

2010. március 9., kedd

I

(Állásfoglalások, ajánlások és vélemények)

ÁLLÁSFOGLALÁSOK

EURÓPAI PARLAMENT

Fogyasztóvédelem

P7_TA(2010)0046

Az Európai Parlament 2010. március 9-i állásfoglalása a fogyasztóvédelemről (2009/2137(INI))

(2010/C 349 E/01)

Az Európai Parlament,

- tekintettel „Az egységes piac fogyasztói eredményeinek monitorozása: a fogyasztói piacok eredménytáblájának második kiadása” című, 2009. január 28-i bizottsági közleményre (COM(2009)0025) és az ezt kísérő, „A fogyasztói piacok eredménytáblájának második kiadása” című bizottsági munkadokumentumra (SEC(2009)0076),
 - tekintettel a fogyasztóvédelmi közösségi vívmányok végrehajtásáról szóló 2009. július 2-i bizottsági közleményre (COM(2009)0330),
 - tekintettel a Bizottság 2009. július 2-i, a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) alkalmazásáról szóló jelentésére (COM(2009)0336),
 - tekintettel a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszerről szóló 2009. július 7-i bizottsági közleményre (COM(2009)0346) és az ezt kísérő bizottsági ajánlástervezetre (SEC(2009)0949),
 - tekintettel a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén a fogyasztói piacok eredménytáblájának megfigyeléséről szóló 2009. szeptember 22-i bizottsági munkadokumentumra (SEC(2009)1251),
 - tekintettel a fogyasztói piacok eredménytáblájáról szóló 2008. november 18-i állásfoglalására ⁽¹⁾,
 - tekintettel eljárási szabályzata 48. cikkére és 119. cikkének (2) bekezdésére,
 - tekintettel a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság jelentésére (A7-0024/2010),
- A. mivel a fogyasztói piacok eredménytáblája (az eredménytábla) és a belső piaci eredménytábla célja a belső piac működésének javítása és az, hogy az jobban reagáljon az állampolgárok elvárásaira és aggodalmaira,

(¹) Elfogadott szövegek, P6_TA(2008)0540.

2010. március 9., kedd

- B. mivel az új Bizottság politikai iránymutatásaiban Barroso elnök az egységes piac megvalósítása tekintetében módszeresebb és integráltabb megközelítés alkalmazására szólít fel, például egy „piacfelügyeleti kezdeményezés” létrehozása révén,
- C. mivel az EU 499 millió fogyasztója központi jelentőségű a belső piac hatékony fejlődése szempontjából, és jelentős szerepet tölt be a lisszaboni stratégia céljainak megvalósításában, azaz a növekedés, a foglalkoztatás és a versenyképesség javításában, hiszen a fogyasztók kiadásai teszik ki az EU-ban megtermelt vagyont felét,
- D. mivel a Lisszabon utáni 2020-as stratégia részeként a fogyasztókkal kapcsolatos politikát a fenntartható, környezettudatos és a belső piac szociális dimenziójára is tekintettel levő fejlődés keretében kell meghatározni,
- E. mivel egy olyan belső piac, amely hatékonyan válaszol a fogyasztók igényeire, az innovatívabb és egészségesebb gazdaság létrehozásában is segít, tekintettel arra, hogy a hatékony és reakcióképes fogyasztói piacok a gazdaságban a versenyképesség és a polgárok jólétének kulcsfontosságú mozgatói,
- F. mivel a jól működő belső piac versenyképes árakon jó minőségű termékek és szolgáltatások széles választékát kínálja a fogyasztóknak, ugyanakkor magas szintű fogyasztóvédelmet is nyújt,
- G. mivel fogyasztóként a legtöbb uniós állampolgár naponta megtapasztalja a belső piac működését,
- H. mivel a fogyasztóvédelmi politika hatékonyságát növeli, ha a fogyasztók és a vállalkozások tisztában vannak a hatályos jogszabályokban lefektetett jogaikkal és kötelességeikkel, és képesek ezeket kereskedelmi ügyleteik során alkalmazni,
- I. mivel a magabiztos, jól informált és öntudatos fogyasztók a piacok hatékony működésének kulcselemei, ugyanis a megfelelően működő és a fogyasztók igényeit a leginkább szem előtt tartó kereskedőket részesítik előnyben,
- J. mivel a kiváló minőségű termékeket és szolgáltatásokat igénylő, tájékozott és öntudatos fogyasztók kinevelésére törekvő aktív fogyasztói politika fontos szerepet játszik abban, hogy az Európai Unió globális szinten is versenyképes, dinamikus és innovatív legyen,
- K. mivel a kiskereskedelmi piacok és különösen a szolgáltatások kiskereskedelmi piacának fokozott összetettsége egyre bonyolultabbá teszi a fogyasztók számára az áruk és szolgáltatások megvásárlása során a tájékozott döntés meghozatalát,
- L. mivel integrált megközelítésre van szükség a fogyasztók képzésének terén ahhoz, hogy a fogyasztók magabiztosan gyakorolhassák jogaikat;
- M. mivel a fogyasztóknak joguk van a kártérítésre, ha illegális gyakorlat szenvedő alanyaivá válnak, a valóságban azonban komoly akadályokba ütköznek az ilyen esetek bíróságra vitelében a magas költségek, a hosszú és összetett eljárások és a jogvitával kapcsolatos kockázatok miatt,
- N. mivel az eredménytábla azt mutatja, hogy tízből csak négy fogyasztó véli úgy, hogy a kereskedőkkel és szolgáltatókkal kialakult vitát alternatív vitarendezési mechanizmusok útján könnyen meg lehet oldani, és tízből csak három gondolja úgy, hogy a vitát bírósági úton könnyű rendezni,
- O. mivel a panaszt tevő uniós fogyasztók mintegy fele elégedetlen azzal, ahogy panaszukat kezelik, és csak az elégedetlenek fele tesz további lépéseket,

2010. március 9., kedd

- P. mivel a gazdasági válság növelte a fogyasztók azon alacsony keresetű rétegére nehezedő nyomást, akik bevételeik legnagyobb részét élelmiszerre és lakhatásra költik, és mivel a fogyasztók ebből következően növekvő számban eladósodnak,
- Q. mivel a fogyasztói piacok határokon átnyúló dimenziója gyorsan nő az elektronikus kereskedelem terjedésével, de a fogyasztók továbbra is kételkednek a piaci integráció által nyújtott előnyöket, főképp mert nem bíznak abban, hogy jogaik ugyanolyan védelmet élveznek határokon átnyúló vásárlások esetén is, és mert bizonytalanok a kártérítéshez való jogot illetően,
- R. mivel a fogyasztók szükségleteit kielégítő egységes piacon belül a határokon átnyúló kereskedelem fejlődése szempontjából kulcsfontosságú a magas szintű fogyasztóvédelem,
- S. mivel a fogyasztói piacok egyre inkább határokon átnyúló dimenziója új kihívásokat jelent a végrehajtó hatóságok számára, amelyeket korlátoznak a joghatóságuk határai és a szabályozási keret szétaprózódása,
- T. mivel a fogyasztóvédelem magas szintjének elérése végett, valamint annak érdekében, hogy a fogyasztók elegendő bizalommal rendelkezzenek ahhoz, hogy maximálisan kihasználják az egységes piac által nyújtott előnyöket, még több erőfeszítésre van szükség mind a Bizottság, mind pedig a végrehajtásért felelős nemzeti hatóságok részéről,
- U. mivel az EU fogyasztóvédelmi szabályai nem sokat érnek, ha nem ültetik át, hajtják végre és tartatják be őket nemzeti szinten,
- V. mivel ha a nemzeti jogszabályok már életbe léptek, a Bizottságnak aktívan kell segíteni a nemzeti hatóságokat a jogszabályok helyes alkalmazásában,
- W. mivel a jelenlegi globális gazdasági visszaesés idején a szabályok szigorú és következetes végrehajtása annál is inkább fontos, mivel a válság folytán a fogyasztók még kiszolgáltatottabbakká válnak, és a rendelkezések gyakori be nem tartása hátrányosabb helyzetbe hozhatja őket, a végrehajtó hatóságokra pedig nagyobb nyomás hárulhat a rendelkezésre álló források tekintetében, és gondosabban kell meghatározniuk prioritásaikat és optimalizálniuk kell tevékenységeik hatását,
- X. mivel az Európai Parlament és a nemzeti parlamentek aktívan hozzájárulhatnak a fogyasztóvédelmi jogszabályok jobb átültetéséhez és végrehajtásához azáltal, hogy továbbra is szorosan együttműködnek egymással,

Bevezetés

1. úgy véli, hogy az, hogy 2007-ben önálló fogyasztóvédelmi biztost neveztek ki, továbbá a biztos erőteljes személyes elkötelezettsége, széleskörű nyíltsága és számos kezdeményezése hozzájárult az európai fogyasztóvédelmi politika előrelépéséhez és a fogyasztóvédelmi ügyek előtérbe kerüléséhez az EU polgárainak javára;
2. attól tart, hogy a fogyasztóvédelmi ügyek két biztos közötti felosztása a fogyasztókra való összpontosítás csökkenését eredményezheti az új Bizottságban, valamint hasonlóképpen tart attól is, hogy a különböző főigazgatóságok között az új szervezeti struktúra szétaprózódást eredményezhet vagy hátrányosan befolyásolhatja a fogyasztóvédelmi politika koherenciáját és hatékonyságát;
3. hangsúlyozza, hogy a Lisszaboni Szerződés hatálybalépését követően az Európai Unió működéséről szóló szerződés 12. cikke – általános alkalmazású rendelkezésként – megerősíti, hogy a fogyasztóvédelmi következményeket figyelembe kell venni az uniós politikák és tevékenységek végrehajtásakor; felszólítja ezért a Bizottságot, hogy biztosítsa a fogyasztók érdekeinek hatékony integrációját az összes uniós szakpolitikába, valamint hogy hatásvizsgálataiban vizsgálja meg a fogyasztókat közvetlenül vagy közvetve érintő valamennyi új jogszabály és szakpolitika lehetséges hatásait; sürgeti a Bizottság valamennyi illetékes főigazgatóságát, hogy tegyenek közzé éves jelentést arról, hogy miként építik be a fogyasztóvédelmi politikát saját felelősségi körükbe;

2010. március 9., kedd

4. hangsúlyozza, hogy aktív fogyasztóvédelmi politikára van szükség ahhoz, hogy a polgárok teljes mértékben a belső piac haszonélvezői lehessenek; úgy véli, hogy az aktív fogyasztóvédelmi politika különösen fontos a jelenlegi gazdasági válság idején ahhoz, hogy támogassuk a szociálpolitikát a növekvő egyenlőtlenségekkel szemben folytatott küzdelemben, és megvédjük a kiszolgáltatott fogyasztókat és az alacsony jövedelemmel rendelkező csoportokat;
5. hangsúlyozza, hogy a fogyasztóknak képeseknek kell lenniük arra, hogy – anélkül, hogy a termékek előállítói pszichológiailag kondicionálnák őket a termékeikkel kapcsolatos tendenciózus vagy valótlan állítások révén – tájékozott döntéseket hozzanak, mivel ez nagyobb versenyt generál a kereskedők között az áruk és az általuk nyújtott szolgáltatások minőségének javításában és abban, hogy versenyképes szinten maradjanak az árak;
6. úgy véli, hogy az üzleti világ által tanúsított felelősségteljes megközelítésmód, amely tiszteletben tartja a vállalati felelősség elvét, a versenyszabályokat és a fogyasztók gazdasági érdekeit, elősegíti a fogyasztói bizalom kialakulását;
7. ismételten hangsúlyozza, hogy a fogyasztói érdekvédelmi szervezeteknek nélkülözhetetlen szerepük van abban, hogy értesítsék a hatóságokat a fogyasztók által mindennapi életükben tapasztalt problémákról, és ezért javítani kell a rendelkezésükre álló eszközöket annak érdekében, hogy javíthassák a hatékony uniós és nemzeti szintű fellépésre való képességüket; felszólítja a tagállamokat annak biztosítására, hogy a döntéshozatali folyamat minden szintjén és a fogyasztóvédelmi jogszabályok átültetése és végrehajtása során megfelelőképpen vegyék figyelembe a fogyasztói érdekvédelmi szervezetek véleményét;
8. felszólítja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy erősítsék meg a fogyasztók egész életen át tartó tájékoztatását és képzését a fogyasztói fellépés lehetőségeinek megerősítése érdekében; bátorítja a tagállamokat annak biztosítására, hogy világos és érthető tájékoztatás álljon rendelkezésre, különösen a fiatal fogyasztók számára a nekik kínált termékek és szolgáltatások vonatkozásában; különösen sürgeti a tagállamokat, hogy nemzeti tanterveikbe minden szinten vegyék fel a fogyasztói szempontokat, hogy ezáltal a gyermekeket felruházzák a megfelelő képességekkel ahhoz, hogy későbbi életük során összetett döntéseket is meg tudjanak hozni, továbbá mérlegeljék oktatási programok kidolgozását a szülők és a felnőtt fogyasztók számára, a fogyasztói tudatosság kialakításának és megszilárdításának hosszú távú céljával; rámutat, hogy ezeket a programokat minden szinten az oktatási követelményekhez és a tanulói képességekhez kell igazítani, felhasználva a valós élethelyzeteken és példákra alapuló modern oktatási módszereket; emlékeztet arra, hogy a tanult fogyasztók, akik ismerik jogaikat, és tudják, hogy kihez forduljanak a szabályok be nem tartása esetén, ugyancsak fontosak a szabályokat be nem tartó viselkedés felfedezése szempontjából;
9. hangsúlyozza, hogy szükség van a fenntartható fogyasztás előmozdítására azzal, hogy a szolgáltatások nyújtói és a kiskereskedők, valamint a fogyasztók is megfelelőbb képzésben és tájékoztatásban részesüljenek a fenntartható fogyasztás fogalma tekintetében, hogy ennek megfelelő magatartást alakíthassanak ki;
10. sürgeti a Bizottságot, hogy indítson jól célzott kommunikációs stratégiát az uniós polgárok figyelmének felkeltése érdekében a kockázatokkal és fogyasztói jogaikkal kapcsolatban, különösen pedig, hogy helyezzen üzembe felhasználóbarát internetes portálokat, valamint szervezzen figyelemfelkeltő kampányokat és állítson fel információs pontokat helyi, regionális és nemzeti szinten; hangsúlyozza, hogy specifikus kommunikációs csatornákat kell használni a leginkább kiszolgáltatott fogyasztók eléréséhez, biztosítva a kommunikációs médiumok irányításáért és szervezéséért felelős szervezetek megbízhatóságát, hitelességét és pártatlanságát;

A fogyasztói piacok eredménytáblája

11. ismét hangsúlyozza, hogy az eredménytábla fontos eszköze egyrészt a fogyasztói piacok fokozottabb figyelemmel kísérésének a megfelelőbb politikai döntések és szabályozás biztosításához szükséges tájékoztatás nyújtása érdekében, másrészt annak, hogy megmutassuk a polgároknak, hogy az őket foglalkoztató kérdéseket megfelelőképp figyelembe veszik;
12. üdvözli az eredménytábla öt fő mutatóját – panaszok, árak, elégedettség, szolgáltatóváltás és biztonság – amelyek fontosak annak azonosításához, hogy mely piacok vannak leginkább kitéve a működési zavarok kockázatának a fogyasztókra gyakorolt gazdasági és társadalmi következmények szempontjából; ugyanakkor úgy véli, hogy olyan kritériumok segítségét is igénybe kell venni, amelyekkel mérhető a termékek és szolgáltatások megfelelése a fenntartható fejlődés célkitűzéséhez képest;

2010. március 9., kedd

13. elismeri, hogy bár az öt fő mutató nem tükrözi a fogyasztói környezet összes szempontját, elegendő alapot szolgáltat azonban a prioritások és az az irányú következtetések meghatározásához, hogy hol szükséges további elemzések végzése, feltéve, hogy a tagállamok által biztosított adatok átfogóak és könnyen összehasonlítható alapon összesíthetőek;

14. úgy véli, hogy a fogyasztói panaszokról, az árakról, az elégedettségről, a szolgáltatóváltásról és a biztonságról jelenleg rendelkezésre álló adatok még mindig nem elegendőek végleges következtetések levonásához, és több minőségi adatra van szükség egy stabil fogyasztói adatbank kialakításához; hangsúlyozza, hogy tovább kell fejleszteni a mutatókat, és meg kell szervezni az adatgyűjtést, figyelembe véve a nemzeti rendszerek közötti különbségeket;

15. javasolja, hogy mihelyt az öt alapmutatót és a vonatkozó módszertant megfelelő módon kidolgozták ahhoz, hogy minőségi eredményekkel szolgáljanak, a Bizottság mérlegelje további hosszú távú mutatók – például a piaci részesedésre, a minőségre, a reklámra, az átláthatóságra és a kínálat összehasonlíthatóságára vonatkozó mutatók, a végrehajtással és a fokozottabb fogyasztói szerepvállalással kapcsolatos mutatók, társadalmi, környezetvédelmi és etikai mutatók, valamint a jogorvoslatot és a fogyasztók károsodását mérő mutatók – felvételét az eredménytáblába; úgy véli ugyanakkor, hogy mindezt fokozatosan kell megvalósítani annak biztosítására, hogy az eredménytábla összpontosított és érthető legyen, biztosítva a fogyasztóvédelem átfogóbb megközelítését és lehetővé téve a fogyasztók számára, hogy teljes mértékben élvezhessék a belső piac által kínált előnyöket;

16. megismétli, hogy az eredménytáblának fednie kell a fogyasztói kiadások minden főbb kategóriáját, hogy ezáltal azonosítani lehessen a legtöbb problémát felvető piacokat, és megalapozhassuk a későbbi, részletesebb és ágazatspecifikus elemzést, különösen ott, ahol az a különböző piacok közös problémáira mutat rá; felszólítja ezért a Bizottságot és a tagállamokat, hogy biztosítsák a megfelelő finanszírozást és személyzetet az eredménytábla további fejlesztéséhez;

17. tisztában van azzal, hogy a fogyasztók kevésbé elégedettek és több problémát tapasztalnak a szolgáltatásokkal, mint az árukkal kapcsolatban, és ez részben azt tükrözi, hogy a szolgáltatások nyújtása és a szerződéses kapcsolatok sokkal bonyolultabbak; sürgeti a Bizottságot, hogy végezzen mélyreható elemzéseket az eredménytáblában azonosított összes problémás ágazat vonatkozásában; továbbá felhívja a Bizottságot annak biztosítására, hogy az elemzést adott esetben kísérje megfelelő nyomon követés célirányos jogalkotási kezdeményezések és a tagállamoknak szóló politikai ajánlások formájában, és minderről adjon visszajelzést a Parlamentnek;

18. üdvözlözi a Bizottság által a lakossági pénzügyi szolgáltatásokról szóló, az eredménytábla nyomon követésére szolgáló tanulmány keretében végzett munka minőségét; tudomásul veszi a pénzügyi szolgáltatások ágazatában feltárt problémákat, amelyeket a pénzügyi válság tovább erősített; különösen üdvözlözi a tanulmány azon észrevételeit, amelyek többek között rámutattak az átláthatósággal és a folyószámla-költségek Unión belüli összehasonlíthatóságával kapcsolatos jelentős problémákra; véleménye szerint valamennyi megfelelő következtetést le kell vonni az ágazat jobb szabályozásának szükségessége tekintetében;

19. rámutat, hogy bár a fogyasztói panaszok fontosak a piac működési zavarainak felfedése szempontjából, a panaszok hiánya nem jelenti minden esetben azt, hogy a piac jól működik, hiszen bizonyos tagállamokban a fogyasztók kevésbé hajlanak arra, hogy panaszkodjanak a különböző fogyasztói hagyományok vagy az eredményesség valószínűségének megítélése miatt; másrészt rámutat, hogy a panaszok nagy számát egy bizonyos tagállamon belül nem szabad a piac zavarának betudni, hanem lehetséges, hogy az vagy a panaszkezelő szervek hatékony működésére, vagy egy, a fogyasztói jogokkal kapcsolatban meghirdetett új információs kampányra vezethető vissza;

20. megjegyzi, hogy az Európai Unióban több mint 700 harmadik félként működő szervezet gyűjti a fogyasztók panaszait, de a gyűjtés mikéntjében jelentős különbségek vannak, és viszonylag kevesen gyűjtnek adatokat a panasz természetéről és az érintett ágazatról; úgy véli, hogy tanácsadási és információnyújtási célokra mindez elégséges lehet ugyan, de nem megfelelő a fogyasztók által észrevételezett potenciális piaci hiányosságok kimutatására; felszólítja ezért az összes panasszal foglalkozó szervezet, hogy fogadjanak el harmonizált módszereket a fogyasztói panaszok osztályozására és a jelentéstételre, valamint sürgeti őket, hogy jelentsék a Bizottság által ajánlástervezetében javasolt összes – ajánlott vagy önkéntes – mezőnek megfelelő panasszal kapcsolatos adatot; úgy véli, hogy egy harmonizált módszertan kialakítása lehetővé teszi majd a tagállamok számára, hogy tartalmasabb adatokat gyűjtsenek és hogy a nemzeti fogyasztói piacokról teljesebb képet alkossanak, ami egy, az egész Európai Unióra kiterjedő adatbázis létrehozásához vezetne, amely lehetővé tenné a fogyasztók problémáinak összehasonlítását az egész Európai Unióban;

2010. március 9., kedd

21. felhívja a figyelmet az árakkal kapcsolatosan elérhető adatok elemzésére, ami megmagyarázatlan határokon átnyúló eltéréseket mutat számos áru és szolgáltatás tekintetében; úgy véli, hogy bár az árkülönbségek gyakran a keresletben, a kiadások szintjében, az adókban vagy a költségstruktúrában tapasztalható különbségekhez kapcsolódnak, ugyancsak gyakran a belső piac töredezettségét vagy hibás működését jelzik; azt javasolja, hogy ha egy adott termék ára meghalad egy bizonyos viszonyítási alapot, akkor vizsgálják meg az import- és fogyasztói árak kapcsolatát és az árszintkülönbségek mögött rejlő okokat;

22. úgy hiszi, hogy az árakkal kapcsolatban rendelkezésre álló adatok nem elegendőek a belső piac megfelelő figyelemmel kíséréséhez, és felszólítja a nemzeti statisztikai hivatalokat és az Eurostatot, hogy a Bizottsággal együttműködve több adatot bocsássanak rendelkezésre és fejlesszék tovább módszereiket az összehasonlítható és reprezentatív áruk és szolgáltatások átlagárainak összegyűjtéséhez; emlékeztet rá, hogy ebben az összefüggésben szükséges, hogy a nemzeti statisztikai hivatalok hitelesítsék az átlagárak összegyűjtésével és számításával kapcsolatos tevékenységet és abban a korábnál erőteljesebben részt is vegyenek; hangsúlyozza, hogy az árakkal kapcsolatos átláthatóbb adatok biztosítása nagyobb bizalmat kelthet a fogyasztókban, és bebizonyítaná számukra, hogy foglalkoznak mindennapi problémáikkal;

23. elismeri, hogy a fogyasztók elégedettsége fontos mutató annak megértéséhez, hogy a piacok mennyire jól vagy rosszul teljesítenek a fogyasztók számára; felkéri a Bizottságot, hogy fejlessze tovább módszerét és mérőtechnikáit fogyasztói elégedettségi kérdőívek kialakításához és ahhoz, hogy a jövőben további ágazatok is le legyenek fedve;

24. fenntartja azon véleményét, hogy a szolgáltatóváltás lehetősége a piacgazdaságban a verseny elengedhetetlen eleme; sürgeti a Bizottságot és a tagállamokat, hogy hozzanak intézkedéseket az összes fontos kiskereskedelmi szolgáltatás közötti váltás elősegítésére;

25. megjegyzi, hogy a fogyasztók általában nagymértékben megbíznak a termékek biztonságában, bár a biztonság fogalma jelentősen eltér a különböző tagállamokban; kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy javítsák a fogyasztói termékek biztonságáról jelenleg rendelkezésre álló adatokat, amelyeket leginkább a hibás termékekből származó jelentett balesetek és sebesülések, továbbá kockázat-előrejelző rendszerek alapján gyűjtenek össze; külön rámutat annak fontosságára, hogy fokozott figyelmet fordítsanak a játékok biztonságára;

26. sürget valamennyi tagállamot, hogy a fogyasztók biztonságának erősítése érdekében rendszeresen gyűjtsék össze és egy közös adatbázisban tartsák nyilván a baleseteket és a sérüléseket;

27. megjegyzi, hogy a határokon átnyúló tevékenységek gyakorisága még mindig jelentősen eltér EU-szerte, és bár a határokon átnyúló vásárlások átlagos kiadásai jelentősek (személyenként és évente 737 euró), a kiskereskedők túlnyomó többsége (75 %) csak saját országának fogyasztói számára árusít, az uniós fogyasztóknak pedig csupán egynegyede vásárol határokon átnyúlóan; úgy véli, hogy bár számos strukturális korlát áll fenn, például a nyelv, a távolság és a fogyasztóvédelmi törvények különbségei, az erősebb fogyasztói bizalom jelentősen növelné a határokon átnyúló kereskedelem szintjét; megítélése szerint a határokon átnyúló kereskedelem fejlődése nem vezethet a szabályozás szintjének csökkenéséhez, hanem éppen fordítva, további erőfeszítéseket tesz szükségessé a fogyasztóvédelem optimális szintjének biztosításához az Európai Unióban;

28. tudomásul veszi, hogy az internetes vásárlás egyre elterjedtebbé válik, de a határokon átnyúló e-kereskedelem még nem fejlődik olyan ütemben, mint a belföldi vásárlás; felkéri a Bizottságot, hogy a jövő eredménytábláin teljesebb adatokat közöljön a határokon átnyúló eladások valós szintjéről és a határokon átnyúló vásárlásokat bonyolító fogyasztók által tapasztalt problémákról;

29. megjegyzi, hogy az uniós fogyasztók alig több, mint fele (51 %) érzi úgy, hogy megfelelően védik őket a meglévő fogyasztóvédelmi intézkedések, több mint felük (54 %) úgy véli, hogy a közhatóságok jól védik jogaikat és csak kicsivel többen (59 %) vélik úgy, hogy a kereskedők és szolgáltatók tiszteletben tartják jogaikat;

30. hangsúlyozza, hogy az interneten, telefonon vagy postán keresztül vásárló uniós fogyasztók majdnem egyharmada (30 %) tesz említést kiszállítási problémákról; megjegyzi ugyanakkor, hogy tízből kilencen azok közül, akik az erre rendelkezésre álló időszakban vissza kívántak küldeni egy megvásárolt árut vagy fel kívántak mondani egy szerződést, sikerrel jártak;

2010. március 9., kedd

31. emlékeztet rá, hogy több tagállam fejlesztett ki eszközöket nemzeti piacainak a fogyasztó szempontjából történő figyelésére, például ármegfigyelőket vagy a politikai döntéshozók tájékoztatását szolgáló átfogó panasztételi rendszereket, míg más tagállamok nem használnak adatokat a fogyasztói piacok megfigyelésére és nehézségekkel küzdenek az adatok összesítése terén; ennek fényében hangsúlyozza, hogy szükség van a bevált gyakorlatok tagállamok közötti cseréjére;

32. hangsúlyozza, hogy a nemzeti statisztikai hivatalok és az Eurostat jelentős közreműködése, valamint az említett szervek, a Bizottság, a fogyasztóvédelmi politikák megalkotói, a nemzeti végrehajtó hatóságok, valamint a fogyasztói és üzleti szervezetek között folytatott együttműködés lesz a kulcsa a minőség és az adatok teljessége biztosításának, és az adatbázis szükséges továbbfejlesztésének; felszólítja az Eurostatot, a tagállamokat és az összes érdekelt felet, hogy tegyenek lépéseket az ilyen együttműködés elősegítésére;

33. úgy véli, hogy a piacokra vonatkozó lényeges adatok alapvető szerepet töltenek be mind az innováció, mind pedig a versenyképesség ösztönzésében; hangsúlyozza ezért az eredménytábla mint a fogyasztói preferenciák és igények meghatározására alkalmas eszköz jelentőségét; megjegyzi, hogy ezek az adatok azáltal, hogy a vállalkozásokat új piacokra való betörésre ösztökélik, valamint nyomást gyakorolnak a cégekre termékeik és szolgáltatásaik fejlesztése érdekében, ösztönzően hathatnak az innovációra;

34. úgy véli, hogy az eredménytáblának – amint a 27 tagállam megbízható és könnyen összehasonlítható adatai támasztják alá – összehasonlítható adatok gazdag táráként kell működnie a nemzeti politikaalkotók számára a versenypolitikában, a fogyasztóvédelmi politikában és más politikai ágazatokban, és segítenie kell nekik abban, hogy nemzeti szinten azonosítani tudják azokat a piacokat, amelyek nem működnek jól a fogyasztók számára;

35. felszólítja a Bizottságot, hogy hozzon létre viszonyítási alapot minden tagállamban, figyelembe véve a fogyasztói jogszabályok és a fogyasztói hagyományok tekintetében fennálló különbségeket; megismétli, hogy a fogyasztókat érintő következmények tagállamok közötti összehasonlítása és a fogyasztói környezet EU-szerte történő értékelése segít a bevált gyakorlatok azonosításában és abban, hogy végül olyan belső piacot teremtsünk, amely jól működik a fogyasztók számára;

36. bátorítja a tagállamokat, hogy évente végezzenek széles körű piacmegfigyelést az olyan piacok azonosítására, amelyek nem megfelelőek a fogyasztók számára, és bocsássanak rendelkezésre átfogó adatokat, amelyek lehetővé teszik a Bizottság számára azon problémák megfigyelését és összehasonlítását, amelyekkel a fogyasztók a belső piacon szembenéznek;

37. továbbra is úgy gondolja, hogy az eredménytáblát nem csak egy jobb fogyasztóvédelmi politika megteremtésére kell felhasználni, hanem azt valamennyi, a fogyasztókat érintő politikán keresztül kell vinni, ezzel biztosítva a fogyasztók érdekeinek uniós szakpolitikákba történő jobb bevonását, valamint a fenn tartható fejlődés célkitűzésének beépítését a fogyasztóvédelmi politikába; kiemeli, hogy az eredménytáblának ezenfelül a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos politikai kérdésekben általánosabb vitát kell ösztönöznie;

38. felkéri a Bizottságot, hogy a tagállamok támogatásával dolgozzon ki egy stratégiát, amellyel – többek között annak biztosításával, hogy az könnyen elérhető és látható legyen a vonatkozó weboldalakon – az eredménytáblát szélesebb közönségnek tudja közvetíteni, valamint hogy segítse elő annak a média, a nemzeti hatóságok, a fogyasztóvédelmi szervezetek és egyéb releváns szereplők irányába történő megfelelő terjesztését; szükségesnek tartja, hogy folytassák az eredménytábla évenkénti közzétételét egy kiadványban, valamint hogy azt hozzáférhetővé tegyék az EU valamennyi hivatalos nyelvén; felhívja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy hozzanak megfelelő intézkedéseket annak előmozdítására, hogy az uniós polgárok használják az „eYou Guide” weboldalt, amelyet a Bizottság kifejezetten abból a célból hozott létre, hogy útmutatást adjon a polgárok jogaihoz;

A fogyasztóvédelmi közösségi vívmányok végrehajtása

39. üdvözli a Bizottságnak a fogyasztóvédelmi közösségi vívmányok végrehajtásáról szóló közleményében azonosított öt elsődleges cselekvési területet;

40. hangsúlyozza, hogy az EU fogyasztóvédelmi szabályainak hatékony alkalmazása és végrehajtása a fogyasztók bizalma megerősítésének, valamint az e szabályokat megkerülni igyekvő vállalkozások hatékony elrettentésének mozgatója; felhívja a Bizottságot, hogy szorosan kövesse nyomon és segítse a tagállamokat az EU fogyasztóvédelmi vívmányainak átültetésében és végrehajtásában; ezzel összefüggésben felkéri a Bizottságot, hogy az Európai Unió működéséről szóló szerződés 169. cikke által biztosított jogi alap felhasználásával mérje fel annak lehetőségét, hogy a fogyasztóvédelmi politika súlyát a tagállami szakpolitikákat támogató és kiegészítő intézkedések révén növeljék, potenciális lehetőségként kezelve az Európai Fogyasztói Ügynökség létrehozását;

2010. március 9., kedd

41. megjegyzi, hogy az Európai Unióban a végrehajtás messze nem egységes, és a legtöbb országnak vannak erős és gyenge pontjai; kiemeli, hogy a számadatok jelentős különbségeket mutatnak a tagállamok között a piacfelügyeletre fordítandó költségvetés és a bevont ellenőrök számának szempontjából; arra ösztönzi a tagállamokat, hogy sokszorozzák meg az erőfeszítéseiket és növeljék a forrásokat a fogyasztókat védő és a versenyt garantáló törvényeknek a kiskereskedelmi piacokon történő megerősítésének érdekében;

42. úgy véli, hogy a piacfelügyeletnek és a végrehajtó mechanizmusoknak a fogyasztói bizalom előmozdítását célzó megerősítése, illetve hatékony és átfogó alkalmazása kiemelkedően fontos, mivel a fogyasztói kiadásoknak jelentős szerep jut majd a gazdaság élénkítésében; azt a nézetet vallja, hogy több forrást kell biztosítani a hatóságoknak a törvénytelen kereskedelmi gyakorlatok vizsgálatára és végleges megszüntetésére;

43. hangsúlyozza, hogy a fogyasztói piacok gyorsan formálódnak, és a végrehajtó hatóságoknak szembe kell tudniuk nézni azokkal az új kihívásokkal, amelyeket a gazdasági és technológiai változások fejtenek ki hatékonyságukra egy határon átívelő környezetben, mint amilyen a belső piac, és mindennek elérése érdekében egyesíteniük kell erőiket a hatékony és az egész Európai Unióban egységes végrehajtás biztosítása érdekében; úgy véli, hogy szükség van a keretszabályozás felülvizsgálatára is a joghézagok megszüntetése érdekében;

44. minden tagállamban ösztönzi független fogyasztóvédelmi hivatalok felállítását, amelyek tájékoztatást nyújtanak és eljárásokat indítanak a nemzeti bíróságok előtt a fogyasztók érdekeinek védelme érdekében; ennek megfelelően együttműködésre ösztönzi valamennyi tagállam fogyasztóvédelmi hivatalait;

45. arra ösztönzi a tagállamokat, hogy vizsgálják meg, milyen előnyökkel járna, ha létrejönne a fogyasztói ombudsman intézménye; felhívja rá a figyelmet, hogy egyes tagállamokban ez az intézmény egyfelől a békés vitarendezés bíróságon kívüli eszköze a fogyasztóvédelem területén, másfelől pedig olyan konzultatív testület, amely az állami szervekkel párhuzamosan működik és feladata a saját hatáskörébe tartozó problémák megoldása;

46. oszja a Bizottság nézetét arra vonatkozóan, hogy az alternatív vitarendezés különböző formái – így a közvetítői eljárás, a választott bírósági eljárás vagy a bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmusok – célravezető és vonzó alternatívát jelenthetnek azon fogyasztók számára, akik nem jártak sikerrel egy kereskedővel vagy valamely szolgáltatást nyújtó, állami tulajdonú szervezettel folytatott vitájuk nem hivatalos úton történő rendezésében; arra ösztönzi a tagállamokat, hogy támogassák az alternatív vitarendezési formák fejlesztését a fogyasztók védelmének megerősítése és a jogi szabályozással való összhangjának maximalizálása érdekében, de hangsúlyozza, hogy az ilyen vitarendezési formáknak a jogi és közigazgatási végrehajtási módok mellett kiegészítő, és nem helyettesítő jelleggel kell bírniuk; úgy véli továbbá, hogy jelentős mértékben segítené a vitarendezés érdekében fellépni készülő fogyasztókat, ha az ügynökségek és vállalkozások számára meghatározott határidőket írnának elő a bejelentett gyakorlatokra vonatkozó válaszadásra;

47. emlékeztet arra, hogy bizonyíthatóan számottevő különbségek vannak a tagállamok között, valamint hogy van még hová fejlődniük a jogorvoslati mechanizmusoknak; emlékeztet arra, hogy a csoportos jogorvoslatot lehetővé tevő rendszerek jelenleg 13 tagállamban léteznek, és felhívja a Bizottságot, hogy a kollektív fogyasztói jogorvoslatokról szóló 2008. november 27-i zöld könyve (COM(2008)0794) nyomán minél előbb szülessenek nyomon követési intézkedések;

48. kiemeli a köztisztviselők és igazságügyi hatóságok uniós fogyasztóvédelmi szabályokkal kapcsolatos megfelelő képzésének és oktatásának szükségét;

49. megjegyzi, hogy a Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat felülvizsgálata azt jelzi, hogy a határon átívelő esetekkel foglalkozó hatóságok nehézségekkel néznek szembe a források hiánya miatt; felhívja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg, hogyan lehet megfelelő forrásokat biztosítani a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeletben foglalt kötelezettségeknek való megfelelés érdekében;

50. kifejezi az összehangolt végrehajtási intézkedések („sweeps”) kivitelezéséhez nyújtott támogatását, amelynek során a nemzeti hatóságok egyidejűleg vizsgálják át egy célszektort az uniós jogszabályoknak való megfelelés tekintetében; hangsúlyozza, hogy ezeket a fellépéseket gyakrabban kellene alkalmazni (évente kétszer), közös metodológia alapján, valamint hogy ezeket össze kell kapcsolni más eszközökkel;

2010. március 9., kedd

51. elismeri a piacfelügyelet és a végrehajtási tevékenységek eredményeinek közzétételét övező bonyolult jogi helyzetet, valamint azt a tényt, hogy a nyomozó munkára gyakran szigorú titokvédelmi szabályok vonatkoznak, ugyanakkor úgy véli, hogy a Bizottságnak és a tagállamoknak vállalatokra lebontva nyilvánosságra kellene hozniuk ezeket az eredményeket azokban az esetekben, ahol illegális gyakorlatokat tártak fel; úgy véli, hogy ezáltal nagyobb átláthatóság biztosítható, láthatóbbá válik a nemzeti hatóságok által végzett végrehajtási munka, és lehetővé válik a fogyasztók számára a megfelelő információkon alapuló döntés;

52. a tagállamok piacfelügyeleti struktúráinak megerősítésére szólít fel, hogy a piacokon forgalomba került termékeknek magas szintű biztonsági előírásoknak kelljen megfelelniük, valamint hogy a hibás vagy veszélyes termékeket gyorsan eltávolítsák a piacról; felhívja a Bizottságot, hogy a rendszer működésének javítása érdekében kísérje nyomon és meghatározott időszakonként vizsgálja felül a közösségi sürgősségi riasztórendszerrel, a RAPEX-szel kapcsolatosan használt iránymutatásokat;

53. felkéri ezzel összefüggésben a Bizottságot, hogy szigorúbban ellenőrizze a piacfelügyeletre vonatkozó rendeletek – különösen a 765/2008/EK rendelet – tagállamok általi végrehajtását, és szükség esetén haladéktalanul kezdeményezzen jogsértési eljárást;

54. támogatja a Bizottságnak a műszaki felügyeletre vonatkozó legújabb lehetőségek elbírálását célzó erőfeszítéseit, annak biztosítása érdekében, hogy a termékeket az ellátási lánc valamennyi szakaszában nyomon lehessen követni (például rádiófrekvenciás azonosító címkék vagy vonalkódok segítségével); felkéri a Bizottságot, hogy ismertesse az Európai Parlamenttel az áruk nyomon követhetőségét célzó globális hálózat fejlesztésére vonatkozó jelenlegi kezdeményezéseit és az ezzel kapcsolatban rendelkezésre álló legújabb információkat;

55. ismét felhívja a figyelmet arra, hogy az európai fogyasztóvédelmi központok hálózatának megfelelő pénzügyi eszközökre van szüksége annak érdekében, hogy elősegítse a vásárlók tudatosságát, mégpedig az állampolgároknak mint fogyasztóknak a jogaikkal kapcsolatosan nyújtott tanácsadással, valamint azzal, hogy könnyű hozzáférést biztosít a jogorvoslathoz a fogyasztók határokon átnyúló vásárlásai esetén;

56. kiemeli, hogy az EU-ba harmadik országokból érkező import volumenének eddig nem tapasztalt növekedése folytán a vámhatóságok fontos szerepet játszanak a fogyasztók importált, nem biztonságos termékekkel szembeni védelmében, és emiatt a piacfelügyelet és a vámhatóság, valamint a különböző tagállamok vámhatóságai közötti egyre szorosabb együttműködésére van szükség;

57. hangsúlyozza, hogy a belső piacon forgalomban lévő áruk biztonságának garantálása megkívánja a harmadik országok hatóságaival való együttműködést; emiatt támogatja a Bizottság arra vonatkozó kezdeményezését, hogy fokozzák a nemzetközi együttműködést és mozdítsák elő a harmadik országok – különösen Kína, az Egyesült Államok és Japán – végrehajtó hatóságaival kötött hivatalos megállapodások létrejöttét; megjegyzi, hogy a termékbiztonsággal kapcsolatos folyamatos párbeszéd és információcsere minden fél érdeke, és alapvető fontosságú a fogyasztói bizalom növelése szempontjából; felhívja a Bizottságot, hogy rendszeres időközönként adjon visszajelzést a Parlamentnek a harmadik országokkal folytatott párbeszédéről;

*

* *

58. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak, valamint a tagállamok kormányainak és parlamentjeinek.