

# MEMO Euroopa Tarbijaõiguste ühendamise istungist

19.-20.november 2014.a, Brüssel

## Esimene päev, 19. November 2014

### Consumer policy in the new Commission's political agenda

Seekord alustas tarbijaõiguste üksuse direktor Mrs. Despina Spanou istungit tutvustusega muudatustest Euroopa Komisjoni struktuuris ja andis selleks sõna Mrs Paraskevi MICHOUle, kes on uuenenud direktoraadi peadirektor.

Uus direktoraat kannab nimetust – **Directorate-General Justice and Consumers** , millel on viis allüksust: Directorate A-Civil justice; Directorate B- Criminal justice; Directorate C- Fundamental rights and Union citizenship; Directorate D-Equality; Directorate E-Consumers, mille juht on Despina SPANO. Mrs.P. Michou mainis, et uued Komisjonärid töötavad põhimõttel kui projektijuhid Euroopa Komisjoni vastava asepresidendi alluvuses ning sealt allapoole siis vastavate struktuuri üksustega sõltuvalt suurematest teemadest. Euroopa Komisjoni(EK) kolm olulisemat prioriteeti on - digitaalne keskkond, finantsteenused ja energiaturul toimuv. EK jätkab tegevust samuti muudes valdkondades. Tarbija valdkonna komisjonäri Mrs. Jourova soov on muuseas moderniseerida ja lihtsustada tarbijale reegleid digitaalsel maastikul. Samuti arendada aktiivselt ühisturu digitaalset osa.

### Update on consumer policy actions

Edasi andis Mrs. D.Spanou ülevaate direktoraadi tegevuste arengute kohta istungi vahepealsel perioodil.

**Tooteohutuse ja turujärlevalve paketi osas, reisipaketi direktiivi eelnõu osas, EL andmekaitse koostöövõrgustiku osas**, mille aluseks saab uus töös olev andmekaitse määrus.

**Lennureisijate õiguste määruse osas** on EK ettepanekud: 1) selgitada välja hallid alad ning kaotada lüngad õigusaktis; 2) lihtsustada kaebuste menetluse protseduuri – arusaadavamaks kaebuste menetluse protseduurid lennufirmadele ja lisaks võimalus pöörduda kohtuväliste kaebuste lahendamise institutsiooni poole; 3) paremini koordineerida määruse rakendust praktikas liikmesriikides, täpsustada rahvuslike järelevalve asutuste funktsioone selles valdkonnas; 4) tagada realistlikud, mõistlikud kulud ka lennufirmade poolt vaadatuna reisijale tekitatud kahju, ebamugavuste hüvitamisel. Hoida tasakaalu, et ei kannataks ohutuse risk jm. Muudatuste eelnõu lugemine oli parlamendis veebruaris 2014. Parlament võttis veelgi reisija sõbralikuma suunitluse kui Euroopa Komisjon. Hetkel ei ole veel ühist seisukohta, diskussioon on avatud.

### Consumer Champion Platform

BEUC direktor Monique Goyens tegi ettekande kuidas on käivitunud projekt "Consumer Champion", mis on valdavalt veebipõhine koolitus- ja koostöö arendamise projekt tarbijakaitse

professionaalidele, aktivistidele. Projekti eesmärgiks on käivitada veebis platvorm koostöö tegemiseks üle Euroopa, e-koolituse lehekülg, aga ka mõned koolitused kohtadel. Projekt on eeskätt mõeldud Kesk-, Ida- ja Lõunaeuroopa tarbijaorganisatsioonidele. Täna on valmis e-koolitus tarbijaõiguse osas (inglise, horvaatia, poola, tšehhi ja rumeenia keeles), teised teemad on töös.

## Teine päev 20. November 2014.a.

### Thematic discussion: consumer policy priorities in digital environment

Ennelõunasel istungil Mrs. D.Spanou juhatas temaatilist diskussiooni teemal: tarbijapoliitika prioriteedid digitaalses keskkonnas. Komisjon oli selleks diskussiooniks palunud igal liikmesriigi esindajal ette valmistada lühike arvamus tarbija probleemidest seoses digitaalse turuga. Nüüd anti järjest kõigile esindajatele sõnavõtuõigus lühidaks probleemide kirjelduseks. Esimesena anti võimalus Norra esindajale. Kokkuvõtlikult tarbija probleemid on kõigis riikides valdavalt sarnased-tarbijate enda kompetents, teadlikkus kuidas digitaalses keskkonnas käituda, keskkonna turvalisuse, ohutuse tagamine tarbijale seal toimetamiseks, isikuandmete kaitse tagamine, tarbija usaldus selles keskkonnas tegutseda. Erilist tähelepanu on vaja pöörata vähem teadlike tarbijate(sii ANEC –i esindaja tõi esile probleemi nn äpp-shopping, kus noored tihti ei hooma, mis võib juhtuda internetis toimetamisel) või ka erivajadustega(näit.pimedad) tarbijate ohutusele, võimalustele tegutseda normaalselt digitaalses keskkonnas; copyright küsimused.

### Latvian Presidency Priorities

Pealelõunasel istungil tutvustas Ms. Anna Upena Läti prioriteete Läti eesistumise ajal Euroopa Presidendina 01.jaanuar kuni 30.juuni 2015.a.

### Presentation of the ODR platform prototype

Viimase päevakorra punktina tutvustas Mr.Oliver Micol interneti keskkonnas toimima hakkavat kaebuste lahendamise platvormi (**Online Dispute Resolution Platform- ODR**) Selle loomise aluseks on Euroopa Liidu määrus – Regulation (EU) NO 524/2013 on Consumer ODR). Ettekandes tutvustati kui kaugel on platvormi tehniline ettevalmistus: juunis 2014 vaadati platvorm tehniliste ekspertidega üle; novembris toimub laialdane platvormi testimine erinevate osapoolte esindajate osavõtul - tarbijad, äripool, kontaktpunktid ja ADR esindajad; 2015.a platvormi rakendamine liikmesriikide tasandil ja "help desk" kokkupanek. Ametlikult peab platvorm käivituma jaanuaris 2016.a.

#### Siinjuures ülevaade selle platvormi funktsioonidest:

- Kaebuse vorm nii tarbijale kui ka kauplejale (lihtne täita mitmes erinevas keeles, kättesaadav kõigile)
- Seal spetsiaalne tööriist leidmaks konkreetse kaupleja andmeid
- Kaebuse esitaja ja kaupleja tuvastamise võimalus ning võimalus ühistöös leida kaebuse lahendamiseks kompetentne ADR-i üksus
- Osapooltel on võimalus jälgida oma juhtumi lahenduse saamise teekonda
- Võimalus ADR-l menetleda saabunud juhtumeid siin platvormil
- Platvormil on olemas abistavad funktsioonid nagu juhend ja ODR kontaktpunktide loetelu, tarbijal sobiva keele valikuks tööriist kui hakkab avaldust kirjutama
- Platvormi kaudu on ODR kontaktpunktidel võimalus jälgida kaebuse liikumist, etappe kuidas juhtum laheneb, kus takerdub..ning vastata tarbijale protsessi käigus tekkivatele küsimustele(kui kaugel on juhtumi lahendus)
- Tagasiside vorm
- ADR üksuste register
- Platvormil on olemas seadistused tõlkimiseks kõigile osapooltele
- Platvormil on lehekülg üldise teabega ja juhised kasutajale kuidas platvormi kasutada kas tarbijana või kauplejana

. Euroopa Komisjoni poolt tellitud interneti põhine piiri-üleste tarbijakaebuste lahendamise platvorm peab ametlikult käivituma üle Euroopa Liidu 2016.a., millele loodetakse digitaalse ühisturu arenedes mõistlikku kasutuse aktiivsust.

