Europos Sąjungos
oficialusis leidinys

LT
C serija

C/2024/6876

2024 11 28

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė

Vartotojų informavimo reikalavimų griežtinimas ES

(nuomonė savo iniciatyva)

(C/2024/6876)

Pranešėjas: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER**

Patarėjas	Alejandro SALCEDO AZNAL
Plenarinės asamblėjos sprendimas	2024 1 18
Teisinis pagrindas	Darbo tvarkos taisyklių 52 straipsnis 2 dalis
Atsakingas skyrius	Bendrosios rinkos, gamybos ir vartojimo skyrius
Priimta skyriuje	2024 6 26
Priimta plenarinėje sesijoje	2024 9 19
Plenarinė sesija Nr.	590
Balsavimo rezultatai (už / prieš / susilaikė)	143/103/13

1. Išvados ir rekomendacijos

1.1. Atsižvelgdamas į didėjantį vartotojų socialinį ir aplinkosauginį sąmoningumą, EESRK mano, kad tikslinga atnaujinti ir susisteminti vartotojų teises taip, kad būtų sudarytos palankesnės sąlygos jų žinioms gilinti ir atsakingam vartojimui užtikrinti, kartu užkertant kelią bet kokiai atskirčiai, ypač skaitmeninio, energetinio ar finansinio pobūdžio atskirčiai. Pastangos sudaryti teisių sąvadą taip pat turėtų padėti atlikti būtiną atsakingo vartojimo koncepcinį suderinimą, apimantį, *inter alia*, socialinį ir aplinkosauginį tvarumą ar vienodas galimybes patekti į produktų, prekių ir paslaugų rinką, atsižvelgiant į įvairių vartotojų grupių pažeidžiamą padėtį.

1.2. EESRK taip pat mano, kad dabartinės technologinės inovacijos suteikia sprendimų, kaip užtikrinti teisę į prieinamą, suprantamą ir įskaitomą informaciją vidaus rinkoje, naudojant prietaisus ir priemones, būdingus vykstančiai skaitmeninei transformacijai, pavyzdžiui, išmaniąsias etiketes produktams stebėti, arba taikant besiformuojančias perversmines technologijas, pavyzdžiui, robotiką, dirbtinį intelektą, blokų grandinę, virtualiąją realybę ir pan.

1.3. Be to, EESRK, palankiai vertindamas Komisijos pastangas paskatinti vartotojų įgalėjimą dalyvauti žaliojoje pertvarkoje, atkreipia dėmesį į tai, kad reikia užtikrinti veiksmingą atitinkamos direktyvos ir visų kitų esamų vartotojų apsaugos teisinių nuostatų įgyvendinimą. Negana to, labai svarbu toliau kelti apsaugos lygį išplečiant direktyvos taikymo sritį, kad vartotojai taip pat galėtų gauti informacijos apie socialines ir darbo sąlygas, kuriomis gaminamos prekės ir teikiamos paslaugos.

1.4. Atsižvelgdamas į rinkos dalyvių santykių disbalansą, atsirandantį dėl vartotojų informavimo asimetrijos, ir laikydamasis atsargumo principo, EESRK mano, kad būtina taikyti atsekamumo mechanizmus nustatytai socialinei ir užimtumo rizikai šalinti, kad nacionalinės valdžios institucijos galėtų koordinuotai imtis būtinų atsargumo priemonių. Kalbant apie interneto svetaines, kuriose pateikiama informacija vartotojams, EESRK pasisako už neutralesnį dizainą be tamsių fonų.

1.5. Galiausiai EESRK išreiškia susirūpinimą dėl kai kurių interneto platformų ir paieškos sistemų paslaugų teikėjų vykdomos praktikos, kuri gali pakenkti vartotojų teisėms, taip pat dėl neteisėto turinio, kuris gali turėti įtakos jaunesnių vartotojų apsaugai. Tokiomis aplinkybėmis EESRK pabrėžia, jog būtina sustiprinti vartotojų teisės į informaciją priežiūrą ir stebėseną ir imtis reikiamų priemonių, kad būtų užtikrintas jų veiksmingumas siekiant panaikinti tokią praktiką.

2. **Pagrindiniai faktai**

2.1. Naujoji vartotojų darbotvarkė „Siekiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas“, kurią numatyta įgyvendinti 2020–2025 m., yra Sąjungos vartotojų apsaugos politikos plėtojimo veiksmų programos pagrindas ir apima, *inter alia*, šias prioritetines sritis:

a) pažeidžiamų grupių apsaugą, sudarant sąlygas tenkinti konkrečius vartotojų poreikius situacijose, kurias gali lemti, be kita ko, socialinės aplinkybės, nebūdingos atskiriems vartotojams ar jų grupėms;

b) vartotojų apsaugą pasauliniu mastu, užtikrinant importo saugą ir Sąjungos vartotojų apsaugą nuo ES nepriklausančių šalių veiklos vykdytojų nesąžiningos verslo praktikos, vykdant rinkos priežiūrą ir glaudžiau bendradarbiaujant su atitinkamomis Sąjungos šalių partnerių valdžios institucijomis.

2.2. Be to, į šią darbotvarkę taip pat įtrauktas vartotojų informavimas ir veiksmingas vartotojų teisių užtikrinimas kaip viena iš Naujosios vartotojų darbotvarkės sektorinių priemonių, šiuo tikslu priimant teisės aktus, įskaitant su šios nuomonės tema susijusią direktyvą dėl vartotojų įgalėjimo dalyvauti žaliojoje pertvarkoje ([1]), reglamentą dėl nacionalinių vartotojų apsaugos institucijų bendradarbiavimo ([2]) ir reglamentą dėl bendros gaminių saugos ([3]).

2.3. Be to, direktyva dėl vartotojų įgalėjimo dalyvauti žaliojoje pertvarkoje iš dalies keičiamos direktyvos dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir vartotojų teisių, o tai daro teigiamą poveikį vartotojų informavimui. Tačiau reikėtų pažymėti, kad ši direktyva nėra išsami, nes informacijos apie produktų, prekių ir paslaugų savybes reikalavimas nėra susietas su aspektais, liečiančiais socialines ir darbo sąlygas, kuriomis tie produktai, prekės ir paslaugos yra gaminami, platinami ir teikiami.

2.4. Kalbant apie reglamentą dėl nacionalinių vartotojų apsaugos institucijų bendradarbiavimo, juo nacionalinėms institucijoms sudaromos sąlygos keistis informacija, o tai palengvina sprendimų priėmimą ir bendrus veiksmus visapusiškai ir veiksmingai įgyvendinant atitinkamą vykdymo užtikrinimo veiklą.

2.5. Be to, keitimasis informacija teikiant skubius įspėjimus pagal reglamente dėl bendros gaminių saugos numatytą mechanizmą „Safety Gate“ sudaro pagrindą Komisijai toliau plėtoti ir modernizuoti šią praktiką, o viena iš darbo krypčių galėtų būti neteisėtos socialinio ir darbo pobūdžio komercinės praktikos įtraukimas į vertinimo procedūras, pagal kurias nustatomos taikytinos atsargumo priemonės.

2.6. Be pirmiau aprašytų aplinkybių, taip pat reikėtų atsižvelgti į Darbotvarkės iki 2030 m. darnaus vystymosi tikslus (DVT), ypač į 5-ąjį DVT „Lyčių lygybė“, 8-ąjį DVT „Deramas darbas ir ekonomikos augimas“, 10-ąjį DVT „Mažinti nelygybę šalyse ir tarp šalių“ ir 12-ąjį DVT „Užtikrinti tvarius gamybos ir vartojimo modelius“, nes šie siekiai susiję su šios nuomonės tema.

([1]) 2024 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2024/825, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2005/29/EB ir 2011/83/ES, siekiant geresne apsauga nuo nesąžiningos veiklos ir geresniu informavimu įgalinti vartotojus dalyvauti žaliojoje pertvarkoje (OL L, 2024/825, 6.3.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/825/oj).

([2]) 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (*OL L 345, 2017 12 27, p. 1*).

([3]) Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/988 2023 m. gegužės 10 d. dėl bendros gaminių saugos, kuriuo iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1025/2012 bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 ir panaikinamos Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB bei Tarybos direktyva 87/357/EEB (*OL L 135, 2023 5 23, p. 1*).

3. **Vartotojų informavimas pagal dabartinę ES teisės aktų sistemą**

3.1. Vartotojų teisių apsaugos politikos reglamentavimo sistema užtikrina galimybę gauti informaciją, reikalingą siekiant apsaugoti vartotojus nuo praktikos, kuri kelia pavojų jų sveikatai, saugai ar ekonominiams interesams. Tačiau neaptariama informacija apie praktiką, susijusią su vartotojų sprendimais pirkti remiantis socialiniais ir darbo kriterijais.

3.2. Nepaisant to, jau esama iniciatyvų, skirtų informuoti, skleisti ir skatinti etišką komercinę praktiką, atitinkančią sąžiningos prekybos principus ar skatinančią palankesnį, prieinamesnį ir įtraukesnį vartojimą, o tai didina vartotojų sąmoningumą rinktis prekių ženklus ir produktus, siekiant ne tik patenkinti savo norus ir poreikius, bet ir pripažinti tuos, kurie labiausiai atitinka jų asmenines vertybes.

3.3. Todėl vartotojams reikia pateikti prieinamą ir suprantamą informaciją, kuria jie galėtų remtis priimdami pagrįstus sprendimus ir kurios kriterijų integravimas padėtų jiems pasirinkti prekių ženklus ir produktus tiek racionaliai, tiek emociškai, ypač atsižvelgiant į pirkimo patirtį įvairiuose pardavimo kanaluose.

3.4. Geresnis vartotojų informavimas įtraukiant socialinio ir darbo sąlygų pobūdžio informaciją neturėtų lemti kitos informacijos apie produktą ar paslaugą praradimo nei paveikti jos prieinamumo ir įskaitomumo savybių. Be to, tai neturėtų lemti informacijos pertekliaus ar perkrovos, dėl kurių turinys būtų pernelyg platus arba nereikšmingas, todėl jį būtų sunku įskaityti ir suprasti.

3.5. Šis vartotojui prieinamos informacijos išplėtimas taip pat prisideda prie rinkos skaidrumo didinimo, nes leidžia užtikrinti didesnę šiuo klausimu nustatytų sutartinių santykių simetriją ir taip užkerta kelią nesąžiningos komercinės veiklos vykdymui.

3.6. Tačiau norint, kad šis geresnis informavimas būtų veiksmingas, būtina užtikrinti, kad informacija būtų teisinga ir kad jos turinys tiksliai apibrėžtų prekių ir paslaugų savybes. Būtina mažinti socialinio „smegenų plovimo“ riziką, siekiant užtikrinti, kad politika ir praktika būtų iš tikrųjų orientuojamos į įmonių socialinę atsakomybę ir socialinių bei aplinkos apsaugos standartų laikymąsi, taip pat į skaidrius veiksmus ir komunikaciją su vartotojais, neleidžiant pateikti klaidinančios informacijos.

3.7. Apibendrinant galima daryti išvadą, kad stiprinant informavimą ne tik reikia tinkamai pateikti informacijos turinį, bet ir būtina, kad nacionalinės valdžios institucijos imtųsi priežiūros ir kontrolės veiksmų, kad patikrintų informaciją ir prireikus imtųsi tinkamų priemonių, visų pirma klausimais, susijusiais su kibernetiniu saugumu ir vartotojų skaitmeninių teisių apsauga.

4. **EESRK pasiūlymai sugriežtinti vartotojų informavimo reikalavimus Europos Sąjungoje**

4.1. EESRK siūlo Komisijai ir valstybėms narėms įvertinti galiojančius teisės aktus, siekiant nustatyti, ar jų pakanka vartotojų teisėms apsaugoti informavimo apie aplinkosauginius, socialinius ir darbo sąlygų aspektus, susijusius su produktais ir paslaugomis, srityje, ir ar šie teisės aktai išlieka tokie pat veiksmingi e. prekybos kontekste, o galbūt atvirkščiai – juos reikia pritaikyti prie prekių, produktų, veiklos ir paslaugų ypatybių bei komercinių sandorių vykdymo kanalų.

4.2. EESRK ragina Komisiją ir valstybes nares rengti informavimo ir sąmoningumo didinimo kampanijas, siekiant užtikrinti, kad vartotojai būtų informuojami apie šiuos teikiamos informacijos patobulinimus ir skatinami atsižvelgti į juos priimant sprendimus dėl pirkimo.

4.3. EESRK taip pat ragina Komisiją ir valstybes nares peržiūrėti ir atnaujinti vartotojų teises, apibrėžiant atsakingą vartojimą ir jo raidos sritis, kad būtų sudarytos palankesnės sąlygos bendram ir koordinuotam jų veiksmų planavimui ir įgyvendinimui.

4.4. EESRK taip pat mano, kad tikslinga sukurti europinę „vieno langelio“ sistemą, skirtą vartotojų apsaugai, suvienodinant sektorines procedūras, kad vartotojams būtų lengviau gauti informaciją ir veiksmingai naudotis vartotojų teisėmis.

4.5. Galiausiai EESRK siūlo įvertinti, ar reikia plačiai taikyti dabartinius ankstyvojo įspėjimo mechanizmus, siekiant užtikrinti, kad informacija būtų labiau susijusi su produktų ir paslaugų atsekamumu visoje jų vertės grandinėje, ypač tuose pardavimo kanaluose, kuriuose atsekti yra sudėtingiau.

Briuselis, 2024 m. rugsėjo 19 d.

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto
pirmininkas
Oliver RÖPKE

PRIEDAS

Toliau nurodytas skyriaus nuomonės sakinys iš dalies pakeistas siekiant atsižvelgti į asamblėjos priimtą pakeitimą, nors daugiau nei ketvirtadalis balsavusiųjų pritarė pradinei teksto versijai (Darbo tvarkos taisyklių 74 straipsnio, 4 dalis):

1. **Išvados ir rekomendacijos**

1.1. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas (EESRK) palankiai vertina pastaruoju metu padarytą pažangą suteikiant vartotojams daugiau galių dalyvauti žaliojoje pertvarkoje ir ragina valstybes nares veiksmingai taikyti neseniai priimtą Direktyvą dėl didesnių galių vartotojams dalyvauti žaliojoje pertvarkoje – ja bus užtikrinta geresnė ir labiau suderinta informacija apie produktų patvarumą ir taisomumą.

1.2. EESRK siūlo užtikrinti prieinamą, įskaitomą ir suprantamą informaciją visiems piliečiams, ypač asmenims su negalia, visų pirma kai kalbama apie prekes ir paslaugas iš trečiųjų šalių, Tačiau tai neturėtų sukurti nereikalingos biurokratinės naštos mažosioms ir vidutinėms.

1.3. Sėkmingai įgyvendinamas taisyklių rinkinys, kuriame atsižvelgiama į poreikį apsaugoti vartotojus, tačiau taip pat ir į būtinybę sukurti paprastą ir veiksmingą sistemą įmonėms, ypač MVĮ, didina vartotojų pasitikėjimą bendrąja rinka ir jos veiklos vykdytojais, o dėl didesnio vartotojų pasitikėjimo prisideda prie didesnio ekonomikos augimo ir darbo vietų kūrimo.

1.4. ES vartotojų teisių *acquis* yra laikomas sudėtingu, fragmentišku ir ypač sunkiai pritaikomu mažosioms įmonėms. ES vartotojų apsaugos taisyklės turėtų būti supaprastintos ir racionalizuotos , kad įmonėms būtų lengviau jų laikytis, o vartotojai žinotų savo teises.

1.5. Vartotojų teisė į informaciją vidaus rinkoje gali būti užtikrinta naudojant išmaniąsias etiketes, kurios leistų įvertinti produktų kokybę, skatinant skaitmeninę pertvarką ir plėtojant robotiką, dirbtinį intelektą, blokų grandines ir virtualiąją realybę.

1.6. EESRK ragina Komisiją parengti ataskaitą dėl 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004. Ši vertinimo ataskaita būtina siekiant išnagrinėti visus tolesnius vartotojų apsaugos institucijų bendradarbiavimo sistemos atnaujinimo poreikius.

1.7. ES vartotojų teisių *acquis* yra laikomas sudėtingu, fragmentišku ir ypač sunkiai pritaikomu mažosioms įmonėms. ES vartotojų apsaugos taisyklės turėtų būti supaprastintos ir supaprastintos, kad įmonėms būtų lengviau jų laikytis, o vartotojai žinotų savo teises. Tolesnis vartotojų teisių suderinimas ES taip pat paskatintų tarpvalstybinę prekybą bendrojoje rinkoje ir taip praturtintų vartotojų pasirinkimo galimybes, kuriomis gali naudotis piliečiai.

1.8. EESRK ragina Komisiją ir valstybes nares užtikrinti, kad vartotojai ir įmonės būtų aiškiai informuojami apie savo teises ir pareigas, numatytas vartotojų teisės aktuose, pavyzdžiui, pateikiant atnaujintą vartotojų teisių katalogą. Be to, vartojimo ginčų atvejais turėtų būti skatinama pasirinkti alternatyvius ginčų sprendimo būdus.

1.9. Galiausiai EESRK reiškia susirūpinimą dėl interneto platformų ir paieškos sistemų paslaugų teikėjų veiksmų, susijusių su vartotojų teise į informaciją, ir prievolės taikyti pagrįstas, proporcingas ir veiksmingas sisteminės rizikos mažinimo ir kovos su neteisėtu turiniu priemones, ypač siekiant apsaugoti nepilnamečius. Šiuo atžvilgiu EESRK ragina užtikrinti, kad ES ir trečiųjų šalių paslaugų teikėjai vienodai laikytųsi reikalavimų visoje vertės grandinėje.

2. **Pagrindiniai faktai**

2.1. Sąjungos vartotojų politikos veiksmų programa grindžiama Naująja vartotojų darbotvarke (toliau – darbotvarkė). Šia darbotvarke siekiama atnaujinti 2020–2025 m. Sąjungos vartotojų apsaugos politikos viziją, pavadintą „Siekiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas“.

2.1.1. Darbotvarkė apima šias pagrindines prioritetines sritis:

a) žaliąją pertvarką, kuria siekiama užtikrinti, kad tvarūs produktai ir gyvenimo būdas būtų prieinami visiems;

b) skaitmeninę pertvarką, kuria siekiama sukurti vartotojams saugesnę skaitmeninę erdvę, kurioje būtų saugomos jų teisės;

c) veiksmingą teisių gynimą ir vykdymo užtikrinimą, siekiant kovoti su klaidinančiais ekologiškumo teiginiais ir nesąžininga prekybos praktika, susijusia su įtakos darymo internete ir personalizavimo būdais;

d) pažeidžiamų grupių apsaugą, sudarant sąlygas tenkinti konkrečius vartotojų poreikius situacijose, kurias gali lemti, be kita ko, socialinės aplinkybės, nebūdingos atskiriems vartotojams ar jų grupėms;

e) vartotojų apsaugą pasauliniu mastu, užtikrinant importo saugą ir Sąjungos vartotojų apsaugą nuo ES nepriklausančių šalių veiklos vykdytojų nesąžiningos verslo praktikos, vykdant rinkos priežiūrą ir glaudžiau bendradarbiaujant su atitinkamomis Sąjungos šalių partnerių valdžios institucijomis.

2.2. Darbotvarkėje, be kitų sektorinių priemonių, taip pat numatomos vartotojų informavimo ir veiksmingo vartotojų teisių užtikrinimo priemonės. Todėl pagal Reglamentą (ES) 2017/2394 valstybių narių valdžios institucijos sukūrė Europos tinklą, kuriuo sudaromos palankesnės sąlygos keistis informacija ir imtis bendrų veiksmų kovojant su vartotojų apsaugos teisės aktų pažeidimais.

2.3. Be to, 2023 m. gegužės 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2023/988 dėl bendros gaminių saugos (toliau – Reglamentas (ES) 2023/988), kuriuo siekiama pagerinti vidaus rinkos veikimą, kartu užtikrinant aukštą vartotojų apsaugos lygį, numatyta, kad Komisija toliau plėtos, modernizuos ir prižiūrės skubaus įspėjimo sistemą „Safety Gate“, skirtą keistis informacija apie taisomuosius veiksmus.

2.4. Neseniai Parlamentas ir Taryba priėmė direktyvą, kuria siekiama suteikti vartotojams daugiau galių dalyvauti žaliojoje pertvarkoje ir sustiprinti vartotojų teises, iš dalies pakeičiant Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą ir Vartotojų teisių direktyvą ir pritaikant jas prie žaliosios pertvarkos ir žiedinės ekonomikos ([1]).

2.5. Nors Vartotojų teisių direktyvoje prekiautojų reikalaujama teikti vartotojams informaciją apie pagrindines prekių ar paslaugų savybes, taip pat apie patvarumą ir taisomumą, ji neapima jų socialinių ir darbo aspektų atsekamumo. Tačiau šie aspektai jau nagrinėjami teisės aktuose dėl kitų klausimų.

2.6. Atliekant platesnę analizę taip pat reikėtų atsižvelgti į Darbotvarkėje iki 2030 m. nustatytus darnaus vystymosi tikslus (DVT) ir su jais susijusius uždavinius. Nors dauguma DVT susiję su vartotojų informavimo ir apsaugos politika ir vartotojų indėlis siekiant šių DVT yra labai didelis, reikėtų pabrėžti, kad įgyvendinant kai kuriuos iš jų vartotojai gali prisiimti bendrą atsakomybę dėl savo vartojimo įpročių. Tai pasakytina apie 12-ąjį DVT „Užtikrinti darnius vartojimo ir gamybos modelius“, 5-ąjį DVT „Lyčių lygybė“, 8-ąjį DVT „Deramas darbas ir ekonomikos augimas“ ir 10-ąjį DVT „Mažinti nelygybę šalyse ir tarp jų“.

3. **Vartotojų informavimas pagal dabartinę ES teisės aktų sistemą**

3.1. Remiantis įvairiais aspektais, į kuriuos būtų galima atsižvelgti siekiant užtikrinti atsakingą vartojimą – sveiką, saugų, tvarų, etišką ir grindžiamą solidarumu, įtraukų ir prieinamą, – galima teigti, kad ES reglamentais ir vartotojų informavimo bei apsaugos politika užtikrinamos pakankamos teisės į sveiką ir saugų vartojimą, taip pat vartotojų ekonominių ir teisinių interesų apsauga. Tačiau kai kalbama apie etišką, solidarumu grindžiamą, įtraukią ar prieinamą informaciją, panašaus apsaugos lygio nėra.

3.2. Vis dėlto padaryta tam tikra pažanga skleidžiant informaciją apie etišką ir solidarumu grindžiamą vartojimą bei didinant informuotumą apie jį, visų pirma įgyvendinant iniciatyvas, kuriomis skatinama sąžininga prekyba, taip pat kalbant apie įtraukų arba prieinamą vartojimą pažeidžiamų grupių apsaugos požiūriu.

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

3.3. Šiandien vartotojai yra geriau informuojami dėl plačiai paplitusio informacijos prieinamumo naudojantis skaitmeninėmis technologijomis, didesnio įmonių skaidrumo, griežtesnių reguliavimo reikalavimų ir iniciatyvaus pačių vartotojų elgesio. Ši geresnė prieiga prie informacijos suteikia jiems galimybę priimti labiau informacija pagrįstus ir atsakingesnius sprendimus dėl pirkimo, o tai rodo, kad labai pasikeitė vartotojų elgsena nuo to laiko, kai informacijos buvo mažiau ir ją buvo sudėtingiau gauti. Vis dėlto, suteikti galių vartotojams dalyvauti žaliojoje pertvarkoje, taip pat didinti vartotojų informuotumą apie atitinkamus aspektus yra svarbi užduotis, kurią atliekant reikšmingas vaidmuo tenka vartotojų organizacijoms.

3.4. Vartotojai pirkdami vis dažniau atsižvelgia ne tik į kokybę ir kainą, bet ir į kitus kriterijus, kurie nulemia jų atsakingą elgesį, parodydami, kad jiems svarbūs pirmiau minėti socialiniai ir aplinkosaugos klausimai. Tačiau į šiuos kriterijus atsižvelgiama priimant informacija pagrįstus sprendimus, kurie gali turėti įtakos įpročių pokyčiams, nes minėti kriterijai kelia susirūpinimą, kuris gali būti mažinamas perkant gerovę didinančias prekes. Šis procesas veikia priešingai nei emociniai sprendimai, kuriems būdingas impulsyvus pirkimas, kai sumažėja įtampa, kylanti dėl noro turėti daiktą.

3.5. Įvairių pirkimo kriterijų pobūdis daro vartojimo išorinį poveikį, kuris gali būti tiek teigiamas, tiek neigiamas, priklausomai nuo sprendimo pirkti poveikio trečiosioms šalims (jei trečiąja šalimi laikysime bet kokį išorinį materialų ar nematerialų veiksnį).

3.6. Todėl geresnė informacija, kurios reikia norint priimti informacija pagrįstus sprendimus dėl pirkimo, reiškia geresnį supratimą apie teigiamą ar neigiamą išorinį produkto poveikį, vadinasi ji daro įtaką sprendimui pirkti produktą, taigi ir vartotojo galimybei pasinaudoti savo galia rinkoje įsigyjant prekes.

3.7. Tačiau EESRK nerimauja dėl pernelyg didelės administracinės naštos, ypač tenkančios mažosioms ir vidutinėms įmonėms, nes tam tikrais atvejais ji gali būti nereikalinga ir apsunkinti jų įprastą veiklą. Komitetas taip pat mano, kad neutralesnė ir supaprastinta vartotojų teisės sistema būtų geresnė tiek vartotojams, tiek įmonėms. Sėkmingai įgyvendinamas taisyklių rinkinys, kuriame atsižvelgiama į poreikį apsaugoti vartotojus, tačiau taip pat ir į būtinybę sukurti paprastą ir veiksmingą sistemą įmonėms, ypač MVĮ, didina vartotojų pasitikėjimą bendrąja rinka ir jos veiklos vykdytojais, o dėl didesnio vartotojų pasitikėjimo prisideda prie didesnio ekonomikos augimo ir darbo vietų kūrimo. Taip pat reikėtų pažymėti, kad įmonės turi į rinką orientuotą paskatą teikti vartotojams informaciją apie tvarumą, nes tai stiprina reputaciją ir didina klientų ir investuotojų lojalumą ir galiausiai suteikia konkurencinį pranašumą.

3.8. Be to, geresnis vartotojų informavimas leidžia padidinti informacijos simetriškumą ir skaidrumą tarp įvairių rinkos dalyvių ir taip apsunkinti galimybes vykdyti nesąžiningą praktiką ir sukurti vartotojų ir kitų dalyvių galių pusiausvyrą, nes siekiant sąžiningų komercinių sandorių svarbu, kad vartotojai turėtų visą prekiautojams prieinamą informaciją apie parduodamą produktą, prekę ar paslaugą.

3.9. Suteikiant geresnės informacijos žmonėms tampa lengviau palyginti produktus ir priimti labiau informacija pagrįstus sprendimus dėl pirkimo, ir savo ruožtu skleisti šią informaciją kitiems vartotojams, kurie jos neturi arba kurių informuotumo lygio negalima išreikšti pirkimo veiksmais; tai yra rekomendacinis poveikis, kuriuo sparčiai skleidžiama informacija apie vartotojų ir jų tinklų sprendimus pirkti. Šiuo tikslu reikėtų stiprinti neseniai Komisijos priimtuose teisės aktuose numatytus vartotojų ir ekologiškumo teiginių katalogus.

3.10. Tačiau šį didinamąjį informavimo gerinimo poveikį turi papildyti stebėsenos pastangos, kad būtų užtikrinta tiksli informacijos turinio ir faktinių produktų ypatybių atitiktis, taip stiprinant lojalumą produktui ir prekės ženklui ([2]). Kaip EESRK jau yra nurodęs, skatinant naudoti alternatyvias ginčų sprendimo sistemas galima padėti pašalinti esamus skirtumus.

3.11. Naudojant technologijas dabar galima išvengti erdvės apribojimų, dėl kurių sudėtinga išdėstyti išsamią informaciją etiketėse. Šiomis aplinkybėmis darbas, atliktas kuriant skaitmeninį produkto pasą, yra akivaizdus žingsnis į priekį, ir EESRK tikisi, kad jis bus užbaigtas.

([2]) Enrico Letta (2024 m.): Much more than a market - Speed, Security, Solidarity.Empowering the Single Market to deliver a sustainable future and prosperity for all EU Citizens (liet. „Daug daugiau nei rinka. Sparta, saugumas ir solidarumas – bendrosios rinkos įgalinimas siekiant tvarios ateities ir klestėjimo visiems ES piliečiams“).

3.12. Kalbant apie geresnę informaciją interneto svetainėse, kuriose parduodami produktai ir paslaugos (su sąlyga, kad ji yra naudinga ir neperteklinė), informacijos turinio išplėtimas nebėra vietos problema, tačiau informacija turi būti pateikta prieinamu būdu, nenukreipiant į kitus URL adresus, dėl kurių tampa sunku naršyti, norint perskaityti informaciją: šis reikalavimas jau nustatytas teisės aktais, todėl reikia tikrinti, ar jo laikomasi.

3.13. Skaitmeninėje srityje pilietinės visuomenės organizacijos turėtų imtis aktyvaus vaidmens, kad užtikrintų vartotojų teisę gauti informacijos iš interneto platformų ir paieškos sistemų paslaugų teikėjų. Tai pasakytina ir apie priemones, kurių šie paslaugų teikėjai gali imtis, kad pašalintų sisteminę riziką, kurią jie nustato vertindami savo paslaugas ir susijusias sistemas, įskaitant algoritmų sistemas, arba riziką, kylančią dėl naudojimosi jų paslaugomis.

3.13.1. Socialiniai pokyčiai atneša ir naujus spręstinus uždavinius, pavyzdžiui, masinis duomenų rinkimas, duomenų tikrinimas, trukdžiai dėl grėsmių, hibridinės grėsmės kibernetinis saugumas, dezinformacija ir manipuliavimas informacija. Šie nauji uždaviniai prisideda prie tradicinių vartotojų informavimo problemų, pradedant problemomis, susijusiomis su laidojimo paslaugų teikimu įvairiose valstybėse narėse, ir baigiant naujomis problemomis, susijusiomis su skaitmeniniu pasauliu.

3.14. Teisės į gaminių taisymą įtraukimas, kaip jau nurodė EESRK, yra ne tik ekologiškas ir tvarus sprendimas, bet ir investicija į žmogiškuosius išteklius.

4. **EESRK pasiūlymai sugriežtinti vartotojų informavimo reikalavimus Europos Sąjungoje**

4.1. Vartotojų pasitikėjimo didinimo tikslo gerinant informavimą apie atitinkamus produktų ir paslaugų aspektus galima siekti tiek iniciatyviomis, tiek atsakomosiomis priemonėmis. Kalbant apie iniciatyvias priemones, galima paminėti produktų ženklinimą ir sutartinę informaciją apie paslaugas, taip pat šiuo tikslu vykdomas informavimo ir viešinimo kampanijas, kartu teikiant reikalingų finansinių išteklių mažosioms ir vidutinėms įmonėms. Daugiau galių vartotojams dalyvauti žaliojoje pertvarkoje suteikimas ir jų informuotumo apie jų teises didinimas yra svarbi užduotis, kurią atliekant svarbus vaidmuo tenka vartotojų organizacijoms.

4.1.1. Be to, reikia įvertinti Reglamentą (ES) 2017/2394, kad būtų galima išnagrinėti bet kokius tolesnius vartotojų apsaugos institucijų bendradarbiavimo sistemos atnaujinimo poreikius.

4.2. Taip pat reikėtų sukurti vieno langelio principu grindžiamą vartotojų apsaugos sistemą, taip stiprinant vartotojų teises į informaciją ir panaikinant dabartinę asimetriją sektoriuose.

4.3. Galiausiai reikėtų pažymėti, kad šia nuomone savo iniciatyva be kita ko siekiama pagerinti siūlomų prekių ir paslaugų atsekamumą, atsižvelgiant į tai, kad dėl tarpininkų dalyvavimo tai gali būti sudėtinga. Tai visų pirma pasakytina apie e. prekybą, kurioje atsekamumas ne visada gali būti veiksmingas ir galėtų būti įtrauktas į skaitmeninį produkto pasą visais tais atvejais, kai jis nėra numatytas.

Balsavimo rezultatai

Balsavo už:	116
Prieš:	127
Susilaikė:	11

PRIEDĖLIS

Pagal Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto darbo tvarkos taisyklių 74 straipsnio 5 dalį ir 2022 m. lapkričio 15 d. priimtas įgyvendinimo nuostatas priede pateikiamas toks paaiškinimas:

Nuomonės projekte, kuris buvo priimtas, nagrinėjamas socialinis ir aplinkosauginis produktų atsekamumas. Konkrečiai kalbant, į šį pasiūlymą įtrauktos trys konkrečios iniciatyvos:

a) *į produktų ženklinimą įtraukti informaciją apie žaliavų kilmę ir gamybos bei platinimo procesus, kad vartotojai galėtų įvertinti jų rinkodaros aplinkosauginį ir socialinį poveikį.*

Tokios informacijos jau reikalaujama žemės ūkio maisto produktų, sveikatos, mokesčių ir pan. srityse, todėl manoma, kad tai būtų tikslinga atkartoti vartotojų apsaugos srityje, prireikus ją atitinkamai pritaikant;

b) *sukurti socialinio, etinio ar darbo sąlygų vertinimo sistemą, pavyzdžiui, panašią į jau taikomą maisto ir saugos rizikai vertinti, kad produktų poveikis socialinei ir darbo sąlygų sričiai galėtų būti objektyvus ir kad valstybės narės galėtų tokia informacija vienodai naudotis priimdamos prevencines priemones. Prireikus ši sistema galėtų būti įtraukta į ženklinimą įspėjamųjų piktogramų forma, kaip, pavyzdžiui, yra ženklinami buitinės chemijos produktai, kuriais šiuo metu prekiaujama rinkoje;*

c) *išplėsti dabartinę skubaus įspėjimo apie gaminius sistemą, atsižvelgiant į iki šiol sukauptą didelę ir teigiamą patirtį, taip pat į tai, kad būtų sutaupyta lėšų, jei būtų įtrauktos kitos priežastys, dėl kurių keičiamasi įspėjimais, pavyzdžiui, dėl produktų socialinių, etinių ar darbo sąlygų aspektų.*

Šis atsekamumas taip pat leistų valstybėms narėms veiksmingai taikyti atsargumo priemones kovojant su neteisėta komercine praktika, pavyzdžiui, socialiniu manipuliavimu pateikiant informaciją apie produktą, panašiai kaip ekologinio manipuliavimo praktika traktuojama pagal neseniai priimtą direktyvą dėl vartotojų įgalėjimo dalyvauti žaliojoje pertvarkoje, o tai šiuo pasiūlymu siekiama sustiprinti išplečiant tikslus.

Kita vertus, šioje siūlomoje nuomonėje ne tik nagrinėjami Europos Sąjungos nustatyti prioritetiniai klausimai, kaip antai socialiai atsakinga ekonominė veikla ir priemonės, skatinančios vartotojų informavimą ir vartotojų teisių apsaugą, siekiant propaguoti atsakingą vartojimą, bet ir bandoma nustatyti jiems plėtoti būtiną reguliavimo sistemą.

Manoma, kad lygiai taip pat, kaip buvo pasiekta pažanga aplinkos apaugos srityje, reikia pasiūlymo, kuris sustiprintų daugiau kaip 400 milijonų vartotojų teises ir užtikrintų sąžiningą konkurenciją bendrojoje Europos rinkoje. Šis pasiūlymas, kuris parengtas remiantis įspėjimo apie gaminių saugą duomenimis, pirmiausia paveiktų trečiųjų šalių įmonių ir ne Europos tarptautinių korporacijų gamybą ir patekimą į rinką, kartu apsaugotų Europos mažųjų ir vidutinių įmonių rinką ir neturėtų poveikio jų produktų platinimo veiklai bei nesukeltų papildomos administracinės naštos jų valdymui.

Taip pat manoma, kad dabartiniai socialiniai ir darbo įstatymai nepateisina konkretaus vartotojų apsaugos reglamentavimo, kuris leistų visapusiškai taikyti ir numatyti šioje nuomonėje siūlomus prevencijos mechanizmus, nebuvimo.

Galiausiai šiuo pasiūlymu dėl nuomonės taip pat siekiama išspręsti vartotojų organizacijų ir socialinių, profesinių ir sąžiningos prekybos organizacijų šiuo klausimu išreikštą susirūpinimą.

Turime nepamiršti, kad, kaip rodo šio Komiteto pavadinimas, ekonominiai ir socialiniai klausimai yra tokios pat svarbos.