



EUROOPAN KOMISSIO

Bryssel 12.3.2012  
COM(2012) 100 final

**KOMISSION KERTOMUS EUROOPAN PARLAMENTILLE JA NEUVOSTOLLE**

**kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 27. lokakuuta 2004 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 (asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä) soveltamisesta**

## SISÄLLYSLUETTELO

1.	Johdanto .....	2
2.	CPC-verkosto: oikeudellisen ja institutionaalisen kehyksen viimeaikainen kehitys ...	3
2.1.	Oikeudellinen kehys.....	3
2.2.	Institutionaalisen kehyksen viimeaikainen kehitys.....	3
2.3.	CPC-järjestelmä .....	4
2.4.	CPC-verkostolle osoitetut voimavarat .....	5
2.5.	Kuluttajansuojaa koskevaa yhteistyötä käsittelevä komitea .....	5
3.	CPC-verkosto: paljon parannuksia mutta silti vielä paljon tehtävää .....	6
3.1.	Tilastolliset suuntaukset viitekaudella .....	6
3.2.	Yleisarvio .....	7
3.3.	CPC-verkosto: lisätoimet tarpeen .....	9
4.	Muut yhteistyöalat: yhteiset toimet ja virkamiesvaihto .....	10
4.1.	Yhteiset toimet ja virkamiesvaihto.....	10
4.2.	Kansainvälinen yhteistyö .....	11
5.	Päätelmät ja jatkotoimet.....	11
5.1.	Päätelmät .....	11
5.2.	Jatkotoimet .....	12
	LIITE.....	15

# KOMISSION KERTOMUS EUROOPAN PARLAMENTILLE JA NEUVOSTOLLE

## **kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 27. lokakuuta 2004 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 (asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä) soveltamisesta**

### **1. JOHDANTO**

Sisämarkkinat ovat nykyisin osa kuluttajien jokapäiväistä elämää heidän ostaessaan tavaroita ja palveluja. Jotta sisämarkkinoiden tarjoamia mahdollisia etuja ja uusia mahdollisuuksia valikoiman, laadun ja hinnan suhteen voitaisiin hyödyntää täysimääräisesti, Euroopan kuluttajien on voitava olla varmoja siitä, että heidän oikeuksiaan suojataan, kun he tekevät ostopäätöksen. Tämä koskee varsinkin sisämarkkinoiden tarjoamia verkkomyyntiin liittyviä mahdollisuuksia.

Tätä tarkoitusta varten annettiin vuonna 2004 asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä<sup>1</sup>, jäljempänä 'asetus'. Siinä vahvistetaan puitteet, joiden avulla jäsenvaltioiden viranomaiset voivat toimia tiiviissä yhteistyössä pysäyttääkseen nopeasti ja tehokkaasti kaupan alalla sovellettavat kuluttajalakien vastaiset käytännöt tapauksissa, joissa kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat ovat sijoittautuneet eri maihin. Yrityksille asetus turvaa yhtäläiset toimintamahdollisuudet ja tarjoaa varmuuden siitä, että vilpilliset elinkeinonharjoittajat karkotetaan markkinoilta.

Tätä kertomusta edellytetään asetuksen 21 artiklassa, jossa säädetään, että asetuksen soveltamisesta on raportoitava joka toinen vuosi. Tämä kertomus kattaa vuodet 2009 ja 2010. Kyseessä on toinen komission laatima kaksivuotiskertomus<sup>2</sup>.

Kertomuksessa yhdistetään sekä komission näkemys tapahtuneesta kehityksestä että komissiolle vuoden 2011 ensimmäisen neljänneksen aikana toimitetuissa kansallisissa kertomuksissa esitetty jäsenvaltioiden palaute. Kertomuksessa keskitytään asetuksella perustetun CPC-verkoston toimintaan ja tarkastellaan erityisesti sitä, onko komission vuoden 2009 kaksivuotiskertomuksessa todetut puutteet onnistuttu korjaamaan.

Kertomusta luettaessa on myös otettava huomioon meneillään oleva pohdinta siitä, onko asetus onnistunut kuluttajien taloudellisten etujen suojan tehostamista koskevassa tavoitteessaan<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 2006/2004, annettu 27 päivänä lokakuuta 2004, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ("asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä"), EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>2</sup> KOM(2009) 336 lopullinen, 2.7.2009.

<sup>3</sup> Asetuksen 1 artikla.

## 2. CPC-VERKOSTO: OIKEUDELLISEN JA INSTITUTIONAALISEN KEHYKSEN VIIMEAIKAINEN KEHITYS

### 2.1. Oikeudellinen kehys

Asetuksen yhteistyömekanismeja sovelletaan ainoastaan sen liitteessä lueteltujen säädösten täytäntöönpanoon.

Asetus annettiin vuonna 2004, ja sen jälkeen tehtyjen säädösehdotusten seurauksena asetuksen liitettä on muutettu useaan kertaan, pääasiassa laajentamalla säädösluetteloa (esim. marraskuussa 2009 luetteloon sisällytettiin sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivin<sup>4</sup> 13 artikla). Lisäksi asetusta muutettiin, kun harhaanjohtavasta ja vertailevasta mainonnasta annetun direktiivin soveltamisalaa muutettiin<sup>5</sup> ja kulutusluottoja koskeva direktiivi 87/102/ETY kumottiin.

Jotta asetuksen soveltamisalasta ei olisi mitään epäselvyyttä, komissio teki vuonna 2010 säädösehdotuksen<sup>6</sup>, joka hyväksyttiin 14. syyskuuta 2011 ja jolla muutettiin asetuksen liitettä siten, että kaikki vuodesta 2004 lähtien tapahtuneet muutokset otetaan huomioon. Tämä tuo oikeudellista selkeyttä kulutusluottosopimuksia koskevan uuden direktiivin 2008/48/EY<sup>7</sup> luetteloon sisällyttämisen suhteen<sup>8</sup>.

### 2.2. Institutionaalisen kehityksen viimeaikainen kehitys

CPC-verkosto koostuu kansallisista täytäntöönpanoviranomaisista, jotka jäsenvaltiot ilmoittavat komissiolle. Luettelo näistä viranomaisista julkaistaan vuosittain Euroopan unionin virallisessa lehdessä<sup>9</sup>.

CPC-verkoston kahden ensimmäisen toimintavuoden aikana jäsenvaltiot pyrkivät lähinnä saamaan sen muodostettua täysimääräisesti, mutta vuodesta 2009 lähtien verkosto on ollut yleisesti ottaen vakiintunut institutionaalisen kehityksen osalta.

Eräät edellä mainituista asetuksen liitteeseen tehdyistä muutoksista ovat vaikuttaneet verkostoon: 1) kulutusluottosopimuksia koskevan direktiivin 2008/48/EY täytäntöönpanosta vastaavat viranomaiset jätettiin väliaikaisesti verkoston ulkopuolelle asetuksen muutoksen hyväksymiseen saakka ja 2) komissiolle ilmoitettuja uusia viranomaisia, jotka vastaavat sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivin 13 artiklan täytäntöönpanosta, ollaan liittämässä verkostoon.

Kaikki muut komissiolle ilmoitetut verkostoon tehtävät mukautukset, jotka johtuvat esimerkiksi kansallisten ministeripaikkojen vaihdoksista, voitaisiin panna täytäntöön ilman että verkostolle aiheutuu haittaa, lukuun ottamatta yhtä jäsenvaltiota, joka on ilmoittanut merkittävistä vaikeuksista ja viivästyksistä kansallisella tasolla yhden viranomaisen osalta.

Verkoston käyttämään yhteiseen tietotekniseen välineeseen on nyt tavallisesti aina olemassa yhteys. Jos yhteys puuttuu, kyse on yleensä aloista, joilla yhteistyö on

<sup>4</sup> EYVL L 201, 31.7.2002, s. 37.

<sup>5</sup> EUVL L 376, 27.12.2006, s. 21.

<sup>6</sup> EUVL L 259, 4.10.2011, s. 1.

<sup>7</sup> EUVL L 133, 22.5.2008, s. 66.

<sup>8</sup> Kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen liitettä voidaan myöhemmin edelleen muuttaa, kun kuluttajansuojan alalla hyväksytään uusia säädöksiä.

<sup>9</sup> Viimeisin julkaisu: täydellinen luettelo – EUVL C 206, 2.9.2011, ja lisäys – EUVL C 356, 6.12.2011.

satunnaista (esimerkiksi direktiivin 2001/83/EY 86–100 artiklan täytäntöönpano). Komissio seuraa edelleen tiiviisti tällaisia tilanteita.

### 2.3. CPC-järjestelmä

Yksi CPC-verkoston keskeisistä osatekijöistä on CPC-järjestelmä eli yhteinen tietotekninen väline, jota viranomaiset käyttävät tietojenvaihtoon.

Komissio on viitekauden aikana pyrkinyt parantamaan välinettä ja tekemään sen entistä helpokäyttöisemmäksi vuonna 2006 perustetun keskeisten käyttäjien ryhmän avustuksella.

Asetuksen 9 artiklaan liittyvä, uusien tietoteknisten ominaisuuksien kehittämistä edeltävä laaja valmistelutyö saatiin päätökseen. Tämän artiklan täytäntöönpanoa oli jäsenvaltioiden kanssa sovittu lykättävän tietoteknisen välineen osalta, jotta saataisiin riittävästi käytännön kokemusta tehoiskujen eli CPC-verkoston toteuttamien ensimmäisten yhteisten markkinavalvonta- ja täytäntöönpano-operaatioiden puitteissa. Näiden uusien toimintojen täytäntöönpano vuonna 2012 auttaa koordinoimaan täytäntöönpanotoimia, joihin osallistuu useita viranomaisia.

Muita käyttäjien ehdottamia parannuksia välineeseen ovat hakutoiminnon parantaminen ja CPC-järjestelmän kehittäminen monikieliseksi välineeksi. Lisäksi käyttäjät totesivat, että järjestelmä vastaa melko hitaasti. Komission tietotekniikkapalveluiden yksikkö on tutkinut asiaa, ja ongelmaa ollaan korjaamassa.

Viitekaudella on myös pohdittu paljon tietosuojaan liittyviä näkökohtia. Komission ensisijaisena tavoitteena on ollut 29 artiklan mukaisen tietosuojatyöryhmän syyskuussa 2007 antamien suositusten täytäntöönpano suurimmalta osin. Tietosuojatyöryhmässä ovat mukana kansalliset tietosuojaviranomaiset. Asiaankuuluva komission päätös<sup>10</sup> ja suositus<sup>11</sup> luonnosteltiin vuonna 2010, jolloin niistä keskusteltiin jäsenvaltioiden kanssa, ja ne hyväksyttiin 1. maaliskuuta 2011. CPC-järjestelmässä oli edellisen kerran pantu täytäntöön täydentäviä tietosuojatoimia vuonna 2009 muun muassa käyttäjille työnkulun keskeisissä vaiheissa ilmestyvien ponnahdusviestien muodossa.

Komissio teki tänä aikana myös tiivistä yhteistyötä Euroopan tietosuojavaltuutetun kanssa ennakkotarkastusmenettelyn saattamiseksi päätökseen. Lausunnossaan<sup>12</sup> tietosuojavaltuutettu vahvistaa, että asetus luo vankan oikeusperustan tietojenvaihdolle. Hän on tyytyväinen komission toteuttamiin toimiin, joilla pyritään sisällyttämään tietosuoja tietoteknisen välineen suunnitteluun ja verkostolle vahvistettuihin yhteisiin käsittelymenettelyihin. Tietosuojavaltuutettu suosittelee kuitenkin pohtimaan uusia parannuksia.

Kiireellisin tehtävä on laatia toimiva mekanismi rekisteröidyiltä tulevien käyttöoikeuksia koskevia pyyntöjen ja niihin annettavien vastausten käsittelyyn. Tällaisen koordinoitumekanismin järjestäminen on osoittautunut erittäin monimutkaiseksi. Suurimpana haasteena on saada aikaan tasapaino tilanteessa, jossa

---

<sup>10</sup> EUVL L 59, 4.3.2011, s. 63.

<sup>11</sup> EUVL L 57, 2.3.2011, s. 44.

<sup>12</sup> Euroopan tietosuojavaltuutetun 5. toukokuuta 2011 antama lausunto komission päätöksestä 2011/141/EU ja ohjeista tietosuojasääntöjen täytäntöönpanemiseksi kuluttajasuojan yhteistyöjärjestelmässä (CPCS) annetusta komission suosituksesta 2011/136/EU.

on otettava huomioon yhtäältä yksityisyyden ja henkilötietojen suoja ja toisaalta asetuksen mukaisen täytäntöönpano- ja tutkimusyhteistyön puitteissa tarvittava tietojenvaihto, jonka tarkoituksena on lopettaa EU:n kuluttajalainsäädännön rikkominen. Tilannetta monimutkaistaa entisestään se, että kansallinen kuluttaja- ja tietosuojalainsäädäntö on hyvin erilaista eri jäsenvaltioissa.

Tietosuojavaltuutettu suositteli myös muita toimia, kuten uusien tietoteknisten ominaisuuksien kehittämistä. Niiden täytäntöönpanoa arvioidaan toisessa vaiheessa, kun yhteisten koordinoitumismekanismien periaatteista on sovittu verkoston viranomaisten ja komission välillä.

#### **2.4. CPC-verkostolle osoitetut voimavarat**

Kuten vuonna 2009, kansallisissa kaksivuotiskertomuksissa on nytkin vain vähän tietoja kansallisten viranomaisten asetuksen soveltamiseen osoittamista voimavaroista. Useimmissa tapauksissa jäsenvaltiot raportoivat, että CPC-verkoston liittyvät toimet sisältyvät viranomaisten yleisiin toimiin ja yleiseen budjettiin. Tämän vuoksi CPC:hen liittyvien erillisten tietojen kerääminen vaikuttaa olevan käytännössä mahdotonta.

Useissa kertomuksissa korostetaan, että viranomaiset olisivat kiinnostuneita lisäämään osallistumistaan CPC-toimiin mutta että usein heidän päätöksiään rajoittavat käytettävissä olevat voimavarat. Voimavaroja koskevia konkreettisia lukuja ei kuitenkaan ole ilmoitettu. Tämä koskee erityisesti, mutta ei pelkästään, verkoston yhteisiä toimia sekä virkamiesvaihtoa, jotka molemmat ovat EU:n talousarviosta osarahoitettuja hankkeita.

Komission ei ole tällä hetkellä käytettävissään olevien tietojen perusteella mahdollista arvioida luotettavasti, noudattavatko jäsenvaltiot täysimääräisesti asetuksen 4 artiklan 7 kohdan mukaista veloitettaan antaa viranomaisille riittävät voimavarat.

Kansallisissa kertomuksissa annetaan kuitenkin jossain määrin ymmärtää, että verkoston tehokkuus (ja näin ollen myös vaikuttavuus) saattaa kärsiä viranomaisten voimavarojen rajallisuudesta. Joissakin tapauksissa tämä koskee yhteysvirastoja, joilla on kansallisen tason koordinoijina tärkeä asema asetusta sovellettaessa, erityisesti maissa, joissa asetuksen mukaiset täytäntöönpanotehtävät on jaettu useiden viranomaisten kesken. Tätä asiaa tarkastellaan yksityiskohtaisemmin käynnissä olevan CPC-verkoston yleisarvioinnin yhteydessä.

#### **2.5. Kuluttajansuojaa koskevaa yhteistyötä käsittelevä komitea**

Asetuksella perustetaan jäsenvaltioiden edustajien komitea eli kuluttajansuojaa koskevaa yhteistyötä käsittelevä komitea, jäljempänä 'CPC-komitea', joka avustaa komissiota sen täytäntöönpanotehtävissä.

Viitekaudella komitea kokoontui 3–4 kertaa vuodessa. Se antoi 6. joulukuuta 2010 myönteisen lausunnon asetuksen täytäntöönpanosta tehdyn komission päätöksen<sup>13</sup> tarkistusluonnoksesta, jonka komissio hyväksyi 1. maaliskuuta 2011. Tarkistuksella annettiin asetuksen 9 artiklan täytäntöönpanoa koskevia uusia sääntöjä ja korjattiin

---

<sup>13</sup> Komission päätös 2007/76/EY; EUVL L 32, 6.2.2007, s. 192.

sääntelyssä olevia puutteita selventämällä perusteet tietojen poistamiseen CPC-järjestelmästä.

Komitealla on keskeinen asema CPC-verkostossa. Se muun muassa tarjoaa foorumin kuluttajansuojan kehityssuuntia koskevalle keskustelulle, osallistuu täytäntöönpanoa koskevan yhteisen toimintamallin kehittämiseen CPC-verkostossa hyväksymällä yhteisiä standardeja ja ohjeita (esimerkiksi internettutkimuksia koskeva käsikirja ja CPC:n toimintaohjeet) sekä antaa CPC-verkostolle toimintaan liittyviä suuntaviivoja täytäntöönpanoa koskevien vuotuisten toimintasuunnitelmien muodossa. Täytäntöönpanoa koskevissa toimintasuunnitelmissa keskitytään verkoston toteuttamiin yleisiin toimiin, kuten sen vuotuisiin internettutkimuksiin eli tehoiskuihin.

CPC-verkoston menestyminen on suurelta osin riippuvainen komitean antamista sysäyksistä ja tarvittavasta tuesta verkoston tavoitteiden saavuttamiseksi.

Komissio tutkii edelleen, voisiko kuluttajapolitiikkaa käsittelevä verkosto, johon kuuluvat kansallisten kuluttaja-asioista vastaavien ministeriöiden johtavat virkamiehet, myös osallistua toimintaan.

### **3. CPC-VERKOSTO: PALJON PARANNUKSIA MUTTA SILTI VIELÄ PALJON TEHTÄVÄÄ**

#### **3.1. Tilastolliset suuntaukset viitekaudella**

Verkosto on käsitellyt kaikkiaan suunnilleen yhtä paljon tapauksia kuin edellisellä viitekaudella eli noin 540 pyyntöä, joissa pyydetään joko antamaan tietoa tai toteuttamaan täytäntöönpanotoimenpiteitä todetun rikkomuksen lopettamiseksi<sup>14</sup>. Varoitusten määrä on kuitenkin vähentynyt huomattavasti. Varoituksilla tarkoitetaan yksipuolisia viestejä, joita viranomainen lähettää toisille asiaankuuluville viranomaisille varoitustarkoituksessa, kun kuluttajalakeja on todettu rikotaan tai kun on perusteltua syytä epäillä tällaista rikkomusta.

Yleisin verkoston käsittelemä rikkomustyyppi on sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevassa direktiivissä 2005/29/EY<sup>15</sup> tarkoitettujen harhaanjohtavia ja/tai vilpillisiä mainontakäytäntöjä koskevien säännösten rikkominen ja seuraavaksi yleisin on sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin<sup>16</sup> säännösten rikkominen.

Alusta alkaen suurin osa verkoston käsittelemistä tapauksista on liittynyt käytäntöihin, joissa käytetään verkkomainontaa: vuonna 2010 kaikkiaan 45 prosenttia tietopyynnöistä liittyi viesteihin, jotka oli kohdistettu kuluttajille sähköpostitse, tekstiviestinä tai internetin kautta. Täytäntöönpanopyyntöjä koskeva vastaava luku on 77 prosenttia. Tämä johtuu osittain CPC-verkoston toteuttamista vuotuisista tehoiskuista. Näissä tehoiskuissa viranomaiset tarkistavat samanaikaisesti tietyn alan verkkosivustoja selvittääkseen, noudattavatko ne lakisääteisiä vaatimuksia. Näiden yhteisten toimien puitteissa todettuihin rajat ylittäviin rikkomuksiin liittyvät jatkotoimet luonnollisesti lisäävät viranomaisten välistä

---

<sup>14</sup> Tässä yhteydessä on huomattava, että verkosto käsittelee ainoastaan kuluttajien yhteisiä etuja rajat ylittävissä tilanteissa eikä yksittäisiä kanteluja (kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen 1 ja 3 artikla).

<sup>15</sup> EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22.

<sup>16</sup> EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1.

tietojenvaihtoa. Lisäksi uudet teknologiat, kuten internet, tarjoavat tilaisuuksia saavuttaa helposti merkittäväkin määrä kuluttajia, ja tässä suhteessa ne synnyttävät todennäköisemmin tyypillisen yhteisiä etuja koskevan ”CPC-rikkomuksen”.

Vuoden 2009 puolivälistä alkaen tapausten käsittelyyn liittyvä toiminta on vähentynyt verkostossa siltä osin kuin on kyse viranomaisten luomien uusien tapausten määrästä. (Tilastotiedot vuosilta 2009–2010 ovat tämän kertomuksen liitteessä.) Täytäntöönpanopyynnöissä ei ole näkyvissä samanlaista suuntausta, vaan niiden määrä on pysynyt melko vakaana: CPC-järjestelmään oli rekisteröity 120 uutta tapausta vuoden 2010 lopulla.

Tämän suuntauksen tarkat syyt eivät ole vielä selvillä, ja todennäköisesti siihen vaikuttavat useat tekijät. Viranomaiset eivät ole ilmoittaneet kuluttajalakeja koskevien rajat ylittävien rikkomusten määrän vähentymisestä, mutta ne ovat korostaneet kertomuksissaan tarvetta sopia paremmin täytäntöönpanon prioriteeteista. Tässä yhteydessä voidaan mainita myös, että viimeisimmissä tehoiskuissa on todettu vähemmän rajat ylittäviä ongelmia kuin ensimmäisissä. Toinen mielessä pidettävä seikka on se, että kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen mukaiset yhteistyösäännöt ovat tulleet viranomaisille tutummiksi. Tämän ansiosta tapauksia on vähemmän ja ne on valmisteltu paremmin, ja lisäksi asetuksen mukaisia yhteistyömekanismeja käytetään entistä tarkoituksenmukaisemmalla tavalla. Tapausten käsittelyn parantuminen näkyy myös keskinäistä avunantoa koskevien pyyntöjen keskimääräisen käsittelyajan lyhenemisenä. Esimerkiksi täytäntöönpanopyyntöjen kohdalla aika on lyhentynyt vuosien 2008 ja 2010 välillä 177 päivästä 92 päivään. Myös eräät tekniset näkökohdat on otettava huomioon: tietokannassa on nyt mahdollista käsitellä tapauksia, joihin sisältyy useita rikkomuksia, kun ensimmäisenä vuonna viranomaisten oli luotava useita rinnakkaisia tapauksia eli yksi jokaista rikkomusta kohden.

### **3.2. Yleisarvio**

Tämän kertomuksen viitekautta voidaan tiivistetysti sanoa verkoston toiminnan vakauttamisen ja vakiinnuttamisen kaudeksi, vaikkakin viranomaiset ovat ilmoittaneet hankaluuksista, jotka johtuvat vaikeasta talous- ja rahoitustilanteesta. Tämä yleinen päätelmä on johdettavissa jäsenvaltioiden kaksivuotiskertomuksista ja verkoston seurannasta saaduista komission omista kokemuksista.

Suurin osa viranomaisista katsoo, että verkosto on päässyt lastentaudeistaan, joista kärsittiin kahtena ensimmäisenä toimintavuonna. Tapausten keskimääräisen keston lyheneminen (ks. liitteessä oleva taulukko 4) osoittaa, että toimivaltaiset viranomaiset käsittelevät yhä tottuneemmin niille verkoston kautta osoitettuja keskinäistä avunantoa koskevia pyyntöjä.

CPC-verkosto on kahdenvälisen täytäntöönpanoyhteistyön lisäksi muodostanut myös vankan yhteisten toimien ytimen. Näillä yhteisillä toimilla pyritään luomaan täytäntöönpanolle uusi EU:n laajuinen ulottuvuus ja viime kädessä parantamaan kuluttajansuojaa sisämarkkinoilla. Kahden viime vuoden aikana tästä yhteisestä täytäntöönpanotyöstä on tullut verkoston toiminnan erottamaton osa. Tämän työn keskeisenä elementtinä ovat verkoston vuosittain toteuttamat internettiedustelut eli tehoiskut. Niistä saadaan konkreettisia tuloksia kuluttajia varten koko yhteisen täytäntöönpanovaiheen ajan, kun viranomaiset toteuttavat todettujen rikkomusten jatkotoimia varmistaakseen vaatimustenmukaisuuden. Vuoden 2010 lopulla joukko



viranomaisia perusti uuden (komission osarahoittaman) hankkeen, jossa tutkitaan vaihtoehtoja kehittää verkoston sähköisiä täytäntöönpanomahdollisuuksia parantamalla menetelmiä ja jakamalla systemaattisemmin tietoa ja asiantuntemusta.

Verkoston viimeaikainen kehitys johtuu osittain siitä, että viranomaiset ovat kahden viime vuoden aikana oppineet toimimaan yhteistyössä verkoston kautta eli oppineet tuntemaan kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetulla asetuksella käyttöön otetut yhteistyömekanismit ja komission kehittämän tietoteknisen välineen, jota käytetään verkoston tietojenvaihdossa.

Suuntaus osoittaa myös, kuten monissa kansallisissa kaksivuotiskertomuksissa korostetaan, että vuonna 2009 ensimmäisissä kaksivuotiskertomuksissa todettujen puutteiden korjaamiseksi toteutetut toimet ovat tuottaneet myönteisiä tuloksia.

Koulutustarpeet on täytetty tehokkaammin sen jälkeen, kun viranomaisten kanssa on vuosittain vahvistettu koulutussuunnitelma. Vuonna 2009 perustettiin kansallisten kouluttajien verkosto komission koulutusmahdollisuuksien laajentamiseksi. Lisäksi keskitetty käyttötukipalvelu järjestettiin uudelleen viitekaudella, jotta se vastaisi nopeammin käyttäjien tiedusteluihin.

Ohjelmointiprosessi on luotettava, jäsenelty ja avoin, kun yhteisen toiminnan (ja siis myös voimavarojen) suunnittelu toteutetaan hyväksymällä täytäntöönpanoa koskevat vuotuiset toimintasuunnitelmat. Näiden suunnitelmien avulla voidaan tunnistaa kaikille tärkeät alat, ja niihin sisältyvät kaikki verkoston toteuttamat yhteiset toimet toiminnan ytimen muodostavan (yleensä kahdenvälisen) täytäntöönpanoyhteistyön lisäksi.

Ohjeasiakirjojen laatimisen avulla on pystytty saamaan aikaan parempi yhteisymmärrys siitä, miten CPC-verkostossa olisi tehtävä yhteistyötä. Näihin asiakirjoihin kuuluvat etenkin komission laatimat CPC:n toimintaohjeet, joissa annetaan käytännön ohjeita CPC-järjestelmän yhteistyömekanismien soveltamisesta. Ohjeet perustuvat yhteisiin käytäntöihin, jotka kehitettiin viranomaisten kanssa joulukuussa 2009 järjestetyssä verkoston toimintaa koskevassa seminaarissa käytyjen keskustelujen perusteella.

Seminaareja on järjestetty säännöllisesti vuodesta 2009 alkaen, ja ne tarjoavat viranomaisille lisämahdollisuuden vaihtaa mielipiteitä ja parhaita käytäntöjä ja päästä näin kohti yhteisymmärrystä ja/tai yhteistä toimintatapaa täytäntöönpanon osalta. Seminaarien aiheista sovitaan viranomaisten kanssa täytäntöönpanoa koskevista vuotuisista toimintasuunnitelmista käytävien keskustelujen yhteydessä. Aiheet vaihtelevat asetuksen liitteessä lueteltujen kuluttajansuojasäännösten tai niiden osan täytäntöönpanoa koskevista oikeudellisista keskusteluista toimintaan liittyviin keskusteluihin, joissa käsitellään pyynnön laatimista täytäntöönpanotoimenpiteitä varten.

CPC-verkosto on eittämättä vahvistanut toimintaansa kahden viime vuoden aikana, mutta on selvästi nähtävissä, ettei verkoston mahdollisuuksia vielä hyödynnetä täysimääräisesti. On edelleen muutamia jäsenvaltioita, jotka eivät ole laatineet yhtään keskinäistä avunantopyyntöä (tai edes varoitusta), ja monien jäsenvaltioiden käsittelemien pyyntöjen määrä on vähemmän kuin viisi, kun mukaan lasketaan kaikki pyynnön tyypit. Tähän mennessä enintään 9 jäsenvaltion voidaan katsoa käyttäneen järjestelmää aktiivisesti alusta saakka.

### 3.3. CPC-verkosto: lisätoimet tarpeen

Ensimmäisten toimintavuosien aikana viranomaiset keskittyivät ensisijaisesti sen varmistamiseen, että tietotekninen väline oli käytettävissä, sekä uusiin yhteistyömekanismeihin tutustumiseen. Huomion on nyt kohdistuttava verkoston tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämiseen täysimääräisesti, jotta saataisiin odotusten mukaisia tuloksia.

Lisätoimet ovat tarpeen etenkin jäljempänä kuvatuilla alueilla.

Niiden viranomaisten määrä, jotka eivät käytä aktiivisesti kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetulla asetuksella perustettuja yhteistyömekanismeja, on edelleen merkittävä. Tämä koskee etenkin asetuksen liitteessä lueteltujen alakohtaisten säädösten täytäntöönpanoa, mutta myös muita seikkoja. Kuten ensimmäisessä kaksivuotiskertomuksessa korostettiin, rinnakkaisten verkostojen olemassaolo näillä aloilla<sup>17</sup> on saattanut vaikuttaa CPC-verkoston vaikuttavuuteen, mutta tätä näkökohtaa ei ole vielä vahvistettu. Lisäksi monet jäsenvaltioiden kuluttajaviranomaiset käyttävät CPC-verkosta harvoin. Tämän vuoksi asian lisätarkastelu on tarpeen.

Asetuksella käyttöön otettujen yhteistyövälineiden käyttötavasta ei ole yhtenäistä käsitystä, vaikka on kehitetty yhteisesti sovittuja sääntöjä ja ohjeasiakirjoja. Tässä yhteydessä on kyse sääntöjen tuntemisesta vain osittain ja tietyistä kurinalaisuuden puutteesta niiden soveltamisessa (harvat viranomaiset muun muassa antavat säännöllistä palautetta tutkimus- ja täytäntöönpanotoimissaan tapahtuneesta edistymisestä säännösten mukaisesti), mutta CPC-mekanismien tehokkaan käytön tiellä on myös perustavammanlaatuisia eroavaisuuksia. Erityisesti tämä koskee varoituksia, sillä viranomaisilla ei ole yhteisiä toimintatapoja siitä, miten ja milloin niitä pitäisi käyttää, samoin kuin täytäntöönpanotoimenpidepyyntöjä, joiden oikeudellisen tarkastelun ja dokumentoinnin osalta viranomaisten menettelyt eroavat (suuresti) toisistaan.

Verkoston täytäntöönpanoprioriteettien osalta ei ole yhteistä toimintamallia. Täytäntöönpanoa koskevissa vuotuisissa toimintasuunnitelmissa määritetään kaikille tärkeitä aloja, mutta ne eivät kata kaikkea verkoston toimintaa. Suurimpana haasteena on jatkaa edelleen työtä yhteisymmärrykseen pääsemiseksi asiaankuuluvista kuluttaja-asioista ja mahdollisesti yhteisistä menettelyistä sopimiseksi, jotta voitaisiin varmistaa, että kaikki viranomaiset käyttävät CPC-verkosta vertailukelpoisella tavalla. Velvoite vastata avunantopyyntöön on kuitenkin säilytettävä.

Verkosto ei ole onnistunut kehittämään omaa yhteisökuvaa, ja se on jäänyt pääasiassa yhteisen tietoteknisen välineen yhdistämäksi virtuaaliverkoksi. Tapausten käsittelijöiden välinen yhteydenpito, joka liittyy muuhun asiaan kuin tietyn tapauksen käsittelyyn, on poikkeuksellisista, ja tämä voisi olla selitys siihen, miksi verkosto ei koskaan ole käyttänyt CPC-järjestelmän foorumia. Tässä yhteydessä asiaan vaikuttaa todennäköisesti kielimuuri, mutta se ei ole riittävä selitys viranomaisten välisen yhteydenpidon puuttumiseen.

---

<sup>17</sup> Tämä koskee lentomatikustajien oikeuksia koskevaa asetusta (EY) N:o 261/2004, ihmisille tarkoitettuja lääkkeitä koskevan direktiivin 2001/83/EY 86 ja 100 artiklaa sekä kansallisissa kaksivuotiskertomuksissa esitettyjen huomautusten mukaisesti audiovisuaalisia mediapalveluja koskevan direktiivin artikloja.

CPC-verkoston vaikuttavat myös eräät monialaiset kysymykset, joista monet mainittiin jo vuoden 2009 kaksivuotiskertomuksessa:

- Eroavuudet EU:n jäsenvaltioiden kansallisissa kuluttajasäädöksissä pidentävät osaltaan menettelyjä ja monimutkaistavat yhteistyötä, kun viranomaisten on ensin tarkistettava, onko yhteistyö mahdollista ja missä määrin.
- Kysymys sovellettavasta laista jakaa edelleen verkon; tätä aihetta käsittelevien seminaarien yhteydessä on nyt tullut esiin uusia kysymyksiä sovellettavasta laista ja kansallisista menettelysäännöistä.
- Verkoston ratkaisemista tapauksista ei ole annettu paljon tietoja, ei edes verkoston sisällä, ja tämä saattaa antaa sellaisen vaikutelman, ettei verkosto täytä sille asetettuja odotuksia. Myös viranomaiset ovat haluttomia antamaan tämäntyyppistä tietoa: vain muutamassa kansallisessa kaksivuotiskertomuksessa on esimerkkejä menestyksekkäistä tapauksista, vaikka tämä kuului osana sovittuun yhteiseen toimintamalliin.
- On esitetty erilaisia näkemyksiä siitä, mikä on komission tehtävä täytäntöönpanoa koskevassa yhteistyössä.

#### **4. MUUT YHTEISTYÖALAT: YHTEISET TOIMET JA VIRKAMIESVAIHTO**

##### **4.1. Yhteiset toimet ja virkamiesvaihto**

Viitekaudella komissio myönsi edelleen rahoitusta sekä yhteisiin toimiin että virkamiesvaihto-ohjelmaan. Kyseisten toimien päätarkoituksena on tarjota CPC-järjestelmää käyttäville viranomaisille puitteet parhaiden käytäntöjen vaihtoa ja yhteistyötä varten. Näin vältetään toimien päällekkäisyyttä, ja – mikä tärkeintä – viranomaisten on helpompi tutustua toisiinsa ja oppia toisiltaan.

Kansallisissa kaksivuotiskertomuksissa esitetään, kuten vuonna 2009, myönteistä palautetta näistä toimista: viranomaiset käyttävät saatavilla olevia vuotuisia määrärahoja maltillisesti mutta johdonmukaisesti.

Vaikka näitä toimia on pyritty tekemään viranomaisille houkuttelevammiksi, viranomaiset ilmoittavat kertomuksissaan samanlaisia vaikeuksia kuin vuonna 2009:

Rajalliset voimavarat estävät monia viranomaisia osallistumasta virkamiesvaihtoon tai yhteishankkeisiin.

Hakumenettelysääntöjen monimutkaisuus ja menettelyn edellyttämä varojen hoito saavat toimivaltaiset viranomaiset jättäytymään pois tämäntyyppisistä toimista. Kielimuuri on yksi lisätekijä, joka selittää virkamiesvaihdon suhteellisen vähäisen määrän.

Virkamiesohjelmasta puuttuu joustavuus, joka on tarpeen, jotta voitaisiin reagoida nopeasti tutkimuksissa syntyviin lyhyen aikavälin tarpeisiin.

##### **4.2. Kansainvälinen yhteistyö**

Neuvosto valtuutti toukokuussa 2009 komission aloittamaan neuvottelut Yhdysvaltojen kanssa kuluttajalainsäädännön täytäntöönpanoa koskevasta

yhteistyösopimuksesta. Kertomuksen kattamalla kaudella pidettiin useita kokouksia yhdysvaltalaisen vastapuolen (*Federal Trade Commission*) kanssa, mutta edistyminen oli vaikeaa, koska lähestymistavat tietosuojaan olivat erilaiset.

## 5. PÄÄTELMÄT JA JATKOTOIMET

### 5.1. Päätelmät

CPC-verkosto on siirtynyt toimintansa vakiinnuttamis- ja vakauttamisvaiheeseen. Tämän kertomuksen kattaman kauden pääsaavutukset ovat seuraavat:

- Muutamana ensimmäisenä vuonna vaivanneista lastentaudeista (esimerkiksi yhteydensaantivaikeudet tai muut tietokannan käyttöön liittyvät tekniset ongelmat) on päästy eroon.
- Viranomaiset ovat oppineet käyttämään kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetulla asetuksella perustettuja yhteistyövälineitä entistä tehokkaammin, kun tietotekninen väline ja uudet menettelyt ovat tulleet niille tutummiksi.
- Komission koordinoimista ja valvomista tehoiskuista on tullut osa verkoston tavanomaista toimintaa, ja niiden kautta verkosto on saanut jonkin verran näkyvyyttä lehdistössä.
- Verkosto käsittelee ja hahmottelee yhteisiä toimiaan täytäntöönpanoa koskevissa vuotuisissa toimintasuunnitelmissa.
- Koulutusta järjestetään entistä tehokkaammin vuotuisten koulutussuunnitelmien pohjalta ja kansallisten kouluttajien verkoston kautta.
- Yhteinen toimintamalli verkostossa tehtävää yhteistyötä varten on hitaasti muotoutumassa seminaarikeskustelujen sekä neljän ensimmäisen toimintavuoden aikana saatujen käytännön kokemusten kautta.
- Toimintaohjeet, jotka komissio on laatinut joulukuussa 2009 järjestetyn seminaarin päätelmien perusteella, antavat toimivaltaisille virkamiehille käytännön ohjeita siitä, miten verkosto toimii ja miten kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen mukaisia keskinäisiä avunantopyyntöjä laaditaan.

Kahden viime vuoden toiminnan arvioinnista käy kuitenkin myös ilmi, että puutteita on edelleen ja että verkoston mahdollisuuksia ei vielä hyödynnetä täysimääräisesti. Monet viranomaiset käyttävät CPC-järjestelmän yhteistyömekanismeja harvoin tai eivät käytä niitä lainkaan. Eräät ensimmäisten vuosien aktiivisimmista käyttäjistä ovat vähentäneet osallistumistaan, mikä selittää osittain verkoston toiminnan suhteellisen taantumisen uusien tapausten osalta vuodesta 2010 alkaen.

Kansallisten kuluttajalakien erilaisuudesta ja jäsenvaltioissa sovellettavien menettelysääntöjen eroista johtuen rajat ylittävä täytäntöönpano on monimutkaista: tämä on tullut selkeämmin ilmi verrattuna verkoston ensimmäisiin vuosiin, joiden aikana viranomaiset keskittyivät ensisijaisesti järjestelmän käytön opetteluun. Pitkähköt menettelyt, erilaiset toimintamallit täytäntöönpanossa ja erot

kokeneisuudessa ovat myös koetelleet viranomaisten valmiutta toimia CPC-verkoston kautta.

Joissakin tapauksissa viranomaisten kohtaamat vaikeudet voivat olla ensimmäinen merkki siitä, että kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetulla asetuksella vahvistettua oikeudellista kehystä on mukautettava rajat ylittävän täytäntöönpanon parantamiseksi. Se voi olla myös viite siitä, että kansallisia menettelyjä on edelleen tarkistettava CPC-järjestelmän yhteistyöpuitteiden osalta sen varmistamiseksi, että viranomaiset pystyvät täyttämään asetuksen tavoitteet täysimääräisesti.

Vuonna 2011 hyväksytty kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen liitteen tekninen tarkistus toi lisää oikeudellista selkeyttä kysymykseen siitä, mihin säännöksiin yhteistyömekanismeja sovelletaan. Tämän mennessä saadut tiedot ovat kuitenkin riittämättömät sellaisen lainsäädäntöprosessin käynnistämiseksi, jossa tarkistettaisiin asetusta merkittävämmässä määrin. Komission tekemä arviointi tämän raportin kattamista vuosista osoittaa päinvastoin, että moniin verkoston kohtaamiin vaikeuksiin voidaan puuttua nykyisessä oikeudellisessa kehityksessä.

On siis kerättävä enemmän kokemuksia ja tietoa, jotta voidaan muodostaa parempi näkemys siitä, pitäisikö asetusta tarkistaa, ja jos pitäisi, niin miten. Etenkin kysymystä asetuksen soveltamisalasta on arvioitava perusteellisesti. Tähän liittyy myös kysymys siitä, sisällytetäänkö liitteeseen mahdollisesti lisää aineellista lainsäädäntöä. Lisäksi sen varmistaminen, että viranomaisille osoitetaan riittävät voimavarat, on edelleen suuri haaste tulevana vuosina ja keskeinen tekijä verkoston menestymisen kannalta.

## **5.2. Jatkotoimet**

Tätä taustaa vasten komission ensisijaisena tavoitteena on toimia jäsenvaltioiden kanssa tiiviissä yhteistyössä nykyisessä oikeuskehityksessä olevien puutteiden korjaamiseksi.

Komissio katsoo, että lyhyellä ja keskipitkällä aikavälillä toiminnassa olisi keskityttävä seuraavassa kuvattuihin seikkoihin:

- Toimet verkoston vakiinnuttamiseksi parantamalla verkoston tietoteknisen välineen toimintoja, varmistamalla toimivaltaisten viranomaisten koulutus kouluttajien verkoston kautta ja varmistamalla, että täytäntöönpanosäännöillä edistetään keskinäistä avunantoa koskevien pyyntöjen johdonmukaista ja nopeaa käsittelyä.
- Yhteisten toimien rahoituksen säilyttäminen, jotta voidaan kannustaa edelleen parhaiden käytäntöjen ja kokemusten vaihtoon. Nykyistä virkamiesvaihto-ohjelmaa on kuitenkin arvioitava uudelleen kansallisilta viranomaisilta saatujen kokemusten ja huomautusten perusteella.
- Viranomaisten kanssa tehtävän yhteistyön jatkaminen, jotta voidaan kehittää täytäntöönpanoa varten yhteinen toimintamalli seminaarikeskustelujen, yhteisten toimien ja tehoiskujen avulla. Verkostolle voisi myös olla hyödyllistä tarkastella uusia tapoja toteuttaa yhteisiä täytäntöönpano- ja markkinavalvontatoimenpiteitä, joista säädetään asetuksen 9 artiklassa. Tästä ovat osoituksena vuosien 2009 ja 2010 tehoiskut, joissa ryhmä viranomaisia yhdisti tehoiskun muihin täytäntöönpanotoimiin vaikutuksen maksimoimiseksi.

Lisäksi tarvitaan keskustelua siitä, miten varoituksia voidaan parhaiten hyödyntää verkostossa.

- Verkoston toimien suunnittelun parantaminen edelleen. Täytäntöönpanoa koskevat vuotuiset toimintasuunnitelmat ovat ensimmäinen vaihe määriteltäessä verkoston viranomaisille tärkeitä yhteisiä aloja, mutta tätä työtä on vietävä eteenpäin. Tästä on tullut entistäkin tärkeämpää, kun viranomaiset toimivat olosuhteissa, joissa voimavarat ovat rajalliset, ja kun niillä on vaikeuksia sovittaa yhteen kansalliset prioriteetit ja CPC-järjestelmän prioriteetit. Viranomaiset keskustelivat asiasta ensimmäisen kerran vuoden 2011 lopussa järjestettävässä seminaarissa, joka käsittelee toimien priorisointia.
- Samoin verkoston on tarpeen kehittää entistä tehokkaampia tapoja määrittää täytäntöönpanon prioriteetit Euroopan tasolla. Tässä yhteydessä sen on yhdistettävä kuluttajilta kansallisella tasolla saadut ensi käden tiedot sekä tiedot, jotka saadaan eri välineistä, kuten kuluttajamarkkinoiden tulostaulusta, uudesta kanteluja varten laaditusta tietokannasta tai Euroopan kuluttajakeskusten verkoston tietokannasta. EU:n tehoiskujen osalta ryhmä viranomaisia tutkii parhaillaan, miten voitaisiin entistä paremmin tunnistaa uhkatekijät internetissä ja varmistaa sen jälkeen, että verkosto pystyy määrittämään tarvittavat jatkotoimet.
- Toimien kehittäminen CPC-verkoston julkisuuskuvan parantamiseksi. Tehoiskujen yhteydessä verkoston saavutukset saavat jonkin verran näkyvyyttä lehdistössä, mutta vieläkään ei tiedetä riittävästi (yleensä) kahdenvälisen täytäntöönpanoyhteistyön tuloksista. Kansalliset kaksivuotiskertomukset osoittavat, että CPC-järjestelmässä tehtävä työ tuottaa konkreettisia tuloksia kuluttajille, mutta tästä annetut tiedot ovat vähäisiä. Eräs viranomaisten ryhmä laatii parhaillaan sisäistä ja ulkoista viestintästrategiaa, joka on tarkoitus panna täytäntöön CPC-komitean hyväksymien viestintäsuunnitelmien muodossa. Ryhmä on jo saanut aikaan ensimmäiset konkreettiset tulokset viranomaisille kaksi kertaa vuodessa lähetettävän tiedotuslehden muodossa.

Pitemmällä aikavälillä komissio arvioi edelleen kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetulla asetuksella vahvistettuja yhteistyöpuitteita ja -menettelyjä. Tämän tarkoituksena on arvioida, edellyttävätkö jotkin verkoston kohtaamat vaikeudet lainsäädäntötoimia.

Tämän kertomuksen havainnot muodostavat ensimmäisen vaiheen tässä prosessissa, ja ne ovat olleet perustana valmisteltaessa toimeksiantoa ulkopuolisesta arvioinnista, jonka komissio aikoo käynnistää lähiaikoina ja jonka tulokset saadaan vuonna 2012. Tässä yhteydessä on tarkasteltava muun muassa sitä, miten kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen liitteen melko laaja soveltamisala vaikuttaa verkoston tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen, erityisesti sellaisilla aloilla, joilla on muita yhteistyöpuitteita. Lisäksi on arvioitava komission roolia verkoston toiminnassa.

## LIITE

### 1. Keskinäistä avunantoa koskevien pyyntöjen kokonaismäärä

<i>Vuosi</i>	<i>Varoitukset (7 art.)</i>	<i>Tietopyynnöt (6 art.)</i>	<i>Täytäntöönpano- pyynnöt (8 art.)</i>	<i>YHTEENSÄ</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>YHTEENSÄ</b>	252	522	569	

### 2. Keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt kutakin direktiiviä kohti, jonka säännöksiä on rikottu (2007–2010)

	<i>6 art. Tiedot</i>				<i>7 art. Varoitukset</i>				<i>8 art. Täytäntöönpano</i>				<i>YH- TEENS Ä</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>	
Sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi 2005/29/EY	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	<b>654</b>
Harhaanjohtavaa markkinointia koskeva direktiivi 84/450/ETY	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	<b>117</b>
Sähköistä kaupankäyntiä koskeva direktiivi 2000/31/EY	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	<b>247</b>
Kuluttajasopimusten kohtuuttomia ehtoja koskeva direktiivi 93/13/ETY	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	<b>171</b>

Etäsopimuksia koskeva direktiivi 97/7/EY	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	<b>161</b>
Direktiivi 97/55/EY, jolla muutetaan harhaanjohtavaa mainontaa koskevaa direktiiviä 84/450/ETY sisällyttämällä siihen vertaileva mainonta	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	<b>47</b>
Kiinteistöjen osa-aikaista käyttöoikeutta koskeva direktiivi 94/47/EY	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	<b>30</b>
Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltuja sopimuksia koskeva direktiivi 85/577/EY	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	<b>36</b>
Ihmisille tarkoitettuja lääkkeitä koskeva direktiivi 2001/83/EY	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	<b>29</b>
Kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskeva direktiivi 1999/44/EY	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	<b>39</b>
Lennonne pääsyn epäämistä sekä lentojen peruuttamista tai pitkäaikaista viivästymistä koskeva asetus (EY) N:o 261/2004	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	<b>20</b>
Hintojen ilmoittamista koskeva direktiivi 98/6/EY	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	<b>15</b>
Matkapaketteja, pakettilomia ja pakettikiertomatkoja koskeva direktiivi 90/314/ETY	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	<b>16</b>
Direktiivi 2002/65/EY kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	<b>9</b>
Kulutusluottoja koskeva direktiivi 87/102/ETY	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	<b>5</b>
Televisiotoimintaa koskeva direktiivi 89/552/ETY	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>



**3. Keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt aloittain (2007–2010)**

	2007			2008			2009			2010			Yhteensä
	6 art.	8 art.	7 art.	6 art.	8 art.	7 art.	6 art.	8 art.	7 art.	6 art.	8 art.	7 art.	
Vaatetus ja jalkineet	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	<b>14</b>
Viestintä	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	<b>97</b>
Koulutus	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
Elintarvikkeet ja alkoholittomat juomat	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	<b>19</b>
Kalusteet, kotitalouskoneet ja yleinen kodinhoito	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	<b>30</b>
Terveys	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	<b>87</b>
Asuminen, vesi, sähkö, kaasu ja muut polttoaineet	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	<b>7</b>
Muut tavarat ja palvelut	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	<b>212</b>
Luokittelemattomat	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	<b>247</b>
Virkistys ja kulttuuri	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	<b>234</b>
Ravintolat ja hotellit	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	<b>60</b>
Liikenne	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	<b>332</b>
<b>YHTEENSÄ</b>	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

**4. CPC-järjestelmässä tehtyjen keskinäistä avunantoa koskevien pyyntöjen päättämiseen (keskimäärin) kuluneiden päivien määrä**

	2008	2009	2010
Tietopyynnöt (6 art.)	148	208	125
Täytäntöönpanopyynnöt (8 art.)	177	283	128

**5. Keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt myyntitavoittain (2007–2010)**

	2007			2008			2009			2010			Yhteensä
	6 art.	8 art.	7 art.	6 art.	8 art.	7 art.	6 art.	8 art.	7 art.	6 art.	8 art.	7 art.	
Muulla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tapahtuva myynti	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Myyntiluettelo	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Ovelta ovelle -myynti	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
Sähköposti	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Suora kontakti	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Faksi	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Posti	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Sanomalehti	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24
Ei tiedossa	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19

Puhelin	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	<b>81</b>
Myymälä	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	<b>13</b>
Tekstiviesti	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	<b>35</b>

**6. Esitetyt/vastaanotetut keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt (6–8 art.) jäsenvaltioittain vuosina 2007–2010**

	2007		2008		2009		2010	
	esitetyt	vastaanotetut	esitetyt	vastaanotetut	esitetyt	vastaanotetut	esitetyt	vastaanotetut
Itävalta	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgia	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgaria	12	57	2	63	1	34	4	21
Kypros	0	60	0	64	0	34	1	26
Tšekki	2	59	0	66	4	36	4	27
Saksa	5	72	12	101	16	64	13	59
Tanska	12	64	14	66	10	37	10	23
Viro	8	57	12	71	6	40	1	21
Espanja	0	72	8	98	23	65	28	50
Suomi	5	58	31	75	2	33	2	23
Ranska	40	65	16	88	56	81	60	38
Kreikka	0	58	0	68	0	31	1	23
Unkari	70	63	30	61	23	32	22	28
Irlanti	0	72	0	84	2	48	0	36
Italia	2	59	2	62	4	42	2	33
Liettua	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxemburg	0	62	0	70	1	39	2	27
Latvia	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Alankomaat	3	102	13	120	28	82	9	61
Puola	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugali	0	60	1	68	3	39	0	29
Romania	0	53	0	53	1	35	0	25
Ruotsi	7	65	33	79	12	44	6	30
Slovenia	0	59	0	67	0	31	1	21
Slovakia	2	65	3	72	11	36	6	28
Yhdistynyt	14	90	65	84	45	84	27	54

kuningaskunta								
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>317</b>		<b>384</b>		<b>355</b>		<b>258</b>	

**7. Esitetyt/vastaanotetut keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt jäsenvaltioittain vuonna 2007**

	Tietopyynnöt 6 art.		Varoitukset 7 art.		Täytäntöönpano- pyynnöt 8 art.		YHTEENSÄ	
	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaanotetut
Itävalta	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgia	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgaria	4	2	0	55	8	0	12	57
Kypros	0	3	0	56	0	1	0	60
Tšekki	1	4	0	55	1	0	2	59
Saksa	1	10	2	55	2	7	5	72
Tanska	12	7	0	55	0	2	12	64
Viro	1	2	1	53	6	2	8	57
Espanja	0	10	0	52	0	10	0	72
Suomi	5	3	0	54	0	1	5	58
Ranska	19	6	7	56	14	3	40	65
Kreikka	0	2	0	55	0	1	0	58
Unkari	68	4	2	55	0	4	70	63
Irlanti	0	7	0	56	0	9	0	72
Italia	0	3	2	54	0	2	2	59
Liettua	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxemburg	0	4	0	56	0	2	0	62
Latvia	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Alankomaat	3	27	0	60	0	15	3	102
Puola	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugali	0	5	0	55	0	0	0	60
Romania	0	3	0	49	0	1	0	53

Ruotsi	3	6	0	54	4	5	7	65
Slovenia	0	2	0	54	0	1	0	59
Slovakia	0	8	0	55	2	2	2	65
Yhdistynyt kuningaskunta	0	18	5	63	9	9	14	90
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>160</b>	<b>158</b>	<b>71</b>		<b>86</b>	<b>92</b>	<b>317</b>	

### **8. Esitetyt keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt jäsenvaltioittain vuonna 2008**

	Tietopyynnöt 6 art.		Varoitukset 7 art.		Täytäntöönpano- pyynnöt 8 art.		YHTEENSÄ	
	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaanotetut
Itävalta	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgia	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgaria	0	0	0	63	2	0	2	63
Kypros	0	0	0	64	0	0	0	64
Tšekki	0	2	0	63	0	1	0	66
Saksa	3	13	2	68	7	20	12	101
Tanska	0	1	1	64	13	1	14	66
Viro	10	0	0	64	2	7	12	71
Espanja	0	29	0	59	8	10	8	98
Suomi	0	1	20	74	11	0	31	75
Ranska	7	5	0	65	9	18	16	88
Kreikka	0	5	0	63	0	0	0	68
Unkari	6	3	4	55	20	3	30	61
Irlanti	0	2	0	63	0	19	0	84
Italia	1	3	1	51	0	8	2	62
Liettua	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxemburg	0	1	0	68	0	1	0	70
Latvia	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55

Alankomaat	2	24	4	59	7	37	13	120
Puola	2	1	0	63	7	1	9	65
Portugali	0	1	1	63	0	4	1	68
Romania	0	0	0	53	0	0	0	53
Ruotsi	15	2	10	72	8	5	33	79
Slovenia	0	1	0	64	0	2	0	67
Slovakia	0	4	0	63	3	5	3	72
Yhdistynyt kuningaskunta	43	8	12	65	10	11	65	84
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>118</b>	<b>121</b>	<b>100</b>		<b>166</b>	<b>167</b>	<b>384</b>	

### **9. Esitetyt keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt jäsenvaltioittain vuonna 2009**

	Tietopyynnöt 6 art.		Varoitukset 7 art.		Täytäntöönpano- pyynnöt 8 art.		YHTEENSÄ	
	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaanotetut
Itävalta	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgia	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgaria	1	3	0	31	0	0	1	34
Kypros	0	3	0	31	0	0	0	34
Tšekki	0	2	0	31	4	3	4	36
Saksa	3	14	0	36	13	14	16	64
Tanska	6	1	0	32	4	4	10	37
Viro	0	3	0	33	6	4	6	40
Espanja	7	15	4	37	12	13	23	65
Suomi	0	0	1	31	1	2	2	33
Ranska	40	20	1	38	15	23	56	81
Kreikka	0	0	0	31	0	0	0	31
Unkari	10	1	1	31	12	0	23	32
Irlanti	1	2	0	32	1	14	2	48
Italia	1	3	1	35	2	4	4	42

Liettua	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxemburg	0	4	0	31	1	4	1	39
Latvia	0	3	1	31	5	2	6	36
Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Alankomaat	26	21	1	32	1	29	28	82
Puola	0	1	0	33	3	1	3	35
Portugali	0	1	0	34	3	4	3	39
Romania	0	0	0	31	1	4	1	35
Ruotsi	4	4	0	35	8	5	12	44
Slovenia	0	0	0	31	0	0	0	31
Slovakia	2	0	0	31	9	5	11	36
Yhdistynyt kuningaskunta	22	21	8	39	15	24	45	84
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>150</b>	<b>149</b>	<b>44</b>		<b>161</b>	<b>169</b>	<b>355</b>	

#### **10. Esitetyt keskinäistä avunantoa koskevat pyynnöt jäsenvaltioittain vuonna 2010**

	Tietopyynnöt 6 art.		Varoitukset 7 art.		Täytäntöönpano- pyynnöt 8 art.		YHTEENSÄ	
	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaan- otetut	esitetyt	vastaanotetut
Itävalta	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgia	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgaria	0	0	4	21	0	0	4	21
Kypros	0	2	1	22	0	2	1	26
Tšekki	2	0	1	22	1	5	4	27
Saksa	2	12	0	26	11	21	13	59
Tanska	0	0	0	23	10	0	10	23
Viro	0	0	0	21	1	0	1	21
Espanja	1	10	5	31	22	9	28	50
Suomi	1	0	1	21	0	2	2	23
Ranska	45	1	1	23	14	14	60	38



Kreikka	0	1	0	22	1	0	1	23
Unkari	9	2	3	21	10	5	22	28
Irlanti	0	3	0	23	0	10	0	36
Italia	1	1	0	26	1	6	2	33
Liettua	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxemburg	2	3	0	23	0	1	2	27
Latvia	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23
Alankomaat	1	16	2	24	6	21	9	61
Puola	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugali	0	1	0	27	0	1	0	29
Romania	0	1	0	23	0	1	0	25
Ruotsi	1	4	2	22	3	4	6	30
Slovenia	1	0	0	21	0	0	1	21
Slovakia	1	4	0	23	5	1	6	28
Yhdistynyt kuningaskunta	6	18	11	25	10	11	27	54
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>37</b>		<b>132</b>	<b>128</b>	<b>258</b>	

**11. Yhteydet CPC-järjestelmään ja käyttöä koskeva tarkistus – toimivaltaisten viranomaisten määrä (joulukuu 2010)**

<i>CPC-järjestelmän käyttäjät</i>	<i>Viranomaiset</i>
<i>Yhteensä 750 aktiivista käyttäjää 30 maassa.</i>	<i>Yhteensä 346 viranomaista ja 30 yhteysvirastoa, joilla on pääsy CPC-järjestelmään. Näistä salasanan haltijoista 30 % ei ole esittänyt yhtään keskinäistä avunantoa koskevaa pyyntöä.</i>