



EUROOPA LIIDU
POLIITIKA
LAHTISELETATUNA

Tarbijad

Tarbijate
esikohale
seadmine

Tarbijaohutuse ja -õiguste tagamine on kõigi ELi poliitikavaldkondade prioriteetide hulgas.



EUROOPA LIIDU POLIITIKA LAHTISELETATUNA

Käesolev väljaanne kuulub sarja, mis kirjeldab ja põhjendab ELi tegevust eri poliitikavaldkondades ning selle tegevuse tulemusi.

Väljaanded leiate internetist aadressilt:

http://europa.eu/pol/index_et.htm
<http://europa.eu/!bY34KD>

SISUKORD

1. Miks on ELi tarbijapoliitikat vaja?	3
2. Kuidas EL seda ellu viib?	5
3. ELi tarbijapoliitika peamised saavutused	6
Lisateave	12

Kuidas EL toimib?
Euroopa kümme prioriteeti
ELi rajajad
Digitaalne ühtne turg
Eelarve
Energeetika
Haridus, koolitus, noored ja sport
Humanitaarabi ja kodanikukaitse
Kaubandus
Keskfond
Kliimameetmed
Konkurents
Kultuur ja audiovisuaalküsimused
Laienemine
Majandus- ja rahaliit ning euro
Maksundus
Merendus ja kalandus
Pangandus ja rahandus
Piiirid ja julgeolek
Põllumajandus
Rahvatervis
Rahvusvaheline koostöö ja areng
Regionaalpoliitika
Rände- ja varjupaigaküsimused
Siseturg
Tarbijad ✘
Teadusuuringud ja innovatsioon
Toiduohutus
Toll
Transport
Tööhõive ja sotsiaalküsimused
Välisasjad ja julgeolekupoliitika
Õigusküsimused, põhiõigused ja võrdõiguslikkus

Euroopa Liidu poliitika lahtiseletatuna Tarbijad

Euroopa Komisjon
Teabevahetuse peadirektoraat
Teave kodanikele
1049 Brüssel
BELGIA

Kas see väljaanne on Teie arvates kasulik? Andke meile teada: comm-publi-feedback@ec.europa.eu

Käsikiri on ajakohastatud 2016. aasta märtsis

Fotod kaanel ja lk 2: Monty Rakusen/Digital Vision/Getty Images
12 lk – 21 × 29,7 cm

PDF ISBN 978-92-79-56086-6
doi:10.2775/072395
NA-02-16-162-ET-N

Print ISBN 978-92-79-56096-5
doi:10.2775/370755
NA-02-16-162-ET-C

Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2016

© Euroopa Liit, 2016

Paljundamine on lubatud. Üksikute fotode kasutamiseks tuleb taotleda luba otse autoriõiguse omanikelt.

1. Miks on ELi tarbijapoliitikat vaja?

Tarbijate esikohale seadmine

Ühena 508 miljonist tänases Euroopa Liidus (edaspidi „EL”) elavast inimesest otsite kaupu ja teenuseid ostes kahtlemata valikuvõimalusi, kvaliteeti ning parimat hinna ja kvaliteedi suhet. Soovite täpset teavet ostetava toote kohta ning tahate olla kindel, et Teie õigused tarbijana on tagatud. Teie ostuvalikud edendavad samuti innovatsiooni, tõhusust ja majanduskasvu.

ELi tarbijapoliitikal on neli peamist eesmärki:

- kaitsta Teid ohtlike toodete eest;
- tagada, et Teie valikud kulutuste tegemisel põhinevad selgel, täpsel ja järjepideval teabel;
- anda Teile juurdepääs kiiretele ja tõhusatele viisidele kauplejatega tekkivate vaidluste lahendamiseks ning tagada, et nad austavad Teie õigusi;
- ajakohastada tarbijaõigusi vastavalt majanduslikele ja sotsiaalsetele muutustele.

Majanduskasvu toetamine

Euroopa Liidu ühtne turg on üks suuremaid jaemüügiturge maailmas. See võimaldab inimestel ja ettevõtjatel kaubelda piiriüleselt vabalt kõigis ELi liikmesriikides ning Islandil, Liechtensteinis ja Norras. Ühtne turg annab igale ELi tarbijale juurdepääsu valikuvõimalustele, paindlikkusele, kvaliteedile ning parimale hinna ja kvaliteedi suhtele.

ELi tarbijapoliitika esmane ülesanne on aidata tarbijatel ühtse turu võimalusi kõige tõhusamal viisil ära kasutada. Seeläbi toetatakse ka majanduskasvu ja muutusi ühiskonnas, kuna tarbijakulutustel on ELi majanduses suurim osa (57% ELi SKPst).

ELi tarbijapoliitikaga tagatakse, et tarbijatel on teatud õigused, ning pakutakse kõrgetasemelist kaitset ja toetust kõikjal ELis.

Sellela nähakse ette:

- ühtsed eeskirjad, mida kohaldatakse kõikjal ELis kõigi toodete ja teenuste suhtes, mida müüakse internetis ja väljaspool;
- võrdsed võimalused ettevõtjatele ja ebaausate kaubandustavade keeld;
- juurdepääs odavatele, kiiretele ja lihtsatele vaidluste lahendamise mehhanismidele;
- tooteohutusega seotud riskide vähendamine kõikjal Euroopas tänu tõhusamale koostööle ja turujärelevalvele;
- tarbijaküsimusi käsitlev teave, nõustamine ja tugi;
- kaitsetumate tarbijate (nt lapsed) kaitse.

ELi tarbijapoliitika aitab Teil tõhusalt kasutada ELi ühtse turu pakutavaid võimalusi.



Internetist ostmine

50% ELi tarbijatest teevad regulaarselt oste internetist ning vajavad kindlust, et see on ohutu. Samas teevad vaid 15% tarbijatest internetis oste teistest ELi liikmesriikidest. Hiljutised tõendid näitavad, et internetis oste tegevad tarbijad teevad ELi-siseseid piiriüleseid oste ise sellest aru saamata (neli tarbijat kümnest arvavad, et tegemist on kodumaise veebipoega). Peamiselt muretsetakse piiriüleste ostude puhul tarnimise, peamiste tarbijaõiguste ja hüvitusviiside pärast. Tõendid näitavad, et piiriülesed ostud põhjustavad tõesti ebaproportsionaalselt palju probleeme. Seetõttu ei ole üllatav, et üksnes 38% tarbijatest usaldavad interneti kaudu ostmist teistest ELi liikmesriikidest.

Nende raskuste ületamiseks kuulutas komisjon 2015. aasta mais välja oma **Euroopa ühtse digitaalse turu strateegia**, milles tõstetakse esile 16 algatust, mille eesmärk on ühendatud ja ühtse digitaalse turu loomine ning kogu ELis e-kaubanduse julgustamine. Seeläbi võib Euroopa saavutada käesoleva komisjoni mandaadi jooksul 250 miljoni euro suuruse täiendava kasvu, kusjuures luuakse sadu tuhandeid uusi töökohti, eelkõige noortele töötajatele, ning ühtlasi kireva teadmispõhise ühiskonna.

EL enne ja praegu: muutuv tarbimine, muutuvad turud

	1992	2014
ELi liikmesriigid	12	28
ELi tarbijad	345 miljonit	508 miljonit
Euroala riigid	Ei kohaldata	18
Schengeni (vaba liikumise ala) riigid	Ei kohaldata	25
Lihtsa internetiühenduse võimalus	Ei kohaldata	99,9% (2012)
Regulaarne internetikasutus	Ei kohaldata	75%
Internetipangandus	0%	44% ELi kodanikest kasutab internetipangandust
Internetist oste tegev elanikkond	Ei kohaldata	50%
Mobiiltelefonide kasutamine	Alla 1%	Üle 100%
Internetiühendus kodudes	Ei kohaldata	81%
Veebipõhine kaupade ja teenuste otsimine	Ei kohaldata	64%
Auto olemasolu	1000 elanikust 345-l	1000 elanikust 491-l (2013. aastal)
Ettevõtete arv	12 miljonit	22,3 miljonit (2012. aastal)
ELi liikmesriikide vahelise kaubavahetuse väärtus	800 miljardit eurot	2 935 miljardit eurot
ELi ja ülejäänud maailma vahelise kaubavahetuse väärtus	500 miljardit eurot	3 383 miljardit eurot

2. Kuidas EL seda ellu viib?

Euroopa tarbijapoliitika on partnerlus ELi, selle liikmesriikide ja kodanike vahel. See põhineb kahel peamisel põhimõttel, mis on määratletud Euroopa Liidu toimimise lepingus.

- ELi tasandil tuleb võtta laiaulatuslikke meetmeid tarbijate tervise, ohutuse ja majandushuvide kaitsmiseks ning edendada nende õigust teabele ja haridusele.
- Tarbijakaitse nõudeid tuleb arvesse võtta ka muude ELi poliitikavaldkondade ja meetmete määratlemisel ja rakendamisel.

ELi tarbijapoliitikat ajakohastatakse korrapäraselt, et võtta arvesse sotsiaalseid, majanduslikke ja keskkonnaalaseid muutuseid, aga ka uusi teaduslikke nõuandeid ja tõendeid. Euroopa Komisjon esitab uued seadusandlikud ettepanekud pärast seda, kui ta on hinnanud nende rakendamise võimalikku mõju ja viinud läbi kõikehõlmava konsultatsiooni peamiste sidusrühmadega.

ELi õigusaktidega tagatakse kõigile Euroopa Liidus elavatele tarbijatele kaitse minimaalne tase sõltumata sellest, kust nad pärinevad või millise riigi õigusakte kohaldatakse. Sellise kaitse võimaldamise viis võib liikmesriigiti erineda: kui riigid võtavad ELi direktiivi üle oma riigi õigusesse ja konteksti, võivad nad sageli otsustada kehtestada ELi põhinõuetest rangemaid nõudeid. Mõned olulisemad tarbijaid käsitlevad õigusaktid on täielikult ühtlustatud, näiteks ebaausaid kaubandustavasid ja peamisi tarbijaõigusi (nagu õigus taganeda kauglepingust 14 päeva jooksul alates teenuse või toote tarnimisest) käsitlevad õigusaktid.

EL teeb koostööd liikmesriikide ametiasutustega, et tagada tarbijaid käsitlevate õigusaktide nõuetekohane rakendamine ja jõustamine. Nende kauplejate suhtes, kes asjaomastest õigusaktidest kinni ei pea, kohaldatakse karistusi.

Kui ELi liikmesriik tuvastab tooted, mis kujutavad tõsist ohtu tarbijate tervisele ja ohutusele, teavitavad nad sellest kiire teabevahetuse süsteemi (RAPEX) vahendusel Euroopa Komisjoni. See võimaldab teavet edastada üle kogu Euroopa kiiresti ning võtta asjakohaseid meetmeid.

Kes teeb mida?

Euroopa Komisjon esitab seadusandliku ettepaneku.

Liikmesriikide eksperdid ja ametiasutused arutavad asjaomaseid ettepanekuid.

Euroopa Parlament ja nõukogu (kus on liikmesriigid esindatud) otsustavad asjaomaste ettepanekute üle ühiselt.

ELi liikmesriigid rakendavad ELi õigusakte ning tagavad, et ametiasutused, tootjad ja ettevõtjad järgivad asjaomaseid eeskirju.

Tarbijaorganisatsioonid võtavad tarbijate nimel sõna ELi ja liikmesriikide tasandil.

Tööstus ja ettevõtjad peavad vastama ELi eeskirjadele kogu tootmis-, töötlemis- ja müügi protsessi vältel.

Sõltumatud asutused ja teaduskomiteed annavad teaduslikke nõuandeid, hinnates toiduainete, sööda, loomade tervishoiu, ravimite ja terviseohtudega seotud riske.

3. ELi tarbijapoliitika peamised saavutused

Teie ohutuse tagamine

Alates sellest ajast, kui esimesed tarbijakaitsemeetmed võeti 1975. aastal vastu, on EL teinud pidevat tööd selle nimel, et tagada kõigi ELi tarbijate tervise ja ohutuse kaitse kõrge tase alates toote tootmisest kuni selle lõpliku kasutamiseni kodudes.

- **TOOTEOHUTUS.** Asjaomast valdkonda reguleerivate ELi eeskirjade kohaselt saab ELi turule lasta üksnes neid tooteid, mis on ohutud. ELi eeskirjadega nõutakse paljude tooterühmade puhul CE-vastavusmäärgise kasutamist. See on tootjate deklaratsioon selle kohta, et toodet on kontrollitud vastavalt ELi peamistele ohutuskriteeriumidele ning et see vastab kõigile asjakohastele nõuetele.

Tooteohutust käsitlevaid eeskirju sageli laiendatakse või kohandatakse, et hõlmata uusi tooteid või võtta arvesse uusi teaduslikke tõendeid. Näiteks 2011. aastal kehtestati uued Euroopa ohutusnõuded muusikapleieritele, et vähendada suurest helitugevusest põhjustatud kuulmislanguse riski.

Mänguasjade, elektri- ja sõidukiohutus on vaid kolm näidet ELi tooteohutuse eeskirjadest, mis on Euroopas väga vajalikuks osutunud.

Euroopas ostetavad mänguasjad on ühed ohutumad maailmas. Enne mänguasja ELi turule laskmist peab see läbima ranged ohutuskontrollid seoses selle ehituse ja väikeste osadega, süttivuse, keemiliste ja

CE-vastavusmäärgis on tootja avaldus selle kohta, et toodet on kontrollitud vastavalt kõigile olulisematele ELi ohutuskriteeriumidele.



elektriliste omaduste ning hügieeni ja radioaktiivsusega.

ELi elektriohutuse eeskirjadega tagatakse, et kõik madalpingeseadmed on nende ettenähtud viisil kasutamise korral ohutud. Euroopas on järjest vähem õnnetusi seoses madalpingeseadmetega võrreldes muude samalaadsete kaubanduspiirkondadega.

Ajavahemikul 2010–2014 vähenes Euroopa Liidus liiklusõnnetustest põhjustatud surmajuhtumite arv aastas 18% võrra, osaliselt tänu avarii ohutussüsteeme käsitlevate Euroopa õigusaktide kehtestamisele. Viimaste aastate jooksul on kõige olulisematesse ELi sõidukiohutust käsitlevatesse eeskirjadesse lisatud testide tegemine mootorsõidukites viibijate kaitse suurendamiseks laup- ning külgnokkupõrke korral, samuti täiendavate jalakäijate ohutust käsitlevate testide tegemine. Tarbijate tõhusam teavitamine näiteks sõidukiohutust käsitlevate tulemuste kohta kokkupõrketestides on tootjaid julgustanud võtma kasutusele tõenditel põhinevaid ohutuslaseid rakendusi, mis ületavad ELi õigusaktidest tulenevad nõuded.

- **ELI KIIRE TEABEVAHETUSE SÜSTEEM.** ELi kiire teabevahetuse süsteem **RAPEX** teavitab kõigi liikmesriikide inspektoreid meetmetest, mille konkreetne liikmesriik on võtnud seoses ohtliku tootega. Sellega alustatakse ahelreaktsiooni, mille käigus eemaldatakse liikmesriigi poolt RAPEXi kaudu teavitatud toode ELis ka teiste liikmesriikide turgudelt.

RAPEX on toiminud alates 2004. aastast ning on aastate jooksul hüppeliselt suurendanud teabe jagamist liikmesriikide turgudel avastatud ohtlike toodete kohta (2004. aastal umbes 460 hoiatusteadet ja 2014. aastal umbes 2500 hoiatusteadet).

Suurenenud jagatud teabe hulka ohtlike toodete kohta Euroopas viimase kümne aasta jooksul tuleb vaadelda koos positiivse mõjuga, mis on kaasnenud vastavusse viidud õigusaktide ja ohutusnõuetega 28 liikmesriigist koosneva ELi kontekstis: rangemate ohutusnõuete kohaldamine laienuvad jurisdiktsiooni tingimustes viib kõrgema ohutuse tasemeni suurema hulga tarbijate jaoks.

- **TOIDUOHUTUS.** ELi toiduohutust käsitlevate õigusaktidega tagatakse tarbijatele kõigi ELis

turustatavate toiduainete ja toitude kõrgetasemeline ohutus tootmis- ja turustamisahela kõigis etappides. Nende alusel kontrollitakse toiduhügieeni, loomade tervist ja heaolu, taimetervist ja toidu saastatuse riski. Selle peamine eesmärk on tagada, et kõigil tarbijatel oleks juurdepääs ohututele, kvaliteetsetele ja taskukohaste hindadega toiduainetele, mida saab osta avatud ja läbipaistval turul ning mis vastavad individuaalsetele eelistustele.

ELi õigusaktidega on hõlmatud ka toidu lisaained. Neil on toiduainete tootmisel ja turustamisel väga oluline roll, näiteks toiduhügieeni või toiduainete pikema säilivuse tagamiseks. Euroopa Komisjon peab selliste ainete kasutamise heaks kiitma pärast seda, kui on läbi viidud nende ohutuse sõltumatu teaduslik hindamine.

- **KOSMEETIKATOODED.** EL tagab kosmeetikatoodete ohutuse nende koostist, märgistamist ja pakendamist käsitlevate ühiste eeskirjade kaudu. Neid laiendati 2013. aastal, mil lõpetati kosmeetikatoodete katsetamine loomade peal ning selliste toodete turustamine ELis.



Ajavahemikul 2010–2014 vähenes liiklusõnnetustest põhjustatud surmajuhtumite arv aastas 18% võrra.

Teie õiguste kaitsmine

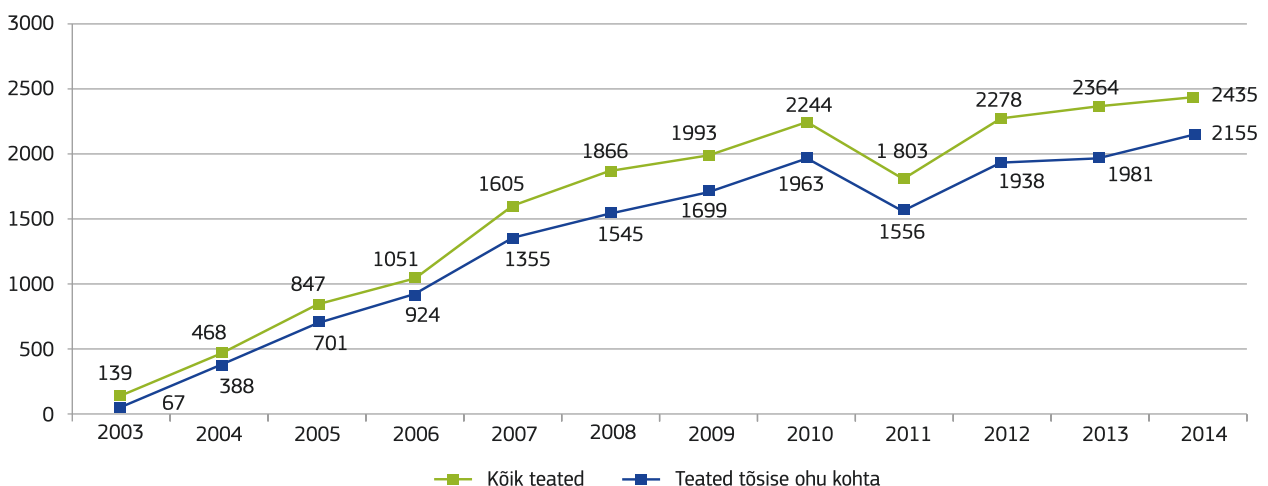
ELi õigusaktid kaitsevad Teid mitmesuguste ebaausate kaubandustavade eest. Seda tehakse järgmiste meetmete abil.

- **AGRESSIIVSETE MÜÜGIMEETODITE KEELD.** Eksitav reklaam ja ebaausad kaubandustavad, nagu agressiivsed müügimeetodid, on ELis keelustatud alates 2005. aastast. See tähendab, et ei tohi esineda varjatud kulusid, pettusi, valeandmeid, eksitavat

teavet ega lastele suunatud reklaami. Kui öeldakse, et miski on tasuta, peab see olema tasuta.

- **KAUGLEPINGUD.** ELi eeskirjadega kaitstakse Teid ka siis, kui ostate toote või teenuse posti või interneti vahendusel. Nendega tagatakse ka, et saate enne ostu tegemist piisavalt teavet, Teile antakse õigus leping tühistada 14 tööpäeva jooksul ilma tagajärgede või sanktsioonideta ning Teid kaitstakse Teie maksekaardi kuritahtliku kasutamise eest. Finantsteenuste valdkonnas on ELis kehtestatud erieeskirjad selliste teenuste kaugturustuse kohta.

RAPEXI TEADETE KOGUARV (SEALHULGAS PROFESSIONAALIDELE MÕELDUD TOOTED JA TOOTED, MIS KUJUTAVAD ENDAST OHTU, MIS EI SEONU TERVISE EGA OHUTUSEGA): MUUTUS 2003–2014



- TOOTE PARANDAMINE.** ELi eeskirjade kohaselt antakse tarbijatele õiguslik kaitse juhul, kui nad ostavad defektseid kaupu või kaupu, mis on reklaamitust erinevad. Igal ostetaval tootel on kaheaastane garantii. Kui toode ei tööta kõnealuse perioodi jooksul nõuetekohaselt vea tõttu, mis tootel oli selle kättesaamise ajal, on Teil õigus lasta see parandada. Kui see ei ole mõistliku aja jooksul võimalik, on Teil õigus nõuda raha tagasi või saada hinnaalandust. Müüjapoolsed müügigarantiid ei asenda seadusest tulenevat minimaalset kaheaastast (tasuta) garantiid, kuid võivad seda täiendada.
- VAIDLUSTE LAHENDAMINE.** Kui Teil on müüjaga probleeme seoses ostetud toote või teenusega, saate ELi eeskirjade kohaselt oma vaidluse lahendada kohtuväliselt, kasutades alternatiivset vaidluste lahendamise menetlust. Need on taskukohased ja kiired menetlused, mis on tavaliselt lihtsamad kui kohtumenetlused. Neid saab kasutada nii siseriiklike kui ka piiriüleste vaidluste puhul. 2016. aastal loodi uus **ELi hõlmav veebipõhine platvorm**, mis võimaldab tarbijatel ja müüjatel lahendada veebipõhiste ostudega seonduvaid vaidlusi täielikult veebipõhiselt.
- VÄIKSEMAD KOHTUVAIDLUSED. ELi väiksemate kohtuvaidluste menetlus** on kättesaadav alates 2009. aastast ning seda kohaldatakse kõigi piiriüleste tsiviil- ja kaubandusõiguslike kohtuasjade puhul, kus nõude väärtus on alla 2000 euro. Asjaomase menetluse puhul ei ole vaja kaasata advokaate ning menetluse raames tehtud otsuseid tunnustatakse ja saab jõustada igas ELi liikmesriigis. Alates 2017. aasta keskpaigast suurendatakse nõude väärtuse ülemmäära 5000 euroni.



ELi toiduohutust käsitlevate õigusaktidega kontrollitakse toiduhügieeni, loomade tervist ja heaolu, taimetervist ja toidu saastatuse riski.

Täiendava teabe saamiseks kodanike õiguste kohta tutvuge palun sarja „Euroopa Liidu poliitika lahtiseletatuna” väljaandega „Õigusküsimused, põhiõigused ja võrdõiguslikkus”.

Turujärelevalve ning tarbijaõiguste jõustamine

Turujärelevalve ja asjakohaste tarbijaeeskirjade jõustamine on ELi tarbijapoliitika oluline osa. Liikmesriikides kohapeal vastutavad selle eest konkreetsed ametiasutused ja palgatud on mitu tuhat inspektorit, kes teevad kontrole ja tagavad, et müüjad tegelevad probleemidega.

Tarbijakaitsealase koostöö võrgustik seob riiklike ametiasutusi kõigis ELi liikmesriikides, et tuvastada ja peatada piiriülesed ebaseaduslikud kaubandustavad ning neid uurida. See hõlbustab ka ELi liikmesriikidel ühiste lahenduste saavutamist mis tahes tarbijakaitsealase õigusakti rikkumise korral.

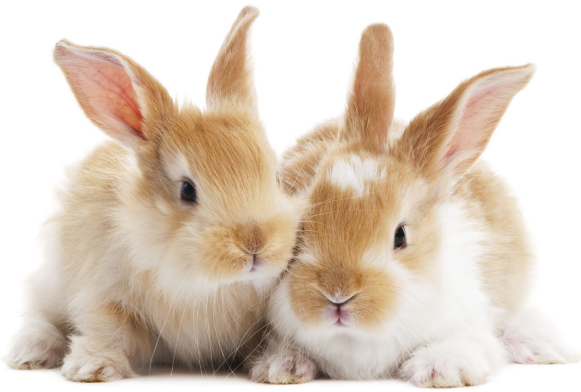
Tarbijakaitsealase koostöö võrgustik viib samuti läbi korrapäraseid turujärelevalve ja jõustamismeetmeid (kontrollid), mille raames kontrollitakse valikuliselt konkreetse sektori veebisaitide vastavust ELi tarbijakaitse-eeskirjadele. Ajavahemikul 2007–2015 kontrollisid riiklikud täitevasutused rohkem kui 4400 veebisaiti, mis pakkusid tarbijatele elektroonikat, veebipõhiseid pileteid, tarbijakrediiti ning muusika, mängude, videote ja raamatute allalaadimist. Need Euroopa Komisjoni toetusel võetud laiapõhjalised meetmed tagavad, et müüjad kogu ELis järgivad oma konkreetse turusektori suhtes kohaldatavaid tarbijaid käsitlevaid õigusakte. Suurem osa sõelumisfaasis avastatud rikkumistest kõrvaldati ühe aasta jooksul.

Teie finantshuvide kaitsmine

Finantsteenustel võib olla väga märkimisväärne mõju tarbijatele. ELi eeskirjadega kaitstakse tarbijate huve, tagades finantsteenuste sektoris suure läbipaistvuse ning selge ja põhjaliku teabe konkureerivate finantstoodete kohta.

- MAKSEKONTOD.** Alates 2016. aasta septembrist tagavad ELi eeskirjad kõigile tarbijatele õiguse avada pangakonto oluliste tehingute tegemiseks, näiteks oma töötasu kättesaamiseks. See laieneb ka tarbijatele, kes ei ole panga asukoha riigi residentid, ning ei sõltu tarbijate finantsseisundist. Eeskirjad loovad ka lihtsa ja kiire protseduuri tarbijatele, kes soovivad oma maksekonto viia üle teise pankama liikmesriigi piires või avada teise konto teises liikmesriigis. 2017. aasta lõpuks on tarbijatel ELis

© kadmy/iStockphoto.com



2013. aastal lõpetas EL nende kosmeetikatoodete turustamise ELis, mida oli katsetatud loomade peal.

isegi lihtsam võrrelda maksekontode teenustasusid pankades, sest neile antakse uut teavet ja neil on juurdepääs vähemalt ühele sõltumatule võrdlust võimaldavale veebisaidile.

- **TARBIJAKREDIIT.** ELi eeskirjadega tarbijakrediidi kohta tagatakse, et tarbijatel on kompleksed õigused, kui nad sõlmivad krediidilepinguid, mille väärtus jääb vahemikku 200–75 000 eurot. Nendega tagatakse see, et tarbijad saavad aegsasti enne lepingu sõlmimist selge teabe ühtlustatud ELi vormil ning et aastane intressimäär ja kogu standardne teave on alati määratletud, kui reklaamis on mainitud laenuintressi.
- **HÜPOTEEKLAEN.** Uued ELi eeskirjad hüpoteeklaenude kohta jõustusid 2016. aasta märtsis. Nendega tagatakse eelkõige, et tarbijad saavad reklaamides selget teavet hüpoteekide kohta ja enne lepingu sõlmimist õigeaegselt lepingueelset teavet. Eeskirjadega tagatakse ka, et tarbijatele edastatav teave on standardne ja sisaldab kogu teavet laenu ja selle kulude kohta, sealhulgas krediidi kulukuse aastamäära, laenuintressi ja muid tasusid.
- **INVESTEERIMISTEENUSED.** Tarbijate investeeringuid kaitstakse erinevatel tasanditel. Näiteks Euroopa eeskirjadega tagatakse, et tarbijatele müüdvad investeerimistooted on neile sobivad; näiteks toodete riskitase ei tohi olla nende jaoks liiga suur. Jaekliendile suunatud tavapärase investeerimistoodete (näiteks erinevad investeerimisfondid) puhul kehtivad täiendavad erieeskirjad, millega reguleeritakse nende toodete müümise viisi. Nii peab olema teave nende toodete kohta selge ja kokkuvõtlik ning esitatud ühtses vormingus, mis võimaldab tarbijatel asjaomaseid tooteid võrrelda.

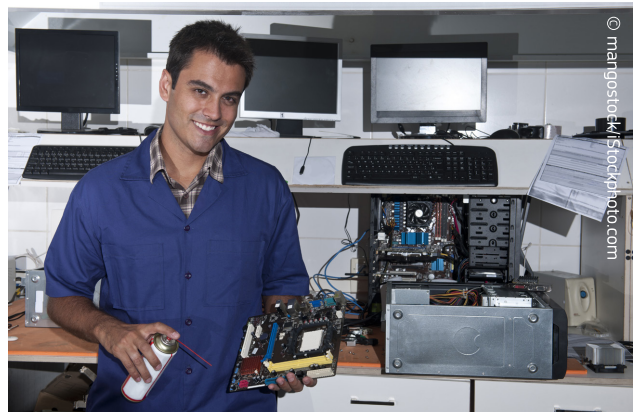
• **KINDLUSTUS JA PENSIONISKEEMID.**

Kindlustusteenuseid reguleerivad eeskirjad on juba kehtestatud, kuid neid vaadatakse läbi, et parandada tarbijatele esitatava teabe läbipaistvust ning kindlustustoodete müümise tavasid. Lisaks viiakse investeerimist hõlmavaid kindlustustooted käsitlevad uued eeskirjad vastavusse investeerimisteenuste eeskirjadega. Näiteks peab teenusepakkuja hindama, kas müüdvad tooted on tarbijale sobilikud.

Teie kaitsmine puhkuse ja välismaal viibimise ajal

Liikumisvabadus on üks olulisemaid ELi kodanike isikuvabadusi ja tarbijana olete reisimise ajal hästi kaitstud.

- **REISIJATE ÕIGUSED.** EL on ainus maailma piirkond, kus on kehtestatud miinimumstandardid **reisijate õiguste** kõigi transpordiliikide – lennu-, raudtee-, vee- ja bussitranspordi – puhul. Reisijatele on kehtestatud minimaalsed õigused, mis hõlmavad teavet, abi ja hüvitusmeetmeid juhul, kui esineb tühistamisi või pikemaid viivitusi. Puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimesed saavad samuti kasu reisijate õigusi käsitlevatest ELi õigusaktidest.
- **PAKETTREIS.** ELi õigusaktidega kaitstakse tarbijate huve puhkusepaketi ostmisel, määratledes korraldajate ja jaemüüjate erinevad kohustused ning konkreetset tarbijate õigused. Näiteks on vaid üks osapool vastutav kõigi teenuste toimimise eest; tarbija peab saama kogu vajaliku teabe enne lepingule allakirjutamist; tarbijal peab olema kontaktpunkt kiire abi küsimiseks; tarbijal on õigus kanda üle oma broneering teisele inimesele; tarbijal on õigus saada hüvitist, kui paketi olulised elemendid on muutunud, ning õigus saada tasuta alternatiivseid ümberkorraldusi, kui kokkulepitud teenuseid ei ole



ELi eeskirjade kohaselt antakse tarbijatele kaitse juhul, kui nad ostavad defektseid kaupu või kaupu, mis on reklaamitult erinevad.

võimalik osutada. Pakettreiside direktiiviga tagatakse, et kaitse on olemas täiendavalt 120 miljonil tarbijal, kes ostavad sellise kohandatud reisipaketi.

• **OSAAJALISE KASUTAMISE ÕIGUS.** ELi

õigusaktidega tagatakse, et osaajalise kasutamise õigusi (või sarnaseid tooteid) ostvatel tarbijatel on õigus aegsasti saada üksikasjalikku teavet enne, kui nad seovad end mis tahes lepinguga. Nad võivad sellest taganeda vähemalt 14 päeva jooksul alates lepingu sõlmimisest ning kuni selle perioodi lõppemiseni ei ole lubatud neilt nõuda mingeid ettemakse ega eelmakseid.

• **RÄNDLUSTEENUS.** ELi

rändluseeskirjadega on tagatud, et Teie mobiiltelefoni välismaal kasutamise kulud on alates 2007. aastast märkimisväärselt vähenenud. Võrreldes 2007. aasta hindadega on erinevate mobiilside rändlusteenuste (häälsõnumid, tekstisõnumid, mobiilne internet) kulud vähenenud 80% võrra. Andmeside rändlusteenuse hinnad on samuti langenud 91% võrra sama ajavahemiku jooksul. Tüüpilisele ELis reisivale ärimehel tähendab see enam kui 1000 euro suurust säästu aastas. Teises ELi riigis puhkust veetev pere võib tõenäoliselt säästa vähemalt 200 eurot aastas. Esimesed ELi rändluseeskirjad võeti vastu 2007. aastal. Nende „eurotariifidega” kehtestati rändlusteenuste piirhinnad. Alates 2010. aastast on tarbijad veelgi rohkem kaitstud automaatse kaitsemeetmega andmeside rändlusteenuste ülisuurte arvete vältimiseks. Pärast seda on hindu veelgi vähendatud ning 2015. aastal saavutasid ELi institutsioonid pöördelise tähtsusega kokkuleppe, millega pärast teatavate õigusaktide vastuvõtmist kaotatakse alates 2017. aasta juunist mobiilside rändlustasud. Seejärel saavad kodanikud ELi piires reisides kasutada oma mobiiltelefoni, nutitelefoni või tahvelarvutit ilma selle eest lisatasu maksmata.



• **TEIE**

Teie mobiiltelefoni välismaal kasutamise kulud on alates 2007. aastast märkimisväärselt vähenenud. Võrreldes 2007. aasta hindadega on erinevate mobiilside rändlusteenuste (häälsõnumid, tekstisõnumid, mobiilne internet) kulud vähenenud 80% võrra. Andmeside rändlusteenuse hinnad on samuti langenud 91% võrra sama ajavahemiku jooksul. Tüüpilisele ELis reisivale ärimehel tähendab see enam kui 1000 euro suurust säästu aastas. Teises ELi riigis puhkust veetev pere võib tõenäoliselt säästa vähemalt 200 eurot aastas. Esimesed ELi rändluseeskirjad võeti vastu 2007. aastal. Nende „eurotariifidega” kehtestati rändlusteenuste piirhinnad. Alates 2010. aastast on tarbijad veelgi rohkem kaitstud automaatse kaitsemeetmega andmeside rändlusteenuste ülisuurte arvete vältimiseks. Pärast seda on hindu veelgi vähendatud ning 2015. aastal saavutasid ELi institutsioonid pöördelise tähtsusega kokkuleppe, millega pärast teatavate õigusaktide vastuvõtmist kaotatakse alates 2017. aasta juunist mobiilside rändlustasud. Seejärel saavad kodanikud ELi piires reisides kasutada oma mobiiltelefoni, nutitelefoni või tahvelarvutit ilma selle eest lisatasu maksmata.

Teie mobiiltelefoni välismaal kasutamise kulud on alates 2007. aastast märkimisväärselt vähenenud. Võrreldes 2007. aasta hindadega on erinevate mobiilside rändlusteenuste (häälsõnumid, tekstisõnumid, mobiilne internet) kulud vähenenud 80% võrra. Andmeside rändlusteenuse hinnad on samuti langenud 91% võrra sama ajavahemiku jooksul. Tüüpilisele ELis reisivale ärimehel tähendab see enam kui 1000 euro suurust säästu aastas. Teises ELi riigis puhkust veetev pere võib tõenäoliselt säästa vähemalt 200 eurot aastas. Esimesed ELi rändluseeskirjad võeti vastu 2007. aastal. Nende „eurotariifidega” kehtestati rändlusteenuste piirhinnad. Alates 2010. aastast on tarbijad veelgi rohkem kaitstud automaatse kaitsemeetmega andmeside rändlusteenuste ülisuurte arvete vältimiseks. Pärast seda on hindu veelgi vähendatud ning 2015. aastal saavutasid ELi institutsioonid pöördelise tähtsusega kokkuleppe, millega pärast teatavate õigusaktide vastuvõtmist kaotatakse alates 2017. aasta juunist mobiilside rändlustasud. Seejärel saavad kodanikud ELi piires reisides kasutada oma mobiiltelefoni, nutitelefoni või tahvelarvutit ilma selle eest lisatasu maksmata.

Tarbijale esitatav teave

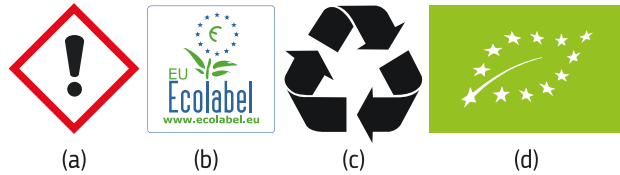
Tarbijatele juurdepääsu andmine neile valikute tegemiseks vajalikule teabele on oluline osa tarbijapoliitikast, mis mõjutab tarbijate otsuseid ning loob kindlustunnet kaupade ja teenuste ostmisel teises ELi liikmesriigis.

- **SELGED MÜÜGIHINNAD.** ELi eeskirjadega nõutakse, et müügihind ja ühiku hind (kui see on asjakohane; näiteks hind ühe kilogrammi kohta) tuleb selgelt esitada ning see peab olema kergesti tuvastatav. See võimaldab tarbijatel hõlpsasti poodides ja internetis hindu võrrelda.
- **TÄPNE TEAVE TOIDUAINETE KOHTA.** ELi eeskirjadega tagatakse ka, et saate täpse teabe toodete koostise ja põhilise toiteväärtuse kohta, et teaksite, mida sööte ja joote. Teatavate toiduainete, nagu alla kolmeaastastele lastele või eritoiduks mõeldud toiduainete ja teatavate jookide, nt alkoholsete jookide puhul, kohaldatakse samuti ELi täiendavaid eeskirju.

Märgistamist käsitlevad eeskirjad võimaldavad Teil samuti hõlpsasti tuvastada mahetoidu, kvaliteettooteid või teatud viisil toodetud toiduained.

Teave toiduainetes sisalduvate konkreetsete ainete kasulikkusest tervisele on lubatud esitada turustamise eesmärgil vaid pärast sellise teabe heakskiitmist ja teaduslikku hindamist. Tooted, millel on esitatud alusetu ja eksitav teave, kaovad viimaks kaupluste lettidel.

Toodete märgistamine ja pakendamine



Siinkohal on esitatud vaid mõni näide märgistest, mida võite ELi toodetel leida. Need märgivad näiteks toote ohtlikkust või teatavaid keskkonnamõjusid.

Sümbol a märgib, et toode on mürgine, sümbol b, et toode vastab ELi ökomärgise kriteeriumidele ning seda kasutatakse toodete ja teenuste puhul, mille keskkonnamõju on kogu nende olemusringi jooksul väike, sümbol c, et selle pakendit saab taaskasutada, ning sümbol d, et toode vastab mahepõllumajandust käsitlevatele ELi eeskirjadele. Muid konkreetseid märgiseid kasutatakse tekstiiltoodete puhul ning energiatarbimise, heite ja toote koostise märkimiseks.

Veebipõhised abiallikad

• TEIE EUROOPA JA TEIE EUROOPA NÕUANNE.

Veebisaidil **Teie Euroopa** on esitatud suurel hulgal praktilist abi ja nõuandeid ELi, Norra ja Islandi kodanikele ning ettevõtjatele. Sellel on hõlmatud teave alates reisimisest, töötamisest ja piiriülestest ostudest kuni äriühingu asutamiseni teises riigis.

Teie Euroopa nõuanne teenib nende kodanike ja ettevõtjate huve, kes otsivad õigusnõu oma ELi õiguste kohta. Asjaomast teenust pakutakse nädala jooksul tasuta mis tahes ELi ametlikus keeles.

- **ON SEE AUS?** See veebisait selgitab lihtsalt ja elavate näidete abil, millised kaubandustavad ei ole ELis lubatud.

Järelevalve ja hindamine

EL teeb regulaarselt tarbijaturgude järelevalvet, et mõõta tarbijate arusaamu ja kogemusi liikmesriikide turgudel. Kogutud tõendeid kasutatakse selleks, et hinnata poliitika tulemuslikkust tarbijate seisukohast ning tuvastada sellised takistused siseturul, mis piiravad innovatsiooni ja konkurentsivõimet.

Igal aastal avaldatakse tarbijaturgude tulemustabel. Tarbijaturgude tingimuste tulemustabeli abil, mis põhineb jaekaubanduse ja tarbijate uuringul ning mis avaldatakse paaritutel aastatel, mõõdetakse siseriiklike tarbijate

tingimusi ja jälgitakse ELi jaekaubandussektori integratsiooni eelkõige tarbijale suunatud e-kaubanduse tegevuse valdkonnas. Tarbijaturgude tulemustabeli abil, mis avaldatakse paarisarvulistel aastatel, mõõdetakse tarbijate jaoks turu toimimist enam kui 50 sektoris. Viiakse läbi põhjalikud uuringud halvemini toimivate turgude kohta, et määrata kindlaks, millised poliitika-meetmed oleksid vajalikud, ning sihtotstarbelised käitumisuuringud, et katsetada erinevaid poliitikavõimalusi.

Rahvusvaheline koostöö

Seadusandjad ja täitevasutused üle kogu maailma on huvitatud koostööst, mille kaudu selgitada välja ohtlikud tooted ja riskid ning ebaseaduslikud ja ebaausad kaubandustavad. E-kaubanduse kasv tähendab, et koostöö ELi-väliste riikidega on olulisem kui kunagi varem.

ELil on tarbekaupade ohutust käsitlevad koostöölepingud Ameerika Ühendriikide ja Hiinaga.

RAPEXi-Hiina veebipõhine süsteem võimaldab korrapäraselt ja kiiret andmete edastamist ELi ja Hiina tooteohutusega tegelevate asutuste vahel. Uuritakse tuhandeid edastatud teateid ning võetakse parandusmeetmeid nende juhtumite puhul, mil ametiasutused suudavad tuvastada vastutava tootja. See tähendab, et on võimalik ära hoida teavitatud ohtlike kaupade täiendavat ekspordi Hiinast ELi või seda piirata.

Lisateave

- ▶ **Veebisait Teie Euroopa – abi ja nõuanded ELi kodanikele:** http://europa.eu/youreurope/citizens/index_et.htm
- ▶ **Reisijate õigused:** http://europa.eu/youreurope/citizens/index_et.htm
- ▶ **Toodete märgistamine ja pakendamine:** http://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/consumers.html?root_default=SUM_1_CODED%3D09%2CSUM_2_CODED%3D0905&locale=et
- ▶ **Kas Teil on küsimusi Euroopa Liidu kohta? Europe Direct saab aidata:** 00 800 6 7 8 9 10 11
http://europa.eu/contact/index_et.htm

