

2012 m. gegužės 22 d., antradienis

19. pažymi, jog nuoseklus požiūris reiškia, kad Parlamentas, prieš tvirtindamas bet kokią pasiūlymą dėl teisėkūros procedūra priimamo materialinės baudžiamosios teisės akto, turi gauti teisinę pasiūlymo analizę, iš kurios būtų matyti, ar iki galo įvykdyti visi šioje rezoliucijoje paminėti reikalavimai ir kokių patobulinimų vis dar reikia;

20. paveda Pirmininkui perduoti šią rezoliuciją Tarybai, Komisijai, valstybių narių parlamentams ir Europos Tarybai.

Pažeidžiamų vartotojų teisių stiprinimas

P7_TA(2012)0209

2012 m. gegužės 22 d. Europos Parlamento rezoliucija dėl pažeidžiamų vartotojų teisių stiprinimo strategijos (2011/2272(INI))

(2013/C 264 E/03)

Europos Parlamentas,

- atsižvelgdamas į 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ⁽¹⁾ (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva),
- atsižvelgdamas į 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB ⁽²⁾,
- atsižvelgdamas į pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl Vartotojų programos 2014–2020 m. (COM(2011)0707) ir kartu su juo priimtus dokumentus (SEC(2011)1320 ir SEC(2011)1321),
- atsižvelgdamas į 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2006/114/EB dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos ⁽³⁾,
- atsižvelgdamas į 2010 m. kovo 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2010/13/ES dėl valstybių narių įstatymuose ir kituose teisės aktuose išdėstytų tam tikrų nuostatų, susijusių su audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų teikimu, derinimo (Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyva) ⁽⁴⁾,
- atsižvelgdamas į 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje) ⁽⁵⁾,
- atsižvelgdamas į 2004 m. gruodžio 13 d. Tarybos direktyvą 2004/113/EB, įgyvendinančią vienodo požiūrio į moteris ir vyrus principą dėl galimybės naudotis prekėmis bei paslaugomis ir prekių tiekimo bei paslaugų teikimo ⁽⁶⁾,
- atsižvelgdamas į savo 2011 m. spalio 25 d. rezoliuciją dėl žmonių su negalia judumo ir įtraukties ir 2010–2020 m. Europos strategijos dėl negalios ⁽⁷⁾,

⁽¹⁾ OL L 149, 2005 6 11, p. 22.

⁽²⁾ OL L 304, 2011 11 22, p. 64.

⁽³⁾ OL L 376, 2006 12 27, p. 21.

⁽⁴⁾ OL L 95, 2010 4 15, p. 1.

⁽⁵⁾ OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

⁽⁶⁾ OL L 373, 2004 12 21, p. 37.

⁽⁷⁾ Priimti tekstai, P7_TA(2011)0453.

2012 m. gegužės 22 d., antradienis

- atsižvelgdamas į Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartiją, įtrauktą į Sutartis pagal Europos Sąjungos sutarties 6 straipsnį, ypač į jos 7 straipsnį (teisė į privatų ir šeimos gyvenimą), 21 straipsnį (diskriminacijos uždraudimas), 24 straipsnį (vaiko teisės), 25 straipsnį (pagyvenusių žmonių teisės), 26 straipsnį (neįgaliųjų asmenų integravimas) ir 38 straipsnį (vartotojų apsauga),
- atsižvelgdamas į Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 12 straipsnį, kuriame nustatyta, kad „į vartotojų apsaugos reikalavimus atsižvelgiama nustatant bei įgyvendinant kitas ES politikos ir veiklos kryptis“,
- atsižvelgdamas į Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 9 straipsnį, kuriame nurodyta, kad „nustatydama ir įgyvendindama savo politikos kryptis ir veiksmus, Sąjunga atsižvelgia į reikalavimus, susijusius su didelio užimtumo skatinimu, tinkamos socialinės apsaugos užtikrinimu, kova su socialine atskirtimi, aukšto lygio švietimu, mokymu ir žmonių sveikatos apsauga“,
- atsižvelgdamas į savo 2011 m. lapkričio 15 d. rezoliuciją dėl ES Juodosios jūros strategijos ⁽¹⁾,
- atsižvelgdamas į Komisijos komunikatą Europos Vadovų Tarybai „2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija“ (COM(2010)2020),
- atsižvelgdamas į savo 2010 m. rugsėjo 21 d. rezoliuciją dėl elektroninės prekybos vidaus rinkos kūrimo užbaigimo ⁽²⁾,
- atsižvelgdamas į savo 2010 m. gruodžio 15 d. rezoliuciją dėl reklamos poveikio vartotojų elgsenai ⁽³⁾,
- atsižvelgdamas į 2009 m. liepos 7 d. Komisijos komunikatą Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos (COM(2009)0346) ir į atitinkamą Komisijos rekomendacijos projektą (SEC(2009)0949),
- atsižvelgdamas į 2011 m. balandžio 7 d. Komisijos tarnybų darbo dokumentą „Vartotojų galių stiprinimas Europos Sąjungoje“ (SEC(2011)0469),
- atsižvelgdamas į 2011 m. spalio mėn. Komisijos komunikatą „Rinka turi būti naudinga vartotojams. Vartotojų rinkų rezultatų suvestinė. 6-asis leidimas“ (SEC(2011)1271),
- atsižvelgdamas į 2011 m. kovo 11 d. Komisijos komunikatą „Bendrosios rinkos vidaus vartotojai“ (Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė, 5-asis leidimas) (SEC(2011)0299),
- atsižvelgdamas į 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ⁽⁴⁾,
- atsižvelgdamas į 2002 m. liepos 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2002/58/EB dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje ⁽⁵⁾,
- atsižvelgdamas į 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje ⁽⁶⁾,
- atsižvelgdamas į savo 2010 m. kovo 9 d. rezoliuciją dėl vartotojų apsaugos ⁽⁷⁾,

⁽¹⁾ Priimti tekstai, P7_TA(2011)0491.

⁽²⁾ OL C 50 E, 2012 2 21, p. 1.

⁽³⁾ Priimti tekstai, P7_TA(2010)0484.

⁽⁴⁾ OL L 281, 1995 11 23, p. 31.

⁽⁵⁾ OL L 201, 2002 7 31, p. 37.

⁽⁶⁾ OL L 178, 2000 7 17, p. 1.

⁽⁷⁾ OL C 349 E, 2010 12 22, p. 1.

2012 m. gegužės 22 d., antradienis

- atsižvelgdamas į 2010 m. kovo 9 d. rezoliuciją dėl vidaus rinkos rezultatų suvestinės ⁽¹⁾,
 - atsižvelgdamas į savo 2009 m. sausio 13 d. rezoliuciją dėl Direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir Direktyvos 2006/114/EB dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos perkėlimo, įgyvendinimo ir vykdymo užtikrinimo ⁽²⁾,
 - atsižvelgdamas į savo 2008 m. rugsėjo 3 d. rezoliuciją dėl rinkodaros ir reklamos įtakos moterų ir vyrų lygybei ⁽³⁾,
 - atsižvelgdamas į specialųjį Eurobarometrą Nr. 342 dėl vartotojų galių stiprinimo,
 - atsižvelgdamas į analitinę ataskaitą „Požiūris į tarpvalstybinę prekybą ir vartotojų apsaugą“, kurią Komisija paskelbė 2010 m. kovo mėn. (greitasis Eurobarometro tyrimas Nr. 282),
 - atsižvelgdamas į komunikatą „Europinis požiūris į žiniasklaidos priemonių naudojimo raštingumą skaitmeninėje aplinkoje“,
 - atsižvelgdamas į Komisijos gaires dėl Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos taikymo (SEC(2009)1666),
 - atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 48 straipsnį,
 - atsižvelgdamas į Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto pranešimą (A7–0155/2012),
- A. kadangi vartotojų teisių rėmimas ir apsauga yra pagrindinės vertybės siekiant plėtoti atitinkamų sričių Europos Sąjungos politiką, visų pirma siekiant stiprinti bendrąją rinką ir įgyvendinti strategijos „Europa 2020“ tikslus;
- B. kadangi ES vartotojų apsaugos politikos tikslas turėtų būti aukšto lygio kiekvieno vartotojo galių ir apsaugos užtikrinimas;
- C. kadangi bendrojoje rinkoje taip pat turi būti užtikrinama aukšto lygio visų vartotojų, ypatingą dėmesį skiriant pažeidžiamiesiems vartotojams, apsauga, siekiant atsižvelgti į konkrečius jų poreikius ir stiprinti jų galias;
- D. kadangi plačiai vartojama pažeidžiamų vartotojų sąvoka grindžiama pažeidžiamumu, kuris nulemtas vidinių priežasčių, ir taikoma nevienalytei grupei, kurią sudaro tam tikrų kategorijų asmenys, laikomi pažeidžiamais dėl protinės, fizinės ar psichologinės negalios, amžiaus, patiklumo ar lyties; kadangi pažeidžiamų vartotojų sąvoka turėtų būti taikoma ir vartotojams, atsidūrusiems pažeidžiamoje padėtyje, t. y. vartotojams, kurie laikinai yra bejėgiškoje padėtyje, susidariusioje dėl atotrūkio tarp, viena vertus, individualios būklės ir savybių ir, kita vertus, jų išorinės aplinkos, atsižvelgiant į tokius kriterijus, kaip išsilavinimas, socialinė ir finansinė padėtis (pavyzdžiui, pernelyg didelis išsiskolinimas), prieiga prie interneto ir kt.; kadangi visi vartotojai tam tikru savo gyvenimo etapu gali tapti pažeidžiami dėl išorinių veiksnių ir jų sąveikos su rinka arba dėl to, kad jie nepajėgia gauti ar suprasti vartotojams svarbios informacijos ir todėl jiems reikalinga speciali apsauga;

Pažeidžiamumas ir pažeidžiami vartotojai

1. pažymi, kad dėl pažeidžiamumo atvejų įvairovės ir tada, kai vartotojai yra teisiškai apsaugoti, ir tada, kai jie yra pažeidžiami tam tikrame sektoriuje ar tam tikru laikotarpiu, sudėtinga taikyti vieną tinkamą metodą ir priimti visapusišką teisinę priemonę, todėl pagal dabartinius teisės aktus ir esamą politiką pažeidžiamumo problema sprendžiama atsižvelgiant į kiekvieną atvejį; taigi pabrėžia, kad vartotojų pažeidžiamumo problemą ES teisės aktais būtina spręsti horizontaliuoju lygmeniu, atsižvelgiant į skirtingus vartotojų poreikius, gebėjimus ir aplinkybes;

⁽¹⁾ OL C 349 E, 2010 12 22, p. 25.

⁽²⁾ OL C 46 E, 2010 2 24, p. 26.

⁽³⁾ OL C 295 E, 2009 12 4, p. 43.

2012 m. gegužės 22 d., antradienis

2. pabrėžia, kad valstybės narės turi imtis atitinkamų priemonių ir tvirtai užtikrinti pažeidžiamų vartotojų apsaugą;
3. pabrėžia, kad pažeidžiamų vartotojų teisių strategijoje didžiausias dėmesys turi būti skiriamas jų teisių stiprinimui ir veiksmingos tų teisių apsaugos ir įgyvendinimo užtikrinimui, kartu vartotojams suteikiant visas reikiamas priemones, kurios leistų jiems priimti tinkamus sprendimus ir ginti savo interesus neatsižvelgiant į taikomą priemonę; mano, jog atsižvelgiant į tai, kad ES didžiausią dėmesį turi skirti veiksmingai visų vartotojų teisių apsaugai, sąvokai „vidutinis vartotojas“ trūksta lankstumo, kuris reikalingas norinti pritaikyti ją konkrečiais atvejais, ir ji kartais neatitinka realių gyvenimiškų situacijų;
4. pabrėžia, jog pažeidžiamų vartotojų teisių stiprinimo strategija turi būti proporcinga, kad nebūtų apribotos asmens laisvės ir vartotojų pasirinkimo galimybės;
5. ragina Komisiją ir valstybes nares nuolat atidžiai analizuoti visuomenės bei vartotojų elgesį ir aplinkybes, kurioms susiklosčius tam tikros grupės arba tam tikri asmenys gali tapti pažeidžiamais, pavyzdžiui, analizuojant vartotojų skundus, ir pašalinti pažeidžiamumą taikant, kai tikslinga, konkrečias priemones, kad būtų užtikrinta apsauga visiems vartotojams nepriklausomai nuo jų gebėjimų ir gyvenimo tarpsnio;
6. atkreipia dėmesį į tai, kad vis dar esama skirtumų tarp to paties ženklo prekių skirtingose valstybėse narėse; tai reiškia, kad vartotojai tam tikrose valstybėse narėse yra mažiau apsaugoti; pabrėžia, kad pagal galiojančius teisės aktus nesuteikiama galimybė pašalinti to paties ženklo prekių kokybės skirtumus skirtingose valstybėse narėse, ir ragina Komisiją atitinkamai papildyti teisės aktus vartotojų apsaugos srityje;

Dabartinių teisės aktų vertinimas

7. pažymi, kad į 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos į direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje įtrauktas vartotojų pažeidžiamumo klausimas, sutelkiant dėmesį į „pernelyg didelę įtaką“, kuri galėtų būti daroma vartotojams, kurių gebėjimas rinktis dar nėra visiškai susiformavęs; pažymi, kad Direktyvoje 2005/29/EB daugiausia dėmesio skiriama pažeidžiamumui žvelgiant iš vartotojų ekonominių interesų perspektyvos;
8. atkreipia dėmesį į tai, kad Direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuri yra naujausias vartotojų apsaugai skirtas dokumentas, sugriežtinami reikalavimai teikti informaciją apie sutartį ir prieš sudarant sutartį, numatant tvirtesnę teisę atsisakyti sutarties tuo atveju, jeigu tiekėjas arba pardavėjas neįvykdė teisėtos prievolės pateikti atitinkamą informaciją, ir nustatant reikalavimą šią informaciją teikti aiškiai ir suprantamai; mano, kad tinkamų ir veiksmingų priemonių taip pat reikėtų imtis sektoriuose, kuriems Direktyva 2011/83/ES netaikoma ir kur vartotojai gali būti ypač pažeidžiami, kaip antai finansų arba transporto sektorius;

Galių stiprinimas: vartotojo atsakomybė užtikrinant jo apsaugą

9. mano, kad stiprinant pažeidžiamų vartotojų teises ne tik tobulinama teisinė bazė ir skatinamas veiksmingas jų teisių įgyvendinimas, bet ir stiprinamas jų gebėjimas savarankiškai priimti geriausius sprendimus; todėl tvirtai remia Komisijos pastangas stiprinti vartotojų galias teikiant lengvai prieinamą bei suprantamą informaciją ir šviečiant vartotojus, nes visais tokiais veiksmais prisidedama prie veiksmingesnio ir tinkamesnio vidaus rinkos veikimo; yra vis dėlto susirūpinęs, kad šių jos veiksmų gali nepakakti siekiant apsaugoti pažeidžiamus vartotojus, nes jų pažeidžiamumas gali atsirasti dėl to, kad jiems sunku gauti ar įvertinti pateiktą informaciją; prašo Komisijos parengti vartotojų politiką, kuri būtų skirta visiems Europos vartotojams, ir užtikrinti, kad pažeidžiami vartotojai galėtų naudotis tomis pačiomis prekėmis ir paslaugomis ir nebūtų klaidinami;
10. pažymi, kad dauguma vartotojų pažeidžiamais tampa būtent dėl to, kad nepakankamai atkakliai gina savo interesus ir nelabai supranta gaunamą informaciją ar turimas galimybes arba nėra susipažinę su dabartinėmis skundų teikimo ir kompensavimo sistemomis, o šios kliūtys dar labiau išauga tarpvalstybinę prekybą ir prekybą „nuo durų iki durų“, įskaitant elektroninę tarpvalstybinę prekybą, atveju;

2012 m. gegužės 22 d., antradienis

11. ragina ES ir valstybes nares daugiau dėmesio skirti vartotojų informavimo ir švietimo kampanijoms, per kurias reikiamiems vartotojų segmentams būtų teikiama reikiama informacija, ir daugiau į jas investuoti;

12. taigi ragina Komisiją ir valstybes nares ir toliau skatinti bei plėtoti esamas iniciatyvas (pvz., DOLCETA, ECC-Net ir kt.), kartu užtikrinant jų nuoseklumą, siekiant pagerinti vartotojų informavimą ir švietimą;

13. pabrėžia, kad esant sutartiniams santykiams vartotojas dažnai būna silpniausia šalis; ragina įmones skatinti ir plėtoti savireguliacijos iniciatyvas, siekiant sustiprinti pažeidžiamų vartotojų teisių apsaugą, užtikrinti jiems galimybę gauti geresnę ir aiškesnę informaciją ir parengti priemones, kuriomis būtų stiprinamas visų vartotojų gebėjimas suprasti ir įvertinti sutartį; ragina kompetentingas nacionalines institucijas numatyti skatinamąsias priemones šioje srityje, taip pat būtina teisinę vartotojų apsaugą;

Informavimas ir reglamentavimas

14. ragina Komisiją ir valstybes nares geriau užtikrinti, kad rengiant tam tikrų produktų saugos standartus ir eksploataavimo sąlygas būtų griežtinami kokybės reikalavimai ir apsaugos priemonės ir kad būtų veiksmingai atsižvelgiama į poreikį užtikrinti pakankamą pažeidžiamų vartotojų apsaugą; pabrėžia, kad numatant naudojimo paskirtį gali būti neatsižvelgiama į konkrečią riziką, su kuria gali susidurti pažeidžiami vartotojai, ypač susijusią su sutrikusio regėjimo žmonių galimybėmis naudoti įprastus produktus; taigi siūlo, kad reglamentuojant tam tikrų produktų saugos standartus ir sąlygas, jei įmanoma, būtų atsižvelgiama ne tik į numatytą, bet ir į nuspėjamą naudojimą; ragina ateityje persvarstant Direktyvą dėl bendros gaminių saugos atsižvelgti į šias problemas;

15. ragina valstybes nares ir Komisiją stengtis užtikrinti, taip pat ir taikant standartizavimo priemones, neigaliems piliečiams skirtų nuorodų prieinamumą, informuoti įmones apie gerą patirtį bei skatinti ją taikyti, ir skatinti įmones, taip pat ir naudojant Europos Sąjungos išteklius, teikti informaciją ir paslaugas visiems piliečiams prieinama forma;

16. ragina valstybes nares pasirašyti ir ratifikuoti 2000 m. sausio 13 d. Konvenciją dėl tarptautinės suaugusiųjų apsaugos, kuri taikoma tarptautiniu lygmeniu iškilus problemoms dėl suaugusiųjų, kurie dėl asmeninių gebėjimų sutrikimų arba nepakankamumo negali ginti savo interesų, apsaugos;

17. ragina Komisiją ir Tarybą vykstant pasiūlymo dėl reglamento dėl Vartotojų programos 2014–2020 m. svarstymui ir rengiantis paskelbti Vartotojų darbotvarkę pažeidžiamų vartotojų teisių stiprinimą laikyti pagrindiniu prioritetu;

18. ragina Komisiją rengiant vartotojų rinkų rezultatų suvestinę įtraukti vartotojų pažeidžiamumo aspektą, pvz., suskirstant duomenis pagal amžių, išsilavinimą arba socialinius ir ekonominius veiksnius, kad būtų galima susidaryti geresnį vaizdą apie pažeidžiamų vartotojų poreikius;

19. ragina Komisiją ir valstybes nares, remiantis socialinės įmonių atsakomybės principais, skatinti įmones savo iniciatyva sukurti pramoninių prekių pakuočių ženklavimo Brailio raštu sistemą (pavyzdžiui, Brailio raštu galėtų būti nurodoma bent jau prekės rūšis ir galiojimo data), siekiant palengvinti gyvenimą vartotojams, turintiems sutrikusio regėjimo problema;

20. taip pat ragina valstybes nares ir Komisiją skatinti visuotinai naudojamų prekių, paslaugų, įrangos ir įrenginių, kuriuos galėtų naudoti kuo daugiau žmonių ir kuriems nereikia nei pritaikymo, nei specialios konstrukcijos, tyrimus ir plėtrą;

2012 m. gegužės 22 d., antradienis

Sektoriai, kuriuose kyla ypatingų problemų

21. pažymi, kad tarptautinėse institucijose pripažinta, jog vartotojus būtina apsaugoti teikiant informaciją ir reguliuojant finansų rinkas, dėl kurių sudėtingumo pažeidžiamais gali tapti visi vartotojai; pabrėžia, kad toks sudėtingumas gali paskatinti vartotojus pernelyg išsiskolinti; pažymi, kad remiantis naujausia Komisijos apžvalga, 70 proc. finansų įstaigų ir įmonių interneto svetainių daromos elementarios klaidos, susijusios su reklama ir pagrindine privaloma siūlomų prekių informacija, taip pat nurodoma klaidinanti kaina; pabrėžia, jog finansinių paslaugų sektorius galėtų nuveikti daugiau, kad būtų pateikti paprasti ir aiškūs jo siūlomų produktų ir paslaugų pobūdžio paaiškinimai, todėl ragina visas suinteresuotąsias šalis parengti veiksmingas finansinio raštingumo programas;

22. prašo, kad informacija būtų tikslingesnė ir platinama visomis priemonėmis, ne tik oficialiomis, bet ir per vartotojų organizacijas bei regionines, savivaldybių ir vietos įstaigas, kurios yra arčiau vartotojų, mažiau judiems vartotojams lengviau apie jas sužinoti ir jas pasiekti;

23. pabrėžia, kad ES ir valstybių narių lygmenimis reikia imtis konkrečių veiksmų, labiausiai skirtų pažeidžiamiems vartotojams, nes, remiantis paskutinės Eurobarometro apklausos rezultatais, informuoti ir apsaugoti jaučiasi mažiau nei 50 proc. vartotojų, o ypač pažeidžiamos grupės sunkiai supranta, ką jie gali rinktis, nežino savo teisių, dažniau susiduria su problemomis ir nesiryžta imtis veiksmų, kai reikia jas spręsti;

24. pabrėžia, kad vaikai ir jaunuoliai, kurie vis labiau kenčia nuo su mažu fiziniu aktyvumu ir nutukimu susijusių neigiamų padarinių, yra jautresni maisto produktų, kuriuose yra daug riebalų, druskos ir cukraus, reklamai; palankiai vertina pradėtas verslo savireguliacijos iniciatyvas ir elgesio kodeksus siekiant apriboti maisto produktų reklamos poveikį vaikams ir jaunuoliams (pvz., pradėtas įgyvendinant Komisijos mitybos, fizinio aktyvumo ir sveikatos platformą), todėl ragina visas suinteresuotąsias šalis veiksmingai lavinti ir informuoti vaikus ir jaunuolius bei jų globėjus apie subalansuotos mitybos ir aktyvaus bei sveiko gyvenimo būdo svarbą; atsižvelgdamas į tai ragina Komisiją išsamiai išanalizuoti, ar reikalingos griežtesnės reklamos, skirtos vaikams ir jaunuoliams, taisyklės; ragina Komisiją vienu iš pagrindinių Vartotojų darbotvarkės prioritetų paskelbti vaikų apsaugą, ypatingą dėmesį skiriant problemoms dėl agresyvios ar klaidinančios televizijos bei interneto reklamos;

25. ragina Komisiją ir valstybes nares gerinti vartotojų informuotumą apie produktų saugą, ypatingą dėmesį skiriant labiausiai pažeidžiamoms vartotojų grupėms, pvz., vaikams ir neščioms moterims;

26. reiškia susirūpinimą dėl to, kad elgesiu grindžiama reklama ir įkyrios reklamos internetu, ypač pasinaudojant socialiniais tinklais, plėtra daro neigiamą poveikį pažeidžiamiems vartotojams; dar kartą ragina Komisiją iki 2012 m. pabaigos parengti išsamią klaidinančios ir agresyvios reklamos poveikio pažeidžiamiems vartotojams, ypač vaikams ir paaugliams, analizę;

27. atkreipia dėmesį į tai, kad finansinių investavimo produktų reklamoje dažnai nesugebama pakankamai išaiškinti pagrindinės su jais susijusios rizikos ir pernelyg sureikšminama galima nauda, kurios dažnai nepavyksta gauti, dėl to finansinių paslaugų produktų vartotojai susiduria su pavojumi prarasti savo turtą; ragina Komisiją nustatyti griežtesnius sudėtingų finansinių produktų, skirtų mažmeniniams investuotojams, neturintiems pakankamo supratimo apie finansinę riziką, reklamos standartus, įskaitant reikalavimą aiškiai nurodyti bet kokius nuostolius, kuriuos gali patirti investuotojas;

28. mano, kad vaikai ir paaugliai yra ypač pažeidžiami dėl agresyvios rinkodaros ir reklamos; ragina Komisiją parengti išsamią klaidinančios ir agresyvios reklamos poveikio pažeidžiamiems vartotojams, ypač vaikams ir paaugliams, analizę;

29. pabrėžia, kad vaikai ir paaugliai ypač pažeidžiami dėl ryšių technologijų, pvz., išmaniųjų telefonų ir žaidimų internete, naudojimo; mano, kad šiomis aplinkybėmis turėtų būti parengtos apsaugos priemonės tam, kad būtų išvengta pernelyg didelių sąskaitų;

2012 m. gegužės 22 d., antradienis

30. pažymi, kad nepaisant galiojančių teisės aktų vartotojai keliaudami vis dar dažnai susiduria su sunkumais ir dažnai tampa pažeidžiamais, ypač atšaukus arba atidėjus keliones, ir ši padėtis dar sudėtingesnė, kai vartotojas yra neigalus; ragina Komisiją ir valstybes nares imtis būtinų priemonių siekiant užtikrinti geresnį informavimą, be kita ko, apie keleivių teises ir tarifų skaidrumą, ir supaprastinti skundų teikimo procedūras; ragina Komisiją, kaip planuojama, persvarstant ES keleivių teisių teisės aktus atsižvelgti į pažeidžiamų vartotojų, ypač žmonių su judėjimo negalia ir neįgaliųjų, padėtį ir pakoreguoti kompensacijų lygius, kriterijus ir mechanizmus taip, kad bent jau neblogėtų dabartinė padėtis;

31. pažymi, kad dėl paslaugų skaitmeninimo vartotojai, dėl įvairių priežasčių neturintys prieigos prie interneto arba negalintys juo naudotis, galėtų tapti pažeidžiamais, nes jie negalėtų naudotis visais elektroninės prekybos teikiamais pranašumais, todėl būtų atskirti nuo didelės vidaus rinkos dalies ir mokėtų daugiau už tuos pačius produktus arba jiems tektų prašyti pagalbos trečiųjų asmenų; ragina Komisiją ir valstybes nares didinti vartotojų pasitikėjimą ir kartu įveikti tarpvalstybinės elektroninės prekybos kliūtis plėtojant veiksmingą politiką, kai įgyvendinant visas priemones, kuriomis siekiama panaikinti skaitmeninę atskirtį, ypatingas dėmesys būtų skiriamas pažeidžiamų vartotojų poreikiams; ragina valstybes nares ir Komisiją paspartinti Europos skaitmeninė darbotvarkės įgyvendinimą visų ES piliečių ir vartotojų naudai; pabrėžia, kad reikėtų remti visos visuomenės ir ypač įmonių pastangas informuoti pažeidžiamus vartotojus, įskaitant vyresnio amžiaus žmones, ir išmokyti juos naudotis skaitmeninimo pranašumais;

32. pabrėžia, kad pagrindinių tiekimo rinkų liberalizavimas padidino konkurenciją ir gali būti naudingas vartotojams, jeigu pastarieji yra tinkamai informuoti, gali palyginti kainas ir keisti paslaugų teikėjus; pažymi, kad skaidrumo pagrindinėse tiekimo rinkose, įskaitant energetikos ir telekomunikacijų sektorius, stoka visiems, ir ypač pažeidžiamiesiems, vartotojams tam tikrais atvejais sukėlė papildomų sunkumų nustatyti tinkamiausius tarifus, keisti tiekėjus ir suprasti sąskaitų turinį; ragina Komisiją, valstybes nares ir įmones imtis reikiamų priemonių siekiant užtikrinti, kad visi, o ypač pažeidžiami, vartotojai galėtų gauti aiškią, suprantamą ir palyginamą informaciją apie mokesčius, sąlygas ir teisių gynimo priemones ir galėtų lengvai keisti paslaugų teikėjus;

33. ragina Komisiją ir valstybes nares užtikrinti, kad pasiūlyme dėl Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo ir pasiūlyme dėl Reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo, kurie šiuo metu persvarstomi, būtų apibrėžta pažeidžiamų vartotojų teisė į veiksmingą alternatyvų ginčų sprendimą – nemokamai arba už kuo mažesnę kainą; ragina Komisiją apsvarstyti atitinkamus mechanizmus siekiant užtikrinti, kad rengiant galimą ES lygmens kolektyvinio žalos atlyginimo sistemą būtų tinkamai atsižvelgta į pažeidžiamų vartotojų poreikius ir teises;

34. ragina Komisiją ir valstybes nares bendradarbiauti priimant plačią bei nuoseklią politinę ir teisėkūros strategiją kovos su pažeidžiamumu srityje, kurioje būtų atsižvelgiama į visų atitinkamų situacijų įvairovę ir sudėtingumą;

*

* *

35. paveda Pirmininkui perduoti šią rezoliuciją Tarybai, Komisijai, valstybių narių vyriausybėms ir parlamentams.