



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 12.3.2012 г.  
COM(2012) 100 final

**ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА**

**относно прилагането на Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите)**

## СЪДЪРЖАНИЕ

1.	Въведение .....	3
2.	Мрежата за СОЗП: най-нови развития в правната и институционалната рамка .	4
2.1.	Правна рамка .....	4
2.2.	Най-нови развития в институционалната рамка .....	4
2.3.	Системата за СОЗП .....	5
2.4.	Ресурси, предоставени на мрежата за СОЗП.....	6
2.5.	Комитет за СОЗП .....	7
3.	Мрежата за СОЗП: много подобрения, но предстои все още дълъг път .....	8
3.1.	Статистически тенденции през отчетния период .....	8
3.2.	Обща оценка .....	9
3.3.	Мрежата за СОЗП: нужни са допълнителни усилия .....	11
4.	Други области на сътрудничество: общи дейности и обмен на длъжностни лица .....	12
4.1.	Общи дейности и обмен на длъжностни лица .....	12
4.2.	Международно сътрудничество .....	13
5.	Заклучения и перспективи .....	13
5.1.	Заклучения .....	13
5.2.	Перспективи.....	15
	ПРИЛОЖЕНИЕ .....	17

## ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА

относно прилагането на Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите)

### 1. ВЪВЕДЕНИЕ

Вътрешният пазар стана част от ежедневието на потребителите с всяка покупка на стоки и услуги. За да се радват напълно на потенциалните ползи и новите възможности, които той предлага като избор, качество и цена, европейските потребители трябва да чувстват увереност, че правата им са защитени независимо от мястото на покупка, като това е особено вярно в случаите, в които се касае за вътрешния пазар в неговото онлайн измерение.

Регламентът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите<sup>1</sup> (наричан по-долу „Регламентът“) беше приет през 2004 г. именно с тази цел. С него се определя рамка, чрез която на правоприлагащите органи в държавите-членки се дава възможност да работят в тясно сътрудничество с оглед на бързото и ефективно преустановяване на търговските практики, нарушаващи законодателството в защита на потребителите, в случаите, когато потребителите и търговците са установени в различни държави. От друга страна, с Регламента се осигуряват равнопоставени условия на конкуренция за дружествата и се предлага гаранция, че измамните търговци ще бъдат отстранявани от пазара.

Настоящият доклад е изготвен в съответствие с член 21 от Регламента, в който се изисква на всеки две години да се извършва оценка за прилагането на Регламента. Настоящият доклад обхваща годините 2009 и 2010. Той е вторият двугодишен доклад, изготвен от Комисията<sup>2</sup>.

В доклада се представят едновременно оценката на Комисията за развитието на процесите и отзивите на държавите-членки под формата на национални доклади, предадени на Комисията през първото тримесечие на 2011 г. Вниманието в доклада е насочено предимно към работата на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (наричана по-долу „мрежата за СОЗП“), създадена с Регламента, и се разглежда по-специално дали недостатъците, констатирани в двугодишния доклад на Комисията от 2009 г., са били успешно отстранени.

---

<sup>1</sup> Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите); ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

<sup>2</sup> COM (2009) 336 окончателен от 2.7.2009 г.

Докладът следва също така да се разглежда в контекста на продължаващото обсъждане на степента, до която с Регламента е изпълнена поставената в него цел да се подобри защитата на икономическите интереси на потребителите<sup>3</sup>.

## **2. МРЕЖАТА ЗА СОЗП: НАЙ-НОВИ РАЗВИТИЯ В ПРАВНАТА И ИНСТИТУЦИОНАЛНАТА РАМКА**

### **2.1. Правна рамка**

Механизмите за сътрудничество по Регламента се използват само за прилагане на правните актове, посочени в неговото приложение.

След приемането на Регламента през 2004 г. няколко законодателни предложения доведоха да изменения в приложението, изразяващи се главно в разширяване на списъка с правни актове (напр. включването през ноември 2009 г. на Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации<sup>4</sup> (член 13)). Допълнителни промени бяха въведени чрез изменението на обхвата на Директивата относно заблуждаващата и сравнителната реклама<sup>5</sup> и отмяната на Директива 87/102/ЕИО относно потребителските кредити.

С цел да се избегне всяка евентуална двусмисленост относно обхвата на Регламента през 2010 г. Комисията внесе законодателно предложение<sup>6</sup>, което бе прието на 14 септември 2011 г. и с което приложението към Регламента бе изменено така, че да отразява всички изменения, направени от 2004 г. насам. С този законодателен акт по-специално ще се внесе правна яснота във връзка с включването на новата Директива 2008/48/ЕО<sup>7</sup> относно договорите за потребителски кредити<sup>8</sup>.

### **2.2. Най-нови развития в институционалната рамка**

Мрежата за СОЗП се състои от националните правоприлагащи органи, за които държавите-членки са уведомили Комисията. Списъкът на тези органи се публикува ежегодно в *Официален вестник на Европейския съюз*<sup>9</sup>.

От 2009 г. насам мрежата навлезе по принцип в по-стабилна фаза по отношение на институционалната си рамка, докато първите две години от работата ѝ бяха белязани от усилията, предприети от държавите-членки, за пълното изграждане на мрежата за СОЗП.

Някои от описаните по-горе изменения на приложението към Регламента оказаха въздействие върху мрежата: 1) органите, отговарящи за прилагането на Директива 2008/48/ЕО относно договорите за потребителски кредити, бяха

---

<sup>3</sup> Член 1 от Регламента.

<sup>4</sup> ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37.

<sup>5</sup> ОВ L 376, 27.12.2006 г., стр. 21.

<sup>6</sup> ОВ L 259, 4.10.2011 г., стр. 1.

<sup>7</sup> ОВ L 133, 22.5.2008 г., стр. 66.

<sup>8</sup> Приложението към Регламента за сътрудничество в областта на защита на потребителите може да бъде изменено допълнително през следващите години поради приемането на нови законодателни текстове в областта на защита на потребителите.

<sup>9</sup> Последна публикация: ОВ С 260, 2.9.2011 г., стр. 1 и допълнението в ОВ С 356, 6.12.2011 г.

временно изключени до приемането на предложението за изменение на Регламента и 2) в ход е включването в мрежата на нови органи, които отговарят за прилагането на член 13 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации и за които държавите-членки уведомиха Комисията.

Други промени в мрежата, за които Комисията бе уведомена, например вследствие на преразпределяне в министерски портфейли на национално равнище, бяха извършени без отрицателни последици за мрежата, с изключение на съобщените от една държава-членка значителни трудности и забавяния на национално равнище за един орган.

Липсата на връзка с общия ИТ инструмент, използван от мрежата, стана вече рядко явление, което се проявява по принцип в области, в които сътрудничеството остава епизодично (напр. прилагане на членове 86—100 от Директива 2001/83/ЕО). Комисията продължава да следи отблизо този въпрос.

### 2.3. Системата за СОЗП

Основен елемент в мрежата за СОЗП е системата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (наричана по-долу ССОЗП) — общият ИТ инструмент, използван от органите за обмен на информация.

През отчетния период Комисията продължи своите усилия за усъвършенстване на инструмента и за улесняване на използването му, подпомагана от групата от основни потребители, създадена през 2006 г.

Обширната подготвителна работа, предхождаща разработката на нови ИТ характеристики, бе окончателно завършена по отношение на член 9 от Регламента. Конфигурирането на ИТ инструмента за целите на този член бе забавено със съгласието на държавите-членки, за да се придобие достатъчно практически опит в рамките на едновременните проверки („sweeps“) — първите съгласувани дейности по надзор на пазара и правоприлагане, извършени от мрежата за СОЗП. Въвеждането в действие на тези нови функционалности през 2012 г. ще улесни координацията на дейностите по прилагане на законодателство, извършвани от няколко органа.

Сред другите подобрения, които бяха предложени от ползвателите и по които работата продължава, са усъвършенстване на функционалността за търсене и превръщането на ССОЗП в многоезичен инструмент. Ползвателите отбелязаха също така, че системата реагира сравнително бавно. ИТ службите на Комисията проучиха този проблем и работят за отстраняването му.

За отчетния период също така бяха характерни въпроси, свързани със защитата на данните. Основният приоритет на Комисията беше да изпълни повечето препоръки, направени през септември 2007 г. от работната група по член 29, която се състои от националните органи за защита на данните. Съответните актове на Комисията — решение<sup>10</sup> и препоръка<sup>11</sup>, бяха изготвени и обсъдени с държавите-членки през 2010 г. и официално приети на 1 март 2011 г. Преди това през 2009 г. в ССОЗП бяха въведени допълнителни предпазни мерки за

<sup>10</sup> ОВ L 59, 4.3.2011 г., стр. 63.

<sup>11</sup> ОВ L 57, 2.3.2011 г., стр. 44.

защита на данните, например под формата на предупреждения към ползвателите в съобщения, появяващи се на ключови етапи от работния процес.

През този период Комисията също така работи в тясно сътрудничество с Европейския надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД) за окончателното приключване на процедурата по предварителна проверка. В свое становище<sup>12</sup> ЕНОЗД потвърждава, че Регламентът предоставя солидно правно основание за обмена на информация и приветства усилията, предприети от Комисията, за интегриране на защитата на данни при проектирането на ИТ инструмента, както и в общите процедури за обработка, установени за мрежата. ЕНОЗД обаче препоръчва да се разгледа възможността за допълнителни подобрения.

Най-неотложният проблем, който очаква своето решение, е да се намери работещ механизъм за обработка на постъпващите искания от лицата, за които се събират данни, относно правата на достъп и за предоставяне на отговори на тези искания. Създаването на такъв механизъм за координация се оказва особено сложно. Основното предизвикателство ще се състои в това да се намери справедлив баланс между правото на неприкосновеност на личния живот и защитата на лични данни и необходимостта от обмен на информация в рамките на сътрудничество за прилагане на законодателството и за разследване по силата на Регламента с цел да се сложи край на нарушенията на законодателството на ЕС за защита на потребителите. Ситуацията се усложнява допълнително поради факта, че националното законодателство за защита на потребителите и данните се различава значително в отделните държави-членки.

Оценка на изпълнението на другите стъпки, препоръчани от ЕНОЗД, като разработката на нови ИТ характеристики, ще бъде направена на един следващ етап, след като органите в мрежата и Комисията постигнат съгласие по принципите за общ механизъм за координация.

#### **2.4. Ресурси, предоставени на мрежата за СОЗП**

Както и през 2009 г., в националните двугодишни доклади се съдържат ограничени данни относно ресурсите, предоставени от националните органи за прилагането на Регламента. В повечето случаи държавите-членки докладват, че дейностите за сътрудничество в областта на защитата на потребителите са част от общите дейности и общия бюджет на органите, така че събирането на специфични данни в тази област изглежда практически невъзможно.

В редица доклади, макар и без да се предоставят конкретни числени данни за ресурсите, се подчертава, че органите са заинтересовани да увеличат участието си в дейностите за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, но често са изправени пред ограничения при вземането на такива решения поради ресурсите, с които разполагат. Това се отнася по-специално, но не само, до общите дейности в рамките на мрежата и до дейностите по обмен на

<sup>12</sup>

Становище на ЕНОЗД относно Решение 2011/141/ЕС на Комисията и Препоръка 2011/136/ЕС на Комисията относно насоки за прилагането на правилата за защита на данни в ССОЗП, 5 май 2011 г.

длъжностни лица, като и в двата случая става въпрос за проекти, съфинансирани от бюджета на ЕС.

Въз основа на данните, с които Комисията разполага към настоящия момент, не е възможно да се даде категорична оценка за това дали държавите-членки изпълняват изцяло задължението си по член 4, параграф 7 от Регламента да следят органите да разполагат със съответните средства.

В националните доклади обаче се съдържат някои данни, че ефикасността (а оттам и ефективността) на мрежата може да страда от ограничения на средствата за органите. В някои случаи това се отнася до единните служби за връзка, които в качеството си на координатори на национално равнище имат съществено важна роля за прилагането на Регламента, по-специално в държавите, където определените с Регламента задачи по прилагане на законодателството се споделят от няколко органа. Този въпрос ще бъде анализиран по-подробно в рамките на продължаващата обща оценка на мрежата за СОЗП.

## **2.5. Комитет за СОЗП**

С Регламента се създава комитет, съставен от представители на държавите-членки (комитет за сътрудничество в областта на защита на потребителите или комитет за СОЗП), който да подпомага Комисията при изпълнението на нейните задачи.

През отчетния период комитетът заседаваше от 3 до 4 пъти годишно. На 6 декември 2010 г. той изготви благоприятно становище относно проект за изменение на решението на Комисията за прилагане на Регламента<sup>13</sup>, който бе приет от Комисията на 1 март 2011 г. С изменението бяха установени нови правила за прилагане на член 9 от Регламента и бяха запълнени някои празноти, като бяха пояснени основанията за заличаване на информация в ССОЗП.

Този комитет изпълнява основна роля за мрежата за СОЗП. Той предоставя по-специално платформа за обсъждане на тенденциите в областта на защитата на потребителите, допринася за разработването на общ подход към прилагане на законодателството в мрежата за СОЗП чрез утвърждаването на общи стандарти и насоки (като напр. наръчника за разследвания по интернет, насоките за работа в мрежата за СОЗП) и дава оперативни насоки на мрежата за СОЗП под формата на годишни планове за действие за прилагане на законодателството. Вниманието в тези планове е насочено най-вече към общите дейности, извършвани в рамките на мрежата, като напр. нейните годишни проверки по интернет, т.нар. „sweeps“.

Успехът на мрежата за СОЗП зависи до голяма степен от вдъхновяващата роля и подкрепата от страна на комитета за постигане на целите на мрежата.

Комисията продължава проучванията си относно евентуално използване на мрежата за политика за защита на потребителите (Consumer Policy Network,

---

<sup>13</sup> Решение 2007/76/ЕО на Комисията; ОВ L 32, 6.2.2007 г., стр. 192.

CPN), която обединява усилията на генералните директори на националните министерства за потребителите.

### **3. МРЕЖАТА ЗА СОЗП: МНОГО ПОДОБРЕНИЯ, НО ПРЕДСТОИ ВСЕ ОЩЕ ДЪЛЪГ ПЪТ**

#### **3.1. Статистически тенденции през отчетния период**

Общият брой на разгледаните в мрежата случаи е близък до броя на случаите за предходния отчетен период, т.е. около 540 искания за информация или за вземане на мерки по прилагане на законодателството с цел да бъде преустановено открито нарушение<sup>14</sup>. Значително е намалял обаче броят на сигналите за нарушение, т.е. броят на едностранните съобщения, изпращани от даден орган до другите съответни органи, за да се предупреди за нарушение на законодателството в защита на потребителите, което е установено или за което съществуват основателни причини за съмнение.

Що се отнася до нарушените директиви, най-често срещаният вид нарушение, разглеждано в мрежата, е неспазването на разпоредбите относно заблуждаващите и/или други измамни рекламни практики, попадащи в обхвата на Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики<sup>15</sup>, като на второ място се нареждат нарушенията на разпоредбите на Директивата за електронната търговия<sup>16</sup>.

От самото начало повечето случаи, разглеждани в мрежата, са свързани с практики, използващи онлайн начини за реклама: през 2010 г. 45 % от исканията за информация и 77 % (нараснал дял) от исканията за прилагане на законодателството са се отнасяли до съобщения, насочени към потребителите чрез използване на електронна поща, текстови съобщения или интернет. Това се дължи отчасти на годишните проверки („sweeps“), извършвани от мрежата за СОЗП. При тези проверки органите проверяват едновременно дали онлайн уебсайтовете на даден сектор отговарят на законовите изисквания. Последващите действия по трансграничните нарушения, установени в рамката на тези съгласувани мероприятия, водят до естествено повишаване на обмена между органите. Освен това новите технологии (напр. интернет) предлагат възможности за лесно достигане до потенциално голям брой потребители, като в този смисъл при тези технологии е по-вероятно да се достигне до типично нарушение на колективните интереси, разглеждано в рамките на СОЗП.

От втората половина на 2009 г. насам се наблюдава относителен спад в дейността на мрежата по разглеждане на случаи, що се отнася до броя на новите случаи, регистрирани от компетентните органи (вж. приложението към настоящия доклад относно статистическите данни за периода 2009—2010 г.) Засега тази тенденция не е засегнала исканията за прилагане, чийто брой е останал доста стабилен — 120 нови случая, регистрирани в системата за СОЗП към края на 2010 г.

---

<sup>14</sup> Уместно е да се отбележи в този контекст, че в мрежата се разглеждат само нарушения на колективните интереси на потребителите при трансгранични ситуации, а не индивидуални жалби (членове 1 и 3 от Регламента за СОЗП).

<sup>15</sup> ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22.

<sup>16</sup> ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1.



Все още не са установени точните причини за тази тенденция, която вероятно се дължи на няколко фактора. Органите не са докладвали за намаление на броя на трансграничните нарушения на законодателството в защита на потребителите, но в докладите си подчертават необходимостта от по-добро съгласуване на приоритетите по прилагане на законодателството. В този контекст следва да се отбележи, че в сравнение с първите проверки „sweeps“ при последните такива проверки бяха установени по-малко трансгранични проблеми. Друг фактор, който следва да се има предвид, е, че органите са се запознали по-добре с правилата за сътрудничество в съответствие с Регламента за СОЗП. Това доведе до по-малко на брой, но по-добре подготвени случаи и до по-рационално използване на механизмите за сътрудничество съгласно Регламента. Подобреното разглеждане на случаите доведе и до намаляване на средното време за обработка на исканията за взаимна помощ, което при исканията за прилагане например бе намалено от 177 дни през 2008 г. на 92 дни през 2010 г. На последно място трябва да бъдат отчетени някои технически аспекти: базата данни дава вече възможност за обработка на случаи, при които са налице няколко нарушения, докато през първата година органите трябваше да въвеждат отделни искания за всяко нарушение.

### **3.2. Обща оценка**

Отчетният период по настоящия доклад може да бъде обобщен като период на стабилизиране и консолидиране на дейностите на мрежата въпреки ограниченията, за които съобщават органите и които се дължат на тежките икономически и финансови условия, в които е трябвало да работят. Това е общото заключение, произтичащо от двугодишните доклади на държавите-членки и от собствения опит на Комисията при мониторинга на мрежата.

Повечето органи считат, че мрежата е преодоляла първоначалните трудности, характерни за първите две години от нейната работа. По-малката средна продължителност на разглеждането на случаите (вж. таблица 4 в приложението) показва, че компетентните длъжностни лица в рамките на органите обработват по-лесно исканията за взаимна помощ, отправени им чрез мрежата.

Мрежата за СОЗП освен това разработи основен набор от съвместни дейности в допълнение към двустранното сътрудничество за прилагане на законодателството. С тази съвместна работа се цели да се даде ново европейско измерение на прилагането на законодателството и в крайна сметка да се засили защитата на потребителите на вътрешния пазар. През последните две години тази обща работа по прилагането на законодателството стана неразделна част от дейностите на мрежата, в които основният елемент са ежегодно извършваните от мрежата проверки по интернет, т.нар. „sweeps“. Те водят до конкретни резултати за потребителите през етапа на общо правоприлагане, през който органите извършват последващи действия във връзка с установените нарушения, за да осигурят спазване на законодателството. Към края на 2010 г. група органи започнаха работа по нов проект (съфинансиран от Комисията), при който се проучват варианти за допълнително укрепване на възможностите на мрежата за правоприлагане онлайн посредством подобряване на техниките и осъществяване на систематичен обмен на знания и опит.

Развитието на мрежата в последно време може да се обясни отчасти с факта, че през последните две години органите се научиха да си сътрудничат посредством мрежата, т.е. те опознаха (по-добре) механизмите за сътрудничество, въведени с Регламента за СОЗП, и ИТ инструмента, разработен от Комисията за обмен на информация чрез мрежата.

Тенденцията обаче също свидетелства за това, че — както се изтъква в много от националните двугодишни доклади — мерките, предприети за отстраняване на недостатъците, които бяха установени през 2009 г. в първия двугодишен доклад, са довели до положителни резултати.

Планът за обучение, който вече се изготвя ежегодно заедно с органите, позволява да се отговори по-ефективно на потребностите от обучение. През 2009 г. бе създадена мрежа на националните инструктори с оглед увеличаване на капацитета на Комисията за предоставяне на обучение. През отчетния период също така бе реорганизирано централното бюро за помощ (central Help Desk), за да се отговаря по-бързо на поставените от ползвателите въпроси.

Планирането на общите дейности (и оттам — на ресурсите) посредством приемането на годишни планове за действие за прилагане на законодателството осигурява стабилен, структуриран и прозрачен процес на програмиране. Тези планове способстват за установяване на областите от общ интерес и включват всички общи дейности, извършвани от мрежата в допълнение към основната дейност по сътрудничество (най-често двустранно) по прилагане на законодателството.

Благодарение на изготвените ръководства бе постигнато в по-голяма степен общо разбирателство относно начините на сътрудничеството в рамките на мрежата за СОЗП. Сред тези документи са по-специално изготвените от Комисията „Насоки за работа в мрежата за СОЗП“, в които се предоставят практически указания относно прилагането на механизмите за СОЗП въз основа на общата практика, очертала се при обсъжданията с органите по време на семинар относно дейностите в мрежата, проведен през декември 2009 г.

Семинарите, които се организират редовно от 2009 г. насам, предоставят на компетентните органи допълнителна възможност за обмен на гледни точки, най-добри практики и оттам — за съвместна работа за постигане на общо разбиране и/или общ подход към прилагане на законодателството. Обсъжданията на семинарите теми са съгласувани с органите в рамките на обсъжданията на годишния план за действие за прилагане на законодателството. Тези теми варират от дискусии с по-скоро правен характер относно прилагане на посочените в приложението към Регламента достижения (или на част от тях) на правото на Съюза в областта на защитата на потребителите до дискусии от по-скоро оперативно естество относно начините за изготвяне на искане за мерки по прилагане на законодателството.

Независимо от факта, че през последните две години е постигнато безспорно консолидиране на дейностите на мрежата за СОЗП, налице са и ясни данни, че мрежата все още не е достигнала пълния си потенциал. Все още има известен брой държави-членки, които никога не са отправяли искане за взаимна помощ (или дори сигнал за нарушение), както и немалко държави, които са обработили под 5 искания от всички видове, взети заедно. На настоящия етап

може да се каже, че не повече от 9 държави-членки използват активно системата от самото начало.

### 3.3. Мрежата за СОЗП: нужни са допълнителни усилия

През първите години на работа органите посветиха своите усилия преди всичко на осигуряването на достъп до ИТ инструмента и запознаването с новите механизми за сътрудничество. Сега вниманието следва да се пренасочи към пълното използване на възможностите, предлагани от мрежата, за да може резултатите да отговорят на очакванията.

Повече работа е необходима по-специално в областите, описани по-долу.

Броят на органите, които не използват активно механизмите за сътрудничество, създадени с Регламента за СОЗП, остава значителен. Това се отнася по-специално (но не само) до прилагането на секторните законодателни актове, посочени в приложението към Регламента за СОЗП. Както се изтъква в първия двугодишен доклад, съществуването на паралелни мрежи в тези области<sup>17</sup> може да е оказало въздействие върху ефективността на мрежата за СОЗП, но това твърдение следва да бъде потвърдено. Освен това много от органите за защита на потребителите в държавите-членки рядко използват мрежата за СОЗП. Следователно се налага извършване на допълнителен анализ.

Въпреки разработването на общоприети правила и ръководства няма единно разбиране за начините на използване на инструментите за сътрудничество, създадени с Регламента. В това отношение влияят такива фактори, като частичното познаване на правилата и известна липса на дисциплина при тяхното прилагане (т.напр. малко органи предоставят редовно обратна връзка относно напредъка на своите дейности по разследване и прилагане на законодателството, каквито са изискванията), но има и по-основни различия, които пречат на по-ефикасното използване на механизмите за СОЗП: по-специално при сигналите за нарушения, където липсва общ подход на органите за това как и кога да ги използват, както и при исканията за мерки за прилагане на законодателството, за които използваните от органите стандарти по отношение на правния анализ и доказателствата са (много) различни.

Липсва общ подход към приоритетите на мрежата за прилагане на законодателството. В годишните планове за действие за прилагане на законодателството се определят областите от общ интерес, но не се включват в всички дейности на мрежата. Основното предизвикателство ще бъде да продължи работата за постигане на общо разбиране на съответните потребителски проблеми и по възможност, да се приемат общи стандарти, с които да се гарантира, че мрежата за СОЗП се използва по съпоставим начин от всички органи, без обаче да се засяга задължението да се отговаря на исканията за помощ.

Мрежата не успя да си изработи „корпоративна самоличност“ и си остава по принцип виртуална мрежа, свързана чрез общ ИТ инструмент. Контактите

<sup>17</sup>

Това се отнася до Регламент (ЕО) № 261/2004 за правата на пътниците по въздух, членове 86—100 от Директива 2001/83/ЕО относно лекарствените продукти за хуманна употреба и в съответствие със забележките, направени в националните двугодишни доклади, — до членовете от Директивата за аудиовизуалните медийни услуги.

между служителите, работещи по случаите, остават изключение (освен ако не са свързани с работата по даден случай) и това може би обяснява защо мрежата не е използвала никога форума в системата за СОЗП. Вероятно известна роля в това отношение играят езиковите бариери, но това не е достатъчно, за да се обясни липсата на обмен между органите.

Някои хоризонтални проблеми, много от които бяха вече идентифицирани в двугодишния доклад за 2009 г., също продължават да оказват въздействие върху работата на мрежата за СОЗП:

- различията в националните законодателства за защита на потребителите в ЕС водят до удължаване на разследванията и усложняват сътрудничеството, тъй като органите трябва първо да проверят дали може да се пристъпи към сътрудничество и до каква степен;
- проблемът с приложимото право продължава да разделя мрежата; по време на семинарите, посветени на тази тема, възникнаха нови въпроси във връзка с приложимото право и националните процесуални правила;
- информацията за успешно разрешените чрез мрежата случаи е малко, дори вътре в самата мрежа, и това може да създаде впечатление, че мрежата не отговаря на свързаните с нея очаквания. Същевременно органите се въздържат да споделят този вид информация: само в два национални двугодишни доклада са включени примери за успешно разрешени случаи, въпреки че това беше част от приетата обща структура;
- различни гледни точки се очертаха относно ролята, която следва да изпълнява Комисията в рамките на сътрудничеството за прилагане на законодателството.

#### **4. ДРУГИ ОБЛАСТИ НА СЪТРУДНИЧЕСТВО: ОБЩИ ДЕЙНОСТИ И ОБМЕН НА ДЛЪЖНОСТНИ ЛИЦА**

##### **4.1. Общи дейности и обмен на длъжностни лица**

През отчетния период Комисията продължи да предоставя финансиране както за общите дейности, така и за схема на обмен на длъжностни лица. С тези дейности се цели преди всичко на органите за СОЗП да се предложи рамка за обмен на най-добра практика и за съвместна работа, така че да се избегне дублирането на усилията и което е по-важно, да се улесни взаимното опознаване и извличането на поуки от опита на другия.

Както и в докладите за 2009 г., отзивите в националните двугодишни доклади за тези дейности са положителни: органите използват в скромни размери, но постоянно средствата, които им се предоставят всяка година.

Въпреки усилията тези дейности да станат по-привлекателни за органите, последните изтъкват в своите доклади трудности, подобни на посочените през 2009 г.:

ограничените ресурси възпрепятстват много от органите да участват в обмен на длъжностни лица или в съвместни проекти;

сложните правила за подаване на заявления и последващото управление на средствата разубеждават компетентните органи от участие в този вид дейности. Езиковите бариери са допълнителен фактор, който обяснява сравнително малкия брой случаи на обмен на длъжностни лица;

на схемата за обмен на длъжностни лица липсва гъвкавостта, необходима за бързо реагиране на краткосрочните нужди, възникващи в хода на разследванията.

#### **4.2. Международно сътрудничество**

През май 2009 г. Съветът упълномощи Комисията да започне преговори със САЩ за сключване на споразумение за сътрудничество по прилагане на законодателството за защита на потребителите. През периода, обхванат от настоящия доклад, бяха проведени няколко срещи с Федералната търговска комисия, съответната страна от САЩ, но напредък се постигаше трудно поради различните подходи към защитата на данните.

### **5. ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ПЕРСПЕКТИВИ**

#### **5.1. Заключение**

Мрежата за СОЗП навлезе в етап на консолидиране и стабилизиране на своите дейности. Основните постижения през периода, обхванат от настоящия доклад, са, както следва:

- първоначалните трудности от първите няколко години (като трудностите при установяване на връзка или други технически проблеми, свързани с използването на базата данни) бяха преодоляни;
- органите се научиха да използват по-ефективно инструментите за сътрудничество, създадени с Регламента за СОЗП, тъй като опознаха по-добре ИТ инструмента и новите процедури;
- проверките „sweeps“, координирани и следени от Комисията, станаха част от редовната дейност на мрежата и ѝ осигуриха известна видимост посредством свързаните с нея изяви в пресата;
- съгласуваните дейности в рамките на мрежата се обсъждат и планират в годишни планове за действие по прилагане на законодателството;
- курсовете за обучение се организират по-ефективно на базата на годишни планове за обучение и чрез използване на мрежата на националните инструктори;
- общ подход към съвместната работа в мрежата се оформя постепенно чрез обсъжданията по време на семинари, както и въз основа на практическия опит, натрупан през четирите години работа;

- в насоките за работа в мрежата, изготвени от Комисията въз основа на заключенията на семинар, проведен през декември 2009 г., се предоставят практически указания за компетентните длъжностни лица във връзка с работата на мрежата и изготвянето на искания за взаимна помощ в съответствие с Регламента за СОЗП.

Оценката на работата през последните две години обаче показва също така, че все още има пропуски и че мрежата все още не е достигнала пълния си потенциал. Много органи използват рядко или изобщо не използват механизмите за СОЗП, а някои от най-активните през първите години участници намалиха участието си, което обяснява отчасти относителното забавяне в дейността на мрежата, намерило израз в броя на новите случаи от 2010 г. досега.

Сложността на трансграничното прилагане на законодателството, дължаща се на различните национални законодателства в защита на потребителите и на разликите в процесуалните правила, приложими в държавите-членки, се прояви по-отчетливо в сравнение с първите години на работа на мрежата, когато усилията на органите бяха насочени преди всичко към усвояване на начините за използване на системата. Дългите процедури, различните подходи към прилагане на законодателството и различните равнища на опит поставиха на допълнителни изпитания готовността на органите да работят в мрежата за СОЗП.

В някои случаи трудностите, срещнати от органите, може да се окажат пръв признак, че създадената с Регламента за СОЗП законодателна рамка се нуждае от адаптиране, за да се засили контролът при трансграничното прилагане на законодателството. Това може също така да е знак, че националните процедури трябва да бъдат преразгледани допълнително с оглед на рамката за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, за да се гарантира, че органите са в състояние да постигнат изцяло поставените с Регламента цели.

С техническото изменение на приложението към Регламента за СОЗП, одобрено през 2011 г., бе внесена допълнителна правна яснота в списъка на разпоредбите, към които се прилагат механизмите за сътрудничество. Засега обаче няма налице достатъчно факти, за да се започне законодателна процедура, която да доведе до по-основно преразглеждане на Регламента. Оценката на Комисията за годините, попадащи в обхвата на настоящия доклад, показва, напротив, че много от трудностите, с които се сблъсква мрежата, могат да бъдат отстранени в съществуващата правна рамка.

Необходимо е следователно да се събере повече опит и информация, за да се изгради по-обосновано становище дали Регламентът следва да бъде преразгледан и ако да — по какъв начин. По-специално следва да бъде подробно анализиран проблемът с обхвата на Регламента, в това число и въпросът за евентуално включване на допълнителни материалноправни норми в приложението. Освен това гарантираното предоставяне на достатъчно ресурси на органите ще остане основно предизвикателство през следващите години, както и решаващ фактор за успеха на мрежата.

## 5.2. Перспективи

В този контекст първият приоритет на Комисията ще бъде да работи в тясно сътрудничество с държавите-членки за отстраняване на недостатъците, установени в съществуващата законодателна рамка.

Комисията определи следните области, в които следва да бъдат съсредоточени усилията в краткосрочен и средносрочен план:

- Продължаване на усилията за консолидиране на мрежата чрез усъвършенстване на функционалностите на ИТ инструмента на мрежата, осигуряване на обучение за компетентните длъжностни лица и гарантиране, че правилата за прилагане улесняват последователното и по-бързо обработване на исканията за взаимна помощ.
- Запазване на финансирането на общите дейности за допълнително насърчаване на обмена на най-добра практика и опит, но в съчетание с преоценка на настоящата схема за обмен на длъжностни лица с оглед на събрания опит и мненията на националните органи.
- Продължаване на работата с органите за разработване на общ подход към прилагане на законодателството посредством обсъждания на семинари, чрез общите дейности и проверките „sweeps“. Мрежата би могла също да извлече полза от проучването на нови начини за осъществяване на съгласувано прилагане на законодателството и дейностите по надзор на пазара, както е посочено в член 9 от Регламента. Това стана ясно в резултат на проверките „sweeps“ през 2009 и 2010 година, когато група органи съчетаха тези проверки с други дейности по контрол на прилагането на законодателството, за да постигнат максимално въздействие. Необходимо е също така да се обсъдят начините за оптимално използване на сигналите за нарушения в рамките на мрежата.
- По-нататъшно укрепване на планирането на дейностите в мрежата. Годишните планове за действие за прилагане на законодателството представляват първа стъпка към определяне на областите от общ интерес за органите в мрежата, но работата в тази посока трябва да продължи. Тя придоби дори още по-голямо значение, тъй като органите работят в условия, характеризирани с ограничение на средствата, и срещат трудности при съчетаването на националните приоритети с тези на СОЗП. Органите проведоха първо обсъждане по темата в рамките на семинар за подреждане по приоритети на дейностите в края на 2011 г.
- По същата логика мрежата се нуждае от разработването на по-ефективни начини за установяване на приоритетите за прилагане на законодателството на европейско равнище, като се обединява информацията от първа ръка от потребителите, налична на национално равнище, с данните, събрани от инструменти, като Индекса за развитие на пазарите на дребно, новата база данни за жалбите или базата данни на Мрежата на европейските потребителски центрове. Що се отнася до проверките „sweeps“, понастоящем група органи проучва как да бъдат по-добре идентифицирани новопоявяващите се заплахи в интернет и впоследствие да се гарантира, че в рамките на мрежата могат да се набележат адекватни последващи действия.

- Полагане на усилия за повишаване на публичния имидж на мрежата за СОЗП. Изявите в пресата, свързани с проверките „sweeps“, дават известна видимост на постиженията на мрежата, но все още се знае твърде малко за резултатите от (най-често) двустранното сътрудничество за прилагане на законодателството. Националните двугодишни доклади показват, че работата по сътрудничеството в областта на защитата на потребителите води до осезаеми резултати за потребителите, но предоставената информация остава ограничена. И по този въпрос група органи работи понастоящем по създаването на вътрешна и външна комуникационна стратегия, която да бъде приложена под формата на планове за комуникация, одобрени от комитета за СОЗП. Групата вече постигна първите конкретни резултати под формата на бюлетин, който се изпраща на органите два пъти годишно.

В по-дългосрочна перспектива Комисията продължава с оценката на рамката за сътрудничество и процедурите, установени с Регламента за СОЗП, с оглед на това да се прецени дали във връзка с някои от трудностите, които среща мрежата, може да се изискват законодателни действия.

Констатациите в настоящия доклад представляват първа стъпка в този процес и послужиха като основа за подготовката на техническото задание за външна оценка, чието начало предстои да бъде дадено от Комисията и резултатите от която се очакват през 2012 г. В този контекст един от въпросите, които следва да бъдат разгледани, е въздействието, което доста широкият обхват на приложението към Регламента за СОЗП оказва върху ефективността и ефикасността на мрежата, по-специално в областите, където има други рамки за сътрудничество. Ролята на Комисията в дейността на мрежата също трябва да бъде оценена.



## ПРИЛОЖЕНИЕ

### 1. Общ брой на исканията за взаимна помощ

<i>Година</i>	<i>Сигнали за нарушения (по член 7)</i>	<i>Искания за информация (по член 6)</i>	<i>Искания за прилагане (по член 8)</i>	<i>ОБЩО</i>
<b>2007</b>	71	161	95	327
<b>2008</b>	100	122	170	392
<b>2009</b>	44	150	170	364
<b>2010</b>	37	89	134	260
<b>ОБЩО</b>	252	522	569	

### 2. Искания за взаимна помощ по нарушена директива (2007—2010 г.)

	<i>Член 6 Информация</i>				<i>Член 7 Сигнали за нарушения</i>				<i>Член 8 Искания за прилагане</i>				<i>ОБЩО</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>	
Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	<b>654</b>
Директива 84/450/ЕИО относно заблуждаващата реклама	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	<b>117</b>
Директива 2000/31/ЕО относно електронната търговия	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	<b>247</b>
Директива 93/13/ЕО относно неравноправните клаузи в потребителските договори	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	<b>171</b>

Директива 97/7/ЕО относно договорите от разстояние	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	<b>161</b>
Директива 97/55/ЕО за изменение на Директива 84/450/ЕИО относно заблуждаващата реклама с цел да се обхване сравнителната реклама	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	<b>47</b>
Директива 94/47/ЕО относно временното ползване на недвижима собственост	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	<b>30</b>
Директива 85/577/ЕО относно договорите, сключени извън търговския обект	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	<b>36</b>
Директива 2001/83/ЕО относно лекарствените продукти за хуманна употреба	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	<b>29</b>
Директива 1999/44/ЕО относно продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	<b>39</b>
Регламент (ЕО) № 261/2004 относно отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	<b>20</b>
Директива 98/6/ЕО относно обозначаването на цените	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	<b>15</b>
Директива 90/314/ЕИО относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	<b>16</b>
Директива 2002/65/ЕО относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	<b>9</b>
Директива 87/102/ЕИО относно потребителския кредит	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	<b>5</b>
Директива 89/552/ЕИО относно упражняване на телевизионна дейност	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>

**3. Искания за взаимна помощ по сектори (2007—2010 г.)**

	2007 г.			2008 г.			2009 г.			2010 г.			Общо
	По член 6	По член 8	По член 7	По член 6	По член 8	По член 7	По член 6	По член 8	По член 7	По член 6	По член 8	По член 7	
Облекло и обувни артикули	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Комуникации	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Образование	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Храни и безалкохолни напитки	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Мебели, домакинска техника и текуща поддръжка на домакинството	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Здравеопазване	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Жилище, вода, електрическа енергия, газ и други горива	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Разни стоки и услуги	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Извън класификацията	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Отдых и култура	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Ресторанти и хотели	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Транспорт	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
<b>ОБЩО</b>	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

**4. Дни (средно) за приключване на исканията за взаимна помощ в ССОЗП**

	2008 г.	2009 г.	2010 г.
Искания за информация (член 6)	148	208	125
Искания за прилагане (член 8)	177	283	128

**5. Искания за взаимна помощ по метод на продажба (2007—2010 г.)**

	2007 г.			2008 г.			2009 г.			2010 г.			Общо
	По член 6	По член 8	По член 7	По член 6	По член 8	По член 7	По член 6	По член 8	По член 7	По член 6	По член 8	По член 7	
Продажба извън търговския обект	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
По каталог	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Продажба на вратата	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
Чрез електронна поща	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Лично	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
По факс	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
По интернет	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
По пощата	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146

Чрез реклама във вестниците	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	<b>24</b>
Неизвестен	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	<b>19</b>
По телефона	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	<b>81</b>
В магазин	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	<b>13</b>
Чрез текстово съобщение	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	<b>35</b>

**6. Искания за взаимна помощ, отправени/получени (членове 6, 7 и 8) от държавите-членки в периода 2007—2010 г.**

	2007 г.		2008 г.		2009 г.		2010 г.	
	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени
Австрия	2	67	3	72	7	44	7	29
Белгия	128	67	119	85	84	51	29	28
България	12	57	2	63	1	34	4	21
Кипър	0	60	0	64	0	34	1	26
Чешка република	2	59	0	66	4	36	4	27
Германия	5	72	12	101	16	64	13	59
Дания	12	64	14	66	10	37	10	23
Естония	8	57	12	71	6	40	1	21
Испания	0	72	8	98	23	65	28	50
Финландия	5	58	31	75	2	33	2	23
Франция	40	65	16	88	56	81	60	38
Гърция	0	58	0	68	0	31	1	23
Унгария	70	63	30	61	23	32	22	28
Ирландия	0	72	0	84	2	48	0	36
Италия	2	59	2	62	4	42	2	33
Литва	0	57	0	67	4	33	4	22
Люксембург	0	62	0	70	1	39	2	27
Латвия	4	63	11	66	6	36	6	24
Малта	0	55	0	55	3	34	8	23
Нидерландия	3	102	13	120	28	82	9	61
Полша	1	61	9	65	3	35	5	28
Португалия	0	60	1	68	3	39	0	29
Румъния	0	53	0	53	1	35	0	25
Швеция	7	65	33	79	12	44	6	30
Словения	0	59	0	67	0	31	1	21
Словакия	2	65	3	72	11	36	6	28
Обединено	14	90	65	84	45	84	27	54

кралство								
ОБЩО	317		384		355		258	

**7. Искания за взаимна помощ, отправени/получени от държавите-членки през 2007 г.**

	Искания за информация (по член 6)		Сигнали за нарушения (по член 7)		Искания за прилагане (по член 8)		ОБЩО	
	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени
Австрия	1	4	0	56	1	7	2	67
Белгия	42	7	51	54	35	0	128	67
България	4	2	0	55	8	0	12	57
Кипър	0	3	0	56	0	1	0	60
Чешка република	1	4	0	55	1	0	2	59
Германия	1	10	2	55	2	7	5	72
Дания	12	7	0	55	0	2	12	64
Естония	1	2	1	53	6	2	8	57
Испания	0	10	0	52	0	10	0	72
Финландия	5	3	0	54	0	1	5	58
Франция	19	6	7	56	14	3	40	65
Гърция	0	2	0	55	0	1	0	58
Унгария	68	4	2	55	0	4	70	63
Ирландия	0	7	0	56	0	9	0	72
Италия	0	3	2	54	0	2	2	59
Литва	0	2	0	54	0	1	0	57
Люксембург	0	4	0	56	0	2	0	62
Латвия	0	5	1	54	3	4	4	63
Малта	0	1	0	54	0	0	0	55
Нидерландия	3	27	0	60	0	15	3	102
Полша	0	3	0	55	1	3	1	61
Португалия	0	5	0	55	0	0	0	60
Румъния	0	3	0	49	0	1	0	53
Швеция	3	6	0	54	4	5	7	65

Словения	0	2	0	54	0	1	0	59
Словакия	0	8	0	55	2	2	2	65
Обединено кралство	0	18	5	63	9	9	14	90
<b>ОБЩО</b>	<b>160</b>	<b>158</b>	<b>71</b>		<b>86</b>	<b>92</b>	<b>317</b>	

**8. Искания за взаимна помощ, отправени от държавите-членки през 2008 г.**

	Искания за информация (по член 6)		Сигнали за нарушения (по член 7)		Искания за прилагане (по член 8)		ОБЩО	
	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени
Австрия	1	3	1	66	1	3	3	72
Белгия	28	9	43	70	48	6	119	85
България	0	0	0	63	2	0	2	63
Кипър	0	0	0	64	0	0	0	64
Чешка република	0	2	0	63	0	1	0	66
Германия	3	13	2	68	7	20	12	101
Дания	0	1	1	64	13	1	14	66
Естония	10	0	0	64	2	7	12	71
Испания	0	29	0	59	8	10	8	98
Финландия	0	1	20	74	11	0	31	75
Франция	7	5	0	65	9	18	16	88
Гърция	0	5	0	63	0	0	0	68
Унгария	6	3	4	55	20	3	30	61
Ирландия	0	2	0	63	0	19	0	84
Италия	1	3	1	51	0	8	2	62
Литва	0	1	0	63	0	3	0	67
Люксембург	0	1	0	68	0	1	0	70
Латвия	0	1	1	63	10	2	11	66
Малта	0	1	0	54	0	0	0	55
Нидерландия	2	24	4	59	7	37	13	120
Полша	2	1	0	63	7	1	9	65



Португалия	0	1	1	63	0	4	1	68
Румъния	0	0	0	53	0	0	0	53
Швеция	15	2	10	72	8	5	33	79
Словения	0	1	0	64	0	2	0	67
Словакия	0	4	0	63	3	5	3	72
Обединено кралство	43	8	12	65	10	11	65	84
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>121</b>	<b>100</b>		<b>166</b>	<b>167</b>	<b>384</b>	

**9. Искания за взаимна помощ, отправени от държавите-членки през 2009 г.**

	Искания за информация (по член 6)		Сигнали за нарушения (по член 7)		Искания за прилагане (по член 8)		ОБЩО	
	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени
Австрия	0	7	1	32	6	5	7	44
Белгия	25	11	25	36	34	4	84	51
България	1	3	0	31	0	0	1	34
Кипър	0	3	0	31	0	0	0	34
Чешка република	0	2	0	31	4	3	4	36
Германия	3	14	0	36	13	14	16	64
Дания	6	1	0	32	4	4	10	37
Естония	0	3	0	33	6	4	6	40
Испания	7	15	4	37	12	13	23	65
Финландия	0	0	1	31	1	2	2	33
Франция	40	20	1	38	15	23	56	81
Гърция	0	0	0	31	0	0	0	31
Унгария	10	1	1	31	12	0	23	32
Ирландия	1	2	0	32	1	14	2	48
Италия	1	3	1	35	2	4	4	42
Литва	2	1	0	31	2	1	4	33
Люксембург	0	4	0	31	1	4	1	39
Латвия	0	3	1	31	5	2	6	36

Малта	0	3	0	31	3	0	3	34
Нидерландия	26	21	1	32	1	29	28	82
Полша	0	1	0	33	3	1	3	35
Португалия	0	1	0	34	3	4	3	39
Румъния	0	0	0	31	1	4	1	35
Швеция	4	4	0	35	8	5	12	44
Словения	0	0	0	31	0	0	0	31
Словакия	2	0	0	31	9	5	11	36
Обединено кралство	22	21	8	39	15	24	45	84
<b>ОБЩО</b>	<b>150</b>	<b>149</b>	<b>44</b>		<b>161</b>	<b>169</b>	<b>355</b>	

**10. Искания за взаимна помощ, отправени от държавите-членки през 2010 г.**

	Искания за информация (по член 6)		Сигнали за нарушения (по член 7)		Искания за прилагане (по член 8)		ОБЩО	
	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени	отправени	получени
Австрия	3	5	0	22	4	2	7	29
Белгия	12	2	6	24	11	2	29	28
България	0	0	4	21	0	0	4	21
Кипър	0	2	1	22	0	2	1	26
Чешка република	2	0	1	22	1	5	4	27
Германия	2	12	0	26	11	21	13	59
Дания	0	0	0	23	10	0	10	23
Естония	0	0	0	21	1	0	1	21
Испания	1	10	5	31	22	9	28	50
Финландия	1	0	1	21	0	2	2	23
Франция	45	1	1	23	14	14	60	38
Гърция	0	1	0	22	1	0	1	23
Унгария	9	2	3	21	10	5	22	28
Ирландия	0	3	0	23	0	10	0	36
Италия	1	1	0	26	1	6	2	33

Литва	1	0	0	21	3	1	4	22
Люксембург	2	3	0	23	0	1	2	27
Латвия	0	0	0	21	6	3	6	24
Малта	0	1	0	21	8	1	8	23
Нидерландия	1	16	2	24	6	21	9	61
Полша	0	0	0	23	5	5	5	28
Португалия	0	1	0	27	0	1	0	29
Румъния	0	1	0	23	0	1	0	25
Швеция	1	4	2	22	3	4	6	30
Словения	1	0	0	21	0	0	1	21
Словакия	1	4	0	23	5	1	6	28
Обединено кралство	6	18	11	25	10	11	27	54
<b>ОБЩО</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>37</b>		<b>132</b>	<b>128</b>	<b>258</b>	

**11. Свързване със ССОЗП и проверка на използването — брой на компетентните органи (декември 2010 г.)**

<i>Ползватели на ССОЗП</i>	<i>Органи</i>
<i>Общо 750 активни ползватели в 30 държави</i>	<i>Общо 346 органи и 30 единни служби за връзка с достъп до ССОЗП. 30 % от тях никога не са отправяли искане за взаимна помощ, въпреки че са имали парола за достъп.</i>