



Брюксел, 11.4.2018г.
COM(2018) 183 final

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА
И ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ**

Нов търговски механизъм за потребителите

1. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Изграждане на справедлив единен пазар за потребители и предприятия

От 1987 г. ЕС има най-строгите правила за защита на потребителите в света и понастоящем разполага с цялостен набор от права на потребителите. Потребителските разходи представляват 56 % от БВП на ЕС¹. Ключов фактор за икономическия растеж е добрата потребителска среда².

Въведените от ЕС права на потребителите осигуряват както на гражданите, така и на предприятията предвидимост и увереност и включват правото на безопасни продукти, правото на връщане на закупен онлайн продукт в срок от 14 дни и правото даден продукт да бъде поправен или заменен в рамките на гаранционния срок. Това са само някои от осезаемите права, които оказват положително въздействие върху ежедневието на хората.

Европейската политика за потребителите е донесла реални ползи чрез важни законодателни актове, уреждащи правата на пътниците, правата на потребителите, нелоялните търговски практики и неравноправните клаузи в потребителските договори. Благодарение на това европейските граждани и предприятия разполагат с високо равнище на защита и сигурност, но пазарът бързо се променя.

За да се продължи този успех и за да се преодолеят предизвикателствата на новия и развиващ се пазар, председателят Юнкер реорганизира Комисията така, че политиката за потребителите да заеме по-челно място³. От началото на мандата си през 2014 г. настоящата Комисия е представила над 80 % от предложенията, необходими за предприемане на действия в десетте приоритетни области, определени в политическите насоки на председателя Юнкер⁴. Интересите на потребителите заемат централно място в няколко от инициативите на Комисията, като например стратегията за цифров единен пазар, която доведе до приемането на законодателни актове, с които от 15 юни 2017 г. бяха премахнати таксите за роуминг за мобилна телефония и данни⁵, от 3 декември 2018 г. се забранява неоснователното блокиране на географски принцип, така че потребителите да могат да имат достъп до или да закупуват продукти или услуги от уебсайт, базиран в друга държава членка⁶, а от 1 април 2018 г. се гарантира трансграничната преносимост на услугите за онлайн съдържание⁷. Като част от енергийния съюз и политиката в областта на климата бе постигнато споразумение по предложенията на Комисията за укрепване на правата на потребителите на енергийния

¹ Евростат, БВП и основни компоненти (продукция, разходи и приходи) [nama_10_gdp], P31_S14_S15. Разходи на домакинствата и нестопанските институции, обслужващи домакинства, за крайно потребление.

² Данните от индексите за потребителите на Комисията показват постоянна положителна връзка между условията за потребителите и икономическата ситуация в различните държави членки.

³ Съобщение за медиите, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_bg.htm.

⁴ Работна програма на Комисията за 2018 г., https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_bg.pdf; https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_bg.

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

пазар⁸ и за нови изпитвания на емисиите и разхода на гориво на автомобилите⁹. Освен това на 1 юли 2018 г. ще започнат да се прилагат модернизираните правила за пакетните туристически ваканции¹⁰.

Освен това продължават преговорите между Европейския парламент, Съвета и Комисията по отношение на предложенията за цифровите договори, които представляват централен елемент на стратегията за цифров единен пазар, насочен към модернизиране на правилата относно потребителските договори за предоставяне на цифрово съдържание¹¹ и за продажба на стоки¹². Като се има предвид значението на тези предложения за предоставянето на потребителите на ясни и ефективни права при достъпа им до цифрово съдържание и за гарантирането, че както потребителите, така и предприятията могат да разчитат на единни и ефективни правила в цяла Европа, Комисията призовава Европейския парламент и Съвета да приемат бързо тези предложения, които са изтъкнати в Съвместната декларация относно законодателните приоритети, договорени от председателите на трите институции.

За осигуряването на високо равнище на защита на потребителите ще допринесат и други предложения на Комисията. По-специално значително въздействие може да окаже предложението от 2008 г. за Директива за равното третиране, която, наред с другото, има за цел да осигури равен достъп до стоки и услуги независимо от религиозна принадлежност, убежденията, уврежданията, възрастта и сексуалната ориентация¹³. Освен това с предложението през 2015 г. от Комисията Европейски акт за достъпността ще се подобри достъпът на потребителите с увреждания до широка гама продукти и услуги¹⁴. Комисията призовава Европейския парламент и Съвета бързо да постигнат споразумение по това важно предложение и възнамерява след приемането му да предложи Актът за достъпността да бъде включен в приложното поле на предложената Директива относно представителните искове¹⁵.

В резултат на работата на Комисията бяха подобрени условията за потребителите в целия ЕС¹⁶, а в полза на предприятията бяха предприети централизирани дейности за

⁸ Напр. Съобщение относно предоставянето на нов търговски механизъм за потребителите на енергия (COM(2015) 339 final), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/bg/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; предложение за нова Директива за електроенергията (COM(2016) 864 final), [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016PC0864R\(01\)&qid=1523536888785](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016PC0864R(01)&qid=1523536888785).

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_bg;
https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en.

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

¹³ Предложение за Директива на Съвета за прилагане на принципа на равно третиране на лицата без оглед на религиозна принадлежност или убеждения, увреждане, възраст или сексуална ориентация (COM(2008) 426 окончателен от 2.7.2008 г.), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/bg/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

¹⁴ Предложение за Директива на Европейския парламент и на Съвета за сближаване на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки по отношение на изискванията за достъпност за продукти и услуги (COM(2015) 615 final от 2.12.2015 г., 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

¹⁵ Вж. по-долу в края на точка 1.2.

¹⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

правоприлагане във връзка с някои въпроси (напр. покупките в приложение в онлайн игри, наемането на автомобили и незаконното съдържание на платформите на социалните медии¹⁷).

Пред политиката за потребителите обаче все още има предизвикателства. Неотдавнашните широкомащабни практики, свързани със злоупотреби, засягащи потребителите в целия ЕС, подкопаха доверието на потребителите в единния пазар. Сред тях са аферата „Дизелгейт“ (в която определени производители на автомобили са инсталирали в автомобилите технология за фалшифициране на данните от изпитванията за емисии) и широкото използване от банките на неравноправни клаузи в договорите за ипотечни кредити¹⁸. Тези събития предизвикаха също дискусия относно това дали ЕС разполага с достатъчно стабилни механизми за справяне с такива проблеми, а именно за ефективно прилагане на правилата за защита на потребителите и за предоставяне на защита на засегнатите потребители. Освен това като източник на безпокойство в няколко държави членки се очерта и проблемът с различния състав или различните характеристики на едни и същи продукти, продавани в различни части на единния пазар.

Необходимостта от модернизиране на някои от правилата за защита на потребителите и от засилване на спазването на тези правила се потвърждава от широкомащабна оценка на правилата за защитата на потребителите, която Комисията приключи през 2017 г. (проверка за пригодност по Програмата за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (REFIT)¹⁹, оценка на Директивата относно правата на потребителите²⁰). В оценката се заключава, че правилата на ЕС за защита на потребителите са спомогнали за функционирането на единния пазар и предоставят високо равнище на защита на потребителите. Като цяло те са подходящи, но трябва да бъдат по-добре прилагани и изпълнявани. В оценката се определят и области, в които законодателството на ЕС за защита на потребителите може да бъде актуализирано и подобро.

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en; http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_bg.htm.

¹⁸ В тази област спрямо договорите за ипотечни кредити, сключени от 21 март 2016 г. нататък, се прилага Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 4 февруари 2014 г. относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители и за изменение на директиви 2008/48/ЕО и 2013/36/ЕС и Регламент (ЕС) № 1093/2010. Наред с други аспекти, с тази директива се налага задължение на кредиторите да предоставят на потребителите ясна и подробна информация относно условията за отпускане на заем, а на потребителите се дава правото да изплащат кредита си по-рано от определения в договора срок. За повече информация: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en.

¹⁹ Работен документ на службите на Комисията — Доклад относно проверката за пригодност на потребителското и маркетинговото право на ЕС, (SWD(2017) 209 от 23.5.2017 г.), извършена в рамките на Програмата за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (REFIT) на Комисията.

²⁰ Доклад на Комисията до Европейския парламент и Съвета за прилагането на Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите (COM(2017) 259 от 23.5.2017 г.); Работен документ на службите на Комисията относно оценката на Директивата относно правата на потребителите (SWD(2017) 169 от 23.5.2017 г.).

Докладът за Препоръката на Комисията относно колективната защита, който бе приет през януари 2018 г.²¹, подкрепя констатациите от оценката от 2017 г. В него се заключава, че съществуващите индивидуални механизми за защита не са достатъчни при „ситуации на масова вреда“, засягащи голям брой потребители в ЕС.

Тези констатации не могат да бъдат пренебрегнати. ЕС трябва да намери отговори на новите предизвикателства пред политиката за потребителите, като същевременно осигури справедлив единен пазар както за потребителите, така и за предприятията.

1.2 Завършване на новия търговски механизъм за потребителите

Представеният във и с настоящото съобщение пакет от мерки има за цел да отговори на тези предизвикателства и завършва създаването на новия търговски механизъм за потребителите, обещан от Комисията „Юнкер“, като гарантира справедлив единен пазар както за потребителите, така и за предприятията през идните години.

По-доброто прилагане на правилата, ефективните инструменти за защита и по-доброто познаване от потребителите на правата, с които разполагат, ще засилят тяхното доверие. Това ще бъде от полза за европейската икономика, като се има предвид значението на потребителските разходи за поддържането на устойчив икономически модел.

Новият търговски механизъм за потребителите се основава на съществуващата рамка на политиката за потребителите и я доразвива, като предлага съвременни правила, адаптирани към днешните променящи се пазари и търговски практики, по-стабилни инструменти за правоприлагане от страна на публичните органи и частноправните субекти, както и по-добри възможности за защита.

На практика с новия търговски механизъм за потребителите се цели:

- да се модернизират съществуващите правила и да се запълнят пропуските в достиженията на правото в областта на защитата на потребителите;
- да се предоставят по-добри възможности за защита на потребителите и да се подкрепят ефективното прилагане и по-голямото сътрудничество между публичните органи в рамките на справедлив и безопасен единен пазар;
- да се засили сътрудничеството с партньорските държави извън ЕС;
- да се осигури равно третиране на потребителите в единния пазар и да се гарантира, че националните компетентни органи имат правомощието да разглеждат всякакви проблеми, свързани с разликите в качеството на потребителските продукти;
- да се подобрят комуникацията и изграждането на капацитет с цел потребителите да бъдат по-добре информирани за своите права, и да се помогне на търговците,

²¹ Доклад за изпълнението на Препоръката от 2013 г. относно колективните искове (COM(2018) 40 от 25.1.2018 г.).

и по-специално на малките и средните предприятия, да изпълняват по-лесно задълженията си;

- да се отправи поглед към бъдещите предизвикателства пред политиката за потребителите в условията на променяща се икономическа и технологична среда.

За да се постигнат горепосочените цели, с новия търговски механизъм за потребителите се предлагат законодателни промени и допълващи ги незаконодателни действия, които са представени в настоящото съобщение. Законодателният пакет е съставен от следните два инструмента:

- предложение за Директива за изменение на Директива 93/13/ЕО на Съвета, Директива 98/6/ЕО, Директива 2005/29/ЕО и Директива 2011/83 по отношение на по-доброто прилагане и модернизирането на правилата за защита на потребителите в ЕС²²;
- предложение за Директива относно представителни искове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО. Това предложение има за цел да улесни защитата на потребителите в случаите, когато много потребители са жертва на едно и също нарушение при така наречената „ситуация на масова вреда“²³.

2. МОДЕРНИЗИРАНЕ НА ДОСТИЖЕНИЯТА НА ПРАВОТО В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Събраните от Комисията данни показват, че някои правила за защита на потребителите трябва да бъдат модернизирани, за да отговарят на настоящите предизвикателства. Целта на новия търговски механизъм за потребителите е това да бъде постигнато чрез следните мерки:

- **Нови инструменти за потребителите — индивидуални средства за защита.** Потребителите следва да имат право на индивидуални средства за защита (напр. финансови обезщетения), когато са засегнати от нелоялни търговски практики. Понастоящем в правото на ЕС не се предвиждат ясни и достатъчни средства за премахване на отрицателните последици от такава практика. Например при евентуален нов скандал като „Дизелгейт“ потребителите трябва да разполагат със средства за защита в случай на заблуждаваща реклама.
- **По-голяма прозрачност за потребителите на онлайн пазарите.** Сега, когато потребителите посещават онлайн пазар²⁴, те невинаги знаят от кого купуват (от професионален търговец или от друг потребител). Много от потребителите остават с впечатлението, че купуват от онлайн пазара и че сключват договор с

²² COM(2018) 185.

²³ COM(2018) 184.

²⁴ Онлайн пазарът е вид уебсайт за електронна търговия, където много трети страни предоставят информация за продукти или услуги.

платформата. Всъщност те най-често купуват от доставчик — трета страна, регистриран на онлайн пазара. В резултат на това потребителите могат погрешно да решат, че търгуват с професионален търговец (а оттам и че се ползват от правата на потребители²⁵). Това объркване може да породи проблеми, в случай че нещо с онлайн покупката се обърка, тъй като невинаги е лесно да се установи кой носи отговорност при проблеми със закупения продукт. Това намалява възможността за получаване на защита.

Съгласно предложените нови правила онлайн пазарите ще са длъжни да предоставят на потребителите ясна информация за самоличността на страната, с която те сключват договор (дали тя е професионален търговец или физическо лице). Комисията също така предлага да се изясни, че всички онлайн платформи трябва ясно да разграничават резултатите от търсене, които са свързани с плащания, получени от други търговци, от „нормалните“ резултати от търсенето, а онлайн пазарите трябва да дават информация за основните параметри, определящи подреждането на офертите²⁶. Това ще увеличи прозрачността на онлайн пазарите.

- **Включване на „безплатните“ услуги в обхвата на защитата на потребителите.** Друг пропуск в защитата на потребителите се наблюдава при „безплатните“ цифрови услуги, за които потребителите предоставят свои лични данни, вместо да плащат с пари. Такива „безплатни“ услуги са съхранението на информация „в облак“, социалните мрежи и електронните пощи. Предвид увеличаването на икономическата стойност на личните данни тези услуги не могат да се считат просто за „безплатни“. Поради това потребителите следва да имат същото право на преддоговорна информация и на прекратяване на договора в 14-дневен срок, независимо дали плащат за услугите с пари, или чрез предоставяне на лични данни.
- **Премахване на тежести за предприятията.** Данните сочат, че средните разходи на предприятията за спазване на законодателството на ЕС в областта на защитата на потребителите са ниски. В някои области обаче има разпоредби, които в резултат на настъпилите технологични промени вече са остарели или водят до излишни разходи за предприятията. В новия търговски механизъм за потребителите се предлага да се премахне непропорционалната тежест за предприятията, например по отношение на комуникацията с потребителите. Търговците следва да разполагат с повече гъвкавост при избора на най-подходящите средства за комуникация с потребителите. Те следва да имат възможност да използват нови средства за онлайн комуникация, като например

²⁵ Потребителят, купувач от професионален търговец, се ползва от правата на потребител. Ако обаче потребителят купува от друго частно лице, той не се ползва от тези права.

²⁶ Въз основа на Насоките на Комисията за въвеждането/прилагането на Директива 2005/29/ЕО относно нежеланите търговски практики (SWD(2016) 163 final от 25.5.2016 г.) (раздел 5.2.6), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

уебформуляри или чатове, вместо имейл адреси, при условие че потребителят може да проследява комуникацията с търговеца.

Макар правото на отказ да е от ключово значение за потребителите и за доверието им в онлайн търговията, Комисията предлага също да се премахнат някои тежести за търговците, свързани с правото на отказ от договори, сключени от разстояние или извън търговския обект. Когато потребител е използвал поръчана стока, вместо само да я пробва по същия начин, по който би го направил в традиционен магазин, потребителят следва повече да няма право да се откаже от договора. Това ще намали тежестта върху търговците, свързана с връщането на използвани стоки.

3. ПО-ДОБРИ ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ЗАЩИТА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, ЕФЕКТИВНО ПРИЛАГАНЕ И ПО-ГОЛЯМО СЪТРУДНИЧЕСТВО МЕЖДУ ПУБЛИЧНИТЕ ОРГАНИ В РАМКИТЕ НА СПРАВЕДЛИВ И БЕЗОПАСЕН ЕДИНЕН ПАЗАР

Правилата са ефективни само ако позволяват на потребителите да получат лесно защита в случай на нарушение и ако се прилагат от националните органи. Поради това новият търговски механизъм за потребителите включва предложения за по-добри възможности за защита на потребителите и за по-ефективно прилагане на съществуващите правила за потребителите.

3.1 По-добри възможности за защита на потребителите.

Новият търговски механизъм за потребителите ще предостави на потребителите по-добър достъп до защита чрез:

- **Използване на пълния потенциал на разпорежданията за преустановяване на нарушения с цел осигуряване на защита на потребителите в ситуации на масова вреда.** В ситуации на масова вреда потребителите следва да имат възможност да предявят правата си не само индивидуално, но и колективно. Например в случай като „Дизелгейт“ средствата за защита на жертвите на нелоялни търговски практики биха могли да бъдат приложени колективно чрез представителен иск.

С новия търговски механизъм за потребителите Комисията предлага модернизирана система за представителни иски, която се основава на съществуващата Директива относно исковете за преустановяване на нарушения²⁷. Тази система позволява на компетентни структури с нестопанска цел, като например потребителски организации или независими публични органи, да защитават колективните интереси на потребителите в случаи на масова вреда. Това ще помогне на отделните потребители да защитят правата си. Системата ще бъде особено полезна за потребителите, които по различни причини са възпрепятствани да водят индивидуални съдебни спорове. Тя ще

²⁷ Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите (ОВ L 110, 1.5.2009 г., стр. 30).

съдържа предпазни механизми, като например ограничаване на възможността за предявяване на иски до структури, които отговарят на определени критерии, и изискване за прозрачност по отношение на източниците им на финансиране. По този начин ще се поддържа необходимият баланс между достъпа до правосъдие и предотвратяването на възможни злоупотреби посредством специфичен подход, който се различава от американския модел на водене на съдебни спорове.

- **Укрепване на съществуващите инструменти за потребителите — алтернативно решаване на спорове и онлайн решаване на спорове.** Благодарение на алтернативното решаване на спорове²⁸ и онлайн решаването на спорове²⁹ потребителите получават достъп до опростени, бързи и справедливи процедури за решаване на своите национални и трансгранични спорове с търговци, без да се стига до съд. Рамката за алтернативно и онлайн решаване на спорове също така насърчава търговците да разработват ефективни системи за обслужване на клиенти³⁰.

Комисията ще продължи да работи за подобряване на ефективността на тази рамка чрез насърчаване на ползването ѝ от търговците и установяване на диалог между съответните заинтересовани страни³¹. Една от целите ще бъде да се гарантира, че потребителите лесно могат да намерят и да използват тези инструменти за решаване на спорове.

²⁸ Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).

²⁹ Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

³⁰ На 11 ноември 2017 г. Комисията бе домакин в Берлин на стартирането на TRAVEL-NET — мрежа от 15 структури за АРС от 11 държави членки, разглеждащи потребителски спорове в областта на пътническия превоз/пътническия сектор. Участници в проявата бяха представители на ключови предприятия за пътнически превоз. На 13 декември 2017 г. Комисията организира дискусия на кръгла маса с ключови лидери в сектора на продажбата на дребно на дрехи и обувки. Освен това през декември 2017 г. Комисията започна комуникационна кампания за АРС/ОРС, насочена към потребителите.

³¹ През първото полугодие на 2018 г. Комисията ще започне комуникационна кампания за АРС/ОРС, насочена към увеличаване на участието на търговците в процедурите за АРС и в платформата за ОРС. На 11 и 12 юни 2018 г. Комисията ще бъде домакин на асамблеята, посветена на АРС, за 2018 г. Събитието ще събере представители на всички сертифицирани от ЕС структури за АРС, компетентни органи за АРС, звена за контакт за ОРС, европейски потребителски центрове, потребителски организации, търговски асоциации, водещи търговци на дребно и други заинтересовани страни в сферата на АРС/ОРС.

3.2 Ефективно прилагане и по-голямо сътрудничество между публичните органи в рамките на справедлив и безопасен единен пазар

Ефективното прилагане е един от основните приоритети на мандата на настоящата Комисия. То заема челно място в стратегията за цифров единен пазар и в този контекст бе предприета инициатива за актуализиране на прилагането на правилата за потребителите, така че да бъдат подходящи за ерата на цифровите технологии — преразглеждането на Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (СОЗП)³².

Регламентът за СОЗП предоставя основата за мрежа от национални правоприлагащи органи, които да гарантират, че основното законодателство на ЕС в областта на защитата на потребителите се прилага по еднакъв начин във всички държави членки. Преразгледаните правила ще бъдат приложими в държавите членки от 20 януари 2020 г.³³ След като новият Регламент за СОЗП започне да се прилага, националните органи ще разполагат с минимален набор от правомощия, нова процедура за справяне с широко разпространените и засягащите голяма част от Съюза нарушения на законодателството за защита на потребителите, както и с по-добра система за наблюдение. Комисията ще има по-силна координираща роля и ще бъде в състояние да инициира координирани разследвания на правоприлагащите органи в случай на нарушения със съюзно измерение³⁴.

Комисията предприема следните действия за укрепване на правоприлагането и сътрудничеството между публичните органи:

а) По-ефективни санкции, особено за широко разпространени нарушения

Днес, когато дадено дружество нарушава правилата за защита на потребителите, санкциите, определени от националните законодателства, значително се различават в рамките на ЕС, а често пъти са много малки. В резултат на това те не допринасят особено за това да обезкуражават безскрупулните търговци да мамят потребителите.

В новия търговски механизъм за потребителите Комисията предлага националните правоприлагащи органи в целия ЕС да прилагат общи критерии при вземането на решение относно налагането на финансови санкции за нарушение на Директивата за

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en.

³³ Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).

³⁴ С новия Регламент за СОЗП се осигурява също така рамка за сътрудничество между различните национални правоприлагащи органи, отговорни за секторното законодателство, което попада в обхвата на този регламент. Що се отнася до други области на секторното законодателство, които не попадат в обхвата на Регламента за СОЗП, и по-специално Общия регламент относно защитата на данните, Комисията насърчава сътрудничеството между съответните национални правоприлагащи органи чрез съвместни работни форуми и евентуално в бъдещите координирани действия за правоприлагане.

нелоялните търговски практики³⁵, Директивата относно неравноправните клаузи в потребителските договори³⁶, Директива относно защитата на правата на потребителите³⁷ и Директивата за обозначаването на цените³⁸. В случаите, когато търговец наруши тези директиви едновременно в няколко държави членки (така наречените „широко разпространени нарушения“³⁹), органите ще имат право да наложат глоба в размер на най-малко 4 % от оборота на търговеца. Възпиращите санкции от този вид ще допринесат за предотвратяване на нарушенията и за възстановяване на справедливостта.

б) Оказване на помощ на държавите членки за подготовката им за новия Регламент за СОЗП

През 2018 г. и 2019 г. Комисията ще окаже подкрепа на държавите членки чрез оказване на съдействие на националните органи и чрез наблюдение на адаптирането на националните правни системи. По-специално Комисията изпълнява следните задачи:

- Работи съвместно с експерти от държавите членки, за да обсъди въпроси, свързани с изпълнението, и за да предостави насоки, ако е необходимо. Комисията вече е изготвила списък на потребностите на държавите членки и ще продължи с провеждането на работни форуми и учебни посещения в държавите членки.
- Разработва новите ИТ инструменти, които са необходими на органите и на външните заинтересовани страни, за да могат те да си сътрудничат ефективно и да обменят информация и сигнали. Този нов ИТ инструмент ще позволи на националните правоприлагащи органи да си сътрудничат при откриването, разследването и прекратяването на търговски практики, които нарушават достиженията на правото в областта на потребителите при трансграничната търговия. Чрез ИТ инструмента ще бъде възможно до мрежата за СОЗП да се изпращат външни сигнали от страни, като например потребителски и търговски асоциации.

³⁵ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

³⁶ Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

³⁷ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

³⁸ Директива 98/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 1998 г. относно защитата на потребителите при обозначаването на цените на стоките, предлагани на потребителите (ОВ L 80, 18.3.1998 г., стр. 27).

³⁹ В Регламента за СОЗП „широко разпространено нарушение“ се определя като нарушение, което засяга потребители в поне три държави членки; „широко разпространено нарушение със съюзно измерение“ се определя като практика, която вреди на потребителите в най-малко две трети от държавите членки, представляващи заедно поне две трети от населението на ЕС.

- Разработва система за проучване на пазара, чрез която да идентифицира широко разпространените нарушения на законодателството за защита на потребителите, имащи съюзно измерение, и бързо да предприема действия спрямо тях. В дългосрочен план Комисията ще проучи начини за засилване на наблюдението на равнището на ЕС на практиките на пазара на дребно, които вредят на потребителите и на лоялната конкуренция. Това може да включва начини за улесняване на събирането на онлайн доказателства и за подпомагане на националните органи при разработването на методи за откриване, идентифициране и споделяне на доказателства, както и за предприемане на координирани действия за коригиране на вредните практики.

в) Изграждане на капацитет

Комисията ще продължи да участва в дейности по изграждане на капацитет на националните органи. Акцентът при тях ще бъде поставен върху увеличаването на „цифровизацията“ на потребителските пазари. Изграждането на капацитета ще включва следните основни дейности:

- Финансиране и координиране на работата на „академията за електронно правоприлагане“. За този проект са отделени 1,75 милиона евро за изграждане на капацитета на националните органи, отговарящи за защитата на потребителите и за безопасността на потребителските продукти.
- Предоставяне на подкрепа за държавите членки, за да се гарантира събирането на надеждни доказателства относно възможните нарушения на законодателството на ЕС. Това ще помогне държавите членки да идентифицират по-бързо широко разпространените проблеми, пред които са изправени потребителите в ЕС.

г) Координирано прилагане на законодателството

Комисията ще продължи да работи с националните органи по СОЗП относно стратегическото и целенасочен прилагане на законодателството с цел насърчаване на справедливостта в цифровия единен пазар⁴⁰. Тази съвместна работа се осъществява под формата на координирани едновременни проверки на уебсайтове⁴¹ или координирани действия за решаване на проблеми, засягащи голям брой потребители в ЕС⁴². Опитът на Комисията в прилагането на законодателството след 2014 г. показва, че е възможно да се постигнат положителни резултати както за потребителите, така и за предприятията (например централизирани действия за спрямо нарушенията със съюзно измерение).

⁴⁰ Вж. Съобщение на Комисията относно междинния преглед на изпълнението на стратегията за цифров единен пазар — Свързан с интернет цифров единен пазар за всички (COM(2017) 228 final от 10.5.2017 г., стр. 5—6).

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en.

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en.

Борбата с нелоялните практики (напр. с подвеждащите и неоснователните екологични претенции) и с незаконното онлайн съдържание ще продължи да бъде приоритет⁴³.

3.3 Прилагане на законодателството за безопасност на нехранителните продукти

Комисията ще съдейства и за по-доброто сътрудничество между държавите членки във връзка с безопасността на продуктите⁴⁴. От жизненоважно значение е да се гарантира, че здравето и безопасността на потребителите са защитени от опасни продукти, независимо дали те са закупени онлайн, или офлайн. Това ще бъде постигнато чрез следните мерки:

а) Модернизиране на системата за ранно предупреждение

Европейската система за ранно предупреждение се управлява от Комисията. Чрез нея се осигурява бърз обмен на информация между държавите членки и Комисията по отношение на опасни нехранителни продукти, изтеглени от пазара и/или събрани обратно от потребителите навсякъде в Европа.

С цел по-голяма ефективност на органите за надзор на пазара, наред с други действия, които ще предприеме, Комисията ще преразгледа насоките за системата за ранно предупреждение, така че да се постигнат максимални ползи за потребителите.

б) Оползотворяване в максимална степен на координирания надзор на пазара

За да се подобри функционирането на единния пазар за потребителите, Комисията финансира дейности за координиран надзор на пазара във връзка с безопасността на продуктите. Това доведе до провеждането на над 25 дейности за координиран надзор на пазара в редица продуктови сектори (напр. играчки, продукти за грижа за децата). Комисията ще продължи да подкрепя съвместните дейности на органите на ЕС с цел улесняване на споделянето на информация и укрепване на мрежата от органи за надзор на пазара, включително с оглед на предложението на Комисията за Регламент за постигане на съответствие със законодателството на Съюза за хармонизация в областта на продуктите и за неговото прилагане⁴⁵. Тази подкрепа ще помогне при проследяването и премахването на опасни продукти в целия ЕС.

Посоченото по-горе предложение на Комисията за Регламент за постигане на съответствие със законодателството на Съюза за хармонизация в областта на продуктите и за неговото прилагане има за цел да укрепи рамката за надзор на пазара относно продукти, които се предлагат както на единния пазар, така и на външните граници, включително структурното сътрудничество за надзор на пазара с международни партньори.

⁴³ Съобщение относно борбата с незаконното онлайн съдържание — Повишаване на отговорността на онлайн платформите (COM(2017) 555 final от 28.9.2017 г.). Препоръка на Комисията относно мерки за ефективна борба с незаконното съдържание онлайн (C(2018) 1177 от 1.3.2018 г.).

⁴⁴ Директива 2001/95/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 3 декември 2001 г. относно общата безопасност на продуктите (ОВ L 11, 15.1.2002 г., стр. 4).

⁴⁵ COM(2017) 795 final от 19.12.2017 г.

4. МЕЖДУНАРОДНО СЪТРУДНИЧЕСТВО

а) Споразумения за сътрудничество за засилване на координацията с партньори извън ЕС

Органите, които прилагат законодателството в областта на защитата на потребителите, са изправени пред много подобни (ако не и идентични) търговски практики и маркетингови стратегии в целия свят. Решаването на тези проблеми по координиран начин може само да доведе до по-добро спазване на правилата от предприятията.

Комисията възнамерява да работи за сключването на двустранни и многостранни споразумения за сътрудничество в прилагането на защитата на потребителите между ЕС и ключови юрисдикции, като САЩ и Канада, а в бъдеще и Китай.

Международното сътрудничество ще бъде улеснено от по-стабилната рамка за координация на публичните правоприлагащи органи в ЕС, установена с преразглеждания Регламент за СОЗП, която може да бъде използвана като основа за договаряне на споразумения за сътрудничество с трети държави. С такива споразумения могат да бъдат установени: механизми за взаимна помощ между органите; инструменти за сътрудничество, съобразени с цифровата икономика, за борба с уебсайтовете, извършващи измами в световен мащаб; нова централизирана процедура за действия спрямо широкомащабни нарушения на правата на потребителите, извършвани от предприятията на световно равнище; и по-ефективна система за наблюдение.

б) Безопасност на продуктите: глобално предизвикателство

Веригите за доставка на продукти са глобални и потребителите могат лесно да закупуват продукти онлайн директно от държави извън ЕС. Поради това международното сътрудничество е от решаващо значение за безопасността на потребителите в ЕС. Необходимо е да се провежда сътрудничество относно безопасността на продуктите както с държавите производителки, така и с държавите със сходни продукти на техния пазар, така че надзорът на пазара, упражняван от държавите — членки на ЕС, да има максимално въздействие.

Комисията ще подобри допълнително сътрудничеството с Китай⁴⁶ и ще повиши осведомеността сред производителите във връзка с изискванията за безопасност на продуктите в ЕС. Тя също така ще подкрепи международни инициативи за подобряване на безопасността на продаваните онлайн продукти в световен мащаб.

И накрая, Комисията ще продължи да насърчава ефективната защита на потребителите в бъдещите двустранни и многостранни търговски преговори. За тази цел тя ще включи в търговските споразумения специфични правила за сътрудничество в областта на

⁴⁶ През 2017 г. повече от половината от опасните продукти, обявени в системата за ранно предупреждение на ЕС за опасни нехранителни продукти, са с произход от Китай (вж. годишния доклад, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/reports/index_en.htm).

безопасността на продуктите. Те ще позволят да се обменя информация за опасни продукти, когато това е уместно, включително с държавите производители.

5. ГАРАНТИРАНЕ НА РАВНОТО ТРЕТИРАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ЕДИННИЯ ПАЗАР: СПРАВЯНЕ С ПРОБЛЕМА С РАЗЛИКИТЕ В КАЧЕСТВОТО НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ СТОКИ

В речта за състоянието на Съюза през 2017 г. председателят Юнкер заяви: „*Не мога да приема в някои части на Европа [...] на хората да се продават храни с по-ниско качество, отколкото в други страни, въпреки че търговската марка и опаковката са едни и същи. [...] Сега трябва да предоставим на националните органи повече правомощия, за да отстраняват тези незаконни практики навсякъде, където съществуват*“.

Комисията вече предприе няколко важни стъпки за решаване на този проблем.

През септември 2017 г.⁴⁷ Комисията прие набор от **насоки относно прилагането на законодателството на ЕС в областта на храните и защитата на потребителите** с цел да се предприемат действия за решаване на проблема с разликата в качеството на продуктите. Насоките следва да помогнат на националните органи да определят дали дадено предприятие нарушава законодателството на ЕС, когато предлага на пазара продукти с една и съща търговска марка, но с различен състав в различните държави.

При **дискусиите с представители на промишлеността** Комисията призова предприятията да преустановят неоправданите и заблуждаващи практики на диференциация на продуктите, които не отговарят на специфични пазарни изисквания. Някои производители вече са започнали да адаптират състава на своите продукти, за да гарантират, че в целия ЕС се продават едни и същи продукти, като в стратегиите им за диференциация и за информиране на потребителите се очакват допълнителни промени.

Комисията предложи **финансиране за подпомагане на прилагането на законодателството** от държавите — членки на ЕС, и за разработване на **общ подход за сравнително изпитване на хранителни продукти**. Тази методика се разработва от Съвместния изследователски център на Комисията с подкрепата на 16 държави членки и заинтересовани страни, като през май 2018 г. той ще стартира кампания за изпитване. Изпитванията ще обхванат обща потребителска кошница продукти, продавани в повечето държави членки, и ще включват химичен и органолептичен анализ. Първите резултати се очакват до края на 2018 г. Ако е необходимо, Комисията заедно с органите на държавите членки ще потърси решение на проблемите, открити вследствие на първите резултати от изпитването на продуктите от общата потребителска кошница.

Успоредно с тази текуща работа Комисията прогнозира, че някои от мерките, предложени в новия търговски механизъм за потребителите, а именно по-строгите санкции за незаконни практики, индивидуалните средства за защита на въведените в

⁴⁷ Известие на Комисията C(2017) 6532 от 26.9.2017 г. относно прилагането на законодателството на ЕС в областта на храните и защитата на потребителите спрямо проблеми, свързани с разлики в качеството на продуктите — специфичният случай с храните.

заблуда потребители и механизмите за колективна защита, ще направят по-трудно и скъпо за търговците да заблуждават потребителите, като продават такива продукти с различно качество.

На стопанските субекти е разрешено да пускат на пазара и да продават стоки с различен състав или характеристики, като адаптират продуктите си към местните предпочитания на потребителите или като вземат предвид необходимостта да се отговори на различни тенденции в търсенето, логистични проблеми и нововъзникващи технологии, при условие че спазват напълно законодателството на Съюза (напр. законодателството относно безопасността на продуктите и етикетването или друго хоризонтално или секторно законодателство). Продуктите с една и съща марка може по изключение да имат различни характеристики. Значително различаващият се състав на стоки с една и съща марка обаче може да бъде източник на безпокойство, когато тези продукти се предлагат на пазара по начин, който може да заблуди потребителя.

За да изключи всякакво съмнение, че законодателството на ЕС забранява неоправданата и заблуждаваща диференциация на продукти на единния пазар, Комисията възнамерява да предостави на националните органи по-ясни правила, които да улеснят борбата им с нелоялните практики. Поради това Комисията предлага в Директивата за нелоялните търговски практики да бъде изрично посочено, че предлагането на пазара на продукти като идентични на същия продукт, предлаган на пазара в няколко други държави членки, въпреки че тези продукти са със значително различаващи се състав или характеристики, е заблуждаващо действие по смисъла на член 6 от тази директива.

6. ПОВИШАВАНЕ НА ОСВЕДОМЕНОСТТА И ИЗГРАЖДАНЕ НА КАПАЦИТЕТ

При оценката, която Комисията направи на правилата за защита на потребителите през 2017 г. (т. нар. проверка за пригодност), бе установено ниско ниво на спазване на законодателството на ЕС в областта на защитата на потребителите, съчетано с ограничена осведоменост на потребителите и търговците за техните права и задължения, като нивото на осведоменост варира значително между различните държави — членки на ЕС. Дялът на докладваните от потребителите проблеми през 2016 г. е 20 % — същият процент е отчетен и през 2008 г., като за едно десетилетие е постигано малко или никакво подобрение. В същото време само 41 % от гражданите на ЕС знаят например, че съгласно законодателството на ЕС имат право на безплатна поправка или замяна на дефектна стока.

През цялата 2018 г. и след това Комисията ще извършва посочените по-долу действия за подобряване на осведомеността във връзка с правата на потребителите и за стимулиране на нова култура на спазване на законодателството на ЕС в областта на защитата на потребителите.

6.1 Диалози с потребителите и комуникационна кампания

През ноември 2017 г. Комисията започна като част от новия търговски механизъм за потребителите широка дискусия, чиято цел е да събере заинтересованите страни, работещи за подобряване на правата на потребителите в ЕС, за да обсъдят как „да се

адаптират правилата на ЕС за защита на потребителите, така че те да бъдат подходящи за 21-ви век⁴⁸.

В рамките на тази инициатива през цялата 2018 г. Комисията ще организира редица диалози с потребителите в държавите членки, като ще използва индивидуален подход към всяка отделна държава. Целта на тези диалози е да се обясни на хората какво ЕС прави за тях като потребители и да се изслушат мненията им как ЕС може по-добре да отговори на техните притеснения.

През 2018 г. Комисията ще стартира също цялостна комуникационна кампания, за да информира по-добре европейците за правата им като потребители в ЕС. Тази кампания ще бъде насочена по-специално към държавите членки, чиито граждани са показали най-слаба осведоменост за правата си като потребители, но не само към тях.

6.2 Обучение, образование, изграждане на капацитет и други информационни инструменти

- През март 2018 г. бе стартиран онлайн проектът *ConsumerLawReady*⁴⁹. Той има за цел да запознае малките и средните предприятия (МСП) със законодателството на ЕС за защита на потребителите с цел да им помогне да спазват по-лесно своите правни задължения. Проектът се изпълнява от консорциум от потребителски и стопански организации. Тези организации обучават „главни обучаващи“, които от своя страна обучават „местни обучаващи“ във всички държави членки. Тези местни обучаващи на свой ред ще предлагат обучение за МСП. Този мултипликационен ефект ще осигури широко разпространение.
- През третото тримесечие на 2018 г. новата *база данни за законодателството в областта на защитата на потребителите* ще бъде достъпна като част от портала за електронно правосъдие⁵⁰. Тя ще предоставя на всички, и по-специално на практикуващите юристи и правоприлагащите органи, достъп до националните правила, транспониращи ключовите директиви на ЕС в областта на защитата на потребителите. Тя също така ще предоставя достъп до съответната съдебна практика на държавите членки и на Съда на Европейския съюз, както и до съответната национална административна практика.
- Европейската комисия улеснява изпълнението на *инициатива за саморегулиране* на европейските предприятия относно ключовите принципи за по-добро представяне на информацията на потребителите, включително на стандартните условия. Резултатите от тази инициатива се очакват през лятото на 2018 г.
- До началото на 2019 г. Комисията ще разработи *насоки във връзка с Директива 93/13/ЕО относно неравноправните клаузи в потребителските*

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm.

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. *ConsumerLawReady* е пилотен проект, организиран от Европейската комисия по искане на Европейския парламент.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

договори, която защитава европейските потребители срещу неравноправните стандартни клаузи в потребителските договори, използвани от търговците. При проверката за пригодност по REFIT бе установено, че базираният на принципи подход на Директивата относно неравноправните клаузи в потребителските договори е все още ефективен и допринася за осигуряването на високо равнище на защита на потребителите. Насоките ще се основават на редица определения на Съда на Европейския съюз и ще имат за цел да разяснят въпроси, възникнали при прилагането на тази директива, например относно правните последици от необвързващото естество на неравноправните клаузи в потребителските договори и задължението на националните съдилища да преценят, по свое усмотрение, дали дадена договорна клауза, попадаща в обхвата на Директива 93/13/ЕИО, е неравноправна.

- Комисията се ангажира да продължи усилията си за образование на потребителите, тъй като само информираните потребители могат да използват ефективно правата си. Обхватът на настоящите успешни проекти за образование на потребителите, като например *Класна стая за потребители*, може да бъде разширен с оказването на влияние върху поведението на други целеви групи, като се постави специален акцент върху уязвимите потребители.
- Комисията ще продължи да полага усилия за *изграждане на капацитета на потребителските организации* по по-разнообразен начин. Така например тя ще се стреми да укрепи ролята на потребителските организации като пазител и важен стълб на гражданското общество в държавите, в които тази им роля е все още относително слаба. Следва да бъдат укрепени и тяхната компетентност и участието им в изготвянето на политиките на национално равнище.

7. ПОДГОТВЯНЕ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА БЪДЕЩИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

Макар че в пакета „Нов търговски механизъм за потребителите“ ще се разглеждат най-важните предизвикателства пред защитата на потребителите в ЕС днес, пазарите, разбира се, ще продължат да се развиват и да се променят бързо и законодателството за защита на потребителите трябва да може да продължи да се адаптира и развива, така че да продължава да бъде подходящо и да може да отговори на новите предизвикателства пред потребителите. Такова предизвикателство могат да са нови сложни и непрозрачни сделки. Комисията ще продължи да наблюдава потребителските пазари, за да идентифицира нововъзникващите проблеми, и да разработва поведенчески анализи, които да използва при създаването на политики.

Понастоящем Комисията проучва следните области:

- **Изкуствен интелект.** Технологиите за изкуствен интелект предоставят големи възможности за потребителите. В същото време те могат да породят предизвикателства, свързани със: i) сложността и потенциалната липса на прозрачност на тези технологии, ii) липсата на контрол от ползвателите върху данните, които те генерират, и iii) въпроси, свързани с дискриминацията,

предубежденията, безопасността и отговорността за вреди. Комисията ще проведе допълнителни изследвания, за да установи най-добрите начини тези технологии да станат по-прозрачни⁵¹. Комисията също така ще подкрепи организациите за защита на потребителите на национално и на европейско равнище при изграждането на разбиране и ще насърчава прозрачността на приложенията, основани на изкуствен интелект, така че да се изгради доверие у потребителите.

- **Интернет на нещата.** Прогнозата е, че до 2020 г. в ЕС ще съществуват най-малко 6 милиарда свързани с интернет продукти, а в световен мащаб те ще бъдат 25 милиарда⁵². Важно е да се гарантира, че тези продукти и технологии са безопасни за потребителите, като в същото време се осигурят широк избор и не се задушават иновациите. Комисията ще прецени дали настоящата правна рамка за безопасността на продуктите е подходяща с оглед на новите предизвикателства, появили се във връзка с тези нови технологии, или съществуват пропуски, които трябва да бъдат запълнени. В този смисъл Комисията ще проучи допълнително връзките между киберсигурността⁵³ и безопасността на продуктите, като ще идентифицира инструменти, които могат да подобрят сигурността и безопасността на продуктите при проектирането. Комисията също така създаде експертна група, която ще прецени дали и доколко съществуващите схеми за отговорност са адаптирани към пазарните реалности, които възникват вследствие на разработването на нови технологии в широк смисъл, включително изкуствения интелект, напредналата роботика, интернетата на нещата и въпросите, свързани с киберсигурността.
- **Мобилна електронна търговия.** Все по-голямото значение на мобилната електронна търговия може да направи потребителите уязвими по различни начини, например поради начина на предоставяне на необходимата информация. Комисията започва проучване на поведението, в което ще се постави акцент върху въздействието, което оказват върху потребителите използваните онлайн маркетингови практики и практики на оповестяване на информация. Това проучване ще бъде насочено към финансовите услуги на дребно, и по-специално към начина, по който те се предлагат на пазара и се продават чрез мобилни устройства.
- **Устойчиво потребление.** С увеличаването на потреблението в световен мащаб нараства и натискът върху околната среда. Поради това е от решаващо значение на потребителите да се предоставят устойчиви продукти и услуги, както и да се насърчава по-устойчивото потребление от тяхна страна. Потребителите проявяват все по-голям интерес към устойчивите продукти; те трябва да могат

⁵¹ Комисията планира да приеме съобщение относно изкуствения интелект на 25 април 2018 г.

⁵² Доклад на Gartner (2013 г.) Predicts 2015: The Internet of Things. Нюзрум: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12 декември 2013 г.

⁵³ Вж. също пакета за киберсигурността, приет от Комисията през септември 2017 г., https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_en.

да направят по-информиран избор при покупка и да имат лесен достъп до продукти, щадящи околната среда. Необходими са допълнителни усилия за повишаване на осведомеността, така че потребителите да могат да бъдат по-информирани за различните инструменти на ЕС за етикетиране⁵⁴, като например екомаркировката на ЕС, и да се гарантира, че тези инструменти се разбират добре.

Новият търговски механизъм за потребителите ще бъде от полза за околната среда предвид факта, че по-строгото прилагане на законодателството и по-добрите възможности за индивидуална защита срещу нелоялни практики могат да попречат да бъдат използвани неверни твърдения за екологосъобразност или практики на планирано излизане от употреба на продуктите, като с това ще се допълнят мерките по плана за действие на ЕС за кръговата икономика⁵⁵. Такива дейности са например изследване на преждевременното излизане от употреба на продуктите⁵⁶ и пилотните проекти относно отпечатъка върху околната среда⁵⁷, които имат за цел да ограничат неверните твърдения, като предоставят хармонизиран метод за изчисляване и проверка на предоставената информация за околната среда.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Новият търговски механизъм за потребителите е приоритет на Комисията „Юнкер“. През последните няколко години вече бе постигнато много за подобряване на правата на потребителите и сигурността за предприятията в различни области, като например трансграничната преносимост на съдържание, таксите за роуминг и блокирането на географски принцип, както и в енергийния сектор. Сега това трябва да бъде изцяло изпълнено и допълнено с модернизирани правила за защита на потребителите, отговарящи на предизвикателствата, свързани с днешните бързо променящи се пазари, ефективното правоприлагане от публични органи и частноправни субекти и по-добрите възможности за защита. Това е целта на настоящото съобщение и на придружаващите го предложения. Те ще доведат до осезаеми промени в интерес на потребителите и икономиката, която се основава на доверието на потребителите.

Като цяло предложенията и инициативите, обявени в настоящото съобщение относно новия търговски механизъм за потребителите, ще доведат до ясни ползи за

⁵⁴ Например екомаркировката на ЕС (за нехранителните продукти и услуги), етикетът на ЕС за биологично производство (за хранителните продукти), енергийният етикет на ЕС (за домакинските уреди), Директивата на ЕС за етикетирането на леки автомобили (CO₂ и разход на гориво за нови леки автомобили), Регламентът на ЕС за етикетирането на гумите (сцепление с влажна настилка, шум и съпротивление при търкаляне на гумите), етикетите със срока на годност върху хранителните продукти за предотвратяване на разхищаването на храна, изискванията за информация за екомаркировката и др.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁵⁶ Например <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm.

европейските потребители, които искат възможности за избор и справедливост, и за европейските предприятия, които търсят сигурност и доверие в целия единен пазар.

Комисията призовава Европейския парламент и държавите членки през следващата година да работят заедно, за да постигнат съгласие по предложените законодателни промени преди изборите за Европейски парламент през май 2019 г. Необходим е по-голям ангажимент за участие на всички заинтересовани страни в обществена дискусия относно най-добрите начини за преодоляване на опасенията на потребителите, като същевременно се вземат предвид и бъдещите предизвикателства. През следващата година Комисията ще работи с държавите членки и всички заинтересовани страни, за да стимулира тези обществени дискусии.

С новия търговски механизъм за потребителите ще бъдат гарантирани сигурността и защитата, от които се нуждаят европейските потребители и предприятия. Той има за цел да предостави на потребителите нужните им права, да насърчи справедливостта и да изгради доверие в рамките на единния пазар. С него ще се гарантира, че в Европейския съюз няма второкласни потребители и че европейските предприятия развиват дейността си съгласно регулаторна рамка, която отговаря на днешните предизвикателства и осигурява еднакви условия на конкуренция в целия единен пазар.