



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 22.5.2012 г.
COM(2012) 225 final

СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА

**ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА, ИКОНОМИЧЕСКИЯ И
СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ И КОМИТЕТА НА РЕГИОНИТЕ**

**Европейска програма за потребителите- — насърчаване на доверието и растежа
{SWD(2012) 132 final}**

1. Политиката за потребителите — важен принос към стратегията „Европа 2020“

Потребителските разходи възлизат на 56 % от БВП на ЕС и са от съществено значение за постигане на целта на стратегията „Европа 2020“ за интелигентен, приобщаващ и устойчив растеж. Насърчаването на това търсене може да има основна роля за излизането на ЕС от кризата.

За да стане възможно това, е необходимо да се реализира потенциалът на единния пазар. Данните сочат, че потребителите, които пазаруват по интернет на територията на целия ЕС, имат до 16 пъти по-богат избор на продукти, но 60 % от потребителите все още не използват този начин за търговия на дребно. Поради това свое нежелание те не се възползват напълно от по-богатия избор и ценовите разлики, които предлага единният пазар. Повишаването на доверието на потребителите в трансграничните покупки по интернет чрез подходящи действия в областта на политиката може да даде силен тласък на икономическия растеж в Европа. Уверените и осъзнаващи правата си потребители могат да бъдат в основата на напредъка на европейската икономика.

Добре разработените и прилагани потребителски политики на европейско равнище могат да дадат възможност на потребителите да направят информиран избор, от който печели конкуренцията, и да подпомогнат постигането на целта за устойчив растеж, основан на ефективно използване на ресурсите, като същевременно се отчитат потребностите на всички потребители.

В настоящата Европейска програма за потребителите се набелязват основните необходими към момента мерки, за да се увеличи ролята на потребителите и да се повиши доверието им. В нея се посочват мерки, чрез които всички политики на ЕС да се насочат към потребителите като начин за постигане на целите, залегнали в стратегията „Европа 2020“¹. Програмата доразвива и допълва други инициативи, като Доклада за гражданството на ЕС, Акта за единния пазар, Програмата в областта на цифровите технологии за Европа, съобщението на Комисията във връзка с електронната търговия и Пътната карта за ефективно използване на ресурсите в Европа². В областта на научните изследвания и иновациите тя се опира на инициативите в рамките на програмата „Хоризонт 2020“ с цел да се задълбочи научното разбиране за потребителското поведение и за аспектите на потребителския избор, свързани със здравето, безопасността и устойчивото развитие³.

Увеличаването на ролята на потребителите означава да се осигури стабилна рамка от принципи и средства, с които да им се даде възможност да бъдат двигател за интелигентна, устойчива и приобщаваща икономика. Когато знаят правата си и могат

¹ „Доверяващи се потребители създават процъфтяващи пазари. Въз основа на работата от тази есен в следващата работна програма ще бъдат представени мерки за укрепване на правата на потребителите, включително в областта на електронните и трансграничните трансакции, и по ефективен начин ще бъдат засегнати въпроси, свързани със здравето и безопасността, като по този начин ще бъде подобрена сигурността на гражданите и в същото време ще бъде засилено търсенето на единния пазар.“ Вж. писмо на председателя Барозу до президента Бузек от септември 2011 г.

² Доклад за гражданството на ЕС — COM(2010) 603 окончателен; Акт за единния пазар — COM(2011) 206 окончателен; Програма в областта на цифровите технологии за Европа — COM(2010) 245 окончателен/2; Съгласувана уредба за повишаване на доверието в цифровия единен пазар за електронната търговия и интернет услугите — COM(2011) 942; Пътна карта за ефективно използване на ресурсите в Европа — COM(2011) 571 окончателен.

³ Предложение за регламент за установяване на „Хоризонт 2020“ — рамкова програма на ЕС за научни изследвания и иновации (COM(2011) 809 окончателен).

да разчитат на стабилна рамка, гарантираща тяхната безопасност, информираност, образованост, права, средства за правна защита и правоприлагане, потребителите могат да бъдат активни участници на пазара и да го принудят да работи в тяхна полза, като упражняват своето право на избор и отстояват правилното прилагане на правата си.

В съответствие с Договора (член 12 от ДФЕС) и Хартата на основните права (член 38) в програмата е застъпен систематичен подход за включване на интересите на потребителите във всички свързани с тях политики; обръща се специално внимание на проблемите, с които се сблъскват потребителите днес по отношение на хранителната верига, енергетиката, транспорта, цифровите услуги и финансовите услуги⁴. Програмата залага на вече постигнатата висока степен на защита на потребителите и на напредъка в създаването на Европейско пространство на правосъдие⁵, като засилва ролята, която могат да имат съдиите, практикуващите юристи и правоприлагащите органи, включително през граница.

2. Надграждане на строгите правила на ЕС за защита на потребителите

През последните 50 години Европейският съюз въведе съществен набор от политики и правила с цел да се осигури висока степен на защита на потребителите в ЕС и те да могат да се възползват от социалния и икономическия напредък, постигнат в Европа и европейския вътрешен пазар. Този набор включва цялостна *политика и законодателство за безопасност на продуктите*, чрез които се предотвратява достигането на опасни продукти до потребителите и се насърчава високото качество на европейския износ. Строгите *законали за защита на потребителите* определят обща за ЕС рамка за борба срещу нелоялните търговски практики, неравноправните клаузи в договорите и заблуждаваща реклама както на национално равнище, така и при трансгранични случаи, като същевременно гарантират правото на потребителите да прибягнат до отказ от договори и да търсят подходящи средства за правна защита. Приетата неотдавна *Директива относно правата на потребителите* значително засили правата им, по-специално като хармонизира редица правила, приложими за договорите, сключвани онлайн. Своевременното и ефикасно въвеждане и прилагане на тези нови правила е от съществено значение. *Директивата за услугите* гарантира, че потребителите не могат да бъдат обект на дискриминация от страна на търговците въз основа на своята националност или местоживееие. *Правилата за конкуренцията* са от решаващо значение, за да може ЕС да се бори със злоупотребите с господстващо положение, с картелите и със съгласуваните практики в ущърб на потребителите. В ЕС е разработен и широк набор от съществени права в отделни сектори от особен интерес за потребителите. Например *правата на пътниците в ЕС* сега дават възможност на пътуващите да получават качествени пътнически услуги в областта на въздушния, железопътния, пътния и морския транспорт при придвижването си в ЕС. С въведените *пределни цени за роуминг услугите в ЕС* некоректно начисляваните разходи на потребителите намаляха с повече от 70 %, а чрез пакета от мерки в областта на далекосъобщенията потребителите получиха възможност лесно да сменят операторите на фиксирани или мобилни телефонни мрежи. Законодателството относно предоставянето на *информация за храните* на потребителите и Регламентът относно

⁴ Тези сектори бяха определени като някои от най-проблематичните за потребителите според индекса на потребителските пазари.

⁵ Вж. „Установяване на пространство на свобода, сигурност и правосъдие за гражданите на Европа — план за действие за изпълнение на Програмата от Стокхолм“, COM(2010) 171.

хранителните и здравните претенции за храните осигуряват висока степен на защита на потребителите и им дават възможност да направят информиран избор.

Друга неотдавнашна инициатива е приетият от Комисията през 2010 г. „Пакет за качеството“⁶, който има за цел да се подобри достъпът на потребителите до информация за качеството на храните чрез цялостна политика за схемите за сертифициране, добавящите стойност обозначения и стандартите за земеделските продукти. През юли 2011 г. бе представен за обсъждане преработен *Регламент относно роуминга*⁷ с цел да се даде възможност на потребителите лесно да преминават към друг доставчик на роуминг услуги. Със същия регламент се въвеждат и нови пределни цени на дребно за роуминг на данни освен вече установените пределни стойности. През октомври 2011 г. Комисията предложи да се въведе *общо европейско право за продажбите*⁸ с цел да бъдат преодолените пречките, произтичащи от различията в договорното право: с него се предлага единен и цялостен набор от правила за договорите за продажба и договорите за предоставяне на цифрово съдържание, който предприятията и потребителите могат да изберат да прилагат на доброволна основа. Чрез използването му потребителите ще имат по-голяма сигурност по отношение на правата си, например при покупки по интернет. Те ще имат и достъп до по-широка гама от продукти и цифрово съдържание през граница на по-ниски цени. През ноември 2011 г. бяха представени предложения за *алтернативно решаване на спорове (АРС)* и *онлайн решаване на спорове (ОРС)*⁹, за да може този по-бърз и евтин начин за разрешаване на спорове с търговци да стане достъпен за всички потребители. Специалната европейска платформа за онлайн решаване на спорове ще има за цел да се повиши доверието на потребителите в трансграничната електронна търговия. С предложението *пакет за реформа в областта на защитата на данните*¹⁰, приет от Комисията през януари 2012 г., действащата уредба на ЕС в тази област ще се подсили чрез по-големи права за защита на данните на потребителите, целящи да повишат доверието им в цифровия единен пазар и трансграничните услуги.

След преразглеждането на *Директивата относно схемите за гарантиране на депозитите* през юли 2010 г. се засили финансирането на схемите за гарантиране на депозитите и бяха въведени редица благоприятни разпоредби за потребителите. През юли 2010 г. Комисията също така предложи преразглеждане на *Директивата относно схемите за обезщетение на инвеститорите*, за да може да се засили предлаганата на инвеститорите защита като последно средство за обезщетяване, когато, често поради измама, доставчиците не са в състояние да възстановят предоставените им активи.

Не на последно място с предложенията на Комисията от октомври 2011 г. за преразглеждане на *Директивата относно пазарите на финансови инструменти* се

⁶ Предложение за регламент относно схемите за качество на селскостопанските продукти (COM(2010) 733 окончателен), Предложение за регламент за установяване на пазарни стандарти (COM(2010) 738 окончателен), както и насоки за схемите за сертифициране и за етикетирание на храните.

⁷ Предложение за регламент относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (COM(2011) 402 окончателен).

⁸ Предложение за регламент за общо европейско право за продажбите (COM(2011) 635 окончателен).

⁹ Предложение за директива за алтернативно решаване на потребителски спорове (COM(2011) 793/2), Предложение за регламент за онлайн решаване на потребителски спорове (COM(2011) 794/2).

¹⁰ Предложение за регламент относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни (COM(2012) 11 final), Предложение за директива относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от компетентните органи за целите на предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наказателни санкции, и относно свободното движение на такива данни (COM(2012) 10 final).

осигурява защита на потребителите инвеститори, като се налагат определени изисквания към финансовите институции и се засилва прилагането на правилата за осъществяване на стопанска дейност.

3. Настоящи проблеми и бъдещи предизвикателства

Независимо от вече постигнатата висока степен на защита на потребителите в ЕС все още има какво да се направи в практически аспект. Възникнаха редица нови предизвикателства, по-специално вследствие на технологични новости, неустойчиви модели на потребление или социално изключване. Тези предизвикателства разкриват също така нови възможности.

3.1 Предизвикателства, свързани с безопасността на продуктите, услугите и храните

Основна цел на всяка политика за потребителите е да се гарантира, че продуктите, услугите и храните са безопасни за потребителите. Налице са обаче различия между държавите членки при прилагането на законодателството за безопасността на продуктите, а в момент, когато националните администрации, отговарящи за надзора на пазара, са поставени в условията на ограничени ресурси, усилията в цялата мрежа за прилагане на законодателството са насочени към постигане на по-голям ефект с по-ограничени средства.

Същевременно глобализацията на производствената верига продължава (например все по-голяма част от потребителските продукти, включително 85 % от всички играчки, закупени на територията на Европейския съюз, днес се произвеждат в Китай). Това превръща откриването на опасни продукти в сериозно предизвикателство.

В условията на икономическа криза потребителите и предприятията наблягат предимно на цената, а това е свързано с риск съображенията за безопасност да отстъпят на заден план и случаите на фалшифициране на продукти да се увеличават. Органите за надзор на пазара трябва да бъдат все така бдителни, като при това е необходимо да се подновят усилията в сътрудничество с националните институции и с правоприлагащите органи в рамките на ЕС и извън него.

Предвид нарасналото значение на потребителските услуги и все по-голямото трансгранично разпространение на някои от тях в рамките на единния пазар въпросът за тяхната безопасност следва да бъде застъпен в по-голяма дълбочина, за да се гарантира еднакво висока степен на безопасност на потребителите в рамките на вътрешния пазар и за да се прецени добавената стойност на действията на равнището на ЕС.

В Европа вече е постигнат впечатляващ напредък по отношение на безопасността на храните, но в тази област на политиката са необходими постоянни промени за съобразяване с новите научни данни.

3.2 Икономически и обществени промени

- ***Цифровата революция***

Интернет радикално промени начина, по който потребителите пазаруват, а предприятията рекламират и продават своите стоки и услуги. Създадени бяха нови форми за организиране, достъп, обмен и оценка на информацията, например относно цените, техническите характеристики на продукта и отзиви за качеството. Вече широко

се използват търсачки и уебсайтове за сравнение на цени и продукти, онлайн знаци за доверие и потребителски отзиви, които се превръщат в неизменна част от поведението на потребителите и от моделите на икономическа дейност. Електронната търговия може значително да подобри благосъстоянието, тъй като при пазаруване онлайн потребителите имат най-малко двойно по-голям избор в сравнение с традиционните начини на пазаруване. По-специално „изчислителният облак“ може да предложи по-гъвкави услуги, които не зависят от определено устройство или платформа. Според изчисленията, ако електронната търговия със стоки достигне 15 % от продажбите на дребно и всички пречки пред единния пазар отпаднат, общата печалба за потребителите ще бъде около 204 милиарда евро (1,7 % от БВП на ЕС)¹¹.

- Устойчиво потребление

Нарастващото потребление в целия свят увеличи натиска върху околната среда, включително изменението на климата, и създаде по-голяма конкуренция по отношение на ресурсите¹². Потребителите все повече осъзнават екологичните последици от своите модели на потребление и трябва да бъдат насърчавани и подпомагани чрез частни и публични инициативи да възприемат потребителско поведение, съобразено с устойчивото развитие. Потребителите трябва да получат права, съдействие и стимули за устойчив и здравословен избор, който ще доведе до намаляване на разходите и за тях самите, и за обществото като цяло. Те имат право да знаят какво въздействие оказва върху околната среда целият жизнен цикъл на продуктите (стоките и услугите), които възнамеряват да купят. Потребителите трябва да получават подкрепа, за да могат лесно да установят кой избор е действително устойчив за околната среда. Необходими са ефикасни средства, с които те да бъдат защитени от подвеждащи и неоснователни екологични и здравни претенции.

Потребителското търсене на продукти, съобразени с устойчивото развитие, може да даде тласък на растежа и конкуренцията, като по този начин ще увеличи наличието и достъпността на такива продукти и ще възнагради предприятията, предоставящи качествени продукти и услуги с по-малък екологичен отпечатък.

- Социално изключване, уязвими потребители и достъпност

Навсякъде, където се разразиха икономическата криза и кризата с държавния дълг, това подкопа доверието на потребителите, а в определени случаи доведе до чувствителен спад в доходите и покупателната способност, който на свой ред увеличи риска от социално изключване и опасността гражданите да не са в състояние да си набавят основни стоки и услуги.

Тези рискове се задълбочават от факта, че населението на Европа застарява, пазарите стават все по-сложни и някои хора нямат нито възможност, нито способност да овладеят цифровата среда. Достъпността е от решаващо значение, за да могат хората пълноценно да се възползват от материалните, технологичните и икономическите предимства, свързани с преминаването към цифрови технологии. Същевременно тези обстоятелства могат да утежнят неблагоприятното положение на уязвимите потребители, като хората с увреждания или с намалена подвижност, които изпитват затруднения във връзка с достъпа до информация и нейното разбиране, както и при намирането на подходящи продукти и услуги на пазара.

¹¹ Работен документ на службите на Комисията „Запознаване на потребителите с ползите от електронната търговия“, приложение 2 към съобщението на Комисията във връзка с електронната търговия от 2012 г.

¹² Пътна карта за ефективно използване на ресурсите в Европа— COM(2011) 571.

3.3 *Свърхинформация, недостиг на знания*

В съвременния бързо променящ се свят потребителите често са затрупани с информация, но въпреки това невинаги разполагат точно с информацията, която им е необходима.

Изправени пред все по-сложна информация и избор, потребителите все по-често разчитат на етикетите или на посредници и филтри, например уебсайтове за сравнение. Тяхната надеждност и точност обаче основателно предизвикват известно безпокойство.

Потребителските организации имат важна роля за повишаването на информираността и познанията на потребителите, но положението на тези организации в отделните държави членки е твърде различно. Особено организациите, които работят на национално равнище, често не разполагат с ресурси и експертен опит, а ролята им да насочват и отсяват притесненията на потребителите невинаги се ползва с необходимото признание.

Публикуваното през 2011 г. проучване за ролята на потребителите¹³ сочи, че всеки четвърти европейски потребител не се чувства достатъчно уверен, а над тридесет на сто не се чувстват добре осведомени. Само 2 % са отговорили правилно на въпроси, свързани с правото им на отказ, гаранции и защита срещу нелоялни търговски практики. Тази липса на осведоменост пречи на потребителите да отстояват правата си.

3.4 *Права, които не се спазват напълно на практика*

През 2010 г. повече от двадесет на сто от европейците са имали проблем с продукт или услуга, за който според тях са имали основание да подадат жалба. Според оценките общите щети за европейските потребители, предизвикани от подобни проблеми, възлизат на около 0,4 % от БВП на ЕС¹⁴.

Въпреки че като цяло законодателството на ЕС гарантира висока степен на защита на потребителите, проблемите, с които те се сблъскват, твърде често все още остават нерешени. При проучването на Евробарометър относно търговците на дребно през 2011 г. бе установено, че само 26 % от тях знаят точния срок, в който потребителите имат право да върнат дефектен продукт.

Много от проблемите на потребителите с търговците не се решават просто защото потребителите не предприемат съответни действия. Проучването за увеличаването на ролята на потребителите сочи, че само 16 % от хората, които са имали проблеми, са се свързали с потребителски организации или с обществени органи за тяхното разрешаване. В повечето случаи потребителите не обмислят възможността да потърсят правата си по съдебен път, ако първоначалният им контакт с търговеца е неуспешен, особено ако става дума за малки суми.

Освен това нови предизвикателства от практическо естество, като ограничени ресурси, възпрепятстват ефективността на правоприлагащите органи¹⁵, особено при трансгранични случаи. Мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (СОЗП), създадена през декември 2006 г. за преодоляване на проблеми, свързани с пазаруването през граница, все още не е разгърнала изцяло потенциала си.

Трябва да се усъвършенстват механизмите за правна защита и правоприлагане. Повишаването на доверието и осигуряването на гаранции за това, че нелоялните

¹³ „Увеличаване на ролята на потребителите“ — проучване на Евробарометър № 342 от 2010 г.

¹⁴ Пак там.

¹⁵ СОМ (2009) 330 окончателен.

търговски практики не носят конкурентно предимство, също ще имат положително въздействие за насърчаване на растежа.

3.5 Специфични предизвикателства в ключови сектори

Някои сектори са от особено значение в условията на икономическа криза, тъй като засягат основните интереси на всички потребители по отношение на насъщни стоки и услуги, като хранителни продукти, електроенергия, транспорт, електронни комуникации и финансови услуги. Необходимо е да се отчете какво въздействие оказват върху тези сектори описаните по-горе икономически и обществени промени.

ЕС трябва да обърне сериозно внимание на това как днешните потребители разбират и избират финансови услуги. Въпреки че технологиите улесняват живота на много потребители – например чрез възможността за домашно банкиране, — нарасналата сложност и рисковете, свързани с някои финансови продукти и услуги (включително пенсиите), пораждаат необходимост от по-голяма прозрачност и финансова грамотност. Като цяло таксите за основните финансови услуги са все така непрозрачни и потребителите все още не са склонни да сменят банката си поради (често оправдания) страх от тежка и тромава процедура.

Твърде често потребителите не успяват да се възползват изцяло от предимствата на либерализацията на мрежовите индустрии, като енергетика, транспорт и електронни комуникации, не само по отношение на цените, но и по отношение на качеството на обслужване.

По-специално либерализацията на транспортния отрасъл засили конкуренцията в полза на все по-големия брой граждани, пътуващи в цяла Европа. При все това законодателството на ЕС за правата на пътниците трябва да се прилага по-ефикасно, за да се противодейства на нелоялните практики и нарушенията на правото на ЕС. Радикалните промени, които настъпиха в сектора на пътуванията под въздействието на цифровата революция, показват, че е важно правата на потребителите да бъдат преразглеждани, за да са по-добре съобразени с новите обстоятелства.

Електроенергийните и газовите пазари на дребно наскоро бяха либерализирани, но много потребители все още се затрудняват да правят сравнения поради сложните процедури и/или непрозрачните пазарни условия¹⁶.

Изчисленията във връзка с енергоспестяването сочат, че домакинствата в ЕС биха могли да спестят средно до 1000 евро годишно, ако предприемат прости мерки за енергийна ефективност, като изолация на жилищата, монтаж на термостати и слънчеви панели за загряване на вода, прозорци с двойно остъкляване и подмяна на старите отоплителни системи¹⁷. Следователно домакинствата имат значителен потенциал за рентабилни подобрения, свързани с енергийната ефективност, и за икономии в крайното потребление на енергия. Този потенциал все още не се използва докрай, главно поради недостатъчната осведоменост на потребителите относно действителното им потребление и липсата на ясна и достъпна информация за измерване и фактуриране на потреблението.

¹⁶ Вж. по-подробна информация в проучването „The functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU“ („Функционирането на пазара на електроенергия на дребно за потребителите в ЕС“):

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf.

¹⁷ Съобщение на Комисията „Енергийна ефективност — как да се постигне двадесетпроцентната цел“.

Въпреки че пазарите на електронни съобщения доказаха устойчивостта си спрямо икономическата криза, потребителите не се възползват изцяло от конкуренцията поради недостатъчно прозрачните тарифи, ниското качество на услугите и пречките пред смяната на доставчика.

В бъдеще се очаква общият натиск върху околната среда от потреблението на храни да продължи да се увеличава, например поради промени в хранителните навици и все по-голямо разхищение на храни. През следващите години се очаква разхищението на храни¹⁸ в Европа да нарасне, въпреки че това означава пилеене на ресурси и пари.

4. Четири ключови цели до 2020 г. и първи стъпки за постигането им

Описаните по-горе предизвикателства дават основания за приемането на дългосрочна стратегия и набор от краткосрочни мерки в отговор на основните тревоги на гражданите с цел да се насърчат доверието и растежът и да се подпомогне осъществяването на стратегията „Европа 2020“. Разбира се, действията, изложени в следващите раздели, подлежат на проверка с оглед на интелигентното регулиране и общите стратегически приоритети на Комисията — включително за да се гарантира щателен анализ на евентуалната тежест за малките и средните предприятия.

4. 1. ОСИГУРЯВАНЕ НА ПО-ГОЛЯМА БЕЗОПАСНОСТ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Основна цел на политиката за потребителите е да се гарантира, че продуктите, услугите и храните са безопасни.

Ефикасната политика за безопасност на продуктите има за цел да се създадат надеждни гаранции по целия път на продуктите от стопанството или завода до прага на потребителя. Като усъвършенства своята система за управление на безопасността на продуктите, ЕС ще може по-добре да намира отговор на предизвикателствата, произтичащи от глобализираните вериги на доставка, както и да осигурява по-ефикасна комуникация и по-бързо и ефикасно да се справя с нови рискове, свързани с безопасността на продуктите.

Тъй като потребителите все по-често използват трансгранични услуги, трябва допълнително да се проучи дали въпросът за тяхната безопасност следва да се разглежда на равнището на ЕС или чрез разпоредби на национално равнище.

Системата на ЕС за официален контрол по хранителната верига трябва да заработи още по-ефикасно. Това ще даде възможност на държавите членки, отговарящи за извършването на такъв контрол, да осигурят възможно най-голяма добавена стойност при минимална тежест за стопанските субекти.

¹⁸ Общото количество на хранителните отпадъци в ЕС е около 90 милиона тона, или 180 kg на глава от населението годишно, като се очаква тези количества да нараснат с 40 % до 2020 г. Вж. финансираното от ЕС „Preparatory study on food waste across EU 27“ („Предварително проучване за разхищението на храни в ЕС 27“), BIO IS, декември 2009 г. — октомври 2010 г.

За да се постигне целта за осигуряване на по-голяма безопасност на потребителите, Комисията ще работи по следните две конкретни цели:

- *1. Подобряване на регулаторната рамка за безопасност на продуктите и услугите и укрепване на рамката за пазарен надзор;*
- *2. Повишаване на безопасността по хранителната верига.*

До 2014 г. ще бъдат предприети редица конкретни стъпки за постигането на тези цели.

Преразглеждането на *законодателната рамка за безопасността на продуктите*, предвидено за 2012 г., има за цел да гарантира, че ЕС и 500-те милиона потребители в Съюза могат да разчитат на съвременни и единни правила за надзор на пазара, които ще доведат до по-добро правоприлагане на национално и трансгранично равнище чрез по-добро планиране, сътрудничество, определяне на приоритети и обмен на информация между органите на държавите членки. Това ще е от полза и за предприятията, тъй като те ще могат да разчитат на правила, които се прилагат по-лесно и са свързани с по-ниски разходи за спазване на изискванията. Преработената рамка ще отразява също така стремежа да се набележат пътища за по-тясно сътрудничество между националните правоприлагащи органи на равнището на ЕС, за да се създадат еднакви условия за всички участници и да се предотврати нелоялната конкуренция.

Ще бъдат проведени информационни кампании, особено в страните, изнасящи за ЕС, с цел да се повиши осведомеността за безопасността на потребителите и за нормативните разпоредби на ЕС по цялата верига на доставки.

Комисията ще обмисли инициативи, свързани с безопасността на услугите в избрани отрасли, включително сектори от значение за някои категории уязвими потребители. През 2012 г. предстои да бъде обсъдена *Зелена книга за безопасността на определени услуги за потребителите*, а в програмата за 2013 г. ще бъде включена *преработена препоръка за противопожарната безопасност в хотелите*, за да се вземе предвид новият подход за оценка и управление на риска, предложен от представителите на отрасъла.

През 2012 г. ще бъде преразгледан *Регламентът за официалния контрол, извършван по хранителната верига*, с оглед опростяването му и с цел да се гарантира, че са осигурени и редовно се предоставят достатъчно финансови средства за извършването на повече проверки. Освен това Комисията ще засили и актуализира *правната рамка, която обхваща здравето на животните, здравето на растенията, посевния и посадъчния материал и регламента относно хигиената на храните*, по-специално чрез по-добра съгласуваност и изясняване на отговорностите на стопанските субекти. Това ще подобри безопасността на храните за потребителите.

Въз основа на *Насоките за контрол върху вноса в сферата на безопасността и съответствието на продуктите*¹⁹ митническите органи и органите за надзор на пазара ще си сътрудничат за подобряване, измерване и оценка на резултатите от контрола върху вноса до 2014 г.

¹⁹http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_bg.pdf.

4. 2. *ПОВИШАВАНЕ НА ЗНАНИЯТА*

За да разполагат с реални права, потребителите трябва да получават ясна, достоверна и съпоставима информация, както и средства за разбирането ѝ.

Освен това и потребителите, и търговците трябва по-добре да познават своите права и задължения в рамките на ЕС, за да си имат по-голямо доверие и да намират лесни пътища за решаване на евентуални проблеми. Ето защо Комисията ще работи с посредниците и с търговците, за да ги насърчи не просто да спазват законодателството, а да предприемат и следващата стъпка, като разработят мерки за саморегулиране и инициативи за корпоративна социална отговорност, чрез които да поставят все по-голям акцент върху обслужването на клиентите като основен фактор за конкурентоспособността.

Повишаването на знанията на потребителите е особено важно в областта на финансовите услуги, където институции като банките, централните банки, органите за надзор на финансовите пазари и схемите за защита на депозитите и инвеститорите могат да имат дейна роля за повишаване на финансовата грамотност, включително на хората, които остават извън основния поток на банкови и финансови услуги (т.е. потребители, които нямат банкова сметка или разполагат с ограничен достъп до основни банкови услуги).

Ще бъдат организирани кампании с държавите членки и заинтересованите страни за повишаване на осведомеността по основни въпроси, свързани с потребителите. Също така е от съществено значение националните органи и организациите от частния сектор да предлагат образование от най-ранна възраст на потребителите на цялата територия на ЕС.

Потребителските организации имат важна роля не само за информиране и повишаване на осведомеността на потребителите, но и като структури, способни ефикасно да ги представляват и да защитават интересите им.

Комисията ще работи по следните две конкретни цели:

- ***3. Предоставяне на по-добра информация и повишаване на осведомеността на потребителите и на търговците за правата и интересите на потребителите;***
- ***4. Натрупване на знания сред потребителите и изграждане на капацитет за по-ефективното им участие на пазара.***

До 2014 г. ще бъдат предприети редица конкретни стъпки за постигането на тези цели.

През 2013 г. в рамките на Европейската година на гражданите ще започне *кампания на цялата територия на ЕС* за повишаване на информираността относно правата и интересите на потребителите в тясно сътрудничество с всички заинтересовани страни, включително предприятия и сдружения на потребителите.

От второто тримесечие на 2012 г. до декември 2013 г. ще бъдат организирани специални обучения за организации с нестопанска цел, предоставящи на потребителите общи финансови консултации, за да могат те да предоставят трайно и още по-ефикасно тази услуга.

Комисията ще работи с държавите членки, за да се осигури необходимото признание за ролята на националните потребителски организации, и ще ги подпомага чрез изграждане на капацитет и осигуряване на съдействие за европейските потребителски организации.

Ще се активизира работата с всички съществуващи *общоевропейски мрежи*, които могат най-добре да разпространяват информация сред потребителите, търговците или практикуващите юристи. Ще се засили дейността на *мрежата на европейските потребителски центрове*, така че потребителите да бъдат по-добре информирани за правата си при пазаруване през граница и да им се оказва съдействие при трансгранични спорове. *Мрежата „Enterprise Europe“* ще се използва по-редовно, за да се гарантира, че на предприятията, включително МСП, редовно се предоставя информация за законодателството, свързано с потребителите.

Комисията ще си сътрудничи с посредниците и търговците за разработване на етични кодекси за поведение, добри практики или насоки за сравнение на цената и качеството на продуктите и услугите, както и на техните характеристики от гледна точка на устойчивото развитие.

Комисията непрекъснато ще усъвършенства информацията, която предоставя на потребителите и предприятията относно техните права и задължения, чрез своите интернет страници — като портала *Your Europe*²⁰, и ще я допълва чрез специализираните информационни средства, например достъпните на сайта *e-You Guide*²¹ и в *Кодекса на онлайн правата в ЕС*. Тя ще си сътрудничи с журналисти и специализирани медии по въпросите на потребителите с цел да се насърчи ефикасното разпространение на информация.

Комисията ще работи в тясно сътрудничество с държавите членки по въпросите на образованието на потребителите. През 2012 г. тя ще подготви *интерактивна платформа за обмен на най-добри практики и за разпространение на материали за образование на потребителите*, предназначени за учители и други професионалисти, работещи с юноши на възраст между 12 и 18 години, включително в областта на цифровата грамотност, новите медийни технологии²² и устойчивото потребление.

4.3. ПО-ДОБРО ВЪВЕЖДАНЕ, ПО-ЕНЕРГИЧНО ПРИЛАГАНЕ И ОСИГУРЯВАНЕ НА СРЕДСТВА ЗА ПРАВНА ЗАЩИТА

За да продължи единният пазар да работи успешно, е необходимо да се повиши доверието на участниците на пазара в ефективното и ефикасно прилагане на правата им и наличието на подходящи механизми за правна защита.

Можем да очакваме трансграничната търговия в ЕС да продължи да нараства само ако потребителите могат да отстояват правата си на цялата територия на ЕС и добросъвестните търговци виждат, че спрямо нелоялните конкуренти се прилагат целесъобразни санкции. Днес това е особено важно, тъй като цифровата революция улеснява пазаруването през граница, но и дава по-големи възможности на недобросъвестни търговци да използват нелоялни практики.

Комисията ще работи по следните две конкретни цели:

²⁰ <http://ec.europa.eu/youreurope>.

²¹ <http://ec.europa.eu/eyouguide>.

²² Както бе обявено в Програмата в областта на цифровите технологии за Европа.

- 5. *Ефикасно прилагане на потребителското право с акцент върху ключови сектори;*
- 6. *Осигуряване на потребителите на ефикасни пътища за решаване на спорове.*

До 2014 г. ще бъдат предприети редица конкретни стъпки за постигането на тези цели. В периода 2012 — 2014 г. чрез мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите ще продължат ежегодните съгласувани действия по правоприлагането (едновременно проверки, т.нар. „sweeps“). Комисията ще продължи дейността си за улесняване, подкрепа и съдействие на мрежата с оглед на правоприлагането. Когато е целесъобразно, ще се предприемат по-енергични действия за установяване на нарушения в случаите на неправилно прилагане на правото на ЕС. Комисията провежда задълбочена оценка на обхвата и ефективността на *Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите*, както и на създадените с него оперативни механизми. До края на 2014 г. тя ще представи доклад за начините да се подобри трансграничното сътрудничество по правоприлагане и, ако има основания за това, ще предложи изменение на правилата.

С цел да се подобри прилагането на правилата на ЕС, които оказват въздействие върху потребителите, *Европейската съдебна мрежа*²³ ще се използва по-ефективно, за да се улесни достъпът до правосъдие, да се осигури безпрепятствено протичане на процедурите с трансгранични последици и да се улеснят действията във връзка с искания за съдебно сътрудничество между държавите членки.

Ще продължи работата с цел да се гарантира, че основните материали за транспонирането и прилагането на законодателството за защита на потребителите в ЕС са достъпни за всички заинтересовани съдии и практикуващи юристи, а също за гражданите и предприятията. За тази цел през 2013 г. ще бъде разработена *база данни за законодателството за защита на потребителите*, която ще стане неразделна част от европейския портал за електронно правосъдие „e-Justice“²⁴.

Опитът от прилагането на *Директивата относно нелоялните търговски практики*²⁵ показва, че Комисията трябва да поеме по-съществена роля при мониторинга и координацията по отношение на прилагането на Директивата от държавите членки, по-специално при повтарящи се проблеми и нови търговски практики, като използването на онлайн средства за сравнение на цените или отзиви на клиенти. За тази цел Комисията ще засили координацията на действията по правоприлагане във връзка с нелоялните търговски практики и ще актуализира документа с насоки за прилагането на Директивата.

Трябва да се гарантира правилното прилагане на законодателството в ключовите сектори.

За да се гарантира, че изискванията за информиране на потребителите в областта на цифровите услуги се прилагат последователно, до 2014 г. Комисията ще изготви насоки, с чиято помощ правоприлагащите органи прецизно да налагат правилата на ЕС и новоприетата Директива относно правата на потребителите. Комисията и националните органи ще предприемат съгласувани действия за борба срещу

²³ ОВ L 174, 27.6.2001 г., стр. 25 и ОВ L 168, 30.6.2009 г., стр. 35.

²⁴ <https://e-justice.europa.eu>.

²⁵ Директива 2005/29/ЕО.

нелоялните практики в сектора, например във връзка със заблуждаваща реклама за скоростта на широколентовия достъп до интернет.

В сектора на енергетиката е необходимо да се осигури пълното прилагане на *Третия енергиен пакет и предвидените в него подробни правила относно правата на потребителите*. Важно е също така в пълна степен да се използва потенциалът на специализирания Граждански енергиен форум.

В сектора на финансовите услуги в съответствие с препоръката си от 2011 г.²⁶ Комисията ще следи отблизо действията, предприети от държавите членки за справяне с въпроса за отказан достъп на гражданите до банкови сметки. Това е реален проблем не само за потребителите в неравностойно положение, засегнати от финансова и социална изолация, но и за много пътуващи граждани, които живеят, работят или учат в чужбина.

За да защитят потребителите от подвеждащи или неоснователни екологични претенции, националните правоприлагащи органи се нуждаят от допълнителна подкрепа за правилно прилагане на изискванията на *Директивата относно нелоялните търговски практики*²⁷. Поради тази причина Комисията ще преразгледа *насоките относно подвеждащи екологични претенции*.

Ще бъдат изготвени *насоки за улеснено и по-добро прилагане на различните регламенти относно правата на пътниците* за всички видове транспорт.

Освен това Комисията ще публикува *насоки за прилагането на член 20, параграф 2 от Директивата за услугите*, с чиято помощ да намалее случаите, в които поради местоживеенето си потребителите, опитващи се да получат трансгранични услуги по електронен път, се сблъскват с необосновани откази за доставка или са подложени на различно третиране.

В усилията си да гарантира по-добро прилагане на правото на Съюза ЕС ще работи с водещите търговски партньори, за да насърчи спазването на основните принципи за защита на потребителите. По отношение на безопасността чрез по-активно международно сътрудничество (по-специално с Китай) ще се разработва концепцията за „безопасност при източника“ и ще се спомага за ограничаване на вноса на опасни продукти. Засилената тенденция недобросъвестни търговци да осъществяват дейността си в държави извън ЕС, за да избегнат контрола, налага повишено внимание в световен мащаб. По тази причина Комисията ще координира действията си с най-засегнатите трети държави и с основните международни организации (например ОИСР, ООН и СТО). Необходимостта от засилено международно сътрудничество е особено ясно изразена в областта на цифровите технологии и борбата срещу нежеланите търговски съобщения („спам“).

По отношение на правото да се получи защита в краткосрочен и средносрочен план Комисията ще съсредоточи усилията си върху приемането и прилагането на представените неотдавна предложения за *алтернативно решаване на спорове (АРС) и онлайн решаване на спорове (ОРС)*, така че възможно най-бързо всички потребители в ЕС да получат достъп до прости и експедитивни процедури, чрез които да отстояват правата си. Същевременно Комисията ще следи за правилното транспониране и въвеждане на *Директивата относно медиацията*, която дава право на всеки съдия в ЕС да прикани страните да постигнат уреждане на спора си по взаимно съгласие.

²⁶ Препоръка 2011/442/ЕС на Комисията от 18 юли 2011 г. относно достъпа до основна разплащателна сметка.

²⁷ Директива 2005/29/ЕО.

Директивата се прилага при трансгранични спорове, но държавите членки се насърчават да използват медиация и на национално равнище. *Европейската процедура за искове с малък материален интерес*, с която трансграничните дела с искове на стойност до 2000 евро се опростяват, ускоряват и се намаляват съдебните разходи по тях, ще бъде направена по-достъпна за потребителите. За тази цел през 2012 г. ще бъде публикуван наръчник с практически съвети за потребителите и практикуващите юристи. През 2013 г. Комисията възнамерява да предостави онлайн достъп до формулярите за искове с малък материален интерес и да представи доклад относно цялостното протичане на процедурата, включително относно необходимостта от преразглеждане на въведения праг за стойността на исковете.

На последно място, въз основа на резултатите от обществената консултация, предприета през 2011 г., и след резолюцията на Европейския парламент от 2 февруари 2012 г.²⁸ Комисията ще обмисли следваща инициатива по рамката на ЕС за колективна защита.

4.4. СЪОБРАЗЯВАНЕ НА ПРАВАТА И ОСНОВНИТЕ ПОЛИТИКИ С ИКОНОМИЧЕСКИТЕ И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПРОМЕНИ

В условията на днешния променен пазар е задължително да се гарантира, че потребителите се чувстват уверени да купуват онлайн както традиционни материални стоки и услуги, така и цифрови продукти. По тази причина правните актове за защита на потребителите трябва да се актуализират, за да се отговори на потребностите на променящите се пазари и да се вземат предвид новите открития на поведенческите науки за практическото поведение на потребителите.

Нещо повече, трябва да се премахнат пречките, които понастоящем не позволяват на потребителите да получат лесно, по законен път и на достъпна цена желаните цифрови продукти и услуги навсякъде в ЕС.

Като първа стъпка в тази насока с неотдавнашните предложения за *общо европейско право за продажбите и пакет за реформа в областта на защитата на данните* ще бъдат преодолені много от проблемите, с които се сблъскват потребителите при онлайн покупки, по-специално чрез увеличаване на доверието им в цифровия единен пазар и трансграничните услуги.

Предложенията за *алтернативно решаване на спорове (АРС)* и *онлайн решаване на спорове (ОРС)* също трябва да допринесат за по-добър достъп на потребителите до средства за правна защита.

През 2012 г. Комисията ще оказва съдействие на Европейския парламент и на Съвета за постигането на съгласие по всички тези предложения с цел да се осигури ускореното им приемане и прилагане.

По-важно от всякога е да се осигурят полезни взаимодействия и съгласуваност между политиките на ЕС, за да се увеличи положителното им въздействие върху потребителските разходи, по-специално в ключовите сектори – хранително-вкусовата промишленост, енергетиката, транспорта и финансовите услуги, като същевременно се насърчават по-устойчиви модели на потребление.

²⁸ Резолюция на Европейския парламент от 2 февруари 2012 г. относно темата „Към съгласуван европейски подход за колективна защита“ — P7_TA (2012)0021.

Резултатите от извършения неотдавна от Европейската комисия преглед на двайсетте основни тревоги на гражданите и стопанските субекти в условията на единния пазар показват, че потребителите продължават да посрещат с недоумение сметките си за електроенергия, затрудняват се да защитят правата си като пътници и не се ориентират лесно на пазара на банковите и финансовите услуги²⁹.

За справяне с тези икономически и обществени проблеми Комисията ще работи по следните две конкретни цели:

- **7. Адаптиране на законодателството за защита на потребителите към цифровата ера;**
- **8. Насърчаване на устойчивото развитие и осигуряване на подкрепа за интересите на потребителите в ключови сектори.**

До 2014 г. ще бъдат предприети редица конкретни стъпки за постигането на тези цели.

- Цифрови услуги

Ще бъде разгледан набор от мерки за преодоляване на основните проблеми, с които се сблъскват потребителите в интернет, включително за да се гарантира, че те са достатъчно добре защитени, когато използват и купуват цифрово съдържание. Мерките могат да включват стандартизиране на основната информация, която се предоставя на потребителите, за да се улесни сравнението между различни продукти, както и инициативи за оценка на необходимостта да се осигурят подходящи действия в целия ЕС при закупуване на неизправно цифрово съдържание и ако е необходимо, да се хармонизират цифровите знаци за доверие.

Комисията ще насочи усилията си към трайно наложилите се предизвикателства, свързани с териториално обусловеното управление на авторското право и съществуващия понастоящем сложен режим на таксите за възпроизвеждане за лично ползване, които могат да окажат неблагоприятно влияние върху наличието на цифрово съдържание в ЕС и да възпрепятстват развитието на иновационни модели на икономическа дейност, осъществявана по електронен път. През 2012 г. Комисията ще представи законодателно предложение относно колективното управление на правата, като с участието на медиатор вече започна диалог между заинтересованите страни относно таксите за възпроизвеждане за лично ползване и репрография. Резултатите от този диалог ще бъдат използвани за изготвянето на препоръки за евентуални законодателни действия на равнището на ЕС. Комисията ще работи също така за преодоляване на специфичните предизвикателства, свързани с авторското право и с наличието на аудио-визуално съдържание и услуги за радио- и телевизионно излъчване с оглед на развитието на технологиите, по-специално за насърчаване на трансграничните услуги.

Като част от работата си по доклада за изпълнението на Директивата относно нелоялните търговски практики през 2012 г. Комисията ще направи оценка дали е необходимо да се работи за по-стриктно прилагане на действащите понастоящем правила, насочени към защита на децата от заблуждаваща реклама, включително в цифрова среда. Ще продължи да се обръща целенасочено внимание на особения случай на покупка или използване на цифрово съдържание онлайн от страна на малолетни или непълнолетни лица.

²⁹ SEC(2011) 1003 окончателен.

Комисията ще се стреми да направи търговските взаимоотношения по-надеждни и за потребителите, и за търговците, като през 2012 г. предложи *законодателна рамка за електронната идентификация, електронното установяване на истинността и електронните подписи*. С нея ще бъдат определени минимални изисквания за информация относно местоположението на даден уебсайт и юридическата регистрация на неговия собственик, за да се гарантира автентичността на уебсайта. Комисията изцяло ще вземе предвид интересите на потребителите и в рамките на предстоящите си предложения относно „изчислителния облак“.

Въз основа на отзивите от обществената консултация във връзка с публикуваната през януари 2012 г. *Зелена книга за картови, интернет и мобилни плащания*, Комисията възнамерява да излезе с конкретни предложения през първото тримесечие на 2013 г. Комисията подготвя и Зелена книга за доставката на колети, като се очаква тя да бъде приета през последното тримесечие на 2012 г.

През 2012 г. ще бъде представено и *съобщение относно хазарта онлайн*, като една от целите е да се осигури по-добра защита на потребителите и гражданите, включително на уязвимите групи, както и на малолетните и непълнолетните лица.

- Финансови услуги

Като част от работата си по доклада за изпълнението на *Директивата относно нелоялните търговски практики* през 2012 г. Комисията ще направи оценка на необходимостта от засилване на действащите понастоящем правила, насочени към борба с нелоялни практики в сектора на финансовите услуги, или от по-активно правоприлагане, включително с оглед на уязвимите потребители.

Комисията възнамерява да приеме *законодателни предложения за пакетите инвестиционни продукти на дребно* с цел да се гарантира, че инвеститорите на дребно разполагат с кратък, ясен и понятен документ, съдържащ необходимата основна информация, която ще им помогне да вземат информирани инвестиционни решения. Тя също така ще преразгледа *Директивата относно застрахователното посредничество*, с която се уреждат процесите на продажба на застрахователни продукти.

Комисията ще направи оценка на прилагането на *Директивата относно потребителския кредит*, като ще обърне внимание на това дали тя добре защитава интересите на потребителите и дали въпроси като по-малките заеми, картите с отложен дебит или отговорното отпускане на заеми, които в основната си част са оставени на преценката на държавите членки, следва да бъдат преразгледани. Това е особено важно за уязвимите потребители.

В тази връзка тревога поражда и *свърхзадлъжнялостта на домакинствата*. В началото на 2012 г. ще бъде проведено специално проучване, за да се установи положението към момента и да се набележат съществуващите най-добри практики за смекчаване на въздействието от това явление.

За да се гарантира конкуренцията в банкирането на дребно, потребителите трябва да знаят какви такси плащат за основните банкови услуги, и трябва да могат лесно да сменят банките си. Поради тази причина през 2012 г. Комисията ще подготви законодателна инициатива, в която ще бъдат застъпени въпросите, свързани с банковите сметки – проблем от първостепенна важност за потребителите, когато управляват финансите си.

- Храни

След приемането на *Регламента за предоставянето на информация за храните на потребителите*³⁰, Комисията ще насърчава прилагането на новите правила и ще проучва необходимостта от нови инициативи. Това се отнася особено за етикетирането на произхода на храните и етикетирането на алкохолни напитки.

Текущото прилагане на *Регламента относно хранителните и здравните претенции*³¹ ще гарантира, че всички претенции относно благоприятно хранително или здравословно въздействие на храните се основават на научни данни и не подвеждат потребителите. Ще се гарантира също така свободното движение на храни с хранителни и здравни претенции, които отговарят на посочените в Регламента изисквания.

Комисията ще разгледа въпроса за храните от гледна точка на устойчивото развитие, по-специално проблема с разхищението на храни. Ще бъдат застъпени действия, насочени към потребителите, за да се предотврати разхищението на храни от домакинствата; за да бъдат обаче тези мерки резултатни, те трябва да се допълват с действия, насочени към другите звена в хранителната верига (земеделски производители, търговци на дребно, производители на храни и др.).

- Енергетика

Комисията ще предприеме допълнителни действия за подобряване на конкуренцията, по-специално за повишаване на прозрачността на цените на електроенергията и природния газ, за да могат потребителите по-лесно да се ориентират в предложенията на енергийните дружества. Предстоящото прилагане на новата *Директива относно енергийната ефективност* ще увеличи правата на потребителите да получават информация чрез по-прозрачни правила за точно измерване и ясно и своевременно фактуриране, основаващо се на реалното индивидуално потребление на всички енергийни източници, включително централно отопление, системи за охлаждане и гореща вода за домакински нужди.

Освен това Комисията възнамерява да осигури на разположение на потребителите по-добра информация за това как по-сполучливо да управляват потреблението на енергия в домакинството, и да ги насърчи да използват технологиите в своя полза — както съществуващите възможности (като фактуриране чрез мобилен телефон въз основа на реалното потребление), така и възникващи нови технологични средства (като интелигентни измервателни уреди). За тази цел, съгласувано с регулаторните органи и заинтересованите страни, ще бъдат изготвени *насоки за постигане на ценова прозрачност на енергийния пазар на дребно*.

Допълнителни специфични действия в областта на интелигентните измервателни уреди и използването на технологиите от потребителите ще бъдат набелязани от ръководената от Комисията работна група за интелигентните мрежи.

През 2014 г. ще бъде преразгледана също така *Директивата за посочване на консумацията на енергия върху етикети*. Междувременно Комисията ще предложи

³⁰ Регламент (ЕС) № 1169/2011.

³¹ Регламент (ЕО) № 1924/2006.

прилагане на разширения ѝ обхват онлайн, което значително ще увеличи въздействието на Директивата³².

- Пътнически услуги и транспорт

До началото на 2013 г. Комисията ще представи предложение за осъвременяване на *Директивата относно пакетните туристически пътувания*, като се вземат предвид най-новите тенденции на пазара на пътнически услуги. По-специално реформата ще бъде съобразена с нарастващата тенденция пътниците да купуват по-скоро т.нар. „динамични пакети“ по интернет, а не традиционните туристически пакети с предварително изготвена програма³³. Освен това през 2013 г. ще бъдат осъвременени съществуващите правила за правата на пътниците във въздушния транспорт, чрез които се предоставя защита на пътниците при отказан достъп на борда, голямо закъснение и отмяна на полети.

По отношение на градската мобилност Комисията ще провежда диалог със заинтересованите страни с цел да се установят най-добри практики на цялата територия на ЕС и условия за увеличаване на правата на пътниците в обществения транспорт³⁴. До 2014 г. Комисията ще представи и специални мерки, целящи наред с други аспекти да се насърчи информираността на потребителите относно наличието на алтернативи на частните превозни средства.

През 2013 г. Комисията ще направи предложение да се преразгледат правилата за поставяне на етикети на автомобилите по отношение на емисиите на CO₂, за да се предоставя актуална информация на потребителите. Тя ще предприеме и стъпки за изготвянето на стратегия за алтернативните горива с цел да се насърчават потребителите да правят своя избор в полза на екологично чисти горива³⁵ и да се осигури по-добра информация на потребителите относно новите транспортни горива³⁶.

³² Програма „Потребители 2020“

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6782.

³³ Динамичният пакет представлява туристически продукт, при който в рамките на едно пътуване най-малко две различни пътнически услуги (транспорт, настаняване и/или други туристически услуги) се предлагат или продават заедно по едно и също време от един и същ доставчик или от икономически свързани доставчици, като купувачът може да комбинира и да променя съдържанието на пакета в зависимост от предпочитанията си.

³⁴ План за действие за градска мобилност; COM (2011) 144. Бяла книга. „Пътна карта за постигането на Единно европейско транспортно пространство — към конкурентоспособна транспортна система с ефективно използване на ресурсите“.

³⁵ Бяла книга. „Пътна карта за постигането на Единно европейско транспортно пространство — към конкурентоспособна транспортна система с ефективно използване на ресурсите“, COM(2011) 144.

³⁶ Въз основа на нуждите, определени в рамките на процеса „CARS 21 — Конкурентна нормативна рамка за автомобилостроенето през 21-ви век“.

- Продукти, съобразени с устойчивото развитие

За постигането на устойчив растеж, основан на устойчиво потребление, Комисията ще обмисли мерки за налагането на по-дълготрайни потребителски стоки, включително предоставяне на подкрепа за услуги по ремонт и поддръжка. Тя ще подложи също така на оценка начини, чрез които да се осигури по-голяма наличност и достъпност на продукти, съобразени в по-голяма степен с устойчивото развитие, чрез подходящи схеми за стимулиране или действия на доброволна основа.

Комисията ще разработи хармонизирани методики за оценка на екологичните показатели през целия жизнен цикъл на продуктите и дружествата като основа за осигуряване на надеждна информация за потребителите.

Освен това *Директивата за екопроектирането*, с която се определят минимални екологични изисквания за някои продукти, постепенно ще обхваща все повече продукти в съответствие с Втория работен план в областта на екопроектирането и когато е подходящо, ще застъпва аспекти, свързани с потреблението на енергия и други важни въздействия на продуктите върху околната среда.

5. Заключение

С настоящата Европейска програма за потребителите се определя цялостна стратегическа рамка, с която се цели в основата на единния пазар да се поставят потребителите, тъй като именно те са факторът от решаващо значение за растежа в ЕС. Програмата обхваща действията, които Комисията възнамерява да предприеме по време на мандата си в полза на потребителите.

Всички мерки са съобразени с наблюдаваните промени в реалните модели на потребление, с технологичния напредък, динамично променящите се пазари, необходимостта да се увеличи ролята на потребителите и да се гарантира, че те ефективно могат да упражняват правата си.

За да бъдат постигнати най-ефективно основните цели на програмата и за да се сведе до минимум административната тежест, всяко действие в областта на политиката трябва да се опира на солидни доказателства за поведението на потребителите и за това как работят пазарите на практика. Предложенията за преразглеждане на съществуващите правила в ЕС ще бъдат подкрепени с оценка на сега действащото законодателство и задълбочен анализ за очакваното въздействие.

Обявените в програмата мерки ще бъдат подкрепени също така с постоянно актуализирани източници на основна информация, като индекса на потребителските пазари, класациите на потребителските пазари и индекса на условията за потребителите, с чиято помощ се определят стандарти за потребителската среда в държавите членки и се проследява напредъкът в процеса на интегриране на пазарите за търговия на дребно. Те ще се допълват от пазарни проучвания, в които се анализират причините за нарушения в дейността на пазара и изследвания за поведението на потребителите. Акцент върху потребителите ще се поставя и при научните изследвания, финансирани по програмите за периода до 2020 г.

Ще бъдат положени усилия, за да се гарантира, че предлаганите действия в областта на политиката отговарят на предварителна проверка спрямо осемте конкретни цели на

програмата, за да се осигури по-голямо въздействие и по-добро приемане от страна на потребителите, като същевременно се избягва ненужна тежест за предприятията.

Наблюдаваните тенденции през следващите няколко години ще спомогнат да се набележат по-нататъшни действия, които да се предприемат след 2014 г. Напредъкът за постигането на целите, определени в настоящата програма, ще се наблюдава в рамките на доклада на Комисията относно интегриране на интересите на потребителите в политиките на ЕС.

Програмата се стреми да отговори на предизвикателствата, свързани с разгръщането на растежа и възстановяване на доверието в европейската икономика, чрез засилване на ролята на потребителите и създаване на полезни взаимодействия в областта на политиката. За постигането на трайни резултати е необходимо с това решително да се ангажират всички участници по веригата, от които зависи изпълнението на настоящата програма за потребителите — на европейско, национално и международно равнище. Само интелигентно и устойчиво търсене от страна на потребителите, съчетано с предлагане при равни условия, ще допринесе за това ЕС отново да поеме по пътя на растежа.