EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2013 03 14
COM(2013) 138 final

KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI, TARYBAI IR EUROPOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETUI

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos taikymas

Aukšto vartotojų apsaugos lygio pasiekimas
Pasitikėjimo vidaus rinka didinimas

KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI, TARYBAI IR EUROPOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETUI

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos taikymas

Aukšto vartotojų apsaugos lygio pasiekimas
Pasitikėjimo vidaus rinka didinimas

1. ĮVADAS

2005 m. gegužės 11 d. priimta Direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos[1] (toliau – direktyva) siekta padėti vartotojams išnaudoti vidaus rinkos privalumus, pašalinant dėl skirtingų nacionalinių taisyklių kildavusias reglamentavimo kliūtis, kurios atgrasydavo įmones nuo prekių pardavimo ir pakirsdavo vartotojų pasitikėjimą prekių pirkimu ES.

Direktyva – svarbiausias bendras ES teisės aktas, kuriuo reglamentuojama klaidinanti reklama ir kita vartotojų atžvilgiu nesąžininga veikla, kurią įmonės vykdo sudarydamos su jais sandorius. Direktyva taikoma plačiai – visiems įmonių sandoriams su vartotojais ir visiems sektoriams. Ji taikoma ne tik sandorio reklamos ar rinkodaros etapu, bet ir *„[...] po komercinio sandorio dėl produkto sudarymo bei jo metu*“[2].

Direktyvoje numatytas aukštas vartotojų apsaugos lygis visuose sektoriuose. Direktyva veikia kaip minimalios apsaugos sistema, kuria užpildomos kitų ES sektorių taisyklėmis nereglamentuojamos spragos. Ja užtikrinama, kad vartotojai nebūtų klaidinami ar veikiami agresyvios rinkodaros ir kad visi ES prekiautojų teiginiai būtų aiškūs, tikslūs bei pagrįsti, leidžiantys vartotojams pasirinkti prekę informuotai ir pamatuotai.

Kartu su kitais vidaus rinkos teisės aktais[3] ir Reglamentu dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo[4] Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva padeda užtikrinti rinkos skaidrumą ir nesąžiningos konkurencijos prevenciją ES. Visos valstybės narės direktyvos nuostatas perkėlė į savo teisę.

Šiame komunikate pateikiamos svarbiausios išvados, kurias galima padaryti remiantis pradine Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos vykdymo patirtimi, kaip reikalaujama jos 18 straipsnyje, ir išdėstoma, kokių veiksmų reikia imtis, kad būtų išnaudota kuo daugiau Direktyvos dėl bendrosios rinkos integracijos ir vartotojų apsaugos privalumų.

---

1 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004.

2 Žr. direktyvos 3 straipsnio 1 dalį.

3 Pvz., 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) ir 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/EB dėl vartotojų teisių.

4 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo („Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje“)

Kartu su šiuo komunikatu skelbiama direktyvos taikymo valstybėse narėse ataskaita[5]. Tai numatyta Europos vartotojų darbotvarkėje[6], kuria siekiama užtikrinti kuo didesnį vartotojų dalyvavimą rinkoje ir pasitikėjimą ja, taip skatinant pasitikėjimą bei ekonomikos augimą.

Vartotojų išlaidos sudaro 56 proc. ES BVP ir atlieka svarbų vaidmenį siekiant pažangaus, integracinio ir tvaraus augimo tikslo. Kaip pabrėžta Europos vartotojų darbotvarkėje, skatinant paklausą galima iš esmės padėti ES įveikti krizę.

Todėl svarbu išnaudoti visas bendrosios rinkos galimybes.

Turimais duomenimis, internete ES produktų pasiūla yra iki 16 kartų didesnė, tačiau 60 proc. vartotojų šiuo prekybos kanalu dar nesinaudoja. Dvejodami pirkti internete, vartotojai išnaudoja ne visus pasirinkimo ir kainų skirtumų bendrojoje rinkoje privalumus.

Politinėmis vartotojų pasitikėjimo tarpvalstybiniu apsipirkimu internete didinimo priemonėmis galima iš esmės paskatinti ekonomikos augimą Europoje.

2. DIREKTYVOS PRIVALUMŲ VERTINIMAS

2.1. Aukšto vartotojų apsaugos lygio pasiekimas ir vienodų sąlygų prekiautojams sudarymas

Iš pirmųjų direktyvos įgyvendinimo rezultatų matyti, kad vartotojų apsauga gerokai padidėjo visose valstybėse narėse ir tarp valstybių narių, o teisėtos įmonės geriau apsaugotos nuo konkurentų, kurie nesilaiko taisyklių.

Direktyvos privalumai daugiausia nulemti dviejų jos ypatumų – bendru tikslu užtikrinti minimalią apsaugą ir principinių taisyklių derinimo su specialaus tam tikros nesąžiningos veiklos draudimo „juoduoju sąrašu“.

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje nustatytomis principinėmis taisyklėmis nacionalinėms institucijoms suteikta galimybė prisitaikyti prie sparčiai kintančių produktų, paslaugų ir pardavimo metodų. Šios taisyklės veikia kaip visa apimančios nuostatos. Jose nustatyti kriterijai, kuriuos galima gana lanksčiai taikyti užtikrinant specialiai nedraudžiamo nesąžiningo elgesio prevenciją.

Savo ruožtu visomis aplinkybėmis draudžiamos veiklos „juodasis sąrašas“ yra veiksminga priemonė, kurią nacionalinės institucijos naudoja kovodamos su įprasta nesąžininga veikla, pavyzdžiui, reklaminiu jauku, melagingais nemokamais pasiūlymais, paslėpta reklama ir tiesiogiai vaikams skirta reklama.

Toliau pateikiami keli direktyva draudžiamos veiklos pavyzdžiai.

Vartotojų viliojimas į prekiautojo patalpas arba interneto svetinę, siūlant produktus ar paslaugas, kurių jis negali tiekti / teikti (reklaminis jaukas)

*Sabina iš Vokietijos viename žurnale rado specialios akcijos reklamą: „**Skrydis į Barseloną tik už 1 eurą!**“ Tačiau, kai ji pabandė užsisakyti skrydį internete, kaina buvo daug didesnė. Bendrovės klientų aptarnavimo skyriuje Sabina sužinojo, kad tik nedidelis vietų skaičius buvo parduodamos mažesniu tarifu. Dauguma vartotojų negalėjo pasinaudoti šiuo pasiūlymu.*

[5] Žr. prie šio komunikato pridedamą Komisijos ataskaitą „*Pirmoji Direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos) taikymo ataskaita*“.

[6] Žr. 2012 m. gegužės 22 d. komunikatą „*Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti*“, COM(2012) 225 *final*, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/index_en.htm.

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva draudžiama siūlyti produktą tam tikra kaina, jei nėra aiškiai nurodyta, kad jo buvimą gali riboti reklamos mastas ir pasiūlyta kaina.

Melagingi nemokami pasiūlymai

Marita iš Estijos gavo tokį elektroninį laišką iš vieno internete kosmetikos produktus parduodančio mažmenininko: ***„Norite NEMOKAMŲ dovanų gauti firminius akinius nuo saulės? Skambinkite nedelsdami!“*** *Paskambinusi ji sužinojo, kad pasiūlymas galioja tik užsakant 2 000 eurų ar didesnės vertės gaminius.*

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva neleidžia prekiautojui meluoti, kad produktas nemokamas, jei iš tiesų vartotojas turi sumokėti kainą, kuri neatitinka komercinės veiklos, arba sumokėti už prekės pristatymą.

Kliūtys pasirinkti kitą produktą ar prekiautoją

Filipas nusprendė pakeisti namo draudimą ir sudaryti su nauja bendrove tinkamesnę sutartį. Paskambinęs į savo draudimo bendrovę, jis sužinojo, kad galiojančiai sutarčiai nutraukti turi užpildyti įvairias formas. Deja, atsiųsti jam formas bendrovė gali (ar nori) tik po dviejų savaičių. Telefonu atsiliepusi moteris dar paminėjo, kad prašymo nagrinėjimas užtruks 3 mėnesius. Nusivylęs Filipas atsisakė savo sumanymo. Gaila, juk ketinimai buvo geri.

Pagal Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą prekiautojai negali sudaryti sunkių ar pernelyg didelių nesutartinių kliūčių, kai vartotojas nori pasinaudoti sutartyje numatytomis savo teisėmis, įskaitant teises nutraukti sutartį arba pasirinkti kitą produktą ar prekiautoją.

Tiesioginis vaikų raginimas pirkti

*Alenas nustebo, kai staiga duktė ėmė kamuoti jį prašymais nupirkti filmų su jos mėgstamiausiu knygos personažu rinkinį. Alenas suprato, kas vyksta, pamatęs TV reklamą apie ką tik išleistus filmus: „****Jau išleistas tavo mėgstamiausios knygos DVD – pasakyk tėtei, kad tau jį nupirktų!****“*

Pagal Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą nesąžininga raginti vaikus prašyti suaugusiojo nupirkti pardavėjų reklamuojamus produktus. Šis draudimas galioja visoms žiniasklaidos priemonėms, įskaitant televiziją ir internetą.

Remdamosi Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos nuostatomis, nacionalinės vartotojų apsaugos kontrolės įstaigos galėjo pažaboti įvairią nesąžiningą įmonių veiklą, įskaitant *klaidinančius teiginius apie ekologiškumą* ir *agresyvią veiklą*[7], ir skirti sankcijas. Tačiau:

– pasak suinteresuotųjų šalių, nepaisant dabartinės teisinės sistemos, teiginiai apie produktų ekologiškumą (pavyzdžiui, „ekologinis“, „biologiškai skaidus“, „tausus“ ir „natūralus“) dar nėra formuluojami atsakingai ir neretai yra labai aptakūs, migloti, neaiškiai apibrėžti. Be to, kaip praneša vartotojų asociacijos, sunku patikrinti, ar teiginiai, ypač dėl energijos, kosmetikos, automobilių ir ploviklių, neprasilenkia su tiesa;

– kelios valstybės narės praneša apie agresyvią veiklą vaikų atžvilgiu internetinių žaidimų srityje ir vyresnio amžiaus žmonių atžvilgiu. Reikia dėti daugiau pastangų, siekiant sustiprinti direktyvos vykdymą, susijusį su šių kategorijų pažeidžiamais vartotojais, kurie patys negali apsiginti. Visų pirma, atsižvelgiant į palaipsnį visuomenės senėjimą, reikia užtikrinti, kad pažeidžiami vartotojai būtų apsaugoti nuo rizikos, kurią lemia ekonomikos krizės padariniai ir skaitmeninių rinkų sudėtingumas.

[7] Žr. pridedamos Direktyvos taikymo ataskaitos 4 skirsnį dėl vykdymo.

2.2. Pasitikėjimo bendrąja rinka didinimas

Pakeitusi skirtingas valstybių narių taisykles dėl nesąžiningos komercinės veiklos vienu taisyklių rinkiniu, direktyva supaprastino reglamentavimo sąlygas ir padėjo šalinti tarpvalstybinės prekybos kliūtis.

Direktyva taip pat plačiai naudota nagrinėjant tarpvalstybinius atvejus. Beveik 50 proc. savitarpio pagalbos prašymų, kuriuos per pastaruosius 5 metus išnagrinėjo nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, tinklas[8], pateikti dėl Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos pažeidimų. Be to, remdamasis direktyvos nuostatomis (dėl skaitmeninių produktų ir paslaugų, interneto svetainių, kuriose parduodami lėktuvų bilietai, internetinių mobiliojo telefono paslaugų, interneto svetainių, kuriose vartotojams parduodamos elektronikos prekės), tinklas surengė kelias bendras priežiūros akcijas (reidus)[9].

Įvairiomis direktyvos nuostatomis siekiama užtikrinti, kad informacija apie pagrindines produkto ar paslaugos savybes, kainą ir svarbiausias sąlygas vartotojams būtų teikiama teisingai, išsamiai ir laiku. Tai vartotojams sudaro sąlygas lengviau suprasti bei palyginti pasiūlymus ir tiesiogiai veikia prekiautojų taikomus rinkodaros bei reklamos metodus.

Reklama yra nepaprastai svarbi, kad bendroji rinka veiktų sklandžiai, ir yra pagrindinė bendrovių priemonė produktams ir paslaugoms parduoti užsienyje. Reklama leidžia bendrovėms išsiskirti viešoje erdvėje – skatina konkurenciją, mažina kainas ir didina kokybę.

Neseniai priimtame Elektroninės prekybos komunikate vienu svarbiausių vartotojų pasitikėjimo didinimo ir mažmenininkų skatinimo parduoti internete veiksniu taip pat pripažintas tikslus ir skaidresnis informavimas apie nacionalinius ir tarpvalstybinius pasiūlymus[10].

Paskutiniais duomenimis, dabar daugiau vartotojų domisi prekių ir paslaugų pirkimu užsienyje (52 proc., 19 procentinių taškų daugiau) ir nori užsienyje išleisti daugiau pinigų (18 proc., 5 procentiniais taškais daugiau) nei 2006 m., kai direktyva dar nebuvo perkelta į valstybių narių teisę[11]. Prie tokio atviresnio Europos vartotojų požiūrio prisidėjo ir Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva, nes ji yra viena pagrindinių ES teisėkūros priemonių jų pasitikėjimui didinti ir tarpvalstybinei prekybai skatinti. Vis dėlto reikia pripažinti, kad tarpvalstybinio apsipirkimo internete augimas gerokai atsilieka nuo nacionalinio apsipirkimo internete, o tai rodo, kad reikia dar daugiau nuveikti.

---

8 Reglamentu Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo sukurta sistema, pagal kurią vykdytojai gali glaudžiai bendradarbiauti, kad nutrauktų vartotojų teisės aktus pažeidžiančią tarpvalstybinę komercinę veiklą. Nuo 2007 m. bendradarbiavimo tinklas nagrinėja tarpvalstybinius atvejus, susijusius su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos pažeidimais.

9 http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/index_en.htm.

10 Žr. Komisijos tarnybų darbinį dokumentą „*Vartotojai turi pajusti elektroninės prekybos naudą*“, pridėtą prie 2012 m. sausio 11 d. Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „*Darni sistema, kuria siekiama padidinti pasitikėjimą bendrąja skaitmenine elektroninės prekybos ir internetu teikiamų paslaugų rinka*“, COM(2011) 942 *final*, http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

11 Žr. 2012 m. gegužės mėn. atliktą Eurobarometro apklausą Nr. 332 „*Vartotojų požiūris į tarpvalstybinę prekybą ir vartotojų apsaugą*“, p. 8, http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_332_en.pdf. Vis daugiau vartotojų – 50 proc. – nori prekes ar paslaugas pirkti naudodami kitą ES kalbą (17 procentinių taškų daugiau nei 2006 m.). Vartotojų, kurių visiškai nedomina apsipirkimas naudojant kitą kalbą, procentinė dalis sumažėjo nuo 42 proc. 2008 m. iki 30 proc. 2011 m. Europiečių, kurie teigia, kad žino, kur gauti informacijos ir patarimų dėl apsipirkimo užsienyje, dalis smarkiai išaugo: nuo 24 proc. 2006 m. iki 39 proc. 2011 m.

Dėl sudėtingumo ir būdingos didelės rizikos ypatingai svarbūs *finansinių paslaugų ir nekilnojamojo turto* sektoriai. Šiose srityse užfiksuoti keli nesąžiningos veiklos atvejai, pavyzdžiui, reklamos etapu nesuteikta svarbiausios informacijos, produktai apibūdinti melagingai. Dauguma valstybių narių yra priėmusios taisykles, kuriose numatytos vartotojų apsaugos priemonės, papildančios nustatytąsias Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje. Iš tyrimo rezultatų matyti, kad šiuo metu nebūtų tikslinga panaikinti direktyvoje valstybėms narėms numatytą galimybę šių sektorių taisykles derinti labiau, nei nustatyta direktyvoje[12].

2.3. Tinkamas ir veiksmingas direktyvos vykdymas

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos teisinė sistema, kaip visuma, pasitvirtino kaip tinkama vertinti, ar sąžininga nauja internetinė veikla, kurios plėtotė lygiagreti reklaminių pardavimo metodų, pavyzdžiui, kainų lyginimo ar kolektyvinio užsakymo svetainių, raidai arba susijusi su vis didėjančia reklamos dalimi socialiniuose tinkluose.

Panašu, kad apskritai nacionalinį direktyvos vykdymą valstybės narės ir suinteresuotosios šalys laiko tinkamu ir veiksmingu, tačiau nurodo, kad tinkamam jo taikymui gali pakenkti lėšų stoka, vidaus procedūrų sudėtingumas ar ilgumas ir atgrasomų sankcijų stygius.

Nesąžiningos tarpvalstybinės komercinės veiklos atvejais vykdytojams tikrai sunku reaguoti greitai ir veiksmingai. Tai daro poveikį ir teisės akto vykdymui tarpvalstybiniu lygmeniu – kaip matyti iš konsultacijų rezultatų, tai tapo akivaizdu administracinio bendradarbiavimo, grindžiamo Reglamentu Nr. 2006/2004, srityje.

Vykdymo patirtis rodo, kad viena didžiausių problemų, susijusių su vartotojų vertinimo priemonėmis ir ypač su *kainų lyginimo svetainėmis*, yra ta, kad nėra aiškiai atskleidžiama svetainę administruojančio prekiautojo tapatybė ir (arba) nėra aiškiai nurodoma, ar mažmenininkai moka už savo produktų ir paslaugų pateikimą (t. y. ar svetainė yra remiama).

Iš suinteresuotųjų šalių atsiliepimų matyti, kad komerciniuose pasiūlymuose, ypač *kelionių ir transporto sektoriuose*, dažnai nepaisoma prievolės pateikti aiškią ir išsamią informaciją apie kainą.

Abiem atvejais suinteresuotosios šalys ragina imtis ne teisėkūros priemonių, o griežtesnių ir darnesnių vykdymo veiksmų.

3. PAGRINDINIAI PRIORITETAI DĖL PAPILDOMŲ VEIKSMŲ

Kaip pabrėžta Europos vartotojų darbotvarkėje ir Komisijos komunikate dėl geresnio bendrosios rinkos veikimo[13], geresnis galiojančių taisyklių įgyvendinimas ir vykdymas – greitas būdas prisidėti prie augimo ir darbo vietų kūrimo.

Šiuo atžvilgiu direktyvos vaidmuo yra nepaprastai svarbus. Komisija nustatė, kad pagrindinės prioritetinės sritys, kurios turi padėti išnaudoti bendrosios rinkos augimo galimybes, yra mažmeninė prekyba (įskaitant elektroninę prekybą), kelionės, transportas, finansinės paslaugos, skaitmeninė ekonomika, energetika ir tvarumas[14].

---

12 Žr. Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 3 straipsnio 9 dalį ir 2012 m. Europos Komisijos užsakymu bendrovės „Civic Consulting“ atliktą tyrimą „*Study on the application of the Unfair Commercial Practices Directive to financial services and immovable property*“ (Teisingumo GD), paskelbtą interneto adresu http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/document.

13 Žr. Europos Komisijos komunikatą „*Geresnė bendrosios rinkos valdysena*“, COM(2012) 259, p. 2, http://ec.europa.eu/internal_market/strategy/docs/governance/20120608-communication-2012-259-2_en.pdf.

14 Žr. *Europos vartotojų darbotvarkę*.

Siekiant užtikrinti, kad direktyva būtų išlaikytas aukštas vartotojų apsaugos lygis ir išnaudoti vidaus rinkos privalumai, reikia **aktyviau įgyvendinti direktyvą nacionaliniu lygmeniu ir stiprinti bendradarbiavimą vykdant direktyvą tarpvalstybiniu lygmeniu**. Tai ypač pasakytina apie nesąžiningos veiklos, kurią vienu metu pradedama vykdyti skirtingose valstybėse narėse, atvejus. Tokiais atvejais veiksmingas Komisijos, nacionalinių institucijų, vartotojų organizacijų ir įmonių veiklos koordinavimas yra labai svarbus kovojant su visai ES poveikį darančia veikla[15].

Kad direktyva būtų aktyviau vykdoma tiek tarpvalstybiniu, tiek nacionaliniu lygmenimis, Komisija turi imtis **ryškesnio vaidmens**, suvienydama jėgas su valstybėmis narėmis ir padėdama joms direktyvą taikyti visoje ES. Atsižvelgdama į tai, Komisija apsvarstys, kaip, remdamasi Sutartimis, ji gali aktyviau skatinti direktyvą taikyti darniai, visų pirma tarpvalstybinio pobūdžio nesąžiningos veiklos internete atvejais, kurie vykdytojams kelia bendrų problemų. Skatinti vykdytojus derinti veiklą įgyvendinant direktyvą yra labai svarbu, kad prekiautojams būtų sudarytos vienodos sąlygos vykdyti veiklą, ypač tarpvalstybiniu lygmeniu, ir galiausiai kad būtų užtikrintas aukštas vartotojų apsaugos Europoje lygis.

3.1. Užtikrinti visišką nacionalinės teisės aktų atitiktį direktyvai

Kaip Sutarčių sergėtoja, Komisija ir toliau atidžiai stebės, ar direktyva tinkamai perkelta į visų valstybių narių teisę ir ar jose ji tinkamai taikoma. Komisija atliks atitikties patikras ir nuodugnias peržiūras, per kurias įvertins, kaip taisyklės taikomos praktikoje, ir prireikus imsis taisomųjų veiksmų. Dabartinė analizė rodo, kad kai kurių valstybių narių teisės aktai vis dar skiriasi nuo direktyvos. Todėl su minėtomis valstybėmis narėmis šiuo klausimu aiškinasi Komisijos tarnybos. Komisija imsis reikiamų veiksmų pagal SESV 258 straipsnį, jei valstybė narė nesilaikys perkėlimo į nacionalinę teisę ir vykdymo prievolių.

3.2. Užtikrinti vienodą ir tinkamą direktyvos taikymą valstybėse narėse

Kad direktyva būtų taikoma tinkamai ir nuosekliai, Komisija:

- patobulins **gaires**, atsižvelgdama į nacionalinių vykdytojų ir kitų suinteresuotųjų šalių pastabas, naują veiklą (įskaitant internetinę) ir į ES bei nacionalinių teismų praktikos raidą[16];
- pagerins, išplės ir atnaujins Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos **duomenų bazę**[17].

3.3. Stiprinti direktyvos vykdymą ir administracinį valstybių narių bendradarbiavimą

Atsižvelgdama į valstybių narių bei suinteresuotųjų šalių atsiliepimus ir turimus duomenimis, Komisija įvardijo pagrindinius sektorius, kuriuose nustatyta, kad vartotojams padaryta žala ir jie neteko galimybių, ir kuriuose didžiausias bendrosios rinkos augimo potencialas.

Atsižvelgdama į Europos vartotojų darbotvarkėje nustatytus tikslus, šiose srityse Komisija imsis specialių direktyvos vykdymo stiprinimo iniciatyvų.

---

15 Žr. pridedamo Komisijos tarnybų darbinio dokumento, kuriame pateikta išsami informacija apie direktyvos taikymą, 3.3.3 skirsnį, pavyzdžiui, jo nuostatas dėl 2011 m. gruodžio 27 d. Italijos antimonopolijos institucijos (AGCM) sprendimo PS7256 – *Comet-Apple Prodotti in Garanzia, Provvedimento n. 23193*.

16 Be kita ko, Komisija planuoja patobulinti gaires dėl klaidinančių teiginių apie ekologiškumą, remdamasi 2013 m. atliksimo tyrimo ir dabartinio darbo, vykdomo pagal Tvaraus vartojimo ir gamybos veiksmų planą, rezultatais.

17 Žr. https://webgate.ec.europa.eu/ucp/. Ši duomenų bazė sukurta remiantis 2006 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimu Nr. 926/2006/EB dėl Bendrijos veiksmų programos vartotojų politikos srityje sukūrimo (2007–2013 m.).

Komisija imsis tokių priemonių:

- *reguliariai rengs temines nacionalinių vykdytojų **pratybas** ir vykdytojų bei teisėjų **mokymus**;*
- *didins nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo tinklo veiklos veiksmingumą ir toliau rems koordinuotas **vykdymo akcijas (reidus)**;*
- *padės valstybėms narėms užtikrinti **veiksmingą direktyvos taikymą**, tobulindama **gaires** ir dalydamasi su valstybėmis narėmis geriausia patirtimi;*
- *kartu su valstybėmis narėmis parengs Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos **vykdymo rodiklius**, kuriais remiantis bus galima nustatyti trūkumus ir spragas, dėl kurių reikia imtis papildomų tiriamųjų ir (arba) taisomųjų veiksmų.*

Šios priemonės bus sutelktos tokiuose pagrindiniuose sektoriuose ir (arba) srityse:

- *Kelionės ir transportas*
- *Skaitmeninės ir internetinės rinkos*
- *Teiginiai apie ekologiškumą*
- *Finansinės paslaugos*
- *Nekilnojamasis turtas*

*Visuose šiuose sektoriuose ypatingas dėmesys bus skirtas veiklai, kuri skirta **pažeidžiamiems vartotojams**, ypač vyresnio amžiaus žmonėms ir nepilnamečiams.*

3.4. Stebėti rinkos raidą ir didinti informuotumą

Komisija atidžiai stebės rinkos raidą, kad reglamentavimo sistema ir toliau užtikrintų aukštą vartotojų apsaugos perkant savo šalyje ir užsienyje lygį.

Ypač bus siekiama nustatyti, ar ji tinka, kad nebūtų atsiliekama nuo rinkodaros ir pardavimo metodų, produktų ir paslaugų sparčios plėtros internete.

Kaip ir stipresnis vykdymas, informuotumo didinimo iniciatyvos yra svarbios, kad vartotojai galėtų tinkamai naudotis savo teisėmis. 2013-aisiais, Europos piliečių metais, glaudžiai bendradarbiaujant su visomis suinteresuotosiomis šalimis, tarp jų – įmonėmis ir vartotojų asociacijomis, bus pradėta *ES masto kampanija*, kuria bus siekiama daugiau informuoti apie vartotojų teises, įskaitant Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje nustatytas teises.

4. IŠVADOS

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva pasitvirtino kaip vertinga vartotojų gerovės didinimo priemonė. Direktyva supaprastino reglamentavimo sąlygas ir padėjo šalinti tarpvalstybinės prekybos kliūtis. Patirtis parodė, kad toks principinis ir kompleksinis teisės aktas yra naudingas bei lankstus. Paprastesnėmis reglamentavimo sąlygomis įmonėms lengviau užsiimti tarpvalstybine veikla, piliečiai ir įmonės gali pasinaudoti vis daugiau dar neišnaudotų vidaus rinkos galimybių.

Komisijos nuomone, šiuo etapu nebūtų tikslinga keisti direktyvą – iš dalies dėl to, kad tokio plataus teisės akto vykdymo valstybėse narėse patirtis yra dar per maža. Dabar Komisija dėmesį skirs direktyvos įgyvendinimo darnai ir imsis konkrečių veiksmų, kad vykdymas pagerėtų svarbiausiose srityse ir tokiu būdu padidėtų vartotojų pasitikėjimas bei ekonomikos augimas.