abistavat rakendusi luuakse ja kasutatakse.

Järgmisel päeval 4. aprillil toimus Bukarestis konverents teemal ``Tarbijakaitse ja Konkurentsipoliitika`` mille läbivaks teemaks oli e-kaubandus ja teistel digitaalsetel turgudel toimuv tegevus; samuti teise uuendatud koostöö määruse (CPC Regulation) efektiivse rakendamise koostöö protsessist.

Konverentsil esinesid sõnavõtuga nii konkurentsi komisjonär Mrs M. Vestager kui ka justiits- ja tarbijakaitse komisjonär Mrs V. Jurova. Konverentsi päevakorras oli hulgaliselt ettekandeid, oli üsna infoküllane ja pingeline päev.

Koostas Helle Aruniit

10. aprillil 2019.a.