VARTOTOJŲ POLITIKA: PRINCIPAI IR PRIEMONĖS

Šioje faktų suvestinėje apžvelgiami pagrindiniai vartotojų politikos principai ir priemonės. Veiksminga vartotojų apsauga užtikrina sklandų bendrosios rinkos veikimą, skatina sąžiningą konkurenciją ir apsaugo vartotojų teises. Vartotojų politika taip pat gerinamos galimybės gauti informaciją, kad vartotojai galėtų priimti labiau informacija pagrįstus ir tvarius sprendimus. Pagrindiniai ES politikos tikslai – įgalinti vartotojus ir apsaugoti jų interesus.

TEISINIS PAGRINDAS

— Sutartis dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV): 4 straipsnio 2 dalies f punkte, 12, 114 ir 169 straipsniuose nustatytas ES vartotojų politikos teisinis pagrindas, pabrėžiant bendrą ES ir valstybių narių atsakomybę ir apibrėžiant jos tikslus.

— Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija: 38 straipsniu užtikrinama, kad visose ES politikos srityse būtų išlaikytas aukštas apsaugos lygis.

TIKSLAI

Siekdama remti vartotojų interesus ir užtikrinti aukšto lygio apsaugą, ES turi apsaugoti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus. Tuo tikslu siekiama:

— didinti vartotojų gebėjimą priimti informacija pagrįstus sprendimus ir

— užtikrinti jų teises į informaciją ir švietimą.

Vartotojų apsauga turėtų būti integruota į visas susijusias ES politikos sritis.

VEIKSMAI

A. Bendra informacija

2025 m. lapkričio mėn. Komisija paskelbė „Vartotojų darbotvarkę iki 2030 m. ir vartotojams bendrojoje rinkoje skirtą veiksmų planą“, numatydama konkrečius veiksmus vartotojų apsaugai ES stiprinti. Darbotvarkėje išdėstyta ES vartotojų politikos strateginė vizija, apimanti keturias pagrindines prioritetines sritis.

— Veiksmų planas dėl vartotojų – šalinti kliūtis, trukdančias vartotojams pasinaudoti bendrosios rinkos teikiama nauda, visų pirma prekių, paslaugų ir transporto prieinamumo požiūriu.

— Skaitmeninis sąžiningumas ir vartotojų apsauga internete – užtikrinti, kad ES teisinė sistema atitiktų savo paskirtį skaitmeniniame amžiuje ir geriau apsaugotų nepilnamečius ir pažeidžiamesnius vartotojus tiek internete, tiek realiame gyvenime.

— Tvarus vartojimas – užtikrinti, kad vartotojai galėtų gauti tvarių produktų ir paslaugų, ir geriau apsaugoti juos nuo „žaliojo smegenų plovimo“.

— Veiksmingas vykdymo užtikrinimas ir teisių gynimas – apsaugoti vartotojus nuo rinkos dalyvių, neatsižvelgiant į jų įsisteigimo vietą. Nors už vartotojų teisių

užtikrinimą daugiausia atsakingos nacionalinės valdžios institucijos, ES atlieka svarbų vaidmenį koordinuodama tyrimus ir veiksmus ES masto įtariamų pažeidimų atvejais.

ES institucijos naudoja vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę, kad galėtų stebėti vartotojų politiką ir įvertinti nacionalines vartotojų sąlygas tokiose srityse kaip žinios, pasitikėjimas, atitiktis ir vykdymo užtikrinimas. Rezultatų suvestinėje taip pat nagrinėjama ES mažmeninės rinkos integracija per tarpvalstybinius sandorius ir e. prekybos augimas. Sudarant suvestinę apklausiami neseniai apsipirkę pirkėjai, kad būtų įvertinti daugiau kaip 40 rinkų rezultatų rodiklių, tokių kaip pasitikėjimas, palyginamumas, pasirinkimas ir vartotojų pasitenkinimas.

B. Sektoriaus priemonės (2.2.2)

1. Vartotojų grupės

ES institucijos teikia pirmenybę vartotojų interesams atstovaujančių grupių įtraukimui. Vartotojų politikos patariamoji grupė (CPAG) yra pagrindinis Komisijos forumas, kuriame dėl naujosios vartotojų darbotvarkės įgyvendinimo konsultuojamasi su nacionaliniais ir Europos vartotojų politikos suinteresuotaisiais subjektais.

Grupė papildo kitus esamus Komisijos subjektus, visų pirma Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (CPC) grupę ir Vartotojų politikos tinklą (CPN).

Grupė pakeičia Komisijos sprendimu 2009/705/EB įsteigtą Europos vartotojų konsultacinę grupę (ECCG), kurios įgaliojimai baigėsi 2019 m. liepą.

2. Vartotojų informavimas

Geresnės vartotojų teisių žinios gali suteikti daugiau pasitikėjimo. ES įsteigė Europos vartotojų centrus (ECC-Net), kurie pataria apsipirkimo užsienyje klausimais ir nagrinėja vartotojų skundus. Tinklas teikia informaciją ir konsultacijas vartotojams apie jų teises ES ir padeda jiems spręsti ginčus su prekybininkais kitose ES šalyse. Komisija vykdo vartotojų informavimo kampanijas ir teikia praktines gaires.

Svarbų vaidmenį atlieka portalas „Your Europe“, suteikiantis prieigą prie išsamesnės informacijos apie vartotojų politiką ir pateikiantis įvairius informacijos šaltinius viename informacijos centre. Todėl buvo pagerinta prieiga prie informacijos, kaip numatyta reglamente, kuriuo sukuriami bendrieji skaitmeniniai vartai (Reglamentas (ES) 2018/1724).

Dalį žiedinės ekonomikos dokumentų rinkinio sudaro direktyva, kuria vartotojai įgalinami dalyvauti žaliojoje pertvarkoje, siekiant geresne apsauga nuo nesąžiningos veiklos ir geresniu informavimu (Direktyva (ES) 2024/825) pagerinti vartotojų apsaugą skatinant tvaresnius vartojimo modelius ir vengiant klaidinančių ekologiškumo teiginių.

3. Vartotojų teisių užtikrinimas

Nacionalinės institucijos yra atsakingos už vartotojų teisės aktų vykdymo užtikrinimą. Sprendžiant tarpvalstybinius klausimus, jų veiksmai gali būti koordinuojami ES lygmeniu. Veiksmingas vartotojų teisių užtikrinimas yra ne mažiau svarbus nei pačios teisės. Reglamentu dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą (Reglamentas (ES) 2017/2394) šios institucijos sujungiamos per ES tinklą, sudarant palankesnes sąlygas keistis informacija ir bendradarbiauti

kovojant su vartotojų apsaugos teisės pažeidimais. Siekdamas užtikrinti interneto svetainių atitiktį, šis tinklas atlieka koordinuotus tyrimus, įskaitant interneto patikras.

2019 m. priimta Modernizavimo direktyva (Direktyva (ES) 2019/2161) siekiama sustiprinti ES vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimą. Direktyva, atsižvelgiant į skaitmenizacijos raidą, buvo atnaujintos esančios taisyklės.

Be to, vartotojai gali prašyti apsaugoti savo kolektyvinius interesus ES pateikdami atstovaujamuosius ieškinius, pvz., atstovaujančiųjų subjektų pareikštus teisinius ieškinius pagal Direktyvą dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus (Direktyva (ES) 2020/1828).

EUROPOS PARLAMENTO VAIDMUO

A. Bendra informacija

Parlamentas nuolat pasisako už vartotojų teisių stiprinimą ir siekia patobulinti ES vartotojų apsaugos taisykles. Tai darydamas Parlamentas ypač atsižvelgia į naujus klausimus, kurie gali turėti įtakos vartotojams, pavyzdžiui, į žaliąją ir skaitmeninę pertvarką.

Parlamentas ne tik atlieka vienos iš teisėkūros institucijų vaidmenį priimant teisės aktus, bet ir:

— priima pranešimus savo iniciatyva, kuriais vadovaujamasi formuojant vartotojų apsaugos politiką;

— reguliariai rengia viešuosius klausymus ir keičiasi informacija su atitinkamais suinteresuotaisiais subjektais, kad padėtų veiksmingai įgyvendinti ES taisykles ir užtikrinti jų vykdymą, taip pat viešai tikrintų įmones, kurių verslo modeliai ir praktika gali daryti didelį poveikį vartotojams ir rinkos dinamikai.

Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos (IMCO) komiteto užsakytame 2024 m. tyrime pateikiama išsami pagrindinių su vartotojų apsauga susijusių teisės aktų apžvalga[1].

B. Tvarūs ir saugūs produktai vartotojams

2022 m. balandžio mėn. Parlamentas priėmė rezoliuciją dėl vartotojų teisės į remontą, skirtą ilgalaikiams ir pataisomiems gaminiams. Direktyva dėl bendrųjų taisyklių, kuriomis skatinamas prekių taisymas (Direktyva (ES) 2024/1799), buvo priimta 2024 m. birželio mėn. ir įsigaliojo kitą mėnesį.

2025 m. liepos 9 d. Parlamentas priėmė rezoliuciją dėl gaminių saugos ir atitikties teisės aktų reikalavimams e. prekybos ir importo iš ES nepriklausančių šalių kontekste. Rezoliucijoje siūlomos priemonės, kuriomis siekiama užtikrinti saugesnę ir sąžiningesnę rinką tiek vartotojams, tiek įmonėms, ir siekiama spręsti problemas, kylančias dėl didėjančio į ES įvežamų reikalavimų neatitinkančių prekių kiekio.

Dėl to Parlamentas taip pat derėjosi su teisėkūros institucijomis dėl naujojo Žaislų saugos reglamento, kuriuo siekiama užtikrinti, kad žaislai atitiktų aukščiausius saugos standartus ir sumažėtų nesaugių žaislų kiekis ES rinkoje.

---

[1]*EU Mapping: Overview of Internal Market and Consumer Protection related legislation* („ES veiklos planavimas. Su vidaus rinka ir vartotojų apsauga susijusių teisės aktų apžvalga“), Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto užsakytas tyrimas, Ekonomikos, mokslo ir gyvenimo kokybės politikos teminis skyrius, Europos Parlamentas, Liuksemburgas, 2024 m., p. 38–41.

C. Vartotojų apsaugos skaitmeniniame pasaulyje priemonės

Vartotojų politika, susijusi su internetinėmis ir skaitmeninėmis paslaugomis, yra sritis, kuriai Parlamentas ir ypač IMCO komitetas skyrė daugiausia dėmesio.

2020 m. spalio mėn. Parlamentas priėmė tris rezoliucijas – „Skaitmeninių paslaugų aktas: bendrosios rinkos veikimo gerinimas“, „Skaitmeninių paslaugų aktas ir su pagrindinėmis teisėmis susiję klausimai“ ir „Skaitmeninių paslaugų aktas: komercinės ir civilinės teisės nuostatų pritaikymas internetinei komercinių subjektų veiklai“, kuriose išdėstė savo požiūrį, kaip sustiprinti bendrosios skaitmeninės rinkos veikimą, įskaitant griežtesnę vartotojų apsaugą internete. Didelė Parlamento rezoliucijų turinio dalis buvo įtraukta į Komisijos pasiūlymus, kurie buvo iš dalies pakeisti ir už kuriuos IMCO komitetas balsavo 2021 m. gruodžio mėn. (2.1.7). Skaitmeninių rinkų aktas ir Skaitmeninių paslaugų aktas yra labai svarbūs vartotojų apsaugai skaitmeninėje aplinkoje, nes jais nustatoma išsami reguliavimo sistema, kuria siekiama užtikrinti sąžiningą konkurenciją, didinti skaidrumą ir apsaugoti naudotojus nuo žalingos ar neteisėtos interneto praktikos ir produktų.

2025 m. balandžio mėn. IMCO komitetas surengė viešąjį klausymą dėl nepilnamečių apsaugos internete. Posėdyje daugiausia dėmesio skirta įvairiems klausimams, su kuriais susiduria nepilnamečiai kaip pažeidžiami vartotojai, naudodamiesi socialine žiniasklaida ir interneto platformomis.

Jis taip pat surengė keitimąsi nuomonėmis dėl nepriklausomos, atviros ir sveikos skaitmeninės aplinkos Europos vartotojams kūrimo, kuriame daugiausia dėmesio skirta pagrindiniams iššūkiams, su kuriais susiduria vartotojai platformų ekonomikoje.

Šią faktų suvestinę parengė Europos Parlamento Ekonomikos ir augimo teminis skyrius. Daugiau informacijos šia tema pateikiama Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto interneto svetainėje.

Fabiola VALENTINI / Maria Clara PESSOA FERREIRA
04/2026