



VARTOTOJŲ APSAUGOS PRIEMONĖS

Europoje taikomomis vartotojų apsaugos priemonėmis siekiama užtikrinti visų Europos vartotojų, kad ir kur jie gyventų, keliautų ar iš ko pirktų Europos Sąjungoje, sveikatą bei saugą ir apsaugoti jų ekonominius bei teisinius interesus. ES nuostatomis reglamentuojami tiek fiziniai sandoriai, tiek elektroninė prekyba; jos apima bendras taikytinas taisykles kartu su nuostatomis dėl konkrečių produktų, įskaitant vaistus, genetiškai modifikuotus organizmus, tabako gaminius, kosmetikos gaminius, žaislus ir sprogmenis.

TEISINIS PAGRINDAS

Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 114 ir 169 straipsniai.

TIKSLAI

Užtikrinti, kad visi bet kurioje Europos Sąjungos šalyje gyvenantys, keliaujantys ar apsiperkantys vartotojai turėtų bendrą aukšto lygio apsaugą nuo rizikos ir pavojų saugai bei ekonominiams interesams, taip pat suteikti vartotojams daugiau galimybių ginti savo interesus.

LAIMĖJIMAI

- A. Vartotojų sveikatos apsauga ir sauga
- 1. ES veiksmai visuomenės sveikatos ir tabako srityje ([2.2.4](#))
- 2. Maisto produktai ([2.2.6](#))
- 3. Vaistai ([2.2.5](#))
- 4. Bendroji gaminių saugos sistema ir rinkos priežiūra

[Direktyvoje 2001/95/EB](#) numatyta bendroji gaminių saugos sistema, pagal kurią bet koks rinkai pateiktas gaminy, net jeigu jis nėra reglamentuojamas konkretaus sektoriaus teisės aktais, privalo atitikti tam tikrus standartus: informacijos vartotojams teikimo, priemonių, kad būtų išvengta grėsmės saugumui, taikymo, gaminių saugumo stebėjimo bei atsekamumo. Jei produktas kelia didelę grėsmę, dėl kurios būtina imtis skubių veiksmų, atitinkama valstybė narė, naudodamasi greito valstybių narių ir Komisijos informacijos keitimosi sistema RAPEX, privalo nedelsdama apie tai informuoti Komisiją.



5. Kosmetikos gaminių, civilinio naudojimo sprogmenų ir žaislų saugumas

[Reglamentu \(EB\) Nr. 1223/2009](#) numačius sudedamųjų dalių aprašus ir įdiegus informatyvų ženklinių užtikrinama kosmetikos gaminių sauga ir kartu vartotojų apsauga. Didžioji reglamento nuostatų dalis pradėta taikyti 2013 m. liepos 11 d. Civilinio naudojimo sprogmenims ir panašioms gaminiams taikomi saugos reikalavimai nustatyti direktyvose 93/15/EEB, 2008/43/EB, 2004/57/EB ir Sprendime 2004/388/EB, kuriuos neseniai pakeitė naujos redakcijos Direktyva dėl civiliniam naudojimui skirtų sprogmenų (2014/28/ES) ir Direktyva dėl pirotechnikos gaminių ([2013/29/ES](#)). Žaislų saugumo reikalavimai nustatyti [Direktyvoje 2009/48/EB](#). Europos standartizacijos komitetas (CEN) persvarsto ir kuria naujus standartus.

6. Europos priežiūros ir keitimosi informacija sistemos

Sprendimais 93/683 ir 93/580 sukurtos Europos nelaimingų atsitikimų buityje ir laisvalaikio priežiūros sistema (EHLASS), skirta duomenims dėl nelaimingų atsitikimų buityje ir laisvalaikio rinkti, ir Bendrijos keitimosi informacija apie tam tikrus produktus, galinčius kelti grėsmę sveikatai ar saugai (išskyrus prekybos tikslams skirtus vaistus ir produktus), sistema.

B. Vartotojų ekonominių interesų apsauga

1. Informacinės visuomenės paslaugos, elektroninė prekyba ir elektroniniai bei tarptautiniai mokėjimai

[Direktyvoje 2000/31/EB](#) (Elektroninės prekybos direktyva) nustatyta (ES įsisteigusiu) paslaugų teikėjų atsakomybė už paslaugas, elektrinius sandorius internetu ir kitą internetinę veiklą, pvz., laikraščius, duomenų bazes, finansines paslaugas, profesines paslaugas, pramogų paslaugas (užsakomąsias vaizdo programas), tiesioginę rinkodarą ir reklamos paslaugas bei prieigą prie interneto. Direktyva (ES) 2015/2366 dėl tarptautinių kreditinių pavedimų ir [Reglamentu \(EB\) Nr. 924/2009](#) užtikrinama, kad mokesčiai už tarptautinius mokėjimus eurais būtų tokie pat kaip ir už mokėjimus ta pačia valiuta toje valstybėje narėje.

2. Televizija be sienų

Direktyva 2010/13/ES užtikrinamas laisvas transliavimo paslaugų judėjimas kartu siekiant tam tikrų viešojo intereso tikslų, kaip antai kultūrinės įvairovės, teisės atsakyti, vartotojų apsaugos ir nepilnamečių apsaugos. Jų nuostatos yra, pvz., susijusios su alkoholinių gėrimų, tabako gaminių ir vaistų reklama, teleparduotuvėmis ir programomis su pornografijos ar smurto elementais. Visuomenei labai svarbūs įvykiai turi būti transliuojami nemokamai be kodavimo, netgi tada, kai išskirtines transliacijos teises įsigyja mokami televizijos kanalai.

3. Nuotolinės prekybos sutartys ir sutartys, sudarytos ne prekybai skirtose patalpose, prekių pardavimas ir garantijos, nesažiningos sutarčių sąlygos

2011 m. spalio 25 d. priimta [Vartotojų teisių direktyva \(2011/83/ES\)](#) nuo 2014 m. birželio 13 d. pakeitė Tarybos direktyvą 85/577/EEB ir Direktyvą 97/7/EB. Taip pat ja iš dalies buvo pakeista Direktyva 93/13/EB dėl nesažiningų sutarties sąlygų ir Direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų. Nauja direktyva sustiprintos vartotojų teisės nustačius taisykles dėl vartotojams



teikiamos informacijos, reglamentuojant sutarties atsisakymo teisę ir suderinant tam tikras sutartines nuostatas. [Direktyva 2002/65/EB](#) reglamentuojama nuotolinė prekyba vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis.

4. Nesąžininga komercinė praktika, lyginamoji ir klaidinanti reklama

Pagal [Direktyvą 2005/29/EB](#) dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu draudžiama klaidinanti ir agresyvi veikla, nesąžininga veikla (pvz., pardavimas naudojant spaudimą, klaidinanti rinkodara ir nesąžininga reklama), taip pat veikla, kai pardavimui naudojama prievarta. Ji apima kriterijus, pagal kuriuos nustatoma agresyvi komercinė veikla (priekabiavimas, prievarta ir pernelyg didelė įtaka) ir pateikiamas nesąžiningos komercinės veiklos „juodasis sąrašas“. [Direktyva 2006/114/EB](#) dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos kontroliuojama klaidinanti reklama. Joje taip pat nustatytos sąlygos, kuriomis leistina lyginamoji reklama. 2012 m. lapkričio 27 d. Komisijos komunikate ([COM\(2012\) 0702](#)) buvo pasiūlyta persvarstyti Direktyvą 2006/114/EB, siekiant panaikinti dokumento trūkumus ir susitelkti ties klaidinančių bendrovių žinytų problema.

5. Atsakomybė už gaminius su trūkumais ir kainų nurodymas

[Direktyvoje 99/34/EEB](#) nustatytas objektyvios atsakomybės arba atsakomybės be kaltės principas gamintojui, kai dėl trūkumų turinčio gaminio patiriama žala. Žalą patyręs vartotojas, kuris siekia kompensacijos, per trejus metus privalo įrodyti, kad ją patyrė, kad gaminys turėjo trūkumą ir kad tarp to buvo priežastinis ryšys. [Direktyva 98/6/EB](#) dėl prekių kainų, siekiant pagerinti ir supaprastinti rinkoje esančių produktų kainų ir kiekio palyginimą, pardavėjai įpareigojami nurodyti pardavimo kainas ir kainas už tam tikrą matavimo vienetą. [Direktyvoje 1999/44/EB](#) nustatytos produktų garantijos vartotojams – prekiautojai, kurie parduoda vartojimo prekes ES, privalo kompensuoti prekės pristatymo metu nepastebėtus trūkumus, kurie paaiškėjo per dvejus metus.

6. Vartojimo kreditas

[Direktyva 2008/48/EB](#) siekiama užtikrinti vienodą apsaugos teisių lygį vartotojams vienoje bendroje rinkoje. Joje numatyta, kad suprantama informacija turi būti teikiama vartotojams laiku prieš sudarant sutartį ir kaip kredito sutarties dalis. Kreditoriai turi naudoti tą pačią tipinę Europos vartojimo kredito informaciją, t. y. formą, apimančią visą informaciją apie sutartį, įskaitant kredito kainą ir bendros kredito kainos metinę normą. Vartotojams leidžiama nutraukti kredito sutartį nenurodant priežasties per 14 dienų po sutarties sudarymo. Jie taip pat turi galimybę bet kuriuo metu anksčiau gražinti kreditą, o kreditorius gali prašyti sąžiningos ir objektyviai pagrįstos kompensacijos.

7. Atostogų paketai ir pakaitinio naudojimosi nekilnojamasis turtas

[Direktyva \(ES\) 2015/2302](#) apsaugomos pagrindinės vartotojų teisės perkant atostogų paketą arba kitas suderintas kelionių paslaugas, pvz., interneto svetainėje rezervuojant savo pasirinktą skrydžio ir viešbučio arba automobilio nuomos derinį. [Direktyvoje 2008/122/EB](#) dėl pakaitinio naudojimosi, ilgalaikių atostogų produktų, perpardavimo ir keitimosi nustatyta prievolė suteikti informaciją apie sutarčių sudėtines dalis ir teisę nutraukti sutartį nenurodant jokios priežasties per 14 kalendorinių dienų nepatiriant išlaidų. 2014 m. kovo 12 d. Parlamentas patvirtino pasiūlymą dėl direktyvos dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria panaikinta Direktyva 90/314/EEB.



8. Oro transportas

[Reglamentais \(EB\) Nr. 261/2004](#) ir [\(EB\) Nr. 2027/97](#) (su pakeitimais) nustatytos bendros kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju ir taisyklės dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju. [Reglamentu \(EB\) Nr. 80/2009](#) dėl kompiuterinių oro transporto produktų rezervavimo sistemų nustatyti įpareigojimai sistemų pardavėjams (leisti naudotis visiems vežėjams lygiomis teisėmis) ir vežėjams (vienodai atidžiai ir laiku perduoti informaciją į visas sistemas). Reglamente (EB) Nr. 80/2009 nustatyti bendri kriterijai ir procedūros dėl oro susisiekimo ir krovinių vežimo oro transportu kainų, kurias oro vežėjai taiko už oro susisiekimo paslaugas Bendrijoje. Po 2001 m. rugsėjo 11 d. įvykių [Reglamentu \(EB\) Nr. 300/2008](#) buvo nustatytos bendrosios civilinės aviacijos saugumo taisyklės.

9. Energijos rinkos

2009 m. priimtas ES trečiasis energetikos rinkos teisės aktų dokumentų rinkinys buvo įgyvendintas siekiant patobulinti energijos vidaus rinkos veikimą ir išspręsti struktūrines problemas. Jis apėmė penkias pagrindines sritis, įskaitant mažmeninių rinkų skaidrumo didinimą vartotojų labui. [Direktyva 2012/27/ES](#) suteikiama energijos vartotojams daugiau galimybių tvarkyti savo energijos suvartojimą, nes užtikrinama laisva prieiga prie vartojimo duomenų naudojant individualų vartojimo matavimą. [Reglamentu \(ES\) 2017/1369](#) ketinama užtikrinti, kad sudėtinga informacija apie nurodytų buitinių prietaisų energijos sąnaudas ir veikimo charakteristikas būtų pateikiama aiškiai ir suprantamai, kad vartotojai prieš pirkdami galėtų priimti informacija pagrįstus sprendimus ir rinktis efektyviausius prietaisus. ES energijos vidaus rinkoje visi ES piliečiai turi teisę, kad jų namai būtų prijungti prie energetikos tinklų, ir teisę laisvai pasirinkti dujų arba elektros tiekėją, teikiantį paslaugas jų regione.

10. Europos vartotojų centrų tinklas (EVC tinklas arba „Euroguichets“) ir portalas „Jūsų Europa“

EVC tinklas vartotojams teikia informaciją ir pagalbą vykdant tarptautinius sandorius. Šis tinklas veikia su kitais Europos tinklais: FIN-NET (finansų), SOLVIT (vidaus rinkos) ir Europos teisiniu tinklu civilinėse ir komercinėse bylose. Portalas „Jūsų Europa“ teikia išsamią informaciją vartotojams apie sutarčių teisę, telekomunikacijos ir interneto paslaugas, finansinius produktus ir paslaugas, galimą nesažiningą elgesį, energijos tiekimą ir vartotojų ginčų sprendimą^[1].

C. Vartotojų teisinių interesų apsauga

1. Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros ir elektroninis ginčų sprendimas

Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros yra neteisminio ginčų sprendimo mechanizmai, padedantys vartotojams ir prekybininkams spręsti konfliktus, daugiausia per trečiąją šalį, pvz., tarpininką, arbitrą arba ombudsmeną. Rekomendacijoje 98/257/EB, Sprendime Nr. 20/2004/EB ir 2000 m. gegužės 25 d. Tarybos rezoliucijoje 2000/C 155/01 nustatyti principai, kuriais turi būti vadovojamasi vykdant alternatyvaus ginčų sprendimo sistemų procedūras, kuriomis siekiama užtikrinti, kad kiekvienas

[1] „Jūsų Europa“ https://europa.eu/youreurope/citizens/index_lt.htm



varotojas galėtų naudotis pigesniais ir greitesniais teisių gynimo būdais. Direktyva 2009/22/EB dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant varotojų interesus suderinti galiojantys ES ir nacionalinės teisės aktai siekiant apsaugoti kolektyvinius varotojų interesus; taip pat nustatyti „ieškiniai dėl teismo draudimų“, kuriuos gali paskelbti kompetentingi nacionaliniai teismai kitų valstybių komercinės veiklos vykdytojų padarytų pažeidimų atžvilgiu. 2013 m. gegužės 21 d. [Direktyva 2013/11/ES](#) dėl alternatyvaus varotojų ginčų sprendimo varotojams suteikiama galimybė kreiptis į kvalifikuotus alternatyvaus ginčų sprendimo subjektus visų rūšių sutartinių ginčų su verslo subjektais atvejais (pirkimas internetu ir ne internetu, vidaus rinkoje ar kitoje šalyje). 2013 m. gegužės 21 d. [Reglamentu \(ES\) Nr. 524/2013](#) dėl elektroninio ginčų sprendimo ES varotojams ir prekytojams sudarytos sąlygos elektroniniu būdu spręsti ginčus, susijusius su pirkimais vidaus rinkoje arba tarpvalstybiniais pirkimais, naudojantis ES masto ginčų sprendimo platforma. Nacionaliniai alternatyvaus ginčų sprendimo subjektai turi galimybę prisijungti prie minėtos platformos nuo 2016 m. vasario mėn.

2. Europos teisminis tinklas civilinėse ir komercinėse bylose ir nacionalinių valdžios institucijų įpareigojimas bendradarbiauti

Siekiant supaprastinti piliečių tarptautinį bylinėjimąsi, [Sprendimu 2001/470/EB](#) įkurtas Europos teisminis tinklas. Šio tikslo siekiama gerinant valstybių narių teismo bendradarbiavimo mechanizmus civilinėse ir komercinėse bylose ir suteikiant piliečiams praktinę informaciją, kuri leistų lengviau pasiekti teisingumą. [Reglamentu \(EB\) Nr. 2006/2004](#) įkurtas nacionalinių valdžios institucijų, atsakingų už veiksmingą ES teisės aktų dėl varotojų apsaugos vykdymą, tinklas, taip pat šiuo reglamentu minėtosios institucijos nuo 2005 m. gruodžio 29 d. įpareigojamos bendradarbiauti, kad būtų užtikrintas ES teisės vykdymas, o pažeidimų ES viduje atveju, taikant tinkamas teises priemones, pvz., draudimus, būtų išvengta pažeidimų.

EUROPOS PARLAMENTO VAIDMUO

Ėmus taikyti įprastą teisėkūros procedūrą (anksčiau bendro sprendimo procedūrą) ir išplėtus pagal balsavimo kvalifikuota balsų dauguma procedūrą Taryboje priimti skirtų teisės aktų sritis Parlamentui suteikti įgaliojimai aktyviai dalyvauti rengiant ir stiprinant ES varotojų apsaugos teisės aktus, išlaikant rinkos ir varotojų interesų pusiausvyrą. Pavyzdžiui, 2011 m. birželio 23 d. Parlamentas labai didele balsų dauguma priėmė Varotojų teisių direktyvą, kuria buvo sustiprintos varotojų teisės nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atvejais, padidintas kainų skaidrumas, uždrausta naudoti iš anksto varnelėmis pažymėtus langelius ir patikslinta informacijos apie skaitmeninį turinį pateikimo tvarka siekiant sustiprinti Europos varotojų pasitikėjimą. 2014 m. balandžio 15 d. pradėtas taikyti Produktų saugos ir rinkos priežiūros srities dokumentų rinkinys. Komisija Parlamento prašymu rinkinį pristatė 2013 m. vasario 13 d.

Parlamentas taip pat atliko itin svarbų vaidmenį plečiant reglamento dėl elektroninio ginčų sprendimo taikymo sritį siekiant užtikrinti europiečiams lengvai prieinamus ir nebrangius teisių ginčų sprendimo būdus.

Be teisės aktų tvirtinimo, Parlamentas nuolat vykdo diskusijas varotojų apsaugos klausimais, kartais priimdamas su teisėkūra nesusijusias rezoliucijas, kaip, pvz.,



2014 m. vasario 4 d. rezoliuciją dėl direktyvos dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos įgyvendinimo ir 2012 m. spalio 23 d. rezoliuciją dėl visų rūšių transporto keleivių teisių.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff / Andreea Dobrita
05/2019

