



EUROPOS KOMISIJA

Briuselis, 2012 05 22
COM(2012) 225 final

**KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS
PARLAMENTUI, TARYBAI, EUROPOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ
REIKALŲ KOMITETUI IR REGIONŲ KOMITETUI**

Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti

{SWD(2012) 132 final}

1. Vartotojų politika – svarbi strategijos „Europa 2020“ dalis

Vartotojų išlaidos sudaro 56 proc. ES BVP ir atlieka svarbų vaidmenį siekiant strategijos „Europa 2020“ pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo tikslo. Skatinant paklausą galima padėti ES įveikti krizę.

Todėl svarbu išnaudoti bendrosios rinkos potencialą. Remiantis turimais duomenimis, perkant internetu, visoje ES produktų pasiūla yra iki 16 kartų didesnė, tačiau 60 proc. vartotojų šiuo mažmeninės prekybos kanalu dar nesinaudoja. Dėl to vartotojai nevysiškai išnaudoja bendrosios rinkos pasirinkimo ir kainų skirtumų privalumus. Svarbu didinti vartotojų pasitikėjimą aktyviau pirkti internetu kitose šalyse imantis tinkamų politinių veiksmų, nes taip būtų galima gerokai prisidėti prie Europos ekonomikos augimo. Išprusę, savo teises žinantys vartotojai gali paskatinti Europos ekonomikos augimą.

Gerai parengtos ir įgyvendinamos europinį aspektą turinčios vartotojų politikos priemonės gali sudaryti vartotojams sąlygas priimti žinojimu pagrįstus sprendimus, kurie yra naudingi konkurencingumui, ir paremti tvaraus augimo tikslą, kuomet ištekliai naudojami efektyviai ir atsižvelgiama į visų vartotojų poreikius.

Šioje Europos vartotojų darbotvarkėje įvardijamos pagrindinės priemonės, kurių šiuo metu reikia, kad pagerėtų vartotojų išprusimas ir sustiprėtų pasitikėjimas. Šioje darbotvarkėje aprašoma, kaip vartotojai galėtų atsidurti visų ES politikos sričių centre ir taip labiau prisidėti prie strategijos „Europa 2020“ tikslų¹. Darbotvarkėje taip pat remiasi kitomis iniciatyvomis, pvz., ES pilietybės ataskaita, Bendrosios rinkos aktu, Europos skaitmeninė darbotvarkė, Elektroninės prekybos komunikatu bei Efektyvaus išteklių naudojimo planu², ir jos yra papildomos. Mokslinių tyrimų ir inovacijų srityje, darbotvarkėje remiamasi programa „Horizontas 2020“ – taip siekiama pagilinti mokslo žinias apie vartotojų elgesį bei apie vartotojų turimo pasirinkimo sveikatos, saugos ir tvarumo aspektus³.

Gerinti vartotojų žinias – reiškia sukurti patikimą sistemą su principais ir priemonėmis, kad vartotojams būtų sudarytos sąlygos prisidėti prie pažangios, tvarios ir integracinės ekonomikos kūrimo. Išprusę vartotojai, galintys pasitikėti tinkama sistema, užtikrinančia jų saugą, informavimą, švietimą, teises, žalos atlyginimą bei jų teisių gynimo užtikrinimą, gali aktyviai dalyvauti rinkoje ir naudotis jos pranašumais, t. y. naudotis savo galimybe rinktis ir tinkamai užtikrinamomis savo teisėmis.

Pagal Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV 12 str.) ir Pagrindinių teisių chartiją (38 str.), darbotvarkėje apibrėžiamas sistemiškas metodas, kaip integruoti vartotojų interesus į visas svarbias politikos sritis; ypatingas dėmesys taip pat skiriamas problemoms, su kuriomis susiduria šiandieniniai vartotojai tokiuose sektoriuose kaip maisto grandinė, energija, transportas bei skaitmeninės ir finansinės paslaugos⁴. Darbotvarkėje remiamasi jau pasiektu aukštu vartotojų apsaugos lygiu ir kuriant Europos teisingumo erdvę⁵ padaryta pažanga

¹ „Pasitikintys vartotojai kuria klestinčią rinką. Šį rudenį atlikto darbo rezultatai atsispindės kitoje darbo programoje, kurioje bus paskelbtos vartotojų teisių stiprinimo priemonės, be kita ko, apimančios elektroninius ir tarpvalstybinius sandorius, taip pat bus veiksmingai sprendžiami sveikatos ir saugumo klausimai, siekiant didinti piliečių saugumą ir kartu palaikyti paklausą bendrojoje rinkoje.“ Žr. Komisijos Pirmininko José Manuelio Barroso laišką Europos Parlamento pirmininkui Jerzy Buzek, 2011 m. rugsėjo mėn.

² ES pilietybės ataskaita, COM(2010) 603 galutinis; Bendrosios rinkos aktas, COM(2011) 206 galutinis; Europos skaitmeninė darbotvarkė, COM(2010) 245 galutinis(2); Elektroninės prekybos komunikatas COM(2011) 942 final; Efektyvaus išteklių naudojimo Europos planas, COM(2011) 571 galutinis.

³ Reglamentas, kuriuo sukuriamas ES Bendroji mokslinių tyrimų ir inovacijų programa (COM(2011) 809 galutinis), pasiūlymas.

⁴ Remiantis vartotojų rinkų rezultatų suvestine, šie sektoriai buvo įvardyti kaip problemiškesni vartotojams.

⁵ Žr. Komisijos komunikatą „Sukurti laisvės, saugumo ir teisingumo erdvę Europos piliečiams. Stokholmo programos įgyvendinimo veiksmų planas“, COM(2010) 171.

stiprinant teisėjų, praktikuojančių teisininkų ir vykdymo priežiūros institucijų – taip pat tarptautiniu mastu – vaidmenį.

2. Griežtos ES vartotojų apsaugos taisyklės

Per pastaruosius 50 metų Europos Sąjunga parengė tvirtą politinių veiksmų ir taisyklių pagrindą ES vartotojų aukšto lygio apsaugai užtikrinti ir ES vartotojų gebėjimui naudotis Europos socialine bei ekonomine pažanga ir sukurtą vidaus rinką. Tie politiniai veiksmai ir taisyklės apima visiems rūpimą *produktų saugos politiką ir teisės aktus*, kuriais vartotojai apsaugomi nuo nesaugių produktų ir skatinamas kokybiškas Europos eksportas. Patikimi *vartotojų apsaugos teisės aktai* ES mastu yra kovos su nesąžininga prekybos veikla, nesąžiningomis sutarties sąlygomis ir klaidinančia reklama tiek šalies viduje, tiek tarptautiniu mastu, pagrindas, nes taip vartotojams užtikrinama teisė nutraukti sutartis ir siekti tinkamo žalos atlyginimo. Neseniai priėmus *Vartotojų teisių direktyvą* iš esmės sustiprėjo vartotojų teisės, ypač dėl to, kad buvo suderinta nemažai nuostatų dėl internetu sudaromų sutarčių. Labai svarbu tas naujas taisykles laiku veiksmingai įgyvendinti ir vykdyti. *Paslaugų direktyva* užtikrinama, kad prekybininkai negali diskriminuoti vartotojų dėl jų pilietybės ar gyvenamosios vietos. Konkurencijos taisyklės yra esminės siekiant sustabdyti ES vartotojų interesus pažeidžiantį piktnaudžiavimą dominuojančia padėtimi, kartelius ir suderintus veiksmus. Atskirose, vartotojams ypač aktualiose srityse ES taip pat nustatė daug pagrindinių teisių. Pavyzdžiui, *ES teisės aktuose dėl keleivių teisių* dabar yra nustatyta keleivių teisė į kokybišką keliavimą oro, geležinkelio, kelių ir vandens transporto priemonėmis visoje ES. *ES nustačius didžiausią leistiną tarptinklinio ryšio kainą* nepagrįstų išlaidų vartotojams sumažėjo daugiau nei 70 proc., o dėl telekomunikacijų reguliavimo paketo vartotojai gali lengvai keisti fiksuoto ar judriojo ryšio operatorius. Teisės aktais dėl *informacijos apie maistą teikimo* vartotojams ir reglamentu dėl *teiginių apie maisto produktų maistingumą ir sveikatingumą* užtikrinama aukšto lygio vartotojų apsauga ir vartotojams sudaromos galimybės priimti sprendimus turint informaciją.

Viena naujesnių iniciatyvų yra Komisijos 2010 m. priimtas „Kokybės užtikrinimo dokumentų rinkinys“⁶, kuriuo, nustatant nuoseklią sertifikavimo sistemų, produktams pridėtinės vertės suteikiančių savybių įvardijimo ir žemės ūkio produktų standartų politiką, siekiama geriau informuoti vartotojus apie maisto kokybę. 2011 m. liepos mėn. buvo pristatytas peržiūrėtas *Tarptinklinio ryšio reglamentas*⁷, sudarantis vartotojams galimybę lengvai pakeisti tarptinklinio ryšio paslaugų teikėją. Jame, šalia jau pirmiau nustatytųjų, taip pat nustatyta nauja viršutinė mažmeninių kainų už duomenų perdavimą tarptinkliniu ryšiu riba. 2011 m. spalio mėn. Komisija pasiūlė reglamentą dėl *bendrosios Europos pirkimo–pardavimo sutarčių teisės*⁸, kad būtų galima įveikti dėl skirtingų sutarčių teisės aktų kylančias kliūtis: tai bendros visa apimančios pirkimo–pardavimo sutarčių bei skaitmeninį turinį reglamentuojančių sutarčių taisyklės, kurias verslininkai ir vartotojai gali savanoriškai pasirinkti taikyti. Jas taikant, vartotojams būtų aiškesnės jų teisės, pavyzdžiui, perkant prekę internetu. Be to, vartotojai turėtų platesnį prekių ir skaitmeninio turinio pasirinkimą, galėtų įsigyti produktų mažesnėmis kainomis kitose šalyse. Siekiant, kad visi vartotojai galėtų greitai ir nebrangiai išspręsti ginčus su prekybininkais, 2011 m. lapkričio mėn. buvo pateikti pasiūlymai dėl

⁶ Reglamento dėl žemės ūkio produktų kokybės schemų (COM(2010) 733 galutinis) pasiūlymas, Reglamento, kuriuo nustatomi prekybos standartai (COM(2010) 738 galutinis), pasiūlymas, Sertifikavimo sistemų ir maisto ženklavimo gairės.

⁷ Reglamento dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (COM(2011) 402 galutinis) pasiūlymas.

⁸ Reglamento dėl bendrosios Europos pirkimo–pardavimo sutarčių teisės (COM(2011) 635 galutinis) pasiūlymas.

*variantų ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS) ir vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (GES)*⁹. Europos ginčų elektroninio sprendimo platforma siekiama stiprinti vartotojų pasitikėjimą tarpvalstybine e. prekyba. 2012 m. sausio mėn. Komisijos pasiūlytas *Duomenų apsaugos pertvarkos dokumentų rinkinys*¹⁰ turėtų padėti sutvirtinti dabartinius ES duomenų apsaugos teisinio reglamentavimo pagrindus stiprindamas vartotojų teises į duomenų apsaugą, kad dėl to išaugtų vartotojų pasitikėjimas skaitmenine bendrąja rinka ir tarpvalstybinėmis paslaugomis.

2010 m. liepos mėn. naujai peržiūrėjus *Direktyvą dėl indėlių garantijų sistemų*, pagerėjo indėlių garantijų sistemų finansavimas ir buvo priimta keletas vartotojams palankių nuostatų. Taip pat 2010 m. liepos mėn. Komisija pasiūlė peržiūrėti *Investuotojų kompensavimo sistemų direktyvą*, kad būtų sustiprinta investuotojų apsauga kraštutiniu atveju, kai, dažnai dėl sukčiavimo, įmonė investuotojams negali grąžinti turto.

Ne mažiau svarbūs yra 2011 m. spalio mėn. Komisijos pasiūlymai peržiūrėti *Finansinių priemonių rinkų direktyvą* – šia peržiūra siekiama geresnės privačių investuotojų apsaugos nustatant reikalavimus finansų įstaigoms ir griežtinant verslo etikos taisykles.

3. Dabartinės problemos ir būsimi uždaviniai

Nepaisant aukšto vartotojų apsaugos lygio ES, ES vartotojų padėtį vis dar galima gerinti. Atsirado naujų uždavinių, ypač dėl naujos technologijų plėtros, netvaraus vartojimo modelių arba socialinės atskirties. Dėl šių uždavinių tuo pat metu atsiranda naujų galimybių.

3.1 Uždaviniai produktų, paslaugų ir maisto saugos srityse

Svarbiausias vartotojų apsaugos politikos uždavinys – užtikrinti produktų, paslaugų ir maisto saugą. Vis dėlto, valstybės narės skirtingai užtikrina produktų saugos teisės aktų vykdymą, o dėl ribotų už rinkos priežiūrą atsakingų nacionalinių institucijų išteklių stengiamasi pasiekti kuo geresnių tikslų jiems įgyventi skiriant kuo mažiau lėšų.

Tuo pat metu tebevyksta gamybos grandinės globalizacija (pavyzdžiui, vis daugiau vartojimo gaminių, įskaitant 85 proc. visų Europos Sąjungoje nuperkamų žaislų, yra gaminami Kinijoje). Dėl to aptikti nesaugius produktus vis sudėtingiau.

Dėl ekonomikos krizės tiek vartotojai, tiek verslininkai pirmiausia orientuojasi į kainą – todėl kyla rizika, kad produktų saugai neskiriama pakankamai dėmesio, o padirbtų produktų daugėja. Nacionalinės institucijos ir teisėsaugos institucijos, bendradarbiaudamos su ES valstybėmis narėmis ir su trečiosiomis šalimis, privalo ir toliau dėti pastangas, kad rinkos priežiūros institucijos sklandžiai veiktų.

Vis didėjant paslaugų vartotojams svarbai ir vis daugiau naudojantis šiomis paslaugomis bendrojoje rinkoje tarptautiniu mastu, privalu atidžiau išnagrinėti jų saugą, kad vartotojams visoje vidaus rinkoje būtų užtikrinta vienoda aukšto lygio sauga. Be to, būtina įvertinti veiksmų ES mastu pridėtinę vertę.

⁹ Direktyvos dėl vartotojų GAS (COM(2011) 793/2) pasiūlymas, Reglamento dėl vartotojų GES (C(2011) 794/2) pasiūlymas.

¹⁰ Reglamento dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (COM(2012) 11 final) pasiūlymas, Direktyvos dėl fizinių asmenų apsaugos kompetentingoms institucijoms tvarkant asmens duomenis nusikalstamų veikų prevencijos, tyrimo, nustatymo ar traukimo baudžiamajon atsakomybėn už jas arba baudžiamųjų sankcijų vykdymo tikslais ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (COM(2012) 10 final) pasiūlymas.

Maisto saugos srityje Europa jau pasiekė įspūdingų rezultatų, tačiau ši politikos sritis turi būti nuolat pritaikoma prie naujų mokslo pasiekimų.

3.2 *Ekonomikos ir socialiniai pokyčiai*

- *Skaitmeninė revoliucija*

Internetas iš esmės pakeitė vartotojų pirkimo įpročius bei tai, kaip verslininkai reklamuoja ir parduoda savo prekes ir paslaugas. Atsirado naujų būdų gauti informaciją, ją keistis, dalytis ir ją vertinti. Tai yra, pavyzdžiui, informacija apie kainas, technines produktų charakteristikas arba kokybės vertinimus. Paieškos sistemos, kainų ir produktų palyginimo svetainės, elektroniniai patikimumo ženklai ir vartotojų vertinimai – tai šiuo metu plačiai naudojama ir tiesiogiai veikia vartotoją bei verslo modelius. Elektroninė prekyba gali labai padidinti gerovę, nes vartotojai, pirkdami internetu, turi bent du kartus didesnę pasirinkimą nei apsipirkdami įprastai. Naudojantis nuotolinių kompiuterinių išteklių paslaugomis paslaugų pasiūla tampa lankstesnė, nes jų teikimas nepriklauso nuo prietaiso ar platformos. Apskaičiuota, kad, jei elektroninė prekyba prekėmis sudarytų 15 proc. mažmeninės prekybos, o visos bendrosios rinkos kliūtys būtų pašalintos, bendra nauda vartotojams sudarytų apie 204 mlrd. EUR (1,7 proc. ES BVP)¹¹.

- *Tvarus vartojimas*

Dėl visame pasaulyje didėjančio vartojimo išaugo neigiamas poveikis aplinkai, įskaitant klimato kaitą, ir sustiprėjo konkurencija dėl išteklių¹². Vartotojai vis geriau supranta savo vartojimo įpročių pasekmes aplinkai, todėl privačiomis ir viešomis iniciatyvomis juos reikėtų paskatinti prisidėti prie tvaresnio vartojimo bei juos paremti. Vartotojams turėtų būti sudarytos sąlygos, jiems reikėtų padėti ir juos paskatinti rinktis tvarumą ir naudą sveikatai – taip sutaupytų ne tik patys vartotojai, bet ir visa visuomenė. Vartotojai turi teisę žinoti, kaip produktai (prekės ir paslaugos), kuriuos jie ketina įsigyti, veikia aplinką visą savo gyvavimo ciklą. Vartotojams reikėtų padėti lengvai atpažinti tikrai tvarius produktus. Reikia veiksmingų priemonių, kad vartotojus būtų galima apsaugoti nuo klaidinančių ir nepagrįstų teiginių apie aplinką ir sveikumą.

Esant tvarių produktų paklausai augtų ekonomika ir stiprėtų konkurencija; dėl to tokių produktų patrauklesne kaina galėtų įsigyti daugiau vartotojų, o kokybiškų prekių ir paslaugų, paliekančių mažesnę ekologinę pėdsaką, teikėjams būtų už tai atlyginama.

- *Socialinė atskirtis, pažeidžiami vartotojai ir prieinamumas*

Visose srityse, kurias paveikė ekonomikos ir valstybių skolos krizė, smuko vartotojų pasitikėjimas. Taip pat gerokai sumažėjo kai kurių vartotojų pajamos arba perkamoji galia bei dėl to padidėjo socialinės atskirties rizika ir rizika, kad kai kurie piliečiai nesugebės įsigyti būtiniausių prekių ir paslaugų.

Tokia rizika dar labiau išauga dėl senėjančios visuomenės, vis sudėtingesnių rinkų ir dėl kai kurių žmonių neturėjimo galimybių arba nesugebėjimo naudotis skaitmeninėmis priemonėmis. Naudojimasis skaitmeniniais pasiekimais fizine, skaitmenine ir ekonomine prasme tiesiogiai priklauso nuo galimybių jais naudotis turėjimo. Dabartinės aplinkybės gali dar labiau pabloginti nepalankią pažeidžiamų vartotojų – neįgalių arba judėjimo negalią

¹¹ Komisijos tarnybų darbinis dokumentas „Vartotojai turi pajusti elektroninės prekybos naudą“, 2012 m. Elektroninės prekybos komunikato 2 priedas.

¹² Efektyvaus išteklių naudojimo planas, COM(2011) 571.

turinčių žmonių, kuriems yra sunkiau gauti informaciją ir ją suprasti bei rasti tinkamus produktus ir prekes rinkoje – padėti.

3.3 Informacijos perteklius – žinių trūkumas

Šiandieniniame sparčiai kintančiame pasaulyje vartotojai dažnai turi per daug informacijos, tačiau jie ne visada turi reikiamą informaciją.

Vartotojai, turėdami vis daugiau sudėtingos informacijos ir didesnę pasirinkimą, vis dažniau pasikliauja etiketėmis arba tarpininkais ir filtrais, pavyzdžiui, produktų palyginimo svetainėmis. Tačiau tokių priemonių patikimumu ir tikslumu galima suabejoti.

Svarbiausias vaidmuo informuojant vartotojus ir gerinant jų žinias tenka vartotojų organizacijoms, tačiau jų padėtis valstybėse narėse labai nevienoda. Nacionalinio lygmens organizacijoms dažnai trūksta lėšų ir specialių žinių, o jų vaidmuo perduodant vartotojų problemas atsakingiesiems asmenims ir jas skirstant ne visada pripažįstamas.

Remiantis 2011 m. paskelbtu tyrimu apie vartotojų išprusimą¹³, vienas ketvirtadalis Europos vartotojų nesijaučia turį pakankamai pasitikėjimo, o daugiau nei trečdalis vartotojų nesijaučia pakankamai informuoti. Tik 2 proc. respondentų sugebėjo teisingai atsakyti į klausimus apie savo teisę atsisakyti sutarties, apie garantijas ir apsaugą nuo nesąžiningos komercinės praktikos. Dėl žinių trūkumo vartotojams mažėja galimybių pasinaudoti savo teisėmis.

3.4 Paisoma ne visų teisių

2010 m. daugiau nei penktadalis Europos gyventojų manė turį pagrindo pateikti skundą dėl netinkamo produkto ar netinkamai suteiktos paslaugos. Buvo apskaičiuota, kad bendra Europos vartotojų dėl tokių problemų patirta žala sudarė apie 0,4 proc. ES BVP¹⁴.

Nepaisant stiprios ES teisės aktais užtikrintos vartotojų apsaugos, vartotojams kylančios problemos per dažnai lieka neišspręstos. 2011 m. Eurobarometro mažmenininkų apklausa parodė, kad tik 26 proc. mažmenininkų žino tikslų laikotarpį, per kurį vartotojai turi teisę grąžinti produktą su trūkumais.

Daugelis vartotojų ir prekybininkų problemų lieka neišspręstos tik todėl, kad vartotojai nesiima veiksmų. Remiantis Vartotojų išprusimo tyrimu, tik 16 proc. visų su problemomis susidūrusių vartotojų kreipėsi į vartotojų organizacijas arba viešąsias įstaigas, kad tos problemos būtų išspręstos. Daugeliu atvejų vartotojai nepageidauja kreiptis į teismą, jei pradinis kontaktas su prekybininku būna nesėkmingas, ypač jei susijusi suma nėra didelė.

Be to, vykdymo priežiūros institucijos susiduria su naujais praktiniais uždaviniais, pavyzdžiui, nepakankamais ištekliais, dėl kurių nukenčia jų veiksmingumas¹⁵, ypač tarpvalstybinėse situacijose. 2006 m. gruodžio mėn. tarpvalstybinio pirkimo problemoms spręsti įkurtas Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (angl. CPC) tinklas vis dar neišnaudoja viso savo potencialo.

Reikia toliau tobulinti žalos atlyginimo ir vykdymo sistemas. Sustiprinus vartotojų pasitikėjimą ir užtikrinus, kad nesąžininga prekyba nebūtų konkurencinis pranašumas, bus sudarytos palankesnės sąlygos ekonomikai augti.

¹³ Tyrimas apie vartotojų išprusimą; Eurobarometras, Nr. 342; 2010 m.

¹⁴ Ten pat.

¹⁵ COM(2009) 330 galutinis.

3.5 Konkrečūs svarbiausių sektorių uždaviniai

Tam tikrų sektorių svarba ekonomikos krizės laikais yra itin didelė, nes jie yra susiję su pagrindiniais visų vartotojų interesais – tai yra su būtiniausiomis prekėmis ir paslaugomis, pavyzdžiui, su maistu, energija, transportu, elektroniniais ryšiais ir finansinėmis paslaugomis. Svarbu stebėti, kaip pirmiau minėti ekonominiai ir socialiniai pokyčiai veikia šiuos sektorius.

ES reikėtų atidžiai sekti, kaip vartotojai suvokia ir kaip pasirenka finansines paslaugas. Technologijų pažanga (pavyzdžiui, internetinė bankininkystė) daugelio vartotojų gyvenimą palengvino, tačiau dėl vis sudėtingesnių tam tikrų finansinių produktų ir paslaugų (įskaitant pensijas) bei su jais susijusios rizikos, reikia didesnio skaidrumo ir finansinio raštingumo. Vartotojams neaiškūs mokesčiai už pagrindines finansines paslaugas. Dėl to vartotojai vis dar (dažnai pagrįstai) nedrįsta pradėti naudotis kito banko paslaugomis – jie būgštuoja, kad tai bus sudėtinga.

Pernelyg dažnai vartotojams nepavyksta pasinaudoti visais liberalizuotų tinklų pramonės sričių, t. y. energijos, transporto ir elektroninių komunikacijų, pranašumais – nei kainos, nei paslaugų kokybės atžvilgiu.

Vis dėlto, liberalizavus transporto sektorių padidėjo šios srities konkurencija – tai naudinga vis daugiau keliaujantiems Europos piliečiams. Labai svarbu užtikrinti geresnį ES keleivių teisių teisės aktų vykdymą, kad būtų galima kovoti su nesąžininga veikla ir ES teisės aktų pažeidimais. Skaitmeninė revoliucija iš esmės pakeitė kelionių sektorių, todėl svarbu adaptuoti vartotojų teises prie esamos padėties.

Nors elektros energijos ir dujų rinka privatiems klientams neseniai buvo liberalizuota, daugumai vartotojų vis dar sunku palyginti skirtingų paslaugų teikėjų paslaugas dėl sudėtingų procedūrų ir (arba) neskaidrių rinkos sąlygų¹⁶.

Kalbant apie energijos taupymą, buvo apskaičiuota, kad ES namų ūkiai paprastomis energijos taupymo priemonėmis (pvz., sienų izoliavimas, termostatų įrengimas, saulės baterijų plokščių naudojimas vandeniui šildyti, stiklo paketai langams ir naujos šildymo sistemos) kasmet galėtų sutaupyti iki 1 000 EUR¹⁷. Taigi namų ūkiai turi didžiulį potencialą padidinti energijos vartojimo veiksmingumą ir sumažinti galutinį suvartojamą energijos kiekį. Namų ūkiai išnaudoja tik nedidelę šio potencialo dalį. Taip visų pirma yra dėl nepakankamų vartotojų žinių apie jų faktinį suvartojimą ir dėl aiškos, lengvai gaunamos informacijos apie suvartotą energiją ir sąskaitas trūkumo.

Nors elektroninių ryšių rinkos pasirodė esančios atsparios ekonomikos krizei, vartotojai neišnaudoja visų konkurencijos pranašumų dėl nepakankamai aiškių tarifų, prastos kokybės paslaugų ir kliūčių keisti paslaugų teikėją.

Numatoma, kad bendras poveikis aplinkai dėl suvartojamo maisto ateityje toliau didės, pavyzdžiui, dėl kintančių mitybos įpročių ir daugėjančių maisto atliekų. Numatoma, kad ateinančiais metais maisto atliekų Europoje daugės¹⁸. Išmetant maistą švaistomi tiek ištekliai, tiek pinigai.

¹⁶ Plačiau tyrime „Europos Sąjungos vartotojų mažmeninių elektros energijos rinkų veikimas“ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf.

¹⁷ Komisijos komunikatas „Energijos vartojimo efektyvumas – pasiekti 20 % rodiklį“.

¹⁸ ES kasmet išmetama apie 90 mln. tonų maisto atliekų arba 180 kg maisto atliekų vienam gyventojui. Numatoma, kad šie skaičiai iki 2020 m. išaugs 40 proc. Žr. ES finansuotą „Parengiamąjį tyrimą dėl maisto atliekų 27 ES valstybėse narėse“, BIO IS 2009 m. gruodžio mėn.–2010 m. spalio mėn.

4. Keturi pagrindiniai 2020 m. tikslai ir pirmieji žingsniai jiems pasiekti

Siekiant išspręsti pirmiau aprašytus uždavinius, reikalinga ilgalaikė strategija ir trumpalaikių priemonių rinkinys pagrindinėms gyventojų problemoms spręsti – tokiu būdu bus galima sustiprinti vartotojų pasitikėjimą, paskatinti ekonomikos augimą ir prisidėti prie strategijos „Europa 2020“ tikslų siekimo. Tolesniuose skirsniuose aprašomos priemonės – žinoma, kruopščiai nagrinėjama, ar tos priemonės atitinka pažangaus reglamentavimo principą ir bendrus Komisijos politikos prioritetus. Taip pat labai svarbu atlikti nuoseklią mažosios ir vidutinės įmonės tenkančios naštos analizę.

4.1. VARTOTOJŲ SAUGOS GERINIMAS

Svarbiausias vartotojų apsaugos politikos uždavinys – užtikrinti produktų, paslaugų ir maisto saugą.

Veiksmingos produktų saugos politikos tikslas – sukurti vientisą saugos tinklą – nuo ūkininko arba fabriko iki vartotojo namų. ES, gerindama produktų saugos valdymo sistemą, galės sėkmingiau spręsti pasaulinių tiekimo grandinių uždavinius, veiksmingai komunikuoti bei sparčiau ir veiksmingiau spręsti naujus su produktų saugos rizika susijusius klausimus.

Vartotojams vis dažniau naudojantis paslaugomis užsienyje, reikėtų persvarstyti klausimą, ar dėl saugos turėtų sprendžiama ES lygiu, ar priimant nacionalinės teisės aktus.

Oficiali ES maisto grandinės kontrolės sistema turėtų būti dar veiksmingesnė. Tai leistų už tokią kontrolę atsakingoms valstybėms narėms padidinti pridėtinę vertę ir sumažinti našta įmonėms.

Komisija, norėdama užtikrinti geresnę vartotojų saugą, sieks šių dviejų tikslų:

- ***1. gerinti produktų ir paslaugų saugos reguliavimo sistemą ir stiprinti rinkos priežiūros sistemą;***
- ***2. stiprinti maisto grandinės saugą.***

Šiems tikslams siekti iki 2014 m. bus imtasi tam tikrų konkrečių veiksmų.

2012 m. numatoma peržiūrėti *produktų saugos teisės aktus*, nes siekiama užtikrinti, kad ES ir 500 mln. jos vartotojų galėtų pasikliauti moderniomis, bendromis rinkos priežiūros taisyklėmis, dėl kurių valstybių narių institucijos sklandžiau planuotų, bendradarbiautų, nustatytų prioritetus ir dalytųsi informacija, o šalies viduje ir tarptautiniu mastu būtų užtikrinamas geresnis teisių gynimas. Tai būtų naudinga ir įmonėms, nes taisyklės būtų paprasčiau taikyti ir tam reikėtų mažiau finansinių sąnaudų. Peržiūrint teisės aktus taip pat bus siekiama apsvastyti kitas galimybes stiprinti nacionalinių vykdymo priežiūros institucijų bendradarbiavimą ES lygiu, kad visiems būtų sudarytos vienodos galimybės konkuruoti ir kovoti su nesąžininga konkurencija.

Siekiant užtikrinti didesnę informacijos apie saugumą sklaidą ir informuotumą apie ES teisės aktus visais tiekimo grandinės etapais, bus imamasi įtraukties veiksmų, ypač į ES eksportuojančiose šalyse.

Reikalui esant Komisija imsis iniciatyvų dėl paslaugų saugumo tam tikruose sektoriuose, įskaitant tas paslaugas, kurios yra svarbios tam tikroms pažeidžiamų vartotojų kategorijoms. 2012 m. numatytos diskusijos apie *Žaliąją knygą dėl tam tikrų paslaugų vartotojams saugos*, o 2013 m., siekiant atsižvelgti į pačios pramonės pasiūlytus naujus rizikos vertinimo ir valdymo metodus, ketinama peržiūrėti *Rekomendaciją dėl viešbučių priešgaisrinės saugos reikalavimų*.

2012 m. bus peržiūrėtas *Reglamentas dėl maisto grandinės oficialios kontrolės*. Siekiama jį supaprastinti ir užtikrinti, kad nuolat būtų pakankamai lėšų atlikti dar daugiau tyrimų. Be to, Komisija sieks sustiprinti ir atnaujinti *teisės aktus, reglamentuojančius gyvūnų sveikatą, augalų sveikatą, augalų reprodukcines medžiagas ir maisto higieną*; ypač svarbu didinti ūkio subjektų bendradarbiavimą ir patikslinti jų atsakomybę. Vartotojams dėl to pagerėtų maisto sauga.

Remiantis *Importo kontrolės gairėmis produktų saugos ir atitikties srityje*¹⁹, muitinės ir rinkos priežiūros institucijos bendradarbiaus, kad iki 2014 m. pagerėtų ir būtų nustatyti bei įvertinti importo kontrolės rezultatai.

4.2. INFORMUOTUMO GERINIMAS

Kad vartotojai būtų išprusę, jiems reikia pateikti aiškia, patikimą ir palyginamą informaciją bei priemones tai informacijai suprasti.

Tiek vartotojai, tiek prekybininkai turėtų geriau žinoti ES teisės aktuose jiems nustatytas teises ir pareigas, tuomet galės augti abipusis pasitikėjimas ir bus galima lengvai išspręsti kilusius klausimus. Todėl Komisija bendradarbiaus su tarpininkais ir prekybininkais ir skatins juos ne tik laikytis teisės aktų, bet ir rengti savireguliacinio priemonės bei įmonių socialinės atsakomybės iniciatyvas, kad didžiausias dėmesys būtų skiriamas klientų aptarnavimui, kuris yra svarbiausias konkurencingumo veiksnys.

Labai svarbu gerinti vartotojų žinias finansinių paslaugų srityje; čia aktyvus vaidmuo tenka bankams, centriniams bankams, finansų rinkų priežiūros institucijoms bei indėlių ir investuotojų apsaugos schemoms, kuriomis siekiama gerinti finansinį išprusimą, taip pat ir tų asmenų, kurie neturi banko sąskaitos ar mažai naudojami bankų paslaugomis.

Valstybės narės ir suinteresuotieji asmenys rengs informacines kampanijas vartotojams labiausiai rūpimais klausimais. Taip pat yra labai svarbu, kad visos ES nacionalinėse institucijose ir privataus sektoriaus organizacijose būtų gerinamas vartotojų švietimas – toks švietimas svarbus jau nuo mažumės.

Vartotojų organizacijoms tenka svarbus vaidmuo ne tik informuojant ir šviečiant vartotojus, bet ir veiksmingai juos atstovaujant ir ginant.

¹⁹http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_en.pdf.

Komisija sieks šių dviejų tikslų:

- **3. didinti vartotojų ir prekybininkų informuotumą ir supratimą apie vartotojų teises ir interesus;**
- **4. gerinti vartotojų žinias ir gebėjimus, kad vartotojai galėtų veiksmingiau dalyvauti rinkoje.**

Šiems tikslams siekti iki 2014 m. bus imtasi tam tikrų konkrečių veiksmų.

2013 m. kaip Europos piliečių metų renginių dalis bus pradėta *ES masto kampanija*, kuria bus siekiama gerinti piliečių žinias apie vartotojų teises ir interesus. Bus glaudžiai bendradarbiaujama su visomis suinteresuotosiomis šalimis, įskaitant įmones ir vartotojų asociacijas.

2012 m. antrąjį ketvirtį – 2013 m. gruodžio mėn. vartotojams bendrąsias finansines konsultacijas teikiančioms ne pelno organizacijoms bus surengti tiksliniai mokymai, kuriais siekiama dar veiksmingesnių ir tvaresnių konsultacijų.

Komisija ir valstybės narės dės pastangas, kad būtų tinkamai pripažintas nacionalinių vartotojų organizacijų vaidmuo ir didinami jų pajėgumai bei teikiama pagalba Europos vartotojų organizacijoms.

Darbas vyks dar intensyviau dėl *ES masto tinklų veiklos* – tokie tinklai geriausiai skleidžia informaciją vartotojams, prekybininkams arba praktikuojantiems teisininkams. Bus stiprinamas *Europos vartotojų centrų tinklas*, kad vartotojai būtų geriau informuojami apie savo teises perkant kitoje šalyje ir kad jiems būtų suteikiama pagalba tarpvalstybinių ginčų atveju. Siekiant užtikrinti, kad informacija apie vartotojų apsaugos teisės aktus būtų nuolat perduodama įmonėms, įskaitant MVĮ, bus reguliariau naudojamas *Europos įmonių tinklas*.

Komisija kartu su tarpininkais ir prekybininkais rengs gero elgesio kodeksus, gerosios patirties pavyzdžius arba kainų, kokybės ir tvarumo palyginimo gaires.

Komisija taip pat nuolat tobulins savo tinklalapiuose (pvz., portale „Jūsų Europa“²⁰) vartotojams ir įmonėms apie jų teises ir pareigas teikiamą informaciją. Išsamesnės informacijos bus galima rasti tokiuose informacijos šaltiniuose kaip internetinis gidas *eYouGuide*²¹ ir *ES interneto teisių kodeksas*. Komisija, siekdama skatinti veiksmingą informacijos sklaidą, taip pat bendradarbiaus su žurnalistais ir į vartotojų klausimus orientuotomis žiniasklaidos priemonėmis.

Komisija glaudžiai bendradarbiaus su valstybėmis narėmis vartotojų švietimo klausimais. 2012 m. ji parengs *sąveikią platformą, skirtą dalytis gerąja patirtimi ir platinti medžiagą vartotojams šviesti* (taip pat medžiagą apie skaitmeninį raštingumą, naujas žiniasklaidos technologijas²² ir tvarų vartojimą) mokytojams ir kitiems specialistams, dirbantiems su 12–18 m. jaunuoliais.

²⁰ <http://ec.europa.eu/youreurope>.

²¹ <http://ec.europa.eu/eyouguide>.

²² Kaip paskelbta Europos skaitmeninėje darbotvarkėje.

4.3. GERESNIS ĮGYVENDINIMAS, VYKDYMO UŽTIKRINIMAS IR ŽALOS ATLYGINIMAS

Jei bendroji rinka toliau sėkmingai veiks, reikės stiprinti rinkos dalyvių pasitikėjimą veiksmingu jų teisių gynimo užtikrinimu ir garantuoti tinkamą žalos atlyginimo sistemų buvimą.

Tolesnio tarpvalstybinės prekybos augimo ES sulauksime tik tuomet, kai vartotojai visoje ES naudosis savo teisėmis, o gerą vardą turintys prekybininkai matys, kad nesąžiningi konkurentai sumoka atitinkamas baudas. Tai itin svarbu dabar, kai įsigyti prekes kitoje valstybėje tampa taip paprasta dėl skaitmeninės revoliucijos, ir kai nesąžiningi prekybininkai taip pat naudojami dažnesnėmis progomis veikti nesąžiningai.

Komisija sieks šių dviejų tikslų:

- **5. užtikrinti vartotojų teisės aktų laikymąsi ir didžiausių dėmesį skirti svarbiausioms sritims;**
- **6. pasiūlyti vartotojams veiksmingų ginčų sprendimo būdų.**

Šiems tikslams siekti iki 2014 m. bus imtasi tam tikrų konkrečių veiksmų.

2012–2014 m. bus tęsiami kasmetiniai *Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklo* koordinuoti vykdymo veiksmai, vadinamieji patikrinimai. Komisija toliau stengsis prisidėti prie šio tinklo darbo ir palengvinti vykdymo veiksmus. Prireikus Komisija pradės *pažeidimų nagrinėjimo* procedūras, kad būtų kovojama su netinkamu ES teisės aktų taikymu. Šiuo metu Komisija nuodugniai nagrinėja *Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje* apimtį, veiksmingumą ir jame numatytos veiklos mechanizmus. Iki 2014 m. pabaigos ji pateiks ataskaitą apie tai, kaip būtų galima pagerinti tarpvalstybinį teisės aktų vykdymo užtikrinimo srities bendradarbiavimą, ir, reikalui esant, pasiūlyti tam tikrų nuostatų pakeitimus.

Siekiant užtikrinti geresnį vartotojams svarbių ES teisės aktų vykdymą, bus geriau išnaudojamos *Europos teisminio tinklo*²³ galimybės: siekiama sudaryti galimybes lengviau kreiptis į teismus, užtikrinti sklandžią tarpvalstybinių procesų eigą ir paprastesnį valstybių narių teisinį bendradarbiavimą.

Bus toliau siekiama užtikrinti, kad visi suinteresuotieji teisėjai, praktikuojantys teisininkai bei piliečiai ir įmonės turėtų prieigą prie svarbiausių dokumentų apie vartotojų teisės visoje ES perkėlimą ir įgyvendinimą. Dėl to 2013 m. bus sukurta *Vartotojų teisės aktų duomenų bazė*, tapsianti neatskiriama e. teisingumo portalo²⁴ dalimi.

Taikant *Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą*²⁵ pastebėta, kad Komisijai reikėtų aktyviau prižiūrėti ir koordinuoti direktyvos vykdymą valstybėse narėse, ypač pasikartojančių klausimų ir naujos komercinės veiklos atvejais, kaip antai dėl naudojimosi kainų palyginimo arba vartotojų vertinimo priemonėmis internete. Galiausiai Komisija aktyviau koordinuos veiksmų vykdymą nesąžiningos komercinės veiklos atvejais ir atnaujins direktyvos taikymo gaires.

Svarbiuose sektoriuose būtina užtikrinti tinkamą vykdymą.

²³ OL L 174, 2001 6 27, p. 25 ir OL L 168, 2009 6 30, p. 35.

²⁴ <https://e-justice.europa.eu>.

²⁵ Direktyva 2005/29/EB.

Siekdama užtikrinti, kad skaitmeninėje erdvėje būtų nuosekliai laikomasi vartotojų informavimo reikalavimų, Komisija iki 2014 m. parengs gaires, padėsiančias teisės aktų vykdytojams tinkamai įgyvendinti ES teisės aktus ir naująją Vartotojų teisių direktyvą. Komisija ir nacionalinės institucijos drauge nuspręs, kaip kovoti su nesąžininga veikla šiame sektoriuje, pavyzdžiui, su klaidinančia reklama apie plačiajuosčio interneto spartą.

Energetikos sektoriuje būtina užtikrinti visišką *Trečiojo energetikos paketo ir jo išsamių taisyklių dėl vartotojų teisių* įgyvendinimą. Taip pat labai svarbu visiškai išnaudoti visą Piliečių energetikos forumo potencialą.

Finansinių paslaugų sektoriuje Komisija, 2011 m. šia tema pateikusi rekomendaciją²⁶, atidžiai stebės, kaip valstybės narės sprendžia problemą, kai piliečiams neleidžiama naudotis banko sąskaitomis. Tai yra rimta problema ne tik nepalankioje palankioje atsidūrusiems finansiškai ar socialiai atskirtiems vartotojams, bet ir daugeliui kitų žmonių, išvažiuojančių gyventi, dirbti ar mokytis į užsienį.

Siekiant apsaugoti vartotojus nuo klaidinančių ir nepagrįstų ekologiškumo teiginių, nacionalinėms teisės aktų vykdymo institucijoms reikalinga tolesnė parama, kad jos galėtų tinkamai vykdyti Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos²⁷ reikalavimus. Todėl Komisija peržiūrės *gaires dėl klaidinančių ekologiškumo teiginių*.

Komisija taip pat parengs *gaires, skirtas supaprastinti ir pagerinti įvairių keleivių teisių apsaugos reglamentų taikymą* visoms transporto rūšims.

Be to, Komisija paskelbs *Paslaugų direktyvos 20 straipsnio 2 dalies taikymo gaires*, padėsiančias sumažinti tokių atvejų, kai, bandant įsigyti internetinę tarpvalstybinę paslaugą vartotojams nepagrįstai atsakoma ją suteikti arba vartotojai nevienodai traktuojami dėl savo gyvenamosios vietos.

Siekdama užtikrinti kuo geresnį ES teisės aktų vykdymą, ES bendradarbiaus su svarbiausiais prekybos partneriais ir skatins svarbiausių vartotojų apsaugos principų laikymąsi. Kalbant apie saugumą, vykdant intensyvesnį tarptautinį bendradarbiavimą (ypač su Kinija), bus plėtojama „pirmosios grandies saugos“ koncepcija, padėsianti apriboti nesaugių produktų importą. Daugeja atvejų, kai nepatikimi verslininkai veikia už ES ribų, kad išvengtų kontrolės – dėl to reikia būti budresniems. Todėl Komisija koordinuos veiksmus su labiausiai paveiktomis trečiosiomis šalimis ir svarbiausiomis tarptautinėmis organizacijomis (pvz., EBPO, JT ir PPO). Ypač akivaizdus intensyvesnio tarptautinio bendradarbiavimo poreikis yra skaitmeninėje erdvėje ir kovojant su nepageidaujamais elektroniniais laiškais, vadinamuoju brukalu.

Kalbant apie teisę į žalos atlyginimą, Komisija trumpalaikiu ir vidutinės trukmės laikotarpiu didžiausią dėmesį skirs tam, kad būtų priimti ir taikomi jos neseniai pateikti pasiūlymai dėl *vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS)* ir dėl *vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (GES)*, kad visiems ES vartotojams kuo greičiau būtų sudarytos galimybės naudotis paprastomis ir sparčiomis procedūromis jų teisėms apginti. Tuo pat metu ji užtikrins tinkamą *Mediacijos direktyvos* perkėlimą ir taikymą. Pagal tą direktyvą kiekvienam ES teisėjui suteikiama teisė paraginti šalis išspręsti ginčą taikiai. Direktyva taikoma tarpvalstybiniais ginčams, tačiau valstybės narės skatinamos taikyti šią mediacijos procedūrą taip pat ir ginčams šalies viduje spręsti. Vartotojams taps prieinamesnė *Europos nedidelės sumos ieškinių nagrinėjimo procedūra*, kurią taikant paprasčiau, greičiau ir pigiau išnagrinėjami tarpvalstybiniai skundai, jei ieškinių vertė neviršija 2 000 EUR. Be to, 2012 m. bus parengtas

²⁶ 2011/442/ES: 2011 m. liepos 18 d. Komisijos rekomendacija dėl galimybės naudotis pagrindine mokėjimo sąskaita.

²⁷ Direktyva 2005/29/EB.

vadovas, kuriame vartotojams ir praktikuojantiems teisininkams pateikiama praktinių patarimų. 2013 m. Komisija ketina pateikti nedidelių sumų ieškinių formas internete ir informuoti apie tokios procedūros veikimą apskritai bei kelti klausimą apie poreikį peržiūrėti nustatytą ribą.

Galiausiai Komisija, remdamasi 2011 m. pradėtų viešų konsultacijų rezultatais ir 2012 m. vasario 2 d. Europos Parlamento rezoliucija²⁸, apsvarstys galimybę imtis tęstinės iniciatyvos dėl ES kolektyvinių ieškinių teisinio pagrindo.

4.4. TEISIŲ IR PAGRINDINIŲ POLITIKOS SRIČIŲ PRITAIKYMAS PRIE EKONOMINIŲ IR SOCIALINIŲ POKYČIŲ

Dabartinei pasikeitusiai rinkai yra būtina, kad vartotojai išdrįstų pirkti internetu tiek tradicines, realias prekes ir paslaugas, tiek skaitmenines. Todėl vartotojų apsaugos teisės aktai turėtų būti atnaujinti, kad atitiktų kintančios rinkos poreikius ir kad juose būtų atsižvelgiama į mokslo žinias apie vartotojų elgseną.

Be to, reikėtų pašalinti kliūtis, dėl kurių vartotojai šiuo metu negali lengvai, teisėtai ir nebrangiai įsigyti pageidaujamų skaitmeninių produktų ir paslaugų visoje ES.

Pirmiausia, neseniai pateikti pasiūlymai dėl *Bendrosios Europos pirkimo–pardavimo sutarčių teisės* ir *Duomenų apsaugos pertvarkos dokumentų rinkinio* padės išspręsti daug problemų, su kuriomis vartotojai susiduria pirkdami internetu, ir labai sustiprins vartotojų pasitikėjimą skaitmenine bendrąja rinka ir tarpvalstybinėmis paslaugomis.

Pasiūlymai dėl *vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS)* ir dėl *vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (GES)* taip pat turėtų padėti vartotojams dažniau naudotis žalos atlyginimo teise.

2012 m. Komisija parems Europos Parlamentą ir Tarybą šiems derinant visus pasiūlymus, kad tie pasiūlymai būtų nedelsiant priimti ir pradėti įgyvendinti.

Šiuo metu yra nepaprastai svarbu užtikrinti ES politikos sričių darną ir sąveiką, kad sustiprėtų jų poveikis vartotojų išlaidoms, ypač svarbiausiose srityse (maisto produktai, energija, transportas ir finansinės paslaugos). Tuo pat metu būtina skatinti tvaresnius vartojimo įpročius.

Naujausioje Europos Komisijos momentinėje gyventojams ir įmonėms bendrojoje rinkoje didžiausią susirūpinimą keliančių 20 klausimų apžvalgoje matyti, kad vartotojai toliau nepatenkinti sąskaitomis už suvartotą energiją, kad jiems sunku apginti savo kaip keleivių teises ir sunku susigaudyti bankų ir finansinių paslaugų rinkoje²⁹.

Komisija, norėdama išspręsti šiuos ekonominius ir socialinius klausimus, sieks šių dviejų tikslų:

➤ **7. pritaikyti vartotojų teisę prie skaitmeninio amžiaus;**

➤ **8. skatinti tvarų augimą ir remti vartotojų interesus svarbiausiose srityse.**

Šiems tikslams siekti iki 2014 m. bus imtasi tam tikrų konkrečių veiksmų.

²⁸ 2012 m. vasario 2 d. Europos Parlamento rezoliucija „Vieninga Europos kolektyvinių ieškinių koncepcija“, P7_TA(2012)0021.

²⁹ SEC(2011) 1003 final.

- Skaitmeninė erdvė

Bus apsvaistytos tam tikros priemonės didžiausioms problemoms, su kuriomis susiduria interneto vartotojai, spręsti bei užtikrinti, kad naudojant ir perkant skaitmeninį turinį vartotojai būtų tinkamai saugomi. Vartotojams galėtų būti pateikiama standartizuota svarbiausia informacija, kad būtų lengviau palyginti turimą informaciją, taip pat galėtų būti imamasi iniciatyvų, skirtų įvertinti, ar būtina užtikrinti adekvačias ES masto teisinės priemonės įsigijus nekokybišką skaitmeninį turinį ir ar reikia harmonizuoti skaitmeninius patikimumo ženklus.

Komisija taip pat ryžtingai spręš nuolatines problemas, susijusias su teritoriniu principu pagrįstu autorių teisių administravimu ir su sudėtinga dabartine mokesčių už kopijavimą asmeniniam naudojimui tvarka, visoje ES galinčia padaryti neigiamą poveikį galimybei įsigyti skaitmeninį turinį ir kliudyti naujoviškų internetinių verslo modelių plėtrą. 2012 m. Komisija pateiks *teisės akto pasiūlymą dėl kolektyvinio teisių valdymo*; ji, vadovaujant tarpininkui, jau pradėjo suinteresuotųjų subjektų dialogą dėl mokesčių už kopijavimą asmeniniam naudojimui ir kitas reprografijos formas. Šio dialogo rezultatai bus naudojami rekomendacijoms dėl galimų ES teisės aktų teikti. Be to, Komisija, atsižvelgdama į technologijų pažangą, didelį dėmesį skirs uždaviniams, susijusiems su autorių teisėmis ir garso ir vaizdo turinio bei transliavimo paslaugų teikimu, ypač siekiant padidinti tarpvalstybinių paslaugų pasiūlą.

Dirbdama prie ataskaitos apie *Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos* veikimą, Komisija 2012 m. įvertins, ar reikia dar labiau gerinti galiojančių vaikų apsaugos nuo klaidinančios reklamos (taip pat ir skaitmeninėje erdvėje) taisyklių įgyvendinimą. Komisija ir toliau itin didelį dėmesį skirs ypatingai nepilnamečių, perkančių skaitmeninį turinį internete arba juo besinaudojančių, padėčiai.

Komisija, 2012 m. pateikdama *teisinės elektroninio tapatybės nustatymo, patvirtinimo ir parašų sistemos pasiūlymą*, sieks sklandesnės vartotojų ir prekybininkų komercinės sąveikos. Ji nustatys, kokią informaciją apie interneto svetainę ir apie jos savininko juridinio asmens steigimo teisėtumą būtina pateikti, kad būtų užtikrintas svetainės autentiškumas. Savo politiniuose pasiūlymuose dėl naudojimosi nuotolinių kompiuterinių išteklių paslaugomis Komisija taip pat visokeriopai atsižvelgs į vartotojų interesus.

Komisija, remdamasi atsiliepimais į jos 2012 m. sausio mėn. viešas konsultacijas dėl *Žaliosios knygos dėl mokėjimų kortele, internetu ir mobiliuoju telefonu*, 2013 m. pirmąjį ketvirtį ketina pateikti konkrečių pasiūlymų. Komisija taip pat rengia Žaliąją knygą dėl siuntų pristatymo, kurią priimti numatoma paskutinį 2012 m. ketvirtį.

2012 m. bus parengtas *komunikatas apie azartinius lošimus internete*, kuriuo taip pat siekiama pagerinti vartotojų ir piliečių, įskaitant pažeidžiamas grupes ir nepilnamečius, apsaugą.

- Finansinės paslaugos

Rengdama 2012 m. ataskaitą apie *Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos* veikimą, Komisija įvertins poreikį griežtinti dabartinės kovos su nesąžininga veikla finansinių paslaugų sektoriuje taisyklės arba geriau užtikrinti jų vykdymą – taip pat atsižvelgiant į pažeidžiamus vartotojus.

Komisija planuoja priimti *mažmeninių investicinių produktų paketų teisės aktų pasiūlymus*, kad mažmeniniai investuotojai gautų glaustą, aišką ir suprantamą informacinį dokumentą, padėsiantį jiems priimti pagrįstus investicijų sprendimus. Komisija taip pat peržiūrės *Draudimo tarpininkavimo direktyvą*, kurioje reglamentuojama draudimo produktų pardavimo tvarka.

Komisija įvertins *Vartojimo kredito direktyvos* įgyvendinimą ir didžiausią dėmesį skirs tam, ar ji tinka vartotojams ir ar tokius klausimus, kaip antai mažos paskolos, atidėtas debetas arba atsakingas skolinimas, kurie dažniausiai paliekami valstybių narių atsakomybei, reikėtų persvarstyti. Tai ypač svarbu pažeidžiamiesiems vartotojams.

Svarbu paminėti, kad susirūpinimą kelia *pernelyg didelis privačių ūkių įsiskolinimas*. 2012 m. pradžioje bus pradėtas tikslinis tyrimas, siekiant nustatyti dabartinę padėtį ir įvardyti geriausius sprendimus tokiai padėčiai gerinti.

Vartotojai privalo žinoti, kokius mokesčius jie moka už pagrindines banko paslaugas ir turėti galimybę lengvai pradėti naudotis kito banko paslaugomis – tik tuomet būtų užtikrinta mažmeninės bankininkystės konkurencija. Dėl to 2012 m. Komisija parengs teisėkūros iniciatyvą, skirtą su banko sąskaitomis susijusiems klausimams, kurie yra patys svarbiausi vartotojams tvarkant savo finansus.

- Maisto produktai

Priėmus *Reglamentą dėl informacijos apie maistą teikimo vartotojams*³⁰, Komisija skatins taikyti naujas taisykles ir prireikus kurti naujas iniciatyvas. Tai ypač svarbu pateikiant duomenis apie maisto produkto kilmę ir ženklinant alkoholinius gėrimus.

Jau įgyvendinamu *Reglamentu dėl teiginių apie maisto produktų maistingumą ir sveikatingumą*³¹ bus užtikrinta, kad visi teiginiai apie maistinę arba sveikatai naudingą maisto produktų poveikį būtų pagrįsti mokslškai ir neklaidintų vartotojų. Juo taip pat bus užtikrintas laisvas šio reglamento nuostatas atitinkančių maisto produktų su pagerintomis maistinėmis ir sveikatai palankiomis savybėmis judėjimas.

Komisija taip pat spręs maisto produktų tvarumo, būtent maisto atliekų klausimą. Bus imamasi į vartotojus orientuotų veiksmų, skirtų mažinti namų ūkių išmetamų maisto atliekų kiekį. Kad tos priemonės būtų veiksmingos, svarbus ryšys su kitų maisto grandinės etapų suinteresuotaisiais subjektais (ūkininkais, prekybininkais, maisto produktų gamintojais ir kt.).

- Energetika

Komisija taip pat imsis kitų veiksmų, kad padidintų konkurenciją ir ypač elektros energijos ir dujų kainų skaidrumą, kad energetikos bendrovių pasiūlymai vartotojams būtų suprantamesni. Pradėjus įgyvendinti naująją *Efektivaus energijos vartojimo direktyvą* vartotojai turės teisę gauti daugiau informacijos – pirmiausia dėl skaidresnių tikslų matavimo duomenų taisyklių ir aiškių, laiku teikiamų sąskaitų už faktiškai asmens suvartotą energijos kiekį, įskaitant šildymą, oro kondicionavimą ir karštą vandenį.

Be to, Komisija ketina geriau informuoti vartotojus apie tai, kaip geriau valdyti namų ūkyje suvartojamą energijos kiekį ir paskatinti juos savo labui naudotis tiek įprastomis (pavyzdžiui, mobiliuoju telefonu gauti informaciją apie realiu suvartojimu pagrįstą sąskaitą), tiek naujomis technologijomis (pavyzdžiui, pažangiaisiais skaitikliais). Galiausiai, bendradarbiaujant su teisės aktų leidejais ir suinteresuotaisiais subjektais, bus parengtos *Gairės dėl kainų skaidrumo mažmeninėje energijos rinkoje*.

Komisijos vadovaujama Pažangiųjų tinklų darbo grupė rengs kitas su pažangiaisiais skaitikliais ir technologijų vartojimu susijusias tikslines priemones.

³⁰ Reglamentas (ES) Nr. 1169/2011.

³¹ Reglamentas (EB) Nr. 1924/2006.

2014 m. taip pat bus peržiūrėta *Energijos ženklavimo direktyva*. Iki to laiko Komisija pateiks pasiūlymą ją taip pat taikyti prekybai internetu, nes taip gerokai sustiprėtų jos poveikis³².

- *Kelionės ir transportas*

Iki 2013 m. pradžios Komisija pateiks atnaujintos *Kelionių paketų direktyvos* pasiūlymą, kuriame atsižvelgiama į naujausius kelionių rinkos pokyčius. Vykdamas reformą labiausia bus atsižvelgta į tai, kad vis daugiau keliaujančių asmenų internetu įsigyja nestandartinius kelionių paslaugų paketus, užuot rinkęsi tradicinius iš anksto paruoštus kelionių paketus³³. Be to, 2013 m. bus atnaujintos taisyklės dėl oro transporto keleivių teisių – jos yra skirtos ginti keleivių teises atsisakymo vežti, ilgo vėlavimo arba skrydžio atšaukimo atveju.

Kalbant apie miesto judumą, Komisija bendradarbiaus su suinteresuotaisiais subjektais, kad nustatytų ES tinkamiausius būdus ir sąlygas keleivių teisėms viešajame transporte stiprinti³⁴. Iki 2014 m. Komisija taip pat pristatys konkrečių priemonių, be kita ko, skirtų gerinti vartotojų informuotumą apie privačių transporto priemonių alternatyvas.

2013 m. Komisija pateiks pasiūlymą peržiūrėti automobilių išmetamo CO₂ kiekio ženklavimo taisyklės, kad vartotojams būtų pateikiama atnaujinta informacija. Komisija taip pat imsis veiksmų, kad būtų pradėta kurti alternatyvaus kuro strategija, padėsianti vartotojams rinktis mažiau aplinką teršiančius degalus³⁵ ir geriau juos informuosianti apie naujus transporto degalus³⁶.

- *Tvarūs produktai*

Komisija, siekdama tvariu vartojimu pagrįsto tvaraus ekonomikos augimo, ketina imtis priemonių, kad vartojimo prekės būtų tvaresnės, įskaitant didesnę dėmesį taisymo ir priežiūros paslaugoms. Komisija svarstys, kaip padidinti tvaresnių produktų pasiūlą ir sumažinti jų kainas taikant skatinimo programas ar savanorišką veiklą.

Komisija, siekdama pateikti vartotojams patikimą informaciją, rengs suderintas metodikas, skirtas vertinti produktų ir įmonių visą savo gyvavimo ciklą aplinkai daromą įtaką.

Be to, *Ekologinio projektavimo direktyva*, kurioje nustatyti būtini aplinkos apsaugos reikalavimai produktams, pagal antrąjį Ekologinio projektavimo darbo planą palaipsniui bus taikoma vis daugiau produktų ir, reikalui esant, nagrinės energijos suvartojimo klausimą ir kitokių produktų poveikį aplinkai.

³² Vartotojai 2020 m. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6782.

³³ Nestandartinis kelionių paslaugų paketas yra kelionių produktas, kai vienai kelionei siūlomos arba kartu parduodamos bent dvi skirtingos kelionių paslaugos (transportas, apgyvendinimas ir (arba) kita turizmo paslauga) ir kai tas paslaugas siūlo vienas arba keli prekybiniais ryšiais susiję paslaugų teikėjai, o pirkėjas gali pritaikyti paketo turinį prie savo pageidavimų.

³⁴ Mobilumo mieste veiksmų planas COM(2011) 144. Baltoji knyga. „Bendros Europos transporto erdvės kūrimo planas. Konkurencingos efektyviu išteklių naudojimu grindžiamos transporto sistemos kūrimas“.

³⁵ COM(2011) 144, Baltoji knyga „Bendros Europos transporto erdvės kūrimo planas. Konkurencingos efektyviu išteklių naudojimu grindžiamos transporto sistemos kūrimas“.

³⁶ Remiantis CARS 21 procese nustatytais reikalavimais.

5. Išvados

Europos vartotojų darbotvarkėje pateikiamas išsamus politikos pagrindas, kuriuo remiantis vartotojai taptų pagrindine bendrosios rinkos ašimi, nes būtent nuo vartotojų priklauso ES ekonomikos augimas. Šioje darbotvarkėje taip pat aprašomi veiksmai, kurių Komisija ketina imtis per šią kadenciją vartotojų labui.

Siūlant visas priemones buvo atsižvelgta į pastebėtus vartojimo pokyčius, technologinę pažangą, sparčiai kintančias rinkas, taip pat į poreikį geriau informuoti vartotojus apie jų teises ir užtikrinti, kad vartotojai veiksmingai jomis naudotųsi.

Siekiant kuo veiksmingiau įgyvendinti pagrindinius šios darbotvarkės tikslus ir išlaikyti kuo mažesnę administracinę naštą, kiekviena politinė priemonė turi būti taikoma atsižvelgiant į praktinį rinkų funkcionavimą ir į vartotojų elgseną. Pasiūlymai peržiūrėti dabartinius ES teisės aktus bus pagrįsti galiojančių teisės aktų vertinimais ir nuodugnia numatomų rezultatų analize.

Šioje darbotvarkėje aptartos priemonės taip pat bus grindžiamos iš nuolat atnaujinamų šaltinių gauta svarbia informacija. Tokie informacijos šaltiniai kaip Vartotojų rinkų rezultatų suvestinė, vartotojų rinkos vertinimai ir vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės padeda įvertinti vartotojų aplinką valstybėse narėse ir stebėti mažmeninių rinkų integracijos pažangą. Taip pat bus atliekami rinkos tyrimai rinkos funkcionavimo sutrikimų priežastims nustatyti bei vartotojų elgsenos tyrimai. Daugiau dėmesio vartotojams bus skiriama ir atliekant mokslinius tyrimus, finansuojamus pagal 2020 m. programas.

Pirmiausia bus siekiama patikrinti pasiūlytų politinių priemonių tinkamumą aštuoniems konkrečioms šios darbotvarkės tikslams – taip tikimasi užtikrinti didesnę tų priemonių poveikį, didesnę vartotojų palankumą ir išvengti nereikalingos naštos įmonėms.

Per kelerius ateinančius metus pastebėtos tendencijos padės nustatyti papildomų veiksmų poreikį ir imtis jų po 2014 m. Komisija stebės šios darbotvarkės tikslų įgyvendinimo pažangą ir parengs ataskaitą apie vartotojų interesų integravimą į ES politikos sritis.

Šia darbotvarke siekiama dvejopo tikslo – skatinti ekonomikos augimą ir atkurti pasitikėjimą Europos ekonomika didinant vartotojų išprusimą ir stiprinant politikos kryptį sąveiką. Tvarūs rezultatai galimi tik tuomet, jei ryžtingas pastangas dės visi šios vartotojų darbotvarkės suinteresuotieji subjektai – tiek ES, tiek nacionaliniu ir tarptautiniu lygiu. Pažangus ir tvarus vartotojų poreikis, derantis su tinkama pasiūla, padėtų ES ekonomikai vėl imti augti.