

2008. június 19., csütörtök

## Az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája felé

P6\_TA(2008)0306

**Az Európai Parlament 2008. június 19-i állásfoglalása az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája felé című közleményről (2008/2006(INI))**

(2009/C 286 E/06)

Az Európai Parlament,

- tekintettel a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló 2003/54/EK irányelv módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvre irányuló bizottsági javaslatra (COM(2007)0528),
- tekintettel a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló 2003/55/EK irányelv módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvre irányuló bizottsági javaslatra (COM(2007)0529),
- tekintettel a Tanács európai energiapolitikájáról szóló, 2007. február 15-i következtetéseire (6271/2007),
- tekintettel a Bizottság „Európai energiapolitika” című közleményére (COM(2007)0001),
- tekintettel a Bizottság „Vizsgálat az 1/2003/EK rendelet 17. cikke értelmében az európai gáz- és villamosenergia-ágazatról” című közleményére (COM(2006)0851),
- tekintettel a Bizottság „A földgáz és a villamos energia belső piacának jövőbeli lehetőségeiről – Végrehajtási jelentés” című belső munkadokumentumára (SEC(2006)1709), amely a Bizottság közleményének (COM(2006)0841) kísérő dokumentuma,
- tekintettel a Bizottság „Európai Unió energiapolitikai adatok” című belső munkadokumentumára (SEC(2007)0012),
- tekintettel a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről szóló, 2004. április 26-i 2004/67/EK tanácsi irányelvre <sup>(1)</sup>,
- tekintettel az európai energiaügyi szabályozó hatóságoknak a 2003. november 11-i 2003/796/EK bizottsági határozat 3. cikk (8) bekezdése szerint elkészített, a 2006. január 1–2006. december 31. időszakra vonatkozó, a villamosenergia- és gázipari szabályozó hatóságok európai csoportjának létrehozásáról szóló – az Európai Energiaipari Szabályozók Tanácsa (CEER) és a Villamosipari és Gázipari Szabályozók Európai Csoportja (ERGEG) valamennyi tagja, valamint az Európai Parlament, a Miniszterek Tanácsa és az Európai Bizottság számára írt – éves jelentésére <sup>(2)</sup>,
- tekintettel az Európai Tanács 2007. március 8–9-i ülésének elnökségi következtetéseire az „Európai tanácsi cselekvési terv (2007–2009) – Európai energiapolitika” (7224/2007) Európai Tanács általi jóváhagyása tekintetében,
- tekintettel „Az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája felé” című bizottsági közleményre (COM(2007)0386),
- tekintettel eljárási szabályzata 45. cikkére,
- tekintettel a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság jelentésére és az Ipari, Kutatási és Energiaügyi Bizottság véleményére (A6-0202/2008),

<sup>(1)</sup> HL L 127., 2004.4.29., 92. o.

<sup>(2)</sup> HL L 296., 2003.11.14., 34. o.

2008. június 19., csütörtök

- A. mivel a társadalmi integráció, a mindenki számára biztosítandó esélyegyenlőség, valamint a tudáshoz való méltányos hozzáférés a digitális korban olyan elvek, amelyek értelmében az Unió minden egyes polgára számára alapvető fontosságú, hogy az energiához megfizethető hozzáféréssel rendelkezzen;
- B. mivel a fogyasztók – különösen az egyének és a kis- és középvállalkozások – korlátozott eszközökkel és lehetőségekkel rendelkeznek érdekeik hatékony képviseletéhez;
- C. mivel a megfelelő energiaellátás a polgárok társadalmi és gazdasági életben való sikeres részvételének kulcsfontosságú alkotóeleme;
- D. mivel az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája (a Charta) arra hívja fel és ösztönzi a kormányokat, az energetikai szabályozó hatóságokat és az összes szociális partner révén képviselt iparágat, hogy tegyenek konkrét lépéseket annak biztosítása érdekében, hogy az energiafogyasztók érdekeit figyelembe vegyék az EU szociális és környezeti elemekkel rendelkező, versenyképes energiapiacán;
- E. mivel a nem tökéletes versennyel jellemezhető piacokon, például az energetikai ágazatban a piaci mechanizmusok önmagukban nem mindig biztosítják a fogyasztók legjobb érdekeit, az energetikai ágazatra jellemző közszolgáltatási kötelezettségeken felül az általános fogyasztóvédelemmel is foglalkozni kell és meg kell erősíteni azt;
- F. mivel a rendelkezésre álló adatok azt jelzik, hogy a tagállamok csak korlátozottan éltek a jól meghatározott közszolgáltatási kötelezettségekkel a védelemre szoruló fogyasztók érdekében;
- G. mivel nyomatékos hangsúlyt kell helyezni a nemzeti szabályozó hatóságok (NSZH) szerepére, amelyeknek minden köz- vagy magánérdektől függetlennek kell lenniük, és amelyek hatáskörének ki kell terjednie az energiapiacok ellenőrzésére – beleértve az árak és azok minden összetevőjének nyomon követését –, valamint szükség esetén a beavatkozásra és szankcionálásra,
- H. mivel nem létezik olyan jogszabály, amely kielégítő módon foglalkozna az energia területén felmerülő fogyasztói jogviták rendezésével, és mivel az ilyen viták rendezését számos különböző hatóság kezeli, és a fogyasztók nem tudják, kihez forduljanak;
- I. mivel az EU megújuló energiára vonatkozó céljait bele kell foglalni az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartájába annak lehetővé tétele érdekében, hogy a fogyasztók e célokkal összhangban álló energiaforrásokat választhassanak;

### **A Charta jellege**

1. hangsúlyozza, hogy az energiaellátás a polgárok társadalmi és gazdasági életben való sikeres részvételének kulcsfontosságú eleme;
2. emlékeztet arra, hogy bár a fogyasztók jogvédelmét az érvényben lévő közösségi jogszabályok biztosítják, ezeket nem minden esetben tartják be; hangsúlyozza, hogy a fogyasztóvédelmi intézkedéseket leginkább a meglévő jogszabályok hatékonyabb végrehajtása révén lehet megerősíteni;
3. rámutat, hogy a villamosenergia- és a földgázpiacokra vonatkozó, a Parlament által jelenleg tárgyalt javaslatcsomag („harmadik csomag”) elfogadása még inkább meg fogja erősíteni az energiafogyasztók védelmét szolgáló jogi kereteket;
4. úgy véli, hogy az energiafogyasztók védelmét a jövőben is az Európai Unió és a tagállamok közös fellépésére kell alapozni; az egyedi energiapiaci fogyasztóvédelmi gyakorlatok különböző hatással lehetnek az egyes tagállamokban, ezért kulcsfontosságú a szubszidiaritás elvének következetes alkalmazása;

**2008. június 19., csütörtök**

5. hangsúlyozza, hogy feltétlenül szükség van a fogyasztóvédelem megerősítésére az energiával kapcsolatos kérdések terén, valamint arra, hogy ezt a Chartát az európai és nemzeti hatóságoknak, illetve a magánvállalkozásoknak szánt iránymutató eszközként alkalmazzák a fogyasztók jogainak hatékony biztosítása és alkalmazása érdekében;
6. felhívja a figyelmet a 2003/54/EK <sup>(1)</sup> és a 2003/55/EK <sup>(2)</sup> irányelvek „harmadik csomagban” szereplő javaslatok által módosítandó 3. cikkére és A mellékletére; hangsúlyozza, hogy nemzeti szinten jobb végrehajtásra van szükség;
7. úgy véli, hogy a Charta – mint a meglévő EU-jogszabályokban elfogadott, energiával kapcsolatos fogyasztói jogokat összegyűjtő, tisztázó és megerősítő tájékoztató dokumentum; ezért üdvözli a fogyasztók energiával kapcsolatos jogait tartalmazó internetes eszköz kidolgozására irányuló bizottsági tervet, ugyanakkor kiemeli, hogy szélesebb körű kommunikációs stratégiára van szükség azon fogyasztók számára, akik nem rendelkeznek internet-hozzáféréssel, vagy akik esetében az internet nem megfelelő kommunikációs közeg;
8. rámutat, hogy a Chartának a kis szakmai felhasználók igényeit is teljesítenie kell, akik gyakran ugyanolyan problémákkal szembesülnek, mint a szokványos energiafogyasztók;

***Hozzáférés a szállító és elosztó hálózatokhoz, valamint az ellátáshoz***

9. emlékeztet arra, hogy az európai energiapiacot továbbra is a monopóliumok nagy száma jellemzi; ez korlátozza a választás szabadságát és a gyors és költségmentes szolgáltatóváltás lehetőségét, növeli az információhiányt, és végső soron fokozza a fogyasztók kiszolgáltatottságát; fontos az egységes, versenyképes energiapiac létrehozására és különösen a védelemre szoruló fogyasztók megóvására irányuló erőfeszítések biztosítása;
10. hangsúlyozza, hogy az európai villamosenergia- és gázfogyasztóknak jogukban áll, hogy kapcsolódjanak a hálózatokhoz, és méltányos, átlátható, megkülönböztetéstől mentes és egyértelműen összehasonlítható díjszabások és árak ellenében – beleértve az indexálási mechanizmusokból adódóan kiigazított árakat és díjszabásokat – részesüljenek villamosenergia- és gázellátásban; a megkülönböztetéstől való mentesség részét kell képeznie a bizonyos fizetési módszerekre alkalmazott megkülönböztető díjak tilalmának, különösen az olyan, gyakran védelemre szoruló fogyasztók esetében, akiknél előre kifizetett fogyasztás segítségével végzik a díjszámítást;
11. hangsúlyozza, hogy különös figyelmet kell fordítani a fogyasztóvédelemre, és biztosítékokat kell nyújtani a fogyasztók ellátásból való kizárásának megakadályozására; a tagállamoknak ki kell jelölniük egy legvégső szolgáltatót, és erről tájékoztatniuk kell a fogyasztókat; ezt a mechanizmust nemzeti jogszabálynak kell létrehozni;
12. hangsúlyozza, hogy a hálózatról való lekapcsolást kizárólag utolsó megoldásként kellene mérlegelni a fogyasztók fizetési elmaradásának esetén, különösen, ami a védelemre szoruló fogyasztókat és a szabadságolások időszakát illeti; a szolgáltatóknak az arányosság elvét kell alkalmazniuk, és egyedi bejelentést kell tenniük az érintett fogyasztóknak, mielőtt ilyen eljárásról folytatódna;
13. hangsúlyozza, hogy biztosítani kell az egyetemes jogok védelmét, különösen a különböző társadalmi, gazdasági és regionális csoportok energiához való hozzáférése tekintetében, az ellátás stabilitása és biztonsága, valamint a hálózatok hatékonysága révén, a tagállamok és európai kilátásokkal jellemezhető szomszédos országok közötti regionális szintű együttműködés támogatásával;
14. felhívja a tagállamokat, hogy biztosítsák a fogyasztók számára, hogy egy hónapot nem meghaladó időn belül, külön díj fizetése nélkül, egyszerűen szolgáltatót válthassanak;

<sup>(1)</sup> A villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló, 2003. június 26-i 2003/54/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 176., 2003.7.15., 37. o.).

<sup>(2)</sup> A földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló, 2003. június 26-i 2003/55/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 176. 2003.7.15., 57. o.).

2008. június 19., csütörtök

**Díjzabások, árak**

15. hangsúlyozza, hogy az európai villamosenergia- és gázáraknak ésszerűnek, könnyen és egyértelműen összehasonlíthatóknak, valamint átláthatóknak kell lenniük, illetve a tényleges energiafogyasztáson kell alapulniuk; a közzétett áraknak, díjzabásoknak, indexálási mechanizmusoknak és feltételeknek átfogó és könnyen megérthető tájékoztatási eszközökön keresztül könnyen hozzáférhetőnek kell lenniük a fogyasztók számára; ezenfelül azokat a független nemzeti szabályozó hatóságokkal előzetesen közölni kell, illetve ellenőriztetni kell, vagy jóvá kell hagyatni;

16. hangsúlyozza, hogy a szolgáltatók bevett szerződéses kötelezettsége, hogy rendszeresen és előre meghatározott napokon számításokat végezzenek annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztóknak az általuk felhasznált energia tényleges mennyisége után számítsanak fel díjat; ha a szolgáltatók például műszaki okokból nem tudnak eleget tenni e kötelezettségnek, az energiafogyasztást ésszerű és átlátható, a szerződésben világosan megállapított kritériumok alapján kell kiszámítani;

17. e tekintetben kiemeli a szolgáltatók árait, tarifáit és feltételeit összehasonlító információk közzétételére, valamint a szolgáltatóváltással kapcsolatos segítségnyújtásra szakosodott piaci szereplők megjelenését;

18. felhívja a tagállamokat, hogy ösztönözzék az intelligens fogyasztásmérők használatát, amelyek segítségével a fogyasztók világos képet kapnak tényleges energiafogyasztásukról, és ezáltal hozzájárulnak a jobb energiahatékonysághoz; emlékeztet az energia-végfelhasználás hatékonyságáról és az energetikai szolgáltatásokról szóló, 2006. április 5-i 2006/32/EK irányelv<sup>(1)</sup> 13. cikkének az intelligens fogyasztásmérők biztosításával kapcsolatos követelményeire; felszólítja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy a fogyasztók tájékoztatása és az energiahatékonyság érdekében hajtsák végre és érvényesítsék az irányelv mérésre és számlázásra vonatkozó követelményeit;

19. úgy véli, hogy a tagállamok számára elő kell írni, hogy biztosítsák, hogy az intelligens mérőberendezések bevezetésére a (2003/54/EK és a 2003/55/EK irányelvet módosító) „harmadik csomag” javaslatok hatálybalépését követő tíz éven belül sor kerüljön, az a lehető legkevesebb fennakadást okozza a fogyasztók számára és hogy az az energialeosztó vagy szolgáltató vállalatok felelőssége legyen. A nemzeti szabályozó hatóságoknak kell felelniük e fejlesztési folyamat figyelemmel kíséréséért és a szükséges közös szabványok előírásáért. A tagállamok számára elő kell írni, hogy gondoskodjanak arról, hogy a mérőberendezések minimális műszaki tervezési és működési feltételeit megállapító standardok figyelembe vegyék az interoperabilitási szempontokat annak érdekében, hogy a fogyasztók maximális hasznát a legkedvezőbb ár mellett biztosítsák;

**Tájékoztatás/szerződések**

20. javasolja, hogy az átláthatóság biztosítása érdekében a legjobb gyakorlat alapján dolgozzák ki a szabványos számlák modelljét; az összehasonlíthatóság biztosítása érdekében; hangsúlyozza a szerződéskötés előtt és a szerződéskötéskor alkalmazott tájékoztatási standardok kialakításának szükségességét, beleértve a Charta szerinti fogyasztói jogokkal kapcsolatos tájékoztatást;

21. felhívja a tagállamokat, hogy hozzanak létre egyetlen kapcsolattartó pontot minden fogyasztói információ iránti megkeresés tekintetében, például a nemzeti energetikai szabályozó hatóságokon keresztül, megkönnyítve ezáltal a fogyasztók hozzáférését az információkhoz, és ugyanakkor biztosítva, hogy az információ a hely, az idő, az eszközök és az alaposág szempontjából a fogyasztókhoz legközelebbi szinten álljon rendelkezésre;

22. hangsúlyozza, hogy a Bizottságnak a nemzeti szabályozó hatóságokkal együttműködve minőségi kritériumokat kell kialakítania a fogyasztókkal kapcsolatos szolgáltatásokra vonatkozóan, beleértve a telefonos ügyfélszolgálatokat is;

23. véleménye szerint a szolgáltatók és a független szabályozó hatóságok honlapjain díjtétel-szimulátorokat kell elhelyezni; hangsúlyozza, hogy a fogyasztókat rendszeresen tájékoztatni kell energiafogyasztásukról;

24. hangsúlyozza annak szükségességét, hogy a szolgáltatókat kötelezzék a fogyasztók e Charta kihirdetésével kapcsolatos tájékoztatására;

<sup>(1)</sup> HL L 114, 2006.4.27., 64. o.

2008. június 19., csütörtök

### **Szociális intézkedések**

25. sajnálatát fejezi ki amiatt, hogy a védelemre szoruló fogyasztóknak olyan komoly problémáik vannak, amelyekkel a nemzeti társadalombiztosítási rendszerek vagy más egyenértékű intézkedések keretében kifejezetten foglalkozni kell;

26. felhívja a tagállamokat, hogy fektessenek be elsősorban az alacsony jövedelmű háztartásokra irányuló átfogó energiahatékonysági intézkedésekbe, és ezáltal kezeljék stratégiai módon mind az üzemanyaghiány problémáját, mind a 2007-es tavaszi Európai Tanács során elfogadott azon célkitűzést, miszerint 2020-ra 20 %-os energiahatékonyságot kell elérni;

27. felhívja a Bizottságot, hogy adjon iránymutatást a közszolgáltatási kötelezettségek közös fogalom-meghatározásáról, és felügyelje a 2003/54/EK és a 2003/55/EK irányelv 3. cikkében és A. mellékletében megszabott kötelezettségek tagállamok általi végrehajtását;

28. felhívja a Bizottságot, hogy határozza meg az energiaszegénység fogalmát;

29. felhívja a tagállamokat, hogy készítsenek nemzeti energiaügyi cselekvési terveket az energiaszegénység leküzdésére, és tájékoztassák ezekről az intézkedésekről az Energiaszabályozói Együttműködési Ügynökséget; felhívja az Ügynökséget, hogy a nemzeti hatóságokkal együtt ellenőrizze ezeket az intézkedéseket, és adjon tájékoztatást a sikeres fellépésekről; hangsúlyozza, hogy fel kellene becsülni azt, hogy az egyes nemzeti társadalombiztosítási vagy adózási rendszerek milyen mértékben veszik figyelembe az energiaszegénységgel kapcsolatos kockázatokat;

### **Környezetvédelmi intézkedések**

30. hangsúlyozza, hogy a szolgáltatóknak és hálózatkezelőknek környezettudatosan kell eljárniuk, minden lehetséges erőfeszítést megtéve annak érdekében, hogy a CO<sub>2</sub>-kibocsátást és a radioaktív hulladék keletkezését az alkalmazandó jogszabályokban előírt lehető legalacsonyabb szinten tartsák;

31. úgy véli, hogy a megújuló energiaforrásokat, a hővel kapcsolt villamos energiát és más integrált termelési módszereket prioritásként kell kezelni, és a Chartának el kell ismernie a fogyasztók megújuló energiaforrások javára történő, tájékozott döntéshez való jogát; úgy véli ezért, hogy minden fogyasztót elfogulatlan, átlátható és megkülönböztetéstől mentes módon tájékoztatni kell a számukra elérhető energiaforrásokról;

32. ezért hangsúlyozza, hogy szükség van a 2003/54/EK irányelv 3. cikke (6) bekezdésének gyakorlati végrehajtására, melynek értelmében a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyasztók megbízható információt kapjanak a villamosenergia-szolgáltató energiahordozó-összetételéről és az így termelt villamos energia környezeti hatásáról;

### **Nemzeti szabályozó hatóságok**

33. hangsúlyozza, hogy léteznek nemzeti szabályozó hatóságok a tagállamokban, azonban sajnálattal tapasztalja, hogy jelenleg korlátozott a hatáskörük; véleménye szerint a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok elegendő törvényes hatáskörrel és forrással rendelkezzenek, és motíváltak legyenek ezek alkalmazására;

34. hangot ad annak a meggyőződésének, hogy a nemzeti szabályozó hatóságoknak központi szerepet kell kapniuk a fogyasztóvédelemben; ezért úgy véli, hogy támogatni kell a szabályozó hatóságok hatáskörének és függetlenségének megerősítésére irányuló javaslatokat, beleértve az olyan szolgáltatók szankcionálásának jogát, akik nem tartják tiszteletben a vonatkozó közösségi jogszabályokat;

35. az a véleménye, hogy a nemzeti szabályozó hatóságoknak függetlennek kell lenniük minden köz- vagy magánérdektől, és legalább a következő hatáskörökkel kell rendelkezniük:

- a hálózati díjak meghatározására vonatkozó elvek vagy a tényleges hálózati díjszabások és esetlegesen az indexálási mechanizmusok jóváhagyása,
- az árak és összetevőik – beleértve indexálási mechanizmusokat is – ellenőrzése,

2008. június 19., csütörtök

- a szolgáltatók által nyújtott fogyasztói tájékoztatás nyomon követése, ellenőrzése és érvényesítése legalább a piac teljes liberalizálását követő első öt évben, illetve amíg igazolást nem nyer, hogy a szolgáltatók lényeges, átlátható és pártatlan tájékoztatást biztosítottak és fognak biztosítani továbbra is a fogyasztók számára,
- a fogyasztók védelme a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, és együttműködés e tekintetben az illetékes versenyhatóságokkal,

36. a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok megfelelő hatáskörrel rendelkezzenek ahhoz, hogy ellenőrizzék a piacon meglévő villamosenergia- és gázkínálatot; ezért hozzájárulással kell rendelkezniük az árakat meghatározó minden döntő tényezőhöz, beleértve legalább a gáz- és villamosenergia-szolgáltatásra vonatkozó általános szerződéses feltételeket és az indexképleteket;

37. hangsúlyozza annak szükségességét, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok hatáskörét belefoglalják a 2003/54/EK irányelv javasolt 22c. cikkébe és a 2003/55/EK irányelv javasolt 24c. cikkébe;

38. hangsúlyozza annak szükségességét, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok tevékenységeiben – az európai ügynökség koordinálásával – átfogó európai megközelítést alkalmazzanak;

### **Panaszok**

39. felhívja a tagállamokat, hogy a fogyasztókhoz lehető legközelebbi szinten hozzanak létre közös kapcsolattartási pontot a fogyasztói panaszok számára, és ösztönözzék az ilyen panaszok alternatív vitarendezési módszerek révén történő rendezését;

40. hangsúlyozza, hogy minden fogyasztónak rendelkeznie kell azzal a joggal, hogy energiaszolgáltatója az e területen kidolgozott nemzetközi szabványok – ezen belül az ISO 10001, ISO 10002 és ISO 10003, illetve további ISO szabványok – szerint nyújtson szolgáltatást, kezelje a panaszokat és alkalmazzon alternatív vitarendezési módszereket;

41. felhívja a Bizottságot és a tagállamokat annak biztosítására, hogy az ombudsmanok rendelkezzenek a panaszok hatékony kezeléséhez, valamint a fogyasztók energiaügyi kérdésekkel kapcsolatos tájékoztatásához szükséges felhatalmazással;

### **Fogyasztói szervezetek**

42. elismeri a fogyasztói szervezetek fontos szerepét abban, hogy mindent megtegyenek az energiafogyasztók jogainak magas szintű megvalósulásáért az EU-ban; minden tagállamnak biztosítania kell, hogy a fogyasztói szervezetek elegendő forrással rendelkezzenek ahhoz, hogy az alapvető fontosságú szolgáltatásokkal foglalkozzanak, beleértve a gázt és a villamos energiát;

43. felhívja a Bizottságot és a tagállamokat az energiaszolgáltatások fenntartható fejlődésének biztosítására; hangsúlyozza, hogy a fogyasztói szervezetek és a nemzeti szabályozó hatóságok fontos szerepet töltenek be a fenntartható fogyasztás előmozdításában azáltal, hogy felhívják mind a fogyasztók, mind pedig a társaságok figyelmét különösen az energiahordozó-összetételre, az éghajlatváltozásra és a fogyasztók által az ágazat fejlődésére gyakorolt hatásokra;

44. javasolja, hogy a tagállamok nyújtsanak támogatást a fogyasztói szervezeteknek annak érdekében, hogy személyzetüket képezhessék, és így jobb helyzetben legyenek a jogalkotási folyamatban végzett segítségnyújtás, a fogyasztók tájékoztatása és nevelése, valamint a fogyasztói viták rendezése terén;

\*

\* \*

45. utasítja elnökét, hogy továbbítsa állásfoglalását a Tanácsnak, a Bizottságnak és a tagállamok kormányainak.