

A kiszolgáltatott fogyasztók jogainak megerősítésére irányuló stratégia

Az Európai Parlament 2012. május 22-i állásfoglalása a kiszolgáltatott fogyasztók jogainak megerősítésére irányuló stratégiáról (2011/2272(INI))

Az Európai Parlament,

- tekintettel a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre¹,
- tekintettel a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvre²,
- tekintettel a 2014–2020 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi programról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatra (COM(2011)0707) és az azt kísérő dokumentumokra (SEC(2011)1320 és SEC(2011)1321),
- tekintettel a megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló, 2006. december 12-i 2006/114/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre³,
- tekintettel a tagállamok audiovizuális médiaszolgáltatások nyújtására vonatkozó egyes törvényi, rendeleti vagy közigazgatási rendelkezéseinek összehangolásáról szóló 2010. március 10-i 2010/13/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvre (audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv)⁴,
- tekintettel a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletre (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet)⁵,
- tekintettel a nők és férfiak közötti egyenlő bánásmód elvének az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférés, valamint azok értékesítése, illetve nyújtása tekintetében történő végrehajtásáról szóló 2004. december 13-i 2004/113/EK tanácsi irányelvre⁶,
- tekintettel a fogyatékos személyek mobilitásáról és beilleszkedéséről, valamint a 2010–2020 közötti időszakra vonatkozó európai fogyatékoságügyi stratégiáról szóló

¹ HL L 149., 2005.6.11., 22. o.

² HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

³ HL L 376., 2006.12.27., 21. o.

⁴ HL L 95., 2010.4.15., 1. o.

⁵ HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

⁶ HL L 373., 2004.12.21., 37. o.

2011. október 25-i állásfoglalására¹,

- tekintettel az Európai Unió – az EUSZ 6. cikkével a Szerződésekbe beépített – Alapjogi Chartájára és különösen annak 7. cikkére (a családi és a magánélet tisztelgetben tartása), 21. cikkére (a megkülönböztetés tilalma), 24. cikkére (a gyermekek jogai), 25. cikkére (az idősek jogai), 26. cikkére (a fogyatékkal élő személyek beilleszkedése) és 38. cikkére (a fogyasztók védelme),
- tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződés 12. cikkére, amely kimondja, hogy „a fogyasztóvédelmi követelményeket figyelembe kell venni az egyéb uniós politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor”,
- tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződés 9. cikkére, amely szerint „politikái és tevékenységei meghatározása és végrehajtása során az Unió figyelembe veszi a foglalkoztatás magas szintjének előmozdítására, a megfelelő szociális biztonság biztosítására, a társadalmi kirekesztés elleni küzdelemre, valamint az oktatás, a képzés és az emberi egészség védelmének magas szintjére vonatkozó követelményeket”,
- tekintettel az új fogyasztóvédelmi stratégiáról szóló 2011. november 15-i állásfoglalására²,
- tekintettel az Európai Tanácshoz intézett, az „Európa 2020, az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája” című bizottsági közleményre (COM(2010)2020),
- tekintettel az e-kereskedelmi belső piac kialakításáról szóló 2010. szeptember 21-i állásfoglalására³,
- tekintettel a reklámok fogyasztói viselkedésre gyakorolt hatásáról szóló 2010. december 15-i állásfoglalására⁴,
- tekintettel a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszerről szóló, az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett, 2009. július 7-i bizottsági közleményre (COM(2009)0346) és az ezt kísérő bizottsági ajánlástervezetre (SEC(2009)0949),
- tekintettel a „A fogyasztói öntudat fejlesztése az EU-ban” című, 2011. április 7-i bizottsági belső munkadokumentumra (SEC(2011)0469),
- tekintettel „A piacok megfelelő működésének biztosítása a fogyasztók számára – a fogyasztói piacok eredménytáblája (hatodik kiadás)” című, 2011. októberi bizottsági közleményre (SEC(2011)1271),
- tekintettel az „Otthon a belső piacon – a fogyasztói piacok eredménytáblája (ötödik kiadás)” című, 2011. március 11-i bizottsági közleményre (SEC(2011)0299),

¹ Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0453.

² Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0491.

³ HL C 50. E, 2012.2.21., 1. o.

⁴ Elfogadott szövegek, P7_TA(2010)0484.

- tekintettel a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre¹,
 - tekintettel az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002. július 12-i 2002/58/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre²,
 - tekintettel a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló 2000. június 8-i, 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre³,
 - tekintettel a fogyasztóvédelemről szóló, 2010. március 9-i állásfoglalására⁴,
 - tekintettel a belső piaci eredménytábláról szóló, 2010. március 9-i állásfoglalására⁵,
 - tekintettel a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv és a megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló 2006/114/EK irányelv átültetéséről, végrehajtásáról és érvényesítéséről szóló 2009. január 13-i állásfoglalására⁶,
 - tekintettel a marketingtevékenységeknek és a reklámoknak a nemek közötti egyenlőségre gyakorolt hatásáról szóló 2008. szeptember 3-i állásfoglalására⁷,
 - tekintettel az Eurobarométer 342., a fogyasztói öntudat fejlesztéséről szóló különszámára,
 - tekintettel a határokon átnyúló eladásokkal szembeni viselkedésről és a fogyasztók védelméről szóló, a Bizottság által az Eurobarométer 282. különszámában 2010 márciusában közzétett elemző jelentésre,
 - tekintettel a digitális környezethez igazodó médiaműveltség európai megközelítésére,
 - tekintettel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazására vonatkozó bizottsági iránymutatásokra (SEC(2009)1666),
 - tekintettel eljárási szabályzata 48. cikkére,
 - tekintettel a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság jelentésére (A7-0155/2012),
- A. mivel a fogyasztói jogok és védelmük előmozdítása a fogyasztókkal kapcsolatos, különösen az egységes piac megerősítését és az Európa 2020 stratégia keretében kitűzött célok elérését célzó uniós politikák alapját képező alapvető értékek,

¹ HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

² HL L 201., 2002.7.31., 37. o.

³ HL L 178., 2000.7.17., 1. o.

⁴ HL C 349. E, 2010.12.22., 1. o.

⁵ HL C 349. E, 2010.12.22., 25.o.

⁶ HL C 46. E, 2010.2.24., 26. o.

⁷ HL C 295., 2009.12.4., 43. o.

- B. mivel az uniós fogyasztóvédelmi politika céljának a magas szintű fogyasztói tudatosság elérését és valamennyi fogyasztó magas szintű védelmének biztosítását kell tekinteni,
- C. mivel az egységes piacnak egyúttal magas szintű védelmet kell biztosítania valamennyi fogyasztó számára, különös tekintettel a kiszolgáltatott fogyasztókra, az ő sajátos szükségleteik figyelembevételére és képességeik megerősítése érdekében,
- D. mivel a „kiszolgáltatott fogyasztó” széles körben elterjedt fogalma a belső okokra visszavezethető sebezhetőség képzetén alapul, és egy olyan személyekből álló csoportra utal, akik szellemi, testi vagy lelki fogyatékoságuk, életkoruk, hiszékenyséjük vagy nemük okán tekinthetők sebezhetőnek, és mivel e fogalomnak magában kellene foglalnia a kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztókat is, vagyis azokat, akik az egyéni állapotuk vagy jellemzőik és külső környezetük közötti távolság miatt átmenetileg elvesztik saját helyzetük befolyásolásának képességét, ezen állapotok és jellemzők közé értve az olyan tényezőket, mint az iskolázottság, a szociális és pénzügyi helyzet (pl. túlzott eladósodottság), internet-hozzáférés stb.; mivel valamennyi fogyasztóra igaz, hogy – külső okok és a piaccal való találkozásai miatt, vagy mert nehézségei támadnak a megfelelő fogyasztói tájékoztatáshoz való hozzáférés vagy a nyújtott információk értelmezése terén – élete bármely pillanatában kiszolgáltatottá válhat, és ezért különleges védelemre szorul,

Kiszolgáltatottság és kiszolgáltatott fogyasztók

1. megjegyzi, hogy a kiszolgáltatott helyzetek különbözősége – a fogyasztóra kiterjesztett jogi védelem és az ágazati vagy átmeneti kiszolgáltatottsági helyzetek esetében egyaránt – megnehezíti e helyzetek egységes kezelését és egy átfogó jogi eszköz elfogadását, így ma a kiszolgáltatottság kérdését mind a jogszabályok, mind a ma létező politikák egyedi esetek alapján közelítik meg; ezért hangsúlyozza, hogy az európai jognak horizontális módon kell foglalkoznia a fogyasztói kiszolgáltatottság problémájával, figyelembe véve a fogyasztók különböző igényeit, képességeit és körülményeit;
2. hangsúlyozza, hogy a tagállamoknak megfelelő intézkedéseket kell tenniük, hogy megfelelő garanciákat nyújtsanak a kiszolgáltatott fogyasztók védelmére;
3. hangsúlyozza, hogy a kiszolgáltatott fogyasztókra vonatkozó stratégia középpontjába e fogyasztók jogainak megerősítését, valamint e jogok hatékony védelmének és érvényesítésének biztosítását kell állítani, és azt, hogy a fogyasztók számára biztosítsák az összes szükséges eszközt ahhoz, hogy meghozhassák a megfelelő döntéseket és tudatosan cselekedjenek, függetlenül az alkalmazott eszköztől; tekintettel arra, hogy az EU-nak valamennyi fogyasztó jogainak hatékony védelmére kell összpontosítania, úgy véli, hogy az „átlagos fogyasztó” fogalma nem kellően rugalmas az egyedi esetekre való alkalmazhatósághoz, ugyanakkor előfordul, hogy valós helyzeteknek nem feleltethető meg;
4. hangsúlyozza, hogy a fogyasztói kiszolgáltatottság kezelésére szolgáló stratégiának arányosnak kell lennie, hogy ne korlátozza az egyéni szabadságjogokat és a fogyasztói döntéseket;
5. kéri a Bizottságot és arra buzdítja a tagállamokat, hogy – például fogyasztói panaszok

elemzése útján – folyamatosan és alaposan elemezzék azokat a társadalmi és fogyasztói magatartásformákat és azon helyzeteket, amelyek bizonyos közösségeket és egyéneket a kiszolgáltatottság állapotába taszíthatnak, és adott esetben egyedi intézkedések révén vessenek véget a kiszolgáltatott helyzetnek, hogy védelmet biztosítsanak valamennyi fogyasztó számára, függetlenül a képességeiktől és attól, hogy életük mely szakaszában vannak;

6. rámutat, hogy a különböző tagállamokban egyazon márkanév alatt forgalmazott termékek között is van eltérés, és így bizonyos tagállamokban a fogyasztók kevesebb védelmet élveznek; hangsúlyozza, hogy a jelenlegi jogi keret nem teszi lehetővé a különböző tagállamokban egyazon márkanév alatt forgalmazott termékek közötti eltérések kiküszöbölését, és kéri a Bizottságot, hogy ennek megfelelően egészítse ki a fogyasztóvédelmi jogszabályokat;

A jelenlegi jogszabályi keret értékelése

7. megjegyzi, hogy a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv bevezette a fogyasztók kiszolgáltatottságának kérdését, a „nem megengedett befolyásolás” gyakorlatára összpontosítva, amely olyan fogyasztókkal szemben alkalmazott nyomásgyakorlás, akiknek még nincs határozott döntése; megjegyzi, hogy a 2005/29/EK irányelv elsősorban a fogyasztók gazdasági érdekei szempontjából vett kiszolgáltatottságra összpontosít;
8. kiemeli, hogy a fogyasztók jogaival foglalkozó legújabb jogi eszköz, a fogyasztói jogokról szóló 2011/83/EU irányelv megerősíti a szerződést megelőzően és a szerződéskötéskor nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó követelményeket, és erőteljesebben fogalmazza meg a szerződéstől való elállás jogát abban az esetben, ha a szolgáltató vagy az eladó nem teljesítette a megfelelő tájékoztatás nyújtására irányuló jogszabályi kötelezettségét, továbbá előírja, hogy a szerződéstől való elállás lehetőségét egyértelmű és érthető módon kell megfogalmazni; úgy véli, hogy a 2011/83/EU irányelv hatályán kívül eső, és a kiszolgáltatottság sajátos formái által fémjelzett ágazatokban – mint például a pénzügyi vagy a közlekedési ágazat – is megfelelő és hatékony intézkedésekre van szükség;

Fogyasztói tudatosság: a saját védelmük terén a fogyasztókat terhelő felelősség

9. úgy véli, hogy a kiszolgáltatott fogyasztók jogainak megerősítése nemcsak a jogszabályok fejlődését és e fogyasztók jogainak hatékony érvényesítését vonja maga után, hanem erősíti az optimális döntések önálló meghozására való képességüket is; ezért üdvözli és határozottan támogatja a Bizottság fogyasztói tudatosság előmozdítására irányuló törekvéseit, amelyek a könnyen elérhető és közérthető tájékoztatás nyújtásában és a fogyasztók képzésében nyilvánulnak meg, mivel minden erre irányuló fellépés hozzájárul a hatékonyabb és méltányosabb belső piac létrejöttéhez; aggódik ugyanakkor amiatt, hogy ez a megközelítés nem biztos, hogy elegendő lesz a kiszolgáltatott fogyasztók védelméhez, mivel lehet, hogy kiszolgáltatottságuk a számukra nyújtott tájékoztatáshoz való hozzáféréssel vagy e tájékoztatás megértésével kapcsolatos nehézségeikből ered; kéri a Bizottságot, hogy fogyasztóvédelmi politikája kidolgozásakor valamennyi európai fogyasztó érdekeit vegye figyelembe, és gondoskodjon róla, hogy a kiszolgáltatott fogyasztók is

hozzáférjenek ugyanazon termékekhez és szolgáltatásokhoz, és ne vezethessék félre őket;

10. megjegyzi, hogy számos fogyasztó kiszolgáltatottságának kiváltó oka éppen a magabiztosság hiánya és a kapott információk vagy a választási lehetőségek meg nem értése, vagy pedig a panasztételi és kártérítési eljárások ismeretének hiánya, valamint hogy ezek az akadályok még fokozottabban vannak jelen a határokon átnyúló vásárlás és a házhozszállítással történő értékesítések esetében, ideértve a határokon átnyúló online kereskedelmet;
11. kéri az EU-t és a tagállamokat, hogy fordítsanak nagyobb figyelmet és fektessenek több pénzt a fogyasztókat célzó tájékoztatási és oktatási kampányokba, amelyek a megfelelő üzeneteket juttatják el a megfelelő fogyasztói körökhöz;
12. ezért kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy továbbra is támogassák és fejlesszék a meglévő kezdeményezéseket (pl. Dolceta, ECC-Net stb.), és emellett biztosítsák ezek összhangját a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatás és képzés javítása érdekében;
13. kiemeli, hogy a szerződéses viszonyokban gyakran a fogyasztó a gyengébbik fél; kéri a vállalkozásokat, hogy dolgozzanak ki és népszerűsítsenek önszabályozási kezdeményezéseket a kiszolgáltatók jogainak megerősítésére, biztosítsák, hogy a fogyasztók jobb és közérthetőbb tájékoztatásban részesüljenek, és vezessenek be olyan gyakorlatokat, melyek valamennyi fogyasztó számára megkönnyítik az adásvételi megállapodások megértését és értékelését; kéri az illetékes nemzeti hatóságokat, hogy maguk is tegyenek kezdeményezéseket ez irányba, valamint biztosítsák a fogyasztók megfelelő jogi védelmét;

Tájékoztatás és szabályozás

14. kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy hatékonyabban biztosítsák, hogy a bizonyos termékekre vonatkozó biztonsági alapkövetelmények és működési feltételek kidolgozásakor hangsúlyt kapjanak a minőségi előírások és a védelmi intézkedések, és ténylegesen figyelembe vegyék a kiszolgáltatók megfelelő védelmének szükségességét; megjegyzi, hogy a rendeltetésszerű használat tervezésekor nem mindig merülnek fel olyan kockázatok, amelyekkel a kiszolgáltatók helyzetben lévő fogyasztóknak adott esetben számolniuk kell, ami különösen igaz a látásukban korlátozott személyek mindennapi fogyasztási termékekhez való hozzáférése; ezért javasolja, hogy az egyes termékekre vonatkozó biztonsági alapkövetelményekről és feltételekről szóló jogszabályok – ahol lehet – ne csak a rendeltetésszerű használatot, hanem az elképzelhető felhasználási módokat is vegyék figyelembe; felszólít arra, hogy az általános termékbiztonságról szóló irányelv jövőbeni felülvizsgálata során foglalkozzanak ezen aggályokkal;
15. kéri a tagállamokat és a Bizottságot, hogy tegyenek erőfeszítéseket a fogyatékkal élő polgároknak szánt útmutatások elérhetővé tételére – például harmonizáció útján –, a vállalkozások számára tegyék elérhetővé a jó gyakorlatokat, illetve bátorítsák azok megvalósítását, és segítsék elő – többek között az európai uniós források felhasználásakor – azt is, hogy a vállalkozások valamennyi polgár számára hozzáférhető formátumban nyújtsanak tájékoztatást és szolgáltatásokat;
16. kéri a tagállamokat, hogy írják alá és ratifikálják a felnőttek nemzetközi védelméről

szóló, 2000. január 13-i egyezményt, amely azon felnőtt személyek nemzetközi ügyekben való védelmére vonatkozik, akik valamely egyéni képességeiket érintő fogyatékoság okán nem képesek fellépni érdekeik védelmében;

17. kéri a Bizottságot és a Tanácsot, hogy vegyék fontolóra, hogy a 2014–2020-as fogyasztóvédelmi programról szóló rendeletre irányuló javaslat folyamatban lévő felülvizsgálata, valamint a fogyasztóvédelmi menetrend közelgő közzététele keretében a kiszolgáltatott fogyasztók jogainak megerősítését kiemelt prioritásként kezeljék;
18. kéri a Bizottságot, hogy a fogyasztói kiszolgáltatottság kérdését építse be a fogyasztói eredménytáblával kapcsolatos munkába, például az adatok életkor, iskolázottsági szint vagy társadalmi-gazdasági tényezők szerinti lebontásban való közlése révén annak érdekében, hogy pontosabb képet kapjunk a kiszolgáltatott fogyasztók szükségleteiről;
19. kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy a vállalatok társadalmi felelősségvállalásának elvével összhangban nyújtsanak ösztönzőket a társaságok számára arra, hogy hozzanak létre önkéntes rendszert a Braille írással készült – legalább a termék típusát és szavatosságát tartalmazó – címkék ipari termékek csomagolásán történő elhelyezésére, a látássérült személyek életének megkönnyítése érdekében;
20. ugyanebben a szellemben kéri a tagállamokat és a Bizottságot, hogy mozdítsák elő az egyetemes felhasználásra tervezett, vagyis átalakítás vagy egyedi kialakítás nélkül is a lehető legnagyobb mértékben mindenki által használható árukkal, szolgáltatásokkal, berendezésekkel és épületekkel kapcsolatos kutatást és fejlesztést;

Különösen problematikus ágzatok

21. megjegyzi, hogy a nemzetközi fórumokon elismerték, hogy a fogyasztókat tájékoztatással és a pénzügyi piacok szabályozásával védeni kell, mivel a pénzügyi piacok bonyolultsága miatt bárki kiszolgáltatott fogyasztóvá válhat; megállapítja, hogy ez a rendkívüli összetettség adott esetben túlzott adósságba taszíthatja a fogyasztót; megjegyzi, hogy a Bizottság egy közelmúltbeli tanulmánya szerint a pénzügyi intézmények és társaságok honlapjainak 70%-án alapvető hibákat tartalmazó reklámok és terméktájékoztatók jelennek meg, továbbá félrevezető a költségekről nyújtott tájékoztatás; hangsúlyozza, hogy a pénzügyi szolgáltató iparágnak többet kellene tennie annak érdekében, hogy világos és egyszerű ismertetőket biztosítsanak az általuk nyújtott termékek és szolgáltatások természetéről, és felszólítja az érdekelt feleket a fogyasztók pénzügyi ismereteit javító, hatékony programok kidolgozására;
22. kéri, hogy a tájékoztatást hatékonyabban juttassák célba és terjesszék valamennyi csatornán, ideértve nemcsak a hivatalos csatornákat, hanem a fogyasztói szervezeteket, valamint a regionális, városi és helyi szintű hivatalokat is, amelyek közelebb vannak a fogyasztókhoz, továbbá láthatóbbak és elérhetőbbek a számukra;
23. hangsúlyozza, hogy szükség van az elsősorban a kiszolgáltatott fogyasztókat célzó európai és tagállami szintű fellépésekre, összhangban az Eurobarométer legutóbbi felmérésének eredményeivel, melyek szerint a fogyasztók kevesebb, mint 50%-a tartja magát tájékozottnak és véli úgy, hogy megfelelő védelemben részesül; különösen a kiszolgáltatott csoportoknak okoz nehézséget az előttük álló alternatívák megértése, ők nincsenek tisztában a jogaikkal, ők szembesülnek több problémával, és ők azok, akik

probléma esetén nem mernek fellépni a saját érdekében;

24. hangsúlyozza, hogy a gyermekek és a fiatalok – akiket egyre inkább sújtanak a mozgásszegény életmód és az elhízás káros következményei – fogékonyabbak a magas zsír-, só- és cukortartalmú élelmiszerek hirdetéseire; üdvözli a vállalkozások által bevezetett önszabályozási kezdeményezéseket és magatartási kódexeket, melyek a gyermekek és fiatalok élelmiszerreklámokkal szembeni kitettségeinek korlátozására irányulnak (például a Bizottság által létrehozott Táplálkozás, Testmozgás és Egészség Európai Unió Platform keretében bevezetett kezdeményezéseket), és felszólítja valamennyi érdekeltet, hogy nyújtsanak hatékony oktatást és tájékoztatást a gyermekek és a fiatalok, valamint a nevelőik részére a kiegyensúlyozott étrend és az aktív, egészséges életvitel fontosságáról; e tekintetben alapos elemzést kér a Bizottságtól arról, hogy szükség van-e szigorúbb szabályokra a gyermekeket és fiatalokat célzó reklámtevékenység vonatkozásában; sürgeti a Bizottságot, hogy a gyermekek védelmét iktassa be a fogyasztóvédelmi menetrend kiemelt prioritásai közé, különös figyelemmel az agresszív vagy félrevezető televíziós és internetes reklámokra;
25. kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy bővítsék a fogyasztók ismereteit a termékbiztonság tekintetében, külön figyelmet szentelve a leginkább kiszolgáltatott fogyasztói csoportokra, például a gyermekekre és a várandós anyákra;
26. aggályainak ad hangot az online viselkedésalapú reklámok rutinszerű használatának a kiszolgáltatott fogyasztókra gyakorolt hatása, valamint a tolakodó – különösen a szociális médiát felhasználó – online hirdetési gyakorlatok kibontakozása kapcsán; ismételten felszólítja a Bizottságot, hogy 2012 végéig részletekbe menően elemezze a megtévesztő és agresszív reklámok kiszolgáltatott fogyasztókra – különösen a gyermekekre és a serdülőkorúakra – gyakorolt hatását;
27. rámutat, hogy a pénzügyi befektetési termékek hirdetései gyakran nem térnek ki kellő mértékben az ügyletek kockázataira, és túlhangsúlyozzák a lehetséges előnyöket, melyek viszont gyakran nem valósulnak meg, kitéve ezáltal a pénzügyi szolgáltatási termékek fogyasztóit a tőkevesztés kockázatának; felszólítja a Bizottságot, hogy vezessen be szigorúbb hirdetési szabályokat olyan összetett pénzügyi termékek esetében, amelyek a pénzügyi kockázatokat kellő mélységben esetleg nem ismerő lakossági befektetőket célozzák meg, ideértve az arra vonatkozó követelményt, hogy egyértelműen tájékoztassanak minden veszteségről, amelyet a befektető esetleg elszenvedhet;
28. úgy véli, hogy a gyermekek és a serdülőkorúak különösen ki vannak szolgáltatva az agresszív marketing- és reklámtevékenységnek; felszólítja a Bizottságot, hogy részletekbe menően elemezze a megtévesztő és agresszív reklámok kiszolgáltatott fogyasztókra – különösen a gyermekekre és a serdülőkorúakra – gyakorolt hatását;
29. hangsúlyozza, hogy a gyermekek és a serdülőkorúak kiszolgáltatottsága a távközlési technológiák – pl. okostelefonok és internetes játékok – használata terén különös erővel érvényesül; úgy véli, hogy az ezekből eredő túlzott mértékű díjfelhalmozás elkerülése érdekében védelmi intézkedéseket kell életbe léptetni;
30. megjegyzi, hogy a meglévő jogszabályok ellenére a fogyasztók továbbra is nehézségekbe ütköznek utazásaik alkalmával és gyakran kiszolgáltatott helyzetbe kerülnek – különösen, ha az őket érintő járatokat törlik vagy ha azok késnek –, és ez a

kiszolgáltatottság még fokozottabb, ha a fogyasztó valamilyen fogyatékoságban szenved; kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy tegyék meg a szükséges intézkedéseket a hatékonyabb tájékoztatás, valamint a kártérítési eljárásokhoz való hozzáférés biztosítása érdekében, kivált az utasok jogai és a menetdíjak átláthatósága tekintetében; kéri a Bizottságot, hogy az utasok jogaira vonatkozó uniós jogszabályok tervezett felülvizsgálata során vegye figyelembe a kiszolgáltatók helyzetét, különös tekintettel a mozgáskorlátozott vagy fogyatékkal élő személyekre, és igazítsa ki a kártérítések szintjét, feltételeit és mechanizmusait, biztosítva ugyanakkor, hogy azok jelenlegi szintje ne csökkenjen;

31. megjegyzi, hogy a szolgáltatások digitalizálása adott esetben kiszolgáltatottsági helyzetet eredményezhet azon fogyasztók számára, akik valamilyen okból nem rendelkeznek internet-hozzáféréssel vagy nem tudják azt használni, mivel ők nem tudják teljes mértékben kihasználni az online kereskedelem nyújtotta előnyöket, így kiszorulnak a belső piac jelentős részéből, miközben ugyanazon termékekért többet kell fizetniük vagy mások segítségére szorulnak; kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy segítsék elő a fogyasztói bizalom erősödését, ugyanakkor építsék le a határokon átnyúló e-kereskedelem előtt álló akadályokat egy olyan hatékony politika kidolgozásával, amely a digitális szakadék áthidalására irányuló valamennyi intézkedésében különös figyelmet fordít a kiszolgáltatók szükségleteire; felszólítja a tagállamokat és a Bizottságot, hogy – az összes európai polgár és fogyasztó javát szolgálva – gyorsítsák fel az európai digitális menetrend végrehajtását; hangsúlyozza, hogy ösztönözni kell általában a társadalom – és különösen a vállalkozások – arra irányuló erőfeszítéseit, hogy a kiszolgáltatók – ideértve az időseket – tájékoztatást kapjanak, és ők is teljes mértékben élvezhessék a digitalizálás előnyeit;
32. hangsúlyozza, hogy a legfőbb ellátó piacok liberalizációja növelte a versenyt, ami a fogyasztók előnyére válhat, amennyiben rendelkeznek a megfelelő információkkal, össze tudják hasonlítani az árakat, és szolgáltatót tudnak váltani; megjegyzi, hogy a fő szolgáltatási piacok – többek között az energetikai vagy a távközlési ágazat – átláthatóságának hiánya egyes esetekben további nehézségeket teremthetett általában véve a fogyasztók, és különösen a kiszolgáltatók számára az igényeiknek leginkább megfelelő díjcsomagok kiválasztása, a szolgáltatóváltás és a kiszámlázott tételek megértése tekintetében; felszólítja a Bizottságot, a tagállamokat és a vállalkozásokat, hogy tegyenek megfelelő intézkedéseket annak biztosítására, hogy általában véve a fogyasztók, és különösen a kiszolgáltatók egyértelmű, érthető és összehasonlítható információkat kapjanak a díjakról, a feltételekről és a jogorvoslati lehetőségekről, valamint hogy könnyen válthassanak szolgáltatót;
33. felszólítja a Bizottságot és a tagállamokat annak biztosítására, hogy a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelvre irányuló javaslat és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendeletre irányuló javaslat – amelyek jelenleg felülvizsgálat alatt állnak – biztosítson tényleges hozzáférést a kiszolgáltatók számára a díjmentes vagy a lehető legalacsonyabb díj ellenében nyújtott alternatív vitarendezéshez; felszólítja a Bizottságot, hogy vegyen fontolóra megfelelő mechanizmusokat annak biztosítására, hogy a kiszolgáltatók igényeit és jogait megfelelően figyelembe vegyék az uniós szintű, kollektív jogorvoslati rendszer esetleges létrehozásakor;

34. kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy működjenek együtt egy kiszolgáltatottsággal kapcsolatos, széleskörű és koherens politikai és jogalkotási stratégia elfogadásában, figyelembe véve az ide tartozó lehetséges helyzetek sokféleségét és összetettségét;

o

o o

35. utasítja elnökét, hogy továbbítsa a Parlament álláspontját a Tanácsnak és a Bizottságnak, valamint a tagállamok kormányainak és parlamentjeinek.