



Briuselis, 2018 04 11  
COM(2018) 183 final

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

**Naujos galimybės vartotojams**

## 1. ĮVADAS

### 1.1. Sąžiningos bendrosios rinkos kūrimas vartotojams ir įmonėms

Nuo 1987 m. ES taikomos griežčiausios pasaulyje vartotojų apsaugos taisyklės ir visapusiškos šiuo metu galiojančios vartotojų teisės. Vartotojų išlaidos sudaro 56 proc. ES BVP<sup>1</sup>. Tinkama vartotojų aplinka yra labai svarbus ekonomikos augimo veiksnys<sup>2</sup>.

ES nustatytos vartotojų teisės suteikia nuspėjamumo ir pasitikėjimo tiek vartotojams, tiek įmonėms – be kita ko, tai teisė į saugias prekes, teisė per 14 dienų grąžinti internetu pirktą prekę ir teisė reikalauti, kad per garantijos laikotarpį prekė būtų sutaisyta arba pakeista. Tai tik kelios apčiuopiamos teisės, svarbios kasdieniame žmonių gyvenime.

Europos vartotojų politika iš tiesų davė naudos – parengti labai svarbūs teisės aktai dėl keleivių teisių, vartotojų teisių, nesąžiningos komercinės veiklos ir nesąžiningų sutarties sąlygų. Taip Europos piliečiams ir įmonėms užtikrinta aukšto lygio apsauga ir tikrumas. Tačiau rinka greitai kinta.

Siekdamas pasinaudoti šia sėkminga patirtimi ir spręsti su nauja ir nuolat kintančia rinka susijusius sunkumus, pirmininkas J.-C. Junckeris pertvarkė Komisiją, kad vartotojų politikai būtų skiriama daugiau dėmesio<sup>3</sup>. Nuo savo kadencijos pradžios 2014 m. ši Komisija pateikė daugiau kaip 80 proc. pasiūlymų, kurių reikia siekiant įgyvendinti tikslus dešimtyje prioritetinių sričių, nurodytų Komisijos pirmininko J.-C. Junckerio politinėse gairėse<sup>4</sup>. Vartotojų interesai buvo pagrindinė kelių Komisijos iniciatyvų tema, pvz., bendrosios skaitmeninės rinkos strategijos, pagal kurią parengti teisės aktai, kuriais nuo 2017 m. birželio 15 d. panaikinami mobiliųjų telefonų ir duomenų perdavimo tarptinkliniu ryšiu mokesčiai<sup>5</sup> ir draudžiamas nepagrįstas geografinis blokavimas, kad nuo 2018 m. gruodžio 3 d. vartotojai galėtų pirkti prekes arba paslaugas iš kitoje valstybėje narėje esančios interneto svetainės<sup>6</sup>, taip pat nuo 2018 m. balandžio 1 d. užtikrinamas internetinių turinio paslaugų tarpvalstybinis perkeliamumas<sup>7</sup>. Įgyvendinant energetikos sąjungą ir klimato politiką, buvo susitarta dėl Komisijos pasiūlymų stiprinti vartotojų teises energijos rinkoje<sup>8</sup> ir dėl naujų išmetamųjų teršalų ir degalų sunaudojimo bandymų automobiliams<sup>9</sup>. Be to, 2018 m. liepos 1 d. įsigalios atnaujintos taisyklės dėl atostogų paketų<sup>10</sup>.

<sup>1</sup> Eurostatas, BVP ir pagrindiniai komponentai (produkcija, išlaidos ir pajamos) [nama\_10\_gdp], P31\_S14\_S15. Namų ūkių ir namų ūkiams paslaugas teikiančių ne pelno institucijų galutinio vartojimo išlaidos.

<sup>2</sup> Komisijos vartotojų rezultatų suvestinių duomenys rodo, kad tarp vartotojų sąlygų ir ekonominės padėties įvairiose valstybėse narėse esama nuolatinio teigiamo ryšio.

<sup>3</sup> Pranešimas spaudai, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-984\\_lt.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_lt.htm).

<sup>4</sup> 2018 m. Komisijos darbo programa, [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp\\_2018\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_en.pdf); [https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines\\_lt](https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_lt).

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

<sup>6</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

<sup>7</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

<sup>8</sup> Pvz., Komunikatas dėl naujų galimybių energijos vartotojams teikiančių priemonių rinkinio įgyvendinimo, COM(2015) 339 *final*, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/lt/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; pasiūlymas dėl naujos Energijos direktyvos, COM(2016) 864 *final*, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en);

[https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq\\_wltp\\_correlation\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf).

<sup>10</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en).

Be to, vyksta Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos derybos dėl skaitmeninių sutarčių pasiūlymų – tai pagrindinis Bendrosios skaitmeninės rinkos strategijos elementas, kuriuo siekiama modernizuoti vartojimo sutarčių taisykles dėl skaitmeninio turinio tiekimo<sup>11</sup> ir prekių pardavimo<sup>12</sup>. Atsižvelgdama į šių pasiūlymų svarbą siekiant suteikti skaitmeninį turinį naudojančioms įmonėms aiškias ir veiksmingas teises ir užtikrinti, kad tiek vartotojai, tiek įmonės galėtų vadovautis vienodomis ir veiksmingomis taisyklėmis visoje Europoje, Komisija ragina Europos Parlamentą ir Tarybą užtikrinti, kad šie pasiūlymai, kurių svarba pabrėžta bendrame visų trijų institucijų pirmininkų pareiškime dėl teisėkūros prioritetų, būtų greitai priimti.

Užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą padės ir kiti Komisijos pasiūlymai. Visų pirma, reikšmingą poveikį gali turėti 2008 m. pasiūlyta Vienodo požiūrio direktyva, kuria, be kita ko, siekiama užtikrinti vienodą prieigą prie prekių ir paslaugų nepaisant religijos ar tikėjimo, negalios, amžiaus ar seksualinės orientacijos<sup>13</sup>. Be to, priėmus 2015 m. Komisijos pasiūlytą Europos prieinamumo aktą, daug įvairių produktų ir paslaugų taps prieinamesni neįgaliems vartotojams<sup>14</sup>. Komisija ragina Europos Parlamentą ir Tarybą greitai susitarti dėl šio svarbaus pasiūlymo, o kai jis bus priimtas, ketina pateikti pasiūlymą Prieinamumo aktą įtraukti į siūlomos direktyvos dėl atstovaujamojo ieškinių taikymo sritį<sup>15</sup>.

Dėl Komisijos veiksmų visoje ES pagerėjo vartotojų sąlygos<sup>16</sup>, o įmonėms buvo naudinga, kad tam tikrais atvejais buvo užtikrintas vieno langelio principo taikymas (pvz., pirkimo internetinių žaidimų programose, automobilių nuomos arba neteisėto turinio socialiniuose tinkluose atvejais<sup>17</sup>).

Tačiau vartotojų politikos srityje dar yra ką veikti. Dėl neseniai įvykusių didelio masto pažeidimų, turėjusių įtakos vartotojams visoje ES, vartotojai ėmė mažiau pasitikėti bendrąja rinka. Vienas tokių didelio masto įvykių – „Dieselgate“ skandalas (kai tam tikri automobilių gamintojai automobiliuose įrengė technologiją, iškreipiančią išmetamųjų teršalų bandymų rezultatus) ir bankų hipoteka užtikrintose sutartyse plačiai taikytos nesąžiningos sutarties sąlygos<sup>18</sup>. Šie įvykiai taip pat paskatino diskusijas, ar ES yra nustačiusi pakankamai griežtus

<sup>11</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

<sup>12</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

<sup>13</sup> 2008 m. liepos 2 d. Tarybos direktyvos, kuria įgyvendinamas vienodo požiūrio į asmenis, nepaisant jų religijos ar tikėjimo, negalios, amžiaus arba seksualinės orientacijos, principas, pasiūlymą, COM(2008) 0426 *final*. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

<sup>14</sup> 2015 m. gruodžio 2 d. pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvos dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimais, suderinimo, COM(2015) 615 *final*, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

<sup>15</sup> Žr. toliau 1.2 skirsnio pabaigoje.

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=117250](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250).

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en); [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-18-761\\_Lt.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_Lt.htm).

<sup>18</sup> Šioje srityje nuo 2016 m. kovo 21 d. sudarytoms hipoteka užtikrintoms sutartims taikoma 2014 m. vasario 4 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/17/ES dėl vartojimo kredito sutarčių dėl gyvenamosios paskirties nekilnojamojo turto, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2008/48/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010. Be kitų aspektų, šia direktyva reikalaujama, kad skolintojai vartotojams pateiktų aiškia ir išsamią informaciją apie paskolos sąlygas, ir numatoma vartotojų teisė grąžinti kreditą anksčiau, nei nustatyta sutartyje. Daugiau informacijos žr. <https://ec.europa.eu/info/business-economy->

mechanizmus tokiems klausimams spręsti, t. y. veiksmingai užtikrinti, kad būtų laikomasi vartotojų apsaugos taisyklių, ir ginti nukentėjusių vartotojų teises. Be to, keliose valstybėse narėse kilo susirūpinimas dėl to, kad skiriasi tų pačių gaminių, parduodamų įvairiose bendrosios rinkos dalyse, sudėtis arba savybės.

Tai, kad reikia modernizuoti tam tikras vartotojų apsaugos taisykles ir kelti atitikties lygį, patvirtinta 2017 m. Komisijai atlikus didelio masto vartotojų apsaugos taisyklių vertinimą (REFIT tinkamumo patikra<sup>19</sup>, Vartotojų teisių direktyvos vertinimas<sup>20</sup>). Atlikus vertinimą padaryta išvada, kad ES vartotojų apsaugos taisyklėmis prisidedama prie bendrosios rinkos veikimo ir užtikrinama aukšto lygio vartotojų apsauga. Iš esmės šios taisyklės tinkamos numatytiems tikslams pasiekti, tačiau reikia gerinti jų taikymą ir vykdymo užtikrinimą. Per vertinimą taip pat nustatytos sritys, kuriose ES vartotojų teisės aktai galėtų būti atnaujinti arba patobulinti.

2018 m. sausio mėn. paskelbtoje ataskaitoje dėl Komisijos rekomendacijos dėl kolektyvinio teisių gynimo įgyvendinimo<sup>21</sup> patvirtintos 2017 m. vertinimo išvados. Ataskaitoje padaryta išvada, kad dabartinių individualaus teisių gynimo mechanizmų nepakanka masinės žalos atvejais, kai dėl pažeidimo nukenčia daug ES vartotojų.

Negalima nepaisyti šių išvadų. ES turi išspręsti naujus vartotojų politikos srityje kylančius sunkumus ir užtikrinti sąžiningą bendrąją rinką tiek vartotojams, tiek įmonėms.

## **1.2. Inicijatyvos „Naujos galimybės vartotojams“ užbaigimas**

Šiame komunikate ir kartu su juo pateikto priemonių paketo tikslas – spręsti šiuos sunkumus, taigi juo baigiama įgyvendinti J.-C. Junckerio vadovaujamos Komisijos žadėta iniciatyva „Naujos galimybės vartotojams“ ir užtikrinama, kad ateityje bendroji rinka būtų sąžininga tiek vartotojams, tiek įmonėms.

Jei bus geriau užtikrinamas taisyklių vykdymas, taikomos veiksmingos teisių gynimo priemonės, o vartotojai geriau išmanys savo teises, jie įgis daugiau pasitikėjimo. Tai bus naudinga Europos ekonomikai, nes vartotojų išlaidos svarbios siekiant išlaikyti tvarų ekonomikos modelį.

Dokumentų rinkinys „Naujos galimybės vartotojams“ yra grindžiamas dabartine vartotojų politikos sistema, tačiau ji patobulinama – siūlomos modernesnės taisyklės, tinkamos dabartinėms kintančioms rinkoms ir įmonių praktikai, griežtesnės viešojo ir privačiojo vykdymo užtikrinimo priemonės ir geresnės teisių gynimo galimybės.

Dokumentų rinkiniu „Naujos galimybės vartotojams“ siekiama šių praktinių tikslų:

---

[euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit\\_en](http://euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en).

<sup>19</sup> 2017 m. gegužės 23 d. Komisijos tarnybų darbinis dokumentas SWD(2017)209. ES vartotojų ir prekybos teisės aktų tinkamumo patikros ataskaita, parengta pagal Komisijos Reglamentavimo kokybės ir rezultatų (REFIT) programą.

<sup>20</sup> 2017 m. gegužės 23 d. Komisijos ataskaita Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių taikymo, COM(2017) 259; 2017 m. gegužės 23 d. Komisijos tarnybų darbinis dokumentas dėl Vartotojų teisių direktyvos vertinimo, SWD(2017)169.

<sup>21</sup> 2018 m. sausio 25 d. ataskaita dėl 2013 m. rekomendacijos dėl kolektyvinio teisių gynimo įgyvendinimo, COM(2018) 40.

- modernizuoti dabartines taisykles ir užpildyti dabartinio vartotojų *acquis* spragas;
- sudaryti geresnes vartotojų teisių gynimo galimybes, prisidėti prie veiksmingo vykdymo užtikrinimo ir glaudesnio valdžios institucijų bendradarbiavimo sąžiningoje ir saugioje bendrojoje rinkoje;
- užtikrinti glaudesnę bendradarbiavimą su šalimis partnerėmis už ES ribų;
- užtikrinti, kad vartotojams bendrojoje rinkoje būtų sudaromos vienodos sąlygos ir kad kompetentingos nacionalinės valdžios institucijos būtų įgaliotos spręsti visas problemas dėl dvejopos vartojimo prekių kokybės;
- gerinti komunikaciją ir stiprinti pajėgumus, kad vartotojai geriau išmanytų savo teises, ir padėti prekiautojams, ypač mažosioms ir vidutinėms įmonėms, paprasčiau įgyvendinti savo įsipareigojimus;
- atsižvelgti į būsimus vartotojų politikos sunkumus greitai kintant ekonomikos ir technologijų sąlygoms.

Siekiant šių tikslų dokumentų rinkinyje „Naujos galimybės vartotojams“ siūlomi teisės aktų sistemos pakeitimai ir ne teisėkūros veiksmi, pristatomi šiame komunikate. Teisės aktų rinkinį sudaro šios dvi priemonės:

- pasiūlymas dėl direktyvos, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyvos 93/13/EEB, Direktyvos 98/6/EB, Direktyvos 2005/29/EB ir Direktyvos 2011/83 nuostatos, susijusios su geresniu ES vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu<sup>22</sup>;
- pasiūlymas dėl direktyvos dėl atstovaujamojo ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB. Šiuo pasiūlymu siekiama supaprastinti vartotojų teisių gynimo mechanizmą, kai dėl to paties pažeidimo nukenčia daug vartotojų, vadinamaisiais masinės žalos atvejais<sup>23</sup>.

## 2. VARTOTOJŲ *ACQUIS* MODERNIZAVIMAS

Komisijos surinkti duomenys rodo, kad tam tikras vartotojų apsaugos taisykles reikėtų atnaujinti, kad jos atitiktų dabarties iššūkius. Dokumentų rinkiniu „Naujos galimybės vartotojams“ to siekiama šiomis priemonėmis:

- **Naujos vartotojams skirtos priemonės – individualios teisių gynimo priemonės.** Nukentėję nuo nesąžiningos komercinės praktikos vartotojai turėtų turėti teisę į individualias teisių gynimo priemones (pvz., finansinę kompensaciją). Šiuo metu ES teisėje nenumatytos aiškios ir pakankamos priemonės tokios praktikos neigiamiems padariniams pašalinti. Pavyzdžiui, jei kiltų panašus į „Dieselgate“ skandalas, vartotojai galėtų pasinaudoti teisių gynimo priemonėmis byloje dėl klaidinančios reklamos.

<sup>22</sup> COM(2018) 185.

<sup>23</sup> COM(2018) 184.

- **Daugiau skaidrumo vartotojams elektroninėse prekyvietėse.** Šiuo metu lankydamiesi elektroninėje prekyvietėje<sup>24</sup> vartotojai ne visada žino, iš ko perka prekes ar paslaugas (iš profesionalaus prekiautojo ar kito vartotojo). Daugeliui vartotojų susidaro įspūdis, kad jie perka iš elektroninės prekyvietės, taigi sudaro sutartį su atitinkama platforma. Iš tiesų dažniausiai jie perka prekes ar paslaugas iš trečiosios šalies tiekėjo, siūlančio savo prekes ar paslaugas elektroninėje prekyvietėje. Todėl vartotojai gali klaidingai manyti, kad jie turi reikalų su profesionaliu prekiautoju (taigi gali pasinaudoti vartotojų teisėmis<sup>25</sup>). Ši painiava gali sukelti problemų, jei atsiranda nesklaidumų perkant internetu, nes ne visada paprasta nustatyti, kas atsakingas už trūkumus. Taip sumažėja galimybė apginti savo teises.

Siūlomose naujose taisyklėse bus reikalaujama, kad elektroninėse prekyvietėse vartotojams būtų aiškiai nurodoma šalies, su kuria jie sudaro sutartį, tapatybė (ar tai profesionalus prekiautojas, ar privatus asmuo). Komisija taip pat siūlo tiksliau nurodyti, kad visose elektroninėse platformose turi būti aiškiai atskirti paieškos rezultatai, už kuriuos sumokėjo kiti prekiautojai, ir įprasti paieškos rezultatai, o elektroninės prekyvietės turėtų informuoti apie pagrindinius kriterijus, kuriais remiantis išdėstomi pasiūlymai<sup>26</sup>. Taip elektroninėse prekyvietėse bus užtikrintas didesnis skaidrumas.

- **Nemokamų paslaugų įtraukimas į vartotojų apsaugos taikymo sritį.** Kita vartotojų apsaugos spraga susijusi su nemokamomis skaitmeninėmis paslaugomis, už kurias vartotojai neatsiskaito pinigais, bet suteikia savo asmens duomenis. Tokios nemokamos paslaugos yra, pavyzdžiui, debesijos duomenų saugyklų, socialinių tinklų, ir e. pašto paskyrų paslaugos. Asmens duomenų ekonominė vertė auga, todėl negalima teigti, kad šios paslaugos yra visiškai nemokamos. Todėl vartotojai turėtų turėti tokią pačią teisę į prieš sudarant sutartį teikiamą informaciją ir nutraukti sutartį per 14 dienų apsisprendimo laikotarpį, nepriklausomai nuo to, ar už paslaugą jie atsiskaito pinigais, ar suteikdami savo asmens duomenis.
- **Įmonėms kylančių kliūčių pašalinimas.** Esama duomenų, kad vidutiniškai įmonės patiria nedaug atitikties ES vartotojų teisei užtikrinimo išlaidų. Tačiau kai kuriose srityse tam tikros nuostatos dėl technologinių pokyčių yra pasenusios arba sukelia įmonėms nereikalingų išlaidų. Dokumentų rinkiniu „Naujos galimybės vartotojams“ siūloma panaikinti neproporcingas kliūtis įmonėms, pvz., bendravimo su vartotojais srityje. Prekiautojai turėtų galėti lanksčiau pasirinkti tinkamiausias bendravimo su vartotojais priemones. Jie turėtų galėti naudoti naujas bendravimo internetu priemones, pvz., interneto formas arba pokalbius vietoj e. pašto, su sąlyga, kad vartotojas gali sekti bendravimo su prekiautoju eigą.

<sup>24</sup> Elektroninė prekyvietė – tai tokia e. prekybos svetainė, kurioje informaciją apie prekę ar paslaugą teikia daug įvairių trečiųjų šalių.

<sup>25</sup> Jei vartotojas perka prekę ar paslaugą iš profesionalaus prekiautojo, jis gali pasinaudoti vartotojų teisėmis, tačiau jei vartotojas perka iš kito privataus asmens, jis šiomis teisėmis pasinaudoti negali.

<sup>26</sup> Remiantis 2016 m. gegužės 25 d. Komisijos Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB įgyvendinimo ir taikymo gairėmis, SWD(2016) 163 *final* (5.2.6 skirsnis), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

Nors teisė atsisakyti sutarties yra labai svarbi vartotojams ir jų pasitikėjimui elektronine prekyba, Komisija taip pat siūlo pašalinti tam tikras prekiautojams kylančias kliūtis, susijusias su teise atsisakyti nuotolinės prekybos sutarčių ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių. Jei vartotojas panaudojo užsakytą prekę, o ne tik išbandė ją, kaip būtų daręs fizinėje parduotuvėje, jis turėtų nebeturėti teisės nutraukti sutartį. Taip bus sumažinta prekiautojams tenkanti našta, susijusi su panaudotų prekių grąžinimu.

### **3. GERESNIS VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO MECHANIZMAS, VEIKSMINGAS VYKDYMO UŽTIKRINIMAS IR GLAUDESNIS VALDŽIOS INSTITUCIJŲ BENDRADARBIAVIMAS SAŽININGOJE IR SAUGIOJE BENDROJOJE RINKOJE**

Taisyklės veiksmingos tik tuomet, jei leidžia vartotojui lengvai pasinaudoti teisių gynimo priemonėmis, kai padaromas pažeidimas, ir jei nacionalinės valdžios institucijos užtikrina jų vykdymą. Todėl dokumentų rinkinyje „Naujos galimybės vartotojams“ pateikta pasiūlymų dėl geresnių teisių gynimo galimybių vartotojams ir veiksmingesnio dabartinių vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo.

#### **3.1. Geresnis vartotojų teisių gynimo mechanizmas**

Priėmus dokumentų rinkinį „Naujos galimybės vartotojams“ vartotojams bus sudarytos geresnės teisių gynimo galimybės:

- **bus išnaudotos visos nutarčių dėl uždraudimo galimybės, siekiant užtikrinti vartotojų teisių gynimą masinės žalos atvejais.** Masinės žalos atvejais vartotojai turėtų galėti pareikšti ieškinį dėl savo teisių ne tik individualiai, bet ir taikant kolektyvines teisių gynimo priemones. Pavyzdžiui, „Dieselgate“ tipo byloje nukentėjusiųjų nuo nesąžiningos komercinės praktikos teisės galėtų būti ginamos kolektyviai pareiškiant atstovaujamojo ieškinį.

Dokumentų rinkinyje „Naujos galimybės vartotojams“ Komisija siūlo modernizuotą atstovaujamojo ieškinių sistemą, grindžiamą dabartine Ieškinių dėl uždraudimo direktyva<sup>27</sup>. Ši sistema leidžia kvalifikuotiems ne pelno subjektams, pvz., vartotojų organizacijoms arba nepriklausomoms viešojo sektoriaus institucijoms, ginti kolektyvinius vartotojų interesus masinės žalos atvejais. Taip atskiriems vartotojams bus paprasčiau užtikrinti savo teises. Tai bus ypač naudinga tiems vartotojams, kurie dėl įvairių priežasčių yra atgrasyti nuo individualaus bylinėjimosi. Sistemoje bus numatytos apsaugos priemonės, pvz., bus nustatyta, kad ieškinį gali pareikšti tik tam tikrus kriterijus atitinkantys subjektai, ir jie privalės skaidriai nurodyti savo finansavimo šaltinius. Taigi bus išlaikyta reikiama pusiausvyra tarp teisės kreiptis į teismą ir galimų pažeidimų prevencijos, taikant savitą metodą, skirtingą nuo JAV taikomo bylinėjimosi modelio.

---

<sup>27</sup> 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/22/EB dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant vartotojų interesus, OL L 110, 2009 5 1, p. 30.

- **bus stiprinamos esamos vartotojams skirtos priemonės – alternatyvus ginčų sprendimas ir elektroninis ginčų sprendimas.** Taikant alternatyvaus ginčų sprendimo<sup>28</sup> ir elektroninio ginčų sprendimo<sup>29</sup> priemones vartotojai gali pasinaudoti paprastomis, greitomis ir sąžiningomis procedūromis ir išspręsti vietos ir tarpvalstybinius ginčus su prekiautojais nesikreipdami į teismą. Be to, alternatyvaus ir elektroninio ginčų sprendimo sistema skatina prekiautojus kurti veiksmingas vartotojų aptarnavimo sistemas<sup>30</sup>.

Komisija toliau dės pastangas, kad ši sistema būtų veiksmingesnė, skatindama prisidėti prekiautojus ir palaikyti susijusių subjektų dialogą<sup>31</sup>. Vienas tikslų – užtikrinti, kad vartotojai galėtų lengvai rasti ir naudoti šias priemones ginčams spręsti.

### **3.2. Veiksmingas vykdymo užtikrinimas ir glaudesnis valdžios institucijų bendradarbiavimas sąžiningoje ir saugioje bendrojoje rinkoje**

Veiksmingas vykdymo užtikrinimas yra pagrindinis šios Komisijos kadencijos prioritetas. Bendrosios skaitmeninės rinkos strategijoje ypač daug dėmesio buvo skirta veiksmingam vykdymo užtikrinimui, įskaitant iniciatyvą atnaujinti vartotojų apsaugos taisyklių vykdymą taip, kad jos būtų tinkamos skaitmeniniam amžiui, t. y. peržiūrėti Reglamentą dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (toliau – BVAS reglamentas)<sup>32</sup>.

---

<sup>28</sup> 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. (Direktyva dėl vartotojų AGS), OL L 165, 2013 6 18, p. 63.

<sup>29</sup> 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

<sup>30</sup> 2017 m. lapkričio 11 d. Berlyne Komisija surengė įvadinį renginį, skirtą TRAVEL-NET (tai 15 AGS subjektų iš 11 valstybių narių tinklas, nagrinėjantis vartotojų ginčus keleivinio transporto ir kelionių sektoriuje). Renginyje dalyvavo pagrindinių keleivinio transporto bendrovių atstovai. 2017 m. gruodžio 13 d. Komisija surengė apskritojo stalo diskusiją, kurioje dalyvavo pagrindiniai mažmeninės prekybos drabužiais ir avalyne sektoriaus lyderiai. Be to, 2017 m. gruodžio mėn. Komisija pradėjo vykdyti vartotojams skirtą AGS ir EGS informavimo kampaniją.

<sup>31</sup> Pirmąjį 2018 m. pusmetį Komisija pradės AGS ir EGS informavimo kampaniją, kuria siekiama, kad prekiautojai labiau įsitrauktų į AGS procedūras ir EGS platformos veiklą. 2018 m. birželio 11–12 d. Komisija surengs 2018 m. AGS asamblėją. Renginyje susitiks visų ES patvirtintų AGS subjektų, kompetentingų AGS institucijų, EGS ryšių punktų, Europos vartotojų centrų, vartotojų organizacijų, įmonių asociacijų, pagrindinių mažmenininkų ir kitų AGS arba EGS suinteresuotųjų subjektų atstovai.

<sup>32</sup> [https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation\\_en](https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en).

Siekiant užtikrinti nuoseklų pagrindinių ES vartotojų teisės aktų vykdymą tarptautiniu mastu, BVAS reglamentu nustatomas už vykdymo užtikrinimą atsakingų nacionalinių institucijų tinklo pagrindas. Peržiūrėtos taisyklės valstybėse narėse bus pradėtos taikyti nuo 2020 m. sausio 20 d.<sup>33</sup>. Pradėjus taikyti naują BVAS reglamentą bus nustatyti būtiniausi nacionalinių institucijų įgaliojimai, nauja procedūra, skirta kovai su plačiai paplitusiais ir Europos Sąjungoje daromais vartotojų teisės aktų pažeidimais, ir geresnė priežiūros sistema. Komisija atliks svarbesnį koordinatorės vaidmenį ir Europos Sąjungoje padarytų pažeidimų atveju turės galimybę inicijuoti koordinuotus vykdymo užtikrinimo tyrimus<sup>34</sup>.

Siekdama stiprinti vykdymo užtikrinimą ir valdžios institucijų bendradarbiavimą Komisija imasi šių veiksmų:

*a) Veiksmingesnių sankcijų taikymas, ypač plačiai paplitusių pažeidimų atveju*

Dabar įvairių ES šalių nacionalinėje teisėje nustatytos sankcijos, taikomos vartotojų apsaugos taisyklės pažeidusiai įmonei, labai skiriasi ir dažnai yra gan švelnios. Todėl jos nelabai padeda atgrasyti nesąžiningus prekyautojus nuo vartotojų apgaudinėjimo.

Dokumentų rinkinyje „Naujos galimybės vartotojams“ Komisija siūlo, kad, priimdamos sprendimus dėl finansinių sankcijų taikymo Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos<sup>35</sup>, Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos<sup>36</sup>, Vartotojų teisių direktyvos<sup>37</sup> ir Kainos nurodymo direktyvos<sup>38</sup> pažeidimų atvejais, už vykdymo užtikrinimą atsakingos nacionalinės institucijos visoje ES vadovautųsi bendrais kriterijais. Jei prekyautojas pažeis minėtas direktyvas keliose valstybėse narėse tuo pačiu metu (tai vadinama plačiai paplitusiais pažeidimais<sup>39</sup>), institucijos bus įgaliosios taikyti mažiausiai 4 proc. prekyautojo apyvartos sudarančią baudą. Tokios atgrasomosios sankcijos padės išvengti pažeidimų ir užtikrinti sąžiningumą.

*b) Valstybėms narėms teikiama pagalba ruošiantis naujo BVAS reglamento taikymui*

<sup>33</sup> 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, OL L 345, 2017 12 27, p. 1.

<sup>34</sup> Naujame BVAS reglamente taip pat nustatyti įvairių už konkrečius sektoriams skirtų teisės aktų, kuriems taikomas BVAS reglamentas, vykdymo užtikrinimą atsakingų nacionalinių institucijų bendradarbiavimo principai. Kitose konkrečius sektoriams skirtų teisės aktų, kuriems BVAS reglamentas netaikomas, konkrečiai Bendrojo duomenų apsaugos reglamento, srityse Komisija skatina atitinkamų už vykdymo užtikrinimą atsakingų nacionalinių institucijų bendradarbiavimą rengiant bendrus praktinius seminarus ir galbūt ateityje imantis koordinuotų vykdymo veiksmų.

<sup>35</sup> 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, OL L 149, 2005 6 11, p. 22.

<sup>36</sup> 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais, OL L 95, 1993 4 21, p. 29.

<sup>37</sup> 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 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 panaikinama Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, OL L 304, 2011 11 22, p. 64.

<sup>38</sup> 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas, OL L 80, 1998 3 18, p. 27.

<sup>39</sup> BVAS reglamente sąvoka „plačiai paplitęs pažeidimas“ apibrėžiama kaip pažeidimas, dėl kurio vartotojai nukenčia mažiausiai trijose valstybėse narėse; sąvoka „Europos Sąjungos mastu plačiai paplitęs pažeidimas“ apibrėžiama kaip veiksmai, kuriais padaroma žala vartotojams, gyvenantiems du trečdalius ar daugiau visų valstybių narių sudarančiose valstybėse narėse, kuriose gyvena du trečdaliai ar daugiau visų ES gyventojų.

2018 m. ir 2019 m. Komisija remis valstybes nares teikdama pagalba nacionalinėms institucijoms ir stebėdama nacionalinių teisės sistemų pritaikymą. Konkrečiai Komisija atlieka šias užduotis:

- dirba su valstybių narių ekspertais aptardama įgyvendinimo klausimus ir, jei reikia, pateikdama gaires. Komisija jau parengė valstybių narių poreikių sąrašą ir ruošiasi rengti valstybėse narėse praktinius seminarus ir pažintinius apsilankymus;
- kuria naujas IT priemones, kurios institucijoms ir išorės suinteresuotosioms šalims reikalingos siekiant užtikrinti veiksmingą bendradarbiavimą ir keitimąsi informacija ir įspėjimais. Ši nauja IT priemonė leis už vykdymo užtikrinimą atsakingoms nacionalinėms institucijoms bendradarbiauti nustatant komercinę veiklą, kuria vykdant tarptautinę prekybą pažeidžiamas vartotojų *acquis*, tokią veiklą tiriant ir užkertant jai kelią. Naudodamiesi IT priemone subjektai, pavyzdžiui, vartotojų ir prekiautojų asociacijos, galės siųsti BVAS tinklui išorės įspėjimus.
- Komisija ketina vykdyti rinkos tyrimus, leisiančius nustatyti Europos Sąjungos mastu plačiai paplitusius vartotojų teisės pažeidimus ir greitai juos pašalinti. Ilgainiui Komisija išnagrinės galimybes pagerinti ES lygmens mažmeninės prekybos veiklos, kuri daro žalą vartotojams ir sąžiningai konkurencijai, stebėjimą. Šiuo tikslu galėtų būti taikomos priemonės, kurios leistų palengvinti elektroninių įrodymų rinkimą ir padėti nacionalinėms institucijoms parengti įrodymų aptikimo, nustatymo ir dalijimosi jais metodikas bei imtis koordinuotų veiksmų siekiant ištaisyti žalingos veiklos pasekmes.

#### *c) Gebėjimų stiprinimas*

Komisija ir toliau dalyvaus stiprinant nacionalinių institucijų gebėjimus. Šios veiklos tikslas – skatinti vartotojų rinkų skaitmeninimą. Minėtas gebėjimų stiprinimas apims toliau nurodytus pagrindinius veiksmus:

- projekto „E. vykdymo užtikrinimo akademija“ finansavimas ir su juo susijęs koordinavimo darbas. Pagal šį projektą 1,75 mln. EUR skiriama nacionalinių vartotojų apsaugos institucijų ir nacionalinių vartojimo prekių saugos institucijų gebėjimams stiprinti;
- paramos teikimas valstybėms narėms siekiant užtikrinti, kad būtų surinkti patikimi galimų ES teisės aktų pažeidimų įrodymai. Tai padės valstybėms narėms greičiau nustatyti plačiai paplitusias ES vartotojų problemas.

#### *d) Koordinuotas vykdymo užtikrinimas*

Komisija ir toliau dirbs su pagal BVAS veikiančiomis nacionalinėmis institucijomis strateginio ir tikslinio vykdymo užtikrinimo srityje siekdama skatinti sąžiningumą bendrojoje skaitmeninėje rinkoje<sup>40</sup>. Tokia veikla bus vykdoma kaip suderinti interneto svetainių

---

<sup>40</sup> Žr. 2017 m. gegužės 10 d. Komisijos komunikatą dėl bendrosios skaitmeninės rinkos strategijos įgyvendinimo laikotarpio vidurio peržiūros „Sujungta bendroji skaitmeninė rinka visiems“, COM(2017) 228 final p. 5–6.

patikrinimai (angl. sweeps)<sup>41</sup> arba suderinti veiksmai, kurių tikslas – spręsti daugeliui ES vartotojų poveikį darančias problemas<sup>42</sup>. Nuo 2014 m. Komisijos vykdymo užtikrinimo srityje įgyta patirtis rodo, kad įmanoma pasiekti rezultatų, kurie būtų teigiami tiek vartotojams, tiek įmonėms (pavyzdžiui, tokie yra vieno langelio principu pagrįsti sprendimai, taikomi ES masto ES teisės aktų pažeidimų atvejais).

Daug dėmesio toliau bus skiriama kovai su nesąžininga komercine praktika (pvz. kovai su klaidinančiais ir nepagrįstais teiginiais apie naudą aplinkai) ir neteisėtam interneto turiniui<sup>43</sup>.

### **3.3. Ne maisto produktų saugos teisės aktų įgyvendinimas**

Komisija taip pat padės valstybėms narėms geriau bendradarbiauti produktų saugos srityje<sup>44</sup>. Labai svarbu užtikrinti, kad vartotojų sveikata ir sauga būtų apsaugotos nuo pavojingų produktų, nepaisant to, ar jie perkami internetu ar ne. Šio tikslo bus siekiama imantis toliau nurodytų priemonių:

#### *a) Skubių pranešimų sistemos modernizavimas*

Europos skubių pranešimų sistemą valdo Komisija. Ji užtikrina, kad informacija apie bet kur Europoje iš rinkos atšauktus ir (arba) iš vartotojų susigražinamus pavojingus ne maisto produktus būtų greitai išplatinta valstybėms narėms ir Komisijai.

Komisija, siekdama sudaryti galimybę rinkos priežiūros institucijoms veiksmingiau dirbti, taip pat peržiūrės skubių pranešimų sistemos gaires, kad padidintų jų naudą vartotojams.

#### *b) Optimalus koordinuotos rinkos priežiūros panaudojimas*

Siekdama pagerinti bendrosios rinkos veikimą vartotojų atžvilgiu, Komisija finansuoja koordinuotą rinkos priežiūrą produktų saugos srityje. Imtasi daugiau nei 25 koordinuotų rinkos priežiūros veiksmų įvairiuose produktų sektoriuose (pvz. žaislų, vaikų priežiūros produktų). Komisija ir toliau remis ES institucijų bendrus veiksmus siekdama palengvinti dalijimąsi žiniomis ir stiprinti rinkos priežiūros institucijų tinklą, be kita ko, atsižvelgiant į Komisijos pasiūlymą dėl Reglamento dėl gaminiams taikomų derinamųjų Europos Sąjungos teisės aktų vykdymo užtikrinimo ir laikymosi<sup>45</sup>. Ši parama padės atsekti pavojingus produktus visoje ES ir juos pašalinti iš rinkos.

Pirmiau minėtu Komisijos pasiūlytu Reglamentu dėl derinamųjų Europos Sąjungos teisės aktų vykdymo užtikrinimo ir laikymosi siekiama stiprinti rinkos priežiūros priemones, taikomas produktams bendrojoje rinkoje ir prie išorės sienų, įskaitant struktūrinio rinkos priežiūros srities bendradarbiavimo mainus su tarptautiniais partneriais.

---

<sup>41</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en).

<sup>42</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en).

<sup>43</sup> 2017 m. rugsėjo 28 d. Komisijos komunikatas dėl kovos su neteisėtu turiniu internete. Siekis didinti interneto platformų atsakomybę, COM(2017) 555 *final*; 2018 m. kovo 1 d. Komisijos rekomendacija dėl veiksmingų kovos su neteisėtu turiniu internete priemonių, C(2018)1177.

<sup>44</sup> 2001 m. gruodžio 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos, OL L 11, 2002 1 15, p. 4.

<sup>45</sup> COM(2017) 795 *final*, 2017 12 19.

#### **4. Tarptautinis bendradarbiavimas**

*a) Bendradarbiavimo susitarimai, kuriais siekiama pagerinti veiklos koordinavimą su partneriais už ES ribų*

Vartotojų teisės aktus vykdančios institucijos visame pasaulyje susiduria su labai panašia (arba net vienoda) verslo praktika ir prekybos strategijomis. Tik koordinuotas šių problemų sprendimas gali užtikrinti, kad įmonės geriau laikytųsi teisės aktų reikalavimų.

Komisija ketina skirti dėmesį dvišaliams arba daugiašaliams susitarimams dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo srityje tarp ES ir svarbių jurisdikcijų, tokių kaip JAV, Kanados, o ateityje Kinijos.

Tokį tarptautinį bendradarbiavimą palengvins peržiūrėtame BVAS reglamente įtvirtinta stipresnė už vykdymo užtikrinimo institucijų koordinavimo ES lygmeniu sistema, kuria bus galima pasinaudoti siekiant sudaryti bendradarbiavimo susitarimus su trečiosiomis šalimis. Tokiuose susitarimuose gali būti nustatyti institucijų savitarpio pagalbos mechanizmai, skaitmeninei ekonomikai pritaikytos bendradarbiavimo priemonės, skirtos kovai su interneto svetainėmis, kuriomis naudojasi visame pasaulyje veikiantys sukčiaujantys asmenys, nauja vieno langelio principu pagrįsta procedūra, taikoma kovojant su pasaulio mastu įmonių daromais didelės apimties vartotojų teisių pažeidimais ir veiksmingesnė priežiūros sistema.

*b) Produktų saugos užtikrinimas – pasaulinio masto problema*

Produktų tiekimo grandinės apima visą pasaulį, tad vartotojai gali lengvai nusipirkti produktų tiesiogiai internetu iš ES nepriklausančių valstybių. Dėl šios priežasties tarptautinis bendradarbiavimas yra labai svarbus siekiant užtikrinti vartotojų saugumą ES. Tam, kad ES valstybių narių vykdoma rinkos priežiūra būtų veiksmingiausia, produktų saugos srityje būtina bendradarbiauti tiek su šalimis gamintojomis, tiek su šalimis, kurių rinkose yra panašių produktų.

Komisija toliau gerins bendradarbiavimą su Kinija<sup>46</sup> ir didins gamintojų informuotumą apie ES produktų saugos reikalavimus. Komisija taip pat remis tarptautines iniciatyvas visame pasaulyje užtikrinti didesnę internetu parduodamų produktų saugą.

Galiausiai Komisija toliau skatins veiksmingą vartotojų apsaugą būsimose dvišalėse ir daugiašalėse derybose dėl prekybos. Tai ji darys į prekybos susitarimus įtraukdama specialias taisykles dėl bendradarbiavimo produktų saugos srityje. Šios taisyklės leis prireikus keistis informacija apie pavojingus produktus ir su šalimis gamintojomis.

#### **5. VIENODO POŽIŪRIO Į VARTOTOJUS BENDROJOJE RINKOJE UŽTIKRINIMAS. DVEJOPOS KOKYBĖS VARTOJIMO PREKIŲ PROBLEMOS SPRENDIMAS**

2017 m. pranešime apie Europos Sąjungos padėtį pirmininkas J.-C. Junckeris sakė: „Man nepriimtina, kad vienose Europos šalyse <...> žmonėms parduodami prastesnės kokybės

---

<sup>46</sup> 2017 m. daugiau nei pusė pavojingų produktų, apie kuriuos buvo pranešta per ES skubių pranešimų apie pavojingus ne maisto produktus sistemą, buvo Kinijos kilmės produktai; žr. metinę ataskaitą [https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/reports/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/reports/index_en.htm).

maisto produktai nei kitose šalyse, nors pakuotės ir prekės ženklai vienodi. <...> Dabar turime suteikti nacionalinėms valdžios institucijoms priemonių nutraukti šiai neteisėtai praktikai, kad ir kur ji būtų taikoma.“

Norėdama išspręsti šią problemą Komisija jau ėmėsi kelių svarbių veiksmų.

2017 m. rugsėjo mėn.<sup>47</sup> Komisija priėmė **ES maisto ir vartotojų teisės aktų taikymo gairių** rinkinį siekdama išspręsti dvejetainę kokybės produktų problemą. Gairėmis siekiama padėti nacionalinėms institucijoms nustatyti, ar įmonė pažeidžia ES teisę, jei prekiauja tokiu pačiu prekių ženklu pažymėtais produktais, kurių sudėtis skirtingose valstybėse skiriasi.

**Aptardama šią problemą su pramonės sektoriaus atstovais** Komisija paragino įmones nutraukti nepagrįstą ir klaidinančią produktų diferencijavimo praktiką, kuri neatitinka konkrečių rinkai taikomų reikalavimų. Kai kurie gamintojai jau pradėjo koreguoti savo produktų sudėtį siekdami užtikrinti, kad visoje ES būtų prekiaujama tokiais pat produktais; be to, tikimasi, kad jie pakeis savo diferencijavimo ir vartotojų informavimo strategijas.

Komisija pasiūlė **finansavimą siekdama paremti vykdymo užtikrinimą** ES valstybėse narėse ir parengti **bendrus lyginamųjų maisto produktų tyrimų principus**. Komisijos Jungtinis tyrimų centras, padedamas 16 valstybių narių ir suinteresuotųjų šalių, rengia šią metodiką ir 2018 m. gegužės mėn. pradės tyrimų kampaniją. Bus tiriamas įprastas produktų, kuriais prekiaujama daugelyje valstybių narių, krepšelis; bus atliekamas cheminis ir juslinis tyrimai. Pirmuosius rezultatus tikimasi gauti iki 2018 m. pabaigos. Prireikus Komisija kartu su valstybių narių institucijomis spręs problemas, susijusias su pirminiais įprastinio produktų krepšelio tyrimų rezultatais.

Be to, Komisija numato, kad pradėjus taikyti kai kurias dokumentų rinkinio „Naujos galimybės vartotojams“ priemones, konkrečiai griežtesnes sankcijas, taikytinas neteisėtos veiklos atveju, individualias taisomąsias priemones, taikytinas suklaidintiems vartotojams, ir kolektyvinio teisių gynimo mechanizmus, prekiautojams taps sunkiau suklaidinti vartotojus parduodant dvejetainę kokybės prekes, dėl to jie patirs daugiau išlaidų.

Verslo subjektai gali laisvai teikti rinkai ir parduoti skirtingos sudėties ar savybių prekes, pritaikydami savo produktus prie vietos vartotojų poreikių ar atsižvelgdami į įvairius paklausos pokyčius, logistikos problemas ir naujas technologijas, jei tik užtikrinama, kad jie visapusiškai atitinka ES teisės aktus (tiek susijusius su produktų sauga, tiek su ženklinimu, ar kitus horizontaliuosius ar sektorių teisės aktus). To paties prekių ženklo produktų savybės išimties tvarka gali skirtis. Tačiau susirūpinimą gali kelti atvejai, kai skirtingos sudėties vienodu prekių ženklu pažymėtos prekės rinkai pateikiamos taip, kad gali suklaidinti vartotoją.

Norėdama nepalikti nė menkiausios abejonės, kad ES teisės aktais draudžiamas nepagrįstas ir klaidinantis produktų diferencijavimas bendrojoje rinkoje, Komisija ketina nacionalinėms institucijoms parengti aiškias taisykles taip siekdama užtikrinti, kad jos galės lengviau kovoti su nesąžininga praktika. Todėl Komisija siūlo Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje

---

<sup>47</sup> 2017 m. rugsėjo 26 d. Komisijos pranešimas dėl ES maisto produktų ir vartotojų apsaugos teisės aktų taikymo sprendžiant dvejetainę kokybės klausimus. Maisto produktai, C(2017)6532.

aiškiai nustatyti, kad prekyba produktais, kurie tapatūs tokiam pat keliose kitose valstybėse narėse parduodamam produktui, tačiau kurių sudėtis ar savybės labai skiriasi, yra klaidinantis veiksmas, kaip apibrėžta minėtos direktyvos 6 straipsnyje.

## **6. INFORMAVIMAS IR GEBĖJIMŲ STIPRINIMAS**

2017 m. įvertinusi vartotojų apsaugos taisykles („tinkamumo patikra“) Komisija nustatė, kad žemo atitikties ES vartotojų teisės aktams lygio problemą didina tai, kad vartotojams ir prekyautojams trūksta žinių apie savo teises ir pareigas, o vartotojų ir prekyautojų informuotumo lygis ES valstybėse narėse labai skiriasi. 2016 m. problemos, apie kurias pranešė vartotojai, sudarė 20 proc., tiek pat kaip ir 2008 m., o tai reiškia, kad per dešimtmetį buvo padaryta nedidelė pažanga arba jos visai nėra. Pavyzdžiui, tik 41 proc. ES piliečių žinojo turintys teisę reikalauti nemokamai sutaisyti gaminį su trūkumais arba pakeisti jį kitu, kuri nustatyta ES teisės aktuose.

2018 m. ir vėliau Komisija imsis toliau nurodytų veiksmų siekdama suteikti daugiau žinių apie vartotojų teises ir skatinti naują ES vartotojų teisės aktų laikymosi kultūrą.

### **6.1. Dialogai su vartotojais ir informavimo kampanija**

2017 m. lapkričio mėn. Komisija pradėjo su dokumentų rinkiniu „Naujos galimybės vartotojams“ susijusią plataus masto diskusiją, norėdama su vartotojų teisių ES užtikrinimo srityje veikiančiomis suinteresuotosiomis šalimis aptarti, kaip reikėtų „patobulinti ES vartotojų apsaugos taisykles, kad jos atitiktų 21-ąją amžių“<sup>48</sup>.

Įgyvendindama šią iniciatyvą ir atsižvelgdama į konkrečias atskirų valstybių aplinkybes Komisija 2018 m. surengs valstybėse narėse seriją dialogų su vartotojais. Dialogų tikslas – paaiškinti žmonėms, kokių veiksmų ES dėl jų kaip vartotojų imasi, ir išklausti jų nuomones apie tai, kaip ES galėtų geriau spręsti jiems rūpimas problemas.

2018 m. Komisija taip pat vykdys visapusišką informavimo kampaniją siekdama suteikti europiečiams daugiau žinių apie vartotojų teises, kuriomis šiuo metu jie gali naudotis ES. Vykdam kampaniją dėmesys visų pirma (bet ne tik) bus skiriamas toms valstybėms narėms, kurių piliečiai, kaip paaiškėjo, mažiausiai žino apie vartotojų teises.

### **6.2. Mokymas, švietimas, gebėjimų stiprinimas ir kitos informavimo priemonės**

- 2018 m. kovo mėn. internete pradėtas įgyvendinti projektas „Vartotojų teisė. Pasiruoškime“ (angl. *ConsumerLawReady*)<sup>49</sup>. Projekto tikslas – rengti mokymus mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVĮ) ES vartotojų teisės srityje, siekiant padėti joms lengviau atitikti teisinius reikalavimus. Projektą įgyvendina vartotojų ir įmonių organizacijų konsorciumas. Šios organizacijos parengia pagrindinius instruktorius, kurie vėliau visose valstybėse narėse rengia vietos instruktorius. Šie vietos instruktoriai rengs mokymus MVĮ. Toks instruktorių skaičiaus didinimo principas užtikrins plačią žinių sklaidą.

<sup>48</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEX-17-5047\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm).

<sup>49</sup> [www.ConsumerLawReady.eu](http://www.ConsumerLawReady.eu). Projektas „Vartotojų teisė. Pasiruoškime“ (angl. *ConsumerLawReady*) yra bandomasis projektas, kurį Europos Parlamento prašymu organizuoja Europos Komisija.

- 2018 m. trečiąjį ketvirtį e. teisingumo portale<sup>50</sup> bus paskelbta nauja *Vartotojų teisės aktų duomenų bazė*. Ji sudarys galimybę visiems, visų pirma praktikuojantiems teisininkams ir už vykdymą atsakingoms institucijoms, susipažinti su nacionalinės teisės nuostatomis, kuriomis pagrindinės ES vartotojų direktyvos perkeliamos į nacionalinę teisę. Be to, ši duomenų bazė leis susipažinti su aktualia valstybių narių teismų praktika ir Teisingumo Teismo praktika bei aktualia nacionaline administracine praktika.
- Europos Komisija sudaro palankesnes sąlygas Europos verslo sektoriaus įgyvendinamai *savireguliacinio iniciatyvai*, susijusiai su geresnio informacijos pateikimo vartotojams, įskaitant standartinius terminus ir sąlygas, pagrindiniais principais. Šios iniciatyvos rezultatų tikimasi sulaukti 2018 m. vasarą.
- Iki 2019 m. pradžios Komisija parengs *gaires dėl Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais*, kuria Europos vartotojai ginami nuo sutartyse su vartotojais prekiautojų nustatytų nesąžiningų sąlygų. Atlikus programos REFIT tinkamumo patikrą buvo nustatyta, kad Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvoje nustatytas principais pagrįstas požiūris vis dar yra veiksmingas ir padeda užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį. Gairių, kurios pagrįstos įvairiais Teisingumo Teismo sprendimais, tikslas – atsakyti į klausimus, kurie iškilo taikant minėtą direktyvą, pavyzdžiui, klausimus dėl neprivalomojo pobūdžio nesąžiningų sutarties sąlygų teisinių pasekmių ir nacionalinių teismų pareigos savo iniciatyva įvertinti, ar į Direktyvos 93/13/EEB taikymo sritį patenkanti sutarties sąlyga yra nesąžininga.
- Komisija įsipareigojo toliau stengtis šviesti vartotojus, nes tik informuoti vartotojai gali veiksmingai pasinaudoti savo teisėmis. Šiuo metu sėkmingai vykdomų vartotojų švietimo projektų, pavyzdžiui projekto „Vartotojų klasė“ (angl. *Consumer Classroom*), apimtį būtų galima išplėsti darant įtaką kitų tikslinių grupių elgesiui ir skiriant daugiau dėmesio pažeidžiamiesiems vartotojams.
- Komisija toliau stengsis įvairesniais būdais *stiprinti vartotojų organizacijų gebėjimus*. Pavyzdžiui, ji stengsis stiprinti vartotojų organizacijų kaip prižiūrėtojų ir svarbių pilietinės visuomenės ramsčių vaidmenį tose valstybėse, kuriose tokios organizacijos yra palyginti silpnos. Jų kompetencija ir vaidmuo politikos kūrimo procese nacionaliniu lygmeniu taip pat turėtų būti stiprinami.

---

<sup>50</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

## 7. VARTOTOJŲ POLITIKOS PASIRENGIMAS ATEITIES IŠŠŪKIAMS

Nors dokumentų rinkinys „Naujos galimybės vartotojams“ bus skirtas svarbiausiems dabartinėje ES kylantiems vartotojų apsaugos uždaviniams, rinkos be abejonės sparčiai vystysis ir keisis, todėl vartotojų apsaugos teisės aktai turi būti pritaikomi ir plėtojami, kad išliktų aktualūs ir padėtų spręsti naujose srityse vartotojams kylančias problemas. Tai gali būti, pavyzdžiui, naujų tipų sudėtingi ir neskaidrūs sandoriai. Komisija toliau stebės vartotojų rinkas, kad galėtų nustatyti kylančias problemas ir geriau suprasti elgsenos ypatumus, į kuriuos atsižvelgs formuodama politiką.

Komisija dabar tiria galimybes šiose srityse:

- **Dirbtinis intelektas.** Dirbtinio intelekto technologijos atveria vartotojams svarbių naujų galimybių. Tačiau tai gali būti ir problemiška, nes i) tokios technologijos yra sudėtingos ir galimai neskaidrios, ii) naudotojai negali kontroliuoti jų renkamų duomenų arba iii) gali kilti klausimų dėl diskriminacijos, šališkumo, saugumo ir atsakomybės už žalą. Komisija atliks papildomus tyrimus siekdama nustatyti geriausius būdus užtikrinti didesnę šių technologijų skaidrumą<sup>51</sup>. Komisija taip pat remia tiek nacionalinių, tiek ES lygmens vartotojų organizacijų pastangas didinti supratimą apie dirbtiniu intelektu pagrįstas taikomas programas ir skatinti jų skaidrumą siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą.
- **Daiktų internetas.** Numatoma, kad iki 2020 m. ES bus mažiausiai 6 milijardai, o visame pasaulyje – 25 milijardai prie interneto prijungtų produktų<sup>52</sup>. Svarbu įsitikinti, kad tokie produktai ir technologijos nekelia pavojaus vartotojams, tuo pačiu užtikrinant įvairovę ir nevaržant naujovių diegimo. Atsižvelgdama į šių naujų technologijų keliamus naujus iššūkius, Komisija vertins, ar dabartinė produktų saugos teisės aktų sistema atitinka iškeltą tikslą, ar nėra kokių nors trūkumų, kuriuos reikėtų pašalinti. Nagrinėdama šiuos klausimus Komisija toliau tirs kibernetinio saugumo<sup>53</sup> ir produktų saugos sąsajas, nustatys specialiai pritaikytas priemones, kurios galėtų pagerinti produktų saugumą ir saugą. Komisija taip pat sudarė ekspertų grupę, kuri vertins, ar ir kokių mastu šiuo metu taikomos atsakomybės schemos yra pritaikytos prie rinkos realijų, kurias lemia naujų technologijų plėtra plačiaja prasme, įskaitant dirbtinį intelektą, pažangiąją robotiką, daiktų internetą ir kibernetinio saugumo klausimus.
- **Mobilioji e. prekyba.** Didėjant mobiliosios e. prekybos svarbai vartotojų interesai gali būti pažeidžiami įvairiais būdais, pavyzdžiui, jie gali nukentėti dėl būtinos informacijos pateikimo jiems būdo. Komisija pradeda elgsenos tyrimą, kurio tikslas – nustatyti internete taikomos prekybos ir duomenų atskleidimo praktikos poveikį vartotojams. Atliekant šį tyrimą daugiausia dėmesio bus skiriama mažmeninėms

<sup>51</sup> 2018 m. balandžio 25 d. Komisija planuoja priimti Komunikatą dėl dirbtinio intelekto.

<sup>52</sup> 2013 m. bendrovės „Gartner“ pranešimas „2015 m. prognozės: daiktų internetas“. Žr. naujienų skiltį adresu <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, Stamfordas, Konektikuto valst., 2013 m. gruodžio 12 d.

<sup>53</sup> Taip pat žr. 2017 m. rugsėjo mėn. Komisijos priimtą Kibernetinio saugumo teisės aktų paketą [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_en).

finansinėms paslaugoms, konkrečiai tam, kaip jos yra siūlomos vartotojams ir parduodamos naudojantis judriojo ryšio prietaisais.

- **Tvarus vartojimas.** Dėl visame pasaulyje augančio vartojimo daromas didesnis poveikis aplinkai. Todėl labai svarbu vartotojams pasiūlyti tvarių produktų ir paslaugų, taip pat skatinti vartotojus tvariau juos naudoti. Vartotojai vis labiau domisi tvariais produktais; jiems turi būti suteikta teisė renkantis prekę remtis informacija ir galimybe lengvai įsigyti aplinką tausojančių produktų. Būtina toliau didinti informuotumą, kad vartotojai turėtų daugiau žinių apie įvairias ES naudojamas ženklavimo priemones<sup>54</sup>, pavyzdžiui, apie ES ekologinį ženklą, ir užtikrinti, kad jos būtų lengvai suprantamos.

Dokumentų rinkinys „Naujos galimybės vartotojams“ bus naudingas aplinkai, nes veiksmingesnis vykdymo užtikrinimas ir geresnės galimybės taikyti individualaus teisių gynimo priemones nesažiningos praktikos atveju gali atgrasyti nuo klaidinančių teiginių apie naudą aplinkai arba suplanuoto nusidėvėjimo praktikos ir papildyti ES žiedinės ekonomikos veiksmų plane<sup>55</sup> numatytus veiksmus. Pavyzdžiui, tai apima ankstyvo nusidėvėjimo mokslinius tyrimus<sup>56</sup> ir aplinkosauginio pėdsako bandomuosius projektus<sup>57</sup>, kurių tikslas – riboti klaidinančius teiginius parengiant suderintą metodą, leidžiantį atlikti skaičiavimus ir patikrinti pateiktą su aplinka susijusią informaciją.

## 8. IŠVADA

Dokumentų rinkinys „Naujos galimybės vartotojams“ yra J.-C. Junckerio vadovaujamos Komisijos prioritetinė sritis. Per pastaruosius kelerius metus jau padaryta nemaža pažanga gerinant vartotojų teisių apsaugą ir užtikrinant verslui tikrumą internetinių turinio paslaugų tarpvalstybinio perkeliavimo, tarptinklinio ryšio mokesčių ir geografinio blokavimo srityse ir energetikos sektoriuje. Dabar reikia šį darbą užbaigti ir papildyti sistemą atnaujinant vartotojų apsaugos taisykles, kad jos būtų tinkamos šiuo metu sparčiai besivystančiose rinkose kylantiems sunkumams spręsti, užtikrinant veiksmingą viešąjį ir privatųjį vykdymo užtikrinimą ir sudarant geresnes teisių gynimo galimybes. Tai yra šio Komunikato ir su juo teikiamų pasiūlymų tikslas. Šie dokumentai užtikrins realius pokyčius, naudingus vartotojams ir ekonomikai, kuri grindžiama vartotojų pasitikėjimu.

Apskritai šiame Komunikate dėl dokumentų rinkinio „Naujos galimybės vartotojams“ pristatyti pasiūlymai ir iniciatyvos bus labai naudingi Europos vartotojams, siekiantiems

---

<sup>54</sup> Pavyzdžiui, apie ES ekologinį ženklą (juo ženklinami ne maisto produktai ir paslaugos), ES ekologiškų produktų ženklą (juo ženklinami maisto produktai), ES energijos vartojimo efektyvumo etiketę (ja ženklinami namų ūkiuose naudojami prietaisai), ES automobilių ženklavimo direktyvą (naujų automobilių išmetamas anglies dioksidas ir sunaudojami degalai), ES padangų ženklavimo reglamentą (sukibimas su šlapia danga, padangų keliamas triukšmas ir riedėjimo pasipriešinimas), datų žymėjimą maisto produktų etiketėse siekiant išvengti maisto švaistymo, su informacijos teikimu susijusius ekologinio projektavimo reikalavimus ir t. t.

<sup>55</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

<sup>56</sup> Tokius kaip <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

<sup>57</sup> [http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef\\_pilots.htm](http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm).

pasirinkimo galimybės ir sąžiningumo, ir Europos įmonėms, siekiančioms tikrumo ir pasitikėjimo visoje bendrojoje rinkoje.

Komisija kreipiasi į Europos Parlamentą ir valstybes nares Taryboje ragindama valstybes nares ir Europos Parlamentą ateinančiais metais bendradarbiauti siekiant susitarti dėl pasiūlytų teisės aktų pakeitimų, kurie būtų įtraukti į teisės aktus iki 2019 m. gegužės mėn. vykiančių Europos Parlamento rinkimų. Reikia platesniu mastu įtraukti visas suinteresuotąsias šalis į viešas diskusijas apie tai, kaip būtų geriausia spręsti vartotojams susirūpinimą keliančias problemas, kartu atsižvelgiant į ateities iššūkius. Ateinančiais metais Komisija kartu su valstybėmis narėmis ir visomis suinteresuotosiomis šalimis stengsis skatinti minėtas viešas diskusijas.

Dokumentų rinkinys „Naujos galimybės vartotojams“ tiek Europos vartotojams, tiek įmonėms užtikrins jiems reikalingą tikrumą ir apsaugą. Dokumentų rinkinio „Naujos galimybės vartotojams“ tikslas – sustiprinti vartotojų teises, skatinti sąžiningumą ir stiprinti pasitikėjimą bendrojoje rinkoje. Juo bus užtikrinta, kad Europos Sąjungoje nebūtų antrarūšių vartotojų ir kad Europos įmonės veiktų teisinėje sistemoje, kuri atitinka šių laikų iššūkius ir užtikrina vienodas veiklos sąlygas visoje bendrojoje rinkoje.