



## Nowy program na rzecz konsumentów: Komisja Europejska zamierza wzmocnić pozycję konsumentów, by mogli oni stać się siłą napędową transformacji

Bruksela, 13 listopada 2020 r.

Komisja Europejska uruchomiła dziś [nowy program na rzecz konsumentów](#), aby umożliwić europejskim konsumentom odgrywanie aktywnej roli w transformacji ekologicznej i cyfrowej. Program ten dotyczy również sposobów zwiększenia ochrony i odporności konsumentów w trakcie i po zakończeniu pandemii COVID-19, która przyniosła z sobą wiele poważnych wyzwań mających wpływ na codzienne życie konsumentów. Konkretniej rzecz ujmując, w programie przedstawiono priorytety i kluczowe działania, które wraz z państwami członkowskimi należy podjąć na szczeblu europejskim i krajowym w ciągu najbliższych 5 lat. Będą one obejmowały m.in. nowy wniosek ustawodawczy mający na celu zapewnienie konsumentom lepszych informacji na temat zrównoważonego rozwoju, dostosowanie obowiązujących przepisów do transformacji cyfrowej, a także plan działania dotyczący bezpieczeństwa produktów z Chinami.

Wiceprzewodnicząca ds. wartości i przejrzystości, Věra **Jourová**, powiedziała: „*Chcemy wzmocnić pozycję konsumentów, aby mogli oni wnieść swój wkład w transformację ekologiczną i cyfrową. Jednocześnie musimy zadbać o to, by nasze przepisy chroniące prawa konsumentów nadążały za obecnymi realiami cyfrowymi, w szczególności dzięki energicznemu egzekwowaniu przepisów i większej odpowiedzialności platform internetowych.*”

Komisarz do spraw wymiaru sprawiedliwości i konsumentów, Didier **Reynders**, stwierdził: „*Europejscy konsumenci znajdują się w centrum globalnych zmian. Ich zachowanie może mieć w kontekście tych zmian duże znaczenie. Konsumenci muszą mieć możliwość podejmowania decyzji pod kątem zrównoważoności i muszą mieć pewność, że ich prawa będą chronione w każdych okolicznościach. Nowy program wprowadza środki, które promują sprawiedliwe cyfrowe i ekologiczne społeczeństwo i uwzględniają to, że zachowania konsumentów przekraczają granice poszczególnych państw członkowskich.*”

### Prawa konsumentów w dobie kryzysu związanego z COVID-19

Czy to oszustwa internetowe, czy też anulowanie usług turystycznych – pandemia COVID-19 ma skutki dla wielu obszarów życia konsumentów. Komisja będzie kontynuowała walkę z oszustwami wobec konsumentów we współpracy z [siecią współpracy w dziedzinie ochrony konsumenta](#) oraz w dialogu z platformami i wszystkimi właściwymi podmiotami. Ponadto Komisja będzie nadal dbała o ochronę praw podróżnych i pasażerów w UE w przypadku odwołania podróży. Komisja przeanalizuje długoterminowy wpływ COVID-19 na wzorce konsumpcji obywateli UE, co posłuży za podstawę przyszłych inicjatyw politycznych.

### Wzmocnienie pozycji konsumentów i zapewnienie lepszej ochrony

W nowym programie na rzecz konsumentów przedstawiono wizję polityki konsumenckiej UE na lata 2020–2025, która skupia się na pięciu kluczowych obszarach priorytetowych:

1. **Transformacja ekologiczna** – Komisja dąży do zapewnienia konsumentom dostępu do zrównoważonych produktów na rynku UE oraz lepszego informowania konsumentów, aby mogli oni podejmować świadome decyzje. W przyszłym roku Komisja przedstawi wniosek dotyczący przekazywania konsumentom lepszej jakości informacji na temat zrównoważonego charakteru produktów oraz zwalczania praktyk, takich jak pseudoekologiczny marketing lub przedwczesna utrata przydatności. Komisja będzie również promowała naprawę produktów i zachęcała do korzystania z bardziej zrównoważonych produktów o zamkniętym cyklu życia. Transformacja ekologiczna nie może się odbywać bez przedsiębiorstw – Komisja jest zdecydowana współpracować z podmiotami gospodarczymi w celu zachęcania ich do podejmowania zobowiązań na rzecz zrównoważonej konsumpcji wykraczających poza działania wymagane z mocy prawa.
2. **Transformacja cyfrowa** – transformacja cyfrowa radykalnie zmienia życie konsumentów, gdyż oferuje im nowe możliwości, ale stawia przed nimi również wyzwania. Celem Komisji jest

przeciwdziałanie internetowym praktykom handlowym, które naruszają prawo konsumentów do podejmowania świadomych decyzji, wykorzystują popełniane przez nich błędy poznawcze lub zniekształcają ich procesy podejmowania decyzji, takim jak interfejsy typu „dark patterns” i ukryta reklama. Interesy konsumentów powinny być ponadto odpowiednio uwzględniane przy ustalaniu przepisów regulujących gospodarkę cyfrową i wymogów dotyczących sztucznej inteligencji. Aby dostosować obecne przepisy do postępującej cyfryzacji i wzrostu liczby produktów podłączonych do sieci, Komisja dokona również przeglądu dyrektywy dotyczącej [bezpieczeństwa produktów](#). Ponieważ istnieje potrzeba wzmocnienia ochrony konsumentów w odniesieniu do cyfryzacji sektora detalicznych usług finansowych, przeglądowi zostaną poddane także dyrektywa w sprawie [umów o kredyt konsumencki](#) i dyrektywa w sprawie [sprzedaży usług finansowych](#).

3. **Skuteczne egzekwowanie praw konsumentów** – chociaż egzekwowanie praw konsumentów leży w gestii państw członkowskich, Komisja odgrywa tu rolę koordynującą i wspierającą. Komisja będzie wspierała państwa członkowskie w terminowym wdrażaniu i egzekwowaniu prawa ochrony konsumentów, w tym za pośrednictwem sieci współpracy w dziedzinie ochrony konsumenta. Komisja będzie również wspierała organy krajowe, np. poprzez wdrożenie zestawu innowacyjnych narzędzi elektronicznych w celu wzmocnienia zdolności organów krajowych do zwalczania nielegalnych praktyk handlowych w internecie oraz identyfikacji niebezpiecznych produktów.
4. **Szczególne potrzeby niektórych grup konsumentów** – niektóre grupy konsumentów, np. dzieci, osoby starsze lub osoby niepełnosprawne, mogą być w pewnych sytuacjach szczególnie podatne na zagrożenia i potrzebować szczególnych zabezpieczeń. Komisja przeanalizuje wymogi w zakresie norm dotyczących produktów opieki nad dziećmi. W odniesieniu do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, spotęgowanej przez kryzys związany z COVID-19, Komisja zwiększy środki finansowe na poprawę w państwach członkowskich doradztwa dotyczącego zadłużenia. Komisja będzie również wspierała inicjatywy zapewniające lokalne doradztwo dotyczące dostępu do informacji – w internecie i poza nim.
5. **Współpraca międzynarodowa** – w zglobalizowanym świecie, w którym zakupy dokonywane w internecie przekraczają granice, współpraca z partnerami międzynarodowymi stała się kluczowa. W 2021 r. Komisja opracuje wraz z Chinami plan działania na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa produktów sprzedawanych w online. Od 2021 r. Komisja będzie również opracowywała wsparcie regulacyjne, pomoc techniczną i budowanie zdolności dla partnerskich regionów UE, w tym regionów w Afryce.

## Dalsze działania

Komisja przedstawi inicjatywy zapowiedziane w programie i oczekuje na szeroko zakrojony dialog ze wszystkimi zainteresowanymi stronami na temat priorytetów i działań oraz metod współpracy służących wspólnemu propagowaniu ochrony konsumentów w nadchodzących latach.

## Kontekst

UE posiada solidne ramy ochrony konsumentów wypracowane na przestrzeni wielu lat, a ostatnio wzmocnione dzięki szeregowi inicjatyw ustawodawczych, z których konsumenci w UE będą korzystać w nadchodzących latach, w tym w ramach [nowego ładu dla konsumentów](#) z 2018 r.

Nowy program na rzecz konsumentów opiera się na programie na rzecz konsumentów z 2012 r. i jest wynikiem intensywnych przygotowań i dyskusji z zainteresowanymi stronami. W czerwcu 2020 r. Komisja rozpoczęła ogólnounijne [otwarte konsultacje publiczne na temat nowej europejskiej polityki konsumenckiej](#) na kolejny okres. Konsultacje publiczne dostarczyły cennego wkładu w opracowanie nowego programu na rzecz konsumentów i wykazały ogólne poparcie dla jego głównych priorytetów, w tym dla potrzeby reagowania na pandemię COVID-19. Program ten stanowi uzupełnienie innych inicjatyw Komisji, takich jak [Zielony Ład](#) i [plan działania UE dotyczący gospodarki o obiegu zamkniętym](#), a także zapewni uwzględnienie priorytetów konsumenckich przy wdrażaniu [wieloletnich ram finansowych](#).

## Więcej informacji:

[Nowy program na rzecz konsumentów: poprawa odporności konsumentów na potrzeby trwałej odbudowy](#)

[Nowy program na rzecz konsumentów – zestawienie informacji](#)

[Strategia na rzecz konsumentów](#)

Kontakty z mediami:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Katarzyna KOLANKO](#) (+ 32 2 296 34 44)

[Jördis FERROLI](#) (+32 2 299 27 29)

Zapytania od obywateli: Serwis [Europe Direct](#) – tel. [ [00 800 67 89 10 11](#) ] lub [e-mail](#)

Related media

[Shopping areas](#)