

**Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl Komisijos komunikato Europos Parlamentui ir Tarybai „Naujoji vartotojų darbotvarkė. Siekiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas“**

(COM(2020) 696 final)

(2021/C 286/09)

Pranešėjas **Bernardo HERNÁNDEZ BATALER**

Bendrapranešėjis **Gonçalo LOBO XAVIER**

Konsultavimasis	Europos Komisija, 2021 1 14
Teisinis pagrindas	Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 304 straipsnis
Atsakingas skyrius	Bendrosios rinkos, gamybos ir vartojimo skyrius
Priimta skyriuje	2021 3 31
Priimta plenarinėje sesijoje	2021 4 27
Plenarinė sesija Nr.	560
Balsavimo rezultatai (už / prieš / susilaikė)	218 / 2 / 24

## 1. Išvados ir rekomendacijos

1.1 EESRK atkreipia dėmesį į naująją vartotojų darbotvarkę ir 22 joje pasiūlytus veiksmus ir mano, kad ji yra iš tiesų labai visapusiška ir išsami.

1.2 Nors EESRK ir pripažįsta Komisijos pastangas, vis dėlto mano, kad ši vartotojų darbotvarkė turėtų būti tikros vartotojų politikos strategijos rezultatas ir logiška jos tęsia. Kadangi paskutinioji Komisijos vartotojų politikos strategija parengta 2007 m. kovo 13 d. (2007–2013 m. laikotarpiui), šiuo metu ji yra visiškai pasenusi.

1.3 Todėl EESRK baiminasi, kad naująją dabartinės struktūros vartotojų darbotvarkę galima vertinti kaip atskirų ir sunkiai vietos lygmeniu įgyvendinamų iniciatyvų sąrašą.

1.4 Be to, EESRK mano, kad kovos su COVID-19 pandemija priemonės turi būti ypatingos ir kad daugelis jų yra prioritetinės ir skubios, atsižvelgiant į precedento neturinčią sveikatos, ekonomikos ir socialinę krizę, ir svarsto, ar būtų galima šias priemones įtraukti į vartotojų darbotvarkę, kurioje, Komiteto nuomone, deja, nepakankamai atsižvelgiama į sudėtingą dabartinę padėtį.

1.5 Todėl EESRK nori priminti, kad reikia kuo labiau stiprinti sveikatos sąjungą ir kad sveikatos politika nėra išimtinės valstybių narių kompetencijos politika; reiktų laiku iš dalies pakeisti SESV 168 straipsnį siekiant jį suderinti su 169 straipsniu dėl vartotojų politikos.

1.6 EESRK primygtinai reikalauja sudaryti vienodas sąlygas kurti tiek fizinę, tiek skaitmeninę vidaus rinką ir pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį, kaip jau yra ne kartą raginęs. Todėl būtina laikytis horizontaliojo požiūrio, integruoto į kitas Sąjungos politikos sritis, siekiant užtikrinti, kad rengiant ir įgyvendinant sektorių politiką būtų atsižvelgiama į vartotojų interesus.

1.7 EESRK mano, kad darbotvarkės ekologinis aspektas yra labai svarbus, ir primena, kad remia Europos žaliąjį kursą. EESRK visų pirma ragina užtikrinti didesnę prekių patvarumą, galimybes įsigyti tvarių produktų, skatinti švarią, žiedinę ir palankesnę klimatui ekonomiką ir veiksmingą produktų naudojimą, taip pat kovą su suplanuotu nusidėvėjimu ir teise į prekių ir produktų remontą.

1.8 Tačiau EESRK supranta, kad nustatant anglies dioksido išmetimo rodiklį reikia atsižvelgti į produktų gyvavimo ciklą ir kad tai įgyvendinti nėra lengva.

1.9 Vartotojų apsaugos taisyklės turi būti pritaikytos prie skaitmeninio pasaulio. Siekiant spręsti su besiformuojančiomis technologijomis, kaip antai, dirbtinis intelektas, daiktų internetas ir robotika, susijusius naujus uždavinius, būtina sustiprinti dabartinę apsaugą. Šiuo tikslu visų pirma reikėtų persvarstyti Direktyvą dėl produktų saugos ir nustatyti bei pašalinti galiojančių teisės aktų spragas. Būtent todėl Skaitmeninių paslaugų aktas ir Skaitmeninės rinkos aktas bus labai svarbūs šiai strategijai papildyti.

1.10 EESRK prašo, kad Europos parama taip pat būtų skatinamas visų pilietinės visuomenės organizacijų (ypač vartotojų organizacijų) dalyvavimas, atsižvelgiant į jų vaidmenį rengiant darbotvarkę. Organizuota pilietinė visuomenė, visų pirma vartotojų organizacijos ir verslo atstovai, taip pat kiti socialiniai partneriai turėtų plėtoti abipusiai naudingus santykius, kad būtų užtikrintas platesnis dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant šią politiką.

1.11 Todėl įgyvendinant darbotvarkę turėtų būti skiriamas didesnis dėmesys vartotojų švietimui ir mokymui, nes tai padeda užtikrinti aukšto lygio apsaugą.

1.12 EESRK supranta, su kokiais sunkumais tenka susidurti MVĮ, siekiančioms prisidėti prie sėkmingo darbotvarkės įgyvendinimo, visų pirma didinant vartotojų informuotumą ir informavimą, taip pat teikiant tvarias, bet didesnę ekonominę vertę turinčias prekes ir paslaugas.

1.13 EESRK atkreipia dėmesį į būtinybę skirti įmonėms, visų pirma MVĮ, finansinių išteklių, kad jos galėtų vykdyti darbotvarkės reikalavimus, ypač šiuo metu, kai dėl COVID-19 krizės sumažėjo įmonių investicijos į skaitmeninimą ir ekologiją.

## 2. Europos Komisijos komunikatas

### 2.1 Bendroji informacija

#### 2.1.1 Europos Komisijos komunikatu

- siekiama stiprinti bendrą ES institucijų, valstybių narių ir suinteresuotųjų subjektų bendradarbiavimo sistemą;
- laikomasi holistinio požiūrio, apimančio įvairias ES politikos sritis;
- išreiškiamas poreikis atsižvelgti į vartotojų apsaugos reikalavimus nustatant bei įgyvendinant kitų sričių politiką ir papildant kitas Sąjungos iniciatyvas;
- ES ir valstybės narės raginamos glaudžiai bendradarbiauti, perkelti į nacionalinę teisę ir taikyti ES antrinais teisės aktais nustatytą vartotojų apsaugos sistemą ir garantuoti jos vykdymo užtikrinimą.

#### 2.1.2 Komunikate nustatyti 22 veiksmai šiose penkiose pagrindinėse prioritetinėse srityse:

- žalioji pertvarka;
- skaitmeninė transformacija;
- teisių gynimas ir vartotojų teisių užtikrinimas;
- specifiniai tam tikrų vartotojų grupių poreikiai;
- tarptautinis bendradarbiavimas.

2.1.3 Komunikate problemos nagrinėjamos atsižvelgiant į poreikį visiems sudaryti vienodas ir savalaikes galimybes įsigyti prieinamų testų, apsaugos priemonių, gauti gydymą ir būsimas vakcinas. Būtina užtikrinti vartotojams visas apsaugos priemones, susijusias su pagrindinėmis teisėmis, medicinos etika, privatumu ir duomenų apsauga pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą.

2.1.4 Dėl krizės atsiradę dideli socialiniai ir ekonominiai sutrikimai yra didelis iššūkis visuomenei. Svarbu užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį, tačiau vis dar yra tam tikrų problemų, kaip antai:

- teisės aktų dėl teisės visiškai atgauti turistinės veiklos vykdytojams sumokėtas išankstines įmokas įgyvendinimas;
- vartotojų apgaudinėjimas, klaidinančios reklamos metodai ir sukčiavimas, kai perkama internetu;
- vartojimo modelių pokyčiai, dėl kurių visų pirma padidėjo vienkartinė pakuočių atliekų kiekis.

## 2.2 Pagrindinės prioritetinės sritys

2.2.1 Žalioji pertvarka: padėti pasiekti poveikio klimatui neutralumą, išsaugoti gamtos išteklius ir biologinę įvairovę, taip pat sumažinti vandens, oro ir dirvožemio taršą. Galimybė gauti tvarius produktus turėtų būti prieinama kiekvienam.

2.2.2 Europos žaliajame kurse apibrėžta išsami strategija, kuria siekiama pertvarkyti ES į teisingą ir klestinčią visuomenę, pasižyminčią neutraliu poveikiu klimatui, efektyviu išteklių naudojimu, švaria ir žiedine ekonomika, kurioje mažesnis neigiamas poveikis aplinkai.

2.2.3 Prekių pardavimo direktyva turėtų būti iš dalies pakeista siekiant skatinti remontuoti ir užtikrinti, kad tai taptų veiksminga teise. Numatytos papildomos priemonės, skirtos konkrečioms prekių ir paslaugų grupėms.

2.2.4 Vartotojai turėtų būti geriau apsaugoti nuo informacijos, kuri nėra teisinga arba kuri pateikta painiai ar klaidinančiai ir dėl to susidaro išpūdis, kad produktas arba įmonė yra ekologiškesnė (ekologinis manipuliavimas).

## 2.3 Skaitmeninė transformacija

2.3.1 Geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo direktyva ir Skaitmeninio turinio direktyva yra pirmieji svarbūs žingsniai, tačiau turint omenyje greitą technologinės pažangos tempą, būtinos papildomos priemonės.

2.3.2 Būtina vengti manipuliacijos metodų (angl. *dark patterns*) taikymo, tam tikros personalizavimo praktikos, dažnai grindžiamos profiliavimu, paslėptos reklamos, sukčiavimo, klaidingos arba klaidinančios informacijos ir manipuliavimo vartotojų atsiliepimais. Taip pat reikia papildomų gairių dėl Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos bei Vartotojų teisių direktyvos, nes internete vartotojams turėtų būti užtikrinta panašaus lygio apsauga ir sąžiningumas, kaip realiame gyvenime.

2.3.3 Dirbtinis intelektas yra naudingas, tačiau tam tikrais jo panaudojimo būdais gali būti pažeidžiamos vartotojų teisės. EESRK nori atkreipti dėmesį į tai, kad pagal Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 22 straipsnį susiję asmenys turi teisę užsitikrinti žmogaus dalyvavimą, kai automatizuotu tvarkymu pagrįstas sprendimas turi jiems reikšmingo poveikio.

2.3.4 Naujuoju Reglamentu dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS) sustiprinti pajėgumai internete, bendradarbiavimo mechanizmai ir informacijos rinkimo sistema, kad būtų galima kovoti su didelio masto ES vartotojų teisės pažeidimais, užtikrinti nuoseklią vartotojų apsaugą ir įmonėms suteikti galimybę naudotis viena bendra prieiga.

## 2.4 Specifinių vartotojų poreikių tenkinimas

2.4.1 Laikoma, kad vartotojai paprastai yra silpnesnioji sandorio šalis, ir dėl to jų interesus reikia ginti. Tačiau tam tikros vartotojų grupės gali būti itin pažeidžiamos ir jų apsaugai gali reikėti specialių apsaugos priemonių. Šį pažeidžiamumą gali lemti socialinės aplinkybės arba konkrečios vartotojų savybės, pavyzdžiui, amžius, lytis, sveikata, skaitmeninis raštingumas, skaičiavimo įgūdžiai arba finansinė padėtis.

2.4.2 Susirūpinimą kelia didėjantis daugelio ES namų ūkių finansinis pažeidžiamumas.

2.4.3 Šia peržiūra taip pat būtų siekiama išvengti diskriminacinių situacijų, susijusių su galimybe naudotis kredito paslaugomis.

2.4.3.1 Vyresnio amžiaus asmenys ir neįgalieji turi specifinių su vartojimu susijusių poreikių. Svarbu užtikrinti, kad ir internete, ir realiame gyvenime būtų prieinama aiški, naudotojams patogi ir suprantama informacija, kaip nustatyta gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimais.

2.4.3.2 Sąžiningas ir nediskriminacinis požiūris į skaitmeninę transformaciją turėtų padėti patenkinti vyresnio amžiaus vartotojų, neįgalių vartotojų ir internetu apskritai nesinaudojančių asmenų, kuriems gali būti sunkiau naudotis skaitmeninėmis priemonėmis, poreikius.

2.4.3.3 Nuo klaidinančios arba agresyvios prekybos praktikos internete ypač neapsaugoti vaikai ir nepilnamečiai, todėl būtina rasti būdų spręsti šią problemą. Be to, vaikai turėtų būti apsaugoti nuo esamų pavojingų gaminių ir nuo gaminių keliamo pavojaus, todėl bus atnaujinti saugos reikalavimai, susiję su standartais, taikomais tam tikriems vaikams skirtiems gaminiams.

2.4.3.4 Diskriminacijos rizika kartais padidėja dėl algoritmų, kuriuos naudoja kai kurie prekių ir paslaugų teikėjai ir kurie gali būti sudaromi šališkai, dažnai pagal jau susiformavusius kultūrinius ir socialinius lūkesčius.

## 2.5 Vartotojų apsauga atsižvelgiant į padėtį visame pasaulyje

2.5.1 Svarbu, kad ES savo aukštą vartotojų apsaugos lygį, kaip Europos vertybę ir modelį, perkeltų į tarptautinį lygmenį.

2.5.2 Siekiant užtikrinti importo saugą ir apsaugoti ES vartotojus nuo ES nepriklausančių šalių veiklos vykdytojų nesąžiningo verslo praktikos, reikia sustiprinti veiksmus savo šalyje, naudojant stipresnes rinkos priežiūros priemones ir glaudžiau bendradarbiaujant su ES šalių partnerių institucijomis.

2.5.3 Daugiašalis bendradarbiavimas vartotojų klausimais yra būtinas skatinant aukšto lygio apsaugą ir saugą tarptautiniu lygmeniu, taip pat užtikrinant vartotojų apsaugą visame pasaulyje.

## 2.6 Valdymas

2.6.1 Darbotvarkėje nustatyti veiksmai vartotojų politikos prioritetams skatinti ir ES bei jos valstybės narės gali jais vadovautis ateinančius penkerius metus.

2.6.2 Ši nauja ES ir nacionalinės politikos prioritetų derinimo vizija reiškia naują tvirtesnio bendradarbiavimo sistemą, galinčią padėti imtis konkrečių veiksmų.

2.6.3 Komisija sieks reguliariai diskutuoti su Europos Parlamentu, Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetu ir Regionų komitetu. Ji taip pat glaudžiai bendradarbiaus su nacionalinėmis institucijomis, kad būtų užtikrintas glaudus veiksmų koordinavimas ir geriausiai panaudojamos turimos lėšos.

2.6.4 Šis darbas turėtų būti atliekamas kartu glaudžiai ir veiksmingai bendradarbiaujant su pagrindiniais suinteresuotaisiais subjektais, įskaitant vartotojų organizacijas, pramonės ir akademinio pasaulio atstovus. Stiprios Sąjungos ir nacionalinio lygmens vartotojų organizacijos yra svarbios partnerės rengiant veiklą pagal šią Darbotvarkę ir pasiekiant vartotojus.

2.6.5 Atsižvelgdama į tai, Komisija:

- sudarys naują Vartotojų politikos patariamąją grupę;
- 2021 m. atnaujins rezultatų vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę.

## 3. Bendrosios pastabos

3.1 Atsižvelgdamas į sveikatos krizę, EESRK ragina Komisiją ir valstybes nares toliau dėti pastangas skiepyti gyventojus ir užtikrinti, kad ES vakcinų strategija būtų socialiai ir finansiškai prieinama visiems piliečiams.

3.2 Svarbu suteikti vartotojams daugiau galimybių veikti, įtraukti juos į ekonomiką, taip pat užtikrinti, kad jie taptų pagrindiniais tvaraus atsigavimo dalyviais, taip stiprinant ES ekonomikos ir bendrosios rinkos konkurencingumą. Siekiant optimizuoti prekių ir paslaugų veiksmingumą ir tvarumą, svarbu diegti naujus verslo modelius.

3.3 Vartotojai turėtų būti svarbūs žaliosios pertvarkos dalyviai, skatinantys tvarią gamybą ir vartojimą. Visi produktai turėtų būti saugūs, įperkami ir prieinami, o pirmenybė visų pirma turi būti teikiama jų tinkamumo naudoti laikui, patvarumui, pataisomumui ir perdirbamumui. EESRK jau išreiškė pritarimą suplanuoto nusidėvėjimo reglamentavimui ir ilgesnei produktų gyvavimo trukmei, taip pat ir programinės įrangos srityje. Siūlomos priemonės paprastai yra bendros ir nėra specialiai skirtos vartotojų apsaugai.

3.4 MVĮ turėtų būti įtrauktos į šios žaliosios pertvarkos procesą pernelyg nepadidinant administracinės naštos.

3.5 EESRK yra pasiryžęs aktyviai dirbti siekiant žaliosios pertvarkos ir skaitmeninės transformacijos nesukeliant socialinės atskirties, vengiant „dviejų greičių“ sistemos pažeidžiamiems vartotojams ir diskriminacinių situacijų, kai ribojamos galimybės pasirinkti ir gauti prekes ir paslaugas, pavyzdžiui, kai dėl galimo pajamų praradimo nėščioms moterims nesuteikiamos galimybės pasinaudoti kredito paslaugomis ir neteikiamos kai kurios finansinės paslaugos vienišoms motinoms.

3.6 Reikėtų imtis paramos priemonių siekiant spręsti šeimų, įskaitant vienišus tėvus ir tos pačios lyties sutuoktinius, finansinio pažeidžiamumo problemą, visų pirma susijusių su išskolinimu. Savo nuomonėse EESRK ne kartą išreiškė pritarimą pernelyg didelio namų ūkių išskolinimo reguliavimui.

3.7 Įgyvendindama horizontaliąsias priemones Komisija turėtų imtis veiksmų energijos nepritekliaus klausimui spręsti ir vengti situacijų, dėl kurių galėtų atsirasti socialinė atskirtis.

3.8 EESRK tikisi, kad Komisija kuo greičiau persvarstys direktyvas dėl produktų saugos, vartojimo kreditų, nuotolinės prekybos finansinėmis paslaugomis, vartotojų teisių ir nesąžiningos komercinės praktikos.

3.9 EESRK didelius lūkesčius sieja su Direktyva dėl atstovaujamojo ieškinių, kuria siekiama apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus, ir tikisi, kad ši direktyva bus perkelta į nacionalinę teisę taip, kad atitiktų valstybių narių teisinės sistemas.

3.10 EESRK pritaria tikslui suteikti daugiau galių vartotojams, kad jie galėtų aktyviau dalyvauti žaliojoje pertvarkoje. Nepakanka, kad įmonės keistųsi ir diegtų inovacijas; reikia turėti priimti šiuos pokyčius ir persitvarkyti, kad ekonomika taptų labiau žiedinė: tvaresnė (galbūt brangesnė) gaminių vartojimas, didesnis gaminių patvarumas ir pataisomumas, kuriam sudaro sąlygas norimas ekologinis projektavimas (ekologiniais kriterijais grindžiamas produktų kūrimas) ir didesnis gamtos išteklių naudojimo efektyvumas. Vykdamas žaliąją pertvarką reikėtų atsižvelgti ir į transporto vaidmenį.

3.11 Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad įsipareigojimas saugoti aplinką yra visų reikalas: įmonės, kurios įgyvendina tvaresnes priemones ir praktiką, informuoja ir šviečia vartotojus, o tam, kad šios priemonės būtų veiksmingos, vartotojai taip pat turi pakeisti savo įpročius ir elgtis tvariai. Kalbant apie papildomas išlaidas, kurias gali patirti Europos MVĮ, skaičiuojamas atliekant poveikio MVĮ tyrimą (kuris yra neatsiejama Smulkiojo verslo akto iniciatyvos dalis), reikėtų stengtis jas sumažinti taikant šį mechanizmą, kuris taip pat apima nuolatines konsultacijas su MVĮ atstovais. Reikės įdiegti mechanizmus ir priemones, kad MVĮ galėtų atnaujinti ir tobulinti savo žinias.

3.12 EESRK mano, kad svarbu sustiprinti kovą su nesąžininga internetine komercine praktika, kuria pažeidžiamos vartotojų ir visų kitų produktų cikle dalyvaujančių ūkio subjektų teisės. Todėl nurodo, kad viskas, kas laikoma piktnaudžiavimu fiziniame pasaulyje (ne internete), turėtų būti vienodai vertinama ir skaitmeniniame pasaulyje (internetė). Būtina dar didesnė apsauga nuo naujų rūšių piktnaudžiavimo realiame pasaulyje (pvz., verslo stebėjimo strategijos ir manipuliacijos metodai).

3.13 Svarbu stiprinti IT, žmogiškuosius ir kitus išteklius, padedančius kovoti su skaitmeniniu sukčiavimu. Šis reiškinys yra plačiai paplitęs, o tai apsunkina valdžios institucijų veiksmus, įskaitant atvejus, kai kyla pavojus visuomenės sveikatai (pvz., neteisėtų vaistų pirkimas internetu).

3.14 Įgyvendinant 8, 9 ir 10 veiksmus turi būti išlaikyta saugumo ir lankstumo pusiausvyra, būtina siekiant išvengti kliūčių inovacijoms ir technologinei bei ekonominei pažangai. Reikia su Kinija parengti produktų saugos veiksmų planą ir padidinti paramą ES šalims partnerėms, įskaitant Afriką, siekiant stiprinti reguliavimo ir techninės pagalbos gebėjimus. Svarbu apsaugoti prekių autentiškumą (ir, be kita ko, prekių ženklų teises), nes pripažįstama, kad kai kuriose trečiojoje šalyse yra daug suklastotų ir padirbtų prekių. Originalūs produktai dėl kokybės, patogumo ir reputacijos verti didelio vartotojų dėmesio ir susidomėjimo.

3.15 EESRK ragina nustatyti kokybinį ir kiekybinį vertinimo metodą. Svarbu įvertinti, ar ES direktyvos įgyvendinamos laiku, laikantis antrinės teisės nuostatų ir geresnio reglamentavimo principų.

3.16 EESRK atkreipia dėmesį į didėjantį atotrūkį tarp strategijų (pvz., Europos žaliojo kurso, strategijos „Nuo ūkio iki stalo“ ir ypač Naujos vartotojų darbotvarkės) ir išsamesnių reguliavimo (arba nereguliuojamo) iniciatyvų, kuriomis turėtų būti įgyvendinamos šios strategijos. Komitetas pabrėžia, kad vartotojų darbotvarkės užmojai, susiję su Europos žaliojo kurso tikslų įgyvendinimu, turi būti nuolatiniai įgyvendinant įvairias tolesnes iniciatyvas.

#### 4. COVID-19 krizė

4.1 Dabartinė pandemijos krizė smarkiai palietė visus ir turėjo didelės įtakos daugeliui mūsų gyvenimo aspektų. Ji lėmė pagrindinių valstybių narių prioritetų pokyčius, kurie padarė ypač didelį neigiamą poveikį vartotojams, kurių teisės buvo nepagrįstai apribotos, o tuo tarpu nebuvo sustiprinti esami mechanizmai, nei sukurti naujoms sąlygoms pritaikyti mechanizmai, kad būtų užtikrinta vartotojų finansinė apsauga.

4.2 Todėl, siekiant išvengti galimų pasekmių vartotojams, labai svarbu, remiantis per pandemijos krizę įgyta patirtimi, ieškoti sprendimų, kurie ateityje leistų sustiprinti vartotojų apsaugą sveikatos, energetikos, ryšių, finansinių paslaugų, aviacijos ir keleivių teisių, kelionių paketų, stebėsenos, maisto ir skaitmeninių paslaugų srityse.

4.3 Kita vertus, krizė paskatino nesąžiningos prekybos praktikos, nukreiptos prieš pažeidžiamiausius asmenis, plitimą ir kurį laiką lėmė ne tik tam tikrų produktų ir asmeninių apsaugos priemonių atsargų trūkumą, bet ir labai dideles ir spekuliacines kainas. Numatant krizės paastrėjimą, vėl reikės skirti daugiau dėmesio tokiai padėčiai išvengti ir numatyti daugiau išteklių teisės aktų vykdymo užtikrinimo įstaigoms.

4.4 EESRK stengsis parengti nuomonę savo iniciatyva šia tema siekiant padėti Komisijai nustatyti ir įgyvendinti šias priemones.

#### 5. Kitos į naują vartotojų darbotvarkę neįtrauktos arba netiesiogiai paminėtos sritys, kurias reikėtų aptarti

##### 5.1 Visuomenės sveikatos valdymas valstybėse narėse

Žengiami pirmieji žingsniai kuriant Europos sveikatos sąjungą. COVID-19 krizė rodo, kad ES turi imtis daug aktyvesnio vaidmens visuomenės sveikatos srityje, kad apsaugotų visų Europos piliečių sveikatą sukurdamą atsparesnes sveikatos priežiūros sistemas ir tvirtesnę sveikatos saugumo sistemą.

##### 5.2 Finansinės paslaugos

Persvarstant Vartojimo kreditų direktyvą, bus labai svarbu atkreipti dėmesį į moratoriumo mechanizmą ir parengti integruotą strategiją, kuria būtų apsaugomi vartotojų interesai neatsižvelgiant į kredito pobūdį. Europos lygmeniu bus svarbu įvertinti konkretų fizinių asmenų nemokumo mechanizmą, atsižvelgiant į poreikį stengtis nemažinti apsaugos, kuria šiuo metu naudojasi vartotojai.

### 5.3 Turizmas, laisvalaikis ir oro transporto keleivių teisės

Svarbu sukurti, sustiprinti ar pakeisti vartotojų teises ir įsteigti ES fondus vartotojų interesams šiose srityse apsaugoti. Tai taip pat bus puiki galimybė peržiūrėti vartotojų apsaugą numatant tinkamą finansinės apsaugos sistemą, kuria keleiviai būtų apsaugomi nuo likvidumo krizės rizikos arba oro transporto bendrovės nemokumo atveju, kalbant apie bilietų kainos grąžinimą ir, prireikus, grįžimą į savo šalį.

### 5.4 Būstas

Būtina parengti integruotą Europos būsto programą, apimančią įvairias sritis, pavyzdžiui, aplinkos, energetikos, finansinių paslaugų, sutartinių teisių ir sveikatos, siekiant ilgainiui sukurti Europos vartotojų teisę į deramą būstą už prieinamą kainą. Reikėtų skatinti tvary namų (pvz., pasyviųjų namų) statybą. Renovuojant pastatus pagal žiedžiškumo principus bus galima sumažinti su statybinėmis medžiagomis susijusį išmetamą ŠESD kiekį. Pastatų renovacija gali atverti daugybę galimybių ir ilgoju laikotarpiu būti labai naudinga socialiniu, aplinkos ir ekonominiu požiūriu.

### 5.5 Energetika

Igyvendinant atsinaujinančiųjų išteklių energijos, pasigamintos energijos ir rinkos tarifų politiką, turėtų būti sustiprintos vartotojų teisės siekiant, kad nė vienas vartotojas nebūtų diskriminuojamas ir nepatirtų junglumo problemų, dėl kurių negalėtų pasinaudoti tikrai alternatyviais energetikos sprendimais.

5.6 Reikia geriau apibrėžti ir sustiprinti skaitmeninių platformų atsakomybę tiek už produktų saugą, tiek už tarpininkavimą sudarant internetines sutartis.

5.7 Svarbu nustatyti aiškią interneto platformų atsakomybės sistemą, visų pirma patvirtinant tinkamas priemones, kuriomis būtų kovojama su apgaulinga, nesąžininga ir klaidinančia komercine praktika ir reikalavimų neatitinkančių bei pavojingų prekių ir paslaugų pardavimu interneto platformose. Šiuo požiūriu svarbu stiprinti Komisijos ir nacionalinių valdžios institucijų bendradarbiavimą kovojant su nesąžininga praktika.

5.8 Būtina nutraukti arba riboti tiesioginių, dažniausiai dėl jų cheminės sudėties pavojingų produktų pardavimą vartotojams. EESRK palankiai vertina sistemos „Saugos vartai“, t. y. skubių pranešimų apie pavojingus vartojimo gaminius sistemos, įdiegimą.

5.9 Reikia stiprinti apsaugą virštinklinių (angl. *over-the-top*) paslaugų, kurioms dar netaikoma dauguma nacionalinės teisės aktų ir kurioms taip pat netaikomas Europos elektroninių ryšių kodeksas, srityje.

5.10 Plėtodama vartotojų apsaugos politiką, ES sustiprins savo ekonominę, socialinę ir teritorinę sanglaudą. Nedarant poveikio politiniams sprendimams, kuriais bus vadovaujama rengiant bendrą politiką, ES turės įgyvendinti keletą piliečiams artimesnių veiksmų ir programų, todėl reikės sustiprinti Europos vartotojų centrų (EVC) tinklą ir Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklą ir įtraukti visas nacionalines valdžios institucijas.

Briuselis, 2021 m. balandžio 27 d.

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto  
pirmininkė  
Christa SCHWENG

## PRIEDAS

Šį pakeitimo pasiūlymą asamblėja atmetė, nors daugiau nei ketvirtadalis balsavusiųjų pritarė jo priėmimui (Darbo tvarkos taisyklių 59 straipsnio 3 dalis):

**1.13 punktas****Išbraukti:**

~~1.13 EESRK atkreipia dėmesį į būtinybę skirti įmonėms, visų pirma MVI, finansinių išteklių, kad jos galėtų vykdyti darbotvarkės reikalavimus, ypač šiuo metu, kai dėl COVID-19 krizės sumažėjo įmonių investicijos į skaitmeninę ir ekologijos sritis.~~

**Paiškinimas:**

Iš dabartinės pastraipos formuluotės matyti, kad parama viešajam sektoriui turėtų būti teikiama tam, kad įmonės galėtų vykdyti pagrindinius vartotojų apsaugos reikalavimus. Šie planai aiškiai peržengia mūsų ekonominę sistemą, kuri yra grindžiama pelno siekimu, ir prieštarauja pagrindiniams šios sistemos reikalavimams. Vartotojų apsauga yra būtina sąlyga: tai nėra nei prabanga, nei galimybė, kuri būtų siūloma viešosiomis lėšomis.

**Balsavimo rezultatai:**

Už 64  
Prieš 139  
Susilaikė 35

---