

BG

BG

BG



КОМИСИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

Брюксел, 2.7.2009
COM(2009) 336 окончателен

ДОКЛАД ОТ КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И ДО 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 защитата на потребителите)

СЪДЪРЖАНИЕ

1.	Въведение.....	3
1.1.	История	3
1.2.	Обхват и методология.....	3
2.	Институционална и правоприлагаща рамка: създаване на мрежа за сътрудничество в областта на защитата на потребителите	4
2.1.	Създаване на мрежа за сътрудничество в областта на защитата на потребителите: определяне на органите	4
2.2.	Разработване на ИТ инструмент: система за сътрудничество в областта на защитата на потребителите	5
2.3.	Комитет за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (Комитет за СОЗП).....	6
2.4.	Изменения на приложението към регламента.....	6
3.	Функциониране на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите — първа оценка	7
3.1.	Общи бележки	7
3.2.	ИТ инструментът.....	8
3.3.	Функционирането на мрежата: основни слабости.....	8
4.	По-широката рамка за сътрудничество	10
4.1.	Общи дейности и обмен на длъжностни лица	10
4.2.	Сътрудничество с трети страни в прилагане на законодателството	10
5.	Заклучения	11
5.1.	Общи бележки	11
5.2.	Консолидиране на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите.....	11
5.3.	Подобряване на ефикасността и ефективността на мрежата.....	11
5.4.	Засилване на рамката за административно сътрудничество.....	13

1. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. История

Регламентът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите¹ беше приет на 27 октомври 2004 г. и влезе в сила на 29 декември 2006 г. след две години усилена подготвителна работа на Комисията и държавите-членки.

Той създава общностна мрежа от публични органи, отговарящи за прилагане на законодателството за защита на потребителите в държавите-членки, която започна да функционира през декември 2006 г. В рамките на своя обхват Регламентът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите хармонизира частично правомощията на органите по разследване и прилагане на законодателството и определя механизмите за обмен на съответната информация и/или предприемане на действия за прилагане на законодателството, за да се спрат нарушенията при случаи с трансграничен характер². Той задължава държавите-членки да действат по исканията за съдействие, отправени към тях чрез мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, и да гарантират, че органите на мрежата разполагат с достатъчно ресурси, за да изпълнят тези задължения. Регламентът предоставя освен това по-широка рамка за развитието на инициативи по административно сътрудничество, за които Комисията отпуска средства.

Като се вземе предвид, че регламентът представлява част от Споразумението за ЕИП³, същите правила и механизми се прилагат и към страните от ЕАСТ, прилагащи Споразумението за ЕИП. Последните са изцяло интегрирани в дейностите на мрежата.

Като предоставя ефективен инструмент за трансгранично прилагане на законодателството и рамка за обмен на най-добри практики и съвместна дейност, с регламента в крайна сметка се цели да се гарантира постоянно високо равнище на защита на потребителите в целия ЕС и да се повиши доверието на потребителите във вътрешния пазар.

1.2. Обхват и методология

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на задължението на Комисията, произтичащо от член 21 от Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, да докладва на всеки две години на Европейския парламент и на Съвета относно прилагането на посочения регламент.

¹ 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.

² Мрежата действа в защита на колективните интереси на потребителите и поради това не разглежда жалби на отделни потребители.

³ Решение на Съвместния комитет на ЕИП № 92/2006 от 7 юли 2006 г.

Той обхваща първите две години от работата на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, т.е. 2007 и 2008 г. Където това е уместно, се посочва подготвителната работа, извършена преди 2007 г., за да се гарантира, че мрежата ще започне дейността си навреме през декември 2006 г.

Докладът се основава на докладите за първите две години, подготвени от държавите-членки⁴ в изпълнение на собствените им задължения за докладване по регламента, както и на статистически данни, извлечени от ИТ инструмента, използван от мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, и на практическия опит, придобит при първите едновременни проверки в ЕС⁵, координирани от Комисията.

2. ИНСТИТУЦИОНАЛНА И ПРАВОПРИЛАГАЩА РАМКА: СЪЗДАВАНЕ НА МРЕЖА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Регламентът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите определя в първите си две глави институционалните и другите елементи, които трябва да са налице, за да може до края на 2006 г. да се създаде мрежа за сътрудничество в областта на защитата на потребителите.

2.1. Създаване на мрежа за сътрудничество в областта на защитата на потребителите: определяне на органите

За да се създаде мрежа за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, с регламента се изисква от държавите-членки да определят публични органи за прилагане на законодателството („компетентните органи“) и единна служба за връзка, която да координира прилагането на регламента на национално равнище. От тях се изисква също така да гарантират, че тези органи притежават установения с регламента минимум от правомощия по разследване и прилагане на законодателството и че разполагат с адекватни ресурси, за да изпълнят своите задължения.

Всички държави-членки трябваше да положат значителни усилия за адаптиране на националната си законодателна рамка така, че да бъдат изпълнени изискванията на Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, по-специално за изграждане на необходимата структура за осъществяване на трансграничното сътрудничество. Промените най-често се отнасяха до изменения на правомощията за разследване и прилагане на законодателството, предоставени на компетентните национални органи по въпросите на потребителите, за да бъдат приведени в съответствие с минимума от изискуеми правомощия, посочени в член 4 от регламента. В някои случаи обаче трябваше да бъдат създадени нови органи и националната система за прилагане на законодателството трябваше да бъде изменена, за да се гарантира, че на публичните органи са предоставени правомощия по прилагане на законодателството в съответствие с регламента.

⁴ Докладите на държавите-членки за първите две години са публикувани на уебсайта Еуропа.
⁵ Едновременните проверки в ЕС са общи операции по надзор на пазара и прилагане на законодателството, извършвани от органите на мрежата.

Към края на отчетния период всички държави-членки бяха съобщили на Комисията списъка на органите, с изключение на две държави-членки, които все още не бяха изпълнили задължението си да уведомят официално за органите, отговарящи за прилагането на Директивата за нелоялните търговски практики (Директива за НТП)⁶.

По силата на член 5 от регламента съобщеният на Комисията списък на органите се публикува в *Официален вестник на Европейския съюз*⁷.

Комисията следи отблизо процеса на уведомяване за органите и изрази загриженост относно ефикасността на определените национални административни органи в два случая поради големия брой на участващите органи и прикани държавите-членки да преразгледат нотифицираната рамка за прилагане на законодателството. И в двата случая е било предложено алтернативно решение, което все още не е намерило практическо приложение поради забавянния на националните процедури по определяне на нови органи.

Що се отнася до задължението да се осигурят адекватни ресурси, трудно е да се направи цялостна оценка на положението въз основа на информацията, предоставена само в националните доклади. Данните в тези доклади рядко се отнасят изключително до дейности по сътрудничеството в областта на защитата на потребителите и не са съпоставими. Изглежда, че задачите, изпълнени в рамките на Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, се изпълняват обикновено от длъжностните лица в допълнение към текущите им задачи и е трудно да бъдат разграничени заделените за мрежата ресурси. Въпреки че всички органи са посочили поне едно лице за контакт по въпроси, свързани със сътрудничеството в областта на защитата на потребителите, изглежда има съществени различия в административния капацитет на държавите-членки.

2.2. Разработване на ИТ инструмент: система за сътрудничество в областта на защитата на потребителите

В член 10 от Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите се предвижда разработването на ИТ инструмент, който органите трябва да използват за обмен на информация. За разработването и поддържането на система за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (ССОЗП) отговаря Комисията.

Комисията е включила интензивно държавите-членки в този проект и е определила група от основни потребители, която оказва съдействие в аналитичната работа, предшестваща разработването на функционалните възможности на ССОЗП и тестването на новите версии.

⁶ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар, ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22-39.

⁷ ОВ С 40, 23.2.2007 г. и ОВ С 286, 28.11.2007 г. В момента се подготвя актуализация, отразяваща измененията, за които е съобщено след юни 2007 г.

Първата версия с основен пакет от функционални възможности стана оперативна преди стартирането на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите. Оттогава са въведени редица подобрения за по-лесно ползване на инструмента, усъвършенстване на съществуващите функционални възможности и разработване на нови характеристики.

2.3. Комитет за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (Комитет за СОЗП)

По силата на член 19 от регламента Комисията се подпомага в изпълнението на своите задачи по прилагане на законодателството от комитет, съставен от представители на държавите-членки („Комитет за СОЗП“). Комитетът се председателства от Комисията.

Една от първите задачи на Комитета е да създаде набор от правила за работата на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, които да поясняват някои от принципите, установени от Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите. Те включват разпоредби за срокове, минимум от изисквания за задължителна информация за исканията и различните права на достъп до информацията, обменяна чрез ИТ инструмента. Комисията прие правилата за прилагане⁸ през декември 2006 г. — навреме за стартирането на мрежата.

2.4. Изменения на приложението към регламента

Регламентът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите съдържа приложение със списък на законодателните актове, към които се прилагат механизмите на сътрудничество. В приложението са обхванати главно законодателни актове на ЕС за защита на потребителите, но то включва и някои други области⁹.

Приложението беше изменено през отчетния период, за да включи Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики. В ход е процедура по приемане на три предложения за допълнително разширяване на приложението за сътрудничеството в областта на защитата на потребителите. Те включат забраната на спам¹⁰ и две предложения за правата на пътниците в морския и автобусния транспорт¹¹. Има наистина допълнителни предложения за

⁸ Решение на Комисията от 22 декември 2006 г. за прилагане на Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета за сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите по отношение на взаимната помощ, последно изменено с Решение на Комисията 2008/282/ЕО от 17 март 2008 г.; ОВ L 32, 6.2.2007 г. и ОВ L 89, 1.4.2008 г.

⁹ Другите области включват например: Регламент (ЕО) № 261/2004 относно правата на пътниците във въздушния транспорт, ОВ L 46, 17.2.2004 г.; Директива 2000/31/ЕО относно електронната търговия, ОВ L 178, 17.7.2000 г.

¹⁰ Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации: член 13 относно защитата на потребителите (ОВ L 2001, 31.7.2002 г., стр. 37).

¹¹ Предложение за регламент относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешен воден път, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между

прилагане на други законодателни актове на ЕС чрез мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, но настоящият приоритет на Комисията е да консолидира мрежата, преди да се заеме с допълнителни изменения на приложението към регламента.

3. ФУНКЦИОНИРАНЕ НА МРЕЖАТА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ — ПЪРВА ОЦЕНКА

3.1. Общи бележки

След един сравнително бавен старт дейността на мрежата бързо се ускори, достигайки общо 719 искания за взаимна помощ¹² в течение на две години, от които 327 искания бяха отправени през 2007 г., а 392 — през 2008 г. 40 % от отправените искания за информация и 30 % от исканията за прилагане на законодателството бяха приключени от органите през същия период.

Повечето случаи са искания за информация (39 % от общия брой случаи) и искания за предприемане на мерки за прилагане на законодателството, за да се спре потвърдено нарушение на законодателството (37 % от общия брой случаи). Исканията за прилагане на законодателството почти се удвоиха през тези две години, като по този начин отбелязаха най-рязкото нарастване.

Освен това мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите извърши две съвместни операции по надзор на пазара и прилагане на законодателството (едновременни проверки — „sweeps“), които се проведоха под формата на интернет проучвания: една през 2007 г. на уебсайтове за продажба на самолетни билети и една през 2008 г. на уебсайтове, предлагащи мелодии за мобилни телефони. Все още продължават действията за правоприлагане при проверката от 2008 г.

Повечето нарушения в ССОЗП бяха свързани с разпоредбите за заблуждаваща реклама¹³ (почти една трета от общия брой случаи) и онлайн търговски практики (интернет и електронна поща). По отношение на секторите двете едновременни проверки в ЕС допринесоха за увеличаване на броя на исканията за взаимна помощ в секторите, където органите са провели своите проучвания,

националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите [COM(2008) 816].

Предложение за регламент относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите [COM(2008) 817].

¹² Съгласно механизмите за сътрудничество органите за СОЗП могат да изпратят просто предупредително съобщение („сигнал за нарушение“) до съответните други органи, да поискат съответна информация в подкрепа на собствените им разследвания и работа по прилагане на законодателството („искане за информация“) или да поискат от друг орган да предприеме подходящи мерки за спиране на практика, която нарушава закона („искания за прилагане“).

¹³ Това бяха нарушения във връзка с Директива 84/450/ЕИО на Съвета относно заблуждаващата реклама до края на 2007 г., когато разпоредбите относно заблуждаваща реклама при отношенията между бизнеса и потребителите бяха поети от Директивата за нелоялните търговски практики 2005/29/ЕО.

а именно „транспорт“ и „комуникации“. Най-поразително е отсъствието или много малкият брой на случаите¹⁴, свързани с определени директиви¹⁵.

Дейностите на мрежата дават вече осезаеми резултати за потребителите. Да вземем само един пример: проверката в авиолиниите доведе до това, че авиолиниите постепенно подобряваха своите процедури за онлайн резервации и уебстраниците си, за да изпълнят условията на законодателството на ЕС.

3.2. ИТ инструментът

Нарастващият брой случаи на сътрудничество в областта на защитата на потребителите и обратната връзка с държавите-членки потвърждават, че ИТ инструментът по принцип съответства на очакванията на органите и изпълнява целта си да улеснява обмена на информация.

Въпреки това са нужни допълнителни подобрения. Държавите-членки посочиха по-специално следните проблеми:

- високите разходи за свързване с Мрежата за защитени трансевропейски телематични услуги между администрациите (TESTA), използвана от ССОЗП. Това е преди всичко проблем за органите, които рядко използват системата поради малкия брой случаи от тяхната област на компетентност;
- забавяния при въвеждането на нови версии и актуализации;
- липсата на някои функционални възможности в ИТ инструмента, по-специално средства в помощ на подготовката и координацията на съвместните операции по надзор на пазара и прилагане на законодателството в съответствие с член 9 от Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите.

Друго предизвикателство е да се гарантира, че всички потребители могат да използват ИТ инструмента както трябва, включително работещите в области, където почти няма дейности, свързани със сътрудничеството в областта на защитата на потребителите. Някои държави-членки биха желали в ССОЗП да бъдат вградени многоезични интерфейси.

3.3. Функционирането на мрежата: основни слабости

Опитът, събран след създаването на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, показва също някои слабости в начина, по който органите работят съвместно:

- Значителен брой от нотифицираните органи или не са свързани със системата, или не я използват активно, т.е. те не оправят искания за взаимна помощ, въпреки че това е предпоставка за ефективното функциониране на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на

¹⁴

Т.е. по-малко от 10 искания за две години, като повечето от тях са били сигнали за нарушение.

¹⁵

Вж. приложение 1 за повече подробности.

потребителите. Една трета от органите, разполагащи с парола и достъп, не използват активно ССОЗП¹⁶;

- За приключване на исканията се изисква все повече време: пример за това е фактът, че докато до юни 2008 г. исканията за информация са били приключвани средно за 81 дни, към края на 2008 г. този период е нараснал на 148 дни. Това може да се обясни отчасти с по-голямата сложност на трансграничните случаи, но то често е показател за неспазване на установените срокове или на други експлоатационни изисквания;
- Органите използват ИТ инструмента по толкова различни начини, че това може да повлияе отрицателно върху техните усилия за сътрудничество. Използването на сигнали за нарушение например разделя ползвателите на мрежата на застъпващи се за широко оповестяване на всички органи и на такива, които предпочитат по-избирателен подход. В основата на тези спорове са съображения за ресурсно обезпечаване, тъй като органите трябва да проверяват дали нарушението засяга и техните национални потребители. Понякога липсва съществена информация, което принуждава органите да търсят пояснения и/или да предприемат продълготрайни проучвания;
- Правилата за прилагане се нуждаят от преразглеждане в светлината на практическия опит, натрупан през първите две години от функционирането на мрежата. В правилата за заличаване на случаи (по-специално на сигнали за нарушение) липсва последователност и някои аспекти на защита на данните се нуждаят от допълнително изясняване. Необходима е също проверка доколко са изпълними някои разпоредби, като сроковете за предаване на запитвания или за обратна връзка;
- В Регламент (ЕО) № 261/2004 относно правата на пътниците във въздушния транспорт, който попада в обхвата на Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, се предвижда определянето на собствени национални органи, отговарящи за прилагането му. Тези органи са оправомощени да предприемат мерки по правоприлагане по отношение на националните и другите оператори, действащи на тяхната територия. Това може да е довело до ограниченото използване на мрежата за СОЗП в този сектор.

Дейността на мрежата по прилагане на законодателството показва също, че трябва да се решат някои въпроси от по-хоризонтален характер, за да може мрежата да достигне пълния си потенциал:

- Необходимо е да се изработи съгласувано разбиране на съответните факти и общо тълкуване на правилата на ЕС за защита на потребителите, като например определението за „колективни интереси на потребителите“. Различни гледни точки бяха застъпени също по

¹⁶

Вж. съответния раздел в приложение 1.

отношение на това как правото на Общността за защита на потребителите си взаимодейства с други части от съответното законодателство на ЕС;

- Въпросът за юрисдикцията и приложимото законодателство, когато държавните органи упражняват своите правомощия и степеня, до която е в сила задължението за сътрудничество, въведено от Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите;
- Присъствието на мрежата трябва да се засили, за да се постигне максимален ефект от работата ѝ и тя да се превърне във фактор с мощно възпиращо въздействие в пределите на ЕС.

4. ПО-ШИРОКАТА РАМКА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

4.1. Общи дейности и обмен на длъжностни лица

Освен процедурните разпоредби за сътрудничество Регламентът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите има за цел да насърчи обмена на най-добра практика и сътрудничеството чрез съвместна работа по общи проекти или съвместни дейности, както и чрез създаването на програма за обмен на длъжностни лица, средствата за която се осигуряват от Комисията. Поради това обхватът от дейности е много широк: от семинари, курсове за обучение и мерки за повишаване на осведомеността до проекти за разработване на общи стандарти, методологии и техники на правоприлагане.

Мрежата се включи в няколко от тези проекти и обмени през първите две години от своята дейност, но използва ограничена част от финансовите средства на Комисията, предоставени през 2008 г. Основните трудности, изтъкнати от държавите-членки, са:

- дейностите и програмата не се познават добре от органите;
- наличие на риск от разпиляване на ресурси по твърде голям брой различни проекти, което може да намали ефективността на мрежата;
- административни сложности в процедурата за прилагане и предоставянето на субсидии, по-специално за ръководителя/ръководителите на проекти.

4.2. Сътрудничество с трети страни в прилагане на законодателството

Член 18 от регламента предоставя правно основание за сключване на споразумения за сътрудничество с правоприлагащи органи в трети страни.

В един все по-глобализиращ се свят основополагащият принцип на интензивно сътрудничество между правоприлагащите органи е приложим и към отношенията с органи извън Европейския съюз, особено с тези в страни, които вече имат силни икономически връзки с държавите-членки. Засилват се контактите за проучване на възможностите за сътрудничество с органите в САЩ и Швейцария, като и двата случая са определени като приоритетни след обсъждания с държавите-членки.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЯ

5.1. Общи бележки

Регламентът за сътрудничество в областта на защитата на потребителите се утвърди като мощен инструмент за прилагане на законодателството, който повишава равнището на защита на потребителите в целия ЕС. Той запълни една празнина, като предостави на националните правоприлагащи органи ефикасни средства за слагане край на търговските практики, вредящи на потребителите, при случаи от трансграничен характер, и улесни обединението на техните сили за създаване на среда на надеждно прилагане на законодателството в ЕС.

Мрежата води до осезаеми резултати за потребителите. Сътрудничеството между испанските и френските власти например доведе през април 2008 г. до задържането на 87 лица и разкриването на лотарийна измама, ръководена от територията на Испания. Едновременните проверки в ЕС са друг добър пример за такова сътрудничество.

Оценката за първите две години от дейността на мрежата показва все пак, че тя не е достигнала още пълния си потенциал. Констатирани бяха и редица пропуски. Приоритетна задача на Комисията е да работи в тясно сътрудничество с държавите-членки за отстраняване на тези слабости, като се използва съществуващата законова рамка. Като крайна мярка Комисията си запазва правото да открива процедури за нарушение срещу държави-членки, които упорито и систематично не изпълняват задълженията си по регламента.

5.2. Консолидиране на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите

Комисията ще полага усилия за консолидиране на мрежата, като гарантира, че всички органи, определени от държавите-членки, използват активно ИТ системата. ИТ инструментът продължава да се усъвършенства, по-специално във връзка с разработването на нови характеристики и по-лесното му ползване от потребителите. Към края на 2008 г. беше увеличен капацитетът за обучение чрез създаване на мрежа от национални обучители.

Един от основните въпроси в този контекст ще бъде да се гарантира, че на органите ще бъдат отпуснати адекватни ресурси, като същевременно се отчитат ограниченията в резултат на настоящата икономическа криза. Друг въпрос ще бъде да се разбере причината, поради която органите не използват механизмите за сътрудничество в областта на защитата на потребителите в някои области и да се вземат съответни мерки.

5.3. Подобряване на ефикасността и ефективността на мрежата

Мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите следва да постигне по-висока ефикасност на своето действие чрез поредица от мерки, които може съвременно да включат и преразглеждане на Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите:

- Правилата за прилагане ще бъдат изменени през 2010 г., за да бъдат отстранени празнотите, да се преразгледат съществуващите правила в светлината на придобитите през последните две години познания и да се гарантира по-последователно и по-бързо реагиране на исканията за взаимна помощ;
- Обменът на становища, опит и най-добра практика чрез обсъждания в Комитета за СОЗП и на специални работни срещи ще бъде използван за създаване на общи стандарти и техники, наръчници и други ръководства за потребителите на СОЗП, като указания и често задавани въпроси;
- Приемането на годишен план за действие за прилагане на законодателството, въведен през 2008 г., следва да допринесе за допълнително уточняване на дейностите на мрежата. Чрез използване на по-убедителен доказателствен материал въз основа на данни, събрани от Мрежата на европейските потребителски центрове¹⁷ и от Индекса за развитие на пазарите на дребно¹⁸, както и на информацията, предоставена от националните органи, той ще засили още повече и ще направи още целенасочени дейностите, предприемани от мрежата. Годишните планове следва по-късно да бъдат включени в обща рамка от дългосрочни приоритети, съгласувани с държавите-членки;
- Съвместните операции, като едновременните проверки в ЕС, трябва да продължат да играят ключова роля в дейностите на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, тъй като те придават общностна перспектива на работата на органите за надзор на пазара и прилагане на законодателството съгласно изискванията на вътрешния пазар. Натрупвайки повече опит, мрежата ще спечели от проучването на нови начини за извършване на работата по съвместен надзор на пазара и/или прилагане на законодателството.
- В рамките на мрежата следва да се полагат усилия за общо тълкуване на законодателството на ЕС в защита на потребителите. Комисията започна работа върху изготвянето на консултантски насоки за органите чрез специализирани дискусии в семинари и на работни срещи, както и за популяризиране на съществуващите инструменти, като Сборник на правото на ЕС по отношение на защитата на потребителите¹⁹ или замислената консултантска база данни, основното внимание в която ще бъде насочено към Директивата за НТП.
- Комисията ще определи заедно с държавите-членки най-подходящите средства (напр. целенасочени дейности на медиите или уебсайт за

¹⁷ ECC-Net е съвместна инициатива от страна на Комисията и държавите-членки, която предоставя на потребителите практическа информация, консултации относно техните права и съдействие при трансгранични жалби.

¹⁸ Първо издание на Индекс за развитие на пазарите на дребно, COM(2008) 31 окончателен, и второ издание на Индекс за развитие на пазарите на дребно, COM(2009) 25/3.

¹⁹ Сборникът дава връзката между достиженията на правото на Общността за защита на потребителите, съответната практика на CEO, националните мерки за транспониране и националната съдебна практика.

сътрудничеството в областта на защитата на потребителите), за да популяризира дейностите в мрежата. По този начин ще бъде изпратено мощно послание до пазарите за прилагане на законодателството. Дейностите за повишаване осведомеността на потребителите ще дадат също своя принос за постигането на тази цел.

5.4. Засилване на рамката за административно сътрудничество

Мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите би следвало да спечели от по-нататъшното развитие на потенциала за сътрудничество, предоставен от регламента, в това число проекти на Комисията за подобряване събирането на данни по въпроси, свързани с потребителите и за разработване на обща класификация на жалбите. Този вид дейност създава среда, благоприятна за изграждане на доверие между органите и за обмен на знание, опит и най-добри практики, като по този начин повишава качеството и ефективността на работата по прилагане на законодателството в целия ЕС.

Поради това приоритет за Комисията остава насърчаването чрез финансово участие на тези съвместни действия, и по-специално на дейностите, които допринасят за усъвършенстване на работата на мрежата, под формата на разработване на наръчници, общи стандарти или методологии (като наръчника за начина на извършване на едновременни проверки, създаден през 2008 г. от група органи, който ще бъде тестван през 2009 г.). Подготвителните срещи за съвместни действия трябва да помогнат да се превъзмогнат административните трудности, срещани от органите при прилагане на общностното финансиране.

ПРИЛОЖЕНИЕ I

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>	
				<i>Само държавите-членки</i>	<i>В т.ч. искания от страните от ЕИП</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
ОБЩО	171	283	265	701	719

2. Искания за взаимна помощ по нарушена директива (2007—2008 г.)

	<i>Член 6 Информация</i>		<i>Член 7 Сигнали за нарушения</i>		<i>Член 8 Прилагане</i>		<i>ОБЩО</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики	1	86	0	40	4	73	204
Директива 84/450/ЕИО относно заблуждаващата реклама	48	0	34	0	35	0	117
Директива 2000/31/ЕО относно електронната търговия	3	9	7	20	15	48	102
Директива 93/13/ЕО относно неравноправните клаузи в потребителските договори	21	10	15	7	10	14	77
Директива 97/7/ЕО относно договорите от разстояние	11	4	4	11	9	22	61
Директива 97/55/ЕО за изменение на Директива 84/450/ЕИО относно	40	0	4	0	3	0	47

заблуждаващата реклама с цел да се обхване сравнителната реклама							
Директива 94/47/ЕО относно временно ползване на недвижима собственост	27	0	1	1	0	0	29
Директива 85/577/ЕО относно договорите, сключени извън търговския обект	1	10	0	6	1	0	18
Директива 2001/83/ЕО относно лекарствените продукти за хуманна употреба	2	0	3	2	6	2	15
Директива 1999/44/ЕО относно продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции	2	1	1	3	3	4	14
Регламент (ЕО) № 261/2004 относно отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети	1	1	1	2	3	4	12
Директива 98/6/ЕО относно обозначаването на цените	0	0	0	1	2	3	6
Директива 90/314/ЕИО относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически почивки и пакетните туристически обиколки	2	1	0	2	1	0	6
Директива 2002/65/ЕО относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги	0	0	1	3	1	0	5
Директива 87/102/ЕИО относно потребителския кредит	1	0	0	1	0	0	2
Директива 89/552/ЕИО относно упражняване на телевизионна дейност	0	0	1	1	0	0	2

3. Искания за взаимна помощ по сектори (2007—2008 г.)

	2007 г.			2008 г.			Общо
	По член	По член 8	По член 7	По член 6	По член 8	По член	

	6					7	
Облекло и обувни артикули	1	0	0	0	5	0	6
Комуникации	0	2	1	4	25	15	47
Образование	1	0	0	0	2	0	3
Храни и безалкохолни напитки	1	1	1	2	0	0	5
Мебели, домакинска техника и текуща поддръжка на домакинството	0	1	0	1	1	1	4
Здравеопазване	6	11	6	5	14	6	48
Жилище, вода, електрическа енергия, газ и други горива	0	0	0	1	0	0	1
Разни стоки и услуги	30	10	9	8	24	12	93
Извън класификацията	10	9	4	59	39	35	156
Отдых и култура	35	13	4	15	13	17	97
Ресторанти и хотели	5	2	1	19	0	8	35
Транспорт	72	46	45	8	47	6	224
ОБЩО	161	95	71	122	170	100	719

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

	Юни 2008 г.	Октомври 2008 г.	Декември 2008 г.
Искания за информация (член 6)	81	132	148
Искания за прилагане (член 8)	123	173	177

5. Искания за взаимна помощ, отправени от държавите-членки през 2007 г.

	<i>Искания за информация</i> <i>(по член 6)</i>	<i>Сигнали за нарушения</i> <i>(по член 7)</i>	<i>Искания за прилагане</i> <i>(по член 8)</i>	<i>ОБЩО</i>
Белгия	42	51	35	128
България	4	0	8	12
Чешка република	1	0	1	2
Дания	12	0	0	12
Германия	1	2	2	5
Естония	1	1	6	8
Ирландия	0	0	0	0
Гърция	0	0	0	0
Испания	0	0	0	0
Франция	19	7	14	40
Италия	0	2	0	2
Кипър	0	0	0	0
Латвия	0	1	3	4
Литва	0	0	0	0

Люксембург	0	0	0	0
Унгария	68	2	0	70
Малта	0	0	0	0
Нидерландия	3	0	0	3
Австрия	1	0	1	2
Полша	0	0	1	1
Португалия	0	0	0	0
Румъния	0	0	0	0
Словения	0	0	0	0
Словакия	0	0	2	2
Финландия	5	0	0	5
Швеция	3	0	4	7
Обединеното кралство	0	5	9	14
ОБЩО	160	71	86	317

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

	<i>Искания за информация</i> <i>(по член 6)</i>	<i>Сигнали за нарушения</i> <i>(по член 7)</i>	<i>Искания за прилагане</i> <i>(по член 8)</i>	<i>ОБЩО</i>
Белгия	28	43	48	119
България	0	0	2	2
Чешка република	0	0	0	0
Дания	0	1	13	14
Германия	3	2	7	12
Естония	10	0	2	12
Ирландия	0	0	0	0
Гърция	0	0	0	0
Испания	0	0	8	8
Франция	7	0	9	16
Италия	1	1	0	2
Кипър	0	0	0	0
Латвия	0	1	10	11
Литва	0	0	0	0
Люксембург	0	0	0	0

Унгария	6	4	20	30
Малта	0	0	0	0
Нидерландия	2	4	7	13
Австрия	1	1	1	3
Полша	2	0	7	9
Португалия	0	1	0	1
Румъния	0	0	0	0
Словения	0	0	0	0
Словакия	0	0	3	3
Финландия	0	20	11	31
Швеция	15	10	8	33
Обединеното кралство	43	12	10	65
ОБЩО	118	100	166	384

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

	<i>Искания за информация</i> <i>(по член 6)</i>	<i>Сигнали за нарушения</i> <i>(по член 7)</i>	<i>Искания за прилагане</i> <i>(по член 8)</i>	<i>ОБЩО</i>
Белгия	7	54	0	67
България	2	55	0	57
Чешка република	4	55	0	59
Дания	7	55	2	64
Германия	10	55	7	72
Естония	2	53	2	57
Ирландия	7	56	9	72
Гърция	2	55	1	58
Испания	10	52	10	72
Франция	6	56	3	65
Италия	3	54	2	59
Кипър	3	56	1	60
Латвия	5	54	4	63
Литва	2	54	1	57
Люксембург	4	56	2	62

Унгария	4	55	4	63
Малта	1	54	0	55
Нидерландия	27	60	15	102
Австрия	4	56	7	67
Полша	3	55	3	61
Португалия	5	55	0	60
Румъния	3	49	1	53
Словения	2	54	1	59
Словакия	8	55	2	65
Финландия	3	54	1	58
Швеция	6	54	5	65
Обединеното кралство	18	63	9	90
ОБЩО	158	*)	92	*)

*) Сигналите за нарушения се изпращат до няколко органа едновременно. Ето защо в общия брой на сигналите за нарушения, получени от държавите-членки, един и същи сигнал се брои няколко пъти.

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

	<i>Искания за информация</i> (по член 6)	<i>Сигнали за нарушения</i> (по член 7)	<i>Искания за прилагане</i> (по член 8)	<i>ОБЩО</i>
Белгия	9	70	6	85
България	0	63	0	63
Чешка република	2	63	1	66
Дания	1	64	1	66
Германия	13	68	20	101
Естония	0	64	7	71
Ирландия	2	63	19	84
Гърция	5	63	0	68
Испания	29	59	10	98
Франция	5	65	18	88
Италия	3	51	8	62
Кипър	0	64	0	64
Латвия	1	63	2	66
Литва	1	63	3	67

Люксембург	1	68	1	70
Унгария	3	55	3	61
Малта	1	54	0	55
Нидерландия	24	59	37	120
Австрия	3	66	3	72
Полша	1	63	1	65
Португалия	1	63	4	68
Румъния	0	53	0	53
Словения	1	64	2	67
Словакия	4	63	5	72
Финландия	1	74	0	75
Швеция	2	72	5	79
Обединеното кралство	8	65	11	84
ОБЩО	121	*)	167	*)

*) Сигналите за нарушения се изпращат до няколко органа едновременно. Ето защо в общия брой на сигналите за нарушения, получени от държавите-членки, един и същи сигнал се брои няколко пъти.

9. Свързване със ССОЗП и проверка на използването

	<i>Брой на определените органи, които никога не са искали достъп</i>	<i>Брой на органите, които не са използвали ССОЗП, въпреки че са имали достъп</i>	<i>Общ брой на определените органи с достъп до ССОЗП</i>
<i>Ноември 2008 г.</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>Февруари 2009 г.</i>	<i>n/a</i>	<i>78</i>	<i>252</i>