C/2024/6876

28.11.2024 г.

Становище на Европейския икономически и социален комитет

По-строги изисквания за информиране на потребителите в ЕС

(становище по собствена инициатива)

(C/2024/6876)

Докладчик: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER**

Съветник	Alejandro SALCEDO AZNAL

Решение на пленарната асамблея	18.1.2024 г.
Правно основание	Член 52, параграф 2 от Правилника за дейността
Компетентна секция	„Единен пазар, производство и потребление“
Приемане от секцията	26.6.2024 г.
Приемане на пленарна сесия	19.9.2024 г.
Пленарна сесия №	590
Резултат от гласуването („за“/„против“/„въздържал се“)	143/103/13

1. Заключения и препоръки

1.1. С оглед на нарастващата осведоменост на потребителите по въпроси от социален и екологичен характер, ЕИСК счита, че е целесъобразно правата им да бъдат актуализирани и систематизирани по такъв начин, че да се подобрят познанията им и да се улесни отговорното потребление, като същевременно се предотвратява всякакъв вид изключване във връзка с такова потребление, особено цифрово, енергийно или финансово. Усилията за каталогизиране на правата трябва да послужат и за осъществяване на необходимото сближаване между концепциите, свързани с отговорното потребление, които включват, наред с другото, понятията за социалната и екологичната устойчивост или равния достъп до пазара на продукти, стоки и услуги, като се отчита уязвимото положение на различните групи потребители.

1.2. ЕИСК счита също, че съвременните технологични иновации предлагат решения за гарантиране на правото на достъпна, разбираема и ясна информация в рамките на вътрешния пазар чрез използването на устройства и инструменти, специфични за протичащата цифрова трансформация, като например интелигентни етикети за проследяване на продуктите, или чрез прилагането на нововъзникващи революционни технологии като роботиката, изкуствения интелект, блоковата верига, виртуалната реалност и др.

1.3. Освен това, като приветства усилията на Комисията за предоставяне на права на потребителите в екологичния преход, ЕИСК посочва необходимостта да се гарантира ефективно прилагане на съответната директива, както и на всички други съществуващи разпоредби, насочени към защитата на потребителите. От съществено значение е също така да продължат усилията за подобряване на нивото на защитата чрез разширяване на нейния обхват, така че потребителите да могат да разполагат и с информация относно социалните условия и условията на труд, при които се произвеждат и придобиват стоките и услугите.

1.4. С оглед на договорната неравнопоставеност, произтичаща от асиметрията на информацията за потребителите, и в съответствие с принципа на предпазливост, ЕИСК счита, че е необходимо да се прилагат механизми за проследяване за всички установени социални и професионални рискове, за да могат националните власти да предприемат необходимите предпазни мерки по координиран начин. По отношение на уебсайтовете, съдържащи информация за потребителите, ЕИСК подкрепя по-неутрален дизайн без тъмни модели.

1.5. И накрая, ЕИСК изразява загриженост относно практиките на някои доставчици на онлайн услуги на платформи и търсачки, които могат да застрашат правата на потребителите, както и относно незаконното съдържание, което може да засегне защитата на по-младите потребители. Във връзка с това ЕИСК подчертава необходимостта от засилване на мерките за наблюдение и контрол по отношение на правото на информиране на потребителите, като се предприемат необходимите мерки, за да се гарантира тяхната ефективност при изкореняването на тези практики.

2. **Контекст**

2.1. Новата програма за потребителите „Повишаване на издръжливостта на потребителите за постигане на устойчиво възстановяване“, предвидена за периода 2020—2025 г., е рамката за програмата за действие на Съюза за развитие на неговите политики за защита на потребителите и включва, наред с другото, следните приоритетни области:

а) защита на уязвимите групи, за да може да се отговори на специфичните потребности на потребителите в ситуации, които могат да бъдат обусловени, наред с другото, от социално положение, което не е характерно за отделните потребители или групите от потребители;

б) защита на потребителите в глобален контекст, като се осигурява безопасността на вноса и се защитават потребителите в Съюза от нелоялни търговски практики, използвани от оператори извън ЕС, чрез наблюдение на пазара и по-тясно сътрудничество с органите в държавите партньори на ЕС.

2.2. Освен това тази програма включва и информацията за потребителите и ефективното прилагане на правата на потребителите като една от секторните мерки на Новата програма за потребителите, която за целта разполага с правила, сред които трябва да се изтъкнат, във връзка с предмета на настоящото становище, Директивата за предоставяне на повече права на потребителите в контекста на екологичния преход ([1]), Регламента за сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите ([2]) и Регламента относно общата безопасност на продуктите ([3]).

2.3. Освен това Директивата за предоставяне на повече права на потребителите в контекста на екологичния преход изменя директивите относно нелоялните търговски практики и правата на потребителите, което има положително въздействие върху информацията за потребителите. Тази информация обаче е непълна, тъй като изискването за информация относно характеристиките на продуктите, стоките и услугите не се отнася до аспекти, свързани със социалните условия и условията на труд, при които тези продукти, стоки и услуги се произвеждат, разпространяват и предоставят.

2.4. От своя страна регламентът относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите, позволява обмен на информация между националните органи, което улеснява вземането на решения и съвместните действия при цялостното и ефективно изпълнение на съответните действия по правоприлагане.

2.5. По подобен начин обменът на информация в уведомленията за ранно предупреждение чрез механизма Safety Gate, предвиден в Регламента относно общата безопасност на продуктите, подпомага Комисията в усилията ѝ за по-нататъшно развитие и модернизация. Включването на неправомерни търговски практики от социален и трудов характер в процедурите за оценка за определяне на предпазните мерки, които трябва да се предприемат, може да бъде едно от работните направления.

2.6. В допълнение към контекста, описан по-горе, следва да се вземат предвид и целите за устойчиво развитие (ЦУР) на Програмата до 2030 г., като се подчертава връзката между нейните цели и целта на настоящото становище, ЦУР 5 от равенството между половете, ЦУР 8 относно достойния труд и икономически растеж, ЦУР 10 относно намаляването на неравенството между и в рамките на държавите и ЦУР 12 относно осигуряването на устойчиви модели на потребление и производство.

([1]) Директива (ЕС) 2024/825 на Европейския парламент и на Съвета от 28 февруари 2024 г. за изменение на директиви 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС по отношение на предоставянето на повече права на потребителите в контекста на екологичния преход чрез по-добра защита срещу нелоялни практики и чрез по-добро информиране (ОВ L, 2024/825, 6.3.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/825/oj).

([2]) Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (*ОВ L 345, 27.12.2017г., стр. 1*).

([3]) Регламент (ЕС) 2023/988 на Европейския парламент и на Съвета от 10 май 2023 година относно общата безопасност на продуктите, за изменение на Регламент (ЕС) № 1025/2012 на Европейския парламент и на Съвета и на Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 2001/95/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и на Директива 87/357/ЕИО на Съвета (*ОВ L 135, 23.5.2023г., стр. 1*).

3. **Информирането на потребителите съгласно действащата законодателна рамка на ЕС**

3.1. Регулаторната рамка на политиките за защита на правата на потребителите осигурява достъп до информацията, необходима за защита на потребителите от практики, които представляват риск за тяхното здраве, безопасност или икономически интереси. Въпреки това не е обхванатa информацията относно практиките, свързани с решенията на потребителите за покупка въз основа на социални и трудови критерии.

3.2. При все това бяха разработени инициативи за информиране, разпространение и насърчаване на етични търговски практики в съответствие с принципите на справедливата търговия или за насърчаване на по-солидарно, по-достъпно и по-приобщаващо потребление, което благоприятства по-добра осведоменост на потребителите относно избора на марки и продукти, поощрявайки изборите, които съответстват в най-голяма степен на личните им ценности, а не само удовлетворяват желанията и потребностите им.

3.3. Поради това потребителите следва да разполагат с достъпна и разбираема информация, която могат да вземат предвид при своя информиран избор и която включва както рационални, така и емоционални критерии, които са водещи в избора на марки и продукти, особено във връзка с покупките, които се извършват по различните канали за продажба.

3.4. Подобряването на информираността на потребителите чрез включване на информация от социален и трудов характер не трябва да бъде в ущърб на останалата информация за продукта или услугата или да пречи на достъпността и разбираемостта ѝ. Това не следва да води и до претоварване с информация или свръхинформация поради обхвата или неотносимостта на нейното съдържание, смущавайки асимилирането и разбирането ѝ.

3.5. Това разширяване на информацията, предоставена на потребителя, допринася и за подобряване на прозрачността на пазара, доколкото позволява по-голяма симетрия на установените договорни отношения, като по този начин възпрепятства развитието на нелоялни търговски практики.

3.6. Въпреки това, за да бъде ефективно това подобряване на информацията, е необходимо да се гарантира нейната достоверност и че информационното съдържание съответства точно на характеристиките на стоките и услугите. Трябва да се обърне внимание на риска от практиките на заблуждаващи социални твърдения, за да се гарантира, че политиките и практиките са действително насочени към корпоративната социална отговорност и спазването на социалните и екологичните стандарти, както и да се гарантират прозрачни действия и комуникация с потребителите с цел избягване на подвеждащата информация.

3.7. В заключение подобряването на информацията предполага не само адекватно представяне на съдържанието, но и изисква действия за наблюдение и контрол от страна на националните органи, за да се провери информацията и да се предприемат, когато е целесъобразно, подходящи мерки, особено по въпроси, свързани с киберсигурността и защитата на цифровите права на потребителите.

4. **Предложения на ЕИСК за по-строги изисквания за информиране на потребителите в ЕС**

4.1. ЕИСК предлага Комисията и държавите членки да извършат оценка на действащото законодателство, за да преценят дали това законодателство е достатъчно за защита на правата на потребителите по отношение на информацията относно екологичните, социалните и трудовите аспекти на продуктите и услугите и дали прилагането му е също толкова ефективно в онлайн търговията или трябва да бъде адаптирано към характеристиките на стоките, продуктите, дейностите и услугите, както и към канала, по който се извършват търговските сделки.

4.2. ЕИСК настоятелно призовава Комисията и държавите членки да разработят информационни кампании и кампании за повишаване на осведомеността, за да запознаят потребителите с полаганите усилия за подобряване на предоставяната информация и да насърчават използването ѝ при вземането на решения за покупка.

4.3. ЕИСК също така настоятелно призовава Комисията и държавите членки да преразгледат и актуализират правата на потребителите, като предоставят определение на отговорното потребление и уточнят неговите области на развитие, за да се улесни съвместното и координирано планиране и изпълнение на техните действия.

4.4. Освен това ЕИСК счита, че е целесъобразно да се въведе „обслужване на едно гише“ за защита на потребителите на европейско равнище, като се обединят секторните процедури за улесняване на информирането на потребителите и ефективното упражняване на правата на потребителите.

4.5. И накрая, ЕИСК предлага да се прецени дали е необходимо разширено прилагане на настоящите механизми за ранно откриване, за да се гарантира подобряване на информацията по отношение на проследимостта на продуктите и услугите по тяхната верига за създаване на стойност, особено в каналите за продажба, при които проследяването е по-сложно.

Брюксел, 19 септември 2024 г.

Председател
на Европейския икономически и социален комитет
Oliver RÖPKE

ПРИЛОЖЕНИЕ

Следните параграфи от становището на секцията бяха изменени, за да се отрази изменението, прието от асамблеята, но получиха над една четвърт от подадените гласове (член 74, параграф 4 от Правилника за дейността):

1. **Заключения и препоръки**

1.1. Европейският икономически и социален комитет (ЕИСК) приветства постигнатия неотдавна напредък в предоставянето на възможности за действия на потребителите в екологичния преход и настоятелно призовава държавите членки да приложат ефективно наскоро приетата Директива за предоставянето на повече права на потребителите в контекста на екологичния преход, която ще осигури по-добра и по-хармонизирана информация относно трайността и ремонтопригодността на продуктите.

1.2. ЕИСК предлага да се осигури достъпна, ясна и разбираема информация за всички граждани, особено за хората с увреждания, и когато става въпрос за стоки и услуги от трети държави. Това обаче не следва да създава ненужна бюрокрация за малките и средните предприятия.

1.3. Една ефективна уредба за потребителите, която отчита необходимостта от защита на потребителите, но също така и необходимостта от проста и работеща рамка за предприятията, особено за МСП, укрепва доверието на потребителите в единния пазар и неговите участници и допринася за по-голям икономически растеж и създаване на работни места чрез повишено доверие в потреблението.

1.4. Достиженията на правото на ЕС в областта на правата на потребителите се възприемат като сложни, фрагментирани и особено трудни за спазване от страна на малките предприятия. Правилата на ЕС за защита на потребителите следва да бъдат опростени и рационализирани, за да се улесни спазването им от страна на предприятията и да се гарантира, че потребителите са запознати с правата си.

1.5. Упражняването на правото на информация от потребителите в рамките на вътрешния пазар може да бъде утвърдено чрез използването на интелигентни етикети за проследяване на състоянието на продуктите, като се насърчава цифровата трансформация чрез развитието на роботиката, изкуствения интелект, блоковата верига и виртуалната реалност.

1.6. ЕИСК настоятелно призовава Комисията да изготви доклад за оценка относно Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (наричан по-нататък „Регламент (ЕС) 2017/2394“). Докладът за оценка е необходим, за да се анализират всички допълнителни нужди от актуализиране на рамката за сътрудничество на органите за защита на потребителите.

1.7. Достиженията на правото на ЕС в областта на правата на потребителите се възприемат като сложни, фрагментирани и особено трудни за спазване от страна на малките предприятия. Правилата на ЕС за защита на потребителите следва да бъдат опростени и рационализирани, за да се улесни спазването им от страна на предприятията и да се гарантира, че потребителите са запознати с правата си. По-нататъшното хармонизиране на правата на потребителите в ЕС би насърчило и трансграничната търговия в рамките на единния пазар, като по този начин ще обогати и потребителския избор, с който разполагат гражданите.

1.8. ЕИСК призовава Комисията и държавите членки да гарантират, че потребителите и предприятията са информирани по ясен начин за своите права и задължения съгласно законодателството за защита на потребителите, например чрез актуализиран каталог на правата на потребителите. Следва да се насърчава и използването на процедурите за извънсъдебно разрешаване на спорове при потребителски спорове.

1.9. Накрая, ЕИСК изразява своята загриженост относно действията на доставчиците на услуги на платформи и онлайн търсачки, що се отнася до правото на информация на потребителите и задължението да прилагат разумни, пропорционални и ефикасни мерки за ограничаване на системните рискове и незаконното съдържание, по-специално за защита на непълнолетните. Във връзка с това ЕИСК призовава за равенство между операторите от ЕС и операторите от трети държави при спазването на изискванията по цялата верига за създаване на стойност.

2. **Контекст**

2.1. Програмата за действие на Съюза в областта на политиката за защита на потребителите се основава на Нова програма за потребителите (наричана по-нататък „Програмата“). Тази програма имаше за цел да представи актуализирана визия за политиката на Съюза за защита на потребителите за периода 2020 – 2025 г. под надслова „Повишаване на издръжливостта на потребителите за постигане на устойчиво възстановяване“.

2.1.1. Програмата включва следните основни приоритетни области:

а) екологичен преход, чиято цел е да гарантира, че устойчивите продукти и начин на живот са достъпни за всички;

б) цифрова трансформация с цел създаване на по-безопасно цифрово пространство, в което правата на потребителите са защитени;

в) ефективно прилагане и правна защита с цел справяне със заблуждаващи твърдения за екологосъобразност и нелоялни търговски практики във връзка с техниките за онлайн влияние и персонализирането;

г) защита на уязвимите групи, за да може да се отговори на специфичните потребности на потребителите в ситуации, които могат да бъдат обусловени, наред с другото, от социално положение, което не е характерно за отделните потребители или групите от потребители;

д) защита на потребителите в глобален контекст, като се осигурява безопасността на вноса и се защитават потребителите в Съюза от нелоялни търговски практики, използвани от оператори извън ЕС, чрез наблюдение на пазара и по-тясно сътрудничество с органите в държавите партньори на ЕС.

2.2. В програмата се предвижда също, наред с други секторни мерки, информирането на потребителите и ефективното прилагане на правата им. Във връзка с това, в рамките на Регламент (ЕС) 2017/2394, публичните органи на държавите членки образуват европейска мрежа, която улеснява обмена на информация и съвместните действия срещу нарушения на законодателството в областта на защитата на потребителите.

2.3. От друга страна, Регламент (ЕС) 2023/988 на Европейския парламент и на Съвета от 10 май 2023 г. относно общата безопасност на продуктите (наричан по-нататък „Регламент (ЕС) 2023/988“), чиято цел е да се подобри функционирането на вътрешния пазар, като същевременно се осигури високо равнище на защита на потребителите, предвижда, че Комисията ще продължи да развива, модернизира и поддържа системата за бързо предупреждение Safety Gate за обмен на информация за корективни мерки.

2.4. Наскоро Парламентът и Съветът приеха директива, насочена към предоставянето на повече права на потребителите в контекста на екологичния преход, която цели да се увеличат правата на потребителите чрез изменението на Директивата относно нелоялните търговски практики и Директивата относно правата на потребителите и тяхното адаптиране към екологичния преход и кръговата икономика ([1]).

2.5. Въпреки че Директивата относно правата на потребителите изисква от търговците да предоставят на потребителите информация относно основните характеристики на стоките или услугите, както и по отношение на дълготрайността и ремонтопригодността, тя не обхваща аспектите, свързани с тяхната проследимост в областта на трудовата заетост и социалните въпроси. Те обаче вече са обхванати от законодателството в други области.

2.6. В по-широк аналитичен контекст следва да се вземат предвид и целите за устойчиво развитие (ЦУР) на Програмата до 2030 г. и поставените във връзка с това цели. Макар че на практика повечето ЦУР засягат политиките за информиране и защита на потребителите, тъй като техният принос е много важен за постигането на тези ЦУР, следва да се подчертае ролята на съвместната отговорност, която потребителите чрез своите навици за потребление могат да изпълняват по отношение на някои от тези цели. Тези цели за устойчиво развитие са ЦУР 12 *„Осигуряване на устойчиви модели на потребление и производство“*, ЦУР 5 *„Постигане на равенство между половете“*, ЦУР 8 *„Достоен труд за всички и икономически растеж“* и ЦУР 10 *„Намаляване на неравенството между и в рамките на държавите“*.

3. **Информирането на потребителите съгласно действащата законодателна рамка на ЕС**

3.1. Във връзка с различните измерения, за които може да се счита, че съставляват практика за отговорно потребление, например здравословно, безопасно, устойчиво, етично и солидарно, приобщаващо и достъпно потребление, може да се каже, че развитието на нормативната уредба и политиките на ЕС в областта на потреблението, що се отнася до информирането и защитата на потребителите, гарантират в достатъчна степен правата на здравословно и безопасно потребление, както и защитата на икономическите и правните интереси на потребителите. Подобно ниво на защита обаче не се наблюдава по отношение на етичната, солидарна, приобщаваща или достъпна информация.

3.2. Все пак беше постигнат известен напредък при разпространението на информация и повишаването на осведомеността относно етичното и солидарно потребление, по-специално посредством инициативи за насърчаване на справедливата търговия, а също и по отношение на приобщаващото или достъпното потребление, от гледна точка на защитата на уязвимите групи.

([1]) COM(2022) 143 final.

3.3. Днес потребителите са по-добре информирани поради широкото разпространение на информация чрез цифрови технологии, повишената прозрачност от страна на дружествата, повишените регулаторни изисквания и проактивното поведение на потребителите. Този подобрен достъп до информация им дава възможност да вземат по-информирани и съзнателни решения за покупка, отразяващи значителна промяна в потребителското поведение в миналото, когато информацията беше по-ограничена и по-трудна за получаване. Въпреки това предоставянето на повече права на потребителите в екологичния преход и повишаването на тяхната осведоменост относно съответните аспекти са важна задача, в която организациите на потребителите играят важна роля.

3.4. Освен качеството и цената, при вземането на решение потребителите вземат предвид все повече и други критерии за покупка, които определят тяхното поведение на съвместна отговорност, когато става въпрос за проблеми от социално-екологично естество като споменатите по-горе. Включването на тези критерии обаче се основава на вземането на информирани решения, които могат да се отразят в промяна на навиците, породена от загрижеността и която може да бъде успокоена с акт на закупуване, който създава благосъстояние. Този процес протича обратно на емоционалното преживяване, което съпътства импулсивните покупки, като намалява породеното от желанието за тяхното притежаване напрежение.

3.5. Според естеството си различните критерии за покупка представляват положителни или отрицателни външни фактори на потреблението в зависимост от въздействието, което решението за покупка ще има върху трети фактор, като под трети фактор се има предвид всеки външен материален или нематериален фактор.

3.6. Следователно подобряването на необходимата информация за вземане на информирани решения за покупка включва познаването на положителните или отрицателните външни фактори на продукта според това дали насърчават и отхвърлят неговия избор, така че потребителите чрез осъществяваните от тях покупки да могат да упражняват своята власт в рамките на пазара.

3.7. При все това ЕИСК изразява своята загриженост във връзка с прекомерната административна тежест, по-специално за малките и средните предприятия, доколкото някои от тези тежести могат да се окажат ненужни и да затрудняват понякога нормалното функциониране на тези предприятия. Също така Комитетът счита, че една по-неутрална и опростена уредба за защита на потребителите би била от по-голяма полза както за потребителите, така и за предприятията. Една ефективна уредба за потребителите, която отчита необходимостта от защита на потребителите, но също така и необходимостта от проста и работеща рамка за предприятията, особено за МСП, укрепва доверието на потребителите в единния пазар и неговите участници и допринася за по-голям икономически растеж и създаване на работни места чрез повишено доверие в потреблението. Следва също така да се отбележи, че предприятията имат пазарен стимул да предоставят информация за устойчивостта на потребителите, тъй като това повишава тяхната репутация и изгражда лоялност на клиентите и инвеститорите, което в крайна сметка води до конкурентно предимство.

3.8. По-доброто информиране на потребителите осигурява и по-голяма информационна симетрия и прозрачност между различните пазарни оператори, като затруднява извършването на нелоялни практики и уравновесява властта на потребителите с тази на останалите субекти, тъй като, за да се осъществяват справедливи търговски сделки, е от съществено значение потребителите да разполагат с цялата известна на всеки оператор информация за продукта, стоката или услугата, предмет на сделката.

3.9. В същото време по-доброто информиране преди всичко може да улесни сравнението на продуктите и вземането на информирани решения за покупки и на свой ред — предаването на тази информация на други потребители, които или не разполагат с нея, или тяхното ниво на осведоменост не се изразява в действия за закупуване, като има повлияващ ефект, който бързо увеличава решенията за покупка сред потребителите и техните мрежи. За целта следва да се поощряват механизмите, предвидени в наскоро приетото от Комисията законодателство по отношение на потребителите и в областта на твърденията за екологосъобразност.

3.10. Този мултиплициращ ефект от подобряването на информирането, обаче, следва да се придружава от дейности за надзор, за да се гарантира точно съответствие между съдържанието на информацията и реалните характеристики на продуктите, като по този начин се укрепва лоялността към продукта и марката ([2]). Насърчаването на използването на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове, както вече отбеляза ЕИСК, може да помогне за справяне със съществуващите различия.

3.11. Понастоящем технологичните приложения могат да преодоляват ограниченията за пространство, които затрудняват предоставянето на точна и подробна информация при етикетирането. В този контекст работата по цифровия продуктов паспорт представлява ясна стъпка напред и ЕИСК очаква с нетърпение неговото въвеждане.

([2]) Enrico Letta (2024 г.): „Нещо много повече от пазар — Бързина, сигурност, солидарност.Предоставяне на възможност на единния пазар да осигури устойчиво бъдеще и просперитет за всички граждани на ЕС.“

3.12. По отношение на увеличаването на информацията на уеб страниците, на които се търгуват продукти и дейности — при условие че е от полза и не представлява претрупване с информация —, разширяването на информационното съдържание не представлява проблем от гледна точка на пространството, но със сигурност информацията следва да бъде представена достъпно, а не да пренасочва към други уеб страници (URL), които да налагат затруднена навигация за прочитането ѝ, както вече е установено в законодателството, като следователно трябва да се проверява съответното изпълнение

3.13. В областта на цифровите технологии организациите на гражданското общество следва да изпълняват активна роля във връзка с правото на потребителите да бъдат информирани от доставчиците на услуги на платформи и онлайн търсачки, и във връзка с мерките, които трябва да бъдат приети за справяне със системните рискове, установявани в процеса на оценка на рисковете, породени от тяхната услуга и свързаните им системи, включително алгоритмичните системи или такива, произтичащи от използването на техните услуги.

3.13.1. Социалното развитие изисква справяне с най-новите предизвикателства, като масовото събиране на данни, проверката на данни, смущението на работата поради заплахи, хибридните заплахи, киберсигурността, дезинформацията и манипулацията на информацията, които се добавят към типичните проблеми при информирането на потребителите, включващи от проблеми, например, с услугите на погребалните агенции в различните държави членки до новите проблеми, които възникват във връзка със света на цифровите технологии.

3.14. Както ЕИСК вече посочи, включването на правото на ремонт на продуктите е полезно от гледна точка на инвестирането в човешките ресурси, както и на околната среда и устойчивостта.

4. **Предложения на ЕИСК за по-строги изисквания за информиране на потребителите в ЕС**

4.1. Повишаването на доверието на потребителите посредством увеличаването на предоставяната релевантна информация за продуктите и услугите може да се постигне с приемането както на проактивни, така и на реактивни мерки. Първите включват мерки във връзка с етикетирането на продуктите и договорната информация за услугите, както и кампаниите за информиране и популяризиране, провеждани за целта, предоставяйки също финансовите средства, от които се нуждаят малките и средните предприятия. Предоставянето на повече права на потребителите контекста на екологичния преход и повишаването на тяхната осведоменост за техните права е важна задача, в която организациите на потребителите играят решаваща роля.

4.1.1. Освен това е необходимо да се направи оценка на Регламент (ЕС) 2017/2394, за да се анализират всички допълнителни нужди от актуализиране на рамката за сътрудничество между органите за защита на потребителите.

4.2. Също така следва да се създаде обслужване на едно гише за защитата на потребителите, за да се улесни упражняването на правата на информация на потребителите и да се преустанови настоящото разделение по сектори, което прави ситуацията по-асиметрична.

4.3. Накрая, следва да се подчертае, че целта на тази инициатива е и да се подобри проследимостта на предлаганите стоки и услуги, която участието на посредниците затруднява. Това се отнася по-специално за електронната търговия, където действията за проследяване невинаги могат да бъдат ефикасни и могат да бъдат включени в цифровия паспорт на продукта във всички случаи, в които подобна проследимост не е предвидена.

Резултат от гласуването

Гласове „за“:	116
Гласове „против“:	127
Гласове „въздържал се“:	11

ПРИЛОЖЕНИЕ

В съответствие с член 74, параграф 5 от Правилника за дейността на Европейския икономически и социален комитет и Реда и условията за прилагане на Правилника за дейността, приети на 15 ноември 2022 г., в приложение се съдържа следната декларация:

Приетото предложение за становище се отнася до социално-екологичната проследимост на продуктите. По-специално във въпросното предложение бяха включени три конкретни инициативи:

а) *Да се включи в етикета на продуктите информация за произхода на суровините и процесите на производство и разпространение, така че потребителите да могат да оценят екологичното и социалното въздействие, което оказва продажбата на продукта.*

Тази информация вече е задължителна в областта на хранително-вкусовата промишленост, здравеопазването, данъчното облагане и т.н. Поради това се счита за целесъобразно това изискване да бъде транспонирано в областта на защитата на потребителите, като при необходимост бъдат направени съответните промени.

б) *Да се създаде система за социална, етична или професионална оценка, като тази, която вече е въведена за оценка на хранителните рискове и тези, свързани с безопасността, така че да може да се оцени обективно въздействието на продуктите върху социално-професионалната сфера и държавите членки да могат да го използват по еднакъв начин в прилагането на превантивните мерки. Същевременно би могъл да бъде включен, когато е целесъобразно, предупредителен етикет под формата на пиктограма, като пиктограмите, които се използват за препаратите от битовата химия, които понастоящем се предлагат на пазара.*

в) *Да се разшири настоящата система за бързо предупреждение за продукти, като се има предвид широкият и положителен опит от прилагането ѝ до момента и икономиите на разходи, до които би довело това разширяване, чрез включване на други причини за обмена на уведомления, свързани с продуктите, като например социалните, етичните или трудовите аспекти.*

Тази проследимост би позволила и ефективното прилагане на предпазни мерки от страна на държавите членки за борба с неправомерните търговски практики, като например заблуждаващите социални твърдения в информацията за продуктите, подобно на практиките на заблуждаващи твърдения за екологосъобразност, в наскоро приетата Директива за предоставяне на повече права на потребителите в контекста на екологичния преход, чийто обхват настоящото предложение се стреми да укрепи чрез разширяване на целите ѝ.

От друга страна, това предложение за становище не само се вписва в приоритетните теми, определени от Европейския съюз, като социално-отговорните икономически дейности и политиките в областта на информирането и защитата на правата с оглед на отговорно потребление, но цели да предостави необходимата регулаторна рамка за неговото развитие.

Счита се, че подобно на постигнатия напредък в областта на околната среда, следва да се направи предложение за укрепване на правата на над 400 милиона потребители, като същевременно се гарантира лоялна конкуренция на европейския единен пазар. Това предложение, което се отнася за данните за уведомленията за ранно предупреждение, свързани с безопасността на продуктите, би оказало въздействие предимно върху дейностите, свързани с производството и предлагането на пазара, на предприятия от трети държави и неевропейски многонационални корпорации, като по този начин би защитило и пазара в полза на европейските малки и средни предприятия и не би засегнало дистрибуторската им дейност или не би създало допълнителна тежест за тяхното управление.

ЕИСК счита, че съществуването на настоящото социално и трудово законодателство не оправдава липсата на специален регламент в областта на защитата на потребителите, който да позволява пълно прилагане и да предвижда и механизмите за превенция, предложени в настоящото становище.

И накрая, настоящото предложение за становище има също за цел да отговори на опасенията, изразени по темата от организациите на потребителите и организациите, които работят в областта на социалните и трудовите въпроси и справедливата търговия.

Трябва да се има предвид, че в името на Комитета се отдава едно и също значение на икономическия и социалния аспект.