CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Digiõigused

Teoreetiline taust

Digital Rights - Estonia
September 2020 - Version 1

European Commission

TABLE OF CONTENT

SISUKORD

1.ANDMEKAITSE....4

1.1. Sissejuhatus ja andmekaitsealase tarbijapoliitika ajalugu 4

1.2. Andmekaitse olulisus tarbijatele 4

1.3. Andmekaitsealast tarbijapoliitikat puudutavad põhilised väljakutsed 4

1.4. Põhiliste tarbijaõiguste ja -kohustuste lühikokkuvõte.... 5

1.5. Euroopa Liidu ja riigisisesed õigusaktid 5

1.6. Kohtupraktika.... 6

1.7. Mida saavad tarbijad teha probleemide tekkimisel? 6

1.8. Täiendavad materjalid - teabelehed, publikatsioonid ja veebilingid ..... Error! Bookmark not defined.

2.PLATVORMID ....Error! Bookmark not defined.

2.1. Sissejuhatus ja platvorme puudutava tarbijapoliitika ajalugu 8

2.2. Platvormide olulisus tarbijatele 8

2.3. Platvorme puudutavad põhilised väljakutsed 9

2.4. Põhiliste tarbijaõiguste ja -kohustuste lühikokkuvõte.... 12

2.5. Euroopa Liidu õigusaktid.... 14

2.6. Kohtupraktika.... 15

2.7. Mida saavad tarbijad teha probleemide tekkimisel? 15

2.8. Täiendavad materjalid - teabelehed, publikatsioonid ja veebilingid 15

3.TELEKOMMUNIKATSIOON 15

3.1. Sissejuhatus ja telekommunikatsioonialase tarbijapoliitika ajalugu.... 15

3.2. Telekommunikatsiooni olulisus tarbijatele 15

3.3. Telekommunikatsiooni puudutavad põhilised väljakutsed 16

3.4. Põhiliste tarbijaõiguste ja -kohustuste lühikokkuvõte.... 18

3.5. Euroopa Liidu õigusaktid.... 21

3.6. Kohtupraktika.... 25

3.7. Mida saavad tarbijad teha probleemide tekkimisel? 25

3.8. Täiendavad materjalid - teabelehed, publikatsioonid ja veebilingid 26

4.LISA - LOETELU E-KAUBANDUSE DIREKTIIVI PUUDUTAVATEST ELK KOHTUOTSUSTEST....27

This material was produced in the context of the project *Consumer PRO*, which is an initiative of the European Commission under the European Consumer Programme. The European Commission's support does not constitute endorsement of the content which reflects the views only of the authors. The Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

TEOREETILISE TAUSTA SISSEJUHATUS

Austatud lugeja

See teoreetilise tausta dokument on osa koolitusmaterjalidest, mis koostati Consumer PROle, mis on ELi algatus ja mille eesmärk on tarbijaühenduste ja teiste tarbijapoliitika korralduses osalevate isikute täiendav ettevalmistamine selleks, et oma riigi tarbijaid kaitsta.

Selle dokumendi eesmärk on pakkuda teile ja teie meeskondadele kasulikku ja asjakohast teavet digiõiguste kohta. Dokumendi sisu on koostanud Euroopa Tarbijaliitude Ameti digiõiguste valdkonna eksperdid, sisu keskendub Euroopat puudutavale ning võimaldab:

- oma töökollektiivi praktikuid kiiresti koolitada;
- asjakohast lisateavet hõlpsasti leida;
- teie töötajatel tarbijaid nende õigusi puudutavas paremini nõustada; ja
- suurendada teie asukohariigi ministeeriumite ja ametiasutuste teadlikkust digiõigustest.

Teoreetilise tasuta dokument on osa koolitusmaterjalide seeriast. Täiendavad teoreetilise tausta dokumendid on saadaval ka üldise tarbijaõiguse ja jätkusuutlikkuse teemadel.

Consumer Pro tutvustus

Consumer Pro on Euroopa tarbijakaitse tegevuskava raames loodud Euroopa Komisjoni algatus, mida viib ellu BEUC ehk Euroopa Tarbijaliitude Amet. Algatuse eesmärk on arendada Euroopa tarbijaühenduste ja teiste tarbijapoliitika korralduses tegutsevate isikute võimekust mitteformaalse haridustegevuse abil. Projektiga on hõlmatud ELi liikmesriigid, Island ja Norra.

Täpse teabe saamiseks võtke palun ühendust e-postiaadressil: Info@consumer-pro.eu.

1. ANDMEKAITSE

1.1. Sissejuhatus ja andmekaitsealase tarbijapoliitika ajalugu

Füüsiliste isikute kaitse nende isikuandmete töötlemist puudutavas on Euroopa Liidus põhiõigus. Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikkel 8 lõikes 1 ja Euroopa Liidu toimimise lepingu artikkel 16 lõikes 1 sätestatu kohaselt on igaühel õigus oma isikuandmete kaitsele. Lisaks sätestab põhiõiguste harta artikkel 7 igaühe õiguse sellele, et austataks nende era- ja perekonnaelu, kodu ja edastatavate sõnumite saladust.

Euroopa Liidus kohaldatakse isikuandmete töötlemisele isikuandmete kaitse üldmäärust (IKÜM). Õigusaktist tulenevalt peavad asutused, sh nii avaliku sektori asutused kui ka äriühingud, tarbija isikuandmeid kasutama õiglasel ja läbipaistval viisil. IKÜM tugevdab teie õigusi ning seda kohaldatakse kõigi ELis viibivate isikute isikuandmeid töötlevate asutuste suhtes, olenemata kõnealuste asutuste asukohast.

E-privaatsuse normid (mis tulenevad hetkel e-privaatsuse direktiivist, mis on läbivaatamisel) kaitsevad elektroonilise side konfidentsiaalsust ja sisaldavaid konkreetseid sätteid, mis kaitsevad tarbijaid elektroonilise side teenuseid kasutades edastatud soovimatute äriteadaannete eest.

1.2. Andmekaitse olulisus tarbijatele

Kuigi need on tarbijatele kasulikud, kaasnevad digitehnoloogiate ning uute veebipõhiste teenuste loomisega ka olulised väljakutsed, mis puudutavad eraelu puutumatuse ja isikuandmete kaitse põhiõigusi. Hetkel põhinevad digimaailma juhtivad ärimudelid tarbijate iga liigutuse jälgimisel ja analüüsil. Äriühingud kasutavad kogutud teavet, et luua kasutajaprofiile, millega kaubeldakse veebis ning mida kasutatakse käitumuslikult suunatud reklaamide edastamiseks. Eespool kirjeldatud kasutajaprofiile saab samuti kasutada tarbijate diskrimineerimiseks ja tarbijate käitumise mõjutamiseks. Oluline on tagada, et tarbijatel säilib kontroll oma isikuandmete üle ning nad saavad uuenduslikest digitoodetest ja -teenustest kasu ka eraelu puutumatust loovutamata.

1.3. Andmekaitsealast tarbijapoliitikat puudutavad põhilised väljakutsed

Praktikas on tarbijatel äärmiselt keeruline kontrollida nende andmetega toimuvat. Üsna sageli ei austata tarbijate õigusi ning nad on digitoodete ja -teenuste kasutamiseks sunnitud nõustuma oma eraelu puutumatusest loobumisega.

Samuti on tarbijad pideva ärilise jälgimise all ning nende isikuandmetest lõikavad kasu mitmed äriühingud, millest tarbijad ei pruugi isegi kuulnud olla. Andmekaitsetingimused on umbmäärased, pikad, keerulised ja raskesti mõistetavad ning tarbijatel pole muud võimalust peale kõnealuste tingimustega nõustumise. Tarbijatele jäetakse sageli toimuva kontrollimise mulje ning olukorrad, milles tarbijatelt nende nõusolekut küsitakse, muutuvad tarbijate masinlikult ja sisutühjalt tehtavateks „märgista kastike“ harjutusteks.

IKÜM kehtestati mitmete eespool kirjeldatud probleemide lahendamiseks. Eeltoodust hoolimata pole

isegi kaks aastat pärast IKÜMi kohaldamise algust äripraktikates olulisi muudatusi toimunud. Määruses sätestatu järgimine näib olevat vähene ning hetkel on puudujääke ka sätestatu täitmise nõudmises. Andmekaitseasutustel on raskusi kõigi saabunud kaebuste menetlemisega ning uue täitmise tagamise süsteemi ülesehitusega, mis keskendub koostöö- ja järjepidevuse mehhanismile, mille eesmärk on tagada kehtiva õiguse ühtne tõlgendamine ja kohaldamine kogu Euroopa Liidus, harjumine võtab veel aega.

Teine probleemkoht on see, et e-privaatsuse normide reformi, mis on mõeldud IKÜMi toetama ja edastatud sõnumite konfidentsiaalsuse kaitset veelgi enam suurendama, menetlemine on kestnud juba kaks aastat ning hetkel pole kokkuleppe saavutamist veel lähiajal oodata. (E-privaatsuse määruse kohta täpsema teabe saamiseks tutvu BEUCi teabelehega siin).

1.4. Põhiliste tarbijaõiguste ja -kohustuste lühikokkuvõte

IKÜMst tulenevalt peavad asutused, sh nii avaliku sektori asutused kui ka äriühingud, tarbija isikuandmeid kasutama õiglasel ja läbipaistval viisil. IKÜM sätestab loetelu põhimõtetest, millest tuleb isikuandmete kasutamisel lähtuda:

Samuti tulenevad IKÜMst tarbijatele mitmed õigused, mille eesmärk on tagada, et tarbijatel on kontroll oma andmete üle. Tarbijatel on muu hulgas õigus:

- saada selges ja hõlpsasti mõistetavas vormis teavet oma isikuandmete kasutamise kohta. Kõnealune teave peab kirjeldama seda, milliseid andmeid kasutatakse, kes andmeid kasutavad ning mis on andmete kasutamise eesmärk;
- saada juurdepääs andmetele, mida asutused tarbija kohta talletavad, ning nõuda kõnealuste andmete koopiat;
- nõuda ebaõigete andmete parandamist;
- nõuda, et nende andmeid talletavad asutused kõnealused andmed kustutaks;
- nõuda, et asutused lõpetaksid nende andmete kasutamise ajutiselt või lõplikult;
- saada oma andmeid üldkasutatavas vormingus, et neil oleks võimalik kõnealuseid andmeid mujal kasutada;
- vaidlustada nende isikuandmete automatiseeritud töötlusel põhinevalt tehtud otsuseid, kui kõnealused otsused tarbijat oluliselt mõjutavad (nt tarbijale ei anta laenu);
- saada teavet nende kohta käivate andmete kaotsimineku või varguse puhul;
- esitada kaebus oma asukohariigi andmekaitseasutusele või äriühingu vastu kohtusse pöörduda.

1.5. Euroopa Liidu ja riigisisesed õigusaktid

- Euroopa Liidu põhiõiguse harta

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta (IKÜM).
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. juuli 2002. aasta direktiiv 2002/58/EÜ, milles käsitletakse isikuandmete töötlemist ja eraelu puutumatuse kaitse elektroonilise side sektoris (eraelu puutumatuse ja elektroonilise side direktiiv) - muudetud direktiiviga 2009/136/EÜ
- Euroopa Andmekaitsenõukogu juhendid, soovitused ja parimad praktikad
- Euroopa Andmekaitseinspektori seisukohad
- Toimimisjuhendi näidis: Otseturunduse liit

Riigi tasandil

Märkus koolitajale: Kontrollige oma asukohariigi andmekaitset puudutavaid õigusakte, mis toetavad IKÜMi riigisisest kohaldamist. Samuti peaksite kontrollima seda, kas teie asukohariigi andmekaitseasutus on väljastanud konkreetseid IKÜMst tulenevaid juhendeid, soovitusi või otsuseid.

1.6. Kohtupraktika

Kogutud andmekaitseasutuste ning kohtute tehtud otsuste ja IKÜMi kohta kirjutatud artiklitega saab tutvuda veebiaadressil: www.GDPRHub.eu

Euroopa Liidu ametlikus õigusportaalis: EUR-Lexi IKÜMi fail. See on loetelu Euroopa Kohtu kohtuasjadest ning IKÜMi puudutavate eelotsuste küsimustest: kohtupraktika loetelu leiate *„teave dokumentide kohta“* osast.

1.7. Mida saavad tarbijad teha probleemide tekkimisel?

Tarbijal, kes leiab, et tema IKÜMst tulenevaid õigusi on rikutud, on kaks võimalust:

1. esitada kaebus asukohariigi andmekaitseasutusele. Andmekaitseasutuste täielik loetelu on kättesaadav siin;
2. esitada kohtusse hagi äriühingu või asutuse vastu. See ei takista tarbijat asukohariigi andmekaitseasutusse kaebuse esitamisel, kui tarbija vastava kaebuse esitada soovib.

Kui tarbija leiab, et andmekaitseasutus pole tema esitatud kaebust nõuetekohaselt menetlenud, tarbija pole rahul andmekaitseasutuselt saadud vastusega või andmekaitseasutus ei teavita kaebuse menetlemise hetkeseisust või tulemusest hiljemalt kolme (3) kuu jooksul alates kõnealuse kaebuse esitamisest, võib tarbija andmekaitseasutuse vastu kohtusse pöörduda.

Avaliku sektori asutused

Riigisisesel tasandil:
Asukohariigis andmekaitse eest vastutavad ministeeriumid (üldjuhul on selleks justiitsministeerium), mis korraldavad riigisisest valdkondlikku poliitikat ja peavad tagama IKÜMi kohaldamise riigisisesel tasandil.

Asukohariigi andmekaitseasutustele lisaks tuleks silmas pidada ka alljärgnevaid avaliku sektori asutusi:

Euroopa tasandil:

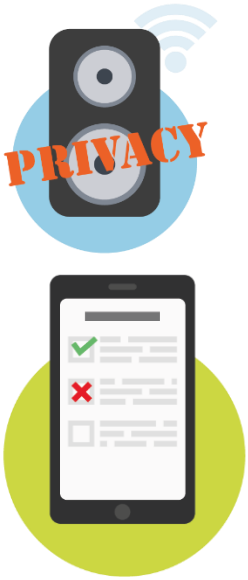
- Euroopa Komisjon, mis peab tagama, et liikmesriigid kohaldavad IKÜMi nõuetekohaselt, ning mille volitused hõlmavad võimalust delegeeritud õigusaktide kaudu teatud IKÜMi sätteid „aktiveerida“ (nt „eraelu puutumatuse tähistuse“ ühise standardi loomiseks).
- Euroopa Andmekaitsenõukogu (EDPB), mis koondab kõiki riikliku tasandi andmekaitseasutusi. Euroopa Andmekaitsenõukogu põhiline ülesanne on tagada IKÜMi ühtne tõlgendamine ja kohaldamine.
- Euroopa Andmekaitseinspektor (EDPS), mille ülesanne on kontrollida, kas Euroopa Liidu institutsioonid kasutavad inimeste isikuandmeid nõuetekohaselt, ning nõustada kõnealuseid institutsioone andmekaitseküsimustes.

Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)

Kohtuväliseid menetlusi ning vastutavate andmetöötlejate ja andmesubjektide vahel isikuandmete töötlemisest tekkinud vaidluste lahendamise muid menetlusi võib kehtestada toimimisjuhenditega, mille võtavad vastu valdkondlikud organid (IKÜM artikkel 40), kahjustamata seejuures andmesubjektide õigust asukohariigi andmekaitseasutusele kaebusi esitada või õiguskaitsevahendite kasutamiseks kohtusse pöörduda.

1.8. Täiendavad materjalid - teabelehed, publikatsioonid ja veebilingid

- Euroopa Komisjoni veebileht, mis annab teavet IKÜMi kohta
- Euroopa Komisjoni IKÜM teabekogu - visuaalsed teabelehed, teabelehed ja muud kodanikele ja ettevõtjatele suunatud materjalid
- BEUCi teabeleht - kuidas ELi andmekaitseõigus teid puudutab?
- AccessNow - ELi andmekaitset puudutav kasutajajuhend: teie õigused ja kuidas neid kasutada
- Euroopa Liidu Põhiõiguste Amet - Euroopa andmekaitse käsiraamat
- **Andmekaitseasutuse** riigisisesel tasandil avaldatud juhendid (nt Ühendkuningriigi andmekaitseasutuse avaldatud juhend)
- Teabelehed, mille on **avaldanud** Euroopa Andmekaitseinspektor (EDPS)
- IKÜMi kujunemislugu ja sõnastik (EDPS)



2. PLATFORMS

2.1. Sissejuhatus ja platvorme puudutava tarbijapoliitika ajalugu

Tarbijad ostavad üha enam tooteid ja teenuseid veebis, eelkõige platvormide vahendusel.

E-kaubanduse algusaastatel toimusid eespool kirjeldatud ostud peamiselt äriühingute, mis omasid ka peatänavatel asuvaid füüsilisi kauplemiskohti, veebisaitidel. Hetkel on tarbijate ostukäitumine läbi tegemas suuri muutusi: inimesed tellivad veebipõhistest kauplemiskohtadest üha enam teenuseid ja tooteid, mis toimetatakse Euroopa tarbijatele kätte otse EList väljastpoolt.

Ostude tegemine ei toimu üksnes e-kaubanduse platvormidel nagu Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com või eBay, vaid ka sotsiaalmeedia, nt Instagram, vahendusel.

Näiteks, 2017. aastal saadeti Hiinast Saksamaale ligikaudu 100 miljonit ostetud asja. See arv on 2016. aastaga võrreldes 40 miljoni võrra suurenenud. Kaubakoguse märkimisväärset suurenemist on täheldatud ka teistes Euroopa riikides.

Lisaks sagenevad ka pettuste juhtumid, mis puudutavad ELis loodud veebipoode, mille loojad teesklevad Euroopa äriühinguteks olemist, kuid tellivad oma kauba tegelikult Hiina platvormipõhistest kauplemiskohtadest ning müüvad saadud tooteid tarbijatele edasi kõrgema hinnaga kui näiteks wish.com. Selliste juhtumite esinemist on täheldatud Taanis ja Prantsusmaal[1].

Kõnealuste toodete puhul esineb põhjendatud mure, et need pole vastavuses Euroopas kehtivate õigusaktide ja tehniliste nõuetega, mis on kehtestatud tarbijate õiguste ja tervise ning keskkonna kaitseks. Kui Euroopa Liidus registreeritud asukohaga tootjad ja edasimüüjad vastutavad tooteohutuse ja toodete nõuetelevastavuse tagamise eest, ei kehti sama tootjate puhul, kellel puudub ELis registreeritud asukoht, kuna vahendajad ehk e-kaubanduse platvormid ei võta vastutust nõuete järgimise eest.

2.2. Platvormide olulisus tarbijatele

Ostlemine, sõprade ja perega suhtlemine, kogemuste jagamine, filmide vaatamine, muusika kuulamine, raamatute lugemine, reiside broneerimine, uue retsepti järgi söögi valmistamine, vaba õhtu planeerimine, linnas ringiliiklemine, naabrilt abi palumine ning veebist teabe otsimine - need on vaid mõned üldised näited tegevustest, mida miljonid tarbijad igapäevaselt teevad. Iga eespool kirjeldatud tegevuse puhul on olemas vähemalt üks platvorm, mis vastavaid teenuseid vahendab.

Tarbijad on platvormipõhise majanduse omaks võtnud ning tarbijakaitse valdkonnas kaasnevad sellega nii positiivsed tagajärjed kui ka väljakutsed.

---

[1] http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php

2.3. Platvorme puudutavad põhilised väljakutsed

Üldjuhul olid platvormid nagu Google, Amazon või Booking.com e-kaubanduse direktiivi vastuvõtmisel alles alustamas. Mitmeid teisi vahendajaid polnud veel olemaski. Näiteks, Facebook ja Shopify alustasid tegevusega 2004. aastal. Etsy asutati 2005. aastal; AirBnB aastal 2008. Instagram, Wish ja AliExpress alustasid tegevusega 2010. aastal.

Viimase 20 aasta jooksul on mõnede eespool kirjeldatud äriühingute ja paljude teiste äriühingute ärimudelid muutunud. Samuti on muutunud turul esinevad jõuvahekorrad

Euroopa digitaalse turu hetkeolukorda mõjutab „andmestumine“ (teabe muutmine andmeteks, mis on loob aluse digitaalsetele ärimudelitele); platvormide arvu kiire kasv; koostöömajanduse populaarsuse suurenemine[2]; ja teenusepakkujate mitmekesistumine selles, mis puudutab funktsioone, vertikaalset integratsiooni ja teenusepakkuja suurust. Sellest hoolimata peab iga ettevõtja tegutsema kohaldatavate reeglitega kooskõlas. Tarbijakaitse ei saa ega võigi sõltuda äriühingu suurusest. Peab nentima, et tänastest iduettevõtjatest ning väikese ja keskmise suurusega ettevõtjatest võivad saada järgmised „Alibaba“-d.

Tarbijakaitse ei saa ega võigi sõltuda äriühingu suurusest. Peab nentima, et tänastest iduettevõtjatest ning väikese ja keskmise suurusega ettevõtjatest

Mitmed platvormid on oma tegevuse ümber korraldanud. Teatud platvormid ei piirdu enam vaid oma algse teabe- või usaldusväärse vahendaja funktsiooniga (nt võrdlustele või hinnangupõhisele järjestamisele keskenduvad platvormid nagu Yelp) ning võimaldavad platvormil ka tehinguid teha. Taoliste ärimudelite tõttu loetakse kõnealused platvormid *„veebipõhisteks kauplemiskohtadeks“*[3], mis on hetkel tarbijaühenduste tähelepanu keskpunktis. Eespool kirjeldatud tüüpi platvorm on Omnibus direktiivis määratletud kui [4] *„teenus, mis võimaldab tarbijatel sõlmida teiste ettevõtjate või tarbijatega kauglepinguid, kasutades selleks tarkvara, sealhulgas veebisaiti, veebisaidi osa või rakendust, mida käitab ettevõtja või mida käitatakse ettevõtja nimel“*. Eelnevalt mainitust hoolimata pole platvormi tegevus alati piiratud üksnes ostjatele ja müüjatele lepingusõlmimise võimaluse vahendamisega ning platvorm võimaldab kasutada ka muid teenuseid, nt makseteenuseid, tellimuste täitmise teenuseid, kauba tagastamise teenust ning kaebuste menetlemist[5].

Teised platvormid on otsustanud täita mitut funktsiooni. Tekkinud on *„hübriidplatvormid“*, mis suudavad kombineerida erinevaid vahendajafunktsioone või vertikaalselt integreeritud platvorme. Viimasena mainitud platvormid ei tegutse üksnes platvormidena, vaid konkureerivad sidusettevõtjate

---

[2] http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

[3] Vzbv uurimus, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, lk 17.

[4] Ebaausate kaubandustavade direktiivi (muudetud direktiiviga 2019/2161) artikkel 2 lõige 1 punkt n, https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj

[5] Vzbv uurimus, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, lk 18.

kaudu otseselt või kaudselt ka kauplejatega. Näiteks, Amazon on müüja, veebipõhine kauplemiskoht, pilvandmetöötluse ettevõtja, videojagamisplatvorm, kirjastaja, reklaamiettevõtja, ühendatud seadmete tootja ning tehisintellekti valdkonna ettevõtja.

Tarbijaühendused nõuavad õigusraamistikus muudatuste tegemist, et kehtivaid norme oleks võimalik kohaldada ka eespool kirjeldatud uue ja muutunud turutegelikkuse suhtes.

Konkreetsed probleemküsimused

*Probleem nr **1**.* Erinevat laadi ebaseadusliku sisu levik.

Võib väita, et teatud ulatuses on digiteenused võimalikuks muutnud laiaulatuslike tarbijaõiguste rikkumiste toimepaneku; tuluallikas, mis tugineb ohtlike ja ebaseaduslike toodete veebipõhisele turustamisele ja vastavasisulise reklaami müügile. Näiteks[6]:

	BEUCi Ühendkuningriigis asuv liige Which? avastas veebis müüdavad jõulupuutuled, mis võisid põlema süttida või tarbijatele elektrilöögi anda[7].
	Taani Tarbijanõukogu avaldas, et wish.com veebisaidil müüdavad kosmeetikatooted ei vasta Euroopa Liidu õigusaktidega sätestatud nõuetele.
	Hiljuti avastasid kuus BEUCi liiget, et kaks kolmandikku 250 tootest, mis osteti veebipõhistest kauplemiskohtadest, ei läbinud ohutuskontrolli ning võimalike tagajärgede hulka kuulusid elektrilöögid, tulekahju või lämbumine.[8]

Probleem nr 2. Veebipõhiste kauplemiskohtade tegevust ja muid platvormide tegevusi puudutav segadus.

Teatud määral keskendub e-kaubanduse direktiivi muutmise arutelu teemadele nagu vaenukõne, terroristlik sisu, autoriõigustega kaitstud sisu, väljendusvabadus ja ühtse turu kaalutlused. Kuigi eeltoodu puhul on tegemist oluliste probleemidega, peaks EL ühtlasi keskenduma ka tarbijakaitset puudutavatele probleemküsimustele. Oluline on tagada, et tarbijad, kes ostavad tooteid ja teenuseid

[6]Vaata näiteid veebiaadressil: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

[7] https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/

[8] https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html

veebipõhiste kauplemiskohtade kaudu[9] , oleksid igakülgselt kaitstud.

Oluline on eristada ebaseaduslike toodete müüki ja muid tegevusi, nt sotsiaalmeediasse postituste tegemist. Viimasena mainitu puhul kerkivad esile konkreetsed väljendusvabadust puudutavad küsimused, kuid ebaseaduslike toodete müügi puhul pole probleemi tuumaks väljendusvabadus, vaid tooteohutus ja tarbijakaitse.

Probleem nr 3. E-kaubanduse direktiivi *„ei kohaldata kolmandas riigis asutatud teenusepakkujate suhtes“*[10].

Mõned kolmandates riikides asutatud teenusepakkujatest kasutavad direktiivi asukohapõhiseid kehtivuspiiranguid enda kasuks ära, luues sellega ebaausad ja ebavõrdsed tingimused.

Probleem nr 4. Mõned platvormid, mh veebipõhised kauplemiskohad, kasutavad ära e-kaubanduse direktiivis veebimajutusteenuse pakkujate suhtes kehtestatud normide eripära, et kaitsta end vastutuse eest või jätta sisuliselt olulised sammud vastutuse kohaldamise kartuses tegemata.

Probleem nr 5. Hetkel kehtivas õiguses on veebipõhiseid kauplemiskohti puudutavaid puudujääke. Väga vähe on tähelepanu pööratud veebipõhiste kauplemiskohtade ebaseaduslikust sisust tulenevale rikastumisele.

Probleem nr 6. Uued reeglid võivad takistada liikmesriike avalikest huvidest lähtuvate eesmärkide kohasel täitmisel.

Näiteks, kohtuasjas C-390/18[11] asus ELK seiskohale, et AirBnB tuleb lugeda infoühiskonna teenuseks (e-kaubanduse direktiivi artikkel 2 punkt a). Kuna Prantsusmaa ei teavitanud Komisjoni uuest seadusest, millega sätestati äriühingutele nagu AirBnB kinnisvaramaakleri kutsealal tegutsemise loa nõue, ei saa Prantsusmaa taolist kohustust AirBnB suhtes kohaldada, sest see oleks vastuolus e-kaubanduse direktiivi artikkel 3 lõige 4 punktiga b. Kõnealune kohtuasi näitas, et siseturu küsimuste prioriteetsust rõhutades tekitab e-kaubanduse direktiiv liikmesriikidele takistusi uute tarbijakaitset puudutavate seaduste ja muude õigusaktide vastuvõtmisel. Oluline on siiski silmas pidada seda, et nimetatud otsus ei tähenda, et valitsustel pole võimalik kõnealuseid meetmeid AirBnB ja muude sarnaste äriühingute suhtes kehtestada. ELK võttis selge seisukoha, et e-kaubanduse direktiivis sätestatud teavitamiskohustuse eesmärk ei ole *„takistada liikmesriigil selliste meetmete võtmist, mis kuuluvad tema pädevusse ja võivad mõjutada teenuste osutamise vabadust, vaid takistada liikmesriiki sekkumast asjaomase infoühiskonna teenuse osutaja asukohaliikmesriigi põhimõttelisse pädevusse.“*

Probleem nr 7. Piisava järelevalve ja täitmise tagamise meetmete puudujääk.

Digiteenuste turud arenevad kiires tempos ning näib, et pädevad ametiasutused ei suuda vastavate arengutega sammu pidada ning asutustel pole vajalikke kogemusi ja vahendeid, et turul esinevaid probleeme jälgida ja lahendada.

---

[9] Euroopa Liidu Omnibus direktiivis määratletakse see kui *„teenus, mis võimaldab tarbijatel sõlmida teiste ettevõtjate või tarbijatega kauglepinguid, kasutades selleks tarkvara, sealhulgas veebisaiti, veebisaidi osa või rakendust, mida käitab ettevõtja või mida käitatakse ettevõtja nimel“*. Eelnevalt mainitust hoolimata pole platvormi tegevus alati piiratud üksnes ostjatele ja müüjatele lepingusõlmimise võimaluse vahendamisega ning platvorm võimaldab kasutada ka muid teenuseid, nt makseteenuseid, tellimuste täitmise teenuseid, kauba tagastamise teenust ning kaebuste menetlemist.

[10] E-kaubanduse direktiiv, põhjendus 58.

[11] http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18

2.4. Põhiliste tarbijaõiguste ja -kohustuste lühikokkuvõte

E-kaubanduse direktiiv on pikka aega olnud üheks interneti nurgakiviks. Muu hulgas sätestas e-kaubanduse direktiiv teatud oluliste eranditega (eelkõige tarbijalepinguid puudutavas) päritoluriigi põhimõtte, teenuse saajaid (nt tarbijaid) puudutavad teavitamiskohustused ning veebipõhise vahendusteenuse osutajate vastutuse erandid ja piirangud:

- Artiklid 1-3: üldsätted
- Artiklid 4-15: põhimõtted
  - 1. jagu: nõuded asutamise ja teabe andmise kohta
  - 2. jagu: äriteated (kommertsteadaanded)
  - 3. jagu: veebis sõlmitud lepingud
  - 4. jagu: vahendusteenuse pakkujate vastutus
- Artiklid 16-20: kohaldamine
- Artiklid 21-24: lõppsätted

Millisest allikast leiab e-kaubanduse direktiivi kõige olulisemad sätted?

- **Põhieesmärk**: siseturu nõuetekohane toimimine ja infoühiskonna teenuste vaba liikumine (artikkel 1).
- **Muud eesmärgid**: *„õiguskindluse ja tarbijate usalduse“* tagamine (põhjendus 7), tõhusa tarbijakaitse ja alaealiste kaitse tagamine (põhjendus 10)
- **Kohaldamisala**: vähendamata tarbijate huvide kaitset (artikkel 1)
- **Mõisted** (artikkel 2)
- **Üldine teave** tarbijatele ja teistele teabesaajatele (artiklid 5, 6, 10)
- **Õigused veebipõhiste tellimuste esitamisel** (artikkel 11)
- **Vahendusteenuse pakkuja vastutuse põhimõtted** (artiklid 12-15). Kõige olulisemad on järgnevad põhimõtted:
  - veebimajutusteenuse pakkujad ei vastuta kolmandate isikute edastatud sisu eest, kui teenusepakkuja, saades vastavast sisust teadlikuks, eemaldab sisu kiiresti või tõkestab kõnealusele sisule juurdepääsu saamist (artikkel 14)
  - liikmesriigid ei või teenusepakkujatele kehtestada üldist jälgimiskohustust (artikkel 15)
- **Toimimisjuhendid** (artikkel 16)
- **Vaidluste kohtuväline lahendamine** (artikkel 17)
- **Õiguskaitsevahendid** eesmärgiga *„lõpetada iga väidetav rikkumine ning vältida asjaomaste huvide edasist kahjustamist“* (artikkel 18)
- **Liikmesriikide koostöö** (artikkel 19)
- **Sanktsioonid** (artikkel 20)

Digiteenused on 2000. aastast, mil e-kaubanduse direktiiv vastu võeti, alates oluliselt muutunud ning kõnealused muutused on loonud uusi väljakutseid. Näiteks, „safe harbour“ (ehk „ohutu paik“) põhimõte on teatud platvormidele loonud vastusest vaba tegutsemisruumi. Mõned digiteenuste pakkujad ei võta mõistlikku vastutust ega paku tarbijatele nõuetekohast õiguskaitset juhul, kui midagi valesti läheb. Eeltooduga sarnaselt on teatud vabatahtliku osavõtuga algatused hädavajalike õigusmeetmete kehtestamist edasi lükanud. Kõnealused meetmed on võimalik kehtestada digiteenuste õigusaktiga.

Consumer PRO on koostanud ka kaks eraldiseisvat tööd, milles käsitletakse tarbijaõiguse ja jätkusuutlikkuse teemasid ning mis on kasulikuks lisalugemiseks selle koolitusmaterjali juurde.

2.5. Euroopa Liidu õigusaktid

MÄÄRUS / DIREKTIIV	KOHALDAMISE ALGUSKUUPÄEV	MUUTMINE / HINDAMINE: MEETME LIIK	TÄHTPÄEV	KOMMENTAARID
E-kaubanduse direktiiv	17. jaanuar 2002 (riigisisesesse õigusse ülevõtmine)	Euroopa Komisjoni järelanalüüsi aruanne (artikkel 21)	Hiljemalt 17. juuliks 2003 ning seejärel iga kahe aasta möödumisel	Meile teadaolevalt pole 2012. aastast alates ühtegi ametlikku hindamist toimunud. Komisjoni 2017. aastal tehtud sektoriuuring võib osutuda kasulikuks konkurentsiküsimuste vaatest.
		Digiteenuste õigusakt (DSA)	- märts 2020: konsultatsioon	DSA esitatakse paketina. Kindlasti toob see kaasa e-kaubanduse direktiivi reformi ning samuti võib õigusakt sisaldada turgu valitseate platvormide eelreguleerimist (kinnitamisel). E-kaubanduse direktiivi muutmise põhiteemad: vahendusteenuse pakkujate vastutus ja kohustused, päritoluriigi põhimõte, teavitamis- ja meetmete kasutamise menetlus, läbipaistvuse nõuded, liikmesriikide koostöö ja täitmise tagamine.
			- 2020. aasta lõpp: Euroopa Komisjoni ettepanek ja mõjuanalüüs	
Platvormilt ettevõtjatele (platform-to-business) määrus (P2B määrus)	12. juuli 2020	Euroopa Komisjoni juhend läbipaistvuse nõuete prioriteetsuse sätestamiseks (artikkel 5)	12. juuliks 2020 (kinnitamisel)	12. detsember 2020 - sidusrühmadele korraldatud arutelu, mille tulemusi kajastatakse juhendis.
		Euroopa Komisjon soovitab toimimisjuhendite koostamist (artikkel 17)	Kuupäev puudub	Nende toimimise hindamine tehakse läbivaatuse käigus.
		Euroopa Komisjoni läbivaatamisaruanne (artikkel 18)	13. jaanuariks 2022 ning seejärel iga kolme aasta möödumisel	
Omnibus direktiiv	28. november 2021 (riigisisesesse õigusse ülevõtmine) 28. mai 2022 (kohaldamise algus)	Artikkel 7 - riigisisesesse õigusse ülevõtmine	Artikkel 6 - Komisjoni aruanne ja läbivaatamine Komisjon avaldab aruande hiljemalt 28. mail 2024, toidu telefoni teel müügi ja lävemüügi meetmed.	

2.6. Kohtupraktika

- **Teema: P2B määrus:** kohtupraktika puudub, kuna määruse kohaldamine algas 12. juulist 2020. Huvi võib pakkuda konkurentsialane kaebus, mille Spotify esitas Apple'i vastu: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **Teema: Omnibus direktiiv:** kohtupraktika puudub, kuna direktiivi kohaldamine algab 28. mail 2022. Tutvuge tarbijaõiguse teoreetilise tausta dokumendiga, kui soovite rohkem teavet muude tarbijaõiguse õigusakte puudutava kohtupraktika kohta.
- **Teema: e-kaubanduse direktiiv**: kohtuasjade täielik loetelu on toodud lisas I.

2.7. Mida saavad tarbijad teha probleemide tekkimisel?

- Pöörduda uuesti otse müüja/platvormi poole (see samm pole kohustuslik).
- Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR) on võimalus (see samm pole kohustuslik).
- Liikmesriikide pädevad ametiasutused: erineb riigiti ja teemade lõikes.

Riikide ametiasutused

Palun sisestage oma riigi pädevate ametiasutuste nimekiri/veebilingid.

2.8. Täiendavad materjalid - teabelehed, publikatsioonid ja veebilingid

- Euroopa Komisjoni ettekanne e-kaubanduse direktiivis seatud eesmärkidest ning kasutatud meetmetest (tutvu täpsemalt siin)
- BEUCi kirjalik seisukoht „Tarbijakaitse tagamine platvormimajanduses" (kättsaadav siin)
- BEUCi kirjalik seisukoht „Koostöömajandus" (kättesaadav siin)
- BEUCi kirjalik seisukoht „Digiteenuste õigusakt" (kättesaadav siin)

3. TELEKOMMUNIKATSIOON

3.1. Sissejuhatus ja telekommunikatsioonialase tarbijapoliitika ajalugu

Telekommunikatsiooniturud on jätkuvalt muret tekitav sektor kõigile Euroopa tarbijatele, kuna üldine rahulolu telekommunikatsiooniteenustega on püsivalt väga madal. Euroopa Liidus kehtivaid norme uuendati hiljuti Euroopa elektroonilise side seadustiku (EECC) ja Elektroonilise side Euroopa reguleerivate asutuste ameti (BEREC) määruse abil. Kui liikmesriigid sätestatud meetmeid nõuetekohaselt kohaldavad ja nende täitmist tagavad, paraneb tarbijakaitse olukord kõnealuse reformi tulemusel oluliselt. BERECi suunised on oluline tööriist eespool mainitud reeglite ühtse tõlgendamise tagamiseks.

3.2. Telekommunikatsiooni olulisus tarbijatele

Üha kasvava ühenduste arvuga maailmas veedavad tarbijad järjest enam aega ja raha veebis, suheldes teiste inimestega ning korraldades oma digitaalset elu. Juurdepääs taskukohasele ja kõrge kvaliteediga internetiühendusele ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiale on muutunud kõigi tarbijate digitaalse ühiskonna tegemistes osalemise eelduseks.

3.3. Telekommunikatsiooni puudutavad põhilised väljakutsed

Telekommunikatsiooniturud on tarbijatele jätkuvalt väga keerulised ning kaebusi esitatakse palju. Sellele viitavad ka Euroopa Komisjoni koostatud tarbijaturgude tulemustabel (2018) ning tarbijaühendustele esitatud tarbijakaebuste arv.

- Komisjoni 2018. aasta tarbijaturgude tulemustabeli kohaselt on *„telekommunikatsiooniturud jätkuvalt problemaatilised“*. *„Tekkivate probleemide suur arv on jätkuvalt sektori nõrgim koht.“ „Nende turgude puhul probleemidest teatavate tarbijate osakaal (keskmiselt 16,9%) on suurim kõigist uurimusse kaasatud sektoritest, eelkõige on problemaatilised internetiteenused (20,3%). Selle tulemusel on ka üldine tarbijakahju kõnealuses sektoris teiste sektoritega võrreldes kõige suurem.“* Teisisõnu, kõigi teenuste lõikes põhjustavad telekommunikatsiooniturud kõige suurema osa tarbijakahjust. Vt.
- Komisjonil on isegi turutulemuslikkuse näitaja, mis annab teavet selle kohta, kui hästi konkreetne turg tarbijate arvates toimib. Komisjoni leidis, et *„kõik kuus turuklastrit, mis on võrreldavad 2015. aastaga, näitavad keskmise turutulemuslikkuse näitaja suurenemist, välja arvatud telekommunikatsiooni valdkonna turuklaster“*, mille näitaja on mõnevõrra vähenenud. Vt siit, lk 9.

Konkreetsed probleemid on muu hulgas:

- Kõrged hinnad ja erinevused riikide lõikes

  Euroopa Komisjoni tehtud mobiilsete lairibaühenduste pakkumisi puudutavas uurimuses leiti, et vähenenud hindadest hoolimata on pakkumised teatud riikides, eelkõige Ungaris, Portugalis, Küprosel, Tšehhi Vabariigis, Kreekas ja Slovakkias, jätkuvalt kõrge hinnaga.

- Konkurentsi puudumine kõigis riikides

  Madalmaades kurdab Consumentenbond kahe teenusepakkuja duopoli üle: KPN ja VodafoneZiggo. Mõlemal teenusepakkujal on oma võrk ning teenusepakkujad tegutsevad püsiühenduste ja mobiilsideturgudel. Hindu tõstetakse igal aastal.

  Rohkem teavet saab veebiaadressil[12]: https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1

[12] Selles teoreetilise tausta dokumendi osas toodud veebilinkide puhul on tegemist erinevate Euroopa tarbijaühenduste avaldatud artiklite valikuga ja seega on artiklid vastava tarbijaühenduse asukohariigi keeles. Kui soovite rohkem teavet saada, soovitame kasutada tõlketööriista abi.

https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement

https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider

https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd
https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten

- Ebamõistlikult kahjustavad lepingutingimused.

  Lisateave on kättesaadav:

  https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispone-modifiche-richieste.

  https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust- agcom-privacy

  https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf

  https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispone-modifiche-richieste

- Eksitavad ja ebaausad kaubandustavad.

  Näiteks, „tasuta“ nutitelefonide reklaamimine, kuigi tegelikult need tasuta ei ole: https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes

- Oluliste lepingutingimuste varjamine keerulise õiguskeele kasutamisega
- Lepingutingimuste kahjustav ühepoolne muutmine

  https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco

- Soovimatute teenuste aktiveerimine

  Erinevad lühisõnumitele tuginevalt loodud ja „tasuta“ reklaamitud soovimatute teenuste tellimused.

- Lepingute väärmüük haavatavatele tarbijatele (nt vanemaealistele inimestele)
- Teenusepakkujate vahetamine

  Vzbv rõhutas, et *„2015. aastal registreeris Bundesnetzagentur (föderaalne võrguagentuur), mis on Saksamaal valdkonna eest vastutav reguleeriv asutus, ligikaudu 178 000 teabetaotlust ja kaebust, mille tarbijad telekommunikatsioonisektorit puudutavate probleemide tõttu esitasid. Umbes pooled kõnealustest taotlustest ja kaebustest käisid teenusepakkujate vahetamise kohta.“*

- https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf, vt Saksamaa föderaalne võrguagentuur: Aastaaruanne 2015, 2016
- Teenusekatkestused
- Teenusekvaliteet

  https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/
- Digitaalne lõhe, eelkõige maa- ja linnapiirkondade vahel. Mõnedel majapidamistel ei olegi internetiühendust.

  https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html
- Võrguneutraalsuse rikkumised: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Soovimatud äriteadaanded. https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (lk 12-13)
- Teadmatus tarbijaõigustest (nthttps://www.econsumer.eu/) või kaebuse esitamise soovi puudumine juhul, kui midagi on valesti läinud. https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo
- Täitmise tagamine, nt nullmääraga pakkumiste vastu https://epicenter.works/document/1522

3.4. Põhiliste tarbijaõiguste ja -kohustuste lühikokkuvõte

1. Elektroonilise side seadustik: ELi tarbijaõiguste ja elektrooniliste sideteenuste pakkujate (sh isikutevaheliste sideteenuste pakkujate) kohustuste ajakohastamine:

- Kokkuvõtlik loetelu kõige olulisematest uutest hüvedest, mis tarbijaid mõjutavad
  - ELi-sisesed kõned ja lühisõnumid: alates 15. maist 2019 on kõnehinna ülempiir 19 senti/minut ja lühisõnumite hinna ülempiir 6 senti/sõnum.
  - Universaalteenuse osutamise kohustus keskendub nüüd lairiba internetiühenduse juurdepääsule, mis peaks tähendama, et kõigil tarbijatel, sh majanduslikult kehvas olukorras isikutel, saab olema juurdepääs taskukohasele ja hea kvaliteediga internetiühendusele.
  - Teabe- ja läbipaistvusnõudeid on ajakohastatud ning nüüd on nõuete hulgas ka mõned meie pakutud täiendused, sh „andmed vastutasuna“ täiendus.
  - Lepingute ülesütlemise juhtudel on tarbijate õigused nüüd paremini kaitstud.
  - Samuti on tarbijate õigused kaitstud juhul, kui nad soetavad pakettlepinguid.
  - Telekommunikatsioonettevõtjad peavad tarbijatele maksma hüvitist teenusepakkuja vahetamisel tekkinud põhjendamata viivituste eest.

- Kõik digitaalsideteenused (sh veebipõhised rakendused) peavad vastama turvalise side põhimõttele.

Turu korraldusraamistikus suudeti vältida negatiivseimate tagajärgedega reguleerimata jätmisi. Riiklikud reguleerivad asutused säilitasid piisavad volitused turul konkurentsi olemasolu tagamiseks, sh ka puuduliku konkurentsiga turuolukorras (oligopol).

- Põhilised tarbijakaitse sätted: EECC artiklid 99-116
  - Näide: elektrooniline lepingukokkuvõte: Euroopa Komisjon võttis vastu rakendusmääruse, millega kehtestati elektroonilise side teenuste lepingukokkuvõtete vorm, millest tuleneb tarbijatele alljärgnev kasu:
  - Lisatud on (teenuste ja terminaliseadmete jakku) pakette puudutavad täpsustused ning täpselt kehtestatud esitusjärjekord.
  - Hõlmatud on kõik asjakohased internetiühenduse kiirused. Samuti tuleks lisada kokkuvõtte riigisiseselt kasutatavatest õiguskaitsevahenditest, kuid seda nii kiiruse puudujääkide kui ka muude teenuse kvaliteedinäitajate puudujääkide kohta.
  - Kestuse ja kõnede lõpetamise jakku on lisatud täiendavaid selgitusi.
  - *„Vajaminev teave tuleks esitada otse kokkuvõttes, mitte viitena muudele teabeallikatele“*.

Täpsustused selle kohta, et liikmesriigid võivad riigisises õiguses alles jätta või riigisisesesse õigusse lisada sätteid, mis ei kuulu elektroonilise side seadustiku artikli 102 kohaldamisalasse (nt keel, lepingukokkuvõtete vormi esitamise viis, reklaam, põhjalik järelevalve ja täitmise tagamine jms).

2. **Võrguneutraalsus:** Alates 2016. aasta maist tuleb Euroopa Liidus kehtiva õiguse kohaselt kogu veebiliiklust kohelda võrdselt.

Võrguneutraalsuse põhimõte tähendab seda, et internetiühenduse teenuse pakkujatel pole enam lubatud teatud rakendusi või teenuseid aeglustada, neile juurdepääsu saamist takistada või muul viisil kõnealusete rakenduste ja teenuste kasutamisse diskrimineerivalt suhtuda.

Määruse 2015/2020 artikkel 3 lõikes 3 sätestatu tagab võrguneutraalsuse:

„Internetiühenduse teenuse osutajad käsitlevad internetiühenduse teenuste osutamisel kogu andmeliiklust ühtmoodi, diskrimineerimise, piiramise või sekkumiseta ning sõltumata selle saatjast ja vastuvõtjast, kättesaadavast või levitatavast sisust, kasutatavatest või pakutavatest rakendustest või teenustest ning kasutatavast lõppseadmest.“

3. **Rändlusteenused:** rändlustasude vähendamine alates aastast 2017 (teatud eranditega)

- Üldreegli kohaselt **peab** tarbijal olema ELis reisides võimalik lisatasuta kasutada oma asukohariigi mobiilsidepaketti. Sisuliselt tähendab see, et tarbijatel peab olema võimalik kasutada sama kogust kõneminuteid, lühisõnumeid ja andmesidet teises ELi riigis viibides. Teatud juhtudel kohaldatakse erandeid. Mobiilsideteenuste pakkujad võivad (aga pole kohustatud) oma lepingutele lisada nn mõistliku kasutamise tingimused. Kõnealuste

mõistliku kasutamise tingimuste eesmärk on kindlaks määrata viis, kuidas kliendid saavad oma asukohariigi mobiilsidepakette kasutada „rändle nagu kodus“ raamistiku kohaldamisalal reisides.

- **Euroopa** Komisjon kinnitas oma 2019. aasta novembris avaldatud läbivaatamisaruandes, et rändlusteenustele kohaldatavad normid on osutunud edukaks nii jaemüügi kui ka hulgimüügi tasandil. Komisjon leidis, et *„võrreldes aastaga, mis eelnes rändlustasude keelustamisele“*:
    - **kasutatakse mobiilset andmeside ELis reisides 10 korda rohkem;**
    - **puhkeperioodidel kasutamine on kasvanud 12 korda;**
    - **häälkõnede** maht on suurenenud kolm (3) korda.
- **Komisjon** lisas: *„Aruande kokkuvõttes nenditakse, et rändlusteenuste turu konkurentsiolukord lähitulevikus tõenäoliselt ei muutu, mis tähendab, et hetkel kehtiv jae- ja hulgimüügi õiguslik korraldus on jätkuvalt vajalik. Rändlusteenuste suhtes hetkel kohaldatavad normid jäävad kehtima ka lähiaastatel, et tagada kodanikele kasu, mis tuleneb Euroopa Liidus rändlusteenuste lisatasuta kasutamisest. Hetkeseisuga jääb rändlusteenuste määrus kehtima 2022. aasta juunini.“*

4. **ELi-sisene sideteenused:** alates 15. maist 2019 on ELis ühest liikmesriigist teise tehtavatele telefonikõnede hinna ülempiiriks 19 senti/minut ja lühisõnumite hinna ülempiiriks 6 senti/sõnum. KKK: https://ec.europa.eu/digital- single-market/en/news/international-calls-within-eu

3.1. Euroopa Liidu õigusaktid

MÄÄRUS / DIREKTIIV	KOHALDAMISE ALGUSKUUPÄEV	MUUTMINE / HINDAMINE: MEETME LIIK		TÄHTPÄEV		KOMMENTAARID
TELEKOMMUNIKATSIOON						
BEREC määrus	20. detsember 2018	ELi-sisesed telekommunikatsioonihindade ülempiirid (artikkel 50 = artikkel 5 punkt a; määrus 2015/2020; põhjendused 42–52)	Euroopa Keskpank vaatab läbi piirangud, mis on kehtestatud muus vääringus peale euro	15. mail 2020 (ja seejärel igal aastal)	Kohaldamine algab 15. mail 2019 ja kehtivus lõppeb 14. mail 2024	Euroopa Keskpank kohaldab viitekursse, mis avaldatakse sama aasta 15. jaanuaril, 15. veebruaril ja 15. märtsil.
			BERECi 6. märtsi 2019. aasta ELi-siseste rändlusteenuste suunised uuendus	Täiskogu 2020. aasta kolmas istung (30. september 2020 - 2. oktoober 2020)		
			Esimene BERECi ELi-siseste rändlusteenuste tulemusnäitajate aruanne	Täiskogu 2020. aasta kolmas istung (30. september 2020 - 2. oktoober 2020)		Peab läbima avaliku konsultatsiooni.
		BEREC loob info- ja kommunikatsioonisüsteemi (artikkel 41)		21. juuni 2020		
		Komisjoni hindamisaruanne (artikkel 48) - võimalik on muudatusettepanekute esitamine ja kehtetuks tunnistamine.		21. detsember 2023 (ja seejärel iga viie aasta möödumisel)		Tuleb jätkata riigisiseste hindade muutmise nõudmist = ELi-sisesed hinnad. Vähemasti tuleb tagada meetme kohaldamise jätkumine ja madalamad ülempiirid.
Euroopa elektroonilise side	21. jaanuar 2020 (riigisisesesse	Liikmesriigid peavad Komisjoni teavitama meetmetest, millest tulenevalt lõppkasutajatel tagatud kaitse tase		21. detsember 2019		Esinevad erandid artikli 101 suhtes (maksimaalne

seadustik(EECC)[13]	õigusse ülevõtmine)	kõrgem/madalam (artikkel 101)			ühtlustamine)
		Muude meetmete kohaldamise tähtaeg (artikkel 101)		21.12.2021	
		Euroopa Komisjoni lepingukokkuvõtete vormi rakendusakt (artikkel 102)		21.12.2019	Vastu võetud
		BERECi võrgu lõpp-punkti kindlaks määramise suunised (artikkel 61)		21.06.2020	Konsultatsioonid 21. novembrini 2019
		BERECi teenuse kvaliteedinäitajate suunised (artikkel 104)		21.06.2020	
		BERECi universaalteenuse aruanne - liikmesriikide parimad praktikad piisava kvaliteediga lairibaühendusele juurdepääsu tagamisel (artikkel 84)		21.06.2020	Aruannet ajakohastatakse regulaarselt, et „kajastada uusimaid tehnoloogilisi arenguid ja muutuseid tarbijate tarbimismustrites“.
		BERECi suunised ülisuure läbilaskevõimega võrkude kohta (artiklid 76, 82, 61 lõige 3 ja artikkel 80)		21.12.2020; uuendus 31.12.2025	
		Riiklikud reguleerivad asutused peavad Euroopa Komisjoni teavitama universaalteenuse kohustustest (artikkel 121)		21.12.2020	Kõigist muudatustest antakse teada viivitamatult
		Delegeeritud õigusaktid (artikkel 117)	Euroopa Komisjoni volituste delegeerimise aruanne	9 kuud enne 19.12.2023	Delegeeritud volitusi saab igal ajal tühistada Euroopa Parlament **või** nõukogu.
			Volituste delegeerimise tähtaeg	19.12.2023	
			Delegeeritud õigusakt ELi kõne lõpetamise tasude kohta (artikkel 75)	31.12.2020	Euroopa Komisjoni konsultatsiooni tulemused on avaldatud; BERECi tulemusnäitajate aruanne esitatakse täiskogu teiseks istungiks (10.-12. juuni, 2020);

[13] Juhime tähelepanu sellele, et EECC asendab nelja ELi direktiivi (raamdirektiivi, juurdepääsu käsitleva direktiivi, loadirektiivi ja universaalteenuse direktiivi).

					BERECi sisend esitatakse täiskogu kolmandaks istungiks (30. september - 2. oktoober, 2020)
			Delegeeritud õigusakt Lisade V, VI, IX, X ja XI muutmiseks (artikkel 116)	19.12.2023	
		Euroopa Komisjon „võib“ vastu võtta rakendusakte, mis lähtuvad teenusepakkujate kasutusele võetavate turbemeetmeta kohta esitatud ENISA seisukohast. Nimetatud *„tehnilised rakendusmeetmed põhinevad võimalikult suurel määral Euroopa ja rahvusvahelistel standarditel ning nad ei takista liikmesriikidel võtmast vastu lisanõudeid“*. (artikkel 40, põhjendus 316)		Kuupäev puudub	
		BERECi seisukoht lõppkasutajate õiguste spetsiaalse läbivaatamismenetluse kohta (artikkel 123)		21.12.2021 ja seejärel iga kolme aasta möödumisel	**Oluline:** BERECi seisukoha esitamise järel võib Euroopa Komisjon teha seadusandliku ettepaneku (artikkel 123 lõige 2, kuupäev puudub).
		Läbivaatamise kord (artikkel 122)	Euroopa Komisjoni aruanne direktiivi toimimise kohta.	21.12.2025 ja seejärel iga viie aasta möödumisel	Võimalik on seadusandliku ettepaneku esitamine. Euroopa Komisjon võtab arvesse BERECi esitatud seisukohta.
			Euroopa Komisjoni aruanne universaalteenuse kohaldamisala ulatuse kohta	21.12.2025 ja seejärel iga viie aasta möödumisel	
			BERECi seisukoht riigisisese kohaldamise, üldvolituste toimimise ja siseturule tekkiva mõju kohta.	21.12.2021 ja seejärel iga kolme aasta möödumisel	
Määrus (EL) 531/2012 (Rändlusteenuste määrus, uuesti	1. juuli 2012 (jõustumine) 30. juuni 2022 (kehtivuse lõpp)	Määrus 2015/2120 (RLAH ehk „rändle nagu kodus“)	BERECi hulgi- ja jaemüüki puudutavad suunised	27.03.2017	- Euroopa Komisjoni vahearuanne (12. detsember 2018) - BERECi seisukoht
			Läbivaatamisklausel	30.04.2019 ja seejärel iga nelja aasta	

sõnastatud)			(artikkel 9)	möödumisel	rändlusteenusetele kohaldatavate normide toimimise kohta (13. juuni 2019) - Euroopa Komisjoni läbivaatamisaruanne mõistliku kasutamise tingimuste ja jätkusuutlikkuse mööndusteе kohta (26. juuni 2019) - Euroopa Komisjoni esimene täielik läbivaatamisaruanne jae- ja hulgimüügi tasandil (29. november 2019)
		Määrus 2017/920 (Rändlusteenuste hulgimüük)	Euroopa Komisjoni aruanne hulgimüügi piirmäärade kohta	15.12.2019 ja seejärel iga kahe aasta möödumisel	
		Euroopa Komisjoni rakendusmäärus 2016/2286 (mööndused, mõistliku kasutamise tingimused)		Juuni, 2019	
		Euroopa Komisjoni iga-aastane rakendusmäärus, millega sätestatakse vastu võetavate mobiiltelefonikõnede lõpetamise tasu maksimaalse määra kaalutud keskmine		02.01.2019 (jõustumine)	
		Läbivaatamine (artikkel 19)	Vahearuanne	15. detsembriks 2018	
			Täielik aruanne (jae- ja hulgimüük) - Euroopa Komisjon konsulteerib BERECiga ja BEREC annab korrapäraselt aru	15.12.2019 ja seejärel iga kahe aasta möödumisel	
Määrus 2015/2120 (võrguneutraalsus)	30. aprill 2016	BERECi võrguneutraalsuse suunised, mida ajakohastatakse 2020. aastal.		Täiskogu teine istung (10.-12. juuni 2020)	BEUC vastus 2019. aastal toimunud konsultatsioonile
5G soovitus	26. märts 2019	Liikmesriikide aruanne ELi kooskõlastatud 5G võrkude turvalisuse riskianalüüsi kohta		09.10.2019	
		Nõukogu järeldused 5G kohta		03.12.2019	
		NIS koostöörühm - Meetmete kogum, mille kasutusele võtmisega leevendatakse riiklikul ja ELi tasandil tuvastatud küberturberiske.		31.12.2019	
		Liikmesriikide hinnang - koostöös Euroopa Komisjoniga - soovituse mõjude kohta, et määrata kindlaks edasiste tegevuste vajadus.		01.10.2020	See hinnang peaks võtma arvesse Euroopa kooskõlastatud riskihinnangu tulemust ja vastavate meetmete tõhusust.

3.2. Kohtupraktika

- **EECC:** kohtupraktika puudub. Riigisisesesse õigusse ülevõtmise tähtpäev on 21. detsember 2020. Soovitame teil tutvuda riigisiseste kohtute otsustega ning eelnevaid direktiive puudutava kohtupraktikaga.
- **BEREC määrus:** Telefonica ja Deutsche Telecom esitasid hagid T-161/19 ja T-162/19, milles taotleti BEREC määruse artikli 50 tühistamist (st ELi-siseste telekommunikatsioonihindade ülempiiri kõrvaldamist). Üldkohus ei võtnud hagisid menetlusse kaebeõiguse puudumise tõttu.

  Tutvu üldkohtu määrustega (võimalus edasikaebamiseks):

  a. http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961

  b. http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047

- **Võrguneutraalsus:**

  a. Kaks menetluses olevat ELK kohtuasja (C-807/18 ja C-39/19), mille eesmärgiks on selgitada, kuidas avatud internetiühenduse määrus kohaldub nullmääradele.

  b. Riiklikud reguleerivad asutused ja riigisisesed kohtud on teinud mitmeid asjakohaseid otsuseid. Kontrollige vastava teabe olemasolu oma riigis.

- **Rändlusteenuste normid:** vaadake nt http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre= https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform

3.3. Mida saavad tarbijad teha probleemide tekkimisel[14]?

- **Pöörduda uuesti otse teenusepakkuja poole.** Lepingus ja lepingu kokkuvõttes tuleb sätestada kontaktpunkt (EECC artikkel 102).
- **Tarbijaühendused** võivad tarbija ja teenusepakkuja suhtluses vahendajateks olla. Järgnev on kasulik, kui teil on tarvis otsida konkreetset teavet keerulistest süsteemidest, nt Hispaania süsteemist: http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar
- **Vaidluste kohtuväline lahendamine** (EECC artikkel 25) Liikmesriigid peavad nimetama pädeva ametiasutuse, riikliku reguleeriva asutuse või sõltumatu organi, mis vastutab EECC lõppkasutajate õiguste peatükis sätestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise eest. Kontrollige liikmesriikide telekommuniaktsiooni valdkonna õigusakte ja/või EECC riigisisesse õigusse ülevõtmise õigusakte.

Samuti vaadake:

[14] Kaebuste esitamise kord on riigiti erinev. Teatud tarbijaühendused on isegi vaidluste kohtuvälise lahendamise organite liikmed (nt Horvaatias ja Taanis).

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN

- Kohus.

Täiendavad materjalid - teabelehed, publikatsioonid ja veebilingid

- BEUCi materjalid: https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market
- BERECi materjalides on kasulikke andmeid ja suuniseid, mis abistavad tõlgendamisel ja aitavad tagada õigusaktide ühtse kohaldamise ja nendes sätestatu täitmise tagamise: https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- Rändlusteenuste kohta: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling
- ELi-siseste telekommunikatsioonihindade ülempiiride kohta:

  https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications
  https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be
- Võrguneutraalsuse kohta: https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4 (Burger King's ad to explain net neutrality with whoppers) https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.p df
- Vaadake ka liikmete telekomide kohta avaldatut. Nt OCU tööriist pakkumiste võrdlemiseks: https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage

4. LISA - LOETELU E-KAUBANDUSE DIREKTIIVI PUUDUTAVATEST ELK KOHTUOTSUSTEST

Alapeatükist 2.6 (Platvormid) - kohtupraktika, mille EL on välja toonud:

- Tõlgendatud dokumendis 62006CA0275
- Tõlgendatud dokumendis 62006CJ0275
- Artikkel 5 lõige 1 punkt c, mida on tõlgendatud dokumendis 62007CA0298
- A05P1LC tõlgendus dokumendis 62007CJ0298
- Tõlgendatud dokumendis 62007CO0557
- Artikli 14 tõlgendus dokumendis 62008CA0236
- A14 tõlgendus dokumendis 62008CJ0236
- Artikli 14 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62008CN0236
- Artikli 14 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62008CN0237
- Artikli 14 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62008CN0238
- Tõlgendatud dokumendis 62009CA0108
- Tõlgendatud dokumendis 62009CJ0108
- A14P1 tõlgendus dokumendis 62009CJ0324
- A14P1LB tõlgendus dokumendis 62009CJ0324
- A03 tõlgendus dokumendis 62009CJ0509
- A03P4 tõlgendus dokumendis 62009CJ0509
- Tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0108
- Artikli 12 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0323
- Artikkel 12 lõike 1 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0323
- Artikli 13 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0323
- Artikkel 13 lõike 1 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0323
- Artikli 14 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0323
- Artikkel 14 lõike 1 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0323
- Artikkel 14 lõike 1 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0324
- Artikkel 3 lõike 1 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62009CN0509
- Tõlgendatud dokumendis 62010CJ0070
- A03P1 tõlgendus dokumendis 62010CJ0292
- A03P2 tõlgendus dokumendis 62010CJ0292
- Tõlgendatud dokumendis 62010CJ0360
- Tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62010CN0070
- Tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62010CN0360
- A02LA tõlgendus dokumendis 62013CJ0291
- A12 tõlgendus dokumendis 62013CJ0291
- A13 tõlgendus dokumendis 62013CJ0291
- A14 tõlgendus dokumendis

62013CJ0291

- Artikli 2 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62013CN0291
- Artikli 12 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62013CN0291
- Artikli 13 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62013CN0291
- Artikli 14 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62013CN0291
- A02LA tõlgendus dokumendis 62014CJ0484
- A02LB tõlgendus dokumendis 62014CJ0484
- A12P1 tõlgendus dokumendis 62014CJ0484
- A12P3 tõlgendus dokumendis 62014CJ0484
- A14P1LB tõlgendus dokumendis 62014CJ0484
- Artikkel 12 lõike 1 tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62014CN0484
- Artikkel 2 punkti b tõlgendus, mida taotleti dokumendis 62014CN0484
- Tõlgendatud dokumendis 62015CJ0339
- Tõlgendatud dokumendis 62015CJ0434
- Eelotsuse küsimus dokumendis 62015CN0339
- Eelotsuse küsimus artikkel 2 punkti 2 kohta dokumendis 62015CN0339
- Eelotsuse küsimus dokumendis 62015CN0434
- Eelotsuse küsimus artikkel 3 lõike 2 kohta dokumendis 62015CN0434
- Eelotsuse küsimus artikkel 3 lõike 4 kohta dokumendis 62015CN0434
- Eelotsuse küsimus dokumendis 62016CN0265
- Eelotsuse küsimus artikli 12 kohta dokumendis 62017CN0521
- Eelotsuse küsimus artikli 13 kohta dokumendis 62017CN0521
- Eelotsuse küsimus artikli 14 kohta dokumendis 62017CN0521
- A15P1 tõlgendus dokumendis 62018CJ0018
- A02LA tõlgendus dokumendis 62018CJ0390
- A03P4LB tõlgendus dokumendis 62018CJ0390
- Eelotsuse küsimus artikkel 14 lõige 1 punkti a kohta dokumendis 62018CN0018
- Eelotsuse küsimus artikkel 15 lõike 1 kohta dokumendis 62018CN0018
- Eelotsuse küsimus artikli 8 kohta dokumendis 62018CN0296
- Eelotsuse küsimus artikli 3 kohta dokumendis 62018CN0390
- Eelotsuse küsimus dokumendis 62018CN0512
- Eelotsuse küsimus artikli 3 kohta dokumendis 62018CN0649
- Eelotsuse küsimus artikkel 14 lõike 1 kohta dokumendis 62018CN0682
- Eelotsuse küsimus artikkel 14 lõike 1 kohta dokumendis 62018CN0683
- A08 tõlgendus dokumendis 62018CO0296
- Eelotsuse küsimus dokumendis 62019CN0062
- Eelotsuse küsimus artikkel 2 punkti a kohta dokumendis 62019CN0062
- Eelotsuse küsimus artikkel 3 lõike 2 kohta dokumendis 62019CN0062
- Eelotsuse küsimus artikkel 3 lõike 4 kohta dokumendis 62019CN0062

- Eelotsuse küsimus artikli 4 kohta dokumendis 62019CN0062
- Eelotsuse küsimus artikkel 14 lõike 1 kohta dokumendis 62019CN0442
- Eelotsuse küsimus artikkel 14 lõike 3 kohta dokumendis 62019CN0442
- Eelotsuse küsimus artikkel 15 lõike 1 kohta dokumendis 62019CN0442
- Eelotsuse küsimus artikkel 13 lõike 2 kohta dokumendis 62019CN0500
- Eelotsuse küsimus artikkel 14 lõike 3 kohta dokumendis 62019CN0500
- Eelotsuse küsimus artikli 12 kohta dokumendis 62019CN0500
- Eelotsuse küsimus artikkel 12 lõike 3 kohta dokumendis 62019CN0500
- Eelotsuse küsimus artikli 13 kohta dokumendis 62019CN0500
- Eelotsuse küsimus artikli 14 kohta dokumendis 62019CN0500
- Eelotsuse küsimus artikkel 14 lõike 1 kohta dokumendis 62019CN0500
- Eelotsuse küsimus dokumendis 62019CN0723

LÕPP

This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.