



## VARTOTOJŲ POLITIKA: PRINCIPAI IR PRIEMONĖS

Igyvendinant efektyvią vartotojų apsaugos politiką, užtikrinamas tinkamas bendrosios rinkos veikimas. Ši politika apsaugo vartotojų teises prekybininkų atžvilgiu ir suteikia papildomą pažeidžiamų vartotojų apsaugą. Vartotojų apsaugos taisyklės gali pagerinti bendrus rinkos rezultatus. Jos skatina sąžiningesnes rinkas ir, geriau informuojant vartotojus, padeda siekti geresnių ekologinių ir socialinių rezultatų. Pagrindiniai ES politikos tikslai — įgalinti vartotojus ir apsaugoti jų interesus.

### TEISINIS PAGRINDAS

Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 4 straipsnio 2 dalies f punktas, 12, 114 ir 169 straipsniai bei Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnis.

### TIKSLAI

Siekdama remti vartotojų interesus ir užtikrinti aukšto lygio apsaugą, Sąjunga turi apsaugoti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus. Be to, ji turėtų propaguoti vartotojų teisę į informaciją, švietimą ir teisę burtis į organizacijas savo interesams apsaugoti. Vartotojų apsauga turėtų būti integruota į visas susijusias ES politikos sritis.

### VEIKSMAI

#### A. Bendra informacija

ES veiksmų programa vartotojų politikos srityje grindžiama 2020 m. lapkričio 13 d. priimta [Naujaja vartotojų darbotvarke](#). Darbotvarkėje pateikiama atnaujinta 2020–2025 m. ES vartotojų politikos vizija, kurią apibūdina pavadinimas „Siekiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas“. Ja taip pat siekiama spręsti ir neatidėliotinas vartotojų problemas, susijusias su COVID-19 pandemija.

Darbotvarkė apima penkias pagrindines prioritetines sritis:

- žaliąją pertvarką, siekiant atremti naujus iššūkius, susijusius su vartotojų teisėmis, pasinaudoti žaliosios pertvarkos teikiamomis įgalėjimo galimybėmis ir užtikrinti, kad tausūs produktai ir gyvenimo būdas būtų prieinami visiems nepriklausomai nuo geografinės padėties ar pajamų;
- skaitmeninę pertvarką, siekiant kurti saugesnę skaitmeninę erdvę vartotojams, kurioje būtų saugomos jų teisės, ir užtikrinti vienodas sąlygas, kad būtų galima diegti inovacijas ir teikti naujesnes bei geresnes paslaugas visiems europiečiams;



- veiksmingą vykdymo užtikrinimą ir teisių gynimą, keliant COVID-19 poveikio vartotojų teisėms klausimą ir kovojant su klaidinančia informacija apie ekologiškumą bei nesąžininga komercine praktika, vykdoma naudojantis įtakos internete metodais ir personalizavimu. Nors už vartotojų teisių užtikrinimą visų pirma atsakingos nacionalinės valdžios institucijos, ES atlieka svarbų koordinavimo ir rėmimo vaidmenį, kuris grindžiamas [Reglamentu dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje](#);
- rūpinimąsi konkrečiais vartotojų poreikiais, atsižvelgiant į vartotojų, kuriems tam tikrais atvejais atsidūrus pažeidžiamoje padėtyje gali prireikti papildomų apsaugos priemonių, poreikius. Tokias situacijas gali lemti socialinės aplinkybės arba konkrečios asmenų ar vartotojų grupių ypatybės;
- vartotojų apsaugą pasauliniu mastu, užtikrinant importo saugą ir apsaugant ES vartotojus nuo nesąžiningos praktikos, kurią taiko ES nepriklausančių šalių veiklos vykdytojai, vykdant rinkos priežiūrą ir glaudžiau bendradarbiaujant su atitinkamomis ES šalių partnerių institucijomis.

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.

Be to, 2021 m. balandžio 28 d. buvo inicijuota [bendrosios rinkos programa](#), kuria siekiama sustiprinti bendrąją rinką ir padėti Europai atsigaivinti po COVID-19. Joje numatytas 4,2 mlrd. EUR biudžetas 2021–2027 m. ir visapusiškas priemonių paketas, kuriuo siekiama stiprinti bendrosios rinkos valdymą, be kita ko, finansinių paslaugų srityje.

## **B. Sektoriaus priemonės ([2.2.2](#))**

### **1. Vartotojų grupės**

ES institucijos teikia pirmenybę vartotojų interesams atstovaujančių grupių įtraukimui. Europos vartotojų konsultacinė grupė (ECCG) yra pagrindinis Komisijos forumas, skirtas nacionalinėms ir Europos vartotojų organizacijoms. Ši Komisijos [sprendimu 2009/705/EB](#) įsteigta grupė gali patarti Komisijai klausimais, kurie yra susiję su vartotojų interesais ES lygmeniu. 2017 m. Sąjunga priėmė [Reglamentą \(ES\) 2017/826](#), kuriuo vartotojai skatinami dalyvauti formuojant Sąjungos finansinių paslaugų politiką 2017–2020 m. laikotarpiu.

### **2. Vartotojų švietimas**

ES įtraukė vartotojų švietimą į pradinių ir vidurinių mokyklų programas. Viena iš tokių iniciatyvų yra „Vartotojų klasė“ – daugiakalbė europinė interneto svetainė mokytojams. Joje pateikiama gausi biblioteka vartotojų švietimui ir priemonės, kurios padeda dalytis pamokomis su mokiniais ir bendraamžiais. Internetinė priemonė „[Dolceta](#)“ skirta



instruktoriams, mokytojams ir vartotojams, taip pat pateikia informaciją apie vartotojų teises, produktų saugą ir finansinį raštingumą.

### 3. Vartotojų informavimas

Geresnės vartotojų teisių žinios gali suteikti daugiau pasitikėjimo. ES įsteigė Europos vartotojų centrus (EVC tinklas), kurie pataria apsipirkimo užsienyje klausimais ir nagrinėja vartotojų skundus. FIN-NET nagrinėja skundus dėl tarpvalstybinių finansinių paslaugų. Komisija vykdo vartotojų informavimo kampanijas ir teikia praktines gaires. SOLVIT sprendžia ginčus dėl ES teisės pažeidimų.

Svarbų vaidmenį atlieka [portalas „Your Europe“](#), suteikiantis prieigą prie patikslintos informacijos apie vartotojų politiką ir atliekantis vieno informacijos centro, telkiančio įvairius informacijos šaltinius, vaidmenį. Prieiga prie informacijos patobulinta bendraisiais skaitmeniniais vartais ([Reglamentas \(ES\) 2018/1724](#)).

2022 m. kovo 30 d. Komisija paskelbė žiedinės ekonomikos dokumentų rinkinio dalį – [pasiūlymą dėl direktyvos](#), kuria – geresne apsauga nuo nesažiningos veiklos ir geresniu informavimu – siekiama suteikti vartotojams daugiau galių dalyvauti žaliojoje pertvarkoje. Pagrindinis pasiūlymo tikslas – paskatinti vartotojus pirmenybę teikti ekologiškam pasirinkimui, suteikiant jiems būtiną informaciją.

### 4. Vartotojų teisių užtikrinimas

Veiksmingas vartotojų teisių užtikrinimas svarbus ne mažiau nei pačios teisės. Šiam vykdymo užtikrinimui daugiausia vadovauja nacionalinės valdžios institucijos. [Reglamentu \(ES\) 2017/2394](#) šios institucijos sujungiamos per ES tinklą, taip palengvinant keitimąsi informacija ir bendradarbiavimu grindžiamus veiksmus vartotojų apsaugos teisės pažeidimų atvejais. Siekdamas užtikrinti interneto svetainių atitiktį, šis tinklas atlieka koordinuotus tyrimus, pvz., interneto patikras.

## EUROPOS PARLAMENTO VAIDMUO

Parlamentas nuolat tobulina ES vartotojų apsaugos taisykles. Vartotojų apsauga pakito: pradėjusi nuo vien techninių standartų standartizavimo, ji žengia piliečių Europos tikslo link. Nuo 2014 m. birželio 13 d. valstybės narės įgyvendino [Vartotojų teisių direktyvoje](#) (Parlamentas ją priėmė didžiąja balsų dauguma) numatytus nacionalinės teisės aktus.

2017 m. gruodžio 12 d. Parlamentas patvirtino [Reglamentą \(ES\) 2017/2394](#), kuriuo siekiama stiprinti nacionalinių institucijų, užtikrinančių vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimą.

Atsižvelgdamas į Komisijos komunikatą [Naujos galimybės vartotojams](#), 2019 m. lapkričio 27 d. Parlamentas priėmė [Direktyvą \(ES\) 2019/2161](#) dėl geresnio vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo. 2020 m. lapkričio 25 d. buvo priimta [Direktyva \(ES\) 2020/1828](#) siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus.

Be ES teisės aktų, Parlamentas priima pranešimus savo iniciatyva, kuriais siekiama orientuoti vartotojų apsaugos politiką. Jis pabrėžė, kad reikia didesnių biudžeto asignavimų priemonėms, kurios yra skirtos vartotojams ir vartotojų atstovavimo plėtrai, ypač valstybėse narėse, įstojusiose į ES po 2004 m. 2018 m. rugsėjo 13 d. buvo



priimta [rezoliucija](#), kurioje teigiama, kad dvejopa produktų kokybė bendrojoje rinkoje yra diskriminacinė praktika.

2020 m. lapkričio 25 d. Parlamentas priėmė [rezoliucija](#) dėl tvarios bendrosios rinkos, kurioje pabrėžiamas gaminių patvarumas, taisomumas ir vartotojams suteikiamos žinios, kuriomis naudodamiesi jie galėtų priimti tvarius sprendimus. 2023 m. kovo 28 d. Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos (IMCO) komitetas priėmė [pranešimą](#) dėl geresnės apsaugos nuo nesažiningos veiklos ir geresnio informavimo siekiant suteikti vartotojams daugiau galių dalyvauti žaliwoje pertvarkoje.

Per COVID-19 krizę vartotojų apsauga tapo gyvybiškai svarbi kompensuojant paslaugas ir kovojant su klaidinga informacija bei netinkamos medicinos įrangos pardavimu. 2020 m. kovo 23 d. IMCO komitetas parašė laišką ES pareigūnams, kuriame primygtinai raginama imtis veiksmų dėl COVID-19 krizės ir pabrėžiama demokratinė priežiūra. 2020 m. lapkričio 9 d. IMCO komitetui skirtame [internetiniame seminare](#)<sup>[1]</sup> aptartas COVID-19 poveikis vidaus rinkai, priemonės, kurių imtasi, ir pasirengimas ateičiai. Lapkričio 19 d. Komisijos narys Didier Reynders pristatė IMCO komitetui naują [vartotojų darbotvarkę](#), kurioje įvertintas COVID-19 poveikis vartotojams ir nagrinėjamos ilgalaikės politikos temos, įskaitant žaliąją ir skaitmeninę pertvarkas, vartotojų pažeidžiamumą, teisių užtikrinimą ir tarptautinį bendradarbiavimą.

2021 m. vasario 22 d. IMCO komitetui buvo pristatytas išsamus COVID-19 poveikio vidaus rinkai [tyrimas](#)<sup>[2]</sup>. Jame įvardytas laisvo prekių, paslaugų ir asmenų judėjimo apribojimų, taikytų valstybių narių ir ES lygmeniu, poveikis. Be to, tyrime pateikiamos politikos rekomendacijos dėl to, kaip ateityje kovoti su krizėmis nesuvaržant laisvo judėjimo, pvz., skiriant lėšų būsimoms vakcinoms kurti ir įsigyti bei nenutrūkstamai koordinuojant atitinkamas taisykles ES lygmeniu.

Vartotojų politika internetinių ir skaitmeninių paslaugų srityse – tai sritis, kuriai Parlamentas ir ypač IMCO komitetas skiria itin daug dėmesio. 2020 m. birželio mėn. IMCO komiteto prašymu atliktame [tyrime](#)<sup>[3]</sup> dėl neteisėto turinio moderavimo, kurį vykdo interneto platformos, konstatuota, kad, siekiant apsaugoti vartotojus nuo neteisėto ar žalingo turinio internete, greta interneto platformų vykdomos bendro reguliavimo veiklos esama galimybių griežtinti ES teisinę sistemą. 2021 m. birželio mėn. paskelbtame tyrime buvo analizuojamas tikslinės reklamos poveikis reklamuotojams, patekimui į rinką ir vartotojų pasirinkimui.

2020 m. spalio 20 d. 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“. Jose apibūdinamas Parlamento planas, kaip ateityje turėtų būti užtikrintas bendrosios

---

[1]„Milieu Consulting“ SRL, The impact of COVID-19 on the Internal Market and consumer protection – IMCO Webinar Proceedings („COVID-19 poveikis vidaus rinkai ir vartotojų apsaugai. Internetinio seminario IMCO komitetui medžiaga“), Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto užsakyta publikacija, Ekonomikos, mokslo ir gyvenimo kokybės politikos teminis skyrius, Europos Parlamentas, Liuksemburgas, 2020.

[2]Marcus, J. S. ir kt., The impact of COVID-19 on the Internal Market („COVID-19 poveikis vidaus rinkai“), Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto užsakyta publikacija, Ekonomikos, mokslo ir gyvenimo kokybės politikos teminis skyrius, Europos Parlamentas, Liuksemburgas, 2021.

[3]De Streef, A. ir kt., Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online („Interneto platformų vykdomas neteisėto turinio moderavimas“), Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto užsakyta publikacija, Europos Parlamento Ekonomikos, mokslo ir gyvenimo kokybės politikos teminis skyrius, Liuksemburgas, 2020.



skaitmeninės rinkos veikimas, įskaitant geresnę vartotojų apsaugą internete. Didelė pranešimų savo iniciatyva 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](#), kuriuos teisėkūros institucijos priėmė 2022 m. rugsėjo 14 d. ir spalio 19 d., yra gyvybiškai svarbūs vartotojų apsaugai skaitmeninėje aplinkoje.

2021 m. rugsėjo 27 d. IMCO komitetas surengė [klausymą](#) dėl vartotojų apsaugos ir automatizuoto sprendimų priėmimo priemonių. Sesijos metu buvo kalbama kaip apsaugoti vartotojus nuo dirbtinio intelekto keliamos rizikos ir pagerinti jiems teikiamos informacijos kokybę. Vartotojų grupių, įmonių, akademinės bendruomenės ir sertifikavimo įstaigų atstovai pasidalijo įžvalgomis apie dabartinę ES sistemą, būtinus pokyčius ir vykdymo užtikrinimo iššūkius. IMCO komiteto nariai pabrėžė, kad reglamentavimo aplinka yra patikima. 2022 m. gegužės mėn. komitetas taip pat surengė [klausymą](#) dėl skaitmeninių gaminių pasų, siekdamas padidinti skaidrumą ir vartotojų apsaugą skaitmeniniame amžiuje.

2022 m. balandžio 7 d. Parlamentas priėmė [rezoliuciją](#) dėl vartotojų teisės į remontą, skirtą ilgalaikiams ir pataisomiems gaminiams. Gruodžio 8 d. IMCO komitetas [aptarė](#) būsimą Komisijos pasiūlymą dėl šios teisės ir dėl to, kaip sustiprinti vartotojų garantijas, susijusias su sistemingu ir ekonomiškai efektyviu remontu.

2022 m. balandžio 20 d. IMCO komitetas [aptarė](#) vartotojų teises apsiperkant už ES ribų, įskaitant ikisutartinę informaciją ir apsaugą nuo nesąžiningos praktikos ir sąlygų.

Daugiau informacijos šia tema pateikiama [Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto](#) interneto svetainėje.

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

