



Нова програма за потребителите: Европейската комисия ще даде възможност на потребителите да се превърнат в двигател на прехода

Брюксел, 13 ноември 2020 г.

Днес Европейската комисия стартира [новата програма за потребителите](#), която ще даде възможност на европейските потребители да играят активна роля в екологичния и цифровия преход. Програмата очертава и начините за повишаване на защитата и издръжливостта на потребителите по време на и след пандемията от COVID-19, която доведе до значителни предизвикателства, засягащи ежедневието на потребителите. По-конкретно, в програмата се предлагат приоритети и ключови действия на европейско и национално равнище, които да бъдат изпълнени през следващите 5 години заедно с държавите членки. Те включват, наред с другото, ново законодателно предложение, насочено към предоставянето на по-добра информация за потребителите относно устойчивостта, адаптиране на съществуващото законодателство към цифровата трансформация, както и план за действие с Китай относно безопасността на продуктите.

Заместник-председателят на Комисията по въпросите на ценностите и прозрачността Вера Йоурова заяви: „Искаме да дадем възможност на потребителите да изпълняват своята роля в екологичния и цифровия преход. В същото време трябва да гарантираме, че нашите правила за защита на правата на потребителите продължават да съответстват на днешната цифрова реалност — по-специално чрез стриктно прилагане на законодателството и повишена отговорност на онлайн платформите.“

Комисарят по въпросите на правосъдието и потребителите Дидие Рейндерс заяви: „Европейските потребители са в основата на глобалната промяна. Техните действия могат да имат значителен принос. Потребителите трябва да имат възможност да избират устойчиви решения и да бъдат уверени, че правата им ще бъдат защитени при всички обстоятелства. Новата програма въвежда мерки за насърчаване на справедливо цифрово и екологично общество и е съобразена с поведението на потребителите, което надхвърля границите на отделните държави членки.“

Правата на потребителите по време на кризата с COVID-19

Независимо дали става въпрос за онлайн измами или за отменени пътувания, пандемията от COVID-19 засегна много области от живота на потребителите. Комисията ще продължи усилията за справяне с измамите на потребителите в сътрудничество с [мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите](#) и в диалог с платформите и всички заинтересовани страни. Освен това Комисията ще продължи да гарантира защитата на правата на пътниците и туристите в ЕС в случай на отменено пътуване. Комисията ще анализира дългосрочното въздействие на COVID-19 върху моделите на потребление на европейците като основа за бъдещите инициативи на политиката.

Овластяване на потребителите и осигуряване на по-добра защита

Новата програма за потребителите представя визия за политиката на ЕС за защита на потребителите в периода 2020 — 2025 г., съсредоточена върху пет ключови приоритетни области:

1. **Екологичен преход** — Комисията има за цел да гарантира, че потребителите имат достъп до устойчиви продукти на пазара на ЕС и че разполагат с по-добра информация, за да могат да направят информиран избор. През следващата година Комисията ще представи предложение за осигуряване на по-добра информация за потребителите относно устойчивостта на продуктите и за борба с определени практики, като заблуждаващи твърдения за екологосъобразност или преждевременно излизане от употреба на продуктите. Комисията също така ще насърчава ремонтирането и по-устойчивите и кръговите продукти. Екологичният преход не може да се осъществи без предприятията — Комисията е решена да работи с икономическите оператори за насърчаване на техните ангажменти за действия в подкрепа на устойчиво потребление, надхвърлящи законовите изисквания.

2. **Цифрова трансформация** - Цифровата трансформация променя радикално живота на потребителите, като им предлага нови възможности, но и ги изправя пред предизвикателства. Комисията има за цел да се справи с онлайн търговски практики, които не зачитат правото на потребителите да направят информиран избор, злоупотребяват с техните поведенчески нагласи или изкривяват процесите на вземане на решения, като например използването на „тъмни“ модели и скрита реклама. Освен това интересите на потребителите трябва да бъдат надлежно взети предвид при определянето на правилата, уреждащи цифровата икономика и изискванията за изкуствения интелект (ИИ). Комисията също така ще преразгледа директивата относно [безопасността на продуктите](#), за да адаптира съществуващите правила към текущата цифровизация и увеличаването на броя на свързаните с интернет продукти. Тъй като е необходимо да се засили защитата на потребителите по отношение на цифровизацията на финансовите услуги за непрофесионални клиенти, ще бъдат преразгледани директивите за [потребителските кредити](#) и за [дистанционната търговия на финансови услуги](#).
3. **Ефективно прилагане на правата на потребителите** — Въпреки че прилагането на правата на потребителите е отговорност на държавите членки, Комисията има координираща и подкрепяща роля. Комисията ще подпомага държавите членки в навременното въвеждане и прилагане на законодателството за защита на потребителите, включително чрез мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите. Комисията също така ще подкрепя националните органи, например чрез въвеждането на набор от иновативни електронни инструменти за укрепване на капацитета на националните органи за справяне с незаконни онлайн търговски практики и установяване на опасни продукти.
4. **Специфични нужди на определени групи потребители** — някои групи потребители в определени ситуации може да бъдат особено уязвими и да се нуждаят от специфични гаранции, например децата, възрастните хора или хората с увреждания. Комисията ще разгледа изискванията във връзка със стандартите за продуктите за деца. Що се отнася до финансово уязвимите лица, чието положение е влошено от кризата с COVID-19, Комисията ще увеличи финансирането за подобряване на дълговото консултиране в държавите членки. Комисията също така ще подкрепя инициативи за предоставяне на консултации на местно равнище относно достъпа до информация онлайн и офлайн.
5. **Международно сътрудничество** — в един глобализиран свят, в който онлайн покупките надхвърлят границите на отделните държави, сътрудничеството с международните партньори е от решаващо значение. През 2021 г. Комисията ще разработи план за действие с Китай за повишаване на безопасността на продуктите, продавани онлайн. През 2021 г. Комисията ще започне разработването и на регулаторна подкрепа, техническа помощ и изграждане на капацитет за регионите партньори на ЕС, включително в Африка.

Следващи стъпки

Комисията ще представи обявените в програмата инициативи и очаква широкообхватен диалог с всички заинтересовани страни относно приоритетите и действията, а също и относно методите на сътрудничество, така че заедно да повишим защитата на потребителите през идните години.

Контекст

ЕС разполага със стабилна уредба за защита на потребителите, разработена в продължение на много години и наскоро усъвършенствана чрез няколко законодателни инициативи, от които потребителите в ЕС ще имат полза през идните години, включително новия [търговски механизъм за потребителите](#) от 2018 г.

Новата програма за потребителите се основава на програмата за потребителите от 2012 г. и е резултат от интензивна подготовка и дискусии със заинтересованите страни. През юни 2020 г. Комисията започна [открита обществена консултация в целия ЕС относно новата европейска политика за защита на потребителите](#) за следващия период. В рамките на обществената консултация беше събрана ценна информация, която допринесе за изготвянето на новата програма за потребителите и показва обща подкрепа за нейните основни приоритети, включително необходимостта да се реагира на пандемията от COVID-19. Програмата допълва други инициативи на Комисията, като [Зеления пакт](#) и [плана за действие за кръгова икономика](#), и също така ще гарантира, че при изпълнението на [многогодишната финансова рамка](#) ще бъдат взети предвид приоритетите на потребителите.

За повече информация

[Нова програма за потребителите: повишаване на издръжливостта на потребителите за постигане на устойчиво възстановяване](#)

[Нова програма за потребителите — информационен документ](#)

Лица за контакти с медиите:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Katarzyna KOLANKO](#) (+ 32 2 296 34 44)

[Jördis FERROLI](#) (+32 2 299 27 29)

Въпроси на граждани: [Europe Direct](#) на телефон [00 800 67 89 10 11](#) или на електронния адрес [на информационната служба](#)

Related media

 [Shopping areas](#)