



## ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ: ПРИНЦИПИ И ИНСТРУМЕНТИ

Ефективната политика за защита на потребителите е гаранция, че единният пазар функционира правилно. Тази политика защитава правата на потребителите срещу търговците и предоставя допълнителна защита за уязвимите потребители. Правилата за защита на потребителите могат да подобрят пазарните резултати като цяло. Те насърчават по-справедливи пазари и, с по-добра информация за потребителите, подпомагат постигането на по-екологични и по-социални резултати. Предоставянето на повече права на потребителите и защитата на техните интереси са ключови цели на политиката на ЕС.

### ПРАВНО ОСНОВАНИЕ

Член 4, параграф 2, буква е) и членове 12, 114 и 169 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) и член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз.

### ЦЕЛИ

За да подкрепя интересите на потребителите и да осигурява високо равнище на защита, Съюзът трябва да защитава здравето, сигурността и икономическите интереси на потребителите. Той също така следва да подпомага правата на потребителите на информация, просвета и самоорганизиране с цел защита на техните интереси. Защитата на потребителите следва да бъде интегрирана във всички съответни области на политиката на ЕС.

### ДЕЙСТВИЯ

#### А. Общи

Програмата за действие на ЕС в областта на политиката за защита на потребителите се основава главно на [Новата програма за потребителите](#), приета на 13 ноември 2020 г. Програмата представя актуализирана визия за политиката на ЕС за защита на потребителите за периода 2020—2025 г., озаглавена „Повишаване на издръжливостта на потребителите за постигане на устойчиво възстановяване“. Тя има за цел също така да отговори на непосредствените опасения на потребителите във връзка с пандемията от COVID-19.

Програмата обхваща пет основни приоритетни области:



- екологичен преход: справяне с новите предизвикателства пред правата на потребителите и възможностите за овластяване, произтичащи от екологичния преход, като се гарантира, че устойчивите продукти и начин на живот са достъпни за всички, независимо от географското положение или доходите;
- цифрова трансформация: създаване на по-безопасно цифрово пространство за потребителите, където техните права са защитени, и осигуряване на еднакви условия на конкуренция, за да се даде възможност на иновациите да доведат до по-нови и по-добри услуги за всички европейци;
- ефективно правоприлагане и правна защита: преодоляване на въздействието на COVID-19 върху правата на потребителите и справяне със заблуждаващите твърдения за екологосъобразност и нелоялните търговски практики при техниките за оказване на влияние онлайн и персонализирането. Въпреки че прилагането на правата на потребителите е преди всичко отговорност на националните органи, ЕС играе важна координираща и подкрепяща роля, която се основава на [Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите](#);
- задоволяване на специфичните потребности на потребителите: отчитане на потребностите на такива потребители, които в определени ситуации може да са уязвими и да се нуждаят от допълнителни предпазни мерки. Това може да се дължи на социални обстоятелства или особени характеристики на отделни лица или групи потребители;
- защита на потребителите в глобален контекст: гарантиране на безопасността на вносните стоки и защита на потребителите в ЕС от нелоялни практики, използвани от оператори извън ЕС, чрез надзор на пазара и по-тясно сътрудничество със съответните органи в държавите — партньори на ЕС.

Институциите на ЕС използват [индекса на условията за потребителите](#), за да проследяват политиката за защита на потребителите и да оценяват националните условия за потребителите в области като знание, доверие, съответствие и правоприлагане. Индексът разглежда и интеграцията на пазара на дребно в ЕС чрез трансгранични трансакции и растеж на електронната търговия. Той проучва скорошни купувачи, за да оцени резултатите на над 40 пазара въз основа на показатели като доверие, съпоставимост, избор и удовлетвореност на потребителите.

Освен това на 28 април 2021 г. стартира [програмата „Единен пазар“](#), за да се укрепят единният пазар и да се подпомогне възстановяването на Европа от COVID-19. С бюджет от 4,2 милиарда евро за периода 2021—2027 г. тя предлага всеобхватен пакет за подобряване на управлението на единния пазар, включително за финансовите услуги.

## **Б. Секторни мерки (2.2.2)**

### **1. Потребителски групи**

Институциите на ЕС дават приоритет на включването на групи, които представляват интересите на потребителите. Европейската консултативна група



на потребителите (ЕКГП) е основният форум на Комисията за консултация относно националните и европейските потребителски организации. Създадена с [Решение 2009/705/ЕО](#) на Комисията, ЕКГП може да съветва Комисията по въпроси, свързани с интересите на потребителите на равнище ЕС. През 2017 г. Съюзът прие [Регламент \(ЕС\) 2017/826](#), за да засили участието на потребителите в изготвянето на политиката на Съюза в областта на финансовите услуги за периода 2017—2020 г.

## 2. Образование на потребителите

ЕС интегрира образованието на потребителите в учебните програми за основните и средните училища. Пример за това е „Школата за потребителите“ (Consumer Classroom) — многоезичен европейски уебсайт за учители. Тя предлага обширна библиотека на тема образованието на потребителите и инструменти за обмен на уроци с ученици и връстници. Онлайн инструментът „[Dolceta](#)“ е насочен към обучители, учители и потребители и разглежда правата на потребителите, безопасността на продуктите и финансовата грамотност.

## 3. Информация за потребителите

По-доброто познаване на правата на потребителите може да повиши доверието. ЕС създаде Европейска мрежа от потребителски центрове (ECC-Network), които да предоставят съвети относно трансгранично пазаруване и жалби. FIN-NET разглежда жалби относно трансграничните финансови услуги. Комисията провежда кампании за информиране на потребителите и предлага практически ръководства. SOLVIT решава спорове, свързани с нарушения на правото на ЕС.

[Порталът „Вашата Европа“](#) играе важна роля, като дава достъп до по-добра информация за потребителската политика и обединява различни информационни източници в един справочен информационен център. Достъпът до информация беше подобрен чрез единна цифрова платформа ([Регламент \(ЕС\) 2018/1724](#)).

На 30 март 2022 г., като част от пакета за кръговата икономика, Комисията публикува [предложение за директива](#) за предоставяне на повече права на потребителите за екологичния преход чрез по-добра защита срещу нелоялни практики и по-добра информация. Основната цел на предложението е да се насърчат потребителите да избират екологосъобразни начини на действие, като им се предоставя необходимата информация.

## 4. Правоприлагане по отношение на правата на потребителите

Ефективното правоприлагане по отношение на правата на потребителите е толкова жизненоважно, колкото и тяхното съществуване. Основно националните публични органи се занимават с това правоприлагане. [Регламент \(ЕС\) 2017/2394](#) свързва тези органи чрез мрежа на ЕС, улесняваща обмена на информация и съвместните действия срещу нарушения на правото за защита на потребителите. Тази мрежа провежда координирани разследвания като интернет акции, за да гарантира спазването на изискванията на уебсайтовете.



## РОЛЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

Парламентът непрекъснато усъвършенства правилата на ЕС за защита на потребителите. Защитата на потребителите се е развила от просто стандартизиране на техническите стандарти до постигане на напредък по целта за „Европа на гражданите“. От 13 юни 2014 г. държавите членки прилагат национални закони от [Директивата за правата на потребителите](#), одобрена с огромно мнозинство от Парламента.

На 12 декември 2017 г. Парламентът одобри [Регламент \(ЕС\) 2017/2394](#) за засилване на сътрудничеството между националните органи, прилагащи законодателството за защита на потребителите.

След [новия търговски механизъм за потребителите](#) на Комисията, Парламентът прие [Директива \(ЕС\) 2019/2161](#) на 27 ноември 2019 г. с цел по-добро прилагане и модернизиране на правилата за потребителите. На 25 ноември 2020 г. се прие [Директива \(ЕС\) 2020/1828](#) за защита на колективните интереси на потребителите.

Освен законодателството на ЕС, Парламентът приема доклади по собствена инициатива, които да направляват политиките за защита на потребителите. Той подчерта увеличаването на бюджетните разпоредби за мерки за защита на потребителите и развитието на представителство на потребителите, особено в държавите, присъединили се към ЕС след 2004 г. На 13 септември 2018 г. беше приета [резолюция](#), в която се посочва, че разликите в качеството на продуктите на единния пазар представляват дискриминация.

На 25 ноември 2020 г. Парламентът прие [резолюция](#) относно устойчив единен пазар, в която се подчертава дълготрайността на продуктите, възможностите за поправка и предоставянето на знания на потребителите за вземане на устойчиви решения. На 28 март 2023 г. комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите (IMCO) прие [доклад](#) относно предоставянето на повече права на потребителите в контекста на екологичния преход чрез по-добра защита срещу нелоялни практики и по-добро информиране.

По време на кризата, предизвикана от COVID-19, защитата на потребителите стана жизненоважна за възстановяването на разходи за услуги и за борбата с невярната информация и продажбата на неизправно медицинско оборудване. На 23 март 2020 г. комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите отправи писмо до длъжностните лица на ЕС, в което настоятелно призовава за действия във връзка с кризата, предизвикана от COVID-19, и подчертава демократичния надзор. На 9 ноември 2020 г. по време на [вебинар](#)<sup>[1]</sup> за комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите беше обсъдено въздействието на COVID-19 върху вътрешния пазар, предприетите мерки и бъдещата подготовка. На 19 ноември членът на Комисията Дидие Рейндерс представи пред комисията IMCO новата [програма за потребителите](#), в която

---

[1]Milieu Consulting SRL, The impact of COVID-19 on the Internal Market and Consumer Protection — IMCO Webinar Proceedings (Въздействието на COVID-19 върху вътрешния пазар и защитата на потребителите — материали от вебинара на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите), публикация за комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите, Тематичен отдел по политики в областта на икономиката, науката и качеството на живота, Европейски парламент, Люксембург, 2020 г.



се прави оценка на въздействието на COVID-19 върху потребителите и се разглеждат дългосрочни политически теми, включително екологичния и цифровия преход, уязвимостта на потребителите, прилагането на правата и международното сътрудничество.

На 22 февруари 2021 г. на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите беше представено всеобхватно [проучване](#)<sup>[2]</sup>, в което се дава картина на въздействието на COVID-19 върху вътрешния пазар. В проучването се описват различните аспекти на въздействието на ограниченията върху свободното движение на стоки, услуги и хора — на равнището както на държавите членки, така и на ЕС. В него се отправят политически препоръки за това как би могло да се действа при бъдещи кризи, за да се даде възможност за продължаване на свободното движение, като например предоставянето на средства, които да бъдат използвани за разработването и възлагането на поръчки за бъдещи ваксини, и непрекъснатата координация на съответните правила на равнище ЕС.

Политиката за защита на потребителите в областта на онлайн и цифровите услуги е сфера, върху която Парламентът, и по-специално комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите се съсредоточават. През юни 2020 г. в поръчано от комисията IMCO [проучване](#)<sup>[3]</sup> относно модерирването на незаконно съдържание от страна на онлайн платформите беше установено, че съществува възможност правната рамка на ЕС да бъде укрепена, наред със съвместното регулиране от страна на онлайн платформите, за да се защитят потребителите от незаконно или вредно съдържание онлайн. Проучване, публикувано през юни 2021 г., анализира въздействието на целевата реклама върху рекламодателите, достъпа до пазара и избора на потребителите.

На 20 октомври 2020 г. Парламентът вече бе приел три резолюции, озаглавени „[Законодателен акт за цифровите услуги: подобряване на функционирането на единния пазар](#)“, „[Законодателен акт за цифровите услуги и въпросите, които възникват във връзка с основните права](#)“ и „[Законодателен акт за цифровите услуги: адаптиране на правилата в областта на търговското и гражданското право за търговските субекти, извършващи дейност онлайн](#)“, в които излага плана си как да се гарантира бъдещото функциониране на цифровия единен пазар, включително по-строга защита, за да се закрилят потребителите онлайн. Голяма част от съдържанието на докладите по собствена инициатива влезе в предложенията на Комисията, които бяха изменени и успешно гласувани в комисията IMCO през декември 2021 г. (2.1.7). [Законодателният акт за цифровите пазари](#) и [Законодателният акт за цифровите услуги](#), които бяха приети от съзаконодателите на 14 септември и 19 октомври 2022 г., са от жизненоважно значение за защитата на потребителите в цифровата среда.

---

[2] Marcus, J. S. и др., The impact of COVID-19 on the Internal Market (Въздействието на COVID-19 върху вътрешния пазар), публикация за комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите, Тематичен отдел по политики в областта на икономиката, науката и качеството на живота, Европейски парламент, Люксембург, 2021 г.

[3] De Streef, A. и др., Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online (Модериране на незаконно съдържание от страна на онлайн платформите), публикация за комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите, Европейски парламент, Тематичен отдел по политики в областта на икономиката, науката и качеството на живота, Люксембург, 2020 г.



На 27 септември 2021 г. комисията IMCO проведе [изслушване](#) относно защитата на потребителите и автоматизираните инструменти за вземане на решения. По време на сесията беше разгледана защитата на потребителите от рисковете, свързани с изкуствения интелект, и подобряването на качеството на предоставяната им информация. Представители на потребителските групи, предприятията, академичните среди и сертифициращите органи споделиха впечатления относно настоящата рамка на ЕС, необходимите промени и предизвикателствата при правоприлагането. Членовете на комисията IMCO подчертаха, че регулаторната среда е надеждна. През май 2022 г. комисията проведе и [изслушване](#) относно цифровите паспорти на продуктите с цел повишаване на прозрачността и защитата на потребителите в цифровата ера.

На 7 април 2022 г. Парламентът прие [резолюция](#) относно правото на потребителите на поправка, насочена към дълготрайните и пригодните за ремонтване продукти. На 8 декември комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите [обсъди](#) предстоящото предложение на Комисията относно това право и начините за подобряване на гаранциите за потребителите за системни, икономически ефективни ремонти.

На 20 април 2022 г. комисията IMCO [обсъди](#) правата на потребителите при пазаруване извън ЕС, като включи предоговорната информация и защитата срещу нелоялни практики и клаузи.

За повече информация по тази тема посетете уебсайта на [комисията по вътрешен пазар и защита на потребителите](#).

Christina Ratcliff / Jordan De Bono / Barbara Martinello  
11/2023

