

Tiistai 22. toukokuuta 2012

19. huomauttaa, että yhtenäinen lähestymistapa vaatii sen, että parlamentilla on ennen aineellista rikosoikeutta koskevan säädösehdotuksen hyväksymistä käytettävissään ehdotuksen oikeudellinen analyysi, josta ilmenee, onko kaikkia tässä päätöslauselmassa mainittuja vaatimuksia noudatettu täysimääräisesti, tai mitä parannuksia vielä tarvitaan;

20. kehottaa puhemiestä välittämään tämän päätöslauselman neuvostolle, komissiolle, jäsenvaltioiden kansallisille parlamenteille ja Euroopan neuvostolle.

Haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien oikeuksien vahvistaminen

P7_TA(2012)0209

Euroopan parlamentin päätöslauselma 22. toukokuuta 2012 strategiasta haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien oikeuksien vahvistamiseksi (2011/2272(INI))

(2013/C 264 E/03)

Euroopan parlamentti, joka

- ottaa huomioon sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla 11. toukokuuta 2005 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY ⁽¹⁾,
- ottaa huomioon kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25. lokakuuta 2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU ⁽²⁾,
- ottaa huomioon ehdotuksen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi kuluttajaohjelmasta vuosiksi 2014–2020 (COM(2011)0707) ja siihen liittyvät oheisasikirjat (SEC(2011)1320 ja SEC(2011)1321),
- ottaa huomioon harhaanjohtavasta ja vertailevasta mainonnasta 12. joulukuuta 2006 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/114/EY ⁽³⁾,
- ottaa huomioon audiovisuaalisten mediapalvelujen tarjoamista koskevien jäsenvaltioiden tiettyjen lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta 10. maaliskuuta 2010 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2010/13/EU (audiovisuaalisia mediapalveluja koskeva direktiivi) ⁽⁴⁾,
- ottaa huomioon kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 27. lokakuuta 2004 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 (asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä) ⁽⁵⁾,
- ottaa huomioon miesten ja naisten yhdenvertaisen kohtelun periaatteen täytäntöönpanosta tavaroiden ja palvelujen saatavuuden ja tarjonnan alalla 13. joulukuuta 2004 annetun neuvoston direktiivin 2004/113/EY ⁽⁶⁾,
- ottaa huomioon 25. lokakuuta 2011 antamansa päätöslauselman vammaisten liikkuvuudesta ja osallistamisesta sekä Euroopan vammaisstrategiasta 2010–2020 ⁽⁷⁾,

⁽¹⁾ EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22.

⁽²⁾ EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64.

⁽³⁾ EUVL L 376, 27.12.2006, s. 21.

⁽⁴⁾ EUVL L 95, 15.4.2010, s. 1.

⁽⁵⁾ EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽⁶⁾ EUVL L 373, 21.12.2004, s. 37.

⁽⁷⁾ Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2011)0453.

Tiistai 22. toukokuuta 2012

- ottaa huomioon Euroopan unionin perusoikeuskirjan sellaisena kuin se on sisällytettynä perussopimukseen Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 6 artiklassa ja erityisesti 7 artiklassa (perhe- ja yksityiselämän kunnioittaminen), 21 artiklassa (syrjintäkielto), 24 artiklassa (lapsen oikeudet), 25 artiklassa (vanhusten oikeudet), 26 artiklassa (vammaisten sopeutuminen yhteiskuntaan) ja 38 artiklassa (kuluttajan suoja),
- ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 12 artiklan, jossa määrätään, että ”kuluttajansuojaa koskevat vaatimukset otetaan huomioon unionin muita politiikkoja ja muuta toimintaa määriteltäessä ja toteutettaessa”,
- ottaa huomioon SEUT-sopimuksen 9 artiklan, jossa määrätään, että ”unioni ottaa politiikkansa ja toimintansa määrittelyssä ja toteuttamisessa huomioon korkean työllisyystason edistämiseen, riittävän sosiaalisen suojelun takaamiseen, sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseen sekä korkeatasoiseen koulutukseen ja ihmisten terveyden korkeatasoiseen suojeluun liittyvät vaatimukset”,
- ottaa huomioon 15. marraskuuta 2011 antamansa päätöslauselman uudesta kuluttajapolitiitisesta strategiasta ⁽¹⁾,
- ottaa huomioon komission Eurooppa-neuvostolle antaman tiedonannon ”Eurooppa 2020, älykkään, kestävä ja osallistavan kasvun strategia” (COM(2010)2020),
- ottaa huomioon 21. syyskuuta 2010 antamansa päätöslauselman sisämarkkinoiden täydentämisestä sähköistä kaupankäyntiä ajatellen ⁽²⁾,
- ottaa huomioon 15. joulukuuta 2010 antamansa päätöslauselman mainonnan vaikutuksesta kuluttajien käyttäytymiseen ⁽³⁾,
- ottaa huomioon komission 7. heinäkuuta 2009 antaman tiedonannon Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle yhdenmukaisesta menetelmästä kuluttajavalitusten luokittelua ja ilmoittamista varten (COM(2009)0346) ja asiaa koskevan komission suositusluonnoksen (SEC(2009)0949),
- ottaa huomioon 7. huhtikuuta 2011 hyväksytyin komission yksiköiden valmisteluasiakirjan kuluttajien vaikutusmahdollisuuksista (SEC(2011)0469),
- ottaa huomioon komission lokakuussa 2011 antaman tiedonannon ”Making markets work for consumers – Sixth edition of the Consumer Markets Scoreboard” (SEC(2011)1271),
- ottaa huomioon komission 11. maaliskuuta 2011 antaman tiedonannon ”Consumers at home in the single market”, 5th Edition of the Consumer Conditions Scoreboard (SEC(2011)0299),
- ottaa huomioon yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 24. lokakuuta 1995 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 95/46/EY ⁽⁴⁾,
- ottaa huomioon henkilötietojen käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sähköisen viestinnän alalla 12. heinäkuuta 2002 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/58/EY ⁽⁵⁾,
- ottaa huomioon tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista 8. kesäkuuta 2000 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/31/EY ⁽⁶⁾,
- ottaa huomioon 9. maaliskuuta 2010 antamansa päätöslauselman kuluttajansuojasta ⁽⁷⁾,

⁽¹⁾ Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2011)0491.

⁽²⁾ EUVL C 50 E, 21.2.2012, s. 1.

⁽³⁾ Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2010)0484.

⁽⁴⁾ EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31.

⁽⁵⁾ EYVL L 201, 31.7.2002, s. 37.

⁽⁶⁾ EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1.

⁽⁷⁾ EUVL C 349 E, 22.12.2010, s. 1.

Tiistai 22. toukokuuta 2012

- ottaa huomioon 9. maaliskuuta 2010 antamansa päätöslauselman sisämarkkinoiden tulostaulusta ⁽¹⁾,
 - ottaa huomioon 13. tammikuuta 2009 antamansa päätöslauselman sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla annetun direktiivin 2005/29/EY sekä harhaanjohtavasta ja vertailevasta mainonnasta annetun direktiivin 2006/114/EY saattamisesta osaksi kansallista lainsäädäntöä, täytäntöönpanosta ja voimaansaattamisesta ⁽²⁾,
 - ottaa huomioon 3. syyskuuta 2008 antamansa päätöslauselman naisten ja miesten tasa-arvoon vaikuttavasta markkinoinnista ja mainonnasta ⁽³⁾,
 - ottaa huomioon erityiseurobarometrin 342 kuluttajien vaikutusmahdollisuuksista,
 - ottaa huomioon komission maaliskuussa 2010 julkaiseman analyttisen selonteon ”Attitudes towards cross-border sales and consumer protection” (Flash Eurobarometer 282),
 - ottaa huomioon medialukutaitoa digitaalisessa ympäristössä koskevan eurooppalaisen toimintamallin,
 - ottaa huomioon komission suuntaviivat sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla annetun direktiivin soveltamisesta (SEC(2009)1666),
 - ottaa huomioon työjärjestyksen 48 artiklan,
 - ottaa huomioon sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunnan mietinnön (A7-0155/2012),
- A. ottaa huomioon, että kuluttajien oikeuksien ja kuluttajansuojan edistäminen ovat oleellisten Euroopan unionin politiikkojen – etenkin sisämarkkinoiden vahvistamisen – ja Eurooppa 2020 -tavoitteiden saavuttamisen kannalta keskeisiä arvoja;
- B. katsoo, että EU:n kuluttajapolitiikan tavoitteena pitäisi olla kuluttajien laajat vaikutusmahdollisuudet ja kaikkien kuluttajien suojeleminen;
- C. katsoo, että sisämarkkinoilla on varmistettava myös kaikkien kuluttajien suojelun korkea taso ja että on kiinnitettävä erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien erityistarpeisiin ja heidän valmiuksiensa vahvistamiseen;
- D. katsoo, että haavoittuvassa asemassa olevia kuluttajia koskeva laajalti käytetty käsite perustuu siihen, että haavoittuvuus on endogeenista, ja kohdistuu heterogeeniseen ryhmään, joka koostuu henkilöistä, jotka luokitellaan siihen pysyvästi henkisen, fyysisen tai psyykkisen vammaisuuden, iän, herkkäuskaisuuden tai sukupuolen perusteella, ja että käsitteeseen olisi sisällytettävä myös haavoittuvassa tilanteessa olevat kuluttajat, eli sellaiset kuluttajat, jotka ovat joutuneet väliaikaisesti haavoittuvaan tilanteeseen, koska heidän tilanteensa ja ominaisuuksiensa sekä ulkopuolisen ympäristönsä välillä on kuilu, ja katsoo, että tämän osalta on otettava huomioon koulutuksen, sosiaalisen ja taloudellisen tilanteen (muun muassa ylivelkaantuneisuus) sekä internetin saatavuuden kaltaiset näkökohdat; ottaa huomioon, että kaikki kuluttajat voivat elämänsä aikana joutua haavoittuvaan asemaan ulkoisten tekijöiden ja markkinoiden vaikutuksen vuoksi tai koska heillä on vaikeuksia saada ja ymmärtää asianmukaista kuluttajatietoa, joten he tarvitsevat erityistä suojelua;

Haavoittuvuus ja haavoittuvassa asemassa oleva kuluttaja

1. panee merkille, että haavoittuvuuteen liittyvien tilanteiden monimuotoisuus silloin, kun kuluttaja kuuluu lakisääteiseen turvajärjestelmään tai kun hän on alakohtaisessa tai erityisessä väliaikaisessa haavoittuvuuteen liittyvässä tilanteessa, vaikeuttaa yhtäläistä kohtelua ja kattavan lainsäädännön hyväksymistä, mikä onkin saanut aikaan sen, että haavoittuvuuteen liittyvää ongelmaa on käsitelty tähän mennessä tapauskohtaisesti sekä lainsäädännössä että politiikoissa; korostaa, että kuluttajien haavoittuvuuteen liittyvää ongelmaa on Euroopan unionin lainsäädännössä käsiteltävä horisontaalisena tehtävänä ja ottaen huomioon kuluttajien erilaiset tarpeet, kyvyt ja olosuhteet;

⁽¹⁾ EUVL C 349 E, 22.12.2010, s. 25.

⁽²⁾ EUVL C 46 E, 24.2.2010, s. 26.

⁽³⁾ EUVL C 295 E, 4.12.2009, s. 43.

Tiistai 22. toukokuuta 2012

2. korostaa, että jäsenvaltioiden on toteutettava asianmukaisia toimia ja varmistettava riittävät suojatoimet haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien suojelemiseksi;
3. korostaa, että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien oikeuksia koskevassa strategiassa on keskityttävä vahvistamaan heidän oikeuksiaan ja varmistamaan, että ne todella turvataan ja pannaan täytäntöön, ja kuluttajille on annettava kaikki tarvittavat keinot sen varmistamiseksi, että he voivat tehdä asianmukaiset päätökset ja vaikuttaa asiaan käytetystä välineestä riippumatta; katsoo, että koska EU:n on keskityttävä suojelemaan tehokkaasti kaikkien kuluttajien oikeuksia, ”keskivertokuluttajaa” koskevasta käsitteestä puuttuu tiettyihin tapauksiin mukautumisessa tarvittava joustavuus ja että se ei vastaa joskus todellista tilannetta;
4. korostaa, että kuluttajien haavoittuvaa asemaa käsittelevän strategian on oltava oikeasuhtainen, jotta yksilönvapauksia ja kuluttajien vapaata valintaa ei rajoiteta;
5. pyytää komissiota ja kannustaa jäsenvaltioita seuraamaan jatkuvasti ja tarkasti sosiaalisia ja kulutukseen liittyviä käyttäytymismalleja ja tilanteita, joiden seurauksena tietyt ihmisryhmät tai yksilöt saattavat joutua haavoittuvaan asemaan, esimerkiksi analysoimalla kuluttajavaateita, ja pysäyttämään haavoittuvuuden tarvittaessa erityistoimilla, jotta suoja varmistetaan kaikille kuluttajille heidän kyvyistään ja elämänvaiheestaan riippumatta;
6. muistuttaa, että eri jäsenvaltioissa on edelleen eroja samalla tavaramerkillä varustettujen tuotteiden välillä, mikä tekee tiettyjen valtioiden kuluttajista suojattomampia; korostaa, että nykyisen lainsäädäntökehityksen puitteissa ei voida poistaa tuotteiden laatueroja eri jäsenvaltioissa, ja kehottaa komissiota täydentämään kuluttajalainsäädäntöä vastaavasti;

Nykyisen lainsäädäntökehityksen arviointi

7. panee merkille, että sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla 11. toukokuuta 2005 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2005/29/EY otettiin esiin kuluttajien haavoittuvuutta koskeva kysymys, jossa keskityttiin sellaisiin kuluttajiin mahdollisesti kohdistuvaan ”sopimattomaan vaikuttamiseen”, joiden oma tahto ei ole täysin kehittynyt; panee merkille, että direktiivissä 2005/29/EY keskitytään ensisijassa haavoittuvuuteen liittyvään ongelmaan kuluttajien taloudellisia etuja koskevasta näkökulmasta,
8. huomauttaa, että kuluttajien oikeuksista annetussa direktiivissä 2011/83/EU, joka on uusin kuluttajan-suojaa koskeva säädös, vahvistetaan ennen sopimuksen tekoa annettavia ja sopimukseen liittyviä tietoja koskevia vaatimuksia ja oikeutta peruuttaa sopimus siinä tapauksessa, että tavarantoimittaja tai myyjä on rikkinut laillista velvoitettaan tarjota oleellisia tietoja, ja siinä edellytetään, että tiedot on tarjottava selvällä ja ymmärrettävällä tavalla; toteaa, että direktiiviin 2011/83/EU kuulumattomilla aloilla olisi myös toteutettava asianmukaisia ja tehokkaita toimenpiteitä, kun voi esiintyä erityistä haavoittuvuutta, kuten rahoitus- tai liikennealalla;

Vaikutusmahdollisuudet: kuluttajan vastuu omasta suojelestaan

9. katsoo, että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien oikeuksien vahvistaminen merkitsee lainsäädännön kehittämisen ja heidän oikeuksiensa tehokkaan toimeenpanon lisäksi sitä, että vahvistetaan heidän kykyään tehdä parhaita mahdollisia päätöksiä itsenäisesti; paneekin tyytyväisenä merkille komission pyrkimykset edistää kuluttajien vaikutusmahdollisuuksia tarjoamalla helposti saatavia ja ymmärrettäviä tietoja sekä kuluttajavalistusta, koska kaikki tähän liittyvät toimet johtavat tehokkaampiin ja oikeudenmukaisempiin sisämarkkinoihin ja tukee voimakkaasti näitä pyrkimyksiä; on kuitenkin huolissaan siitä, että tällainen lähestymistapa on ehkä riittämätön haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien suojelemiseksi, koska heidän haavoittuvuutensa saattaa aiheutua siitä, että heidän on vaikea saada tai arvioida heille annettuja tietoja; pyytää komissiota luomaan kuluttajapolitiikan kaikille eurooppalaisille kuluttajille ja varmistamaan, että haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat voivat käyttää samoja tavaroita ja palveluita ja että heitä ei johdeta harhaan;
10. panee merkille, että monien kuluttajien haavoittuva asema on seurausta varmuuden puutteesta ja saatujen tietojen tai käytettävissä olevien mahdollisuuksien puutteellisesta ymmärtämisestä tai siitä, että käytössä olevat valitus- ja muutoksenhakujärjestelmät eivät ole tiedossa ja että nämä esteet kasvavat rajat ylittävän kulutuksen ja ovelta ovelle -myynnin, rajat ylittävä verkkokauppa mukaan luettuna, yhteydessä;

Tiistai 22. toukokuuta 2012

11. kehottaa Euroopan unionia ja jäsenvaltioita kiinnittämään enemmän huomiota ja antamaan lisää resursseja kuluttajaneuvontaan ja valistuskampanjoihin, joilla annetaan tälle kuluttajaryhmälle asianmukaista tietoa;

12. kehottaa tästä syystä komissiota ja jäsenvaltioita edistämään ja kehittämään edelleen olemassa olevia aloitteita (kuten Dolcetaa, Euroopan kuluttajakeskusten verkostoa jne.) sekä varmistamaan, että ne ovat keskenään yhdenmukaisia, jotta voidaan parantaa kuluttajatietoja ja -valistusta;

13. korostaa, että kuluttajat ovat tavallisesti sopimussuhteissa heikommassa asemassa olevia osapuolia; kehottaa yrityksiä edistämään ja kehittämään itsesääntelyaloitteita, joilla vahvistetaan haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien oikeuksien suojelua ja varmistetaan, että heillä on saatavillaan parempia ja selkeitä tietoja, ja edistetään kaikkien kuluttajien kykyä ymmärtää ja arvioida sopimuksia; kehottaa toimivaltaisia kansallisia viranomaisia tarjoamaan tähän liittyviä kannustimia sekä kuluttajien tarvittavaa oikeussuojaa;

Tiedotus ja sääntely

14. pyytää komissiota ja jäsenvaltioita varmistamaan paremmin, että tiettyjen tuotteiden turvanormeja ja toimintavaatimuksia koskevassa kehittämistyössä korostetaan laatuvaatimuksia ja suojaomienpiteitä ja että tarve varmistaa riittävä suoja haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajille otetaan tehokkaasti huomioon; panee merkille, että suunnitellussa käytössä ei ehkä oteta huomioon haavoittuvassa tilanteessa olevien kuluttajien kohtaamia erityisiä riskejä, etenkin mitä tulee näkövammaisten mahdollisuuteen käyttää välttämättömiä arkeen liittyviä tuotteita; ehdottaakin, että tiettyjen tuotteiden turvanormeja ja vaatimuksia koskevassa sääntelyssä otetaan mahdollisuuksien mukaan suunnitellun käytön lisäksi huomioon myös mahdollinen käyttö; pyytää että yleistä tuoteturvallisuutta koskevan direktiivin tulevassa uudelleentarkastelussa otetaan nämä huolenaiheet huomioon;

15. pyytää jäsenvaltioita ja komissiota keskittymään ponnisteluissaan vammaisille henkilöille suunnattujen merkintöjen helpompaan käytettävyyteen muun muassa yhdenmukaistamalla niitä, hyvien toimintatapojen jakamiseen yrityksille ja niiden täytäntöönpanon kannustamiseen ja toimimaan – myös Euroopan unionin resursseja käytettäessä – sen puolesta, että yritykset voisivat tarjota helpommin tietoja ja palveluja kaikille kansalaisille soveltuvassa muodossa;

16. pyytää jäsenvaltioita allekirjoittamaan ja ratifioimaan 13. tammikuuta 2000 tehdyn yleissopimuksen aikuisten kansainvälisestä suojelusta, joka koskee sellaisten aikuisten suojelemista kansainvälisissä tilanteissa, jotka eivät voi henkilökohtaisten ominaisuuksiensa heikentymisen tai riittämättömyyden vuoksi suojella etujaan;

17. kehottaa komissiota ja neuvostoa ottamaan haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien oikeuksien vahvistamisen keskeiseksi painopisteeksi parhaillaan tarkasteltavassa kuluttajaohjelmaa vuosiksi 2014-2020 koskevassa asetusehdotuksessa ja eurooppalaisen kuluttaja-asioiden toimintaohjelman tulevan julkistamisen yhteydessä;

18. kehottaa komissiota sisällyttämään kuluttajien haavoittuvaa asemaa koskevan ulottuvuuden kuluttajamarkkinoiden tulostaulua koskevaan työhön esimerkiksi erittelemällä tiedot iän, koulutustason tai sosioekonomisten tekijöiden perusteella, jotta haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien tarpeista saadaan selkeämpi kuva;

19. pyytää komissiota ja jäsenvaltioita tarjoamaan yritysten sosiaalista vastuuta koskevien periaatteiden mukaisesti kannustimia yrityksille, jotta näkövammaisten kuluttajien tilanteen helpottamiseksi luodaan vapaaehtoinen järjestelmä teollisuustuotteiden pakkausetikettien merkitsemisestä pistekirjoituksella (merkintöihin sisältyisi vähintään tuotetyyppi ja viimeinen käyttöpäivä);

20. pyytää samassa hengessä jäsenvaltioita ja komissiota kannustamaan sellaisten kaikkien tarpeet huomioon ottavien tavaroiden, palveluiden, laitteiden ja tilojen tutkimusta ja kehittämistä, joita kaikki voivat käyttää kaikin tavoin ilman mukautuksia tai erikoisuunnittelua;

Tiistai 22. toukokuuta 2012

Erityisen ongelmalliset alat

21. toteaa, että kansainvälisillä foorumeilla on tunnustettu, että rahoitusmarkkinoilla kuluttajia on suojeltava tiedottamisen ja sääntelyn avulla, ja että näiden markkinoiden monimutkaisuuden seurauksena kaikki kuluttajat ovat potentiaalisesti haavoittuvassa asemassa; panee merkille, että tällainen monimutkaisuus saattaa johtaa kuluttajien ylivelkaantumiseen; panee merkille, että komission tuore tutkimus osoitti, että 70 prosenttia rahoituslaitosten ja -yritysten verkkosivustoista sisälsi perusvirheitä, jotka koskivat mainontaa ja tarjottujen tuotteiden perustietoja, ja että kustannukset esitettiin harhaanjohtavasti; korostaa, että rahoituspalvelujen alalla olisi tehtävä enemmän, jotta niiden tarjoamien tuotteiden ja palveluiden luonteesta annetaan selkeitä ja yksinkertaisia tietoja, ja kehottaa kaikkia sidosryhmiä kehittämään tehokkaita finanssiosaamista koskevia ohjelmia;

22. pyytää, että tiedot ovat paremmin kohdennettuja ja että niitä jaetaan kaikkien, ei vain virallisten kanavien kautta, vaan myös kuluttajajärjestöjen sekä alueellisten, kunnallisten ja paikallisten toimistojen, jotka ovat lähempänä, näkyvämpiä ja paremmin liikuntarajoitteisten saatavilla, kautta;

23. korostaa, että unionin ja jäsenvaltioiden tasolla on otettava käyttöön kohdennettuja toimia erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia kuluttajia varten, koska edellisen Eurobarometri-tutkimuksen tuloksien perusteella niiden kuluttajien osuus, jotka katsovat, että heillä on tarpeeksi tietoja ja heitä suojellaan, on alle 50 prosenttia, ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevilla on vaikeuksia ymmärtää käytössään olevia vaihtoehtoja, he eivät ole tietoisia oikeuksistaan, he kohtaavat enemmän ongelmia ja he epäröivät ryhtyä ongelmien ilmetessä toimenpiteisiin;

24. korostaa, että lapset ja nuoret, jotka kärsivät yhä enemmän liikkumattomuuden ja ylipainoisuuden seurauksista, ovat alttiimpia paljon rasvaa, suolaa ja sokeria sisältävien elintarvikkeiden mainonnalle; pitää myönteisenä yritysten käyttöönottamia itsesääntelyaloitteita ja käytäntösääntöjä, joilla rajoitetaan lasten ja nuorten altistumista elintarvikkeiden mainonnalle (kuten ne, jotka otettiin käyttöön ruokavaliota, liikuntaa ja terveyttä käsittelevän komission toimintafoorummin yhteydessä), ja kehottaa kaikkia sidosryhmiä valistamaan lapsia ja nuoria sekä heidän hoitajiaan ja antamaan heille tietoa tasapainoisen ruokavalion ja aktiivisten ja terveellisten elintapojen merkityksestä; kehottaa komissiota tässä yhteydessä analysoimaan perusteellisesti, tarvitaanko lapsille ja nuorille suunnattujen mainosten osalta tiukempia säännöksiä; kehottaa komissiota sisällyttämään lasten suojelun yhdeksi kuluttajia koskevan toimintasuunnitelman päätavoitteista ja kiinnittämään erityistä huomiota aggressiiviseen tai harhaanjohtavaan televisio- ja verkkomainontaan;

25. kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita lisäämään kuluttajien tietoisuutta tuoteturvallisuudesta ja etenkin suuntaamaan nämä toimet erityisen haavoittuvassa asemassa oleviin kuluttajaryhmiin, kuten lapsiin ja raskeana oleviin naisiin;

26. ilmaisee huolensa siitä, mitä vaikutuksia haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajille aiheutuu verkossa esiintyvän käyttötottumuksia seuraavan mainonnan rutiininomaisesta käytöstä ja tunkeilevan verkkomainonnan kehittymisestä erityisesti verkkoyhteisöpalvelujen käytön välityksellä; kehottaa jälleen komissiota tekemään vuoden 2012 loppuun mennessä yksityiskohtaisen selvityksen harhaanjohtavan ja aggressiivisen mainonnan vaikutuksesta haavoittuvassa asemassa oleviin kuluttajiin ja erityisesti lapsiin ja nuoriin;

27. korostaa sitä seikkaa, että rahoitussijoitustuotteiden mainoksissa ei selvitetä useinkaan riittävästi niihin liittyviä riskejä ja korostetaan liikaa mahdollisia hyötyjä, jotka eivät useinkaan konkretisoidu, mistä syystä rahoituspalvelutuotteiden kuluttajat voivat menettää pääomansa; kehottaa komissiota ottamaan käyttöön tiukemmat mainontanormit, kun on kyse kehittyneistä rahoitustuotteista, joita suunnataan piensijoittajille, jotka eivät ole mahdollisesti täysin perillä taloudellisesta riskistä, ja sisällyttämään vaatimuksen siitä, että sijoittajille mahdollisesti aiheutuvat tappiot on nimenomaisesti mainittava;

28. katsoo, että lapset ja nuoret ovat erityisen alttiita aggressiiviselle markkinoinnille ja mainonnalle; kehottaa komissiota tekemään yksityiskohtaisen selvityksen harhaanjohtavan ja aggressiivisen mainonnan vaikutuksesta haavoittuvassa asemassa oleviin kuluttajiin ja erityisesti lapsiin ja nuoriin;

29. korostaa, että lapset ja nuoret ovat erityisen haavoittuvassa asemassa, kun on kyse älypuhelimien ja verkkopelien kaltaisen viestintätekniikan käytöstä; katsoo, että olisi otettava käyttöön suojatoimia, jotta tällaisessa tilanteessa vältetään liian suurten laskujen periminen;

Tiistai 22. toukokuuta 2012

30. panee merkille, että olemassa olevasta lainsäädännöstä huolimatta kuluttajat kohtaavat usein vaikeuksia matkoilla ja ovat usein haavoittuvassa asemassa erityisesti siinä tapauksessa, että heidän matkansa perutaan tai viivästyy; toteaa, että tällainen tilanne on vieläkin vaikeampi, jos kuluttaja on vammainen; kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin, joilla varmistetaan muun muassa matkustajien oikeuksia ja hintojen avoimuutta koskevien tietojen parempi saatavuus ja mahdollisuudet käyttää korvausmenettelyjä; pyytää komissiota ottamaan EU:n matkustajien oikeuksia koskevan lainsäädännön suunnitellun tarkistamisen yhteydessä huomioon haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien ja etenkin liikuntarajoitteisten ja vammaisten kuluttajien tilanteen ja tarkistamaan korvaustasoja, -kriteerejä ja -menettelyjä ja varmistamaan, että nykyisiä tasoja ei heikennetä;

31. panee merkille, että palvelujen digitalisoitumisesta voi seurata, että kuluttajat, jotka eivät voi tietyistä syistä päästä internetiin tai käyttää sitä, ovat usein haavoittuvassa asemassa, koska he eivät voi täysin hyödyntää verkkokaupan tarjoamia mahdollisuuksia ja että merkittävä osa sisämarkkinoista ei ole siitä syystä heidän ulottuvillaan, koska he maksavat enemmän samoista tuotteista tai tarvitsevat muiden apua; kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita lisäämään kuluttajien luottamusta ja poistamaan rajat ylittävän sähköisen kaupankäynnin rajoja kehittämällä tehokasta politiikkaa, jossa kiinnitetään erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa oleviin kuluttajiin kaikissa toimenpiteissä, joilla pyritään kuromaan umpeen digitaalinen kuilu; kehottaa jäsenvaltioita ja komissiota esittämään nopeammin kaikkia EU:n kansalaisia ja kuluttajia hyödyttävän Euroopan digitaalistrategian; katsoo, että yhteiskuntaa kokonaisuudessaan ja erityisesti yrityksiä olisi kannustettava, jotta haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajille ja myös ikäihmisille annetaan tietoja ja mahdollisuus hyötyä digitalisoitumisen eduista kaikilta osin;

32. korostaa, että tärkeimpien toimitusmarkkinoiden vapauttaminen on lisännyt kilpailua, mikä voi hyödyttää kuluttajia, jos he saavat asianmukaista tietoa, pystyvät vertailemaan hintoja ja vaihtamaan tavaran-toimittajaa; panee merkille, että tärkeimpien toimitusmarkkinoiden, kuten energia- tai televiestintäalan avoimuuden puute on saattanut aiheuttaa joissakin tapauksissa lisää vaikeuksia kuluttajille yleensä ja erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajille etenkin, kun kyse on heidän tarpeilleen parhaiten soveltuvan tariffin selvittämisestä, tavarantoimittajien vaihtamisesta ja veloitettujen yksikköjen ymmärtämisestä; kehottaa komissiota, jäsenvaltioita ja yrityksiä toteuttamaan kaikki asianmukaiset toimet sen varmistamiseksi, että kuluttajien ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien saatavilla on selkeää, ymmärrettävää ja vertailukelpoista tietoa maksuista, ehdoista ja muutoksenhakukeinoista ja että he voivat vaihtaa helposti palveluntarjoajaa;

33. kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita varmistamaan, että parhaillaan tarkasteltavassa ehdotuksessa direktiiviksi kuluttajariitojen ratkaisemisesta tuomioistuinten ulkopuolella ja ehdotuksessa asetukseksi kuluttajariitojen ratkaisemisesta verkkovälitteisiä ratkaisujärjestelmiä hyödyntäen varmistetaan, että haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat voivat käyttää tehokkaasti maksuttomia tai mahdollisimman huokeita vaihtoehtoisia riidanratkaisukeinoja; kehottaa komissiota tarkastelemaan asianmukaisia mekanismeja, joilla varmistetaan, että haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien tarpeet ja oikeudet otetaan asianmukaisesti huomioon siinä yhteydessä, kun EU:n tasolla perustetaan ryhmäkannejärjestelmä;

34. pyytää komissiota ja jäsenvaltioita tekemään yhteistyötä haavoittuvuuden torjuntaa koskevan laajan ja johdonmukaisen poliittisen ja oikeudellisen strategian hyväksymiseksi ja ottamaan huomioon kunkin tilanteen erilaisuuden ja monimutkaisuuden;

*

* *

35. kehottaa puhemiestä välittämään tämän päätöslauselman neuvostolle ja komissiolle sekä jäsenvaltioiden hallituksille ja parlamenteille.