

CS

CS

CS



KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

V Bruselu dne 2.7.2009  
KOM(2009) 336 v konečném znění

## **ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ**

**o provádění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“)**

## OBSAH

<b>1.</b>	<b>Úvod.....</b>	<b>3</b>
1.1.	Souvislosti.....	3
1.2.	Oblast působnosti a metodika .....	3
<b>2.</b>	<b>Rámec pro instituce a prosazování práva: zřízení sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele.....</b>	<b>4</b>
2.1.	Zřízení sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele: určení orgánů .....	4
2.2.	Vývoj nástroje IT: systém pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele.....	5
2.3.	Výbor pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele .....	5
2.4.	Úpravy přílohy nařízení .....	5
<b>3.</b>	<b>Fungování sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele – první posouzení</b>	<b>6</b>
3.1.	Obecně.....	6
3.2.	Nástroj IT .....	7
3.3.	Provoz sítě: hlavní nedostatky .....	7
<b>4.</b>	<b>Širší rámec pro spolupráci .....</b>	<b>9</b>
4.1.	Společné činnosti a výměny úředníků.....	9
4.2.	Spolupráce se třetími zeměmi v oblasti prosazování práva .....	9
<b>5.</b>	<b>Závěry.....</b>	<b>9</b>
5.1.	Obecně.....	9
5.2.	Upevnění sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele .....	10
5.3.	Zlepšení účinnosti a efektivity sítě.....	10
5.4.	Posílení rámce pro správnou spolupráci .....	11

## 1. Úvod

### 1.1. Souvislosti

Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele<sup>1</sup> bylo přijato dne 27. října 2004 a vstoupilo v platnost dne 29. prosince 2006, po dvou letech intenzivní přípravné práce Komise a členských států.

Zřizuje v celé EU síť orgánů veřejné správy příslušných pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele v členských státech (dále jen „síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“). Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele v rámci své oblasti působnosti částečně harmonizuje vyšetřovací a donucovací pravomoci těchto orgánů a stanoví mechanismy pro výměnu příslušných informací a/nebo přijímání opatření s cílem zastavit protiprávní jednání v přeshraničních situacích<sup>2</sup>. Ukládá členským státům povinnost reagovat na žádosti o vzájemnou pomoc jim předané prostřednictvím sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele a zajistit, aby byly orgánům sítě přiděleny dostatečné prostředky k plnění těchto povinností. Nařízení dále poskytuje širší rámec pro rozvoj iniciativ v oblasti správní spolupráce, které financuje Komise.

Vzhledem k tomu, že je nařízení součástí dohody o EHP<sup>3</sup>, použijí se stejná pravidla a mechanismy také pro země ESVO uplatňující dohodu o EHP. Ty jsou plně zapojeny do činností sítě.

Nařízení má poskytnout účinný nástroj pro přeshraniční prosazování práva a rámec pro výměnu osvědčených postupů a běžné fungování a jeho konečným cílem je zaručit trvale vysokou úroveň ochrany spotřebitelů v celé EU a posílit důvěru spotřebitelů ve vnitřní trh.

### 1.2. Oblast působnosti a metodika

Tato zpráva je v souladu s povinností Komise podle článku 21 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele předkládat každé dva roky Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování uvedeného nařízení.

Zahrnuje první dva roky činnosti sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, tj. roky 2007 a 2008. Případně odkazuje na přípravné práce provedené před rokem 2007 s cílem zajistit včasné zahájení činnosti sítě v prosinci 2006.

Zpráva vychází z dvouletých zpráv, které vypracovaly členské státy<sup>4</sup> s cílem splnit svou povinnost vyplývající z nařízení, a také ze statistických údajů získaných z nástroje IT používaného sítí pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele

---

<sup>1</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“); Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>2</sup> Síť chrání společný zájem spotřebitelů, a proto se nezabývá stížnostmi jednotlivých spotřebitelů.

<sup>3</sup> Rozhodnutí Smíšeného výboru EHP č. 92/2006 ze dne 7. července 2006.

<sup>4</sup> Dvouleté zprávy členských států se zveřejňují na portálu Evropa.

a praktických zkušeností získaných prostřednictvím kontrolních akcí v celé EU<sup>5</sup> koordinovaných Komisí.

## **2. RÁMEC PRO INSTITUCE A PROSAZOVÁNÍ PRÁVA: ZŘÍZENÍ SÍTĚ PRO SPOLUPRÁCI V OBLASTI OCHRANY SPOTŘEBITELE**

Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele stanoví ve svých prvních dvou kapitolách institucionální a ostatní prvky, které měly být zavedeny s cílem zřídit do konce roku 2006 síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele.

### **2.1. Zřízení sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele: určení orgánů**

Ke zřízení sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele nařízení vyžaduje, aby veřejné donucovací orgány (dále jen „příslušné orgány“) a ústřední styčný úřad koordinovaly provádění nařízení na vnitrostátní úrovni. Musí rovněž zajistit, aby tyto orgány měly minimální vyšetřovací a donucovací pravomoci stanovené nařízením a aby měly dostatečné prostředky k plnění svých povinností.

Všechny členské státy musely vyvinout značné úsilí s cílem přizpůsobit svůj vnitrostátní legislativní rámec plnění požadavků nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, zejména zřídit požadovanou strukturu k zajištění přeshraniční spolupráce. Změny se většinou týkaly úprav vyšetřovacích a donucovacích pravomocí svěřených vnitrostátním orgánům pro ochranu spotřebitele, jejichž cílem bylo zajistit soulad s požadavky ohledně minimálních pravomocí uvedenými v článku 4 nařízení. V některých případech však bylo nutno vytvořit nové orgány a změnit vnitrostátní systém prosazování, aby bylo zajištěno, že orgánům veřejné správy budou uděleny donucovací pravomoci v souladu s uvedeným nařízením.

Do konce období, za které se podává zpráva, oznámily všechny členské státy Komisi seznam orgánů, s výjimkou dvou členských států, které ještě musely formálně oznámit orgány odpovědné za prosazování směrnice o nekalých obchodních praktikách<sup>6</sup>.

Podle článku 5 nařízení se seznam orgánů oznámených Komisi zveřejní v *Úředním věstníku Evropské unie*<sup>7</sup>.

Komise důkladně sleduje postup oznamování orgánů. Ve dvou případech vyjádřila obavy ohledně efektivit určených vnitrostátních správních orgánů v důsledku velkého počtu zapojených orgánů a vyzvala členské státy k tomu, aby oznámený rámec prosazování znovu zvážily. V obou případech byla navržena alternativa, která však v důsledku zpoždění vnitrostátních postupů určování nových orgánů dosud nebyla provedena.

---

<sup>5</sup> Kontrolní akce v celé EU („EU-sweep“) jsou činnosti v oblasti dozoru nad trhem a prosazování práva prováděné orgány sítě.

<sup>6</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22-39.

<sup>7</sup> Úř. věst. C 40, 23.2.2007 a Úř. věst. C 286, 28.11.2007. V současné době se připravuje aktualizace obsahující změny oznámené od června 2007.

Pokud jde o povinnost poskytnout dostatečné prostředky, je velmi obtížné plně posoudit situaci na základě informací uvedených pouze ve vnitrostátních zprávách. Údaje v těchto zprávách se zřídka týkají pouze spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele a nelze je vzájemně srovnávat. Úkoly prováděné v rámci nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele obvykle úředníci provádějí vedle svých obvyklých úkolů a je obtížné určit zdroje vyhrazené pro síť. Přestože všechny orgány určily alespoň jednu kontaktní osobu pro záležitosti týkající se spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele, správní kapacita jednotlivých členských států se velmi liší.

## **2.2. Vývoj nástroje IT: systém pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**

Článek 10 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele stanoví vytvoření nástroje IT, který musí orgány používat k výměně informací. Vývoj a správa systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele je úkolem Komise.

Komise do tohoto projektu ve značné míře zapojila členské státy a zřídila skupinu klíčových uživatelů, která poskytuje pomoc při analytické práci předcházející vývoji funkcí systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele a zkoušení nových verzí.

První verze základního souboru funkcí byla v provozu před vytvořením sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Od té doby bylo provedeno několik zlepšení s cílem usnadnit používání nástroje, zlepšit stávající funkce a vyvinout funkce nové.

## **2.3. Výbor pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**

Podle článku 19 nařízení je Komisi při provádění nápomocen výbor složený ze zástupců z členských států (dále jen „Výbor pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“). Tomuto výboru předsedá Komise.

Jedním z prvních úkolů výboru bylo vytvořit soubor pravidel pro provozní činnosti sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, který objasňuje některé zásady stanovené nařízením o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. K nim patří ustanovení o lhůtách, minimálních požadavcích ohledně povinných informací pro žádosti a různých právech na přístup k informacím vyměňovaným prostřednictvím nástroje IT. Komise přizpůsobila prováděcí pravidla<sup>8</sup> v prosinci 2006 před zahájením provozu sítě.

## **2.4. Úpravy přílohy nařízení**

Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele obsahuje přílohu, v níž je uveden seznam právních aktů, pro které se použijí mechanismy pro spolupráci. Příloha

---

<sup>8</sup> Rozhodnutí Komise ze dne 22. prosince 2006, kterým se provádí nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele, pokud jde o vzájemnou pomoc ve znění rozhodnutí Komise ze dne 17. března 2008; Úř. věst. L 32, 6.2.2007 a Úř. věst. L 89, 1.4.2008.

obsahuje hlavně právní předpisy EU týkající se ochrany spotřebitele, zahrnuje však také některé další oblasti<sup>9</sup>.

V průběhu období, jehož se tato zpráva týká, byla příloha změněna tak, aby zahrnovala směrnici 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách. Tři návrhy na další rozšíření přílohy nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele dosud nebyly přijaty. Jedná se o „zákaz spamu“<sup>10</sup> a dva návrhy týkající se práv cestujících v oblasti námořní a autobusové dopravy<sup>11</sup>. Existují další návrhy na prosazování dalších právních předpisů EU prostřednictvím sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, avšak současnou prioritou Komise je upevnit síť před provedením dalších změn přílohy nařízení.

### **3. FUNGOVÁNÍ SÍTĚ PRO SPOLUPRÁCI V OBLASTI OCHRANY SPOTŘEBITELE – PRVNÍ POSOUZENÍ**

#### **3.1. Obecně**

Po poměrně pomalém začátku se činnost sítě výrazně zrychlila a během dvou let dosáhla 719 žádostí o vzájemnou pomoc<sup>12</sup>, přičemž 327 žádostí bylo podáno v roce 2007 a 392 v roce 2008. Ve stejném období bylo vyřízeno čtyřicet procent podaných žádostí o informace a třicet procent podaných žádostí o donucovací opatření.

Nejvíce případů jsou žádosti o informace (39 % z celkového počtu případů) a žádosti o donucovací opatření k zastavení porušování právních předpisů (37 % z celkového počtu případů). Počet žádostí o donucovací opatření se během dvou let téměř zdvojnásobil a zaznamenal tak nejprudší nárůst.

Kromě toho provedla síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele dvě společné kontrolní akce v oblasti dozoru nad trhem a vymáhání práva („sweep“), a to ve formě šetření týkajících se internetu: jedno ohledně internetových stránek prodávajících letenky v roce 2007 a jedno ohledně internetových stránek nabízejících vyzváněcí tóny pro mobilní telefony v roce 2008. Pokud jde o kontrolní akce z roku 2008, prosazování práva stále pokračuje.

---

<sup>9</sup> Další oblasti zahrnují například: nařízení (ES) č. 261/2004 o právech cestujících v letecké dopravě, Úř. věst. L 46, 17.2.2004; směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu, Úř. věst. L 178, 17.7.2000.

<sup>10</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací: článek 13, pokud jde o ochranu spotřebitelů (Úř. věst. L 2001, 31.07.2002, s. 37).

<sup>11</sup> Návrh nařízení o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách, kterým se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele [KOM(2008) 816].

Návrh nařízení o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele [KOM(2008) 817].

<sup>12</sup> V rámci mechanismů pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele mohou orgány ostatním dotčeným orgánům jednoduše zaslat varovnou zprávu („upozornění“), vyžádat si příslušné informace na podporu vlastní činnosti v oblasti vyšetřování nebo prosazování práva („žádost o informace“), nebo požádat jiný orgán, aby učinil příslušná opatření na zamezení praktik, které představují porušení práva („žádost o donucovací opatření“).

Většina případů protiprávního jednání v systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele se týkala ustanovení o klamavé reklamě<sup>13</sup> (téměř třetina celkového počtu případů) a internetových praktik on-line (internet a e-mail). Co se týče odvětví, dvě kontrolní akce v celé EU přispěly ke zvýšení počtu žádostí o vzájemnou pomoc v odvětvích, ve kterých orgány provedly svá šetření, a to v odvětví „dopravy“ a „komunikací“. Nejpřekvapivější je absence nebo velmi nízký počet případů<sup>14</sup> týkajících se některých směrnic<sup>15</sup>.

Činnosti sítě již spotřebitelům přinášejí hmatatelné výsledky. Například kontrolní akce v oblasti leteckých společností vedla k tomu, že letecké společnosti postupně zlepšují své postupy a internetové stránky pro rezervaci tak, aby splňovaly požadavky právních předpisů EU.

### 3.2. Nástroj IT

Rostoucí počet případů spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele a zpětná vazba členských států potvrzují, že nástroj IT obecně splňuje očekávání orgánů a plní svůj účel, jímž je usnadňovat výměnu informací.

Nicméně další zlepšení jsou zapotřebí. Členské státy poukázaly zejména na tyto otázky:

- vysoké náklady na připojení k zabezpečené síti TESTA využívané systémem pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. To je problémem zejména pro orgány, které v důsledku malého počtu případů v jejich oblasti odpovědnosti využívají systém zřídka,
- zpoždění v zavádění nových verzí a aktualizací,
- absence některých funkcí v nástroji IT, zejména funkcí podporujících přípravu a koordinaci společných činností dozoru nad trhem a vymáhání práva v souladu s článkem 9 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele.

Dalším úkolem je zajistit, aby nástroj IT mohli využívat podle potřeby všichni uživatelé, tj. včetně těch, kteří vyvíjejí činnost v oblastech, v nichž téměř nedochází k činnosti týkající se spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele. Některé členské státy si přejí, aby do systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele byla začleněna mnohojazyčná rozhraní.

### 3.3. Provoz sítě: hlavní nedostatky

Zkušenosti získané od zřízení sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele také odhalují některé nedostatky ve způsobu spolupráce mezi orgány:

---

<sup>13</sup> Jednalo se o porušení směrnice Rady 84/450/EHS o klamavé reklamě do konce roku 2007, kdy byla ustanovení ohledně klamavé reklamy týkající se vztahů mezi podniky a spotřebiteli převzata směrnicí 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách.

<sup>14</sup> Tj. méně než 10 žádostí za dva roky, přičemž se většinou jednalo o upozornění.

<sup>15</sup> Další podrobnosti jsou uvedeny v příloze 1.



- Značný počet oznámených orgánů buď není připojen, nebo nevyužívá systém aktivně, tj. nepodává žádosti o vzájemnou pomoc, přestože to je podmínkou efektivního fungování sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Třetina orgánů, které mají heslo a přístup, nevyužívají systém pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele aktivně<sup>16</sup>,
- žádosti trvají déle a déle trvá jejich vyřízení: příkladem toho je, že zatímco žádosti o informace byly do června 2008 vyřízeny průměrně za 81 dní, do konce roku 2008 se toto číslo zvýšilo na 148. To lze částečně vysvětlit větší složitostí přeshraničních případů, často je to však ukazatelem nedodržování stanovených lhůt nebo jiných provozních požadavků,
- orgány používají nástroj IT tak rozdílnými způsoby, že to může mít negativní dopady na jejich spolupráci. Používání upozornění rozděluje síť na zastánce rozsáhlého předávání všem orgánům a ty, kdo upřednostňují selektivnější přístup. Hlavním tématem této diskuse jsou úvahy o zdrojích, jelikož orgány musí ověřit, zda porušování také ovlivňuje jejich vnitrostátní spotřebitele. Klíčové informace někdy chybějí, což orgány nutí k tomu, aby žádaly o objasnění a/nebo prováděly delší šetření,
- prováděcí pravidla je nutno revidovat s ohledem na praktické zkušenosti získané v prvních dvou letech provozu sítě. Pravidla pro odstraňování případů (zejména upozornění) nejsou jednotná a některé aspekty ochrany údajů je třeba vyjasnit. Rovněž je zapotřebí zkontrolovat skutečný stav některých ustanovení, jako jsou stanovené lhůty pro předání žádostí nebo zpětné vazby,
- nařízení č. 261/2004 o právech cestujících v letecké dopravě, na které se nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele vztahuje, stanoví určení vlastních vnitrostátních donucovacích orgánů. Tyto orgány jsou oprávněny přijímat donucovací opatření proti vnitrostátním i zahraničním hospodářským subjektům vyvíjejícím činnost na jejich území. To mohlo přispět k omezenému využívání sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele v tomto odvětví.

Prosazování práva prostřednictvím sítě také odhalilo, že pokud má síť plně využít svůj potenciál, je nutno řešit širší otázky:

- je zapotřebí rozvíjet společné chápání příslušných skutečností a společný výklad pravidel ochrany spotřebitele v EU, například definice „společných zájmů spotřebitelů“. Vyskytly se také různé názory na způsob interakce *acquis* v oblasti spotřebitele s ostatními příslušnými právními předpisy EU.
- otázka soudní příslušnosti a rozhodného práva při vykonávání pravomocí orgány veřejné správy a míry, do jaké platí povinnost spolupracovat zavedená nařízením o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele;
- aby byly dopady činnosti sítě co největší a aby se síť vyvinula v silnou odrazující sílu v celé EU, musí získat významnější postavení.

---

<sup>16</sup> Viz příslušná část přílohy 1.

## **4. ŠIRŠÍ RÁMEC PRO SPOLUPRÁCI**

### **4.1. Společné činnosti a výměny úředníků**

Kromě procedurálních ustanovení o spolupráci se nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele zaměřuje na podporu výměny osvědčených postupů a spolupráci na společných projektech nebo činnostech a také na program pro výměnu úředníků, který financuje Komise. Rozsah činností je tedy velmi široký: od seminářů, kurzů odborné přípravy, opatření na zvýšení informovanosti až po tvorbu společných norem, metod a postupů prosazování práva.

Sít se podílela na několika z těchto projektů a výměn ve svých prvních dvou letech provozu, avšak finanční prostředky, které dala Komise k dispozici v roce 2008 využívala jen v omezené míře. Hlavní obtíže, na které poukázaly členské státy, jsou:

- činnosti a program nejsou orgánům dostatečně známy,
- hrozí rozptýlení zdrojů na příliš mnoho různých projektů, což může snížit efektivitu sítě,
- správní složitosti v postupu podávání žádostí a ustanoveních o grantech, zejména pro vedoucí projektu.

### **4.2. Spolupráce se třetími zeměmi v oblasti prosazování práva**

Článek 18 nařízení poskytuje právní základ pro uzavírání dohod o spolupráci s donucovacími orgány ve třetích zemích.

Ve stále více globalizovaném světě se důvody pro intenzivnější spolupráci mezi donucovacími orgány vztahují také na vztahy s orgány mimo Evropskou unii, zejména v zemích, které již mají silné ekonomické vazby s členskými státy. Zintenzivňují se kontakty zaměřené na zkoumání možností spolupráce s orgány USA a Švýcarska, které byly na základě diskuse s členskými státy označeny za priority.

## **5. ZÁVĚRY**

### **5.1. Obecně**

Nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele se ukázalo být účinným nástrojem prosazování práva, který zvyšuje úroveň ochrany spotřebitele v celé EU. Zaplnilo mezeru tím, že vnitrostátním donucovacím orgánům poskytlo prostředek k účinnému potírání obchodních praktik poškozujících spotřebitele v přeshraničním obchodu a usnadnilo jim spojit síly s cílem vytvořit věrohodné prostředí prosazování práva v EU.

Sít přináší spotřebitelům hmatatelné výsledky. Například spolupráce mezi španělskými a francouzskými orgány vedla v dubnu 2008 k zatčení 87 osob a vymýcení loterijních podvodů organizovaných ze Španělska. Kontrolní akce v celé EU jsou dalším dobrým příkladem takové spolupráce.

Posouzení prvních dvou let provozu sítě však ukazuje, že potenciál sítě není dosud plně využit, a odhaluje řadu nedostatků. Prioritou Komise je spolupracovat v úzkém partnerství s členskými státy na řešení těchto otázek ve stávajícím právním rámci. Komise si vyhrazuje právo jako nejzazší opatření zahájit řízení pro nesplnění povinnosti proti členským státům, které opakovaně a soustavně neplní povinnosti vyplývající z uvedeného nařízení.

## **5.2. Upevnění sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**

Komise bude usilovat o upevnění sítě tím, že zajistí, aby všechny orgány určené členskými státy aktivně využívaly systém IT. Nástroj IT je dále vylepšován, zejména pokud jde o vývoj nových funkcí a usnadnění jeho používání. Školící kapacita se zlepšila vytvořením sítě vnitrostátních školitelů na konci roku 2008.

Jedním z klíčových úkolů v této souvislosti bude zajistit, aby byly orgánům přiděleny dostatečné prostředky, a zároveň zohlednit omezení vyplývající ze současné hospodářské krize. Dalším úkolem bude zjistit a řešit důvod, proč orgány nevyužívají mechanismy pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele v některých oblastech.

## **5.3. Zlepšení účinnosti a efektivity sítě**

Síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele by měla těžit z větší provozní účinnosti prostřednictvím řady opatření, která by mohla v patřičnou dobu zahrnovat i přezkum nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele:

- V roce 2010 budou prováděcí pravidla revidována s cílem odstranit nedostatky, přezkoumat stávající pravidla ve světle poznatků získaných v uplynulých dvou letech a zajistit jednodušší a rychlejší zpracování žádostí o vzájemnou pomoc.
- Výměna názorů, zkušeností a osvědčených postupů prostřednictvím debat ve Výboru pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele bude využita k rozvíjení společných norem a postupů, příruček a ostatních návodů pro uživatele systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, jako jsou pokyny a časté dotazy.
- Přijetí každoročního akčního plánu prosazování práva zavedeného v roce 2008 by mělo přispět k dalšímu zaměření činnosti sítě. Využitím přesvědčivějších argumentů, na základě údajů shromážděných prostřednictvím Sítě evropských spotřebitelských center<sup>17</sup> a hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích<sup>18</sup>, jakož i informací poskytnutých vnitrostátními orgány dále posílí a upevní činnosti, které síť provádí. Roční plány by nakonec měly být začleněny do celkového rámce dlouhodobých priorit dohodnutých s členskými státy.
- Společné činnosti, jako jsou kontrolní akce v celé EU, by měly i nadále sehrávat klíčovou úlohu v činnostech sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, jelikož poskytují perspektivu EU ohledně práce orgánů v oblasti

<sup>17</sup> ECC-Net je společná iniciativa Komise a členských států, která poskytuje spotřebitelům praktické informace, poradenství v oblasti jejich práv a pomoc v případě přeshraničních stížností.

<sup>18</sup> První vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích KOM(2008) 31 v konečném znění a druhé vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích KOM(2009) 25/3.

dozoru nad trhem a prosazování práva, kterou si vyžaduje vnitřní trh. Jak síť získává více zkušeností, bylo by pro ni přínosné prozkoumat nové způsoby spolupráce v oblasti dozoru nad trhem a prosazování práva.

- Síť by měla usilovat o společné chápání právních předpisů EU na ochranu spotřebitele. Komise začala vytvářet pokyny pro orgány prostřednictvím specializovaných diskusí na seminářích a workshopech jakož i podporováním stávajících nástrojů, jako je Kompendium práva ES v oblasti ochrany spotřebitele<sup>19</sup> nebo plánovaná poradní databáze zaměřená na směrnici o nekalých obchodních praktikách.
- Komise společně s členskými státy určí nejvhodnější prostředky (např. cílené mediální činnosti nebo internetové stránky týkající se spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele), které činností sítě zajistí větší publicitu. To bude pro trhy jasným signálem o činnosti v oblasti prosazování práva. K dosažení tohoto cíle by také přispěly činnosti zaměřené na zvýšení informovanosti spotřebitelů.

#### 5.4. Posílení rámce pro správní spolupráci

Pro síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele by měl být přínosem další rozvoj potenciálu pro spolupráci, který poskytuje nařízení, včetně projektů Komise zaměřených na zlepšení shromažďování údajů v oblasti spotřebitelských otázek a na vytvoření společné klasifikace stížností. Tento druh činnosti vytváří prostředí příznivé k budování důvěry mezi orgány a k výměně znalostí, zkušeností a osvědčených postupů, a tím přispívá ke zlepšování kvality a efektivity práce v oblasti prosazování práva v celé EU.

Podporování těchto společných činností prostřednictvím finančních příspěvků je proto i nadále prioritou Komise, zejména pokud jde o činnosti přispívající k lepšímu fungování sítě v podobě příruček, společných norem či metodik (např. příručka k provádění kontrolních akcí vytvořená v roce 2008, která bude zkoušena v roce 2009). Přípravné schůzky zaměřené na společné akce by měly pomáhat v překonávání administrativních potíží, se kterými se setkávají orgány při žádání o financování z EU.

---

<sup>19</sup> Kompendium spojuje spotřebitelské *acquis*, příslušnou judikaturu ESD, vnitrostátní prováděcí opatření a vnitrostátní judikaturu.

## PŘÍLOHA I

### 1. Celkový počet žádostí o vzájemnou pomoc

<i>Rok</i>	<i>Upozornění (čl. 7)</i>	<i>Žádosti o informace (čl. 6)</i>	<i>Žádosti o donucovací opatření (čl. 8)</i>	<i>CELKEM Pouze členské státy</i>	<i>CELKEM včetně žádostí zemí EHP</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
<b>CELKEM</b>	171	283	265	701	719

### 2. Žádosti o vzájemnou pomoc rozdělené podle porušených směrnic (2007–2008)

	<i>čl. 6 Informace</i>		<i>čl. 7 Upozornění</i>		<i>čl. 8 Prosazování práva</i>		<i>CELKE M</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách	1	86	0	40	4	73	<b>204</b>
Směrnice 84/450/EHS o klamavé reklamě	48	0	34	0	35	0	<b>117</b>
Směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu	3	9	7	20	15	48	<b>102</b>
Směrnice 93/13/ES o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách	21	10	15	7	10	14	<b>77</b>
Směrnice 97/7/ES o smlouvách uzavřených na dálku	11	4	4	11	9	22	<b>61</b>
Směrnice 97/55/ES, kterou se mění směrnice 84/450/EHS o klamavé reklamě tak, aby zahrnovala srovnávací reklamu	40	0	4	0	3	0	<b>47</b>
Směrnice 94/47/ES dočasnému užívání nemovitostí	27	0	1	1	0	0	<b>29</b>

Směrnice 85/577/ES o smlouvách uzavřených mimo obchodní prostory	1	10	0	6	1	0	<b>18</b>
Směrnice 2001/83/ES o humánních léčivých přípravcích	2	0	3	2	6	2	<b>15</b>
Směrnice 1999/44/ES o prodeji spotřebního zboží a zárukách na toto zboží	2	1	1	3	3	4	<b>14</b>
Nářízení (ES) č. 261/2004 o odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významném zpoždění letů	1	1	1	2	3	4	<b>12</b>
Směrnice 98/6/ES o označování cen	0	0	0	1	2	3	<b>6</b>
Směrnice 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy	2	1	0	2	1	0	<b>6</b>
Směrnice 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku	0	0	1	3	1	0	<b>5</b>
Směrnice 87/102 o spotřebitelských úvěrech	1	0	0	1	0	0	<b>2</b>
Směrnice 89/552 o televizním vysílání	0	0	1	1	0	0	<b>2</b>

### **3. Žádosti o vzájemnou pomoc rozdělené podle odvětví (2007–2008)**

	2007			2008			Celkem
	čl. 6	čl. 8	čl. 7	čl. 6	čl. 8	čl. 7	
Odívání a obuv	1	0	0	0	5	0	6
Komunikace	0	2	1	4	25	15	47
Vzdělávání	1	0	0	0	2	0	3
Potraviny a nealkoholické nápoje	1	1	1	2	0	0	5
Bytové vybavení, zařízení domácnosti a běžná údržba domácnosti	0	1	0	1	1	1	4
Zdravotnictví	6	11	6	5	14	6	48
Bydlení, voda, elektřina, plyn a ostatní paliva	0	0	0	1	0	0	1

Ostatní zboží a služby	30	10	9	8	24	12	93
Mimo klasifikaci	10	9	4	59	39	35	156
Rekreace a kultura	35	13	4	15	13	17	97
Stravování a ubytování	5	2	1	19	0	8	35
Doprava	72	46	45	8	47	6	224
<b>CELKEM</b>	161	95	71	122	170	100	<b>719</b>

**4. (Průměrný) počet dní do uzavření žádosti o vzájemnou pomoc v systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**

	<b>Červen 2008</b>	<b>Říjen 2008</b>	<b>Prosinec 2008</b>
Žádosti o informace (čl. 6)	81	132	148
Žádosti o donucovací opatření (čl. 8)	123	173	177

**5. Žádosti o vzájemnou pomoc podané členskými státy v roce 2007**

	<i>Žádosti o informace čl. 6</i>	<i>Upozornění čl. 7</i>	<i>Žádosti o donucovací opatření čl. 8</i>	<i>CELKEM</i>
Belgie	42	51	35	128
Bulharsko	4	0	8	12
Česká republika	1	0	1	2
Dánsko	12	0	0	12
Německo	1	2	2	5
Estonsko	1	1	6	8
Irsko	0	0	0	0
Řecko	0	0	0	0
Španělsko	0	0	0	0
Francie	19	7	14	40
Itálie	0	2	0	2
Kypr	0	0	0	0
Lotyšsko	0	1	3	4
Litva	0	0	0	0



Lucembursko	0	0	0	0
Maďarsko	68	2	0	70
Malta	0	0	0	0
Nizozemsko	3	0	0	3
Rakousko	1	0	1	2
Polsko	0	0	1	1
Portugalsko	0	0	0	0
Rumunsko	0	0	0	0
Slovinsko	0	0	0	0
Slovensko	0	0	2	2
Finsko	5	0	0	5
Švédsko	3	0	4	7
Spojené království	0	5	9	14
<b><i>CELKEM</i></b>	<b>160</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>317</b>

**6. Žádosti o vzájemnou pomoc podané členskými státy v roce 2008**

	<i>Žádosti o informace</i> čl. 6	<i>Upozornění</i> čl. 7	<i>Žádosti o donucovací opatření</i> čl. 8	<i>CELKEM</i>
Belgie	28	43	48	119
Bulharsko	0	0	2	2
Česká republika	0	0	0	0
Dánsko	0	1	13	14
Německo	3	2	7	12
Estonsko	10	0	2	12
Irsko	0	0	0	0
Řecko	0	0	0	0
Španělsko	0	0	8	8
Francie	7	0	9	16
Itálie	1	1	0	2
Kypr	0	0	0	0
Lotyšsko	0	1	10	11
Litva	0	0	0	0

Lucembursko	0	0	0	0
Maďarsko	6	4	20	30
Malta	0	0	0	0
Nizozemsko	2	4	7	13
Rakousko	1	1	1	3
Polsko	2	0	7	9
Portugalsko	0	1	0	1
Rumunsko	0	0	0	0
Slovinsko	0	0	0	0
Slovensko	0	0	3	3
Finsko	0	20	11	31
Švédsko	15	10	8	33
Spojené království	43	12	10	65
<b>CELKEM</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	<b>166</b>	<b>384</b>

**7. Žádosti o vzájemnou pomoc obdržené členskými státy v roce 2007**

	<i>Žádosti o informace čl. 6</i>	<i>Upozornění čl. 7</i>	<i>Žádosti o donucovací opatření čl. 8</i>	<i>CELKEM</i>
Belgie	7	54	0	67
Bulharsko	2	55	0	57
Česká republika	4	55	0	59
Dánsko	7	55	2	64
Německo	10	55	7	72
Estonsko	2	53	2	57
Irsko	7	56	9	72
Řecko	2	55	1	58
Španělsko	10	52	10	72
Francie	6	56	3	65
Itálie	3	54	2	59
Kypr	3	56	1	60
Lotyšsko	5	54	4	63
Litva	2	54	1	57

Lucembursko	4	56	2	62
Maďarsko	4	55	4	63
Malta	1	54	0	55
Nizozemsko	27	60	15	102
Rakousko	4	56	7	67
Polsko	3	55	3	61
Portugalsko	5	55	0	60
Rumunsko	3	49	1	53
Slovinsko	2	54	1	59
Slovensko	8	55	2	65
Finsko	3	54	1	58
Švédsko	6	54	5	65
Spojené království	18	63	9	90
<b>CELKEM</b>	158	*)	92	*)

\*) Upozornění se zasílají současně několika orgánům. V celkovém počtu upozornění obdržených členskými státy by proto stejná upozornění byla započtena několikrát.

**8. Žádosti o vzájemnou pomoc obdržené členskými státy v roce 2008**

	<i>Žádosti o informace</i> čl. 6	<i>Upozornění</i> čl. 7	<i>Žádosti o donucovací opatření</i> čl. 8	<i>CELKEM</i>
Belgie	9	70	6	85
Bulharsko	0	63	0	63
Česká republika	2	63	1	66
Dánsko	1	64	1	66
Německo	13	68	20	101
Estonsko	0	64	7	71
Irsko	2	63	19	84
Řecko	5	63	0	68
Španělsko	29	59	10	98
Francie	5	65	18	88
Itálie	3	51	8	62
Kypr	0	64	0	64
Lotyšsko	1	63	2	66
Litva	1	63	3	67

Lucembursko	1	68	1	70
Maďarsko	3	55	3	61
Malta	1	54	0	55
Nizozemsko	24	59	37	120
Rakousko	3	66	3	72
Polsko	1	63	1	65
Portugalsko	1	63	4	68
Rumunsko	0	53	0	53
Slovinsko	1	64	2	67
Slovensko	4	63	5	72
Finsko	1	74	0	75
Švédsko	2	72	5	79
Spojené království	8	65	11	84
<b>CELKEM</b>	<b>121</b>	<b>*)</b>	<b>167</b>	<b>*)</b>

\*) Upozornění se zasílají současně několika orgánům. V celkovém počtu upozornění obdržených členskými státy by proto stejná upozornění byla započtena několikrát.

**9. Připojení k systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele a kontrola**

	<i>Počet určených orgánů, které nikdy nepožádaly o přístup</i>	<i>Počet orgánů, které systém pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele nevyužily, přestože k němu měly přístup</i>	<i>Celkový počet určených orgánů s přístupem k systému pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele</i>
<i>Listopad 2008</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>Únor 2009</i>	<i>není uvedeno</i>	<i>78</i>	<i>252</i>

**jeho využívání**