



Naujos galimybės vartotojams. Komisija stiprina ES vartotojų teises ir taisyklių vykdymo užtikrinimą

Briuselis, 2018 m. balandžio 11 d.

Šiandien Europos Komisija pateikė pasiūlymą dėl Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinio, kuriuo siekiama užtikrinti, kad visi Europos vartotojai galėtų visapusiškai naudotis savo teisėmis pagal Sąjungos teisę.

Nors ES vartotojų apsaugos taisyklės jau vienos griežčiausių pasaulyje, iš pastarojo meto atvejų, kaip antai „Dieselgate“ skandalo matyti, kad praktiškai jas sunku iki galo vykdyti. Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkiniu bus suteiktos galimybės kompetentingiems subjektams vartotojų vardu pateikti atstovaujamuosius ieškinius ir nustatytos griežtesnės baudų skyrimo galios valstybių narių vartotojų apsaugos institucijoms. Be to, vartotojų teisės bus užtikrinamos internetinėje erdvėje ir išaiškinta, kad pagal ES teisę draudžiama prekiauti dvejetainės kokybės produktais, nes tai klaidina vartotojus.

Komisijos pirmininko pirmasis pavaduotojas Fransas **Timmermans** sakė: „Šiandien priimtu naujuoju dokumentų rinkiniu siekiama sukurti sąžiningesnę bendrąją rinką, kuri būtų naudinga ir vartotojams, ir įmonėms. Suteikiame europinę galimybę teikti atstovaujamuosius ieškinius, kai vartotojų grupės patiria žalą, kaip neseniai matytais atvejais. Tinkamomis priemonėmis užkirsime kelią piktnaudžiavimui. Vartotojai žinos, iš ko jie perka internete ir kai pardavėjai yra sumokėję už tai, kad jų produktai matytųsi tarp paieškos rezultatų. Daugumai sąžiningų prekybininkų tenkanti našta sumažės. Mažuma prekybininkų, tyčia piktnaudžiaujančių Europos vartotojų pasitikėjimu, bus baudžiami griežtesnėmis baudomis.“

Už teisingumą, vartotojų reikalus ir lyčių lygybę atsakinga Komisijos narė Vėra **Jourová** pridūrė: „Globalizuotame pasaulyje, kur stambios įmonės yra gerokai pranašesnės už pavienius vartotojus, turime išlyginti padėtį. Galimybė Europos mastu teikti atstovaujamuosius ieškinius bus teisingesnė vartotojams, o ne pelningesnė advokatų kontoroms. Be to, vartotojų apsaugos institucijos pagaliau galės nubausti sukčiautojus, skirdamos jiems didesnes baudas, nustatytas pagal įmonės metinę apyvartą. Sukčiauti negali apsismokėti.“

Toliau apžvelgiami pagrindiniai Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinio aspektai.

1. Vartotojų teisių internete stiprinimas

- **Daugiau skaidrumo internetinėse prekyvietėse.** Pirkdami prekę ar paslaugą internetu vartotojai turės būti aiškiai informuoti, ar jie perka iš profesionalaus prekybininko ar privataus asmens, kad žinotų, ar jie saugomi vartotojų teisių, jei kiltų problemų.
- **Skaidresni paieškos rezultatai internetinėse platformose.** Atlikdami paiešką internete vartotojai bus aiškiai informuojami, kai paieškos rezultatas yra apmokėtas prekybininko. Be to, internetinės prekyvietės turės informuoti vartotojus apie pagrindinius paieškos rezultatų išdėstymo eilės tvarka parametrus. **Naujos vartotojų teisės nemokamų skaitmeninių paslaugų rinkoje.** Mokėdami už skaitmeninę paslaugą vartotojai turės tam tikrų teisių į informaciją ir galės per 14 dienų nutraukti sutartį (teisė atsisakyti sutarties). Pagal Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinį ši teisė bus taikoma nemokamoms skaitmeninėms paslaugoms, kurioms vartotojai suteikia savo asmens duomenis, bet už kurias nemoka. Tai paprastai būtų taikoma debesijos duomenų saugyklos paslaugoms, socialinei žiniasklaidai arba e. pašto paskyroms.

2. Priemonės vartotojams, kad jie galėtų užtikrinti savo teisių vykdymą ir gauti kompensaciją

- **Atstovaujameji ieškiniai Europos mastu.** Pagal Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinį kompetentingas subjektas, kaip antai, vartotojų apsaugos organizacija, galės vartotojų, nukentėjusių nuo neteisėtos komercinės veiklos, grupės vardu ginti jų teises, pavyzdžiui, gauti kompensaciją, pakeisti prekę arba ištaisyti padėtį. Kai kuriose valstybėse narėse vartotojai jau dabar gali pateikti kolektyvinį ieškinį teisme, tačiau dabar šia galimybe bus galima naudotis visoje ES.

Pavyzdžiui, „Dieselgate“ tipo skandalo atveju asmenys, nukentėję nuo nesąžiningos komercinės veiklos, kaip antai klaidinančios mašinų gamintojų reklamos, neatitinkančios Sąjungos transporto

priemonės tipo patvirtinimo reglamentavimo sistemos arba aplinkos apsaugos teisės aktų, galės pagal šią direktyvą teikti atstovaujamuosius ieškinius ir kolektyviai apginti savo teises. Tokios kolektyvinės teisių gynimo priemonės nebuvo anksčiau numatytos pagal Sąjungos teisę.

Šiam modeliui taikomos griežtos apsaugos priemonės ir jis aiškiai skiriasi nuo JAV taikomų grupinių ieškinių. Atstovaujamojų ieškinių negalės pateikti advokatų kontoros, o tik tokie subjektai kaip vartotojų apsaugos organizacijos, kurios nesiekia pelno, atitinka griežtus kriterijus ir yra stebimos viešosios institucijos. Naujaja sistema bus užtikrinta, kad Europos vartotojai galėtų visapusiškai naudotis savo teisėmis ir gauti kompensaciją, kartu išvengiant piktnaudžiavimo ar nepagrįsto bylinėjimosi rizikos.

- **Geresnė apsauga nuo nesąžiningos komercinės veiklos.** Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkiniu bus užtikrinta, kad vartotojai visose valstybėse narėse turėtų teisę reikalauti individualių teisių gynimo priemonių (pvz., finansinės kompensacijos ar sutarties nutraukimo), kai jie nukentė nuo nesąžiningos komercinės veiklos, pavyzdžiui, agresyvios ar klaidinančios rinkodaros. Šiuo metu ES tokios apsaugos priemonės labai skiriasi.

3. Veiksmingos baudos už ES vartotojų teises pažeidimus

ES vartotojų apsaugos institucijos neturi tinkamų priemonių taikyti baudas tais atvejais, kai padaroma masinė žala, nuo kurios nukentė daug vartotojų visoje ES. Šiuo metu baudų dydis valstybėse narėse labai skiriasi ir dažnai yra per mažas, kad iš tikrųjų turėtų atgrasomąjį poveikį, ypač tarpvalstybinio ir dideliu mastu veikiančioms įmonėms.

Pagal šį pasiūlymą nacionalinės vartotojų apsaugos institucijos galės koordinuotai skirti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas baudas. Už plataus masto pažeidimus, darančius poveikį kelių ES valstybių narių vartotojams, **didžiausia galima bauda bus 4 proc. prekybininko metinės apyvartos** kiekvienoje atitinkamoje valstybėje narėje. Valstybės narės gali nustatyti didesnes didžiausias baudas.

4. Kova su dvejetainės kokybės vartotojams skirtais produktais

Atsižvelgiant į 2017 m. rugsėjo mėn. Komisijos [gaires](#), Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkiniu bus atnaujinta Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva siekiant aiškiai nustatyti, kad nacionalinės institucijos gali vertinti ir šalinti klaidinančią komercinę veiklą, susijusią su produktais, kuriais prekiaujama keliose ES valstybėse narėse kaip identiškais, nors jų sudėtis ir savybės labai skiriasi.

5. Geresnės sąlygos įmonėms

Naujosiomis taisyklėmis bus panaikinta nereikalinga našta įmonėms, be kita ko, panaikinti jų įpareigojimai, susiję su vartotojų teise atsisakyti sutarties. Pavyzdžiui, vartotojams nebebus leidžiama gražinti produktų, kuriuos jie ne tik išmėgino, bet jau naudojo, o prekybininkai nebeturės vartotojams gražinti sumokėtos sumos, kol negaus gražinamų prekių.

Pagal naujas taisykles prekybininkai taip pat galės **lanksčiau** bendrauti su vartotojais ir vietoj e. pašto taip pat naudoti interneto formas arba pokalbius, su sąlyga, kad vartotojai gali išsaugoti pokalbį su prekybininku.

Tolesni veiksmai

Komisijos pasiūlymus aptars Europos Parlamentas ir Taryba.

Pagrindiniai faktai

Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinys pagrįstas ligšioliniais J.-C. Junckerio Komisijos pasiekimais gerinant vartotojų apsaugą. Pagal [Bendrosios skaitmeninės rinkos strategiją](#) Komisija įgyvendino daug iniciatyvų, kuriomis vartotojų apsaugos taisyklės pritaikytos prie internetinės erdvės, pvz., panaikinti tarptinklinio ryšio paslaugų mokesčiai ar nepagrįstas geografinis blokavimas. Be to, atnaujintas Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje, kuris buvo priimtas 2017 m., padės pagerinti viešąjį vykdymo užtikrinimą ir tarpvalstybinį vartotojų apsaugos institucijų bendradarbiavimą.

Tačiau ES vartotojų apsaugos taisyklių peržiūra ir pastarųjų metų ES masto taisyklių pažeidimai parodė, kad vartotojus galima apsaugoti dar geriau.

Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinį sudaro du direktyvų pasiūlymai:

- pasiūlymas iš dalies pakeisti [Tarybos direktyvą dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais](#), [Direktyvą dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas](#), [Direktyvą dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu](#) ir [Direktyvą dėl vartotojų teisių](#). Šio pasiūlymo tikslas – užtikrinti geresnį vykdymą ir modernizuoti ES vartotojų apsaugos taisykles, ypač atsižvelgiant į skaitmeninę plėtrą;

- pasiūlymas dėl atstovaujamosios ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuriuo panaikinama [Direktyva 2009/22/EB dėl ieškinių dėl uždraudimo](#). Šio pasiūlymo tikslas – patobulinti priemones, kuriomis siekiama sustabdyti neteisėtą veiklą ir padėti vartotojams apginti savo teises, kai dėl to paties veiksmo pažeidžiamos daugelio jų teisės ir padaroma masinė žala.

Kartu su pasiūlymais pateiktame komunikate nustatytas veiksmų planas, kuriuo siekiama plėtoti ir stiprinti institucijų koordinuotus tarpusavio vykdymo užtikrinimo veiksmus ir tarptautinį bendradarbiavimą su pagrindinių prekybos partnerių institucijomis.

Šiandien taip pat paskelbtas [skaidrumo internetinėse platformose tyrimas](#), kuriuo paremti naujieji pasiūlymai dėl internetinių prekyviečių. Iš jo rezultatų matyti, kad esant didesniai skaidrumui internete vartotojams lengviau priimti sprendimus ir jie labiau pasitikti pirkdami prekes ar paslaugas internete.

Daugiau informacijos

[Naujų galimybių vartotojams pasiūlymas ir teisiniai dokumentai](#).

[Informacinis pranešimas: Naujos galimybės vartotojams. Dažnai užduodami klausimai](#)

[Informacijos suvestinės apie Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinį:](#)

- Naujų galimybių nauda vartotojams
- Naujų galimybių nauda verslui
- Kolektyvinio teisių gynimo priemonių veikimas
- J.-C. Junckerio Komisijos laimėjimai vartotojų apsaugos srityje
- Geresnis viešasis vykdymo užtikrinimas taikant atnaujintas bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje taisykles

[Dvejopa maisto kokybė](#)

[Informacija apie ES vartotojų apsaugos teisės aktų vertinimą](#)

[Informacija apie kolektyvinį teisių gynimą](#)

[Elgsenos tyrimas dėl skaidrumo internetinėse platformose](#)

IP/18/3041

Žiniasklaidai:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Visuomenei: [Europe Direct](#) , tel. [00 800 67 89 10 11 e. paštas](#)

Attachments

[New Deal benefits for the consumers.pdf](#)

[New Deal benefits for business.pdf](#)

[Achievements of the Juncker Commission.pdf](#)

[Improved public enforcement with updated rules.pdf](#)

[Functioning of the collective redress.pdf](#)