



EUROOPA KOMISJON

Brüssel, 9.11.2011
SEK(2011) 1321 lõplik

KOMISJONI TALITUSTE TÖÖDOKUMENT
MÕJU HINDAMISE KOMMENTEERITUD KOKKUVÕTE

Lisatud dokumendile

Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus

2014.-2020. aasta tarbijakaitseprogrammi kohta

{KOM(2011) 707 lõplik}

{SEK(2011) 1320 lõplik}

Vastutust piirav klausel:
Käesoleva mõjuhindamisaruandega võtavad kohustusi üksnes need komisjoni talitused, kes on osalenud selle ettevalmistamisel, ning käesolev tekst on koostatud selleks, et selle põhjal märkusi esitada, ega mõjuta komisjoni ühegi otsuse lõplikku vormi.

1. PROBLEEMI KIRJELDUS

Tarbijakaitseprogramm aastale 2013 järgnevas ajaks (edaspidi „programm”) toetab DG SANCO meetmete rakendamist tarbijakaitsepoliitikas alates aastast 2014. See lähtub praeguse (aastate 2007–2013) programmi kaudu saavutatud tulemustest.

Uus programm toetab tulevast tarbijakaitsepoliitikat, tuues ELi kodanikud mõjukate tarbijatena ühtsel turul kesksele kohale ja täiendades algatusi, mis keskenduvad pakkumise poolele.

Praeguse ja tulevase programmi vahele on vaja teatavat järjepidevust vastavalt aastate 2007–2013 strateegia ja programmi vahehindamise tulemustele, milles rõhutatakse, et see poliitika on ELi tasandil alles üsna uus ja et järjepidevus on mõju saavutamisel otsustava tähtsusega.

Samal ajal on üha suurema tähtsuse omandanud uued ühiskondlikud probleemid, nagu näiteks otsuste tegemise suurem keerukus (info üleküllus; liberaliseerimise järel on rohkem vastutust pandud tarbijatele; keerukad tooted, teenused ja reklaam), vajadus minna üle jätkusuutlikumatele tarbimismudelitele, võimalused ja ohud, mida toob endaga kaasa digiteerimise areng, sotsiaalse tõrjutuse kasv ning haavatavamate tarbijate arvu kasv ja elanikkonna vananemine.

Peamised probleemid, mida meetmete rahastamine uue programmi alusel peab lahendama, on järgmised:

i) Ohutus

Liikmesriikidevahelised erinevused tooteohutuse õigusaktide täitmise tagamisel, potentsiaalselt ohtlike toodete esinemine ühtsel turul ning tootmisahela üleilmastumisega seotud riskid tingivad vajaduse, et asutused teeksid tulemuslikumalt koostööd, et takistada ohtlike toodete pääsu ühtsele turule ja tagada piisavad meetmed puhuks, kui sellised ohtlikud tooted siiski turule ilmuvad. On vaja uurida teenuste ohutuse valdkonnas algatuste väljatöötamise võimalusi. ELi tasandil puudub adekvaatne struktuur, mis tagaks ELi kaasrahastamise majanduslikult soodsaima ärakasutamise.

ii) Tarbijate teavitamine ja harimine

• Tarbijaturgude puudulik seire

Puuduvad usaldusväärsed ja kvaliteetsed andmed ning analüüsid ühtse turu toimimise kohta tarbijate seisukohalt;

- tarbijakaitseorganisatsioonide ebapiisav suutlikkus, sealhulgas ressursside ja ekspertteadmiste puudumine, eelkõige uutes liikmesriikides;
- tarbijatele mõeldud läbipaistva, võrreldava, usaldusväärse ja kasutajasõbraliku info puudumine, eriti piiriülestel juhtudel; nii tarbijate kui ka jaemüüjate kesised teadmised ja vähene arusaamine olulisematest tarbijaõigustest ja tarbijakaitsemeetmetest; teadmatust sellest, kas ja kuivõrd nn „otseteed”

(näiteks hinnavõrdlussaidid) on usaldusväärsed, eriti digitaalsetes valdkondades;

- praeguste ELi tarbijate harimise töövahendite ebapiisavus, eriti seoses digikeskkonnas toimuva arenguga.

iii) *Tarbijatõigused ja kaebuste lahendamine*

- tarbijatõiguste ebapiisav kaitse, eelkõige piiriülestes olukordades;
- vajadus integreerida tarbijate huvid paremini ELi poliitikavaldkondadesse;
- tarbijatel esinevad probleemid kahjude hüvitamise nõudmisel, eelkõige piiriüleste tehingute puhul.

iv) *Täitemeetmed*

- tarbijakaitse koostöövõrgu (riiklike täitevasutuste võrgustiku) kõiki võimalusi ei kasutata ära;
- tarbijate vähene teadlikkus ECC-Netist (Euroopa tarbijakeskuste võrgustikust), vajadus suurendada selle tulemuslikkust; praeguse kaasfinantseerimismenetlusega kaasnev halduskoormus ja rahastamise vähene stabiilsus.

v) *Kokkuvõte: tarbijakaitseprogrammi alusel võetavate meetmete fookus*

Kuigi tarbijakaitsepoliitika abil lahendatavad probleemid on väga ulatuslikud ja mitmekesised, nagu eespool mainitud, tähendab tarbijakaitseprogrammi suhtelisest väike maht, et meetmed, mida selle programmi alusel rahastatakse, tuleb suunata konkreetsetesse valdkondadesse, kus ELi sekkumine saab midagi muuta ja anda lisaväärtust.

Väljavalitud meetmevaldkondi on kolme liiki:

1) Meetmed, mis vastavad aluslepingu ja ELi tarbijakaitse valdkonna olemasolevate õigusaktidega kehtestatud õiguslikele kohustustele:

- RAPEXi võrgu, täitevasutuste vahelise tarbijakaitse koostöövõrgu ja kosmeetikatoodete andmebaaside hoolduse ja nõuetekohase toimimise rahastamine.

2) Meetmed, mida nende üleeuroopalise iseloomu tõttu ei ole võetud või ei saa võtta riigi tasandil:

- tarbijate abistamine piiriülestel juhtudel järgmisega:
 - Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku toimimise kaasrahastamine. Riiklikel asutustel või tarbijaorganisatsioonidel ei ole harilikult võimalik tarbijatele piiriülestes küsimustes nõu anda ega neid toetada;

- veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi loomine ja käitamine, mis tegeleks ka piiriüleste juhtudega;

- koostöö arendamine rahvusvaheliste partneritega, et tulla toime mõjuga, mida tootmisahela üleilmastumine avaldab tooteohutusele;
- ELi tasandi võrreldavate tarbijaturu-andmete koostamise toetamine, et kehtestada liikmesriikide vahel sihttasemeid ja saada sisendeid ELi tasandi poliitika kujundamiseks;
- ELi tasandi tarbijahuvide esindatuse tagamine, andes rahalist toetust ELi tasandi tarbijakaitseorganisatsioonidele.

3) Meetmed, mis täiendavad riiklikul tasandil võetud meetmeid ja suurendavad nende tõhusust:

- tooteohutuse ja tarbijaõiguste kaitse valdkonna ühismeetmete (lauskontrollide) koordineerimine ja kaasfinantseerimine;
- toetus tarbijakaitsealase teadlikkuse tõstmise kampaaniate läbiviimiseks koos liikmesriikide ja muude huvirühmadega ning töö vahendajatega, et aidata kaasa tarbijatele selge, läbipaistva ja usaldusväärse teabe andmisele;
- toetus riiklike tarbijakaitseorganisatsioonide väljaõppeks, mis oleks riigi tasandil ilma mastaabisäästuta palju kulukam;
- platvormi pakkumine tarbijate harimise valdkonnas kogemuste vahetamiseks ja hea tava jagamiseks.

2. SUBSIDIAARSUSE PÕHIMÕTE JA LISAVÄÄRTUS

ELi meetmed põhinevad ELi toimimise lepingu artiklitel 169 ja 12.

Programmist saavad toetust tarbijad, tarbijakaitse eest vastutavad riigiasutused ja tarbijaorganisatsioonid ning üldeesmärk on parandada tarbijate olukorda ELi kõikides osades. Programmist pakutakse toetust ELi ja riigi tasandi tarbijaorganisatsioonidele ning liikmesriikides tooteohutuse ja õiguskaitse eest vastutavatele ametiasutustele. Faktiliselt toetab programm ka hea mainega ja innovatiivseid ettevõtteid, sest tulemuslik tarbijakaitsepoliitika toetab ühtse turu nõuetekohast toimimist. Samuti saavad majandustegevuses osalejad kasu võrdsest mänguruumist, mis põhineb selgetel reeglitel ja paremini koordineeritud täitemeetmetel. Selles kontekstis aitab programm stimuleerida majanduskasvu.

Programm toetab tulevase tarbijakaitsepoliitika eesmärke, mis puudutavad ühtse turu nõudluse poolt.

i) Tooteohutus

RAPEXi süsteemi käitamine on üks komisjoni kohustusi, mis tuleneb üldise tooteohutuse direktiivist (GPSD) ja määrusest 765/2008. Ilma rahalise toetuseta ei võetaks ette tegevusi vajalikul tasandil ja vajaliku sagedusega, et parandada koostööd turuseire alal ja tagada tooteohutuse õigusaktide ühetaolisem kohaldamine.

ELi tasandi meetmed ja GPSD võrgustiku kaudu tehtav koostöö annavad paremaid tulemusi kui rida liikmesriikide individuaalseid meetmeid, sest nad täidavad infolünki, sealhulgas kasutades teavet, mille on kogunud teised riigid (nt Hiina), ning väldivad ühtsel turul arengut erinevates suundades. Ettevõtetele tõeliselt võrdsete tingimuste loomiseks on see hädavajalik. Nii menetletakse tarbekaupadest tingitud riske järjekindlalt ja pakutakse tarbijatele ELi kõikides osades kõrgetasemelist kaitset.

ii) Tarbijate harimine ja informeerimine

- Tarbijaturgude seire: et tuua tarbijate huvid ühtsel turul kesksamale kohale, on vaja paremaid andmeid ja tuleb edasi arendada ühtse turu nõudluse poole seiret. Et oleks võimalik koostada ühtse turu toimimise üldanalüüs ja kehtestada võrdlusalused, saab võrreldavate andmete kogumine ja analüüs toimuda ainult ELi tasandil. Tarbijakaebuste liigitamise ja nendest teatamise ühtlustatud meetodika aitab seda eesmärki saavutada.

Üldiselt on peavad andmed olema piisavalt usaldusväärsed ja representatiivsed, et neid saaks kasutada mitte ainult ELi, vaid ka riigi tasandil. Aruka õigusloome väljatöötamisel on praktiliseks abivahendiks ka poliitikavaldkonnaomase käitumise uurimine ja katsetamine.

- Toetus tarbijaorganisatsioonidele: Toetus tarbijakaitseliikumise tugevale ja järjepidevale esindatusele ELi tasandil annab tugevdab tarbijate panust ELi poliitika kujundamisel, ELi institutsioonides ja ELi tasandi dialoogis.

Samuti tagatakse sellega uute liikmesriikide iseäranis nõrkade organisatsioonide otsene kaasamine ja toetamine. Siseriiklike tarbijakaitseseorganisatsioonide suutlikkuse suurendamise meetmed („Capacity building”) täiendavad riiklikke algatusi, annavad mastaabisäästu, toetavad riigiüleste võrgustike väljakujunemist osaliste vahel, kaasa arvatud juhendamise ja vastastikuse hindamise otstarbel.

- Tarbijate harimine ja teavitamine

ELi tarbijate teavitamise ja harimise algatused laiendavad tarbijate teadmisi ja suurendavad nende usaldust piiriüleste tehingute vastu, toetades seeläbi ühtse turu väljakujundamist. Nendega hõlbustatakse parimate tavade vahetamist liikmesriikide vahel ning aidatakse kaasa ühtse, sidusa ja usaldusväärse teabe- ja haridusallika loomisele ELi tasandil.

iii) Tarbijaõigused ja kaebuste lahendamine

- Tagada kõrgetasemeline tarbijakaitse kooskõlas ELi toimimise lepingu artikliga 169.
- Tarbijate huvide integreerimine on kohustus, mis tuleneb ELi toimimise lepingu artiklist 12.
- Kaebuste lahendamine: olemasolevatest uuringutest ilmneb vajadus suurendada tarbijate võimalusi kasutada kaebuste lahendamise mehhanisme. Selles kontekstis kaalub komisjon alternatiivse vaidluste lahendamise ja veebipõhise vaidluste lahendamise algatusi.

Alternatiivne vaidluste lahendamine pakub tarbijatele ja ettevõtetele odavat, kiiret ja kerget võimalust saada ELi kõikides osades oma kaebused kohtuväliselt lahendatud. Alternatiivse vaidluste lahendamise süsteemid, mis vastavad peamistele kvaliteedi põhimõtetele, saavad kättesaadavaks kõikide vaidluste puhuks ja nii on kõikidele tagatud võrdsed võimalused.

Veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi loomine võimaldab alternatiivsetel vaidluste lahendamise süsteemidel lahendada kaupade või teenuste vebimüügiga seotud piiriüleseid vaidlusi tulemuslikumalt, sest kogu menetlus toimub veebi kaudu. Üleeuroopalise platvormi rahastamine võimaldab protsessi koordineerida ja annab mastaabisäästu ja koostoitmet, mis mõlemad saavad tuleneda ainult ELi tasandi tegevusest.

iv) Täitemeetmed

- Komisjonile on tehtud ülesandeks tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku (riiklike täitevasutuste võrgustiku) juhtimine. Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku määrus näeb ette ka ühisprojekte, ühiseid täitemeetmeid ja ametnike vahetust. Selleks on tulemuslik abivahend mitme liikmesriigi ühiste meetmete korraldamine, näiteks lauskontrollid, mida kaasrahastatakse programmist ja liikmesriikide vahenditest.
- ECC-Net (Euroopa tarbijakeskuste võrgustik), mida kaasrahastavad komisjon ja liikmesriigid, kujutab endast üleeuroopalist võrgustikku, mis informeerib tarbijaid nende õigustest piiriülesel ostude tegemisel ja toetab neid, juhul kui midagi läheb valesti ja nad nõuavad teises ELi liikmesriigis asuvalt ettevõtjalt kahjude hüvitamist. Riiklikud tarbijakaitseorganisatsioonid tarbijaid piiriülestel juhtudel ei aita. Võrgustik hõlmab kõiki liikmesriike ja seetõttu pakub tarbijatele toetust ja nende õiguste kaitset kõikjal ELis.

3. POLIITILISED EESMÄRGID

Programm peaks toetama tulevase tarbijapoliitika üldeesmärki – **tuua mõjukas tarbija ühtsel turul kesksele kohale**. Euroopa tarbijapoliitikaga toetatakse ja täiendatakse riiklikku

poliitikat, püüdes tagada olukorda, kus Euroopa kodanikud saavad täielikult osa ühtse turu hüvedest ning et seejuures on nende ohutus ja majandushuvid korralikult kaitstud.

Meetmetega toetatakse järgmist nelja erieesmärki:

- i) Ohutus: tugevdada ja suurendada tooteohutust tõhusa turujärelevalve abil liidu kõikides osades;
- ii) teavitamine ja harimine: parandada tarbijate harimist ja teavitamist ning suurendada nende teadlikkust oma õigustest, arendada välja tarbijapoliitika tõendusbaas ja toetada tarbijaorganisatsioone;
- iii) õigused ja kaebuste lahendamine: tugevdada tarbijate õigusi, eelkõige regulatiivsete meetmete abil, ning parandada nende võimalust kasutada kaebuste lahendamise mehhanisme, sealhulgas alternatiivset vaidluste lahendamist;
- iv) täitemeetmed: toetada tarbijate õiguste jõustamist, tugevdades koostööd riiklike täitevasutuste vahel ja toetades tarbijaid nõuga.

Nimetatud eesmärgid toetavad täielikult Euroopa 2020. aasta strateegiat majanduskasvu ja konkurentsivõime vallas. Neis on lõimitud Euroopa 2020. aasta strateegias kajastatud konkreetsed probleemid: *digitaalne tegevuskava* (tagatakse, et digiteerimise tulemusel tarbijate heaolu tõepoolest paraneb), *jätksuutlik majanduskasv* (liigutakse jätkusuutlikumate tarbimismudelite suunas), *sotsiaalne kaasatus* (võetakse arvesse haavatavate tarbijate eriolukorda ja vananeva elanikkonna vajadusi), *arukas reguleerimine* (tarbijaturu järelevalve, et aidata koostada arukaid ja eesmärgistatud eeskirju).

4. POLIITIKAVARIANDID

Baasstsenaarium

Baasstsenaarium vastab 4 erieesmärgi alusel tehtavate algatuste 1. variandile. Selle variandi puhul jätkatakse mõningate kohandustega suuremat osa 2007.–2013. aasta programmi meetmetest. Mõne meetme ulatust vähendatakse oluliselt või lõpetatakse nende rakendamine, sest need ei ole enam asjakohased, samas kui algatatakse mõningad uued, vähem ambitsioonikad meetmed (näiteks kaebuste lahendamiseks). See on kaetud eelarvega, mis on võrdne praeguse programmi eelarvega või on sellest väiksem.

2007.–2013. aasta programmi meetmetega sarnaste meetmete mõju muudavad või vähendavad järgmised ühiskondlikud muutused: tootmisahela suurem üleilmastumine ja teenuste kasvav tähtsus ohutuse valdkonnas; otsustusprotsessi suurem keerukus; vajadus minna üle jätkusuutlikumatele tarbimismudelitele, haavatavamate ja vananevate tarbijate erivajadused; digiteerimise areng, netikaubandus ja vahendajad.

Kuigi on raske teha ennustusi aastaks 2014 ja kaugemale, tuleb eeldada, et riikide ametiasutustes, mis tegelevad tarbijakaitse küsimustega, näiteks turgude järelevalve ja täitemeetmetega, on ressursside küsimus endiselt pingeline. Tarbijaorganisatsioone ähvardab oht, et riikide ametiasutustelt neile laekuv rahaline toetus väheneb järsult, eelkõige uutest liikmesriikides. Majanduslikult ebakindlatel aegadel püüavad tootjad kergemini läbi saada ja

võivad sagedamini võtta appi pettuse, rahvas aga kipub ostma odavamaid kaupu ja võib petuskeemide ohvriks langeda.

Teised variandid:

Kaaludes üldiselt programmi nelja eesmärgi all nimetatud elemente, võib teised variandid kokku võtta järgmiselt:

- Variants 0 tähendab absoluutselt minimaalsete meetmete rahastamist, lähtudes ELi toimimise lepingu ja ELi õigustikuga määratud õiguslikest kohustustest tarbijakaitse valdkonnas.
- 2. variant vastab ambitsioonikamale lähenemisviisile kooskõlas komisjoni prioriteetidega (Euroopa 2020. aasta strateegia, ühtse turu akt) ja käimasoleva aruteluga tarbijapoliitika tuleviku üle¹. Kõnealuse variandi puhul on aastaeelarve umbes 25 miljonit eurot.
- 3. variandi puhul on vaja praeguse programmiga võrreldes suuremat eelarvet programmi mõnede täiendavate meetmete jaoks, nagu näiteks avaliku tarbekaupade ohutuse andmebaasi väljatöötamine, kaebuste lahendamine ja fondi loomine, millest toetatakse piiriüleste kaebuste lahendamise meetmete rahastamist.

29. juuni 2011. aasta teatisega KOM(2011)500 eraldati aastate 2014–2020 tarbijakaitseprogrammile 175 miljonit eurot (2011. aasta püsihindades).

Seetõttu tuli 3. variant, mida algselt kaaluti, kõrvale jätta, sest see ei mahtunud selle eraldise piiresse.

5. VARIANTIDE VÕRDlus

Programmi nelja eesmärgi alusel eelistatud variandi valikut on kokkuvõtlikult põhjendatud allpool.

Variants 0, mis tähendaks, et säiliks minimaalne seadusega nõutav sekkumise tase ja lõpetataks mitu ELi tasandi meetet, vähendaks ELi toetust tarbijapoliitikale ja see oleks vastuolus ELi võetud kohustustega, mida on väljendatud eeskätt Euroopa 2020. aasta strateegias ja ühtse turu aktis, aga ka praeguse tarbijakaitsestrateegia hindamise kokkuvõttes ja praeguses finantsprogrammis. See ei suudaks tagada piisavat toetust tulevasele tarbijakaitsepoliitikale, mida praegu ette valmistatakse.

Variants 1, mille eelarve oleks võrdne praeguse programmi eelarvega või sellest väiksem, ei võimaldaks rahuldavalt lahendada probleeme, mis seisavad eelolevatel aastatel tarbijate ja tarbijakaitsepoliitika kujundajate ees, kuid variants 3, mis tähendaks tarbijakaitse eelarve olulist suurendamist, ei pruugi olla realistlik ja samas tooks see kaasa märkimisväärsed lisakulud, mis ei oleks võrdelised neist tuleneva lisakasuga.

¹ Sellest võib kujuneda 2012. aastal avaldatav tarbijakaitse tegevuskava.

Variant 2 (mis vastab kõigi meetmete 2. variandile) oleks kulude-tulude seisukohalt kõige parem. Selle puhul oleks aastaeelarve umbes 25 miljonit eurot, mis on kooskõlas 29. juuni 2011. aasta teatises KOM(2011)500 tarbijakaitseprogrammi jaoks ette nähtud eelarveeraldiseaga. Samuti lahendab see probleeme, mida on leitud fondide haldamise alal: partnerluslepinguid, mida praegu kasutatakse ELi tarbijaorganisatsioonide toetamiseks, võib kasutada ka Euroopa tarbijakeskuste kaasrahastamiseks; ELi tasandi koordineerimisasutuse loomine ohutusega seotud turujärelevalveks peaks tooma kaasa ka selle valdkonna rahastamisprotsessi sujuvamaks muutumise.

Et vähendada halduskulusid, uuritakse võimalust kasutada igal võimalusel ühekordseid väljamakseid.

Tervise- ja Tarbijaküsimuste Rakendusameti juhtkond aitab samuti kaasa rahastamisprotsessi juhtimise menetluste lihtsustamisele.

Selle variandi alusel saab programmist toetada Euroopa 2020. aasta strateegia eesmärgi ja tulevast tarbijakaitsepoliitikat, keskendudes ohutusele, tarbijate teavitamisele ja harimisele, tarbijaõigustele ja kaebuste lahendamisele ning täitemeetmetele.

6. SEIRE JA HINDAMINE

Programmis sätestatakse vahe- ja järelhindamine.

Praeguse (2007.–2013. aasta) programmi järelhindamisest, mis peaks valmima enne 2015. aasta lõppu, saab samuti kasulikku teavet järgmise programmi rakendamiseks.

Programmi nelja erieesmärgi jaoks on kindlaks määratud rida näitajaid, mille põhjal jälgida programmi rakendamist:

1. eesmärk. Ohutus: tugevdada ja suurendada tooteohutust tõhusa turujärelevalve abil liidu kõikides osades

Näitaja	Allikas	Praegune olukord	Eesmärk
RAPEXi teadete osakaal, sh vähemalt üks vastuteade (teistelt liikmesriikidelt)	RAPEX	2010. aastal 43 % (843 teadet)	7 aasta jooksul kasv 10%
Vastuteadete ja teadete suhtarv (tõsiste riskide puhul)*	RAPEX	2010. aastal 107,5%	7 aasta jooksul kasv 15%

* Üks teade võib põhjustada mitu teiste liikmesriikide asutuste vastuteadet.

2. eesmärk. Teavitamine ja harimine: parandada tarbijate harimist ja teavitamist ning suurendada nende teadlikkust oma õigustest, arendada välja tarbijapoliitika tõendusbaas ja toetada tarbijaorganisatsioone

Näitaja	Allikas	Praegune olukord	Eesmärk
Kaebustega tegelevate asutuste arv, kes edastavad kaebusi Euroopa tarbijakaebuste registreerimise süsteemile (ECCRS)	ECCRS (European Consumer Complaints Registration system – Euroopa tarbijakaebuste registreerimise süsteem)	ei kohaldata	7 aasta jooksul 60 % kaebusi menetlevatest asutustest
Piiriüleste tehingute usaldamine: selliste tarbijate protsent, kes usaldavad internetis ostutehingut sooritades samaväärselt või rohkem teise ELi liikmesriigi müüjaid	Tarbijate Eurobaromeeter	2010. aastal 37%	7 aasta jooksul 50 %

3. eesmärk. Õigused ja kaebuste lahendamine: tugevdada tarbijate õigusi, eelkõige regulatiivsete meetmete abil, ning parandada nende võimalust kasutada kaebuste lahendamise mehhanisme, sealhulgas alternatiivset vaidluste lahendamist

Näitaja	Allikas	Praegune olukord	Eesmärk
Selliste piiriüleste juhtumite protsent, mille Euroopa tarbijakeskus on suunanud alternatiivsele vaidluste lahendamisele	Euroopa tarbijakeskuste iga-aastane raport	2010. aastal 9%	7 aasta jooksul 50 %
Veebipõhise vaidluste lahendamise süsteemi (ODR) abil käsitletud juhtumite arv	ODRi andmebaas	2010. aastal saadeti Euroopa tarbijakeskustele seoses e-kaubanduse tehingutega 17 500 kaebust	7 aasta jooksul 38 500 (+120 %)

4. eesmärk. Täitemeetmed: toetada tarbijate õiguste jõustamist, tugevdades koostööd riiklike täitevasutuste vahel ja toetades tarbijaid nõuga

Näitaja	Allikas	Praegune olukord	Eesmärk
Teavevoe ja koostöö tase tarbijakaitsealases koostöövõrgustikus: - tarbijakaitsealases koostöövõrgustikus osalevate ametiasutuste vahelist teabevahetust käsitlevate taotluste arv - täitemeetmete taotluste arv tarbijakaitsealases koostöövõrgustikus osalevate ametiasutuste vahel. - tarbijakaitsealases koostöövõrgustikus edastatud hoiatusteadete arv	Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku andmebaas	ajavahemiku 2007–2010 keskmised aasta lõikes: - 129 - 142 - 63	- 7 aasta jooksul kasv 40% - 7 aasta jooksul kasv 40% - 7 aasta jooksul kasv 30%
Euroopa tarbijakeskustes menetletud tarbijakontaktide arv	Euroopa tarbijakeskuste aruanne	2010. aastal 71 000	7 aasta jooksul kasv 50%