



EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 12. 3. 2012
COM(2012) 100 final

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

**o uplatňovaní nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004
z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za
vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (nariadenia o spolupráci
v oblasti ochrany spotrebiteľa)**

OBSAH

1.	Úvod.....	2
2.	Sieť CPC: posledný vývoj právneho a inštitucionálneho rámca.....	3
2.1.	Právny rámec.....	3
2.2.	Posledný vývoj inštitucionálneho rámca.....	3
2.3.	CPC-systém.....	4
2.4.	Zdroje vyčlenené pre sieť CPC	5
2.5.	Výbor CPC	5
3.	Sieť CPC: mnoho zlepšení, ale dlhá cesta pred nami	6
3.1.	Štatistické trendy počas referenčného obdobia	6
3.2.	Všeobecné hodnotenie	7
3.3.	Sieť CPC: potreba ďalšieho úsilia.....	8
4.	Ostatné oblasti spolupráce: Spoločné činnosti a výmena úradníkov	10
4.1.	Spoločné činnosti a výmena úradníkov.....	10
4.2.	Medzinárodná spolupráca	10
5.	Závery a ďalšie kroky	11
5.1.	Závery	11
5.2.	Ďalší postup.....	12
	PRÍLOHA.....	14

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

o uplatňovaní nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa)

1. ÚVOD

Vnútrotný trh sa stal každodennou súčasťou života spotrebiteľov pri akomkoľvek nakupovaní tovarov a služieb. Aby mohol plne rozvinúť svoj potenciál výhod a nových príležitostí, ktoré ponúka, pokiaľ ide o výber, kvalitu a cenu, európski spotrebiteľia musia cítiť istotu, že ich práva sú chránené, kedykoľvek sa rozhodnú nakupovať. Platí to predovšetkým pre vnútrotný trh uskutočňovaný online.

Nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa¹ (ďalej len „nariadenie“) bolo prijaté v roku 2004 práve s týmto cieľom. Stanovuje sa ním rámec umožňujúci orgánom presadzovania práva v členských štátoch úzko spolupracovať s cieľom urýchlene a účinne zastaviť obchodné praktiky, ktorými sa porušujú spotrebiteľské právne predpisy v prípadoch, keď sa domicil spotrebiteľov a obchodníkov nachádza v rôznych krajinách. Pre podniky sa nariadením zaručujú rovnaké podmienky a ponúka istota, že nečestní obchodníci budú z trhu odstránení.

Predloženie tejto správy sa požaduje podľa článku 21 nariadenia, ktorým sa stanovuje posúdenie jeho uplatňovania každé dva roky. Táto správa sa vzťahuje na roky 2009 a 2010. Ide o druhú dvojročnú správu, ktorú Komisia vypracovala².

Správa obsahuje hodnotenie vývoja zo strany Komisie, ako aj spätnú väzbu, ktorú poskytli členské štáty v podobe národných správ predložených Komisii počas prvého štvrtroka 2011. Zameriava sa na prevádzkovanie siete pre spoluprácu v oblasti ochrany spotrebiteľa (sieť CPC), ktorá bola zriadená nariadením, a skúma predovšetkým to, či nedostatky, ktoré boli identifikované v dvojročnej správe Komisie 2009, boli úspešne vyriešené.

Správu treba chápať tiež v kontexte prebiehajúceho hodnotenia úspešnosti nariadenia, pokiaľ ide o napĺňanie cieľa posilňovania ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov³.

¹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa („nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa“); Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1.

² KOM(2009) 336 v konečnom znení, 2.7.2009.

³ Článok 1 nariadenia.

2. SIEŤ CPC: POSLEDNÝ VÝVOJ PRÁVNEHO A INŠTITUCIONÁLNEHO RÁMCA

2.1. Právny rámec

Mechanizmy spolupráce stanovené nariadením sa vzťahujú len na presadzovanie právnych predpisov uvedených v jeho prílohe.

Keďže nariadenie bolo prijaté v roku 2004, výsledkom viacerých legislatívnych návrhov boli zmeny prílohy, najmä rozšírenie zoznamu právnych predpisov (napr. v novembri 2009 bol zoznam rozšírený o článok 13 smernice o súkromí a elektronických komunikáciách⁴). Ďalšie zmeny sa zaviedli zmenou rozsahu pôsobnosti smernice o zavádzajúcej a porovnávacej reklame⁵ a zrušením smernice 87/102/EHS o spotrebiteľských úveroch.

V záujme odstránenia akejkoľvek potenciálnej nejednoznačnosti rozsahu pôsobnosti nariadenia predložila Komisia v roku 2010 legislatívny návrh⁶, ktorý bol prijatý 14. septembra 2011 a ktorým sa upravila príloha k nariadeniu s cieľom zohľadniť všetky zmeny od roku 2004. Zabezpečí sa tým predovšetkým právna čistota, pokiaľ ide o zaradenie novej smernice 2008/48/ES⁷ o zmluvách o spotrebiteľskom úvere⁸.

2.2. Posledný vývoj inštitucionálneho rámca

Sieť CPC je zložená z vnútroštátnych orgánov presadzovania práva, ktoré členské štáty nahlásia Komisii. Zoznam týchto orgánov sa uverejňuje každoročne v Úradnom vestníku⁹.

Od roku 2009 sa sieť vo všeobecnosti ustálila, pokiaľ ide o jej inštitucionálny rámec, kým prvé dva roky jej fungovania boli poznačené úsilím členských štátov zameraným na plné ukotvenie siete CPC.

Niektoré zo zmien v prílohe k nariadeniu opísané vyššie mali na sieť vplyv: 1) orgány zodpovedné za presadzovanie smernice 2008/48/ES o zmluvách o spotrebiteľskom úvere boli dočasne vylúčené, až kým nebola prijatá zmena a doplnenie nariadenia a 2) súčasťou siete sa stávajú nové orgány zodpovedné za presadzovanie článku 13 smernice o súkromí a elektronických komunikáciách, ktoré boli nahlásené Komisii.

Ďalšie zmeny siete, ktoré boli nahlásené Komisii napríklad vzhľadom na presuny portfólií ministerstiev na vnútroštátnej úrovni, sa vykonali bez toho, aby to malo nepriaznivý vplyv na fungovanie siete, s výnimkou jedného členského štátu, ktorý nahlásil značné ťažkosti a oneskorenie na vnútroštátnej úrovni v súvislosti s jedným z orgánov.

Napojenie na spoločný IT-nástroj používaný sieťou je už takmer úplné a chýba vo všeobecnosti len v oblastiach, v ktorých je spolupráca naďalej len príležitostná (napr.

⁴ Ú. v. ES L 201, 31.7.2002, s. 37.

⁵ Ú. v. EÚ L 376, 27.12.2006, s. 21.

⁶ Ú. v. EÚ L 259, 4.10.2011, s. 1.

⁷ Ú. v. EÚ L 133, 22.5.2008, s. 66.

⁸ Príloha k nariadeniu CPC sa v budúcnosti môže meniť vzhľadom na prijímanie nových právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa.

⁹ Posledné uverejnenie: Úplný zoznam - Ú. v. EÚ C 206, 2.9.2011 a dodatok - Ú. v. EÚ 356, 6.12.2011.

presadzovanie článkov 86 – 100 smernice 2001/83/ES). Komisia naďalej pozorne sleduje tieto prípady.

2.3. CPC-systém

Jedným ústredným prvkom siete CPC je CPC-systém, spoločný IT-nástroj, ktorý používajú orgány na výmenu informácií.

Počas referenčného obdobia vyvíjala Komisia s pomocou skupiny kľúčových užívateľov zriadenej v roku 2006 úsilie o zlepšenie tohto nástroja a uľahčenie jeho používania.

Na účely článku 9 nariadenia bola dokončená rozsiahla prípravná činnosť, ktorá predchádza vývoju nových prvkov IT. Uplatňovanie tohto článku prostredníctvom IT-nástroja bolo odložené na neskoršie obdobie po dohode s členskými štátmi s cieľom získať viac praktických skúseností v rámci celoplošných kontrol, prvých spoločne riadených činností dohľadu nad trhom a presadzovania práva, ktoré uskutočnila sieť CPC. Uplatnenie týchto nových možností v roku 2012 uľahčí koordináciu činností presadzovania práva, do ktorých sú zapojené viaceré orgány.

Ďalšie pripravované zlepšenia navrhnuté užívateľmi zahŕňajú vylepšenie funkcie vyhľadávania a vývoj CPC-systému ako viacjazyčného nástroja. Používatelia si takisto všimli relatívne pomalú odozvu systému. Túto záležitosť prešetrujú IT útvary Komisie a rieši sa.

Referenčné obdobie sa vyznačovalo aj úvahami o ochrane údajov. Hlavnou prioritou Komisie bolo implementovať väčšinu odporúčaní, ktoré v septembri 2007 poskytla pracovná skupina zriadená podľa článku 29 pozostávajúca z vnútroštátnych orgánov pre ochranu údajov. Návrhy príslušného rozhodnutia Komisie¹⁰ a odporúčania Komisie¹¹ boli vypracované a odkonzultované s členskými štátmi v roku 2010 a formálne prijaté 1. marca 2011. Dodatočné bezpečnostné opatrenia na ochranu údajov v CPC-systéme, napr. formou varovaní užívateľom v rozbaľovacích (pop-up) správach v kľúčových etapách pracovného procesu, sa zaviedli v roku 2009.

Počas tohto obdobia Komisia takisto úzko spolupracovala s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov (EDPS) s cieľom ukončiť postup predbežnej kontroly. EDPS vo svojom stanovisku¹² potvrdil, že nariadenie poskytuje pevný právny základ pre výmenu informácií a víta úsilie, ktoré vyvinula Komisia s cieľom integrovať ochranu údajov do návrhu IT-nástroja, ako aj do bežných postupov siete. EDPS však odporúča zvážiť ďalšie vylepšenia.

Najnaliehavejšou záležitosťou, ktorú je potrebné vyriešiť, je nájdenie funkčného mechanizmu pre vybavovanie prichádzajúcich žiadostí od dotknutých osôb, ktorých sa údaje týkajú, pokiaľ ide o prístupové práva a odpovede na takéto žiadosti. Zavedenie takéhoto koordinačného mechanizmu sa ukazuje ako zvlášť zložitá. Hlavnou výzvou bude zabezpečenie primeranej rovnováhy medzi právom na súkromie a ochranu osobných údajov a potrebou výmeny informácií v rámci

¹⁰ Ú. v. EÚ L 59, 4.3.2011, s. 63.

¹¹ Ú. v. EÚ L 57, 2.3.2011, s. 44.

¹² Stanovisko EDPS k rozhodnutiu Komisie 2011/141/EÚ a k odporúčaniam Komisie 2011/136/EÚ o usmerneniach týkajúcich sa implementácie pravidiel ochrany údajov v systéme spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPCS) z 5. mája 2011.

presadzovania práva a spolupráce pri prešetrovaní podľa nariadenia s cieľom zastaviť porušovanie právnych predpisov EÚ týkajúcich sa spotrebiteľských záležitostí. Skutočnosť, že vnútroštátne právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa a ochrany údajov sa medzi jednotlivými členskými štátmi značne odlišujú, celú záležitosť ešte viac komplikuje.

Vykonanie ďalších opatrení odporúčaných EDPS, ako napríklad vývoj nových prvkov IT, sa posúdi v druhej etape, len čo sa sieť a Komisia dohodnú na zásadách pre spoločné koordinačné mechanizmy.

2.4. Zdroje vyčlenené pre sieť CPC

Podobne ako v roku 2009, v národných dvojročných správach sú poskytnuté obmedzené údaje o zdrojoch vyčlenených vnútroštátnymi orgánmi na uplatňovanie nariadenia. Vo väčšine prípadov členské štáty hlásia, že činnosti CPC sú súčasťou všeobecných činností a rozpočtu orgánov; zber údajov špecifických pre CPC sa tak javí ako nerealizovateľný.

Vo viacerých správach je zdôraznené, hoci bez poskytnutia konkrétnych čísiel, pokiaľ ide o zdroje, že orgány by mali záujem zvýšiť svoju zaangažovanosť v činnostiach CPC, sú však vo svojich rozhodnutiach častokrát obmedzené zdrojmi, ktoré majú k dispozícii. Týka sa to najmä, nie však výlučne, spoločných činností siete, ako aj výmeny úradníkov. V oboch prípadoch ide o projekty spolufinancované z rozpočtu EÚ.

Na základe údajov, ktoré sú Komisii v súčasnosti k dispozícii, nie je možné priamo posúdiť, či členské štáty plne spĺňajú povinnosť, ktorá im prislúcha podľa článku 4 ods. 7 nariadenia, podľa ktorého majú byť orgánom poskytované primerané zdroje.

Vnútroštátne správy však naznačujú, že efektívnosť (a teda aj účinnosť) siete je negatívne ovplyvňovaná obmedzeniami v zdrojoch orgánov. V niektorých prípadoch sa to týka jednotných úradov pre spoluprácu, ktoré ako koordinačné subjekty na vnútroštátnej úrovni zohrávajú kľúčovú úlohu pri uplatňovaní nariadenia, predovšetkým v krajinách, v ktorých sú úlohy presadzovania práva podľa nariadenia rozdelené medzi viacero orgánov. Táto záležitosť bude podrobená podrobnejšej analýze v rámci prebiehajúceho celkového hodnotenia siete CPC.

2.5. Výbor CPC

Nariadením sa stanovuje výbor zástupcov členských štátov (výbor CPC) s cieľom asistovať Komisii pri úlohách súvisiacich s vykonávaním nariadenia.

Počas referenčného obdobia sa výbor stretával 3 až 4-krát ročne. Dňa 6. decembra 2010 vydal priaznivé stanovisko k návrhu zmeny a doplnenia rozhodnutia Komisie¹³, ktorým sa vykonáva nariadenie, ktoré Komisia prijala 1. marca 2011. Zmenou a doplnením sa stanovili nové predpisy pre vykonávanie článku 9 nariadenia a zaplnila medzera objasnením dôvodov na vymazanie informácií z CPC-systému.

Výbor zohráva ústrednú úlohu pre sieť CPC. Poskytuje predovšetkým platformu pre diskusie o trendoch v ochrane spotrebiteľov; prispieva k vývoju spoločného prístupu k presadzovaniu práva v rámci siete CPC prostredníctvom podpory spoločných

¹³ Rozhodnutie Komisie 2007/76/ES; Ú. v. EÚ L 32, 6.2.2007, s. 192.

noriami a usmernení (napr. príručka pre internetové vyšetrovanie, usmernenia pre fungovanie CPC) a poskytuje operatívne pokyny pre sieť CPC v podobe výročných akčných plánov presadzovania práva. Akčné plány presadzovania práva sú zamerané na spoločné činnosti vykonávané sieťou, ako napríklad každoročné internetové kontroly (celoplošné kontroly).

Úspech siete CPC je do veľkej miery závislý od stimulov poskytovaných zo strany výboru a podpory potrebnej na napĺňanie cieľov siete.

Komisia ďalej skúma, či Sieť pre spotrebiteľskú politiku (CPN), ktorá zhromažďuje riaditeľov oddelení ochrany spotrebiteľa príslušných národných ministerstiev, by mohla takisto zohrávať nejakú úlohu.

3. SIEŤ CPC: MNOHO ZLEPŠENÍ, ALE DLHÁ CESTA PRED NAMI

3.1. Štatistické trendy počas referenčného obdobia

Celkovo sa sieť zaoberala počtom prípadov, ktorý je porovnateľný predchádzajúcemu referenčnému obdobiu, t. j. približne 540 žiadosťami, či už žiadosťami o informácie alebo o prijatie opatrení na presadenie práva s cieľom zastaviť zistené porušovanie práva¹⁴. Počet upozornení sa však značne znížil, t. j. počet jednostranných správ, ktoré zasiela jeden orgán ostatným príslušným orgánom s cieľom varovať pred porušovaním spotrebiteľských zákonov, ktoré bolo zistené, alebo existujú opodstatnené dôvody takéto porušovanie predpokladať.

Pokiaľ ide o porušovanie smerníc, sieť sa najčastejšie zaoberá porušovaním ustanovení týkajúcich sa zavádzajúcich a/alebo inak klamlivých reklamných praktík, na ktoré sa vzťahuje smernica 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách¹⁵, pričom druhými najčastejšími prípadmi sú porušenia ustanovení smernice o elektronickom obchode¹⁶.

Od začiatku sa väčšina prípadov, ktorými sa sieť zaoberala, týkala postupov, pri ktorých sa používa online reklama: v roku 2010 sa 45 % žiadostí o informácie vzťahovalo na správy zamerané na spotrebiteľov a posielané formou e-mailovej, textovej správy alebo uverejnené na internete. Pokiaľ ide o žiadosti o presadenie práva v tejto oblasti, tieto predstavovali až 77 % všetkých žiadostí o presadenie práva. Čiastočne ide o následok každoročných celoplošných kontrol, ktoré sieť CPC vykonáva. V týchto celoplošných kontrolách orgány súbežne preverujú internetové stránky vybraného sektora s cieľom zistiť súlad s právnymi požiadavkami. Kroky v nadväznosti na cezhraničné porušenia zistené v rámci týchto spoločne riadených akcií prirodzene vedú k zintenzívneniu výmen medzi orgánmi. Nové technológie (napr. internet) ponúkajú navyše príležitosti jednoducho osloviť potenciálne dôležitý počet spotrebiteľov a v tomto zmysle je pravdepodobnejšie, že môže dochádzať k typickému „CPC porušeniu“ kolektívnych záujmov.

¹⁴ V tejto súvislosti je vhodné poznamenať, že sieť sa zaoberá len porušeniami kolektívnych záujmov spotrebiteľov pri cezhraničnom nakupovaní, a nie individuálnymi sťažnosťami (článok 1 a 3 nariadenia CPC).

¹⁵ Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22.

¹⁶ Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1.

Od druhej polovice roku 2009 sa relatívne znížil počet nových prípadov začatých zo strany orgánov, ktorými sa sieť zaoberala. (Štatistické údaje za roky 2009 a 2010 sú uvedené v prílohe k tejto správe). Tento trend sa netýka žiadostí o presadenie práva, ktorých počet zostáva stabilný, pričom ku koncu roku 2010 bolo v CPC-systéme registrovaných 120 nových prípadov.

Zatiaľ sa nezistili presné príčiny tohto trendu a je pravdepodobné, že svoju úlohu zohrávajú viaceré faktory. Orgány nenahlásili zníženie počtu cezhraničných porušení spotrebiteľských zákonov, ale vo svojich správach zdôraznili potrebu dôkladnejšieho spoločného vymedzenia priorít, pokiaľ ide o presadzovanie práva. Takisto treba v tejto súvislosti poznamenať, že pri posledných celoplošných kontrolách bolo zistených menej cezhraničných problémov, ako tomu bolo pri prvých z týchto kontrol. Ďalším faktorom, ktorý si treba uvedomiť, je skutočnosť, že orgány sa lepšie oboznámili s pravidlami spolupráce v rámci nariadenia CPC. Výsledkom toho bolo menej, no o to lepšie pripravených prípadov, a racionálnejšie využívanie mechanizmov spolupráce v rámci nariadenia. Zlepšené vybavovanie prípadov sa odráža aj na skrátení priemerného času vybavovania žiadostí o vzájomnú pomoc, ktorý sa skrátil napr. v prípade žiadostí o presadenie práva zo 177 dní v roku 2008 na 92 dní v roku 2010. Nakoniec je potrebné zvážiť aj niektoré technické aspekty: databáza umožňuje v súčasnosti vybavovať prípady s viacnásobným porušením práva, pričom v prvom roku museli orgány na takéto prípady vytvoriť viacero paralelných prípadov, t. j. jeden na každé porušenie.

3.2. Všeobecné hodnotenie

Referenčné obdobie tejto správy možno označiť za obdobie stabilizácie a konsolidácie činností siete, napriek prekážkam hláseným zo strany orgánov vzhľadom na zložité ekonomické a finančné prostredie, v ktorom musela fungovať. Ide o všeobecný záver vyplývajúci z dvojročných správ členských štátov, ako aj z vlastných poznatkov Komisie získaných pri monitorovaní siete.

Väčšina orgánov sa domnieva, že sieť prekonala počiatočné problémy, ktoré charakterizovali prvé dva roky jej fungovania. Z kratšieho priemerného trvania (pozri tabuľku 4 v prílohe) prípadov vyplýva, že príslušní úradníci v orgánoch stále lepšie zvládajú vybavovanie žiadostí o vzájomnú pomoc, ktoré sú im postupované prostredníctvom siete.

Sieť CPC vyvinula navyše popri dvojstrannej spolupráci pri presadzovaní práva pevný základ spoločných činností. Cieľom tejto spoločnej práce je vpečať presadzovaniu práva nový celoeurópsky rozmer a v konečnom dôsledku zlepšiť ochranu spotrebiteľa na vnútornom trhu. V posledných dvoch rokoch sa táto spoločná práca pri presadzovaní práva stala integrálnou súčasťou činností siete. Prieskum internetu, ktorý vykonáva sieť každý rok v rámci celoplošných akcií, je ústredným prvkom tejto práce. Jeho výsledky pre spotrebiteľov majú konkrétnu povahu v tom, že zistené porušenia práva sú v rámci etapy presadzovania práva riešené tak, aby bolo zabezpečené jeho dodržiavanie. Na konci roku 2010 sa skupina orgánov zapojila do nového projektu (spolufinancovaného Komisiou), ktorého cieľom je preskúmať možnosti pre ďalšie zlepšovanie možností siete, pokiaľ ide o presadzovanie práva online, a to prostredníctvom vylepšených techník a systematickejšieho zdieľania poznatkov a expertízy.

Posledný vývoj siete je možné čiastočne vysvetliť skutočnosťou, že orgány si v posledných dvoch rokoch osvojili spoluprácu prostredníctvom siete, t. j. viac sa

oboznámili s mechanizmami spolupráce zavedenými prostredníctvom nariadenia CPC a IT-nástroja, ktorý vyvinula Komisia na účely výmeny informácií v rámci siete.

Trend však takisto naznačuje, ako bolo zdôraznené v mnohých národných dvojročných správach, že opatrenia prijaté na riešenie nedostatkov identifikovaných v roku 2009 v prvej dvojročnej správe priniesli pozitívne výsledky.

Účinnejšie sa vyriešili potreby súvisiace s odbornou prípravou, keďže každoročne sa v spolupráci s orgánmi vypracúva plán odbornej prípravy. V roku 2009 bola zriadená sieť národných školiteľov s cieľom rozšíriť kapacity Komisie, pokiaľ ide o odbornú prípravu. Počas referenčného obdobia došlo tiež k reorganizácii asistenčnej služby s cieľom pohotovejšie reagovať na otázky užívateľov.

Plánovanie spoločných činností (a teda aj zdrojov) formou prijatia ročných akčných plánov presadzovania práva je zárukou spoľahlivého, štruktúrovaného a transparentného postupu plánovania. Tieto plány prispievajú k identifikácii oblastí spoločného záujmu a zahŕňajú všetky spoločné činnosti, ktoré vykonáva sieť popri základnej (vo všeobecnosti dvojstrannej) spolupráci pri presadzovaní práva.

Vypracovanie usmerňujúcich dokumentov prispelo k zvýšeniu spoločného chápania spôsobov spolupráce v rámci siete CPC. Tieto dokumenty zahŕňajú konkrétne „usmernenia pre fungovanie CPC“, ktoré pripravila Komisia a ktoré sú praktickým usmernením pre využívanie mechanizmov spolupráce CPC založeným na bežnej praxi, ktorá vyplynula z diskusií s orgánmi počas pracovného semináru o prevádzke siete, ktorý sa konal v decembri 2009.

Pracovné semináre, ktoré sa organizujú pravidelne od roku 2009, ponúkajú orgánom dodatočnú príležitosť na výmenu názorov a osvedčených postupov a možnosť dospieť k spoločnému nazeraniu na presadzovanie práva, resp. postoj k nemu. Témy, o ktorých sa diskutuje na týchto pracovných seminároch, sú predmetom dohody s orgánmi v rámci rozhovorov pri vypracúvaní ročného akčného plánu presadzovania práva. Ide o celé spektrum tém počínajúc diskusiami, ktoré majú právny charakter a týkajú sa presadzovania *acquis* v oblasti záležitostí spotrebiteľa, ktorého zoznam je uvedený v prílohe k nariadeniu, a končiac diskusiami operačnejšieho charakteru o tom, ako pripraviť žiadosť o prijatie opatrení na presadzovanie práva.

Hoci za posledné dva roky sieť CPC nepochybne skonsolidovala svoje činnosti, je jasné, že svoj plný potenciál ešte nedosiahla. Niekoľko členských štátov ešte nikdy nepodal žiadosť o vzájomnú pomoc (alebo len upozornenie) a nezanedbateľný počet sa zaoberal menej ako 5 žiadosťami všetkých druhov. Na základe súčasného stavu možno zhodnotiť, že maximálne 9 členských štátov využívalo systém aktívne už od začiatku.

3.3. Sieť CPC: potreba ďalšieho úsilia

Počas prvých rokov fungovania sústredili orgány svoje úsilie predovšetkým na to, aby zabezpečili funkčnosť prístupu k IT-nástroju a oboznámili sa s novými mechanizmami spolupráce. Pozornosť sa musí teraz presmerovať na plné využitie možností, ktoré sieť ponúka, ak majú jej výsledky splniť očakávania.

Je potrebné zamerať sa na oblasti, ktoré sú opísané ďalej.

Počet orgánov, ktoré aktívne nevyužívajú mechanizmy spolupráce zavedené nariadením CPC, je naďalej vysoký. Vzťahuje sa to najmä, nie však výlučne, na presadzovanie sektorových právnych predpisov uvedených v prílohe k nariadeniu CPC. Ako bolo zdôraznené v prvej dvojročnej správe, existencia paralelných sietí v týchto oblastiach¹⁷ mohla mať vplyv na efektívnosť siete CPC, tento predpoklad je však potrebné potvrdiť. Navyše mnohé orgány z oblasti záležitostí týkajúcich sa spotrebiteľa v členských štátoch zriedka využívajú sieť CPC. Žiada sa preto ďalšia analýza.

Jednotný prístup k využívaniu nástrojov spolupráce zriadených nariadením neexistuje, hoci boli vypracované spoločne dohodnuté pravidlá a usmerňujúce dokumenty. V tejto súvislosti zohráva svoju úlohu čiastočná znalosť pravidiel a určitý nedostatok disciplíny pri ich uplatňovaní (napr. len málo orgánov poskytuje pravidelnú spätnú väzbu o pokroku dosiahnutom pri vyšetrovaniach a pri presadzovaní práva, hoci takáto spätná väzba je stanovená ako povinná), efektívnemu využívaniu mechanizmov CPC však stoja v ceste aj podstatnejšie rozdiely. Predovšetkým sa to vzťahuje na upozornenia, v prípade ktorých neexistuje spoločný prístup k tomu, ako a kedy ich využívať, rovnako ako na žiadosti týkajúce sa prijatia opatrení v záujme presadenia práva, v prípade ktorých sa orgány riadia (veľmi) rôznorodými normami právnej analýzy a dokazovania.

Pokiaľ ide o priority siete týkajúce sa presadzovania práva, spoločný prístup neexistuje. V ročných akčných plánoch presadzovania práva sú určené oblasti spoločného záujmu, nevzťahujú sa však na všetky činnosti siete. Hlavnou výzvou bude pokračovať v úsilí o vyvinutie spoločného chápania relevantných spotrebiteľských záležitostí a možno aj dohodnutie sa na spoločných normách, vďaka ktorým sa zabezpečí, aby bola sieť CPC využívaná porovnateľným spôsobom zo strany všetkých orgánov, a to bez toho, aby bola ignorovaná povinnosť reagovať na žiadosť o pomoc.

Sieti sa nepodarilo vybudovať si svoju vlastnú „identitu“ a zostáva prevažne virtuálnou sieťou prepojenou spoločným IT-nástrojom. Kontakty medzi úradníkmi poverenými prejednávaním prípadov, ak nejde o kontakty nadviazané v súvislosti s konkrétnym prípadom, sú skôr výnimkou, čo je možným vysvetlením pre skutočnosť, že sieť zatiaľ nikdy nevyužila fórum v rámci systému CPC. Je možné, že svoju úlohu zohrávajú v tejto súvislosti jazykové prekážky, tieto však nie sú dostatočným vysvetlením pre absenciu komunikácie medzi orgánmi.

Niektoré horizontálne problémy, z ktorých mnohé boli identifikované aj v dvojročnej správe z roku 2009, ovplyvňujú sieť CPC aj naďalej:

Rozdiely vo vnútroštátnych právnych predpisoch týkajúcich sa spotrebiteľov v EÚ prispievajú k predlžovaniu konaní a sťažujú spoluprácu, keďže orgány musia najskôr overovať, či spoluprácu je možné nadviazať a ak áno, v akom rozsahu.

Problém týkajúci sa toho, ktoré právne predpisy sa majú uplatniť, naďalej sieť rozdeľuje. V rámci pracovných seminárov venovaných tejto téme sa vynorili nové

¹⁷ Vzťahuje sa to na nariadenie 261/2004 o právach cestujúcich v leteckej doprave, články 86 až 100 smernice 2001/83/ES o liekoch na humánne použitie a, podľa pripomienok uvedených v národných dvojročných správach, na články uvedené v smernici o audiovizuálnych mediálnych službách.

otázky, pokiaľ ide o uplatniteľné právo a vnútroštátne predpisy v súvislosti s konaniami.

Málo sa hovorí o úspešných prípadoch siete, dokonca aj v jej rámci, a to môže vytvárať dojem, že sieť možno nespĺňa očakávania na ňu kladené. Rovnako orgány sa zdráhajú poskytovať tento typ informácií: iba v niekoľkých národných dvojročných správach sú zahrnuté príklady úspešných prípadov, hoci ich uvádzanie je súčasťou dohodnutej spoločnej štruktúry.

Vynorili sa rozličné názory, pokiaľ ide o to, akú úlohu by mala zohrávať Komisia v rámci spolupráce pri presadzovaní práva.

4. OSTATNÉ OBLASTI SPOLUPRÁCE: SPOLOČNÉ ČINNOSTI A VÝMENA ÚRADNÍKOV

4.1. Spoločné činnosti a výmena úradníkov

Komisia počas referenčného obdobia naďalej poskytovala financovanie spoločných činností, ako aj programu pre výmeny úradníkov. Hlavným účelom týchto činností je poskytnúť orgánom CPC rámec pre výmenu osvedčených postupov a spoločnú prácu, ktorý pomôže predchádzať zdvojeniu úsilia a hlavne uľahčí vzájomne získavať poznatky.

Rovnako ako v správach z roku 2009 je spätná väzba v národných dvojročných správach, pokiaľ ide o tieto aktivity, kladná: orgány využívajú s mierou, ale pravidelne prostriedky, ktoré sa im poskytujú každý rok.

Napriek úsiliu vyvíjanému na zatriktívnenie činností z pohľadu orgánov, tieto vo svojich správach zdôrazňujú ťažkosti porovnateľné s tými, ktoré boli identifikované v roku 2009:

Mnohým orgánom bráni v účasti na výmenách úradníkov či spoločných projektoch nedostatok finančných zdrojov.

Zložitosť pravidiel, ktorými sa riadi postup podávania žiadostí a následné spravovanie finančných prostriedkov, odrádza príslušné orgány od účasti na takomto type činností. Jazykové prekážky sú ďalším dôvodom relatívne nízkeho počtu výmen úradníkov.

Program pre úradníkov nie je dostatočne pružný na to, aby pohotovo reagoval na krátkodobé potreby, ktoré vzniknú počas vyšetovania.

4.2. Medzinárodná spolupráca

Rada udelila v máji 2009 Komisii povolenie začať rokovania so Spojenými štátmi s cieľom rokovať o dohode o spolupráci pri presadzovaní práva týkajúceho sa záležitostí spotrebiteľov. Počas obdobia, na ktoré sa vzťahuje táto správa, sa uskutočnilo niekoľko stretnutí s Federálnou obchodnou komisiou, príslušným orgánom v Spojených štátoch, ale pokrok sa ukázal ako obtiažny vzhľadom na odlišný prístup k ochrane údajov.

5. ZÁVERY A ĎALŠIE KROKY

5.1. Závery

Sieť CPC vstúpila do etapy konsolidácie a stabilizácie svojich činností. Hlavné úspechy, ktoré sa dosiahli počas obdobia, na ktoré sa vzťahuje táto správa, sú tieto:

Vyriešili sa počiatočné problémy charakterizujúce prvých pár rokov (napr. problémy s pripojením alebo iné technické problémy súvisiace s používaním databázy).

Orgány sa naučili efektívnejšie používať nástroje spolupráce zriadené nariadením CPC, keďže sa lepšie oboznámili s IT-nástrojmi a novými postupmi.

Celoplošné akcie, koordinované a monitorované Komisiou, sa stali súčasťou pravidelných činností siete a prostredníctvom súvisiacich tlačových aktivít sa sieť trochu zviditeľnila.

Sieť prejednáva a plánuje svoje spoločne riadené činnosti v rámci ročných plánov presadzovania práva.

Kurzy odbornej prípravy sa organizujú s väčšou efektívnosťou na základe ročných plánov odbornej prípravy a prostredníctvom siete národných školiteľov.

Prostredníctvom diskusií v rámci pracovných seminárov, ako aj na základe praktických skúseností získaných počas štyroch rokov fungovania siete sa pomaly buduje spoločný prístup k spolupráci v nej.

Usmernenia pre fungovanie CPC, ktoré vypracovala Komisia na základe záverov pracovného semináru v decembri 2009, poskytujú príslušným úradníkom praktické poučenie o tom, ako sieť funguje a ako treba pripravovať žiadosti o vzájomnú pomoc podľa nariadenia CPC.

Z posúdenia uplynulých dvoch rokov prevádzky však vyplýva, že nedostatky pretrvávajú a sieť ešte nedosiahla svoj plný potenciál. Mnohé orgány zriedka alebo nikdy nevyužívajú mechanizmy spolupráce CPC a niektorí z najaktívnejších členov z prvých rokov sa zapájajú menej, čo sčasti vysvetľuje relatívne stlmenie činností siete v súvislosti s novými prípadmi od roku 2010.

Zložité cezhraničné presadzovanie práva spôsobené odlišnosťou vnútroštátnych právnych predpisov v oblasti záležitostí týkajúcich sa spotrebiteľov a rozdielmi v predpisoch o konaniach platných v členských štátoch sa prejavuje viac v porovnaní s prvými rokmi fungovania siete, keď sa orgány zameriavali v prvom rade na to, ako používať systém. Skúškou pripravenosti orgánov prepracovať sieť CPC boli aj zdĺhavé konania, rozdielne prístupy k presadzovaniu práva, ako aj rozličné úrovne skúseností.

V niektorých prípadoch by mohli byť ťažkosti, s ktorými sa stretávajú orgány, prvým náznakom toho, že právny rámec stanovený nariadením CPC je potrebné prispôbiť s cieľom zlepšiť cezhraničné presadzovanie práva. Takisto to môže znamenať, že je potrebné ďalej preskúmať vnútroštátne postupy vzhľadom na rámec spolupráce CPC s cieľom zabezpečiť, aby boli orgány schopné v plnej miere naplniť ciele nariadenia.

Technická zmena a doplnenie prílohy k nariadeniu CPC, ktorá bola prijatá v roku 2011, priniesla dodatočnú právnu čistotu, pokiaľ ide o zoznam ustanovení, na ktoré

sa vzťahujú mechanizmy spolupráce. V súčasnosti však neexistujú dostatočné dôvody na podstatnejšiu revíziu nariadenia. Hodnotenie rokov, na ktoré sa táto správa vzťahuje, vykonané zo strany Komisie, poukazuje naopak na to, že mnohé z ťažkostí, na ktoré sieť naráža, sa môžu riešiť v rámci existujúceho právneho rámca.

Preto je potrebné získať viac skúseností a informácií s cieľom vytvoriť si lepší obraz o tom, či je potrebné nariadenie preskúmať, a ak áno, akým spôsobom. V prvom rade je potrebné dôkladnejšie prehodnotiť rozsah pôsobnosti nariadenia, vrátane otázky možného zaradenia dodatočných právnych predpisov do prílohy. Navyše zabezpečenie toho, aby boli orgánom pridelované primerané finančné zdroje, zostane veľkou výzvou v budúcich rokoch a kľúčovým faktorom úspechu siete.

5.2. Ďalší postup

V tomto kontexte bude najdôležitejšou prioritou Komisie úzko spolupracovať s členskými štátmi v záujme vyriešenia nedostatkov identifikovaných v rámci existujúceho právneho rámca.

Komisia identifikovala tieto oblasti, na ktoré by sa malo zamerať úsilie v krátkodobom a strednodobom horizonte:

Vyvinutie úsilia s cieľom konsolidovať sieť: zdokonalením funkcií IT-nástroja siete, zabezpečením odbornej prípravy príslušných úradníkov prostredníctvom siete školiteľov a zabezpečením toho, aby vykonávacie predpisy uľahčili jednotnejšie a rýchlejšie vybavovanie žiadostí o vzájomnú pomoc.

Udržanie financovania spoločných činností s cieľom ďalej podporovať výmenu osvedčených postupov a skúseností, ale prehodnotenie súčasnej schémy výmeny úradníkov vzhľadom na získané skúsenosti a pripomienky vnútroštátnych orgánov.

Pokračovanie spolupráce s orgánmi s cieľom vyvinúť spoločný prístup k presadzovaniu práva prostredníctvom diskusií v rámci pracovných seminárov, spoločných činností a celoplošných akcií. Sieť by mohla profitovať aj z preskúmania nových spôsobov spoločne riadených činností presadzovania práva a monitorovania trhu v zmysle článku 9 nariadenia. Príkladom sú celoplošné akcie z rokov 2009 a 2010, pri ktorých skupina orgánov spojila celoplošnú akciu s inými činnosťami presadzovania práva s cieľom maximalizovať účinok. Diskusia o tom, ako čo najlepšie využívať upozornenia v rámci siete, je takisto potrebná.

Ďalšie zlepšenie plánovania činností siete. Ročné plány presadzovania práva predstavujú prvý krok smerom k identifikácii oblastí spoločného záujmu pre orgány siete, treba však urobiť ešte viac. Toto platí o to viac vzhľadom na skutočnosť, že orgány fungujú v prostredí, pre ktoré sú charakteristické obmedzenia finančných zdrojov, a stretávajú sa s ťažkosťami pri zosúladovaní vnútroštátnych priorít s prioritami v rámci CPC. Orgány diskutovali o tejto záležitosti prvýkrát v rámci pracovného semináru o prioritizácii činností na konci roka 2011.

Paralelne k tomu je potrebné vyvinúť v rámci siete efektívnejšie spôsoby identifikácie priorít presadzovania práva na európskej úrovni, na čo je nutné zhromaždiť informácie od spotrebiteľov „z prvej ruky“, ktoré sú dostupné na vnútroštátnej úrovni, a údaje získané prostredníctvom takých nástrojov, akými sú hodnotiacia tabuľka spotrebiteľských trhov, nová databáza sťažností alebo databáza siete európskych spotrebiteľských centier. Pokiaľ ide o celoplošné akcie EÚ, skupina

orgánov v súčasnosti preskúmava možnosti lepšej identifikácie hrozieb na internete a následného zabezpečenia toho, aby sieť vedela identifikovať primerané následné opatrenia.

Vyvinutie úsilia na zvýšenie kreditu siete CPC v očiach verejnosti. Tlačové aktivity súvisiace s celoplošnými aktivitami čiastočne zviditeľnili úspechy siete, stále sa však vie príliš málo o výsledkoch (vo všeobecnosti) dvojstrannej spolupráce pri presadzovaní práva. Národné dvojročné správy naznačujú, že práca v rámci CPC produkuje hmatateľné výsledky pre spotrebiteľov, ale poskytnuté informácie sú naďalej obmedzené. Aj v tomto prípade pracuje v súčasnosti skupina orgánov na tvorbe internej a externej komunikačnej stratégie, ktorá by sa mala zaviesť vo forme komunikačných plánov schválených výborom CPC. Skupina vyprodukovala už prvé hmatateľné výsledky v podobe informačného dokumentu, ktorý sa orgánom zasiela dvakrát ročne.

V dlhodobejšej perspektíve Komisia ďalej posudzuje rámec spolupráce a postupy stanovené nariadením CPC s cieľom vyhodnotiť, či by si niektoré ťažkosti siete mohli vyžadovať legislatívnu odpoveď.

Zistenia tejto správy predstavujú prvý krok v tomto procese a sú základom pre prípravu externého hodnotenia, ktoré Komisia onedlho zadá a ktorého výsledky budú známe v roku 2012. Záležitosťou, ktorú je potrebné v tejto súvislosti preskúmať, je dosah, aký má značne široký rozsah pôsobnosti prílohy k nariadeniu CPC na efektívnosť a účinnosť siete, predovšetkým v oblastiach, v ktorých existujú iné rámce pre spoluprácu. Posúdiť treba aj úlohu Komisie pri činnostiach siete.

PRÍLOHA

1. Celkový počet žiadostí o vzájomnú pomoc

<i>Rok</i>	<i>Upozornenia (článok 7)</i>	<i>Žiadosti o informácie (článok 6)</i>	<i>Žiadosti o presadenie práva (článok 8)</i>	<i>SPOLU</i>
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
SPOLU	252	522	569	

2. Žiadosti o vzájomnú pomoc rozdelené podľa porušení smerníc (2007 – 2010)

	<i>Čl. 6 Informácie</i>				<i>Čl. 7 Upozornenia</i>				<i>Čl. 8 Presadzovanie práva</i>				<i>SPOLU</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	
Smernica 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654
Smernica 84/450/EHS o klamlivej reklame	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117

Smernica 2000/31/ES o elektronickom obchode	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247
Smernica 93/13/ES o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171
Smernica 97/7/ES o zmluvách na diaľku	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Smernica 97/55/ES, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 84/450/EHS týkajúca sa klamlivej reklamy tak, aby zahŕňala porovnávaciu reklamu	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Smernica 94/47/ES o časovo vymedzenom užívaní nehnuteľností	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Smernica 85/577/ES o zmluvách uzatváraných mimo prevádzkových priestorov	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Smernica 2001/83/ES o humánných liekoch	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
Smernica 1999/44/ES o predaji spotrebného tovaru a zárukách na spotrebný tovar	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Nariadenie (ES) č. 261/2004 o odmietnutí nástupu do lietadla, o zrušení alebo veľkom meškaní letov	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Smernica 98/6/ES o označovaní cien	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Smernica 90/314/ES o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Smernica 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
Smernica 87/102 o spotrebiteľskom úvere	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Smernica 89/552 o činnostiach televízneho vysielania	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Žiadosti o vzájomnú pomoc rozdelené podľa odvetví (2007 – 2010)

	2007			2008			2009			2010			Spolu
	Článok 6	Článok 8	Článok 7	Článok 6	Článok 8	Článok 7	Článok 6	Článok 8	Článok 7	Článok 6	Článok 8	Článok 7	
Odevy a obuv	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Komunikácia	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Vzdelávanie	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Potraviny a nealkoholické nápoje	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Nábytok, bytové zariadenie a bežná údržba domácností	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Zdravotníctvo	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Bývanie, voda, elektrina, plyn a ostatné palivá	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Rôzne tovary a služby	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Mimo klasifikácie	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Rekreácia a kultúra	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Reštaurácie a hotely	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Doprava	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
SPOLU	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

4. (Priemerný) počet dní na uzatvorenie žiadostí o vzájomnú pomoc v systéme pre spoluprácu v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPCS)

	2008	2009	2010
Žiadosti o informácie (čl. 6)	148	208	125
Žiadosti o presadenie práva (čl. 8)	177	283	128

5. Žiadosti o vzájomnú pomoc rozdelené podľa metódy predaja (2007 – 2010)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</i>			<i>Spolu</i>
	<i>Článok 6</i>	<i>Článok 8</i>	<i>Článok 7</i>	<i>Článok 6</i>	<i>Článok 8</i>	<i>Článok 7</i>	<i>Článok 6</i>	<i>Článok 8</i>	<i>Článok 7</i>	<i>Článok 6</i>	<i>Článok 8</i>	<i>Článok 7</i>	
Mimo obchodných priestorov	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Katalógový predaj	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Podomový predaj	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
Prostredníctvom elektronickej pošty	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Osobne	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Prostredníctvom faxových správ	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Cez internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Poštou	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Prostredníctvom novín	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24
Neznáma	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19

Cez telefón	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	81
V obchode	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
Prostredníctvom textových správ	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	35

6. Podané/prijaté žiadosti o vzájomnú pomoc (čl. 6-7-8) rozdelené podľa členských štátov za roky 2007 až 2010

	2007		2008		2009		2010	
	podané	prijaté	podané	prijaté	podané	prijaté	podané	prijaté
Rakúsko	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgicko	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulharsko	12	57	2	63	1	34	4	21
Cyprus	0	60	0	64	0	34	1	26
Česká republika	2	59	0	66	4	36	4	27
Nemecko	5	72	12	101	16	64	13	59
Dánsko	12	64	14	66	10	37	10	23
Estónsko	8	57	12	71	6	40	1	21
Španielsko	0	72	8	98	23	65	28	50
Fínsko	5	58	31	75	2	33	2	23
Francúzsko	40	65	16	88	56	81	60	38
Grécko	0	58	0	68	0	31	1	23
Maďarsko	70	63	30	61	23	32	22	28
Írsko	0	72	0	84	2	48	0	36
Taliansko	2	59	2	62	4	42	2	33
Litva	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxembursko	0	62	0	70	1	39	2	27
Lotyšsko	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Holandsko	3	102	13	120	28	82	9	61
Poľsko	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugalsko	0	60	1	68	3	39	0	29
Rumunsko	0	53	0	53	1	35	0	25
Švédsko	7	65	33	79	12	44	6	30
Slovinsko	0	59	0	67	0	31	1	21
Slovensko	2	65	3	72	11	36	6	28
Spojené kráľovstvo	14	90	65	84	45	84	27	54

SPOLU	317		384		355		258	
--------------	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--

7. Podané/prijaté žiadosti o vzájomnú pomoc rozdelené podľa členských štátov za rok 2007

	<i>Žiadosti o informácie</i> <i>článok 6</i>		<i>Upozornenia</i> <i>článok 7</i>		<i>Žiadosti o presadenie</i> <i>práva</i> <i>článok 8</i>		<i>SPOLU</i>	
	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>
Rakúsko	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgicko	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulharsko	4	2	0	55	8	0	12	57
Cyprus	0	3	0	56	0	1	0	60
Česká republika	1	4	0	55	1	0	2	59
Nemecko	1	10	2	55	2	7	5	72
Dánsko	12	7	0	55	0	2	12	64
Estónsko	1	2	1	53	6	2	8	57
Španielsko	0	10	0	52	0	10	0	72
Fínsko	5	3	0	54	0	1	5	58
Francúzsko	19	6	7	56	14	3	40	65
Grécko	0	2	0	55	0	1	0	58
Maďarsko	68	4	2	55	0	4	70	63
Írsko	0	7	0	56	0	9	0	72
Taliansko	0	3	2	54	0	2	2	59
Litva	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxembursko	0	4	0	56	0	2	0	62
Lotyšsko	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Holandsko	3	27	0	60	0	15	3	102
Poľsko	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugalsko	0	5	0	55	0	0	0	60
Rumunsko	0	3	0	49	0	1	0	53
Švédsko	3	6	0	54	4	5	7	65

Slovinsko	0	2	0	54	0	1	0	59
Slovensko	0	8	0	55	2	2	2	65
Spojené kráľovstvo	0	18	5	63	9	9	14	90
SPOLU	160	158	71		86	92	317	

8. Podané žiadosti o vzájomnú pomoc rozdelené podľa členských štátov za rok 2008

	<i>Žiadosti o informácie</i> <i>článok 6</i>		<i>Upozornenia</i> <i>článok 7</i>		<i>Žiadosti o presadenie práva</i> <i>článok 8</i>		<i>SPOLU</i>	
	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>
Rakúsko	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgicko	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulharsko	0	0	0	63	2	0	2	63
Cyprus	0	0	0	64	0	0	0	64
Česká republika	0	2	0	63	0	1	0	66
Nemecko	3	13	2	68	7	20	12	101
Dánsko	0	1	1	64	13	1	14	66
Estónsko	10	0	0	64	2	7	12	71
Španielsko	0	29	0	59	8	10	8	98
Fínsko	0	1	20	74	11	0	31	75
Francúzsko	7	5	0	65	9	18	16	88
Grécko	0	5	0	63	0	0	0	68
Maďarsko	6	3	4	55	20	3	30	61
Írsko	0	2	0	63	0	19	0	84
Taliansko	1	3	1	51	0	8	2	62
Litva	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxembursko	0	1	0	68	0	1	0	70
Lotyšsko	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Holandsko	2	24	4	59	7	37	13	120
Poľsko	2	1	0	63	7	1	9	65

Portugalsko	0	1	1	63	0	4	1	68
Rumunsko	0	0	0	53	0	0	0	53
Švédsko	15	2	10	72	8	5	33	79
Slovinsko	0	1	0	64	0	2	0	67
Slovensko	0	4	0	63	3	5	3	72
Spojené kráľovstvo	43	8	12	65	10	11	65	84
SPOLU	118	121	100		166	167	384	

9. Podané žiadosti o vzájomnú pomoc rozdelené podľa členských štátov za rok 2009

	<i>Žiadosti o informácie</i> <i>článok 6</i>		<i>Upozornenia</i> <i>článok 7</i>		<i>Žiadosti o presadenie práva</i> <i>článok 8</i>		<i>SPOLU</i>	
	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>
Rakúsko	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgicko	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulharsko	1	3	0	31	0	0	1	34
Cyprus	0	3	0	31	0	0	0	34
Česká republika	0	2	0	31	4	3	4	36
Nemecko	3	14	0	36	13	14	16	64
Dánsko	6	1	0	32	4	4	10	37
Estónsko	0	3	0	33	6	4	6	40
Španielsko	7	15	4	37	12	13	23	65
Fínsko	0	0	1	31	1	2	2	33
Francúzsko	40	20	1	38	15	23	56	81
Grécko	0	0	0	31	0	0	0	31
Maďarsko	10	1	1	31	12	0	23	32
Írsko	1	2	0	32	1	14	2	48
Taliansko	1	3	1	35	2	4	4	42
Litva	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxembursko	0	4	0	31	1	4	1	39
Lotyšsko	0	3	1	31	5	2	6	36

Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Holandsko	26	21	1	32	1	29	28	82
Poľsko	0	1	0	33	3	1	3	35
Portugalsko	0	1	0	34	3	4	3	39
Rumunsko	0	0	0	31	1	4	1	35
Švédsko	4	4	0	35	8	5	12	44
Slovinsko	0	0	0	31	0	0	0	31
Slovensko	2	0	0	31	9	5	11	36
Spojené kráľovstvo	22	21	8	39	15	24	45	84
SPOLU	150	149	44		161	169	355	

10. Podané žiadosti o vzájomnú pomoc rozdelené podľa členských štátov za rok 2010

	<i>Žiadosti o informácie</i> <i>článok 6</i>		<i>Upozornenia</i> <i>článok 7</i>		<i>Žiadosti o presadenie práva</i> <i>článok 8</i>		<i>SPOLU</i>	
	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>	<i>podané</i>	<i>prijaté</i>
Rakúsko	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgicko	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulharsko	0	0	4	21	0	0	4	21
Cyprus	0	2	1	22	0	2	1	26
Česká republika	2	0	1	22	1	5	4	27
Nemecko	2	12	0	26	11	21	13	59
Dánsko	0	0	0	23	10	0	10	23
Estónsko	0	0	0	21	1	0	1	21
Španielsko	1	10	5	31	22	9	28	50
Fínsko	1	0	1	21	0	2	2	23
Francúzsko	45	1	1	23	14	14	60	38
Grécko	0	1	0	22	1	0	1	23
Maďarsko	9	2	3	21	10	5	22	28
Írsko	0	3	0	23	0	10	0	36
Taliansko	1	1	0	26	1	6	2	33

Litva	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxembursko	2	3	0	23	0	1	2	27
Lotyšsko	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23
Holandsko	1	16	2	24	6	21	9	61
Poľsko	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugalsko	0	1	0	27	0	1	0	29
Rumunsko	0	1	0	23	0	1	0	25
Švédsko	1	4	2	22	3	4	6	30
Slovinsko	1	0	0	21	0	0	1	21
Slovensko	1	4	0	23	5	1	6	28
Spojené kráľovstvo	6	18	11	25	10	11	27	54
SPOLU	89	87	37		132	128	258	

11. Pripojenie k systému pre spoluprácu v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPCS) a kontrola jeho využívania – počet príslušných orgánov (december 2010)

<i>Užívatelia CPCS</i>	<i>Orgány</i>
<i>Spolu 750 aktívnych užívateľov v 30 krajinách</i>	<i>Spolu 346 orgánov a 30 jednotných styčných kancelárií má prístup k CPCS. Tridsať percent z nich nikdy nepodalo žiadosť o vzájomnú pomoc, hoci majú heslo.</i>