

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti“

(COM(2012) 225 final)

(2013/C 11/12)

Pranešėja **Reine-Claude MADER**

Komisija, vadovaudamasi Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 304 straipsniu, 2012 m. gegužės 22 d. nusprendė pasikonsultuoti su Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetu dėl

Komisijos komunikato Tarybai, Europos Parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti“

COM(2012) 225 final.

Bendrosios rinkos, gamybos ir vartojimo skyrius, kuris buvo atsakingas už Komiteto parengiamąjį darbą šiuo klausimu, 2012 m. spalio 25 d. priėmė savo nuomonę.

484-ojoje plenarinėje sesijoje, įvykusioje 2012 m. lapkričio 14–15 d. (lapkričio 14 d. posėdis), Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas priėmė šią nuomonę 143 nariams balsavus už, 1 – prieš ir 2 susilaikius.

1. Išvados ir rekomendacijos

1.1 2012 m. gegužės 22 d. Europos Komisija priėmė Europos vartotojų darbotvarkę. Dokumente nustatytas vartotojų politikos strateginis pagrindas užsibrėžiant keturis pagrindinius tikslus: gerinti vartotojų saugą, gerinti informuotumą, gerinti priemones, kurios priimtos siekiant užtikrinti teises ir atlyginti žalą, pritaikyti teises ir pagrindines politikos sritis prie ekonominių ir socialinių pokyčių. Darbotvarkė dera su strategija „Europa 2020“.

1.2 EESRK pritaria Komisijai, kad vartotojai atlieka be galo svarbų vaidmenį, nes jie yra pagrindiniai ekonomikos augimo skatintojai, ir kad būtina atsižvelgti į aplinkybes, kuriomis jie gyvena.

1.3 EESRK pritaria darbotvarkės tikslams, bet nerimauja, ar jie dera su „Vartotojų programos“ tikslais ir ar pakaks skirtų išteklių, nes atrodo, kad jų numatyta per mažai palyginti su užsibrėžtais ketinimais.

1.4 EESRK primena, kad rengiant ir įgyvendinant bet kokią ES politiką turi būti atsižvelgiama į vartotojų interesus. Komitetas palankiai vertina tai, kad vartotojų darbotvarkėje Komisija siūlo viename dokumente pateikti daugumą atskiruose dokumentuose išdėstytų ES iniciatyvų dėl Europos vartotojų politikos. Ši darbotvarkė – reikšmingas žingsnis, pabrėžiantis vartotojų poreikių ir lūkesčių svarbą rengiant ES politiką.

1.5 EESRK teigiamai vertina tai, kad pripažįstamas svarbus vartotojų asociacijų vaidmuo. Joms turi būti skirti pavestas

užduotis įgyvendinti atitinkantys ištekliai. Ypač sveikintina, kad šioje darbotvarkėje Europos Komisija išreiškia ketinimą bendradarbiauti su nacionalinėmis valdžios institucijomis, kad būtų labiau pripažintas šių asociacijų vaidmuo.

1.6 EESRK rūpinasi, kad didelis dėmesys būtų skiriamas pažeidžiamiems asmenims, visų pirma atsižvelgiant į dabartinę ekonominę ir socialinę padėtį. Todėl Komitetas pritaria darbotvarkėje numatytoms iniciatyvoms dėl finansinės įtraukties ir priegios prie pagrindinių paslaugų.

1.7 EESRK pabrėžia, kad didelį dėmesį skiria tvarų vystymąsi skatinantiems veiksams. Todėl pritaria Komisijos susirūpinimui dėl energijos valdymo ir poreikio atsižvelgti į ekologinį projektavimą. Be to, EESRK pabrėžia, kad būtina taikyti veiksmingas priemones etikos ir ekologijos standartams griežtinti produktų (visų pirma įvežamų iš trečiųjų šalių) gamybos ir platinimo srityse.

1.8 EESRK laikosi nuomonės, kad norint užtikrinti saugų produktų kelią iš gamybos į vartojimo vietą ir sudaryti sąlygas sveikai ir sąžiningai ir konkurencijai svarbiausia griežtinti maisto saugos reikalavimus. Priemonės, kurios turi būti priimtos, taip pat padės susigrąžinti vartotojų pasitikėjimą, sumažėjusį dėl įvairių su sveikata susijusių krizių.

1.9 Komitetas palankiai vertina visas iniciatyvas, padedančias vartotojams gauti jų poreikius atitinkančią informaciją. Tačiau primena, kad vartotojų švietimas neatleidžia prekybininkų nuo jų pareigų.

1.10 EESRK pritaria iniciatyvoms, kurių tikslas užtikrinti, kad būtų laikomasi vartojimo teisės, ją tobulinti ir sukurti veiksmingų žalos atlyginimo priemonių. Todėl Komitetas primena, kad alternatyvių ginčų sprendimo būdų sistemos turi būti nepriklausomos bylos šalių atžvilgiu. Galiausiai, kaip jau pabrėžė įvairiose nuomonėse, Komitetas pritaria kolektyviniams ieškiniams ir laikosi nuomonės, kad nebegalima atidėlioti Europos lygmens priemonės įvedimo.

2. Komisijos pasiūlymo santrauka

2.1 2012 m. gegužės 22 d. Europos Komisija priėmė Europos vartotojų darbotvarkę. Dokumente nustatytas artimiausių metų vartotojų politikos strateginis pagrindas. Darbotvarkė dera su strategija „Europa 2020“ ir papildo kitas iniciatyvas, pavyzdžiui, iniciatyvą dėl vartotojų programos 2014–2020 m. laikotarpiui.

2.2 Komisija norėtų, kad 500 mln. Europos vartotojų, kurių išlaidos sudaro 56 proc. ES BVP, bendroje rinkoje būtų skiriamas didžiausias dėmesys, kadangi jie yra pagrindiniai ekonomikos augimo dalyviai, nes „skatinant paklausą galima padėti ES įveikti krizę“.

2.3 Norint pasiekti šį tikslą ir padidinti vartotojų pasitikėjimą, darbotvarkėje didžiausias dėmesys skiriamas keturiems uždaviniams:

2.3.1 Gerinti vartotojų saugą

Siekdama išspręsti su produktų ir paslaugų (neatsižvelgiant į jų kilmės vietą) pateikimu rinkai susijusias problemas, Komisija norėtų gerinti jų saugą reglamentuojančią sistemą ir griežtinti rinkos priežiūros taisykles vykdant „pirmosios grandies saugos“ kontrolę produktų saugos ir atitikties srityse.

Komisija pabrėžia, kad būtina stiprinti saugą įvairiais maisto grandinės etapais.

Šiuo tikslu Komisija paragins valstybes nares glaudžiau bendradarbiauti.

2.3.2 Gerinti informuotumą

Komisijos nuomone, vartotojams turi būti pateikta aiški, patikima ir palyginama informacija bei priemonės, reikalingos, kad jie suprastų savo teises. Todėl reikėtų didinti vartotojų informuotumą ir supratimą apie jų teises ir interesus. Komisija mano, kad prekybininkai taip pat turi informuoti vartotojus, todėl imsis reikiamų iniciatyvų, kad tai būtų įtraukta į įmonių socialinę atsakomybę. Komisija pripažįsta, kad vartotojų asociacijoms tenka svarbus vaidmuo platinant šią informaciją ir atstovaujant vartotojams bei juos ginant.

2.3.3 Gerinti teisių vykdymo ir žalos atlyginimo priemonės

Komisija ketina užtikrinti veiksmingą vartojimo teisės aktų laikymąsi ir pasiūlyti vartotojams veiksmingų ginčų sprendimo priemonių. Ji numato tobulinti esamus tarptautinių ginčų sprendimo mechanizmus (neatsižvelgiant į prekybos būdą) ir stiprinti bendradarbiavimą su trečiosiomis šalimis bei pagrindinėmis tarptautinėmis organizacijomis.

2.3.4 Pritaikyti teises ir pagrindines politikos sritis prie ekonominių ir socialinių pokyčių

Komisija laikosi nuomonės, kad jos pasiūlymai turi atitikti besikeičiančius vartojimo įpročius, visų pirma skaitmeniniame amžiuje. Ji pabrėžia, kad pasiūlymuose būtina atsižvelgti į pažeidžiamų vartotojų poreikius ir mano, kad reikia skatinti rinktis su tvaria ekonomika susijusius sprendimus.

2.4 Darbotvarkėje numatyti tikslai daugiausia susiję su penkiais sektoriais: skaitmeniniu, finansinių paslaugų, maisto produktų, energetikos ir kelionių bei transporto.

3. Bendrosios pastabos

3.1 EESRK pritaria Komisijai, kad vartotojai atlieka be galo svarbų vaidmenį, nes jie yra pagrindiniai ekonomikos augimo skatintojai. Komitetas taip pat pritaria artimiausių metų tikslams ir Komisijos nuomonei, kad būtina atsižvelgti į aplinkybes, kuriomis gyvename. Krizė neigiamai paveikė vartotojų perkamąją galią. Tačiau keičiasi ir vartojimo įpročiai. Jie susiję su vis didesniu techninių žinių poreikiu ir kartais didesnėmis lėšomis.

3.2 Nors Europos Sąjungos reguliavimo pagrindas tvirtas, įgyvendinant taisykles vis dar kyla sunkumų: vartotojams skiriama nepakankamai priemonių jų teisėms užtikrinti, o skundų nuolat daugėja, trūksta patikimos informacijos vartotojams, nors šiaip yra įvairiomis formomis pateiktos informacijos perteklius.

3.3 Darbotvarkėje pateikiamiems principiniams teiginiams Komitetas gali tik pritarti, bet kyla klausimas dėl darbotvarkės derėjimo su „Vartotojų programa“ ir šios politikos įgyvendinimo.

3.4 Šiuo klausimu 2012 m. kovo 28 d. nuomonėje⁽¹⁾ EESRK pabrėžė, kad trūksta išteklų „vartotojų“ politikai ir išreiškė nerimą dėl galimybių įgyvendinti plataus užmojo programą skiriant deklaruojamų siekių aiškiai neatitinkantį biudžetą.

⁽¹⁾ OL C 181, 2012 6 21, p. 89.

3.5 Komisija pateikė išsamų sąrašą iniciatyvų, kurių bus imtasi darbotvarkės tikslams pasiekti. Tačiau svarbiausia, kad šios iniciatyvos būtų kokybiškos ir lengvai taikomos, kad padėtų veiksmingai užtikrinti tikrai aukštą vartotojų apsaugos lygį. Tik tada, kai darbotvarkės priemonės bus priimtos ir valstybės narės bei kiti suinteresuotieji subjektai jas įgyvendins, jos duos rezultatų vartotojams.

3.6 Šiomis aplinkybėmis EESRK konstatuoja, kad trūksta skaidraus ir veiksmingo proceso, kad būtų galima įvertinti šios darbotvarkės įgyvendinimą ir rezultatus. EESRK prašo Europos Komisijos nustatyti vertinimo kriterijus ir kokybės rodiklius, kurie padėtų įvertinti kasmetinę pažangą, ir kas pusantrų metų skelbti darbotvarkės įgyvendinimo ataskaitą.

3.7 Darbotvarkė rodo, kad „vartotojų“ politika apima labai daug sričių, o tai dar kartą patvirtina, kad būtina, kaip EESRK jau pabrėžė, rengiant ir įgyvendinant bet kokią Bendrijos politiką atsižvelgti į vartotojų interesus. Vis dėlto EESRK stebisi, kad darbotvarkėje nenumatyta vartotojų apsauga medicinos srityje, susijusi su farmacijos produktais ir medicinos įranga, nors dėl šių produktų vartotojams ir pacientams padarytos žalos daugelyje valstybių narių vyko daug diskusijų žiniasklaidoje. EESRK nuomone, holistinė vartotojų apsaugos politika turi apimti ir medicinos bei farmacijos sritis ir spręsti jose kylančius saugos, informavimo ir vartotojų teisių įgyvendinimo klausimus.

3.8 EESRK palankiai vertina Komisijos norą paraginti prekybininkus dalyvauti įgyvendinant vartotojų apsaugos politiką. Todėl skubiai reikėtų numatyti verslininkams mokymus apie vartotojų teises. Reikėtų paskatinti atitinkamų įmonių organizacijų tinklus imtis šių veiksmų ir, padedant Europos Komisijai, kuo greičiau parengti mokymo modulius, skirtus būtent MVĮ.

3.9 EESRK ragina Europos Komisiją pakviesti atitinkamus asmenis ir suinteresuotuosius subjektus dalyvauti įgyvendinant darbotvarkę ir daugiau konsultuotis su jais, visų pirma su vartotojų organizacijomis, kad būtų užtikrintas tinkamas dalyvavimas rengiant jiems rūpimą politiką.

4. Konkrečios pastabos

4.1 Sauga

4.1.1 EESRK tvirtai remia produktų saugos teisės aktų peržiūrą siekiant vartotojams užtikrinti patikimus produktus ir paslaugas.

4.1.2 Jo nuomone, įvedus praktiškas, bendras ir modernias kontrolės ir bendradarbiavimo metodus taisykles, įskaitant ir su kompetentingomis gamybos vietų valdžios institucijomis, bus

galima geriau prižiūrėti rinką ir užtikrinti sąžiningą konkurenciją, naudingą ir visoms įmonėms, ir vartotojams. Be to, EESRK norėtų sužinoti, kokia vieta ir išteklių numatyti standartizavimui.

4.1.3 EESRK mano, kad norint susigrąžinti vartotojų pasitikėjimą, sumažėjusį dėl įvairių su sveikata susijusių krizių, svarbiausia sugriežtinti saugos priemones. Todėl būtina gerinti įstatymo įgyvendinimo priemones ir koordinuoti valstybių narių veiksmus.

4.2 Informavimas

4.2.1 EESRK pritaria Komisijos nuomonei, kad turimos informacijos perteklius netenkina vartotojų poreikių. Komitetas sutinka, kad vartotojams turi būti pateikiama aiški, patikima ir palyginama informacija, ir ne tik internetu, bet ir kitomis žiniasklaidos priemonėmis.

4.2.2 EESRK džiaugiasi, kad pripažįstamas vartotojų organizacijų vaidmuo ir primena, kad jis taps konkretesnis, kai šioms organizacijoms Europos ir nacionalinės institucijos skirs užsibrėžtus tikslus atitinkančius išteklius, visų pirma vartotojams siūlomų produktų ir paslaugų testavimui.

4.2.3 Komitetas pritaria priemonėms, priimtoms vartotojams svarbiai ir realų poveikį darančiai informacijai platinti.

4.2.4 Komitetas pritaria visoms su vartotojų švietimu susijusiomis iniciatyvoms ir pabrėžia, kad būtina ne tik informuoti vartotojus, bet ir gilinti jų žinias, o tai turi būti daroma dar mokykloje, pavyzdžiui, ugdant skaitmenį raštingumą ir gebėjimus finansų srityje. Šias žinias reikia nuolat plėsti, bet jos jokia būdu negali pakeisti prekybininkų teikiamos informacijos vartotojams.

4.3 Teisės aktų įgyvendinimas ir žalos atlyginimas

4.3.1 EESRK pritaria Komisijos sprendimui užtikrinti vartojimo teisės įgyvendinimą ir tai atliepia pagrindinius lūkesčius, nes nuolat rengti naujus dokumentus nėra tinkamas sprendimas aukšto lygio vartotojų apsaugai užtikrinti.

4.3.2 Komitetas palankiai vertina Europos tinklų veiklą; seniausias jų – Europos teisminis tinklas – įsteigtas 2001 m. Tam, kad būtų galima užtikrinti šių tinklų veiksmingumą, Komitetas prašo reguliariai vertinti jų darbą ir iš šio vertinimo rezultatų padaryti būtinas išvadas.

4.3.3 EESRK pritaria visoms iniciatyvoms, sudarančioms galimybę daugiau sužinoti apie esamus teisės aktus Europos Sąjungoje.

4.3.4 Komitetas remia savireguliuavimo ir bendro reguliavimo iniciatyvas, pavyzdžiui, gairių skelbimą, su sąlyga, kad šios iniciatyvos veiksmingai atitiks viešosios politikos tikslus. Be to, reguliari jų kontrolė ir vertinimas turi padėti užtikrinti, kad tais atvejais, kai šie tikslai nebus pasiekti, juos galės pakeisti privačios priemonės.

4.3.5 EESRK pritaria Komisijos veiksams sudaryti palankesnes sąlygas alternatyviam vartotojų ginčų sprendimui su sąlyga, kad sistemos visų pirma bus nepriklausomos ir nešališkos bylos šalių atžvilgiu, kaip Komitetas pabrėžė savo nuomonėje⁽²⁾, ir nebus atmetamos galimybės kreiptis į teismus.

4.3.6 EESRK ragina Europos Komisiją imtis veiksmingų priemonių ir sudaryti palankesnes sąlygas elektroniniams sandoriams, suderinamiems su ginčų elektroninio sprendimo sistemomis. Taip pat palankiai vertina tai, kad numatoma įsteigti suinteresuotųjų subjektų platformą, kurioje būtų diskutuojama dėl interneto svetainių Europos pasitikėjimo ženklo (angl. *trustmark*).

4.3.7 Kolektyvinių ieškinių klausimu EESRK apgailestauja, kad darbotvarkėje tik labai kukliai užsimenama apie galimybę pradėti naudoti šią vartojimo teisės įgyvendinimo priemonę ir mano, kad atsižvelgiant į dabartinę kai kurių šalių padėtį, tarpvalstybinius ginčus ir visas vykusias konsultacijas, atėjo metas nustoti delsti ir paspartinti jos įgyvendinimą.

4.4 Teisių ir politikos sričių pritaikymas prie ekonominių ir socialinių pokyčių

4.4.1 EESRK atkreipia dėmesį, kad Komisija, nepaisydama beveik visų vartotojų organizacijų ir keleto įmonių prieštaravimų, ketina toliau rengti reglamento dėl Europos pirkimo–pardavimo sutarčių teisės (tai būtų neprivalomas normų rinkinys) projektą. Komitetas primena savo poziciją⁽³⁾ dėl šio pasiūlymo: EESRK nuomone, jis neatitinka tam tikrų siekiamų tikslų, visų pirma užtikrinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą. Komitetas pabrėžia, kad būtina tobulinti Europos vartojimo teisę.

4.4.2 Skaitmeninis sektorius

Komitetas, atsižvelgdamas į technologijų pažangą, pritaria įvairiems pasiūlymams, pateiktiems skaitmeninės erdvės klausimais. Jis atkreipia dėmesį į tai, kad Komisija stengsis vartotojams šioje erdvėje užtikrinti tokio paties lygio apsaugą; ši iniciatyva būtina skaitmeninio sektoriaus plėtojimui.

4.4.3 Finansinės paslaugos

4.4.3.1 EESRK atkreipia dėmesį į tai, kad Komisija nusprendė griežčiau prižiūrėti vartotojams, visų pirma pažeidžiamiausiems

vartotojams, siūlomas finansines paslaugas. Jis pritaria šiai iniciatyvai, kuri turi užtikrinti didesnę skaidrumą ir padėti palyginti produktus ir kainas.

4.4.3.2 Komitetas norėtų priminti, kad skiria itin didelį dėmesį visiems finansinės įtraukties aspektams.

4.4.4 Maisto produktai

4.4.4.1 Komitetas visiškai pritaria taisyklių dėl informacijos apie maisto produktus ir teiginių apie maisto produktų maistinumą priėmimui, nes tai susiję su visuomenės sveikata, kuri labai rūpi vartotojams.

4.4.4.2 Neseniai kai kuriose valstybėse narėse kilusios problemos dėl neteisėto alkoholinių gėrimų platinimo dar kartą parodo, kaip svarbu prižiūrėti ir kontroliuoti rinką.

4.4.4.3 EESRK pritaria minčiai, kad siekiant sumažinti išmetamų maisto atliekų kiekį reikia imtis veiksmų kartu su įvairiais maisto grandinės etapų suinteresuotaisiais subjektais.

4.4.5 Energetika

4.4.5.1 Komitetas itin didelį dėmesį skiria energetikai, kadangi energijos klausimas nepaprastai svarbus visiems, visų pirma pažeidžiamiausiems vartotojams, kuriems energija turi būti tiekama priimtinomis sąlygomis.

4.4.5.2 EESRK skatina iniciatyvas, skirtas sudaryti palankesnes sąlygas energijos, kurios išteklių nėra gausūs, vartojimo valdymui, atsižvelgiant į su energijos suvartojimu susijusias namų ūkių išlaidas. Komitetas pabrėžia, kad būtina įvertinti vartotojams pateikiamas technologijas, kad jos būtų tikrai novatoriškos ir produktyvios.

4.4.6 Kelionės ir transportas

4.4.6.1 EESRK laikosi nuomonės, kad svarbu į darbotvarkę įtraukti transporto (ir oro, ir viešojo) klausimą. Jis pritaria Komisijos susirūpinimui dėl keleivių teisių gerinimo, nes produktai turi atitikti bendrovių ir kelionių organizatorių pasiūlymus. EESRK pabrėžia, kad visų pirma oro transporto srityje numatoma Europos teisės peržiūra ir Bendrosios rinkos akte⁽⁴⁾ numatyti atitinkami veiksmai turi pagerinti keleivių teises ir padėti sumažinti nesąžiningą sutartinę ir komercinę praktiką.

4.4.6.2 EESRK pabrėžia, kad būtina skubiai priimti priemones, skirtas apsaugoti dėl oro bendrovių bankroto sudėtingoje padėtyje atsidūrusius vartotojus; ši problema vartotojų darbotvarkėje nekeliamą.

⁽²⁾ OL C 286, 2005 11 17, p. 1.

⁽³⁾ OL C 181, 2012 6 21, p. 75.

⁽⁴⁾ COM(2010) 608 final.

4.4.6.3 Komitetas pritaria pasiūlymui parengti „švarių automobilių“ skatinimo strategiją ir taip siekti mažinti išmetamo CO₂ kiekį.

4.4.7 Ekologiški produktai

4.4.7.1 EESRK daug kartų pabrėžė didelę tvaraus vystymosi svarbą Europos ateičiai. Todėl Komitetas remia Komisijos pasiūlymus, skirtus didinti produktų tvarumą ir skatinti visų produktų ekologinį projektavimą.

4.4.7.2 EESRK palankiai vertina nuolatinės Europos Komisijos pastangas skatinti įmonių socialinės atsakomybės politiką, tačiau būtinos griežtesnės priemonės siekiant užtikrinti etiškesnių ir ekologiškesnių prekių gamybos ir platinimo standartų skaidrumą ir atsakomybę. Šioje srityje reikėtų nustatyti trečiosioms šalims taikomas privalomo pobūdžio priemones siekiant užtikrinti, kad tokios prekės atitiktų europinius standartus, pavyzdžiui, nustatyti prievolę pateikti raštišką įrodymą, kad prekė atitinka tarptautines darbo normas.

2012 m. lapkričio 14 d., Briuselis

*Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto
pirmininkas*
Staffan NILSSON
