



Europos  
Komisija



## NAUJOJI VARTOTOJŲ DARBOTVARKĖ

### 2020–2025 EUROPOS VARTOTOJŲ APSAUGOS VEIKSMAI

2020 m. lapkričio mėn. informacijos suvestinė  
#NewConsumerAgenda

*Per pastaruosius penkis dešimtmečius Europos Sąjunga įdiegė stiprų politikos kryptių ir taisyklių rinkinį, kuriuo užtikrinama labai aukšto lygio vartotojų apsauga ir tvirtos jų teisės. Remiantis šiais pasiekimais Naujojoje vartotojų darbotvarkėje nustatyta, kaip skatinti šias teises, kartu apsaugant vartotojus ir suteikiant jiems galių dabartinės pandemijos aplinkybėmis bei ateityje.*



Vartotojų išlaidos sudaro 54 proc. ES BVP

## Kokį poveikį Naujoji vartotojų darbotvarkė turės ES vartotojams?

Naujaja vartotojų darbotvarkė siekiama patenkinti vartotojų poreikius per COVID-19 pandemiją ir po jos. Joje išdėstyta ilgalaikė vizija iki 2025 m. ir numatyti konkretūs veiksmai penkiose pagrindinėse srityse, siekiant apsaugoti vartotojus ir suteikti jiems galimybę aktyviai dalyvauti žaliajoje ir skaitmeninėje pertvarkoje.

## Vartotojų teisės po COVID-19 pandemijos

Europos Komisija šiais būdais spręs dėl pandemijos vartotojams kylančias problemas:

- ✓ toliau gins vartotojų teises kelionių sektoriuje
- ✓ nagrinės ilgalaikį COVID-19 poveikį europiečių vartojimo įpročiams
- ✓ toliau spręs vartotojų apgaudinėjimo, nesažiningos rinkodaros praktikos ir sukčiavimo problemas.

# Penkios pagrindinės Naujosios vartotojų darbotvarkės sritys



## 1. ŽALIOJI PERTVARKA

suteikti vartotojams galių aktyviai joje dalyvauti

Vartotojai yra pasirengę daugiau mokėti už ilgaamžiškesnius produktus. Kai vartotojai gauna kokybiškesnės informacijos apie produktų ilgaamžiškumą, ilgaamžiškiausių produktų gali būti parduodama beveik trigubai daugiau.



Geriau informuoti vartotojus apie produktų aplinkosauginio tvarumo savybes, pvz., jų ilgaamžiškumą arba taisymo galimybes



Apsaugoti vartotojus nuo tam tikros praktikos, pvz., ekologinio manipuliavimo ar ankstyvo nusidėvėjimo, ir užtikrinti, kad jie galėtų gauti patikimą informaciją



Skatinti įmones imtis tvaraus vartojimo veiksmų, neapsiribojant tik teisiniais įsipareigojimais



Taisyti produktus ir skatinti pirkti tvaresnius, žiedinės paskirties produktus → peržiūrėti [Direktyvą dėl prekybos prekėmis po 2022 m.](#)



## 2. SKAITMENINĖ PERTVARKA

užtikrinti vienodą vartotojų apsaugą internete ir ne internete

Palyginti su 2009 m., pirkėjų internetu dalis padidėjo beveik dvigubai – nuo 32 proc. iki 60 proc.



Stiprinti vartotojų apsaugą atsižvelgiant į mažmeninių finansinių paslaugų skaitmeninimą → peržiūrėti [Vartojimo kredito direktyvą](#) ir [Nuotolinės prekybos finansinėmis paslaugomis direktyvą](#)



Spręsti naujas gaminių saugos problemas, kylančias dėl naujų technologijų ir internetinės prekybos → peržiūrėti [Bendros gaminių saugos direktyvą](#)



Užtikrinti vartotojų apsaugą ir apsaugoti pagrindines teises, susijusias su dirbtiniu intelektu → pasiūlymas dėl horizontaliojo teisės akto, kuriuo nustatomi dirbtinio intelekto reikalavimai



Spręsti internetinės prekybos praktikos, kuria nepaisoma vartotojų teisių, problemas → atnaujinti gairių dokumentus dėl [Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos](#) ir [Vartotojų teisių direktyvos](#), analizuoti papildomų teisės aktų arba kitų veiksmų poreikį



### 3. VEIKSMINGAS VYKDYMO UŽTIKRINIMAS IR TEISIŲ GYNIMAS, užtikrinti, kad visi vartotojai galėtų visapusiškai naudotis savo teisėmis

Komisija padės valstybėms narėms įgyvendinti [neseniai atnaujintas vartotojų taisykles](#), kuriomis bus sustiprintos vartotojų teisės, užtikrintas didesnis skaitmeninis teisingumas, griežtesnės sankcijos ir veiksmingas kolektyvinių ieškinių dėl masinės žalos mechanizmas.



Koordinuoti ir remti Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS) tinklo vykdymo užtikrinimo darbą siekiant kovoti su neteisėta veikla



Remti valdžios institucijas suteikiant bendras ir novatoriškas internetiniams tyrimams skirtas e. priemones



Įvertinti institucijų priemonių rinkinį, skirtą kovoti su praktika, kuria pažeidžiama ES vartotojų teisė, -> įvertinti [BVAS reglamentą](#)

### 4. VARTOTOJŲ PAŽEIDŽIAMUMAS

didinti vartotojų informuotumą, atsižvelgiant į įvairių vartotojų grupių poreikius

Remti vartotojus, kurie dėl specifinių informacijos poreikių yra labiau pažeidžiami nei kiti, pavyzdžiui, vaikus, vyresnio amžiaus žmones arba neįgaliuosius.



Gerinti galimybes naudotis konsultavimo skolų klausimais paslaugomis valstybėse narėse



Didinti vaikų priežiūros produktų saugą -> peržiūrėti Bendros gaminių saugos direktyvą ir naujus vaikų priežiūros produktų standartų saugos reikalavimus



Teikti paramą vietos iniciatyvoms, kuriomis vartotojams teikiamos konsultacijos, be kita ko, atokiose vietovėse

### 5. VARTOTOJŲ APSAUGA PASAULINIAME KONTEKSTE

skatinti aukšto lygio vartotojų apsaugą užsienyje

Pirkinių iš ES nepriklausančių šalių pardavėjų skaičius išaugo nuo 17 proc. 2014 m. iki 27 proc. 2019 m.



Parengti veiksmų planą su Kinija siekiant stiprinti bendradarbiavimą internetu parduodamų gaminių saugos srityje



Teikti reglamentavimo paramą ES šalims partnerėms