



TARBIJAPOLIITIKA PÕHIMÕTTED JA VAHENDID

Tõhus tarbijakatsepoliitika tagab ühtse turu nõuetekohase ja tulemusliku toimimise^[1]. Selle eesmärk on anda tarbijatele õigused kokkupuutes turustajatega ja tagada suurem kaitse kaitsetumatele tarbijatele^[2]. Tarbijakaitsenormid võivad parandada turutulemusi kogu majanduse ulatuses. Need muudavad turud õiglasemaks ning võivad tarbijatele antava kvaliteetsema teabe abil viia keskkonnahoidlikumate ja sotsiaalsemate turutulemusteni. ELi poliitika peamiseks eesmärgideks on saanud tarbijate mõjujõu suurendamine ning nende turvalisuse ja majanduslike huvide tõhus kaitsmine.

ÕIGUSLIK ALUS JA EESMÄRGID

Euroopa Liidu toimimise lepingu (ELi toimimise leping) artikli 4 lõike 2 punkt f, artiklid 12, 114 ja 169 ning Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikkel 38.

Siseturu loomisele suunatud ühtlustavate meetmete õiguslik alus on ELi toimimise lepingu artikkel 114. Selles rõhutatakse kaitstuse (sealhulgas tarbijakaitse) kõrge taseme tagamise eesmärki ja teaduslikele faktidele tuginevate uute suundumuste arvessevõtmist.

ELi toimimise lepingu artikliga 169 kehtestati tarbijakaitse valdkonnas paljude ELi tasandi meetmete õiguslik alus. Selles artiklis sätestatakse, et „tarbijate huvide edendamiseks ja kõrgetasemelise tarbijakaitse tagamiseks aitab liit kaitsta tarbijate tervist, turvalisust ja majanduslikke huve, samuti edendada nende õigust teavitamisele, koolitamisele ja organiseerumisele oma huvide kaitseks”. Samuti nähakse ette, et tarbijate huvidele tuleb pöörata suuremat tähelepanu kõigis ELi poliitikavaldkondades. Selles mõttes tugevdatakse artikliga 169 artiklit 114 ja laiendatakse selle mõjuala ühtse turu küsimustest kaugemale, hõlmates juurdepääsu kaupadele ja teenustele ning õiguskaitsele, avalike teenuste kvaliteeti ning toitumis-, toidu-, eluaseme- ja tervishoiupoliitika teatavaid aspekte. Samuti on selles artiklis sätestatud, et ELi meetmed ei tohi takistada ühtki liikmesriiki säilitamast või võtmast rangemaid kaitsemeetmeid, tingimusel et need on kooskõlas aluslepingutega. Tänu eeltoodule

[1]Uuring finantsteenuste tarbijakaitseaspektide kohta, mille koostas Euroopa Parlamendi liidu sisepoliitika peadirektoraadi majandus-, teadus- ja elukvaliteedi poliitika osakond siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni tellimusel, veebruar 2014,

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)

[2]Uuring „Contribution to Growth: Legal Aspects of Protecting European Consumers“ (panus majanduskasvu: Euroopa tarbijakaitse õiguslikud aspektid), mille koostas Euroopa Parlamendi liidu sisepoliitika peadirektoraadi majandus-, teadus- ja elukvaliteedi poliitika osakond siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni tellimusel, aprill 2019, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU\(2019\)631066_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU(2019)631066_EN.pdf)



on tarbijapoliitika osa ELi strateegilisest eesmärgist parandada oma kodanike elukvaliteeti. Lisaks otseselt õiguste kaitset käsitlevatele meetmetele tagab EL tarbija huvide arvessevõtmise kõikide asjaomaste valdkondade õigusaktides.

ELi toimimise lepingu artiklis 12 on sätestatud, et ELi poliitika ja meetmete väljatöötamisel ja rakendamisel tuleb võtta arvesse tarbijakaitse nõudeid. Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikliga 38 tugevdatakse tarbijakaitset, kuna selles on sätestatud, et ELi poliitikaga tuleb tagada tarbijakaitse kõrge tase.

MEETMED

A. Üldine teave

ELi tegevusprogramm tarbijakaitse valdkonnas põhineb [uuel tarbijakaitse tegevuskavalil](#), mis võeti vastu 13. novembril 2020. Tegevuskavas esitatakse ELi tarbijapoliitika ajakohastatud käsitus aastateks 2020–2025 ning selle keskmes on tarbijate toimetulekuvõime parandamine, et edendada majanduse kestlikku taastumist. Samuti on tegevuskavas seatud eesmärk käsitleda tarbijate kiireloomulisi muresid seoses COVID-19 pandeemiaga.

Tegevuskava hõlmab viit prioriteetset valdkonda.

- Rohepööre: rohepöördest tingitud tarbijate õigustega seotud uute probleemidega toimetulek ja uute tarbijate mõjuvõimu suurendamise võimaluste ärakasutamine, tagades, et säästvad tooted ja eluviisid on kõigile kättesaadavad, olenemata geograafilisest asukohast või sissetulekust;
- digipööre: tarbijatele turvalisema digitaalse ruumi loomine, kus nende õigused on kaitstud, ning võrdsete tingimuste tagamine, et innovatsioon pakuks uuemaid ja paremaid teenuseid kõigile eurooplastele;
- tarbijate õiguste kaitse ja kahju heastamine: tarbijate õigustele avalduva COVID-19 mõju uurimine ning võitlus eksitavate keskkonnahoidlikkuse väidete ja ebaausate kaubandustavade vastu internetis levinud mõjutamistehnikate ja individualiseerimise puhul. Kuigi tarbijaõiguste tagamine on eelkõige liikmesriikide ametiasutuste ülesanne, on ELil oluline koordineeriv ja toetav roll, mida toetab [tarbijakaitsealase koostöö määrus](#);
- Teatavate tarbijarühmade erivajadused: selliste tarbijate vajaduste arvessevõtmine, kes võivad teatavates olukordades olla kaitsetud ja vajavad täiendavaid kaitsemeetmeid. See võib olla tingitud sotsiaalsest olukorrast või üksikisikute või tarbijarühmade eripärast; ning
- tarbijakaitse ülemaailmsel tasandil: impordi ohutuse tagamine ja ELi tarbijate kaitsmine liiduväliste ettevõtjate ebaausate tavade eest turujärelevalve abil ja tihedamas koostöös ELi partnerriikide asjaomaste ametiasutustega.

ELi institutsioonid teevad süstemaatilist järelevalvet tarbijapoliitika üle [tarbijatingimuste tulemustabeli](#) abil, milles jälgitakse tarbijate tingimusi riigi tasandil kolmes valdkonnas (teadmised ja usaldus, täitmine ja järelevalve, kaebused ja vaidluste lahendamine) ning uuritakse ELi jaemüügituru integreerumise edusamme piiriüleste ettevõtjalt tarbijale tehingute taseme ja e-kaubanduse arengu põhjal. Tarbijapoliitika järelevalveks



kasutatakse ka [tarbijaturgude tulemustabeli](#) uuringuid, mille abil kogutakse andmeid hiljuti ostu teinud tarbijatelt ja jälgitakse üle 40 tarbijaturu toimimist selliste põhinäitajate alusel nagu usaldus selle suhtes, et müüja järgib tarbijakaitse eeskirju, pakkumiste võrreldavus, valikuvõimalused turul, tarbijate ootustele vastamine ja kahju, mida tekitavad probleemid, millega tarbijad kokku puutuvad.

B. Valdkondlikud meetmed ([2.2.2](#))

1. Tarbijarühmad

ELi tarbijate huve esindavate rühmade kaasamine on üks ELi institutsioonide prioriteet. Riikide ja Euroopa tasandi tarbijaorganisatsioonidega konsulteerimisel on komisjoni peamiseks foorumiks Euroopa tarbijate nõuanderühm. Komisjoni otsusega [2009/705/EÜ](#) loodud nõuanderühm võib anda komisjonile nõu ja teavet kõigis küsimustes, mis on seotud tarbijate huvidega ELi tasandil. Euroopa Parlament ja nõukogu võtsid 2017. aastal vastu määruse, millega luuakse liidu programm teatavate tegevuste toetamiseks, et suurendada tarbijate ja muude finantsteenuste lõppkasutajate kaasatust liidu poliitika kujundamisse finantsteenuste valdkonnas^[3].

2. Tarbijate koolitamine

EL on võtnud tarbijate koolitamise meetmeid eri tasanditel, näiteks lisades tarbijahariduse järk-järgult põhi- ja keskkooli õppekavasse. Üks selline algatus on mitmekeelne üleeuroopaline veebisait õpetajatele ehk nn tarbijate klassituba. See koondab suure hulga tarbijate harimise teemalisi väljaandeid kogu EList ning pakub interaktiivseid ja koostöövahendeid, mis aitavad tunde ette valmistada ja neid õpilaste ja teiste õpetajatega jagada. Interaktiivne veebipõhine tarbijate koolitamise vahend „Dolceta“ (<http://europeanconsumersunion.eu/progetti/dolceta/?lang=en/>) oli kättesaadav kõikides liikmesriikides ja ELi kõikides ametlikes keeltes. See oli mõeldud koolitajatele ja õpetajatele, aga ka tarbijatele, ning hõlmas muu hulgas peamisi tarbijaõigusi, tooteohutust ja finantskirjaoskust.

3. Tarbijate teavitamine

Teadlikkuse tõstmine ja tarbijaõiguste tundmine võib aidata kaasa tarbijate kindlustunde suurendamisele. EL on loonud Euroopa tarbijakeskused (Euroopa tarbijakeskuste võrgustik), et anda teavet ja nõu piiriülese ostmise kohta ning lahendada tarbijate kaebusi. Sellega sarnane võrgustik FIN-NET täidab samasugust rolli piiriüleste finantsteenustega seotud kaebuste puhul. Samuti korraldab komisjon liikmesriikides tarbijate teavituskampaaniaid ja annab välja tarbijate käsiraamatuid. SOLVIT on teenistus, mis aitab lahendada ELi õiguse rikkumisest tulenevaid vaidlusi.

Komisjon on viinud läbi ka tarbijaõigustest teavitamise kampaania, mis kestis 2014. aasta kevadest 2016. aasta alguseni ja mille raames teavitati kodanikke nende õigustest, mis tulenevad tarbijakaitset käsitlevatest ELi õigusaktidest. Samuti teavitati kodanikke sellest, kust saada küsimuste ja probleemide korral nõu ja abi. Kampaania eesmärk oli suurendada kauplejate ja tarbijate teadlikkust ELis kehtivatest tarbijaõigustest, mille aluseks on enamasti siseriiklikku õigusesse

[3]Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. mai 2017. aasta määrus (EL) 2017/826, millega luuakse liidu programm teatavate tegevuste toetamiseks, et suurendada tarbijate ja muude finantsteenuste lõppkasutajate kaasatust liidu poliitika kujundamisse finantsteenuste valdkonnas ajavahemikuks 2017–2020, <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj>



üle võetud ELi direktiivid. Erilist tähelepanu pöörati tarbijaõiguste direktiivile, ebaausate kaubandustavade direktiivile, ebaõiglaste lepingutingimuste direktiivile ning tarbekaupade müügi ja garantiide direktiivile.

Euroopa Parlamendi jaoks koostatud uuringud on näidanud, et kuigi internetis leidub tarbijaõiguste kohta rohkesti teavet, on see paljude ELi ja siseriiklike allikate vahel hajutatud^[4]. Veebiportaali „Teie Euroopa“^[5] roll on oluline, sest see annab juurdepääsu tarbijapoliitikat puudutavale selgemale teabele ja koondab eri allikatest pärit teavet. Teabele juurdepääsu on parandatud ühtse digivärava kaudu^[6].

4. Tarbijate õiguste tagamine

Sama tähtis kui tarbijaõiguste olemasolu, on nende tõhus ja nõuetekohane järgimine. Peamiselt vastutavad selle eest riikide avaliku sektori asutused. [Määrus \(EÜ\) nr 2017/2394](#) tarbijakaitsealase koostöö kohta ühendab liikmesriikide asutused üleeuroopalisse võrgustikku, andes neile teabevahetuse ja koostöö raamistiku, et peatada kõikvõimalikud tarbijakaitse õigusnormide rikkumised (seoses näiteks eksitava reklaami, puhkusepakettide või kaugmüügiga). Võrgustik teostab koordineeritult ka uurimisi ja jälgib õigusnormide järgimist (näiteks internetikontroll, mille käigus ametiasutused kontrollivad veebisaitide, et saada teada, kas need on õigusaktidega kooskõlas).

EUROOPA PARLAMENDI ROLL

Parlament tegeleb pidevalt ELi tarbijakaitsenormide täiustamisega. Kui varem keskenduti tarbijakaitsepoliitikas siseturu edendamisele suunatud standardite tehnilisele ühtlustamisele, siis nüüd on tarbijakaitse saanud osaks kodanike Euroopa loomise eesmärgi nimel tehtavast tööst. Euroopa Parlamendi õigusloometöö tulemusena kohaldavad liikmesriigid alates 13. juunist 2014 riigi tasandi õigusakte, et rakendada [tarbijaõiguste direktiiv](#), mille Euroopa Parlament võttis vastu suure hääلteenamusega.

Parlament võttis 12. detsembril 2017 vastu määruse (EL) 2017/2394 tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise eest vastutavate liikmesriigi asutuste vahelise koostöö kohta^[7], et parandada tarbijakaitsealaste täitmise eest vastutavate liikmesriikide asutuste vahelise koostöö normide ja korralduse tõhusust.

Pärast komisjoni ettepanekut [uute võimaluste kohta tarbijatele](#) võttis Euroopa Parlament 27. novembril 2019 vastu direktiivi (EL) 2019/2161, et ajakohastada liidu tarbijakaitse norme ja tagada paremini nende täitmine^[8]. 25. novembril 2020 võttis

[4]Uuring „European Single Point of Contact“ (üleeuroopaline ühtne kontaktpunkt), mille koostas Euroopa Parlamendi liidu sisepoliitika peadirektoraadi majandus-, teadus- ja elukvaliteedi poliitika osakond siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni tellimusel, veebruar 2013, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2013/507453/IPOL-IMCO_ET\(2013\)507453_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf)

[5]Your Europe — <http://europa.eu/youreurope/index.htm>

[6]Euroopa Parlamendi ja nõukogu 2. oktoobri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1724, millega luuakse ühtne digivärv teabele ja menetlustele ning abi- ja probleemilahendamisteenustele juurdepääsu pakkumiseks ning millega muudetakse määrust (EL) nr 1024/2012 (ELT L 295, 21.11.2018, lk 1).

[7]Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2017. aasta määrus (EL) 2017/2394 tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate liikmesriigi asutuste vahelise koostöö kohta ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 345, 27.12.2017, lk 1).

[8]Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. novembri 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/2161, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 98/6/EÜ, 2005/29/EÜ ja



parlament vastu direktiivi (EL) 2020/1828, mis käsitleb tarbijate kollektiivsete huvide kaitsmise esindushagisid^[9].

Euroopa Parlament töötab tegeleb ELi õigusaktidega ning kujundab tarbijakaitsepoliitikat ka algatusraportite (INI) koostamisega. Eriti aktiivselt on Euroopa Parlament hea seisnud tarbijakaitsemeetmete eelarvevahendite suurendamise ja liikmesriikides tarbijate esindatuse edendamise eest, eelkõige pärast 2004. aastat ELiga ühinenud riikides. 13. septembril 2018 võttis parlament vastu siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni koostatud [algatusraporti](#) kahetise kvaliteediga toodete kohta ühtsel turul, milles märkis, et selline tava on diskrimineeriv ja ei vasta tarbijate ootustele.

25. novembril 2020 vastu võttis parlament vastu algatusraportil põhineva [resolutsiooni](#) „Kestlikuma ühtse turu suunas äriettevõtete ja tarbijate jaoks“, milles rõhutas tarbekaupade vastupidavuse ja parandatavuse ning tarbijatele suuremate õiguste ja rohkema teabe andmise tähtsust, et aidata neil teha kestlikke valikuid^[10].

COVID-19 kriisi ajal muutus tarbijakaitse hädavajalikuks, et tagada hüvitis teenuste tühistamise eest ning võidelda väärinfo levitamise ja petturitest ettevõtjate vastu, kes müüvad võltsitud või nõuetele mittevastavaid meditsiinitooteid kõrge hinnaga. Siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon saatis 23. märtsil 2020 kirja Euroopa Komisjoni asepresidendile Margrethe Vestagerile, volinikele Thierry Bretonile ja Didier Reyndersile ning nõukogu eesistujariigile Horvaatiale, nõudes lisameetmeid COVID-19 kriisiga toimetulekuks ja osutades selle protsessi demokraatliku järelevalve vajadusele. Majandus-, teadus- ja elukvaliteedi poliitika osakond korraldas 9. novembril 2020 siseturu- ja tarbijakaitsekomisjonile [veebiseminari](#)^[11] COVID-19 mõju kohta siseturule ja tarbijakaitsele. Seminaril käsitleti pandeemia negatiivsete tagajärgede leevendamiseks riikide ja ELi tasandil võetud meetmete mõju ning tehti ettepanekuid selle kohta, mida saaks veel teha, et tagada siseturu sujuv toimimine nii praegu kui ka tulevaste kriiside korral. Õigus- ja tarbijakaitse volinik Didier Reynders tutvustas 19. novembril 2020 siseturu- ja tarbijakaitsekomisjonile uut [tarbijakaitse tegevuskava](#). Tegevuskavas uuritakse COVID-19 mõju tarbijatele ja käsitletakse pikemaajalisi tarbijapoliitika küsimusi rohe- ja digipöörde, tarbijate kaitsetusele reageerimise, tarbijaõiguste tõhusa maksmapaneku ja partnerriikidega tehtava rahvusvahelise koostöö valdkonnas.

Tarbijapoliitika internetipõhiste ja digiteenuste valdkonnas on üks valdkond, millele Euroopa Parlament ning eelkõige siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon on tähelepanu alla võtnud. Komisjoni tellitud ja 2020. aasta juunis avaldatud [uuringust](#) ^[12]ebaseadusliku

2011/83/EL, et ajakohastada liidu tarbijakaitse norme ja tagada paremini nende täitmine, ELT L 328, 18.12.2019, lk 7.

[9]Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2020. aasta direktiiv (EL) 2020/1828, mis käsitleb tarbijate kollektiivsete huvide kaitsmise esindushagisid ja millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2009/22/EÜ (EMPs kohaldatav tekst) (ELT L 409, 4.12.2020, lk 1).

[10]Asjaomaste uuringute seas on 2020. aasta aprillis avaldatud ülevaade „Sustainable Consumption and Consumer Protection Legislation“ (säästev tarbimine ja tarbijakaitsealased õigusaktid), mille koostas Euroopa Parlamendi sisepoliitika peadirektoraadi majandus-, teadus- ja elukvaliteedi poliitika osakond siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni tellimusel.

[11]Veebiseminar COVID-19 mõju kohta siseturule ja tarbijakaitsele on kättesaadav siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni veebisaidil: <https://www.europarl.europa.eu/committees/en/webinar-on-the-impact-of-covid-19-on-the-product-details/20201029WKS03041>

[12]De Streef, A. et al., „Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online“ (ebaseadusliku veebisisu modereerimine veebiplatvormide poolt); uuring, mille koostas Euroopa Parlamendi liidu sisepoliitika peadirektoraadi majandus-, teadus- ja elukvaliteedi poliitika osakond siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni



veebisisu modereerimise kohta veebiplatvormide poolt ilmnes, et ELi õigusraamistikku ning veebiplatvormide poolset kaasreguleerimist tuleks tugevdada, et kaitsta tarbijaid ebaseadusliku või kahjuliku veebisisu eest.

Parlament töötab ka tulevase [digiteenuste õigusakti](#) kallal, mille eesmärk on muuta e-kaubandus turvalisemaks, rakendades tõhusamaid jõustamismeetmeid, et tarbijaid digikeskkonnas tulemuslikumalt kaitsta. 20. oktoobril 2020 võttis Euroopa Parlament vastu kolm resolutsiooni, milles kutsuti komisjoni üles tegelema puudustega digiteenuste paketi: „[Digiteenuste õigusakt: siseturu toimimise täiustamine](#)“, „[Digiteenuste õigusakt ja põhiõigustega seoses tekkivad probleemid](#)“ ja „[Digiteenuste õigusakt: kaubandus- ja tsiviilõiguse normide kohandamine veebis tegutsevatele äriüksustele](#)“.

Amy McGourty / Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
12/2020

tellimusel (Luxembourg). Kättesaadav aadressil: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU\(2020\)652718_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU(2020)652718_EN.pdf)

