
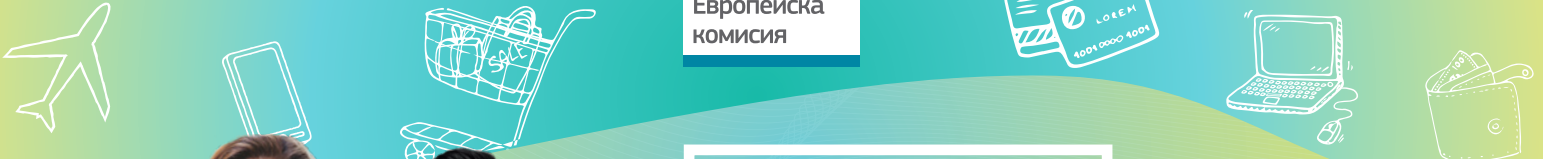




Европейска
комисия



НОВА ПРОГРАМА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ДЕЙСТВИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ В ПЕРИОДА 2020—2025 Г.

Информационен документ, ноември 2020 г.
#NewConsumerAgenda

През последните пет десетилетия Европейският съюз въведе солиден набор от политики и правила, гарантиращи много високо равнище на защита и силни права за потребителите. Новата програма за потребителите се основава на тези постижения и очертава начините за насърчаване на тези права, като същевременно осигурява защита и предоставя възможности за потребителите както в условията на настоящата пандемия, така и през идните години.



Потребителските разходи представляват 54 %
от БВП на ЕС

Какво ще бъде въздействието на новата програма за потребителите върху потребителите в ЕС?

Новата програма за потребителите има за цел да отговори на нуждите на потребителите по време на пандемията от COVID-19 и след нея. В нея се определя дългосрочна визия до 2025 г. и се въвеждат конкретни действия в пет ключови области, за да се защитят потребителите и да им се даде възможност да играят активна роля в екологичния и цифровия преход.

Правата на потребителите след пандемията от COVID-19

Европейската комисия ще отговори на основните опасения на потребителите, предизвикани от пандемията, като:

- ✓ Продължи да защитава правата на потребителите в сектора на пътуванията
- ✓ Проучи дългосрочното въздействие на COVID-19 върху моделите на потребление на европейците
- ✓ Продължи усилията за справяне със заблуждаващите практики, нелоялните търговски практики и измамите, засягащи потребителите.

Пет ключови области на новата програма за потребителите



1. ЕКОЛОГИЧЕН ПРЕХОД

възможност за потребителите да играят активна роля

Потребителите са готови да плащат повече за продукти с по-голяма трайност. Когато потребителите получават по-добра информация за трайността на продуктите, продажбите на най-дълготрайните версии на продуктите може почти да се утроят.



По-добро информиране на потребителите относно характеристиките, свързани с екологичната устойчивост на продуктите, като например тяхната трайност или възможността за ремонт



Защита на потребителите от определени практики, например заблуждаващи твърдения за екологосъобразност или преждевременно излизане от употреба, и осигуряване на достъп до надеждна информация



Насърчаване на ангажиментите на предприятията за действия в подкрепа на устойчивото потребление, надхвърлящи правните задължения



Ремонт на продукти и насърчаване на закупуването на по-устойчиви и кръгови продукти → преразглеждане на [Директивата относно продажбата на стоки след 2022](#)



2. ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦИЯ

гарантиране, че потребителите са защитени както офлайн, така и онлайн

В сравнение с 2009 г. делът на онлайн купувачите почти се е удвоил — от 32 % на 60 %.



Засилване на защитата на потребителите в контекста на цифровизацията на финансовите услуги за непрофесионални клиенти → преразглеждане на [Директивата за потребителските кредити](#) и [Директивата относно дистанционната търговия на финансови услуги](#)



Справяне с новите предизвикателства пред безопасността на продуктите, породени от новите технологии и онлайн продажбите → преразглеждане на [Директивата относно общата безопасност на продуктите](#)



Гарантиране на защитата на потребителите и защита на основните права във връзка с изкуствения интелект → предложение за хоризонтален правен инструмент за определяне на изискванията за изкуствения интелект



Справяне с онлайн търговски практики, които не зачитат правата на потребителите → актуализиране на ръководствата относно [Директивата за нелоялните търговски практики](#) и [Директивата за правата на потребителите](#) и анализ на необходимостта от допълнително законодателство или други действия



3. ЕФЕКТИВНО ПРАВОПРИЛАГАНЕ И ПРАВНА ЗАЩИТА

гарантиране, че всички потребители се възползват в пълна степен от своите права

Комисията ще подкрепи държавите членки при прилагането на [наскоро актуализираните правила за защита на потребителите](#), които ще укрепят правата на потребителите, ще осигурят по-голяма справедливост в областта на цифровите технологии, по-строги санкции и ефективен механизъм за колективна правна защита в случай на масова вреда.



Координиране и подкрепа на работата в областта на правоприлагането на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (СОЗП) за борба с незаконните практики



Подпомагане на органите чрез предоставяне на общи и иновативни електронни инструменти за онлайн разследвания



Оценка на инструментариума на органите за справяне с практиките, нарушаващи правото на ЕС в областта на защитата на потребителите -> оценка на [Регламента за СОЗП](#)

4. УЯЗВИМОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

повишаване на осведомеността на потребителите, като се отчитат нуждите на различните потребителски групи

Подкрепа за потребителите, които са по-уязвими от останалите поради специфични нужди от информация, например деца, възрастни хора или хора с увреждания.



Подобряване на достъпността на услугите за дългово консултиране в държавите членки



Повишаване на безопасността на продуктите за деца - > преразглеждане на Директивата относно общата безопасност на продуктите и нови изисквания за безопасност на стандартите за продуктите за деца



Подкрепа за местни инициативи за предоставяне на съвети на потребителите, включително в отдалечени райони

5. ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В СВЕТОВЕН МАЩАБ

насърчаване на високо равнище на защита на потребителите в чужбина

Покупките от търговци извън ЕС са се увеличили от 17 % през 2014 г. на 27 % през 2019 г.



Създаване на план за действие с Китай за засилване на сътрудничеството в областта на безопасността на продуктите, продавани онлайн



Предоставяне на регулаторна подкрепа на страните партньори на ЕС