



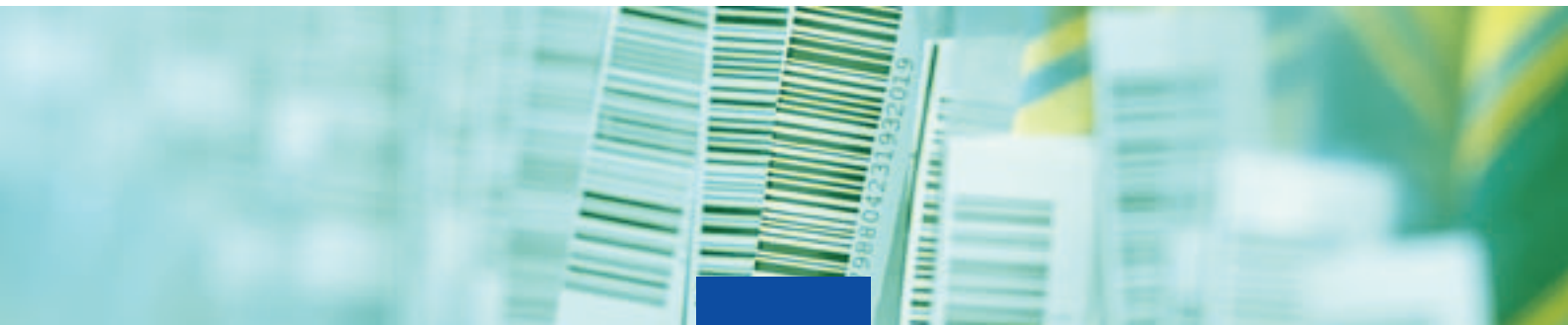
Europos
Komisija

APIE EUROPOS
SĄJUNGOS
POLITIKĄ

Vartotojai

Svarbiausia –
vartotojai

„Vartotojų saugumas ir jų teisių
apsauga yra visų ES politikos sričių
prioritetai.“



APIE EUROPOS SAJUNGOS POLITIKĄ

Šioje leidinių serijoje paaiškinama, ką ES veikia įvairiose politikos srityse, kodėl ji imasi veiksmų ir kokių rezultatų yra pasiekusi.

Leidinius rasti ir parsisiųsdinti galima interneto adresu

http://europa.eu/pol/index_lt.htm

Kaip funkcionuoja Europos Sąjunga
Europos ekonomikos augimo strategija „Europa 2020“
ES steigėjai

Aplinka
Biudžetas
Ekonominė ir pinigų sąjunga ir euras
Energetika
Humanitarinė pagalba ir civilinė sauga
Įmonės
Jūrų reikalai ir žuvininkystė
Klimato politika
Konkurencija
Kova su sukčiavimu
Kultūra ir audiovizualinė politika
Maisto sauga
Migracija ir prieglobstis
Mokesčiai
Moksliniai tyrimai ir inovacijos
Muitai
Plėtra
Prekyba
Regioninė politika
Sienos ir saugumas
Skaitmeninė darbotvarkė
Švietimas, mokymas, jaunimas ir sportas
Teisingumas, pilietybė, pagrindinės teisės
Transportas
Užimtumas ir socialiniai reikalai
Užsienio ir saugumo politika
Vartotojai ✖
Vidaus rinka
Visuomenės sveikata
Vystymasis ir bendradarbiavimas
Žemės ūkis

TURINYS

1. Kam reikia ES vartotojų politikos? 3
2. Kaip ES siekia savo tikslų? 4
3. Pagrindiniai ES vartotojų politikos laimėjimai 5
4. Kas toliau? 11
5. Daugiau informacijos 12

Apie Europos Sąjungos politiką. Vartotojai

Europos Komisija
Komunikacijos generalinis direktoratas
Leidiniai
1049 Briuselis
BELGIJA

Rankraštis atnaujintas 2014 m. gegužės mėn.

Viršelis ir nuotrauka 2 puslapyje: © Monty Rakusen/
Digital Vision/Getty Images

12 p. — 21 x 29,7 cm
ISBN 978-92-79-38132-4
doi:10.2775/71185

Liuksemburgas, Europos Sąjungos leidinių biuras, 2014

© Europos Sąjunga, 2014
Leidžiama atgaminti. Naudoti arba atgaminti atskiras
nuotraukas galima gavus tiesioginį autorių teisių
turėtojų sutikimą.

1. Kam reikia ES vartotojų politikos?

Svarbiausia – vartotojai

Kaip vienas iš šiandieninėje Europos Sąjungoje (ES) gyvenančių 500 milijonų vartotojų, jūs, be abejo, ieškote pasirinkimo galimybių, kokybės ir kainą atitinkančios vertės. Tikitės gauti tikslios informacijos apie tai, ką perkate, ir norite būti tikras, kad jūsų, kaip vartotojo, teisės bus apsaugotos. Tačiau jūsų sprendimai rinktis vieną ar kitą prekę taip pat skatina inovacijas, našumą ir ekonomikos augimą.

Pagrindiniai ES vartotojų politikos tikslai yra keturi:

- apsaugoti jus nuo didelės rizikos ir pavojaus, kuriems negalite pasipriešinti pats;
- suteikti jums galią priimti sprendimus remiantis aiškia, tikslia ir nuoseklia informacija;
- apsaugoti jūsų, kaip vartotojo, teises ir suteikti galimybę naudotis greitais ir veiksmingais ginčų su prekybininkais sprendimo būdais;
- rūpintis, kad jūsų teisės būtų nuolat suderinamos su ekonominėmis ir socialinėmis permainomis, ypatingą dėmesį skiriant maisto produktų, energetikos, finansų, transporto ir skaitmeninėms rinkoms.

ES vartotojų politika padeda kuo geriau pasinaudoti ES bendrosios rinkos teikiama galimybėmis.



Ekonomikos augimo skatinimas

Europos Sąjungos bendroji rinka yra viena didžiausių mažmeninių rinkų pasaulyje. Joje žmonės ir įmonės gali laisvai užsiimti tarptautine prekyba nestabdomi valstybių sienų. Šią rinką sudaro visos ES valstybės narės, Islandija, Lichtenšteinas ir Norvegija. Visiems ES vartotojams ji užtikrina pasirinkimą, lankstumą, kokybę ir kainą atitinkančią vertę.

ES vartotojų politika visų pirma skirta padėti vartotojams kuo geriau pasinaudoti šiomis galimybėmis. Be to, ji skatina ekonomikos augimą ir socialinius pokyčius. Vartotojų išleidžiami pinigai sudaro 57 % ES bendrojo vidaus produkto (BVP). Pasistengus, kad vartotojai galėtų aktyviai dalyvauti bendrojoje rinkoje, galima paskatinti ekonomikos augimą ir padėti ES atsigaivinti po ekonomikos krizės.

ES vartotojų politika užtikrinama, kad vartotojams būtų suteiktos tam tikros teisės ir visoje ES jie būtų patikimai apsaugoti ir remiami.

Pagal ją numatyta:

- bendros taisyklės, taikomos visiems vartotojų produktams ir paslaugoms, kuriais prekiaujama elektroninėje ir fizinėje prekyvietėse visoje ES;
- vienodos sąlygos įmonėms ir draudimas naudoti nesažiningas prekybos priemones;
- galimybė naudotis nebrangiais spartaus ir paprasto ginčų sprendimo mechanizmais;
- sveikatos ir saugos pavojaus visoje Europoje sumažinimas veiksmingiau bendradarbiaujant ir stebint rinką;
- informacija, konsultacijos ir parama vartotojų klausimais;
- pažeidžiamų vartotojų, pavyzdžiui, vaikų ar vyresnio amžiaus žmonių, apsauga.

2. Kaip ES siekia savo tikslų?

Europos vartotojų politika – tai ES, jos valstybių narių ir jų piliečių partnerystė. Jos pagrindas – du svarbūs principai, įtvirtinti Sutartyje dėl Europos Sąjungos veikimo:

- ES lygmeniu turėtų būti imtasi visapusiškų veiksmų siekiant užtikrinti vartotojų sveikatos apsaugą, saugą bei ekonominius interesus ir skatinti jų teisę į informaciją ir šviečiamąją veiklą;
- į vartotojų apsaugos reikalavimus turi būti atsižvelgiama nustatant bei įgyvendinant kitas ES politikos ir veiklos kryptis.

ES vartotojų politika reguliariai atnaujinama, kad būtų atsižvelgta į socialinius, ekonominius ir aplinkos pokyčius bei naujas mokslines rekomendacijas ir faktus. Europos Komisija naujus teisės aktus siūlo tik tada, kai ji jau yra įvertinusi galimą jų įgyvendinimo poveikį ir surengusi išsamias konsultacijas su pagrindinėmis suinteresuotosiomis šalimis.

Pagal ES teisę minimali apsauga užtikrinama visiems Europos Sąjungoje gyvenantiems vartotojams nepriklausomai nuo jų kilmės ir taikomų nacionalinių teisės aktų. Šios apsaugos užtikrinimo būdai ES šalyse gali skirtis: perkeldamos ES direktyvų nuostatas į savo nacionalinę teisę šalys neretai gali nuspręsti taikyti griežtesnes nei baziniai ES reikalavimai taisyklės. Kai kurie svarbiausi vartotojų teisės aktai visiškai suderinti, pavyzdžiui, teisės aktai dėl nesąžiningos komercinės veiklos arba pagrindinių vartotojų teisių, tokių kaip teisė atsakyti nuotolinės prekybos sutarties per 14 dienų nuo paslaugos suteikimo arba produkto pristatymo.

ES kartu su nacionalinėmis valdžios institucijomis stengiasi užtikrinti, kad vartotojų teisės aktai būtų tinkamai įgyvendinami ir taikomi vietos lygmeniu. Atitinkamų įstatymų nesilaikantiems prekybininkams taikomos nuobaudos.

Jeigu ES šalys aptinka produktų, kurie kelia rimtą pavojų vartotojų sveikatai ir saugai, apie tai jos informuoja Europos Komisiją naudodamosi ES skubių pranešimų sistema (RAPEX). Per šią sistemą informacija gali būti greitai išplatinta visoje Europoje, kad būtų imtasi atitinkamų priemonių.

Kas už ką atsakingas?

Europos Komisija siūlo teisės aktus. **Nacionaliniai ekspertai ir valdžios institucijos** šiuos pasiūlymus aptaria. **Europos Parlamentas ir Taryba (kur atstovaujama valstybėms narėms)** dėl jų drauge priima sprendimus.

ES šalys įgyvendina ES teisės aktus ir užtikrina, kad institucijos, gamintojai ir įmonės laikytųsi taisyklių.

Vartotojų organizacijos atstovauja vartotojams ES ir nacionaliniu lygmenimis.

Pramonės ir verslo įmonės privalo laikytis ES taisyklių visoje gamybos, perdirbimo ir paskirstymo grandinėje.

Nepriklausomos agentūros ir moksliniai komitetai vertina su maistu, pašarais, gyvūnų sveikata, vaistais ir grėsme sveikatai susijusią riziką ir teikia mokslines rekomendacijas.

Kiek kainuoja ES vartotojų politika?

Vartotojų apsaugos programai (2014–2020 m.) visu jos laikotarpiu Komisija skyrė 188,8 mln. eurų biudžetą. Tai sudaro apie 5 euro centus vienam vartotojui per metus.

3. Pagrindiniai ES vartotojų politikos laimėjimai

Jūsų saugumo užtikrinimas

Pirmos vartotojams skirtos priemonės buvo priimtos 1975 m. ir nuo to laiko ES nuolat stengėsi užtikrinti aukštą sveikatos apsaugos ir visų ES vartotojų saugos lygį per visą produkto gyvavimo ciklą: nuo jo pagaminimo momento iki vartojimo namų ūkyje.

- **PRODUKTŲ SAUGA.** Pagal šios srities ES taisykles ES rinkai galima teikti tik saugius produktus. ES taisyklėmis reikalaujama, kad daugelio kategorijų produktai būtų ženklinami atitikties ženklu „CE“. Tai gamintojo deklaracija, kad buvo patikrinta, ar produktas atitinka esminius ES saugos kriterijus, ir kad jis atitinka visus susijusius reikalavimus.

Produktų saugos taisyklės dažnai išplėtojamos arba patiklinamos, kad jas būtų galima taikyti naujiems produktams arba atsižvelgiant į naujus mokslinius faktus. Pavyzdžiui, 2011 m. buvo įvesti nauji nešiojamiesiems muzikos grotuvams skirti Europos saugos reikalavimai, siekiant sumažinti riziką prarasti klausą dėl per didelio garso.

Žaislų saugos, elektros saugos ir transporto priemonių saugos taisyklės – tai tik trys ES produktų saugos taisyklių, labai pakeitusių padėtį Europoje, pavyzdžiai.

Europoje įsigijami žaislai – vieni saugiausių pasaulyje. Prieš žaislą pateikiant ES rinkai kruopščiai patikrinama, ar jis atitinka griežtus saugos kriterijus,

Atitikties ženklas „CE“ – tai gamintojo pareiškimas, kad gaminyje patikrintas ir atitinka visus svarbiausius ES saugos kriterijus.



Nuo 2001 m. žūčių kelių eismo nelaimėse ES sumažėjo 43 %.

susijusius su jo konstrukcija, smulkių sudėtinių dalių naudojimu, degumu, cheminėmis ir elektrinėmis savybėmis, higiena, radioaktyvumu.

ES elektros saugos taisyklėmis užtikrinama, kad visa žemos įtampos elektros įranga būtų saugi naudoti pagal paskirtį. Su žemos įtampos įrenginiais susijusių nelaimingų atsitikimų Europoje nuolat užregistruojama mažiau nei kituose panašiuose prekybos regionuose.

Galiausiai žūčių kelių eismo įvykiuose ES nuo 2001 m. sumažėjo 43 %. Taip iš dalies įvyko dėl to, kad buvo priimta naujų ES teisės aktų dėl susidūrimo atvejams skirtų saugos priemonių standartų. Pastaraisiais metais buvo priimtos svarbiausios ES transporto priemonių saugos taisyklės, kuriomis įvesti susidūrimo bandymai siekiant pagerinti automobilio keleivių apsaugą priekinio ir šoninio smūgių atveju, taip pat papildomi bandymai gerinant pėsčiųjų apsaugą. Geresnis vartotojų informavimas, pavyzdžiui, apie transporto priemonių susidūrimo bandymų rezultatus, taip pat paskatino gamintojus naudoti išbandytas saugias konstrukcijas, atitinkančias griežtesnius reikalavimus, nei numatyta ES teisės aktuose.

• ES SKUBIŲ PRANEŠIMŲ SISTEMA SISTEMAI „RAPEX“ IŠSIPLĖTUSIOJE EUROPOS SAJUNGOJE – 10 METŲ: NAUDA VISIEMS

Pasitelkus ES skubių pranešimų sistemą (RAPEX), visų valstybių narių inspektoriai informuojami apie priemones, kurių ėmėsi tam tikra valstybė narė dėl pavojingo produkto. Taip prasideda grandininė reakcija: po to, kai valstybė narė, naudodamasi RAPEX, praneša apie produktą, jis pašalinamas ir iš kitų ES šalių rinkų.

RAPEX veikia nuo 2004 m. Bėgant metams informacijos apie nacionalinėse rinkose aptiktus pavojingus produktus kiekis proporcingai didėjo nuo maždaug 400 pranešimų 2004 m. iki daugiau kaip 2 000 pranešimų 2013 m.

Per pastaruosius 10 metų ES rinkoje aptikta daugiau kaip 16 658 pavojingi produktai. Pranešimų labai padaugėjo išsiplėtus Europos Sąjungai. Nuo 2007 m. skaičiai padvigubėjo: iki 2006 m. kasmet būdavo išsiunčiama mažiau kaip 1 000 pranešimų, o vėlesniu laikotarpiu – apie 2 000.

Tai, kad informacija apie pavojingus produktus Europoje pastarąjį dešimtmetį dalytasi daugiau, susiję su teigiamu suderintų teisės aktų ir saugos reikalavimų poveikiu išsiplėtusios ES 28 šalyse: dėl plačiau taikomų griežtų saugos taisyklių padidėjo platesnės vartotojų bendruomenės sauga.

- **MAISTO SAUGA.** ES maisto saugos teisės aktais vartotojams užtikrinama aukšto lygio visų ES parduodamų maisto produktų sauga visais gamybos ir

ES maisto saugos teisės aktais užtikrinama maisto higienos, gyvūnų sveikatos ir gerovės, augalų sveikatos ir maisto užteršimo pavojaus kontrolė.



© kadmy/iStockphoto.com

2013 m. ES uždrausta rinkai teikti visus kosmetikos gaminius, kurie buvo bandomi su gyvūnais.

platinimo etapais. Kontroliuojama maisto higiena, gyvūnų sveikata ir gerovė, augalų sveikata ir maisto užteršimo pavojus. Pagrindinis maisto saugos tikslas – užtikrinti, kad visi vartotojai galėtų įsigyti saugių, aukštos kokybės ir nebrangių maisto produktų, kuriuos tiekty atvira, skaidri ir individualiems poreikiams pritaikyta rinka.

Įvairioms susijusioms medžiagoms, pavyzdžiui, maisto priedams, taip pat taikomi ES teisės aktai. Maisto priedams tenka svarbus vaidmuo maisto produktų gamybos ir platinimo etapais, pavyzdžiui, užtikrinant maisto higieną arba ilgesnį tinkamumo vartoti laiką. Naudoti tokias medžiagas turi būti leidusi Europos Komisija, vadovaudamasi nepriklausomu jų saugos moksliniu vertinimu.

- **KOSMETIKOS PRIEMONĖS.** ES užtikrina, kad kosmetikos gaminiai būtų saugūs, taikydama bendras jų sudėties, ženklavimo ir pakavimo taisykles. Jos buvo išplėtos 2013 m. uždraudžiant bandymus su gyvūnais kosmetikos pramonės reikmėms ir prekybą tokiais gaminiais ES.

Jūsų teisių apsauga

ES teisės aktais vartotojai apsaugomi nuo įvairios nesąžiningos komercinės veiklos. Tam pasitelkiamos toliau nurodytos priemonės.

- **DRAUDIMAS NAUDOTI AGRESYVIO PREKYBOS BŪDUS.** Klaidinamoji reklama ir nesąžininga komercinė praktika (pvz., agresyvios prekybos būdai) ES uždrausti nuo 2005 m. Tai reiškia, kad negali būti jokių paslėptų mokesčių, jokio gudravimo, jokių neteisėtų tvirtinimų, jokios klaidinančios informacijos ir



ES taisyklėmis užtikrinama teisinė vartotojų apsauga tais atvejais, jeigu jie įsigijo nekokybiškų arba reklamuotų savybių neatitinkančių prekių.

jokios reklamos vaikams. Jei teigiama, kad prekė ar paslauga nemokama, tai taip ir turėtų būti.

- **NUOTOLINĖS PREKYBOS SUTARTYS.** ES taisyklės saugo jus, kai prekę arba paslaugą perkate nuotoliniu būdu paštu arba internetu. Jomis taip pat užtikrinama, kad prieš pirkdami gautumėte pakankamai informacijos, jums suteikiama teisė per 14 darbo dienų nutraukti sutartį be jokių pasekmių ar nuobaudų ir jūs saugomi nuo naudojimosi jūsų mokėjimo kortele sukčiaujant.
- **GAMINIŲ TAISYMAS.** ES taisyklėmis užtikrinama teisinė vartotojų apsauga tais atvejais, jeigu jie įsigijo nekokybiškų arba reklamuotų savybių neatitinkančių prekių. Bet kuriam jūsų įsigyjamam gaminiui taikoma dvejų metų garantija. Jeigu per šį laikotarpį jo veikimas sutrinka dėl kokio nors defekto, kuris jau buvo pristatymo momentu, turite teisę reikalauti, kad jums jį sutaisyty. Jeigu per priimtina laikotarpį to padaryti neįmanoma, turite teisę prašyti grąžinti pinigus arba pritaikyti kainos nuolaidą. Pardavėjo suteiktos komercinės garantijos šios minimalios dvejų metų teisinės garantijos nemokamai sutaisyti gaminį nepakeičia, bet gali ją papildyti.
- **GINČŲ SPRENDIMAS.** Jei su pardavėju nesutariate dėl nusipirkto gaminio arba paslaugos, naujose ES taisyklėse numatyta, kad jūsų ginčą galima išspręsti neteisimine tvarka taikant alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras. Tai nebrangios, greitos ir vartotojams paprastai daug lengvesnės procedūros nei kreipimasis į teismą. Jos gali būti naudojamos nagrinėti tiek skundams, susijusiems su savo šalies, tiek ir su užsienio šalių pardavėjais. 2016 m. bus parengta nauja visai ES skirta interneto platforma, kurioje vartotojai vienoje vietoje ir vien internetu galės spręsti ginčus dėl pirkinų internetu.

- **IEŠKINIAI DĖL NEDIDELIŲ SUMŲ.** Nuo 2009 m. galima naudotis ES ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra. Ji taikoma visoms civilinėms ir komercinėms byloms dėl mažesnių negu 2 000 eurų sumų, kai ieškovas ir atsakovas yra iš skirtingų šalių. Teisininkų įsikišimo nereikia, o naudojant šią procedūrą priimti sprendimai pripažįstami ir yra vykdytini bet kurioje ES šalyje. Komisija pasiūlė persvarstyti taisykles, kad procedūra taptų dar veiksmingesnė, be kita ko, padidinti viršutinę ribą iki 10 000 eurų.

Rinkos priežiūra ir vartotojų teisių įgyvendinimo užtikrinimas

Rinkos priežiūra ir atitinkamų vartotojų apsaugos taisyklių laikymosi užtikrinimas yra svarbi ES vartotojų politikos dalis. 2011 m. gaminių saugos reikalavimų laikymuisi užtikrinti ES šalys išleido per 100 mln. eurų, šioje srityje dirbo daugiau kaip 5 600 inspektorių.

Kad galėtų aptikti, iširti ir sustabdyti neteisėtą tarptautinę komercinę praktiką, visų ES šalių nacionalinės valdžios institucijos susibūrė į Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklą. Šis tinklas taip pat padeda ES šalims kartu kovoti su bet kokiais vartotojų apsaugos teisės aktų pažeidimais.

Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklas taip pat reguliariai stebi rinką ir užtikrina teisės aktų vykdymą – atlieka patikrinimus, per kuriuos jis tikrina, ar pasirinktos kurio nors sektoriaus interneto svetainės atitinka ES vartotojų apsaugos taisykles. 2010–2013 m. laikotarpiu nacionalinės vykdymo užtikrinimo institucijos patikrino daugiau nei 1 500 svetainių, siūlančių elektronikos prekes, internetu parduodamus bilietus, vartojimo kreditus ir parsisiųsdinti muzikos, žaidimų, vaizdo medžiagos bei knygų. Įgyvendinus šią Europos Komisijos koordinuotą iniciatyvą, 82 % šių svetainių buvo priverstos pakeisti savo praktiką ne vėliau kaip per vienus metus ir geriau laikytis ES reikalavimų.

Jūsų finansinių interesų apsauga

Finansinės paslaugos labai svarbios vartotojų gyvenime. ES taisyklėmis vartotojų interesai ginami užtikrinant didelį finansinių paslaugų sektoriaus skaidrumą ir aiškia bei išsamią informaciją apie konkuruojančius finansinius produktus.

- **VARTOJIMO KREDITO SUTARTYS.** Vartojimo kredito taisyklėmis, be kita ko, užtikrinama, kad:
 - vartotojams būtų suteikta teisių, kai jie sudaro 250–75 000 eurų vertės kredito sutartis;

- vartotojai laiku, prieš sudarant sutartį, standartine ES forma gautų aiškia informaciją;
- visada būtų nurodoma bendros kredito kainos metinė norma, jeigu taikomos palūkanos;
- prieš sudarant sutartį vartotojui būtų suteikta informacija apie visus mokesčius ir įsipareigojimus kredito teikėjui;
- vartotojai turėtų teisę nenurodydami priežasties atsisakyti kredito sutarties per 14 dienų nuo jos pasirašymo;
- vartotojai galėtų kreditą gražinti anksčiau ir kad visos kreditoriaus reikalaujamos kompensacijos būtų nustatytos sąžiningai ir objektyviai.

- **INVESTICINĖS PASLAUGOS.** Užtikrinama įvairių lygių vartotojų investicijų apsauga. Pavyzdžiui, galioja ES taisyklės, kuriomis užtikrinama, kad vartotojams parduodami investiciniai produktai būtų jiems tinkami, pavyzdžiui, šių produktų rizika vartotojams neturi būti per didelė.

Tipiškiems mažmeniniams investiciniams produktams, pavyzdžiui, įvairių rūšių investicijų fondams, nustatytos specialios papildomos taisyklės, kuriomis reglamentuojama, kaip šie produktai turi būti parduodami. Pavyzdžiui, informacija apie juos turi būti aiški, glausta ir pateikiama standartine forma, kad vartotojai galėtų juos palyginti.

- **DRAUDIMO IR PENSIJŲ PRODUKTAI.** Draudimo paslaugų reglamentavimo taisyklės jau yra, bet dabar jos persvarstomos siekiant didesnio vartotojams teikiamos informacijos ir draudimo produktų pardavimo būdų skaidrumo. Be to, naujosios investicinio pobūdžio draudimo produktų taisyklės bus suderintos su investicinių paslaugų taisyklėmis. Pavyzdžiui, paslaugų teikėjas turės įvertinti, ar produktai, kuriais jis prekiauja, yra tinkami vartotojams.

Jūsų apsauga per atostogas ir užsienyje

Judėjimo laisvė yra viena svarbiausių ES piliečių asmens laisvių, ir kelionės metu vartotojas yra gerai apsaugotas.

- **KELEIVIŲ TEISĖS.** Visame pasaulyje tik ES yra nustatyti minimalūs **keleivių teisių** reikalavimai, taikomi visų rūšių transportui: oro, geležinkelių, vandens transportui ir autobusams. Keleiviams užtikrinamos minimalios teisės: teisė gauti informaciją, pagalbą ir kompensaciją, jeigu kelionė atšaukiama arba ilgai vėluojama. Neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims ES teisės aktais dėl keleivių teisių taip pat sudarytos palankios sąlygos.



Keleiviams ES užtikrinamos pagrindinės teisės: teisė gauti informaciją, pagalbą ir kompensaciją, jeigu kelionė atšaukiama arba ilgai vėluojama.

- **ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS.** ES teisės aktais ginami organizuotos turistinės kelionės perkančių vartotojų interesai, apibrėžiant organizatorių ir mažmenininkų prievolės bei kai kurias konkrečias vartotojų teises. Pavyzdžiui, viena šalis turi būti atsakinga už visas paslaugas, prieš pasirašant sutartį turi būti suteikta visa reikalinga informacija, turi būti kontaktinis centras, į kurį būtų galima kreiptis skubios pagalbos, turi būti galima užsakyti perleisti kitam asmeniui, turi būti užtikrinta teisė atgauti sumokėtus pinigus, jeigu buvo pakeisti esminiai organizuotos kelionės elementai, bei teisė į nemokamas alternatyvas, jeigu negali būti suteiktos sutartos paslaugos. 2013 m. liepos mėn. Europos Komisija pasiūlė taisyklių reformą. Be kita ko, reforma bus užtikrinta, kad Kelionių paketų direktyva būtų apsaugota dar 120 mln. vartotojų, kurie perka šiuos individualiam vartotojui pritaikytus kelionės paslaugų rinkinius.
- **PAKAITINIS NAUDOJIMASIS NUOSAVYBE.** ES teisės aktais užtikrinama, kad pakaitinio naudojimosi nuosavybę (arba panašius produktus) įsigijantys asmenys turėtų teisę pakankamai anksti – dar prieš įsipareigodami pagal sutartį – gauti išsamią informaciją. Jiems turi būti suteikta galimybė atsisakyti

Įvedus ES tarptinklinio ryšio taisykles, naudojimosi mobiliaisiais telefonais užsienyje išlaidų nuo 2007 m. labai sumažėjo.



sutarties bent 14 dienų laikotarpiu nuo sutarties pasirašymo, o iki šio laikotarpio pabaigos negalima reikalauti jokių įnašų ar avansinių mokėjimų.

- **TARPTINKLINIS RYŠYS.** Įvedus ES tarptinklinio ryšio taisykles, naudojimosi mobiliaisiais telefonais užsienyje išlaidos nuo 2007 m. labai sumažėjo. Palyginti su 2007 m., įvairių tarptinklinio ryšio paslaugų (skambučių, SMS žinučių, mobiliojo interneto) kainos krito 80 %. Tuo pačiu laikotarpiu duomenų perdavimo tarptinkliniu ryšiu kainos sumažėjo 91 %.

Taip statistinis ES keliaujantis verslininkas per metus sutaupo per 1 000 eurų. Atostogauti į kitą ES šalį vykstanti šeima gali tikėtis sutaupyti ne mažiau kaip 200 eurų.

Pirmosiose ES tarptinklinio ryšio taisyklėse, priimtose 2007 m., nustatytos didžiausios leistinos tarptinklinio ryšio kainos – vadinamasis Europos tarifas. Šiomis taisyklėmis užtikrinama, kad mobiliojo ryšio abonentams, kai jie keliauja kitose ES šalyse, būtų taikomos prieinamos ir skaidrios tarptinklinio ryšio kainos. Įvedus Europos tarifą, nustatyti maksimalūs pokalbių tarifai skambinant ir atsiliepiant į skambučius užsienyje.

Šie maksimalūs tarifai taikomi visiems vartotojams, išskyrus tuos, kurie pasirinko mobiliojo ryšio paslaugų teikėjų siūlomus specialius paslaugų paketus. 2009 m. liepos mėn. patvirtintos pataisytos taisyklės, kuriomis dar labiau sumažintos tarptinklinio ryšio skambučių kainos ir įvesti nauji SMS žinučių tarifų apribojimai. Nuo 2010 m. taikoma ir automatinė vartotojų apsauga nuo didelių sąskaitų už duomenų perdavimą tarptinkliniu ryšiu. 2012 m. naujomis ES taisyklėmis mobiliojo interneto tarptinkliniu ryšiu kainos sumažintos beveik šešis kartus, todėl būdami užsienyje europiečiai gali mobiliuoju internetu naudotis žemėlapiais, žiūrėti vaizdo siužetus, nuotraukas, bendrauti socialiniuose tinkluose ir siųsti elektroninius laiškus nesibaimindami, kad už tai gaus didžiules sąskaitas. Kainos mažintos ir 2013 bei 2014 m.

Pagalba kilus problemų

Kas nutiktų, jei sugestų naujas jūsų kompiuteris, negautumėte internetu užsakytos prekės arba norėtumėte pareikalauti kompensacijos už nakvynę viešbutyje, kuriame teko apsistoti, nes buvo atšauktas jūsų skrydis? Pagal ES vartotojų politiką turite teisę į tam tikras garantijas ir pagalbą.

Jei pardavėjas atsisako pripažinti jūsų teises, visada galite susisiekti su viena iš ES vartotojų organizacijų.

Jos atlieka svarbų vaidmenį užtikrindamos, kad būtų deramai paisoma vartotojų teisių.

Kiekvienoje ES šalyje, Islandijoje ir Norvegijoje yra Europos vartotojų centrų tinklo (**ECC-Net**) centrų. Jie teikia nemokamą pagalbą ir patarimus vartotojams apie jų teises perkant prekes ir paslaugas iš kitoje ES šalyje, Islandijoje arba Norvegijoje įsisteigusiu pardavėju. 2010–2013 m. „ECC-Net“ visoje ES išnagrinėjo daugiau kaip 120 000 vartotojų skundų. Du trečdalius iš jų vartotojai ir pardavėjai išsprendė taikiai. Jei jums kilo problemų dėl iš kitoje šalyje įsisteigusio pardavėjo įsigyto pirkinio, Europos vartotojų centrų tinklas gali jums padėti susisiekti su pardavėju ir rasti taikų sprendimą. Jeigu tai neįmanoma, šis tinklas taip pat gali patarti, kokiais alternatyviais būdais būtų galima išspręsti jūsų ginčą, pavyzdžiui, pasiūlyti neteisminę procedūrą.

Europos vartotojų centrų tinklo veiklą bendrai finansuoja Europos Komisija ir dalyvaujančios šalys.

Informacija vartotojams

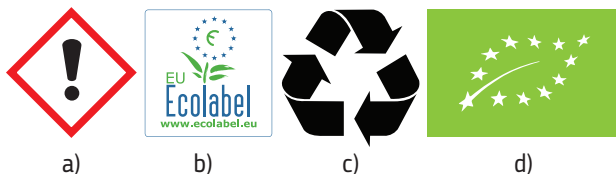
Suteikti vartotojams galimybę gauti apsisprendžiant būtiną informaciją yra vienas iš esminių vartotojų politikos elementų. Ši informacija daro poveikį kitoje ES šalyje prekes ir paslaugas perkančių vartotojų sprendimams ir stiprina jų pasitikėjimą.

- **AIŠKIOS PARDAVIMO KAINOS.** ES taisyklėse reikalaujama, kad pardavimo kaina ir vieneto kaina (kai tai taikytina, pavyzdžiui, kilogramo) būtų aiškiai nurodytos ir lengvai atpažįstamos. Taip vartotojai gali lengvai palyginti prekių kainas paprastose ir elektroninėse parduotuvėse.
- **TIKSLI MAISTO PRODUKTŲ INFORMACIJA.** ES taisyklėmis taip pat užtikrinama, kad gautumėte tikslią informaciją apie produktų sudėtį ir pagrindines maistinės savybes ir žinotumėte, ką valgote ir geriate. Tam tikriems maisto produktams, pavyzdžiui, tiems, kurie skirti vaikams iki 3 metų, arba specialios paskirties maisto produktams ir tam tikriems gėrimams, kaip antai alkoholiui, dar taikomos papildomos ES taisyklės.

Dėl galiojančių ženklavimo taisyklių galite nesunkiai atskirti ekologiškus, aukštos kokybės arba tam tikru būdu pagamintus maisto produktus.

Informaciją apie tam tikrų medžiagų maisto produktuose naudą sveikatai rinkodaros tikslais galima skelbti tik tada, kai ji moksliai įvertinta ir patvirtinta. Produktų, apie kurių savybes teikiama nepagrįsta ir klaidinama informacija, lentynose ilgai neliks.

Produktų ženklėjimas ir pakuotės



Tai tik keli etikečių, kuriomis ženklėjami ES produktai, pavyzdžiai. Jomis informuojama apie pavojų saugai arba tam tikras ekologiškas ypatybes.

Simbolių reikšmės: a) produktas dirgina; b) produktas atitinka ES ekologinio ženklo kriterijus, šiuo simboliu ženklėjami produktai ir paslaugos, kurie per visą jų gyvavimo ciklą daro mažesnę poveikį aplinkai; c) produkto pakuotė gali būti perdirbta; d) produktas pagamintas laikantis ES ekologinio ūkininkavimo taisyklių. Kitomis specialiomis etiketėmis ženklėjami tekstilės gaminiai, informuojama apie sunaudojamą energiją, teršalų išmetimą ir produktų sudėtį.

Informacija internete

- **„JŪSŪ EUROPA“ IR „JŪSŪ EUROPOS PATARĖJAS“.** Svetainėje **Jūsų Europa** pateikiama daug praktinės pagalbinės informacijos ir patarimų ES, Islandijos ir Norvegijos piliečiams ir įmonėms apie keliones, darbą, apsipirkimą užsienyje, įmonės steigimą kitoje šalyje ir kt.

Jūsų Europos patarėjas padeda piliečiams ir įmonėms, kuriems reikia teisinių patarimų dėl ES užtikrinamų jų teisių. Atsakymai teikiami nemokamai, per savaitę ir bet kuria oficialiaja ES kalba.

- **AR TAI SAŽINGA?** Tai speciali interneto svetainė, kurioje paprastai ir gyvais pavyzdžiais paaiškinama, kokie prekybos būdai ES neleistini.

Stebėjimas ir vertinimas

ES reguliariai stebi vartotojų rinkas, kad įvertintų vartotojų požiūrį į nacionalines rinkas ir patirtį jose, vykdomos politikos pasekmes vartotojams ir nustatytų, kokios vidaus rinkos kliūtys trukdo inovacijoms ir konkurencijai.

Kasmet rengiamose vartotojų reikalų rezultatų suvestinėse (remiantis vartotojų ir mažmenininkų nuomonės tyrimais) įvertinamos nacionalinėse rinkose vartotojams sudaromos sąlygos ir vartotojų rinkų veikimo rezultatai daugiau kaip 50 sektorių. Atliekami nuodugnūs nepakankamai gerai veikiančių rinkų tyrimai siekiant nustatyti, kur reikia imtis politikos priemonių, bei tiksliniai elgsenos tyrimai siekiant išbandyti įvairias galimas politikos priemones.

Tarptautinis bendradarbiavimas

Viso pasaulio reguliavimo ir kontrolės institucijas vienija bendras interesas nustatyti pavojus, nesaugius produktus ir neteisėtus arba nesąžiningus komercinės veiklos būdus. Elektroninės prekybos plėtra reiškia, kad bendradarbiavimas su ES nepriklausančiomis šalimis tampa kaip niekada svarbus.

ES yra sudariusi bendradarbiavimo susitarimus dėl vartojimo prekių saugos su Jungtinėmis Amerikos Valstijomis ir Kinija.

Naudodamasi internetine sistema RAPEX-KINIJA, ES ir Kinijos produktų saugos institucijos gali reguliariai ir greitai keistis duomenimis. 2006–2013 m. buvo ištirti 2 549 RAPEX pranešimai ir, kai valdžios institucijos galėjo atsekti atsakingą gamintoją, imtasi taisomųjų veiksmų. Imtasi priemonių užkirsti kelią tolesniam nustatytų pavojingų vartojimo prekių eksportui į ES arba jį apriboti.

Daugiašalio bendradarbiavimo mechanizmas įdiegtas ir Tarptautinėje vartojimo prekių saugos konferencijoje bei EBPO vartojimo prekių saugos darbo grupėje. 2011 m. Europos Komisija taip pat pradėjo bandomąjį projektą su Australija, Jungtinėmis Amerikos Valstijomis ir Kanada, kad pagerintų gaminių saugą.

4. Kas toliau?

Daugelyje sričių vartotojus supa vis sudėtingesnė aplinka. Laikui bėgant ji netaps paprastesnė. Todėl kyla naujų uždavinių ir atsiranda naujų galimybių, ir į tai ketinama nuolat reaguoti vykdant ES vartotojų politiką.

- **TECHNOLOGIJŲ RAIDA.** 2013 m. apie 70 % ES piliečių bent kartą per savaitę naudojosi internetu. Diegiant vartotojų apsaugos mechanizmus turi būti atsižvelgiama į skaitmeninę ekonomiką.
- **ELEKTRONINĖ PREKYBA.** 50 % ES vartotojų reguliariai apsiperka internetu. Kadangi internete produktų pasiūla yra iki 16 kartų didesnė, vartotojai turi jaustis užtikrinti, kad internetu jie gali apsipirkti saugiai.
- **TVARUS IR ATSAKINGAS VARTOJIMAS.** Dėl didėjančio vartojimo didėja pagrindinės aplinkos problemos, pavyzdžiui, klimato kaitos, oro ir vandens taršos, žemės naudojimo ir atliekų. ES vien maisto atliekų, kurių dabartiniais vertinimais per metus susidaro apie 90 mln. tonų, būtų galima sumažinti 60 %, jeigu išteklių būtų valdomi veiksmingiau, todėl vartotojai turėtų būti skatinami tausoti išteklius ir elgtis atsakingai.
- **SOCIALINĖ ATSKIRTIS, PAŽEIDŽIAMUMAS IR PRIEINAMUMAS.** Ateityje didės socialinės atskirties ir vartotojų pažeidžiamumo pavojus. Tai lems neišnykstantys ekonomikos krizės padariniai, gyventojų senėjimas, vis sudėtingesnės rinkos ir pasirinkimo galimybės bei skaitmeninės aplinkos perpratimo sunkumai, kurių patirs kai kurie gyventojai.
- **VARTOTOJŲ PASITIKĖJIMO TRŪKUMAS.** Vartotojai turi būti tikri, kad bendrojoje rinkoje jiems skirtas visavertis ir aktyvus vaidmuo, bet daugelio ES piliečių neapleidžia abejonės:
 - 25 % jų mano, kad nemažai ES parduodamų maisto produktų yra nesaugūs;
 - 30 % mano, kad jiems trūksta svarbios informacijos;
 - beveik 50 % nemano, kad jų teisės yra apsaugotos.

ES anksčiau ir dabar: vartojimo ir rinkų pokyčiai

	1992 m.	2014 m.
ES šalys	12	28
ES vartotojai	345 mln.	508 mln.
Euro zonos šalys	Netaikytina	18
Šengeno erdvės (laisvo judėjimo erdvės) šalys	Netaikytina	25
Bazinės interneto prieigos galimybės	Nėra duomenų	99,9 % (2012 m. pabaiga)
Reguliarus naudojimas internetu	Nėra duomenų	72 % (2013 m.)
Elektroninė bankininkystė	0 %	42 % ES piliečių naudojasi e. bankininkyste (2013 m.)
Internetu perkančių gyventojų dalis	Nėra duomenų	47 % (2013 m.)
Naudojimas mobiliaisiais telefonais	Mažiau negu 1 %	Per 100 %
Interneto prieiga namuose	Nėra duomenų	79 % (2013 m.)
Prekių ir paslaugų paieška internetu	Nėra duomenų	59 % (2013 m.)
Nuosavi automobiliai	345 / 1 000 gyventojų	483 / 1 000 gyventojų (2011 m.)
Įmonių skaičius	12 mln.	21 mln.
ES šalių tarpusavio prekybos prekėmis apimtis	800 mlrd. eurų	2 804 mlrd. eurų (2011 m.)
ES prekybos prekėmis su kitomis pasaulio šalimis apimtis	500 mlrd. eurų	3 267 mlrd. eurų (2011 m.)

- **GLOBALIZACIJOS KELIAMI UŽDAVINIAI.** Prekių ir paslaugų gamyba, platinimas ir prekyba vyksta išties pasauliniu mastu. Pavyzdžiui, dabar 85 % visų Europos Sąjungoje nuperkamų žaislų pagaminta Kinijoje. Dėl globalizacijos sunkiau aptikti į ES patenkančius nesaugius produktus.

Taigi vartotojų politika turėtų padėti piliečiams prisitaikyti prie šios naujos tikrovės. Atsižvelgdama į tai, Europos Komisija priėmė **Vartotojų darbotvarkę**, kurioje bendrais bruožais apibrėžta strateginė ES vartotojų politikos vizija. Joje nustatyti keturi prioritetai.

1. VARTOTOJŲ SAUGOS GERINIMAS

2. **ŽINIŲ GILINIMAS:** siekti, kad vartotojai ir prekybininkai geriau žinotų ES jiems suteikiamas teises bei savo pareigas, ir remti vartotojų organizacijas.

3. **ĮGYVENDINIMAS, VYKDYMO UŽTIKRINIMAS IR ŽALOS ATLYGINIMAS:** bendradarbiauti su nacionalinėmis institucijomis, kad būtų veiksmingai įgyvendinami vartotojų teisės aktai. ES atliks tikslinius vykdymo užtikrinimo tikrinimus ir sugriežtins kovą su nesąžininga prekyba.

4. **PRISITAIKYMAS PRIE SOCIALINIŲ BEI EKONOMINIŲ POKYČIŲ:** pritaikyti vartotojų teisės aktus, kad jie atitiktų kintančių rinkų poreikius. Šioje srityje labai svarbu užtikrinti, kad bet kurioje ES vietoje vartotojai galėtų lengvai, teisėtai ir nebrangiai naudotis skaitmeniniais produktais ir paslaugomis.

Vartotojų darbotvarkėje numatyta vartotojų interesų apsauga penkiuose pagrindiniuose sektoriuose:

- **maisto** – siekiant užtikrinti tvarumą ir saugą;
- **energetikos** – kad vartotojai gautų jų mokamą kainą geriausiai atitinkančias paslaugas laisvoje rinkoje ir taupiau vartotų energiją;
- **finansų** – siekiant apsaugoti finansinius vartotojų interesus ir suteikti jiems priemonių savo finansams valdyti;
- **transporto** – siekiant priderinti teisės aktus prie šiuolaikinių keliavimo modelių ir remti tvarų judumą;
- **skaitmeninių paslaugų** – siekiant išspręsti vartotojams kylančias problemas ir užtikrinti jų apsaugą elektroninėje erdvėje.

Daugiau informacijos

- ▶ Svetainė „Jūsų Europa“ – pagalba ir patarimai ES piliečiams: http://europa.eu/youreurope/citizens/index_lt.htm
- ▶ Keleivių teisės: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ Produktų ženklavimas ir pakuotės: http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_lt.htm
- ▶ Turite klausimų apie Europos Sąjungą? Jums padėti gali tarnyba „Europe Direct“: tel. 00 800 6 7 8 9 10 11 <http://europedirect.europa.eu>

