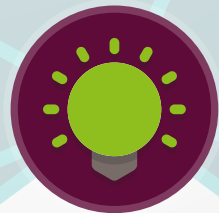




Euroopa  
Komisjon



10 parimat  
pakkumist  
500 miljonile  
**tarbijajale**



Tarbijaad

# „Otsin selle internetist ja nüüd on mul mure.”

## Veebipõhiste vaidluste kiirem ja odavam lahendus

1



Juunis 2013 vastu võetud määruse alusel saab alates jaanuarist 2016 kogu Euroopas kasutada lepinguvaidluste lahendamise teenust.

Tarbijad saavad sisse logida üleeuroopalisele veebiplatvormile ja esitada oma kaebuse enda keeles olenemata sellest, mis toote või teenuse nad otsid ja kus nad selle otsid – oma elukohariigis või välismaal.

Kõigis ELi ametlikes keeltes kasutatav platvorm ühendab kõiki riiklikke vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid, pakkudes veebipõhist võimalust vaidluste käsitlemiseks. Selle kaudu saavad tarbijad lasta oma kaebusi käsitleda kohtuväliselt, lihtsalt, kiirelt ja soodsalt.

Tarbijatest on 32% kogenud probleeme puudulike toodete ja teenustega. Sageli jäävad sellised vaidlused lahendamata või nõuab lahendamine kulukat kohtuprotsessi.

### *Kuidas toimub nüüd vaidluste lahendamine?*



„Seda õpin ma koolis.”

Kunagi pole liiga vara teada oma õigusi

2



EL avas 2013. aastal veebilehe Consumer Classroom, et aidata gümnaasiumiõpetajatel valmistada ette tunde tänapäeval tarbijate ees seisvatest probleemidest. Selle eesmärk oli pakkuda kasulikke õppevahendeid tähtsatel teemadel, mida siiani ei ole ametlikus õppekavas käsitletud.

Õpetajad saavad valida sadade teemakäsitletuste hulgast, muuhulgas säästva tarbimise, tervise ja

tootumise ning internetiohutuse teemadel.

Kui tänastel lastel õnnestuks saada teadlikeks ja läbinägelikeks tarbijateks, aitaks see kaubandust kõigi jaoks paremaks muuta.

Oma tegevuse esimese poole aastaga külastas veebilehte üle 75 000 õpetaja ja 2013. aasta detsembriks oli saidil üle 650 õppematerjali.

The screenshot shows the Consumer Classroom website interface. At the top, there are navigation tabs for 'Sissestamine' and 'Tähtsaimad'. The main header features the 'Consumer Classroom' logo and navigation links for 'Lüüfid', 'Partner', 'Teave', 'Koolitus', and 'Abi'. Below the header, there are dropdown menus for 'Materjalid', 'Koostöö', and 'Minu töövahendid', along with a search bar for 'Leia materjal' and 'Materjalid'. The main content area includes a banner for 'Nüüd kroaatia keeles' with flags of the EU and Croatia, and a section titled 'Tere tulemast Consumer Classroomi'. Below this, there are sections for 'Kõrgemad hinnangud' with 'Skaidrēs mokytojams' and 'Home economics' cards, and a 'Registreeru kohe!' button. The right sidebar contains 'Õppetunni koostaja', 'Consumer Classroomi partner', and 'Registreeru kohe!' sections.

## „Ma vajan oma digimaailmale paremat juurdepääsu.”

## Ühenduse pidamine kõigile taskukohaseks

# 3



**M**öödas on aeg, kui kõne parimale sõbrale, kes elab 10 km kaugusel teises ELi liikmesriigis, maksis rohkem kui kõne emale, kes elab teiega samas riigis, kuid 300 km kaugusel.

Digiteenustes on Euroopa löikes endiselt suuri erinevusi ning seetõttu ei jõua ühtse ja avatud turu eelised tarbijateni. Tarbijad peavad maksma kallist hinda piiriüleste kõnede või ELis reisides andmeside- ja kõneteenuste kasutamise eest.

2013. aasta septembris esitas Euroopa Komisjon õiguspaketi ettepaneku, mis võimaldab tarbijatel valida soodsaima pakkumise olenemata asukohast. Eesmärk on muuta Euroopa „ühendatud kontinendiks”, kus tarbijad saavad nautida soodsamate hindade, suurema valikuvabaduse, suurema uuenduslikkuse ja parema kvaliteediga teenuste eeliseid.

**Kõnede, SMS-ide ja interneti kasutamise** (andmete allalaadimise) maksimaalsed rändlustariifid (ei sisalda käibemaksu) langevad Euroopas veelgi.

	1. juuli 2012	1. juuli 2013	1. juuli 2014
Helistamine (1 minut)	0.29 €	0.24 €	0.19 €
Kõnele vastamine (1 minut)	0.08 €	0.07 €	0.05 €
Tekstisõnumi saatmine (1 SMS)	0.09 €	0.08 €	0.06 €
Internet (andmete allalaadimine, 1 MB)	0.70 €	0.45 €	0.20 €

„Pangakonto puudumine  
võrdub minu jaoks  
suletud ustega.”

Kõigil olgu õigus  
pangakontot omada

4



**M**iljonitel eurooplastel ei ole võimalik omada pangakontot ja teha kõige lihtsamaidki pangatehinguid, nt teha rahaülekandeid või võtta välja sularaha.

**Me ei märkagi seda, aga pangakonto avab ukse nii paljudele võimalustele ja enamik meist peab seda täiesti enesestmõistetavaks.**

Seepärast tegi EL ettepaneku võtta 2013. aastal vastu uus õigusakt, et anda kõigile võimalus omada pangakontot, muuta tingimused arusaadavaks ja pangakonto üleviimine ühest pangast teise hõlpsamaks. See on suur samm jaefinantsteenuste tõeliselt ühtse turu poole, mis oleks ELi kodanikele väga kasulik.

Kui kõigil kodanikel oleks õigus omada lihtsat maksekontot olenemata elukohast või rahalisest olukorrast, aitaks see üle saada paljude ees seisvatest takistustest elementaarsete piiriüleste pangandusteenuste kasutamisel.

Kavandatav õigusakt muudaks ka pankade teenustasud läbipaistvamaks.



## „Roheline peaks olema tõesti roheline.”

## Võitlus eksitavate keskkonnaväidetega

# 5



Jätkusuutlikkus on teema, mis puudutab igaüht – nii skeptikuid kliimamuutuse suhtes kui ka veendunud keskkonnakaitsjaid. On selge, et tarbimise kasv suurendab survet keskkonnale ja hoogustab konkurentsi loodusvaradele.

Tarbijad ei peaks kokku puutuma eksitavate ja alusetute keskkonnaväidetega. Nad peaksid saama hõlpsamalt ära tunda, milline on tõeliselt säästev valik, ning neil on õigus teada, milline on ostetava toote keskkonnamõju kogu selle olulusringi jooksul.

EL avas 2013. aastal asjaomaste sidusrühmadega dialoogi keskkonnavalaste väidete kohta, et kaitsta tarbijaid tõele mittevastavate keskkonnaväidete eest ja aidata ettevõtjatel lihtsamalt oma positiivseid keskkonnakaitselaseid pingutusi turustada.

Koostöö tootjatega ei aita tarbijatel mitte üksnes teha keskkonnasäästlikke ostuotsuseid, vaid tagab ka tõelise ja ausa konkurentsi keskkonnaväiteid esitavate kaubandusettevõtete vahel.

### Mis teeb toote „roheliseks”?

- Koostis
- Tootmisviis
- Käitlemisviis
- Toote kasutamise tulemusel oodatav energiatarbe või saaste vähenemine



# „Alati pole väljapandud hind see, mis tuleb maksta.”

# Tarbijate õiglane kohtlemine veebilehtedel

# 6



2012. aasta suvel kontrollisid tarbijakaitseametid 330 veebilehte, kus müüdi digitaalsisutooteid (mänge, raamatuid, videoid ja muusikat). Need kontrollimised andsid vägagi huvitavaid tulemusi, näidates õigusnõuete rikkumisi enam kui pooltel juhtudel.

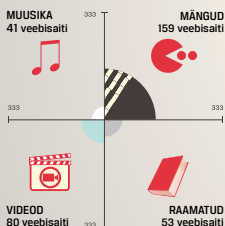
Pärast õiguskaitseseasutuste sekkumist vastab nüüd 330 veebilehest 80% ELi tarbijakaitseõiguse nõuetele.

Probleeme oli ebaõiglaste lepingutingimuste või ebaselge teabega selle kohta, mis juhtub, kui tühistada juba alustatud allalaadimine. Paljudel juhtudel puudusid teenusepakkuja asukoha andmed (ei olnud isegi meiliaadressi), mistõttu ei ole tarbijatel kuidagi võimalik müüjaga ühendust võtta, kui midagi peaks viltu minema. Ühest uurimisest selgus,

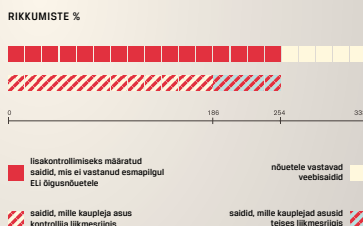
2012: 79% Euroopa tarbijatest kasutasid veebipõhiseid muusikateenuseid ja 60% mängisid veebimänge.

et teatud mängud (esmaajooned lastele mõeldud ja reklaami väitel „tasuta” mängud) eeldasid tegelikult hilisemas järgus tasusid, mis tekitasid lapsevanematele arvestatavaid kulusid. Asjaomased ametkonnad juhtisid probleemile tähelepanu ja alustasid läbirääkimisi rakenduste poodide omanike ja mängurakenduste arendajatega, et selline teguviis lõpetada.

## KONTROLLITUD VEEBISAITIDE LIIGID



## TULEMUS: rikkumisi leiti enam kui 75% kontrollitud veebisaitidest



150st mängu pakkuvast saidist 55 olid suunatud lastele. Neist 39 (71%) paistisid rikkuvat ELi õigusnõudeid.

„Tahan kindel olla,  
mitte vaid loota, et  
see on ohutu.”

7



Kümne aasta  
jooksul on ELi turult  
eemaldatud üle  
16 000 ohtliku toote

**H**ea on elada rahulikult teadmisega, et keegi hoolitseb selle eest, et tooted oleksid teile ja te perele ohutud.

2013. aastal eemaldati ELi turult 648 ohtlikku mänguasja ja imikutarvet. Need on vaid osa 16 658 ohtlikust tootest, mis on Euroopas viimase kümne aasta jooksul leitud ja keelatud.

Süsteemi RAPEX kaudu teavitatakse kõigi ELi liikmesriikide tarbijakaitseinspektoreid ohtliku toote suhtes mingis riigis rakendatud meetmetest. Selline teave levib kohe kulutulena kõigisse teistesse Euroopa riikidesse.

Hiljuti esitas EL ettepaneku võtta vastu õigusaktid, mis loovad tihedamal koostööl põhineva turujärelevalve süsteemi, ja 20 punkti koosneva tegevuskava ohutumate ja nõuetele vastavate toodete tagamiseks.

Tootjatel, importijatel ja edasimüüjatel on nüüd selgelt määratletud kohustus müüdavate toodete eest vastutada. Tarbekaubad on nüüd jälgitavad kogu tarneahela ulatuses, võimaldades reageerida kõigile ohutusprobleemidele kiiremini ja tõhusamalt.

Kas teadsite, et tänu RAPEXi Hiina süsteemile on Hiina tooteohutuse eest vastutav amet uurinud 2405 RAPEXi teadet ja selgitanud nende alusel välja probleemi eest vastutavad tootjad?



**RAPEX**



## „Kes saab mind aidata, kui mu piiriülese ostuga läheb midagi viltu?”

# 8

## Euroopa tarbijakeskused – Euroopa lahendus teie probleemile



**E**uroopa tarbijakeskused pakuvad Euroopa tarbijatele tasuta nõu piiriüleste ostudega seotud probleemide puhul. Need aitavad tarbijatel lahendada välismaal (kõigis ELi liikmesriikides, Norras ja Islandil) ostudega tekkinud probleeme.

„Mul on väga hea meel, et tänu teile on ka lihtinimesel veel lootust suurte organisatsioonide vastu astuda. Saime oma raha tagasi.”

Eestis Euroopa tarbijakeskuste võrgustikku kasutanud klient, kes sai tagasi raha lennupiletite eest, mille ta ostis kaks korda, kui lennuettevõtja tühistas ekslikult algse reisi

**Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku käsitletud juhtudest lahenesid kaks kolmandikku positiivselt.**

2010 aastast on tarbijad pöördunud 293 838 korda Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku poole sooviga nõu ja abi saada ning käsitletud on üle 120 555 kaebuse neilt, kellel oli probleeme teises riigis asuvalt kauplajalt ostetud kaupade või teenustega.

Kaebusi on enamasti kahte liiki: välismaalt ostetud digitaaltooted ja teise riiki reisimisest tulenevad probleemid.

Näiteks 2013. aastal oli ligi kolmandik kõigist kaebustest seotud transpordisektoriga, esmajoones lennutranspordi ja järgmiseks autorendi probleemidega.

Enim põhjustasid kaebusi ka kodumasinad, spordi- ja kultuuriürituste piletite ostud ja ruumide osajalise kasutamise lepingud.



„Ma ei taha, et küülikud  
peaksid minu ilu nimel  
kannatama.”

Lõpetasime Euroopas  
kosmeetikatoodete  
katsetamise loomadel

9



**O**tsus keelata Euroopas kosmeetikatoodete katsetamine loomadel 11. märtsist 2013 oli tähtis sõnum kogu maailmale, et ELi kodanikud peavad loomade heaolu väga tähtsaks. Euroopa eeskujule on järgnenud teisedki riigid: keelustamise on algatanud ka India, Lõuna-Korea ja Iisrael.

Ettevõtjad saavad endiselt toota tarbijatele uusi ja põnevaid ilutooteid, aga edaspidi peavad nad tõestama toodete ohutust ilma loomadel katsetamata. Selleks on mitmeid võimalusi.

- Esiteks võib kasutada koostisaineid, mille ohutus on juba teada. Neid ei ole üldse vaja uuesti katsetada.

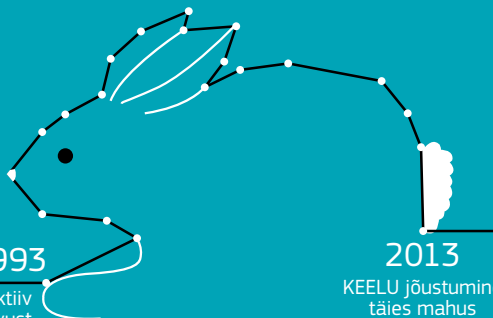
- Teiseks, kui ettevõtjatel on vaja saada uusi andmeid mingi koostisaine ohutuse kohta, saavad nad kasutada muid olemasolevaid katsemeetodeid, kus ei kasutata loomi. Siiani on kinnitatud üle 40 sellise meetodi.

Need tänapäevasemad uute kosmeetikatoodete katsemeetodid võivad anda tänastele tarbijatele palju asjakohasemaid tulemusi ning lisaks on nende saamine sageli odavam ja tõhusam.

**Euroopa näitab eeskju. Uute kosmeetikatoodete katsetamiseks ei kasutata enam ühtegi looma.**

1993

Loomkatsete keelustamise direktiiv väljendab ELi otsustavust



2013

KEELU jõustumine täies mahus

# „Kuidas kulutada vähem küttele ja elektrile?“

# Haarake ohjad oma energiaarve üle

# 10



Jätakuusutlikum keskkond ja samal ajal kulude kokkuhoid (kuni tuhat eurot aastas) on täiesti võimalik, kui on teada majapidamise energiakulud erinevateks otstarveteks ja tegelikult kasutatud energia eest tasutud summad.

Tarbijakaitseametnike, seadusandjate ja energiaspektori esindajate koostöö tulemusel saab energiateenuste puhul kasutada lihtsaid ja praktilisemaid e-arveid.

Kas teadsite, et majapidamiste arvele kuulub 30% kogu Euroopa elektritarbimisest?

## Energia e-arve näidis

The screenshot shows a user interface for 'ANY company' with a customer profile for Mrs. Smith. Key features include:

- My Contract:** Day & Night Fix, 2 year contract.
- Expiry Date:** 15 September 2014.
- Navigation:** My Information, My Consumption, Working Together, Info & Links.
- Simulation:** A 'SIMULATOR' section with input fields for house size, year of construction, number of inhabitants, and number of appliances. It shows a 'STIMULATE' button and results for '850 kWh', 'XYZ kWh', 'YOUR result', and 'AVERAGE'.
- Customisation:** A 'CUSTOMISATION - my bill' section.
- Helpful Content:** 'Rights' section with links to 'My rights as a consumer', 'Our obligations', and 'What to do to launch a complaint'. 'Efficiency Tips' section with 'Tip #1' (reducing heating temperature) and 'Tip #2' (selecting energy label A+).
- Footer:** 'Green Button', 'FAQs', and 'W3C WAI-ARIA 1.0'.

## Uusim teave ELi tarbijapoliitika kohta: jälgige säutse @eu\_consumer



An easy & fast solution to **#consumer** disputes outside of court? New EU **#adrodr** legislation makes it possible! [bit.ly/adr-odr](http://bit.ly/adr-odr)



**#Bankaccounts** proposal: All **#EU** **#consumers** should be able to open an account to perform essential operations [bit.ly/12TVscE](http://bit.ly/12TVscE)



**#EU** funded **#consumerclassroom** is now online to provide teaching resources for **#consumer** education [bit.ly/1003Gkb](http://bit.ly/1003Gkb)  
**#WCRD2013**



How did the **#EU** help **#consumers** in 2013? More than 80 000 people asked for European Consumer Centers advice **#ECCNet**  
[bit.ly/Mz2Aus](http://bit.ly/Mz2Aus)



26% more alerts on unsafe products compared to 2011 - **#Rapex** 2012 Annual Report is online [bit.ly/10RKKrs](http://bit.ly/10RKKrs)



47% **#consumers** wouldn't use **#mobile** **#internet** in another **#EU** country: **@EU\_Commission** works to eliminate **#roaming** fees [europa.eu/lyy69UH](http://europa.eu/lyy69UH)

### *Poliitikastrateegia*

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy-programme/policy-strategy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy-programme/policy-strategy/index_en.htm)



ISBN 978-92-79-36524-9  
doi:10.2772/63461

© Fotod: Thinkstockphotos

© Euroopa Liit, 2014

Paljudamine on lubatud tingimusel, et

viidatakse allikale.

Printed in Belgium

TRÜKITUD VALGELE ELEMENTAARKLOORIVABALE

PABERILE (ECF)