EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 7.11.2019.
COM(2019) 490 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM, PADOMEI, EIROPAS EKONOMIKAS UN SOCIĀLO LIETU KOMITEJAI UN REĢIONU KOMITEJAI

par Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam vidusposma novērtējumu

{SWD(2019) 382 final}

1. IEVADS UN PAMATINFORMĀCIJA

Līguma par Eiropas Savienības darbību 169. pants paredz, ka ES veicina patērētāju veselības, drošības un ekonomisko interešu aizsardzību ar darbībām patērētāju tiesību aizsardzības jomā, kā arī ņem vērā patērētāju tiesību aizsardzības prasības, nosakot un īstenojot pārējo Savienības politiku un darbības. To var sasniegt kā daļu no centieniem izveidot pienācīgi funkcionējošu iekšējo tirgu, kas nodrošina līdzvērtīgus ieguvumus gan patērētājiem, gan uzņēmumiem. Turklāt ES var pieņemt pasākumus, lai atbalstītu, papildinātu un uzraudzītu valsts līmenī īstenoto politiku nolūkā veicināt patērētāju tiesību uz informāciju, izglītošanu un pašorganizēšanos nodrošināšanu.

ES ir pieņēmusi dokumentu kopumu par patērētāju tiesībām un politiku, ar ko sasniegt šo mērķi, izmantojot horizontālos instrumentus vai nozaru tiesību aktus. Nesenie centieni nodrošināt šā satvara aktualitāti un piemērotību jaunajiem tirgiem ietver Regulas par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā[1] pārskatīšanu, kā arī tiesību aktu patērētāju tiesību aizsardzības un tirgvedības jomā atbilstības pārbaudi[2], kā rezultātā 2018. gada aprīlī tika pieņemts paziņojums "Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss"[3].

Minēto prioritāšu praktisko īstenošanu nodrošina finansējums no ES budžeta, ko piešķir saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības daudzgadu programmu 2014.–2020. gadam[4]. Programmai piešķirtais finansējums laikposmā no 2014. līdz 2020. gadam ir 188,8 miljoni EUR. Programmu pieņēma, lai atbalstītu to politikas prioritāšu īstenošanu, kas noteiktas Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības programmā paļāvības un izaugsmes veicināšanai[5]. Regulas 13. panta 2. punktā noteikts, ka Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei programmas vidusposma novērtējuma ziņojumu.

Regulā noteiktais **programmas vispārīgais mērķis** ir "nodrošināt augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzību, palielināt patērētāju ietekmi un gādāt par to, lai galvenā uzmanība iekšējā tirgū tiktu pievērsta patērētājiem, saistībā ar vispārējo stratēģiju gudrai, ilgtspējīgai un iekļaujošai izaugsmei. Programma to panāks, veicinot patērētāju veselības, drošības un juridisko un ekonomisko interešu aizsardzību, kā arī veicinot to tiesības uz informāciju, izglītošanu un pašorganizēšanos savu interešu aizstāvībai, un atbalstot patērētāju interešu iekļaušanu citās politikas jomās. Ar programmu tiek papildināta, atbalstīta un uzraudzīta dalībvalstu politika."

Programma ir balstīta uz darbībām, kas finansētas no iepriekšējās programmas, kura attiecās uz laikposmu no 2007. līdz 2013. gadam[6]. Tā nodrošina netraucētu pāreju un daudzgadu pasākumu turpināšanu, vienlaikus ņemot vērā iepriekšējā programmā gūto panākumu un to jomu, kam jāpievērš lielāka uzmanība, vidusposma novērtējumu.

---

[1] EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES 2017. gada 12. decembra REGULA (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004, sk. šeit: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=EN

[2] https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/swd2017208f1staffworkingpaperenv3p1889270.pdf

[3] http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=620435

[4] Patērētāju tiesību aizsardzības programma 2014.–2020. gadam tika izveidota ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 26. februāra Regulu (ES) Nr. 254/2014, sk. šeit: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0254

[5] COM(2012)0225 final.

[6] Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 18. decembra Lēmums Nr. 1926/2006/EK, ar ko izveido Kopienas rīcības programmu patērētāju tiesību aizsardzības politikas jomā (no 2007. gada līdz 2013. gadam), sk. šeit: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3Al32052.

Kopš 2014. gada beigām Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam īstenošanā tiek ņemti vērā arī norādījumi, ko sniedz šādas Komisijas prioritātes: padziļināts un taisnīgāks iekšējais tirgus, savienots digitālais vienotais tirgus un spēcīgāka enerģētikas savienība. Programma atbalsta arī patērētājiem būtisko politikas ieguldījumu ilgtspējīga patēriņa / aprites ekonomikas iniciatīvu īstenošanā, jo īpaši saistībā ar ES rīcības plānu pārejai uz aprites ekonomiku[7].

2. NOVĒRTĒJUMA TVĒRUMS, MĒRĶIS UN METODIKA

2.1. Novērtējuma tvērums un mērķis

Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam vidusposma novērtējuma mērķis ir pārskatīt, kā sasniegti visu tās pasākumu mērķi un kāda ir pašreizējā situācija attiecībā uz tās 4. pantā izklāstīto attiecināmo darbību un tās I pielikumā minēto konkrēto darbību īstenošanu. Šajā novērtējumā ir analizēts tas, kā saņēmējiem ir piešķirti līdzekļi, cik lietderīgi izmantoti resursi un kāda ir bijusi programmas Eiropas pievienotā vērtība, ņemot vērā norises patērētāju tiesību aizsardzības jomā un citās patērētājiem būtiskās ES politikas jomās, lai varētu lemt par darbību atjaunošanu, pārveidošanu vai apturēšanu. Novērtējumā izklāstītie sākotnējie konstatējumi ir ņemti vērā, sagatavojot priekšlikumu attiecībā uz Vienotā tirgus programmu nākamajai DFS[8].

Novērtējumā izskatītas arī vienkāršošanas iespējas, programmas iekšējā un ārējā saskaņotība, tostarp iespējamās sinerģijas / papildināmība ar citām ES programmām, visu mērķu aktualitāte, kā arī pasākumu ieguldījums Savienības gudras, ilgtspējīgas un integrējošas izaugsmes prioritātēs. Programmas ilgtermiņa ietekme un tās noturība ir vērtēta iespēju robežās, ņemot vērā to, ka programma joprojām tiek īstenota, lai pamatotu lēmumu par turpmākas programmas iespējamu atjaunošanu, grozīšanu vai apturēšanu attiecībā uz tās tvērumu, būtību un izmaksām.

Novērtējumā ņemta vērā programmas īstenošana visās ES dalībvalstīs (ņemot vērā pievienošanās datumu), kā arī Norvēģijā un Islandē. Novērtējuma periods ir no 2014. līdz 2017. gadam.

2.2. Metodika un ierobežojumi

Šo novērtējumu veica no 2017. gada oktobra līdz 2018. gada aprīlim. Šim ziņojumam pievienots dienestu darba dokuments, kura sagatavošanā izmantots ārēja darbuzņēmēja veikts pētījums[9].

---

[7] KOMISIJAS PAZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM, PADOMEI, EIROPAS EKONOMIKAS UN SOCIĀLO LIETU KOMITEJAI UN REĢIONU KOMITEJAI "Noslēgt aprites loku — ES rīcības plāns pārejai uz aprites ekonomiku", COM(2015)0614 final, sk. šeit: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614.

[8] Priekšlikums EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULAI, ar ko izveido Vienotā tirgus, uzņēmumu, tostarp mazo un vidējo uzņēmumu, konkurētspējas un Eiropas statistikas programmu un atceļ Regulu (ES) Nr. 99/2013, Regulu (ES) Nr. 1287/2013, Regulu (ES) Nr. 254/2014, Regulu (ES) Nr. 258/2014, Regulu (ES) Nr. 652/2014 un Regulu (ES) 2017/826, COM(2018)441 final - 2018/0231(COD), sk. šeit: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?qid=1540389031742&uri=CELEX%3A52018PC0441.

[9] Publicēts 2019. gada 18. janvārī, sk. šeit: https://publications.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/5e9ee253-22b0-11e9-8d04-01aa75ed71a1/language-en.

Lai veiktu šo novērtējumu, tika apkopoti, izskatīti un apstrādāti ļoti dažādi ziņojumi, akadēmiskā literatūra un citi dokumenti par darbībām un pasākumiem, kas finansēti saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu. Lai nodrošinātu, ka tiek ņemtas vērā pēc iespējas atšķirīgas intereses, novērtējuma veikšanas nolūkā notika apspriešanās ar ļoti dažādām ieinteresētajām personām. Sabiedriskā apspriešana notika no 2018. gada 10. janvāra līdz 2018. gada 9. martam kā daļa no apspriešanas par ES līdzekļiem ieguldījumu, pētniecības un inovācijas, MVU un vienotā tirgus jomā, gatavojot finansēšanas programmas laikposmam pēc 2020. gada.

Novērtējuma veikšanas brīdī lielākā daļa finansēto darbību joprojām bija īstenošanas agrīnā posmā, tādēļ pieejamie dati par programmas darbību rezultātiem un tās ietekmi bija ierobežoti. Šā iemesla dēļ programmas vidusposma novērtējums galvenokārt pamatojās uz ieinteresēto personu vērtējumu par programmas īstenošanu un to darbību tiešajiem rezultātiem, kuras finansē saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu.

Ja tas bija iespējams, intervijās iegūtie konstatējumi tika pamatoti ar tiešo rezultātu un darbību kvantitatīvo analīzi. Ciktāl tas bija iespējams, novērtējuma jautājumu analīzes pamatā bija salīdzinājums ar sākotnējo situāciju (iepriekšējā plānošanas perioda beigas).

3. PROGRAMMAS GALVENIE ELEMENTI UN ĪSTENOŠANA

3.1. Programmas konkrētie mērķi un tās attiecināmās darbības

Lai sasniegtu Patērētāju tiesību aizsardzības programmas vispārīgo mērķi, regulas 3. pantā noteikti **četri konkrētie mērķi**, kas jāsasniedz, īstenojot vairākas attiecināmās darbības, kā izklāstīts turpmāk.

I konkrētais mērķis ir drošums. Saskaņā ar šo konkrēto mērķi programma ar efektīvu tirgus uzraudzību visā Savienībā tiecas nostiprināt un palielināt produktu drošumu. Šā mērķa sasniegšanu veicina šādas Patērētāju tiesību aizsardzības programmas attiecināmās darbības:

- īstenot patērētāju veselībai un drošībai būtiskas zinātniskas konsultācijas un apdraudējuma analīzi attiecībā uz nepārtikas precēm un pakalpojumiem, tostarp sniegt atbalstu to neatkarīgo zinātnisko komiteju uzdevumiem, kas dibinātas ar Lēmumu 2008/721/EK;
- koordinēt tirgus uzraudzības un īstenošanas darbības, kas attiecībā uz preču drošumu veiktas saistībā ar Direktīvu 2001/95/EK[10], un patērētājiem sniegto pakalpojumu drošuma pilnveidošanas darbības; kā arī
- uzturēt un pilnveidot kosmētikas datubāzes.

Katra no iepriekš minētajām darbībām tiek veikta, īstenojot konkrētus pasākumus, ko finansē saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu. Galvenie pasākumi, ko finansē saskaņā ar I mērķi, ir šādi:

- ātrās brīdināšanas sistēma bīstamu nepārtikas preču jomā (*RAPEX*);
- kopīgas sadarbības un īstenošanas darbības nepārtikas patēriņa preču drošuma jomā;
- par drošuma prasību izpildi atbildīgo ierēdņu apmaiņa produktu drošuma jomā; kā arī
- ES kosmētikas datubāzes (kosmētikas sastāvdaļu datubāze, Kosmētikas līdzekļu paziņošanas portāls).

[10] Eiropas Parlamenta un Padomes 2001. gada 3. decembra Direktīva 2001/95/EK par produktu vispārēju drošību, sk. šeit: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/ALL/?uri=CELEX%3A32001L0095.

II konkrētais mērķis ir patērētāju informēšana, izglītošana un atbalsts patērētāju organizācijām. Saskaņā ar šo konkrēto mērķi programma tiecas uzlabot patērētāju izglītotību, informētību un izpratni par savām tiesībām, izstrādāt faktu bāzi patērētāju tiesību politikai un atbalstīt patērētāju organizācijas, arī ņemot vērā neaizsargātu patērētāju īpašās vajadzības. II mērķis ietver šādas attiecināmās darbības:

- veidot faktu bāzi un uzlabot tās pieejamību, lai veidotu politiku jomās, kas skar patērētājus, izstrādātu lietpratīgus un pareizi orientētus noteikumus un lai konstatētu jebkuru nepareizu tirgus darbību vai izmaiņas patērētāju vajadzībās, nodrošinot bāzi patērētāju tiesību politikas attīstībai, patērētājiem problemātiskāko jomu identifikācijai, patērētāju interešu integrācijai citās Savienības politikas jomās;
- finansiāli atbalstīt Savienības līmeņa patērētāju organizācijas un, pilnveidojot Savienības, valsts un reģionālā līmeņa patērētāju organizāciju spējas, uzlabot pārredzamību un veicināt apmaiņu ar paraugpraksi un specializētām zināšanām;
- uzlabot patēriņa tirgu un patērētājiem paredzētās informācijas pārredzamību, nodrošināt, lai patērētāju rīcībā būtu salīdzināmi, uzticami un viegli pieejami dati, tostarp par pārrobežu gadījumiem; tas viņiem palīdzētu salīdzināt ne tikai preču un pakalpojumu cenas, bet arī to kvalitāti un ilgtspēju; kā arī
- uzlabot patērētāju izglītošanu visa mūža garumā, jo īpaši pievēršoties neaizsargātiem patērētājiem.

Katra no iepriekš minētajām darbībām tiek veikta, īstenojot konkrētus pasākumus, ko finansē saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu. Galvenie pasākumi, ko finansē saskaņā ar II mērķi, ir šādi:

- par patērētājiem iegūtu rezultātu pārskati[11] un apsekojumi (patērētāju apstākļu rezultātu pārskats un patēriņa tirgu rezultātu pārskats);
- patēriņa tirgus pētījumi[12];
- patērētāju organizāciju spēju veidošana (projekts "Patērētāju tiesību aizsardzības Lielā balva");
- atbalsts ES līmeņa patērētāju organizācijām;
- ES patērētāju informēšanas / izpratnes veidošanas kampaņas;
- Eiropas Patērētāju sūdzību reģistrēšanas sistēma un ar to saistītie atbalsta pasākumi (*ECCRS*); kā arī
- ES patērētāju izglītošanas resursi (projekts "Patērētāju klase").

III konkrētais mērķis ir tiesības un to aizsardzība. Programma tiecas pilnveidot un stiprināt patērētāju tiesības, jo īpaši ar lietpratīgām regulatīvām darbībām, un darīt vieglāk pieejamu vienkāršu, lietderīgu, efektīvu un ar zemām izmaksām saistītu tiesību aizsardzību, tostarp strīdu alternatīvu izšķiršanu. Šā mērķa sasniegšanu veicina šādas Patērētāju tiesību aizsardzības programmas attiecināmās darbības:

- Komisijai sagatavot patērētāju tiesību aizsardzības aktus un citas regulējuma iniciatīvas, uzraudzīt dalībvalstu veikto transponēšanu un pēc tam izvērtēt tās ietekmi, un veicināt kopregulējuma un pašregulējuma iniciatīvas, kā arī uzraudzīt minēto iniciatīvu reālo ietekmi uz patēriņa tirgiem; kā arī

[11] https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en
[12] https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-studies_en

- atvieglot patērētājiem piekļuvi strīdu izšķiršanas mehānismiem, jo īpaši alternatīvām strīdu izšķiršanas shēmām, tostarp ar Savienības mēroga tiešsaistes sistēmas un valstu alternatīvas strīdu izšķiršanas struktūru tīklošanas palīdzību, īpašu uzmanību pievēršot neaizsargāto patērētāju vajadzībām un tiesībām atbilstošiem pasākumiem; uzraudzīt patērētājiem paredzēto strīdu izšķiršanas mehānismu darbību un efektivitāti, arī izstrādājot un uzturot attiecīgus IT rīkus, kā arī apmainoties ar dalībvalstu esošo paraugpraksi un pieredzi.

Katra no iepriekš minētajām darbībām tiek veikta, īstenojot konkrētus pasākumus, ko finansē saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu. Galvenie pasākumi, ko finansē saskaņā ar III mērķi, ir šādi:

- uzvedības pētījumi (piemēram, par patērētāju lēmumu pieņemšanu apdrošināšanas pakalpojumu jomā, par tiešsaistes platformu pārredzamību, par reklāmas tirgus praksi tiešsaistes sociālajos plašsaziņas līdzekļos);
- citi pētījumi par ES patērētāju tiesību politiku (piemēram, novērtējumi, pētījums par izpildes iestāžu pilnvarām Regulas par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā īstenošanā);
- Patērētāju samita organizēšana;
- iedzīvotāju foruma "Enerģija" organizēšana;
- strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platformas uzturēšana un administrēšana; kā arī
- komunikācijas kampaņas un darbības saistībā ar strīdu alternatīvu izšķiršanu / SIT.

IV konkrētais mērķis ir tiesību īstenošana. Tas tiecas atbalstīt patērētāju tiesību īstenošanu, nostiprinot sadarbību starp valstu izpildstruktūrām un sniedzot padomus patērētājiem. IV mērķi īsteno, veicot šādas divas attiecināmās darbības, ko paredz Patērētāju tiesību aizsardzības programma:

- koordinēt uzraudzības un īstenošanas darbības, ievērojot Regulu (EK) Nr. 2006/2004; kā arī
- sniegt finansiālu ieguldījumu kopīgās darbībās ar publiskām vai bezpeļņas struktūrām, kas veido Savienības tīklus, kuri sniedz patērētājiem informāciju un palīdzību, lai tiem palīdzētu īstenot savas tiesības un piekļūt atbilstīgām strīdu izšķiršanas iespējām, tostarp strīdu izšķiršanas ārpustiesas shēmām, kuras darbojas tiešsaistē (Eiropas Patērētāju centru tīkls).

Katra no iepriekš minētajām darbībām tiek veikta, īstenojot konkrētus pasākumus, ko finansē saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu. Galvenie pasākumi, ko finansē saskaņā ar IV mērķi, ir šādi:

- Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības (*CPC*) tīkls, tostarp *CPC* sistēma un kopīgās darbības tiesību aktu īstenošanai patērētāju tiesību aizsardzības jomā;
- par izpildi atbildīgo ierēdņu apmaiņa *CPC* tīklā;
- par izpildi atbildīgo ierēdņu apmācība (E-izpildes akadēmija);
- finansiāls atbalsts Eiropas Patērētāju centru tīklam (*ECC-Net*); kā arī
- *ECC-Net* paredzētas mācības.

3.2. Programmas pārvaldība un atbalsta saņēmēji

Programma tiek īstenota, izmantojot gada darba programmas, ko pieņem Komisija, un tai palīdz padomdevēja komiteja, kurā ir dalībvalstu pārstāvji[13]. Katrā gada darba programmā

[13] Komiteja ir padomdevēja komiteja, kā tā ir definēta Regulā (ES) Nr. 182/2011.

tiek noteiktas attiecīgajā gadā veicamās darbības, kas cita starpā ir finanšu resursu sadale katrai darbībai un atlases un līdzekļu piešķiršanas kritēriji. Darbības tiek īstenotas, galvenokārt izsludinot uzaicinājumus iesniegt piedāvājumus un uzaicinājumus iesniegt priekšlikumus.

Kopš 2008. gada ievērojamu daļu daudzgadu programmu īsteno Patērētāju, veselības, lauksaimniecības un pārtikas izpildaģentūra (*CHAFEA*)[14] — izpildaģentūra, kas atrodas Luksemburgā. Attiecībā uz katru gada darba programmu aģentūra un Komisija kopīgi vienojas par to, kuras programmas darbības īstenos aģentūra.

Dotāciju, kā arī tiesību slēgt publiskā iepirkuma līgumus un veikt kopīgas darbības saņēmēji ir publiskas struktūras, privātas bezpeļņas organizācijas un privātas struktūras visās ES dalībvalstīs. Mērķgrupas cita starpā ir valsts patērētāju tiesību aizsardzības iestādes un citas atbildīgās struktūras, ierēdņi, kuri atbildīgi par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā (piemēram, ierēdņu apmaiņa), Eiropas patērētāju organizācijas, augstākās izglītības iestādes, studenti un pasniedzēji.

3.3. Programmas budžets un īstenošanas pašreizējais stāvoklis

Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam īstenošana turpinās — ir sasniegta lielākā daļa saistīto darbības uzlabošanas mērķu 2014., 2015., 2016. un 2017. gadam. 2014., 2015., 2016. un 2017. gada darba programmas, kuru budžets bija attiecīgi 21,9 miljoni EUR, 22,5 miljoni EUR, 23,7 miljoni EUR un 24,7 miljoni EUR, tika izpildītas, īstenošanas rādītājam sasniedzot attiecīgi 98,3 %, 99 %, 99,52 % un 94,4 %[15]. Darba programmu īstenošana notika, kā plānots, izņemot to, ka dalībvalstu iestādēm bija zemāks budžeta līdzekļu apguves līmenis, nekā paredzēts, un atlikušie līdzekļi ir novirzīti izpratnes veidošanas kampaņām. Programmas vidusposmā regulas I pielikumā noteiktās konkrētās darbības tiek veiksmīgi īstenotas. Tikai neliels skaits konkrēto darbību līdz šim nav īstenotas vai ir īstenotas tikai daļēji.

- **I konkrētais mērķis — produktu drošums**

No līdzekļiem, kas laikposmā no 2014. līdz 2017. gadam tika piešķirti saskaņā ar programmu, 13,1 miljons EUR (14 %) tika izlietots pasākumiem, kas saistīti ar I konkrēto mērķi. Lielākais pasākums piešķirto līdzekļu ziņā ir kopīgas sadarbības un īstenošanas darbības nepārtikas preču drošuma jomā (6,2 miljoni EUR vai 47 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar I mērķi). Aptuveni 2,9 miljoni EUR (22 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar I mērķi) tika piešķirti *RAPEX*. Mazākais pasākums piešķirto līdzekļu ziņā (neņemot vērā tīklošanos un pasākumus vai citas atbalsta darbības) ir ierēdņu apmaiņa produktu drošuma jomā (3 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar I mērķi).

- **II konkrētais mērķis — patērētāju informēšana, izglītošana un atbalsts patērētāju organizācijām**

No līdzekļiem, kas laikposmā no 2014. līdz 2017. gadam tika piešķirti saskaņā ar programmu, 35,1 miljons EUR (37 %) tika izlietots pasākumiem, kas saistīti ar II konkrēto mērķi. Lielākais pasākums piešķirto līdzekļu ziņā laikposmā no 2014. līdz 2017. gadam ir ES patērētāju informēšanas un izpratnes veidošanas kampaņas (9,0 miljoni EUR) — pavisam 26 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar II mērķi. Par patērētājiem iegūtu rezultātu pārskati un apsekojumi (8,9 miljoni EUR) un atbalsts ES līmeņa patērētāju organizācijām

[14] Plašāku informāciju par izpildaģentūru skatīt šeit: http://ec.europa.eu/chafea/about/about.html.
[15] 2018. gada budžeta izpilde turpinās 2019. gadā.

(6,0 miljoni EUR) ir attiecīgi otrais un trešais lielākais pasākums piešķirto līdzekļu ziņā. Mazākais pasākums piešķirto līdzekļu ziņā (neņemot vērā tīklošanos un pasākumus vai citas atbalsta darbības), ir Eiropas Patērētāju sūdzību reģistrēšanas sistēma (*ECCRS*) (2 % no II mērķa līdzekļiem).

- **III konkrētais mērķis — patērētāju tiesības un to aizsardzība**

No līdzekļiem, kas laikposmā no 2014. līdz 2017. gadam tika piešķirti saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu, 13,0 miljoni EUR (14 %) tika izlietoti pasākumiem, kas saistīti ar III konkrēto mērķi.

47 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar III mērķi, attiecas konkrēti uz strīdu izšķiršanu tiešsaistē / strīdu alternatīvu izšķiršanu (SIT/SAI) — divi lielākie pasākumi, kas finansēti saskaņā ar šo mērķi, ir SIT platformas uzturēšana un administrēšana (aptuveni 3,0 miljoni EUR), komunikācijas kampaņas un SIT/SAI veicināšanas pasākumi (aptuveni 3,1 miljons EUR). Arī uzvedības pētījumiem (2,4 miljoni EUR) un citiem ES pētījumiem par patērētājiem (1,9 miljoni EUR) ir atvēlēta ievērojama daļa no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar III mērķi. Laikposmā no 2014. līdz 2017. gadam mazākie pasākumi piešķirto līdzekļu ziņā ir Patērētāju samits (7 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar III mērķi) un iedzīvotāju forums "Enerģija" (0,4 %).

- **IV konkrētais mērķis — tiesību īstenošana**

No līdzekļiem, kas laikposmā no 2014. līdz 2017. gadam tika piešķirti saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmu, 30,2 miljoni EUR (31 %) tika izlietoti pasākumiem, kas saistīti ar IV konkrēto mērķi.

Lielākais pasākums piešķirto līdzekļu ziņā neapšaubāmi ir *ECC-Net*. *ECC-Net* ar tam piešķirtajiem 24,8 miljoniem EUR veido 82 % no izdevumiem, kas saistīti ar Patērētāju tiesību aizsardzības programmas IV mērķi laikposmā no 2014. līdz 2017. gadam. Nākamie lielākie pasākumi piešķirto līdzekļu ziņā ir *CPC* tīkls (7 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar IV mērķi) un mācības par izpildi atbildīgajiem ierēdņiem E-izpildes akadēmijā (5 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar IV mērķi). Mazākais pasākums (neiekļaujot citus atbalsta pasākumus) ir par izpildi atbildīgo ierēdņu apmaiņa (1 % no līdzekļiem, kas piešķirti saskaņā ar IV mērķi).

- **Transversāli pasākumi**

Aptuveni 4 % līdzekļu iekļauti budžeta pozīcijā "administratīvie izdevumi", ko izmanto, lai finansētu transversālus pasākumus, piemēram, lai segtu pasākumu vai sanāksmju dalībnieku ceļa un uzturēšanās izdevumus.

4. KAS IR SASNIEGTS AR PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS PROGRAMMU?

Kā norādīts pievienotajā dienestu darba dokumentā[16], Patērētāju tiesību aizsardzības programmas rezultāti attiecībā uz tās konkrētajiem mērķiem programmas vidusposmā kopumā ir labi. Turpmāk izvērtēta programmas darbība attiecībā uz efektivitāti, lietderību,

[16] SWD(2019) 382; KOMISIJAS DIENESTU DARBA DOKUMENTS, kas pievienots KOMISIJAS ZIŅOJUMAM EIROPAS PARLAMENTAM, PADOMEI, EIROPAS EKONOMIKAS UN SOCIĀLO LIETU KOMITEJAI UN REĢIONU KOMITEJAI par Patērētāju tiesību aizsardzības programmas no 2014. līdz 2020. gadam īstenošanas vidusposma novērtējumu.

nozīmīgumu, saskaņotību un ES pievienoto vērtību, kā arī izklāstīts to ieinteresēto personu viedoklis, ar kurām notika apspriešanās.

4.1. Efektivitāte

I mērķis — produktu drošums

Pasākumi, kas īstenoti saskaņā ar programmu, lielākoties ir bijuši efektīvi attiecībā uz produktu drošuma nostiprināšanu un palielināšanu ar tirgus uzraudzības palīdzību Eiropas Savienībā, nodrošinot ievērojamu progresu virzībā uz I mērķa sasniegšanu salīdzinājumā ar atskaites periodu. Informācijas apmaiņa un sadarbība starp dalībvalstīm ir uzlabojusies, tādējādi mazinot izpildes atšķirības ES.

Ātrās brīdināšanas sistēma bīstamu nepārtikas preču jomā (*RAPEX*) ir kļuvusi par efektīvu un nozīmīgu elementu ES tirgus uzraudzības struktūrā. Tās galvenās mērķgrupas visā ES atzina un novērtēja sistēmu. Valstu iestādes uzskata, ka kopīgās darbības, mācības un tīklošanās ir efektīvi pasākumi. Šie pasākumi veicina saskaņotu pieeju izmantošanu kopīgu problēmu risināšanā, tiešu saziņu starp dažādu valstu iestādēm, kā arī paraugprakses apmaiņu. Tie arī nodrošina atbalstu dalībvalstu iestādēm jaunu problēmu risināšanā. Piemēram, E-izpildes akadēmija sniedza iespēju dalībvalstīm sadarboties, lai veiktu izmeklēšanu tiešsaistē, nodrošinot augstas kvalitātes mācības un mācību materiālus.

Tomēr, kā ziņo intervētās personas, ierobežotais personāls un finanšu resursi tirgus uzraudzībai un īstenošanai dalībvalstīs ietekmē sasniegumu līmeni. Novērtējuma veikšanas laikā ieinteresētās personas, ar kurām notika apspriešanās, minēja, ka tirgū joprojām ir nedroši produkti, kā arī rodas arvien jauni riski, piemēram, saistībā ar jauniem, tehnoloģiski sarežģītiem produktiem vai e-tirdzniecību ar trešām valstīm, un tas liecina, ka tirgus uzraudzība pastāvīgi jāpielāgo jaunām problēmām.

Neraugoties uz iepriekš minēto, programmas darbības laikā ir palielinājusies patērētāju uzticēšanās produktu drošumam. Aptuveni trīs ceturtdaļas mazumtirgotāju piekrīt tam, ka mazumtirdzniecības nozarē valsts iestādes aktīvi veic uzraudzību un nodrošina atbilstību tiesību aktiem, kas attiecas uz produktu drošumu.

Kopumā ieinteresēto personu viedoklis par īstenoto darbību efektivitāti pašreizējās Patērētāju tiesību aizsardzības programmas īstenošanas pirmajos četros gados bija pozitīvs, turklāt pozitīvi tika novērtēti arī ieguvumi, ko lielākā daļa šo darbību ir nodrošinājušas dalībvalstīs.

II mērķis — patērētāju informēšana un izglītošana, faktu bāzes izveide un atbalsts patērētāju organizācijām

Par patērētājiem iegūto rezultātu pārskati un tirgus pētījumi ir snieguši būtisku devumu faktu bāzes izveidē patērētāju tiesību politikas jomā, veicinot politikas īstenošanu ES līmenī. Kopā tie ir noderīgi instrumenti salīdzinošai vērtēšanai valstu līmenī. Turklāt novērtējumā atzīts, ka programmas atbalsts ES līmeņa patērētāju organizācijai *Bureau Européen des Unions des Consommateurs* (*BEUC*) ir efektīvs. Organizācija sniedza nozīmīgu un atbilstīgu devumu patērētāju interešu pārstāvībā ES līmenī.

Novērtējumā arī atzīts, ka mācību kursi projekta "Patērētāju tiesību aizsardzības Lielā balva" ietvaros ir bijuši vērtīgi un ieinteresētās personas tos ir novērtējušas atzinīgi. Savukārt tiešsaistes mācību kursi un interaktīvā platforma netiek izmantoti tā, kā iecerēts. Patērētāju organizāciju spējas dalībvalstu līmenī joprojām bija nepietiekamas — galvenokārt resursu trūkuma dēļ. Patērētāju izpratnes veidošanas kampaņas, kas finansētas saskaņā ar programmu,

ir devušas labus rezultātus, un kampaņu mērķi trāpījumu vai radītā iespaida ziņā ir sasniegti. Taču ilgtermiņa ietekmi ir grūti saglabāt.

Šim mērķim noteiktās mērķvērtības, kas paredzētas regulā un ir saistītas ar Eiropas Patērētāju sūdzību reģistrēšanas sistēmu, jau ir izpildītas[17]. Taču, neraugoties uz pozitīvajām rādītāju vērtībām, intervētās personas uzsvēra, ka jāīsteno centieni, lai nodrošinātu datus par sūdzībām, un ierosināja uzlabot sistēmu vai veikt tajā izmaiņas.

Nozīmīgi faktori, kas ietekmē šā mērķa sasniegšanas līmeni, bieži vien pēc būtības ir ārēji faktori. Patērētāju informēšanas un izglītošanas jomā cita starpā šie faktori ir ierobežots personāls un finanšu resursi, kas pieejami dalībvalstīm, kā arī patērētāju izglītošanas jautājumu ierobežotā iekļaušana valsts mācību programmās. Patērētāju organizāciju spēju veidošanas jomā mērķorganizāciju ierobežoto resursu problēma, ko nevar pienācīgi risināt, piedāvājot tikai apmācību, ir galvenais faktors, kas ietekmē progresu.

III mērķis — patērētāju tiesības un to aizsardzība

Strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platforma ir diezgan veiksmīgi piesaistījusi patērētājus, lai viņi reģistrētu savas sūdzības. Pastāv liela iespējamība, ka 2020. gadam noteiktais mērķis sūdzību skaita ziņā tiks sasniegts[18].

SIT platformas nodrošinātais galvenais ieguvums ir tas, ka tirgotāji, ar kuriem notiek saziņa, izmantojot šo platformu, bieži vien neformāli atrisina problēmu tieši ar cietušajiem patērētājiem un nav nepieciešams izmantot SAI sistēmu. Pamatojoties uz ES apsekojuma datiem, ir konstatēta pozitīva tendence attiecībā uz SAI pieejamību un patērētāju apmierinātību ar SAI. Tā, iespējams, liecina par īstenotajiem centieniem dalībvalstīs uzlabot SAI sistēmas un to, ka SAI tiek plašāk atzīta par efektīvu tiesību aizsardzības līdzekli.

Arī uzvedības pētījumi ir būtisks instruments, lai nodrošinātu atbalstu uz pierādījumiem balstītas politikas veidošanā, kurā tiek ņemts vērā tas, kā reāli patērētāji reālos tirgos mijiedarbojas ar reāliem uzņēmumiem, un tie papildina pierādījumus, kas gūti juridiskos un ekonomiskos pētījumos. Taču ieinteresētās personas uzskata, ka politikas veidotāji nepietiekami izmanto šos pētījumus vai ka pētījumus varētu aktīvāk popularizēt. Vairāku pētījumu rezultāti ir tieši izmantoti ES patērētāju tiesību politikas iniciatīvu izstrādē, un pētījumu praktisko vērtību ir apstiprinājušas arī ieinteresētās personas.

IV mērķis — tiesību īstenošana

Novērtējums liecina, ka ir panākts būtisks progress virzībā uz IV mērķa sasniegšanu. To apliecina vērā ņemamie rezultāti, sasniedzot lielāko daļu programmā noteikto mērķvērtību. Finansētie pasākumi veiksmīgi papildina cits citu, un tie lielākoties ir bijuši efektīvi patērētāju tiesību īstenošanas atbalstīšanā, nostiprinot sadarbību starp valstu izpildiestādēm un sniedzot padomus patērētājiem.

Pasākumi saistībā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības (CPC) tīklu* ir kļuvuši nozīmīgāki, kā arī ir konstatēti uzlabojumi to mērķu sasniegšanā. Taču dalībvalstis joprojām

[17] 2020. gadam noteiktā mērķvērtība "sūdzību izskatīšanas iestāžu skaits (70) un valstu skaits (20), kas iesniedz sūdzības *ECCRS*", tika pārsniegts jau 2015. gadā, kad sūdzību izskatīšanas iestāžu skaits sasniedza 73 iestādes no 20 valstīm.

[18] 2020. gadam noteiktā mērķvērtība ir 100 000 lietu, kas izskatītas SIT sistēmā, salīdzinājumā ar atsauces rādītāju, kas ir 17 500 lietu (2010. gadā); 2017. gadā SIT sistēmā tika izskatītas 55 002 lietas, un, ja šāda tendence saglabāsies, 2020. gada mērķis, visticamāk, tiks sasniegts.

atšķirīgi izmanto *CPC* sistēmu un iesaistās ar tiesību īstenošanas lietām saistīto pieprasījumu izskatīšanā.

Par izpildi atbildīgo ierēdņu apmaiņa ir atzinīgi novērtēts pasākums, kurā līdzdalība arvien palielinās, taču dalībvalstis to izmanto nevienmērīgi. Arī E-izpildes akadēmijas efektivitāti augsti ir novērtējušas valstu iestādes, kuru ierēdņi ir piedalījušies šajā iniciatīvā, lai gan dalība šajā iniciatīvā tās pirmajā darbības gadā, jo īpaši tīmeklī pieejamajos moduļos, saglabājās zemāka, nekā plānots.

Eiropas patērētāju centru (EPC) tiešie rezultāti ir ievērojami, un arī EPC pakalpojumu kvalitāte un savlaicīgums pēdējā īpašajā novērtējumā ir saņēmuši pozitīvu vērtējumu. Vērtējums ir pozitīvs, neraugoties uz to, ka dažādās dalībvalstīs Eiropas patērētāju centru tiešie rezultāti atšķiras. EPC galvenā problēma joprojām ir to pamanāmība.

Novērtējuma laikā veikto apspriešanos rezultāti rāda, ka vienlaikus ar pasākumu īstenošanu Patērētāju tiesību aizsardzības programmas ietvaros ir palielinājusies patērētāju uzticēšanās tam, ka valsts iestādes aizsargā viņu tiesības un ka mazumtirgotāji ievēro patērētāju tiesības. Šis konstatējums korelē ar to problēmu nelielu samazinājumu, ar kurām saskaras patērētāji. Divas trešdaļas mazumtirgotāju uzskata, ka publiskās iestādes aktīvi veic uzraudzību un nodrošina atbilstību tiesību aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā attiecīgajā nozarē. Taču pēdējos gados šādu mazumtirgotāju procentuālā daļa ir samazinājusies.

Dalībvalstu patērētāju tiesību aizsardzības iestāžu ierobežotais personāls un finanšu resursi tiek uzskatīti par būtiskākajiem faktoriem, kas ietekmē sasniegumu līmeni saistībā ar programmas mērķi. Citi būtiski faktori ir produktu un pakalpojumu straujā inovācija, kā arī jauni izplatīšanas kanāli, kas apgrūtina patērētāju tiesību efektīvu aizsardzību. Šīs norises nodrošina daudzus ieguvumus gan patērētājiem, gan uzņēmumiem, taču tās ir saistītas arī ar paaugstinātu risku, ka var būtiski palielināties patērētāju tiesību pārkāpumi un rasties grūtības patērētāju tiesību īstenošanā. Patērētāju tiesību efektīva īstenošana bija galvenais jautājums paziņojumā "Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss", ko ierosināja Eiropas Komisija.

4.2. Lietderība

Pamatojoties uz ierobežotajiem pierādījumiem, kas tika savākti novērtējuma laikā, kā arī pamatojoties uz iesaistīto ieinteresēto personu sniegto informāciju, programmas pasākumu izmaksas un ar tiem saistītie ieguvumi ir lielā mērā samērīgi. Saistībā ar konkrētu pasākumu lietderību iesaistītās iestādes un patērētāju organizācijas ir atzinušas, ka, neraugoties uz ierobežotajiem resursiem, jo īpaši tīkla sanāksmes un pasākumi ir nodrošinājuši ļoti pozitīvus rezultātus. Tie cita starpā ir labāka koordinēšana, savstarpēja mācīšanās un paraugprakses apmaiņa dažādās ES patērētāju tiesību politikas jomās.

Novērtējums liecina, ka iestāžu un atbalsta saņēmēju spēju uzlabošana sekmēja programmas pasākumu lietderības uzlabošanu. Gadījumos, kad efektivitāte neuzlabojās, ieinteresētās personas kā būtisku aspektu, kas ierobežo daudzu programmas darbību lietderību, vairākkārt minēja dažu valsts iestāžu un patērētāju organizāciju cilvēkresursu un finanšu resursu ierobežoto pieejamību.

Ir veikti pasākumi, lai vienkāršotu noteikumus un procedūras. Cita starpā tie ir elektronisku rīku izmantošana priekšlikumu iesniegšanai un vērtēšanai, dotāciju pārvaldībai, kā arī e-uzraudzībai un e-ziņošanai. Lai gan šī virzība rīku izstrādes un testēšanas sākumā ir resursietilpīga, pieteikumu iesniedzēju un dotāciju saņēmēju apmierinātības līmenis attaisno šos pūliņus un nākamajos gados ir sagaidāmi finanšu ieņēmumi. Neraugoties uz to, intervētās

ieinteresētās personas uzskatīja, ka joprojām pastāv iespēja veikt vienkāršošanu attiecībā uz pieteikuma procedūrām (59 %), ziņošanas prasībām (54 %) un programmas pārvaldību (47 %). Sniedzot atbildes, ieinteresētās personas arī uzsvēra, ka nepieciešama cieša koordinēšana starp Komisijas dienestiem un izpildaģentūru *CHAFEA*.

4.3. Nozīmīgums

Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam četri mērķi un prioritātes joprojām ir nozīmīgi un atbilst patērētāju un attiecīgo ieinteresēto personu (patērētāju organizāciju, dalībvalstu iestāžu, uzņēmējdarbības organizāciju u. c.) vajadzībām. Četri konkrētie mērķi un vienpadsmit konkrētās darbības palīdz labāk virzīt programmas darbības un novērst dažādo mērķu pārklāšanos un iespējamo dublēšanos. Vienlaikus šīs konkrētās darbības ir pietiekami elastīgas, lai varētu notikt sinerģija, kas dažos gadījumos ir nepārprotami vajadzīga. Piemēram, E-izpildes akadēmija ir paredzēta gan par izpildi atbildīgajiem ierēdņiem, gan arī ierēdņiem, kuri atbildīgi par produktu drošumu.

Programma patiešām ir pietiekami elastīga, lai ņemtu vērā jaunas problēmas tirgos un atbalsta saņēmēju jaunās vajadzības.

4.4. Saskaņotība

Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam dažādās darbības ir saskanīgas un savstarpēji atbilstīgas. Programmas pasākumu pārklāšanās un neatbilstība ir ierobežota pēc būtības, izmantojot hierarhisku struktūru (jeb tā dēvēto sazaroto struktūru) ar četriem konkrētiem mērķiem, kuri ir saistīti ar vienpadsmit konkrētām darbībām, un saskaņā ar šīm darbībām tiek finansēti aptuveni 30 galvenie pasākumi. Analizējot īstenotās darbības un pasākumus, pārklāšanās vai neatbilstība netika konstatēta. To apstiprina arī ieinteresēto personu sniegtā informācija.

Intervētās personas norādīja, ka Patērētāju tiesību aizsardzības programma 2014.–2020. gadam lielā mērā ir saskaņota ar ES patērētāju tiesību politiku kopumā, kā norādīts Eiropas Patērētāju programmā, kā arī ar citām ES programmām un citām patērētājiem būtiskām ES politikas jomām, piemēram, digitālā vienotā tirgus stratēģiju, enerģētikas savienību vai ES rīcības plānu pārejai uz aprites ekonomiku.

4.5. ES pievienotā vērtība, papildināmība un ilgtspēja

Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam ES pievienotā vērtība kopumā ir augsta. No intervētajām valstu ieinteresētajām personām 93 % uzskatīja, ka Patērētāju tiesību aizsardzības programmai ir būtiska nozīme patērētāju tiesību politikas un aizsardzības rezultātu sasniegšanā, un apliecināja, ka tai bija mērena vai būtiska ietekme uz tādu valsts politiku izstrādi, kas saistītas ar patērētāju tiesību aizsardzību.

Šādas ES intervences pārtraukšana vai izbeigšana nozīmētu to, ka netiktu izmantota iespēja vienkāršajiem iedzīvotājiem uzskatāmi parādīt, kāda nozīme ir vienotajam tirgum un ES kopumā. Ja šāda ES intervence netiktu īstenota, valstu līmenī valdībām būtu jāatvēl lielāki resursi valsts centienu īstenošanai vai arī resursu trūkuma dēļ netiktu atjaunināti un īstenoti noteikumi, vai arī noteikumi tiktu atjaunināti un īstenoti atšķirīgi, negatīvi ietekmējot juridisko noteiktību un saskaņošanu vienotajā tirgū. ES līmeņa atbalsta pārtraukšana radītu risku, ka arī turpmāk pastāvēs būtiskas atšķirības patērētāju pārstāvības, izglītošanas un informēšanas jomā un veidosies negatīvs viedoklis par ES.

5. SECINĀJUMI UN TURPMĀKĀ VIRZĪBA

Patērētāju tiesību aizsardzības programmai ir izšķiroša nozīme ES patērētāju tiesību politikas veidošanā un konkrētu darbību īstenošanā, kas labvēlīgi ietekmē Eiropas patērētājus un attiecīgās ieinteresētās personas.

Šis ziņojums par Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam vidusposma novērtējumu apstiprina tās nozīmi, jo tā palīdz nodrošināt patērētāju tiesību augstu un atbilstīgu aizsardzības līmeni visā Eiropas Savienībā un pilnvērtīgas iespējas patērētājiem kā vienotā tirgus būtiskiem dalībniekiem.

Tā kā ar patērētājiem saistītajiem jautājumiem arvien biežāk ir pārrobežu vai pat ES mēroga raksturs, programmas pievienoto vērtību rada arī tas, ka tiek finansētas darbības, kas nodrošina visu Eiropas patērētāju tiesību saskaņotu un konsekventu aizsardzību.

Tā kā pārmaiņas, kas ietekmē mūsu ekonomiku, kļūst spēcīgākas, jo īpaši ņemot vērā aizvien pieaugošu tirgus vietas digitalizāciju, nākamajai ES programmai patērētāju tiesību politikas jomā būs jābūt tādai, kas nodrošina elastību un spēju reaģēt uz straujajām pārmaiņām. Izklāstītie konstatējumi ir ņemti vērā, gatavojot nākamo daudzgadu finanšu shēmu (DFS) un jaunās ES finansēšanas programmas.