



Briselē, 13.11.2020.
COM(2020) 696 final

KOMISIJAS PAZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

Jaunā patērētāju tiesību aizsardzības programma

Patērētāju noturības stiprināšana, lai panāktu ilgtspējīgu atveseļošanos

JAUNĀ PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS PROGRAMMA

PATĒRĒTĀJU NOTURĪBAS STIPRINĀŠANA, LAI PANĀKTU ILGTSPĒJĪGU ATVESEĻOŠANOS

1. IEVADS

Eiropas patērētāji pamatoti sagaida, ka viņi gūs pilnīgu labumu no vienotā tirgus un varēs izdarīt apzinātu izvēli, un aktīvi piedalīties zaļajā un digitālajā pārejā neatkarīgi no tā, kad un kur Eiropas Savienībā viņi atrodas. Viņi sagaida brīvu piekļuvi precēm un pakalpojumiem visā ES, kā arī to, ka, neraugoties uz jau ierastajām un jaunajām problēmām, tiks aizsargātas viņu kā patērētāju tiesības.

Jaunajā Patērētāju tiesību aizsardzības programmā (“Programma”) ir izklāstīts redzējums par ES patērētāju tiesību aizsardzības politiku no 2020. līdz 2025. gadam, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības programmu 2012. gadam (tās termiņš beidzas 2020. gadā) un 2018. gada uz patērētājiem orientēto jauno kursu¹. Tās mērķis ir arī risināt patērētāju tūlītējās vajadzības saistībā ar pašreizējo Covid-19 pandēmiju un palielināt viņu noturību. Pandēmija ir radījusi būtiskas problēmas, kas ietekmē patērētāju ikdienas dzīvi, jo īpaši saistībā ar produktu un pakalpojumu nodrošinājumu un pieejamību, kā arī ceļošanu ES iekšienē, uz ES un no tās.

Programma aptver **piecas galvenās prioritārās jomas:**

- (1) zaļā pārkārtošanās;**
- (2) digitālā pārveide;**
- (3) patērētāju tiesību aizsardzība un īstenošana;**
- (4) konkrētu patērētāju grupu īpašās vajadzības;**
- (5) starptautiskā sadarbība.**

Nodrošinot, ka šīs prioritātes tiek pienācīgi ņemtas vērā, Programma būs kā **ceļvedis** Vienotā tirgus programmas īstenošanai saskaņā ar **jauno daudzgadu finanšu shēmu (DFS)**. Veicinot videi nekaitīgāka, digitālāka un taisnīgāka vienotā tirgus izveides pasākumus, tās mērķis ir palielināt patērētāju uzticēšanos, kuru izdevumi veido 54 % no ES IKP², tādējādi stimulējot ekonomikas atveseļošanos no pieprasījuma puses. Šajā vidē ir jānodrošina efektīva patērētāju interešu aizsardzība, vienlaikus atbalstot arī uzņēmumus, jo īpaši mazos un vidējos uzņēmumus³.

Programmā ir izmantota **vienota pieeja, kas aptver dažādas Savienības politikas jomas**, kuras ir īpaši svarīgas patērētājiem. Tā atspoguļo nepieciešamību ņemt vērā patērētāju tiesību

¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en.

² Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household_consumption_by_purpose.

³ ES MVU stratēģija, kuras mērķis ir ilgtspējīga un digitāla Eiropa, COM(2020)103final.

aizsardzības prasības, formulējot un īstenojot citas politikas jomas un darbības⁴. Tā papildina citas ES iniciatīvas, piemēram, Eiropas zaļo kursu⁵, aprites ekonomikas rīcības plānu⁶ un paziņojumu “Eiropas digitālās nākotnes veidošana⁷”. Tā arī atbalsta attiecīgos starptautiskos satvarus, piemēram, Apvienoto Nāciju Organizācijas Ilgtspējīgas attīstības programmu 2030. gadam un ANO Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām.

Lai efektīvi reaģētu uz visām šīm prioritātēm, jānodrošina cieša sadarbība starp **ES un tās dalībvalstīm**, lai pienācīgi transponētu, īstenotu un piemērotu stabilu patērētāju tiesību aizsardzības regulējumu, kas izstrādāts daudzu gadu garumā. Šā iemesla dēļ Programmā ir ierosinātas **prioritātes un galvenie rīcības punkti**, kas kopīgi jāīsteno Eiropas un valstu līmenī⁸.

Programma ir tapusi, īstenojot intensīvus sagatavošanās darbus un diskusijas ar ieinteresētajām personām. **Atklātajā sabiedriskajā apspriešanā** tika pausts vispārējs atbalsts tās galvenajām prioritātēm, tostarp nepieciešamībai reaģēt uz Covid-19 pandēmiju⁹. Visaptverošā pieeja tika atzinīgi novērtēta kā galvenais dzinējspēks ilgtspējīgai, zaļai ekonomikas atveseļošanai un taisnīgai, uz digitālo jomu orientētai sabiedrībai. Efektīva izpilde un tiesiskā aizsardzība, kā arī atbalsts patērētājiem ar īpašām vajadzībām tiek uzskatīti par svarīgiem transversāliem jautājumiem.

2. PATĒRĒTĀJI COVID-19 PANDĒMIJĀ

Piemērs: krīzes laikā ir ievērojami pieaugusi patērētāju krāpšana tiešsaistē. Krāpnieki ir izmantojuši patērētāju bailes, lai pārdotu nevajadzīgus, neefektīvus un potenciāli bīstamus produktus, pamatojoties uz nepatiesiem apgalvojumiem par ieguvumiem veselībai, piemēram, tirgojot preces ar nepamatotām aizsardzības īpašībām vai pārdodot maskas, kas neatbilst attiecīgajām prasībām. Komisija un patērētāju tiesību aizsardzības iestādes ir vērsušās pie platformu uzturētājiem, lai nodrošinātu, ka tiek dzēsti simtiem miljonu nelikumīgu piedāvājumu un reklāmu. Patērētāju tiesības un drošība ir jāaizsargā arī turpmāk, jo īpaši vēl nepieredzētas nenoteiktības un spriedzes laikā.

Covid-19 pandēmija pirmām kārtām ir **veselības krīze**. ES un tās dalībvalstis ir apņēmīgi rīkojušās, lai saskaņoti cīnītos pret pandēmiju. Ir svarīgi, lai ikvienam būtu **vienlīdzīga** un savlaicīga **piekļuve cenu ziņā pieejamiem testiem, aizsardzības līdzekļiem, ārstēšanai un turpmākām vakcīnām pret Covid-19**,¹⁰ kā arī visai nepieciešamajai profilaktiskajai un ārstnieciskajai veselības aprūpei¹¹. Komisija pavisam nesen ir noteikusi turpmākus konkrētus

⁴ Līguma par Eiropas Savienības darbību 12. pants.

⁵ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_en.

⁶ COM(2020)98final.

⁷ https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future_en.

⁸ Programmā ir uzskaitītas darbības selektīvā un neizsmeļošā veidā, lai uzsvērtu galvenās darba plūsmas un novērstu pārklāšanos ar citām stratēģijām un rīcības plāniem, par kuriem jau ir panākta vienošanās.

⁹ Skatīt <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda>.

¹⁰ Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam, Eiropadomei, Padomei un Eiropas Investīciju bankai par ES stratēģiju attiecībā uz Covid-19 vakcīnām. COM(2020)245final

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/public-health_en

reaģēšanas pasākumus¹², lai palīdzētu visās dalībvalstīs ierobežot Covid-19 izplatīšanos, aizsargātu cilvēku dzīvības un palielinātu noturību visās dalībvalstīs. Produktiem un pakalpojumiem, kas ir būtiski krīzes apstākļos, ir jānodrošina patērētājam pilnīga aizsardzība attiecībā uz pamattiesībām, medicīnas ētiku, privātumu un datu aizsardzību saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu.

Tomēr **dzīlie sociālie un ekonomiskie traucējumi**, kas pēc tam sekoja, ir liels izaicinājums sabiedrībai. ES ir reaģējusi, īstenojot vēl nebijušu apmēru pasākumus, lai stiprinātu atveseļošanos un palielinātu noturību, taču ekonomika joprojām ir nestabila.

Turklāt pandēmija acīmredzami maina cilvēku **patēriņa un mobilitātes paradumus**. Ierobežošanas pasākumi uzsvēra digitālo tehnoloģiju izšķirošo nozīmi cilvēku dzīvē, ļaujot iegādāties būtiskas preces, kas citādi nebūtu pieejamas, un piekļūt pakalpojumiem, neraugoties uz ierobežojumiem. Novērots, ka cilvēki biežāk iepērkas uz vietas, retāk veic ceļojumu iepriekšēju rezervāciju, kā arī biežāk izmanto tiešsaistes pakalpojumus. Dažas izmaiņas var būt īslaicīgas, saistītas ar situāciju veselības jomā (piemēram, sabiedriskā transporta retāka izmantošana), savukārt citas, jo īpaši saistībā ar digitālo pārveidi (piemēram, arvien biežāka pārtikas iegāde tiešsaistē vai tiešsaistes straumēšanas pakalpojumu, tostarp kultūras un sporta pasākumu tiešsaistes pārraižu, plašāka pieejamība mājās) varētu kļūt strukturālākas¹³.

Šī krīze ir ietekmējusi daudzas patērētāju dzīves jomas un ir uzsvērusi to, cik **svarīgi ir nodrošināt augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni** un ciešu sadarbību starp ES iestādēm. Vienlaikus tā ir atklājusi arī **dažas nepilnības** ES patērētāju tiesību aizsardzības sistēmā.

ES patērētāji pamatoti sagaida, ka **transporta uzņēmumi un ceļojumu rīkotāji** ņems vērā viņu tiesības uz pilnīgu priekšapmaksas atmaksu. Tomēr nozares likviditātes problēmu un pandēmijas laikā gandrīz pilnīgas pasažieru pārvadājumu apturēšanas dēļ patērētāji saskaras ar nopietnām problēmām o tiesību īstenošanā. Reaģējot uz to, Komisija un dalībvalstis ir veikušas pasākumus, lai nodrošinātu patērētāju tiesību aizsardzību, veicinot arī praktiskus risinājumus, pilnībā ievērojot piemērojamos noteikumus¹⁴. Pandēmijas un iepriekšējo notikumu pieredze, piemēram, Thomas Cook bankrots 2019. gadā, liek padziļināti analizēt, vai pašreizējais tiesiskais regulējums attiecībā uz kompleksiem ceļojumiem, tostarp attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā, joprojām pilnībā atbilst uzdevumam vienmēr nodrošināt stabilu un visaptverošu patērētāju tiesību aizsardzību, ņemot vērā arī notikumu attīstību pasažieru tiesību jomā¹⁵.

Vēl viena problemātiska joma, kas pandēmijas laikā ir izvirzījies priekšplānā, ir **patērētāju krāpšanas shēmu pieaugums, maldinošas tirgvedības metodes un krāpšana tiešsaistes**

¹² Komisijas 2020. gada 28. oktobra paziņojums par reaģēšanai uz Covid-19 pandēmiju vajadzīgajiem papildpasākumiem, COM(2020)687final, un Komisijas 2020. gada 28. oktobra ieteikums par Covid-19 testēšanas stratēģijām, tostarp par ātru antigēna testu izmantošanu, C(2020)7502final

¹³ Saskaņā ar Komisijas uzdevumā veikto IPSOS aptauju papildus ievērojamam tiešsaistes iepirkšanās pieaugumam 2020. gada pirmajā pusē daudzi patērētāji uzskata, ka nākamajā gadā viņi retāk apmeklēs sporta vai kultūras pasākumus (40–60 %) un retāk izmantos sabiedrisko transportu (24–43 %).

¹⁴ Komisijas ieteikums (ES) 2020/648 (2020. gada 13. maijs) par vaučeriem, ko pasažieriem un ceļotājiem piedāvā kā alternatīvu atlīdzinājumam par atceltiem kompleksajiem ceļojumiem un transporta pakalpojumiem saistībā ar Covid-19 pandēmiju (OV L 151, 14.5.2020.).

¹⁵ Pasažieru tiesību Regulas (EK) 261/2004, (EK) 1371/2007, (ES) 1177/2010 un (ES) 181/2011 un Direktīva (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem.

iepirkšanās jomā, par kuras upuriem kļūst arvien lielāks patērētāju skaits¹⁶. Lai apkarotu šādu negodīgu tirdzniecības praksi, ir nepieciešama cieša sadarbība starp Komisiju un valstu tiesībsardzības iestādēm. Ņemot vērā to lielo nozīmi tiešsaistes tirdzniecības veicināšanā, Komisija arī pastiprināja kontaktus ar lielākajām tiešsaistes platformām, kas veica efektīvus pasākumus, lai novērstu attiecīgo nelikumīgo saturu un reaģētu uz to¹⁷. Lai uzlabotu noturību pret masveida kaitējumiem, kas apdraud sabiedrības intereses, kompetentajām iestādēm ir jāturpina sadarbība ar galvenajām ieinteresētajām personām, piemēram, platformām, uzņēmumu apvienībām, reklāmdevējiem un patērētāju organizācijām. Tajā pašā laikā ir cieši jāuzrauga krāpšanās tiešsaistē un vēl vairāk jāpastiprina sadarbība ar citiem attiecīgajiem tīkliem, tostarp tiesībsardzības iestādēm, domēnu reģistriem un Starptautisko patērētāju tiesību aizsardzības un izpildes tīklu (ICPEN).

Mainīgie patēriņa modeļi rada jaunas problēmas. Tie izraisīja patērētāju **vienreizlietojamā iepakojuma** un plastmasas individuālo aizsardzības līdzekļu **atkritumu** pieaugumu. Šīs problēmas novēršanai Komisija 2020. gada aprīlī nekavējoties piedāvāja pirmo politisku risinājumu¹⁸. Pandēmija arī atklāja risku, ka dažas patērētāju kategorijas nespēs tikt galā ar šiem izaicinājumiem, jo īpaši tie patērētāji, kuriem trūkst līdzekļu vai prasmju, lai aktīvi piedalītos strauji mainīgajā tirgū, jo īpaši tiešsaistē. Tādēļ vēl lielāka **uzmanība jāpievērš iniciatīvām, lai atbalstītu integrāciju, iekļaušanu, izpratnes veicināšanu un patērētāju izglītošanu**.

Būs svarīgi saprast, kā patērētāju uzvedība ilgtermiņā mainās pēc pandēmijas, un izstrādāt nepieciešamo **prognozi**¹⁹, lai to **izmantotu turpmākā politiskā rīcībā** un ņemtu vērā datus un pierādījumus, kas iegūti pētījumos par patērētāju uzvedību, novērtējot ES noturību pret turpmākiem satricinājumiem.

- **1. darbība.** Komisija plāno līdz 2022. gadam analizēt, cik lielā mērā **Direktīva par kompleksiem ceļojumiem joprojām ir atbilstīga**, ņemot vērā nesenās krīzes un pamatojoties uz 2021. gada ziņojumu par tās piemērošanu.
- **2. darbība.** Komisija plāno līdz 2022. gadam iesaistīties prognozēšanā, lai izpētītu **Covid-19 ilgtermiņa ietekmi** uz iedzīvotāju patēriņa modeļiem ES, kas būs par pamatu turpmākajām politikas iniciatīvām.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_en.

¹⁷ Tā rezultātā platformas ziņoja par sejas masku vai citu aizsardzības līdzekļu maldinošas tirgvedības krasu samazinājumu par vismaz 80 % vasarā salīdzinājumā ar marta vidējo rādītāju.

¹⁸ Šajā saistībā skatīt Komisijas nesen publicētās pamatnostādnes https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste_management_guidance_dg-env.pdf.

¹⁹ Kā norādīts Komisijas paziņojumā Eiropas Parlamentam un Padomei “2020. gada stratēģiskās prognozēšanas ziņojums” (COM(2020)493final), prognozēšanai ir būtiska nozīme, lai palīdzētu veidot uz nākotni vērstu ES politiku, nodrošinot, ka īstermiņa iniciatīvas ir balstītas uz ilgtermiņa perspektīvu. Prognozēšana var palīdzēt veidot kolektīvo inteliģenci un ieskicēt turpmāko virzību uz zaļo un digitālo pārkārtošanos, kā arī atgūties no satricinājumiem. Līdztekus citiem prognozēšanas pasākumiem Komisijas Kopīgais pētniecības centrs uzrauga 14 megatendences kā daļu no tās Megatendenču centra, no kurām dažas ir ļoti nozīmīgas patērētāju tiesību aizsardzības politikas jomā.

- **3. darbība.** Komisija atbalstīs un sekmēs sadarbību starp Sadarbības tīklu patērētāju tiesību aizsardzības jomā un citiem tīkliem un ieinteresētajām personām, lai novērstu patērētāju krāpšanas shēmas, negodīgu tirdzniecības praksi un krāpšanu²⁰.

3. GALVENĀS PRIORITĀRĀS JOMAS

3.1. Zaļā pārkārtošanās

Piemērs: negatīva ietekme uz vidi un agrīna novecošanās²¹ rada arvien lielākas bažas ES patērētājiem, kuri bieži sūdzas, ka iegādātās preces nekalpo ilgi un tiek ražotas apstākļos, kas kaitē videi; 85 % patērētāju vēlas, lai, lemjot par pirkumu, tiktu sniegta labāka informācija par preces ilgturību. Pētījumi liecina, ka gadījumos, kad patērētāji saņem šādu informāciju, izturīgāko versiju pārdošanas apjoms var gandrīz trīskāršoties; patērētāji pat ir gatavi maksāt vairāk par precēm ar lielāku ilgturību²².

Patērētāji visā Eiropā izrāda arvien lielāku **interesi par personīgo ieguldījumu** klimatneitralitātes panākšanā, dabas resursu un bioloģiskās daudzveidības saglabāšanā un ūdens, gaisa un augsnes piesārņojuma samazināšanā²³. Uzdevums ir atraisīt šo potenciālu ar pasākumiem, kas veicina, atbalsta un dod iespēju ikvienam patērētājam neatkarīgi no viņa finansiālā stāvokļa aktīvi piedalīties zaļās pārkārtošanās procesā, neuzspiežot konkrētu dzīvesveidu un nepieļaujot sociālo diskrimināciju. Piekļuvei ilgtspējīgiem produktiem nevajadzētu būt atkarīgai no ienākumu līmeņa vai dzīvesvietas, bet gan ir jābūt pieejamai ikvienam.

Eiropas zaļais kurss nosaka visaptverošu stratēģiju, lai ES pārveidotu par taisnīgu un pārtikušu sabiedrību ar klimatneitrālu, resursu ziņā efektīvu, tīru aprites ekonomiku, kurā ekonomikas izaugsme nav atkarīga no resursu izmantošanas un kurā tiek samazināta negatīvā ietekme uz dabas kapitālu un bioloģisko daudzveidību. Nepieciešamas būtiskas un straujas izmaiņas mūsu paradumos un uzvedībā, lai samazinātu mūsu vides pēdas nospiedumu visās jomās — no mājokļiem un pārtikas līdz mobilitātei un atpūtai²⁴.

Jau tiek īstenotas **vairākas iniciatīvas**, lai **nodrošinātu, ka ES patērētājiem pārdotie produkti** — gan preces, gan pakalpojumi — **atbilstu iepriekšminētajiem mērķiem**. Tās ir:

- ✓ Stratēģija “No lauka līdz galdam”²⁵ un ES **bioloģiskās daudzveidības stratēģija**²⁶, kurās paziņots par galvenajiem pasākumiem²⁷ un iniciatīvām, kuru mērķis ir

²⁰ Ņemot vērā attiecīgās darbības, kas ierosinātas kopīgajā paziņojumā Eiropas Parlamentam, Eiropadomei, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai “Ar Covid-19 saistītās dezinformācijas apkarošana, pamatojoties uz faktiem”, JOIN(2020)8 final, sk. 8. iedaļu.

²¹ Tas nozīmē, ka produktu nevar izmantot paredzētajam mērķim un tas salūzt ātrāk, nekā paredzēts.

²² Uzvedības pētījums par patērētāju iesaistīšanos aprites ekonomikā (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy).

²³ Eiropas barometra speciālizlaidums Nr. 501 (2020. gada marts). Eiropas iedzīvotāju attieksme pret vidi <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/surveyky/2257>.

²⁴ Nesenā KPC ziņojumā par aprites cikla novērtējumā balstītiem rādītājiem norādīts, ka pārtikas patēriņš, mājokļi un mobilitāte būtiski ietekmē ES patērētāju vispārējo ietekmi uz vidi. Sala S. et al. (2019) Indicators and Assessment of the environmental impact of EU consumption. Consumption and Consumer Footprint for assessing and monitoring EU policies with Life Cycle Assessment, doi:10.2760/403263, JRC114814.

²⁵ COM(2020)381final.

samazināt ES pārtikas sistēmu ietekmi uz vidi un klimatu un nodrošināt iespēju patērētājiem izdarīt apzinātu, veselīgu un ilgtspējīgu pārtikas izvēli²⁸;

- ✓ nesen publicētais “Ceļvedis 2021. gada **rīcības plānam nulles piesārņojuma novēršanai**”²⁹, kurā norādīts, ka patērētāji ir svarīga rīcības joma, un pētīti veidi, kā stimulēt³⁰ patērētājus izdarīt videi nekaitīgāku izvēli;
- ✓ **Ilgtspēju sekmējoša ķīmikāliju stratēģija**³¹, kurā arī paziņots par pasākumiem, lai palielinātu patērētājiem pieejamo informāciju par ķīmiskajām vielām, aizsargātu patērētājus no viskaitīgākajām vielām un popularizētu konceptuāli drošas un ilgtspējīgas ķīmikālijas;
- ✓ pamatojoties uz 2018. gada rīcības plānu³², gaidāmās **Atjauninātās ilgtspējīgas finansējuma stratēģijas** mērķis būs piedāvāt patērētājiem jaunas iespējas, lai pozitīvi ietekmētu ilgtspēju, nodrošinot viņiem ticamu, pilnīgu un uzticamu informāciju par finanšu produktiem, kuros viņi iegulda;
- ✓ paziņojumā **Renovācijas vilnis**³³ ir izklāstīta stratēģija, kā padarīt patērētāju mājokļus piemērotus videi draudzīgākai un digitālai sabiedrībai, kā arī nodrošināt efektīvākus informācijas līdzekļus patērētājiem.

Turklāt jaunajā Aprites ekonomikas rīcības plānā ir izklāstītas vairākas konkrētas iniciatīvas³⁴, kuru mērķis ir **cīnīties pret agrīnu novecošanos un veicināt produktu ilglaicīgumu**, pārstrādājamību, remontējamību un pieejamību³⁵, kā arī atbalstīt uzņēmumu rīcību. Proti, Ilgtspējīgu produktu iniciatīvas³⁶ mērķis būs padarīt ilgtspējīgus produktus par

²⁶ COM(2020)380final.

²⁷ Piemēram, priekšlikums par tiesisko regulējumu attiecībā uz ilgtspējīgām pārtikas sistēmām, priekšlikums par ilgtspējīgu pārtikas marķēšanas sistēmu, lai nodrošinātu iespēju patērētājiem izdarīt ilgtspējīgu pārtikas izvēli.

²⁸ Patērētāju pāreja uz veselīgāku uzturu var palīdzēt samazināt siltumnīcefekta gāzu emisijas, kā atzīts paziņojumā “Eiropas 2030. gada klimatisko ieceru vēriena kāpināšana” (COM/2020/562). Lai uzlabotu patērētāju piekļuvi informācijai un atvieglotu patērētājiem iespēju izdarīt veselīgu un ilgtspējīgu izvēli, stratēģijā “No lauka līdz galdam” ir izklāstīta rīcības programma. Šie pasākumi cita starpā ietver obligātu uzturvērtības marķējumu iepakojuma priekšpusē, dzīvnieku labturības marķējumu, uzturvielu aprakstu noteikšanu, lai ierobežotu tādu pārtikas produktu popularizēšanu, kuros ir augsts sāls, cukura vai tauku saturs, kā arī obligātas norādes par izcelsmi plašākas piemērošanas izvērtēšanu noteiktiem pārtikas produktiem.

²⁹ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12588-EU-Action-Plan-Towards-a-Zero-Pollution-Ambition-for-air-water-and-soil>.

³⁰ Cita starpā varētu apsvērt izpratnes veicināšanas kampaņas, lai mudinātu patērētājus vairāk izmantot tīru un drošu krāna ūdeni, nevis plastmasas pudelēs pildītu ūdeni, drošā veidā atbrīvoties no neizlietotajām zālēm, novērst mikroplastmasas nonākšanu mūsu saldūdeņos un jūras ūdeņos, izvēlēties videi nekaitīgākus transporta veidus, kā arī videi nekaitīgākas apkures un dzesēšanas sistēmas, lai veicinātu tīru gaisu gan iekštelpās, gan ārpus tām un spētu identificēt produktus, kas veicina dabas aizsardzību, ilgtspējīgi izmantojot Natura 2000 teritorijas.

³¹ COM(2020)667final

³² COM(2018)097final.

³³ COM(2020) 662final.

³⁴ Jo īpaši iniciatīvas ilgtspējīgai produktu politikai un “ekoloģisko” apgalvojumu pamatošanai.

³⁵ Pieejamība ir jāsaprot kā tādu šķēršļu likvidēšana un novēršana, kas kavē personu ar invaliditāti līdzdalību vienlīdzīgi ar citiem. Turklāt tā veicina ilgizturību un atkārtotu lietojamību un ir norādīta Aprites ekonomikas rīcības plānā saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2019. gada 17. aprīļa Direktīvu (ES) 2019/882 par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp.).

³⁶ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-Products-Initiative>.

normu, nosakot ilgtspējīgu produktu principus un pārskatot Ekodizaina direktīvu³⁷, paplašinot tās darbības jomu ārpus ar enerģiju saistītiem produktiem un nodrošinot apritīgumu. Būs vajadzīgi papildu reglamentējoši un nereglamentējoši pasākumi, lai pievērstos konkrētām preču un pakalpojumu grupām, piemēram, IKT, elektronikai vai tekstilizstrādājumiem, un iepakojumam. Piemēram:

- ✓ **Aprites elektronikas iniciatīvas**³⁸ mērķis ir panākt, ka elektroniskās ierīces tiek izstrādātas, lai nodrošinātu to ilgizturību, apkopi, labošanu, demontēšanu, atkārtotu izmantošanu un pārstrādi, kā arī tiesības patērētājiem tās remontēt, tostarp atjaunināt programmatūru;
- ✓ iniciatīva par **vienotu lādētāju** mobilajiem tālruniem un citām pārnēsājamām ierīcēm³⁹ ir vērsta uz patērētāju ērtību palielināšanu un tādu materiālu izmantošanas un e-atkritumu samazināšanu, kas saistīti ar šīs konkrētās preces, ko ikdienā izmanto lielākā daļa patērētāju, ražošanu un likvidēšanu;
- ✓ gaidāmās **ES Tekstilpreču stratēģijas** mērķis ir nodrošināt patērētājiem iespēju izvēlēties ilgtspējīgus tekstilizstrādājumus un atvieglot piekļuvi to atkārtotas izmantošanas un labošanas pakalpojumiem;
- ✓ **Iepakojuma un iepakojuma atkritumu direktīvas** pārskatīšanas mērķis ir nodrošināt visu iepakojumu atkārtotu izmantojamību un pārstrādājamību ekonomiski dzīvotspējīgā veidā un risināt pārmērīga iepakojuma problēmu.

Šīs iniciatīvas veicinās labāku vērtības saglabāšanu, piešķirs prioritāti drošākiem un izturīgākiem produktiem un pēc iespējas ilgāk saglabās materiālus ekonomiskajā ciklā (atteikšanās, samazināšana, labošana, atkārtota izmantošana un pārstrāde)⁴⁰.

Lai varētu sociāli optimāli izmantot jaunas preces un pakalpojumus, kā arī jaunas pieejas patēriņam, patērētājiem ir vajadzīga **labāka un uzticamāka informācija par preču un pakalpojumu ilgtspējības aspektiem, vienlaikus izvairoties no informācijas pārslodzes**. Sabiedriskās apspriešanas⁴¹ respondenti norādīja uz šādas informācijas trūkumu un bažām par vides norāžu un produktu informācijas ticamību, kas ir būtiski šķēršļi ilgtspējīga patēriņa izvēles plašākai ieviešanai. Gaidāmā iniciatīva par patērētāju ietekmes palielināšanu virzībā uz zaļo pārkārtošanos ir paredzēta, lai risinātu jautājumu par patērētāju piekļuvi informācijai par produktu ekoloģiskajiem raksturlielumiem, tostarp to ilgizturību, remontējamību vai modernizējamību, kā arī par šādas informācijas ticamību un salīdzināmību. Tajā tiks izklāstītas vispārējās prasības, kas papildinās nozaru tiesību aktos ietvertos mērķorientētos noteikumus, piemēram, par konkrētiem produktiem vai produktu grupām.

Labāka informācija par rezerves daļu un labošanas pakalpojumu pieejamību var vēl vairāk veicināt produktu ilgizturību. Gaidāmajai iniciatīvai par zaļās pārkārtošanās sniegto iespēju

³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0125-20121204>.

³⁸ Pamatdarbība, kas izziņota Digitālajā stratēģijā, "Eiropas digitālās nākotnes veidošana", COM(2020)67final, un Aprites ekonomikas rīcības plānā, COM(2020)98final.

³⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger_en.

⁴⁰ Komisija turklāt izpētīs iespējas attiecībā uz ES mēroga mazās elektronikas atpakaļpieņemšanas un atpakaļnodošanas shēmām, lai uzlabotu e-atkritumu savākšanu un apstrādi un sniegtu patērētājiem vairāk informācijas un iespēju atdot atpakaļ lietotās un mājās glabātās elektronikas atkritumus.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/files/factual-summary-report-public-consultation-new-consumer-agenda_en.

nodrošināšanu patērētājiem, Ilgtspējīgu produktu politikas iniciatīvai un attiecīgā gadījumā nozaru iniciatīvām būs būtiska nozīme, lai patērētājiem nodrošinātu **efektīvas tiesības uz labošanu**. Turklāt Preču pārdošanas direktīvas⁴² turpmākā pārskatīšana sniegs iespēju izpētīt, ko vēl var darīt, lai veicinātu labošanu un sekmētu ilgtspējīgākus, apritīgus produktus. Tiks izskatītas dažādas iespējas attiecībā uz patērētāju tiesību aizsardzības līdzekļiem, piemēram, dodot priekšroku labošanai, nevis nomaīnai, pagarinot minimālo atbildības periodu attiecībā uz jaunām vai lietotām precēm un atsākot jaunu atbildības periodu pēc labošanas.

Šos centienus varētu papildināt, veicinot **jaunas patēriņa koncepcijas** un rīcību, piemēram, dalīšanās ekonomiku, jaunus darījumdarbības modeļus, kas ļauj patērētājiem iegādāties pakalpojumu, nevis preci, vai atbalstu labošanai ar kopienas un sociālās ekonomikas organizāciju pasākumiem (piemēram, labošanas kafejnīcas) un lietotu preču tirgiem.

Lai patērētājiem sniegtu labāku un uzticamāku informāciju, bieži vien ir **nepieciešams uzlabot esošos instrumentus**. Atjaunināti marķējumi, kas sniedz informāciju par produktiem un ierīcēm, uz kuriem attiecas Ekodizaina direktīva un energomarķējuma sistēma, palīdzēs uzlabot informētību un pārvaldīt prasības attiecībā uz produktu energoefektivitāti, tādējādi sekmējot ES energoefektivitātes mērķa sasniegšanu. Turklāt ES ekomarķējuma⁴³ ieviešanu un informētību varētu veicināt ar komunikācijas pasākumiem un partnerībām ar attiecīgajām ieinteresētajām personām, tostarp mazumtirgotājiem, kuru mērķis ir veicināt ES ekomarķējuma ieviešanu arī tiešsaistes tirdzniecības vietās. ES ekomarķējums tiktu attiecināts arī uz privātpersonām, vidējiem un mazajiem uzņēmumiem paredzētiem finanšu produktiem saskaņā ar 2018. gada ilgtspējīga finansējuma rīcības plānu⁴⁴, ļaujot patērētājiem paļauties uz uzticamu un ticamu marķējumu, ieguldot videi draudzīgos finanšu produktos.

Turklāt patērētājiem jābūt labāk aizsargātiem pret informāciju, kas nav patiesa vai sniegta neskaidrā vai maldinošā veidā, lai radītu neprecīzu iespaidu, ka produkts vai uzņēmums ir videi nekaitīgāks, dēvētu par “**zaļmaldināšanu**.” Šajā nolūkā tiek izstrādātas arī darbības ilgtspējīgu finanšu jomā⁴⁵. Turklāt Komisija ierosinās uzņēmumiem pamatot savus apgalvojumus par ietekmi uz vidi, izmantojot produktu un organizācijas vides pēdas nospieduma metodes, lai sniegtu patērētājiem ticamu vides informāciju.

Komisija izskatīs veidus, kā izveidot ilgtspējīgu marķēšanas sistēmu, kas sinerģijā ar citām attiecīgām iniciatīvām aptvertu **pārtikas produktu** uztura, klimata, vides un sociālos aspektus.

Lai sasniegtu jaunus mērķus klimata jomā līdz 2030. gadam un klimatneitralitāti līdz 2050. gadam, būtiska nozīme būs patērētāju izvēlētajiem energoresursiem. Jaunie noteikumi, kas stāsies spēkā 2021. gada 1. janvārī⁴⁶, uzlabos patērētāju informēšanu, izmantojot elektroenerģijas rēķinus un neatkarīgus cenu salīdzināšanas rīkus, kā arī

⁴² Eiropas Parlamenta un Padomes 2019. gada 20. maija Direktīva (ES) 2019/771 par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK (OV L 136, 22.5.2019., 28. lpp.).

⁴³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aco0012>.

⁴⁴ COM(2018)097final.

⁴⁵ Jo īpaši Regula par informācijas atklāšanu, kas saistīta ar ilgtspēju (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A32019R2088>), ES taksonomijas regula (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=celex:32020R0852>) un Nefinanšu pārskatu sniegšanas direktīvas pašreizējā pārskatīšana.

⁴⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/944 (2019. gada 5. jūnijs) par kopīgiem noteikumiem attiecībā uz elektroenerģijas iekšējo tirgu un ar ko groza Direktīvu 2012/27/ES (OV L 158, 14.6.2019., 125. lpp.).

atvieglojot ražotņu izvēli un enerģijas kopienu darbību. Komisija ierosinās noteikumus par citiem enerģijas nesējiem, lai gāzes un centralizētās siltumapgādes patērētājiem piešķirtu līdzīgas tiesības.

Digitālā pārveide piedāvā arī citas jaunas iespējas sniegt mērķtiecīgāku un saprotamāku informāciju. Digitālo produktu pasu izstrāde saskaņā ar Ilgtspējīgu produktu iniciatīvu⁴⁷ palīdzētu informēt patērētājus par produktu vides un aprites aspektiem. Plašākā nozīmē digitālā informācija varētu nodrošināt patērētājiem iespējas pārbaudīt informācijas ticamību, salīdzināt produktus, kā arī vispusīgāk informēt patērētājus par viņu ietekmi uz vidi, piemēram, par viņu radīto oglekļa pēdu. Ir jāīsteno pasākumi un jāizmanto resursi, tostarp no Tehniskā atbalsta instrumenta spēju veidošanai⁴⁸ saskaņā ar nākamo DFS, lai atbalstītu iniciatīvas, ar kurām veicina un aktivizē tīra, klimatneitrāla un ilgtspējīga patēriņa kultūru un uzvedību. Tas ir jānodrošina pieejamā, novatoriskā un pievilcīgā veidā, piemēram, izmantojot viedtālrunu lietojumprogrammas un tīmekļa vietnes⁴⁹ un esošos instrumentus⁵⁰.

Uzņēmumiem, tostarp MVU, varētu būt svarīga nozīme videi nekaitīgāka patēriņa meklējumos. Ilgtspējas mērķu integrēšana korporatīvajās stratēģijās un lēmumu pieņemšanā varētu veicināt ilgtspējīgāku produktu pieejamību. Laba prakse, piemēram, ir ietekmes uz vidi un dabas kapitālu uzraudzība, atkarību un risku uzraudzība visā vērtības ķēdē, vides informācijas iekļaušana, sniedzot informāciju patērētājiem, kā arī patērētāju interešu ņemšana vērā uzņēmumu valdes lēmumos. Komisija plāno 2021. gadā nākt klajā ar likumdošanas iniciatīvu par **ilgtspējīgu korporatīvo pārvaldību**, lai ilgtermiņā veicinātu ilgtspējīgu un atbildīgu korporatīvo rīcību⁵¹. Brīvprātīgas korporatīvās rīcības veicināšanas nolūkā Komisija plāno sadarboties ar uzņēmējiem, lai sekmētu to **brīvprātīgu apņemšanos** atklāt patērētājiem uzņēmuma vides pēdas nospiedumu, uzlabot savu ilgtspēju un samazināt ietekmi uz vidi. Šie solījumi tiks izstrādāti sinerģijā ar gaidāmo Eiropas Klimata paktu. To pamatā būs esošās metodoloģijas, instrumenti un piemērojamie tiesību akti⁵². Laika gaitā šie solījumi varētu piesaistīt dalībniekus no dažādām nozarēm, pamatojoties uz arvien daudzveidīgākām saistībām.

- **4. darbība.** Komisija 2021. gadā plāno iesniegt tiesību akta **priekšlikumu, ar kuru dod iespējas patērētājiem virzīties uz zaļo pārkārtošanos**, sniedzot labāku informāciju par produktu ilgtspēju un labāku aizsardzību pret noteiktu praksi, piemēram, zaļmaldināšanu un agrīnu novecošanos, un tiesību akta **priekšlikumu par “ekoloģisko” apgalvojumu** pamatošanu ar vides pēdas nospieduma metodēm.

⁴⁷Paziņots arī ES datu stratēģijā COM(2020)66final.

⁴⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A52020PC0409>

⁴⁹ 2020. gada septembrī izsludinātajā Eiropas zaļajā kursā ir pausts aicinājums rast risinājumus iedzīvotāju iesaistīšanai, piemēram, izmantojot mobilo tālrunu lietotnes, kas mēra viņu oglekļa pēdu, pamatojoties uz datiem par viņu patēriņa ieradumiem un dzīvesveida izvēli, un sniedz personalizētus priekšlikumus pēdas nospieduma samazināšanai.

⁵⁰ Piemēram, Komisijas izstrādātais patērētāju pēdas nospieduma instruments.

⁵¹ Skatīt Komisijas 2021. gada darba programmu, COM(2020)690final.

⁵² Piemēram, Ieteikums 2013/179/ES par kopīgu metožu izmantošanu produktu un organizāciju aprites cikla ekoloģisko raksturlielumu mērīšanai un uzrādīšanai un ierosinājumi VP metožu atjaunināšanai (https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF_method.pdf), EMAS Regula (EK) Nr. 1221/2009 vai ES Ekomarķējuma regula (EK) Nr. 66/2010.

- **5. darbība. Sākot ar šo gadu,** Komisija plāno sadarboties ar uzņēmējiem, lai mudinātu viņus **brīvprātīgi uzņemties** pasākumu īstenošanu ilgtspējīgas pārtikas atbalstam plašākā apmērā, nekā prasīts tiesību aktos.
- **6. darbība.** Sākot ar 2022. gadu, Komisija saistībā ar Preču pārdošanas direktīvas pārskatīšanu izvērtēs, kā **turpmāk sekmēt labošanu un veicināt ilgtspējīgākus “aprites” produktus.**

3.2. Digitālā pārveide

Piemērs: laikposmā no 2014. līdz 2019. gadam to interneta lietotāju īpatsvars ES, kuri iegādājās vai pasūtīja preces vai pakalpojumus tiešsaistē privātai lietošanai, pieauga no 63 % līdz 71 %; piecās dalībvalstīs⁵³ šie rādītāji pārsniedza 80 %⁵⁴. Patērētāji tiešsaistē ir jāaizsargā tādā pašā līmenī kā bezsaistē. Noteikumi ir jāpielāgo satīklotajai videi, lai nodrošinātu, ka, piemēram, viedās mājas ierīces netiek pakļautas kibernetikas riskiem, un tiešsaistes kredīta piedāvājumi sniedz nepieciešamo informāciju, kas ir viegli salasāma un pieejama viedtālrunī.

Digitālā pārveide radikāli maina patērētāju dzīvi, sniedzot viņiem vairāk iespēju un plašāku preču un pakalpojumu izvēli. Tajā pašā laikā tā var apgrūtināt viņu iespējas izdarīt apzinātu izvēli un aizsargāt savas intereses. Tās pamatā esošo datu vākšanu un apstrādi apvienojumā ar patērētāju uzvedības un viņu kognitīvo aizspriedumu analīzi var izmantot, lai ietekmētu patērētājus tādu lēmumu pieņemšanā, kas var būt pretrunā ar viņu interesēm. Tas var ierobežot to spēkā esošo noteikumu efektivitāti, kuru mērķis ir aizsargāt patērētājus digitālajā vidē, *cita starpā* pret negodīgu komercpraksi. Direktīva par Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu⁵⁵ un Digitālā satura direktīva⁵⁶ ir svarīgi soļi, lai risinātu dažas no šīm problēmām. Ņemot vērā tehnoloģiju attīstības straujo tempu un tās ietekmi uz patērētāju pieredzi, ir vajadzīgi papildu pasākumi.

Nepieciešams novērst tādu komercpraksi, kura ignorē patērētāju tiesības izdarīt apzinātu izvēli, ļaunprātīgi izmanto patērētāju uzvedības tendences vai kropļo lēmumu pieņemšanas procesus. Šāda prakse ietver “slēpto” modeļu⁵⁷ izmantošanu, dažas personalizācijas prakses, kas bieži vien balstās uz profilēšanu, slēptu reklāmu, krāpšanu, nepatiesu vai maldinošu informāciju un manipulācijām ar patērētāju atsauksmēm. Ir vajadzīgi papildu norādījumi par patērētāju tiesību instrumentu, piemēram, **Negodīgas komercprakses direktīvas** un **Patērētāju tiesību direktīvas**, piemērojamību šai praksei. Visbeidzot ir jānodrošina patērētājiem **līdzvērtīgs aizsardzības un taisnīguma līmenis, kāds tas ir bezsaistē.**

⁵³ Apvienotajā Karalistē, Dānijā, Nīderlandē, Zviedrijā un Vācijā

⁵⁴ Eurostat — Digitālās ekonomikas un sabiedrības statistika — māsasimniecības un privātpersonas — preču un pakalpojumu pasūtīšana vai pirkšana

⁵⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes 2019. gada 27. novembra Direktīva (ES) 2019/2161, ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu, OV L 328, 18.12.2019., 7. lpp.

⁵⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem (OV L 136, 22.5.2019., 1. lpp.).

⁵⁷ Lietotājsaskarnes dizaini, kuru mērķis ir manipulēt ar patērētājiem

Lai nodrošinātu, ka patērētāji pilnībā gūst labumu no digitālās pārveides ievērojamā potenciāla, izstrādājot vai pielāgojot **noteikumus, kas reglamentē digitālo ekonomiku**, ir jāņem vērā patērētāju intereses. Mērķis ir divējāds: izveidot drošāku digitālo telpu patērētājiem, nodrošinot viņu tiesību aizsardzību, kā arī vienlīdzīgus konkurences apstākļus, kas ļauj ar inovācijas palīdzību sniegt jaunus un labākus pakalpojumus visiem Eiropas iedzīvotājiem.

Pirmkārt, Komisijas gaidāmā priekšlikuma par jaunu **digitālo pakalpojumu tiesību aktu (DPA)** mērķis būs noteikt jaunus un paplašinātus pienākumus un pastiprināt tiešsaistes starpnieku un platformu atbildību. DPA nodrošinās, ka patērētāji bezsaistē ir efektīvi aizsargāti pret nelikumīgiem produktiem, saturu un darbībām tiešsaistes platformās.

Otrkārt, lai risinātu problēmas, kas rodas digitālajos tirgos, kuros ir vērojamas tirgus nepilnības, piemēram, noteiktu digitālo platformu “vārtziņa” funkcija, Komisija plāno iesniegt arī **Digitālā tirgus tiesību aktu**. Tas apvienotu tādu digitālo platformu *ex ante* regulējumu, kurām ir “vārtziņu” iezīmes, ar dinamisku tirgus izpēti sistēmu, lai pārbaudītu digitālos tirgus, kuros ir vērojamas tirgus nepilnības. Patērētāji gūs labumu no taisnīgākiem un konkurētspējīgākiem digitālajiem tirgiem, kā arī būs ieguvēji, pateicoties zemākām cenām, labākiem un jauniem pakalpojumiem un lielākai izvēlei.

Lai gan **mākslīgais intelekts (MI)** var būt ļoti noderīgs, daži MI lietojumi varētu pārkāpt patērētāju tiesības un radīt kaitējumu patērētājiem⁵⁸. Pēc Baltās grāmatas par mākslīgo intelektu⁵⁹ un tai pievienotā ziņojuma par atbildību un jauno tehnoloģiju drošību⁶⁰ sagatavošanas Komisija strādā pie:

- ✓ priekšlikuma⁶¹ nodrošināt patērētāju interešu augsta līmeņa aizsardzību un pamattiesību aizsardzību, tādējādi veidojot uzticēšanos, kas nepieciešama mākslīgā intelekta ieviešanai sabiedrībā;
- ✓ attiecībā uz civiltiesisko atbildību — pasākumiem, lai nodrošinātu, ka personām, kas cietušas no mākslīgā intelekta lietojumu radīta kaitējuma, praksē ir tāds pats aizsardzības līmenis kā personām, kas cietušas no citu produktu vai pakalpojumu radīta kaitējuma.

Jaunu tehnoloģiju attīstība un ražošanas un mazumtirdzniecības globalizācija, tostarp izmantojot tiešsaistes kanālus, rada jautājumu, vai spēkā esošie noteikumi par produktu drošumu ir pietiekami, lai reaģētu uz pašreizējām norisēm un pienācīgi aizsargātu patērētājus. Komisija pašlaik strādā pie vairākām iniciatīvām par jauno tehnoloģiju drošību, piemēram:

- ✓ Mašīnu direktīvas pārskatīšana⁶²;
- ✓ deleģēto aktu pieņemšana saskaņā ar Radioiekārtu direktīvu⁶³;

⁵⁸Ja algoritmi un ar tiem saistītā mašīnmācīšanās nav pietiekami pārredzami un stabili, pastāv risks atkārtot, pastiprināt vai veicināt aizspriedumus, par kuriem programmētāji var nezināt vai kuri ir konkrētas datu atlases rezultāts.

⁵⁹Mākslīgais intelekts. Eiropiska pieeja — izcilība un uzticēšanās. COM(2020)65final

⁶⁰ Komisijas ziņojums Eiropas Parlamentam, Padomei un Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai “Ziņojums par mākslīgo intelektu, lietu internetu un robotiku drošuma un atbildības aspektā”. COM(2020)64final

⁶¹Sākotnējais ietekmes novērtējums priekšlikumam par Eiropas Parlamenta un Padomes tiesību aktu, ar ko nosaka prasības attiecībā uz mākslīgo intelektu

⁶²Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 17. maija Direktīva 2006/42/EK par mašīnām, un ar kuru groza Direktīvu 95/16/EK (OV L 157, 9.6.2006., 24. lpp.).

✓ Direktīvas par produktu vispārēju drošību pārskatīšana⁶⁴.

Produktu vispārējas drošības direktīva, kas nodrošina tiesisko regulējumu nepārtikas patēriņa preču drošumam⁶⁵, izriet no laika, kad ar MI darbināmi ražojumi un savienotas ierīces bija retums, kas vairs tā nav. Šāda attīstība apdraud pašreizējo produktu definīciju un rada jaunus riskus vai maina veidu, kādā varētu īstenoties esošie riski, kas būtu jāatspoguļo un pienācīgi jāņem vērā. Jaunas problēmas rada arī tiešsaistes pārdošanas pieaugums, jo iestādēm ne vienmēr ir pietiekami efektīvi tiešsaistes tirgus uzraudzības instrumenti. Turklāt elektroniskā tirdzniecība ļauj patērētājiem iegādāties preces tieši no tirgus dalībniekiem, kas atrodas ārpus ES, tāpēc ir grūtāk pārbaudīt vienotajā tirgū ienākošo produktu drošumu. Gaidāmajam priekšlikumam par Produktu vispārējās drošības direktīvas pārskatīšanu, kas paredzēts 2021. gadā, jāsniedz fundamentāla atbilde uz šīm pieaugošajām problēmām.

Turklāt vispārēji atzīta **publiska elektroniskā identitāte**, kuras pamatā ir patērētāju izvēle, viņu piekrišana un garantija, ka viņu privātums tiek pilnībā ievērots saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu, varētu sniegt patērētājiem iespēju pārvaldīt piekļuvi saviem datiem un to izmantošanu pilnīgi kontrolētā un drošā veidā. Komisija pašlaik pārskata šādu sistēmu, ņemot vērā patērētāju intereses un aizsardzību⁶⁶.

Lai novērstu nepamatotu **ģeogrāfisko bloķēšanu**, kas diskriminē ES patērētājus attiecībā uz segmentētiem tirgiem gar valstu robežām, Komisija pašlaik veic Ģeogrāfiskās bloķēšanas regulas pirmo īstermiņa pārskatīšanu⁶⁷.

Eiropas datu stratēģijas⁶⁸ mērķis ir veicināt personu efektīvas tiesības uz **datu pārnēsāmību** saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu. Šīm tiesībām ir skaidrs potenciāls datu ekonomikas centrā izvirzīt indivīdus, ļaujot tiem mainīt pakalpojumu sniedzējus, apvienot pakalpojumus, izmantot citus inovatīvus pakalpojumus un izvēlēties pakalpojumus, kas piedāvā lielāko daļu datu aizsardzības. Stratēģija arī veicinās patiesa vienotā datu tirgus un **kopīgu Eiropas datu telpu izveidi**.

Turklāt **finanšu pakalpojumu mazumtirdzniecības nozare** ir būtiski pārveidota, pateicoties digitālajai pārejai⁶⁹, ieviešot jaunas tendences un risinājumus un dažādojot finanšu produktu un pakalpojumu piedāvājumu. Netradicionālie šādu pakalpojumu sniedzēji, piemēram, inovatīvu finanšu tehnoloģiju risinājumu piedāvātāji (*FinTechs*) un vienādranga aizdevēji, ir pievienojušies tradicionālajiem pakalpojumu sniedzējiem, kuri paši arvien vairāk izmanto arī

⁶³ Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 16. aprīļa Direktīva 2014/53/ES par dalībvalstu tiesību aktu saskaņošanu attiecībā uz radioiekārtu pieejamību tirgū, un ar ko atceļ Direktīvu 1999/5/EK (OV L 153, 22.5.2014., 62. lpp.).

⁶⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes 2001. gada 3. decembra Direktīva 2001/95/EK par produktu vispārēju drošību (OV L 11, 15.1.2002., 4. lpp.).

⁶⁵ Direktīvu piemēro, ja ES tiesību aktos nav konkrētāku noteikumu ar tādu pašu mērķi.

⁶⁶ Komisija pašlaik izvērtē Regulu (ES) Nr. 910/2014 par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū (eIDAS regula).

⁶⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/302 (2018. gada 28. februāris), ar ko novērš nepamatotu ģeogrāfisko bloķēšanu un citus diskriminācijas veidus iekšējā tirgū klientu valstspiederības, dzīvesvietas vai uzņēmējdarbības veikšanas vietas dēļ un groza Regulas (EK) Nr. 2006/2004 un (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 60 I, 2.3.2018., 1. lpp.). Komisija drīzumā pieņems ziņojumu, kurā būs izklāstīti tās secinājumi, tostarp nepieciešamība rūpīgi uzraudzīt, kā kompetentās iestādes īsteno regulu, lai nodrošinātu, ka patērētāji un uzņēmumi pilnībā izmanto digitālā vienotā tirgus potenciālu.

⁶⁸ Paziņojums "Eiropas Datu stratēģija" (COM(2020)66final).

⁶⁹ Lai nodrošinātu, ka patērētāji un uzņēmumi gūst labumu no inovācijas un vienlaikus tiek aizsargāti, Komisija 2020. gada septembrī pieņēma jaunu tiesību aktu paketi digitālā finansējuma jomā, https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en.

tiešsaistes pārdošanas kanālus. Jauni produkti, piemēram, īstermiņa aizdevumi ar augstām izmaksām, kas aizņēmējam var radīt ievērojamus izdevumus, arvien vairāk tiek tirgoti un pārdoti digitālā veidā. Jaunās tehnoloģijas, piemēram, zibmaksājumu risinājumi, var sniegt jūtamus ieguvumus patērētājiem, taču tiem var būt nepieciešami īpaši patērētāju tiesību aizsardzības pasākumi⁷⁰. Komisija nesen paziņoja par iniciatīvām, kas uzlabos patērētāju aizsardzību maksājumu jomā. Šie jautājumi tiks izskatīti saistībā ar nesen pieņemto ES mazumtirdzniecības maksājumu stratēģiju⁷¹.

Alternatīvu datu kategoriju izmantošana apvienojumā ar automatizētu lēmumu pieņemšanu kredītpējas novērtēšanai rada jautājumus par to, kādi dati būtu jāizmanto, lai novērtētu patērētāju kredītpēju, un uzsver diskriminācijas risku saistībā ar lēmumiem, kuru pamatā ir nepārredzami algoritmi — riska veids, kuru varētu risināt arī ar iepriekšminēto tiesību aktu par prasībām attiecībā uz mākslīgo intelektu. Turklāt ir jāpārskata spēkā esošie tiesību akti, piemēram, **Patēriņa kredītu direktīva, Hipotekāro kredītu direktīva, Maksājumu konta direktīva un Finanšu pakalpojumu tālpārdošanas direktīva**, lai atspoguļotu digitālo līdzekļu pieaugošo izmantošanu un risinātu iepriekš minētās problēmas. Tas ļautu patērētājiem izprast produktus un salīdzināt un pieņemt piedāvājumus tiešsaistē, tādējādi veicinot inovāciju un patērētāju uzticēšanos.

Komisijas jaunajā **digitālās finanšu darbības paketē**, tostarp digitālās finanšu darbības un mazumtirdzniecības maksājumu stratēģijās, un tiesību aktu priekšlikumos par kryptoaktīviem un digitālās darbības noturību finanšu nozarē, ir paredzēts nodrošināt, ka patērētāji un uzņēmumi izmanto inovācijas sniegtās priekšrocības, vienlaikus būdami aizsargāti. Pašreizējo digitālās pārveides tendenču atspoguļošana būs arī daļa no privāto ieguldījumu stratēģijas, kurā galvenā uzmanība būtu jāpievērš individuālo ieguldītāju interesēm un kuru ir paredzēts pieņemt 2022. gada pirmajā pusē.

Turklāt digitālā pārveide var radīt arī jaunas problēmas, piemēram, ja digitālie risinājumi nav izstrādāti tā, lai tie būtu **pieejami arī personām ar invaliditāti**. Komisija atbalsta dalībvalstis Eiropas Piekļūstamības akta transponēšanā⁷². Tā piemērošana līdz 2025. gadam palīdzēs novērst digitalizācijas problēmas personām ar invaliditāti un palielinās pieejamu produktu un pakalpojumu pieejamību personām ar invaliditāti.

Visbeidzot, digitālās pārveides nolūkā ir nepieciešams, lai patērētājiem ir labas digitālās prasmes un iemaņas, kuras ir jāveicina ar izglītību un apmācību mūžizglītības perspektīvā, kā uzsvērts **Digitālās izglītības rīcības plānā 2021.–2027. gadam**⁷³ un tā stratēģiskajās prioritātēs.

- **7. darbība.** Līdz 2022. gadam un pēc **vadlīniju dokumentu par Negodīgas komercprakses direktīvu un Patērētāju tiesību direktīvu** atjaunināšanas Komisija plāno **analizēt**, vai vidējā termiņā ir vajadzīgi papildu tiesību akti vai citi pasākumi, lai nodrošinātu vienlīdzīgu taisnīgumu tiešsaistē un bezsaistē.

⁷⁰ ES mazumtirdzniecības maksājumu stratēģija, COM(2020)592final).

⁷¹ COM(2020)592final.

⁷² Eiropas Parlamenta un Padomes 2019. gada 17. aprīļa Direktīva 2019/882 par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV).

⁷³ COM(2020)624 Paziņojums “Digitālās izglītības rīcības plāns 2021.–2027. gadam. Izglītības un apmācības pārveide digitālajam laikmetam.”

- **8. darbība.** Kā paziņots Baltajā grāmatā par mākslīgo intelektu, Komisija 2021. gadā plāno iesniegt priekšlikumu **horizontālam tiesību aktam, ar ko nosaka prasības mākslīgajam intelektam.**
- **9. darbība.** Komisija 2021. gadā plāno sagatavot priekšlikumu par **Direktīvas par produktu vispārēju drošību** pārskatīšanu, lai risinātu jaunus uzdevumus saistībā ar produktu drošumu, ko izraisa jaunās tehnoloģijas un pārdošana tiešsaistē. Turklāt 2021. gadā Komisija plāno sagatavot arī priekšlikumu par **Mašīnu direktīvas** pārskatīšanu.
- **10. darbība.** Komisija 2021. gadā plāno sagatavot priekšlikumus par **Patēriņa kredītu direktīvas** un **Direktīvas par finanšu pakalpojumu tālpārdošanu** pārskatīšanu, lai pastiprinātu patērētāju tiesību aizsardzību saistībā ar mazumtirdzniecības finanšu pakalpojumu digitalizāciju.

3.3. Efektīva izpilde un tiesiskā aizsardzība

Piemērs: gaidāmā Direktīva par pārstāvības prasībām ļauj patērētājiem apvienot spēkus. Šim nolūkam izraudzītām kvalificētām iestādēm turpmāk būs vienkāršāk iesniegt tiesā vai administratīvajās iestādēs kopējas prasības patērētāju interesēs, tostarp pārrobežu lietās. Tādējādi patērētājiem būs vieglāk rast kopīgu risinājumu līdzīgos gadījumos, piemēram, manipulācijās ar noteiktu dīzeļmotoru automašīnu izplūdes gāzu emisijas testiem.

Tāpat kā uzņēmumiem ir tiesības pārdot produktus un piedāvāt pakalpojumus visiem patērētājiem vienotajā tirgū, **patērētājiem** neatkarīgi no viņu atrašanās vietas ES **ir jābūt iespējai efektīvi īstenot savas tiesības** attiecībā uz šiem uzņēmumiem. Tomēr, kā liecina tiesībaizsardzības iestāžu veiktā tīmekļa vietņu pārbaude, praksē patērētāju tiesības bieži vien netiek ievērotas. Laikposmā no 2007. līdz 2019. gadam tika konstatēts, ka vidēji 60 % no pārbaudītajām tīmekļa vietnēm neatbilst patērētāju tiesību aizsardzības pamatnoteikumiem, un tāpēc bija nepieciešami labojumi⁷⁴.

Par patērētāju tiesību īstenošanu pirmkārt un galvenokārt **ir atbildīgas valstu iestādes**, savukārt ES veic svarīgu **koordinēšanas un atbalsta funkciju**. Jaunā **Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā (SPTAJ)**⁷⁵, kas stājas spēkā 2020. gada janvārī, nodrošina spēcīgāku pamatu kopīgai ES rīcībai. Tā stiprina tiesībaizsardzības iestāžu tiešsaistes spējas, sadarbības mehānismus un informācijas vākšanas sistēmu, lai novērstu ES patērētāju tiesību plaša mēroga pārkāpumus, nodrošinātu patērētāju tiesību konsekventu aizsardzības līmeni un piedāvātu uzņēmumiem “vienas pieturas aģentūras”. Komisija nevilcināsies izmantot savas pilnvaras saskaņā ar regulu, lai vajadzības gadījumā **uzsāktu koordinētus izpildes pasākumus** attiecībā uz ES mēroga jautājumiem. Saskaņā ar šīs Programmas stratēģiskajām prioritātēm darbs būs vērsts uz šādu jautājumu risināšanu:

⁷⁴ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en.

⁷⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes 2017. gada 12. decembra Regula (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004, OV L 345, 27.12.2017., 1.–26. lpp.

- Covid-19 ietekme uz patērētāju tiesībām (t. i., maldināšana, ar ceļošanu saistītas problēmas un finansiālās neaizsargātības izmantošana, kas pastāvēja pirms pandēmijas, bet ir kļuvušas vēl akūtākas⁷⁶);
- maldinoši “ekoloģiskie” apgalvojumi un negodīga komercprakse saistībā ar tiešsaistes ietekmēšanas paņēmieniem un personalizāciju.

Regulā noteikts, ka Komisijai līdz 2023. gada janvārim jāveic jauno noteikumu efektivitātes novērtējums.

Turklāt ES nesen pārskatīja savu tiesisko regulējumu patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Jaunā **Direktīva par patērētāju tiesību labāku izpildi un modernizēšanu**⁷⁷ un gaidāmā **Direktīva par pārstāvības darbībām**⁷⁸ būtiski stiprinās patērētāju tiesības, jo īpaši nodrošinot lielāku digitālo taisnīgumu, stingrākas sankcijas un efektīvu kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu.

Lai nodrošinātu vienotu izpildi visā ES un palīdzētu iestādēm labāk pārvarēt digitālās pārveides radītās grūtības, **Vienotā tirgus programmā saskaņā ar jauno DFS** prioritāte būs valsts iestāžu spēju veidošanas pasākumu finansēšana. Komisija plāno finansēt projektu, lai izveidotu **“ES e-Lab”** kā platformu, kas nodrošinās kopēju instrumentu kopumu, ko iestādes var izmantot, lai veiktu izmeklēšanu tiešsaistē un uzraudzītu tiešsaistē pārdotos bīstamos produktus, izmantojot progresīvus IT risinājumus, mākslīgo intelektu, datizrces metodes un tīmekļa meklēšanas robotus. Turklāt tā centīsies stiprināt potenciālo kvalificēto iestāžu spējas nākotnē atbilstīgi gaidāmajai Direktīvai par pārstāvības prasībām un valstu patērētāju organizāciju spējas kā struktūrām, kas izraudzītas ziņot par brīdinājumiem saskaņā ar SPTAJ regulu. Komisijas prioritāte joprojām būs individuālās tiesiskās aizsardzības veicināšana, kā arī turpmākais ES finansējums un Eiropas Patērētāju centru, alternatīvas strīdu izšķiršanas un tiešsaistes strīdu izšķiršanas instrumentu modernizēšana. Īpaši pielāgots tehniskais atbalsts administratīvo spēju veidošanai valsts iestādēs ir iespējams arī, izmantojot tehniskā atbalsta instrumentu⁷⁹.

- **11. darbība.** Komisija **palīdzēs dalībvalstīm savlaicīgi un efektīvi transponēt, īstenot un izpildīt** Direktīvu par patērētāju tiesību aktu labāku izpildi un modernizēšanu, kuru sāks piemērot 2022. gada maijā, un attiecībā uz nākamo Direktīvu par pārstāvības prasībām, kad tā būs oficiāli pieņemta un stāsies spēkā.
- **12. darbība.** Komisija 2022. gadā un pēc tam reizi divos gados kopā ar valstu iestādēm nāks klajā ar SPTAJ tīkla **kopējām izpildes prioritātēm**, lai risinātu dažādās nozarēs konstatētas atbilstības problēmas.

⁷⁶ Skatīt arī 2020. gada 10. jūnija Kopīgo paziņojumu “Ar Covid-19 saistītās dezinformācijas apkarošana, pamatojoties uz faktiem”, JOIN(2020) 8 final.

⁷⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes 2019. gada 27. novembra Direktīva (ES) 2019/2161, ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu, OV L 328, 18.12.2019., 7.–28. lpp.

⁷⁸ Abu likumdevēju provizoriskās vienošanās teksts saskaņā ar 2020. gada 22. jūnijā panākto politisko vienošanos par priekšlikumu.

⁷⁹ TSI — iepriekšējās strukturālo reformu atbalsta programmas; COM(2020)409final.

- **13. darbība.** Līdz 2022. gadam Komisija izvērsīs **inovatīvu e-rīku** kopumu, lai stiprinātu valstu iestāžu spēju apkarot nelikumīgu tiešsaistes komercpraksi un identificēt nedrošus produktus, ievērojot Eiropas Sadarbības sistēmas principus⁸⁰.
- **14. darbība.** Līdz 2023. gadam Komisija **izvērtēs SPTAJ regulas piemērošanu**, jo īpaši, lai novērtētu izpildes efektivitāti, vērsties pret ES mēroga praksi, kas ir pretrunā ar patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktiem.

3.4. Īpašu patērētāju vajadzību apmierināšana

Piemērs: 2018. gadā 10 % ES mājāsaimniecību kavēja hipotēkas, īres, komunālo pakalpojumu rēķinu vai aizdevumu maksājumus, un tām draudēja pārmērīgas parādsaistības. Pašreizējā pandēmija saasina situāciju daudziem patērētājiem, kuriem ir parādsaistības. Komisija ir sadarbojusies ar dalībvalstīm un ieinteresētajām personām, lai apzinātu un veicinātu paraugpraksi, kā palīdzēt grūtībās nonākušajiem patērētājiem,⁸¹ tostarp nodrošināt labāku piekļuvi konsultācijām par parādiem. Pētījumi liecina, ka viens euro, kas iztērēts konsultācijām par aizņēmumiem, var ietaupīt vairāk nekā divus euro sociālo pabalstu jomā.

Patērētāju tiesību aizsardzības politikas instrumenti aizsargā visus patērētājus attiecībā ar profesionāliem tirgotājiem. Tiek pieņemts, ka patērētāji parasti ir vājākā darījuma puse un ka tādēļ ir jāaizsargā viņu veselība, drošība un ekonomiskās intereses. Tomēr dažas patērētāju grupas konkrētās situācijās var būt īpaši neaizsargātas, un tām ir vajadzīgi īpaši aizsardzības pasākumi. **Patērētāju neaizsargātību** var veicināt sociālie apstākļi vai atsevišķu patērētāju vai patērētāju grupu īpatnības, piemēram, viņu vecums, dzimums, veselība, digitālās prasmes, rēķinprātība vai finansiālais stāvoklis⁸². Pieejamības trūkums var sekmēt vecāka gadagājuma cilvēku vai cilvēku ar invaliditāti atstumtību vai ierobežot viņu saskarsmes iespējas. Šos neaizsargātības veidus, iespējams, ir saasinājusi pašreizējā pandēmija, tomēr tie pastāv neatkarīgi no tās.

Pašlaik īpašas bažas rada daudzu ES mājāsaimniecību pieaugošā **finansiālā neaizsargātība**. Saskaņā ar nesen veiktu apsekojumu 21 dalībvalstī kopš Covid-19 krīzes sākuma 6 no 10 patērētājiem ir saskārušies ar finansiālām grūtībām⁸³, kas var izraisīt pārmērīgas parādsaistības. **Konsultācijas par parādu** ir izrādījušies efektīvs veids, kā palīdzēt patērētājiem ar pārmērīgām parādsaistībām atgriezties pie finansiālās ilgtspējas, vienlaikus nodrošinot, ka tiek atmaksāti kreditoru prasījumi. Komisija apkopo paraugpraksi dalībvalstīs, pārbaudot to atkārtotības potenciālu un apzinot finansējuma vajadzības un iespējas saskaņā ar jauno DFS. Komisija 2020. gada jūnijā publicēja arī atjaunināto Eiropas Ētikas kodeksu mikrokredītu nodrošināšanai⁸⁴. Pārskatot Patēriņa kredītu direktīvu⁸⁵, tiks izvērtētas iespējas

⁸⁰ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en.

⁸¹ Komisija 2020. gada maijā un jūnijā rīkoja ieinteresēto personu dialoga apaļā galda sarunas, lai apspriestu banku un nebanku aizdevēju piedāvātos glābšanas pasākumus, un pēc tam 2020. gada jūlijā tika publicēts paraugprakses dokuments.

⁸² BIT ziņojumā par kaitējumu un manipulācijām tiešsaistē ir izklāstītas vairākas interesantas iespējas, tostarp priekšlikumi par datu izmantošanu neaizsargātu patērētāju identificēšanai (52. lpp.) un citi pasākumi (piemēram, pašizslēgšana).

⁸³ <https://www.europarl.europa.eu/news/lv/press-room/20200525IPR79717/eu-citizens-want-more-competences-for-the-eu-to-deal-with-crises-like-covid-19>.

⁸⁴ Kodeksa mērķis ir būt par kvalitātes zīmi ar vienotu paraugprakses piemēru kopumu Eiropas mikrofinansēšanas iestādēm, kas piešķir darījumdarbības aizdevumus līdz EUR 25 000 apmērā

uzlabot noteikumus, kas nodrošina, ka kredītu piešķir tikai kopā ar patērētāja kredītspējas rūpīgu novērtējumu. Patērētājiem ir jāsaņem visa nepieciešamā un atbilstošā informācija un konsultācijas pirms līguma noslēgšanas, lai varētu izdarīt apzinātu izvēli, slēdzot kredītlīgumus.

Šie pasākumi ir būtiski, lai saskaņotu patērētāju finansējuma vajadzības ar viņu spēju atmaksāt un tādējādi samazinātu maksājumu saistību neizpildes un pārmērīgu parādsaistību risku. Tomēr dažkārt var būt situācijas, kad patērētājiem nav iespēju atmaksāt parādu noteiktajā termiņā. Attiecīgi var būt nepieciešams izvērtēt vispiemērotākos līdzekļus patērētāju pārmērīgu parādsaistību novēršanai, tostarp parādu dzēšanu⁸⁶.

Pieejamība cenas ziņā ir būtiska, lai patērētājiem ar **zemiem ienākumiem** nodrošinātu piekļuvi produktiem un pakalpojumiem, kā to ir uzsvēris Eiropas Sociālās politikas tīkls⁸⁷. Dažas dalībvalstis līdztekus sociālās aizsardzības pasākumiem izmanto patērētāju tiesību aizsardzības pasākumus, lai sniegtu risinājumus cilvēkiem ar zemiem ienākumiem. Komisijas ieteikumā par enerģētisko nabadzību⁸⁸ dalībvalstīm ir sniegti norādījumi par to, kā risināt enerģiskās nabadzības problēmu, lai nodrošinātu patērētāju tiesības neaizsargātiem enerģijas patērētājiem.

Vecāka gadagājuma cilvēkiem un cilvēkiem ar invaliditāti attiecībā uz patēriņu ir īpašas vajadzības. Ir svarīgi nodrošināt piekļuvi skaidrai, lietotājdraudzīgai un pieejamai informācijai gan tiešsaistē, gan bezsaistē saskaņā ar ES produktu un pakalpojumu pieejamības prasībām⁸⁹. Vecāka gadagājuma patērētājiem un patērētājiem ar invaliditāti ir vajadzīgi arī pieejami produkti un palīgtechnoloģijas, kas ir saderīgas ar vispārējām tehnoloģijām. Īstenojot taisnīgu un nediskriminējošu pieeju digitālās pārveides sekmēšanai, jāņem vērā vecāka gadagājuma patērētāju, patērētāju ar invaliditāti un plašākā mērogā “bezsaites” tirgus dalībnieku vajadzības, kuri var būt mazāk pazīstami ar digitālajiem rīkiem vai kuriem ir grūtāk tiem pielāgoties un kuri ir vairāk pakļauti riskam kļūt par krāpšanas upuriem. Dažu dalībvalstu pieredze liecina, ka ļoti efektīvi ir tādi risinājumi kā **vietējās iniciatīvas**, kas sniedz konsultācijas patērētājiem lauku apvidos vai pilsētu rajonos⁹⁰. Sociālās ekonomikas organizācijas ir īpaši piemērotas, lai risinātu šīs vajadzības, jo tās atrodas tuvu vietējām un lauku kopienām. Līdzīgas iniciatīvas varētu veicināt, īstenojot kopīgu rīcību ES līmenī saskaņā ar nākamo DFS.

Bērni un nepilngadīgie ir īpaši pakļauti maldinošai vai agresīvai komercpraksei, piemēram, tiešsaistes spēlēm un tirgvedībai sociālajos plašsaziņas līdzekļos. Ir svarīgi vairāk ieguldīt, **izglītojot patērētājus** visa mūža garumā **un veicinot cilvēku izpratni** visos dzīves posmos, sākot no skolas vecuma Tāpat ir jāveicina finanšprātība, kas ir būtiska prasme, lai patērētāji

mikrouzņēmējiem vai pašnodarbinātām personām. Skatīt: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1482&langId=lv>.

⁸⁵ Skatīt iepriekš minēto 10. darbību.

⁸⁶ Skatīt Direktīvu (ES) 2019/1023 par pārstrukturēšanu, maksātnespēju un parādsaistību dzēšanu.

⁸⁷ Baptista, I. and Marlier, E. (2020), Access to essential services for people on low incomes in Europe. An analysis of policies in 35 countries, European Social Policy Network (ESPN), Brisele: Eiropas Komisija.

⁸⁸ C(2020)9600final, 14.10.2020. Komisijas ieteikums par enerģētisko nabadzību, 2020. gada 14. oktobris.

⁸⁹ Direktīva (ES) 2019/882 par produktu un pakalpojumu pieejamības prasībām <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882> (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp.).

⁹⁰ piemēram, Vācijas patērētāju organizāciju federācijas (vzbv) un patērētāju centru kopīgais projekts “Patērētāju iespēju stiprināšana apkārtne”.

<https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-staerken-im-quartier>.

varētu pieņemt pārdomātus lēmumus par savām personīgajām finansēm⁹¹. Labāka darbību koordinēšana starp galvenajiem dalībniekiem valsts un ES līmenī, aptverot tādus jautājumus kā piekļuve tiešsaistes mācību materiāliem un spēju veidošana, varētu palīdzēt panākt sinerģiju, nepārtrauktu inovāciju, jaunu tiešsaistes un pedagoģisko pieeju pielāgošanu un izmantošanu, tostarp izveidojot tiešsaistes platformas un citus rīkus.

Bērni ir īpaši pakļauti riskiem, kas saistīti ar produktiem⁹². No visiem produktiem, kas sistēmā Safety Gate/RAPEX 2019. gadā tika paziņoti kā bīstami, 32 % bija rotaļlietas vai bērnu aprūpes produkti. Papildus Direktīvas par produktu vispārēju drošību pārskatīšanai un vispārējā regulējuma stiprināšanai Komisija izstrādās **atjauninātas drošuma prasības attiecībā uz standartiem par produktiem, kas paredzēti bērniem**. Komisija arī plāno atbalstīt bērnu produktu paraugu ņemšanu un testēšanu,⁹³ dalībvalstīm veicot koordinētus tirgus uzraudzības pasākumus⁹⁴. Turklāt ES Preču drošības balvas 2021. gada konkursā tiks iekļauta bērnu un citu neaizsargātu grupu drošības aizsardzība, lai veicinātu labāko darījumdarbības praksi šajā jomā.

Direktīva 2004/113/EK⁹⁵ paredz **vienlīdzīgu attieksmi** pret vīriešiem un sievietēm attiecībā uz pieeju precēm un pakalpojumiem, preču piegādi un pakalpojumu sniegšanu. Tas nodrošina aizsardzību, piemēram, pret atteikumu grūtniecēm piekļūt kredītpakalpojumiem, pamatojoties uz paredzamo iespējamo ienākumu zaudējumu, un vientuļo māšu izslēgšanu no konkrētiem finanšu pakalpojumiem, pamatojoties uz pieņēmumu par augstāku saistību neizpildes risku. Turklāt ar Direktīvu 2000/43/EK⁹⁶ tiek izveidota sistēma cīņai pret diskrimināciju rases vai etniskās piederības dēļ, lai dalībvalstīs īstenotu vienlīdzīgas attieksmes principu.

Diskriminācijas risku reizēm palielina **algoritmi**, kurus izmanto daži preču un pakalpojumu sniedzēji un kurus var formulēt, pamatojoties uz noteiktiem aizspriedumiem, **kas bieži vien izriet no jau pastāvošām vēlmēm kultūras vai sociālā jomā**. Tā kā tas var izraisīt diskrimināciju patērētāju vidū kopumā, tas bieži skar noteiktas grupas vairāk nekā citas, jo īpaši rasu vai etniskās minoritātes piederības dēļ⁹⁷. Gaidāmais priekšlikums par horizontālo tiesisko regulējumu attiecībā uz mākslīgo intelektu būs vērsts uz to, lai konkrēti risinātu jautājumu par aizspriedumu un diskriminācijas riska mazināšanu, to iestrādājot algoritmiskās sistēmās.

⁹¹ Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai "Kapitāla tirgu savienība cilvēku un uzņēmumu labā — jauns rīcības plāns", COM(2020)590final. 7. darbība. Iedzīvotāju iespēju stiprināšana, uzlabojot finanšprātību.

⁹² Dati par traumām liecina, ka attiecībā uz produktu drošumu visneaizsargātākās patērētāju grupas ir bērni un vecāka gadagājuma cilvēki. Kopā tie veido 54 % no visām ar produktiem saistītajām traumām, bet tikai 35 % no ES iedzīvotājiem.

⁹³ Pārbaudīt tiešsaistē un bezsaistē pārdoto produktu drošumu, piemēram, bērnu šūpuļkrēsliem, bērnu šūpolēm un bērnu staigulēm.

⁹⁴ Koordinēti pasākumi produktu drošības jomā (Direktīvas 2001/95/EK par produktu vispārēju drošību 10. pants)

⁹⁵ Padomes Direktīva 2004/113/EK (2004. gada 13. decembris), ar kuru īsteno principu, kas paredz vienlīdzīgu attieksmi pret vīriešiem un sievietēm attiecībā uz pieeju precēm un pakalpojumiem, preču piegādi un pakalpojumu sniegšanu (OV L 373, 21.12.2004., 37. lpp.).

⁹⁶ Padomes 2000. gada 29. jūnija Direktīva 2000/43/EK, ar ko ievieš vienādas attieksmes principu pret personām neatkarīgi no rases vai etniskās piederības (OV L 180, 19.7.2000., 22. lpp.).

⁹⁷ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-focus-big-data_en.pdf

Visbeidzot, gūtie pierādījumi uzvedības ekonomikas jomā⁹⁸ liecina, ka patērētāju uzvedību bieži ietekmē kognitīvi aizspriedumi, jo īpaši tiešsaistē, kurus tirgotāji var izmantot komerciālos nolūkos. Šādi **jauni riska veidi** var **skart gandrīz visus patērētājus**. Pārredzamības pienākumiem neapšaubāmi ir būtiska nozīme, lai novērstu informācijas asimetriju (kā minēts arī iepriekš saistībā ar digitālo pārveidi), taču ir vajadzīgs papildu novērtējums, lai noteiktu, vai ir nepieciešami papildu pasākumi šīs dinamiskās neaizsargātības formas risināšanai.

- **15. darbība.** No 2021. gada Komisija plāno palielināt finansējumu darbībām, **kas uzlabo parādu konsultāciju pakalpojumu pieejamību un kvalitāti** dalībvalstīs.
- **16. darbība.** Komisijas plāno no 2021. gada atbalstīt iniciatīvas, lai nodrošinātu **vietējas konsultācijas patērētājiem**, kuriem strukturālu vai personisku iemeslu dēļ nav pieejams atbalsts un informācija, kas tiek sniegta tiešsaistē vai centrālajos informācijas birojos.
- **17. darbība.** Komisija 2021. gadā plāno sagatavot **Komisijas lēmumu par drošības prasībām**, kas jāievēro **bērnu aprūpes produktu** standartos, kā arī stiprināt produktu drošuma regulējumu, pārskatot Produktu vispārējās drošības direktīvu.
- **18. darbība.** Līdz 2023. gadam Komisija izstrādās **stratēģisku pieeju, lai uzlabotu patērētāju informētību un izglītošanu**, pievēršoties arī dažādu grupu vajadzībām, *inter alia* pamatojoties uz vienlīdzības un nediskriminācijas pieeju.

3.5. Patērētāju tiesību aizsardzība globālā kontekstā

Piemērs: pieaugot elektroniskajai tirdzniecībai, arvien svarīgāka kļūst sadarbība ar starptautiskajiem partneriem, jo īpaši Ķīnu. Pirkumu īpatsvars no pārdevējiem ārpus ES palielinājās no 17 % 2014. gadā līdz 27 % 2019. gadā⁹⁹. Intensīvāka sadarbība ar Ķīnu produktu drošuma jomā, izmantojot rīcības plānu, kurā īpaša uzmanība pievērsta tiešsaistē pārdotiem produktiem, varētu palīdzēt samazināt tādu nedrošu produktu skaitu, kurus tieši pārdod ES patērētājiem.

Ražošanas un vērtības ķēdes kļūst **arvien globālākas un savstarpēji saistītākas**. Izplatīšanas un mazumtirdzniecības ķēdes virza straujais tiešsaistes tirdzniecības pieaugums un platformu ekonomika. Tādēļ ir svarīga cieša starptautiska sadarbība starp iestādēm un visiem piegādes ķēdes dalībniekiem, lai nodrošinātu patērētāju tiesību efektīvu aizsardzību. Tajā pašā laikā ir svarīgi, lai ES starptautiskā līmenī kā Eiropas vērtību apliecinātu tās augsto patērētāju tiesību aizsardzības līmeni un modeli.

Lai nodrošinātu importētu preču drošumu un aizsargātu ES patērētājus no negodīgas darījumdarbības prakses, ko izmanto trešo valstu uzņēmēji, jāsteno pastiprināta rīcība savā valstī, izmantojot stingrākus tirgus uzraudzības instrumentus, un ciešāka sadarbība ar iestādēm **ES partnervalstīs**. Daudzi bīstamie produkti, kas konstatēti ES, tiek ievesti no trešām valstīm. Piemēram, 2019. gadā 64 % brīdinājumu sistēmā Safety Gate/RAPEX attiecās uz produktiem, kas ražoti ārpus EEZ, bieži vien Ķīnā. Kopš 2006. gada Komisija ir

⁹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vulnerability/index_en.htm.

⁹⁹ Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries.

iesaistījusies sadarbībā produktu drošumu jomā, izmantojot RAPEX-Ķīnas sistēmu, un tas ir palīdzējis samazināt nedrošu produktu skaitu, pat ja šis rādītājs kopumā joprojām ir augsts.

Vēl viens veids, kā nodrošināt ES patērētāju drošību, varētu būt sadarbība un datu apmaiņa par bīstamiem produktiem ar **valstīm, kurās ir līdzīgi tirgi**. To darot, dalībvalstis varētu mērķtiecīgāk virzīt savas darbības un pievērsties jauniem un potenciāliem riskiem. Lai palīdzētu šajos centienos, Komisija ir izveidojusi kārtību regulārai informācijas apmaiņai ar **Kanādu** par bīstamiem produktiem. Komisija arī izmanto tirdzniecības politikas nozīmīgo potenciālu un apspriež līdzīgas informācijas apmaiņas par nepārtikas preču drošumu un atbilstību un ar to saistītās tirgus uzraudzības iekļaušanu tirdzniecības nolīgumos, kas pašlaik tiek izstrādāti (piemēram, ar **Austrāliju, Jaunzēlandi un Čīli**).

Tikpat svarīgi ir veidot ciešu sadarbību ar **Eiropas kaimiņvalstīm un Rietumbalkāniem**. Rietumbalkāni ir īpaši svarīgi, ņemot vērā to ģeogrāfisko tuvumu un saskaņošanas procesu ar ES *acquis* patērētāju tiesību aizsardzības un drošības jomā.

ES augstie patērētāju aizsardzības standarti var būt par piemēru citām **valstīm ar mazāk attīstītām patērētāju aizsardzības** struktūrām, un tie būtu jāveicina starptautiskās darba kārtības izstrādē. Piemēram, -dažas trešās valstis ir izrādījušas lielu interesi par tādas sistēmas ieviešanu, kas ir līdzīga ES sistēmai Safety Gate/RAPEX. Šajā saistībā Komisija sniedz regulatīvu atbalstu un piedalās spēju veidošanas pasākumos.

Daudzpusējai sadarbībai patērētāju tiesību aizsardzības jautājumos ir būtiska nozīme, lai veicinātu augsta līmeņa aizsardzību un drošību starptautiskā līmenī un aizsargātu patērētājus visā pasaulē. Lai sasniegtu šos mērķus, Komisija sadarbībā ar dalībvalstīm turpinās izmantot savu ietekmi starptautiskajās organizācijās, piemēram, Pasaules Tirdzniecības organizācijā (PTO), ANO Tirdzniecības un attīstības konferencē (UNCTAD) un Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijā (ESAO).

- **19. darbība.** Komisija 2021. gadā plāno kopā ar **Ķīnu** izstrādāt **rīcības plānu** sadarbības stiprināšanai attiecībā uz tiešsaistē pārdoto produktu drošumu.
- **20. darbība.** No 2021. gada Komisija centīsies izstrādāt regulatīvu atbalstu, tehnisko palīdzību un spēju veidošanu ES partner valstīm, tostarp **Āfrikā**.¹⁰⁰

4. PĀRVALDĪBA

Šajā Programmā ir izklāstītas Komisijas ierosinātās darbības, lai veicinātu patērētāju tiesību aizsardzības politikas prioritātes, kuras ES un tās dalībvalstis varētu īstenot nākamajos piecos gados un pēc tam. Tās panākumi būs atkarīgi no plašas partnerības, kurā iesaistītas visas attiecīgās ieinteresētās personas. Šis jaunais redzējums par sadarbību starp ES un valstu politikas prioritātēm nozīmē **jaunu sistēmu ciešākai sadarbībai**, kas spēj nodrošināt konkrētas darbības. Tam būtu jābalstās uz ikgadējām prioritātēm, kas apspriestas ikgadējā

¹⁰⁰ Sk. ES stratēģiju attiecībā uz Āfriku — Eiropas Komisijas un Savienības Augstās pārstāves ārlietās un drošības jautājumos kopīgs paziņojums Eiropas Parlamentam un Padomei, Brisele, 2020. gada 9. marts, JOIN(2020)4final.

Patērētāju samitā, kurā pulcējas visas ieinteresētās personas¹⁰¹ saistībā ar Starptautisko patērētāju tiesību dienu¹⁰². Samitā būtu jāpārskata iepriekšējā gadā gūtie panākumi un jānosaka prioritātes nākamajam gadam.

Komisija centīsies regulāri apspriesties ar **Eiropas Parlamentu, Ekonomikas un sociālo lietu komiteju un Reģionu komiteju**. Tā arī cieši sadarbosies ar dalībvalstīm esošajos tīklos¹⁰³, darba grupās vai *ad hoc* darba grupās. Šajā saistībā Komisija cieši sadarbosies ar valstu iestādēm, lai nodrošinātu darbību ciešu koordināciju un attiecīgo pieejamo līdzekļu vislabāko izmantošanu ES un valstu līmenī. Pētniecības un zinātnisko projektu rezultātu apmaiņa, kā arī datu apmaiņa starp dalībvalstīm un Komisiju varētu dot ieguldījumu pamatotas pierādījumu bāzes izveidei ar attiecīgajiem datiem.

Šis darbs ir jāpapildina ar ciešu un efektīvu sadarbību ar **galvenajām ieinteresētajām personām**, tostarp **patērētāju organizācijām, nozares pārstāvjiem un akadēmisko aprindu pārstāvjiem**. Spēcīgas patērētāju organizācijas Savienības un valstu līmenī ir nozīmīgi partneri, izstrādājot darbību saskaņā ar šo Programmu, uzrunājot patērētājus un atbalstot viņus. Komisija izveidos jaunu **Patērētāju tiesību aizsardzības politikas konsultatīvo grupu**, lai pārskatītu progresu un apsvērtu prioritātes nākamajā gadā kā ieguldījumu Patērētāju samita diskusijās. Tajā ir jāapvieno visas ieinteresētās personas, kā arī jānodrošina mērķtiecīgas diskusijas, piemēram, starp patērētāju organizācijām un valsts iestādēm. Ir jāīsteno dažādi sadarbības veidi **ar uzņēmumiem**, tostarp izmantojot apmācības pasākumus, labas prakses apmaiņu un tikšanās ar to uzņēmumu izpilddirektoriem, kuri ir brīvprātīgi apņēmušies pildīt noteiktas saistības.

Vienlaikus, pamatojoties uz pārskatīto rādītāju kopumu, **jāturpina pilnveidot** pašreizējo **Rezultātu apkopojumu** par patērētāju apstākļiem visā ES, lai labāk atspoguļotu reālo situāciju patērētāju tiesību aizsardzības, produktu drošuma un ilgtspējīga patēriņa jomā ES un valstu līmenī. Šim nolūkam ir nepieciešama uzlabota datu vākšanas sistēma, kas aptver situāciju tirgos un valstīs, patērētāju viedokļus un uzvedību, kā arī dalībvalstu izpildes spējas un darbības. Pamatojoties uz datiem, kas iegūti, izmantojot rezultātu apkopojumu, un cieši sadarbojoties ar visām ieinteresētajām personām, ES un valstu pasākumus un darbību varētu izstrādāt, saskaņot un noteikt par prioritāti, lai dotu maksimālu labumu patērētājiem visā ES.

- **21. darbība.** Komisijas mērķis ir izveidot **Patērētāju tiesību aizsardzības politikas padomdevēju grupu**, kurā apvienotas patērētāju organizācijas, pilsoniskās sabiedrības un nozares pārstāvji, lai atbalstītu patērētāju tiesību aizsardzības programmu¹⁰⁴.
- **22. darbība.** Komisija plāno 2021. gadā pārskatīt **Rezultātu apkopojumu par patērētāju apstākļiem**, lai uzlabotu savu uzraudzības un salīdzinošās novērtēšanas funkciju, kā arī tās nozīmi, stiprinot sadarbību izpildes jomā ES.

¹⁰¹ Patērētāju samitā piedalās ieinteresētās personas no ES dalībvalstīm, tostarp politikas veidotāji, valstu izpildiestādes, akadēmiskās aprindas, patērētāju un uzņēmēju organizācijas, kā arī jaunatnes pārstāvji.

¹⁰² To atzīmē katru gadu 15. martā.

¹⁰³ Piemēram, Patērētāju tiesību aizsardzības politikas tīkls, kas apvieno dalībvalstu un Komisijas augstākās amatpersonas.

¹⁰⁴ Kā neformāla ekspertu grupa saskaņā ar Komisijas Lēmumu (30.05.2016.), ar ko nosaka horizontālos noteikumus par Komisijas ekspertu grupu izveidi un darbību (C (2016) 3301 final).

5. SECINĀJUMS

ES ir stabila patērētāju tiesību aizsardzības sistēma, kas izstrādāta daudzu gadu garumā un nesen papildināta ar vairākām likumdošanas iniciatīvām, no kurām ES patērētāji gūs labumu turpmākajos gados. Šajā jaunajā Patērētāju tiesību aizsardzības programmā ir izklāstīts, kā šos sasniegumus varētu konsolidēt, veicot virkni darbību, lai risinātu problēmas, no kurām daudzas ir vēl vairāk izgaismojusi pašreizējā pandēmija, un lai stiprinātu vispārējo sadarbības sistēmu starp ES iestādēm, dalībvalstīm un ieinteresētajām personām. Tas būs galvenais virzītājspēks ES ekonomikas un patērētāju ilgtspējīgas atveseļošanas un noturības nodrošināšanā.

Komisija cer uz plašu dialogu ar visām ieinteresētajām personām par prioritātēm un darbībām, kā arī par sadarbības metodēm, lai veicinātu patērētāju tiesību aizsardzību turpmākajos gados, kā izklāstīts šajā Programmā.