C/2024/6876

28.11.2024

Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunto

Kuluttajatietovaatimusten tiukentaminen EU:ssa

(oma-aloitteinen lausunto)

(C/2024/6876)

Esittelijä: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER**

Neuvonantaja	Alejandro SALCEDO AZNAL
Komitean täysistunnon päätös	18.1.2024
Oikeusperusta	työjärjestyksen 52 artiklan 2 kohta
Vastaava jaosto	”sisämarkkinat, tuotanto ja kulutus”
Hyväksyminen jaostossa	26.6.2024
Hyväksyminen täysistunnossa	19.9.2024
Täysistunnon numero	590
Äänestystulos (puolesta / vastaan / pidättyi äänestämästä)	143/103/13

1. Päätelmät ja suositukset

1.1 ETSK ottaa huomioon, että kuluttajat ovat yhä tietoisempia sosiaalisista ja ympäristönäkökohdista, ja pitää siksi aiheellisena ajantasaistaa ja systematisoida kuluttajien oikeuksia niin, että tiedon saaminen näistä asioista ja vastuullinen kuluttaminen olisi helpompaa. Tarkoituksena on myös ehkäistä kaikenlaista, erityisesti digitaalista, energiapalvelujen saantiin liittyvää ja taloudellista, syrjäytymistä. Lisäksi olisi oikeuksien kartoittamisen pohjalta pyrittävä lähentämään vastuulliseen kuluttamiseen liittyviä käsitteitä, joita ovat muun muassa sosiaalinen ja ekologinen kestävyys sekä yhdenvertainen pääsy tuote-, tavara- ja palvelumarkkinoille. Tässä yhteydessä olisi otettava huomioon eri kuluttajaryhmien haavoittuvuudet.

1.2 ETSK katsoo, että uudet teknologiset innovaatiot tarjoavat ratkaisuja, joiden avulla pystytään huolehtimaan siitä, että oikeus ymmärrettävän ja helppolukuisen tiedon esteettömään saantiin toteutuu sisämarkkinoilla. Tähän voidaan käyttää meneillään olevaan digitaaliseen siirtymään liittyviä laitteita ja välineitä, joita ovat esimerkiksi tuoteseurantaan tarkoitetut älykkäät tuotemerkinnät, sekä kehitteillä olevia läpimurtoteknologioita, kuten robotiikka, tekoäly, lohkoketjut ja virtuaalitodellisuus.

1.3 ETSK antaa myös arvoa komission pyrkimyksille lisätä kuluttajien vaikutusmahdollisuuksia vihreässä siirtymässä ja painottaa tarvetta varmistaa asiasta annetun direktiivin ja kaikkien muiden voimassa olevien kuluttajansuojasäännösten tosiasiallinen täytäntöönpano. Lisäksi on välttämätöntä, että jatketaan suojan tason parantamista laajentamalla sen soveltamisalaa niin, että kuluttajat saavat tietoa myös siitä, millaisissa sosiaalisissa ja työoloissa tuotteita valmistetaan ja palveluja tarjotaan.

1.4 ETSK ottaa huomioon tiedon epäsymmetriasta johtuvan kuluttajien asemaa heikentävän epätasapainon sopimussuhteissa ja pitää ennalta varautumisen periaatteen mukaisesti tarpeellisena soveltaa jäljitettävyysmekanismeja tiedossa olevien sosiaalisten ja työhön liittyvien riskien varalta, jotta kansalliset viranomaiset pystyvät toteuttamaan tarvittavat varotoimenpiteet koordinoidusti. ETSK:n mielestä kuluttajatietoa sisältävien verkkosivujen tulee olla neutraalimpia eikä niillä pidä käyttää harhauttavaa suunnittelua (nk. *dark pattern* -tekniikkaa).

1.5 ETSK on huolissaan tiettyjen verkossa toimivia alustoja ja hakukoneita hyödyntävien palveluntarjoajien käytännöistä, jotka voivat vaarantaa kuluttajien oikeudet, sekä laittomasta sisällöstä, joka voi vaikeuttaa nuorten kuluttajien suojelua. ETSK korostaa tarvetta tehostaa seurantaa ja kuluttajien tiedonsaantioikeuden valvontaa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, joilla tällaiset käytännöt saadaan kitkettyä tehokkaasti.

2. **Tausta**

2.1 Uusi kuluttaja-asioiden toimintaohjelma vuosiksi 2020–2025 ”Kuluttajien selviytymiskyvyn vahvistaminen kestävän elpymisen varmistamiseksi” on kehys, jossa Euroopan unioni kehittää kuluttajansuojapolitiikkaansa. Siihen kuuluvat muun muassa seuraavat ensisijaiset alat:

a) haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien suojelu – tarkoituksena on vastata kuluttajien erityistarpeisiin tilanteissa, jotka voivat johtua muun muassa sosiaalisista olosuhteista, jotka eivät liity yksittäisten kuluttajien tai kuluttajaryhmien erityispiirteisiin

b) kuluttajansuoja maailmanlaajuisesti – tarkoituksena on varmistaa tuontituotteiden turvallisuus unionissa ja suojella kuluttajia unionin ulkopuolisten toimijoiden sopimattomilta kaupallisilta menettelyiltä markkinavalvonnan avulla ja tiivistämällä yhteistyötä unionin kumppanimaiden viranomaisten kanssa.

2.2 Uuden kuluttaja-asioiden toimintaohjelman alakohtaisiin painopisteisiin kuuluvat myös kuluttajavalistus ja kuluttajien oikeuksien tosiasiallinen täytäntöönpano. Näitä tuetaan lainsäädännöllä, joista tämän lausunnon aiheeseen liittyvät muun muassa seuraavat säädökset: direktiivi kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä vihreässä siirtymässä ([1]), asetus kuluttajansuojasta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ([2]) ja asetus yleisestä tuoteturvallisuudesta ([3]).

2.3 Kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä vihreässä siirtymässä annetulla direktiivillä muutetaan myös direktiiviä sopimattomista kaupallisista menettelyistä ja direktiiviä kuluttajien oikeuksista. Tällä on myönteinen vaikutus edellä mainittuun kuluttajavalistukseen, vaikkakin puutteitakin on edelleen: vaatimus antaa tietoa tuotteiden, tavaroiden ja palvelujen ominaisuuksista ei kata tietoja sosiaalisista ja työoloista, joissa kyseisiä tuotteita, tavaroita ja palveluja tuotetaan, jaellaan ja tarjotaan.

2.4 Kansallisten kuluttajansuojaviranomaisten yhteistyötä koskeva asetus puolestaan mahdollistaa tietojen vaihdon kansallisten viranomaisten välillä, mikä helpottaa päätöksentekoa ja yhteisten toimien toteuttamista asiaankuuluvan lainsäädännön noudattamisen kattavan ja tehokkaan valvonnan varmistamiseksi.

2.5 Myös yleisestä tuoteturvallisuudesta annetulla asetuksella perustettu Safety Gate -pikahälytysjärjestelmä mahdollistaa tiedonvaihdon nopeiden hälytysten muodossa. Komission olisi jatkettava järjestelmän kehittämistä ja uudenaikaistamista: esimerkiksi arviointimenettelyissä, joiden tulosten pohjalta voidaan ryhtyä tarvittaviin varotoimiin, olisi kiinnitettävä huomiota myös sosiaalinormien ja työlainsäädännön vastaisiin kaupallisiin käytäntöihin.

2.6 Edellä mainittujen seikkojen lisäksi on otettava huomioon Agenda 2030 -ohjelmaan sisältyvät kestävän kehityksen tavoitteet, joista erityisen tärkeitä tämän lausunnon päämäärien kannalta ovat tavoite 5 ”sukupuolten tasa-arvo”, tavoite 8 ”ihmisarvoista työtä ja talouskasvua”, tavoite 10 ”eriarvoisuuden vähentäminen maiden sisällä ja niiden välillä” ja tavoite 12 ”kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys”.

([1]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2024/825, annettu 28. helmikuuta 2024, direktiivien 2005/29/EY ja 2011/83/EU muuttamisesta siltä osin kuin on kyse kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä vihreässä siirtymässä parantamalla suojaa sopimattomilta menettelyiltä ja parantamalla tiedottamista (EUVL L, 2024/825, 6.3.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/825/oj).

([2]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2017/2394, annettu 12. joulukuuta 2017, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta (*EUVL L 345, 27.12.2017, s. 1*).

([3]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2023/988, annettu 10 päivänä toukokuuta 2023, yleisestä tuoteturvallisuudesta, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1025/2012 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2020/1828 muuttamisesta sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2001/95/EY ja neuvoston direktiivin 87/357/ETY kumoamisesta (*EUVL L 135, 23.5.2023, s. 1*).

3. **Kuluttajavalistus EU:n nykyisessä lainsäädäntökehyksessä**

3.1 Kuluttajien oikeuksien suojelemiseksi annetulla lainsäädännöllä taataan sellaisten tietojen saaminen, jotka ovat tarpeen kuluttajien suojelemiseksi käytännöiltä, jotka aiheuttavat riskejä heidän terveydelleen, turvallisuudelleen tai taloudellisille eduilleen. Se ei kuitenkaan kata tietoja sosiaalisiin ja työoloihin liittyvistä käytännöistä, jotka voisivat vaikuttaa kuluttajien ostopäätöksiin.

3.2 On kuitenkin tehty aloitteita, joiden tarkoituksena on tiedottaa eettisistä kaupallisista käytännöistä, jotka ovat reilun kaupan periaatteiden mukaisia tai joilla edistetään solidaarisempaa, kohtuuhintaisempaa ja osallistavampaa kulutusta, ja joilla pyritään levittämään ja edistämään tällaisia käytäntöjä. Niiden ansiosta kuluttajat ovat tulleet yhä tietoisemmiksi tuotemerkki- ja tuotevalintojensa vaikutuksista ja pyrkivät toiveidensa ja tarpeidensa täyttämisen lisäksi tekemään sellaisia valintoja, jotka vastaavat parhaiten heidän henkilökohtaisia arvojaan.

3.3 Kuluttajille olisikin tarjottava helposti saatavilla olevaa ja ymmärrettävää informaatiota, jonka pohjalta he pystyvät tekemään tietoperusteisia ostopäätöksiä ja jonka avulla he voivat valita haluamansa tuotemerkit ja tuotteet sekä järkevien että emotionaalisten kriteerien perusteella, erityisesti kun on kyse eri myyntikanavien kautta tehtävistä ostoista.

3.4 Kuluttajatiedon lisääminen sisällyttämällä siihen sosiaalisia ja työoloja koskevia tietoja ei saisi merkitä muiden tuote- tai palvelutietojen vähentymistä tai niiden esteettömyys- tai luettavuusominaisuuksien heikentymistä. Se ei myöskään saisi johtaa liialliseen tai ylimääräiseen tietoon eli liian laajaan tai merkityksettömään tiedotukseen, jota olisi vaikea hahmottaa ja ymmärtää oikein.

3.5 Kuluttajille annettavien tietojen laajentaminen parantaisi myös markkinoiden avoimuutta, kun sopimussuhteissa toteutuisi parempi symmetria. Tämä vaikeuttaisi hyvän kauppatavan vastaisten käytäntöjen harjoittamista.

3.6 Jotta tietojen lisääminen olisi tarkoituksenmukaista, on kuitenkin varmistettava, että tiedot pitävät paikkansa ja vastaavat totuudenmukaisesti tuotteiden ja palvelujen ominaisuuksia. Nk. sosiaalipesun (*socialwashing*) riskiin on puututtava, jotta pystytään varmistamaan, että toimintapolitiikoilla ja käytännöillä taataan tosiasiallisesti yritysten yhteiskuntavastuu ja sosiaali- ja ympäristönormien noudattaminen ja että toiminta ja kuluttajatiedotus on avointa eivätkä tiedot ole harhaanjohtavia.

3.7 Yhteenvetona voidaan todeta, että kuluttajille annettavien tietojen lisääminen edellyttää paitsi tietosisällön asianmukaista esittämistä myös kansallisten viranomaisten seuranta- ja valvontatoimia tietojen todentamiseksi ja tarvittaessa asianmukaisten toimenpiteiden toteuttamiseksi erityisesti kyberturvallisuuteen ja kuluttajien digitaalisten oikeuksien suojeluun liittyvissä kysymyksissä.

4. **ETSK:n ehdotukset kuluttajatietovaatimusten lisäämiseksi EU:ssa**

4.1 ETSK ehdottaa komissiolle ja jäsenvaltioille arvioinnin tekemistä nykyisestä lainsäädännöstä, jotta voidaan päättää, pystytäänkö voimassa olevalla lainsäädännöllä suojelemaan riittävän hyvin kuluttajien oikeuksia, jotka liittyvät tuotteiden ja palvelujen ympäristönäkökohtia sekä sosiaalisia ja työoloihin liittyviä näkökohtia koskevaan tietoon, ja onko lainsäädännön soveltaminen yhtä tehokasta verkkokaupassa vai olisiko sitä mukautettava sen mukaan, mitkä ovat tavaroiden, tuotteiden, toimintojen ja palvelujen ominaispiirteet sekä kanava, jonka kautta ostotapahtuma toteutetaan.

4.2 ETSK kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita laatimaan tiedotus- ja valistuskampanjoita, jotta kuluttajat saavat tietää annettavien tietojen lisäämisestä ja osaavat tietoisesti ottaa uudet tiedot huomioon ostopäätöksiä tehdessään.

4.3 Lisäksi ETSK kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita tarkistamaan ja päivittämään kuluttajien oikeuksia ja määrittelemään, mitä vastuullisella kuluttamisella ja siihen liittyvillä kehityssuunnilla tarkoitetaan, jotta voidaan helpottaa toiminnan yhteistä ja koordinoitua suunnittelua ja täytäntöönpanoa.

4.4 ETSK katsoo niin ikään, että on aiheellista ottaa käyttöön kuluttajansuojaa koskeva eurooppalainen keskitetty palvelupiste, jonka avulla yhdenmukaistetaan alakohtaiset menettelyt kuluttajille suunnatun tiedotuksen sujuvoittamiseksi ja kuluttajien oikeuksien tehokkaan toteutumisen mahdollistamiseksi.

4.5 ETSK ehdottaa myös sen arvioimista, onko nykyisiä varhaisen havaitsemisen mekanismeja tarpeen soveltaa laajemmin niin, että tuotteiden ja palvelujen jäljitettävyyteen perustuvaa tiedotusta parannetaan arvoketjujen kaikissa vaiheissa ja erityisesti niissä myyntikanavissa, joissa jäljittäminen on hankalampaa.

Bryssel 19. syyskuuta 2024.

Euroopan talous- ja sosiaalikomitean
puheenjohtaja
Oliver RÖPKE

LIITE

Seuraavat jaoston lausunnon kohdat muutettiin täysistunnossa hyväksytyn muutosehdotuksen mukaisiksi, mutta ne saivat tuekseen yli neljänneksen annetuista äänistä (työjärjestyksen 74 artiklan 4 kohta):

1. **Päätelmät ja suositukset**

1.1 Euroopan talous- ja sosiaalikomitea (ETSK) arvostaa viimeaikaista edistystä, jota on saavutettu kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi vihreässä siirtymässä, ja kehottaa jäsenvaltioita panemaan tehokkaasti täytäntöön äskettäin hyväksytyn direktiivin kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä vihreässä siirtymässä. Direktiivillä huolehditaan siitä, että tuotteiden kestävyydestä ja korjattavuudesta on vastaisuudessa tarjolla parempaa ja yhdenmukaisempaa tietoa.

1.2 ETSK ehdottaa, että kaikille, etenkin vammaisille henkilöille, olisi taattava helppolukuisten ja ymmärrettävien tietojen esteetön saatavuus ja että tämä vaatimus olisi ulotettava koskemaan myös kolmansista maista tulevia tavaroita ja palveluita, aiheuttamatta kuitenkaan tarpeetonta taakkaa pienille ja keskisuurille yrityksille.

1.3 Kun kuluttajasääntely on onnistunutta ja siinä otetaan huomioon kuluttajansuojan tarpeen lisäksi myös se, että yritykset ja erityisesti pk-yritykset tarvitsevat yksinkertaista ja toimivaa kehystä, kuluttajien luottamus sisämarkkinoihin ja markkinatoimijoihin vahvistuu ja kuluttajien lisääntyneen luottamuksen myötä talouskasvu ja työpaikkojen luominen vauhdittuvat.

1.4 Kuluttajien oikeuksia koskevaa EU:n säännöstöä pidetään monimutkaisena, hajanaisena ja erityisesti pienille yrityksille vaikeana noudattaa. EU:n kuluttajansuojasääntöjä olisi yksinkertaistettava ja virtaviivaistettava, jotta yritysten olisi helpompi noudattaa niitä ja kuluttajat olisivat varmasti tietoisia oikeuksistaan.

1.5 Kuluttajan tiedonsaantioikeutta sisämarkkinoilla voidaan vahvistaa käyttämällä älykkäitä merkintöjä tuotteiden tilan seuraamiseksi, mikä edistää digitalisaatiota, sekä kehittämällä robotiikkaa, tekoälyä, lohkoketjuja ja virtuaalitodellisuutta.

1.6 ETSK kehottaa komissiota esittämään kertomuksen kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 12. joulukuuta 2017 annetusta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksesta (EU) 2017/2394 (jäljempänä ’asetus (EU) 2017/2394’). Arviointikertomusta tarvitaan, jotta voidaan analysoida mahdollisia uusia kuluttajansuojaviranomaisten yhteistyökehyksen päivittämistarpeita.

1.7 Kuluttajien oikeuksia koskevaa EU:n säännöstöä pidetään monimutkaisena, hajanaisena ja erityisesti pienille yrityksille vaikeana noudattaa. EU:n kuluttajansuojasääntöjä olisi yksinkertaistettava ja virtaviivaistettava, jotta yritysten olisi helpompi noudattaa niitä ja kuluttajat olisivat varmasti tietoisia oikeuksistaan. Kuluttajien oikeuksien pidemmälle menevä yhdenmukaistaminen EU:ssa kannustaisi myös käymään rajatylittävää kauppaa sisämarkkinoilla ja lisäisi siten kuluttajien valinnanvaraa.

1.8 ETSK kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita varmistamaan, että kuluttajille ja yrityksille tiedotetaan selkeästi kuluttaja-lainsäädännön mukaisista kuluttajien ja yritysten oikeuksista ja velvollisuuksista esimerkiksi kuluttajien oikeuksista laaditun päivitetyn luettelon avulla. Lisäksi olisi edistettävä vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöä kuluttajariidoissa.

1.9 ETSK on myös huolissaan verkkoalusta- ja hakukonepalveluja tarjoavien toimijoiden kyvystä huolehtia kuluttajien tiedonsaantioikeuden toteutumisesta sekä noudattaa velvoitetta panna täytäntöön kohtuullisia, oikeasuhteisia ja tehokkaita riskinhallintatoimenpiteitä, joilla voidaan torjua järjestelmäriskejä ja laitonta sisältöä, erityisesti alaikäisten suojelemiseksi. Komitea vaatiikin, että toimijat noudattavat sääntöjä yhdenvertaisesti koko arvoketjussa, myös kun on kyse kolmansien maiden toimijoista.

2. **Tausta**

2.1 Kuluttajapolitiikkaa koskeva unionin toimintaohjelma perustuu uuteen kuluttaja-asioiden toimintaohjelmaan (jäljempänä ’ohjelma’). Toimintaohjelman tavoitteena on tarjota päivitetty näkemys unionin kuluttajansuojapolitiikasta vuosina 2020–2025. Toimintaohjelma julkaistiin otsikolla ”Kuluttajan selviytymiskyvyn vahvistaminen kestävän elpymisen varmistamiseksi”.

2.1.1 Toimintaohjelma sisältää seuraavat ensisijaiset osa-alueet:

a) vihreä siirtymä, jolla pyritään varmistamaan, että kestävät tuotteet ja elintottumukset ovat kaikkien ulottuvilla

b) digitalisaatio, jonka avulla pyritään luomaan kuluttajille turvallisempi digitaalinen toimintaympäristö, jossa heidän oikeuksiaan suojellaan

c) kuluttajien oikeuksien tehokas täytäntöönpano ja parantaminen, jotta voidaan puuttua harhaanjohtaviin ympäristöväitteisiin ja sopimattomiin kaupallisiin menettelyihin, joita käytetään verkkovaikuttamistekniikoissa ja yksilöintikäytännöissä

d) haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien suojelu, jotta voidaan vastata kuluttajien erityistarpeisiin tilanteissa, jotka voivat johtua muun muassa sosiaalisista olosuhteista, jotka eivät liity yksittäisten kuluttajien tai kuluttajaryhmien erityispiirteisiin

e) e) kuluttajansuoja maailmanlaajuisesti, millä varmistetaan tuontituotteiden turvallisuus unionissa sekä kuluttajien suojeleminen unionin ulkopuolisten toimijoiden sopimattomilta kaupallisilta menettelyiltä markkinavalvonnan avulla ja tiivistämällä yhteistyötä unionin kumppanimaiden viranomaisten kanssa.

2.2 Toisaalta toimintaohjelmassa tarkastellaan muiden alakohtaisten toimenpiteiden ohella kuluttajille suunnattua tiedottamista ja kuluttajien oikeuksien tuloksellista täytäntöönpanoa. Jäsenvaltioiden viranomaiset muodostavat tätä varten asetuksen (EU) 2017/2394 puitteissa tietojenvaihtoa ja yhteistyötoimia helpottavan eurooppalaisen verkoston, jonka tarkoituksena on torjua kuluttajansuojalainsäädännön rikkomuksia.

2.3 Lisäksi yleisestä tuoteturvallisuudesta 10. toukokuuta 2023 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2023/988 (jäljempänä ’asetus (EU) 2023/988’), jolla pyritään parantamaan sisämarkkinoiden toimintaa ja varmistamaan samalla kuluttajansuojan korkea taso, säädetään, että komissio kehittää edelleen, nykyaikaistaa ja ylläpitää tietojenvaihtoon tarkoitettua Safety Gate -pikahälytysjärjestelmää.

2.4 Parlamentti ja neuvosto hyväksyivät äskettäin direktiivin ([1]) kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä vihreässä siirtymässä. Direktiivin tavoitteena on parantaa kuluttajien oikeuksia muuttamalla sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaa direktiiviä ja kuluttajanoikeusdirektiiviä sekä mukauttamalla niitä vihreään siirtymään ja kiertotalouteen.

2.5 Vaikka kuluttajanoikeusdirektiivissä edellytetään, että elinkeinonharjoittajat antavat kuluttajille tietoja tavaroiden tai palvelujen pääominaisuuksista sekä niiden kestävyydestä ja korjattavuudesta, se ei kata niiden jäljitettävyyttä sosiaalisissa ja työehtoja ja -oloja koskevissa kysymyksissä. Näitä kysymyksiä käsitellään kuitenkin muita asioita koskevassa lainsäädännössä.

2.6 Laajemmassa analyysissä olisi otettava huomioon myös Agenda 2030:n kestävän kehityksen tavoitteet ja niihin liittyvät päämäärät. Vaikka suurin osa kestävän kehityksen tavoitteista koskee kuluttajille suunnattua tiedottamista ja kuluttajansuojaa koskevia politiikkatoimia, joiden panos kestävän kehityksen tavoitteiden saavuttamisessa on erittäin tärkeä, on syytä korostaa, että kuluttajat voivat myös kulutustottumustensa kautta ottaa osavastuuta joidenkin tavoitteiden saavuttamisesta. Nämä kestävän kehityksen tavoitteet ovat tavoite 12 ”kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys”, tavoite 5 ”sukupuolten tasa-arvo”, tavoite 8 ”ihmisarvoista työtä ja talouskasvua” ja tavoite 10 ”eriarvoisuuden vähentäminen maiden sisällä ja niiden välillä”.

3. **Kuluttajavalistus EU:n nykyisessä lainsäädäntökehyksessä**

3.1 Vastuulliseen kulutukseen voidaan katsoa kuuluvan esimerkiksi terveellisyyttä, turvallisuutta, kestävyyttä, eettisyyttä, yhteisvastuullisuutta, osallistavuutta ja esteettömyyttä koskevia näkökohtia. Voidaan sanoa, että EU:n sääntelyn kehittäminen sekä kuluttajavalistusta ja kuluttajansuojaa koskeva politiikka takaavat riittävällä tavalla oikeuden terveelliseen ja turvalliseen kulutukseen sekä kuluttajien taloudellisten ja oikeudellisten etujen suojelun. Samantasoisesta suojasta ei voida kuitenkaan puhua, kun on kyse eettisyyttä, yhteisvastuullisuutta, osallistavuutta ja esteettömyyttä koskevista tiedoista.

3.2 Eettistä ja yhteisvastuullista kulutusta koskevan tiedon levittämisessä ja sitä koskevan tietämyksen lisäämisessä on kuitenkin edistytty jonkin verran, erityisesti aloitteilla, joilla edistetään reilua kauppaa. Edistystä on tapahtunut myös osallistavan ja esteettömän kulutuksen osalta, jossa tavoitteena on haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien suojelu.

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

3.3 Kuluttajilla on nykyisin enemmän tietoa, koska sitä on digitaaliteknologian ansiosta laajalti saatavilla, yritysten avoimuus on lisääntynyt, sääntelyvaatimukset ovat lisääntyneet ja kuluttajat ovat oma-aloitteisia. Tietojen paremman saatavuuden johdosta kuluttajat voivat tehdä valistuneempia ja elämäntapavalintojaan paremmin vastaavia ostopäätöksiä. Kuluttajakäyttäytyminen on siis muuttunut merkittävästi verrattuna aikaan, jolloin tiedonsaanti oli suppeampaa ja hankalampaa. Kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen vihreässä siirtymässä sekä kuluttajien tietämyksen kartuttaminen tähän liittyvistä näkökohdista on kuitenkin merkittävä tehtävä, jonka hoitamisessa kuluttajajärjestöillä on tärkeä rooli.

3.4 Kuluttajat kiinnittävät laadun ja hinnan ohella entistä enemmän huomiota myös muihin ostokriteereihin, jotka koskevat yhteistä vastuunkantoa edellä mainituista sosiaalisista ja ympäristöseikoista. Nämä kulutuskäyttäytymistä määrittävät kriteerit ja niiden huomioiminen kytkeytyvät tietoon perustuviin ostopäätöksiin, jotka voivat muuttaa ihmisten kulutustottumuksia, kun niitä ohjaa tarve tehdä hyvän mielen tuovia ostoksia. Toisin kuin impulssiostoksissa, jotka ovat tunnepohjaisia, tällaista kuluttamista ei niinkään ohjaa halu omistaa asioita.

3.5 Erilaiset ostokriteerit ovat kulutuksen ulkoisvaikutuksia, jotka ovat joko myönteisiä tai kielteisiä riippuen siitä, miten ostos vaikuttaa kolmansiin osapuoliin (kolmas osapuoli voi olla mikä tahansa aineellinen tai aineeton ulkoinen tekijä).

3.6 Valistuneiden ostopäätösten tekemiseen tarvittavan tiedon lisäämisellä viitataankin tuotteen myönteisten tai kielteisten ulkoisvaikutusten tuntemukseen, joka vaikuttaa siihen, ostaako kuluttaja tuotteen vai ei. Tällä tavoin kuluttajat voivat ostopäätöksillään käyttää valtaansa markkinoilla.

3.7 ETSK on kuitenkin huolissaan erityisesti keskisuuriin ja pieniin yrityksiin kohdistuvasta liiallisesta hallinnollisesta taakasta, sillä jotkin toimista voivat olla tarpeettomia ja myös vaikeuttaa joissain tapauksissa yritysten tavanomaista toimintaa. Komitea katsoo, että neutraalimpi ja yksinkertaisempi kuluttajalainsäädäntökehys olisi parempi sekä kuluttajille että yrityksille. Kun kuluttajasääntely on onnistunutta ja siinä otetaan huomioon kuluttajansuojan tarpeen lisäksi myös se, että yritykset ja erityisesti pk-yritykset tarvitsevat yksinkertaista ja toimivaa kehystä, kuluttajien luottamus sisämarkkinoihin ja markkinatoimijoihin vahvistuu ja kuluttajien lisääntyneen luottamuksen myötä talouskasvu ja työpaikkojen luominen vauhdittuvat. On myös syytä huomata, että yrityksillä on markkinalähtöinen kannustin antaa kuluttajille kestävyystietoja, sillä tämä parantaa mainetta ja lujittaa asiakas- ja sijoittajauskollisuutta, mikä viime kädessä poikii kilpailuetua.

3.8 Kuluttajavalistuksen tehostaminen lisää niin ikään markkinatoimijoiden välisen tiedonsaannin tasapuolisuutta ja avoimuutta. Tämä puolestaan vaikeuttaa sopimattomien käytäntöjen kehittämistä ja tasapainottaa kuluttajien vaikutusvaltaa muihin toimijoihin nähden, sillä hyvän kauppatavan mukaisten liiketoimien kannalta on hyvin tärkeää, että myös kuluttajan saatavilla on kaikki ne tiedot, jotka elinkeinonharjoittajilla on kaupan kohteena olevasta tuotteesta, tavarasta tai palvelusta.

3.9 Samalla valistuksen tehostaminen voi helpottaa tuotteiden alustavaa vertailua ja vahvemmin tietoon perustuvien ostopäätösten tekemistä, jolloin voidaan tavoittaa myös sellaisia kuluttajia, joilla ei ole näitä tietoja entuudestaan tai joiden tiedostavuus ei ole sillä tasolla, että se vaikuttaisi ostopäätöksiin. Sillä voi siis olla ohjaileva vaikutus, jossa ostopäätöksiin vaikuttava tieto leviää nopeasti kuluttajien ja kuluttajaverkostojen keskuudessa. Tätä varten olisi kehitettävä kuluttajien yhteystieto- ja ympäristöväittämähakemistoja, joista on jo säädetty komission äskettäin hyväksymässä lainsäädännössä.

3.10 Tiedon lisäämisen kerrannaisvaikutusta on kuitenkin täydennettävä seurantatoimilla, joilla varmistetaan, että tietojen asiasisältö vastaa aidosti tuotteiden todellisia ominaisuuksia, mikä vahvistaa tuote- ja merkkiuskollisuutta. ([2]) Kuten ETSK on jo todennut, vaihtoehtoisten riidanratkaisumenetelmien käytön edistäminen voi auttaa ratkaisemaan kiistakysymyksiä.

3.11 Tilakysymys, joka vaikeuttaa täsmällisten tietojen ilmoittamista pakkausmerkinnöissä, voidaan nykypäivänä ratkaista teknisillä sovelluksilla. Digitaalisen tuotepassin kehittäminen on tältä osin selkeä edistysaskel, ja ETSK odottaa passin käyttöönottoa.

([2]) Enrico Letta (2024): "Much more than a market – Speed, Security, Solidarity. Empowering the Single Market to deliver a sustainable future and prosperity for all EU Citizens".

3.12 Rajallinen tila ei ole ongelma tuotteita ja toimintoja myyvillä verkkosivustoilla (joskin tietojen lisäämisestä pitää olla hyötyä, eikä niitä saa olla liikaa). Tietojen on kuitenkin oltava helposti saatavilla eikä niihin tutustumista pidä hankaloittaa hajottamalla niitä eri URL-osoitteisiin. Tästä on jo kirjauksia lainsäädännössä, ja siksi on varmistettava, että tätä velvollisuutta myös noudatetaan asianmukaisesti.

3.13 Digiympäristöä koskevassa kysymyksessä kansalaisjärjestöjen olisi pyrittävä vaikuttamaan aktiivisesti kuluttajien oikeuteen saada tietoa verkkoalusta- ja hakukonepalveluita tarjoavilta toimijoilta sekä toimenpiteisiin, joita nämä voivat toteuttaa torjuakseen järjestelmäriskejä, joita ne saattavat havaita arvioidessaan palvelunsa ja siihen liittyvien järjestelmien, muun muassa algoritmisten järjestelmien, aiheuttamia tai palvelujen käytöstä aiheutuvia riskejä.

3.13.1 Yhteiskunnan kehitys tuo mukanaan uusia haasteita, joihin on vastattava. Ajankohtaiset haasteet liittyvät tietojen valikoimattomaan keruuseen, faktantarkistukseen, uhkatilanteiden aiheuttamiin häiriöihin, hybridiuhkiin, kyberturvallisuuteen, disinformaatioon ja tiedon manipulointiin. Uudet haasteet nivoutuvat perinteisiin kuluttajatieto-ongelmiin, jotka ulottuvat esimerkiksi hautauspalveluihin liittyvistä eri jäsenvaltioissa esiintyvistä ongelmista aina digitaalisessa toimintaympäristössä esiintyviin uudentyyppisiin ongelmiin.

3.14 Kuten ETSK on jo todennut, tuotteiden korjauttamisoikeuden huomioon ottaminen edistää myös inhimillisiin resursseihin investoimista siihen liittyvien ympäristö- ja kestävyysnäkökohtien lisäksi.

4. **ETSK:n ehdotukset kuluttajatietovaatimusten tiukentamisesta EU:ssa**

4.1 Kuluttajien luottamuksen kasvattaminen tuotteiden ja palvelujen relevantteja ominaisuuksia koskevaa tiedottamista lisäämällä saavutetaan hyväksymällä ennakoivia ja reaktiivisia toimenpiteitä. Ensiksi mainittuihin kuuluvat pakkausmerkinnät ja palveluja koskevat sopimustiedot ja tätä tarkoitusta varten toteutettavat tiedotus- ja mainontakampanjat sekä toimenpiteet, joilla pienille ja keskisuurille yrityksille tarjotaan niiden tätä varten tarvitsemia taloudellisia resursseja. Kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen vihreässä siirtymässä sekä kuluttajien valveuttaminen oikeuksistaan on merkittävä tehtävä, jonka hoitamisessa kuluttajajärjestöillä on ratkaisevan tärkeä rooli.

4.1.1 Lisäksi on tarpeen arvioida asetusta (EU) 2017/2394, jotta voidaan analysoida mahdollisia uusia kuluttajansuojaviranomaisten yhteistyökehyksen päivittämistarpeita.

4.2 Kuluttajansuojaa varten olisi lisäksi perustettava keskitetty palvelupiste, joka helpottaisi kuluttajien tiedonsaantia koskevien oikeuksien toteutumista. Näin päästäisiin eroon nykyisestä alakohtaisesta toimintamallista, joka ei ole samalla tapaa tasa-arvoinen.

4.3 Tällä aloitteella pyritään myös parantamaan tarjottavien tavaroiden ja palvelujen jäljitettävyyttä, ottaen huomioon, että välittäjien rooli prosessissa saattaa vaikeuttaa sitä. Tämä koskee erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, jossa jäljittäminen ei aina onnistu ja jossa voitaisiin hyödyntää digitaalista tuotepassia myös niissä tapauksissa, joissa siitä ei ole nimenomaisesti säädetty.

Äänestystulos

Puolesta:	116
Vastaan:	127
Pidättyi äänestämästä:	11

LIITE

Euroopan talous- ja sosiaalikomitean työjärjestyksen 74 artiklan 5 kohdan ja 15. marraskuuta 2022 annettujen täytäntöönpanomääräysten mukaisesti liitteenä on seuraava kannanotto:

Hyväksytyn lausuntoluonnoksen aiheena on tuotteiden sosioekologinen jäljitettävyys. Ehdotukseen sisältyy seuraavat kolme konkreettista ehdotusta:

a) *Lisätään tuotemerkintöihin tietoa raaka-aineiden alkuperästä sekä valmistus- ja jakeluprosesseista, jotta kuluttajat voivat arvioida tuotteiden markkinoille saattamisesta aiheutuvia ympäristö- ja sosiaalisia vaikutuksia.*

Tällainen tieto on jo pakollista mm. maatalouselintarvikkeiden, terveyden ja verotuksen alalla, ja on aiheellista, että vaatimus laajennetaan kuluttajansuojan alalle tekemällä tarvittavat mukautukset.

b) *Perustetaan arviointijärjestelmä, jossa tarkastellaan sosiaalisia, eettisiä ja työoloihin liittyviä näkökohtia, samaan tapaan kuin jo nykyisin arvioidaan elintarvike- ja turvallisuusriskejä. Tarkoituksena on selvittää objektiivisesti, mikä on tuotteiden vaikutus sosiaalisten ja työoloihin liittyvien seikkojen osalta, ja järjestelmän yhdenmukaisesta soveltamisesta olisi jäsenvaltioille apua ennaltaehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisessa. Tiedot voitaisiin tarvittaessa sisällyttää varomerkintöihin kuvasymboleilla, joita käytetään esimerkiksi nykyisin markkinoilla olevissa kotitalouskemikaaleissa.*

c) *Laajennetaan nykyistä tuotteita koskevaa pikahälytysjärjestelmää, sillä järjestelmästä on saatu laajasti myönteisiä kokemuksia ja se voisi tarjota kustannussäästöjä, jos siihen sisällytettäisiin muitakin ilmoitusten vaihdon perusteita, jotka voisivat liittyä esimerkiksi tuotteiden sosiaalisiin, eettisiin tai työoloihin liittyviin näkökohtiin.*

Jäljitettävyys mahdollistaisi myös sen, että jäsenvaltiot voisivat soveltaa tehokkaasti varotoimenpiteitä, joilla torjutaan laittomia kaupallisia käytäntöjä, kuten nk. sosiaalipesua tuotetiedoissa, samalla tavoin kuin viherpesua torjutaan kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä vihreässä siirtymässä äskettäin annetun direktiivin nojalla. Tällä ehdotuksella pyritään tehostamaan kyseistä direktiiviä laajentamalla sen tavoitteita.

Sen lisäksi, että lausuntoluonnoksessa käsitellään esimerkiksi sellaisia Euroopan unionin asettamia painopisteitä kuin sosiaalisesti vastuullinen liiketoiminta, kuluttajatiedotus ja kuluttajien oikeuksien suojeleminen vastuullisen kuluttamisen mahdollistamiseksi, siinä myös ehdotetaan luomaan tarvittava sääntelykehys, jotta näitä asioita saadaan vietyä eteenpäin.

Ympäristöalalla saavutetun edistyksen valossa katsotaan, että ehdotus yli 400 miljoonan kuluttajan oikeuksien vahvistamisesta ja reilun kilpailun varmistamisesta Euroopan sisämarkkinoilla on aiheellinen. Ehdotus vaikuttaisi tuoteturvallisuutta koskevien hälytystietojen kautta ensisijaisesti kolmansien maiden yritysten ja Euroopan ulkopuolisten monikansallisten yritysten tuotantoon ja niiden tuotteiden kaupan pitämiseen. Samalla sillä suojeltaisiin eurooppalaisten pienten ja keskisuurten yritysten markkinoita, mutta se ei vaikuttaisi niiden tuotteiden jakeluun eikä aiheuttaisi niille hallinnollisia lisärasitteita.

Lisäksi katsotaan, että nykyisen sosiaali- ja työlainsäädännön valossa ei ole mitään perustetta olla ottamatta käyttöön kuluttajansuojaa koskevia erityissäännöksiä, jotka mahdollistaisivat kuluttajien oikeuksien täysimittaisen toteutumisen ja jossa säädettäisiin myös tässä lausunnossa ehdotetuista ennaltaehkäisymekanismeista.

Lausuntoehdotuksella on myös tarkoitus vastata kuluttajajärjestöjen sekä sosiaalialan, työelämän ja reilun kaupan järjestöjen tältä osin esiin tuomiin huolenaiheisiin.

On pidettävä mielessä, että Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle talous- ja sosiaaliasiat ovat yhtä tärkeitä, kuten sen nimestäkin näkyy.