

## **Euroopa Tarbijate Nõuanderühma istung**

23.-24. Oktoobril 2018.a. Brüsselis

### **Opening remarks**

Istungi avas ja juhatas Mrs Carina Törnblom, nõunik Direktoraadi tarbijaõiguste üksuses. Kiiresti kinnitati päevakava ja eelmise istungi protokoll.

### **Policy up-date**

Direktoraadi tarbijaõiguste üksuse juht Mr Renatas Mazeika andis lühiülevaate teemadest, millega Komisjon on edasi tegelenud. Päevakorras on kliima muutusega seonduv, autokütusele plaanitakse uut/paralleelmärgistust, plastiku kasutamise kohta on EK-l käsil ettepanek vastavasisulise eelnõu osas. Päevakorras on jätkuvalt eco-labelling ja kuidas muuta tarbimist keskkonnasõbralikumaks mõistlikumaks (eeskätt märgistuse kaudu) detsembris on tulekul konverents plastiku kasutamise teemal. EK eestvõttel algas energia säästliku asutamise kampaania Portugalis madala sissetulekuga elanikele.

### **The New Deal for Consumers**

**Carina Törnblom** mainis, et Komisjon on tänaseks külastanud 21 liikmesriiki, kus nad kohtusid kohapeal nii ministeriumi kui ka teiste huvigruppidega, et eeskätt saada otsest teavet dierktiivide eelnõu osas muuta tarbijatele kahjude hüvitamise protseduurid selgemaks, kergemini läbi viidavaks. Eesmärk on muuta kollektiivsete kahjude hüvitamise võimalused mõistlikult kättesaadavaks kõigis liikmesriikides töös oleva eelnõu kaudu. Mrs C. Törnblom rõhutas, et kohtumised on olnud konstruktiivsed ja vajalikud mõlemale osapoollele. Eestit külastas EK esindus sh Carina Törnblom augusti lõpus ja toimus elav ja asjalik kohtumine.

Komisjonil on plaanis saata ülevaade kohtumistest, kui kõikide liikmesriikide esindajatega on kohtunud. Koos Euroopa Majanduse- ja Sotsiaalkomiteega korraldab Euroopa Komisjon 28. Novembril 2018. a.-sellel ``tarbijatega uue dialoogi`` teemal aastakonverentsi Brüsselis.

Peale Komisjoni ettekannet toimus istungil lühike arutelu ``kollektiivsete huvide kaitse`` eelnõu teemal. ECCG(ETNRühma) liikmete poolt oli kriitika, et väga tugev lobi on tööstuse poolt ja soovitati Komisjonil olla eelnõu kaitsmisel rohkem tarbijate poolel ja leidma mõistlikku kompromissi tööstuse poolega. Parem lükata eelnõu vastu võtmine veidi edasi kui võtta vastu halb lahendus.

### **Enforcement**

**Ms Marie-Paule Benassi** tegi ettekande, kuidas Komisjon kavatseb CPC Määrust tegelikult paremini toimima saada. Siin on Komisjonil konkreetne kava parandamiseks koostööd liikmesriikide rakendusametite vahel piiriüleste juhtumite menetlemisel. Komisjonil on

plaanis siin ka teha visiite liikmesriikidesse. Teise teemana andis Ms Benassi lühiülevaate ADR direktiivi ja ODR platvormi rakenduse esimestest tulemustest. Praegu on EU ja EEA piirkonnas registreeritud 394 tunnustatud ADR(Tarbija vaidluste Komisjoni ehk asutust) kes lahendavad tarbijate kaebusi äripoolle vastu kohtuväliselt lepituse, kompromissi leidmise teel. ODR platvormi juures võib mainida, et koostöö toimib kõigi kontaktpunktide vahel. Täna on lahenduse leidnud 86000 juhtumit. Siin on kohalike juhtumite osakaal 58% ja piiriüleseid juhtumeid 42%. Populaarsemad teemad on lennureisid ja riided ning jalanõud, siis tehnoloogia teemad.

Ms M-P.Benassi mainis, et 11.-12 juunil 2018.a. toimus esimene ADR teemaline Assamblee Brüsselis, millest võttis osa 350 delegaati nii ADR-dest, turujärelevalve asutustest, äripoolelt, organisatsioonidest. Konverents oli huvitavalt korraldatud (võtsin osa üritusest), kuna toimus mitu töötuba praktiliste juhtumite lahenduseks idee leidmiseks ja seda tegid erinevate riikide esindajatest koostatud töörühmad. Selline viis andis hea võimaluse tutvumaks erinevate lähenemistega juhtumitele. Töörühmad oli 5-6 liikmelised ja vahetusid erinevate juhtumite jaoks. Hiljem analüüsiti olukordi jm. Osavõtjad andsid positiivse tagasiside üritusele.

### **Product Safety Updates**

**Ms P.Contino** tegi lühiülevaate turujärelevalve osas. Komisjon külastas erinevaid liikmesriike, et näha kohapeal kuidas RAPEX (kiire ohtlikest toodetest teavitamise süsteem) toimib, võiks paremini. Samuti osa liikmesriike kurtis, et pole piisavalt ressurse testide tegemiseks, ainult kui tõsine risk, siis tehakse kontroll. Kavas on lähiajal RAPEX nime muuta.

Komisjoniga sõlmisid vabatahtliku kokkuleppe ohtlikud tooted eemaldada oma lehelt sellised ostukeskonnad nagu Amazon, Alibaba, E-Bay.

Komisjon teavitas, et 12.-16. novembril toimub järjekordne tooteohutuse nädal Brüsselis.

### **Behavioural Study on ``Consumers`Engagement in the Circular Economy`**

**J.Van Laeri** ettekanne Komisjoni tarbijakaitse üksusest koosnes kahest poolest. Esmalt tutvustas ta ringleva või taaskasutuse majanduse aspekte. Siin on eeskätt vahendiks läbi eco-märgistuse tarbekaupadel nagu pesu-, nõudepesumasinad, tolmuimejad, sülearvutid jm ning paranduse, tagavaraosade kättesaadavuse kaudu suunata ühiskonda mõistlikuma tarbimise suunas. Ettekande teises pooles on lühiülevaade uuringust, mis puudutab tarbijate hoiakuid kestuskaupade kasutamisel, valmisolekut nende parandamiseks (ca 64% on valmis parandama kui seade katki), laenutama, kasutama ``second-hand`` toodet. Uuringust selgus, et tarbijad vajavad rohkem teavet toote kasutuse kohta, kas ka saab parandada, aga ka professionaalse parandamise võimaluste kohta. Komisjon algatab 2019.a. konkreetse projekti ülal mainitud teemal laiemalt.

## **Retail financial service**

**Mr.Fr.Pontiroli Gobbi** andis lühiülevaate Komisjoni poolt läbiviidud analüüsi ja uuringust tarbijakrediidi Direktiivi(2008/48/EC) rakenduse osas. Analüüsiti direktiivi kohaldamist liikmesriikide õigusesse, viidi läbi tarbijate uuring ca 3300 isikut, min. 30 isikut liikmesriigist, viidi läbi 165 intervjuud asjasse puutuvate osapooltega. Raport on praegu koostamisel ja tähtaeg on 2019.a.

**Mr Fr.Gaetano** tegi ülevaate Võlanõustamisega seotud osapoolte Foorumist, mis toimus 10.oktoobril 2018.a.

2012-2013.a viidi läbi suurem uuring laenuga raskustesse sattunud majapidamiste seas ja sealt juba selgus, et võlanõustamine kui tegevus on võit 50:50. Aeg oli korraldada Euroopa Liidu tasandil sel teemal foorum tuues ühisele üritusele selle teemaga tegelevad, huvitatud osapooled - akadeemikud, võlanõustajad, finantsasutuste ja turujärelevalve institutsioonide aga ka tarbijaorganisatsioonide esindajad. Foorumi eesmärk oli vahetada ja saada mitmekülgset teavet osapooltelt. Kokkuvõttes olid foorumi soovitusel, et võlanõustamine on tänuväärne tegevus ning mida varem (raskuste alguses) minnakse võlanõustaja juurde, seda mõistlikum lahendus saavutatakse. Komisjonär mrs Veera Jurova rõhutas kokkuvõttes, et võlanõustamine on kasulik nii laenuvõtjale kui ka laenuandjale – võit on 50:50.

## **Teine päev, 24. oktoober**

### **Three evidence-based policy tools, Commission**

**Mr.Dan Dionise** tutvustas 20.oktoobril avaldatud järjekordset ``Tarbijaturgude punktitabel`` 2018.a (The Consumer Markets Scoreboard), mis on perioodiline ülevaade tarbijaturgude käitumise hindamiseks Euroopa liikmesriikide lõikes kaupade ja teenuste turul. Vaatluse all oli 40 turgu: 15 kaupade ja 25 teenuste turgu 2017.a Selle järgi saab aimu arengutest, tarbija käitumisest erinevatel turgudel.

**Mr.K.Zisis** tutvustas Komisjoni uuringut teemal, kas esineb tarbijaturul internetis (online) personaalset hinnapakumist ja suunatud reklaami ostjatele. Vaatluse all olid e-firmad 28 liikmesriigis + Norra ja Island. Tehti pimeoste (mystery shopping) 160 veebikaupluses ja 4 turu sektoris (TV-d, spordijalatsid, hotellid, lennupiletid). E-firmad koguvad ju erinevat tüüpi isikuandmeid. Neil on juurdepääs läbi PCW või mobiilseadmete. Tulemused näitavad, et 61% uuringu all olnud 160 firmast kasutavad personaliseeritud pakkumisi. Siiski ei leidnud kinnitust, süsteemsed hinnaerinevused personaliseeritud ja tavapakkumiste vahel.

Uuringu tulemustega saab tutvuda: <https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-market-study-online-market-segmentation-through-personalised-pricing-offers-european-union> .

**Ms. Silvia Pella** tutvustas Komisjoni uuringut ``Turundus sotsiaalmeedia kaudu``.Siin vaadeldi kuidas tehakse reklaami ja turundust Facebookis, Twitteris ning sotsiaalmeedia kasutajate(tarbijate) hoiakuid, arusaamist, äratundmist,et tegemist on varjatud, agressiivse reklaamiga,eksitamisega.Selle uuringu ajendiks olid praktikas eelpoolnimetatud esilekerkinud probleemid ning lisaks agressiivne isikuandmete kasutamine. Seega ebaausad kaubandusvõtted küllalt ulatuslikult.

Ebaausatest kaubandusvõtetest võib esile tuua,et esineb petlikke tasuta pakkumisi,teave piiratud kogusest, limiteeritud pakkumise ajast, valed hinnad, märgistused jm. Leiti,et kasutajad pööravad tagasihodlikku tähelepanu märgistusele, turundussõnumite sisule, petu``like``-dele jne.

Komisjoni soovitus, et tuleks täiendada( UCPD) ebaausate kaubandustavade direktiivi ``musta`` nimekirja, aga ka koostada juhend kuidas paremini, teadlikumalt kasutaja võiks käituda.

See uuring on ka samuti veebis kättesaadav publikatsioonide aadressil nagu antud eelneva ettekande juures.

Järgmise koosoleku aeg on Komisjoni teatel orienteeruvalt veebruaris 2019.a.

Kokkuvõtte koostas Helle Aruniit

03.november 2018.a.