



Briuselis, 2020 11 13
COM(2020) 696 final

KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI IR TARYBAI

**Naujoji vartotojų darbotvarkė
Siekiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas**

NAUJOJI VARTOTOJŲ DARBOTVARKĖ

SIEKiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas

1. ĮŽANGA

Europos vartotojai pagrįstai tikisi visapusiškai pasinaudoti bendrąja rinka ir turėti galimybių priimti informacija pagrįstus sprendimus bei aktyviai veikti vykstant žaliajai pertvarkai ir skaitmeninei transformacijai bet kuriuo metu ir bet kurioje ES vietoje. Vartotojai tikisi turėti galimybę gauti prekes ir paslaugas visoje ES ir būti užtikrinti, kad jų, vartotojų, teisės bus apsaugotos, kad ir kokių įprastų bei naujų uždavinių kiltų.

Naujojoje vartotojų darbotvarkėje (toliau – Darbotvarkė) pateikta ES vartotojų politikos vizija nuo 2020 iki 2025 m., ją rengiant remtasi 2012 m. Vartotojų darbotvarke (baigiančia galioti 2020 m.) bei 2018 m. komunikatu „Naujos galimybės vartotojams“¹. Darbotvarkėje taip pat siekiama atkreipti dėmesį į neatidėliotinus vartotojų poreikius kilus COVID-19 pandemijai ir didinti vartotojų atsparumą. Prasidėjus pandemijai kasdieniame vartotojų gyvenime kilo didelių sunkumų, visų pirma susijusių su produktų ir paslaugų pakankamumu ir prieinamumu, taip pat su kelionėmis ES viduje, į ES ir iš jos.

Darbotvarkėje aprėpiamos penkios pagrindinės prioritetinės sritys:

- (1) žaliaji pertvarka;
- (2) skaitmeninė transformacija;
- (3) vartotojų teisių gynimas ir vykdymo užtikrinimas;
- (4) specifiniai tam tikrų vartotojų grupių poreikiai ir
- (5) tarptautinis bendradarbiavimas.

Darbotvarke bus užtikrinta, kad šie prioritetai būtų tinkamai įgyvendinti, taigi ja bus remiamasi kaip Bendrosios rinkos programos įgyvendinimo pagal **naują daugiametę finansinę programą (DFP) gairėmis**. Darbotvarke skatinamos priemonės, kuriomis užtikrinama žalesnė, labiau skaitmeninė ir sąžiningesnė bendroji rinka, ir siekiama padidinti vartotojų (kurių išlaidos sudaro 54 proc. ES BVP²) pasitikėjimą, tuo suteikiant akstiną paklausos skatinamam ekonomikos atsigavimui. Šioje aplinkoje reikia užtikrinti veiksmingą vartotojų interesų apsaugą, kartu remiant įmones – visų pirma mažąsias ir vidutines³.

Darbotvarkėje laikomasi **holistinio požiūrio, apimančio įvairias Sąjungos politikos kryptis**, ypač aktualias vartotojams. Joje išreiškiamas poreikis į vartotojų apsaugos reikalavimus atsižvelgti nustatant bei įgyvendinant kitų sričių politiką ir veiklą⁴. Darbotvarke

¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_lt.

² Eurostatas, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household_consumption_by_purpose.

³ Tvarios ir skaitmeninės Europos MVĮ strategija, COM(2020)103 final.

⁴ Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 12 straipsnis.

papildomos kitos ES iniciatyvos, pavyzdžiui, Europos žaliasis kursas⁵, Žiedinės ekonomikos veiksmų planas⁶ ir komunikatas dėl Europos skaitmeninės ateities formavimo⁷. Ja taip pat remiamos svarbios tarptautinės programos, pavyzdžiui, Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi darbotvarkė iki 2030 m. ir Jungtinių Tautų neįgalųjų teisių konvencija.

Kad šie prioritetai būtų veiksmingai įgyvendinti, **ES ir jos valstybės narės** turi glaudžiai bendradarbiauti, taip pat turi būti tinkamai į nacionalinę teisę perkelta ir įgyvendinta daugelį metų formuota tvirta vartotojų apsaugos sistema bei užtikrintas jos veikimas. Todėl Darbotvarkėje pateikti **prioritetai ir pagrindiniai veiksmai**, kurių reikia siekti ir juos vykdyti kartu, tiek Europos, tiek nacionaliniu lygmeniu⁸.

Rengiant Darbotvarkę buvo intensyviai bendradarbiaujama ir diskutuojama su suinteresuotosiomis šalimis. Per **atviras viešas konsultacijas** buvo juntamas bendras pritarimas pagrindiniams Darbotvarkės prioritetams, įskaitant poreikį reaguoti į COVID-19 pandemiją⁹. Buvo palankiai vertinamas visapusiškas požiūris, kaip pagrindinis tvaraus žalingo atsigavimo ir teisingos skaitmeninės visuomenės veiksnys. Svarbiais kompleksiniais klausimais yra laikomas veiksmingas vykdymo užtikrinimas ir teisių gynimas, taip pat parama specifinių poreikių turintiems vartotojams.

2. VARTOTOJAI IR COVID-19 PANDEMIJA

Pavyzdys. Kilus krizei labai padaugėjo vartotojų apgaudinėjimo internete atvejų. Pasinaudodami vartotojų baime sukčiai ėmė pardavinėti nereikalingus, neveiksmingus ir galbūt pavojingus produktus, grindžiamus klaidinančiais teiginiais, susijusiais su tų produktų nauda sveikatai, pavyzdžiui, ėmė reklamuoti prekes, nepagrįstai nurodydami jų apsaugines savybes, arba pardavinėti nustatytų reikalavimų neatitinkančias kaukes. Komisija ir vartotojų apsaugos institucijos susisiekė su platformomis siekdamos užtikrinti, kad šimtai milijonų neteisėtų pasiūlymų ir reklamų būtų pašalinta. Ir toliau būtina užtikrinti vartotojų teises ir saugumą, ypač precedento neturinčio netikrumo ir krizės laikotarpiu.

COVID-19 pandemija – tai pirmiausia **sveikatos krizė**. ES ir jos valstybės narės ėmėsi suderintų ryžtingų kovos su pandemija veiksmų. Svarbu, kad **įperkami testai, apsauginė įranga, gydymas ir būsimą COVID-19 vakcina**¹⁰, taip pat visa būtina prevencinė ir gydomoji sveikatos priežiūra¹¹ būtų **vienodomis sąlygomis** ir laiku **prieinama** visiems. Komisija neseniai nustatė papildomas konkrečias reagavimo priemones¹², siekdama padėti visose valstybėse narėse kovoti su koronaviruso plitimu, apsaugoti žmonių gyvybę ir formuoti didesnę atsparumą. Krizės metu būtinus produktus ir paslaugas vartotojai turi gauti

⁵ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_lt.

⁶ COM(2020)98 final.

⁷ https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future_lt.

⁸ Darbotvarkėje veiksmai išvardyti pasirinktinai ir neišsamiai, nes siekiama pabrėžti pagrindines darbų kryptis ir išvengti sutapimo su kitomis strategijomis ir veiksmų planais, dėl kurių jau susitarta.

⁹ Žr. <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda>.

¹⁰ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Europos Vadovų Tarybai, Tarybai ir Europos investicijų bankui „ES vakcinų nuo COVID-19 strategija“. COM(2020)245 final.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/public-health_lt.

¹² 2020 m. spalio 28 d. Komisijos komunikatas dėl papildomų reagavimo į COVID-19 priemonių, COM(2020)687 final, ir 2020 m. spalio 28 d. Komisijos rekomendacija dėl COVID-19 tyrimų strategijų, įskaitant greitųjų antigenų testų naudojimą, C(2020)7502 final.

užtikrinant visas apsaugos priemones, susijusias su pagrindinėmis teisėmis, medicinos etika, privatumu ir duomenų apsauga pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą.

Tačiau dėl krizę sekusių **didelių socialinių ir ekonominių sutrikimų** visuomenei kyla svarbus uždavinys. ES ėmėsi anksčiau neregėtų pastangų atsigavimui stiprinti ir atsparumui palaikyti, bet ekonomika tebėra trapi.

Akivaizdu, kad dėl pandemijos keičiasi ir žmonių **vartojimo bei judumo modeliai**. Pradėjus taikyti izoliavimo priemones išryškėjo itin svarbus skaitmeninių technologijų vaidmuo žmonių gyvenime – dėl jų atsiranda galimybė įsigyti būtiniausias prekes, kurios kitaip būtų neprieinamos, taip pat galimybė naudotis paslaugomis net esant apribojimams. Matoma tendencija daugiau pirkti vietoje, rečiau keliones užsisakyti iš anksto, taip pat dažniau rinktis internetines paslaugas. Vieni pokyčiai gali būti laikini, susiję su sveikatos padėtimi (pvz., sumažėjęs naudojimas viešuoju transportu), tačiau kiti, ypač susiję su skaitmenine transformacija (pvz., dažnesnis maisto pirkimas internetu arba platesnis naudojimas vaizdo tiesioginio transliavimo paslaugomis namuose, įskaitant kultūros ir sporto renginius), gali tapti labiau struktūriniai¹³.

Krizė paveikė daug vartotojų gyvenimo sričių ir išryškino didžiulę **vartotojų aukšto lygio apsaugos** bei glaudaus ES institucijų tarpusavio bendradarbiavimo **svarbą**. Kartu dėl krizės ES vartotojų apsaugos sistemoje pastebėtos **tam tikros spragos**.

ES vartotojai pagrįstai tikisi, kad **transporto įmonės ir kelionių organizatoriai** gerbs jų teisę visiškai atgauti išankstines įmokas. Tačiau siekdami pasinaudoti šia savo teise vartotojai dėl sektoriaus likvidumo problemų ir dėl to, kad keleivinio transporto priemonių skaičius per pandemiją sumažėjo beveik perpus, susiduria su didžiuliais sunkumais. Reaguodamos į tai Komisija ir valstybės narės ėmėsi veiksmų siekdamos užtikrinti, kad vartotojų teisės būtų apgintos: be kita ko, skatino imtis praktinių sprendimų, visiškai atitinkančių taikytinas taisykles¹⁴. Dėl pandemijos ir ankstesnių įvykių, pvz., įmonės „Thomas Cook“ bankroto 2019 m., reikia giliau analizuoti, ar dabartinė kelionės paslaugų paketų reglamentavimo sistema, įskaitant apsaugą nuo nemokumo, tebegali visiškai užtikrinti patikimą ir išsamią vartotojų apsaugą bet kuriuo metu, atsižvelgiant ir į keleivių teisių srities pokyčius¹⁵.

Dar vienas per pandemiją pastebėtas susirūpinimą keliantis dalykas – tai **vartotojų apgaudinėjimas, klaidinančios reklamos metodai ir sukčiavimas, kai perkama internetu**, o nuo to nukentėjusių ir tebenukenčiančių vartotojų skaičius didėja¹⁶. Kovoje su tokia nesąžiningos prekybos praktika reikia glaudaus Komisijos ir nacionalinių vykdomo užtikrinimo institucijų bendradarbiavimo. Suprasdama, kad svarbus vaidmuo teikiant galimybę prekiauti internetu tenka interneto platformoms, Komisija taip pat ėmė aktyviau palaikyti ryšius su pagrindinėmis interneto platformomis, o šios įgyvendino veiksmingas

¹³ Iš Komisijos užsakymu atliktos IPSOS apklausos matyti, kad be to, jog pirmąjį 2020 m. pusmetį labai išaugo apsipirkimas internetu, daug vartotojų tikisi ateinančiais metais rečiau lankytis sporto ar kultūros renginiuose (40–60 proc.) ir mažiau naudotis viešuoju transportu (24–43 proc.).

¹⁴ 2020 m. gegužės 13 d. Komisijos rekomendacija (ES) 2020/648 dėl čekių, kurie keleiviams ir keliautojams siūlomi kaip alternatyvi kompensacija už kelionių paslaugų paketus ir transporto paslaugas, atšauktus dėl COVID-19 pandemijos (OL L 151, 2020 5 14).

¹⁵ Keleivių teisių reglamentai (EB) 261/2004, (EB) 1371/2007, (ES) 1177/2010 ir (ES) 181/2011 ir Direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_lt.

prevencijos ir reagavimo į tam tikrą neteisėtą turinį priemonės¹⁷. Kad didėtų atsparumas veiklai, dėl kurios padaroma masinė žala ir kyla pavojus viešajam interesui, kompetentingos institucijos turėtų nuolat glaudžiai bendradarbiauti su pagrindiniais suinteresuotaisiais subjektais, pavyzdžiui, platformomis, verslo asociacijomis, reklamos įmonėmis ir vartotojų organizacijomis. Kartu, reikia atidžiai stebėti, ar neatsiranda apgavystės internete atvejų, ir dar intensyviau bendradarbiauti su kitais svarbiais tinklais, įskaitant teisėsaugos institucijas, domenų registrų tarnybas ir Tarptautinį vartotojų apsaugos ir vykdymo užtikrinimo tinklą (ICPEN).

Kintant vartojimo modeliams, kyla naujų uždavinių. Vartotojai ėmė naudoti daugiau **vienkartinių pakuočių**, padaugėjo iš plastiko pagamintų asmeninių apsaugos priemonių **atliekų**, ir reaguodama į tai Komisija 2020 m. balandžio mėn. skubiai paskelbė pirmąją politinę priemonę¹⁸. Kilus pandemijai taip pat pastebėta rizika, kad gali atsilikti tam tikrų kategorijų vartotojai, ypač turintieji mažiau išteklių ar įgūdžių ir dėl to negalintys aktyviai dalyvauti sparčiai kintančioje rinkoje, visų pirma naudojantis internetu. Dėl to reikia net **dar daugiau dėmesio skirti iniciatyvoms, kuriomis būtų remiama vartotojų integracija, įtrauktis, informuotumo didinimas ir švietimas**.

Bus svarbu suprasti, kaip vartotojų elgsena prisitaikys ateityje, pasibaigus pandemijai, ir parengti būtinas **prognazes**¹⁹, kad jomis būtų galima grįsti būsimus politinius veiksmus, taip pat vertinant ES atsparumą būsimiems sukrėtimams bus svarbu atsižvelgti į mokslinių tyrimų, susijusių su vartotojų elgsena, duomenis ir įrodymus.

- **1 veiksmas.** Komisija planuoja iki 2022 m. išanalizuoti, kiek **Kelionės paslaugų paketų direktyva tebėra tinkama** atsižvelgiant į pastarojo meto krizes, tuo tikslu Komisija remsis 2021 m. direktyvos taikymo ataskaita.
- **2 veiksmas.** Komisija planuoja iki 2022 m. rengti prognozes ir pagal jas tirti **ligos COVID-19 ilgesnės trukmės poveikį** ES gyventojų taikomiems vartojimo modeliams, ir tuo bus grindžiamos būsimos politikos iniciatyvos.
- **3 veiksmas.** Komisija remis ir palengvins Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklo ir kitų tinklų bei suinteresuotųjų subjektų bendradarbiavimą kovojant su **vartotojų apgaudinėjimu, nesąžininga rinkodaros praktika ir sukčiavimu**²⁰.

¹⁷ Dėl to, kaip pranešė platformos, vasarą labai (bent 80 proc.) sumažėjo klaidinančios veido kaukių ir kitos apsauginės įrangos reklamos atvejų, palyginti su vidurkiu kovo mėn.

¹⁸ Šiuo klausimu žr. Komisijos neseniai paskelbtas gaires, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste_management_guidance_dg-env.pdf.

¹⁹ Komisijos komunikate Europos Parlamentui ir Tarybai „2020 m. Strateginė prognozių ataskaita“ (COM (2020) 493 galutinis) numatomas esminis vaidmuo plėtojant perspektyvią ES politiką ir susiejant trumpalaikes iniciatyvas su ilgalaikę perspektyva. Prognozavimas gali padėti didinti kolektyvinį intelektą ir geriau numatyti tolesnį kelią, kuriuo einant galima vykdyti dvejopą žaliąją ir skaitmeninę pertvarką ir atsigauti po sutrikimų. Be kitos prognozavimo veiklos, Komisijos Jungtinis tyrimų centras savo Didžiųjų tendencijų apžvalgos centre stebi 14 pasaulinių didžiųjų tendencijų, ir kelios jų labai susijusios su vartotojų politika.

²⁰ Atsižvelgiant į atitinkamus veiksmus, pasiūlytus Bendrame komunikate Europos Parlamentui, Europos Vadovų Tarybai, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Kova su dezinformacija apie COVID-19. Svarbiausia – tikri faktai“, JOIN(2020) 8 *final*, žr. 8 skirsnį.

3. PAGRINDINĖS PRIORITETINĖS SRITYS

3.1. Žalioji pertvarka

Pavyzdys. ES vartotojams vis didesnę susirūpinimą kelia neigiamas poveikis aplinkai ir ankstyvas nusidėvėjimas²¹, ir vartotojai dažnai skundžiasi, kad įsigytos prekės greitai tampa netinkamos naudoti ir yra gaminamos aplinkai kenksmingomis sąlygomis; 85 proc. asmenų, sprenddami, ar pirkti prekę, norėtų būti geriau informuoti apie jos patvarumą. Iš apklausų matyti, kad, kai vartotojams pateikiama tokia informacija, patvariausių prekių gali būti parduota net tris kartus daugiau; vartotojai net pasirengę už didesnio patvarumo prekes daugiau mokėti²².

Europos vartotojai vis labiau **suinteresuoti asmeniškai padėti** pasiekti poveikio klimatui neutralumą, išsaugoti gamtos išteklius ir biologinę įvairovę, sumažinti vandens, oro ir dirvožemio taršą²³. Kyla uždavinsys atskleisti šį potencialą naudojant priemones, kuriomis užtikrinamas kiekvieno vartotojo, neatsižvelgiant į jo finansinę padėtį, įgalėjimas, palaikymas ir galimybės imtis aktyvaus vaidmens vykstant žaliajai pertvarkai, nereikalaujant konkretaus gyvenimo būdo ir išvengiant socialinės diskriminacijos. Galimybė gauti tvarius produktus neturėtų priklausyti nuo pajamų lygio arba gyvenamosios vietos – ji turėtų būti prieinama kiekvienam.

Komunikate „Europos žaliasis kursas“ paskelbta išsami ES strategija, kuria siekiama pertvarkyti ES į teisingą ir klestinčią visuomenę, pasižyminčią neutraliu poveikiu klimatui, efektyviai išteklius naudojančia, švaria ir žiedine ekonomika, kurioje ekonomikos augimas bus atsietas nuo išteklių naudojimo, o neigiamas poveikis gamtiniam kapitalui ir biologinei įvairovei bus mažesnis. Tam reikia iš esmės ir greitai pakeisti savo įpročius ir elgesį, kad **mūsų aplinkosauginis pėdsakas sumažėtų** visose srityse – nuo būsto ir maisto iki judumo ir laisvalaikio²⁴.

Jau imtasi **keleto iniciatyvų** siekiant užtikrinti, kad ES vartotojams parduodami produktai – ir prekės, ir paslaugos – **padėtų siekti pirmiau nurodytų tikslų**. Tai:

- ✓ strategija „**Nuo ūkio iki stalo**“²⁵ ir ES **biologinės įvairovės** strategija²⁶ – jose paskelbti pagrindiniai veiksmai²⁷ ir iniciatyvos, kuriomis siekiama sumažinti ES maisto sistemų

²¹ Tai reiškia, kad prekė tampa netinkama naudoti pagal paskirtį ir sulūžta anksčiau nei tikėtasi.

²² Elgsenos tyrimas, susijęs su vartotojų dalyvavimu žiedinėje ekonomikoje (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy).

²³ Specialioji „Eurobarometro“ apklausa Nr. 501 (2020 m. kovo mėn.). Bendrasis europiečių požiūris į aplinką, <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/surveyky/2257>.

²⁴ Neseniai Jungtinio tyrimų centro parengtoje gyvavimo ciklo vertinimu grindžiamų rodiklių ataskaitoje nurodyta, kad maisto vartojimas, būstas ir judumas yra svarbūs veiksniai, kuriais ES vartotojai prisideda prie bendro poveikio aplinkai. Sala S. et al. (2019), Indicators and Assessment of the environmental impact of EU consumption. *Consumption and Consumer Footprint for assessing and monitoring EU policies with Life Cycle Assessment*, doi:10.2760/403263, JRC114814.

²⁵ COM(2020)381 final.

²⁶ COM(2020)380 final.

²⁷ Pvz., pasiūlymas dėl tvarių maisto sistemų reglamentuojančio teisės akto, pasiūlymas dėl tvarių maisto produktų ženklinimo sistemos, kad vartotojai galėtų rinktis tvarius maisto produktus.

aplinkosauginis pėdsaką bei poveikį klimatui ir suteikti vartotojams galimybę remiantis informacija rinktis sveikus ir tvarius maisto produktus²⁸;

- ✓ neseniai paskelbtos 2021 m. **Nulinės taršos veiksmų plano** veiksmų gairės²⁹ – jose nurodyta, kad vartotojų produktai yra svarbi sritis, kurioje reikia imtis veiksmų, ir nagrinėjami būdai, kuriais būtų galima skatinti³⁰ vartotojus rinktis švaresnius produktus;
- ✓ **Cheminių medžiagų strategija tvarumui užtikrinti**³¹ – joje paskelbti veiksmai, kuriais siekiama užtikrinti, kad būtų pateikiama daugiau informacijos apie chemines medžiagas, kurias gali įsigyti vartotojai, apsaugoti juos nuo kenksmingiausių cheminių medžiagų, taip pat skatinama naudoti saugiai ir tvariai sukurtas chemines medžiagas;
- ✓ būsima pagal 2018 m. veiksmų planą³² parengta **Atnaujinta tvaraus finansavimo strategija** – joje bus siekiama, pateikiant tikrą, išsamią ir patikimą informaciją apie finansinius produktus, į kuriuos vartotojai investuoja, vartotojams pasiūlyti naujų galimybių teigiamai prisidėti prie tvarumo; taip pat
- ✓ iniciatyva „**Renovacijos banga**“³³ – ja pateikiama strategija, kaip pasiekti, kad vartotojų namai taptų tinkami ekologiškesnei ir labiau skaitmeninei visuomenei, įskaitant geresnes informavimo priemones, skirtas vartotojams.

Be to, Naujame žiedinės ekonomikos veiksmų plane nustatyta keletas konkrečių iniciatyvų³⁴, kuriomis siekiama **kovoti su ankstyvu nusidėvėjimu ir skatinamas** produktų **patvarumas**, perdirbamumas, galimybė juos pataisyti, jų prieinamumas³⁵, taip pat remiami įmonių veiksmai. Visų pirma, Tvarių gaminių iniciatyva³⁶ bus siekiama, kad tvarūs gaminiai taptų norma, nustatant gaminių tvarumo principus ir peržiūrint Ekologinio projektavimo

²⁸ Vartotojų perėjimas prie sveikos mitybos gali padėti sumažinti išmetamą šiltnamio efektą sukeliančių dujų kiekį, kaip pripažįstama komunikate „Platesnis Europos 2030 m. klimato srities užmojis“ (COM/2020/562). Kad vartotojai turėtų daugiau galimybių gauti informaciją ir galėtų lengvai rinktis sveikus bei tvarius produktus, strategijoje „Nuo ūkio iki stalo“ nustatyta veiksmų sistema. Šie veiksmai – tai privalomas maistingumo ženklavimas pakuotės priekinėje pusėje, gyvūnų gerovės ženklavimas, maistinės sudėties kategorijų nustatymas, kad būtų apribota produktų, turinčių daug riebalų, cukraus ir druskos, reklama, arba galimybės išplėsti reikalavimą, kad ant tam tikrų produktų būtų privaloma nurodyti jų kilmės vietą, svarstymas.

²⁹ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12588-EU-Action-Plan-Towards-a-Zero-Pollution-Ambition-for-air-water-and-soil>.

³⁰ Be kita ko, galėtų būti svarstomos galimybės rengti informuotumo didinimo kampanijas, kuriomis vartotojai būtų skatinami dažniau rinktis švarų ir saugų vandentiekio vandenį, o ne vandenį plastikiniuose buteliuose, saugiai šalinti nepanaudotus vaistus, imtis veiksmų, kad mikroplastikas nepatektų į gėlo vandens telkinius ir jūras, rinktis švaresnes transporto priemones, taip pat švaresnes šildymo ir vėsinimo sistemas, kad ir viduje, ir išorėje oras būtų švarus, gebėti atpažinti produktus, kurie padeda saugoti gamtą tvariai naudojant tinklo „Natura 2000“ teritorijas.

³¹ COM(2020)667 final.

³² COM(2018)097 final.

³³ COM(2020) 662 final.

³⁴ Visų pirma, tai tvarių gaminių politikos iniciatyvos ir iniciatyvos, susijusios su ekologiškumo teiginių pagrindimu.

³⁵ Prieinamumą reikėtų suprasti kaip kliūčių, neįgaliesiems trukdančių visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje lygiomis sąlygomis su kitais asmenimis, pašalinimą arba kelio užkirtimą tokioms kliūtims. Prieinamumas taip pat padeda didinti patvarumą ir pakartotinį naudojimą, ir tai nurodyta Žiedinės ekonomikos veiksmų plane, remiantis 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų, OL L 151, 2019 6 7, p. 70.

³⁶ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-Products-Initiative>.

direktyvą³⁷, į jos taikymo sritį įtraukiant ne vien su energija susijusius gaminius bei pereinant prie žiediško. Reikės papildomų su reguliavimu susijusių ir nesusijusių priemonių, skirtų konkrečioms prekių ir paslaugų grupėms, pavyzdžiui, informacinėms ir ryšių technologijoms (IRT), elektronikai arba tekstilei, ir pakuotei. Pavyzdžiui:

- ✓ **Žiedinės elektronikos iniciatyva**³⁸ siekiama užtikrinti, kad projektuojami elektroniniai įrenginiai būtų ilgaamžiai, kad būtų galimybė juos prižiūrėti, remontuoti, išardyti, išmontuoti, pakartotinai naudoti ir perdirbti ir kad vartotojai turėtų teisę į remontą, įskaitant programinės įrangos atnaujinimą.
- ✓ **Universaliojo** mobiliųjų telefonų ir kitų nešiojamųjų prietaisų **kroviklio** iniciatyva³⁹ siekiama užtikrinti didesnę patogumą vartotojams ir sumažinti medžiagų naudojimą bei elektros ir elektroninės įrangos atliekų, susijusių su šio konkretaus gaminio, kasdien naudojamo didžiosios daugumos vartotojų, gamyba ir šalinimu, kiekį.
- ✓ Būsima **ES tekstilės strategija** bus siekiama suteikti vartotojams galimybių rinktis tvarius tekstilės gaminius ir pasinaudoti lengvai prieinamomis pakartotinio naudojimo ir taisymo paslaugomis.
- ✓ **Pakuočių ir pakuočių atliekų direktyvos** peržiūra siekiama užtikrinti, kad visos pakuotės būtų galima pakartotinai naudoti ir perdirbti ekonomiškai perspektyviu būdu ir kad būtų sprendžiamas perteklinės pakuotės klausimas.

Šiomis iniciatyvomis bus skatinama ilgiau išlaikyti vertę, pirmumas bus teikiamas saugesniems ir patvaresniems gaminiams, taip pat bus skatinama medžiagas kuo ilgiau išlaikyti ekonomikos cikle (atliekų išskyrimo vengimas, atliekų mažinimas, gaminių taisymas, pakartotinis naudojimas ir perdirbimas)⁴⁰.

Kad būtų užtikrintas socialiniu požiūriu optimalus naujų prekių ir paslaugų naudojimas ir naujas požiūris į vartojimą, vartotojai turi gauti **geresnę ir patikimesnę informaciją apie prekių ir paslaugų tvarumo aspektus, kartu vengiant per didelio informacijos kiekio**. Viešose konsultacijose dalyvavę respondentai⁴¹ nurodė, kad tokios informacijos trūkumas ir susirūpinimas dėl ekologiškumo teiginių patikimumo bei informacijos ant gaminių yra svarbios kliūtys, trukdančios dažniau rinktis tvarų vartojimą. Būsimoje iniciatyvoje, susijusioje su vartotojų įgalėjimu siekiant žaliosios pertvarkos, ketinama atkreipti dėmesį į vartotojų galimybę gauti informaciją apie gaminių ekologines savybes, įskaitant jų patvarumą, galimybę juos pataisyti arba atnaujinti, taip pat į tokios informacijos patikimumą ir palyginamumą. Iniciatyva bus nustatyti bendri reikalavimai, kuriais bus papildytos tikslingesnės konkrečioms sektoriams taikomuose teisės aktuose nustatytos taisyklės, pavyzdžiui, susijusios su konkrečiais produktais arba produktų grupėmis.

³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0125-20121204>.

³⁸ Vienas pagrindinių veiksnių, paskelbtų skaitmeninėje strategijoje „Europos skaitmeninės ateities formavimas“, COM(2020) 67 *final*, ir komunikate „Naujas žiedinės ekonomikos veiksmų planas“, COM(2020)98 *final*.

³⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger_lt.

⁴⁰ Be to, Komisija taip pat ieškos galimybių visos ES mastu taikyti smulkiosios elektronikos priėmimo ir grąžinimo sistemą, kad būtų geriau surenkamos ir tvarkomos elektros ir elektroninės įrangos atliekos ir kad vartotojams būtų teikiama daugiau informacijos ir galimybių grąžinti namuose laikomus panaudotus ir atliekomis tapusius elektroninius prietaisus.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/files/factual-summary-report-public-consultation-new-consumer-agenda_lt.

Gaminių patvarumas gali būti didinamas geriau informuojant apie esamas atsargines dalis ir remonto paslaugas. Būsimoji iniciatyva, susijusi su vartotojų įgalėjimu siekiant žaliosios pertvarkos, Tvarių gaminių politikos iniciatyva ir atitinkamais atvejais konkrečių sektorių iniciatyvos bus labai svarbios siekiant vartotojams suteikti **veiksmingą teisę į remontą**. Be to, būsima Prekių pardavimo direktyvos⁴² peržiūra teiktų galimybę ištirti, ką dar būtų galima padaryti, kad būtų skatinama remontuoti ir rinktis tvaresnius žiedinius gaminius. Bus vertinami įvairūs variantai, susiję su vartotojų teisių gynimo priemonėmis, pvz., pirmenybę teikiant remontui, o ne pakeitimui, pratęsiant minimalų naujų arba naudotų prekių atsakomybės laikotarpį, po remonto nustatant naują atsakomybės laikotarpį.

Šios pastangos galėtų būti papildytos skatinant **naujas vartojimo sąvokas** ir elgesį, pavyzdžiui, bendradarbiaujamąją ekonomiką, naujus verslo modelius, kuriuos taikant vartotojai galėtų pirkti paslaugą, o ne prekę, arba paramą remontui, kai veiksmų imasi bendruomenės arba socialinės ekonomikos organizacijos (pvz., remonto kavinės), ir paramą naudotų prekių rinkoms.

Kad būtų galima vartotojams teikti geresnę ir patikimesnę informaciją, dažnai reikia **patobulinti esamas priemones**. Atnaujinti ženklai, kuriuose pateikiama informacija apie gaminius ir prietaisus, kuriems taikoma Ekologinio projektavimo direktyva ir energijos vartojimo efektyvumo ženklinimo sistema, padės didinti informuotumą ir valdyti lūkesčius, susijusius su gaminių energijos vartojimo efektyvumu, ir taip bus padedama siekti ES energijos vartojimo efektyvumo tikslo. Be to, ES ekologinio ženklo⁴³ naudojimą ir supratimą apie šį ženklą būtų galima skatinti komunikaciniais veiksmais ir partneryste su atitinkamais suinteresuotaisiais subjektais, įskaitant mažmenininkus, stengiantis ES ekologinį ženklą reklamuoti ir e.p prekyvietėse. Taip pat ES ekologinis ženklas būtų naudojamas ir mažmeniniams finansiniams produktams žymėti pagal 2018 m. Tvaraus finansavimo veiksmų planą⁴⁴, vartotojams, investuojantiems į žaliuosius finansinius produktus, suteikiant galimybę kliautis pasitikėjimo vertu ir patikimu ženklu.

Be to, vartotojus reikia geriau apsaugoti nuo informacijos, kuri nėra teisinga arba kuri pateikta painiai ar klaidinančiai ir dėl to susidaro klaidingas įspūdis, kad produktas arba įmonė yra ekologiškesnė, – tai vadinama **ekologiniu manipuliavimu**. Imtis su tuo susijusių veiksmų rengiamasi ir tvaraus finansavimo srityje⁴⁵. Be to, Komisija siūlys, kad įmonės pagrįstų savo ekologiškumo teiginius naudodamosi produkto ir organizacijos aplinkosauginio pėdsako metodais, kad vartotojams būtų teikiama patikima informacija apie aplinką.

Komisija ieškos būdų, kaip sukurti tvarių maisto produktų ženklinimo sistemą, kartu su kitomis iniciatyvomis apimančią **maisto produktų** maistingumo, klimato, aplinkos ir socialinius aspektus.

⁴² 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2019/771 dėl tam tikrų prekių pirkimo-pardavimo sutarčių aspektų, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB bei panaikinama Direktyva 1999/44/EB (OL L 136, 2019 5 22, p. 28).

⁴³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aco0012>.

⁴⁴ COM(2018)097 *final*.

⁴⁵ Visų pirma, Su tvarumu susijusios informacijos atskleidimo reglamentas (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32019R2088>), ES taksonomija (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex:32020R0852>) ir tebevykdoma Nefinansinės informacijos atskleidimo direktyvos peržiūra.

Tai, kokias energijos rūšis pasirinks vartotojai, bus labai svarbu siekiant naujų 2030 m. klimato politikos tikslų ir 2050 m. poveikio klimatui neutralumo tikslo. 2021 m. sausio 1 d. įsigaliojus naujoms taisyklėms⁴⁶, vartotojams bus geriau teikiama informacija, ją teikiant sąskaitose už elektros energiją ir nepriklausomomis kainų palyginimo priemonėmis, taip pat bus lengviau rinktis energiją gaminančius vartotojus ir kurti energetikos bendruomenes. Komisija pasiūlys kitiems energijos nešikliams skirtas nuostatas, kad vartotojai, kurie naudoja dujas ir naudojami centralizuotu šilumos tiekimu, turėtų panašių teisių.

Vykstant skaitmeninei transformacijai, randasi ir kitų naujų galimybių teikti tikslingesnę ir suprantamesnę informaciją. Rengiant skaitmeninių produktų pasus pagal Tvarių gaminių iniciatyvą⁴⁷ būtų siekiama padėti informuoti vartotojus apie gaminio ekologinius ir žiedinius aspektus. Plačiau kalbant, esant skaitmeninei informacijai, vartotojai gali turėti galimybę patikrinti informacijos patikimumą, palyginti produktus, be to, vartotojus galima kompleksiskiau informuoti apie jų poveikį aplinkai, pavyzdžiui, jų anglies dioksido išmetimo rodiklį. Iniciatyvoms, kuriomis skatinama ir aktyvinama švaraus, neutralaus poveikio klimatui, tvaraus vartojimo kultūra ir elgsena, remti turėtų būti imamasi veiksmų ir naudojami ištekliai, įskaitant Techninės paramos priemonę pajėgumų didinimui⁴⁸ pagal būsimą DFP. Tai turėtų būti daroma prieinamais, inovatyviais ir patraukliais būdais, pvz., naudojant išmaniųjų telefonų programėles ir svetaines⁴⁹, taip pat turėtų būti naudojamos esamos priemonės⁵⁰.

Įmonės, įskaitant MVĮ, galėtų imtis svarbaus vaidmens siekiant žalesnio vartojimo. Tvarumo tikslus integravus į įmonės strategiją ir sprendimų priėmimo procesą galėtų atsirasti daugiau tvarių produktų. Gerosios patirties pavyzdžių yra įvairių – nuo poveikio aplinkai ir gamtiniam kapitalui stebėjimo, priklausomumo ir rizikos visoje vertės grandinėje, informacijos apie aplinką įtraukimo į vartotojams pateikiamą informaciją iki atsižvelgimo į vartotojų interesus priimant sprendimus įmonės valdyboje. Komisija, siekdama skatinti ilgalaikį tvarų ir atsakingą įmonių elgesį, numato 2021 m.⁵¹ pasiūlyti teisėkūros iniciatyvą, susijusią su **tvarių įmonių valdymu**. Siekdama paskatinti įmones savanoriškai imtis daugiau veiksmų, Komisija planuoja bendradarbiauti su ekonominės veiklos vykdytojais ir skatinti juos **savanoriškai įsipareigoti** vartotojams atskleisti įmonės aplinkosauginį pėdsaką, didinti tvarumą ir mažinti poveikį aplinkai. Šie įsipareigojimai bus rengiami užtikrinant sinergiją su būsimu Europos klimato paktu. Jie bus grindžiami esama metodika, priemonėmis ir taikytiniais teisės aktais⁵². Laikui bėgant, šiuos įsipareigojimus galėtų prisiimti įvairių sektorių dalyviai, nes įsipareigojimai įvairėtų.

⁴⁶ 2019 m. birželio 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/944 dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2012/27/ES (OL L 158, 2019 6 14, p. 125).

⁴⁷ Skelbiama ir ES duomenų strategijoje, COM(2020)66 *final*.

⁴⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A52020PC0409>.

⁴⁹ Įgyvendinant Europos žaliąjį kursą 2020 m. rugsėjo mėn. paskelbtas kvietimas teikti pasiūlymus dėl sprendimų, kuriais būtų užtikrintas piliečių įgalėjimas, pvz., galimybė išmaniųjų telefonų programėlėmis išmatuoti savo anglies dioksido išmetimo rodiklį pagal savo vartojimo įpročius ir mėgstamą gyvenimo būdą ir gauti konkrečiam asmeniui pritaikytus pasiūlymus, kaip sumažinti anglies dioksido išmetimo rodiklį.

⁵⁰ Pavyzdžiui, Komisijos sukurta vartotojo anglies dioksido išmetimo rodiklio priemonė.

⁵¹ Žr. 2021 m. Komisijos darbo programą, COM(2020)690 *final*.

⁵² Pavyzdžiui, Rekomendacija 2013/179/ES dėl produktų ir organizacijų gyvavimo ciklo aplinkosauginio veiksmingumo matavimo ir pranešimo apie jį bendrų metodų taikymo, pasiūlymais atnaujinti aplinkosauginio veiksmingumo matavimo metodus (https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF_method.pdf)) ir Bendrijos aplinkosaugos vadybos ir audito sistemos (EMAS) reglamentu (EB) 1221/2009 arba ES ekologinio ženklo reglamentu (EB) 66/2010.

- **4 veiksmas.** Komisija planuoja 2021 m. pateikti **pasiūlymą** dėl teisėkūros procedūra priimamo akto, **susijusio su vartotojų įgalėjimu siekiant žaliosios pertvarkos**, geriau informuojant apie gaminių tvarumą ir labiau apsaugant nuo tam tikros praktikos, tokios kaip ekologinis manipuliavimas ir ankstyvas nusidėvėjimas, taip pat **pasiūlymą** dėl teisėkūros procedūra priimamo akto, **susijusio su ekologiškumo teiginių pagrindimu** taikant aplinkosauginio pėdsako metodus.
- **5 veiksmas.** Komisija planuoja **jau nuo šių metų** bendradarbiauti su ekonominės veiklos vykdytojais ir skatinti šiuos veiklos vykdytojus **savanoriškai įsipareigoti** imtis veiksmų, kuriais būtų palaikomas tvarus vartojimas ir kurie apimtų daugiau nei reikalaujama įstatymais.
- **6 veiksmas.** Nuo 2022 m. Komisija, vykdydama Prekių pardavimo direktyvos peržiūrą, vertins kaip **toliau skatinti remontuoti gaminius, taip pat naudoti tvaresnius, žiedinius gaminius**.

3.2. Skaitmeninė transformacija

Pavyzdys. Nuo 2014 iki 2019 m. ES interneto vartotojų, kurie pirkė arba užsisakė privačiam naudojimui skirtas prekes arba paslaugas internetu, dalis išaugo nuo 63 iki 71 proc.; penkiose valstybėse narėse⁵³ šie skaičiai viršijo 80 proc.⁵⁴ Internetu vartotojai turėtų būti apsaugoti panašiai, kaip ir realioje gyvenime. Taisyklės turėtų būti pritaikytos susietajai aplinkai, siekiant užtikrinti, kad, pavyzdžiui, išmaniesiems namų įrenginiams nekiltų kibernetinio saugumo rizikos, o internetu teikiant kredito pasiūlymus būtų pateikiama būtina išmaniajame telefone lengvai perskaitoma ir pasiekama informacija.

Dėl skaitmeninės transformacijos vartotojų gyvenimas iš esmės keičiasi – jiems teikiama daugiau galimybių, o prekių ir paslaugų pasirinkimas plečiasi. Kartu dėl to jiems gali būti sunkiau rinktis remiantis informacija, taip pat sunkiau apsaugoti jų interesus. Su tuo susijusių duomenų rinkimu ir tvarkymu, derinamu su vartotojų elgesio ir kognityvinių polinkių analize, gali būti naudojamosi siekiant paskatinti vartotojus priimti sprendimus, kurie gali neatitikti jų geriausių interesų. Dėl to gali sumažėti dabartinių taisyklių, skirtų apsaugoti vartotojus skaitmeninėje aplinkoje, *inter alia*, nuo nesąžiningos prekybos praktikos, veiksmingumas. Geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo direktyva⁵⁵ ir Skaitmeninio turinio direktyva⁵⁶ yra pirmieji svarbūs žingsniai sprendžiant šiuos uždavinius. Tačiau turint omenyje greitą technologinės pažangos tempą ir to poveikį vartotojų patirčiai, reikia imtis papildomų veiksmų.

⁵³ Jungtinėje Karalystėje, Danijoje, Nyderlanduose, Švedijoje ir Vokietijoje.

⁵⁴ Eurostatas, *Digital economy and society statistics - households and individuals - Ordering or buying goods and services*.

⁵⁵ 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu (OL L 328, 2019 12 18, p. 7).

⁵⁶ 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (OL L 136, 2019 5 22, p. 1).

Būtina stabdyti prekybos praktiką, kurią taikant nepaisoma vartotojų teisės rinktis remiantis informacija, piktnaudžiaujama vartotojų elgsenos tendencijų žinojimu arba iškreipiami vartotojų sprendimų priėmimo procesai. Ši praktika apima ir neskaidrių modelių⁵⁷ naudojimą, tam tikrą personalizavimo praktiką, dažnai grindžiamą profiliavimu, paslėptą reklamą, sukčiavimą, klaidingą arba klaidinančią informaciją ir vartotojų atsiliepimus, kuriais manipuluojama. Reikia papildomų gairių, susijusių su vartotojų teisės aktu, pavyzdžiui, **Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos** ir **Vartotojų teisių direktyvos**, taikymu tai praktikai. Galiausiai, **internete** vartotojams turėtų būti užtikrinta **panašaus lygio apsauga ir sąžiningumas, kaip realiame gyvenime**.

Siekiant užtikrinti, kad vartotojai galėtų pasinaudoti visu didžiuliu skaitmeninės transformacijos potencialu, rengiant arba pritaikant **skaitmeninės ekonomikos reglamentavimo taisykles** reikėtų atsižvelgti į vartotojų interesus. Tikslas yra dvejopas: sukurti vartotojams saugesnę skaitmeninę aplinką, kurioje jų teisės būtų apsaugotos, ir užtikrinti vienodas sąlygas, kad pasitelkiant inovacijas būtų galima visiems europiečiams siūlyti naujesnių ir geresnių paslaugų.

Pirma, bus siekiama Komisijos būsime pasiūlyme dėl naujo **Skaitmeninių paslaugų akto (SPA)** apibrėžti naują ir platesnę interneto tarpininkų ir platformų atsakomybę bei sustiprinti jų atskaitomybę. SPA bus užtikrinta veiksminga vartotojų apsauga nuo neteisėtų produktų, turinio ir veiklos interneto platformose, kaip tai užtikrinama realiame gyvenime.

Antra, siekdama spręsti skaitmeninėse rinkose, kurioms būdingas rinkos nepakankamumas, kylančias problemas, pvz., susijusias su tam tikrų skaitmeninių platformų prieigos valdytojų įgaliojimais, Komisija planuoja taip pat pateikti **Skaitmeninių rinkų aktą**. Jame skaitmeninėms rinkoms, kurioms būdingas rinkos nepakankamumas, tirti būtų derinamas skaitmeninių platformų, turinčių prieigos valdytojų savybių, *ex ante* reglamentavimas ir dinamiška rinkų tyrimo sistema. Vartotojai bus galutiniai naudos, susijusios su tuo, kad skaitmeninės rinkos bus sąžiningesnės ir konkurencingesnės, įskaitant mažesnes kainas, geresnes ir naujas paslaugas ir didesnę pasirinkimą, gavėjai.

Nors **dirbtinis intelektas (DI)** gali padaryti daug gero, tam tikrais DI panaudojimo būdais gali būti pažeistos vartotojų teisės ir vartotojams gali būti padaryta žala⁵⁸. Paskelbusi baltąją knygą „Dirbtinis intelektas“⁵⁹ ir prie jos pridėtą ataskaitą dėl naujų technologijų atsakomybės ir saugos⁶⁰, Komisija toliau rengia:

- ✓ pasiūlymą⁶¹, kuriuo būtų užtikrinta vartotojų interesų aukšto lygio apsauga, taip pat pagrindinių teisių apsauga, kartu skatinant pasitikėjimą, būtiną, kad visuomenė imtų naudoti DI;

⁵⁷ Tai naudotojo sąsajos modeliai, kuriais siekiama manipuluoti vartotojais.

⁵⁸ Kyla rizika, kad dėl algoritmų ir atitinkamo mašinų mokymosi (jei skaidrumas ir patikimumas yra nepakankamas) gali būti, pavyzdžiui, kartojamas, skleidžiamas ir stiprinamas šališkumas, apie kurį programuotojai gali nežinoti arba kuris yra nulemtas konkrečios duomenų parinkties.

⁵⁹ „Dirbtinis intelektas. Europos požiūris į kompetenciją ir pasitikėjimą“, COM(2020)65 *final*.

⁶⁰ Komisijos ataskaita Europos Parlamentui, Tarybai ir Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui „Ataskaita dėl dirbtinio intelekto, daiktų interneto ir robotikos poveikio saugai ir atsakomybei“, COM(2020)64 *final*.

⁶¹ Europos Parlamento ir Tarybos teisės akto, kuriuo nustatomi dirbtiniam intelektui taikomi reikalavimai, įžanginis poveikio vertinimas.

- ✓ civilinės atsakomybės srityje – priemonės, kuriomis siekiama užtikrinti, kad nuo DI programų nukentėjusiems asmenims būtų teikiama tokio pat lygio apsauga, kaip ir nuo kitų produktų arba paslaugų nukentėjusiems asmenims.

Dėl naujų technologijų pažangos ir gamybos bei mažmeninės prekybos globalizacijos, taip pat ir internetiniais kanalais, kyla klausimas, ar esamos produktų saugos taisyklės yra pakankamos atsižvelgiant į naujausius pokyčius ir ar jomis pakankamai apsaugomi vartotojai. Komisija dabar rengia keletą iniciatyvų, susijusių su naujų technologijų sauga, pavyzdžiui:

- ✓ atlieka Mašinų direktyvos⁶² peržiūrą;
- ✓ priima deleguotuosius aktus pagal Radijo įrenginių direktyvą⁶³; taip pat
- ✓ atlieka Direktyvos dėl bendros gaminių saugos⁶⁴ peržiūrą.

Direktyva dėl bendros gaminių saugos – joje nustatyta vartotojams skirtų ne maisto produktų saugos teisinė sistema⁶⁵ – buvo parengta tada, kai dirbtiniu intelektu grindžiamų produktų ir susietųjų įrenginių buvo mažai, tačiau dabar padėtis yra pasikeitusi. Vykstant šiems pokyčiams dabartinė produktų apibrėžtis nebetinka, be to, kyla nauja rizika arba keičiasi tai, kaip esama rizika gali virti tikrove, ir tai turi būti atspindėta bei deramai įvertinta. Didėjantis pardavimo internetu mastas taip pat kelia naujų uždavinių, nes institucijos ne visada turi pakankamai veiksmingų priemonių skaitmeninei rinkai stebėti. Be to, dėl elektroninės prekybos vartotojai gali pirkti tiesiogiai iš veiklos vykdytojų, esančių ne ES, taigi tokiais atvejais yra sunkiau patikrinti į bendrąją rinką patenkančių produktų saugą. Būsimas pasiūlymas dėl Direktyvos dėl bendros gaminių saugos peržiūros, numatytas 2021 m., turėtų padėti patikimai išspręsti šiuos vis dažniau kylančius uždavinius.

Be to, visuotinai pripažįstama **vieša elektroninė tapatybė**, grindžiama vartotojų pasirinkimu, jų sutikimu ir garantija, kad jų privatumas bus visiškai gerbiamas, laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR), galėtų suteikti vartotojams galimybę saugiai ir visiškai kontroliuojant valdyti prieigą prie jų duomenų ir tų duomenų naudojamą. Komisija dabar atlieka tokios sistemos peržiūrą, turėdama omenyje vartotojų interesus ir apsaugą⁶⁶.

Siekdama spręsti nepagrįsto **geografinio blokavimo**, kai ES vartotojai diskriminuojami suskirstant rinkas pagal nacionalines sienas, problemą Komisija dabar atlieka savo pirmą Geografinio blokavimo reglamento⁶⁷ trumpojo laikotarpio peržiūrą.

⁶² 2006 m. gegužės 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/42/EB dėl mašinų, iš dalies keičianti Direktyvą 95/16/EB (OL L 157, 2006 6 9, p. 24).

⁶³ 2014 m. balandžio 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/53/ES dėl valstybių narių įstatymų, susijusių su radijo įrenginių tiekimu rinkai, suderinimo, kuria panaikinama Direktyva 1999/5/EB (OL L 153, 2014 5 22, p. 62).

⁶⁴ 2001 m. gruodžio 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos (OL L 11, 2002 1 15, p. 4).

⁶⁵ Direktyva taikoma, jeigu ES teisės aktuose nėra konkretesnių nuostatų, kurių tikslas yra toks pat.

⁶⁶ Komisija dabar vertina Reglamentą (ES) No 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (eIDAS reglamentas).

⁶⁷ 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 60 I, 2018 2 3, p. 1). Netrukus Komisija patvirtins ataskaitą ir joje pateiks savo išvadą, įskaitant reikalavimą, kad reglamento įgyvendinimą atidžiai stebėtų kompetentingos institucijos, siekiant užtikrinti, kad vartotojai ir įmonės galėtų pasinaudoti visu skaitmeninės bendrosios rinkos potencialu.

Europos duomenų strategija⁶⁸ siekiama sudaryti palankesnes sąlygas asmenims veiksmingai naudotis teise į **duomenų perkeliamumą** pagal BDAR. Ši teisė turi aiškų potencialą užtikrinti, kad duomenų ekonomikoje didžiausias dėmesys būtų skiriamas asmenims jiems sudarant sąlygas keisti paslaugų teikėjus, derinti paslaugas, naudotis kitomis naujoviškomis paslaugomis ir pasirinkti paslaugas, kuriomis geriausiai užtikrinama duomenų apsauga. Strategijoje taip pat bus raginama sukurti tikrą bendrąją duomenų rinką ir **bendrą Europos duomenų erdvę**.

Be to, dėl skaitmeninės pertvarkos labai transformavosi **mažmeninių finansinių paslaugų sektorius**⁶⁹ – atsirado naujų tendencijų ir sprendimų, imta diversifikuoti siūlomus finansinius produktus ir paslaugas. Prie tradicinių paslaugų teikėjų, vis labiau besinaudojančių prekybos internetu kanalais, prisijungę netradiciniai tokių paslaugų teikėjai, pavyzdžiui, finansinių technologijų bendrovės ir tarpusavio skoliniojai. Nauji produktai, tokie kaip trumpalaikės brangios paskolos, teikiami trumpą laikotarpį ir skolininkui galintys nulemti didžiules išlaidas, visada reklamuojami ir parduodami skaitmeniniais kanalais. Naujos technologijos, pavyzdžiui, realaus laiko mokėjimo sprendimai, vartotojams gali duoti apčiuopiamos naudos, bet dėl jų taip pat gali prireikti specialių vartotojų apsaugos priemonių⁷⁰. Komisija neseniai paskelbė apie iniciatyvas, kuriomis bus siekiama didinti vartotojų saugumą tuo metu, kai jie atlieka mokėjimus. Šie klausimai bus nagrinėjami įgyvendinant neseniai priimtą ES mažmeninių mokėjimų strategiją⁷¹.

Alternatyvių duomenų kategorijų naudojimas kartu su automatizuotu sprendimų dėl kreditų vertinimo balų priėmimu kelia klausimų, susijusių su tuo, kokie duomenys turėtų būti naudojami vertinant vartotojų kreditingumą, ir išryškėja diskriminacijos, sprendimus priimančios pagal neaiškius algoritmus, rizika – šios rūšies rizika greičiausiai bus mažinama taip pat pirmiau paminėtu teisės aktu dėl dirbtiniam intelektui taikomų reikalavimų. Be to, reikėtų peržiūrėti esamus teisės aktus, pavyzdžiui **Vartojimo kredito direktyvą, Hipotekos kredito direktyvą, Mokėjimo sąskaitų direktyvą** ir **Nuotolinės prekybos finansinėmis paslaugomis direktyvą**, kad būtų atspindėtas augantis naudojamas skaitmeninėmis priemonėmis ir sprendžiami pirmiau paminėti uždaviniai. Šiais teisės aktais vartotojams turėtų būti suteikta galimybių suprasti produktus ir palyginti bei priimti internetu teikiamus pasiūlymus, taip skatinant naujoves bei didinant vartotojų pasitikėjimą.

Komisijos nauju **skaitmeninius finansus reglamentuojančių dokumentų rinkiniu**, įskaitant Skaitmeninių finansų strategiją ir Mažmeninių mokėjimų strategiją, taip pat pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų dėl kriptoturto ir skaitmeninės veiklos atsparumo finansų sektoriuje, siekiama užtikrinti, kad vartotojai ir įmonės galėtų naudotis naujovėmis ir kartu būti apsaugoti. Skaitmeninės transformacijos pažanga bus atspindėta ir mažmeninio investavimo strategijoje – pastarojoje daugiausia dėmesio turėtų būti skiriama neprofesionaliųjų investuotojų interesams, o ją priimti numatyta 2022 m. pirmąjį pusmetį.

Be to, dėl skaitmeninės transformacijos taip pat gali kilti naujų uždavinių, pavyzdžiui, susijusių su tuo, kad skaitmeniniai sprendimai nesukurti taip, kad būtų **prieinami neįgaliesiems**. Komisija padeda valstybėms narėms į nacionalinę teisę perkelti Europos

⁶⁸Komunikatas „Europos duomenų strategija“ (COM(2020)66 final).

⁶⁹Siekdama užtikrinti, kad vartotojai ir įmonės pasinaudotų inovacijų teikiama nauda ir kartu būtų apsaugoti, 2020 m. rugsėjo mėn. Komisija priėmė naują skaitmeninio finansavimo dokumentų rinkinį https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en.

⁷⁰ES mažmeninių mokėjimų strategija, COM (2020) 592 final.

⁷¹COM(2020)592 final.

prieinamumo aktą⁷². Jis bus pradėtas taikyti iki 2025 m. ir padės spręsti uždavinius, kurių dėl skaitmeninio kyla neįgaliesiems, taip pat jį taikant padaugės neįgaliesiems prieinamų produktų ir paslaugų.

Galiausiai, skaitmeninė transformacija reikalauja puikios vartotojų skaitmeninio raštingumo ir skaitmeninės kompetencijos, ir tai turėtų būti skatinama švietimo ir mokymo sistemoje, atsižvelgiant į mokymosi visą gyvenimą perspektyvą, kaip pabrėžta **2021–2027 m. Skaitmeninio švietimo veiksmų plane**⁷³ ir jo strateginiuose prioritetuose.

- **7 veiksmas.** Iki 2022 m. ir atnaujinti **Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos bei Vartotojų teisių direktyvos gairių dokumentus** Komisija planuoja **analizuoti**, ar vidutinės trukmės perspektyvoje reikia papildomo teisės akto arba kitų veiksmų, kad ir internete, ir realiame gyvenime būtų užtikrintas vienodas sąžiningumas.
- **8 veiksmas.** Kaip paskelbta baltojoje knygoje „Dirbtinis intelektas“, Komisija numato 2021 m. pateikti pasiūlymą dėl **horizontaliojo teisės akto, kuriuo nustatomi dirbtiniam intelektui taikomi reikalavimai**.
- **9 veiksmas.** Komisija planuoja 2021 m. parengti pasiūlymą dėl **Direktyvos dėl bendros gaminių saugos peržiūros**, kad būtų galima spręsti naujus su produktų sauga susijusius uždavinius, kurių kyla dėl naujų technologijų ir pardavimo internetu. Be to, Komisija taip pat siekia 2021 m. parengti pasiūlymą dėl **Mašinų direktyvos peržiūros**.
- **10 veiksmas.** Komisija planuoja 2021 m. parengti pasiūlymus dėl **Vartojimo kredito direktyvos ir Nuotolinės prekybos finansinėmis paslaugomis direktyvos peržiūros**, kad vykstant mažmeninių finansinių paslaugų skaitmeninimui būtų sustiprinta vartotojų apsauga.

3.3. Veiksmingas vykdymo užtikrinimas ir teisių gynimas

Pavyzdys. Būsima direktyva dėl atstovaujamojo ieškinių suteikiama galimybė vartotojams suvienyti jėgas. Ateityje kompetentingiems subjektams, paskirtiems veikti šiuo tikslu, bus lengviau teismuose kelti bylas dėl vartotojų kolektyvinių interesų, įskaitant tarpvalstybines situacijas, arba kreiptis į administracines institucijas. Taigi, vartotojams bus lengviau drauge ginti savo teises atvejais, kurie panašūs, pavyzdžiui, į manipuliavimo tam tikrų dyzelinių automobilių išmetamųjų dujų emisijos testų duomenimis atvejį.

Kaip įmonės turi teisę parduoti produktus ir teikti paslaugas visiems vartotojams bendrojoje rinkoje, taip ir **vartotojai**, kad ir kurioje ES valstybėje būtų, **turėtų galėti veiksmingai ginti savo teises** tų įmonių atžvilgiu. Tačiau praktiškai iš vykdymo užtikrinimo institucijų atliekamų interneto svetainių patikrinimų matyti, kad vartotojų teisių dažnai nepaisoma. Buvo

⁷² 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų (OL).

⁷³ COM(2020)624, Komunikatas „2021–2027 m. skaitmeninio švietimo veiksmų planas Švietimo ir mokymo pritaikymas prie skaitmeninio amžiaus“.

nustatyta, kad vidutiniškai 60 proc. 2007–2019 m. tikrintų svetainių nesilaiko pagrindinių vartotojų apsaugos taisyklių, ir ta padėtis turėjo būti ištaisyta⁷⁴.

Atsakomybė už vartotojų teisių gynimą pirmiausia **tenka nacionalinėms institucijoms**, bet ES atlieka svarbų **koordinavimo ir palaikymo** vaidmenį. Naujajame **Reglamente dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS)**⁷⁵, įsigaliojusiam 2020 m. sausio mėn., nustatytas tvirtesnis bendrų ES veiksmų pagrindas. Reglamentu sustiprinti vykdymo užtikrinimo institucijų pajėgumai internete, bendradarbiavimo mechanizmai ir informacijos rinkimo sistema, kad būtų galima kovoti su didelio masto ES vartotojų teisės pažeidimais, užtikrinti nuoseklią vartotojų apsaugą ir įmonėms suteikti galimybę naudotis viena bendra prieiga. Komisija nedvejodama pasinaudos reglamentu jai suteiktais įgaliojimais, kad prireikus būtų imtasi **koordinuotų vykdymo užtikrinimo veiksmų** ES masto klausimams spręsti. Laikantis šios Darbotvarkės strateginių prioritetų, imantis veiksmų pagrindinis dėmesys bus skiriamas:

- COVID-19 poveikiui vartotojų teisėms (t. y. sukčiavimo atvejams, su kelionėmis susijusiems klausimams ir pasinaudojimui finansiniu pažeidžiamumu – šių problemų būta ir anksčiau, bet per pandemiją jos paaštrėjo⁷⁶), taip pat
- klaidinantiems ekologiškumo teiginiais ir nesąžiningos prekybos praktikai, susijusiai su įtakos darymo internete ir personalizavimo būdais.

Reglamente reikalaujama, kad Komisija iki 2023 m. sausio mėn. atliktų naujųjų nuostatų veiksmingumo **vertinimą**.

Be to, ES neseniai atliko savo teisinės vartotojų apsaugos sistemos peržiūrą. Naująja **Geresnio vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo direktyva**⁷⁷ ir būsima **Direktyva dėl atstovaujamųjų ieškinių**⁷⁸ bus gerokai sustiprintos vartotojų teisės, visų pirma, internete užtikrinant didesnę sąžiningumą, nustatant griežtesnes sankcijas ir efektyvius kolektyvinio teisių gynimo mechanizmus.

Siekiant užtikrinti vienodą vykdymo užtikrinimą visoje ES ir padėti institucijoms geriau įveikti sunkumus, kylančius dėl skaitmeninės transformacijos, vienas iš **Bendrosios rinkos programos, įgyvendintinos pagal naują DFP**, prioritetų bus nacionalinių institucijų gebėjimų stiprinimo veiklos finansavimas. Komisija planuoja finansuoti projektą, kuriuo siekiama sukurti platformą „**EU e-Lab**“, – tai platforma, kurioje bus pateiktas bendras priemonių rinkinys, ir institucijos galės juo naudotis vykdydamos tyrimus internete ir stebėdamos internete parduodamus pavojingus produktus, tam bus diegiami pažangūs IT sprendimai, naudojant DI, duomenų gavybos metodus ir žiniatinklio paieškos robotus. Be to,

⁷⁴ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_lt.

⁷⁵ 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, OL L 345, 2017 12 27, p. 1–26.

⁷⁶ Taip pat žr. 2020 m. birželio 10 d. bendrą komunikatą „Kova su dezinformacija apie COVID-19. Svarbiausia – tikri faktai“, JOIN(2020)8 *final*.

⁷⁷ 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu, OL L 328, 2019 12 18, p. 7–28.

⁷⁸ 2020 m. birželio 22 d. teisėkūros institucijų preliminarus susitarimo pagal politinį susitarimą dėl pasiūlymo tekstas.

Komisija sieks stiprinti potencialių būsimų kompetentingų subjektų, nustatytų būsimoje Direktyvoje dėl atstovaujamųjų ieškinių, ir nacionalinių vartotojų organizacijų, kaip subjektų, paskirtų siųsti išpėjimus pagal BVAS reglamentą, gebėjimus. Palengvinti individualių teisių gynimą ir toliau bus laikoma prioritetu – bus tęsiamas ES finansavimas ir modernizuojami Europos vartotojų centrai, alternatyvaus ginčų sprendimo ir elektroninio ginčų sprendimo priemonės. Konkretiems poreikiams pritaikyta techninė parama administraciniams nacionalinių institucijų gebėjimas stiprinti gali būti teikiama ir pagal techninės paramos priemonę⁷⁹.

- **11 veiksmas.** Komisija valstybėms narėms padės laiku ir veiksmingai į nacionalinę teisę perkelti ir įgyvendinti Geresnio vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo direktyvą (ji bus pradėta taikyti 2022 m. gegužės mėn.) ir Direktyvą dėl atstovaujamųjų ieškinių (kai ji bus oficialiai priimta ir įsigalios) bei užtikrinti jų vykdymą.
- **12 veiksmas.** 2022 m. ir vėliau kas 2 metus Komisija drauge su nacionalinėmis institucijomis pateiks Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklo **bendrus įgyvendinimo prioritetus**, kad būtų sprendžiamos įvairiuose sektoriuose nustatytos reikalavimų laikymosi problemos.
- **13 veiksmas.** Iki 2022 m. Komisija įdiegs **naujoviškų e. priemonių** rinkinį, siekdama sustiprinti nacionalinių institucijų gebėjimus kovoti su neteisėta internetinės prekybos praktika ir nustatyti nesaugius produktus, taikant Europos sąveikumo sistemos⁸⁰ principus.
- **14 veiksmas.** Iki 2023 m. Komisija įvertins **BVAS reglamento taikymą**, pirmiausia siekdama įvertinti, kaip efektyviai užtikrinamas vykdymas kovojant su ES masto praktika, kuri prieštarauja vartotojų teisei.

3.4. Specifinių vartotojų poreikių tenkinimas

Pavyzdys. 2018 m. 10 proc. ES namų ūkių turėjo su hipotekos kreditais, nuoma, komunaliniais mokesčiais arba paskolų įmokomis susijusių skolų, ir jiems kilo pernelyg didelio išiskolinimo rizika. Dėl dabar kilusios pandemijos daugelio išiskolinusių vartotojų padėtis blogėja. Komisija bendradarbiavo su valstybėmis narėmis ir suinteresuotaisiais subjektais siekdama nustatyti ir skatinti geriausius būdus sunkumų patiriantiems vartotojams padėti⁸¹, įskaitant geresnes galimybes konsultuotis skolų klausimais. Iš tyrimų matyti, kad konsultacijoms skolų klausimais išleistas vienas euras gali padėti sutaupyti daugiau nei du eurus socialinių išmokų.

Vartotojų politikos priemonėmis saugomi visi vartotojai, vykdantys sandorius su profesionaliais prekyautojais. Laikoma, kad vartotojai paprastai yra silpnesnioji sandorio šalis, ir dėl to jų sveikatą, saugumą ir ekonominius interesus reikia ginti. Tačiau tam tikros vartotojų grupės tam tikromis aplinkybėmis gali būti itin pažeidžiamos, ir joms gali reikėti specialių apsaugos priemonių. **Vartotojų pažeidžiamumą** gali nulemti socialinės aplinkybės

⁷⁹ TPP – anksčiau buvusios struktūrinių reformų rėmimo programos; COM(2020)409 final.

⁸⁰ https://ec.europa.eu/isa2/eif_lt.

⁸¹ Komisija 2020 m. gegužės ir birželio mėn. rengė suinteresuotųjų subjektų apskritojo stalo diskusijas bankų ir skolintojų, kurie yra ne bankų įstaigos, siūlomoms paramos priemonėms aptarti, o vėliau buvo parengtas ir 2020 m. liepos mėn. paskelbtas geriausios patirties dokumentas.

arba jie gali tapti pažeidžiami dėl pavieniams vartotojams arba vartotojų grupėms būdingų konkrečių savybių, pavyzdžiui, amžiaus, lyties, sveikatos, skaitmeninio raštingumo, mokėjimo skaičiuoti arba finansinės padėties⁸². Dėl nepakankamo prieinamumo vyresnio amžiaus asmenys arba neįgalieji gali patirti atskirtį arba jų galimybės bendrauti gali būti apribotos. Šios pažeidžiamumo formos galbūt pasunkėjo dėl dabar siaučiančios pandemijos, tačiau jos egzistuoja ir nesant pandemijos.

Dabar kyla tam tikras susirūpinimas dėl didėjančio daugelio ES namų ūkių **finansinio pažeidžiamumo**. Neseniai 21 valstybėje narėje atlikta apklausa atskleidė, kad nuo COVID-19 krizės pradžios 6 iš 10 vartotojų susidūrė su finansiniais sunkumais⁸³, dėl kurių galimas pernelyg didelis įsiskolinimas. **Konsultacijos skolų klausimais** pasiteisino kaip veiksmingas būdas padėti pernelyg įsiskolinusiems vartotojams susigrąžinti finansinį tvarumą, kartu užtikrinant, kad kreditoriams būtų grąžintos skolos. Komisija renka valstybių narių geriausios patirties pavyzdžius ir nagrinėja, ar jie galėtų būti atkartoti, taip pat nustato finansavimo poreikius ir galimybes pagal naująją DFP. 2020 m. birželio mėn. Komisija taip pat paskelbė atnaujintą Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksą⁸⁴. Atliekant Vartojimo kredito direktyvos⁸⁵ peržiūrą bus vertinama, kaip pagerinti taisykles, kuriomis užtikrinama, kad kreditas būtų suteiktas tik nuodugniai įvertinus vartotojo kreditingumą. Vartotojai taip pat turėtų gauti visą būtiną ir tinkamą informaciją ir konsultacijas iki sutarties sudarymo, kad sudarydami kredito sutartis galėtų rinktis remdamiesi informacija.

Šios priemonės yra labai svarbios, kad būtų galima suderinti vartotojų finansinius poreikius ir gebėjimą grąžinti skolas, taigi ir sumažinti mokėjimo įsipareigojimų nevykdymo bei pernelyg didelio įsiskolinimo riziką. Vis dėlto, kartais jiems gali nepavykti laiku grąžinti skolų. Todėl gali būti būtina įvertinti tinkamiausias priemones vartotojų pernelyg didelio įsiskolinimo problemoms spręsti, įskaitant skolų panaikinimą⁸⁶.

Įperkamas itin svarbus siekiant **mažas pajamas turintiems vartotojams** užtikrinti prieigą prie produktų ir paslaugų, kaip pabrėžia Europos socialinės politikos tinklas⁸⁷. Kelios valstybės narės mažas pajamas gaunantiems asmenims kartu su socialinės apsaugos priemonėmis taiko ir vartotojų apsaugos priemones. Komisijos rekomendacijoje dėl energijos nepritekliaus⁸⁸ valstybėms narėms pateikta rekomendacijų, kaip spręsti energijos nepritekliaus problemą siekiant pažeidžiamų energijos vartotojų įgalėjimo.

Vyresnio amžiaus asmenys ir neįgalieji turi specifinių su vartojimu susijusių poreikių. Svarbu užtikrinti, kad ir internete, ir realiame gyvenime būtų aiškios, naudotojams patogios ir

⁸² BIT ataskaitoje žalos ir manipuliacijų internete klausimais aprašytos kelios įdomios galimybės, įskaitant pasiūlymus dėl duomenų naudojimo pažeidžiamiems vartotojams nustatyti (p. 52) ir kitų priemonių (pvz., savanoriško galimybės atsisakymo).

⁸³ <https://www.europarl.europa.eu/news/lt/press-room/20200525IPR79717/eu-citizens-want-more-competences-for-the-eu-to-deal-with-crises-like-covid-19>.

⁸⁴ Kodeksu siekiama nustatyti kokybės ženklą, taikant bendrą Europos mikrofinansų įstaigų, teikiančių iki 25 000 EUR verslo paskolas smulkiesiems verslininkams ir savarankiškai dirbantiems asmenims, geriausios patirties pavyzdžių rinkinį. Žr. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1482&langId=lt>.

⁸⁵ Žr. pirmiau paminėtą 10 veiksmą.

⁸⁶ Žr. Direktyvą (ES) 2019/1023 dėl restruktūrizavimo, nemokumo ir skolų panaikinimo.

⁸⁷ Baptista, I. and Marlier, E. (2020), *Access to essential services for people on low incomes in Europe. An analysis of policies in 35 countries*, European Social Policy Network (ESPN), Briuselis: Europos Komisija.

⁸⁸ C(2020)9600 final, 2020 m. spalio 14 d. Komisijos rekomendacija dėl energijos nepritekliaus.

prieinamos informacijos, kaip nustatyta ES gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimais⁸⁹. Vyresnio amžiaus vartotojams ir neįgaliesiems vartotojams taip pat reikia prieinamų produktų ir pagalbinių technologijų, kurios būtų suderinamos su paplitusiomis technologijomis. Sąžiningas ir nediskriminacinis požiūris į skaitmeninę transformaciją turėtų padėti patenkinti vyresnio amžiaus vartotojų, neįgalių vartotojų ir apskritai internetu nesinaudojančių asmenų (jie gali būti mažiau susipažinę su skaitmeninėmis priemonėmis arba jiems gali būti sunkiau jomis naudotis ir jie gali labiau nukentėti nuo sukčiavimo) poreikius. Remiantis kelių valstybių narių patirtimi, vienos veiksmingiausių priemonių yra **vietos iniciatyvos**, kurias įgyvendinant konsultuojami kaimo vietovių arba miestų rajonų vartotojai⁹⁰. Socialinės ekonomikos organizacijos yra itin tinkamos šiems poreikiams tenkinti, nes jos yra arti vietos ir kaimo bendruomenių. Panašios iniciatyvos galėtų būti skatinamos bendrais ES lygmens veiksmiais pagal būsimą DFP.

Nuo klaidinančios arba agresyvios prekybos praktikos internete ypač neapsaugoti **vaikai ir nepilnamečiai**. Svarbu daugiau investuoti į **visą gyvenimą trunkantį vartotojų švietimą ir informuotumo didinimą**, skirtą asmenims įvairiais gyvenimo etapais nuo pat mokyklos. Tai taip pat turėtų apimti finansinio raštingumo, kaip pagrindinio įgūdžio, teikiančio galimybę vartotojams priimti tinkamus sprendimus dėl savo asmeninių finansų, skatinimą⁹¹. Geresnis pagrindinių nacionalinio ir ES lygmens veikėjų veiksmų koordinavimas, apimant tokius klausimus kaip prieiga prie internete teikiamos mokomosios medžiagos ir gebėjimų stiprinimas, galėtų padėti užtikrinti sinergiją, nuolatinės naujovės, naujų internetinių ir pedagoginių metodų pritaikymą ir naudojimą, įskaitant internetinių platformų ir kitų priemonių sukūrimą.

Be to, vaikams ypač dažnai kyla su gaminiais susijusi rizika⁹². Net 32 proc. visų gaminių, apie kuriuos 2019 m. skubių pranešimų sistemoje „Saugos vartai“ / RAPEX buvo pranešta kaip apie pavojingus, sudarė žaislai arba vaikų priežiūros gaminiai. Komisija ne tik peržiūrės Direktyvą dėl bendros gaminių saugos ir sustiprins bendrą sistemą, bet ir parengs **atnaujintus vaikams skirtų gaminių standartų saugos reikalavimus**. Komisija taip pat planuoja remti vaikams skirtų gaminių mėginių ėmimą ir tyrimą⁹³, valstybėms narėms vykdant koordinuotą rinkos priežiūros veiklą⁹⁴. Be to, Komisija, teikdama 2021 m. ES apdovanojimą už gaminių saugą, įtrauks ir vaikų bei kitų pažeidžiamų grupių saugumo užtikrinimą, kad šioje srityje būtų skatinama geriausia įmonių patirtis.

⁸⁹Direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882> (OL L 151, 2019 6 7, p. 70).

⁹⁰ Žr., pvz., Vokietijos vartotojų organizacijų federacijos (vzbv) ir vartotojų centrų bendrą projektą „Kvartalo vartotojų įgalėjimas“,

<https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-staerken-im-quartier>.

⁹¹ Žr. Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Kapitalo rinkų sąjunga žmonėms ir įmonėms. Naujas veiksmų planas“, COM(2020) 590 final, 7 veiksmą „Piliečių įgalinimas didinant jų finansinį raštingumą“.

⁹² Remiantis duomenimis apie sužalojimą, gaminių saugos požiūriu pažeidžiamiausios vartotojų grupės yra vaikai ir pagyvenę asmenys. Jiems kartu tenka 54 proc. visų su gaminiais susijusių sužalojimų, nors jie sudaro tik 35 proc. visų ES gyventojų.

⁹³ Internetu ir įprastose parduotuvėse parduodamų gaminių, pvz., atlošiamųjų lopšių, kūdikių sūpuoklių ir kūdikių vaikštynių, saugos tikrinimą.

⁹⁴ Tai su gaminių sauga susijusi koordinuota veikla (Direktyvos 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos 10 straipsnis).

Direktyva 2004/113/EB⁹⁵ užtikrintas **vienodo požiūrio** į moteris ir vyrus principas dėl galimybės naudotis prekėmis bei paslaugomis ir prekių tiekimo bei paslaugų teikimo. Tuo užtikrinama apsauga nuo, pavyzdžiui, atsisakymo nėščioms moterims suteikti galimybę naudotis kredito paslaugomis dėl to, kad jos galbūt gali prarasti pajamas, taip pat tam nuo tikrų paslaugų neteikimo vienišoms motinoms remiantis tuo, kad joms kyla didesnė įsipareigojimų nevykdymo rizika. Be to, Direktyvoje 2000/43/EB⁹⁶ sukurta kovos su diskriminacija dėl rasės ar etninės priklausomybės sistema siekiant valstybėse narėse įgyvendinti vienodo požiūrio principą.

Diskriminacijos rizika kartais padidėja dėl **algoritmų**, kuriuos naudoja tam tikri prekių tiekėjai ir paslaugų teikėjai ir **kuriuose gali būti tam tikro šališkumo**, kurį dažnai nulemia jau susiformavę kultūriniai ir socialiai lūkesčiai. Nors dėl to gali būti apskritai diskriminuojami vartotojai, dažnai tam tikros grupės nukenčia labiau, palyginti su kitomis grupėmis, ir visų pirma tai pasakytina apie rasinems ar etninėms mažumoms priklausančius asmenis⁹⁷. Būsimame pasiūlyme dėl horizontaliųjų teisės aktų dirbtinio intelekto klausimais sistemos bus siekiama konkrečiai nustatyti, kaip apriboti riziką, kad į algoritmų sistemas bus įtrauktas šališkumas ir diskriminavimas.

Galiausiai, iš elgsenos ekonomikos įrodymų⁹⁸ matyti, kad vartotojų elgesiui įtakos dažnai turi kognityviniai polinkiai, ypač internete, ir prekyautojai gali tuo pasinaudoti komerciniais tikslais. Tokios **naujos rizikos formos** gali **turėti poveikį iš esmės visiems vartotojams**. Skaidrumo įsipareigojimai tikrai svarbūs mažinant informacijos asimetriją (tai paminėta ir pirmiau šiame dokumente, kai nagrinėta skaitmeninė transformacija), bet siekiant nustatyti, kokių papildomų priemonių reikia šiai dinaminei pažeidžiamumo formai šalinti, reikia išsamesnio vertinimo.

- **15 veiksmas.** Komisija planuoja nuo 2021 m. didinti finansavimą veiksams, kuriais valstybėse narėse **gerinamas konsultavimo skolų klausimais paslaugų prieinamumas ir kokybė**.
- **16 veiksmas.** Komisija siekia nuo 2021 m. remti **vietos iniciatyvas, susijusias su vartotoju**, dėl struktūrinių arba asmeninių priežasčių negalinčių gauti paramos ir informacijos, teikiamos internete arba centriniuose informacijos biuruose, **konsultavimu**.
- **17 veiksmas.** Komisija numato 2021 m. parengti **Komisijos sprendimą dėl saugos reikalavimų**, ir **vaikų priežiūrai skirtų gaminių** standartai turės atitikti tuos reikalavimus, be to, Komisija, pateikusi pasiūlymą dėl Direktyvos dėl bendros gaminių saugos peržiūros, sustiprins gaminių saugos sistemą.
- **18 veiksmas.** Komisija iki 2023 m. parengs **strateginį požiūrį į vartotojų informuotumo didinimą ir švietimo gerinimą**, taip pat bus atkreiptas dėmesys į įvairių grupių poreikius, taikant, *inter alia*, lygybės ir nediskriminavimo principus.

⁹⁵ 2004 m. gruodžio 13 d. Tarybos direktyva 2004/113/EB, įgyvendinanti vienodo požiūrio į moteris ir vyrus principą dėl galimybės naudotis prekėmis bei paslaugomis ir prekių tiekimo bei paslaugų teikimo (OL L 373, 2004 12 21, p. 37).

⁹⁶ Tarybos direktyva 2000/43/EB, įgyvendinanti vienodo požiūrio principą asmenims nepriklausomai nuo jų rasės arba etninės priklausomybės (OL L 180, 2000 7 19, p. 22).

⁹⁷ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-focus-big-data_en.pdf

⁹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vulnerability/index_lt.htm.

3.5. Vartotojų apsauga atsižvelgiant į padėtį visame pasaulyje

Pavyzdys. Augant elektroninei prekybai, dar svarbesnis tampa bendradarbiavimas su tarptautiniais partneriais, visų pirma su Kinija. Procentinė pirkinių iš ne ES esančių pardavėjų dalis nuo 17 proc. 2014 m. išaugo iki 27 proc. 2019 m.⁹⁹ Intensyvesnis bendradarbiavimas su Kinija gaminių saugos srityje pagal veiksmų planą, kuriame ypatingas dėmesys skiriamas internetu parduodamiems gaminiams, galėtų padėti sumažinti tiesiogiai ES vartotojams parduodamų nesaugių gaminių skaičių.

Gamybos ir vertės grandinės **vis dažniau yra pasaulinio masto ir tarpusavyje susijusios**. Spartus prekybos internetu ir platformų ekonomikos augimas yra pagrindinė varomoji platinimo ir mažmeninės prekybos grandinių jėga. Dėl to, siekiant užtikrinti veiksmingą vartotojų apsaugą, svarbus patikimas tarptautinis institucijų ir visų tiekimo grandinės subjektų bendradarbiavimas. Kartu, svarbu, kad ES savo aukštą vartotojų apsaugos lygį, kaip Europos vertybę ir modelį, perkeltų į tarptautinį lygmenį.

Siekiant užtikrinti importo saugą ir apsaugoti ES vartotojus nuo ES nepriklausančių šalių veiklos vykdytojų nesąžiningo verslo praktikos, reikia sustiprinti veiksmus savo šalyje, naudojant stipresnes rinkos priežiūros priemones ir glaudžiau bendradarbiaujant su **šalių, esančių ES partnerėmis**, institucijomis. Daug ES nustatytų pavojingų gaminių yra iš trečiųjų šalių. Pavyzdžiui, 2019 m. 64 proc. įspėjimų skubių pranešimų sistemoje „Saugos vartai“ / RAPEX buvo susiję su gaminiais, pagamintais ne EEE, – dažniausiai jie būdavo pagaminti Kinijoje. Nuo 2006 m. Komisija gaminių saugos srityje bendradarbiauja per skubių pranešimų sistemą „RAPEX-China“, ir tai padėjo sumažinti nesaugių produktų skaičių, nors jis apskritai tebėra didelis.

Bendradarbiavimas ir keitimasis duomenimis apie pavojingus produktus su **panašių rinkų šalimis** galėtų būti dar vienas būdas užtikrinti ES vartotojų saugumą. Taip valstybės narės galėtų tikslingiau nukreipti savo veiklą ir užkirsti kelią naujai bei atsirandančiai rizikai. Siekdama padėti vykdyti tą veiklą Komisija parengė reguliaraus keitimosi informacija apie pavojingus gaminius su **Kanada** tvarką. Komisija taip pat naudojasi svarbiu prekybos politikos potencialu ir svarsto galimybę panašų keitimąsi ne maisto produktų saugos ir atitikties informacija ir atitinkamą rinkos priežiūrą įtraukti į dabar rengiamus prekybos susitarimus (pvz., su **Australija, Naująja Zelandija ir Čile**).

Lygiai taip pat svarbu siekti glaudaus bendradarbiavimo su **Europos kaimynystės priemonėje dalyvaujančiomis šalimis ir Vakarų Balkanų šalimis**. Pastarosios itin svarbios dėl savo geografinio artumo ir dėl to, kad jose vyksta vartotojų apsaugos ir saugos srities teisės aktų derinimo su *ES acquis* procesas.

ES aukšti vartotojų apsaugos standartai gali būti pavyzdys kitoms **valstybėms, kuriose vartotojų apsaugos struktūros yra mažiau pažangios**, ir turėtų būti skatinama tuos standartus taikyti tarptautinėje darbotvarkėje. Pavyzdžiui, kelios ES nepriklausančios valstybės pareiškė esančios labai suinteresuotos įdiegti sistemą, panašią į ES skubių pranešimų sistemą „Saugos vartai“ / RAPEX. Šiuo klausimu Komisija teikia reglamentavimo paramą ir dalyvauja gebėjimų stiprinimo veikloje.

⁹⁹ Eurostatas, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries.

Daugiašalis bendradarbiavimas vartotojų klausimais yra svarbiausias tarptautiniu lygmeniu skatinant aukšto lygio apsaugą ir saugą, taip pat užtikrinant vartotojų apsaugą visame pasaulyje. Bendradarbiaudama su valstybėmis narėmis Komisija, šiems tikslams pasiekti, toliau naudosis savo įtaka tarptautinėse organizacijose, pavyzdžiui, Pasaulio prekybos organizacijoje (PPO), Jungtinių Tautų prekybos ir plėtros konferencijoje (UNCTAD) arba Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijoje (EBPO).

- **19 veiksmas.** Komisija siekia 2021 m. su **Kinija parengti veiksmų planą** dėl bendradarbiavimo gaminių saugos srityje, kai gaminiai parduodami internetu.
- **20 veiksmas.** Komisija nuo 2021 m. sieks teikti reglamentavimo, techninę ir gebėjimų stiprinimo paramą šalims, esančioms ES partnerėmis, įskaitant **Afriką**¹⁰⁰.

4. VALDYMAS

Šioje Darbotvarkėje nustatyti Komisijos siūlomi vartotojų politikos prioritetų skatinimo veiksmai, ir ES bei jos valstybės narės juos gali vykdyti ateinančius penkerius metus ir vėliau. Sėkmė priklausys nuo plačios partnerystės įtraukiant visus atitinkamus suinteresuotuosius subjektus. Ši nauja ES ir nacionalinės politikos prioritetų derinimo vizija reiškia **naują tvirtesnio bendradarbiavimo sistemą**, galinčią padėti imtis konkrečių veiksmų. Ji turėtų būti grindžiama metiniais prioritetais, aptariamais metiniame **aukščiausiojo lygio susitikime vartotojų klausimais**, sutelkiančiame visus suinteresuotuosius subjektus¹⁰¹ apytikriai tuo metu, kai minima Pasaulinė vartotojų teisių diena¹⁰². Aukščiausiojo lygio susitikime turėtų būti apžvelgiama ankstesniais metais pasiekta pažanga ir nustatomi ateinančių metų prioritetai.

Komisija sieks reguliariai diskutuoti su **Europos Parlamentu, Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetu** ir **Regionų komitetu**. Komisija taip pat glaudžiai bendradarbiaus su valstybėmis narėmis pasitelkdama esamus tinklus¹⁰³, darbo grupes arba *ad hoc* specialios paskirties grupes. Komisija šiuo klausimu glaudžiai bendradarbiaus su nacionalinėmis institucijomis, kad būtų užtikrintas nuodugnus veiksmų koordinavimas ir geriausiai panaudojamos turimos ES ir nacionalinio lygmens lėšos. Valstybių narių ir Komisijos keitimasis mokslinių tyrimų ir mokslinių projektų rezultatais, taip pat duomenimis gali padėti suformuoti patikimą atitinkamų duomenų įrodymais grindžiamą pagrindą.

Šis darbas turėtų būti atliekamas kartu glaudžiai ir veiksmingai bendradarbiaujant su **pagrindiniais suinteresuotaisiais subjektais**, įskaitant **vartotojų organizacijas, pramonės ir akademinio pasaulio atstovus**. Stiprios Sąjungos ir nacionalinio lygmens vartotojų organizacijos yra svarbios partnerės rengiant veiklą pagal šią Darbotvarkę, pasiekiant vartotojus ir remiant juos. Komisija sudarys naują **Vartotojų politikos patariamąją grupę**

¹⁰⁰ Plg. ES strategiją dėl Afrikos – 2020 m. kovo 9 d. Europos Komisijos ir Sąjungos vyriausiojo įgaliotinio užsienio reikalams ir saugumo politikai bendru komunikatas Europos Parlamentui ir Tarybai, Briuselis, JOIN(2020)4 *final*.

¹⁰¹ Į aukščiausiojo lygio susitikimą vartotojų klausimais susirenka suinteresuotieji subjektai iš ES valstybių narių, įskaitant politikos formuotojus, nacionalines vykdymo užtikrinimo institucijas, akademinio pasaulio atstovus, vartotojų ir verslo organizacijas, taip pat jaunimo atstovus.

¹⁰² Ši diena minima kasmet kovo 15 d.

¹⁰³ Pavyzdžiui, Vartotojų politikos tinklą, telkiantį valstybių narių ir Komisijos vyresnius pareigūnus.

pažangai apžvelgti ir būsimų metų prioritetams apsvarstyti rengiantis Aukščiausiojo lygio susitikimo vartotojų klausimais diskusijoms. Komisija turėtų sutelkti visus suinteresuotuosius subjektus, taip pat sudaryti sąlygas tikslinėms diskusijoms, pvz., vartotojų organizacijų ir valdžios sektoriaus institucijų. Reikėtų ieškoti įvairių **bendradarbiavimo su įmonėmis** formų, įskaitant mokymo veiklą, keitimąsi gerąja patirtimi ir susitikimus su įmonėmis, prisiėmusiomis savanoriškus įsipareigojimus.

Lygiagrečiai turėtų būti **toliau tobulinama** dabartinė **vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė**, skirta vartotojų padėčiai visoje ES, kad geriau atspindėtų ES ir nacionalinio lygmens vartotojų apsaugos, gaminių saugos ir tvaraus vartojimo tikrąją padėtį, vertinamą pagal persvarstytą rodiklių rinkinį. Ji turėtų būti grindžiama stipresne duomenų rinkimo sistema, kad būtų apimta padėtis rinkose ir valstybėse, taip pat vartotojų požiūriu ir elgesiu, stipresniais valstybių narių gebėjimais ir veiksmais. Remiantis duomenimis, renkamais rengiant suvestinę, ir glaudžiu bendradarbiavimu su visais suinteresuotaisiais subjektais, galėtų būti rengiamos, derinamos ir prioritetizuojamos ES ir nacionalinės priemonės bei veiksmai, kad vartotojai visoje ES pajustų maksimalią naudą.

- **21 veiksmas.** Komisija planuoja sudaryti **Vartotojų politikos patariamąją grupę**, sutelksiančią vartotojų organizacijų, pilietinės visuomenės ir pramonės atstovus vartotojų darbotvarkei paremti¹⁰⁴.
- **22 veiksmas.** Komisija planuoja 2021 m. patobulinti **vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę**, kad pagerėtų stebėjimo ir lyginamoji funkcija, taip pat kad ji taptų tinkamesnė stiprinant bendradarbiavimą vykdymo užtikrinimo klausimais visoje ES.

5. IŠVADA

ES yra įdiegusi tvirtą vartotojų apsaugos sistemą, formuotą daugelį metų, o neseniai ją dar sustiprino keliomis teisėkūros iniciatyvomis, ir tai ateityje bus naudinga ES vartotojams. Šioje Naujoje vartotojų darbotvarėje išdėstyta, kaip šie laimėjimai galėtų būti įtvirtinti įvairiais veiksmais, skirtais uždaviniams (daug jų dar labiau išryškėjo dabar kilus pandemijai) spręsti ir bendrai ES institucijų, valstybių narių ir suinteresuotųjų subjektų dalyvavimo sistemai stiprinti. Tai bus vienas pagrindinių veiksmų siekiant tvaraus atsigavimo ir ES ekonomikos bei vartotojų atsparumo.

Komisija tikisi plataus dialogo su visomis suinteresuotosiomis šalimis, apimančio prioritetus ir veiksmus, taip pat bendradarbiavimo metodus, kuriais ateityje būtų skatinama vartotojų apsauga, kaip nustatyta šioje Darbotvarėje.

¹⁰⁴ Kaip neformalią ekspertų grupę pagal 2016 m. gegužės 30 d. Komisijos sprendimą, kuriuo nustatomos Komisijos ekspertų grupių kūrimo ir veiklos horizontaliosios taisyklės (C(2016) 3301 *final*).