



Briuselis, 2025 m. lapkričio 21 d.  
(OR. en)

15772/25

CONSOM 267	CLIMA 552
COMPET 1217	ENV 1260
MI 939	DIGIT 250
IND 532	TELECOM 424
ENT 258	SAN 765
JUSTCIV 196	AUDIO 121
EF 385	CYBER 340
ECOFIN 1583	CHIMIE 138
TRANS 572	RC 55
ENER 612	

#### PRIDEDAMAS PRANEŠIMAS

---

nuo: Europos Komisijos generalinės sekretorės, kurios vardu pasirašo  
direktorė Martine DEPREZ

gavimo data: 2025 m. lapkričio 20 d.

kam: Europos Sąjungos Tarybos generalinei sekretorei Thérèse BLANCHET

---

Komisijos dok. Nr.: COM(2025) 848 final

---

Dalykas: KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI,  
TARYBAI, EUROPOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ  
KOMITETUI IR REGIONŲ KOMITETUI  
Vartotojų darbotvarkė iki 2030 m. ir vartotojams bendrojoje rinkoje  
skirtas veiksmų planas  
„Naujas postūmis siekiant vartotojų apsaugos, konkurencingumo ir  
tvaraus augimo“

---

Delegacijoms pridedamas dokumentas COM(2025) 848 final.

---

Priedama: COM(2025) 848 final



Briuselis, 2025 11 19  
COM(2025) 848 final

**KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI, TARYBAI, EUROPOS  
EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETUI IR REGIONŲ  
KOMITETUI**

**Vartotojų darbotvarkė iki 2030 m. ir vartotojams bendrojoje rinkoje skirtas veiksmų  
planas  
„Naujas postūmis siekiant vartotojų apsaugos, konkurencingumo ir tvaraus augimo“**

{SWD(2025) 848 final}

**KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI,  
TARYBAI, EUROPOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ  
KOMITETUI IR REGIONŲ KOMITETUI**

**Vartotojų darbotvarkė iki 2030 m. ir vartotojams bendrojoje rinkoje skirtas  
veiksmų planas  
„Naujas postūmis siekiant vartotojų apsaugos, konkurencingumo ir tvaraus  
augimo“**

Vartotojų apsauga yra neatsiejama mūsų Sąjungos dalis ir mūsų bendrosios rinkos pagrindas<sup>1</sup>. Ją vykdant užtikrinama, kad Europos vartotojai galėtų priimti informacija pagrįstus sprendimus, įsigyti saugių prekių ir paslaugų, su jais būtų sąžiningai elgiamasi sudarant sutartis ir vykdant sandorius ir jie galėtų naudotis veiksmingomis teisių gynimo priemonėmis. Stipri vartotojų darbotvarkė yra labai svarbi siekiant pakeisti vartotojų kasdienį gyvenimą ir pasiekti mūsų vienas kitą papildančius ir visa apimančius konkurencingumo ir tvaraus klestėjimo, taip pat demokratijos apsaugos ir socialinio sąžiningumo tikslus<sup>2</sup>.

Europos vartotojai naudojami vienu iš aukščiausių apsaugos lygių pasaulyje, tačiau jie vis dar susiduria su daugybe sunkumų. Tai, be kita ko, didelės pragyvenimo išlaidos ir socialinis bei ekonominis netikrumas; klimato kaitos poveikis; nesaugių gaminių ir nesažiningos komercinės praktikos, ypač internete, poveikis; nuolatinės kliūtys įsigyjant prekes užsienyje ir sunkumai siekiant teisių gynimo. ES rinka taip pat susiduria su vis didesniais iššūkiais dėl labai išaugusio e. prekybos būdu iš ES nepriklausančių šalių importuojamų gaminių kiekio, ypač dėl tiesiogiai vartotojų importuojamų ir jiems pristatomų mažos vertės siuntinių, kurie kelia pavojų jų sveikatai ir saugai, yra netvarūs aplinkos apsaugos požiūriu ir sukuria nesažiningą konkurenciją ES įmonėms, kurios laikosi reikalavimų<sup>3</sup>.

Vartotojų apsauga, konkurencingumas ir tvarus klestėjimas vienas kitą papildo. Kaip nurodyta [E. Lettos pranešime](#), didinant vartotojų apsaugą skatinama konkurencinga aplinka, kuri naudinga tiek vartotojams, tiek įmonėms. Bendrojoje rinkoje yra 450 mln. vartotojų, o namų ūkių išlaidos sudaro daugiau kaip 51 proc. ES BVP<sup>4</sup> (tai didžiausias ES vykdomos ekonominės veiklos komponentas), todėl vartotojai yra viena iš didžiausių mūsų ekonomikos varomųjų jėgų. Jų poreikiai, motyvacija, prioritetai, nuogastavimai ir galiausiai jų pasirinkimas skatina konkurenciją, inovacijas, investicijas ir tvarų augimą. Šie veiksniai taip pat turi įtakos tam, ar produktai importuojami, ar auginami / gaminami ES, todėl bendrai daro poveikį teisingai pertvarkai.

Konkurencinga ES rinka didina vartotojų gerovę, nes sukuriama platus kokybiškų prekių ir paslaugų prieinamomis kainomis pasirinkimas. Taikant tvirtą vartotojų apsaugos

<sup>1</sup> Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 12 straipsnis ir Europos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnis.

<sup>2</sup> [Europos Komisijos 2024–2029 m. prioritetai](#).

<sup>3</sup> 2025 m. vasario mėn. Europos Komisija pristatė komunikatą [„Išsamus saugiai ir tvariai e. prekybai skirtas ES priemonių rinkinys“](#). Bus labai svarbu sparčiai daryti pažangą keliuose srityse, be kita ko, panaikinant atleidimą nuo muitų produktams, kurių vertė mažesnė nei 150 EUR (vykdant muitinės reformą), stiprinant bendradarbiavimą su šalimis, iš kurių kilę šie produktai, kad produktų saugos problema būtų sprendžiama jų atsiradimo vietoje, ir stiprinant mūsų vykdymo užtikrinimo pajėgumus muitinėse, vykdant rinkos priežiūrą ir užtikrinant vartotojų apsaugą.

<sup>4</sup> Eurostatas: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA\\_10\\_GDP/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=en).

sistemą, suteikiamos taisyklės ir paskatos, kad būtų kuriamas pasitikėjimas, apsaugos priemonės ir teisinis tikrumas, kurių reikia tiek vartotojams, tiek įmonėms. Pavyzdžiui, siekiant pašalinti riziką, kurią kelia e. prekybos būdu importuojamų produktų eksponentinis augimas, labai svarbu griežtai įgyvendinti ES vartotojų teisių ir produktų saugos taisykles ir užtikrinti jų vykdymą, kad būtų apsaugoti ne tik vartotojai, bet apsaugą nuo nesąžiningos konkurencijos taip pat gautų reikalavimų besilaikančios įmonės.

Be šio svarbaus ekonominio vaidmens, vartotojų politikai būdingas socialinis, apsaugos ir stabilizavimo aspektas, kuris yra dar svarbesnis neramiais laikais, kuriuose šiandien gyvena Europa ir pasaulis. Vartotojų politika, kai sukuriama sistema, pagal kurią saugomos žmonių teisės, užtikrinama sąžininga rinkos praktika ir siekiama kolektyvinės gerovės ir nediskriminavimo, skatina socialinį sąžiningumą ir stiprina pasitikėjimą mūsų demokratija. Pavyzdžiui, vartotojų politika gali sumažinti vartotojų patiriamus sunkumus dėl didelių pragyvenimo išlaidų ir jų susirūpinimą dėl aplinkos, pagal ją remiant žiedinę ekonomiką ir skatinant įperkamus ir patrauklius tvarius gaminių prieinamumą.

Atsižvelgdama į tai, Europos Komisija pristato savo **Vartotojų darbotvarkę iki 2030 m. (toliau – darbotvarkė)** – naują strateginę ES vartotojų politikos sistemą, pagal kurią nustatyti konkretūs ateinančių penkerių metų prioritetai ir veiksmai.

Darbotvarkėje numatyti įvairūs veiksmai, kuriais tiesiogiai atsižvelgiama į pagrindinius sunkumus ir į kompleksinį vartotojų politikos pobūdį. Ja siekiama stiprinti vartotojų apsaugą ir skatinti konkurencingumą, socialinį sąžiningumą ir tvarų augimą, visų pirma stiprinant nuoseklų ir veiksmingą ES taisyklių įgyvendinimą, taikymą ir vykdymo užtikrinimą, taip pat sprendžiant tokius svarbius uždavinius kaip skaitmeninis sąžiningumas ir vartotojų apsauga internete.

Darbotvarkė grindžiama keturiomis pagrindinėmis **prioritetinėmis sritimis**. Pirma, atsižvelgiant į tai, kad užtikrinant tinkamą bendrosios rinkos veikimą pagrindinis vaidmuo tenka vartotojų apsaugai, o bendroji rinka yra svarbi kuriant gerovę ir didinant Europos konkurencingumą, į darbotvarkę įtrauktas **vartotojams bendrojoje rinkoje skirtas veiksmų planas**. Šiuo veiksmų planu papildoma **bendrosios rinkos strategija** ir sprendžiamos konkrečios bendrosios rinkos problemos, kurios daro tiesioginį poveikį vartotojams. Kiti pagrindiniai darbotvarkės prioritetai yra **skaitmeninis sąžiningumas ir vartotojų apsauga internete, tvarus vartojimas, vykdymo užtikrinimas ir teisių gynimas**.

Dėl poreikio prisitaikyti prie sparčiai kintančios visuomenės ir e. prekybos augimo konkrečių vartotojų grupių, pavyzdžiui, asmenų su negalia, vyresnio amžiaus asmenų, jaunų vartotojų ar mažas pajamas gaunančių šeimų, padėtis tampa sudėtingesnė ir jie susiduria su didesne rizika. Todėl **pažeidžiamoje padėtyje esančių vartotojų apsauga** yra svarbus **visa apimantis prioritetas**, aktualus visose darbotvarkės srityse. Tai, be kita ko, reiškia, kad turi būti apsaugoti vaikai kaip vartotojai skaitmeninėje aplinkoje, taip pat turi būti mažinamas didelių pragyvenimo išlaidų, dėl kurių daugeliui asmenų tampa vis sunkiau patenkinti pagrindinius poreikius, pavyzdžiui, maisto, energijos ir būsto, poveikis.

**Supaprastinimas ir administracinės naštos mažinimas** yra **visa apimantis prioritetas**, atitinkantis **Konkurencingumo kelrodžio komunikate** nustatytus tikslus. Šiuo tikslu darbotvarkėje siekiama supaprastinti ir paaiškinti vartotojų apsaugos taisykles, sumažinti nereikalingą administracinę naštą ir sudaryti sąlygas įmonėms veikti aiškioje, sąžiningoje ir nuspėjamoje aplinkoje, kartu išlaikant griežtus vartotojų apsaugos standartus. Visų pirma darbotvarkės kertinis akmuo yra vykdymo užtikrinimo sistemos stiprinimas ir

supaprastinimas, padėsiantis įmonėms sumažinti reikalavimų laikymosi išlaidas ir pasinaudoti bendrosios rinkos teikiamomis galimybėmis. Dėl supaprastinimo ir mažesnės naštos įmonės taip pat galėtų padėti sumažinti spaudimą dėl pragyvenimo išlaidų.

Darbotvarkėje išdėstyti veiksmai bus grindžiami aktyviu tarptautiniu bendradarbiavimu tiek dvišaliu, tiek daugiašaliu lygmenimis. ES toliau bendradarbiaus su viso pasaulio šalimis ir dalyvaus daugiašaliuose forumuose, pavyzdžiui, Pasaulio prekybos organizacijoje (PPO), Jungtinių Tautų prekybos ir plėtros konferencijoje (UNCTAD) ir Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijoje (EBPO), siekdama skatinti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir remti vienodas sąlygas įmonėms. ES toliau bendradarbiaus su norinčiais bendradarbiauti partneriais organizuodama neoficialius dialogus vartotojų klausimais ir su atitinkamomis valdžios institucijomis, visų pirma internete parduodamų produktų saugos klausimais, taip pat kas dvejus metus organizuos Tarptautinę produktų saugos savaitę. Vykdydama ES plėtros procesą, Komisija taip pat toliau remis šalis kandidates joms derinant savo taisykles su ES vartotojų apsaugos *acquis*.

Darbotvarkė grindžiama pagal 2020 m. priimtą [Naująją vartotojų darbotvarkę](#) pasiektais laimėjimais ir yra išsamių diskusijų su suinteresuotaisiais subjektais rezultatas<sup>5</sup>. Norint pasiekti jos tikslus ir įgyvendinti jos veiksmus, labai svarbu sukurti **įtraukią, skaidrią ir dinamišką valdymo sistemą**. Komisija struktūriškai bendradarbiaus su visais suinteresuotaisiais subjektais, įskaitant valstybes nares ir Europos Parlamentą, verslo asociacijas, akademinę bendruomenę ir pilietinę visuomenę, taip pat vartotojų organizacijas. Aktyvus jų dalyvavimas visame darbotvarkės įgyvendinimo procese bus labai svarbus siekiant užtikrinti sėkmingus rezultatus.

## 1. BAIGTI KURTI BENDRĄJĄ RINKĄ. VARTOTOJAMS SKIRTAS VEIKSMŲ PLANAS

Bendroji rinka – vienas didžiausių ES laimėjimų. Ji teikia **didelę naudą** vartotojams, pavyzdžiui, didesnę pasirinkimą ir mažesnes kainas, ir yra labai svarbi didinant Europos konkurencingumą. Tačiau vis dar yra daug kliūčių, trukdančių vartotojams ir įmonėms visapusiškai išnaudoti bendrosios rinkos potencialą. Todėl būtina kuo skubiau baigti kurti bendrąją rinką. Šiuo veiksmų planu papildomos į bendrosios rinkos strategiją ir būsimas bendrosios rinkos veiksmų gaires iki 2028 m. įtrauktos priemonės. Juo šalinamos kliūtys, trukdančios vartotojams gauti papildomos naudos iš bendrosios rinkos, daugiausia kalbant apie galimybę įsigyti prekių ir paslaugų, visų pirma finansinių paslaugų, taip pat judumo ir transporto sritis.

Nuo tada, kai 2018 m. buvo priimtas [Geografinio blokavimo reglamentas](#), panaikintas nepagrįstas geografinis blokavimas ir kitų formų internetinės prekybos diskriminacija dėl pilietybės, gyvenamosios arba įsisteigimo vietos ir taip pagerinta vartotojų prieiga prie tarpvalstybinių prekių ir paslaugų. Tačiau vis dar kyla sunkumų, susijusių su teisingu reglamento įgyvendinimu<sup>6</sup>. 2025 m. vasario mėn. Komisija pradėjo oficialų reglamento vertinimą, kad įvertintų, ar pasiekti jo tikslai. Kartu Komisija toliau analizuos reglamento taikymo srities išplėtimo naudą, sunkumus ir galimą riziką.

---

<sup>5</sup> Žr. pridedamą apibendrinamąją ataskaitą, kurioje apibendrinama konsultacijų su suinteresuotaisiais subjektais veikla, SWD(2025) 848.

<sup>6</sup> Žr. [Komisijos tarnybų darbinį dokumentą dėl Geografinio blokavimo reglamento poveikio ir pažangos toliau mažinant tarpvalstybines kliūtis](#) ir [Europos Audito Rūmų specialiąją ataskaitą „Nepagrįstas geografinis blokavimas e. prekyboje“](#). Dar žr. [Geografinis blokavimas toliau kelia susirūpinimą EVC tinklui](#).

Tarpvalstybinės kliūtys, ribojančios vartotojų pasirinkimą, yra susijusios ne tik su internetine aplinka. **Teritoriniai tiekimo suvaržymai**, t. y. kai kurių gamintojų nustatyti apribojimai, dėl kurių tiek internetinėse, tiek tradicinėse parduotuvėse veiklą vykdančioms mažmeninėms labai sunku arba neįmanoma pirkti gaminius vienoje valstybėje narėje ir parduoti juos kitoje valstybėje narėje, taip pat suskaido bendrąją rinką ir gali lemti didesnes kainas, todėl prisideda prie pragyvenimo išlaidų didėjimo<sup>7</sup>. Kaip paskelbta bendrosios rinkos strategijoje, Komisija parengs priemones, kuriomis kovojama su nepagrįstais teritoriniais tiekimo suvaržymais tais atvejais, kai jie nepatenka į konkurencijos teisės taikymo sritį. Tuo pat metu Komisija toliau aktyviai užtikrins konkurencijos taisyklių laikymąsi.

Kita sritis, kurioje vartotojai susiduria su kliūtimis, yra **tarpvalstybinis finansinių paslaugų teikimas**. Nors užsienyje finansines paslaugas perkančių vartotojų dalis padidėjo, vartotojų, perkančių tam tikrų kategorijų produktus, pavyzdžiui, vartojimo paskolas, hipotekos paskolas ir draudimą, dalis tebėra labai nedidelė. Padidinus tarpvalstybinį mažmeninių finansinių paslaugų teikimą, kartu apsaugant vartotojus nuo neapgalvoto skolinimosi ir pernelyg didelio išsiskolinimo, vartotojai gali gauti naudos, o finansinių paslaugų teikėjai – verslo galimybių. Vartotojai vis dar gali susidurti su apribojimais bandydami atsidaryti mokėjimo sąskaitą kitoje valstybėje narėje. [Santaupi ir investicijų sąjunga](#) skatins gilesnę kapitalo rinkų integraciją – kartu su integruota bankų sistema – ir pagerins tarpvalstybinį lėšų teikimą. Taip bus skatinamas neprofesionaliųjų investuotojų dalyvavimas kapitalo rinkose, visų pirma siekiant padidinti **taupomųjų ir investicinių sąskaitų**, kurios gali padėti vartotojams gauti didesnę ilgalaikę investicijų į finansų rinkas grąžą, prieinamumą ir naudojimą, kaip nustatyta [Komisijos rekomendacijoje valstybėms narėms dėl taupomųjų ir investicinių sąskaitų](#). Komisija taip pat bendradarbiaus su valstybėmis narėmis, kad užtikrintų **veiksmingą galiojančių finansinių paslaugų teisės aktų**, pavyzdžiui, [Mokėjimo sąskaitų direktyvos, įgyvendinimą ir vykdymo užtikrinimą](#). Pagal šią direktyvą paslaugų teikėjams užkertamas kelias diskriminuoti ES vartotojus dėl jų pilietybės arba gyvenamosios vietos, kai jie kreipiasi dėl galimybės naudotis banko sąskaita, ir visiems teisėtai ES gyvenantiems vartotojams suteikiama teisė į pagrindinę mokėjimo sąskaitą. Siekdama pagerinti šių taisyklių **vykdymo užtikrinimą**, Komisija apsvaustys galimybę į [Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje](#) taikymo sritį įtraukti [Bendros mokėjimų eurais erdvės reglamentą](#), kuriame yra taisyklė, kuria draudžiama **diskriminacija dėl IBAN**<sup>8</sup>. Komisija taip pat daug dėmesio skirs tam, kad būtų įgyvendinta [ES finansinio raštingumo strategija](#), kuria siekiama sudaryti sąlygas vartotojams geriau valdyti savo asmeninius finansus ir saugiai bei patikimai dalyvauti kapitalo rinkose, ypač skaitmeninių paslaugų amžiuje. 2028 m. Komisija planuoja atlikti išsamų ES teisės aktų dėl vartotojams skirtų finansinių paslaugų testavimą nepalankiausiomis sąlygomis, kad įvertintų jų atsparumą, nustatytų galimybes supaprastinti taisykles ir užtikrintų, kad jie ir toliau atitiktų savo paskirtį sparčiai kintančioje finansinėje aplinkoje.

**Laisvas asmenų judėjimas** bendrojoje rinkoje suteikia vartotojams galimybę ne tik gauti prekių ir paslaugų visoje ES, bet ir naudotis visais Europos be sienų privalumais. Keliudami vartotojai turi turėti galimybę naudotis įperkamos, kokybiškos,

<sup>7</sup> Europos Komisijos užsakymu atlikus [tyrimą](#) apskaičiuota, kad panaikinus teritorinius tiekimo suvaržymus vartotojai pirkdami tam tikrus produktus galėtų sutaupyti iki 14,1 mlrd. EUR per metus.

<sup>8</sup> Bendros mokėjimų eurais erdvės reglamentu bankai ir įmonės įpareigojami tarptautiniams banko sąskaitų numeriams (IBAN) iš visų ES valstybių narių taikyti vienodas taisykles, užtikrinant, kad asmenys ir įmonės galėtų vykdyti tarpvalstybinius sandorius nesusidurdami su nepagrįstomis kliūtimis, susijusiomis su jų IBAN kilme.

sklandžiomis ir prieinamomis judumo, transporto ir elektroninių ryšių paslaugomis, pagrįstomis įtvirtintomis teisėmis.

Kalbant apie elektroninių ryšių paslaugas, pagal ES [tarptinklinio ryšio taisykles](#) po ES / EEE keliaujantys vartotojai gali skambinti, siųsti žinutes ir naudotis internetu be papildomų mokesčių. ES jau yra sudariusi susitarimus, kuriais nuo 2026 m. sausio 1 d. ES tarptinklinio ryšio erdvė bus faktiškai išplėsta įtraukiant Ukrainą ir Moldovą. Komisija taip pat pradėjo ES elektroninių ryšių taisyklių peržiūros dėl galutinių paslaugų gavėjų teisių ir universaliųjų paslaugų procedūrą.

Nors **kelionių daugiarūšiu transportu** paklausa didėja, vartotojai vis dar susiduria su daugybe kliūčių lygindami bilietų kainas, ieškodami geriausio kelionės varianto, užsisakydami keliones ir apgindami savo teises sutrikimo atveju. Tai ypač pasakytina apie keliones traukiniais. Kai kurie iš šių uždavinių bus sprendžiami būsimais pasiūlymais dėl **Bendros skaitmeninės rezervacijos ir bilietų pardavimo reglamento, Daugiarūšio judumo skaitmeninių paslaugų reglamento** ir tikslinė [Geležinkelių keleivių teisių reglamento](#) peržiūra, taip pat priėmus būsimą [Keleivių judumo dokumentų rinkinio](#) teisėkūros procedūra priimamus aktus. Į Keleivių judumo dokumentų rinkinį įtraukta ES keleivių teisių reglamentų peržiūra ir [2015 m. kelionės paslaugų paketų direktyvos](#) peržiūra. Užbaigus šios direktyvos peržiūrą bus užtikrinta veiksmingesnė vartotojų apsauga, be kita ko, nustatant naujas taisykles dėl kuponų, pagal kurias reikalaujama aiškaus keliautojų sutikimo. Taip pat bus užtikrinta, kad vartotojams būtų teikiama aiškesnė informacija, kartu gerokai sumažinant informacijos teikimo formų skaičių. Užbaigus ES **keleivių teisių** teisės aktų peržiūrą visų pirma bus užtikrintas geresnis keleivių teisių vykdymas, sukurtos daugiarūšiu transportu keliaujančių keleivių teisės, pagerintos keleivių su negalia ir riboto judumo keleivių teisės, pagerintas keleivių informavimas apie jų teises ir paaiškintos taisyklės dėl per tarpininkus užsakytų lėktuvo bilietų kompensavimo. Komisija taip pat pasiūlys peržiūrėti [Oro susisiekimo paslaugų reglamentą](#). Peržiūra apims tikslinius veiksmus, kuriais siekiama sugriežtinti vartotojų apsaugos taisykles, be kita ko, suteikiant aiškumo dėl minimalaus leidžiamo rankinio bagažo<sup>9</sup> ir dėl to, kokios standartinės savybės ir paslaugos turi būti įtrauktos į visus lėktuvo bilietus, taip pat didinant su lėktuvo bilietais susijusį skaidrumą ir jų palyginamumą.

Siekiant pereiti prie **netaršaus judumo** taip pat reikia pašalinti kliūtis, trukdančias naudoti visai netaršias transporto priemones nacionaliniu ir tarpvalstybiniu mastu. Vis daugiau vartotojų perka elektromobilius ir jiems reikia gerai veikiančios ir konkurencingos įkrovimo rinkos. Priėmus [Alternatyviųjų degalų infrastruktūros reglamentą](#), labai išaugo ES viešoji įkrovimo infrastruktūra. Į reglamentą taip pat įtrauktos nuostatos, kuriomis siekiama palengvinti mokėjimo procesus ir padidinti įkrovimo kainų skaidrumą. 2026 m. Komisija peržiūrės Alternatyviųjų degalų infrastruktūros reglamentą ir įvertins esamų nuostatų veiksmingumą ir tai, ar reikia imtis tolesnių veiksmų siekiant užtikrinti visišką kainų skaidrumą ir paprastus mokėjimo metodus.

Rengdama būsimą **ES darnaus turizmo strategiją**, Komisija taip pat išnagrinės, kaip užtikrinti, kad **tarpvalstybinė automobilių nuoma** būtų prieinamesnė vartotojams. Laikydamosi bendrosios rinkos strategijos, Komisija svarsto galimybę ES bendrosios

---

<sup>9</sup> Nedarant poveikio vykstančioms deryboms dėl teisės aktų, kuriais reglamentuojamos ES keleivių teisės, peržiūros.

rinkos taisykles ir principus taikyti **taksi ir asmeninių automobilių su vairuotoju nuomos paslaugų** sektoriui.

Tarpvalstybinė prekyba yra viena iš esminių Europos naudotų automobilių rinkos dalių<sup>10</sup>. Tačiau tai, kad trūksta patikimos informacijos apie automobilių ridą, techninę priežiūrą ir įrašus apie nelaimingus atsitikimus, mažina vartotojų pasitikėjimą, jie susiduria su nesąžininga praktika. Kelios valstybės narės jau įdiegė įvairias sistemas šiai problemai spręsti. 2025 m. balandžio mėn. priimtame [Techninės apžiūros dokumentų rinkinyje](#) numatytos priemonės, kuriomis siekiama kovoti su odometro duomenų klastojimu vykdant naudotų transporto priemonių vidaus ir tarpvalstybinę prekybą. Šiomis priemonėmis bus užtikrinama, kad vartotojai gautų tinkamą informaciją, taip sustiprinant vartotojų apsaugą naudotų transporto priemonių rinkoje. Be to, Komisija, siekdama, kad vartotojai būtų geriau informuoti, atlieka [Automobilių ženklavimo direktyvos](#) peržiūrą.

Naudodami **europinės skaitmeninės tapatybės dėkles**, iki 2026 m. tapsiančias prieinamas visose valstybėse narėse, vartotojai galės lengviau saugoti pagrindinius kelionės dokumentus, pavyzdžiui, skaitmenines visas ir pasus, juos pateikti ir jais naudotis, kad galėtų lengvai užsiregistruoti į skrydžius ir viešbučius, atsidaryti banko sąskaitą, išsinuomoti automobilį, gauti kartotinius vaistų receptus ir naudotis kitomis privačiomis ir viešosiomis paslaugomis tarpvalstybiniu mastu.

Siekiant parengti vartotojų politikos priemones, kuriomis būtų šalinamos kliūtys, remiama socialinė lygybė ir užtikrinami vartotojų gerovės standartai, būtina atidžiai stebėti **pragyvenimo išlaidas ir ekonomines tendencijas bendrojoje rinkoje**. Remdamasi turimais Eurostato duomenimis ir vizualizacijomis, Komisija tobulins savo **internetines priemones**, skirtas pagrindinių vartojimo prekių ir paslaugų kainų raidai bendrojoje rinkoje stebėti taip, kad duomenys būtų prieinami ir lengvai suprantami, be kita ko, mokslinių tyrimų ir politikos formavimo tikslais. Komisija taip pat toliau plėtos [vartotojų sąlygu rezultatų suvestinės](#) dalis, susijusias su pragyvenimo išlaidomis. Galiausiai 2026 m. Komisija pristatys savo pirmąją **ES kovos su skurdu strategiją**, kuria siekiama padėti žmonėms gauti būtinąją apsaugą ir paslaugas, kurių jiems reikia, ir nustatyti aiškų būdą, kaip iki 2030 m. sumažinti skurde gyvenančių žmonių skaičių 15 mln. ir padėti iki 2050 m. panaikinti skurdą Europoje šalinant pagrindines skurdo priežastis. Ji taip pat bus remiama sustiprinta **vaiko garantijų sistema**, kuria siekiama apsaugoti vaikus nuo skurdo ir socialinės atskirties.

#### Veiksmai:

- užbaigti **Geografinio blokavimo reglamento** vertinimą (2026 m. II ketv.) ir toliau analizuoti jo taikymo srities išplėtimo naudą, sunkumus ir galimą riziką;
- parengti priemones, skirtas kovoti su **nepagrįstais teritoriniais tiekimo suvaržymais**, siekiant įtraukti aplinkybes, kurios nepatenka į konkurencijos teisės taikymo sritį, pavyzdžiui, vienašalę didelių gamintojų praktiką (2026 m. IV ketv.);
- skatinti **tarpvalstybinių finansinių paslaugų** teikimą stebint neprofesionaliųjų investuotojų investicijas į kapitalo rinkas ir **taupomųjų bei investicinių sąskaitų prieinamumą ir naudojimą** (2026–2027 m.);
- didinti **finansinio raštingumo** lygį įgyvendinant ES finansinio raštingumo strategiją (nuo 2026 m. I ketv.);

---

<sup>10</sup> JRC tyrimas „Naudotų automobilių rinkos Europos Sąjungoje apžvalga“, 2025 m.

- visose valstybėse narėse diegti **ES skaitmeninės tapatybės dėkles**, kaip saugią, patikimą ir privatumą saugančią skaitmeninę tapatybės nustatymo priemonę visiems Sąjungoje (2026 m. IV ketv.);
- sudaryti **tarptinklinio ryšio susitarimus** su ES šalimis kandidatėmis (pavyzdžiui, Ukraina ir Moldova nuo 2026 m. sausio mėn. ir Vakarų Balkanais);
- skatinti **tarpvalybinio judumo paslaugų plėtrą**:
  - pradėti **daugiarūšio judumo skaitmeninių paslaugų, bendros skaitmeninės rezervacijos ir bilietų pardavimo iniciatyvas ir tikslinę geležinkelių keleivių teisių peržiūrą, kad būtų pagerintas kelionių užsakymas**, kai derinamas įvairių rūšių transportas ar naudojamos skirtingų transporto operatorių paslaugomis, ypač geležinkelių sektoriuje (pasiūlymai dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų 2026 m. I ketv.);
  - peržiūrėti **Alternatyviųjų degalų infrastruktūros reglamentą** (2026 m.);
  - pradėti **tarpvalybinės automobilių nuomos iniciatyvą** (2026 m. II ketv.);
- stiprinti **vartotojų sąlygų ir tendencijų, įskaitant pragyvenimo išlaidas, stebėseną ir analizę** (iki 2026 m. pabaigos).

## 2. SKAITMENINIS SAŽININGUMAS IR VARTOTOJŲ APSAUGA INTERNETE

Skaitmeninė ekonomika vartotojams davė daug naudos. Dėl jos atsirado naujų produktų ir paslaugų ir pasikeitė įvairūs vartotojų gyvenimo aspektai, pradedant tuo, kaip apsiperkame, ir baigiant tuo, kaip naudojames pramogomis, gauname informaciją ir kaip bendraujame su įmonėmis. Augant e. prekybai, vystantis naujoms technologijoms ir vis dažniau naudojant dirbtinį intelektą (DI), svarbu užtikrinti, kad dabartinėje skaitmeninėje aplinkoje ES vartotojų teise ir toliau būtų užtikrinama aukšto lygio vartotojų apsauga, išsaugant vartotojų savarankiškumą ir pasirinkimo laisvę.

[Skaitmeninių paslaugų aktu](#), [Skaitmeninių rinkų aktu](#) ir [Dirbtinio intelekto aktu](#) sustiprintas ES skaitmeninių taisyklių sąvadas, o tai akivaizdžiai naudinga vartotojams ir įmonėms<sup>11</sup>. Veiksmingas ir nuoseklus šių taisyklių taikymas yra labai svarbus siekiant kovoti su rizika ir iššūkiais, su kuriais vartotojai susiduria internete. Tačiau atlikus **[ES vartotojų teisės tinkamumo patikrą dėl skaitmeninio sąžiningumo](#)** nustatyta skaitmeninės aplinkos trūkumų ir probleminės praktikos atvejų, dėl kurių reikia imtis ES lygmens veiksmų, kad būtų užpildytos vartotojų apsaugos spragos, sumažintas teisinis netikrumas įmonėms, užkirstas kelias reglamentavimo susiskaidymui ir sudarytos palankesnės sąlygos užtikrinti vykdymą.

Pavyzdžiui, Skaitmeninių paslaugų akte jau nagrinėjami keli iššūkių, su kuriais vartotojai gali susidurti internete, aspektai. Vis dėlto probleminė komercinė praktika yra susijusi su visų rūšių prekyautojais, įskaitant tuos, kurie nepatenka į Skaitmeninių paslaugų akto taikymo sritį, pavyzdžiui, e. prekybos interneto svetainėmis ir skaitmeninių paslaugų, kurios nėra grindžiamos tarpininkavimu pateikiant turinį, teikėjais. Horizontalieji ES vartotojų teisės aktai yra technologijų atžvilgiu neutrali apsauga visiems rinkos dalyviams.

<sup>11</sup> Pavyzdžiui, Skaitmeninių paslaugų aktu internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjams, kaip antai elektroninėms prekyvietėms, nustatomos įvairios išsamaus patikrinimo prievolės, kad būtų padidintas naudotojų saugumas ir pasitikėjimas. Be to, labai didelės interneto platformos ir paieškos sistemos įpareigojamos nustatyti, įvertinti ir sumažinti sisteminę riziką, kylančią dėl jų paslaugų dizaino, veikimo ir naudojimo, įskaitant riziką, kuri gali neigiamai paveikti aukšto lygio vartotojų apsaugą.

Siekdama užtikrinti, kad ši apsaugos priemonė būtų tinkama skaitmeniniam amžiui, Komisija ne tik užtikrins veiksmingą esamos teisinės sistemos įgyvendinimą ir vykdymą, bet ir pasiūlys **Skaitmeninio sąžiningumo aktą**, kuriuo siekiama toliau stiprinti vartotojų apsaugą internete nuo tokios praktikos kaip: manipuliatyvūs dizaino sprendimai, kurie gali nesąžiningai paveikti vartotojų sprendimus; priklausomybę sukeliančios dizaino ypatybės; probleminė nuomonės formuotojų praktika; nesąžiningas individualizavimas, pasinaudojant vartotojų pažeidžiamumu ir probleminėmis skaitmeninių produktų, pavyzdžiui, socialinių tinklų, vaizdo žaidimų ir e. prekybos, savybėmis. Skaitmeninio sąžiningumo aktu taip pat bus siekiama supaprastinti įmonėms taikomas taisykles, visų pirma atsižvelgiant į vartotojų informavimo reikalavimus konkrečių rūšių sutartyse ir pasikartojančiuose sandoriuose su tais pačiais prekiautojais.

**Nepilnamečiai yra ypač pažeidžiami vartotojai.** Jie paprastai pasižymi specifiniais vartojimo įpročiais ir dažnai anksti išmoksta naudotis naujomis technologijomis ir skaitmeniniais produktais, įskaitant labai mažiems vaikams skirtus produktus. Skaitmeninių paslaugų akte jau yra nuostatų dėl nepilnamečių apsaugos interneto platformose ir užtikrinamas aukštas tokiose platformose besilankančių nepilnamečių privatumo, saugos ir saugumo lygis<sup>12</sup>. Tačiau tai, kad vaikai susiduria su žalinga praktika ir žalingomis skaitmeninių produktų savybėmis, patyčiomis internete, suaugusiesiems skirtu turiniu, savęs žalojimo skatinimu ir algoritmais, sukurtais siekiant išnaudoti jų pažeidžiamumą ir skatinti priklausomybę, kelia didelį susirūpinimą ir todėl reikia imtis tolesnių tikrinimo veiksmų. To siekdama Komisija atliks **ES masto tyrimą dėl platesnio socialinės žiniasklaidos poveikio jaunimo gerovei**. Ji taip pat įsteigs **vaikų ir socialinės žiniasklaidos ekspertų grupę**, kaip paskelbta Pirmininkės U. von der Leyen 2025 m. pranešime apie Sąjungos padėtį. Skaitmeninio sąžiningumo aktu taip pat bus siekiama stiprinti **pažeidžiamų vartotojų, įskaitant nepilnamečius, apsaugą internete**.

Be to, Komisija įvertins **[Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyvą](#)**, į kurią įtrauktos taisyklės, kuriomis siekiama apsaugoti nepilnamečius nuo žalingo turinio, be kita ko, internete, uždrausti diskriminaciją, nustatyti kokybinius ir kiekybinius komercinių audiovizualinių pranešimų turinio standartus, kad būtų apsaugoti vartotojai, įskaitant nepilnamečius, ir skatinamas turinio prieinamumas asmenims su negalia.

**Sukčiavimo internete** schemas yra vienas iš sparčiausiai augančių internete vykdomų nusikaltimų ir daro didelę žalą vartotojams<sup>13</sup>. Komisija pasiūlė **[peržiūrėti Mokėjimo paslaugų direktyvą](#)**, kad būtų sustiprinta vartotojų apsauga, be kita ko, išplečiant sukčiavimo prevencijos taisykles į jas įtraukiant taisykles dėl mokėjimo paslaugų teikėjų ir vartotojų, nukentėjusių nuo sukčiavimo atliekant mokėjimus, teisių į lėšų susigrąžinimą. Siekdama toliau stiprinti gebėjimą kovoti su sukčiavimu internete ES, Komisija paskelbs **kovos su sukčiavimu internete veiksmų planą**. Jo tikslai, be kita ko, bus stiprinti prevencijos priemonės, didinti teisėsaugos veiksmų efektyvumą ir stiprinti paramą sukčiavimo aukoms, siekiančioms susigrąžinti savo lėšas. Be to, Komisija, siekdama kovoti su sukčiavimu internete ir finansinėmis apgavystėmis, toliau remsis Skaitmeninių paslaugų aktu, užtikrindama, kad interneto platformos ir paieškos sistemos apsaugotų vartotojus nuo apgaulingos praktikos. Problemų vartotojams kelia ir vienkrypčio

---

<sup>12</sup> Siekdama padėti interneto platformoms įgyvendinti tinkamą nepilnamečių apsaugą, Komisija kuria patikimą, privatumą išsaugantį ir patogų naudoti ES suderintą amžiaus patikros programinės įrangos sprendimą, grindžiamą ES skaitmeninės tapatybės deklės technologija.

<sup>13</sup> **[2024 m. vartotojų salygų tyrimas](#)**: beveik 45 proc. vartotojų nurodė internete susidūrę su sukčiavimu.

tarpininkavimo e. prekyba<sup>14</sup>. Vartotojų apklausos, atliktos vykdant tinkamumo patikrą dėl skaitmeninio sąžiningumo, rezultatai parodė, kad reikia išnagrinėti, kaip padidinti šio verslo modelio naudojimo skaidrumą<sup>15</sup>.

Vartotojai internete susiduria su nuolatiniais prašymais duoti sutikimą ir neskaidriais slapukų langais, o tai apsunkina jų supratimą apie tai, kaip naudojami jų duomenys, ir iš jų faktiškai atimama galimybė priimti iš tikrųjų informacija pagrįstus sprendimus. **Pasiūlymu dėl skaitmeninės ekonomikos bendrojo rinkinio** Komisija siekia reformuoti slapukams taikomas taisykles, kartu išsaugant tą patį duomenų apsaugos lygį, nes dabartinė sistema yra nepalanki tiek vartotojams, tiek įmonėms.

Dėl **finansinių paslaugų skaitmenizavimo** vartotojams siūlomi patogūs ir ekonomiškai efektyvūs finansų valdymo sprendimai, didinamas finansinių paslaugų pasirinkimas ir skatinamos inovacijos. Tačiau skaitmenizavimas taip pat kelia didelių sunkumų ir pavojų. Pavyzdžiui, pereinant prie skaitmeninių paslaugų ir uždariant fizinius banko filialus kyla rizika, kad bus diskriminuojami vartotojai, kurie naudoja grynuosius pinigus, kuriems sunku savarankiškai arba nepatiriant sunkumų nuvykti į artimiausią banko filialą, kuriems sunku pereiti prie skaitmeninių paslaugų arba kurie neturi prieigos prie interneto. 2023 m. Komisija pateikė keletą pasiūlymų, kuriais siekiama užtikrinti, kad mokėjimai grynaisiais pinigais būtų plačiai priimami, gerinti vartotojų galimybes gauti grynųjų pinigų ir skatinti finansinę įtrauktį. Įgyvendinama ir taikydama naująją [Vartojimo kredito direktyvą](#), Komisija planuoja įvertinti, kokį poveikį skaitmenizacija daro mažmeninių finansinių paslaugų rinkai, ypatingą dėmesį skirdama vartojimo kreditams. Vertinime bus analizuojamas naujų rinkos dalyvių, produktų ir praktikos atsiradimas, taip pat iššūkiai ir galimybės, su kuriais vartotojai susiduria naudodamiesi mažmeninėmis finansinėmis paslaugomis internete.

Atsižvelgdama į bendrosios rinkos strategiją ir [IV bendrąjį supaprastinimo dokumentų rinkinį](#), Komisija taip pat išnagrinės, kaip skaitmeniniai sprendimai, pvz., skaitmeninis ženklavimas ir skaitmeninės priemonės, pavyzdžiui, mobiliosios programėlės ir [skaitmeninis gaminių pasas](#), gali pagerinti vartotojų prieigą prie informacijos apie gaminį ir paslaugą, kartu sumažindami įmonėms tenkančią administracinę naštą ir užtikrindami, kad visa esminė informacija, pvz., su gaminių sauga susijusi informacija, išliktų prieinama fizine forma. Palankesnes sąlygas įmonėms, tiekėjams, gamintojams ir reguliavimo institucijoms saugiai ir veiksmingai dalytis informacija apie gaminius taip pat galėtų sudaryti būsimos **Europos verslo dėklės**, kuriomis skatinama labiau integruota ir skaidresnė bendroji rinka.

Nors skaitmeninė aplinka yra naudinga informuojant apie **gaminių saugą**, ji taip pat kelia konkrečių sunkumų. Jie gali būti susiję su pavojingų gaminių pardavimu internete arba naujų technologijų produktų keliamu pavojumi sveikatai ir saugai, įskaitant riziką psichikos sveikatai. Asmenys su negalia gali susidurti su informacijos prieinamumo problema. Komisija išanalizuos konkrečius vartotojų pažeidžiamumo aspektus interneto aplinkoje ir tų pažeidžiamumo aspektų poveikį gaminių saugai. Tai apims, pavyzdžiui, analizę, kaip vartotojai reaguoja į konkrečius įspėjimus ir instrukcijas skaitmeninėje

---

<sup>14</sup> Vienkrypčio tarpininkavimo e. prekyba – tai produktų pardavimas, kai pardavėjas neturi produktų sandėlio. Kai vartotojas užsako produktą, pardavėjas perduoda užsakymą tiesiogiai tiekėjui (didmenininkui arba gamintojui), o šis vėliau organizuoja logistiką (tiesioginį pristatymą vartotojui) ir galimą grąžinimą, ir pardavėjui nereikia dalyvauti.

<sup>15</sup> 72 proc. respondentų manė, kad nepakankamas vienkrypčio tarpininkavimo e. prekybos skaidrumas yra probleminė sritis.

aplinkoje ir kokį poveikį nauja saugos rizika daro vartotojams, naudojantiems įvairius skaitmeninius produktus, pavyzdžiui, mobiliąsias programėles ar programinę įrangą.

Kitas svarbus iššūkis – sparti **DI** plėtra ir diegimas **vartotojų rinkose**. DI technologijos gali suteikti naudos, tokios kaip didesnis veiksmingumas, individualizuotos konsultacijos ir bendravimas su klientais, taip pat padėti sutaupyti lėšų. Tačiau jos taip pat kelia riziką, įskaitant sumažėjusią žmonių sąveiką ir problemas, kylančias dėl sistemos gedimų, šališkumo ar netikslumų. ES **Dirbtinio intelekto aktu** nustatyta tvirta sistema, kuria užtikrinama, kad ES kuriamos ir naudojamos DI sistemos būtų patikimos, ir numatytos apsaugos priemonės žmonių pagrindinėms teisėms apsaugoti<sup>16</sup>. Komisija glaudžiai bendradarbiaus su valstybėmis narėmis, kad užtikrintų nuoseklų Dirbtinio intelekto akto ir atitinkamų vartotojų apsaugos ir produktų saugos teisės aktų įgyvendinimą ir vykdymo užtikrinimą. Pagal Dirbtinio intelekto aktą draudžiamos su DI susijusios praktikos sąrašas bus kasmet peržiūrimas ir atnaujinamas, jei bus nustatyta naujų problemų. Labai svarbu, kad vartotojų apsaugos sistema neatsilikėtų nuo technologinės plėtros ir kad vartotojai, sąveikaudami su DI (pvz., naudodamiesi DI grindžiama klientų aptarnavimo skyriaus pagalba arba norėdami gauti informacijos ir konsultaciją iš DI asistentų), gautų skaidrią informaciją ir galėtų visiškai suprasti sąveikos pobūdį ir galimą riziką<sup>17</sup>.

#### Veiksmai:

- pasiūlyti **Skaitmeninio sąžiningumo aktą**, kuriuo siekiama kovoti su nesąžiningais metodais ir komercine praktika vartotojų, įskaitant visų pirma nepilnamečius, atžvilgiu ir užtikrinti vienodas sąlygas prekyautojams skaitmeninėje aplinkoje (pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto 2026 m. IV ketv.);
- stiprinti vartotojų apsaugą nuo **sukčiavimo internete**, visų pirma stiprinant internetines prevencijos priemones ir paramą sukčiavimo aukoms, kai jos siekia susigrąžinti savo lėšas (2026 m.);
- skatinti sąžiningą ir skaidrų **DI naudojimą vartotojų rinkose**, visų pirma taikant DI aktą ir atitinkamus vartotojų apsaugos ir produktų saugos teisės aktus (vykdoma).

### 3. TVARUS VARTOJIMAS

Klimato kaita, aplinkos būklės blogėjimas ir perėjimas prie švarios energijos tebėra vieni iš pagrindinių iššūkių, su kuriais susiduria vartotojai ir visuomenė apskritai. Vartotojai vis labiau suvokia savo pirkimo sprendimų poveikį aplinkai ir jų socialinį poveikį ir juo domisi, todėl jie yra tvaraus augimo varomoji jėga, nes jų sukurta atsakingų produktų paklausa kuria pirmaujančias ekologiškų ir socialiai atsakingų produktų rinkas. Prieinamos ir įperkamos tvarios prekės ir paslaugos yra labai svarbios ne tik užtikrinant vartotojų gerovę ir aplinkos apsaugą, bet ir ilgalaikį Europos konkurencingumą ir strateginį suverenumą, nes jos mažina priklausomybę nuo netvaraus importo ir padeda kurti atsparias

---

<sup>16</sup> Pavyzdžiui, pagal Dirbtinio intelekto aktą draudžiama tam tikra didelės rizikos praktika, kuri galėtų pakenkti vartotojams, pavyzdžiui, DI sistemų naudojimas socialiniam reitingavimui, žalingam manipuliavimui ir apgalei. Juo taip pat nustatomos skaidrumo pareigos, pavyzdžiui, aiškus DI sukurto turinio ženklavimas.

<sup>17</sup> Teisinis netikrumas, pavyzdžiui, dėl to, kas nutinka, kai dėl naudojantis DI sudarytų sutarčių atsiranda nenumatytų pasekmių, ir ribota skaitmeninio asistento veiksmų kontrolė gali trukdyti diegti novatoriškus verslo modelius, o tai kenkia Europos vartotojams. Komisija prisidėjo rengiant 2024 m. JT pavyzdinį įstatymą dėl automatizuoto sutarčių sudarymo, kuriame matyti, kaip pašalinti tokius neaiškumus.

vertės grandines. Pasirinkimas pirkti tvarius produktus ir paslaugas nebūtinai reiškia, kad reikia mokėti daugiau – pasirinkus tvarius produktus jie naudojami ilgiau, juos reikia rečiau keisti ir jų naudojimas kainuoja mažiau. Dauguma Europos vartotojų nori rinktis tvarius produktus<sup>18</sup>, tačiau rinkdamiesi tikrai tvarius sprendimus dažnai susiduria su kliūtimis, pavyzdžiui, dėl kainos, riboto pasirinkimo, neaiškaus ir neprieinamo ženklavimo ir nepasitikėjimo ekologiškumo teiginiais<sup>19</sup>. Platus pigių ir žemos kokybės produktų prieinamumas skatina perteklinį vartojimą tokiuose sektoriuose kaip greitoji moda ir elektronika, o tai kenkia tvarumui ir Europos konkurencingumui bei pramoninei bazei. Išaugus internete perkamų prekių kiekiui, didėja gražinamų prekių kiekis, transporto išmetamų teršalų kiekis ir atliekų kiekis.

Kad tvarūs gaminiai taptų norma, naujuoju [Tvaryų gaminių ekologinio projektavimo reglamentu](#) siekiama padidinti įvairių gaminių, pavyzdžiui, tekstilės gaminių, baldų ir elektroninių prietaisų, patvarumą, taisomumą ir sumažinti jų poveikį aplinkai. Pavyzdžiui, bus nustatyti reikalavimai dėl gaminių išardymo, atsarginių dalių prieinamumo ir programinės įrangos naujinių<sup>20</sup>. Pagal naująją [Direktyvą dėl bendrųjų taisyklių, kuriomis skatinamas prekių taisymas](#) (teisė į taisymą), reikalaujama, kad gamintojai siūlytų gaminių, kuriems taikomi teisiškai privalomi taisomumo reikalavimai, taisymo paslaugas, ir numatoma sukurti **Europos internetinę taisymo platformą**. [Direktyvoje, kuria siekiama įgalinti vartotojus dalyvauti žaliojoje pertvarkoje](#), numatytas suderintas pranešimas dėl teisinės atitikties garantijos ir suderintas komercinės patvarumo garantijos ženklas. 2025 m. priėmus suderintą pranešimą ir suderintą ženklą, Komisija daugiausia dėmesio skirs tinkamo jų naudojimo ir matomumo visoje bendrojoje rinkoje skatinimui, padėdama vartotojams geriau suprasti savo teises ir priimti labiau informacija pagrįstus, į patvarumą orientuotus sprendimus. **Skaitmeniniu gaminių pasu ir tvarumo ženklu**<sup>21</sup> bus papildyti gaminių standartai ir informacija apie juos. Komisija planuoja patobulinti energijos vartojimo efektyvumo etiketes, kad vartotojai galėtų geriau palyginti šildymo ir vėsinimo technologijų efektyvumą.

Taip pat priimti nauji teisės aktai, kuriais siekiama didinti vartotojų pasitikėjimą ekologiškumo teiginiais ir tvarumo ženklais. Naujojoje direktyvoje, kuria siekiama **įgalinti vartotojus dalyvauti žaliojoje pertvarkoje**, sprendžiami ekologinio manipuliavimo ir ankstyvo nusidėvėjimo klausimai. Komisija glaudžiai bendradarbiaus su valstybėmis narėmis ir įmonėmis, kad užtikrintų veiksmingą jos įgyvendinimą. Komisija toliau stengsis didinti vartotojų informuotumą apie [ES ekologinį ženklą](#) ir skatinti pramonės atstovus jį naudoti.

Be to, būsimu pasiūlymu dėl **Žiedinės ekonomikos akto** bus padedama sukurti antrinių žaliavų paklausą rinkoje ir padidinti aukštos kokybės perdirbtųjų medžiagų pasiūlą. Siekdama papildyti šią teisės aktų sistemą, Komisija, parengdama gaires ir informuotumo didinimo kampanijas, bendradarbiaus su suinteresuotaisiais subjektais, kad būtų skatinami produkto kaip paslaugos modeliai ir novatoriški žiediniai startuoliai. Remiantis Komisijos

<sup>18</sup> „Eurobarometro“ apklausa 2022 (SP527): 77 proc. europiečių jaučiasi atsakingi už klimato kaitos mažinimą.

<sup>19</sup> 2024 m. vartotojų sąlygų tyrimas: 67 proc. ES vartotojų teigė, kad tvaraus produkto nepirko dėl jo kainos; 62 proc. respondentų nurodė, kad negalėjo nustatyti, kurie produktai tvarūs, ir nepasitikėjo informacija apie poveikį aplinkai. 2025 m. BVAS patikra parodė, kad didelės dalies naudotų prekių prekiautojų internetu pateikiami ekologiškumo teiginiai gali būti klaidinantys.

<sup>20</sup> Žr. 2025–2030 m. tvaryų gaminių ekologinio projektavimo ir energijos vartojimo efektyvumo ženklavimo darbo planą.

<sup>21</sup> Kaip planuojama pagal Tvaryų gaminių ekologinio projektavimo reglamentą ir kitus atitinkamus ES teisės aktus, apimančius automobilius, tekstilės gaminius ir atliekų rūšiavimą.

vykdomu tyrimu pagal [Reglamentą dėl bendros gaminių saugos](#), bus toliau dedamos pastangos šiose srityse: i) socialinės ir elgesio kliūtys vartotojų pasitikėjimui žiedinėmis galimybėmis ir ii) naudotų, pataisytų, atnaujintų ir perdarytų gaminių saugos problemos. Todėl tvaraus vartojimo įsipareigojimas bus palaipsniui panaikintas ir bus sudarytos sąlygos naujam požiūriui į bendradarbiavimą su įmonėmis. Komisija taip pat remia tvarybių biožaliavinių sprendimų, kuriuos naudojant tiekiami patvarūs produktai ir medžiagos ir stiprinamas Europos konkurencingumas ir vertės grandinės, plėtrą.

Siekiant užtikrinti, kad gaminiai būtų saugūs ir tvarūs, taip pat reikia imtis veiksmų, kad būtų sumažintas susirūpinimą keliančių cheminių medžiagų poveikis vartotojams. Įgyvendindama [Europos chemijos pramonės veiksmų planą](#), Komisija apsvaustys galimybę uždrausti PFAS (perfluoralkilintas ir polifluoralkilintas medžiagas) tokiuose vartotojų naudojamuose gaminiuose kaip kosmetikos gaminiai, su maistu besiliečiančios medžiagos ir lauko drabužiai. Be to, pagal naująjį [Pakuočių ir pakuočių atliekų pagrindu reglamentą](#) ES bus palaipsniui panaikintos pakuočių sudėtyje esančios pavojingosios medžiagos, pavyzdžiui, PFAS. Juo taip pat bus nustatytos suderintos taisyklės dėl vartotojų vykdomo pakuočių atliekų rūšiavimo ir dėl informacijos teikimo naudojant skaitmenines technologijas.

Remdamasi [Komunikatu dėl išsamus saugiai ir tvariai e. prekybai skirtu ES priemonių rinkiniu](#), Komisija išnagrins, ar reikia **rekomendacijos dėl ekologiškai suprojektuotų elementų e. prekyboje**, kad būtų galima toliau spręsti šio sektoriaus poveikio aplinkai problemą. Ji apimtų tokius aspektus kaip galimybė naudoti tvarumo filtrą, ekologiškesnis pristatymo būdas ir tvari grąžinimo valdymo politika. Į ją taip pat gali būti įtrauktos savanoriškos aplinkos apsaugos chartijos, pagal kurias įmonės įsipareigoja siekti konkrečių tvarumo tikslų. Bus skatinama kurti ir naudoti asmeninio naudojimo **skaitmenines priemones**, kad vartotojams būtų lengviau priimti informacija pagrįstus tvarius sprendimus. Tai, be kita ko, gali būti interaktyvūs ekologiniai ženklai, paaiškinantys sertifikavimo apimtį, ir gaminių tvarumo savybių palyginimai, kurie galėtų būti integruoti į skaitmeninį gaminio pasą.

Transportas yra trečia pagal dydį Europos namų ūkių išlaidų sritis<sup>22</sup>. Perėjimas prie darnaus judumo rūšių, įskaitant elektromobilius, viešąjį transportą ir dviračius, gali padėti vartotojams sutaupyti dideles pinigų sumas ir padidinti socialinį sąžiningumą ir kartu prisidėti prie priklausomybės nuo iškastinio kuro mažinimo tikslo<sup>23</sup>, laikantis [Rekomendacijos dėl transporto nepritekliaus](#) ir [automobilių pramonės veiksmų plano](#). Kad šis perėjimas būtų įperkamas, Komisija skatina perėjimą prie visai netaišių transporto priemonių pagal šį veiksmų planą ir planuojamą **Automobilių ženklinimo direktyvos** peržiūrą. Be to, bus skatinama naudoti mažus elektromobilius pagal naują **mažų įperkamu automobilių iniciatyvą** ir ši iniciatyva bus plėtojama bendradarbiaujant su pramonės atstovais. Šiuos veiksmus papildys valstybių narių veiksmai, numatyti jų nacionaliniuose **Socialinio klimato fondo** planuose. Su energija susijusios išlaidos vis dar gerokai viršija iki COVID-19 buvusį lygį, o tai ypač daug sunkumų kelia daugiau kaip 46 mln. energijos nepriteklių patiriančių europiečių. Komisija priims **piliečių energetikos dokumentų rinkinį**, kuriuo siekiama kovoti su energijos nepriteklumi, supaprastinti

<sup>22</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230104-1>.

<sup>23</sup> Vartojimo pėdsako modelyje atsižvelgta į darnaus ir išmanaus judumo strategijos tikslų (t. y. elektromobilių plėtros) įgyvendinimo iki 2030 m. poveikio aplinkai skirtumą, palyginti su įprastais degalais varomais automobiliais. Pasqualino et al, [Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025](#), JRC139655.

energijos rinkas ir įgalinti piliečius dalyvauti, kad visiems būtų užtikrinta teisinga, įperkama ir įtrauki energetikos pertvarka.

Būsto krizė – tai socialinė ir konkurencingumo krizė. Ji daro neproporcingai didelį poveikį jaunimui ir pažeidžiamiausiems mūsų visuomenės nariams, tačiau taip pat daro vis didesnę poveikį mažas ir vidutines pajamas gaunantiems asmenims ir jų šeimoms. Komisija pateiks **Europos įperkamo būsto planą**, kuriame numatoma išdėstyti Europos viziją, kaip užtikrinti, kad būstas būtų įperkamesnis ir tvaresnis. Įgyvendinant planą svarbus vaidmuo teks [naujam europiniam bauhausui](#). Atsižvelgdama į tai, Komisija taip pat padės valstybėms narėms didinti 2021–2027 m. sanglaudos politikos investicijas į būsto fondo statybą ir renovaciją, kad būtų patenkinti vartotojų poreikiai, sumažintos sąskaitos už energiją, sumažintas energijos nepriteklis ir kitos su būstu, pavyzdžiui, vandeniu, susijusios išlaidos.

ES namų ūkiai maistui išleidžia vidutiniškai 13 proc. savo pajamų: skurdžiausių namų ūkių penktadalis išleidžia net 21 proc. pajamų, o turtingiausių namų ūkių penktadalis – tik 9 proc. pajamų. „**Europos socialinis fondas** +“ padeda valstybėms narėms teikti pagalbą labiausiai skurstantiems asmenims. Komisija taip pat atliks maisto įperkamumo ES tyrimą, kad geriau suprastų kylančių maisto kainų ES poveikį, įskaitant jų poveikį sveiko ir maistingo maisto vartojimui, ir su juo kovotų.

Visuomenės sveikata taip pat yra Komisijos darbo **mažinant tabako vartojimo daromą žalą** pagrindas. Šiuo metu Komisija atlieka išsamų tabako gaminių ir tabako reklamos taisyklių vertinimą.

Šios su visuomenės sveikata ir socialiniu sąžiningumu susijusios priemonės yra neatsiejamos nuo platesnių ES pastangų kurti tvarias maisto sistemas, kad vartotojai galėtų rinktis tvarius maisto produktus, ir skatinti atsakingą vandens naudojimą, kaip nurodyta neseniai priimtoje [Žemės ūkio ir maisto produktų gamybos vizijoje](#), [Europos vandenynų pakte](#) ir [hidrologinio atsparumo strategijoje](#). Peržiūrėtoje [Atliekų pagrindu direktyvoje](#) nustatyti **maisto atliekų mažinimo tikslai** ir nustatyta didesnė tekstilės gamintojų atsakomybė už savo gaminius. Gamintojo atsakomybę įgyvendinančios organizacijos teiks informaciją apie naudotų tekstilės gaminių ir avalynės pasirinkimo galimybes, pakartotinį naudojimą ir tvarkymą gyvavimo ciklo pabaigoje, taip pat organizuos švietimo programas, informuotumo didinimo kampanijas ir bendruomenių dalyvavimo veiklą.

#### Veiksmai:

- padėti valstybėms narėms **įgyvendinti** Direktyvą, kuria siekiama įgalinti vartotojus dalyvauti žaliajoje pertvarkoje, Tvarių gaminių ekologinio projektavimo reglamentą ir Direktyvą dėl bendrų taisyklių, kuriomis skatinamas prekių taisymas:
  - skatinant **suderintą pranešimą** dėl teisinės atitikties garantijos ir **suderintą komercinės patvarumo garantijos ženklą** (2026 m. III ketv.) ir
  - sukuriant **Europos internetinę taisymo platformą** (iki 2028 m.);
- remti **žiedinę ekonomiką**, visų pirma keičiantis gerąja praktika su suinteresuotaisiais subjektais, kad vartotojai būtų skatinami grąžinti nebenaudojamas prekes, naudotų prekių rinkas, produkto kaip paslaugos verslo modelius ir novatoriškus žiedinius startuolius (2027 m.);

- išnagrinėti, ar reikia rekomendacijos **dėl ekologiškai suprojektuotų elementu e. prekyboje skatinimo**, ir skatinti skaitmeninių priemonių kūrimą ir jų naudojimą (2027 m.).

#### 4. VEIKSMINGAS VYKDYMO UŽTIKRINIMAS IR TEISIŲ GYNIMAS

ES vartotojų apsaugos sistema gali padėti iš tiesų apsaugoti vartotojus ir skatinti sąžiningą konkurenciją tik tuo atveju, jei ji bus remiama griežtu viešuoju ir privačiuoju vykdymo užtikrinimu ir veiksmingais teisių gynimo mechanizmais vartotojams, kurių teisės buvo pažeistos. Nors pastaraisiais metais ES tarpvalstybinis bendradarbiavimas viešojo vykdymo užtikrinimo srityje buvo labai sėkmingas, kad būtų galima veiksmingai ir efektyviai įveikti naujus sunkumus, vykdymo užtikrinimo mechanizmus reikia toliau stiprinti. Visų pirma skaitmeninėse rinkose reikalavimų laikymosi lygis tebėra labai žemas, o atlikus tikslines patikras nustatyta, kad vidutiniškai vienas iš dviejų prekyautojų pažeidžia vartotojų teisės aktus. Padėtį dar labiau pablogino eksponentinis e. prekybos augimas, dėl kurio didėja nesaugių, suklastotų ar kitaip reikalavimų neatitinkančių gaminių, kurių dauguma yra iš ES nepriklausančių šalių<sup>24</sup> ir kurie dažnai parduodami naudojant klaidinančius metodus, srautai. Tai kelia pavojų vartotojams, o reikalavimų besilaikančios Europos įmonės susiduria su nesąžininga reikalavimų nesilaikančių prekyautojų konkurencija.

Siekdama įveikti šiuos sunkumus, Komisija Komunikate dėl išsamus saugiai ir tvariai e. prekybai skirto ES priemonių rinkinio pristatė keletą veiksmų, įskaitant muitinės reformą; atitinkamų ES teisės aktų vykdymo užtikrinimo stiprinimą ir visų atitinkamų institucijų veiklos koordinavimo gerinimą. Numatomi veiksmai taip pat apima vartotojų ir pardavėjų, kurie yra trečioji šalis, informuotumo didinimo kampanijų rėmimą ir tolesnį dvišalį bendradarbiavimą su importuojamų prekių kilmės šalimis.

Svarbus prioritetas – padėti nacionalinėms vartotojų apsaugos institucijoms imtis koordinuotų veiksmų siekiant užtikrinti vartotojų teisės vykdymą pagal **Reglamentą dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS)**, be kita ko, siekiant kovoti su pažeidimais e. prekybos sektoriuje. Koordinuoti BVAS tinklo veiksmai davė teigiamų rezultatų, tačiau dabartinės sistemos trūkumai trukdo veiksmingiau užtikrinti vykdymą. Pavyzdžiui, dėl ilgų procedūrų, išteklių trūkumo nacionaliniu lygmeniu, griežtesnių atgrasomųjų priemonių, tokių kaip galimybė skirti baudas, nebuvimo ir sunkumų, su kuriais susiduriama imantis veiksmų dėl už ES ribų įsisteigusių prekyautojų padarytų pažeidimų, mažėja BVAS tinklo veiksmų efektyvumas ir atgrasomasis poveikis<sup>25</sup>. Siekdama sustiprinti vykdymo užtikrinimą ir užtikrinti vienodas sąlygas įmonėms, taip nuo taisyklių nesilaikančių rinkos dalyvių apsaugodama reikalavimus atitinkančius prekyautojus ir vartotojus, **Komisija pasiūlys peržiūrėti BVAS reglamentą**. Rengdama peržiūrą, Komisija įvertins centralizuotų tyrimo ir vykdymo užtikrinimo įgaliojimų ES lygmeniu poreikį konkrečiais atvejais ir tai, kaip dar sustiprinti nacionalinių valdžios institucijų veiklos koordinavimą.

<sup>24</sup> Pavojingų gaminių, apie kuriuos pranešta per ES skubių įspėjimų sistemą „Safety Gate“, skaičius nuo 2019 m. padidėjo 52 proc., o 2024 m. ši tendencija spartėjo (+61 proc.). Iki 75 proc. pavojingų gaminių įvežama iš ES nepriklausančių šalių, o apie 50 proc. šių įspėjimų susiję su pavojingais gaminais, įvežamais iš Kinijos.

<sup>25</sup> Žr. [Komisijos ataskaita Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento \(ES\) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo taikymo.](#)

Kaip pabrėžta Komunikate dėl e. prekybos, siekiant apsaugoti ES vartotojus nuo pavojingų gaminių ir užtikrinti vienodas sąlygas įmonėms, labai svarbu veiksmingai įgyvendinti naująjį **Reglamentą dėl bendros gaminių saugos** ir užtikrinti jo vykdymą. Komisija jau pradėjo taikyti naujus reglamente numatytus rinkos priežiūros mechanizmus, pavyzdžiui, viena laikius patikrinimus interneto svetainėse siekiant nustatyti ES teisės pažeidimus (toliau – tikslinės patikros), kuriuos atlieka nacionalinės rinkos priežiūros institucijos, o koordinuoja Komisija. Pirmoji ES lygmens tikslinė produktų saugos patikra, kurioje daugiausia dėmesio skirta internete parduodamiems vaikų priežiūros gaminiams, įvyko 2025 m. balandžio ir gegužės mėn.<sup>26</sup> Remdamasi šia patirtimi, Komisija toliau bendradarbiaus su Vartotojų saugos tinklu, siekdama sutelkti išteklius, keistis informacija ir nustatyti priežiūros veiksmų prioritetus, kad būtų veiksmingai kovojama su kenksmingiausiais gaminiiais. Ji taip pat sieks stiprinti gebėjimus remti gaminių saugos taisyklių įgyvendinimą, finansuodama **koordinuotą veiklą gaminių saugos srityje** ir propaguodama priemones, kuriomis vartotojams ir įmonėms padedama pranešti apie gaminių saugos problemas, su gaminiiais susijusius nelaimingus atsitikimus ir pavojingus gaminius. Tokios priemonės yra, pvz., „**Consumer Safety Gateway**“ ir „**Safety Business Gateway**“. Reguliariai atnaujinant **portalą „Safety Gate**“ bus užtikrinta, kad įmonės ir vartotojai galėtų susipažinti su visa svarbia informacija apie gaminių saugos taisykles. Komisija taip pat teikia konkrečias **gaires ekonominės veiklos vykdytojams**<sup>27</sup> dėl to, kaip vykdyti savo pareigas pagal Reglamentą dėl bendros gaminių saugos, ypatingą dėmesį skirdama veiklos vykdytojų, kurie laikomi MVĮ, įskaitant labai mažas įmones, poreikiams.

Šios pastangos papildys būsimą **Europos gaminių aktą**, nes bus stiprinamos atitikties vertinimo patikrų ir rinkos priežiūros sąsajos ir galbūt standartizavimas. Šiuo tikslu Komisija taip pat išnagrinės, kaip **įtraukumo užtikrinimas projektuojant gaminius** gali padėti užkirsti kelią saugai kylančiam pavojui ir remti **standartizacijos** darbą, kad teisiniai saugos reikalavimai taptų praktinėmis vykdymo užtikrinimo ir vartotojų apsaugos priemonėmis<sup>28</sup>. Įgyvendinant Europos gaminių aktą bus sugriežtintos vartojimo gaminių pateikimo rinkai taisyklės ir atnaujintos **rinkos priežiūros ir gaminių atitikties taisyklės**. Ši peržiūra taip pat suteiks galimybę įvertinti, ar reikia imtis tolesnių veiksmų, kad gaminių saugos užtikrinimas būtų veiksmingesnis, ypač kalbant apie importą iš ES nepriklausančių šalių, be kita ko, e. prekybos būdu.

Taip pat tikimasi, kad veiksmingas **Reglamento dėl bendros gaminių saugos** įgyvendinimas ir vykdymo užtikrinimas bus naudingi įmonėms ir nacionalinėms valdžios institucijoms. Didesnis teisinis tikrumas ir paprastesnis bendros gaminių saugos reikalavimų įgyvendinimas sumažins įmonių reikalavimų laikymosi išlaidas. Suderinta visų gaminių rinkos priežiūros tvarka, derinimą atliekant pagal [Rinkos priežiūros reglamentą](#), taip pat gali sukurti sinergiją nacionalinėms rinkos priežiūros institucijoms. Aktyvesnis IT priemonių naudojimas ir duomenų sąveikumo stiprinimas tiek ataskaitų teikimo, tiek rinkos priežiūros srityse sumažins valdžios institucijoms ir įmonėms tenkančią naštą ir sudarys sąlygas vykdymo užtikrinimo institucijoms veiksmingiau vykdyti savo užduotis. 2026 m. Komisija kartu su įmonėmis įvertins praktinį Reglamento

<sup>26</sup> Trūko pusės siūlomų produktų reikiamos informacijos apie produkto gamintoją.

<sup>27</sup> Komisijos pranešimas „ES bendros gaminių saugos teisės aktų sistemos taikymo gairės įmonėms“ (C(2025) 7699) ir Komisijos pranešimas „Portalo „Safety Business Gateway“ praktinio įgyvendinimo gairės pagal Reglamento (ES) 2023/988 27 straipsnio 2 dalį“ (C(2025) 7701).

<sup>28</sup> Siekiant užtikrinti įtraukumą visų pirma reikia sistemingai atsižvelgti į įvairius antropometrinius duomenis, atspindinčius vartotojų įvairovę, taip pat į veiksnius, darančius poveikį pažeidžiamoje padėtyje esančių vartotojų gyvenimui, be kita ko, atitinkamuose Europos standartuose, ir įgyvendinti asmenims su negalia prieinamus sprendimus.

dėl bendros gaminių saugos įgyvendinimą, kad išsiaiškintų, kaip jos taiko reglamentą ir ar reikia joms padėti, kad jo laikytis būtų lengviau.

Glaudesnis įvairiose srityse veikiančių vykdymo užtikrinimo institucijų veiklos koordinavimas ir bendradarbiavimas tampa vis svarbesnis, nes neteisėta įmonių praktika vis dažniau patenka į daugelio ES teisės aktų ir vykdymo užtikrinimo sistemų taikymo sritį. Šiuo metu toks bendradarbiavimas apima tiek rašytinius susitarimus, tiek darbo grupes ir kitus bendrus projektus. Komisija toliau skatins **ES lygmens vykdymo užtikrinimo įstaigų ir tinklų bendradarbiavimą**, kad būtų užtikrintas įvairių vykdymo užtikrinimo kryptių veiksmingumas, efektyvumas ir nuoseklumas. Pavyzdžiui, vartotojų teisės vykdymo užtikrinimas papildoma skaitmeninių reglamentų taikymą, kaip matyti iš suderintų BVAS veiksmų 2024–2025 m. ir lygiagrečių Skaitmeninių paslaugų akto ir Skaitmeninių rinkų akto tyrimų dėl pagrindinių interneto platformų praktikos.

Duomenų ir skaitmeninės technologijos, įskaitant **DI priemones**, taip pat tampa vis svarbesni analizuojant įmonių atitiktį reikalavimams ir užtikrinant veiksmingą vykdymo užtikrinimą. Vykdymo užtikrinimo institucijos jas jau naudoja atlikdama kontrolinius pirkimus, produktų saugos rinkos priežiūrą, nustatydamas sukčiavimą, atlikdama kainų stebėseną ir nustatydamas nesąžiningas sutarčių sąlygas bei melagingus atsiliepimus. Pavyzdžiui, „EU eLab“ padeda BVAS tinklui atlikti tyrimus ir reguliarias interneto svetainių tikslines patikras, o **paieškos robotas „eSurveillance“** aptinka nesaugius gaminius, apie kuriuos pranešta per sistemą „Safety Gate“ ir kurie vis dar parduodami arba vėl pasirodo internetinėse parduotuvėse ir internetinėse prekyvietėse. Panaši interneto paieškos priemonė – **keleivių teisių stebėjimo DI priemonė** – kuriama nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms, kad jos galėtų stebėti keleivių teises. Ja bus galima naudotis 2026 m. Komisija taip pat siekia gerinti esamų gaminių duomenų sąveikumą rinkos priežiūros tikslais ir padės vartotojų ir rinkos priežiūros institucijoms strategiškai naudoti DI priemones vykdymo užtikrinimo darbe, be kita ko, siekdama nacionaliniu lygmeniu parengtų priemonių ir ES lygmeniu parengtų priemonių sinergijos ir rengdama už vykdymo užtikrinimą atsakingus darbuotojus.

Tačiau vykdymo užtikrinimas yra tik vienas iš darbo aspektų. Kad taisyklių būtų laikomasi praktiškai, vartotojai turi žinoti savo teises, o įmonės – savo pareigas. Tikslinės **informuotumo didinimo ir švietimo** kampanijos, tokios priemonės kaip [Vartotojų švietimo centras](#) ir „GreenComp“ (Europos tvarumo kompetencijos sistema), tvaraus vartojimo skatinimas naudojant mokyklinį ugdymą, **mokymo** programos, pvz., „[Išmanau vartotojų teise](#)“, **savanoriškos bendradarbiavimo** iniciatyvos, pavyzdžiui, [vartotojų apsaugos įsipareigojimas](#), ir toliau svariai papildys vykdymo užtikrinimo veiksmus. Komisija taip pat toliau skatins įmones savanoriškai įsipareigoti siekti pažangumo ir inovacijų, kad būtų užtikrintas aukštas vartotojų saugos lygis, visų pirma kas dvejus metus skirdama [ES apdovanojimą už gaminių saugą](#).

Net ir užtikrinus geresnę informuotumą ir griežtesnį vykdymo užtikrinimą neišvengiamai kils ginčų. Todėl taip pat daug dėmesio bus skiriama veiksmingo teisių gynimo užtikrinimui įgyvendinant peržiūrėtą [Alternatyvaus ginčų sprendimo direktyvą](#), [Atstovaujamojo ieškinių direktyvą](#) ir tais atvejais, kai asmenys faktiškai nukenčia dėl gaminio su trūkumais, – peržiūrėtą [Atsakomybės už gaminius direktyvą](#). Visų pirma Komisija toliau padės vartotojų organizacijoms, teisminių institucijų nariams ir nacionaliniams informacijos centrams veiksmingai tvarkyti atstovaujamuosius ieškinius pagal Atstovaujamojo ieškinių direktyvą. Ši parama bus teikiama, pavyzdžiui, per ES finansuojamas dotacijas veiksmams, seminarus ir interaktyvų žinių centrą [EC-REACT](#)

platformoje. Komisija taip pat atidžiai stebės, kaip įgyvendinamos konkrečios Atstovaujamųjų ieškinių direktyvos nuostatos, kuriomis reglamentuojamas trečiųjų šalių finansavimas. Kaip reikalaujama pagal direktyvą, Komisija ne vėliau kaip 2028 m. įvertins, ar reikia paskirti ES ombudsmeną tarpvalstybinių atstovaujamųjų ieškinių atveju. Po to bus atliktas oficialus direktyvos veikimo vertinimas.

Kai vartotojai susiduria su problemomis tarpvalstybinių sandorių srityje, jie taip pat gali kreiptis į **Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net)**, kad gautų nemokamas teisinės konsultacijas ir paramą<sup>29</sup>. Komisija toliau tvirtai remis EVC tinklą, kad padėtų Europos vartotojų centrams toliau stiprinti savo gebėjimus konsultuoti vartotojus ir jiems padėti.

Šios priemonės bus papildytos tarptautinio lygmens veiksmais. Sudarydama naujus dvišalius prekybos susitarimus ES toliau sieks užtikrinti, kad būtų įtrauktos nuostatos dėl bendradarbiavimo gaminių saugos ir rinkos priežiūros srityje, taip pat nuostatos dėl įsipareigojimų, kuriais stiprinamas vartotojų pasitikėjimas skaitmenine prekyba, įskaitant veiksmingą e. prekyboje dalyvaujančių vartotojų apsaugą. Integravus **keliašalį PPO e. prekybos susitarimą** į PPO teisinę sistemą, jis bus pirmasis prekybos susitarimas, į kurį tokie įsipareigojimai bus įtraukti pasauliniu mastu.

ES toliau bendradarbiaus su ES nepriklausančiomis šalimis, pavyzdžiui, Kinija, ir su jomis reguliariai keisis duomenimis per sistemą „**Safety Gate**“. Vadovaudamasi ES ir Jungtinės Karalystės prekybos ir bendradarbiavimo susitarimu, ji taip pat bendradarbiaus su Jungtine Karalyste, kad būtų nustatytas nuolatinis susitarimas dėl keitimosi informacija apie pavojingus ne maisto produktus tarp sistemos „Safety Gate“ ir lygiavertės Jungtinės Karalystės gaminių saugos duomenų bazės. Be to, ES toliau remis ne ES gamintojų ir kitų tiekimo grandinės dalyvių informuotumo didinimo ir mokymo veiklą, kad padėtų jiems suprasti bendrosios rinkos vartotojų apsaugos ir produktų saugos taisykles. Pavyzdžiui, įgyvendinant vieną iš ES projektų bus padedama remti vartotojų apsaugos ir produktų saugos politiką Rytų ir Pietinės Afrikos bendrojoje rinkoje (COMESA). Daugiašaliu lygmeniu, priėmus **Jungtinių Tautų vartojimo prekių saugos principus**, Europos Komisija remis jų įgyvendinimą padėdama UNCTAD parengti vartojimo prekių saugos gaires ir vadovą, taip pat vykdydama ES finansuojamus gebėjimų stiprinimo projektus, pavyzdžiui, programą „Konkurencija ir vartojimo prekių sauga Užsachario Afrikoje“.

#### Veiksmai:

- pasiūlyti peržiūrėti **Reglamentą dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje** (pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto 2026 m. IV ketv.);
- remti koordinuotus **BVAS tinklo** vykdymo užtikrinimo veiksmus ir veiklą, kuriais siekiama kovoti su plačiai paplitusiais ES vartotojų teisės pažeidimais (vykdoma);
- imtis veiksmingų priemonių, kad būtų padidinta gaminių atitiktis reikalavimams, išnaudojant **ES ir nacionalinių muitinių bei rinkos priežiūros institucijų** pajėgumų sinergiją ir galbūt įsteigiant ES rinkos priežiūros instituciją (vykdoma);
- atnaujinti **rinkos priežiūros ir gaminių atitikties reikalavimus** taisykles įgyvendinant **Europos gaminių aktą**, kad būtų toliau didinamas ES gaminių saugos užtikrinimo veiksmingumas (pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto 2026 m. III ketv.), visų pirma kiek tai susiję su importu iš ES nepriklausančių šalių, be kita ko, kai importuojama e. prekybos būdu;

---

<sup>29</sup> 2024 m. Europos vartotojų centrai sugrąžino vartotojams daugiau kaip 7,5 mln. EUR.

- stiprinti **Atstovaujamųjų ieškinių direktyvos** įgyvendinimą toliau remiant vartotojų organizacijas, teisminių institucijų narius ir nacionalines valdžios institucijas (vykdoma);
- kuo labiau padidinti DI naudojimą vykdymo užtikrinimo ir rinkos priežiūros veikloje, pavyzdžiui, naudojant „eLab“ **skaitmeninius tyrimus** ir įgyvendinant **produktų saugos rinkos priežiūros skaitmeninį priemonių rinkinį** (iki 2027 m.);
- remti ES nepriklausančių šalių gamintojų ir kitų tiekimo grandinės dalyvių **informuotumo didinimo ir mokymo veiklą** (vykdoma).

## 5. VALDYMAS IR BENDRADARBIAVIMAS SU SUINTERESUOTAISIAIS SUBJEKTAIS

Kad būtų pasiekti darbotvarkės tikslai ir sprendžiami visi kylantys klausimai, jos valdymo sistema turi būti **įtrauki, skaidri ir dinamiška**.

Komisija sieks reguliariai vykdyti diskusijas su Europos Parlamentu, Taryba, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetu ir Regionų komitetu dėl darbotvarkės įgyvendinimo, valdomas per esamas suinteresuotųjų subjektų bendravimo platformas. Šiose platformose dalyvauja aukšto rango valstybių narių pareigūnai (Vartotojų politikos tinklas); vartotojų apsaugos institucijos (BVAS tinklas); už gaminių saugą atsakingos institucijos (Vartotojų saugos tinklas); vartotojų organizacijos, visų pirma Europos vartotojų organizacijų asociacija (BEUC), ir kiti pilietinės visuomenės, verslo ir akademinės bendruomenės atstovai (Vartotojų politikos patariamoji grupė).

Kasmetinė **vartotojų konferencija** ir toliau bus proga aptarti dabartines tendencijas ir kylančias problemas su įvairiausiais suinteresuotaisiais subjektais iš visos ES ir už jos ribų. Ji taip pat padės įvertinti darbotvarkės, įskaitant vartotojams bendrojoje rinkoje skirtą veiksmų planą, įgyvendinimą. Be to, už vartotojų apsaugą atsakingas ES Komisijos narys planuoja reguliariai sušaukti **ministrų forumą vartotojų apsaugos klausimais**, galbūt kartu su vartotojų konferencija, kad apžvelgtų pažangą ir pateiktų visa apimančias politines gaires dėl darbotvarkės įgyvendinimo ir vartotojų politikos atitinkamų pokyčių.

Be institucinės sistemos, aktyviam valdymui taip pat reikia, kad būtų išgirsti visi vartotojai, įskaitant pažeidžiamoms grupėms priklausančius vartotojus. Komisija yra įsipareigojusi remti stiprų vartotojų judėjimą tiek ES, tiek nacionaliniu lygmeniu, be kita ko, finansiškai. Pavyzdžiui, Komisija finansuos tolesnius veiksmus, susijusius su mokymo programa „**Consumer PRO**“, kad dar labiau įgalintų vartotojų specialistus teikti vartotojams pritaikytas konsultacijas. Kaip nurodyta [ES pilietinės visuomenės strategijoje](#), Komisija pasiūlys priemonių, kuriomis siekiama toliau didinti pilietinės visuomenės organizacijų, įskaitant vartotojų grupes, įsitraukimą ir veiksmingą dalyvavimą viešosios politikos formavimo procesuose, taip pat stiprinti jų apsaugą ir paramą joms. Ji taip pat vykdys tikslingą informavimo veiklą, kad į vartotojų politikos formavimą būtų įtraukti jauni vartotojai, organizuodama **jaunimo politikos dialogą** vartotojų politikos klausimais.

Komisija taip pat reguliariai keisis informacija su verslo suinteresuotaisiais subjektais naštos mažinimo ir supaprastinimo klausimais vartotojų politikos srityje, be kita ko, organizuos **dialogus įgyvendinimo klausimais** su Komisijos nariu, atsakingu už vartotojų apsaugą. Taip bus siekiama užtikrinti, kad vyktų išsamios diskusijos apie iššūkius, su kuriais susiduria įmonės, ir priemones, kurių būtų galima imtis, taip pat stebėti Komisijos supaprastinimo ir naštos mažinimo veiksmų pažangą. 2025 m. liepos mėn. įvyko pirmasis dialogas įgyvendinimo klausimais dėl vartotojų apsaugos skaitmeninėje aplinkoje.

Vartotojų duomenys ir statistika, pavyzdžiui, du kartus per metus rengiama **vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė**, yra pagrindiniai įrodymų šaltiniai formuojant informacija pagrįstą politiką. Jie taip pat naudingi vertinant Europos ir nacionalinės politikos poveikį, taip pat vertinant padarytą pažangą. Komisija sieks išplėsti įrodymų bazę ir skatinti geriau naudoti duomenis ir mokslinius tyrimus.

#### Veiksmai:

- reguliariai sušaukti **ministrų forumą vartotojų apsaugos klausimais**;
- surengti **jaunimo politikos dialogą vartotojų politikos klausimais** (2026 m.);
- organizuoti **dialogus įgyvendinimo klausimais** dėl Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje peržiūros (2026 m.) ir Reglamento dėl bendros gaminių saugos peržiūros (2027 m.).

## 6. IŠVADA

Europos Sąjunga užtikrina vieną iš aukščiausių vartotojų apsaugos lygių pasaulyje. Ši tvirta sistema yra labai svarbi veiksmingam bendrosios rinkos veikimui ir didina ES įmonių konkurencingumą. Įgyvendinant ES vartotojų politiką, kuria užtikrinamos visapusiškos juridinės teisės ir apsaugos priemonės, ES iniciatyvos paverčiamos apčiuopiama nauda visiems piliečiams ir gali būti stabilumo ramstis neaiškiais laikais.

Vartotojų darbotvarkė iki 2030 m. grindžiama šiuo tvirtu pagrindu ir joje siūlomi konkretūs veiksmai, kuriais siekiama toliau stiprinti vartotojų apsaugą ir spręsti dabartines bei naujas problemas. Šie veiksmai padės sukurti pasitikėjimą, apsaugos priemones ir teisinį tikrumą, kurių reikia tiek vartotojams, tiek įmonėms, kad būtų skatinama konkurencija, inovacijos, investicijos ir tvarus augimas ES.

Komisija reguliariai vertins darbotvarkės įgyvendinimo pažangą ir stebės veiksmų, kurių imtasi, poveikį, visų pirma atlikdama vartotojų sąlygų tyrimą. Komisija tikisi aptarti šioje darbotvarkėje išdėstytą strateginį požiūrį, prioritetus ir veiksmus su visomis atitinkamomis institucijomis ir suinteresuotosiomis šalimis nacionaliniu ir ES lygmenimis ir bendradarbiauti siekiant ateinančiais metais pagerinti vartotojų apsaugą.