

Teisipäev, 9. märts 2010

## I

(Resolutsioonid, soovitused ja arvamused)

## RESOLUTSIOONID

## EUROOPA PARLAMENT

**Tarbijakaitse**

P7\_TA(2010)0046

**Euroopa Parlamendi 9. märtsi 2010. aasta resolutsioon tarbijakaitse kohta (2009/2137(INI))**

(2010/C 349 E/01)

*Euroopa Parlament,*

- võttes arvesse komisjoni 28. jaanuari 2009. aasta teatist „Ühtse turu seire tarbija seisukohast. Teine tarbijaturgude tulemustabel” (KOM(2009)0025) ning sellele lisatud komisjoni talituste töödokumenti „Teine tarbijaturgude tulemustabel” (SEK(2009)0076);
  - võttes arvesse komisjoni 2. juuli 2009. aasta teatist ühenduse tarbijaõigustiku jõustamise kohta (KOM(2009)0330);
  - võttes arvesse komisjoni 2. juuli 2009. aasta aruannet Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. oktoobri 2004. aasta määruse (EÜ) nr 2006/2004 (tarbijakaitse seaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta (tarbijakaitsealase koostöö määrus)) kohaldamise kohta (KOM(2009)0336);
  - võttes arvesse komisjoni 7. juuli 2009. aasta teatist tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud meetodika kohta (KOM(2009)0346) ning sellele lisatud komisjoni soovitusel eelnõu (SEK(2009)0949);
  - võttes arvesse komisjoni talituste 22. septembri 2009. aasta töödokumenti tarbijaturgude tulemustabeli järelmeetmete kohta jaefinantsteenuste valdkonnas (SEK(2009)1251);
  - võttes arvesse oma 18. novembri 2008. aasta resolutsiooni tarbijaturgude tulemustabeli kohta <sup>(1)</sup>;
  - võttes arvesse kodukorra artiklit 48 ja artikli 119 lõiget 2;
  - võttes arvesse siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni raportit (A7-0024/2010),
- A. arvestades, et tarbijaturgude tulemustabeli („tulemustabel”) ja siseturu tulemustabeli eesmärk on parandada siseturu toimimist ning muuta see kodanike ootuste ja murede suhtes vastuvõtlikumaks;

<sup>(1)</sup> Vastuvõetud tekstid, P6\_TA(2008)0540.

**Teisipäev, 9. märts 2010**

- B. arvestades, et president Barroso nõuab järgmise komisjoni poliitilistes suunistes süstemaatilisemat ja terviklikumat lähenemist ühtse turu loomise lõpuleviimisele, näiteks turuseire algatuse kaudu;
- C. arvestades, et ELi 499 miljonit tarbijat on siseturu toimimise seisukohalt kesksel kohal ning neil on väga tähtis roll Lissaboni tegevuskava eesmärkide (majanduskasvu, tööhõive ja konkurentsivõime suurendamine) saavutamisel, sest tarbijate kulutused annavad poole ELi rikkusest;
- D. arvestades, et Lissaboni lepingu järgse strateegia raames aastani 2020 peaks tarbijapoliitika olema suunatud säästvale arengule, millega hoitakse keskkonda ja pühendatakse tähelepanu siseturu sotsiaalsele mõõtmele;
- E. arvestades, et tarbijate nõudmistele tõhusalt vastav siseturg aitab saavutada ka innovatiivsemat ja tervemat majandust, sest tõhusad ja reageerimisvõimelised tarbijaturud on konkurentsivõime ja kodanike heaolu seisukohalt võtmetähtsusega;
- F. arvestades, et hästi toimiv siseturg peaks pakkuma tarbijatele laia valikut kvaliteetseid kaupu ja teenuseid konkurentsivõimeliste hindadega ning samal ajal kõrgetasemelist tarbijakaitset;
- G. arvestades, et enamik ELi kodanikke puutub siseturuga iga päev kokku just tarbijana;
- H. arvestades, et tarbijapoliitika tõhususe tugevdamine sõltub sellest, kas tarbijad ja ettevõtjad tunnevad oma õigusi ja kohustusi kehtivas õigustikus ning oskavad neid kaubandustehingutes kasutada;
- I. arvestades, et tõhusalt toimivad turud eeldavad enesekindlaid, hästi informeeritud ja oma õigusi tundvaid tarbijaid, sest sellised tarbijad eelistavad kaupmehi, kes tegutsevad ausalt ja arvestavad kõige paremini tarbijate vajadusi;
- J. arvestades, et aktiivsel tarbijapoliitikal, millega luuakse alus informeeritud ja oma õigusi tundvate tarbijate tekkeks, kes omakorda nõuavad kõrge kvaliteediga tooteid ja teenuseid, on oluline roll Euroopa Liidu ülemaailmselt konkurentsivõimeliseks, dünaamiliseks ja innovatiivseks muutmisel;
- K. arvestades, et jaemüügiturgude ja eelkõige teenuste jaemüügiturgude keerukamaks muutudes on tarbijatel üha raskem teha kaupu ja teenuseid ostes informeeritud valikut;
- L. arvestades, et on vaja kooskõlastatud lähenemisviisi tarbijate harimiseks, et tarbijad saaksid oma õiguste kasutamisel olla enesekindlad;
- M. arvestades, et tarbijatel on õigus hüvitisele, kui nad on langenud ebaseadusliku tegevuse ohvriks, kuid tegelikkuses on selliste juhtumite kohtusse andmine väga raske suurte kulude, pikkade ja keeruliste menetluste ning protsessiga seotud ohtude tõttu;
- N. arvestades, et tulemustabeli kohaselt leiab ainult neli tarbijat kümnest, et vaidluste lahendamine müüjate ja teenuseosutajatega alternatiivsete vaidluste lahendamise mehhanismide abil on lihtne, ning ainult kolm tarbijat kümnest peab lihtsaks vaidluste lahendamist kohtus;
- O. arvestades, et umbes pooled kaebuse esitanud ELi tarbijatest ei ole rahul sellega, kuidas kaebust käsitletakse, ning ainult pooled neist võtavad täiendavaid meetmeid;

Teisipäev, 9. märts 2010

- P. arvestades, et majanduskriis on suurendanud survet väikese sissetulekuga tarbijarühmadele, kes kulu-  
tavad suurema osa sissetulekust toidule ja eluasemele, ning et järjest rohkem tarbijaid satub seetõttu liiga  
suurtesse võlgadesse;
- Q. arvestades, et tarbijaturgude piiriülene mõõde kasvab e-kaubanduse tulemusena kiiresti, kuid tarbijad ei  
ole valmis kasutama turgude integreerimisest tulenevaid eeliseid peamiselt seetõttu, et nad pole kindlad,  
kas nende õigused on piiriüleste ostude korral võrdselt hästi kaitstud ning kas neil on õigus hüvitisele;
- R. arvestades, et kõrgetasemeline tarbijakaitse on ülimalt tähtis piiriülese kaubanduse arendamiseks ühtsel  
turul, mis vastab tarbijate nõudmistele;
- S. arvestades, et tarbijaturgude kasvav piiriülene mõõde tekitab uusi probleeme täitevasutustele, keda piirab  
jurisdiktsiooni ulatus ja reguleeriva raamistiku killustatus;
- T. arvestades, et komisjon ja riikide täitevasutused peavad suurendama jõupingutusi, et saavutada kõrge-  
tasemeline tarbijakaitse ning anda tarbijatele kindlustunne ühtse turu võimaluste täielikuks ärakasuta-  
miseks;
- U. arvestades, et ELi tarbijakaitse eeskirjadest ei ole palju kasu, kui nad jäävad riiklikul tasandil nõueteko-  
haselt üle võtmata, rakendamata ja jõustamata;
- V. arvestades, et kui riiklikud õigusaktid on kehtestatud, peaks komisjon aktiivselt aitama riiklikel ametia-  
sutustel õigusakte õigesti kohaldada;
- W. arvestades, et praeguse majanduslanguse tingimustes on range ja järjekindel jõustamine veelgi tähtsam,  
sest kriis suurendab tarbijate haavatavust ning vähene järgimine võib tarbijat täiendavalt kahjustada,  
samal ajal võivad täitevasutused olla ressurside osas suurema surve all ja peavad hoolega kehtestama  
prioriteedid ning oma tegevuse mõju maksimeerima;
- X. arvestades, et Euroopa Parlament ja liikmesriikide parlamendid võivad anda aktiivse panuse tarbijakaitset  
käsitlevate õigusaktide paremasse ülevõtmisse ja jõustamisse, jätkates omavahel tihedat koostööd,

### Sissejuhatus

1. on seisukohal, et tarbijakaitsevoliniku ametissemääramine 2007. aastal ning tema jõuline isiklik  
tegevus, suur avatus ja väga paljud algatused on aidanud edendada ELi tarbijakaitsepoliitikat ja tarbijaküsi-  
musi, mis tuleb kasuks ELi kodanikele;
2. kardab, et tarbijakaitseülesannete jagamine kahe voliniku vahel võib tuua kaasa tarbijakaitse valdkonna  
tagaplaanile jäämise uues komisjonis, ning ühtlasi kardab, et eri peadirektoraatide uus organisatsiooniline  
struktuur võib põhjustada killustatust ja kahjustada tarbijapoliitika sidusust ja tulemuslikkust;
3. rõhutab, et pärast Lissaboni lepingu jõustumist kinnitatakse Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklis  
12 – mis on üldkohaldatav säte –, et liidu teiste poliitikavaldkondade ja tegevuste kavandamisel ja raken-  
damisel tuleb võtta arvesse tarbijakaitseaspekte; palub komisjonil seepärast tagada tarbijahuvi tulemuslik  
arvestamine kõikides ELi poliitikavaldkondades ning uurida vajaduse korral mõjuhindamiste raames kõikide  
uute õigusaktide ja tarbijaid otseselt või kaudselt puudutavate poliitikasuundade võimalikku mõju; nõuab  
igalt asjaomaselt komisjoni peadirektoraadilt aastaaruande avaldamist selle kohta, kuidas tarbijapoliitikat  
peadirektoraadi vastutusvaldkonda integreeritakse;

Teisipäev, 9. märts 2010

4. rõhutab vajadust aktiivse tarbijapoliitika järele, et kodanikud saaksid siseturgu täielikult ära kasutada; on seisukohal, et aktiivne tarbijapoliitika on praeguses majanduskriisis veelgi vajalikum, et toetada sotsiaalpoliitikat võitluses kasvava ebavõrdsuse vastu ning kaitsta raskemas olukorras olevaid tarbijaid ja madala sissetulekuga rühmi;
5. rõhutab, et tarbijatel peaks olema võimalik teha informeeritud valikuid, ilma et tootjad neid toodete kohta tendentslikke ja ebaõigeid väiteid esitades psühholoogiliselt mõjutaksid, sest see suurendab konkurentsi kaupmeeste vahel, soodustades nende pakutavate toodete ja teenuste kvaliteedi tõstmist ning aidates hoida hinnad konkurentsivõimelisena;
6. on veendunud, et ärimaailma vastutustundlik suhtumine, mis hõlmab äriühingute vastutuse põhimõtte, konkurentsieeskirjade ja tarbijate majandushuvide austamist, aitab anda tarbijatele kindlustunde;
7. rõhutab taas, et tarbijaorganisatsioonidel on ülioluline roll ametiasutuste teavitamisel probleemidest, millega tarbijad igapäevaelus kokku puutuvad, ning et nende käsutuses olevaid vahendeid tuleks täiustada, et nad suudaksid tegutseda tulemuslikult ELi ja riiklikul tasandil; palub liikmesriikidel tagada, et tarbijaorganisatsioonidega otsustamisprotsessi kõikides etappides ja tarbijaõiguse ülevõtmisel ning rakendamisel piisavalt konsulteeritakse;
8. palub komisjonil ja liikmesriikidel suurendada tarbijate teadlikkust ja koolitust, et tugevdada tarbijate positsiooni elukestvalt; ergutab liikmesriike tagama selge ja mõistetava teabe andmine, eelkõige noortele tarbijatele neile suunatud toodete ja teenuste osas; ergutab liikmesriike eelkõige kaasama tarbijaküsimused riiklikusse õppekavasse kõigil haridustasanditel, et anda lastele oskused, mida on vaja hilisemas elus keeruliste otsuste tegemiseks, ning kaaluma haridusprogrammide korraldamist lapsevanematele ning täiskasvanud tarbijatele eesmärgiga kujundada ja kinnistada tarbijateadlikkust pikemas perspektiivis; rõhutab, et need kavad peaksid vastama haridusvajadustele ja õpilaste suutlikkusele igal tasandil, kasutades seejuures tõsielu kogemustel ja näidetel põhinevaid tänapäevaseid õppemeetodeid; tuletab meelde, et haritud tarbijad, kes tunnevad oma õigusi ja teavad, kuhu rikkumiste korral pöörduda, on rikkumiste tuvastamisel samuti olulised;
9. rõhutab, et on vaja edendada säästvat tarbimist, toonitades, et teenuste pakkujad ja jaemüüjad ning ka tarbijad peavad olema säästva tarbimise kontseptsiooni suhtes paremini haritud ja informeeritud, et nad saaksid oma käitumist vastavalt kohandama;
10. nõuab tungivalt, et komisjon ja liikmesriigid käivitaksid sihipärase teavitusstrateegia, et tõsta ELi kodanike teadlikkust võimalikest ohtudest ja nende õigustest tarbijatena; see strateegia peaks eelkõige hõlmama kasutajasõbralike veebiportaalide loomist, teadlikkuse tõstmise kampaaniaid ning kohaliku, piirkondliku ja riikliku tasandi teabepunkte; rõhutab vajadust kasutada spetsiaalseid teabekanaale kõige raskemas olukorras olevate tarbijateni jõudmiseks ning tagada selleks teabekanalite juhtimise ja korraldamise eest vastutavate asutuste usaldusväärsus, usutavus ja sõltumatus;

### **Tarbijaturgude tulemustabel**

11. kinnitab taas, et tulemustabel on tähtis vahend tarbijaturgude paremaks jälgimiseks eesmärgiga saada kasulikku teavet paremate poliitiliste otsuste ja reguleerimise tagamiseks, aga ka selleks, et näidata kodanikele, et nende muresid võetakse asjakohaselt arvesse;
12. kiidab heaks tulemustabeli viis põhinäitajat – kaebused, hinnad, rahulolu, teenuseosutaja vahetamise võimaluse ja turvalisuse – mis on olulised nende turgude väljaselgitamiseks, kus on suurim oht häirete tekkimiseks, millel on tarbijatele majanduslikud ja sotsiaalsed tagajärjed; on siiski seisukohal, et ühtlasi tuleks kasutada kriteeriume, mis võimaldavad mõõta kaupade ja teenuste vastavust jätkusuutliku arengu eesmärgile;

Teisipäev, 9. märts 2010

13. tunnistab, et ehkki viis näitajat ei kata kõiki tarbijakeskkonna aspekte, annavad nad piisava aluse prioriteetide määramiseks ja järelduste tegemiseks selle kohta, mida on vaja põhjalikumalt analüüsida, tingimusel et liikmesriikide esitatud andmed on täielikud ja neid on võimalik koguda kergesti võrreldaval kujul;

14. on seisukohal, et praegused andmed tarbijate kaebuste, hindade, rahulolu, vahetamisvõimaluse ja turvalisuse kohta ei ole piisavad, et teha lõplikke järeldusi, ning on vaja rohkem kvaliteetseid andmeid korraliku tarbijaandmebaasi loomiseks; rõhutab, et näitajaid on vaja seetõttu edasi arendada ning tuleb korraldada andmete kogumine, võttes arvesse erinevusi riiklike süsteemide vahel;

15. teeb ettepaneku, et kui viis põhinäitajat ja nendega seotud meetoodika on piisavalt välja töötatud ning on võimalik saada väga kvaliteetseid tulemusi, siis võiks komisjon kaaluda täiendavate pikaajaliste näitajate (nt sellised näitajad, mis on seotud turuosa, kvaliteedi, reklaami, läbipaistvuse ja pakkumiste võrreldavusega, samuti näitajad, mis on seotud jõustamise ja tarbijate osatähtsuse suurendamisega, sotsiaalsed, keskkonna- ja eetilised näitajad ning näitajad hüvitamise ja tarbijate haavatavuse mõõtmiseks) tulemustabelisse lisamist; on siiski arvamisel, et seda tuleks teha järk-järgult, et tagada tulemustabeli keskendatus ja mõistetavus eesmärgiga tagada terviklikum lähenemine tarbijakaitsele ja võimaldada tarbijatel saada siseturu eelistest täiel määral kasu;

16. kordab taas, et tulemustabel peaks hõlmama kõiki peamisi tarbijakulutuste kategooriaid, et tuvastada kõige probleemsemad turud ning teha ettevalmistusi üksikasjalikuma sektoripõhise analüüsi jaoks, eriti kui andmed näitavad ühiseid probleeme eri turgudel; palub seepärast komisjonil ja liikmesriikidel tagada tulemustabeli edasiarendamiseks piisavad rahalised ja inimressursid;

17. on teadlik, et tarbijad on teenustega vähem rahul kui kaupadega ning kogevad teenuste puhul rohkem probleeme, mis osalt peegeldab asjaolu, et teenustega seotud lepingulised suhted ja teenuste osutamine on keerulisem; nõuab tungivalt, et komisjon analüüsiks põhjalikult kõiki tulemustabelis probleemseks esitatud sektoreid; palub komisjonil ühtlasi tagada, et analüüsile järgneksid konkreetsed õigusloome algatused ja poliitilised soovitusel liikmesriikidele, kui see on asjakohane, ning anda tagasisidet parlamendile;

18. tunneb heameelt komisjoni huvi ja kvaliteetse töö üle tulemustabeli jätkuna avaldatud jaefinantseerimiseid käsitleva uuringu tegemisel; märgib finantsteenuste sektoris ilmnunud probleeme, mida finantskriis on veelgi võimendanud; avaldab eriti heameelt sellest uuringust selgunud tähelepanekute üle seoses nt suurte probleemidega arvelduskontode eest võetavate tasude läbipaistvuse ja võrreldavuse osas Euroopa Liidus; on seisukohal, et antud sektori parema reguleerimise vajaduse suhtes tuleks teha asjakohased järeldused;

19. juhib tähelepanu asjaolule, et ehkki tarbijate kaebused on turuhäirete tuvastamise seisukohalt olulised, ei tähenda kaebuste puudumine alati seda, et turud toimivad hästi, sest mõnes liikmesriigis kalduvad tarbijad vähem kaebusi esitama teistsuguste tavade või vähese edulootuse tõttu; juhib teiselt poolt tähelepanu asjaolule, et suur kaebuste hulk ühes liikmesriigis ei tähenda tingimata probleemset turgu, vaid võib olla seotud kaebusi käsitlevate tulemuslikult toimivate asutuste olemasolu või hiljutise tarbijaõigusi käsitleva teavituskampaaniaga;

20. märgib, et ELis kogub tarbijate kaebusi rohkem kui 700 organisatsiooni, kuid kaebuste vastuvõtmise kord on väga erinev ning vaid suhteliselt väike hulk selliseid organisatsioone kogub andmeid kaebuse liigi ja asjaomase sektori kohta; on seisukohal, et sellest võib küll piisata nõuannete või teabe pakkumiseks, kuid sellest ei piisa kindlasti võimalike turuhäirete tuvastamiseks tarbijate seisukohast; seepärast palub kõikidel kaebusi käsitlevatel asutustel võtta kasutusele ühtlustatud meetodid tarbijakaebuste liigitamiseks ja nendest teatamiseks ning ergutab neid edastama kaebuste andmeid kõikides soovituslikes ja vabatahtlikes valdkondades, mis komisjon on oma soovitusel eelnõus nimetanud; on veendunud, et ühtlustatud meetodite väljarendamine võimaldab liikmesriikidel koguda tähenduslikumat teavet ning koostada terviklikuma pildi riiklikest tarbijaturgudest, mis aitab luua üleeuroopalise andmebaasi, et võrrelda tarbijate probleeme kõikjal ELis;

**Teisipäev, 9. märts 2010**

21. juhhib tähelepanu olemasoleva hinnainfo analüüsile, mis näitab seletamatuid riikidevahelisi erinevusi mitmete kaupade ja teenuste puhul; on seisukohal, et ehkki hinnaerinevused on sageli seotud erineva nõudluse, kulutaseme, maksude ja kulustruktuuriga, näitavad need sageli ka siseturu killustatust või toimimise häireid; on seisukohal, et kui konkreetse toote hind on võrdlustasemest kõrgem, tuleb vaadata impordi- ja tarbijahinna suhet ning uurida põhjalikult erinevate hinnatasemete põhjuseid;

22. on veendunud, et olemasolevast hinnainfost ei piisa siseturu nõuetekohaseks jälgimiseks, ning palub riiklikel statistikaametitel ja Eurostatil teha komisjoniga koostööd, et koguda rohkem andmeid ning arendada edasi võrreldavate ja esinduslike kaupade ja teenuste keskmiste hindade kogumise meetodeid; tuletab sellega seoses meelde, et riiklikel statistikaametitel on vaja rohkem osaleda keskmiste hindade kohta andmete kogumisel ja nende arvutamisel ning kontrollimisel; rõhutab, et hinnaandmete esitamine läbipaistval kujul annaks tarbijatele suurema kindlustunde ning näitaks ka, et otsitakse vastuseid nende igapäevastele muredele;

23. tunnistab, et tarbijarahulolu on tähtis näitaja, mis aitab mõista, kui hästi või halvasti turud tarbijate seisukohast toimivad; palub komisjonil tarbijarahulolu uuringute meetodeid ja mõõtmistehnikat edasi arendada ning võtta edaspidi arvesse uusi sektoreid;

24. jääb seisukohale, et võimalus teenuseosutajat vahetada on turumajanduses konkurentsi seisukohast hädavajalik; nõuab tungivalt, et komisjon ja liikmesriigid lihtsustaksid vahetamist kõikide oluliste jaeteenuste puhul;

25. märgib, et uuringutulemuste järgi usuvad tarbijad enamasti toodete ohutust, kuigi tarbijate arvamus ohutusest erineb liikmesriigiti oluliselt; palub komisjonil ja liikmesriikidel koguda senisest rohkem teavet tarbekaupade ohutuse kohta, mida mõõdetakse peamiselt defektsetest toodetest tingitud teatatud õnnetus- ja vigastusjuhtumite põhjal või ohust teatamise süsteemide abil; rõhutab eriti vajadust olla valvas mänguasjade ohutuse suhtes;

26. nõuab tungivalt, et kõik liikmesriigid koguksid tarbijate ohutuse suurendamiseks süstemaatiliselt andmeid õnnetuste ja vigastuste kohta ning registreeriks need ühises andmebaasis;

27. märgib, et piiriülese tegevuse levik on liikmesriigiti jätkuvalt väga erinev ning kuigi piiriüleste ostude keskmine maht on märkimisväärne (737 eurot inimeste kohta aastas), müüb suur enamus (75 %) jaemüüjaid ainult oma riigi tarbijatele ning ainult veerand ELi tarbijatest teeb piiriüleseid oste; märgib, et ehkki piiriüleste kaubandust takistavad mitmed struktuursed tõkked, nagu keel, kaugus ja tarbijaõiguse erinevused, suurendaks tarbijausalduse tõstmine märkimisväärselt piiriülese kaubanduse mahtu; on seisukohal, et piiriülese kaubanduse arenemine ei tohiks viia eeskirjade lõdvendamiseni, vaid peaks hoopis muutma veelgi vajalikumaks pingutused, mille eesmärk on tagada Euroopa Liidus tarbijakaitse optimaalne tase;

28. võtab teadmiseks asjaolu, et internetikaubanduse maht suureneb, kuid piiriülene e-kaubandus ei arene nii kiiresti nagu kohalik; palub komisjonil lisada tulevastesse tulemustabelitesse terviklikumad andmed piiriülese müügi tegelike mahtude ning piiriüleste oste sooritavate tarbijate probleemide kohta;

29. märgib, et ainult veidi enam kui pooled ELi tarbijad (51 %) tunnevad, et olemasolevad tarbijakaitsemeetmed kaitsevad neid piisavalt, enam kui pooled (54 %) usuvad, et ametiasutused kaitsevad nende õigusi hästi ning veidi suurem hulk (59 %) usub, et müüjad ja teenuseosutajad austavad nende õigusi;

30. rõhutab, et peaaegu kolmandik (30 %) interneti, telefoni või posti teel kaugostu sooritanud ELi tarbijatest on kogenud probleeme kaupade kättesaamisel; märgib siiski, et kauba tagasisaatmine või teenuse katkestamine järelemõtlemisaja jooksul õnnestus üheksal kümnest tarbijast;

Teisipäev, 9. märts 2010

31. tuleb meelde, et mitmed liikmesriigid on poliitiliste otsuste langetamiseks välja arendanud vahendid riigi turgude jälgimiseks tarbija seisukohast, nt hinnavaatluskeskused või terviklikud kaebuste esitamise süsteemid, samal ajal kui teised liikmesriigid ei kasuta tarbijaturgude jälgimiseks andmeid ega tule toime andmete kogumisega; rõhutab, et seetõttu on vaja liikmesriikide vahelist parimate tavade vahetust;

32. rõhutab, et oluline panus riiklikelt statistikaametitelt ja Eurostatilt ning tihe koostöö nende asutuste, komisjoni, tarbijapoliitika otsuste tegijate, riiklike täitevasutuste ning tarbija- ja ettevõtlusorganisatsioonide vahel aitab tagada andmete kvaliteedi ja terviklikkuse ning tarbijaandmebaase edasi arendada; palub Eurostatil, liikmesriikidel ja kõikidel sidusrühmadel astuda samme selle koostöö hõlbustamiseks;

33. on seisukohal, et turuga seotud andmed võivad olla nii innovatsiooni kui konkurentsivõime arendamisel ülitähtsad; rõhutab seetõttu tulemustabeli tähtsust tarbijate eelistusi ja nõudmisi kindlakstegeva vahendina; märgib, et need andmed võivad anda tuge innovatsioonile, sest annavad ettevõtjatele stiimuli siseneda uutele turgudele ja sunnivad ettevõtjaid oma tooteid ja teenuseid parandama;

34. on seisukohal, et tulemustabel, kui sellesse on sisestatud 27 liikmesriigi usaldusväärsed ja hõlpsasti võrreldavad andmed, peaks olema riikide konkurentsi, tarbijakaitse ja teiste poliitikavaldkondade otsustajatele rikkalik võrreldavate andmete allikas ning peaks aitama neil riigi tasandil kindlaks teha, millised turud tarbijate seisukohast hästi ei toimi;

35. palub komisjonil võrdlevalt hinnata iga liikmesriigi tarbijakeskkonda, võttes arvesse erinevusi tarbijaõiguses ja -tavades; rõhutab, et liikmesriikide tarbijaküsimiste ja tarbijakeskkonna võrdlemine aitab kindlaks teha parimad tavad ning lõpuks luua tarbijate jaoks toimiv siseturg;

36. ergutab kõiki liikmesriike viima igal aastal läbi ulatuslikku turuseiret, et tuvastada tarbijate seisukohast mittetoimivad turud ning koguda terviklikud andmed, mis võimaldavad komisjonil jälgida ja võrrelda probleeme, mida tarbijad siseturul kogevad;

37. jääb seisukohale, et tulemustabelit ei tuleks kasutada mitte ainult parema tarbijapoliitika kujundamiseks, vaid seda tuleks arvesse võtta kõikides tarbijaid mõjutavates poliitikavaldkondades, tagades sellega tarbija huvide parema integreerimise kõikidesse ELi poliitikavaldkondadesse ning jätkusuutliku arengu eesmärgi integreerimise tarbijakaitsepoliitikasse; rõhutab, et tulemustabel peaks samuti ergutama üldisemat arutelu tarbijapoliitika küsimuste üle;

38. palub komisjonil arendada liikmesriikide toel välja strateegia, kuidas teavitada tulemustabelist laiemat üldsust, muu hulgas tagades, et see on kergesti kättesaadav ja nähtav asjaomastel veebilehtedel, ning edendada selle asjakohast levitamist meediale, riiklikele ametiasutustele, tarbijaorganisatsioonidele ja teistele sidusrühmadele; peab vajalikuks jätkata tulemustabeli iga-aastast avaldamist brošüüris ning teha see kättesaadavaks kõikides ELi ametlikes keeltes; nõuab, et komisjon ja liikmesriigid tutvustaksid Euroopa kodanikele piisavalt veebisaiti „eYou Guide”, mille komisjon lõi just kodanike õiguste alase teabe andmiseks;

### **Tarbijaõigustiku jõustamine**

39. kiidab heaks viis prioriteetset tegevusvaldkonda, mis komisjon on oma teatises tarbijaõigustiku jõustamise kohta kindlaks määranud;

40. rõhutab, et ELi tarbijakaitse-eeskirjade tulemuslik rakendamine ja jõustamine aitab tõsta tarbijate usaldust ning heidutada neid ettevõtjaid, kes soovivad eeskirju eirata; palub komisjonil teraselt jälgida ELi tarbijaõigustiku ülevõtmist ja rakendamist liikmesriikides ning liikmesriike selles aidata; palub sellega seoses komisjonil uurida võimalusi tarbijakaitse poliitika parandamiseks meetmetega, mis toetavad ja täiendavad liikmesriikide poliitikat (sealhulgas luues võimaluse korral Euroopa tarbijakaitseamet), võttes õiguslikuks aluseks Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 169;

Teisipäev, 9. märts 2010

41. märgib, et jõustamine pole liikmesriikides kaugeltki ühesugune ning enamikul riikidel on nii tugevaid kui nõrku külgi; juhib tähelepanu asjaolule, et turujärelevalveks eraldatud eelarvete suuruse ja inspektorite arvu osas on liikmesriikide vahel suured erinevused; nõuab tungivalt, et liikmesriigid suurendaksid märgatavalt jõupingutusi ning vahendeid, et tagada tarbijakaitse- ja konkurentsiseaduste jõustamine jaeturgudel;

42. on seisukohal, et tugevdatud turujärelevalve ja jõustamismehhanismid ning nende tulemuslik ja laialdane rakendamine tarbijausalduse tõstmiseks on hädavajalik, sest tarbijakulutused on majanduse taastamisel tähtis tegur; on seisukohal, et ametiasutustele tuleb eraldada rohkem vahendeid ebaseadusliku kaubandustegevuse uurimiseks ja selle tõkestamiseks;

43. rõhutab, et tarbijaturud arenevad kiiresti ning täitevasutused peavad ka majanduslike ja tehnoloogiliste muudatuste valguses säilitama tulemuslikkuse sellises piiriüleses keskkonnas nagu siseturg, ning selle saavutamiseks tuleb ühendada jõupingutused, et jõustamine oleks kõikjal ELis tulemuslik ja ühtne; on seisukohal, et puuduste kõrvaldamiseks on vaja läbi vaadata ka reguleeriv raamistik;

44. ergutab kõiki liikmesriike looma sõltumatu tarbijakaitseameti, kes annaks teavet ja pöörduks tarbijate huvide kaitseks riigi kohtutesse; ergutab ühtlasi kõikide liikmesriikide tarbijakaitseametite koostööd tegema;

45. ergutab kõiki liikmesriike uurima, millist kasu tooks tarbijate ombudsmani institutsiooni loomine; juhib tähelepanu asjaolule, et teatavates liikmesriikides on selline institutsioon olemas kohtuvälise asutusena, mille ülesanne on lahendada rahumeelselt tarbimisega seotud vaidlusi, ja ka nõuandva institutsioonina, mis toimib paralleelselt riigiga ja lahendab enda pädevusse kuuluvaid küsimusi;

46. jagab komisjoni seisukohta, et alternatiivsed vaidluste lahendamise mehhanismid, nagu vahendamine, arbitraaz ja kohtuvälised lahendid, võivad olla kiire ja sobiv lahendus tarbijatele, kellel pole õnnestunud vaidlust kaupmehe või teenuseid osutava avaliku sektori organisatsiooniga mitteametlikul teel lahendada; nõuab tungivalt, et liikmesriigid ergutaksid alternatiivsete vaidluste lahendamise mehhanismide loomist, et tõsta tarbijakaitse ja õigusaktide täitmise taset, kuid rõhutab, et sellised mehhanismid peaksid kohtulikke ja halduslikke jõustamisvahendeid täiendama, mitte asendama; on ka seisukohal, et kindlate tähtaegade kehtestamine vastustele, mida ametid ja ettevõtjad peavad tõstatatud küsimuste kohta esitama, oleks oluliseks abiks tarbijatele, kes plaanivad vaidluse lahendamiseks kohtusse pöörduda;

47. tuletab meelde, et andmed näitavad hüvitismehhanismide puhul liikmesriigiti suuri erinevusi ja arenguruumi; tuletab meelde, et kohtulik kollektiivse hüvitamise süsteem kehtib praegu 13 liikmesriigis, ning palub komisjonil võtta võimalikult kiiresti järelemeetmeid oma 27. novembri 2008. aasta rohelisele raamatule „Kollektiivse hüvitamise mehhanismid tarbija jaoks” (KOM(2008)0794);

48. rõhutab vajadust riigiteenistujaid ja kohtuasutusi ELi tarbijakaitse-eeskirjade osas nõuetekohaselt harida ja koolitada;

49. märgib, et tarbijakaitse koostöövõrgustiku läbivaatamisel ilmnes, et piiriüleste juhtumitega tegelevatel ametiasutustel on probleeme vahendite nappuse tõttu; palub komisjonil uurida, kuidas tagada piisavad vahendid tarbijakaitsealase koostöö määrupest tulenevate kohustuste täitmiseks;

50. väljendab toetust kooskõlastatud jõustamismeetmetele (lauskontrollidele), mis tähendab, et riiklikud ametiasutused kontrollivad üheaegselt ELi õigusaktide täitmist kindlates sektorites; rõhutab, et neid meetmeid tuleks kasutada sagedamini (kaks korda aastas), kasutades ühtset metoodikat, ja neid tuleks kombineerida teiste vahenditega;

Teisipäev, 9. märts 2010

51. tunnistab turujärelevalve ja jõustamistegevuse tulemuste avaldamise õiguslikku keerukust ning asjaolu, et uurimistegevuse suhtes kehtivad sageli ranged konfidentsiaalsuse eeskirjad, kuid jääb seisukohale, et komisjon ja liikmesriigid peaksid need tulemused avalikustama, esitades jaotuse üksikute ettevõtete kaupa sellistel juhtudel, kus on tuvastatud korduv ebaseaduslik tegevus; on seisukohal, et see tagaks suurema läbipaistvuse, tooks riiklike ametiasutuste jõustamistegevuse paremini nähtavale ning võimaldaks tarbijatel langetada informeeritud otsuseid;

52. nõuab turujärelevalve struktuuride tugevdamist kõikides liikmesriikides, et nende turgudel ringlevad kaubad vastaksid kõrgetele ohutusstandarditele ning defektsed või ohtlikud tooted kõrvaldataks kiiresti turult; palub komisjonil jälgida ja perioodiliselt uuendada kiirhoiatussüsteemi (RAPEX) juhiseid, et parandada selle toimimist;

53. palub sellega seoses komisjonil tugevamini kontrollida, kuidas liikmesriigid rakendavad turujärelevalvet käsitlevaid määrusi, eriti määrust (EÜ) nr 765/2008, ning vajaduse korral viivitamatult alata rikkumismenetlusi;

54. toetab komisjoni püüdeid selgitada tehnilise järelevalve uusimaid võimalusi eesmärgiga tagada toodete globaalne jälgitavus kogu tarneahela ulatuses (nt raadiosagedustuvastuse (RFID) või vöötkoodide abil); palub komisjonil esitleda Euroopa Parlamendile oma praegusi sellekohaseid algatusi ja uusimat teavet, mis puudutab globaalse jälgimisvõrgustiku loomist;

55. tuletab meelde, et Euroopa tarbijakeskuste võrk vajab asjakohast rahastamist, et suurendada tarbijate usaldust, teavitades kodanikke nende õigustest tarbijana ning pakkudes lihtsat juurdepääsu hüvitusmehhanismidele, kui tarbijad on teinud piiriüleseid oste;

56. juhib tähelepanu asjaolule, et arvestades üha kasvavaid impordimahte ELi kolmandatest riikidest, on tolliametnikel tähtis roll tarbijate kaitsmisel imporditud ohtlike toodete eest, ning seetõttu on vaja veel tihedamat koostööd turujärelevalve- ja tolliametite vahel ning samuti eri liikmesriikide tolliametite vahel;

57. rõhutab, et siseturul ringlevate kaupade ohutuse tagamine nõuab pingutuste ühendamist kolmandate riikide ametiasutustega; seepärast toetab komisjoni algatust tihendada rahvusvahelist koostööd ning püüda saavutada ametlikke kokkuleppeid kolmandate riikide, eelkõige Hiina, USA ja Jaapani täitevasutusega; märgib, et dialoogi jätkumine ja teabe jagamine tooteohutuse kohta on kõigi osapoolte huvides ning oluline tarbijate usalduse suurendamiseks; palub komisjonil kolmandate riikidega peetava dialoogi kohta parlamendile regulaarselt aru anda;

\*

\* \*

58. teeb presidendile ülesandeks edastada käesolev resolutsioon nõukogule, komisjonile ning liikmesriikide valitsustele ja parlamentidele.