

Bruksela, 21 listopada 2025 r.
(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 | |

PISMO PRZEWODNIE

Od: Sekretarz generalna Komisji Europejskiej (podpisała dyrektor Martine DEPREZ)

Data otrzymania: 20 listopada 2025 r.

Do: Thérèse BLANCHET, sekretarz generalna Rady Unii Europejskiej

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

Dotyczy: KOMUNIKAT KOMISJI DO PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO, RADY, EUROPEJSKIEGO KOMITETU EKONOMICZNO-SPOŁECZNEGO I KOMITETU REGIONÓW
Program na rzecz konsumentów do 2030 r. i plan działania na rzecz konsumentów na jednolitym rynku
„Nowy impuls dla ochrony konsumentów, konkurencyjności i zrównoważonego wzrostu”

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument COM(2025) 848 final.

Zał.: COM(2025) 848 final



Bruksela, dnia 19.11.2025 r.
COM(2025) 848 final

**KOMUNIKAT KOMISJI DO PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO, RADY,
EUROPEJSKIEGO KOMITETU EKONOMICZNO-SPOŁECZNEGO I KOMITETU
REGIONÓW**

**Program na rzecz konsumentów do 2030 r. i plan działania na rzecz konsumentów na
jednolitym rynku
„Nowy impuls dla ochrony konsumentów, konkurencyjności i zrównoważonego
wzrostu”**

{SWD(2025) 848 final}

**KOMUNIKAT KOMISJI DO PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO, RADY,
EUROPEJSKIEGO KOMITETU EKONOMICZNO-SPOŁECZNEGO I
KOMITETU REGIONÓW**

**Program na rzecz konsumentów do 2030 r. i plan działania na rzecz konsumentów
na jednolitym rynku
„Nowy impuls dla ochrony konsumentów, konkurencyjności i zrównoważonego
wzrostu”**

Ochrona konsumentów jest nieodłącznym elementem naszej Unii i stanowi podstawę jednolitego rynku¹. Zapewnia ona europejskim konsumentom możliwość dokonywania świadomych wyborów, bezpieczeństwo przy zakupie towarów i usług, sprawiedliwe traktowanie w umowach i transakcjach oraz dostęp do skutecznych środków ochrony prawnej. Solidny program na rzecz konsumentów ma zasadnicze znaczenie dla poprawy codziennego życia konsumentów i osiągnięcia naszych wzajemnie dopełniających się, nadrzędnych celów w zakresie konkurencyjności i trwałego dobrobytu, ochrony demokracji i sprawiedliwości społecznej².

Poziom ochrony, jaką cieszą się europejscy konsumenci, należy do najwyższych na świecie, ale wciąż napotykają oni liczne wyzwania. Zaliczają się do nich wysokie koszty utrzymania i niepewność społeczno-gospodarcza, skutki zmiany klimatu, narażenie na niebezpieczne produkty i nieuczciwe praktyki handlowe, zwłaszcza w internecie, utrzymujące się bariery przy zakupach transgranicznych oraz trudności w dochodzeniu roszczeń. Rynek UE stoi również w obliczu coraz większych wyzwań związanych ze znacznym wzrostem przywozu spoza UE za sprawą handlu elektronicznego, zwłaszcza paczek o niskiej wartości przywożonych i dostarczanych bezpośrednio konsumentom, które stwarzają zagrożenie dla ich zdrowia i bezpieczeństwa, mają szkodliwy wpływ na środowisko i stanowią nieuczciwą konkurencję dla przedsiębiorstw przestrzegających przepisów w UE³.

Ochrona konsumentów, konkurencyjność i trwały dobrobyt wzajemnie się wzmacniają. Jak stwierdzono w [raporcie Letty](#), zwiększenie ochrony konsumentów sprzyja konkurencyjnemu otoczeniu, które przynosi korzyści zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorstwom. Jednolity rynek liczy 450 mln konsumentów, a wydatki gospodarstw domowych stanowią ponad 51 % PKB UE⁴ (a tym samym są one największą pojedynczą składową aktywności gospodarczej w UE), konsumenci odgrywają zatem zasadniczą rolę w mechanizmie napędzającym naszą gospodarkę. Ich potrzeby, motywacje, preferencje, obawy, a ostatecznie dokonywane przez nich wybory stymulują konkurencję, innowacje, inwestycje i zrównoważony wzrost gospodarczy. Czynniki te wpływają również na

¹ Art. 12 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej oraz art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej.

² [Priorytety Komisji Europejskiej na lata 2024–2029](#).

³ W lutym 2025 r. Komisja Europejska przedstawiła [komunikat w sprawie kompleksowego zestawu narzędzi na rzecz bezpiecznego i zrównoważonego handlu elektronicznego](#). Nieodzwonne będą szybkie postępy na kilku frontach: należy między innymi znieść zwolnienia z cła produktów o wartości poniżej 150 EUR w ramach reformy celnej, zacieśnić współpracę z krajami, z których pochodzą te produkty, w celu rozwiązania problemu z bezpieczeństwem produktów u źródła oraz wzmocnić nasze zdolności egzekwowania przepisów w zakresie cel, nadzoru rynku i ochrony konsumentów.

⁴ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=pl.

przywóz, uprawę lub wytwarzanie produktów w UE, a tym samym wywierają wpływ na sprawiedliwą transformację w ujęciu całościowym.

Z kolei konkurencyjny rynek UE zwiększa dobrobyt konsumentów, zapewniając szeroki wybór towarów i usług wysokiej jakości po przystępnych cenach. Solidne ramy ochrony konsumentów przewidują zasady i zachęty służące budowaniu zaufania, tworzeniu zabezpieczeń i wprowadzeniu pewności prawa, których potrzebują zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorstwa. Na przykład, aby zaradzić zagrożeniom wynikającym z gwałtownego wzrostu przywozu za sprawą handlu elektronicznego, konieczne jest rygorystyczne wdrażanie i egzekwowanie przepisów UE dotyczących praw konsumentów i bezpieczeństwa produktów – nie tylko w celu ochrony konsumentów, ale także aby ochronić przedsiębiorstwa przestrzegające przepisów przed nieuczciwą konkurencją.

Oprócz tej zasadniczej funkcji gospodarczej polityka konsumencka ma także nieodłączny wymiar społeczny, ochronny i stabilizujący, który nabiera jeszcze większego znaczenia w burzliwych czasach, jakie nastąpiły obecnie w Europie i na świecie. Tworząc ramy, które chronią prawa obywateli, zapewniają uczciwe praktyki rynkowe oraz sprzyjają wspólnemu dobrobytowi i niedyskryminacji, polityka konsumencka wspiera sprawiedliwość społeczną oraz zwiększa zaufanie do naszej demokracji. Polityka konsumencka może na przykład ułatwić konsumentom zmagania z wysokimi kosztami utrzymania oraz zmniejszyć ich obawy dotyczące stanu środowiska poprzez wspieranie gospodarki o obiegu zamkniętym oraz dostępności niedrogich i atrakcyjnych zrównoważonych produktów.

W tym kontekście Komisja Europejska przedstawia swój **Program na rzecz konsumentów do 2030 r. („Program”)**, czyli nowe ramy strategiczne polityki konsumenckiej UE, w których określono konkretne priorytety i działania na najbliższe pięć lat.

Program obejmuje szeroki zakres działań, które stanowią bezpośrednią odpowiedź na kluczowe wyzwania i odzwierciedlają przekrojowy charakter polityki konsumenckiej. Celem Programu jest lepsza ochrona konsumentów oraz wspieranie konkurencyjności, sprawiedliwości społecznej i zrównoważonego wzrostu gospodarczego. Posłużą temu przede wszystkim spójniejsze i skuteczniejsze wdrażanie, stosowanie i egzekwowanie przepisów UE oraz podejmowanie ważnych wyzwań, takich jak sprawiedliwość cyfrowa i ochrona konsumentów w internecie.

Program obejmuje cztery kluczowe **obszary priorytetowe**. Po pierwsze, mając na względzie kluczową rolę ochrony konsumentów w zapewnianiu właściwego funkcjonowania jednolitego rynku oraz znaczenie jednolitego rynku dla budowania dobrobytu i zwiększania konkurencyjności Europy, Program obejmuje **plan działania na rzecz konsumentów na jednolitym rynku**. Plan działania uzupełnia [strategie jednolitego rynku](#) poprzez rozwiązanie konkretnych problemów w obrębie jednolitego rynku, które mają bezpośredni wpływ na konsumentów. Pozostałe kluczowe priorytety Programu to **sprawiedliwość cyfrowa i ochrona konsumentów w internecie, zrównoważona konsumpcja oraz egzekwowanie przepisów i dochodzenie roszczeń**.

Potrzeba dostosowania się do szybko zmieniającego się społeczeństwa i rozwój handlu elektronicznego potęgują złożoność sytuacji oraz zagrożenia dla konkretnych grup konsumentów, takich jak osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze, młodzi konsumenci lub rodziny o niskich dochodach. **Ochrona konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji** jest zatem istotnym **nadrzędnym priorytetem**, który uwzględnia się

we wszystkich obszarach Programu. W jego zakres wchodzi ochrona dzieci jako konsumentów w środowisku cyfrowym oraz przeciwdziałanie skutkom wysokich kosztów utrzymania, przez które wielu osobom coraz trudniej jest zaspokoić podstawowe potrzeby, takie jak żywność, energia i mieszkanie.

Nadrzędnym priorytetem jest również **uproszczenie i zmniejszenie obciążeń administracyjnych**, zgodnie z celami określonymi w [Kompasie konkurencyjności dla UE](#). Program ma zatem na celu uproszczenie i zwiększenie jasności przepisów dotyczących ochrony konsumentów, zmniejszenie zbędnych obciążeń administracyjnych i umożliwienie przedsiębiorstwom prowadzenia działalności w przejrzystym, sprawiedliwym i przewidywalnym środowisku, przy jednoczesnym utrzymaniu wysokich standardów ochrony konsumentów. Ważnym elementem Programu jest w szczególności wzmocnienie i uproszczenie ram egzekwowania przepisów, co pomoże przedsiębiorstwom obniżyć koszty przestrzegania przepisów i wykorzystać możliwości płynące z jednolitego rynku. Uproszczenie i zmniejszenie obciążeń powinno także pozwolić przedsiębiorstwom przyczynić się do złagodzenia presji związanej z kosztami utrzymania.

Aktywna współpraca międzynarodowa, zarówno na szczeblu dwustronnym, jak i wielostronnym, wesprze działania określone w Programie. UE będzie nadal współpracować z krajami na całym świecie i angażować się w fora wielostronne, takie jak Światowa Organizacja Handlu (WTO), Konferencja Narodów Zjednoczonych do spraw Handlu i Rozwoju (UNCTAD) i Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD), by promować wysoki poziom ochrony konsumentów i wspierać równe warunki działania dla przedsiębiorstw. UE będzie nadal współdziałać z chętnymi partnerami w ramach nieformalnych dialogów konsumenckich oraz współpracować z odpowiednimi organami, zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa produktów sprzedawanych przez internet, a także organizować co dwa lata Międzynarodowy Tydzień Bezpieczeństwa Produktów. Komisja będzie również dalej wspierać kraje kandydujące w dostosowywaniu się do dorobku prawnego UE w zakresie ochrony konsumentów w ramach procesu rozszerzenia UE.

Program opiera się na osiągnięciach [Nowego programu na rzecz konsumentów](#) przyjętego w 2020 r. i jest wynikiem szeroko zakrojonych dyskusji z zainteresowanymi stronami⁵. Aby osiągnąć przyświecające mu cele i wdrożyć przewidziane w nim działania, należy zapewnić **włączające, przejrzyste i dynamiczne ramy zarządzania**. Komisja będzie współpracować w zorganizowany w sposób ze wszystkimi zainteresowanymi stronami, w tym z państwami członkowskimi i Parlamentem Europejskim, stowarzyszeniami przedsiębiorców, środowiskiem akademickim i społeczeństwem obywatelskim, w tym z organizacjami konsumenckimi. Ich aktywne zaangażowanie w cały proces realizacji Programu będzie kluczowe dla jego skutecznego wdrożenia.

1. DOKOŃCZENIE BUDOWY JEDNOLITEGO RYNKU: PLAN DZIAŁANIA NA RZECZ KONSUMENTÓW

Jednolity rynek jest jednym z największych osiągnięć UE. Zapewnia konsumentom **znaczące korzyści**, takie jak większy wybór i niższe ceny, oraz ma kluczowe znaczenie dla zwiększenia konkurencyjności Europy. Niemniej jednak liczne bariery nadal

⁵ Zob. towarzyszące sprawozdanie zbiorcze podsumowujące działania konsultacyjne z zainteresowanymi stronami, SWD(2025) 848.

uniemożliwiają konsumentom i przedsiębiorstwom pełne wykorzystanie potencjału jednolitego rynku. Dokończenie budowy jednolitego rynku jest zatem sprawą najwyższej wagi. Niniejszy plan działania uzupełnia środki zawarte w strategii jednolitego rynku i przyszłym planie działania w sprawie rozwoju jednolitego rynku do 2028 r. Eliminuje on przeszkody utrudniające konsumentom czerpanie dodatkowych korzyści z jednolitego rynku, głównie w obszarach dostępu do towarów i usług, w szczególności usług finansowych, mobilności i transportu.

Od czasu przyjęcia w 2018 r. [rozporządzenia w sprawie blokowania geograficznego](#) dostęp konsumentów do transgranicznych towarów i usług uległ poprawie dzięki wyeliminowaniu nieuzasadnionego blokowania geograficznego i innych form dyskryminacji w sprzedaży przez internet ze względu na przynależność państwową, miejsce zamieszkania lub miejsce prowadzenia działalności. Wciąż istnieją jednak wyzwania związane z prawidłowym wdrożeniem rozporządzenia⁶. W lutym 2025 r. Komisja rozpoczęła formalną ocenę rozporządzenia, aby zbadać, czy spełniło zakładane cele. Jednocześnie Komisja będzie dalej analizować korzyści, wyzwania i możliwe zagrożenia związane z rozszerzeniem zakresu rozporządzenia.

Bariery transgraniczne ograniczające konsumentom wybór nie sprowadzają się tylko do otoczenia internetowego. **Terytorialne ograniczenia dostaw**, czyli ograniczenia nakładane przez niektórych producentów, bardzo utrudniają lub uniemożliwiają detalistom, zarówno w sklepach internetowych, jak i stacjonarnych, zakup produktów w jednym państwie członkowskim i ich sprzedaż w innym państwie członkowskim, a także powodują rozdrobnienie jednolitego rynku i mogą prowadzić do wyższych cen, przyczyniając się w ten sposób do wzrostu kosztów utrzymania⁷. Jak zapowiedziano w strategii jednolitego rynku, Komisja opracuje narzędzia w celu przeciwdziałania nieuzasadnionym terytorialnym ograniczeniom dostaw w sytuacjach wykraczających poza zakres prawa konkurencji. Jednocześnie Komisja będzie nadal stanowczo egzekwować reguły konkurencji.

Kolejnym obszarem, w którym konsumenci napotykają bariery, jest **transgraniczne świadczenie usług finansowych**. Chociaż odsetek konsumentów nabywających usługi finansowe za granicą wzrósł, to w niektórych kategoriach produktów, takich jak kredyty konsumenckie, kredyty hipoteczne i ubezpieczenia, nadal jest on bardzo ograniczony. Zwiększenie transgranicznego świadczenia detalicznych usług finansowych, chroniąc przy tym konsumentów przed lekkomyślnym zaciąganiem pożyczek i nadmiernym zadłużeniem, może przynieść korzyści konsumentom oraz stworzyć możliwości biznesowe dla dostawców usług finansowych. Konsumenci wciąż mogą też napotykać ograniczenia podczas prób otwarcia rachunku płatniczego w innym państwie członkowskim. [Unia oszczędności i inwestycji](#) będzie promować głębszą integrację rynków kapitałowych – wraz ze zintegrowanym systemem bankowym – i usprawni transgraniczne udostępnianie funduszy. Zachęci inwestorów detalicznych do udziału w rynkach kapitałowych, w szczególności dążąc do zwiększenia dostępności i wykorzystania **rachunków oszczędnościowo-inwestycyjnych**, dzięki którym

⁶ Zob.: [Dokument roboczy służb Komisji dotyczący wpływu rozporządzenia w sprawie blokowania geograficznego i postępów w dalszym zmniejszaniu barier transgranicznych](#) oraz [sprawozdanie specjalne Europejskiego Trybunału Obrachunkowego: Nieuzasadnione blokowanie geograficzne w handlu elektronicznym](#). Zob. również: [Geo-blocking – Still an area of concern for ECC-Net](#) [Blokowanie geograficzne – nadal budzi obawy Sieci Europejskich Centrów Konsumentekich].

⁷ W [badaniu](#) przeprowadzonym na zlecenie Komisji Europejskiej oszacowano, że gdyby zniesiono terytorialne ograniczenia dostaw, konsumenci mogliby zaoszczędzić do 14,1 mld EUR rocznie na zakupie niektórych produktów.

konsumenci będą mogli uzyskać wyższy zwrot z inwestycji na rynkach finansowych w dłuższej perspektywie, jak określono w [zaleceniu Komisji dla państw członkowskich w sprawie zwiększenia dostępności rachunków oszczędnościowo-inwestycyjnych](#). Komisja będzie również współpracować z państwami członkowskimi w celu zapewnienia **skutecznego wdrożenia i egzekwowania obowiązujących przepisów dotyczących usług finansowych**, takich jak [dyrektywa w sprawie rachunków płatniczych](#). Dyrektywa ta zakazuje dostawcom usług dyskryminowania konsumentów z UE ze względu na przynależność państwową lub miejsce zamieszkania, gdy ubiegają się oni o dostęp do rachunku bankowego, oraz daje wszystkim konsumentom legalnie przebywającym w UE prawo do podstawowego rachunku płatniczego. Aby usprawnić **egzekwowanie** tych przepisów, Komisja rozważy objęcie [rozporządzenia w sprawie jednolitego obszaru płatności w euro](#), które zawiera przepis zakazujący **dyskryminacji ze względu na IBAN**⁸, zakresem [rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów](#). Komisja skoncentruje się również na wdrażaniu [strategii UE na rzecz wiedzy finansowej](#), której celem jest umożliwienie konsumentom lepszego zarządzania finansami osobistymi oraz uczestnictwa w rynkach kapitałowych w sposób bezpieczny i rozsądny, zwłaszcza w erze usług cyfrowych. W 2028 r. Komisja planuje przeprowadzić kompleksowy test warunków skrajnych regulacji prawnych Unii dotyczących usług finansowych dla konsumentów, aby ocenić ich odporność, określić możliwości uproszczenia przepisów i upewnić się, czy pozostają adekwatne do zakładanych celów w szybko zmieniającym się krajobrazie finansowym.

Oprócz dostępu do towarów i usług w całej UE **swobodny przepływ osób** w ramach jednolitego rynku dodatkowo umożliwi konsumentom czerpanie wszystkich korzyści wynikających z Europy bez granic. Podczas podróży konsumenci potrzebują dostępu do przystępnych cenowo, płynnie działających i dostępnych usług wysokiej jakości w zakresie mobilności, transportu i łączności elektronicznej, którym towarzyszy solidny zbiór praw.

Jeżeli chodzi o usługi łączności elektronicznej, unijne [przepisy dotyczące roamingu](#) stanowią, że konsumenci podróżujący po UE/EOG mogą korzystać ze swoich telefonów, aby dzwonić, wysyłać wiadomości tekstowe i korzystać z dostępu do internetu bez dodatkowych opłat. UE zawarła już umowy, które skutecznie rozszerzą unijny obszar roamingu na Ukrainę i Mołdawię od 1 stycznia 2026 r. Komisja rozpoczęła również procedurę przeglądu unijnych przepisów dotyczących łączności elektronicznej w zakresie praw użytkowników końcowych i usługi powszechnej.

Chociaż popyt na **podróże multimodalne** rośnie, konsumenci nadal napotykają liczne przeszkody w porównywaniu taryf, znajdowaniu najlepszych wariantów podróży, rezerwacji podróży oraz w dochodzeniu swych praw w przypadku zakłóceń. Dotyczy to w szczególności podróży koleją. Przyszłe wnioski dotyczące **rozporządzenia w sprawie jednolitego cyfrowego systemu rezerwacji i sprzedaży biletów**, **rozporządzenia w sprawie usług cyfrowych w zakresie mobilności multimodalnej** oraz ukierunkowany przegląd [rozporządzenia w sprawie praw pasażerów w ruchu kolejowym](#), wraz ze zbliżającym się przyjęciem aktów ustawodawczych [pakietu dotyczącego mobilności pasażerów](#), przyniosą rozwiązania kilku z tych problemów. Pakiet dotyczący mobilności pasażerów obejmuje przegląd unijnych rozporządzeń w sprawie praw pasażerów, a także

⁸ Rozporządzenie w sprawie jednolitego obszaru płatności w euro stanowi, że banki i przedsiębiorstwa muszą jednakowo traktować międzynarodowe numery rachunków bankowych (IBAN) ze wszystkich państw członkowskich UE i zapewniać osobom fizycznym i przedsiębiorstwom możliwość przeprowadzania transakcji transgranicznych bez nieuzasadnionych barier wynikających z pochodzenia ich numeru IBAN.

przeгляд [dyrektywy w sprawie imprez turystycznych z 2015 r.](#) Zakończenie przeglądu tej dyrektywy skutkuje skuteczniejszą ochroną konsumentów, między innymi dzięki nowym przepisom dotyczącym voucherów, przewidującym wymóg wyraźnej zgody podróżnych. Konsumentom mają też otrzymywać jaśniejsze informacje, a jednocześnie znacznie zmniejszy się liczba formularzy informacyjnych. Zakończenie przeglądu unijnych przepisów dotyczących **praw pasażerów** przyniesie skutek w postaci lepszego egzekwowania praw pasażerów, zdefiniowania praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych, wzmocnienia praw pasażerów z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się, poprawy informowania pasażerów o ich prawach oraz doprecyzowania zasad zwrotu kosztów biletów lotniczych zarezerwowanych przez pośredników. Komisja zaproponuje również przeгляд [rozporządzenia w sprawie przewozów lotniczych](#). Obejmie on ukierunkowane działania mające na celu wzmocnienie przepisów dotyczących ochrony konsumentów, między innymi poprzez wprowadzenie jasności w kwestii minimalnego dopuszczalnego bagażu podręcznego⁹ oraz tego, jakie cechy i usługi muszą być standardowo uwzględniane we wszystkich biletach lotniczych, a także poprzez zwiększenie przejrzystości i porównywalności biletów lotniczych.

Przejsie na **czystą mobilność** wymaga również usunięcia barier utrudniających korzystanie z pojazdów bezemisyjnych w kraju i za granicą. Ponieważ coraz więcej konsumentów kupuje samochody elektryczne, potrzebują oni dobrze funkcjonującego i konkurencyjnego rynku ładowania. Dzięki [rozporządzeniu w sprawie infrastruktury paliw alternatywnych](#) znacznie rozwinęła się publiczna infrastruktura ładowania w UE. Rozporządzenie to zawiera również przepisy mające ułatwić procesy płatności i zwiększyć przejrzystość cen ładowania. W 2026 r. Komisja dokona przeglądu rozporządzenia w sprawie infrastruktury paliw alternatywnych i oceni skuteczność istniejących przepisów oraz stwierdzi, czy konieczne są dalsze działania w celu zapewnienia pełnej przejrzystości cen i łatwych metod płatności.

W ramach przyszłej **strategii UE na rzecz zrównoważonej turystyki** Komisja zbada również, w jaki sposób zwiększyć dostępność **transgranicznego wynajmu samochodów** dla konsumentów. Zgodnie ze strategią jednolitego rynku Komisja rozważa zastosowanie przepisów i zasad jednolitego rynku UE do sektora **taksówek i prywatnych samochodów do wynajęcia**.

Handel transgraniczny jest bardzo istotną częścią europejskiego rynku samochodów używanych¹⁰. Brak wiarygodnych informacji na temat przebiegu samochodów, czynności serwisowych i historii wypadków podważa jednak zaufanie konsumentów i naraża ich na nieuczciwe praktyki. Kilka państw członkowskich wprowadziło już różne systemy w celu rozwiązania tego problemu. Przyjęty w kwietniu 2025 r. [pakiet dotyczący zdatności do ruchu drogowego](#) obejmuje środki mające na celu rozwiązanie problemu manipulowania licznikami przebiegu w kontekście krajowej i transgranicznej sprzedaży pojazdów używanych. Środki te zapewnią konsumentom odpowiednie informacje, a tym samym wzmocnią ochronę konsumentów na rynku pojazdów używanych. Ponadto Komisja pracuje nad przeglądem [dyrektywy w sprawie oznakowania samochodów](#) w celu pełniejszego informowania konsumentów.

⁹ Bez uszczerbku dla trwających negocjacji w sprawie przeglądu unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów.

¹⁰ Badanie JRC, „[A review of the used car market in the European Union](#)” [Przeгляд rynku używanych samochodów w Unii Europejskiej], 2025.

Europejskie portfele tożsamości cyfrowej, które będą dostępne w każdym państwie członkowskim najpóźniej od 2026 r., ułatwią konsumentom przechowywanie i udostępnianie podstawowych dokumentów podróży, takich jak wize i paszporty cyfrowe, oraz korzystanie z nich, by sprawnie dokonać odprawy na lotnisku, zameldować się w hotelu, otworzyć rachunek bankowy, wynająć samochód, odnowić receptę lekarską czy uzyskać dostęp do innych usług prywatnych i publicznych za granicą.

Ścisłe monitorowanie **kosztów utrzymania i tendencji gospodarczych na jednolitym rynku** jest niezbędne do opracowania środków polityki konsumenckiej, które eliminują bariery, wspierają równość społeczną oraz zapewniają standardy dobrobytu konsumentów. W oparciu o dostępne dane i wizualizacje Eurostatu Komisja udoskonali swoje **narzędzia internetowe**, aby śledzić zmiany cen podstawowych towarów i usług konsumpcyjnych na jednolitym rynku w dostępny i łatwy do zrozumienia sposób, w tym do celów badań naukowych i kształtowania polityki. Komisja będzie również dalej rozwijać te części **tablicy wyników sytuacji konsumentów**, które odnoszą się do kosztów utrzymania. Ponadto w 2026 r. Komisja przedstawi swoją pierwszą w historii **strategię UE na rzecz walki z ubóstwem**, aby pomóc ludziom w uzyskaniu dostępu do podstawowej ochrony i potrzebnych im usług, oraz aby wyznaczyć wyraźną drogę do zmniejszenia liczby osób żyjących w ubóstwie o 15 mln w 2030 r. oraz pomóc w wyeliminowaniu ubóstwa w Europie do 2050 r. poprzez zajęcie się jego pierwotnymi przyczynami. Towarzyszyć temu będzie również wzmocniona **gwarancja dla dzieci**, która ma chronić dzieci przed ubóstwem i wykluczeniem społecznym.

Działania

- Zakończenie oceny **rozporządzenia w sprawie blokowania geograficznego** (II kw. 2026 r.) oraz dalsza analiza korzyści, wyzwań i ewentualnych zagrożeń związanych z rozszerzeniem jego zakresu.
- Opracowanie narzędzi przeciwdziałania **nieuzasadnionym terytorialnym ograniczeniom dostaw** w celu uwzględnienia sytuacji wykraczających poza te objęte prawem konkurencji, takich jak jednostronne praktyki dużych producentów (IV kw. 2026 r.).
- Wspieranie świadczenia **transgranicznych usług finansowych** poprzez monitorowanie inwestycji detalicznych na rynkach kapitałowych oraz **dostępności i wykorzystania rachunków oszczędnościowych i inwestycyjnych** (2026–2027).
- Podniesienie poziomu **wiedzy finansowej** poprzez wdrożenie strategii UE na rzecz wiedzy finansowej (od I kw. 2026 r.).
- Wprowadzenie **unijnych portfeli tożsamości cyfrowej** we wszystkich państwach członkowskich jako bezpiecznego, niezawodnego i prywatnego środka identyfikacji elektronicznej dla wszystkich w Unii (IV kw. 2026 r.).
- Zawarcie **umów roamingowych** z krajami kandydującymi do UE (np. z Ukrainą i Mołdawią od stycznia 2026 r. oraz z Bałkanami Zachodnimi).
- Wspieranie rozwoju **usług w zakresie mobilności transgranicznej** poprzez:
 - uruchomienie inicjatyw na rzecz **usług cyfrowych w zakresie mobilności multimodalnej, jednolitego cyfrowego systemu rezerwacji i sprzedaży biletów oraz ukierunkowanego przeglądu praw pasażerów w ruchu kolejowym w celu usprawnienia rezerwacji podróży** odbywanych z wykorzystaniem różnych rodzajów transportu lub usług różnych

przewoźników, zwłaszcza kolejowych (wnioski ustawodawcze – I kw. 2026 r.);

- przegląd **rozporządzenia w sprawie infrastruktury paliw alternatywnych** (2026 r.);
- uruchomienie inicjatywy dotyczącej **transgranicznego wynajmu samochodów** (II kw. 2026 r.).
- Wzmocnienie **monitorowania i analizy sytuacji konsumentów i tendencji konsumenckich**, w tym **kosztów utrzymania** (do końca 2026 r.).

2. SPRAWIEDLIWOŚĆ CYFROWA I OCHRONA KONSUMENTÓW W INTERNECIE

Gospodarka cyfrowa przyniosła konsumentom wiele korzyści. Zaowocowała nowymi produktami i usługami oraz zmieniła życie konsumentów pod wieloma względami, począwszy od sposobu, w jaki robimy zakupy, po sposoby korzystania z rozrywki, uzyskiwania dostępu do informacji oraz komunikowania się z przedsiębiorstwami. Wraz z rozkwitem handlu elektronicznego, rozwojem nowych technologii i coraz powszechniejszym wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI) należy zadbać o to, aby unijne prawo ochrony konsumentów nadal zapewniało wysoki poziom ich ochrony w obecnym środowisku cyfrowym, przy jednoczesnym zachowaniu autonomii konsumentów i swobody wyboru.

[Akt o usługach cyfrowych](#), [akt o rynkach cyfrowych](#) oraz [akt w sprawie sztucznej inteligencji](#) wzmocniły unijny zbiór przepisów dotyczących kwestii cyfrowych, a tym samym przyniosły wyraźne korzyści konsumentom i przedsiębiorstwom¹¹. Skuteczne i spójne stosowanie tych przepisów jest kluczowe dla przeciwdziałania zagrożeniom i wyzwaniom, które napotykają konsumenci w internecie. W ramach [oceny adekwatności unijnego prawa ochrony konsumentów pod kątem sprawiedliwości cyfrowej](#) stwierdzono jednak niedociągnięcia oraz problematyczne praktyki w środowisku cyfrowym, które wymagają działań na szczeblu UE w celu wypełnienia luk w ochronie konsumentów, zmniejszenia niepewności prawa dla przedsiębiorstw, zapobiegania fragmentacji regulacyjnej i ułatwienia egzekwowania przepisów.

Na przykład akt o usługach cyfrowych obejmuje już kilka aspektów wyzwań, z którymi konsumenci mogą mieć do czynienia w internecie. Problematyczne praktyki handlowe dotyczą jednak wszystkich rodzajów przedsiębiorców, w tym przedsiębiorców nieobjętych zakresem aktu o usługach cyfrowych, takich jak strony internetowe służące do prowadzenia handlu elektronicznego i usługi cyfrowe, które nie opierają się na pośrednictwie w zakresie treści. Horyzontalne prawodawstwo UE w dziedzinie ochrony konsumentów zapewnia wszystkim uczestnikom rynku „siatkę bezpieczeństwa” w sposób neutralny pod względem technologicznym. Aby zagwarantować dostosowanie owej siatki bezpieczeństwa do ery cyfrowej Komisja, poza zapewnieniem skutecznego wdrożenia i egzekwowania istniejących ram prawnych, zaproponuje również **akt w sprawie sprawiedliwości cyfrowej** w celu dalszego wzmocnienia ochrony konsumentów w internecie przed praktykami takimi jak: zwodnicze interfejsy, które mogą w nieuczciwy

¹¹ Na przykład akt o usługach cyfrowych nakłada na dostawców internetowych usług pośrednich, takich jak internetowe platformy handlowe, szeroki wachlarz obowiązków w zakresie należytej staranności w celu zwiększenia bezpieczeństwa użytkowników oraz ich zaufania. Ponadto zobowiązuje bardzo duże platformy internetowe i wyszukiwarki internetowe do identyfikowania, oceny i ograniczania ryzyka systemowego wynikającego z projektowania, funkcjonowania i korzystania z ich usług, w tym ryzyka, które może mieć niekorzystny wpływ na wysoki poziom ochrony konsumentów.

sposób wpływać na decyzje konsumentów; uzależniające cechy projektowe; problematyczne praktyki influencerów; nieuczciwa personalizacja wykorzystująca podatność konsumentów na zagrożenia i problematyczne cechy produktów cyfrowych, takich jak media społecznościowe, gry wideo i handel elektroniczny. Celem aktu w sprawie sprawiedliwości cyfrowej będzie ponadto uproszczenie przepisów dla przedsiębiorstw, w szczególności poprzez uwzględnienie wymogów w zakresie informacji dla konsumentów w konkretnych rodzajach umów oraz w powtarzających się transakcjach z tymi samymi przedsiębiorcami.

Osoby małoletnie są konsumentami szczególnie podatnymi na zagrożenia. Zazwyczaj wykazują one specyficzne wzorce konsumpcji i często jako pierwsze zaczynają korzystać z nowych technologii i produktów cyfrowych, w tym produktów przeznaczonych dla bardzo małych dzieci. Akt o usługach cyfrowych zawiera już przepisy mające na celu ochronę małoletnich na platformach internetowych i zapewnia wysoki poziom prywatności, bezpieczeństwa i ochrony małoletnich na takich platformach¹². Narażenie dzieci na szkodliwe praktyki i funkcje w produktach cyfrowych, nękanie w internecie, treści dla dorosłych, promowanie samookaleczeń oraz algorytmy opracowane w celu wykorzystania ich podatności na zagrożenia i sprzyjania uzależnieniu budzi jednak obawy, które pilnie wymagają dalszej analizy. Komisja przeprowadzi zatem **ogólnounijne badanie dotyczące szerszego wpływu mediów społecznościowych na dobrostan młodych ludzi**. Komisja powoła również **panel ekspertów ds. dzieci i mediów społecznościowych**, zgodnie z zapowiedzią przewodniczącej Ursuli von der Leyen w orędziu o stanie Unii z 2025 r. Akt w sprawie sprawiedliwości cyfrowej będzie również miał na celu **wzmocnienie ochrony konsumentów podatnych na zagrożenia w internecie, w tym małoletnich**.

Ponadto Komisja dokona oceny [dyrektywy o audiowizualnych usługach medialnych](#), która zawiera przepisy służące ochronie małoletnich przed szkodliwymi treściami, w tym w internecie, zakazujące dyskryminacji, określające jakościowe i ilościowe normy dotyczące treści handlowych przekazów audiowizualnych w celu ochrony konsumentów, w tym małoletnich, oraz przewidujące wspieranie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

Oszustwa internetowe należą do przestępstw popełnianych w internecie, których liczba rośnie najszybciej, i powodują poważne szkody dla konsumentów¹³. Komisja zaproponowała [zmianę dyrektywy w sprawie usług płatniczych](#) w celu wzmocnienia ochrony konsumentów, między innymi poprzez rozszerzenie zakresu przepisów dotyczących zapobiegania oszustwom na dostawców usług płatniczych oraz rozszerzenie praw konsumentów, którzy padli ofiarą oszustwa płatniczego, do zwrotu utraconych środków pieniężnych. Aby jeszcze bardziej wzmocnić zdolność do zwalczania oszustw internetowych w UE, Komisja opublikuje **plan działania dotyczący oszustw internetowych**. Będzie on miał na celu między innymi wzmocnienie środków zapobiegawczych, zwiększenie skuteczności działań organów ścigania oraz zwiększenie wsparcia dla ofiar nadużyć finansowych w odzyskiwaniu środków pieniężnych. Ponadto Komisja w dalszym ciągu będzie wykorzystywać akt o usługach cyfrowych w swoich

¹² Aby pomóc platformom internetowym we wdrażaniu odpowiedniej ochrony małoletnich, Komisja pracuje nad solidnym, chroniącym prywatność, łatwym w użyciu oraz zharmonizowanym na szczeblu UE oprogramowaniem do weryfikacji wieku, opartym na technologii unijnego portfela tożsamości cyfrowej.

¹³ [Badanie sytuacji konsumentów z 2024 r.](#): niemal 45 % konsumentów zgłosiło styczność z oszustwami w internecie.

działaniach w dziedzinie egzekwowania prawa na potrzeby zwalczania oszustw internetowych i oszustw finansowych, dbając o to, aby platformy internetowe i wyszukiwarki chroniły konsumentów przed oszukańczymi praktykami. Problematiczną praktyką dla konsumentów jest również dropshipping¹⁴. Wyniki badania konsumenckiego przeprowadzonego na potrzeby oceny adekwatności pod kątem sprawiedliwości cyfrowej wskazują na potrzebę przyjrzenia się kwestii zwiększenia przejrzystości stosowania tego modelu biznesowego¹⁵.

Konsumenci mają do czynienia z powtarzającymi się prośbami o wyrażenie zgody i nieprzejrzystymi banerami dotyczącymi plików cookie w internecie, co utrudnia zrozumienie sposobu wykorzystywania ich danych i skutecznie pozbawia ich możliwości dokonania prawdziwie świadomego wyboru. Za pomocą **wniosku dotyczącego zbiorczego pakietu cyfrowego** Komisja dąży do zreformowania przepisów dotyczących plików cookie, przy jednoczesnym zachowaniu tego samego poziomu ochrony danych, ponieważ obecny system jest niekorzystny zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorstw.

Cyfryzacja usług finansowych oferuje konsumentom wygodne i opłacalne rozwiązania w zakresie zarządzania finansami, zwiększa wybór usług finansowych i wspiera innowacje. Cyfryzacja stwarza jednak również znaczne trudności oraz zagrożenia. Na przykład przechodzenie na usługi cyfrowe i zamykanie fizycznych oddziałów banków stwarza ryzyko dyskryminacji konsumentów, którzy posługują się gotówką, mają problemy z samodzielnym lub łatwym dotarciem do najbliższego oddziału banku, mają trudności z przejściem na usługi cyfrowe lub nie mają dostępu do internetu. W 2023 r. Komisja przedstawiła kilka wniosków mających na celu zapewnienie powszechnej akceptacji płatności gotówkowych, poprawę dostępu konsumentów do gotówki i promowanie włączenia finansowego. W kontekście wdrażania i stosowania nowej [dyrektywy w sprawie kredytów konsumenckich](#) Komisja planuje ocenić, w jaki sposób cyfryzacja wpływa na rynek detalicznych usług finansowych, ze szczególnym uwzględnieniem kredytu konsumenckiego. Przeanalizuje pojawienie się nowych podmiotów, produktów i praktyk, a także wyzwania i możliwości, przed którymi stoją konsumenci korzystający z detalicznych usług finansowych online.

Zgodnie ze strategią jednolitego rynku i [IV. pakietem zbiorczym dotyczącym uproszczenia przepisów](#) Komisja zbada również, w jaki sposób rozwiązania cyfrowe, np. etykietowanie cyfrowe i narzędzia cyfrowe, takie jak aplikacje mobilne i [cyfrowy paszport produktu](#), mogą **poprawić dostęp konsumentów do informacji o produktach i usługach**, przy **jednoczesnym zmniejszeniu obciążeń administracyjnych dla przedsiębiorstw** oraz zapewnieniu, aby wszystkie istotne informacje, np. informacje związane z bezpieczeństwem produktów, pozostały dostępne w formie fizycznej. Również przyszłe **europejskie portfele biznesowe** mogłyby usprawnić bezpieczną oraz skuteczną wymianę informacji o produktach między przedsiębiorstwami, dostawcami, producentami i organami regulacyjnymi, promując bardziej zintegrowany i przejrzysty jednolity rynek.

Chociaż środowisko cyfrowe oferuje korzyści w zakresie informowania o **bezpieczeństwie produktów**, stwarza ono również specyficzne wyzwania. Mogą one

¹⁴ Dropshipping to sprzedaż produktów, których sprzedawca nie ma fizycznie w magazynie. Po zamówieniu produktu przez konsumenta sprzedawca przekazuje zamówienie bezpośrednio dostawcy (hurtownikowi lub producentowi), który zajmuje się logistyką (bepośrednia dostawa do konsumenta) i obsługą ewentualnego zwrotu, bez konieczności angażowania sprzedawcy.

¹⁵ 72 % respondentów uznało brak przejrzystości w kwestii dropshippingu za problematyczny.

być związane ze sprzedażą produktów niebezpiecznych przez internet lub z zagrożeniami dla zdrowia i bezpieczeństwa, w tym dla zdrowia psychicznego, stwarzanymi przez produkty oparte na nowych technologiach. Dostępność informacji może również stanowić problem dla osób z niepełnosprawnościami. Komisja przeanalizuje szczególne podatności konsumentów na zagrożenia w środowiskach internetowych oraz wpływ tych podatności na bezpieczeństwo produktów. Między innymi dokona na przykład analizy sposobów reagowania konsumentów na konkretne ostrzeżenia i instrukcje w środowisku cyfrowym oraz wpływu nowych zagrożeń dla bezpieczeństwa na konsumentów korzystających z różnych produktów cyfrowych, takich jak aplikacje lub oprogramowanie.

Kolejnym kluczowym wyzwaniem jest szybki rozwój i wdrażanie **sztucznej inteligencji na rynkach konsumenckich**. Technologia sztucznej inteligencji może oferować korzyści takie jak większa wydajność, spersonalizowane doradztwo i interakcje z klientami oraz oszczędność kosztów. Wiąże się ona też jednak z zagrożeniami, w tym ograniczeniem interakcji międzyludzkich oraz problemami wynikającymi z awarii systemu, stronniczości lub nieścisłości. W unijnym **akcie w sprawie sztucznej inteligencji** ustanowiono solidne ramy zapewniające wiarygodność systemów sztucznej inteligencji opracowywanych i wykorzystywanych w UE oraz zabezpieczenia chroniące prawa podstawowe obywateli¹⁶. Komisja będzie ściśle współpracować z państwami członkowskimi w celu zapewnienia spójnego wdrażania i egzekwowania aktu w sprawie sztucznej inteligencji oraz odpowiednich przepisów dotyczących ochrony konsumentów i bezpieczeństwa produktów. Wykaz zakazanych praktyk w zakresie sztucznej inteligencji na podstawie aktu w sprawie sztucznej inteligencji będzie poddawany corocznym przeglądom i aktualizowany w przypadku wykrycia nowych problemów. Istotne jest, aby ramy ochrony konsumentów nadały za rozwojem technologicznym oraz aby konsumenci dysponowali przejrzystymi informacjami podczas interakcji ze sztuczną inteligencją (np. kiedy korzystają z usług pomocy działu obsługi klienta wspomaganych sztuczną inteligencją lub kiedy zwracają się o informacje i porady do asystentów AI), tak aby byli w pełni świadomi charakteru interakcji i możliwych zagrożeń¹⁷.

Działania

- Przedstawienie wniosku dotyczącego **aktu w sprawie sprawiedliwości cyfrowej** w celu zwalczania nieuczciwych technik i praktyk handlowych stosowanych wobec konsumentów, w szczególności małoletnich, oraz zapewnienia równych warunków działania przedsiębiorcom w środowisku cyfrowym (wniosek ustawodawczy – IV kw. 2026 r.).
- Wzmocnienie ochrony konsumentów przed **oszustwami internetowymi**, w szczególności poprzez wzmocnienie środków prewencyjnych w internecie oraz zwiększenie wsparcia dla ofiar oszustw w odzyskiwaniu ich środków finansowych (2026 r.).

¹⁶ Na przykład akt w sprawie sztucznej inteligencji zakazuje niektórych praktyk wysokiego ryzyka, które mogą szkodzić konsumentom, takich jak wykorzystywanie systemów sztucznej inteligencji do scoringu obywateli, szkodliwej manipulacji i wprowadzania w błąd. Ustanowiono w nim również obowiązki w zakresie przejrzystości, takie jak wyraźne oznaczanie treści generowanych przez sztuczną inteligencję.

¹⁷ Niepewność prawa, na przykład co do niezamierzonych skutków umów zawartych ze sztuczną inteligencją, oraz ograniczona kontrola nad działaniami asystenta cyfrowego mogą utrudniać wprowadzanie innowacyjnych modeli biznesowych ze szkodą dla europejskich konsumentów. Komisja przyczyniła się do opracowania modelowego prawa ONZ z 2024 r. dotyczącego zautomatyzowanego zawierania umów, które pokazuje, jak rozwiązać problemy związane z ową niepewnością.

- Wspieranie sprawiedliwego i przejrzystego wykorzystania **sztucznej inteligencji na rynkach konsumenckich**, w szczególności poprzez stosowanie aktu w sprawie sztucznej inteligencji oraz odpowiednich przepisów dotyczących ochrony konsumentów i bezpieczeństwa produktów (w toku).

3. ZRÓWNOWAŻONA KONSUMPCJA

Zmiana klimatu, degradacja środowiska i czysta transformacja należą do najpoważniejszych wyzwań stojących przed konsumentami i całym społeczeństwem. Konsumenty są coraz bardziej świadomi środowiskowych i społecznych skutków swoich decyzji dotyczących zakupów i są zainteresowani tymi skutkami, a tym samym stanowią siłę napędową zrównoważonego wzrostu gospodarczego, ponieważ popyt na odpowiedzialne produkty z ich strony tworzy pionierskie rynki dla produktów ekologicznych i społecznie odpowiedzialnych. Dostępne oraz przystępne cenowo zrównoważone towary i usługi mają kluczowe znaczenie nie tylko dla dobrostanu konsumentów i ochrony środowiska, ale również dla długoterminowej konkurencyjności i strategicznej suwerenności Europy, ponieważ zmniejszają zależność od niezrównoważonego przywozu i pomagają budować odporne łańcuchy wartości. Decyzja o zakupie zrównoważonych produktów i usług niekoniecznie oznacza konieczność zapłacenia więcej: zrównoważone warianty są trwalsze, rzadziej wymagają wymiany i są tańsze w eksploatacji. Większość europejskich konsumentów jest skłonna dokonywać zrównoważonych wyborów¹⁸, ale często napotykają oni przeszkody w wyborze prawdziwie zrównoważonych wariantów, w tym w kontekście ich ceny, ograniczonego wyboru, niejasnego i niedostępnego oznakowania oraz braku zaufania do twierdzeń dotyczących ekologiczności danego produktu lub usługi¹⁹. Powszechna dostępność tanich produktów niskiej jakości zachęca do nadmiernej konsumpcji w sektorach takich jak szybka moda i elektronika, co godzi w zrównoważony rozwój oraz osłabia konkurencyjność i bazę przemysłową Europy. Gwałtowny wzrost zakupów przez internet prowadzi do wyższych wskaźników zwrotów, emisji z transportu i odpadów.

Aby zrównoważone produkty stały się normą, nowe [rozporządzenie w sprawie ekoprojektu dla zrównoważonych produktów](#) ma na celu poprawę trwałości, możliwości naprawy oraz zmniejszenie wpływu na środowisko szerokiej gamy produktów, takich jak wyroby włókiennicze, meble i urządzenia elektroniczne. Rozporządzenie to wprowadzi na przykład wymogi dotyczące demontażu produktu, dostępności części zamiennych i aktualizacji oprogramowania²⁰. Nowa [dyrektywa w sprawie wspólnych zasad promujących naprawę towarów](#) („prawo do naprawy”) zobowiązuje producentów do oferowania usług naprawczych w odniesieniu do produktów, w przypadku których obowiązują nakazane prawem wymogi dotyczące możliwości naprawy, oraz przewiduje utworzenie [europejskiej platformy internetowej na potrzeby napraw](#). [Dyrektywa w sprawie wzmocnienia pozycji konsumentów w procesie transformacji ekologicznej](#)

¹⁸ [Eurobarometr 2022 \(SP527\)](#): 77 % Europejczyków czuje się odpowiedzialnych za działania w celu ograniczenia zmiany klimatu.

¹⁹ [Badanie sytuacji konsumentów z 2024 r.](#): 67 % konsumentów w UE stwierdziło, że koszty zrównoważonych produktów powstrzymały ich od dokonania zakupu. 62 % respondentów zgłosiło, że czują się dezorientowani, usiłując rozpoznać zrównoważone opcje, oraz nie mają zaufania do informacji środowiskowych. Przeprowadzona w 2025 r. [kontrola w ramach sieci współpracy w zakresie ochrony konsumenta](#) wykazała, że duża część twierdzeń o ekologiczności produktów ze strony przedsiębiorców internetowych zajmujących się sprzedażą produktów używanych może wprowadzać w błąd.

²⁰Zob. [Plan prac w zakresie ekoprojektu dla zrównoważonych produktów i etykietowania energetycznego na lata 2025–2030](#).

przewiduje zharmonizowaną informację o prawnym obowiązku zapewnienia zgodności z umową oraz zharmonizowane oznakowanie na potrzeby handlowej gwarancji trwałości. Zharmonizowaną informację oraz zharmonizowane oznakowanie przyjęto w 2025 r. Komisja skoncentruje się teraz na promowaniu ich prawidłowego stosowania i widoczności na całym jednolitym rynku, pomagając konsumentom w lepszym zrozumieniu ich praw i dokonywaniu bardziej świadomych wyborów z naciskiem na trwałość. **Cyfrowy paszport produktu i oznakowanie dotyczące zrównoważonego charakteru**²¹ uzupełnią normy i informacje dotyczące produktów. Komisja zamierza udoskonalić etykiety energetyczne, umożliwiając w ten sposób konsumentom lepsze porównywanie efektywności technologii ogrzewania i chłodzenia.

Wprowadzono również nowe przepisy mające na celu zwiększenie zaufania konsumentów do twierdzeń dotyczących ekologiczności i oznakowań dotyczących zrównoważonego charakteru. Nowa **dyrektywa w sprawie wzmocnienia pozycji konsumentów w procesie transformacji ekologicznej** dotyczy pseudoekologicznego marketingu i przedwczesnego skracania cyklu życia produktów. Komisja będzie ściśle współpracować z państwami członkowskimi i przedsiębiorstwami, aby zapewnić jej skuteczne wdrożenie. Komisja będzie kontynuować wysiłki służące podnoszeniu świadomości konsumentów i upowszechnianiu [oznakowania ekologicznego UE](#) w przemyśle.

Ponadto przyszły wniosek dotyczący **aktu w sprawie gospodarki o obiegu zamkniętym** pomoże stworzyć popyt rynkowy na surowce wtórne oraz zwiększyć podaż recyklatów wysokiej jakości. W uzupełnieniu do tych ram prawnych Komisja będzie współpracować z zainteresowanymi stronami w celu promowania modeli „produkt jako usługa” i innowacyjnych przedsiębiorstw typu start-up działających według zasad gospodarki o obiegu zamkniętym za pomocą wytycznych i kampanii uświadamiających. Dalsze prace bazujące na istniejącym badaniu Komisji w ramach [rozporządzenia w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów](#) obejmują: (i) bariery społeczne i behawioralne ograniczające zaufanie konsumentów do rozwiązań opartych na obiegu zamkniętym oraz (ii) wyzwania związane z bezpieczeństwem produktów używanych, naprawionych, odnowionych i poddanych regeneracji. Zobowiązanie do zrównoważonej konsumpcji będzie zatem stopniowo wycofywane, torując drogę do nowego podejścia do współpracy z przedsiębiorstwami. Komisja będzie również wspierać zwiększanie skali zrównoważonych rozwiązań biotechnologicznych, w przypadku gdy zapewniają one trwałe produkty i materiały oraz wzmacniają europejską konkurencyjność i łańcuchy wartości.

Aby zagwarantować bezpieczeństwo i zrównoważony charakter produktów, należy również podjąć działania w celu ograniczenia narażenia konsumentów na działanie substancji potencjalnie niebezpiecznych. W ramach [planu działania na rzecz europejskiego przemysłu chemicznego](#) Komisja rozważy wprowadzenie zakazu stosowania **PFAS** (substancji per- i polifluoroalkilowych) w zastosowaniach konsumenckich, takich jak kosmetyki, materiały przeznaczone do kontaktu z żywnością i odzież wierzchnia. Ponadto zgodnie z nowym [rozporządzeniem ramowym w sprawie opakowań i odpadów opakowaniowych](#) UE będzie stopniowo wycofywać z opakowań substancje niebezpieczne takie jak PFAS. Ustanowi również zharmonizowane przepisy

²¹ Zgodnie z planem na podstawie rozporządzenia w sprawie ekoprojektu dla zrównoważonych produktów oraz innych odpowiednich przepisów UE, które obejmują samochody, wyroby włókiennicze i sortowanie odpadów.

dotyczące sortowania odpadów opakowaniowych przez konsumentów oraz dostarczania informacji za pośrednictwem technologii cyfrowych.

Opierając się na [komunikacie w sprawie kompleksowego unijnego zestawu narzędzi na rzecz bezpiecznego i zrównoważonego handlu elektronicznego](#), Komisja zbada potrzebę wydania **zalecenia w sprawie elementów „ekologicznych już w fazie projektowania” w handlu elektronicznym** w celu dalszego przeciwdziałania wpływowi tego sektora na środowisko. Zalecenie obejmowałoby takie aspekty, jak dostępność filtrów umożliwiających wyszukiwanie pod kątem zrównoważenia środowiskowego, bardziej ekologiczne warianty realizacji zamówień oraz zrównoważona polityka zarządzania zwrotami. Może również uwzględniać dobrowolne karty środowiskowe, na mocy których przedsiębiorstwa zobowiązują się do realizacji konkretnych celów w zakresie zrównoważonego rozwoju. Zachęca się do opracowywania i wykorzystywania prywatnych **narzędzi cyfrowych**, aby pomóc konsumentom w dokonywaniu świadomych i zrównoważonych wyborów. Narzędzia takie, które mogą obejmować interaktywne oznakowania ekologiczne wyjaśniające zakres certyfikacji oraz porównania cech produktu, jeśli chodzi o jego zrównoważony charakter, można by włączyć do cyfrowego paszportu produktu.

Transport jest trzecim co do wielkości obszarem wydatków europejskich gospodarstw domowych²². Przejście na zrównoważone rodzaje mobilności, w tym samochody elektryczne, transport publiczny i rowery, może przynieść konsumentom znaczne oszczędności i przyczynić się do poprawy sprawiedliwości społecznej, a zarazem przyczynić się do osiągnięcia celu dekarbonizacji²³ zgodnie z [zaleceniem w sprawie ubóstwa transportowego](#) i [planem działania dla przemysłu motoryzacyjnego](#). Aby taka zmiana była osiągalna, Komisja promuje przejście na pojazdy bezemisyjne w ramach przedmiotowego planu działania oraz planowanego przeglądu **dyrektywy w sprawie oznakowania samochodów**. Uzupełnieniem tych wysiłków jest dążenie do rozwoju małych samochodów elektrycznych w ramach nowej **inicjatywy na rzecz małych przystępnych cenowo samochodów**, która zostanie opracowana we współpracy z przemysłem. Działania te zostaną uzupełnione działaniami państw członkowskich przewidzianymi w ich planach krajowych w ramach **Spółecznego Funduszu Klimatycznego**. Wydatki związane z energią utrzymują się znacznie powyżej poziomów sprzed pandemii COVID-19, co jest szczególnie problematyczne dla ponad 46 mln Europejczyków dotkniętych ubóstwem energetycznym. Komisja przyjmie **pakiet energetyczny dla obywateli**, którego celem będzie przeciwdziałanie ubóstwu energetycznemu, uproszczenie rynków energii i wzmocnienie uczestnictwa obywatelskiego, aby zapewnić sprawiedliwą, przystępną cenowo i sprzyjającą włączeniu społecznemu transformację energetyczną dla wszystkich.

Kryzys mieszkaniowy jest kryzysem społecznym, a zarazem kryzysem konkurencyjności. W nieproporcjonalny sposób dotyka on młodych ludzi oraz osoby znajdujące się w najtrudniejszej sytuacji w naszym społeczeństwie, ale w coraz większym stopniu również osoby o niskich lub średnich dochodach i ich rodziny. Komisja przedstawi **europejski plan na rzecz przystępnych cenowo mieszkań** określający europejską wizję

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

²³ W modelu śladu konsumpcyjnego poruszono kwestię różnicy pod względem wpływu na środowisko między osiągnięciem celów strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności (tj. upowszechnieniem samochodów elektrycznych) a wariantem uwzględniającym korzystanie z samochodów napędzanych paliwem konwencjonalnym do 2030 r. Pasqualino i in., [Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025](#) [Sprawozdanie na temat śladu konsumpcyjnego i prognoz dotyczących śladu krajowego z 2025 r.], JRC139655.

zwiększenia przystępności cenowej i zrównoważonego charakteru mieszkań. Ważnym elementem tego planu będą założenia [nowego europejskiego Bauhausu](#). W tym kontekście Komisja będzie również wspierać państwa członkowskie w zwiększaniu inwestycji w ramach polityki spójności na lata 2021–2027 w budowę i renowację zasobów mieszkaniowych, aby zaspokoić potrzeby konsumentów, obniżyć rachunki za energię, ograniczyć ubóstwo energetyczne oraz inne koszty związane z mieszkalnictwem, takie jak koszty wody.

Gospodarstwa domowe w UE wydają średnio 13 % swoich dochodów na żywność, przy czym najuboższa jedna piąta z nich wydaje aż 21 %, podczas gdy najbogatsza jedna piąta wydaje zaledwie 9 %. **Europejski Fundusz Społeczny+** wspiera państwa członkowskie w udzielaniu pomocy osobom najbardziej potrzebującym. Komisja przeprowadzi również badanie dotyczące przystępności cenowej żywności w UE, aby lepiej zrozumieć skutki rosnących cen żywności w UE, w tym wpływ na zdrową i bogatą w składniki odżywcze żywność, oraz przeciwdziałać tym skutkom.

Zdrowie publiczne stanowi również podstawę prac Komisji nad **ograniczeniem szkód związanych z używaniem tytoniu**. Komisja przeprowadza obecnie kompleksową ocenę przepisów dotyczących wyrobów tytoniowych i reklamy wyrobów tytoniowych.

Te środki w zakresie zdrowia publicznego i sprawiedliwości społecznej idą w parze z szerszymi działaniami UE w celu budowy zrównoważonych systemów żywnościowych umożliwiających konsumentom wybór zrównoważonej żywności i w celu zachęcania do odpowiedzialnego korzystania z wody, co znalazło odzwierciedlenie w niedawno przyjętej [Wizji dla rolnictwa i żywności](#), [Europejskim pakcie na rzecz wszechoceanu](#) oraz [strategii odporności gospodarki wodnej](#). W zmienionej [dyrektywie ramowej w sprawie odpadów](#) określono cele w zakresie ograniczenia marnotrawienia żywności i wprowadzono „rozszerzoną odpowiedzialność producenta” w odniesieniu do wyrobów włókienniczych. Organizacje odpowiedzialności producenta będą przekazywać informacje na temat możliwości konsumpcji używanych wyrobów włókienniczych i obuwia, ponownego ich użycia i gospodarowania takimi wyrobami pod koniec przydatności do użycia, a także na temat organizacji programów edukacyjnych, kampanii uświadamiających oraz działań angażujących społeczność.

Działania

- Wspieranie państw członkowskich we **wdrażaniu** dyrektywy w sprawie wzmocnienia pozycji konsumentów w procesie transformacji ekologicznej, rozporządzenia w sprawie ekoprojektu dla zrównoważonych produktów oraz dyrektywy w sprawie wspólnych zasad mających na celu promowanie naprawy towarów poprzez:
 - promowanie **zharmonizowanej informacji** o prawnym obowiązku zapewnienia zgodności z umową i **zharmonizowanego oznakowania** na rzecz handlowej gwarancji trwałości (III kw. 2026 r.) oraz
 - uruchomienie **europejskiej platformy internetowej na potrzeby napraw** (do 2028 r.).
- Wspieranie **gospodarki o obiegu zamkniętym**, w szczególności poprzez wymianę dobrych praktyk z zainteresowanymi stronami w celu promowania zwrotu przez konsumentów towarów, które nie są już używane, rynków towarów używanych,

modeli biznesowych „produkt jako usługa” i innowacyjnych przedsiębiorstw typu start-up działających według zasad gospodarki o obiegu zamkniętym (2027 r.).

- Zbadanie potrzeby opracowania zalecenia w sprawie **promowania elementów „ekologicznych już w fazie projektowania” w handlu elektronicznym** oraz zachęcanie do opracowywania narzędzi cyfrowych i ich stosowania (2027 r.).

4. SKUTECZNE EGZEKWOWANIE PRAW KONSUMENTÓW I MOŻLIWOŚĆ DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Unijne ramy ochrony konsumentów zdołają skutecznie chronić konsumentów i wspierać uczciwą konkurencję tylko wtedy, gdy towarzyszyć im będą stanowcze egzekwowanie prawa na drodze publicznoprawnej i prywatnoprawnej oraz skuteczne mechanizmy dochodzenia roszczeń przez konsumentów, których prawa zostały naruszone. Chociaż współpraca transgraniczna UE w zakresie egzekwowania prawa na drodze publicznoprawnej zaowocowała w ostatnich latach znacznymi sukcesami, należy jeszcze bardziej wzmocnić mechanizmy egzekwowania prawa, aby móc skutecznie i efektywnie sprostać nowym wyzwaniom. W szczególności wskaźniki zgodności z przepisami na rynkach cyfrowych pozostają na bardzo niskich poziomach, zaś akcje kontrolne wykazały, że średnio co drugi przedsiębiorca narusza przepisy dotyczące konsumentów. Sytuację pogorszył gwałtowny rozwój handlu elektronicznego, który doprowadził do wzrostu obrotu produktami niebezpiecznymi, podrobionymi lub w inny sposób niezgodnymi z przepisami, które to produkty pochodzą głównie spoza UE²⁴ i często są wprowadzane do obrotu przy użyciu wprowadzających w błąd technik. Stanowi to zagrożenie dla konsumentów oraz naraża europejskie przedsiębiorstwa przestrzegające przepisów na nieuczciwą konkurencję ze strony przedsiębiorców nieprzestrzegających przepisów.

Aby sprostać tym wyzwaniom, Komisja przedstawiła szereg działań w swoim komunikacie w sprawie kompleksowego unijnego zestawu narzędzi na rzecz bezpiecznego i zrównoważonego handlu elektronicznego, w tym reformę celną, wzmocnienie egzekwowania odpowiednich przepisów UE, oraz poprawę koordynacji między wszystkimi właściwymi organami. Planowane działania obejmują również wspieranie kampanii uświadamiających skierowanych do konsumentów i sprzedawców zewnętrznych oraz dalszą dwustronną współpracę z krajami pochodzenia przywożonych towarów.

Ważnym priorytetem jest wspieranie krajowych organów ochrony konsumentów w podejmowaniu skoordynowanych działań w celu egzekwowania prawa ochrony konsumentów na podstawie **rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów**, w tym w celu przeciwdziałania naruszeniom w sektorze handlu elektronicznego. Skoordynowane działania sieci współpracy w zakresie ochrony konsumenta (CPC) przyniosły pozytywne rezultaty, ale niedociągnięcia w obecnym systemie utrudniają skuteczniejsze egzekwowanie przepisów. Na przykład długotrwałe procedury, brak zasobów na szczeblu krajowym, brak bardziej zdecydowanych środków odstraszających takich jak możliwość nakładania grzywien, oraz trudności w przeciwdziałaniu naruszeniom popełnianym przez przedsiębiorców mających siedzibę

²⁴ Od 2019 r. liczba produktów niebezpiecznych zgłaszanych w unijnym systemie wczesnego ostrzegania Safety Gate wzrosła o 52 %, a w 2024 r. tendencja ta przyspieszyła (+61 %). Nawet 75 % niebezpiecznych produktów pochodzi spoza UE, a około 50 % alertów dotyczy niebezpiecznych produktów pochodzących z Chin.

poza UE zmniejszają skuteczność oraz efekt odstrasżający działań sieci CPC²⁵. Aby wzmocnić egzekwowanie przepisów i zapewnić równe warunki działania dla przedsiębiorstw, które chronią przedsiębiorców przestrzegających przepisów i konsumentów przed uczestnikami rynku, którzy nie przestrzegają przepisów, **Komisja proponuje przegląd rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów**. Przygotowując przegląd, Komisja oceni potrzebę wprowadzenia scentralizowanych uprawnień dochodzeniowych i w zakresie egzekwowania prawa na szczeblu UE w konkretnych przypadkach oraz sposoby dalszego wzmocnienia koordynacji między organami krajowymi.

Jak podkreślono w komunikacie w sprawie handlu elektronicznego, skuteczne wdrożenie i egzekwowanie nowego **rozporządzenia w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów** ma zasadnicze znaczenie dla ochrony konsumentów w UE przed produktami niebezpiecznymi oraz zapewnienia przedsiębiorstwom równych warunków działania. Komisja uruchomiła już nowe mechanizmy nadzoru rynku przewidziane w rozporządzeniu, takie jak jednoczesne kontrole stron internetowych w celu wykrycia naruszeń prawa UE („akcje kontrolne”), przeprowadzane przez krajowe organy nadzoru rynku i koordynowane przez Komisję. Pierwszą kontrolę bezpieczeństwa produktów na szczeblu UE, której przedmiotem były produkty do pielęgnacji dzieci sprzedawane przez internet, przeprowadzono w kwietniu i maju 2025 r.²⁶ Czerpiąc z tych doświadczeń, Komisja będzie nadal współpracować z Siecią ds. Bezpieczeństwa Konsumentów w celu łączenia zasobów, wymiany wiedzy i priorytetowego traktowania działań w zakresie nadzoru, aby skutecznie eliminować najbardziej szkodliwe produkty. Będzie również dążyć do stworzenia większych zdolności w celu wsparcia wdrażania przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów poprzez finansowanie **skoordynowanych działań na rzecz bezpieczeństwa produktów (CASP)** oraz promowanie narzędzi pomocnych konsumentom i przedsiębiorstwom w zgłaszaniu problemów związanych z bezpieczeństwem produktów, wypadków i produktów niebezpiecznych. Do narzędzi takich należą portal **Consumer Safety Gateway** i portal **Safety Business Gateway**. Dzięki regularnym aktualizacjom portalu **Safety Gate** przedsiębiorstwa i konsumenci będą mieć dostęp do wszystkich istotnych informacji na temat przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów. Komisja udostępnia również szczegółowe **wytyczne skierowane do podmiotów gospodarczych**²⁷ dotyczące sposobu wykonywania ich obowiązków wynikających z rozporządzenia w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb podmiotów kwalifikujących się jako MŚP, w tym mikroprzedsiębiorstw.

Działania te uzupełnią przyszły **europejski akt o produktach** poprzez wzmocnienie powiązań między kontrolami oceny zgodności a nadzorem rynku i ewentualnie normalizacją. W tym celu Komisja zbada również, w jaki sposób **inkluzywność przy projektowaniu produktów** może przyczynić się do zapobiegania zagrożeniom dla bezpieczeństwa i wesprzeć prace **normalizacyjne** w celu przełożenia wymogów

²⁵ Zob.: [Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2017/2394 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów](#).

²⁶ W przypadku połowy produktów wystawionych na sprzedaż brakowało wymaganych informacji na temat producenta produktu.

²⁷ C(2025) 7699 – Zawiadomienie Komisji – Wytyczne w sprawie stosowania ram prawnych UE dotyczących ogólnego bezpieczeństwa produktów przez przedsiębiorstwa; oraz C(2025) 7701 – Zawiadomienie Komisji – Wytyczne dotyczące praktycznego wdrażania portalu Safety Business Gateway na podstawie art. 27 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2023/988.

prawnych w zakresie bezpieczeństwa na praktyczne narzędzia egzekwowania przepisów i ochrony konsumentów²⁸. Europejski akt o produktach wzmocni przepisy dotyczące wprowadzania do obrotu produktów konsumpcyjnych i zaktualizuje **przepisy dotyczące nadzoru rynku i zgodności produktów**. Przegląd ten będzie również okazją do oceny potrzeby podjęcia dalszych działań w celu zwiększenia skuteczności egzekwowania przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów, zwłaszcza w kontekście przywozu spoza UE, w tym za pośrednictwem handlu elektronicznego.

Oczekuje się również, że skuteczne wdrożenie i egzekwowanie **rozporządzenia w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów** przyniesie korzyści przedsiębiorstwom i organom krajowym. Większa pewność prawa i uproszczenie wdrażania ogólnych wymogów dotyczących bezpieczeństwa produktów obniżą koszty przestrzegania przepisów ponoszone przez przedsiębiorstwa. Zharmonizowany system nadzoru rynku dla wszystkich produktów, dostosowany do [rozporządzenia w sprawie nadzoru rynku](#), może również zapewnić krajowym organom nadzoru rynku możliwości synergii. Dzięki lepszemu wykorzystaniu narzędzi informatycznych oraz poprawie interoperacyjności danych zarówno na potrzeby sprawozdawczości, jak i nadzoru rynku zmniejszy się obciążenie organów i przedsiębiorstw, a organy egzekwowania prawa będą mogły skuteczniej wykonywać swoje zadania. W 2026 r. Komisja oceni praktyczne wdrożenie rozporządzenia w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów wraz z przedsiębiorstwami, aby zbadać, w jaki sposób stosują one rozporządzenie i czy istnieje potrzeba ułatwienia im przestrzegania przepisów.

Bliższa koordynacja i współpraca między organami egzekwowania prawa z różnych obszarów staje się coraz ważniejsza, ponieważ nielegalne praktyki stosowane przez przedsiębiorstwa coraz częściej podlegają rozlicznym przepisom UE oraz różnym aparatom egzekwowania prawa. Obecnie współpraca ta obejmuje zarówno umowy pisemne, jak i grupy zadaniowe i inne wspólne projekty. Komisja będzie dalej wspierać **współpracę między organami i sieciami egzekwowania prawa na szczeblu UE**, żeby zapewnić skuteczność, wydajność oraz spójność rozmaitych mechanizmów egzekwowania prawa. Na przykład egzekwowanie prawa ochrony konsumentów stanowi uzupełnienie stosowania przepisów cyfrowych, o czym świadczą skoordynowane działania w zakresie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów w latach 2024–2025 oraz równoległe dochodzenia w sprawie praktyk dużych platform internetowych prowadzone na podstawie aktu o usługach cyfrowych i aktu o rynkach cyfrowych.

Dane i technologie cyfrowe, w tym **narzędzia sztucznej inteligencji**, również zyskują coraz większe znaczenie w analizie przestrzegania przepisów przez przedsiębiorstwa i zapewnianiu skutecznego egzekwowania przepisów. Korzystają już z nich organy egzekwowania prawa do prowadzenia badań typu Tajemniczy Klient, sprawowania nadzoru rynku pod kątem bezpieczeństwa produktów, wykrywania oszustw, monitorowania cen oraz wykrywania nieuczciwych postanowień umownych i fałszywych opinii. Na przykład **EU eLab** wspiera sieć CPC za pomocą prowadzonych dochodzeń i regularnych akcji kontrolnych na stronach internetowych, natomiast **robot indeksujący eSurveillance** wykrywa niebezpieczne produkty, które zostały zgłoszone za pośrednictwem Safety Gate, ale nadal są sprzedawane lub ponownie pojawiają się w sklepach internetowych i na internetowych platformach handlowych. Na potrzeby

²⁸ Inkluzywność wymaga w szczególności systematycznego uwzględniania szerokiego zakresu danych antropometrycznych odzwierciedlających różnorodność konsumentów, a także czynników wpływających na życie konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji, w tym odniesieniu do odpowiednich norm europejskich, oraz wdrażania rozwiązań dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami.

krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów obecnie trwają prace nad podobnym robotem indeksującym w postaci **narzędzia monitorującego prawa pasażerów z wykorzystaniem sztucznej inteligencji**, które będzie dostępne w 2026 r. Komisja pracuje również nad poprawą interoperacyjności istniejących danych o produktach na potrzeby nadzoru rynku i będzie wspierać organy nadzoru konsumentów i rynku w strategicznym wykorzystywaniu narzędzi sztucznej inteligencji w ich działaniach w zakresie egzekwowania prawa, między innymi poprzez dążenie do synergii między narzędziami opracowanymi na szczeblu krajowym a narzędziami opracowanymi na szczeblu UE oraz poprzez szkolenie pracowników organów ścigania.

Niemniej jednak egzekwowanie przepisów to tylko jedna strona medalu. Aby w praktyce przestrzegano obowiązujących przepisów, konsumenci muszą być świadomi swoich praw, a przedsiębiorstwa muszą znać swoje obowiązki. Ukierunkowane kampanie **uświadamiające i edukacyjne**; narzędzia takie jak [Centrum Edukacji Konsumentkiej](#) i [GreenComp](#) (europejskie ramy kompetencji w zakresie zrównoważonego rozwoju); promowanie zrównoważonej konsumpcji poprzez edukację szkolną; programy **szkoleniowe** takie jak „[Consumer Law Ready](#)”; **dobrowolne inicjatywy na rzecz współpracy**, takie jak [zobowiązanie do ochrony konsumentów](#), pozostaną ważnym uzupełnieniem działań w zakresie egzekwowania prawa. Komisja będzie również nadal zachęcać przedsiębiorstwa do podejmowania dobrowolnych zobowiązań na rzecz doskonałości i innowacji w celu zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa konsumentów, w szczególności poprzez przyznawaną co dwa lata [Unijną Nagrodę za Bezpieczeństwo Produktów](#).

Nawet przy większej świadomości i skuteczniejszym egzekwowaniu prawa nieuchronnie będą pojawiać się spory. W związku z tym przewidziano również nacisk na zapewnienie skutecznego dochodzenia roszczeń poprzez wdrożenie zmienionej [dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów](#), [dyrektywy w sprawie powództw przedstawicielskich](#) oraz – w przypadkach, w których osoby fizyczne faktycznie poniosą szkodę spowodowaną przez wadliwy produkt – zmienionej [dyrektywy w sprawie odpowiedzialności za produkty](#). W szczególności Komisja będzie nadal wspierać organizacje konsumenckie, organy wymiaru sprawiedliwości i krajowe punkty kontaktowe w skutecznym zarządzaniu powództwami przedstawicielskimi na podstawie dyrektywy w sprawie powództw przedstawicielskich. Wsparcie to będzie udzielane na przykład w formie finansowanych przez UE dotacji na działania, seminariów oraz interaktywnego centrum wiedzy na platformie [EC-REACT](#). Komisja będzie również ściśle monitorować wdrażanie szczegółowych przepisów dyrektywy w sprawie powództw przedstawicielskich regulujących finansowanie przez osoby trzecie. Zgodnie z wymogami dyrektywy najpóźniej w 2028 r. Komisja oceni, czy istnieje potrzeba powołania Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich ds. transgranicznych powództw przedstawicielskich, a następnie dokona formalnej oceny funkcjonowania dyrektywy.

W przypadku problemów z transgranicznymi transakcjami konsumenci mogą również zwracać się do sieci **Europejskich Centrów Konsumentkich (ECC-Net)** o bezpłatną poradę i pomoc prawną²⁹. Komisja będzie nadal zdecydowanie wspierać sieć ECC-Net, aby pomóc Europejskim Centrum Konsumentckim w dalszym umacnianiu ich zdolności do udzielania porad i pomocy konsumentom.

²⁹ W 2024 r. Europejskie Centra Konsumentckie odzyskały ponad 7,5 mln EUR w postaci zwrotów środków dla konsumentów.

Działania te zostaną uzupełnione działaniami na szczeblu międzynarodowym. We wszystkich nowych dwustronnych umowach handlowych UE będzie nadal zabiegać o uwzględnienie postanowień dotyczących bezpieczeństwa produktów i współpracy w zakresie nadzoru rynku, a także zobowiązań zwiększających zaufanie konsumentów do handlu cyfrowego, w tym zapewniających skuteczną ochronę konsumentów uczestniczących w handlu elektronicznym. **Wielostronne porozumienie WTO o handlu elektronicznym** po włączeniu do ram prawnych WTO będzie pierwszą umową handlową przewidującą takie zobowiązania w wymiarze globalnym.

UE będzie nadal współpracować i regularnie wymieniać dane za pośrednictwem **Safety Gate** z państwami spoza UE, takimi jak Chiny. Zgodnie z umową o handlu i współpracy między UE a Zjednoczonym Królestwem przewidziano także współpracę ze Zjednoczonym Królestwem w celu ustanowienia regularnego mechanizmu wymiany informacji na temat niebezpiecznych produktów niespożywczych między Safety Gate a równoważną brytyjską bazą danych dotyczących bezpieczeństwa produktów. Ponadto UE będzie nadal wspierać działania informacyjne i szkoleniowe skierowane do producentów spoza UE i innych podmiotów w łańcuchu dostaw, aby pomóc im zrozumieć przepisy jednolitego rynku dotyczące ochrony konsumentów i bezpieczeństwa produktów. Na przykład jeden z projektów UE przyczyni się do wsparcia polityki ochrony konsumentów i bezpieczeństwa produktów na Wspólnym Rynku Afryki Wschodniej i Południowej (COMESA). Na szczeblu wielostronnym, po przyjęciu **zasad ONZ dotyczących bezpieczeństwa produktów konsumpcyjnych**, Komisja Europejska będzie wspierać ich wdrażanie, poprzez pomoc UNCTAD w opracowaniu wytycznych i podręcznika na temat bezpieczeństwa produktów konsumpcyjnych oraz poprzez finansowane ze środków UE projekty w zakresie budowania zdolności, takie jak program na rzecz konkurencji i bezpieczeństwa produktów konsumpcyjnych w Afryce Subsaharyjskiej.

Działania

- Zaproponowanie przeglądu **rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów** (wniosek ustawodawczy – IV kw. 2026 r.).
- Wspieranie skoordynowanych działań w zakresie egzekwowania prawa i działań **sieci CPC** w celu przeciwdziałania powszechnym naruszeniom unijnego prawa ochrony konsumentów (w toku).
- Podjęcie skutecznych działań w celu zwiększenia zgodności produktów z przepisami poprzez wykorzystanie synergii ze zdolnościami **unijnych i krajowych organów celnych i organów nadzoru rynku** oraz ewentualne ustanowienie unijnego organu nadzoru rynku (w toku).
- Aktualizacja **przepisów dotyczących nadzoru rynku i zgodności produktów** w ramach **uropejskiego aktu o produktach** w celu dalszego zwiększenia skuteczności egzekwowania przepisów UE dotyczących bezpieczeństwa produktów (wniosek ustawodawczy – III kw. 2026 r.), zwłaszcza w odniesieniu do przywozu z państw trzecich, w tym za pośrednictwem handlu elektronicznego.
- Poprawa skuteczności wdrażania **dyrektywy w sprawie powództw przedstawicielskich** poprzez dalsze wspieranie organizacji konsumenckich, organów wymiaru sprawiedliwości i organów krajowych (w toku).
- Maksymalizacja wykorzystania sztucznej inteligencji w działaniach w zakresie egzekwowania prawa i nadzoru rynku, na przykład w **cyfrowych dochodzeniach**

eLab i zestawie narzędzi cyfrowych do nadzoru rynku pod kątem bezpieczeństwa produktów (do 2027 r.).

- Wspieranie **działań informacyjnych i szkoleniowych** adresowanych do producentów spoza UE i innych podmiotów w łańcuchu dostaw (w toku).

5. ZARZĄDZANIE I WSPÓŁPRACA Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI

Aby osiągnąć założone cele oraz rozwiązać wszelkie pojawiające się problemy, ramy zarządzania Programem muszą być **włączające, przejrzyste i dynamiczne**.

Komisja będzie zabiegać o regularne dyskusje z Parlamentem Europejskim, Radą, Europejskim Komitetem Ekonomiczno-Społecznym i Komitetem Regionów na temat realizacji Programu, zarządzanego za pośrednictwem istniejących platform służących interakcji z zainteresowanymi stronami. Platformy te skupiają wysokich rangą urzędników z państw członkowskich (Sieć ds. Polityki Konsumenckiej); organy ochrony konsumentów (sieć CPC); organy właściwe w sprawach bezpieczeństwa produktów (Sieć ds. Bezpieczeństwa Konsumentów); organizacje konsumenckie, w szczególności Europejską Organizację Konsumentów (BEUC), oraz inne organizacje społeczeństwa obywatelskiego, przedstawiciele biznesu i środowiska akademickie (Grupa Doradcza ds. Polityki Konsumenckiej).

Doroczny **szczyt konsumencki** pozostanie okazją do omówienia bieżących tendencji i pojawiających się problemów z jak najszerszym gronem zainteresowanych stron z całej UE i spoza niej. Posłuży również do podsumowania realizacji Programu, w tym planu działania na rzecz konsumentów na jednolitym rynku. Ponadto komisarz UE odpowiedzialny za ochronę konsumentów planuje regularnie zwoływać **forum ministerialne w sprawie ochrony konsumentów**, potencjalnie w powiązaniu ze szczytem konsumentów, aby dokonać przeglądu postępów oraz zapewnić nadrzędne wytyczne polityczne dotyczące wdrażania Programu i istotnych zmian w polityce konsumenckiej.

Oprócz ram instytucjonalnych aktywne zarządzanie wymaga również wysłuchania opinii wszystkich konsumentów, w tym konsumentów należących do grup szczególnie wrażliwych. Komisja jest zaangażowana we wspieranie silnego ruchu konsumenckiego, zarówno na szczeblu unijnym, jak i krajowym, w tym w wymiarze finansowym. Na przykład Komisja sfinansuje działania następcze w związku z programem szkoleniowym w zakresie praw konsumentów w ramach inicjatywy „**Consumer PRO**”, aby jeszcze bardziej wzmocnić pozycję specjalistów ds. ochrony konsumentów, którzy będą udzielać konsumentom porad dostosowanych do ich potrzeb. Jak opisano w [strategii UE na rzecz społeczeństwa obywatelskiego](#) Komisja zaproponuje środki służące dalszemu zwiększeniu zaangażowania i skutecznego udziału organizacji społeczeństwa obywatelskiego, w tym grup konsumentów, w procesach kształtowania polityki publicznej, a także wzmocnieniu ich ochrony i wsparcia. Komisja będzie również prowadzić ukierunkowane działania informacyjne, aby zaangażować młodych konsumentów w kształtowanie polityki konsumenckiej, organizując **dialog z młodzieżą na temat polityki** konsumenckiej.

Komisja będzie również organizować regularną wymianę informacji z zainteresowanymi podmiotami gospodarczymi na temat zmniejszania obciążeń oraz wprowadzania uproszczeń w dziedzinie polityki ochrony konsumentów, w tym **dialogi na temat wdrażania** z komisarzem odpowiedzialnym za ochronę konsumentów. Celem tych

działań będzie odbycie dogłębnych dyskusji na temat wyzwań stojących przed przedsiębiorstwami oraz środków, które można zastosować, a także monitorowanie postępów w działaniach Komisji na rzecz uproszczenia i zmniejszenia obciążeń. Pierwszy dialog na temat wdrażania dotyczący ochrony konsumentów w środowisku cyfrowym odbył się w lipcu 2025 r.

Dane i statystyki dotyczące konsumentów, takie jak półroczna **tablica wyników sytuacji konsumentów**, służą jako główne źródła dowodów na potrzeby świadomego kształtowania polityki. Wnoszą one również cenny wkład w ocenę wpływu polityki europejskiej i krajowej oraz umożliwiają podsumowanie osiągniętych postępów. Komisja będzie dążyć do rozszerzenia bazy dowodowej oraz promowania lepszego wykorzystania danych i badań.

Działania

- Regularne zwoływanie **forum ministerialnego w sprawie ochrony konsumentów**.
- Zorganizowanie **dialogu z młodzieżą na temat polityki konsumenckiej** (2026 r.).
- Prowadzenie **dialogów na temat wdrażania** dotyczących przeglądu rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów (2026 r.) i rozporządzenia w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów (2027 r.).

6. WNIOSKI

Poziom ochrony konsumentów w Unii Europejskiej należy do najwyższych na świecie. Te solidne ramy mają istotne znaczenie dla skutecznego funkcjonowania jednolitego rynku i zwiększają konkurencyjność unijnych przedsiębiorstw. Zapewniając kompleksowe prawa i zabezpieczenia prawne, polityka konsumencka UE przekłada inicjatywy UE na wymierne korzyści dla wszystkich obywateli i może stanowić filar stabilności w niepewnych czasach.

Program na rzecz konsumentów do 2030 r. oparto na tej solidnej podstawie i zawarto w nim zestaw konkretnych działań w celu dalszego wzmocnienia ochrony konsumentów oraz rozwiązania aktualnych i pojawiających się problemów. Działania te przyczynią się do zbudowania zaufania, stworzenia zabezpieczeń i wprowadzenia pewności prawa, których potrzebują zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorstwa, aby wspierać konkurencję, innowacje, inwestycje oraz zrównoważony wzrost gospodarczy w UE.

Komisja będzie regularnie oceniać postępy w realizacji Programu i monitorować wpływ podjętych działań, w szczególności poprzez badanie sytuacji konsumentów. Komisja oczekuje na omówienie strategicznego podejścia, priorytetów i działań nakreślonych w Programie ze wszystkimi właściwymi instytucjami i zainteresowanymi stronami na szczeblu krajowym i unijnym oraz na współpracę na rzecz zwiększenia ochrony konsumentów w nadchodzących latach.