



Brüsszel, 2020.11.13.
COM(2020) 696 final

**A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A
TANÁCSNAK**

Új fogyasztóügyi stratégia

A fogyasztói reziliencia erősítése a fenntartható helyreállítás érdekében

ÚJ FOGYASZTÓÜGYI STRATÉGIA

A FOGYASZTÓI REZILIENCIA ERŐSÍTÉSE A FENNTARTHATÓ HELYREÁLLÍTÁS ÉRDEKÉBEN

1. BEVEZETÉS

Az európai fogyasztók joggal várják el, hogy – függetlenül attól, hogy az EU-n belül hol vannak – mindig teljes mértékben élvezhessék az egységes piac előnyeit, megalapozott döntéseket hozhassanak, és aktív szerepet játsszanak a zöld és digitális átállásban. Elvárják, hogy az EU-ban szabadon hozzáférhessenek az árukhoz és szolgáltatásokhoz, és biztosítva akarnak lenni afelől, hogy fogyasztói jogaik a régebb óta fennálló és az újonnan felmerülő kihívások ellenére is védelmet élveznek.

Az **új fogyasztóügyi stratégia** (a továbbiakban: a stratégia) – amely a 2020-ban érvényét veszítő 2012. évi fogyasztóügyi stratégián és az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” című, 2018. évi dokumentumon alapul – a 2020 és a 2025 közötti időszakra nézve mutatja be az uniós fogyasztóvédelmi politika jövőképét¹. Célja továbbá, hogy kielégítse a fogyasztók közvetlen igényeit a jelenleg zajló Covid19-világjárvány idején, valamint fokozza rezilienciájukat. A világjárvány komoly kihívásokat jelent, amelyek hatással vannak a fogyasztók mindennapi életére, különösen a termékek és szolgáltatások rendelkezésre állásával és hozzáférhetőségével, valamint az EU-n belüli, az EU-ba irányuló és az onnan történő utazással kapcsolatban.

A stratégia **öt kiemelt területre** terjed ki:

- (1) a zöld átállás,**
- (2) a digitális transzformáció,**
- (3) jogorvoslat és a fogyasztói jogok érvényesítése,**
- (4) egyes fogyasztói csoportok specifikus szükségletei, valamint**
- (5) nemzetközi együttműködés.**

A stratégia biztosítja e prioritások megfelelő kezelését, és ezzel **iránymutatásként** szolgál az egységes piac program **új többéves pénzügyi keretben** történő végrehajtásához. A zöldebb, digitálisabb és méltányosabb egységes piacot célzó intézkedések előmozdításával a bizalmat kívánja erősíteni a fogyasztók körében, akiknek kiadásai az EU GDP-jének 54 % -át teszik ki², és ezzel a keresleti oldal felől ösztönzik a gazdasági fellendülést. Ebben a környezetben hatékonyan kell védeni a fogyasztók érdekeit, ugyanakkor támogatni kell a vállalkozásokat is, különös tekintettel a kis- és középvállalkozásokra³.

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

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

³ Kkv-stratégia a fenntartható és digitális Európáért, COM(2020) 103 final.

A stratégia **holisztikus megközelítést alkalmaz, amely több,** a fogyasztók számára különösen fontos **uniós szakpolitikát** ölel fel. Tükrözi azt, hogy az egyéb szakpolitikák és tevékenységek kialakításakor és végrehajtásakor figyelembe kell venni a fogyasztóvédelmi követelményeket.⁴ Kiegészít egyéb uniós kezdeményezéseket, többek között az európai zöld megállapodást⁵, a körforgásos gazdaságra vonatkozó cselekvési tervet⁶ és az Európa digitális jövőjének megtervezéséről szóló közleményt⁷. Emellett támogatja a kapcsolódó nemzetközi keretrendszereket is, például az Egyesült Nemzetek 2030-ig tartó időszakra vonatkozó fenntartható fejlődési menetrendjét és a fogyasztóssággal élő személyek jogairól szóló egyezményét.

Az EU-nak és tagállamainak szorosan együtt kell működniük ahhoz, hogy e prioritásokra eredményesen tudjanak reagálni, és hogy biztosítsák a hosszú évek alatt kifejlesztett stabil fogyasztóvédelmi keret megfelelő átültetését, alkalmazását és végrehajtását. A Stratégia ezért **prioritásokat és fő cselekvési pontokat** határoz meg, amelyeket az európai és nemzeti szinten egyszerűen kell előremozdítani⁸.

A Stratégia az érdekelt felek intenzív előkészítési munkája és vitája eredményeként jött létre. A **folyamatban lévő nyilvános konzultáció** azt mutatja, hogy a főbb prioritások általános támogatottságot élveznek, ideértve a Covid19-világjárványra való reagálás szükségességét is⁹. Az átfogó megközelítést mint a fenntartható zöld helyreállítás és a digitálisan orientált méltányos társadalom kulcsfontosságú motorját üdvözltek. A hatáson végrehajtást és jogorvoslatot, valamint a speciális szükségletekkel rendelkező fogyasztók támogatását fontos horizontális kérdéseknek tekintik.

2. FOGYASZTÓK A COVID19-VILÁGJÁRVÁNY IDEJÉN

Példa: A fogyasztókat érintő online csalások száma jelentősen megnőtt a válság idején. A csalók a fogyasztók félelmeit kihasználva sürgősen, hatástalan vagy potenciálisan veszélyes termékeket értékesítettek, amelyek kedvező egészségügyi hatásairól hamis állításokat tettek, például olyan termékeket forgalmaztak, amelyek védekezésre alkalmas jellemzői nem igazoltak, vagy olyan maszkokat adtak el, amelyek nem felelnek meg a vonatkozó előírásoknak. A Bizottság és a fogyasztóvédelmi hatóságok kapcsolatba léptek a platformokkal annak biztosítása érdekében, hogy a több százmillió jogszerűtlen ajánlat és hirdetés eltávolításra kerül. A fogyasztók jogait és biztonságát a továbbiakban is védeni kell, különösen a jelenlegi időszakban, amelyre példa nélküli bizonytalanság és aggodalom jellemző.

A Covid19-világjárvány mindenekelőtt **egészségügyi válság**. Az EU és tagállamai határozottan, összehangoltan lépnek fel a világjárvánnyal szemben. Fontos, hogy mindenki **egyenlően** és megfelelő időben **hozzájusson a megfizethető tesztekhez, a**

⁴ Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 12. cikke.

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

⁶ COM(2020) 98 final.

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

⁸ A stratégia az intézkedéseket szelektív, nem kimerítő lista formájában tartalmazza, ezzel mutatva rá a munka főbb irányaira, illetve ezzel kerülve el a már elfogadott egyéb stratégiákkal és cselekvési tervekkel való átfedést.

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

védőfelszereléshez, a kezeléshez és a Covid19 elleni jövőbeni védőoltásokhoz¹⁰, továbbá a megelőzést és a kezelést biztosító valamennyi szükséges egészségügyi ellátáshoz¹¹. A Bizottság a közelmúltban további konkrét válaszingyázódéseket határozott meg¹², amelyek célja a koronavírus terjedésének korlátozása, az emberi élet védelme, valamint a fokozott reziliencia kialakítása valamennyi tagállamban. A válság idején nélkülözhetetlennek bizonyuló termékeknek és szolgáltatásoknak az általános adatvédelmi rendelettel összhangban teljes körű biztosítékot kell nyújtaniuk a fogyasztó számára az alapvető jogok, az orvosi etika, a magánélet és az adatvédelem tekintetében.

Azonban a válság nyomán bekövetkezett **mélyreható társadalmi és gazdasági zavarok** komoly kihívást jelentenek a társadalom számára. Az EU példátlan erőfeszítésekkel reagált annak érdekében, hogy előmozdítsa a fellendülést és fokozza a rezilienciát. A gazdaság azonban jelenleg is sérülékeny állapotban van.

A világjárvány továbbá szemmel láthatóan megváltoztatja az emberekre jellemző **fogyasztási és mobilitási szerkezeteket**. A korlátozó intézkedések rávilágítottak arra, hogy a digitális technológia milyen alapvető szerepet játszik az emberek életében, mivel lehetővé teszi számukra, hogy más módon nem elérhető alapvető cikkeket vásároljanak és a korlátozások ellenére is hozzáférjenek szolgáltatásokhoz. Megfigyelhető, hogy az emberek többet vásárolnak helyben, kevesebb utazást foglalnak le előre, és ugyanakkor gyakrabban veszik igénybe az online szolgáltatásokat. Egyes változások esetleg átmenetiek és az egészségügyi helyzetnek tulajdoníthatók pl. a tömegközlekedés igénybevételének visszaszorulása), míg mások, nevezetesen a digitális transzformációval összefüggő változások (pl. az élelmiszerek online vásárlásának előtérbe kerülése vagy az online streaming szolgáltatások fokozottabb mértékű igénybevétele az otthonokban, ideértve a kulturális és a sporteseményeket is) strukturálisabb jellegűvé is válhatnak¹³.

A válság a fogyasztók életének sok területére volt hatással, és felhívta a figyelmet arra, hogy **a magas szintű fogyasztóvédelemnek** és az uniós hatóságok közötti szoros együttműködésnek kritikus **jelentősége** van. Rávilágított továbbá az EU fogyasztóvédelmi keretének **bizonyos hiányosságaira**.

Az uniós fogyasztók jogosan várják el a **közlekedési vállalkozásoktól és az utazásszervezőktől**, hogy tartsák tiszteletben az előlegként befizetett összegek teljes visszatérítésére való jogukat. A fogyasztók azonban komoly nehézségekkel szembesülnek e joguk érvényesítésekor az ágazatra jellemző likviditási problémák miatt, valamint azért, mert a világjárvány alatt szinte teljesen leállt személyszállítás. Erre válaszul a Bizottság és a tagállamok lépéseket tettek a fogyasztói jogok védelme érdekében, miközben gyakorlati

¹⁰ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, az Európai Tanácsnak, a Tanácsnak és az Európai Beruházási Banknak. A Covid19-oltóanyagokra vonatkozó uniós stratégia. COM(2020) 245 final.

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

¹² A Bizottság közleménye a Covid19-válságra adandó további válaszingyázódésekről, 2020.10.28., COM(2020) 687 final; a Bizottság (EU) 2020/1595 ajánlása (2020. október 28.) a Covid19-tesztelési stratégiákról és azokon belül az antitest gyorsesztek alkalmazásáról, C(2020) 7502 final.

¹³ A Bizottság számára készült IPSOS felmérés megállapította, hogy az online vásárlás 2020 első felében tapasztalt figyelemre méltó megnövekedése mellett sok fogyasztó arra számított, hogy a következő évben kevesebbszer látogat majd el sport- vagy kulturális eseményekre (40–60 %) és kevesebbszer veszi majd igénybe a tömegközlekedést (24–43 %).

megoldásokat is szorgalmaztak a vonatkozó szabályokkal teljes összhangban¹⁴. A világjárvány és a korábbi események (például a Thomas Cook 2019-es csődje) során szerzett tapasztalatokat behatóan elemezni kell abból a szempontból, hogy az utazási csomagokra vonatkozó jelenleg érvényes szabályozási keret – ideértve a fizetéseképtelenséggel szembeni védelmet is – továbbra is teljes mértékben képes-e mindenkor erőteljes és átfogó fogyasztóvédelmet biztosítani, figyelembe véve az utasjogok terén bekövetkezett fejleményeket is¹⁵.

A világjárvány idején előtérbe került egy másik olyan terület is, amely aggodalomra ad okot: nagy mértékben megnőtt **a fogyasztókat érintő csalások, a megtévesztő marketingtechnikák és az online vásárlások során elkövetett csalások száma**, amelyeknek egyre több fogyasztó esett és esik áldozatul¹⁶. Az ilyen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok elleni fellépéshez a Bizottságnak és a nemzeti büntetőhatóságoknak szorosan együtt kell működniük. Tekintettel arra, hogy ezek központi szerepet játszanak az online kereskedelem megkönnyítésében, a Bizottság megerősítette kapcsolatait azokkal a főbb online platformokkal is, amelyek hatásos intézkedéseket vezettek be a kérdéses illegális tartalmak megjelenésének megelőzése, illetve az ilyen tartalmakra való reagálás érdekében¹⁷. A közérdeket veszélyeztető, tömeges károkozással járó gyakorlatokkal szembeni reziliencia javítása érdekében az illetékes hatóságoknak továbbra is együtt kell működniük a legfontosabb érdekelt felekkel (például platformokkal, vállalkozói szövetségekkel, hirdetőkkal és fogyasztói szervezetekkel). Ugyanakkor szoros figyelemmel kell kísérni az online csalásokat, és a továbbiakban is fokozni kell az együttműködést a többi érintett hálózattal, ideértve a büntetőhatóságokat, a doménnév-nyilvántartókat és a Nemzetközi Fogyasztóvédelmi Jogérvényesítő Hálózatot (ICPEN).

A változó fogyasztási szerkezetek új kihívásokkal járnak. Hatásukra megugrott a fogyasztók által használt **egyszer használatos csomagolásból** és műanyag egyéni védőeszközökből származó **hulladék mennyisége**, amire a Bizottság 2020 áprilisában haladéktalanul megadta az első szakpolitikai reakciót¹⁸. A világjárvány arra a kockázatra is rávilágított, hogy leszakadhatnak bizonyos fogyasztók, különösen azok, akik nem rendelkeznek megfelelő eszközökkel vagy készségekkel ahhoz, hogy aktívan részt tudjanak venni a gyors ütemben változó piacon, különösen online. Ezt azt jelenti, hogy **még nagyobb hangsúlyt kell fektetni a fogyasztók integrációjának, befogadásának, tájékoztatásának és oktatásának támogatására**.

Fontos lesz megérteni, hogy a világjárványt követő időszakban hosszú távon hogyan alakulnak át a fogyasztói viselkedésformák, ki kell dolgozni a szükséges **előrejelzéseket**¹⁹,

¹⁴ A Bizottság (EU) 2020/648 ajánlása (2020. május 13.) a Covid19-világjárvánnyal összefüggésben törölt utazási csomagok és szállítási szolgáltatások visszatérítésének alternatívájaként az utasok és az utazók részére felkínált utalványokról (HL L 151., 2020.5.14.).

¹⁵ Az utasok jogairól szóló 261/2004/EK, 1371/2007/EK, 1177/2010/EU és 181/2011/EU rendelet, és az utazási csomagokról szóló (EU) 2015/2302 irányelv.

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

¹⁷ Ennek eredményeként a platformok arról számoltak be, hogy nyárra az arcmaszkok és egyéb védőfelszerelések félrevezető marketingjének mértéke a márciusi átlaghoz képest hirtelen legalább 80 %-kal esett vissza.

¹⁸ Ezzel kapcsolatban lásd a Bizottság által a közelmúltban közzétett iránymutatásokat: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste_management_guidance_dg-env.pdf

¹⁹ A 2020. évi stratégiai előrejelzési jelentésről szóló, az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak címzett bizottsági közlemény (COM(2020) 493 final) szerint az előrejelzés kulcsszerepet játszik az időtálló uniós

ezzel segítve a jövőbeni megalapozott szakpolitikai fellépést, és az EU jövőbeni sokkhatásokkal szembeni rezilienciájának értékelésekor figyelembe kell venni a fogyasztói viselkedésformák kutatásából származó adatokat és bizonyítékokat.

- **1. intézkedés:** A Bizottság a tervek szerint 2022-ig elemzi, hogy **az utazási csomagokról szóló irányelv aktuálisan mennyire elégséges**, tekintettel a legújabb válságokra. Ehhez az alkalmazásról szóló 2021. évi jelentést használja majd fel.
- **2. intézkedés:** A Bizottság a tervek szerint 2022-ig előre kíván tekinteni arra, hogy **a Covid19 hosszabb távon** milyen hatással van az EU-ban élő emberekre jellemző fogyasztási szerkezetekre; ez szolgál majd a jövőbeni szakpolitikai kezdeményezések alapjául.
- **3. intézkedés:** A Bizottság támogatja és elősegíti a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat és egyéb hálózatok, valamint az érdekelt felek közötti együttműködést **a fogyasztókat érintő csalások, a tisztességtelen marketinggyakorlatok és az egyéb csalások**²⁰ elleni fellépés érdekében.

3. KIEMELT TERÜLETEK

3.1. Zöld átállás

Példa: Az uniós fogyasztók egyre aggályosabbnak tartják a kedvezőtlen környezeti hatásokat és a korai elavulást²¹. Gyakran panaszkodnak arra, hogy a megvásárolt áruk nem tartósak, és a környezetre káros hatást gyakorló körülmények között állítják elő azokat. E fogyasztók 85 %-a örömmel fogadná, ha jobb információkkal rendelkezne az áru tartósságáról akkor, amikor a vásárlásról dönt. Tanulmányok arra mutatnak rá, hogy ha a fogyasztók ilyen információt kapnak, akkor a legtartósabb termékek eladása akár megháromszorozódhat; a fogyasztók akár többet is hajlandók fizetni a tartósabb árukért²².

Az Európában élő fogyasztók egyre nagyobb **érdeklődést** mutatnak azíránt, hogy **személyesen segítsék elő** a klímasemlegesség megvalósítását, a természeti erőforrások és a biológiai sokféleség megőrzését, valamint a víz-, a levegő- és a talajszennyezés csökkentését²³. A kihívás az, hogy ezt a potenciált hogyan lehet kihasználni olyan

szakpolitikák kidolgozásában, valamint a rövid távú kezdeményezések hosszabb távú perspektívába helyezésében. Az előrejelzés segítheti a kollektív intelligencia kialakulását, és felvázolhatja az egyidejű zöld és digitális átállás felé, valamint a zavarokból való kilábalás felé vezető utat. A Bizottság Közös Kutatóközpontja – az előrejelzést szolgáló egyéb tevékenységei mellett – 14 megatrendet vizsgál a Megatrendlabor keretében. E trendek között több olyan is van, amely a fogyasztóvédelmi politikák szempontjából igen releváns.

²⁰ Figyelembe véve a „Közös közlemény az Európai Parlamentnek, az Európai Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának. A Covid19-cel kapcsolatos dezinformáció kezelése – lássuk a valós tényeket” (JOIN(2020) 8 final) dokumentumban javasolt releváns intézkedéseket (lásd a 8. szakaszt).

²¹ Ez úgy értendő, hogy egy termék a vártnál hamarabb válik alkalmatlanná a rendeltetésszerű használatra.

²² Viselkedéstani tanulmány a fogyasztók körforgásos gazdaságban történő részvételéről (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy).

²³ Eurobarometer 501. sz. tematikus felmérés (2020. március) az európai polgárok környezethez való hozzáállásáról

intézkedésekkel, amelyek pénzügyi helyzetétől függetlenül minden fogyasztó számára lehetővé teszik azt, hogy a zöld átállásban egy bizonyos életformára való rákényszerülés nélkül, társadalmi diszkriminációtól mentesen vehessen részt, illetve támogatja őt ebben. A fenntartható termékekhez való hozzáférés nem függhet a jövedelemtől vagy a lakóhelytől; mindenki számára elérhetőnek kell lennie.

Az európai zöld megállapodás átfogó stratégiát vázol, amelynek célja, hogy az EU méltányos és virágzó társadalommá alakuljon, és olyan klímasemleges, erőforrás-hatékony, tiszta, körforgásos gazdaságot működtessen, ahol a gazdasági növekedés független az erőforrás-felhasználástól, és ahol természeti tőkét és a biológiai sokféleséget érő negatív hatások csökkennek. Ehhez alapjaiban és gyorsan kell megváltoztatnunk szokásainkat és viselkedésünket, hogy **környezeti lábnyomunkat** minden területen – a lakásszektortól és az élelmiszerfogyasztástól kezdve a mobilitásig és a szabadidős tevékenységekig bezárólag – **csökkenthessük**.²⁴

Már **több olyan kezdeményezésre** is sor került, amelynek célja annak **biztosítása**, hogy az uniós fogyasztók részére eladott termékek – az áruk és a szolgáltatások egyaránt – **alkalmasak a fent említett célokra**. A következők tartoznak ide:

- ✓ „a termelőtől a fogyasztóig” stratégia²⁵ és az EU **biodiverzitási** stratégiája²⁶, amelyek kulcsfontosságú lépéseket²⁷ és kezdeményezéseket jelentenek be azzal a céllal, hogy csökkentsék az EU élelmiszerrendszereinek környezeti és éghajlati lábnyomát, és lehetővé tegyék a fogyasztók számára, hogy megalapozott, egészséges és fenntartható döntéseket hozzanak az élelmiszerekkel kapcsolatban²⁸;
- ✓ A 2021. évi **szennyezőanyag-mentességi cselekvési terv**²⁹ közelmúltban közzétett ütemterve, amely szerint a fogyasztási cikkek a fellépések fontos területének

<https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/survey/2257>

²⁴ A JRC által az életciklus-értékelési mutatókról a közelmúltban összeállított jelentés szerint az uniós fogyasztók általában vett környezeti hatásához jelentős mértékben hozzájáruló tényezők közé tartozik az élelmiszerfogyasztás, a lakásszektor és a mobilitás. 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 [Az uniós fogyasztás környezeti hatásának mutatói és értékelése. Fogyasztási és fogyasztói lábnyom az uniós szakpolitikák életciklus-értékeléssel történő értékeléséhez és nyomon követéséhez], doi:10.2760/403263, JRC114814.

²⁵ COM(2020) 381 final.

²⁶ COM(2020) 380 final.

²⁷ Pl. a fenntartható élelmiszerrendszerek jogszabályi keretéről szóló javaslat és az élelmiszerek fenntartható címkézési keretrendszeréről szóló javaslat, amelynek célja, hogy a fogyasztók fenntarthatóbb döntéseket hozzanak az élelmiszerekkel kapcsolatban.

²⁸ Ahogy a 2030-ra vonatkozó éghajlatvédelmi törekvésének fokozásáról szóló közlemény (COM(2020) 562) is kimondja, a fogyasztói döntéseknek az egészséges étrendet szem előtt tartó módosítása hozzájárulhat az üvegházhatásúgáz-kibocsátás csökkentéséhez. A „termelőtől a fogyasztóig” stratégia a fogyasztók információkhoz való hozzáféréseinek előmozdítását és az egészséges, fenntartható döntések megkönnyítését célzó cselekvési keretet határozza meg. Ezek a fellépések a kötelező fölátozó (FOP) tápértékjelöléstől, az állatjóléti címkéztől, valamint a magas só- vagy cukortartalmú élelmiszerek népszerűsítésének visszaszorítását szolgáló tápanyagösszetétel-meghatározástól egészen a kötelező eredetmegjelölés bizonyos élelmiszerek esetében történő kibővítéséig terjednek.

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>

számítanak, és azt vizsgálja, hogy a fogyasztókat milyen módon lehetséges ösztönözni³⁰ arra, hogy a tisztább megoldások mellett döntsenek;

- ✓ **a vegyi anyagokra vonatkozó fenntarthatósági stratégia**³¹, amely intézkedéseket vezetett be annak érdekében, hogy a fogyasztók számára is elérhető vegyi anyagokon több információt tüntessenek fel, és hogy a fogyasztók védve legyenek a legkárosabb anyagokkal szemben, valamint ösztönzi a biztonságos és fenntartható tervezésű vegyi anyagokat;
- ✓ a 2018. évi cselekvési tervre építve³² a jövőbeni **megújult fenntartható finanszírozási stratégia** azt célozza, hogy a fogyasztók – azáltal, hogy megbízható és teljes körű tájékoztatást kapnak a pénzügyi termékekről, amelyekbe befektetnek – új lehetőségeket kapjanak arra, hogy pozitív hatással legyenek a fenntarthatóságra; valamint
- ✓ az **épületkorszerűsítési program**³³ olyan stratégiát kínál, amelynek célja, hogy a fogyasztók épületei megfeleljenek a környezetbarátabb, digitális társadalom igényeinek, többek között megerősítse a fogyasztók számára elérhető információs eszközöket.

Emellett a körforgásos gazdaságra vonatkozó cselekvési terv több olyan egyedi kezdeményezést tartalmaz, amelyek célja³⁴ a **korai elavulás elleni fellépés és a termékek tartósságának**, újrahasznosíthatóságának, javíthatóságának és akadálymentességének³⁵ előmozdítása, valamint a vállalkozások fellépésének támogatása. A kezdeményezés a fenntartható termékekért³⁶ elnevezésű fellépés célja, hogy a fenntartható termékek jelentsék a normát. Ennek érdekében megállapítja a termékek fenntarthatóságára vonatkozó elveket, felülvizsgálja a környezettudatos tervezésről szóló irányelvet³⁷ (az energiafelhasználó termékek körén kívülre is kiterjesztve hatályát), és a körforgásosságot szem előtt tartva jár el. További szabályozási és nem szabályozási intézkedésekre lesz szükség az áruk és szolgáltatások specifikus csoportjai (például az információs és kommunikációs technológiák, az elektronikai eszközök, a textiltermékek és a csomagolások) terén. Például:

³⁰ Többek között mérlegelni kell annak lehetőségét, hogy a fogyasztókat figyelemfelhívó kampányokkal ösztönözzék arra, hogy inkább a biztonságos és tiszta ivóvizet válasszák a műanyag palackos vízzel szemben, biztonságosan ártalmatlanítsák a fel nem használt gyógyszereket, vállaljanak szerepet a mikroműanyagok édes- és tengervizekbe történő bejutásának megakadályozásában, emellett tisztább közlekedési módokat, valamint tisztább fűtő- és hűtőrendszereket válasszanak, elősegítve ezzel a beltéri és a kültéri levegő tisztaságát, és képesek legyenek megállapítani, hogy mely termékek járulnak hozzá a természet megóvásához a Natura 2000 területek fenntartható használatának köszönhetően.

³¹ COM(2020) 667 final.

³² COM(2018) 097 final.

³³ COM(2020) 662 final.

³⁴ Különösen ilyenek a fenntartható termékpolitikára és a környezetbarát jellegre vonatkozó állítások alátámasztására vonatkozó kezdeményezések.

³⁵ Az akadálymentesség azoknak az akadályoknak az eltávolítását és megelőzését célozza, amelyek gátolják a fogyatékossgal élő személyek többiekével egyenlő részvételét. Előmozdítja továbbá a tartósságot és az újrahasznosíthatóságot, és az Európai Parlament és a Tanács a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló 2019. április 17-i (EU) 2019/882 irányelvének (HL L 151., 2019.6.7., 70. o.) megfelelően szerepel a körforgásos gazdaságra vonatkozó cselekvési tervben.

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

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

- ✓ A **körforgásos elektronikai kezdeményezés**³⁸, amelynek célja annak biztosítása, hogy az elektronikai eszközöket tartósságra, karbantartásra, javíthatóságra, szétszerelésre, bontásra, újrafelhasználásra és újrafeldolgozásra lehessen tervezni, és hogy a fogyasztók „javításhoz való joga” érvényesüljön (ideértve a szoftverfrissítéseket is).
- ✓ A mobiltelefonok és egyéb hordozható eszközök **egységes töltőjére** vonatkozó kezdeményezés³⁹ célja a fogyasztó kényelmének növelése, illetve a fogyasztók túlnyomó többsége által napi rendszerességgel használt eszköz előállításához és ártalmatlanításához felhasznált anyagok, valamint az annak során keletkező hulladék mennyiségének csökkentése.
- ✓ A jövőbeni **uniós textilstratégia** célja, hogy a fogyasztók számára lehetővé tegye, hogy fenntartható textileket válasszanak és könnyen hozzáférjenek az újrahasználati lehetőségekhez és a javítási szolgáltatásokhoz.
- ✓ A **csomagolásról és csomagolási hulladékról szóló irányelv** felülvizsgálata azt célozza, hogy valamennyi csomagolás gazdaságilag életképes módon újrahasználható és újrafeldolgozható legyen, valamint foglalkozik a túlzott mértékű csomagolás problémájával.

E kezdeményezések előmozdítják a jobb értékmegőrzést, előnyben részesítik a biztonságosabb és tartósabb termékeket, és a lehető leghosszabb időn keresztül a gazdasági cikluson belül tartják az anyagokat (elutasítás, csökkentés, javítás, újrahasználat és újrafeldolgozás)⁴⁰.

Az új áruk és szolgáltatások, valamint a fogyasztás új megközelítéseinek társadalmi szempontból optimális kihasználása érdekében a fogyasztóknak **jobb és megbízhatóbb (de az információs túlterhelést elkerülő) tájékoztatást kell kapniuk az áruk és szolgáltatások fenntarthatósági jellemzőiről**. A nyilvános konzultációban⁴¹ részt vevő válaszadók felhívták a figyelmet arra, hogy a fenntartható fogyasztási döntések szélesebb körű elterjedését komolyan akadályozza az ilyen tájékoztatás hiánya, valamint a termékeken található környezeti állítások és információk megbízhatóságával kapcsolatos aggály. A fogyasztók zöld átállásban vállalt szerepének növeléséről szóló jövőbeni kezdeményezés célja az, hogy lépéseket tegyen a fogyasztóknak a termékek környezetvédelmi információihoz (ideértve a tartósságot, a javíthatóságot és a fejleszthetőséget) való hozzáférése, valamint ezen információk megbízhatósága és összehasonlíthatósága terén. Olyan általános követelményeket ír majd elő, amelyek kiegészítik az ágazati jogszabályokban szereplő célzottabb (például a konkrét termékekre vagy termékcsoportokra vonatkozó) szabályokat.

³⁸ Kulcsfontosságú lépés, amelyet meghirdetett a Digitális stratégia, az Európa digitális jövőjének megtervezéséről szóló közlemény (COM(2020) 67 final) és A körforgásos gazdaságra vonatkozó cselekvési terv (COM(2020) 98 final).

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

⁴⁰ A Bizottság vizsgálja továbbá a kisméretű elektronikus eszközök egész EU-ra kiterjedő visszavételi és visszaküldési rendszereit az e-hulladék gyűjtésének és kezelésének javítása érdekében, illetve azért, hogy a fogyasztók több tájékoztatást és lehetőséget kapjanak az otthonaikban tárolt használt vagy hulladék elektronikai eszközök visszavételének lehetőségeiről.

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

Az alkatrészek és a javítási szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozó jobb tájékoztatás is elősegítheti a termékek tartósságát. A fogyasztók zöld átállásban vállalt szerepének növeléséről szóló jövőbeni kezdeményezés, a fenntartható termékpolitikára vonatkozó kezdeményezés és adott esetben az ágazatspecifikus kezdeményezések alapvető szerepet játszanak majd abban, hogy a fogyasztók **javításhoz való joga ténylegesen** érvényesüljön. Emellett az áruk adásvételéről szóló jövőbeni irányelv⁴² lehetőséget nyújt majd annak felmérésére, hogy mi egyebet lehet tenni a javítás előmozdítása, valamint a fenntartható, körforgásos termékek ösztönzése érdekében. Megvizsgálják majd a fogyasztói jogorvoslatok különböző lehetőségeit, például a javítás preferálását a cserével szemben, ahol az új vagy használt cikkek esetében a felelősségvállalás időtartama kibővülne, azaz a javítás után újabb felelősségvállalási időszak venné kezdetét.

Ezeket az erőfeszítéseket az **új fogyasztási fogalmak** és magatartásformák támogatása egészítheti ki, ideértve többek között a megosztásalapú gazdaságot, azokat az új üzleti modelleket, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy inkább szolgáltatást, semmint árut vegyenek, illetve a társadalmi és szociális gazdasági szervezetek által végzett javítások (pl. javító kávézók) és a használtcikk-piacok támogatását.

A fogyasztók jobb és megbízhatóbb információkkal való ellátása sok esetben **a meglévő eszközök fejlesztését** jelenti. A környezettudatos tervezésről szóló irányelv és az energiacímkézési keretrendszer hatálya alá tartozó termékekről és készülékekről tájékoztató frissített címkék segítenek majd a figyelemfelhívásban, és kezelik a termékek energiahatékonyságával kapcsolatos elvárások kérdését, és ezzel hozzájárulnak az EU energiahatékonysági célkitűzésének megvalósulásához. Továbbá, az uniós ökocímke⁴³ igénybevételét és ismertségét például kommunikációs fellépésekkel és az érintett érdekelt felek (például a kiskereskedők) bevonásával végrehajtott partnerségekkel lehetne segíteni, többek között az uniós ökocímke online piactereken történő használatát előmozdítva. Az uniós ökocímkét a fenntartható növekedés finanszírozásáról szóló 2018. évi cselekvési tervnek⁴⁴ megfelelően a lakossági pénzügyi termékekre is kiterjesztenék, így a fogyasztók a zöld pénzügyi termékekbe történő befektetés során megbízható, hiteles címkére hagyatkozhatnak.

A fogyasztókat továbbá jobban kell védeni az olyan információkkal szemben, amelyek nem felelnek meg a valóságnak, illetve félrevezető vagy megtévesztő módon kerülnek feltüntetésre, azt a valótlan benyomást keltve, hogy egy termék vagy vállalkozás környezetvédelmi szempontból megfelelőbb („**zöldrefestés**”). Az ezt célzó fellépések kidolgozása a fenntartható finanszírozás terén is folyamatban van⁴⁵. A Bizottság továbbá arra tesz majd javaslatot, hogy a vállalatok környezeti állításait a termékek környezeti lábnyomának, illetve a szervezetek környezeti lábnyomának meghatározására szolgáló módszerekkel támasszák alá, így nyújtva megbízható környezeti információt fogyasztóik számára.

⁴² Az Európai Parlament és a Tanács 2019/771 irányelve (2019. május 20.) az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről (HL L 136., 2019.5.22., 28. o.).

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

⁴⁴ COM(2018) 097 final.

⁴⁵ Különösen a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről szóló rendelet (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019R2088&from=EN>), az uniós taxonómia (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex:32020R0852>), valamint a nem pénzügyi jelentéstételről szóló irányelv folyamatban lévő felülvizsgálata.

A Bizottság megvizsgálja majd, hogy milyen lehetséges módjai vannak egy olyan fenntartható címkézési keretrendszer kialakításának, amely – a többi releváns kezdeményezéssel szinergiában – kiterjed az **élelmiszeripari termékek** tápértékhez és éghajlathoz kapcsolódó aspektusaira, valamint környezeti és társadalmi aspektusaira.

A fogyasztók energiafelhasználással kapcsolatos döntései kulcsszerepet játszanak majd a 2030-ra szóló éghajlat-politikai célkitűzések megvalósulása, valamint a klímasemlegesség 2050-ig történő elérése szempontjából. A 2021. január 1-jén hatályba lépő új szabályok⁴⁶ a villamosenergia-számlázással és az árak független összehasonlítását lehetővé tevő eszközökkel javítják majd a fogyasztók tájékoztatását, valamint támogatják a termelő-fogyasztói döntéseket és a energiaközösségeket. A Bizottság egyéb energiahordozók esetében is javaslatot tesz majd rendelkezésekre, amelyek célja ugyanezen jogok biztosítása a gáz- és távfűtés-fogyasztók számára.

A digitális transzformáció újabb lehetőségeket teremt a célzottabb, érthetőbb tájékoztatásra. A digitális termékútlevéleknek a fenntartható termékekre vonatkozó kezdeményezés⁴⁷ keretében történő kialakítása azt segítené elő, hogy a fogyasztók tájékozódni tudjanak a termékek környezeti és körforgásos jellemzőiről. Tágabb értelemben elmondható, hogy a digitális információ lehetővé teheti a fogyasztók számára az információk megbízhatóságának ellenőrzését és a termékek összehasonlítását, és ugyanakkor holisztikusabb módon nyújthat számukra tájékoztatást a termékek környezeti hatásairól, például a szénlábnymról. A fellépéseket és a forrásokat – ideértve a kapacitásépítést szolgáló technikai támogatási eszköz⁴⁸ is, amely az új többéves pénzügyi keretben valósul meg – fel kell használni a tiszta, klímasemleges és fenntartható fogyasztási kultúrát és viselkedést elősegítő és aktiváló kezdeményezések támogatására. Ezt hozzáférhető, innovatív és vonzó módon kell végrehajtani, például okostelefon-alkalmazásokkal és weblapokkal⁴⁹, és eközben fel kell használni a már rendelkezésre álló eszközöket⁵⁰.

A vállalkozások, ideértve a kkv-kat, fontos szerepet játszhatnak a környezetbarátabb fogyasztásra való törekvésben. A fenntarthatósági célkitűzések vállalati stratégiákba és döntésekbe történő integrálásával adott esetben elérhető, hogy a fenntartható termékek hozzáférhetőek legyenek. A bevált gyakorlatok köre a környezeti hatások és a természeti tőkére gyakorolt hatások, függőségek és kockázatok teljes értékláncra kiterjedő nyomon követésétől és a környezeti információk fogyasztói tájékoztatásba történő beemelésétől a fogyasztói érdekeknek a vezetőtestületi döntéshozatal során történő figyelembe vételéig terjed. A Bizottság azt tervezi, hogy 2021-ben⁵¹ a **fenntartható vállalatirányításról** szóló jogalkotási kezdeményezést nyújt be, amelynek célja a hosszú távon fenntartható és felelős vállalati magatartás előmozdítása. Az önkéntes vállalati fellépés ösztönzése érdekében a Bizottság azt tervezi, hogy együttműködik a gazdasági szereplőkkel, így bátorítva őket arra, hogy **önkéntesen vállalják** azt, hogy a fogyasztókat tájékoztatják a vállalat környezeti

⁴⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/944 irányelve (2019. június 5.) a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról ((HL L 158., 2019.6.14., 125. o.).

⁴⁷ A kezdeményezést az uniós adatstratégia (COM(2020) 66 final) is meghirdette.

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

⁴⁹ A 2020 szeptemberében bevezetett európai zöld megállapodás említést tesz olyan megoldásokról, amelyek a polgárok bevonását célozzák például olyan mobiltelefon-alkalmazásokkal, amelyek a fogyasztási szokásokra és életmódbeli preferenciákra vonatkozó adatok alapján mérik a fogyasztók szénlábnymát, és személyre szabott javaslatokat adnak annak csökkentése érdekében.

⁵⁰ Ilyen például a fogyasztói lábnyom meghatározására szolgáló eszköz, amelyet a Bizottság fejlesztett ki.

⁵¹ Lásd: A Bizottság 2021. évi munkaprogramja, COM(2020) 690 final.

lábnyomáról, javítják fenntarthatóságukat és csökkentik a környezetre gyakorolt hatást. E vállalatok kidolgozása a jövőbeni európai éghajlati paktummal szinergiában történik majd. A vállalatok meglévő módszertanokra, eszközökre és a vonatkozó jogszabályokra építenek majd⁵². Idővel e vállalatoknak köszönhetően az egyre szerteágazóbb kötelezettségvállalások alapján megvalósulhat a nagy számú ágazatban működő résztvevők bevonása.

- **4. intézkedés:** A Bizottság tervezi, hogy 2021-ben jogalkotási **javaslatot nyújt be, amelynek célja a fogyasztók zöld átállásban vállalt szerepének támogatása** a termékek fenntarthatóságára vonatkozó jobb tájékoztatás, valamint a bizonyos kereskedelmi gyakorlatokkal (például a zöldrefestéssel és a korai elavulással) szembeni jobb védelem útján, továbbá **a környezetbarát jellegre vonatkozó állításoknak** a környezeti lábnyom meghatározására szolgáló módszereken alapuló **alátámasztásáról szóló jogalkotási javaslatot nyújt be.**
- **5. intézkedés:** Az idei évtől kezdődően a Bizottság azt tervezi, hogy a gazdasági szereplőkkel együttműködve ösztönzi e szereplőket olyan **önkéntes vállalatokra**, amelyek célja a fenntartható fogyasztásnak a jogszabályban előírt kötelezettségeken túlmutató támogatása.
- **6. intézkedés:** 2022-től kezdődően a Bizottság az áruk adásvételéről szóló irányelv kontextusában értékeli, hogy milyen módon lehetne **még inkább elősegíteni a javítást és a fenntarthatóbb, „körforgásosabb” termékeket.**

3.2. Digitális transzformáció

Példa: 2014 és 2019 között az EU-ban 63 %-ról 71 %-ra nőtt azoknak az internetfelhasználóknak az aránya, akik személyes használat céljára online vásároltak vagy rendeltek meg termékeket vagy szolgáltatásokat; öt tagállamban⁵³ számuk meghaladta a 80 %-ot⁵⁴. A fogyasztóknak online is olyan védelmet kell biztosítani, amelynek szintje az offline körülmények között érvényesülő védeleméhez hasonló. A szabályokat az összekapcsolt környezetre is alkalmazni kell, például annak biztosítása érdekében, hogy az intelligens épületek berendezései ne legyenek kitéve kiberbiztonsági kockázatoknak, és hogy az online hitelajánlatok minden szükséges információt okostelefonon könnyen olvasható, akadálymentesített formában tartsanak.

A digitális transzformáció radikálisan átalakítja a fogyasztók életét: több lehetőséget tesz elérhetővé, valamint áruk és szolgáltatások szélesebb skáláját kínálja. Ugyanakkor megnehezíti a fogyasztók számára a megalapozott döntéshozatalt és érdekeik védelmét. Az alapul szolgáló adatgyűjtés és -feldolgozás a fogyasztói magatartás és a kognitív torzítások

⁵² Például a Bizottság 2013/179/EU ajánlása a termékek és a szervezetek életciklus-alapú környezeti teljesítményének mérésére és ismertetésére szolgáló egységes módszerek alkalmazásáról, és a környezeti lábnyom meghatározására szolgáló módszerek frissítésére vonatkozó javaslatok (https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF_method.pdf), az 1221/2009/EK rendelet (EMAS rendelet) vagy az uniós öko címkéről szóló 66/2010/EK rendelet.

⁵³ Egyesült Királyság, Dánia, Hollandia, Svédország és Németország.

⁵⁴ Eurostat – A digitális gazdaságra és társadalomra vonatkozó statisztikák – háztartások és magánszemélyek – Áruk és szolgáltatások rendelése és vásárlása.

elemzésével párosulva felhasználható a fogyasztók befolyásolására úgy, hogy adott esetben a saját érdekükkel ellentétes döntéseket hozzanak. Ez korlátozhatja azoknak a hatályos szabályoknak a hatásosságát, amelyeket azzal a céllal alakítottak ki, hogy a fogyasztóknak védelmet biztosítsanak a digitális környezetben többek között a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben. Az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló irányelv⁵⁵ és a digitális tartalomról szóló irányelv⁵⁶ fontos lépéseket tesz annak érdekében, hogy e kihívások némelyikét kezelje. Tekintetbe véve a technológiai fejlődés gyors ütemét és a fogyasztói élményre gyakorolt hatását, további fellépésre van szükség.

Fel kell lépni azokkal a kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, amelyek nem veszik figyelembe a megalapozott döntésre való fogyasztói jogot, visszaélnek a fogyasztói viselkedésre jellemző elfogultságokkal vagy torzítják a fogyasztók döntéshozási folyamatát. Ide tartoznak többek között az úgynevezett „dark pattern” gyakorlatok⁵⁷, bizonyos személyre szabási gyakorlatok, amelyek sok esetben a profilalkotáson alapulnak, a rejtett hirdetések, a csalások, a hamis vagy megtévesztő információk és a manipulált fogyasztói értékelések. További iránymutatásra van szükség a fogyasztói jogokkal kapcsolatos eszközök – például a **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv** és a **fogyasztói jogokról szóló irányelv** – e gyakorlatokra történő alkalmazása terén. Végsősoron a fogyasztónak kell profitálnia abból, hogy az online térben **olyan szintű védelmet és méltányosságot élvez, amely az offline körülmények között megvalósulóhoz hasonlítható.**

Annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók teljes mértékben kihasználhassák a digitális transzformáció által nyújtott számottevő lehetőségeket, a **digitális gazdaságra vonatkozó szabályok** kialakítása vagy módosítása során tekintettel kell lenni a fogyasztók érdekeire. A cél kettős: biztonságosabb digitális teret kell létrehozni a fogyasztók számára, ahol megvalósul jogaik védelme, és egyenlő versenyfeltételeket kell kialakítani, amelyek – az összes európai polgár számára nyújtott újabb és jobb szolgáltatások biztosítása érdekében – lehetővé teszik az innovációt.

Először is, a **digitális szolgáltatásokról szóló jogszabályt** érintő, a közeljövőben elkészülő bizottsági javaslat célja az lesz majd, hogy új, nagyobb mértékű felelősségeket határozzon meg, valamint megerősítse az online közvetítők és platformok elszámoltathatóságát. A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály biztosítja majd, hogy a fogyasztók az online platformokon épp olyan határos védelmet élveznek az illegális termékekkel, tartalmakkal és tevékenységekkel szemben, mint offline körülmények között.

Másodszor, a Bizottság egy **digitális piacokról szóló jogszabályról** is javaslatot készül tenni, amelynek célja a piac nem megfelelő működéséhez kapcsolódó kockázatoknak kitett digitális piacokon felmerülő problémák (például bizonyos digitális platformok kapuőr szerepének) kezelése. A jogszabály a kapuőrre jellemző szerepet játszó digitális platformok előzetes szabályozását kapcsolná össze egy dinamikus piaci ellenőrzési kerettel, amely a piac

⁵⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról (HL L 328, 2019.12.18., 7. o.).

⁵⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (HL L 136., 2019.5.22., 1. o.).

⁵⁷ A felhasználói felületek olyan kialakítása, amely a fogyasztók manipulálását célozza.

nem megfelelő működéséhez kapcsolódó kockázatoknak kitett digitális piacokat vizsgálják. A méltányosabb és megtámadhatóbb digitális piacok (ideértve az alacsonyabb árakat, a jobb és új szolgáltatásokat, valamint a nagyobb választékot) végsősoron a fogyasztók érdekeit szolgálják majd.

Bár a **mesterséges intelligenciának** számos kedvező hatása van, felhasználásának bizonyos módjai sérthetik a fogyasztói jogokat és megkárosíthatják a fogyasztókat⁵⁸. A mesterséges intelligenciáról szóló fehér könyv⁵⁹ és az ahhoz kapcsolódó, az új technológiák felelősségi vonatkozásairól és biztonságáról szóló jelentés⁶⁰ nyomán a Bizottság a következőkön dolgozik:

- ✓ javaslat⁶¹, amely garantálja a fogyasztói érdekek magas szintű védelmét és az alapvető jogok védelmét, és kialakítja a mesterséges intelligencia társadalmi felhasználásához szükséges bizalmat;
- ✓ a polgári jogi felelősség tekintetében olyan intézkedések, amelyek biztosítják, hogy a mesterségesintelligencia-alkalmazások által okozott károk elszenvedői a gyakorlatban ugyanolyan védelemben részesülnek, mint az egyéb termékek vagy szolgáltatások által okozott károk elszenvedői.

Az új technológiák térnyerése, valamint a termelés és a kiskereskedelem globalizációja (ideértve az online csatornákat is) felveti a kérdést, hogy a meglévő termékbiztonsági szabályok elegendőek-e ahhoz, hogy kezeljék az újabb fejleményeket és megfelelő védelmet biztosítsanak a fogyasztók számára. A Bizottság jelenleg több olyan kezdeményezésen is dolgozik, amely az új technológiák biztonságát érinti:

- ✓ gépekről szóló irányelv felülvizsgálata⁶²;
- ✓ a rádióberendezésekről szóló irányelv szerinti felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadása⁶³; valamint
- ✓ az általános termékbiztonsági irányelv felülvizsgálata⁶⁴.

Az **általános termékbiztonsági irányelv**, amely a nem élelmiszer jellegű fogyasztói termékek biztonságára vonatkozó jogi keretet határozza meg⁶⁵, olyan időszakban készült, amikor a mesterséges intelligencia által működtetett termékek és összekapcsolt eszközök még

⁵⁸ Az algoritmusok és a kapcsolódó gépi tanulás – ha nem elég átláthatók és megalapozottak – például azzal a kockázattal járhatnak, hogy megismétlik, felerősítik vagy elősegítik a konkrét adatok kiválasztásából származó elfogultságokat, amelyekkel esetleg a programozók sincsenek tisztában.

⁵⁹ Fehér könyv a mesterséges intelligenciáról: a kiválóság és a bizalom európai megközelítése. COM(2020)65final.

⁶⁰ A Bizottság jelentése az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak. Jelentés a mesterséges intelligencia, a dolgok internete és a robotika biztonsági és felelősségi vonatkozásairól. COM(2020) 64 final.

⁶¹ Bevezető hatásvizsgálat: Az Európai Parlament és a Tanács mesterséges intelligenciára vonatkozó előírásokat megállapító jogi aktusára vonatkozó javaslata.

⁶² Az Európai Parlament és a Tanács 2006/42/EK irányelve (2006. május 17.) a gépekről és a 95/16/EK irányelv módosításáról (HL L 157., 2006.6.9., 24. o.).

⁶³ Az Európai Parlament és a Tanács 2014/53/EU irányelve (2014. április 16.) a rádióberendezések forgalmazására vonatkozó tagállami jogszabályok harmonizációjáról és az 1999/5/EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről (HL L 153., 2014.5.22., 62. o.).

⁶⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK irányelve (2001. december 3.) az általános termékbiztonságról (HL L 11., 2002.1.15., 4. o.).

⁶⁵ Az irányelv az azonos célt szolgáló uniós jogszabályok specifikusabb rendelkezéseinek hiányában alkalmazandó.

ritkák voltak, azonban mára ez megváltozott. E fejlemények megkérdőjelezzik a termékek jelenlegi meghatározását, új kockázatokat jelentenek, illetve a meglévő kockázatok megvalósulásának lehetséges módjait megváltoztatják, és ezt figyelembe kell venni. Az online értékesítés mértékének növekedése is új kihívásokkal jár, mivel a hatóságok nem minden esetben rendelkeznek az online piac felügyeletét szolgáló megfelelően hatásos eszközökkel. Hozzá kell tenni, hogy az e-kereskedelemnek köszönhetően a fogyasztók közvetlenül vásárolhatnak az EU-n kívüli gazdasági szereplőktől, ami még inkább megnehezíti az egységes piacra belépő termékek biztonságának ellenőrzését. Az általános termékbiztonsági irányelv közelgő felülvizsgálatára vonatkozó javaslatnak – amelyre a tervek szerint 2021-ben kerül sor – határozottan kell reagálnia ezekre az egyre komolyabb kihívásokra.

Továbbá, az általánosan elfogadott **elektronikus személyazonosító** – amelynek alapja a fogyasztó döntése és beleegyezése, és amely garantálja a magánéletnek az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szerinti teljes védelmét – lehetővé tenné a fogyasztók számára, hogy az adataikhoz való hozzáférést és az adataik felhasználását teljesen kontrollált, biztonságos módon kezeljék. A Bizottság jelenleg egy ilyen rendszer felülvizsgálatát végzi, figyelembe véve a fogyasztók érdekeit és védelmét⁶⁶.

Az uniós fogyasztókat a piacok nemzeti határok mentén történő szegmentálása céljából megkülönböztető indokolatlan **területi alapú tartalomkorlátozás** problémájának kezelése érdekében a Bizottság jelenleg a területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendelet első rövid távú felülvizsgálatát végzi⁶⁷.

Az **Európai adatstratégia**⁶⁸ célja, hogy előmozdítsa az egyének GDPR által biztosított **adathordozhatóságra** irányuló jogának érvényesülését. Egyértelmű, hogy ez a jog képes arra, hogy az egyéneket helyezze az adatvezérelt gazdaság középpontjába azzal, hogy lehetőséget ad nekik a szolgáltatóváltásra, a szolgáltatások kombinálására, az egyéb innovatív szolgáltatások igénybe vételére és a legnagyobb mértékű adatvédelmet biztosító szolgáltatások választására. E stratégia előmozdítja továbbá az adatok valóban egységes piacának és a **közös európai adattérnek** a kialakítását.

A digitális átállás a **lakossági pénzügyi szolgáltatások ágazatát** is alapjaiban formálta át⁶⁹: új trendeket és megoldásokat vezetett be, valamint diverzifikálta a pénzügyi termékek és szolgáltatások kínálatát. Az ilyen jellegű szolgáltatásokat nyújtó nem hagyományos szolgáltatók (például a pénzügyi technológiai vállalkozások és a személyközi hitelezők) a hagyományos szolgáltatókhoz hasonlóan egyre nagyobb mértékben használják az online értékesítési csatornákat. Egyre több olyan új terméket (például rövid lejáratú, költséges hitelt)

⁶⁶ A Bizottság jelenleg a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló [910/2014/EU rendelet](#) (eIDAS-rendelet) értékelését végzi.

⁶⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról (HL L 60 I, 2018.3.2., 1. o.). A Bizottság a közeljövőben elfogadja a következtetéseit ismertető jelentést, amely többek között arra hívja fel a figyelmet, hogy a rendelet illetékes hatóságok általi végrehajtását szorosan monitorozni kell annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók és az üzletek teljes mértékben kihasználhassák a digitális egységes piac nyújtotta összes lehetőséget.

⁶⁸ Közlemény: Európai adatstratégia, (COM(2020) 66 final).

⁶⁹ Annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók és a vállalkozások profitáljanak az innováció előnyeiből és ugyanakkor védelmet is élvezzenek, a Bizottság 2020 szeptemberében elfogadott egy új digitális pénzügyi csomagot (https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en).

forgalmaznak és értékesítenek digitálisan, amelyek rövid időszakra szólnak, ám nagy költségekkel járnak a hitelfelvevő számára. Az új technológiák, például az azonnali fizetést lehetővé tevő megoldások kézzelfogható előnyöket jelentenek a fogyasztók számára, azonban adott esetben egyedi fogyasztóvédelmi intézkedéseket tesznek szükségessé⁷⁰. A Bizottság a közelmúltban a fizetés során megvalósuló fogyasztóvédelmet javító kezdeményezéseket jelentett be. Ezeket a kérdéseket tekintetbe veszi majd a közelmúltban elfogadott uniós lakossági pénzforgalmi stratégia⁷¹.

Az alternatív adatkategóriák és a pontozásos hitelbírálattal kapcsolatos automatizált döntéshozatal együttes alkalmazása felveti a kérdést, hogy milyen adatokat kell felhasználni a fogyasztók hitelképességének értékeléséhez, és rávilágít a nem átlátható működésű algoritmusok alapján hozott döntések miatt bekövetkező diszkrimináció kockázatára. Ez egy olyan típusú kockázat, amellyel valószínűleg a mesterséges intelligenciával kapcsolatos előírásokról szóló fent említett jogi aktus is foglalkozik majd. Szükség van továbbá a már hatályban lévő jogszabályok – például a **fogyasztóihitel-irányelv**, a **jelzáloghitel-irányelv**, a **fizetési számlákról szóló irányelv** és a **pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelv** – felülvizsgálatára is, hogy tükrözzék a digitális eszközök növekvő mértékű használatát, és kezelni tudják a fent említett kihívásokat. Lehetővé kell tenniük a fogyasztók számára, hogy megismerhessék a termékeket, hogy össze tudják hasonlítani és el tudják fogadni az online ajánlatokat, ezzel erősítve az innovációt és a fogyasztói bizalmat.

A Bizottság új **digitális pénzügyi csomagja**, amely a digitális pénzügyi és lakossági pénzforgalmi stratégiát, valamint a kriptoeszközökről és a pénzügyi ágazat digitális működési rezilienciájáról szóló jogalkotási javaslatokat is tartalmazza, azt kívánja biztosítani, hogy a fogyasztók és a vállalkozások profitáljanak az innováció előnyeiből és ugyanakkor védelmet is élveznek. A digitális transzformáció terén jelenleg tapasztalható fejleményekre reflektálnia kell a 2022 első felére tervezett lakossági befektetési stratégiának is, amelynek az egyedi beruházók érdekeire kell fókuszálnia.

A digitális transzformáció új kihívásokat is hozhat. Ilyen például az, amikor a digitális megoldásokat nem úgy alakítják ki, hogy azok **a fogyatékossgal élők számára is hozzáférhetők legyenek**. A Bizottság támogatja a tagállamokat az európai akadálymentesítési irányelv⁷² nemzeti jogba való átültetésében. Az irányelv 2025-ig történő végrehajtása segíti a fogyatékossgal élőket érintő digitalizációs kihívások felszámolását, valamint a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető termékek és szolgáltatások akadálymentességét.

Végezetül, a digitális transzformációhoz szükséges az, hogy a fogyasztók nagy mértékű digitális jártassággal és digitális kompetenciákkal rendelkezzenek. Ezeket az egész életen át tartó tanulás keretében az oktatással és a képzéssel kell elősegíteni, ahogy arra a **Digitális oktatási cselekvési terv 2021–2027**⁷³ és annak stratégiai prioritásai is felhívják a figyelmet.

⁷⁰ Az uniós lakossági pénzforgalmi stratégia (COM(2020) 592 final).

⁷¹ COM(2020) 592 final.

⁷² Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről (HL).

⁷³ COM(2020)624 Digitális oktatási cselekvési terv 2021–2027. Az oktatás és a képzés átalakítása a digitális kornak megfelelően.

- **7. intézkedés:** 2022-ig bezárólag, valamint a **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvvel és a fogyasztói jogokról szóló irányelvvel kapcsolatos iránymutatások** frissítése után a Bizottság a tervek szerint azt **elemzi** majd, hogy az online és offline körülmények közötti egyenlő mértékű méltányosság biztosításához középtávon szükség van-e további jogalkotásra vagy egyéb fellépésre.
- **8. intézkedés:** A mesterséges intelligenciáról szóló fehér könyvnek megfelelően a Bizottság 2021-ben tervezi a **mesterséges intelligenciával kapcsolatos követelményeket megállapító horizontális jogi aktusról szóló javaslat** benyújtását.
- **9. intézkedés:** 2021-ben a Bizottság a tervek szerint összeállítja az **általános termékbiztonsági irányelv** felülvizsgálatáról szóló javaslatot, amelynek célja azoknak az új termékbiztonsági kihívásoknak a kezelése, amelyek az új technológiák és az online értékesítés következtében jelentkeznek. Ennek kiegészítéseként 2021-ben a Bizottság a **gépekről szóló irányelv felülvizsgálatáról** szóló javaslat elkészítését is tervezi.
- **10. intézkedés:** A Bizottság a tervek szerint 2021-ben összeállítja a **fogyasztói hitel-irányelv és a pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelv** felülvizsgálatáról szóló javaslatát, amelyek célja a fogyasztóvédelem megerősítése a lakossági pénzügyi szolgáltatások digitalizációjának kontextusában.

3.3. Hatásos végrehajtás és jogorvoslat

Példa: A képviselői eljárásokra vonatkozó jövőbeni irányelv lehetővé teszi a fogyasztók számára az összefogást. A jövőbeni ügyekben az erre feljogosított és e célra kijelölt egységek a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmének érdekében (ideértve a határokon átnyúló eseteket is) könnyebben tudnak eljárásokat indítani a bíróságokon vagy a közigazgatási hatóságoknál. Ez megkönnyíti a fogyasztók számára azt, hogy kollektívan folyamodjanak jogorvoslatért például a bizonyos dízelüzemű gépjárművek kipufogógáz-kibocsátási tesztjeinek manipulálásához hasonló ügyekben.

Ahogy a vállalkozásoknak joguk van arra, hogy termékeiket és szolgáltatásaikat az egységes piac valamennyi fogyasztója számára kínálják, úgy **a fogyasztóknak is lehetőséget kell arra adni**, az EU bármely részéből **hatásosan tudják jogaikat érvényesíteni** e vállalkozásokkal szemben. Azonban a gyakorlatban a bűnüldöző hatóságok által végzett weboldal-ellenőrzések azt mutatják, hogy a fogyasztói jogokat sok esetben nem tartják tiszteletben. 2007 és 2019 között az ellenőrzött weboldalak átlagosan 60 %-áról állapították meg, hogy nem felelnek meg az alapvető fogyasztóvédelmi szabályoknak, és korrekcióra szorulnak⁷⁴.

A fogyasztói jogok érvényesítése mindenekelőtt **a nemzeti hatóságok felelőssége**, azonban az EU-nak fontos **koordinációs és támogató** szerepe van. Az új **fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet**,⁷⁵ amely 2020 januárjában lépett hatályba, megeremti a közös uniós fellépés stabilabb alapját. Megerősíti a bűnüldöző hatóságok online kapacitását,

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

⁷⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 345., 2017.12.27., 1–26. o.).

együttműködési mechanizmusait és hírszerzési információgyűjtési rendszerét, annak érdekében, hogy az uniós fogyasztóvédelmi jog nagyobb léptékű megsértését kezelje, biztosítsa a fogyasztóvédelem stabil szintjét, és vállalkozások számára egyablakos ügyintézkedést tegyen elérhetővé. A Bizottság szükség esetén haladéktalanul élni fog a rendelet szerinti hatásköreivel, hogy az egész EU-t érintő ügyekben **koordinált végrehajtási intézkedéseket indítson**. A jelen stratégiában meghatározott stratégiai prioritásokkal összhangban a munka a következő területekre irányul majd elsősorban:

- a Covid19 fogyasztói jogokra gyakorolt hatása (azaz csalások, utazásokkal kapcsolatos problémák, illetve a már a világjárvány előtt is létező, de azóta felerősödött pénzügyi sebezhetőség kihasználása⁷⁶), valamint
- a környezetbarát jellegre vonatkozó megtévesztő állítások és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok az online befolyásolási technikák és a személyre szabás kontextusában.

A rendelet előírja a Bizottság számára, hogy 2023 januárjáig végezze el az új szabályok hatásosságának **értékelését**.

Az EU továbbá a közelmúltban vizsgálta felül fogyasztóvédelmi jogi keretét. **Az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló új irányelv⁷⁷ és a képviseleti eljárásokra vonatkozó jövőbeni irányelv⁷⁸** nagymértékben megerősíti majd a fogyasztói jogokat, különösen azzal, hogy nagyobb fokú digitális méltányosságról, szigorúbb szankciókról és a kollektív jogorvoslatot célzó hatósós mechanizmusról rendelkezik.

Az új többéves pénzügyi kereten belül az Egységes piac program prioritásnak tekinti a nemzeti hatóságok kapacitásépítési tevékenységének finanszírozását. Ezzel az a célja, hogy biztosítsa az egységes végrehajtást az egész EU-ban, valamint segítse a hatóságokat abban, hogy a digitális transzformációból adódó nehézségekkel jobban meg tudjanak küzdeni. A Bizottság tervezi egy olyan projekt finanszírozását, amelynek célja egy **„uniós e-laboratórium”** felállítása. Ez egy olyan platform, amely közös eszköztárat biztosít majd, amelyet a hatóságok az online vizsgálatok végrehajtása és az online értékesített veszélyes termékek figyelemmel kísérése során alkalmazhatnak a fejlett információtechnológiai megoldások, a mesterséges intelligencia, adatbányász technikák és keresőrobotok felhasználásával. További szándéka, hogy megerősítse a képviseleti eljárásokra vonatkozó, előkészületben lévő irányelv szerinti potenciális jövőbeni feljogosított szervezetek, valamint a nemzeti fogyasztói szervezetek – mint a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet értelmében a riasztások jelentésére kijelölt szervek – kapacitását. Az Európai Fogyasztói Központok, az alternatív vitarendezési eszközök és az online vitarendezési eszközök további finanszírozásának és modernizációjának kontextusában továbbra is prioritás marad az egyéni jogorvoslat támogatása. A nemzeti hatóságok igazgatási kapacitás-építését segítő, személyre

⁷⁶ Lásd még a 2020. június 10-i közös közleményt: „A Covid19-cel kapcsolatos dezinformáció kezelése – lássuk a valós tényeket”, JOIN(2020) 8 final.

⁷⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról (HL L 328., 2019.12.18., 7. o.).

⁷⁸ Az ideiglenes megállapodás szövege, amelyet a társjogalkotók politikai megállapodás keretében fogadtak el a 2020. június 22-i javaslat kapcsán.

szabott technikai támogatásra is van lehetőség a technikai támogatási eszköz felhasználásával⁷⁹.

- **11. intézkedés:** A Bizottság **támogatni fogja a tagállamokat** a fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló, 2022 májusától alkalmazandó irányelv, valamint – a hivatalos elfogadást és a hatálybalépést követően – a képviseleti eljárásokra vonatkozó irányelv **időszerű és hatékony átültetésében, végrehajtásában és alkalmazásában**.
- **12. intézkedés:** 2022-ben, majd azt követően két évente a Bizottság a nemzeti hatóságokkal együtt bemutatja a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat **közös végrehajtási prioritásait**, amelyek célja a különböző ágazatokban azonosított megfelelőségi problémák kezelése.
- **13. intézkedés:** 2022-ig a Bizottság bevezet egy **innovatív elektronikus eszközökből** álló eszköztárat, amelynek célja a nemzeti hatóságoknak az illegális online kereskedelmi gyakorlatok kezelésére és a nem biztonságos termékek azonosítására használható kapacitásának megerősítése az európai interoperabilitási keretrendszer alapelveinek megfelelően⁸⁰.
- **14. intézkedés:** 2023-ig a Bizottság elvégzi a **fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet** alkalmazásának értékelését, különös tekintettel annak felmérésére, hogy a végrehajtás mennyire hatékonyan tud fellépni a fogyasztóvédelmi törvénynek ellentmondó, az egész EU-ban elterjedt gyakorlatokkal szemben.

3.4. Specifikus fogyasztói szükségletek kezelése

Példa: 2018-ban az uniós háztartások 10 %-a volt hátralékban a jelzáloghitel-törlesztéssel, a lakbér vagy a közüzemi számlák befizetésével vagy kölcsön visszafizetésével. A jelenlegi világjárvány tovább rontja számos eladósodott fogyasztó helyzetét. A Bizottság együttműködik a tagállamokkal és az érdekelt felekkel a nehéz helyzetben lévő fogyasztókat segítő legjobb gyakorlatok azonosítása és előmozdítása érdekében⁸¹, ideértve az adósságtanácsadáshoz való jobb hozzáférést. A tanulmányok azt mutatják, hogy minden egyes euróval, amelyet az adósságtanácsadásra költenek, két euró takarítható meg.

A fogyasztóvédelmi szakpolitikai eszközök valamennyi fogyasztó számára védelmet biztosítanak a hivatásos kereskedőkkel való ügyletek során. Feltételezhető, hogy az ügyletek során általában a fogyasztó a gyengébb fél, és ezért egészségét, biztonságát és gazdasági érdekeit védeni kell. Azonban bizonyos fogyasztói csoportok bizonyos helyzetekben különösen sebezhetők lehetnek, és specifikus biztosítékokra lehet szükségük. **A fogyasztók sebezhetőségét** okozhatják szociális körülmények vagy az adott fogyasztók vagy fogyasztói csoportok sajátos jellegzetességei (például az életkor, az egészségi állapot, a digitális

⁷⁹ Technikai támogatási eszköz – a korábbi strukturálisreform-támogató program; COM(2020) 409 final.

⁸⁰ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

⁸¹ A Bizottság 2020 májusában és júniusában az érdekelt felek párbeszédét segítő kerekasztal-beszélgetéseket szervezett, ahol a résztvevők megvitatták a bankok és a nem banki hitelezők mentesítési intézkedéseit. Ennek nyomán 2020 júliusában adták ki a bevált gyakorlatokat tartalmazó dokumentumot.

írástudás, a számolni tudás vagy a pénzügyi helyzet)⁸². Az idősebb embereket vagy a fogyatékkal élő embereket az akadálymentesítés hiánya olyan helyzetbe hozhatja, ahol kirekesztést kell elszenvedniük vagy ahol interakcióik korlátozva vannak. A sebezhetőség e formáit talán súlyosbította a jelenlegi világválság, azonban attól függetlenül léteznek.

Jelen pillanatban különös aggodalomra ad okot az, hogy az EU-ban számos háztartás **pénzügyi sebezhetősége** nő. Egy felmérés, amelyet a közelmúltban 21 tagállamban végeztek el, arra az eredményre jutott, hogy a Covid19-válság kezdete óta a fogyasztók körülbelül hat tizede tapasztal pénzügyi nehézséget⁸³, ami túlzott mértékű eladósodottsághoz vezethet. **Az adósságtanácsadás** hatásos módszernek bizonyult, amellyel a túlzott mértékben eladósodott fogyasztók segítséget kaphatnak abban, hogy visszaállítsák a pénzügyi fenntarthatóságot, és ugyanakkor a hitelezők felé történő visszafizetés is biztosítva legyen. A Bizottság a tagállamokban alkalmazott legjobb gyakorlatok összegyűjtését végzi, vizsgálja replikációs potenciáljukat, valamint az új többéves pénzügyi kereten belül azonosítja a finanszírozási szükségleteket és lehetőségeket. 2020 júniusában a Bizottság közzétette a frissített Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványokat⁸⁴ is. A fogyasztóihitel-irányelv felülvizsgálata⁸⁵ kiterjed majd annak értékelésére, hogy milyen módon lehet biztosítani azt, hogy hitel nyújtására kizárólag a fogyasztó hitelképességének alapos értékelése mellett kerüljön sor. A fogyasztóknak emellett a szerződéskötés előtt meg kell kapniuk minden szükséges és megfelelő információt és tanácsot, hogy a hitelszerződések megkötése során megalapozott döntéseket hozhassanak.

Ezek az intézkedések kulcsfontosságúak ahhoz, hogy a fogyasztók finanszírozási szükségleteit összeegyeztessék a visszafizetésre való képességeikkel, és így csökkentsék a nemteljesítés és a túlzott mértékű eladósodottság kockázatát. Azonban esetenként így is előfordulhat, hogy a fogyasztók az esedékessé váláskor nem tudják visszafizetni adósságaikat. Ezért szükség lehet a fogyasztók túlzott mértékű eladósodottságát kezelő legmegfelelőbb eszközök értékelésére, ideértve az adósság alóli mentesítést is⁸⁶.

A megfizethetőség alapvető fontosságú **az alacsony jövedelmű fogyasztók** termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek biztosítása szempontjából, ahogy arra az Európai Szociálpolitikai Hálózat (ESPN) is rámutatott⁸⁷. Egyes tagállamok az alacsony jövedelmű emberek megcélzásához a szociális védelmi intézkedések mellett fogyasztóvédelmi intézkedéseket is alkalmaznak. A Bizottság energiaszegénységről szóló ajánlása⁸⁸

⁸² Az online károkozásról és manipulációról szóló BIT-jelentés több érdekes lehetőséget vázol, többek között a sebezhető fogyasztók azonosítását lehetővé tevő adatok felhasználásáról szóló javaslatokat (52. o.) és egyéb intézkedéseket (pl. önkizárás).

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

⁸⁴ A szabvány célja, hogy minőségi védjegyként szolgáljon, egységes bevált gyakorlatokat meghatározva azon európai mikrofinanszírozási intézmények számára, amelyek mikrovállalkozók vagy önfoglalkoztatók számára nyújtanak üzleti kölcsönt legfeljebb 25 000 euró értékben. Lásd: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1482&langId=hu>.

⁸⁵ Lásd a fent említett 10. intézkedést.

⁸⁶ Lásd: A szerkezetátalakításról, a fizetésképtelenségről és az adósság alóli mentesítésről szóló (EU) 2019/1023 irányelv.

⁸⁷ Baptista, I. és Marlier, E. (2020), Access to essential services for people on low incomes in Europe. An analysis of policies in 35 countries [Alacsony jövedelmű személyek alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférése Európában. Harmincöt ország szakpolitikáinak elemzése], Európai Szociálpolitikai Hálózat (ESPN), Brüsszel: Európai Bizottság.

⁸⁸ C(2020) 9600 final, 2020.10.14. A Bizottság ajánlása az energiaszegénységről, 2020. október 14.

iránymutatást ad a tagállamnak arról, hogy a sebezhető energiafogyasztók támogatása érdekében hogyan kezeljék az energiaszegénység problémáját.

Az idősebb emberekre és a fogyatékkal élőkre a fogyasztással kapcsolatos speciális szükségletek jellemzőek. Fontos biztosítani, hogy a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó uniós akadálymentességi követelményeknek megfelelően az egyértelmű, felhasználóbarát és akadálymentesített információk online és offline egyaránt hozzáférhetőek legyenek⁸⁹. Az idősebb fogyasztóknak és a fogyatékkal élő fogyasztóknak is akadálymentes termékekre és a mainstream technológiákkal kompatibilis támogató technológiákra van szükségük. A digitális transzformáció méltányos és megkülönböztetésmentes megközelítésének tekintettel kell lennie az idősebb fogyasztók, a fogyatékkal élő fogyasztók és általában az internetet nem használó személyek szükségleteire, hiszen ők adott esetben kevésbé mozognak otthonosan a digitális eszközök világában, és jobban ki vannak téve annak a kockázatnak, hogy csalás áldozatául esnek. Egyes tagállamok tapasztalatai azt mutatják, hogy a leghatékonyabb kezdeményezések közé tartoznak azok a **helyi kezdeményezések**, amelyek keretében a vidéki területeken vagy városi kerületekben élő fogyasztók kapnak tanácsot⁹⁰. A helyi és vidéki közösségekhez való közelségüknek köszönhetően a szociális gazdasági szervezetek különösen jó helyzetben vannak ahhoz, hogy reagálni tudjanak e szükségletekre. A jövőbeni többéves pénzügyi kereten belüli közös uniós szintű fellépéssel támogatathatók a hasonló kezdeményezések.

A gyermekek és a kiskorúak különösen ki vannak téve a félrevezető vagy agresszív online kereskedelmi gyakorlatoknak. Fontos, hogy többet kell befektetni a fogyasztók **egész életén át tartó oktatásába és a figyelemfelhívásba**, az iskolák elvégzése utáni valamennyi életszakaszban. Ennek ki kell terjednie a pénzügyi műveltség elősegítésére, mivel az kulcsfontosságú készség, amelynek birtokában a fogyasztók jó döntéseket hozhatnak személyes pénzügyeikről⁹¹. A legfontosabb érdekelt felek fellépésének nemzeti és uniós szinten megvalósuló jobb koordinációja (például az online oktatási anyagokhoz való hozzáférés vagy a kapacitásépítés terén) segíthetné a szinergiák kialakítását, a folyamatos innovációt, az alkalmazkodást, valamint az új online és pedagógiai megközelítések alkalmazását többek között például online platformok és egyéb eszközök kialakításával.

A termékekkel kapcsolatos kockázatoknak a gyermekek különösen ki vannak téve⁹². 2019-ben például a biztonsági riasztórendszerben/RAPEX-ben veszélyesként bejelentett összes termék 32 %-a játék vagy gyermekgondozási termék volt. Az általános termékbiztonsági irányelv felülvizsgálata és az általában vett keretrendszer megerősítése mellett a Bizottság **frissített biztonsági előírásokat dolgoz majd ki a gyermekek részére szánt termékekre vonatkozó szabványok terén**. A Bizottság tervezi továbbá a gyermekek részére szánt

⁸⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN> (HL L 151., 2019.6.7., 70. o.).

⁹⁰ Lásd például: „A környéken élő fogyasztók felhatalmazása”, a német fogyasztói szervezetek szövetségének (vzbv) és a fogyasztói központok közös projektje.

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

⁹¹ Lásd: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Tőkepiaci unió a polgárok és a vállalkozások számára – új cselekvési terv, COM(2020) 590 final, 7. intézkedés: A polgárok szerepvállalásának növelése a pénzügyi műveltség révén.

⁹² A sérülésekről szóló adatok azt mutatják, hogy a termékbiztonság terén a gyermekek és az idősek alkotják a legsérülékenyebb fogyasztói csoportokat. A két csoport együttesen a termékekhez kapcsolódó sérülések 54 %-ában érintett, míg az EU népességének csak 35 %-át teszi ki.

termékek mintavételezésének és vizsgálatának támogatását⁹³ a tagállamok által végrehajtott összehangolt piacfelügyeleti tevékenységek útján⁹⁴. Emellett az ezen a területen létező bevált üzleti gyakorlatok előmozdítása érdekében a 2021-es Uniós Termékbiztonsági Díj odaítélése során figyelembe veszi a gyermekek és más sebezhető csoportok biztonságának védelmét is.

A 2004/113/EK irányelv⁹⁵ biztosítja a férfiakkal és a nőkkel szembeni **egyenlő bánásmód** elvének az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférés tekintetében történő érvényesülését. Ez magában foglalja például annak biztosítását is, hogy a várandós nőktől a várható potenciális jövedelemkiesés miatt nem tagadják meg a hitelszolgáltatásokhoz való hozzáférést, illetve az egyedülálló anyákat a nemteljesítés magasabbnak érzékelt kockázata alapján nem zárják ki bizonyos pénzügyi szolgáltatásokból. Továbbá, a 2000/43/EK irányelv⁹⁶ a faji vagy etnikai származáson alapuló megkülönböztetés elleni küzdelem keretrendszerének alakítja ki azzal a szándékkal, hogy az egyenlő bánásmód elve a tagállamokban megvalósuljon.

A **megkülönböztetés kockázatát** esetenként növelik azok az **algoritmusok**, amelyeket árukat és szolgáltatásokat nyújtó bizonyos szereplők alkalmaznak, és amelyek – sok esetben már meglévő kulturális vagy társadalmi elvárásokból eredő – **elfogultsággal kerülhetnek kialakításra**. Ez a fogyasztókat általában érintő megkülönböztetéshez vezethet, azonban a bizonyos csoportokat, különösen a kisebbségi etnikai és faji háttérű embereket sok esetben jobban érinti⁹⁷. A mesterséges intelligenciára vonatkozó horizontális jogszabályi keretre vonatkozó előkészületben lévő javaslat célja kifejezetten az, hogy kezelni próbálja annak kockázatát, hogy az algoritmikus rendszerekbe beépülhetnek az elfogultságok és a megkülönböztetés formái.

Végezetül, a viselkedéstani közgazdaság⁹⁸ eredményei azt bizonyítják, hogy a fogyasztók viselkedésére sok esetben vannak hatással kognitív torzulások vagy elfogultságok, különösen az online térben, és ezt a kereskedők kereskedelmi célokból kihasználhatják. **A kockázatoknak ezek az új formái gyakorlatilag valamennyi fogyasztót érinthetik**. Az átláthatósági kötelezettségek természetesen fontos szerepet játszanak az információs aszimmetriák kezelésében (ahogy arról fentebb a digitális transzformációról szóló rész is említést tesz), de további értékelés szükséges annak megállapításához, hogy a sebezhetőség e dinamikus formájának kezeléséhez szükség van-e további intézkedésekre.

- **15. intézkedés:** 2021-től kezdve a Bizottság azt tervezi, hogy a tagállamokban növeli az **adósságtanácsadási szolgáltatások elérhetőségét és minőségét javító** intézkedések finanszírozását.

⁹³ Az online és offline értékesített termékek (pl. pihenőszékek, babakinták, bábikompok) biztonságának ellenőrzése.

⁹⁴ A termékbiztonsággal kapcsolatos koordinált tevékenységek (az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK irányelv 10. cikke).

⁹⁵ A Tanács 2004/113/EK irányelve (2004. december 13.) a nők és férfiak közötti egyenlő bánásmód elvének az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférés, valamint azok értékesítése, illetve nyújtása tekintetében történő végrehajtásáról (HL L 373., 2004.12.21., 37. o.).

⁹⁶ A Tanács 2000/43/EK irányelve (2000. június 29.) a személyek közötti, faji vagy etnikai származásra való tekintet nélküli egyenlő bánásmód elvének alkalmazásáról (HL L 180., 2000.7.19., 22. o.).

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_en.htm

- **16. intézkedés:** A Bizottság 2021-től kezdődően támogatni szándékozik azokat a kezdeményezéseket, amelyek **helyi tanácsadást nyújtanak** olyan **fogyasztók számára**, akik strukturális vagy személyes okokból nem férnek hozzá az online vagy a központi tájékoztató hivatalok által nyújtott támogatáshoz és információkhoz.
- **17. intézkedés:** A tervek szerint a Bizottság 2021-ben – amellet, hogy az általános termékbiztonsági irányelv felülvizsgálatára irányuló javaslattal megerősíti a termékbiztonsági keretrendszert – összeállít egy **bizottsági határozatot a gyermekgondozási termékekre vonatkozó biztonsági előírásokról**.
- **18. intézkedés:** A Bizottság 2023-ig kidolgoz egy **stratégiai megközelítést, amelynek célja a fogyasztói tudatosság javítása és a fogyasztók oktatásának segítése**. A stratégia a különböző csoportok szükségleteivel is foglalkozik, többek között az egyenlőség és a megkülönböztetésmentesség szempontjából.

3.5. Fogyasztóvédelem a globális kontextusban

Példa: Az e-kereskedelem térnyerésével a nemzetközi partnerekkel (és különösen Kínával) folytatott együttműködés jelentősége egyre nő. Az EU-n kívüli értékesítőktől való vásárlások aránya 2014 és 2019 között 17 %-ról 27 %-ra nőtt⁹⁹. A Kínával való termékbiztonsági együttműködés erősítése a kifejezetten az online értékesített termékekre fókuszáló cselekvési tervnek köszönhetően segítheti a közvetlenül az uniós fogyasztók részére eladott nem biztonságos termékek számának csökkentését.

A termelési láncok és az értékláncok **egyre inkább globálisak és összekapcsoltak**. A forgalmazási láncokra és a kiskereskedelmi láncokra erős hatással van az online kereskedelem és a platformgazdaság gyors ütemű növekedése. Ennek következtében szoros nemzetközi együttműködésre van szükség a hatóságok és az ellátási lánc valamennyi szereplője között a fogyasztók hatásos védelmének biztosítása érdekében. Ugyanakkor az is fontos, hogy az EU nemzetközi szinten képviselje magas szintű fogyasztóvédelmét mint európai értéket és modellt.

A behozott termékek biztonságának garantálásához és az uniós polgároknak a nem uniós gazdasági szereplők tisztességtelen üzleti gyakorlataival szembeni védelméhez az erősebb piacfelügyeleti eszközök fokozottabb otthoni alkalmazására van szükség, valamint **az EU partnerországainak** hatáságaival folytatott szorosabb együttműködésre. Az EU-ban talált veszélyes termékek közül sok harmadik országból származik. 2019-ben például a biztonsági riasztórendszerben/RAPEX-ben a riasztások 64 %-a az EGT-n kívül (sok esetben Kínában) gyártott termékeket érintettek. 2006 óta a Bizottság RAPEX-Kína rendszeren keresztül vesz rész termékbiztonsági együttműködésben. Ez segített a nem biztonságos termékek számának csökkentésében, jóllehet azok száma összességében nézve továbbra is magas.

Az uniós fogyasztók biztonságának szavatolásának további lehetséges módja az együttműködés és a veszélyes termékekre vonatkozó adatok cseréje **a hasonló piacokkal rendelkező országokkal**. Ezzel a tagállamok könnyebben tudnának célzott tevékenységeket végezni, valamint kezelni az újonnan felmerülő kockázatokat. Ezeknek az erőfeszítéseknek a

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

támogatására a Bizottság intézkedéseket tett annak érdekében, hogy **Kanadával** rendszeres információcserét folytasson a veszélyes termékekről. Ennek során a kereskedelmi politikában rejlő fontos lehetőséget is kihasználja, és tárgyalja annak lehetőségét, hogy a jelenleg előkészítés alatt álló (például az **Ausztráliával**, **Új-Zélanddal** és **Chilével** megkötendő) kereskedelmi egyezményekben szerepeljen a nem élelmiszer jellegű termékek biztonságával és megfelelőségével kapcsolatos információcsere, valamint az ahhoz kapcsolódó piacfelügyelet.

Hasonlóan fontos, hogy szoros együttműködésre törekedjünk az **európai szomszédság** országaival és a **nyugat-balkáni** országokkal. Ez utóbbi országok különösen fontosak földrajzi közelségük, valamint a fogyasztóvédelem és a biztonsági terület kapcsán elért uniós vívmányokkal történő összehangolási folyamat miatt.

Az EU magas színvonalú fogyasztóvédelmi szabványai modellként szolgálhatnak a **kevésbé fejlett fogyasztóvédelmi struktúrákkal rendelkező országok** számára. E szabványokat a nemzetközi menetredek kidolgozása során is támogatni kell. Egyes nem uniós országok például komoly érdeklődést mutatnak az EU biztonság riasztórendszeréhez/RAPEX-hez hasonló rendszer bevezetése iránt. Ezen a téren a Bizottság szabályozási támogatást nyújt, és kapacitásépítési tevékenységekben vesz részt.

A fogyasztókat érintő kérdések terén megvalósuló **többoldalú együttműködés** előmozdítja a nemzetközi szinten a magas fokú védelmet és biztonságot, valamint a globális fogyasztóvédelmet. A tagállamokkal folytatott együttműködés során a Bizottság a továbbiakban is e célok elérése érdekében használja fel a nemzetközi szervezetekben – például a Kereskedelmi Világszervezetben (WTO), az ENSZ Kereskedelmi és Fejlesztési Konferenciáján (UNCTAD) és a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezetben (OECD) – érvényesülő befolyását.

- **19. intézkedés:** 2021-ben a Bizottság olyan **cselekvési tervet** szándékozik **Kína kapcsán** kidolgozni, amely az online értékesített termékeket érintő megerősített termékbiztonsági együttműködést célozza.
- **20. intézkedés:** 2021-től kezdve a Bizottság erőfeszítéseket tesz az EU partnerországai, köztük **afrikai országok**¹⁰⁰ számára nyújtandó szabályozási támogatás, technikai segítségnyújtás és kapacitásépítés fejlesztése érdekében.

4. KORMÁNYZÁS

A jelen stratégia azokat az intézkedéseket határozza meg, amelyeket a Bizottság a fogyasztóvédelmi politikai prioritások előmozdítása érdekében javasol, és amelyeket az EU a és a tagállamok a következő öt évben, illetve azon túl kívánnak megvalósítani. Sikere az összes érdekelt felet bevonó széles körű partnerségtől függ majd. Az uniós és a nemzeti szakpolitikai prioritások közötti együttműködésre vonatkozó új elképzeléshez a **megerősített együttműködés új keretére** van szükség, amely képes konkrét feladatok végrehajtására.

¹⁰⁰ V.ö.: Az EU Afrikával kapcsolatos stratégiája. Az Európai Bizottság és az Unió külügyi és biztonságpolitikai főképviselőjének közös közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak (Brüsszel, JOIN(2020) 4 final, 2020. március 9.).

Ennek az egyes évek prioritásaira kell fókuszálnia, amelyek megvitatása az összes érdekelt fél részvétele mellett zajló¹⁰¹, a Fogyasztók Világnapjához¹⁰² közel eső időpontban megszervezett éves **fogyasztóvédelmi konferencián** történik. A konferenciának át kell tekintenie az előző évben tett előrehaladást, és meg kell határoznia a következő év prioritásait.

A Bizottság arra törekszik majd, hogy rendszeres megbeszéléseket folytasson az **Európai Parlamenttel**, a **Gazdasági és Szociális Bizottsággal**, valamint a **Régiók Bizottságával**. A meglévő hálózatok¹⁰³, munkacsoportok és *ad hoc* munkacsoportok keretében szorosan együttműködik majd a tagállamokkal. Bizottság ezen a téren ezt szorosan együtt fog működni a nemzeti hatóságokkal, a fellépések szoros összehangolása, valamint az uniós és nemzeti szintű releváns hozzáférhető pénzügyi források legjobb felhasználása érdekében. A kutatási és tudományos projektek eredményeinek, valamint az adatoknak a tagállamok és Bizottság közötti cseréje hozzájárulhat ahhoz, hogy a releváns adatokból megalapozott bizonyítékok álljanak össze.

E munkát **az érdekelt felekkel** – ideértve a **fogyasztói szervezeteket, az ágazatot és a tudományos köröket** – folytatott szoros és hatékony együttműködésnek kell kiegészítenie. Az uniós és nemzeti szinten működő erős fogyasztói szervezetek kulcsfontosságú partnerek a jelen Stratégia szerinti munka megtervezésében, mivel elérik és támogatják a fogyasztókat. A Bizottság felállít majd egy **új fogyasztóvédelmi politikai tanácsadó csoportot**, amelynek feladata az lesz, hogy a fogyasztóvédelmi konferencia munkáját segítőként áttekintse az előrehaladást és reflektáljon a következő év prioritásaira. Célja az lesz, hogy az összes érdekelt felet tömörítse, de ugyanakkor lehetővé tegye a célzott vitákat például a fogyasztói szervezetek és a közigazgatási szervek között. **A vállalkozásokkal való együttműködést** többféle formában kell folytatni, ideértve az oktatási tevékenységeket, a bevált gyakorlatot cseréjét és az önkéntes vállalásokban érintett vállalatokkal való találkozókat.

Ezzel párhuzamosan **tovább kell fejleszteni a fogyasztói körülmények** jelenleg használt **eredménytábláját** (amely az egész EU-ban mutatja a fogyasztók helyzetét), hogy a felülvizsgált mutatók alapján pontosabban tükrözze az uniós és nemzeti szintű fogyasztóvédelem, termékbiztonság és fenntartható fogyasztás tényleges állapotát. Az eredménytáblának az összes piacra és országra jellemző helyzetekre, a fogyasztók nézeteire és viselkedésére, illetve a tagállamok végrehajtási kapacitásaira és fellépésére kiterjedő megerősített adatgyűjtési rendszerén kell alapulnia. Az eredménytáblával összegyűjtött adatok alapján és az összes érdekelt féllel folytatott szoros együttműködésből kiindulva az uniós és nemzeti intézkedések és feladatok megtervezhetők, adaptálhatók és prioritizálhatók, annak érdekében az egész EU-ban a lehető legnagyobb mértékben szolgálják a fogyasztók javát.

¹⁰¹ A fogyasztóvédelmi konferencián az EU tagállamaiban működő érdekelt felek vesznek részt, ideértve a szakpolitikai döntéshozókat, a nemzeti büntetőjogi hatóságokat, a fogyasztói és üzleti szervezeteket, valamint a fiatalok képviselőit.

¹⁰² A Fogyasztók Világnapját március 15-én ünneplik.

¹⁰³ Ilyen például a fogyasztóvédelmi hálózat, amely a vezető beosztási tagállami és bizottság tisztviselőket tömöríti.

- **21. intézkedés:** A Bizottság egy **fogyasztóvédelmi politikai tanácsadói csoportot** tervez létrehozni, amelyben a fogyasztói szervezetek, a civil társadalom és az ágazat vesznek részt a fogyasztóügyi stratégiát támogatva¹⁰⁴.
- **22. intézkedés:** A Bizottság tervezi, hogy 2021-ben átalakítja a **fogyasztói körülmények eredménytábláját**, hogy az jobban be tudja tölteni ellenőrző funkcióját és jobban tudjon referenciaértékként működni, valamint relevánsabb legyen az EU-n belüli végrehajtási együttműködés megerősítése szempontjából.

5. KÖVETKEZTETÉS

Az EU stabil fogyasztóvédelmi kerettel rendelkezik, amely hosszú évek során alakult ki. A közelmúltban megerősítette több jogalkotási kezdeményezés, amelyek előnyeit az EU-ban élő fogyasztók az elkövetkező években élvezni fogják. Ez az új fogyasztóügyi stratégia azt vázolja fel, hogy ezek az eredmények hogyan konszolidálhatók a kihívásokat kezelő feladatokkal (amelyek közül többre még nagyobb hangsúly került a jelenlegi világjárvány okozta helyzetben) és hogyan erősíthető meg az uniós intézmények, a tagállamok és az érdekelt felek bevonását szolgáló keretrendszer egésze. Ez fontos motorja lesz az uniós gazdaság és fogyasztók fenntartható talpraállásának és rezilienciájának.

A Bizottság várakozással tekint az összes érdekelt felet bevonó széleskörű párbeszéd elé, amelyet a prioritásokról és a feladatokról, valamint a jelen stratégiában meghatározott és a következő években a fogyasztóvédelem előmozdítását szolgáló együttműködési módszerekről fognak folytatni.

¹⁰⁴ A bizottsági szakértői csoportok létrehozásáról és működéséről szóló horizontális szabályok megállapításáról szóló 2016. május 30-i bizottsági határozatnak (C(2016) 3301 final) megfelelően informális szakértői csoportként.